

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

العنوان

دور جودة خدمة النقل البري في التنشيط السياحي -دراسة حالة النقل البري الجماعي في ولاية جيجل-

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التجارية
تخصص: تسويق سياحي وفندقي

إشراف الأستاذة:
مونية بن عربية

إعداد الطالب :
صابر بومسلات
نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة جيجل	بوشويط
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	مونية بن عربية
مناقشا	جامعة جيجل	بوتاعة سليمة

السنة الجامعية 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨



كلمة شكر و عرفان

رد الجميل وتذكره دائما خلق من مكارم أخلاق الرسول الكريم.

□ يجب السير على منواله، لقوله

« لا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ » (مسند أحمد)

أتقدم بجزيل الشكر لكل من ساعدني في إتمام مذكرة تخرجي
وخاصة أستاذتي المشرفة الدكتورة : مونية بن عربية والأستاذة
المحكمين لأداة الدراسة وأخص بالذكر الأستاذتين: غربي فتحية
ودرويش صفية، والأستاذة المناقشين لقبولهم مناقشة المذكرة
وتصحيح الأخطاء الموجودة فيها.





إهداء

قال تعالى: ﴿وَقَضَىٰ رَبِّي رُبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُونَ إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۗ إِمَّا يَبُلُغَنَّ
عِنْدَكَ أَلْكِبَرَ أَحَدُهُمَا ۖ أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا ۖ أَفْ وَلَا تَنْهَرَهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا
كَرِيمًا﴾

آية 23 من سورة الإسراء

أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله، وإلى إخواني وبالأخص أختي
الصغيرة هالة التي أصرت إلا أن يذكر اسمها، والكتكوتة ساجدة.
وإلى أصدقائي نزيه، عادل، عبد النور، وليد وزملاء وزميلات الدراسة سمير، بلال، مريم،
سهام، إيمان ، ولا يسع المقام لذكر الجميع.

إلى كل من علمني حرفا بدءا بمعلمتي في الابتدائي وصولا إلى مشرفتي في الجامعة.
وإلى الطاقم الإداري للكلية وأخص بالذكر "فوزية" موظفة بقسم علوم التسيير والرئيسيين
السابقين لقسم التعليم الأساسي وقسم العلوم التجارية، وكل أساتذتي بدون استثناء.

صابر



ملخص الدراسة

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور جودة خدمة النقل البري على التنشيط السياحي، حالة جودة خدمة النقل البري الجماعي بولاية جيجل، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أما عينة الدراسة فقد بلغت (101) سائحا، واستهدفت هذه الدراسة فئة السياح من مستعملي وسائل النقل البرية الجماعية، ويقصد بها حافلات النقل الجماعي بكل أصنافها وصيغها، وأيضا سيارات الأجرة، لأن هذين النوعين هما الأكثر استعمالا داخل الولاية أو من الولاية إلى باقي الولايات والعكس، ولقد استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعه على عينة الدراسة.

وتم اعتماد (101) استبيانا لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام T-Test، وهذا اعتمادا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ولقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل، وهذا الأثر تدعمه 5 أبعاد وهي: الاهتمام بالعميل، سهولة الوصول، الوقت، الأمن، الأثر البيئي، أي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد الخمسة السابقة الذكر على التنشيط السياحي بولاية جيجل، وعدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد تقديم الخدمة، توفر المعلومة، الرفاهية على التنشيط السياحي بولاية جيجل .

وأخيرا فقد خلصت الدراسة الى عدد من الدراسات والتي من بينها وأهمها العمل على تحسين تقديم الخدمة، والاهتمام بكل جوانبها بدءا من مرحلة الطلب إلى تسلم الخدمة، والعمل على تحسين نوعية جودة الخدمة المقدمة لتحقيق رضا الزبون بصفة عامة والسائح بصفة خاصة، توفير معلومات كافية عن كل ما يخص خدمة النقل ومدى جودتها، وتقييم من تحصلوا عليها سابقا، توفير معلومات أيضا عن المواقع والمناطق السياحية وأوقات الانطلاق والوصول وكذلك أيام العمل والراحة، وأيضا العمل على تحسين سبل الراحة والرفاهية داخل وسيلة النقل البري الجماعي لتقييم أعلى للجودة .

كلمات مفتاحية: النقل البري، النقل البري الجماعي، جودة خدمة النقل البري الجماعي، أبعاد جودة

خدمة النقل البري الجماعي، التنشيط السياحي.

Abstract

This study aimed to identify the role of the quality of land transport service on tourism activation in the state of Jijel. The study used the descriptive analytical method, the study sample amounted to (101) tourists, this study targeted the category of tourists who use mass land transportation , which means mass transit buses of all kinds and forms, as well as taxis, because these two types are the most used within the state or from the state to the rest of the states and vice versa. The questionnaire was used as a tool for data collection, as it was distributed to the study sample.

And (101) questionnaires were adopted to test the study's hypotheses using T- Test, and this is based on the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program. The study reached several results, most notably: the presence of a statistically significant impact of the quality of mass road transport service on tourism activation in the state of Jijel, and this effect is supported by 5 dimensions: customer care, ease of access, time, security, environmental impact, that is, the presence of a statistically significant effect. For these five aforementioned dimensions on tourism activation in Jijel state, and the absence of a statistically significant effect on the dimensions of service provision, information availability, and luxury on tourism activation in Jijel state. Finally, the study concluded a number of studies, the most important of which are working to improve service provision, paying attention to all its aspects, starting from the stage of requesting to receiving the service, and working to improve the quality of the service provided to achieve customer satisfaction in general and tourists in particular, providing sufficient information about each With regard to the transportation service and its quality, and the evaluation of those who obtained it previously, also providing information on the positions and tourist areas, departure and arrival times, as well as working and rest days, as well as working to improve the means of comfort and luxury within the means of mass road transport for a higher evaluation of the quality.

Keywords: road transport, mass road transport, the quality of the mass road transport service, the dimensions of the quality of the mass road transport service, tourism activation.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
/	البسمة
/	الإهداء
/	الشكر
/	المخلص
/	Abstract
/	قائمة المحتويات
/	قائمة الجداول
/	قائمة الأشكال
/	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للموضوع	
8	تمهيد
9	المبحث الأول : أساسيات حول جودة خدمة النقل البري
9	المطلب الأول: مفهوم خدمة النقل
10	الفرع الأول: تعريف خدمة النقل
10	الفرع الثاني: أهمية خدمة النقل
11	الفرع الثالث: خصائص خدمة النقل
12	المطلب الثاني: خدمة النقل البري

12	الفرع الأول: تعريف خدمة النقل البري
12	الفرع الثاني: أهمية خدمة النقل البري
13	الفرع الثالث: أنواع خدمة النقل البري
15	المطلب الثالث: جودة خدمة النقل البري
15	الفرع الأول: تعريف الجودة
15	الفرع الثاني: جودة الخدمة
16	الفرع الثالث: جودة خدمة النقل
17	الفرع الرابع: أبعاد جودة خدمة النقل البري
21	المبحث الثاني: دور جودة خدمة النقل البري والتنشيط السياحي
21	المطلب الأول: التنشيط السياحي
21	الفرع الأول: مفهوم التنشيط السياحي
21	الفرع الثاني: مقومات التنشيط السياحي
23	الفرع الثالث: وسائل التنشيط السياحي
25	المطلب الثاني: تأثير جودة خدمات النقل على التنشيط السياحي
25	الفرع الأول: أثر تطور النقل بأنواعه على تطور السياحة
26	الفرع الثاني: أثر جودة خدمات النقل البري على تنشيط السياحة
28	المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بخدمة النقل البري الجماعي والتنشيط السياحي
28	الفرع الأول: الدراسات السابقة
32	الفرع الثاني: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
36	المطلب الأول: طريقة ومتغيرات الدراسة
36	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
37	الفرع الثاني: أدوات الدراسة
38	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
38	الفرع الأول: صدق الإستبيان
46	الفرع الثاني: الصدق البنائي
47	الفرع الثالث: ثبات الإستبيان
49	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية
49	الفرع الأول: المدى
49	الفرع الثاني: معامل الارتباط بيرسول
50	الفرع الثالث: معامل الثبات ألفا كرونباخ
50	الفرع الرابع: التكرارات والنسبة المئوية
50	الفرع الخامس: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري
51	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
51	المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي
51	الفرع الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

56	الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي
56	المطلب الثاني : تحليل عبارات محاور الاستبيان
57	الفرع الأول: تحليل أبعاد محور جودة خدمة النقل البري الجماعي
66	الفرع الثاني: تحليل عبارات محور التنشيط السياحي
67	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
68	الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية
69	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية
76	خلاصة الفصل
78	الخاتمة
82	قائمة المراجع
/	الملاحق

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
20	معايير الجودة في خدمة النقل البري الجماعي	1
32	محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	2
37	عدد الاستبيانات المقبولة والمسترجعة	3
38	مقياس Likert الخماسي	4
39	الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول تقديم الخدمة " عرض الخدمة"	5
40	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني توفر المعلومة	6
41	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث الاهتمام بالعميل	7
42	الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع سهولة الوصول	8
42	الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس الوقت	9
43	الصدق الداخلي لعبارات البعد السادس الرفاهية	10
43	الصدق الداخلي لعبارات البعد السابع الأمن	11
44	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثامن الأثر البيئي	12
45	الصدق الداخلي لعبارات محور التنشيط السياحي	13
46	الاتساق البنائي لأبعاد محور جودة خدمة النقل البري الجماعي	14
47	الاتساق البنائي لأبعاد محور التنشيط السياحي	15
48	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان	16
48	معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحورين الأول والثاني	17

49	المدى	18
51	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	19
52	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	20
53	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	21
54	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية المهنية	22
55	توزيع أفراد العينة حسب متغير الدخل	23
57	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة والمصادقية	24
58	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد توفير المعلومة	25
59	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاهتمام بالعمل	26
60	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد سهولة الوصول	27
61	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الوقت	28
62	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الرفاهية	29
63	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة والأمان	30
64	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الأثر البيئي	31
66	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور التنشيط السياحي	32
68	نتائج اختبار (t - tes) لاختبار الفرضية الرئيسية	33
69	نتائج اختبار (t - tes) لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	34
70	نتائج اختبار (t - tes) لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	35
71	نتائج اختبار (t - tes) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	36

72	نتائج اختبار (t - tes) لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	37
72	نتائج اختبار (t - tes) لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة	38
73	نتائج اختبار (t - tes) لاختبار الفرضية الفرعية السادسة	39
74	نتائج اختبار (t - tes) لاختبار الفرضية الفرعية السابعة	40
74	نتائج اختبار (t - tes) لاختبار الفرضية الفرعية الثامنة	41

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	نموذج الدراسة الافتراضي	هـ
2	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	51
3	توزيع أفراد العينة حسب العمر	52
4	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	53
5	توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية	54
6	توزيع أفراد العينة حسب الدخل	56

مقدمة

مقدمة :

إن التغيير الحادث في العالم وهذا التسارع في الانتقال من قطاع إلى قطاع آخر جديد، إلا دليل على التطور الحادث في كل المجالات، فبعد الزراعة والصناعة في أوروبا والانشغالات المرافقة لها، ها قد حان دور الخدمات بأنواعها في تصدر المشهد وتغيير النظرة العامة للاقتصاد والتسويق وقطاع الخدمات خاصة ، فالتسويق يختلف باختلاف كل مجال، رغم اشتراكه في بعض الصفات والمزيج التسويقي (السلعي) واختلافه في باقي العناصر.

السياحة من أضخم الصناعات ومن أسرع الأسواق نمواً، فهذه الصناعة لطالما اتسمت بالتعقيد والتشابك، وهذا لضخامة رأس المال المستثمر فيها، لكونها تحتوي على عدة صناعات أخرى مستقلة في حد ذاتها من فنادق، وكالات السفر والنقل ... الخ، هذا الأخير (النقل) يعتبر صناعة مستقلة وله الدور الكبير في تقييم الخدمة، لكونه خدمة كمالية وضرورية. ويرتبط بالتنمية كما بالسياحة، بل ويعتبر كمقياس للحضارة لأنه يدخل في البنية التحتية للبلد والتي تعبر عن مدى تطوره مقارنة بسائر البلدان.

لقد أولت الجزائر أهمية كبيرة لقطاع النقل وعملت على تنويعه وزيادة الوسائل سواء الأسطول الجوي الطائرات- أو البحري والبري، وجبيل باعتبارها الوجهة السياحية الأولى داخليا وهذا بالرجوع إلى إحصائيات السنوات الأخيرة، فهي ليست بمنأى عن التوجه العام للبلد فلقد ازدادت وسائل النقل وتنوعت، ونخص بالذكر وسائل النقل البري الجماعي . سواء حافلات النقل الحضري داخل المدينة، أو التي تربط بين المدينة وبلديات وقرى الولاية، فالنقل اليوم يغطي أغلب المناطق السياحية. وظهر خطوط داخل الولاية أو خارجها . تربط بين جيجل وولايات أخرى . وخاصة في فترة الذروة، ورغم ذلك تبقى الولاية بحاجة إلى استثمارات نوعية لفك الطلب الكبير على خدمات النقل خاصة في فصل الصيف.

وبالتالي تحسين جودة خدمات النقل سواء البري أو الجوي أو البحري ومنه البقاء كأول وجهة للسياحة الداخلية، ولم لا منافسة دول الجوار في جودة الخدمات المقدمة واستقطاب السياح الأجانب، ومن هنا جاءت هذه الدراسة التي تسعى إلى تقييم جودة خدمات النقل البري الجماعي بولاية جيجل ودراسة دورها في التنشيط السياحي.

1 . إشكالية الدراسة:

وبغية الإجابة على إشكالية البحث المعبر عنها بالتساؤل الرئيسي التالي :

مادور جودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل؟

ينبثق من هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية والفرضيات التي يمكن بلورتها فيما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقديم الخدمة على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومة على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاهتمام بالعميل على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوقت على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرفاهية على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية السابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة والأمان على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية الثامنة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأثر البيئي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

2 . تساؤلات الدراسة:

لمعالجة وتحليل الإشكالية بغية الوصول إلى إطار علمي من بلورة إطار نظري وتطبيقي حول دور جودة

خدمة النقل البري الجماعي في التنشيط السياحي لولاية جيجل

قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالنقل البري الجماعي؟
- ما هي أبعاد جودة خدمة النقل البري الجماعي؟
- إلى أي مدى تؤثر جودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي في ولاية جيجل؟

3 . فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، قمنا بصياغة جملة من الفرضيات والتي تعتبر

كإجابات مسبقة على التساؤلات السابقة وذلك على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

وينبثق عن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

4 . أهداف الدراسة:

وتهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- أ- دراسة قطاع النقل البري الجماعي بولاية جيجل.
- ب- تقييم جودة خدمة النقل البري الجماعي بولاية جيجل.
- ج- إبراز دور جودة خدمة النقل البري الجماعي في التنشيط السياحي.
- د- تقديم اقتراحات لتحسين جودة خدمة النقل البري الجماعي وبالتالي المساهمة في زيادة التنشيط السياحي.

5. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في ما يلي:

- أ- أهمية القطاع السياحي بالنسبة للبلد والذي يعتبر كبديل لتنويع الإيرادات بعيدا عن قطاع المحروقات.
- ب- دراسة قطاع النقل والذي يعتبر من مكونات الصناعة السياحية ودوره الكبير في القطاع السياحي.
- ج- دراسة جودة خدمات النقل البري الجماعي والوصول إلى دورها الكبير في التنشيط السياحي بالولاية.
- د- تمكننا من أخذ فكرة عن جودة خدمة النقل البري الجماعي بالولاية وكيف يؤثر كل بعد على التنشيط السياحي، وبالتالي الأثر الكلي للجودة على التنشيط السياحي.
- هـ- الدراسة بمثابة إضافة للدراسات السابقة ورغم قلتها في مجال النقل ذو الأهمية الكبيرة في القطاع السياحي.

6 . أسباب اختيار الموضوع :

أسباب الموضوعية: اختيار الموضوع كان انطلاقا من ارتباط خدمة النقل والتي تعتبر خدمة جوهرية في الخدمات السياحة ودورها الكبير بالسياحة، في التقسيم النهائي للخدمة، وفي الجزائر ككل وجيجل خصوصا وجب دراسة موضوعية ميدانية من أجل تحسين النقائص الكثيرة وبإضافة اقتراحات ونصائح من أجل الرقي

بهذا القطاع الحيوي التي يعتبر من دعائم السياحة ويسبب من أسباب تنشيط السياحة والرقي بها إلى الواجهات السياحية الأولى العالمية، إلى جانب:

- قلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت الموضوع.
- الموضوع جديد نوعا ما وخاصة دراسة الأثر بين هذين المتغيرين.
- الخلل الذي يعيشه قطاع السياحة بشكل عام وقطاع النقل بشكل خاص.

أسباب الذاتية : لخدمة النقل والتنقل بصفة عامة مكانة خاصة لي لسببين؛

الأول: بحكم دراستي السابقة التي لم يكتب لها النجاح تخصص جر كهربائي في قسم هندسة نقل مجمع التكنولوجيا أحمد حماني جامعة قسنطينة.(1)

أما الثاني: تنقلي اليومي عبر وسائل النقل وملاحظة الفوارق بين ما تم دراسته والواقع، لهذا كان الموضوع محسوم منذ السنوات الأولى في قسم العلوم التجارية، والحمد لله الذي وفقنا لهذا وما كنا لتتوقف لولاه .

7 . حدود الدراسة :تتمثل حدود دراستنا هذه في :

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع دور جودة خدمات النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة 101 من السياح من مستخدمي وسائل النقل البري الجماعي . حافلات جماعية بأنواعها حضري، بين الأرياف، بين المدن، . سيارات الأجرة.

الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية في ولاية جيجل مع السياح من مستعملي وسائل النقل البري الجماعي.

الحدود الزمنية: وتم إجراء الدراسة التطبيقية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2020 . 2021 بين شهري فيفري وجويلية.

8 . المنهج المتبع:

قصد اختبار مدى صحة الفرضيات سنعتمد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بهدف :

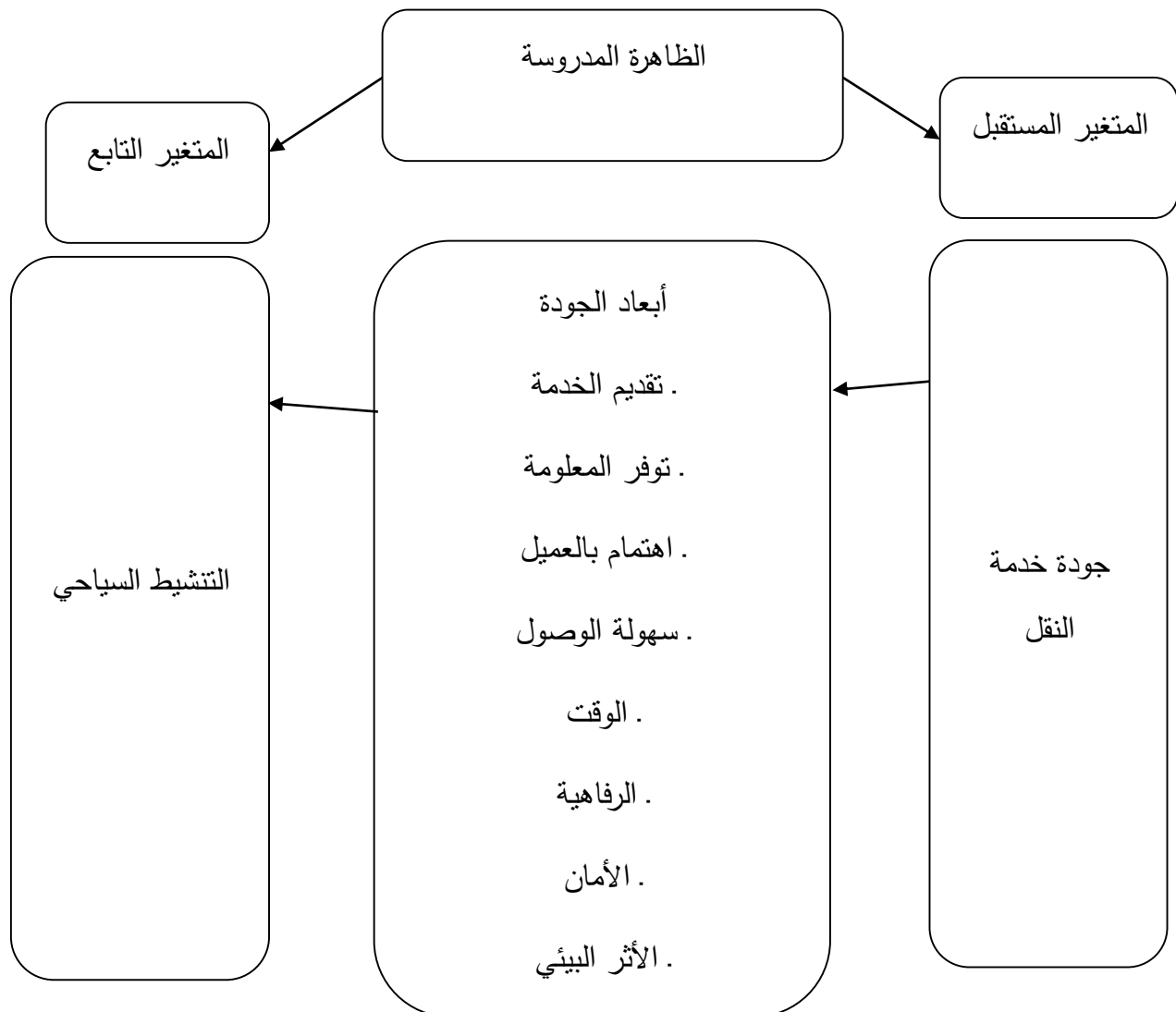
- وصف التعريف بمتغيرات الدراسة وتحليل مختلف أبعادها.

- تقييم جودة خدمات النقل البري الجماعي ودراسة أثرها على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

9 . نموذج الدراسة المفترض:

يمكن توضيح نموذج دراستنا الذي تم إعداده بناء على الدراسات السابقة على النحو التالي:

الشكل 1: نموذج الدراسة الافتراضي.



المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة.

10. هيكل الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى فصلين:

- الفصل الأول: تناولنا فيه الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، وقسم إلى مبحثين:

- المبحث الأول: أساسيات حول جودة خدمة النقل البري .
- المبحث الثاني: دور جودة خدمة النقل البري والتنشيط السياحي.
- الفصل الثاني: فقد شمل الجانب التطبيقي وقسم إلى مبحثين :
- المبحث الأول: تناولت فيه طريقة ومتغيرات الدراسة واختيار أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية.
- المبحث الثاني: وتطرق في إلى تحليل خصائص عينة الدراسة، تحليل عبارات محاور الدراسة واختبار فرضيات الدراسة .

11 . صعوبات الدراسة :

ككل باحث واجهتني صعوبات أثناء إعداد بحثي هذا وسأحاول تلخيصها في بعض النقاط، وهي كما

يلي:

- نقص كبير في مراجع خدمات النقل، لا يعقل أن أجد أغلب المقالات وبعض الكتب تعتمد على كتاب واحد كمرجعية . كتب سميرة إبراهيم أيوب .
- بحثي كان يجب أن يتم على خدمات النقل البري الجماعي بكل أنواعها ولكن لافتقار الولاية لبعضها كالترامواي وميترو الأنفاق وحتى القطار الذي يعمل في فصل الصيف فقط، فقد خصصتها لحافلات النقل البري الجماعي بأنواعها (حضري ، بين الأرياف ،...) وسيارات الأجرة.
- عدم الانتقاء الدائم بالأستاذة المشرفة بسبب استعمال نظام الدفعات.
- عدم وجود استجابة وجدية من قبل المعنيين بملء الاستمارة وصعوبة استرجاعها من البعض.
- البدء المتأخر نوعا ما في إعداد البحث نظرا لعدم التوفيق بين العمل والدراسة قبل التفرغ لها وبعض الظروف الخاصة التي كانت سبب من أسباب التأخير.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للموضوع

تمهيد:

غالبًا ما يتم قياس نوعية أو جودة الخدمة بما هو مقدم من طرف المنظمة أو المؤسسة وما كان متوقعًا من طرف الزبون وفي النقل كباقي القطاعات، للجودة الدور الكبير في اختيار وسيلة النقل، وخاصة في النقل البري والذي تنوعت وتعددت الوسائل فيه، فاختيار الوسيلة والتأكد من جودة الخدمة المقدمة إلا دليل على جودة أول خدمة كمالية من أصل الخدمات المشكّلة للخدمة السياحية "الخدمة الجوهر"، لهذا ما نجد مؤسسات النقل البري يعملون على ضمان تقديم أفضل الخدمات لإرضاء السياح باختيارهم على حساب المنافسين في السوق، ومنه المساهمة في ضمان أكبر عدد من السياح وزيادة تنشيط السياحة في منطقة الجذب السياحي.

وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب النظري لجودة خدمة النقل البري والتنشيط السياحي من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: أساسيات حول جودة خدمة النقل البري

المبحث الثاني: دور جودة خدمة النقل البري في التنشيط السياحي

المبحث الأول: أساسيات حول جودة خدمة النقل البري

المطلب الأول: مفهوم خدمة النقل

قبل التطرق إلى مفهوم خدمة النقل وجب علينا الإشارة إلى مفهوم النقل بصفة عامة، حيث عرف النقل بأنه: " الأداة التي عن طريقها يمكن توسيع السوق واستغلال الموارد البشرية والمادية التي لم تستغل سابقا باتجاه زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته ويساهم في انتقال السلع واليد العاملة الى الأماكن التي تكون فيها أكثر نفعاً.¹

أما مجمع اللغة العربية ، فقد عرف مصطلح النقل Transport : " على أنه العملية التي يتم من خلالها تغيير مكان السلع والأفراد، ولها وسائل عدة لذلك؛ سواء في البر أو البحر أو الجو .

أما القرآن الكريم فقد سبق علماء الجغرافية منذ خمسة عشر قرنا من الزمان في الحديث عن النقل. فكم من آيات بينات في مواضع كثيرة من القرآن الكريم توضح أنماط النقل المختلفة، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر مايلي:

قال تعالى : ﴿ وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴾ الآية 70 من سورة الإسراء.

وقوله تعالى : ﴿ وَالْخَيْلَ وَالْبِغَالَ وَالْحَمِيرَ لِتَرْكَبُوهَا وَزِينَةً ۗ وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴾ الآية 8 من سورة النحل.

وقال تعالى : ﴿ وَسَخَّرَ لَكُمْ الْفُلْكَ لِتَجْرِيَ فِي الْبَحْرِ بِأَمْرِهِ وَسَخَّرَ لَكُمْ الْأَنْهَارَ ﴾ الآية 32 من سورة إبراهيم .

وقوله تعالى : ﴿ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ مَهْدًا وَسَلَّكَ لَكُمْ فِيهَا سُبُلًا ﴾ الآية 10 من سورة الزخرف.

وقوله تعالى : ﴿ وَمِنْ آيَاتِهِ الْجَوَارِ فِي الْبَحْرِ كَالْأَعْلَامِ ﴾ الآية 32 من سورة الشورى.

وقال تعالى : ﴿ وَتَحْمِلُ أَثْقَالَكُمْ إِلَى بَلَدٍ لَمْ تَكُونُوا بِالْغَيْهِ إِلَّا يَشِقُّ الْأَنْفُسَ ﴾ الآية 7 من سورة النحل.

وقال تعالى : ﴿ سُبْحَانَ الَّذِي سَخَّرَ لَنَا هَذَا وَمَا كُنَّا لَهُ مُقْرِنِينَ ﴾ الآية 13 من سورة الزخرف.²

¹ هاشم محمد صالح، جغرافية النقل، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، 2012 ، ص76.

² علي سالم احمديدان الشواورة، جغرافية النقل وتطورها، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن ، 2013، ص125.

الفرع الأول: تعريف خدمة النقل

تعرف الخدمة على أنها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية، فتقديم الخدمة يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون". هذا بالنسبة للخدمة عامة أما خدمات النقل فهي: "المنتجات التي تقدمها المؤسسات الخاصة بقطاع النقل بمختلف أنواعه، وذلك لتسهيل وتأمين عملية نقل الأشخاص ومنتجاتهم من مكان لآخر".

وبالتالي يتضح لنا من خلال التعريف السابق أن للنقل ضرورة وجود ثلاثة عناصر أساسية وتتمثل في: الناقل، المنقول، ووسيلة النقل.

ومما سبق يمكن اعتبار النقل نشاط خدمي في حال ما إذا كان المنقول أشخاص، ذلك أن قيمتهم لا تتغير بنقلهم فهو في هذه الحالة غير إنتاجي، أما إذا تعلق الأمر بنقل البضائع يعد نشاط صناعي لأن قيمة السلع ترتفع بعد نقلها.¹

ويمكننا القول أيضا بأن: "عمليات النقل هي نشاط تنظيمي علمي يسعى للاستخدام الاقتصادي الأمثل لمستلزمات النقل من وسائل وطرق وشبكات وقود وموارد مالية وبشرية بأقل تكلفة ممكنة واختصار في زمن النقل".²

الفرع الثاني: أهمية خدمة النقل

أصبحت المسافات تقاس على أساس الزمن وليس الأميال والكيلومترات، حيث برزت أهمية وفرة الوقت في السفر والنقل لانعكاسه على تحقيق المكاسب وتعظيمها إثر إقلال التكاليف.

خاصة أمام تطور وسائل النقل في سرعتها واتساعها وراحتها وطاقاتها بجانب المرونة والتخصص وتنوع الاشباع، وعمل النقل والمواصلات على تفعيل العمولة بتخطي الحدود والقيود التي أوجدها الإنسان لتعيق انطلاقته وأعمارها، ومحصلة تسارع التطور أدى إلى الترغيب في السفر، وقاد إلى تحركات سكانية وتغيرات ديموغرافية بجانب دعم وتوثيق الروابط الاجتماعية والعلاقات الإنسانية، وتلاقي الشعوب وتلاحم الحضارات، واكتساب عادات وتقاليد وتغير أنماط إنتاجية واستهلاكية زادت من المنافع كما أدت فعاليات النقل والمواصلات

¹ حدة ربح ، دور خدمات النقل البري والجوي في تنشيط وتنمية الحركة السياحية بولاية ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، عدد 6 ، جوان 2017 ، ص 197 .

² خالد طه عبد الكريم ، الأبعاد الاقتصادية لقطاع النقل والأسلوب العلمي لتدنيه وخفض تكاليف النقل، مجلة الفتح ، العدد 38 ، بغداد ، 2009 ، ص 42 .

إلى زيادة انتقال القوى العاملة لمزيد من اكتساب الرزق والدخول الأعلى، بالإضافة إلى التحرك الإنساني بعيداً عن المعضلات والبيئة الملوثة، بحيث أصبحت القاعدة تتناسب الطردي المطلق بين معدلات السفر وسهولة وسرعة ومرونة وتطور وسائط النقل والمواصلات وهذا اتضح من خلال :¹

- النقل والهجرة والحركات السكانية.
- النقل والروابط الاجتماعية والعلاقات الإنسانية.
- انتقال القوى العاملة والسفر الدولي.
- النقل ومواجهة الآثار السلبية للمشكلات الاجتماعية.

الفرع الثالث: خصائص خدمات النقل

تتميز خدمات النقل بجملة من الخصائص نوجزها في :²

الخصائص المميزة لجانب الطلب على خدمات النقل: والتي منها

- الطلب على خدمات النقل هو طلب محفز أو مشتق.
- اختلاف معدلات الطلب على خدمات النقل البديلة باختلاف الوفرة في زمن أداء الخدمة.
- تباين معدلات الطلب على خدمات النقل وفقاً لاختلاف مستوى النشاط الاقتصادي.
- التقلبات اليومية، الأسبوعية، الموسمية في معدلات الطلب على خدمات النقل.

الخصائص المميزة لجانب العرض على خدمات النقل: والتي منها

- اختلاف تكاليف عرض خدمات النقل لاختلاف وسيلة النقل المستخدمة .
- عرض خدمات قطاع النقل يتصف بعدم القابلية للتخزين والتجزئة .
- اختلاف معدلات عرض خدمات النقل وفقاً لتباين وسيلة النقل على السبق في انجاز الخدمة .اختلاف عرض خدمات النقل من حيث معدل تكرار الخدمة وانجازها على الوجه الأكمل.

¹ حمد سليمان المشوخي ، اقتصاديات النقل والمواصلات ، دار الفكر العربي ، مصر 2003 ، ص 141 . 142 .

² حدة ريوح، المرجع السابق، ص197.

المطلب الثاني : خدمة النقل البري

الفرع الأول: تعريف النقل البري:

يعد النقل البري من أقدم أنماط النقل الذي عرفه الإنسان، إذ أن تنقل الإنسان ونقله للحمولات تعد في الواقع بداية للنقل البري البدائي، لكن اليوم أصبح الشكل المهيمن للنقل في العالم، ويتكون نظامه من عنصرين رئيسيين، الطريق والمركبة.¹

✓ النقل البري هو نوع مهم يتميز بالاستجابة العالية والمرونة لتلبية حاجات الأفراد، وتأتي في مقدمة وسائل السيارات لما لها من أهمية في الربط بين المناطق، ويضم أيضا السكة الحديدية والتي تعتبر نوع مهم من خلال القدرة على نقل الحمولات لمسافات بعيدة وبسرعة عالية.²

✓ ويندرج ضمن النقل البري نوع يختص بنقل الأفراد وهو النقل البري الجماعي ويعرف على أنه : "خدمات تتم بواسطة مركبات مهيأة تسير عبر الطرقات في مسارات خاصة بها، تهدف على وجه الخصوص إلى الحد من اللجوء إلى النقل بواسطة المركبة الخاصة."³

الفرع الثاني: أهمية النقل البري:

وتبرز أهمية ومزايا النقل البري لاتصافها بالمرونة والوصول لمختلف الأماكن والاتجاهات، حتى الوعرة منها والمناطق النائية لعدم تقيدها بخطوط محددة أو مواعيد منتظمة باستثناء الحافلات العامة، وتخدم مختلف القطاعات الزراعية والصناعية والخدمية، وتنقل وبسرعة السلع سريعة التلف منخفضة المرونة، بجانب كونها لا تتطلب إنشاءات رأسمالية ضخمة كالمطارات والموانئ، بجانب رخص أسعار النقل نسبيا، والحفاظ على المنقول من التلف، وتوصيل المنقول من الباب للباب، وسهولة التأمين، وعدم الحاجة إلى تغليف وحزم مكلف، وهناك وفرة للنقل البري المتخصص لنقل المواد الخطرة، والثلاجات والركاب... الخ. بما يلبي كافة الأغراض في مسارات سهلة تتكامل مع الوسائط الأخرى، حيث يسهل التحكم في نقطة الانطلاق ومحطات التوقف

¹ خالد ليتيم ، صفية درويش ، تقييم إستراتيجية تطوير النقل البري في الجزائر في إطار رؤية تنموية مستدامة ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، العدد الخامس ، بدون سنة نشر ، ص 225. ص226

² حدة ريوح المرجع السابق ، ص198 .

³ حكيم بن جروة، نور الدين مزهودة، أهمية تسويق خدمات النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 12 ، 2017 ، ص138.

والوصول، وكذلك الطرق وبدائلها، بحيث تصل للقرى والنجوع في أي وقت، بجانب التحرر والخصوصية والراحة وسهولة نقل الأمتعة وضمان رحلات الذهاب والإياب.¹

يعد النقل هيكلًا مهمًا من هياكل البنية التحتية الأساسية، فبدون وسائل النقل لا يكون هناك تجارة، وبدون التجارة يستحيل أن تكون القرى والمدن، وهذه القرى والمدن هي تقليدياً مراكز الحضارة، ولذلك فإن وسائل النقل تساهم في قيام الحضارة، كانت وسائل النقل خلال مراحل التاريخ بطيئةً وصعبة².

الفرع الثالث: أنواع النقل البري

وللنقل البري أشكال مختلفة تتمثل في :

• **النقل البري عن طريق المركبات :** هي وسيلة مهمة يزداد الاعتماد عليها للمرونة والاستجابة العالية التي تتصف بها في تلبية حاجات نقل الأفراد أو البضائع . وتأتي أهمية النقل بالمركبات من خلال الترابط السهل والسريع ما بين المناطق الجغرافية خاصة التي يصعب الوصول إليها بواسطة الوسائل الأخرى، ومن أنواعه: ✓ النقل البري بالسيارات: وسيلة مهمة يزداد الاعتماد عليها من سنة إلى أخرى ولعل السبب الواضح في زيادة الاعتماد عليها أو الحاجة إليها هي المرونة والاستجابة العالية التي تتصف بها لتلبية حاجات النقل سواء كان ذلك بالنسبة لنقل الأفراد أو البضائع.³

✓ النقل البري الحافلات: والذي يستخدم على نطاق واسع خصوصاً إذا ما زود بخدمات تكميلية⁴

• **السكك الحديدية:** هي وسيلة النقل التي تتألف من عدد من العربات والدافع من إنشاء شبكات السكك الحديدية هو الرغبة في تطوير وتنمية عمليات التبادل التجاري وحركة المرور بصفة عامة وهذه الحقيقة تبدو واضحة في مشروعات إنشاء شبكات السكك الحديدية في العالم المتقدم والتي تربط بين المراكز الصناعية وموانئ التصدير، أما في الأقطار النامية فترتبط شبكات السكك الحديدية ما بين الحقول الزراعية والموانئ وما بين مناطق استخراج الخامات وموانئ تصديرها، ويتضح أن الحاجة الاقتصادية والرغبة في زيادة العائد الاقتصادي كانت الدافع وراء إنشاء شبكات السكك الحديدية وتطويرها وتمييزها⁵.

¹ حمد سليمان المشوخي ، اقتصاديات النقل والمواصلات ، دار الفكر العربي ، مصر ، 2003 ، ص53 ، ص54.

² شبكة المعلومات على الموقع

³ هاشم محمد صالح ، المرجع السابق، ص85.

⁴ حدة ريوح ، المرجع السابق، ص198.

⁵ عبد الصمد سعودي وآخرون، دور النقل السياحي في تنشيط وتفعيل القطاع السياحي بالجزائر لتحقيق التنمية مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية ، العدد الأول، 2017 ، ص192.

وتعد السكك الحديدية أيضا من وسائل النقل البري الهامة التي تعد رمزا لتطور المعرفة البشرية ومؤشرا لكسر حاجز المسافة بين الأقاليم المختلفة بشكل مثير وبسرعة معقولة لذا يعد استخدام الإنسان لها طفرة في العلاقات المكانية بين الأقاليم الجغرافية المتباعدة، كما أوجدته من ارتباطات وعلاقات سهلة وسريعة بين أقاليم الإنتاج وأسواق التصريف مهما بعدت المسافات بينها وبتكاليف مقبولة، بالإضافة إلى نتائجها الباهرة في مجال تعمير الأراضي الجديدة واستغلال المواد الطبيعية المتنوعة وإعادة توزيع السكان في مناطق واسعة على خريطة العالم.¹

● **النقل بخطوط الأنابيب:** النقل بخطوط الأنابيب هو عملية نقل البضائع عن طريق تمريرها خلال أنابيب مخصصة لذلك، وغالبا ما يستخدم هذا النوع من أنواع النقل في نقل السوائل والغازات، ولكن يمكن أيضا استخدام الأنابيب الهوائية لنقل كبسولات صلبة باستخدام الهواء المضغوط، وهو نظام يستخدم عادة لنقل المواد السائلة (النفط ومشتقاته أو مياه الشرب أو الصرف الصحي أو الغاز) ويشمل هذا النظام خطوط أنابيب لنقل المواد الصلبة ولكن على نطاق ضيق، وتتم عملية النقل من خلال ضغط هذه المواد داخل أنابيب بواسطة أنابيب تتناسب قوتها مع كمية المواد المراد نقلها من المصدر إلى نقطة الوصول، وقد استخدمت الأنابيب الناقلة للنفط في كل مناطق العالم وبالأخص المناطق المنتجة للنفط في الشرق الأوسط وبحر الشمال وجنوب روسيا وبحر جنوب الصين وتكساس وألاسكا، وقد بلغ طول الأنابيب الناقلة للنفط في الولايات المتحدة عام 1999 إلى 248 ألف كيلومتر وبلغ طول أنابيب الغاز في عام 1996 إلى 2.054.029 كيلومتر.²

وعليه فإنه يتم تقديم خدمة النقل عبر السيارات والمركبات السريعة والأتوبيسات وكذلك الشاحنات. ويكون الطلب على خدمات النقل البري نسبة تقدر بحوالي 23% من إجمالي الطلب على خدمات قطاع النقل بصفة عامة، ويرجع ذلك إلى عدة عوامل من أهمها: السرعة والمرونة في استخدام خدمة النقل فضلا عن السهولة في عمليتي الشحن والتفريغ وكذلك قدرة المستهلك للخدمة على اختيار التوقيت والمكان الملائمين للانطلاق، علاوة على التحكم في انتقاء مراكز التوقف والوصول.³

¹ محمد خميس الزوكه، جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية، مصر ، 2000، ص 122.

² عميروش نجوى، تحقيق جودة خدمات النقل بالسكك الحديدية في ظل تطوير قطاع النقل في الجزائر الفترة 2000 . 2015، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 4، المجلد6، 2019، ص 487 . 488.

³ سميرة إبراهيم أيوب، اقتصاديات النقل، دراسة تمهيدية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002، ص 17.

المطلب الثالث: جودة خدمة النقل البري

الفرع الأول: تعريف الجودة

تعريف الجودة لغة: كلمة جودة في أصل اللغة تعني الجيد ينفذ الرديء، ويقال أجاد فلان في عمله وأجود واستجاده... (عده جيدا أو اطلب جيدا)، وأجاد الشيء بجوده (جوده) أي صار جيدا.¹

صاغ علماء العصر والمشتغلون بعلم الجودة تعريفاتهم في صيغ كثيرة من أهمها ما يلي :

يعرف "جوران" الجودة بأنها: "الملائمة للاستخدام" أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة لاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة .

ويعرفها "كروسبي" بتعريف يشترط فيه ثلاثة شروط لتحقيق الجودة :

أ. الوفاء بالمتطلبات.

ب. انعدام العيوب.

ج. تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة.

تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة ونتناول تقسيم آخر:

أ. الجودة : درجة التفضيل (Superlative)

ب. الجودة : المطابقة للاستعمال (Fitness for use)

ج. الجودة : المطابقة مع المتطلبات (Conformity with the Requirements)

د. الجودة : التركيز على العميل (Focus a Customer)²

الفرع الثاني: جودة الخدمة

يستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتوجا جيد أو خدمة جيدة، لكن من الخطأ أن تعتقد أن المنتوجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات أو الخدمات التي تتناسب وحاجات العملاء

¹ يوسف حجيم الطائي وآخرين ، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن، 2009، ص61.

² محمود عبد الفتاح رضوان ، إدارة الجودة الشاملة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، مصر ، 2012 ، ص 14 ، ص15 .

وتوقعاتهم من حيث الأداء المرتفع والتكلفة المنخفضة وتوفر المنتجات أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب.¹

وعرفت أيضا جودة الخدمة على أنها تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات جودة عالية.²

كما قدم Payane التعريف التالي: "تتعلق جودة الخدمة بقدرة المؤسسة على ملاقة توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء."³

وتعرف جودة الخدمة على أنها: "تقييم العميل للمهارة العامة أو التفوق في الخدمة."⁴

كما عرفها (Kotler & Keiler) بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة."⁵

الفرع الثالث: جودة خدمة النقل

توجد عدة تعريفات لجودة خدمة النقل، لأن كل شخص لديه نظره الخاصة على أهمية المؤشر مقارنة بالآخر، وعموما جودة خدمة النقل الجماعي تعني للبعض: أن تنقل في مقاييس أمنية كافية. "وللبعض الآخر تعني "دقة المواعيد والانتظام" فهي إذا مجموعة المعايير الكيفية للجودة التي هي من مسؤولية المقدم للخدمة (مؤسسة النقل)، وهي مربوطة مباشرة مع مستوى الرضا الذي يبديه مباشرة مستعمل خدمة النقل، فهي بهذا المرور من مفهوم "موضوعي" لجودة الخدمة إلى مفهوم "شخصي وذاتي" أي تتعلق بالشخص الذي يصدر الحكم، وهناك ثلاث أطراف معنية بجودة خدمة النقل.

✓ الزبائن أو ممثليهم .

✓ شركة النقل (متعهدو الخدمة).

✓ الموظفون ذوي الاتصال المباشر مع الزبائن .

بالنسبة للزبائن: جودة خدمة النقل هي طريقة إشباع احتياجاتهم حسب مقارنة (تكاليف / مزايا) محددة مسبقا.

¹ دخيل الله غنام المطيري، أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية الأعمال، الكويت، 2010، ص16.

² رباح منال وآخرين، الخدمة الفندقية في ظل المصطلحات التسويقية الحديثة، العدد1، المجلد 14، معارف، 2019، ص228.

³ عيسى مرازقة وآخرون، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، 2017، ص388.

⁴ مصطفى وليد نور الله، فجوة جودة الخدمة في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية سورية، عدد14، مجلة الباحث، 2014، ص359.

⁵ محمد خثير وآخرين، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، AL- RIYADA for Business Economics , N1, 2017,P32

بالنسبة لمقدم الخدمة (متعهد النقل): جودة الخدمة تتسبب إلى مجموعة خصائص تقنية وعلاقاتية ، أي المرور من مرحلة المفهوم إلى مرحلة التنفيذ.

بالنسبة للموظفين: الذين هم على اتصال مباشر مع الزبائن، جودة خدمة النقل هي عادة مرادف لقائمة مقاييس وسيرورة عمل يجب أن تحترم.

الفرع الرابع: أبعاد جودة خدمة النقل البري

تتكون الجودة الكلية لنقل المسافرين من مجموعة من المؤشرات، تمثل هذه المؤشرات وجهة نظر الزبون حول خدمة النقل المقدمة (الجودة المدركة)، وهي مستوحاة من الجمعية الفرنسية للمعاييرية " AFNOR " (Nathlie MAGUIN,2005) وأعمال المعهد الوطني للبحث حول النقل وأمنه باريس / فرنسا " INRETS " المعيار NF EN 13816 (AFNOR , 2002)، الإمداد وخدمات النقل البري للمسافرين، تعريف جودة الخدمة، أهداف وقياس. يحدد مؤشرات الجودة في خدمة نقل المسافرين (يمكن تطبيقها على كل صيغ النقل) ويعتبر كأداة إدارية (outil de management) حيث: (Philippe DUHAMEL ,2006)

- يوضح تقسيم المسؤوليات.
- تجنيد وتحسين كل الفاعلين المساهمين في إنتاج الخدمة.
- تشجيع النقاش.
- يسمح بتقديم مجموعة الفاعلين في خدمة النقل.
- يساعد على تحسين خدمة النقل.
- متابعة الالتزامات.
- تثمين خدمة نقل الأشخاص .
- كما انه يلعب دور على المستوى التنافسي .

حسب هذا المعيار تحدد 08 مجموعات تضم كل مؤشرات جودة خدمة النقل البري الجماعي كما يلي :

(Baum T, 2008)

- أ. عرض الخدمة.
- ب. سهولة الوصول .
- ج. المعلومة.
- د. المدة .

هـ. الاهتمام بالزبون.

و. الراحة .

ز. الأمن.

ح. الأثر البيئي¹.

وسنتطرق لكل عنصر بالتفصيل :

أ. عرض الخدمة: يتضمن خمسة (5) عناصر، وهي :

صيغة النقل المستعملة، ويتم اختيار الصيغة حسب عدة عوامل : التواتر والطاقة الاستيعابية والاستجابة، شبكة النقل وتتضمن البعد بين نقاط الصعود والنزول والتكامل بين وسائل النقل والربط بين المحطات، الاستغلال، ويتم فيها تحديد ساعة بدأ أو انتهاء الخدمة والتواتر والطاقة الاستيعابية لوسيلة النقل، ملائمة الخدمة، اعتمادية الخدمة.

ب. سهولة الوصول: وتحتوي على العناصر التالية :

الواجهة الخارجية التي تخص الراجلين وراكبي الدراجات ومستعملي سيارات الأجرة ومالكي السيارات الخاصة، الواجهة، الدخول . الخروج وسهولة التنقل والوقت المستغرق، تذاكر السفر الشراء يكون داخل أو خارج الشبكة، ركوب الأشخاص ذوي الحركة المحدودة.

ج. المعلومة: وتتمثل في :

المعلومات العامة حول عرض الخدمة وسهولة الوصول والاهتمام بالزبون والراحة والأمن والأثر البيئي، معلومات حول السفر في الحالة العادية، الإشارة إلى أماكن التوقف داخل الحافلة والإشارة من الخارج (رقم الحافلة والاتجاه) وتحديد نقاط الصعود والنزول والمسار والمدة والسعر ونوع التذكرة، معلومات حول السفر في حالات الاختلال، حالة الشبكة حول التعويض لوسائل النقل والتعويض للمسافرين ومعالجة الشكاوي والاقتراحات.

¹ منير العايب، تطوير النقل السياحي كأداة لتنشيط السياحة في الجزائر ، مجلة علمية محكمة ، العدد الثامن ، بدون سنة النشر ، ص 159 ، ص 160.

د. المدة :وتضم:

مدة السفر، ويتم فيها تحديد الوقت اللازم لبرمجة الرحلة والوقت اللازم حتى نقطة الصعود منذ نقطة النزول ووقت الانتظار في نقاط النزول والصعود والوقت اللازم لتغيير الحافلة أو الخط.

هـ. الاهتمام بالزبون: وذلك من خلال العناصر التالية:

الالتزام، التركيز على الزبون والابتكار والمبادرة، واجهة الزبون، الاستعلامات ومعالجة الشكاوي والتصرفات التجارية، الموظفين من ناحية، الجاهزية والتصرفات التجارية والكفاءات واللباس، مساعدة المسافرين، عند انقطاع الخدمة وللزبائن اللذين يحتاجون المساعدة، شراء تذاكر السفر، المرونة وصيغ دفع متعددة وأسعار ممتازة وتعريفية متكاملة والنصح حول سعر التذاكر.

و. الرفاهية: وتضم:

سير عمل التجهيزات في نقاط الصعود والنزول وداخل وسيلة النقل، حالة المقاعد فضاءات الوقوف وفي نقاط الصعود والنزول وداخل وسيلة النقل، شروط المناخ داخل الحافلة من حيث السيافة والانطلاق . التوقف والعوامل الخارجية، شروط المناخ داخل الحافلة من ناحية التهوية والحرارة والنظافة والإنارة والرطوبة والضجيج، أعمال مضايقة أخرى، التجهيزات الثانوية دورات المياه والمطاعم والمراكز التجارية والإعلانات وأجهزة الاتصال، سهولة استعمال المركبة أي سهولة التحركات ومكونات التجهيزات.

ز. الأمن : ويضم:

الحماية ضد السرقة والاعتداءات وذلك من خلال الإجراءات الاحتياطية والإنارة وكاميرات المراقبة وتوفر رجال الأمن ونقاط نجدة ومساعدة معروفة، الوقاية من الحوادث بتواجد عتاد الحماية والاحتياط ضد الأخطار وتوفر رجال الحماية واعتمادية المركبات (في حالة جيدة من حيث الهيكل والمكابح ...).

ح. البيئة: وتضم :

التلوث بأنواعه (الهواء، الماء، الضجيج، ...) واهتزاز المركبة والغبار وعدم النظافة والروائح والأوساخ، الموارد الطبيعية من حيث استهلاك الطاقة والمساحة، الهياكل القاعدية، أثر الاهتزاز وتلويث الطريق واستعمال أدنى الموارد المتاحة أثر قطع مسافة بين منطقتين.¹

¹ سامية لحول، يزيد شهلي، اثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد 45 ، الجزائر، 2015 ، ص 193 . 194

ويمكن تلخيص ما سبق في جدول يوضح مختلف معايير جودة النقل والتساؤلات حسب معيار NF

EN 13816.

الجدول (01) يوضح معايير الجودة في خدمة النقل البري الجماعي

طبيعة المعايير		التساؤلات
الفئات	البنود	
1- عرض الخدمة	موجود	وجود الخدمة الفعلية (أين، كيف؟)
	التناسق	كيف يتم ذلك؟ (ماذا وكم؟)
	الكفاية	هل تحقق كل متطلبات الزبون؟
	الاعتمادية (الموثوقية)	هل خدمة النقل المقدمة توحى بالثقة؟
2 - سهولة الوصول	استخدام	كيف يمكن الاستفادة من الخدمة؟
	القابلية (الوفرة)	هل الخدمة متوفرة؟
	الوصول	امن السهل الوصول للخدمة؟
3- المعلومة	البرمجة والتنفيذ	ما هي المعلومات التي يحتاجها المسافر؟
4- الوقت	المدة المحددة والمواعيد النهائية	كم من الوقت يستغرق التنقل؟
5- الاهتمام بالزبون	المقدرة	ما هي الخدمة المنتظرة؟
6- الرفاهية	الموافقة	هل الخدمة المنتظرة ستال إعجاب الزبون؟
7- الأمن	الأمن و السلامة	هل الخدمة المقدمة ستمتاز بالأمن؟
8- البيئة	التأثيرات على البيئة	ما الآثار المترتبة عنه؟

المبحث الثاني: دور جودة خدمة النقل البري والتنشيط السياحي

المطلب الأول : التنشيط السياحي

يعد التنشيط السياحي من الركائز الأساسية في السوق السياحية وعاملا رئيسيا لفاعليتها وفيما يلي بعض الجوانب المرتبطة به.

الفرع الأول: مفهوم التنشيط السياحي :

يعني التنشيط السياحي بالإعلام والتعريف بالمنتج السياحي أو الخدمة السياحية لزيادة الطلب على هذا المنتج أو الخدمة إضافة إلى توفير كل السبل لإظهار المنتج بشكل جذاب وواقعي بعدة أساليب ووسائل.¹ أو النشاط السياحي (TourismActivity): ذلك النشاط الإداري والفني الذي تقوم به مختلف الهيئات والأجهزة والمنشآت السياحية في المجالات الحكومية والعامّة والخاصة المرتبطة بالسائح لتتحقيق أقصى إشباع ممكن لهم . ويهدف إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تحقيق أقصى ربحية ممكنة.
- الوصول إلى مستوى عال لإشباع السائح معنوية ومادية .
- تقليل درجات القلق والتوتر التي يشعر بها السائحون عند زيارتهم لدولة أخرى غير دولتهم.²

الفرع الثاني: مقومات التنشيط السياحي

تتطلب السياحة توفير شروط معينة وظروف ملائمة تجعل السائح يشعر بتحقيق الحد الأدنى من الأهداف التي رسمها في مخيلته، ومن هذه الشروط ما يلي:

¹ شعلال ميلود ، تنشيط السياحة الداخلية كمؤشر لرفع التنافسية السياحية بالجزائر ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 8 ، العدد 3 ، السنة 2019 ، ص273.

² ماهر عبد الخالق السيبي ، مبادئ السياحة ، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية ، مصر ، ص 25 . ص26 .

أولاً: الهياكل السياحية :

تعتبر الهياكل السياحية من الأولويات التي لا غنى عنها لترقية السياحة وتطويرها وجعل الاستفادة من عائداتها أمراً ممكناً، وانطلاقاً مما هو معمولاً به في بعض الدول كالولايات المتحدة الأمريكية مثلاً يمكن تقسيم هذه الهياكل إلى نوعين متميزين:

النوع الأول:

ويتمثل في سلاسل من الفنادق السياحية الضخمة وما يتبعها من تجهيزات ووسائل النقل والاتصال، ومرافق رياضية وترفيهية، إن هذه الهياكل ونظراً لضخامتها وارتفاع تكاليف إنشائها تتواجد في المدن الحضرية ذات الكثافة السكانية لإمكانية التوافد عليها من طرف أكبر قدر من الزوار والأثرياء ورجال المال والأعمال المحليين والأجانب، ويمكن أن تستقطب هذه الهياكل أيضاً شرائح أوسع من السياح ومن مختلف الطبقات الاجتماعية متى كانت تكاليف الاستعمال مناسبة.

أما النوع الثاني:

فيتمثل في الهياكل الأقل تكلفة من حيث الإنشاء مثل المساكن المنفصلة التي يراعى في تصاميم بنائها خفض التكاليف ومن تم جذب السياح للاستفادة منها بأسعار تتماشى مع دخله، وهذه الأسعار لا تكون على حساب نوعية الخدمات المشار إليها في النوع الأول، وفي الجزائر وبالرغم من إمكانية إنشاء مثل هذه الهياكل في مناطق مختلفة من الجزائر، فإنها تتلاءم أكثر مع المناطق الداخلية حيث يقل السكان وتتسع دائرة ذوي الدخل المتدني والمتوسط والذين لا يقدرّون على دفع مبالغ قد تبدو في نظرهم تعجيزية في الهياكل السياحية الضخمة، وعموماً إذا ما تم التجاوب مع هذين فهذا يعني تلبية رغبات المواطنين من مستويات مختلفة ليتمكن كل سائح من إيجاد ما يناسبه.

ثانياً : الأمن :

من المتعارف عليه أن السائح يحتاج إلى ضمان أمنه وسلامة جسده وأمتعته من أي مساس مادي أو معنوي سواء كان صادراً من طرف القائمين على تسيير المرفق السياحي أو من عامة الناس، ولكي يزدهر النشاط السياحي يتطلب توافر الأمن بمفهومه الواسع ليتجنب أشياء مثل الحوادث والأمراض المعدية والكوارث الطبيعية، إن أي إخلال بهذا الشرط سيؤدي حتماً إلى إلحاق أضرار مادية ومعنوية بليغة بالسياحة كتقليص مدة الإقامة المقررة سلفاً أو عدم الرجوع إلى هذا المرفق ثانية أو اللجوء إلى الانتقام بإعطاء صورة مشوهة إلى أقاربه والمتعاملين معه، وهكذا تطعن السياحة بطرق مباشرة وغير مباشرة.

إن توفير الأمن واحترام السائح يستوجب التزود بقدر كبير من الثقافة السياحية، ومتى توفرت هذه الأخيرة، فإن أي فرد وفي أي موقع سيكون واعياً كل الوعي بالنتائج السلبية التي ستنتج عن سلوكه اتجاه السياح المحليين والأجانب سواء تجسد هذا السلوك في القول أو الفعل، إن التعامل بالانفعال مثلاً أو إخفاء المفقودات أو محاولة ابتزاز السائح أو تحايل عليه، كلها تعتبر من المظاهر الممقوتة ومن الرواسب المتخلفة التي يجب الحيلولة دون وقوعها إذا ما أريد أن تتطور السياحة وتعاد لها الحيوية.

ثالثاً: الخدمات:

تتمثل في كل ما يعرض للسائح من حيث نوعية الإقامة والحرص على النظافة وتوفير المياه والنقل وتنوع الأكل وملاءمته من ناحية الكم والكيف والسعر. إذ ليس من المرغوب فيه أن تعرض هذه الخدمات مقابل تكاليف باهظة فتدفع السائح لشعور بالاستياء، وثمة أنواع أخرى من الخدمات التي تترك آثار إيجابية لدى السائح مثل: الهاتف والتلفاز والطابعات البريدية والمنتجات التقليدية وأماكن ممارسة الألعاب الرياضية ككرة السلة والتنس وكرة الطاولة، وكلها ذات تكاليف محدودة إلا أن مردوديتها في جانبها السيكولوجي على السائح عظيمة. وهكذا يحس السائح بأنه يتحصل فعلاً على منافع مقابل ما يدفعه من أموال.¹

الفرع الثالث: وسائل التنشيط السياحي:

1. الدعاية السياحية :

هي تلك الجهود التي تقوم بها المنظمات والهيئات الرسمية وغير الرسمية للتأثير على سلوك الأفراد في المجتمعات، وتتميز الدعاية السياحية بعدة خصائص منها:

- توافق الدعاية مع تقاليد وعادات الشعوب.
- وضوح الدعاية.
- التنوع والتطوير والاستمرار.
- أ. ومن أهم مقومات نجاح الدعاية السياحية:
 - اختيار الوقت المناسب.
 - التخطيط الجيد لنوعية الدعاية المستخدمة وعند التخطيط لدعاية يجب مراعاة النقط الآتية:
 - ✓ الميزانية .
 - ✓ حجم العملاء.

¹ منير العايب، المرجع السابق، ص 153. 154.

✓ العوامل النفسية (عادات . ثقافة).

ب. أشكال الدعاية السياحية:

- رحلات التعريف .
- الندوات الدراسية.
- ندوات البيع.

ج. أهداف الدعاية السياحية: أهداف عامة مثل : (زيادة الدخل السياحي السنوي.) وأهداف محددة مثل:

(فتح أسواق جديدة للتعامل.).

د. من وسائل الدعاية الخاصة بشركات السياحة:

- الوسائل المطبوعة مثل : الصحف .
- الوسائل المرئية مثل: التلفزيون .
- الهدايا التذكارية.

2. العلاقات العامة السياحية:

لتوضيح الصورة السياحية للدول لجذب السياح لزيادة الحركة السياحية والوافدة بعدة وسائل:

- عقد المؤتمرات السياحية الدولية.
- إقامة المعارض السياحية.
- عقد المؤتمرات الصحفية من الخارج.

3. الإعلان السياحي:

هو مزيج تنشيطي من الدعاية والعلاقات العامة وهو تلك المساحة المدفوعة في الصحف وهناك نوعان

من الإعلان في صناعة السياحة والسفر:

- إعلانات متحركة عن المنتج أو الخدمة .
- إعلانات تعليمية .

وسائل الإعلان المستخدمة في السياحة :

- وسائل إعلان تعتمد على الأصوات (المحاضرات السياحية).
- وسائل إعلان تعتمد على المادة المطبوعة (الصحف).

- وسائل إعلان مرئية (إعلانات ضوئية)¹.

المطلب الثاني : تأثير جودة خدمات النقل على التنشيط السياحي:

الفرع الأول: أثر تطور النقل بأنواعه على تطور السياحة:

إن العلاقة بين السياحة والنقل علاقة وثيقة وهذا الارتباط تؤكدُه العلاقة بين تطور وسائل النقل وبين السياحة، حيث كانت السياحة قبل اختراع الآلة تعتمد على وسائل انتقال بدائية من أنعام ودواب الحمل، والجر، ومركبات مجرورة بهذه الدواب، كذلك كل أنواع السفن والقوارب المستخدمة في الأنهار والبحار والمحيطات وفرضت هذه البدائية محدداتها على السياحة (خصوصاً الدينية والسفاري والثقافة)، من حيث طول هذه الرحلة وتنظيمها في شكل قوافل وضرورة حمل كل مستلزمات الإعاشة من طعام وشراب ومعدات إقامة .

ويتضح مما سبق أنه لا يقدر على السفر والسياحة سوى القادرين مادياً وهم الأغنياء (الأمراء ...) ولقد عرفت هذه النوعيات من السياحة منذ الحضارات الأولى (الفرعونية، الإغريقية، الآشورية، الفارسية والرومانية) وأظهرت الآثار تسجيلاً بالصور لهذه الرحلات من (صيد، سياحة دينية ...).

أما في القرن التاسع عشر فنجد تغييراً كبيراً في النمط السياحي، حيث تطورت السياحة من سياحة القوافل إلى سياحة الأغنياء نتيجة لاختراع الآلة التي استخدمت في السكك الحديدية والبواخر وقد سميت بسياحة الأغنياء لأن هذا النمط كان يتطلب توافر الوقت والمال وهما لا يتوفران إلا عند النبلاء والإقطاعيين وكبار التجار ورجال الصناعة.

ولقد كانت الرحلة تتطلب زمناً طويلاً نتيجة ما تستغرقه البواخر من وقت في السفر ذلك لأنها كانت تتوقف في موانئ كثيرة للتزود بالوقود ومثل عادة هذه الموانئ سياحة ترانزيت أو رحلات سريعة، أو رحلات عادية خصوصاً وأنها كانت تتم في دول مختلفة، وقد توقف هذا النمط من السياحة أول مرة خلال الحرب العالمية الأولى تم توقف مرة أخرى خلال الحرب العالمية الثانية.

نتج عن هذين الحربين ظهور الطائرات النفاثة وبعد انتهاء الحرب تم التفكير في الاستفادة بها في الطيران المدني وكانت بريطانيا أول من أدخل هذا النوع من الطائرات. واستتبع ذلك تطوير في تجهيزات استقبالها في الموانئ الجوية.

¹ شعلال ميلود ، المرجع السابق، ص 275 .

ومع الخمسينات خلال القرن العشرين أي بعد الحرب العالمية الثانية بخمس سنوات ومع التطور السريع في الطائرات النفاثة وما صاحبه أيضا من تقدم وسائل النقل البحري ووسائل النقل البري من سكك حديدية وسيارات وما صاحب الحرب ومشروع مارشال من إنشاء وتجديد وتوسيع طرق النقل البري خارج وداخل الدول، ونتيجة لكل ما سبق نجد أن وقت السفر قد قل بدرجة كبيرة عما كان عليه وسمح بتوزيع تكلفة النقل على مدة الرحلة القصيرة نسبيا بالنسبة لما كانت عليه.

وترتب على هذا دخول فئات جديدة مستهلكة لمنتج السياحة وهي الطبقات العاملة والتي ترغب في الحصول على إجازاتها السنوية خارج دولها.

بالإضافة إلى الرحلات التي قامت بها المنشآت الصناعية والتجارية لعاملها كحافز على العمل، كذلك الاختلاف في أحوال الطقس والمناخ ساعد على التفكير في قضاء عطلات عيد الميلاد ورأس السنة خارج الدول الباردة إلى الدول الدافئة والحارة نسبيا.

مما سبق يتضح وجود علاقة قوية بين السياحة ونقل تتلخص في أربعة مراحل منذ بدأ الخليفة إلى اختراع الآلة وهي:

- المرحلة الأولى: العصر البدائي.
- المرحلة الثانية: عصر الآلة (أو عصر سياحة الأغنياء، أو عصر الطبقة الواحدة).
- المرحلة الثالثة : العصر الحديث أو عصر السياحة الجماعية.
- المرحلة الرابعة: عصر سياحة الفضاء ¹.

الفرع الثاني: أثر جودة خدمات النقل البري على تنشيط السياحة:

و يمكن تحديد دور جودة خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية من خلال ما يلي:

- ❖ تقديم خدمات النقل واعتدال أسعاره فضلا عن تحسين مستوى الخدمة ذاتها من خلال الراحة والأمان في عملية الانتقال إلى جانب السرعة، التردد، الانتظام، المصداقية والالتزام بالمواعيد من شأنه زيادة التنشيط السياحي في الدول التي تتوفر لديها مقومات السياحة.
- ❖ التطور التقني والتكنولوجي في مجال النقل مثل نظام السرعة المتعلق بالمسافات الطويلة، تدفق المعلومات، الانترنت، ونظم الحجز من شأنه تحسين جودة الخدمة السياحية.

¹ طارق عبد الفتاح الشريعي ، اقتصاديات النقل السياحي ، مؤسس حوس الدولية ، مصر ، بدون سنة النشر ، ص 28 . ص 30 .

- ❖ يساعد النقل في سرعة تنفيذ الاستثمارات السياحية من خلال الحصول على النقد الأجنبي الذي يساهم في تطوير الخدمات السياحية التي تحتاجها برامج التنمية السياحية.
- ❖ تزايد الطلب المحلي والعالمي على خدمات أي دولة يترتب عليه زيادة معدلات الشغل في قطاع النقل الأمر الذي يترتب عليه التخطيط والتنسيق بين القطاعين.¹

العلاقة بين جودة خدمة النقل البري والنشاط السياحي

تختلف الجودة من شخص لآخر فهي نسبية، وتتأثر بعدة عوامل من تجارب سابقة، من تجارب الغير، ومما يسمعه الفرد من محيطه وكل هذا يصب فيما يتوقعه ولكن ما يدركه هو ما يمكنه من الحكم على جودة الخدمة أم لا، وبالنسبة لجودة خدمة النقل فهي تشترك مع باقي الخدمات في أبعاده الجودة من اعتمادية، ثقة، أمن،...، وتختلف في بعض الأبعاد التي تعتبر أبعاد رئيسية في خدمة النقل ولكنها في باقي الخدمات تنطوي تحت أبعاد أخرى، فهناك من يهتم بكيفية تقديم الخدمة في وسائل النقل البري وهناك من يبحث ويجمع أهم المعلومات عنها وهذا بالرجوع إلى المنظمة وما تعرضه في موقعها أو مقرها فيكون سبب في اختياره التنقل في الوسيلة أم لا، وهناك أيضا من يولي حسن المعاملة التي يتلقاها من طرف العاملين في الوسيلة فيكون حكمه النهائي لوجود جودة، كما يوجد من يولي سهولة الوصول الاهتمام الأكبر، أو الوقت المستغرق في الرحلة إلى الوجهة السياحية، وبما أن السياحة ترتبط بالترفيه والراحة، فلا بد أن يكون التنقل في رفاهية ووجود أسباب الراحة، أما الأمن ومن الضروري توفره في وسيلة النقل الجماعي لارتباطه بحياة الإنسان، أما الأثر البيئي فيعود لوعي الإنسان وحفاظه على البيئة ولكن يجب على كل مؤسسة أن تعمل على توفير وسائل النقل المستدام، كل ما ذكر سابقا له الدور الكبير في تقييم الجودة، فهناك من يتوقع أن يجد أكثر من بعد للحكم على جودة الخدمة المقدمة، وهناك من يولي بعدا الأهمية الأكبر عن باقي الأبعاد ومتى ما حصل على ما يريده اختار التنقل في وسيلة النقل أو حتى بعد تنقله فيها ومنه تنشيط الحركة السياحية وزيادة عدد السياح المتدفقين إلى الوجهة السياحية، ولكن في الأخير يبقى لكل بعد من الأبعاد دوره وأهميته في التنشيط السياحي.

وفي الأخير وجود جودة لخدمة النقل يعني زيادة الطلب على الخدمة، وهو مؤشر على زيادة عدد السياح المتنقلين في وسائل النقل البري الجماعي، وبالتالي زيادة التنشيط السياحي.

¹ حدة ريوح ، المرجع السابق ، ص 206 .

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بخدمة النقل البري الجماعي والتنشيط السياحي:

سننتظر في هذا المطلب إلى الدراسات التي تناولت العلاقة بين خدمة النقل البري الجماعي والتنشيط السياحي.

الفرع الأول: الدراسات السابقة

أولاً: دراسة قردوح خالد وفنطازي فارس 2019، بعنوان أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية دراسة حالة ولاية جيجل، والتي هدفت إلى تحقيق دراسة وضع قطاع النقل الحضري للأشخاص بولاية جيجل وتقييم جودة خدمة النقل المقدمة، وكذا إبراز الدور الذي تلعبه في جذب السياح.

وتمثلت عينتها في مجموعة من السياح في الولاية قدر حجمها ب 90 سائح، واستخدمت أداة الإستبيان لجمع البيانات وفق المنهج التحليلي الوصفي، وكما كان أبرز نتائجها :

- صعوبة وصول وسائل النقل الحضري الجماعي للمواقف.
- عدم توفر معلومات عن الفترة الزمنية المتفرقة للنقل.
- عدم توفر معلومات عن المواقف.
- لا يستمر تشغيل المكيفات الهوائية أثناء الحاجة إليها.
- لا يشعر الركاب بالراحة أثناء تنقلاتهم.
- لا توجد أجهزة مراقبة في المحطات والمواقف والوسائل.

فكان هناك اقتراحات هي:

- تطور خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص إضافة الترامواي ، التيليفريك ، القطار وغيرها.
- ضرورة تنظيم خدمات النقل الحضري الجماعي بشكل فعال والرفع من جودتها.
- تشجيع وتحفيز القطاع الخاص في الاستثمار في قطاع النقل الحضري.
- اشتراك المجتمع المدني ومقدمي خدمة النقل الحضري الجماعي في عملية جذب السياح عبر الملتقيات والندوات.
- القيام بدراسة استقصائية لمعرفة أكثر المناطق السياحية بولاية جيجل وتسهيل عملية التنقل فيه.
- تثمين استغلال النقل الحضري للأشخاص وهذا لتأثيرها على الأقل على حوادث المرور واختناقها كذلك تأثيراتها على البيئة مقارنة مع النقل الحضري الفردي.

ثانيا: دراسة حدة ربح وآخري 2017 تحت عنوان دور خدمات النقل البري والجوي في تنشيط وتنمية الحركة السياحية بولاية ورقلة

وتهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بخدماتي النقل والسياحة.
- معرفة مستوى ونوعية الخدمة في وسائل النقل البرية والجوية بالمدينة المدروسة ورقلة.
- التعرف بمدى أهمية خدمات النقل في تفعيل وتنشيط الحركة السياحية.
- التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي يمكن أن تساهم في تحسين خدمات النقل البري والجوي وكذا الخدمة السياحية بمدينة ورقلة.
- إعطاء صورة واقعية حول خدماتي النقل والسياحة بمدينة ورقلة.

وكان من أبرز نتائجها:

- خدمات النقل بمدينة ورقلة ذات مستوى متوسط ويحتاج إلى الإصلاحات والتنمية وهذا ما توصلنا إليه من خلال نفينا للفرضية القائلة بأن خدمات النقل في مدينة ورقلة ذات مستوى عال.
- الحركة السياحية بالمدينة متوسطة وذلك ما تم التوصل إليه من خلال نفينا للفرضية القائلة أن الحركة السياحية ورقلة مستمرة.
- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة وسائل النقل ومؤسسات النقل مع الحركة السياحية لمدينة ورقلة لعنصر الدقة، المصداقية، التكرار، المدة، سهولة الوصول والبيئة في حين لا توجد هذه العلاقة مع عنصر الثقة والأمان، وهو ما يشير إلى الفرضية الثالثة.
- وجود علاقة طردية ايجابية من خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية وهذا ما تم التوصل إليه من خلال قبول وجود الفرضية الرابعة.
- تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاف المناطق فرضية صحيحة من خلال درجة المعنوية ($sig=0.05$) المتحصل عليها وهي أقل من مستوى الدلالة.
- تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاف المواسم وهذا ما يفرض على مؤسسات النقل تطبيق أنظمة وسياسات تتناسب مع حركة الطلب والعرض السياحيين .

من أبرز الاقتراحات:

- الإسراع في تنفيذ برامج التهيئة والتطوير من أجل تحسين وضعية الطرقات بالمدينة وتعبيدها.

- تشكيلة من الوسائل ذات المستوى العالي في الخدمة وتزويدها بوسائل الترفيه قصد تحسين رفاهية السائح والمنتقل.
- تزويد الطرقات بالإرشادات التوجيهية خاصة الهادفة إلى التعريف بالمنطقة قصد تسهيل عمليات البحث للسواح الجدد .
- فتح الخطوط والترددات للسواح لبعض من الوجهات المهمة.
- تزويد المناطق السياحية بالمرشدين .
- غرس روح الثقافة السياحية ذلك أن الاحتكاك بين الأفراد والثقافات يساهم في تعزيز الثقافة بين الأفراد.
- تحسين نوعية الخدمات في المطاعم ذلك لانقارها على عدة خدمات من شأنها زيادة السواح.
- الاهتمام بنوعية الخدمة في الفنادق وفتح تنافسيته من أجل تقديم خدمات متنوعة حسب احتياجات السواح فأهم مكان لسائح هو الفندق.
- إعادة تهيئة وتزويد الأماكن السياحية بمحطات النقل التي تساهم في الوصول إليها.
- توفير وسائل النقل وتقديمها تسعيرة مناسبة قصد تشجيع حركة الداخلين والخارجين.
- تطبيق الأنظمة والتقنيات الحديثة بوسائل النقل قصد تحسين الخدمة وذلك لتسهيل عملية تنقل السائح.
- محاولة تحسين مستوى الخدمات في وسائل النقل من خلال توفير بعض عناصر الرفاهية والمتمثلة في النظافة، الحداثة وكذلك ضبط المواعيد.
- الاطلاع على التجارب العالمية لتطور وتنشيط الحركة السياحية مثل تونس، المغرب، ماليزيا، فبالنظر إلى معطياتنا نستطيع مجاراتهم أو الاستفادة منهم.

ثالثا: Paveenrizal and R Asokan دراسة 2013 بعنوان The role of transportation in tourism industry in sikkim state

- والتي هدفت إلى دور جودة النقل في تطوير صناعة السياحة في ولاية سكيم، الهند كما تحلل هذه الدراسة تدفق السياح ووسائل النقل السياحي في ولاية سكيم، تستند هذه الدراسة على بيانات ثانوية، وقد أخذت البيانات من إدارة السياحة وإدارة النقل لولاية سكيم، وقد تم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار الفرضية. وكان أبرز نتائجها:
- وقد تبين أن سيارات الأجرة تستخدم كوسيلة للنقل السياحي في سكيم.
 - عدد السياح المسجلين في النقل يتزايد كل عام في سكيم مع تدفق السياح في الدولة.
 - النقل البري جزء أساسي من صناعة السياحة.

وكذلك اقتراحات تمثلت في:

- يجب أن تزداد أعداد سيارات النقل البري بالشوارع مع التدفق السياحي لتعزيز صناعة السياحة وتلبية الطلب على النقل السياحي.
- ينبغي على الحكومة إلى جانب جميع أصحاب المصلحة أن تركز على تحسين جودة وسائل النقل البري وأن تبحث على بدائل مختلفة.

رابعاً: دراسة **MargaritdFriman and others** وهي عبارة عن مقال نشر في مجلة **MDPT Sustainability** العدد 12 سنة 2020

وقد هدفت الدراسة إلى: التحقق من صحة العلاقة المباشرة بين جودة خدمة وسائل النقل العام وإمكانية الوصول المتصورة، كما هدفت إلى التعرف على دور الوساطة في تصورات السلامة من أجل شرح أفضل للصلة بين جودة الخدمة، وإمكانية الوصول، وقد تم أخذ عينات من المسافرين بوسائل النقل العام (n : 4944) من خمس مدن في شمال أوروبا، خلصت الدراسة إلى أن جودة خدمة النقل لها علاقة كبيرة ومباشرة مع إمكانية الوصول المتصورة، خاصة فيما يتعلق بالموظفين.

ولوحظت أيضاً علاقة غير مباشرة مع تصورات سلامة السفر مما يسلب الضوء على المعلومات والراحة باعتبارهما المحركين الرئيسيين لجودة حركة النقل. وكان أبرز نتائجها:

- أهمية جودة الخدمة وتصورات سلامة السفر يؤثران.
- تعد جودة خدمة النقل أكثر أهمية بالنسبة لسهولة الوصول المتصورة.
- الراحة وتوفر المعلومات من بين أقوى العوامل التي تحدد جودة خدمات النقل.
- الوظيفة هي السمة الأساسية للتركيز عليها.

وكذا الاقتراحات تمثلت فيمايلي:

- تشجيع استخدام نظام نقل مستدام ومواصلة تطويره.
- تبني منظور طويل الأمد فيما يخص جودة خدمات النقل بما في ذلك التحديات المستمرة لقطاع النقل العام.
- تطوير وسائل النقل العام في المستقبل في حاجة إلى تكييفه بما يتناسب ومتطلبات المستخدمين.

الفرع الثاني: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

سنحاول من خلال ذلك التطرق إلى أهم الدراسات السابقة المتعلقة بجودة خدمة النقل والتنشيط السياحي ومقارنتها بالدراسة الحالية:

جدول رقم (02): محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

الدراسة الحالية		الدراسات السابقة
أوجه الاختلاف	أوجه الاتفاق	
<p>قام بدراسة جودة النقل الحضري والذي يعتبر جزء من النقل البري الجماعي.</p> <p>المتغير الثاني في دراسته هو الجاذبية السياحية.</p>	<p>اعتمدت كلتا الدراستين المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>اعتمدت الدراسات على الإستبيان في جمع البيانات.</p> <p>مكان الدراسة ولاية جيجل.</p> <p>تتشرك في بعض النتائج.</p>	<p>دراسة قردوح خالد وفنطازي فارس 2019: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية دراسة حالة ولاية جيجل</p>
<p>عدم وجود علاقة بين بعدي الثقة والأمان في محل دراستها على الحركة السياحية وهذا عكس ما توصلنا إليه.</p> <p>اختلاف الولاية.</p> <p>موضوع دراسته أشمل من موضوع دراستنا لأنه يتناول النقل البري والجوي.</p>	<p>اعتمدت كلتا الدراستين نفس المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>أداة جمع البيانات هي الإستبيان.</p> <p>كلتا الدراستين تناولتا دور خدمات النقل في التنشيط السياحي</p> <p>جودة النقل ذات مستوى متوسط.</p> <p>وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد تقديم الخدمة، الوقت، سهولة الوصول، البيئة.</p> <p>الاشتراك في بعض النتائج.</p>	<p>دراسة حدة ريوح وآخرين 2017 تحت عنوان دور خدمات النقل البري والجوي في تنشيط وتنمية الحركة السياحية بولاية ورقلة</p>

<p>قام بدراسة دور جودة النقل على صناعة السياحة وكان موضوعه شامل ويعتبر موضوعنا فرع منه. مكان الدراسة يختلف، سكيم الهندية في هذه الدراسة ومكان دراستنا ولاية جيجل.</p>	<p>. اعتمدت كلتا الدراستين نفس المنهج الوصفي التحليلي. . أداة جمع البيانات هي الإستبيان. . تشترك في بعض النتائج.</p>	<p>دراسة Paveenrizal and Asokan 2013: The role of transportation in tourism industry in sikkim state</p>
<p>. عينة الدراسة كبيرة. . مكان الدراسة يختلف. . توفر المعلومة والراحة بنتائج تدل على أن لهما دور كبير على جودة الخدمة، وهذا عكس ما توصلنا إليه في دراستنا.</p>	<p>. اعتمدت كلتا الدراستين المنهج الوصفي التحليلي. . اعتمدت الدراسات على الإستبيان في جمع البيانات. . سهولة الوصول تؤثر على جودة خدمة النقل البري. . يشتركان في أهمية تقديم الخدمة في تقسيم جودة النقل البري الجماعي.</p>	<p>دراسة MargaritdFriman 2020 and others مقال نشر في مجلة MDPT Sustainability</p>

المصدر: بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

وبعدما تطرقت في الفصل الأول للإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في جودة خدمة النقل البري الجماعي والتنشيط السياحي، سأعمل في هذا الفصل على إظهار تأثير جودة خدمة النقل البري الجماعي في التنشيط السياحي، اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام بعض الأدوات الكيفية والكمية والتي تتمثل في الاستمارة والاختبارات الإحصائية المناسبة ومن تم العمل على تفسير النتائج المستخرجة ولقد تمت هذه الدراسة في ولاية جيجل.

ولهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول : طريقة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

المطلب الأول : طريقة ومتغيرات الدراسة :

سأنتظر في هذا المطلب إلى مجتمع وعينة الدراسة وأداة الإستبيان، وهذا لغرض شرح متغيرات الدراسة وكيفية قياس كل منها.

الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة

أولا : مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في كل السياح الذين يستخدمون وسائل النقل البري الجماعي والاستفادة من خدمة النقل بولاية جيجل خلال الفترة بين 15 أفريل و 15 جوان 2021 .

• التعريف بولاية جيجل :

جيجل مدينة عريقة تعود إلى آلاف السنين، تأسست حوالي القرن الرابع قبل الميلاد من طرف الفينيقيين، وقد كانت محطة للعديد من الحضارات التي نجد أثارها هنا وهناك على مستوى إقليم الولاية.

تاريخ المنطقة يتميز بحركية كبيرة وغني بالأحداث، فأول اسم أطلق على المنطقة هو "اجيجلي" IGIGILI وهي كلمة فينيقية تتكون من شطرين | يعني جزيرة ساحلية والشطر الثاني اغيل فهو يعني دائرة الحجر، وتعاقب الحضارات بعد ذلك أفرز الكثير من الأسماء جيديري ، خيخل، وفي الأخير جيجل.

المصدر: مديرية السياحة لولاية جيجل.

ثانيا : عينة الدراسة:

واختيارها جد مهم للوصول إلى النتائج الموضوعية التي تمكننا من الخروج بنتائج دقيقة وتقديم اقتراحات انطلاقا منها.

ونظرا لاستحالة إجراء البحث على جميع مفردات المجتمع، فقد تم اختيار عينة لتمثيله، والعينة المختارة من مجتمع السياح كانت عشوائية ، متكونة من 101 مفردة استبياناً.

الجدول رقم 03: عدد الإستبيانات المقبولة والمسترجعة

البيان	الإستبيانات المسترجعة	الإستبيانات المقبولة	الإستبيانات المستبعدة
العدد	101	101	00
النسبة	%100	%100	%00

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد العينة

الفرع الثاني: أدوات الدراسة:

اعتمدت في إعداد الدراسة على أداة أساسية وهي الإستبيان، وهذا بعد الاطلاع على الأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة وبعض الدراسات السابقة التي أجريت حولها، قمت بصياغة نموذج أسئلة موجهة لأفراد عينة الدراسة (الملحق رقم 01) والذي يتكون من قسمين:

القسم الأول: ويتمثل هذا الجزء في مجموع البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الدخل، الوضعية المهنية)

القسم الثاني: وفيه محورين يتمثلان بالبعدين المستقل والتابع، فالمحور الأول يدرس المتغير المستقل (جودة خدمة النقل البري الجماعي)، المحور الثاني يدرس المتغير التابع (التنشيط السياحي) ويمكن تفصيلهما كما يلي:

المحور الأول: يشتمل على 39 عبارة موزعة على 8 أبعاد لجودة خدمة النقل البري الجماعي كما يلي:

البعد الأول: عرض الخدمة من (1 . 4)

البعد الثاني: توفر المعلومة من (5 . 8)

البعد الثالث: الاهتمام بالعميل من (9 . 11)

البعد الرابع: سهولة الوصول من (12 . 15)

البعد الخامس: الوقت من (16 . 18)

البعد السادس: الرفاهية من (19-23)

البعد السابع: الثقة والأمان من (24 - 27)

البعد الثامن: الأثر البيئي من (28-31)

المحور الثاني : وفيه 11 عبارة تقيس التنشيط السياحي في ولاية جيجل ويضم العبارات من (32 . 39)

أما عبارات القسم الثاني والذي يتكون من محورين فقد جاءت مرتبة ترتيبيا تدريجيا وفق لسلم Likrt الخماسي وهي كما يلي :

الجدول رقم(04): مقياس Likert الخماسي.

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	2	3	4	5

المصدر: سلم ليكرت الخماسي .

وتم حساب المدى انطلاقا من التوزيع التدريجي لسلم ليكرت

$$4 = 1,5$$

$$\frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات}} = \text{طول الفئة (المدى)}$$

$$0,8 = 5 \div 4$$

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

وفيه نتطرق إلى صدق وثبات الإستبيان المقدم إلى أفراد العينة (مجموعة السياح)، وهو أن نقيس أسئلة

الإستبيان ما وضعت لقياسه وتم التأكد من صدقه بطريقتين :

الفرع الأول : صدق الإستبيان

أولا: الصدق الظاهري للإستبيان : (صدق المحكمين)

للتأكد من صدق الاستبانة تم استخراج دلالة الصدق الظاهري للأداة وذلك من خلال عرضها في صورتها الأولية على الأستاذة المشرفة ومجموعة من الأساتذة يبلغ عددهم (05) كما هو موضح في الملحق رقم (12)، وبعد عرض أداة الدراسة عليهم واطلاعهم عليها، جاءت آرائهم مختلفة ولكن حملت إضافات كدمج بعض

العبارات ، وتصحيح أسماء بعض الأبعاد من ناحية المعنى، وفي الأخير تم الأخذ بكل ما أفادوني به والخروج بالاستبانة النهائية كما موضحة في الملحق رقم (01)

غريبي فتحية، درويش صافية، ليتيم خالد، حمودة سامي، مرغيت عبد الحميد، عرجاني عبد العزيز.

ثانيا: الصدق الداخلي للاستبيان:

والمقصود بالاتساق الداخلي للاستبيان هو مدى اتساق كل عبارة من عبارات الإستبيان والبعد الذي ينتمي إليه.

وتم حساب الاتساق الداخلي لعينة الدراسة المكونة من 101 سائح وهذا من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التابعة له.

1. الصدق الداخلي لعبارات محور جودة خدمة النقل البري الجماعي:

للتأكد من الصدق الداخلي لعبارات محور جودة خدمة النقل البري الجماعي، كأول خطوة نقوم بالتأكد من الصدق الداخلي للعبارات المدونة لكل بعد من الأبعاد الثمانية، وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية ويكون ذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (05): الصدق الداخلي لعبارات البعد " تقديم الخدمة" (عرض الخدمة)

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تتواجد وسيلة النقل البري الجماعي بانتظام	0,666**	0,000
2	يقدم عمال وسيلة النقل البري الجماعي النصيحة أثناء تقديم الخدمة	0,541**	0,000
3	يتواجد عمال وسيلة النقل البري الجماعي بمكانهم أثناء طلب الخدمة	0,563**	0,000
4	مواعيد انطلاق ووصول وسيلة النقل البري الجماعي دقيقة	0,635**	0,000

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

يوضح الجدول الارتباط بين كل عبارة من العبارات البعد الأول وهو تقديم الخدمة (عرض الخدمة). والدرجة الكلية للبعد، وتتراوح قيم معاملات الارتباط ما بين (0,541 و 0,666) وهي كلها موجبة ومستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0,01 وهذا دليل على أن عبارات البعد الأول تقديم الخدمة صالحة لما وضعت لقياسه ومنه إمكانية تطبيقه واستخدامه.

الجدول رقم 6: الصدق الداخلي لمعيار البعد "توفر المعلومة"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
5	. تتوفر معلومات عن المواقف	0,595**	0,00
6	. تتوفر معلومات حول الفترة الزمنية الفاصلة بين انطلاق وسيلة نقل وأخرى	0,677**	0,00
7	. تتوفر معلومات الكافية حول أيام العمل والراحة لوسيلة النقل البري الجماعي	0,756**	0,00
8	. تتوفر شبائيك لاستعلام وطرح الشكاوي	0,597**	0,00

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

يوضح الجدول الارتباط بين كل عبارة من العبارات البعد الثاني توفر المعلومة والدرجة الكلية للبعد وكذلك درجة المعنوية، ويتضح أن قيم معاملات الارتباط ما بين (0,595 و 0,756) وكلها موجبة وكذلك مستوى المعنوية لكل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا يدل على أن عبارات بعد توفر المعلومة صالحة لما وضعت لقياسه.

الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث

الجدول رقم(07) الصدق الداخلي لعبارات بعد "الاهتمام بالعميل

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
9	يتعامل عمال وسيلة النقل البري الجماعي دون تخير مع الزبائن	0,719**	0,00
10	يحافظ عمال وسيلة النقل البري الجماعي على الآداب العامة عند تواصلهم معك	0,772**	0,00
11	تتوفر بوسائل النقل البري الجماعي مقاعد لذوي الاحتياجات الخاصة.	0,521**	0,00

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الاهتمام بالعميل والمعدل أو الدرجة الكلية للبعد وكذلك مستوى المعنوية ويتضح من الجدول أن قيم معاملات الارتباط تراوحت بين (0,521 و 0,772) وهي قيم موجبة وقوية ومن الجدول أيضا يتضح بأن مستوى معنوية كل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن عبارات بعد الاهتمام بالعميل صالحة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم 8 : الصدق الداخلي لعبارات بعد "سهولة الوصول

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
12	. أجد سهولة في الحصول على وسيلة النقل البري الجماعي	0,599**	0,00
13	. تتواجد المحطات المخصصة للنقل البري الجماعي في أماكن مناسبة	0,662**	0,00
14	. شبكة النقل البري الجماعي بالولاية تغطي كل المناطق	0,669**	0,00
15	. اختياري لوسيلة النقل البري الجماعي لسرعتها	0,609**	0,00

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد سهولة الوصول والمعدل أو الدرجة الكلية للبعد، ولذلك مستوى المعنوية، من خلال الجدول أيضا يتضح لنا أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (0,599 و 0,669) وهي قيم موجبة، وأن مستوى معنوية لكل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن عبارات بعد سهولة الوصول صالحة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (09) الصدق الداخلي لعبارات بعد "الوقت"

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
16	المدة التي تستغرقها وسيلة النقل البري الجماعي في تنقلاتك المناسبة	0,803**	0,00
17	تؤدي الرحلات بوقتها المناسب	0,811**	0,00
18	الزمن بين وسيلة النقل البري الجماعي والمالية لها مناسب	0,761**	0,00

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الوقت والمعدل أو الدرجة الكلية للبعد، وكذلك مستوى المعنوية، من خلال الجدول يتبين لنا أن قيم معاملات الارتباط قد تراوحت ما بين (0,761 و0,811) وهي قيم موجبة، ومن الجدول أيضا يتضح لنا أن مستوى معنوية كل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن عبارات بعد الوقت صالحة لما وضعت لقياسه

الجدول رقم (10) الصدق الداخلي لعبارات بعد "الرفاهية"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
19	تحتوي وسيلة النقل البري الجماعي على مختلف وسائل الترفيه والراحة	0,591**	0,00
20	وسيلة النقل البري الجماعي حديثة ونظيفة	0,681**	0,00
21	تتميز وسيلة النقل البري الجماعي بالهدوء داخلها	0,666**	0,00
22	مقاعد الجلوس مريحة	0,708**	0,00
23	يتم تشغيل المكيفات الهوائية وقت الحاجة إليها	0,666**	0,00

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل من عبارات بعد الرفاهية والمعدل أو الدرجة الكلية للبعد وكذلك مستوى المعنوية، من خلال الجدول تبين لنا أن قيم معاملات الرفاهية قد تراوحت ما بين (0,591 و0,708) وهي قيم موجبة دلالة على وجود ارتباط طردي بين كل عبارة وبعد الرفاهية، ومن الجدول أيضا يتضح أن مستوى معنوية كل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا دلالة على أن عبارات بعد الرفاهية صالحة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (11) الصدق الداخلي لعبارات بعد "الأمن"

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
24	أشعر بالأمان عند تنقلي في وسيلة النقل البري الجماعي	0,662**	0,00
25	تلتزم وسائل النقل البري الجماعي بالوقاية من الحوادث	0,682**	0,00
26	تحتزم إجراءات التباعد الصحي داخل وسائل النقل البري الجماعي	0,614**	0,00
27	تتوفر وسيلة النقل البري الجماعي على علبة الإسعافات الأولية	0,600**	0,00

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل من عبارات بعد الأمن والمعدل أو الدرجة الكلية للبعد، وكذلك مستوى المعنوية، ومن خلال الجدول تبين لنا أن قيم معاملات الرفاهية قد تراوحت ما بين (0,600 و 0,682) وهي قيم موجبة ومن الجدول أيضا يتضح أن مستوى معنوية لكل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا دلالة على أن عبارات بعد الرفاهية صالحة لما وضعت لقياسه .

الجدول رقم (12) الصدق الداخلي لعبارات بعد "الأثر البيئي"

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
28	لا تصدر وسيلة النقل البري الجماعي الضجيج.	0,450**	0,00
29	تصدر وسائل النقل البري الجماعي الدخان الملوث للهواء	0,760**	0,00
30	تصدر وسائل النقل البري الجماعي الغبار والأوساخ	0,541**	0,00
31	تتواجد بوسيلة النقل البري الجماعي ملصقات تمنع التدخين.	0,465**	0,00

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الأثر البيئي والمعدل أو الدرجة الكلية للبعد، وكذلك مستوى المعنوية، ومن خلال الجدول يتضح لنا أن قيم معاملات الارتباط هي (0,450 و0,760) وهي قيم موجبة وقوية، وأن مستوى معنوية كل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن عبارات بعد الأثر البيئي صالحة لما وضعت لقياسه.

2. الصدق الداخلي لعبارات محور التنشيط السياحي

الجدول رقم (13) الصدق الداخلي لعبارات محور "التنشيط السياحي"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
32	انتظام الرحلات البرية لولاية جيجل يساعدني على اختيارها كمقصد سياحي .	0,331**	0,00
33	وجود المعلومات الكافية عن مواقيت عمل وسائل النقل البري الجماعي شجعني على اختيار جيجل كوجهة سياحية.	0,481**	0,00
34	المعاملة الحسنة لعمال وسائل النقل البري الجماعي حفزني على قضاء العطلة في ولاية جيجل .	0,850**	0,00
35	شبكة النقل البري تصل إلى كل الأماكن السياحية داخل ولاية جيجل وهذا ما شجعني على اختيارها كوجهة سياحية.	0,561**	0,00
36	الوقت المستغرق من مكان إقامتي إلى وجهة سياحية-جيجل- على اختيار وسيلة النقل البري الجماعي.	0,683**	0,00
37	نظافة وسائل النقل البري الجماعي بولاية جيجل شجعني على اختيارها كوجهة سياحية.	0,834**	0,00
38	شعوري بالأمان أثناء تنقلي في وسائل النقل البري الجماعي شجعني على اختيار ولاية جيجل كمقصد سياحي .	0,577**	0,00

0,00	0,718**	الاعتماد على وسائل النقل البري الجماعي يهتم بالجانب البيئي حفزني على اختيار جيجل كوجهة سياحية.	39
------	---------	--	----

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور التنشيط السياحي والمعدل أو الدرجة الكلية للمحو، وكذلك مستوى المعنوية، ومن خلال الجدول يتضح لنا أن قيم معاملات الارتباط هي (0,331 و 0,850) وهي قيم موجبة، وأن مستوى معنوية كل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن عبارات محور التنشيط السياحي صالحة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثاني: الصدق البنائي :

والمقصود بيه ما مدى الاتساق بين المحور المراد دراسته والأبعاد المشكلة له أو أيضا الاتساق بين محاور الإستبيان.

الاتساق البنائي لأبعاد محور جودة خدمات النقل البري الجماعي وهذا ما يتضح من الجدول التالي :

الجدول رقم (14): الاتساق البنائي لأبعاد محور جودة خدمات النقل البري الجماعي .

البعد	العنوان	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	تقديم الخدمة	0,582**	0,00
02	توفر المعلومة	0,656**	0,00
03	الاهتمام بالعميل	0,851**	0,00
04	سهولة الوصول	0,634**	0,00
05	الوقت	0,791**	0,00
06	الرفاهية	0,662**	0,00
07	الأمان	0,613**	0,00
08	الأثر البيئي	0,892**	0,00

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد محور جودة النقل البري والمعدل أو الدرجة الكلية للمحور، وكذلك مستوى المعنوية، ومن خلال الجدول يتضح لنا أن قيم معاملات الارتباط هي (0.582 و 0.892) وهي قيم موجبة، وأن مستوى معنوية كل بعد من أبعاد المحور أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن أبعاد محور جودة خدمة النقل البري صالحة لما وضعت لقياسه.

1. الاتساق البنائي بين محاور الإستبيان:

الجدول رقم (15): الاتساق البنائي بين المحور الأول والثاني

المحور	العنوان	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
الأول	جودة خدمة النقل البري الجماعي	0,710**	0,00
الثاني	التنشيط السياحي	0,611**	0,00

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

الجدول يوضح معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية لعبارات الإستبيان، ويتبين من الجدول أن قيم معاملات الارتباط موجبة وهو (0.611 و 0.710) وهذا ما يدل على وجود ارتباط طردي، ومن الجدول أيضا يتضح أن مستوى المعنوية لكل محور أقل من 0,01 وهذا يدل على أن محاور الإستبيان صالحة لما وضعت لقياسه

الفرع الثالث: ثبات الإستبيان

والمقصود بثبات الإستبيان لو أن الدراسة أعيدت في نفس الظروف، نتحصل على نفس النتائج أو نتائج قريبة منها، ويتم حساب ثبات الإستبيان بواسطة معامل الثبات ألفا كرونباخ، بحيث قيمة مصورة بين الواحد والصف، فكلما اقتربت من الواحد كانت قوية والعكس صحيح، وللقول بأن الإستبيان يتميز بالثبات إذا وجدنا قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر من 0,6 والتي تعتبر متوسطة ولها دلالة على ثبات الإستبيان، وللتأكد قمنا بحساب معامل الثبات ألفا لكلا المتغيرين، وذلك بواسطة ال SPSS وكذا معامل الثبات لجميع المحاور كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الإستبيان

المحاور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	جودة خدمة النقل البري الجماعي	31	0,732
البعد الأول	تقديم الخدمة	4	0,704
البعد الثاني	توفر المعلومة	4	0,715
البعد الثالث	الاهتمام بالعميل	3	0,691
البعد الرابع	سهولة الوصول	4	0,722
البعد الخامس	الوقت	3	0,672
البعد السادس	الرفاهية	5	0,694
البعد السابع	الأمان	4	0,683
البعد الثامن	الأثر البيئي	4	0,749
المحور الثاني	التنشيط السياحي	8	0,800
جميع المحاور		39	0,766

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS **دالة إحصائية عند المستوى 0,01

جدول رقم (17): معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحورين الأول والثاني

المحاور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	جودة خدمة النقل البري الجماعي	31	0,732
المحور الثاني	التنشيط السياحي	08	0,800

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ :

- معامل الثبات ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الأول جودة خدمة النقل أكبر من القيمة المقبولة إحصائياً و المقدره ب 0,6 حيث نلاحظ من الجدول أن قيمته هي 0,732 بمعنى أن ثبات المحور الأول جيد.

- معاملات الثبات لأبعاد المحور الأول الثمانية (تقديم الخدمة، المصداقية، توفر المعلومة، الاهتمام بالعمل، سهولة الوصول، الوقت، الرفاهية، الأمان، الأثر البيئي) أيضا أكبر من القيمة المقبولة إحصائيا و هي 0,6 حيث تراوحت بين (0,672 و 0,749) و هذا ما يدل على أن معدل ثبات الأبعاد الثمانية بين مقبولة وجيدة.
- معامل الثبات بالنسبة للمحور الثاني التنشيط السياحي أكبر أيضا من القيمة الإحصائية المقبولة 0,6 و قد بلغت قيمة كما هو موضح في الجدول 0,800 و هذا ما يدل على أن معامل الثبات لمحور التنشيط السياحي جيد.
- من الجدول أيضا يتضح أن معامل الثبات لجميع المحاور قد تجاوز القيمة المقبولة إحصائيا 0,6 و بلغت قيمته 0,766 و هذا ما يدل على أن معدل الثبات لجميع المحاور جيد.
- من خلال ما لحظناه في الجدول الأعلى و بالمقارنة مع القيمة المقبولة إحصائيا، نكون قد تأكدنا من صدق و ثبات الإستبيان، في حالة إعادة توزيع الإستبيان في نفس الظروف سنتحصل على نفس النتائج بنسبة 76,6 % و هذا ما يدل على ثبات الإستبيان، ويعتبر قابل للتوزيع في صورته النهائية و الاعتماد عليه في هذه الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية

بعد استرجاع الإستبيانات الموزعة و فحصها، والقيام بتفريغ البيانات في الحاسوب وهذا، ومن خلال برنامج SPSS استخدمنا بعض الأساليب الإحصائية ومنها:

الفرع الأول: المدى

الجدول رقم (18): المدى

5 . 4,2	4,2 . 3,4	3,4 . 2,6	2,6 . 1,8	1,8 . 1
مستوى مرتفع جدا	مستوى مرتفع	مستوى متوسط	مستوى منخفض	منخفض جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مقياس الخماسي Likert

الفرع الثاني: معامل الارتباط بيرسون

وهذا لدراسة العلاقة بين المتغيرات و درجة الارتباط

الفرع الثالث: معامل الثبات ألفا كرونباخ ALphasCronbach

وهذا للتأكد من ثبات عبارات الإستبيان

الفرع الرابع: التكرارات والنسبة المئوية

وهذا الوصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

الفرع الخامس: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ولهذا لتحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات الإستبيان ومعرفة مقدار تشتت الإجابات

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي

الفرع الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

وفيه نقوم بتحليل السمات الشخصية لأفراد العينة محل الدراسة

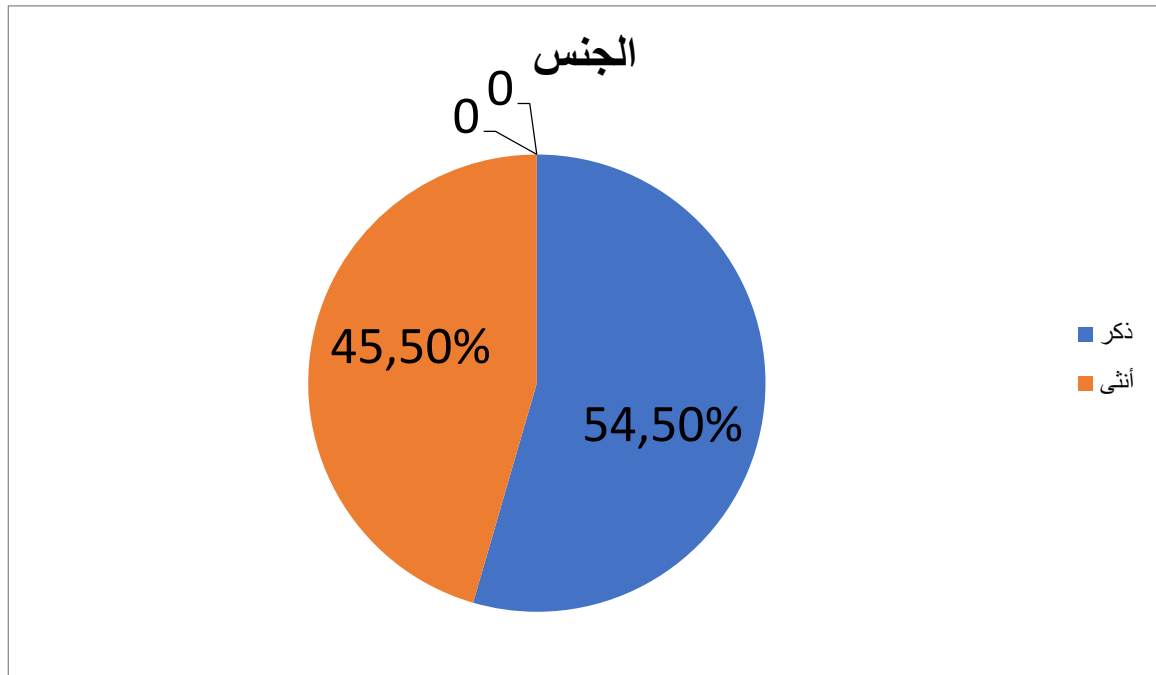
أولاً: متغير الجنس:

الجدول (19): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	55	55,5%
أنثى	46	45,5%
المجموع	101	100%

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول والشكل المرافق له، نلاحظ أن نسبة الذكور قد بلغت 54,5 % وتمثل 55 فرد، أما نسبة الإناث فقد بلغت 45,5 % وتمثل 46 فرد من أفراد العينة، ونلاحظ أن النسب متقاربة وهذا يعني أن الإستبيان وزع بشكل لم تغلب فئة على حساب أخرى.

ثانيا: متغير العمر

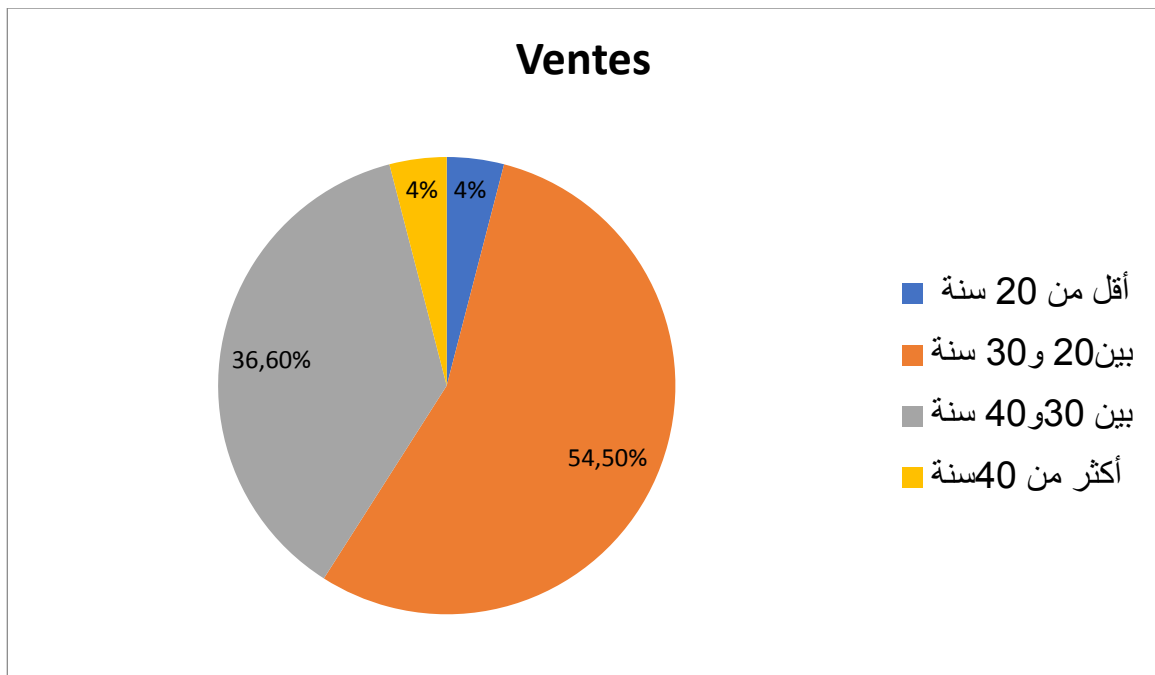
الجدول رقم (20): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	السن
4%	4	أقل من 20 سنة
54.5%	55	بين 20 و 30 سنة
36.6%	37	بين 30 و 40 سنة
4%	4	أكثر من 40 سنة
100%	101	المجموع

المصدر: من أعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

ملاحظة: لو قمنا بجمع النسب نجدها 100,1 لأن برنامج spss يقوم بتدوير النسب إلى الوحدة.

الشكل رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب العمر spss يدور القيم إلى الوحدة.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول والشكل المرافق يتضح أن سن أفراد الدراسة متنوع ومن فئات عمرية مختلفة، وبالعودة إلى الجدول نلاحظ أن 55 من أفراد العينة يتراوح سنهم ما بين 20-30 سنة وبنسبة تفوق النصف 54,5% وهذا ربما يعود لكون الإختيار وزع على الطلبة باعتبارهم سياح وثانياً لإمامهم بموضوع الدراسة، وتليها فئة ما بين 30 و40 سنة وكان عددهم 37 فرد من أفراد العينة ونسبته 36,6%، وتتساوى الفئتين أقل من 20 سنة وأكثر من 40 سنة بعدد 4 أفراد من عينة الدراسة بكل فئة ونسبة مئوية قدرت بـ4%

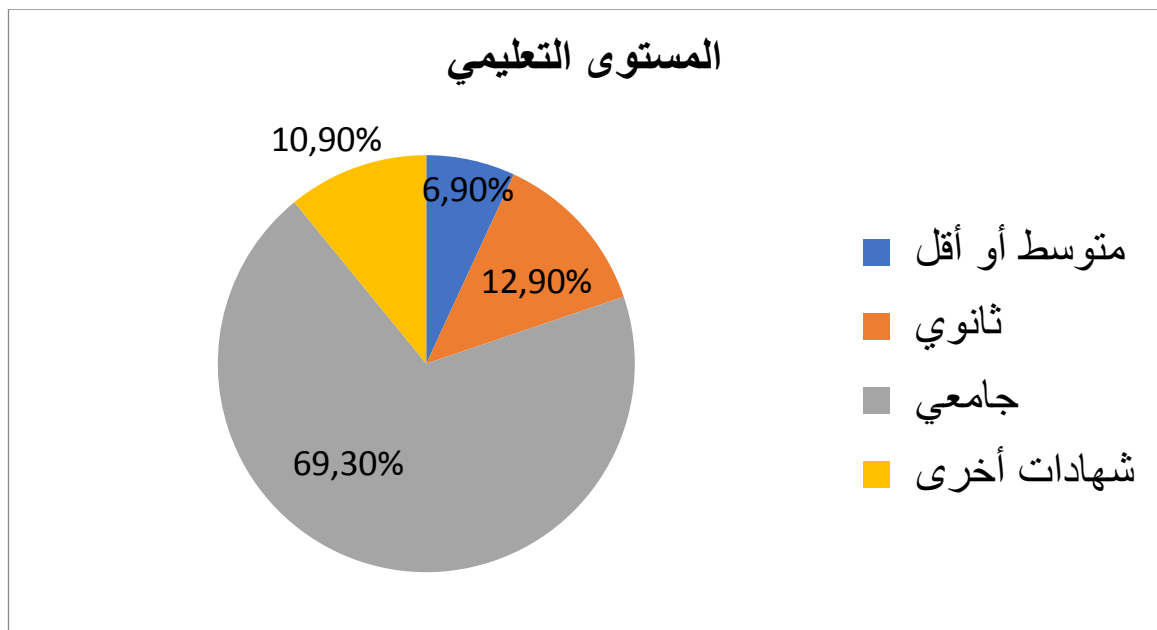
ثالثاً: المستوى التعليمي

الجدول رقم 21: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
6,9%	7	متوسط أو أقل
12,9%	13	ثانوي
69,3%	70	جامعي
10,9%	(1)	شهادات أخرى
100%	101	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول و الشكل المرافق يتضح جليا أن 70 من أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي و نسبة 69,3% و هي أعلى نسبة و تليها الفئة التي تمتلك مستوى ثانوي بعدد أفراد 13 من عينة الدراسة و نسبة 12,9% و ثالثا الفئة التي تمتلك شهادات أخرى غير الفئتين السابقتين بعدد 11 فرد من عينة الدراسة و نسبة 12,9%, و أخيرا الفئة التي تمتلك مستوى تعليمي متوسط أو أقل و بلغ عددهم 7 من أفراد عينة الدراسة و نسبة مئوية قدرت ب 6,9% من إجمالي ما وزعت عليهم الاستبانة.

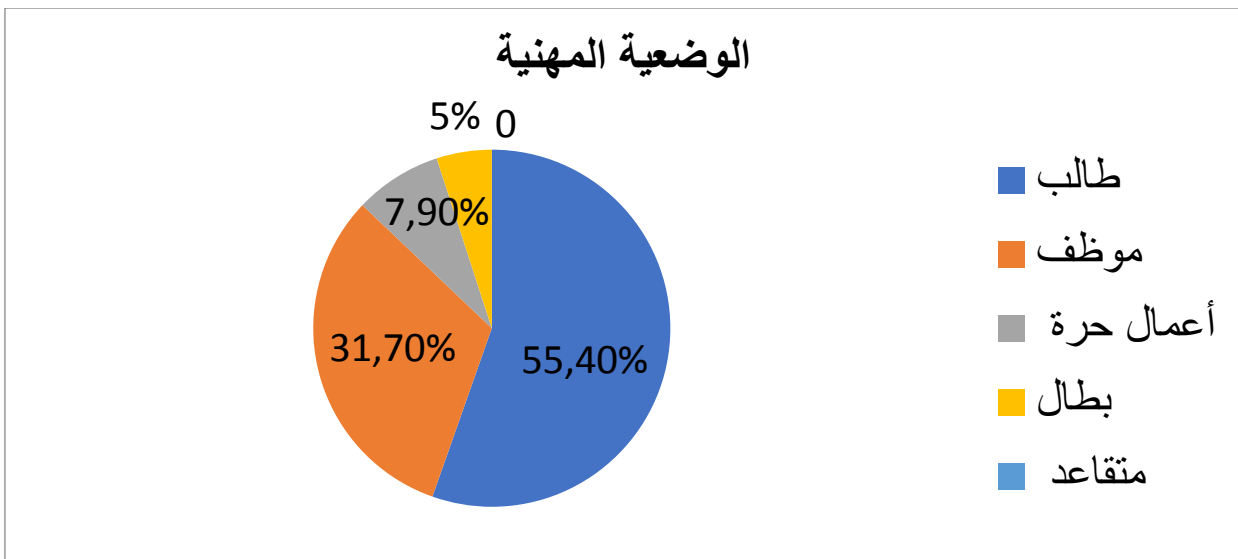
رابعاً: الوضعية المهنية

الجدول رقم (22): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوضعية المهنية

الوضعية المهنية	التكرار	النسبة المئوية
طالب	56	55,4%
موظف	32	31,7%
أعمال حرة	8	7,9%
بطل	5	5%
متقاعد	0	0%
المجموع	101	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوضعية المهنية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول و الشكل المرافق في الأعلى :

نلاحظ أن أكثر من نصف عينة الدراسة 56 فرد وضعيتهم المهنية ما يزالون طلاب بنسبة 55,4% و هذا نظرا لكونهم الفئة الملمة بموضوع الدراسة، و بحكم توزيع الإستبيان بطريقة تقليدية (يد ليد) أو الكترونيا و خاصة في مجموعات الطلبة، و تأتي في المرتبة الثانية فئة الموظفين بعدد 32 فرد من أفراد العينة و نسبة 31,7% من إجمالي، و في المرتبة الثالثة فئة الموظفين و بلغ عددهم 8 نسبة 7,9% و رابعا و أخيرا فئة البطالين و بلغ عددهم 5 بنسبة 5% من إجمالي أفراد العينة، أما فئة المتقاعدين فلم تدخل في الدراسة و هذا ربما يمكن تفسيره بكونهم بعيدين عن مجموعات الطلبة، و لم نتصادف في مكان توزيع الإستبيان

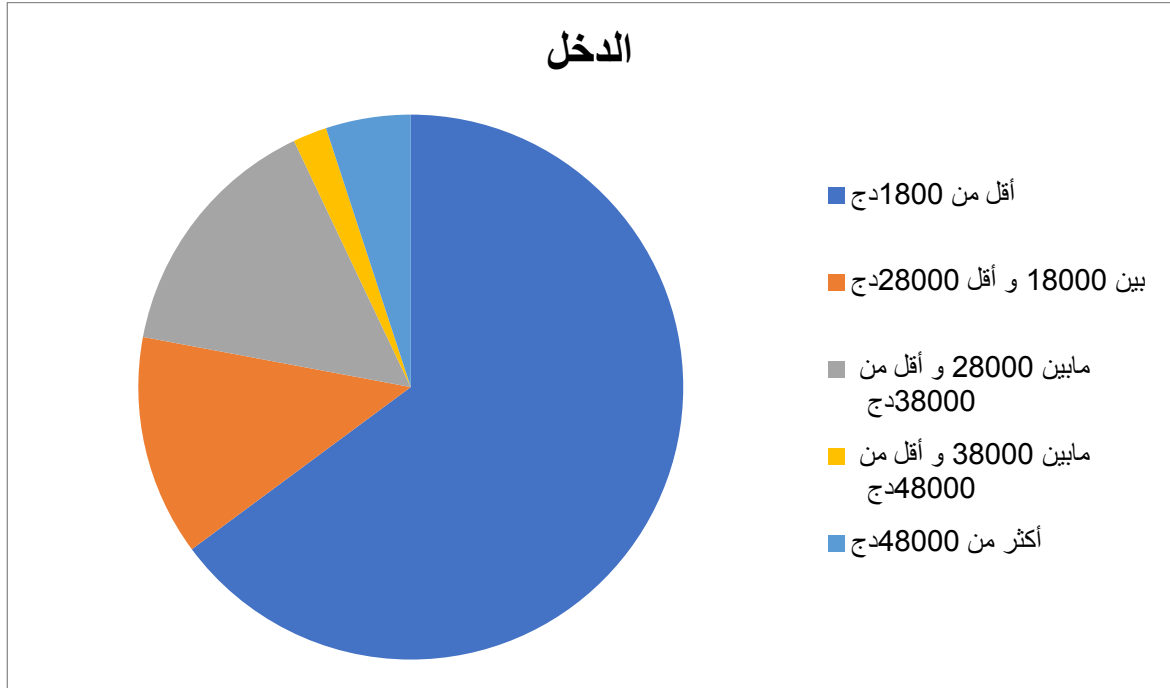
خامسا: الدخل

الجدول رقم (23): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل

النسبة المئوية	التكرار	الدخل
64,4%	65	أقل من 18000 دج
13,9%	14	بين 18000 و أقل 28000 دج
14.9%	15	ما بين 28000 و أقل من 38000 دج
2%	2	ما بين 38000 و أقل من 48000 دج
5%	5	أكثر من 48000 دج
100%	101	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب الدخل



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.

بالرجوع إلى الجدول و الشكل المرافق في الأعلى يتضح جليا أن الفئة التي دخلها أقل من 18000 دج كان عددهم 4,65 أي أكثر من نصف عدد أفراد عينة الدراسة و نسبة 64,4% و هذا يفسر كون هذه الفئة الغالبية المشكلة لها هم الطلاب الجامعيين، و في المرتبة الثانية الفئة التي يتراوح راتبها بين (28000 دج وأقل من 38000 دج) بعدد أفراد 15 و نسبة 14,9%، و في المرتبة الثالثة تأتي الفئة التي يتراوح دخلها ما بين (18000 دج و أقل من 28000 دج) بعدد 14 و نسبة 13,9% من النسبة الإجمالية، و في المرتبة الرابعة الفئة التي يبلغ دخلها (أكثر من 48000 دج) و كان عددها 5 أفراد نسبة 5%، و في المرتبة الخامسة و الأخيرة فئة (ما بين 38000 دج و أقل من 48000 دج) عددهم 2 و نسبة مئوية 2% من إجمالي أفراد العينة.

الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

و يمكن القول مباشرة أن البيانات تتبع توزيع طبيعي كون العينة أكبر من 30. عينة الدراسة هي 101 ، وفي حالة التوزيع الطبيعي إذا كانت $n \geq 30$ ، وعينة الدراسة تحقق هذا الشرط.

المطلب الثاني: تحليل عبارات محاور الإستبيان :

وفيه نحاول تحليل عبارات محاور الإستبيان من خلال عرض وتحليل إجابات الأفراد حول جودة خدمة النقل والتنشيط السياحي.

الفرع الأول : تحليل أبعاد محور جودة خدمة النقل البري الجماعي

أولاً : تقديم الخدمة . عرض الخدمة . :

الجدول رقم (24): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد تقديم الخدمة . عرض الخدمة . وفيه

4 عبارات

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تتواجد وسيلة النقل البري الجماعي بانتظام.	3,267	1,207
2	يقدم عمال وسيلة النقل البري الجماعي النصيحة أثناء تقديم الخدمة.	2,475	1,025
3	يتواجد عمال الوسيلة بمكانهم .	3,198	1,000
4	مواعيد انطلاق ووصول الوسيلة دقيقة .	2,396	1,200
المجموع		2,834	1,108

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول رقم (24) الخاص بنتائج البعد الأول ما يلي :

العبارة رقم 1: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,267 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61 . 3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,207.

العبارة رقم 2: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,475 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81 . 2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,025.

العبارة رقم 3: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,198 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61 . 3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,000.

العبارة رقم 4: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,396 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81 . 2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,200.

أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارة بعد تقديم الخدمة . عرض الخدمة. فقد بلغت قيمته 2,834 والذي بدوره ينتمي إلى المجال [2,61 . 3,40] وهو يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري الكلي فقد بلغ 1,108، وهذا يدل على أن جودة خدمة النقل و التنشيط السياحي في ولاية جيجل كان متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ثانيا: توفر المعلومة:

الجدول رقم (25) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد توفير المعلومة وفيه 4 عبارات

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5	تتوفر معلومات عن المواقع	2,930	1,268
6	تتوفر معلومات حول الفترة الزمنية الفاصلة بين انطلاق وسيلة النقل و أخرى	2,930	1,266
7	تتوفر المعلومات الكافية حول أيام العمل والراحة لوسيلة النقل البري الجماعي	3,059	1,279
8	تتوفر شبابيك للاستعلام وطرح الشكاوى	2,435	1,236
المجموع		2,838	1,262

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول رقم (25) الخاص بنتائج البعد الثاني ما يلي:

العبارة رقم 5: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,930 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61 . 3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة ، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,268.

العبارة رقم 6: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,930 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61 . 3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,266.

العبارة رقم 7: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,059 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61 . 3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة ، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,279.

العبارة رقم 8: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,435 الذي ينتمي إلى المجال من [1,81 . 2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,236.

أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارة بعد توفر المعلومة فقد بلغت قيمته 2,838 والذي بدوره ينتمي إلى المجال [2,61 . 3,40] وهو يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري الكلي فقد بلغ 1,262، وهذا يدل على أن جودة خدمة النقل و التنشيط السياحي في ولاية جيجل كان متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ثالثا: الاهتمام بالعميل

الجدول رقم (26) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاهتمام بالعميل وفيه 3 عبارات

رقم العبارات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
9	يتعامل عمال الوسيلة دون تحيز مع الزبائن	2,891	1,215
10	يحافظ عمال وسيلة النقل البري الجماعي على الآداب العامة في تواصلهم معك	3,009	1,228
11	تتوفر بوسائل النقل البري الجماعي مقاعد لذوي الاحتياجات الخاصة	1,910	1,175
المجموع		2,603	1,206

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول رقم (26) الخاص بنتائج البعد الثالث ما يلي :

العبارة رقم 09: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,891 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61 . 3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,215.

العبارة رقم 10: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,009 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61 . 3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,228.

العبارة رقم 11: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 1,910 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81].
2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,175.

أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارة بعد الاهتمام بالعمل فقد بلغت قيمته 2,603 والذي بدوره ينتمي إلى المجال [2,61 . 3,40] وهو يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري الكلي فقد بلغ 1,206، وهذا يدل على أن جودة خدمة النقل و التنشيط السياحي في ولاية جيجل كان ضعيف من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

رابعاً: سهولة الوصول:

الجدول رقم (27) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد سهولة الوصول وفيه 4 عبارات

رقم العبارات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
12	تجد سهولة في الحصول على وسيلة النقل البري الجماعي	3,089	1,192
13	تتواجد المحطات المخصصة للنقل بالمكان المناسب	3,168	1,233
14	شبكة النقل بالولاية تغطي كل المناطق	2,277	1,105
15	اختياري لوسيلة النقل البري الجماعي لسرعتها	2,584	1,259
المجموع		2,779	1,197

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول رقم (27) الخاص بنتائج البعد الرابع ما يلي :

العبارة رقم 12: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,089 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61].
3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,192 .

العبارة رقم 13: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,168 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61].
3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,233

العبارة رقم 14: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,277 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81 . 2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,105.

العبارة رقم 15: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,584 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81 . 2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,259.

أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارة بعد سهولة الوصول فقد بلغت قيمته 2,779 والذي بدوره ينتمي إلى المجال [2,61 . 3,40] وهو يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري الكلي فقد بلغ 1,197، وهذا يدل على أن جودة خدمة النقل و التنشيط السياحي في ولاية جيجل كان متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

خامسا : الوقت

الجدول رقم (28): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الوقت وفيه 3 عبارات

رقم العبارات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
16	المدة التي تستغرقها وسيلة النقل البري الجماعي في تنقلاتك المناسبة	2,534	1,261
17	تؤدي الرحلات بوقتها المناسب	2,683	1,240
18	الزمن بين وسيلة النقل والمالية لها مناسب	2,901	1,170
المجموع		2,706	1,223

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول رقم (28) الخاص بنتائج البعد الخامس ما يلي :

العبارة رقم 16: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,534 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81 . 2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,261.

العبارة رقم 17: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,683 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61 . 3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,240.

العبارة رقم 18: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,901 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61].
[3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,170.

أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارة بعد الوقت فقد بلغت قيمته 2,706 والذي بدوره ينتمي إلى المجال [2,61].
[3,40] وهو يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري الكلي فقد بلغ 1,223، وهذا يدل
على أن جودة خدمة النقل و التنشيط السياحي في ولاية جيجل كان متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

سادسا : الرفاهية:

الجدول رقم (29): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الرفاهية وفيه 5 عبارات

رقم العبارات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
19	تحتوي وسيلة النقل البري الجماعي على مختلف وسائل الترفيه والراحة	1,623	0,957
20	وسائل النقل البري الجماعي حديثة ونظيفة	2,029	0,974
21	تتميز وسيلة النقل البري الجماعي بالهدوء داخلها	2,039	1,112
22	مقاعد الجلوس مريحة	2,306	1,155
23	يتم تشغيل المكيفات الهوائية وقت الحاجة إليها	1,821	1,071
المجموع		1,963	1,053

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول رقم (29) الخاص بنتائج البعد السادس ما يلي :

العبارة رقم 19: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 1,623 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81].
[2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0,957.

العبارة رقم 20: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,029 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81].
[2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0,974.

- العبارة رقم 21: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,039 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81 . 2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,112.
- العبارة رقم 22: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,306 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81 . 2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,155.
- العبارة رقم 23: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 1,821 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81 . 2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,071.
- أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارة بعد الرفاهية فقد بلغت قيمته 1,963 والذي بدوره ينتمي إلى المجال [1,81 . 2,60] وهو يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري الكلي فقد بلغ 1,053، وهذا يدل على أن جودة خدمة النقل و التنشيط السياحي في ولاية جيجل كان متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

سابعاً: الثقة والأمان

الجدول رقم (30): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة والأمان وفيه 4 عبارات

رقم العبارات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
24	أشعر بالأمان عند تنقلي في وسيلة النقل البري الجماعي	2,742	1,154
25	تلتزم وسائل النقل البري الجماعي من بالوقاية الحوادث	2,346	1,062
26	تحتزم إجراءات التباعد الصحي داخل وسيلة النقل البري الجماعي	1,891	1,215
27	تتوفر وسيلة النقل البري الجماعي على علبة الإسعافات الأولية	3,703	1,063
المجموع		2,670	1,123

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول رقم (30) الخاص بنتائج البعد السابع ما يلي :

- العبارة رقم 24: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,742 والذي ينتمي إلى المجال من] 2,61 .
3,40 [والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,154
- العبارة رقم 25: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,346 والذي ينتمي إلى المجال من والذي] 1,81 .
2,60 [يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,062.
- العبارة رقم 26: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 1,891 والذي ينتمي إلى المجال من] 1,81 .
2,60 [والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,215.
- العبارة رقم 27: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,703 والذي ينتمي إلى المجال من] 3,41 .
4,20 [والذي يدل على درجة عالية من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,063.
- أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارة بعد الثقة والأمان فقد بلغت قيمته 2,670 والذي بدوره ينتمي إلى المجال
[2,61 . 3,40] وهو يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري الكلي فقد بلغ 1,123،
وهذا يدل على أن جودة خدمة النقل و التنشيط السياحي في ولاية جيجل كان متوسط من وجهة نظر أفراد
عينة الدراسة.

ثامنا : الأثر البيئي:

الجدول رقم (31): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الأثر البيئي وفيه 4 عبارات

رقم العبارات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
28	لا تصدر وسيلة النقل البري الجماعي الضجيج	1,930	1,142
29	تصدر وسيلة النقل البري الجماعي الدخان الملوث للهواء	3,297	1,187
30	تصدر وسيلة النقل البري الجماعي الغبار والأوساخ	3,316	1,085
31	تتواجد بوسيلة النقل البري الجماعي ملصقات تمنع التدخين	3,960	1,066
المجموع		3,125	1,120

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول رقم (31) الخاص بنتائج البعد الثامن ما يلي :

- العبارة رقم 28: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 1,930 والذي ينتمي إلى المجال من [1,81 . 2,60] والذي يدل على درجة ضعيفة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,142.
- العبارة رقم 29: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,297 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61 . 3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,187.
- العبارة رقم 30: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,316 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61 . 3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,085 .
- العبارة رقم 31: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,960 والذي ينتمي إلى المجال من [3,41 . 4,20] والذي يدل على درجة عالية من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,066.
- أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارة بعد الأثر البيئي فقد بلغت قيمته 3,125 والذي بدوره ينتمي إلى المجال [2,61 . 3,40] وهو يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري الكلي فقد بلغ 1,120، وهذا يدل على أن جودة خدمة النقل و التنشيط السياحي في ولاية جيجل كان متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الفرع الثاني : تحليل عبارات محور التنشيط السياحي

الجدول رقم (32): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات التنشيط السياحي والمصدقية وفيه 08

عبارات .

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
32	انتظام الرحلات البرية لولاية جيجل يساعدني على اختيارها كمقصد سياحي	3,330	0,751
33	وجود المعلومات الكافية عن مواقيت عمل وسائل النقل البري سبب اختياري جيجل كوجهة سياحية	2,920	0,934
34	المعاملة الحسنة لعمال وسائل النقل البري حفزني على قضاء العطلة بولاية جيجل	2,960	0,835
35	شبكة النقل البري تصل إلى كل الأماكن السياحية داخل الولاية و هذا ما حفزني على اختيارها كوجهة	2,623	1,066
36	الوقت المستغرق من مكان إقامتي إلى الوجهة السياحية حفزني على اختيار وسيلة النقل البري الجماعي	3,920	1,230
37	نظافة وسائل النقل البري الجماعي في ولاية جيجل شجعتني على اختيارها كوجهة سياحية	3,287	1,564
38	شعوري بالأمان في وسائل النقل البري الجماعي شجعتني على اختيار جيجل كمقصد سياحي	3,564	1,014
39	اهتمام وسائل النقل البري الجماعي بالجانب البيئي حفزني على اختيار جيجل كوجهة سياحية	3,910	1,123
المجموع		3,314	1,064

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول رقم (32) الخاص بنتائج التنشيط السياحي ما يلي :

- العبارة رقم 32: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,330 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61].
[3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0,751.
- العبارة رقم 33: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,920 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61].
[3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0,934.
- العبارة رقم 34: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,960 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61].
[3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0,835.
- العبارة رقم 35: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 2,623 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61].
[3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,066.
- العبارة رقم 36: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,920 والذي ينتمي إلى المجال من [3,41].
[4,20] والذي يدل على درجة عالية من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,230.
- العبارة رقم 37: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,287 والذي ينتمي إلى المجال من [2,61].
[3,40] والذي يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,564.
- العبارة رقم 38: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,564 والذي ينتمي إلى المجال من [3,41].
[4,20] والذي يدل على درجة عالية من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,014.
- العبارة رقم 39: حصلت العبارة على متوسط حسابي قيمته 3,910 والذي ينتمي إلى المجال من [3,41].
[4,20] والذي يدل على درجة عالية من الموافقة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,123.
- أما المتوسط الحسابي لمجموع عبارة محور التنشيط السياحي فقد بلغت قيمته 3,314 والذي بدوره ينتمي إلى المجال [2,61 - 3,40] وهو يدل على درجة متوسطة من الموافقة، أما الانحراف المعياري الكلي فقد بلغ 1,064، وهذا يدل على أن جودة خدمة النقل و التنشيط السياحي في ولاية جيجل كان متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

بما أن عبارات المحور الثاني "التنشيط السياحي" مرتبطة بالمحور الأول "جودة خدمة النقل البري الجماعي"، أي كل عبارة لها ارتباط ببعد من الأبعاد الثمانية للجودة لهذا سنقوم باختبار الفرضيات انطلاق من حساب اختبار T-test لهذه العبارات وذلك بالاعتماد على قاعدة القرار التالية:

- إذا كانت قيمة "T" المحسوبة أكبر من "T" الجدولة وقيمة مستوى الدلالة "sig" أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).
- إذا كانت قيمة "T" المحسوبة أقل من قيمة "T" الجدولة وقيمة مستوى الدلالة المحسوب "sig" أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة.

الفرع الأول : اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

نعيد صياغة هذه الفرضية كما يلي:

(H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

(H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (33): نتائج اختبار T-Test للفرضية الرئيسية

الفرضية	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة	الحكم على الفرضية
H1	4,421	1,666	0,000	قبول
(مستوى المعنوية) = 0,05				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ نتائج اختبار الفرضية الرئيسية حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية دور جودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (4,421) وهي أكبر من T الجدولية، إضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، منه نقبل الفرضية (H_1) التي تثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية دور جودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل، ونرفض الفرضية (H_0) التي تدل على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية دور جودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقديم الخدمة على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومة على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاهتمام بالعمل على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوقت على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرفاهية على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية السابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة والأمان على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- الفرضية الفرعية الثامنة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأثر البيئي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

أولاً- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نعيد صياغة هذه الفرضية كما يلي:

(H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقديم الخدمة على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

(H₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقديم الخدمة على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (34): نتائج اختبار T-Test للفرضية الفرعية الأولى

الفرضية	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة	الحكم على الفرضية
H1	0,852	1,666	0,396	رفض
(مستوى المعنوية) = 0,05				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتقديم الخدمة على التنشيط السياحي ، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0,852) وهي أصغر من T الجدولية، إضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوبة (0,396) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، منه نقبل الفرضية (H0) التي لا تثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتقديم الخدمة على التنشيط السياحي، ونرفض الفرضية (H1) التي تدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقديم الخدمة على التنشيط السياحي.

ثانيا- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نعيد صياغة هذه الفرضية كما يلي:

(H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومة على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

(H₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومة على التنشيط السياحي بولاية جيجل..

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (35): نتائج اختبار T-Test للفرضية الفرعية الثانية

الفرضية	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة	الحكم على الفرضية
H1	0,476	1,666	0,635	رفض
(مستوى المعنوية) = 0,05				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومة على التنشيط السياحي، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0,476) وهي أصغر من T الجدولية، إضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوبة (0,635) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، منه نقبل الفرضية (H0) التي تثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومة على التنشيط السياحي ، ونرفض الفرضية (H1) التي تدل على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومة على التنشيط السياحي

ثالثا- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نعيد صياغة هذه الفرضية كما يلي:

(H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاهتمام بالعميل على التنشيط السياحي بولاية جيجل

(H₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاهتمام بالعميل على التنشيط السياحي بولاية جيجل

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (36): نتائج اختبار T-Test للفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة	الحكم على الفرضية
H1	3,347	1,666	0,01	قبول
(مستوى المعنوية) = 0,05				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاهتمام بالعميل على التنشيط السياحي ، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (3,347) وهي أكبر من T الجدولية، إضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوبة (0,01) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، منه نقبل الفرضية (H1) التي تثبت وجود أثر ذو دلالة للاهتمام بالعميل على التنشيط السياحي ، ونرفض الفرضية (H0) التي تدل على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة للاهتمام بالعميل على التنشيط السياحي.

رابعا- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نعيد صياغة هذه الفرضية كما يلي:

(H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

(H₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (37): نتائج اختبار T-Test للفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة	الحكم على الفرضية
H1	3,546	1,666	0,01	قبول
(مستوى المعنوية) = 0,05				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول على التنشيط السياحي، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (3,546) وهي أكبر من T الجدولية، إضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوبة (0,01) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، منه نقبل الفرضية (H1) التي تثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول على التنشيط السياحي، ونرفض الفرضية (H0) التي تدل على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول على التنشيط السياحي.

خامسا- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

نعيد صياغة هذه الفرضية كما يلي:

(H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الوقت على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

(H₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الوقت على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (38): نتائج اختبار T-Test للفرضية الفرعية الخامسة

الفرضية	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة	الحكم على الفرضية
H1	7,522	1,666	0,000	قبول
(مستوى المعنوية) = 0,05				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية للوقت على التنشيط السياحي، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (7,522) وهي أكبر من T الجدولية، إضافة إلى أن

مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، منه نقبل الفرضية (H1) التي تثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية للوقت على التنشيط السياحي ، ونرفض الفرضية (H0) التي تدل على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوقت على التنشيط السياحي.

سادسا - اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

نعيد صياغة هذه الفرضية كما يلي:

(H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرفاهية على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

(H₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأثر للرفاهية على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (39): نتائج اختبار T-Test للفرضية الفرعية السادسة

الفرضية	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة	الحكم على الفرضية
H1	1,845	1,666	0,68	رفض
(مستوى المعنوية) = 0,05				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرفاهية على التنشيط السياحي، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (1,845) وهي أكبر من T الجدولية، إضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوبة (0,68) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، منه نرفض الفرضية (H1) التي تثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرفاهية على التنشيط السياحي، ونقبل الفرضية (H0) التي تدل على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرفاهية على التنشيط السياحي.

سابعا - اختبار الفرضية الفرعية السابعة:

نعيد صياغة هذه الفرضية كما يلي:

(H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة والأمان على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

(H₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأثر للثقة والأمان على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (40): نتائج اختبار T-Test للفرضية الفرعية السابعة

الفرضية	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة	الحكم على الفرضية
H1	5,593	1,666	0,000	قبول
(مستوى المعنوية) = 0,05				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة والأمان على التنشيط السياحي، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (5,593) وهي أكبر من T الجدولية، إضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، منه نرفض الفرضية (H0) التي تدل أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة والأمان على التنشيط السياحي، ونقبل الفرضية (H1) التي تدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة والأمان على التنشيط السياحي.

ثامنا- اختبار الفرضية الفرعية الثامنة:

نعيد صياغة هذه الفرضية كما يلي:

(H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأثر البيئي على التنشيط السياحي بولاية جيجل..

(H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأثر البيئي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (41): نتائج اختبار T-Test للفرضية الفرعية الثامنة

الفرضية	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة	الحكم على الفرضية
H1	8,149	1,666	0,000	قبول
(مستوى المعنوية) = 0,05				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثامنة حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأثر البيئي على التنشيط السياحي، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (8,149) وهي أكبر من T الجدولية، إضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، منه نقبل الفرضية (H1) التي تثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأثر البيئي على التنشيط السياحي، ونرفض الفرضية (H0) التي تدل على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأثر البيئي على التنشيط السياحي.

خلاصة:

في هذا الفصل حاولنا معرفة دور جودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل، وهذا من وجهة نظر السائحين، وتوصلنا في الأخير بقبول الفرضية الرئيسية أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

وهذا الأثر تدعمه خمس فرضيات والتي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد سهولة الوصول، الوقت، الاهتمام بالعميل، الأمن، والأثر البيئي على التنشيط السياحي بولاية جيجل، حيث يولي السياح أهمية كبيرة في تقييمهم لجودة خدمة النقل البري الجماعي ومدى تأثيرها على التنشيط، أما الفرضيتين الأولى والثانية والسادسة لأبعاد تقديم الخدمة، توفر المعلومة والرفاهية على الترتيب فقد تم رفضها، أي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد على التنشيط السياحي بولاية جيجل، ما خرجنا به من نتائج فهذه الأبعاد لا تؤثر بدرجة كبيرة في نظر السياح ويعود السبب لوجود نقص أو خلل سواء في الوسيلة أو في مقدمي الخدمة.

الخاتمة

الخاتمة:

لا يختلف في كون الجودة عنصر مهم في الخدمة وهي مؤشر على وجود الرضا عن الخدمة المقدمة أم لا، ففي حالة وجود رضا هذا دليل على تكرار الطلب على الخدمة، وفي النقل البري الجماعي للجودة الأهمية والدور الكبير في زيادة الطلب على خدمة النقل، لهذا غالبا ما نجد مؤسسات النقل تهتم بكل ما يتعلق بالخدمة بإضافة كل ما هو جديد سواء رقمي أو يعتني بالجانب البيئي، وتحسين كل ما قد يؤثر على التقييم النهائي للجودة، فإن كان التقييم إيجابيا هذا إلا دليل على الزيادة المرتقبة في الطلب وبالتالي زيادة عدد السياح والذي يعني زيادة النشاط أو التنشيط السياحي بمنطقة الجذب السياحي، وهذا ما حاولنا إثباته من خلال دراستنا هذه التي قمنا من خلالها التطرق إلى دور جودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي.

وهذا من خلال تقسيم دراستنا إلى قسمين نظري وتطرقنا فيه أهم العناصر المتعلقة بالمتغيرين جودة خدمة النقل البري والتنشيط السياحي، وبعد ذلك التطرق إلى الدراسات السابقة سواء باللغة العربية أم باللغة الأجنبية، والجزء التطبيقي فقد حاولنا فيه الإجابة عند كل ما يتعلق بدور جودة خدمة النقل البري على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

وهذا حسب رأي أفراد عينة الدراسة وهم السياح.

1. نتائج الدراسة النظرية:

- النقل عملية قديمة قدم الإنسان، وقد مرت بمراحل عديدة من المشي واستعمال الدواب الى احدث ما نستعمله الآن من وسائل النقل المستدام.
- يولي الزبائن جودة خدمة النقل البري أهمية كبيرة لارتباطه بالسياحة.
- لجودة خدمة النقل البري 8 أبعاد رئيسية وتختلف حسب الباحثين.
- هناك اختلاف وخط بين مفهوم التنشيط السياحي والترويج السياحي.
- إن للتنشيط السياحي مقومات ووسائل لا بد من توفرها.

2. نتائج الدراسة الميدانية:

في المتغير المستقل والذي هو جودة خدمة النقل البري الجماعي 8 أبعاد ويؤثر كل بعد بدرجة معينة، وسنذكرهم بالترتيب، بعد الأثر البيئي ب 3,125، ثم بعداي توفر المعلومة وتقديم الخدمة ب 2,838 و

2,834، ثم بعد سهولة الوصول بمتوسط حسابي قدره 2,779، وبعد ذلك بعد الوقت 2,706، فالأمن 2,670 وبعد ذلك بعدي الاهتمام بالعمل والرفاهية بمتوسطين ضعيفين قدر هما 2,603 و 1,963 على الترتيب.

أما المتغير التابع وفيه 8 عبارات بمتوسط إجمالي قدره 3,314.

أما فرضيات الدراسة فنتائجها كانت على النحو التالي:

- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقديم الخدمة على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومة على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاهتمام بالعمل على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الوقت على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرفاهية على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأثر للثقة والأمان على التنشيط السياحي بولاية جيجل.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأثر البيئي على التنشيط السياحي بولاية جيجل.

3 . اقتراحات الدراسة الميدانية:

أ . قطاع النقل:

- صيانة الطرق المتكسرة ونشق طرق جديدة لتخفيف الضغط على الطرق القديمة والرئيسية وهذا لتحسين خدمة النقل المقدمة.
- زيادة الوسائل ومنح تراخيص سواء في الخطوط القديمة خاصة للمناطق السياحية التي لا يصل لها النقل.
- فتح مجال الاستثمار لكل من يمتلك مشاريع تعود بالفائدة على القطاع والولاية.
- القيام بدراسات ميدانية ومراقبة مستمرة لنوعية الخدمات المقدمة.

ب . جودة خدمة النقل البري الجماعي:

- الاهتمام بجوانب تقديم الخدمة والعمل على تحسين النقائص الموجودة أثناء عرض الخدمة.

- توفير معلومات كافية عن كل ما يتعلق بخدمة النقل ، مواقيت العمل، المواقف، أيام العمل والراحة و الأسعار ووضع موقع لتقريب الزبائن من الإدارة، وكذلك تخصيص أيام للاستقبال وسجلات طرح الشكاوي.
- العمل على توفير كل سبل الراحة والرفاهية.
- وضع ملصقات توضح أماكن ذوي الاحتياجات الخاصة في وسيلة النقل البري الجماعي.
- توفير كل ما يتعلق بسلامة وأمن الزبون (السائح).
- العمل على إصلاح كل الشوائب والملوثات للبيئة الصادرة من طرف وسائل النقل.

4 . أفاق الدراسة:

- إجراء بحوث ودراسات في قطاع النقل عامة والنقل البري خاصة.
- أخذ أمثلة عن دراسات الدول المتقدمة في مجال النقل المستدام كمثال عن ذلك الإمارات العربية المتحدة.
- توفير مراكز البحوث ومخابر الأبحاث لإجراء البحوث الميدانية التي تساهم في تعزيز جودة خدمة النقل البري الجماعي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولاً: المراجع باللغة العربية:

أ . الكتب:

- 1 . حمد سليمان المشوخي، اقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العرب، مصر 2003.
- 2 . سميرة إبراهيم أيوب، اقتصاديات النقل، دراسة تمهيدية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002.
- 3 . طارق عبد الفتاح الشريعي، اقتصاديات النقل السياحي، مؤسس حوس الدولية، مصر ،بدون سنة النشر.
- 4 . علي سالم احميدان الشواورة، جغرافية النقل وتطورها، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013.
5. ماهر عبد الخالق السيبي، مبادئ السياحة، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، مصر، بدون سنة النشر.
- 6 . محمد خميس الزوكه، جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000.
- 7 . محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2012.
- 8 . هاشم محمد صالح، جغرافية النقل، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، 2012.
- 9 . يوسف حجيم الطائي وآخرين، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن، 2009.

ب . المقالات والمجلات:

- 1 . حدة ربوح، دور خدمات النقل البري والجوي في تنشيط وتنمية الحركة السياحية بولاية ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، عدد 6، جوان 2017.
2. حكيم بن جروة، نورالدين مزهودة، أهمية تسويق خدمات النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 12، 2017 .

3. خالد طه عبد الكريم، الأبعاد الاقتصادية لقطاع النقل والأسلوب العلمي لتدنيه وخفض تكاليف النقل، مجلة الفتح، العدد 38، بغداد، 2009.
4. خالد ليتيم ، صفية درويش ، تقييم إستراتيجية تطوير النقل البري في الجزائر في إطار رؤية تنموية مستدامة ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، العدد الخامس ، بدون سنة.
5. دخيل الله غنام المطيري، أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية الأعمال، الكويت، 2010.
6. ربوح منال وآخرين، الخدمة الفندقية في ظل المصطلحات التسويقية الحديثة، العدد 1، المجلد 14، معارف، 2019.
7. سامية لحول، يزيد شهلي، أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 45، الجزائر، 2015.
8. شعلال ميلود، تنشيط السياحة الداخلية كمؤشر لرفع التنافسية السياحية بالجزائر، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 3، السنة 2019.
9. عبد الصمد سعودي وآخرون، دور النقل السياحي في تنشيط وتفعيل القطاع السياحي بالجزائر لتحقيق التنمية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، 2017.
10. عميروش نجوى، تحقيق جودة خدمات النقل بالسكك الحديدية في ظل تطوير قطاع النقل في الجزائر الفترة 2000 . 2015، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 4، المجلد 6، 2019.
11. عيسى مرارزة وآخرون، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، 2017.
12. محمد خثير وآخرين، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، AL- RIYADA for Business Economics , N1, 2017,P32
13. مصطفى وليد نورالله، فجوة جودة الخدمة في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية سورية، مجلة الباحث، عدد 14، 2014.

14 . منير العايب، تطوير النقل السياحي كأداة لتنشيط السياحة في الجزائر، مجلة علمية محكمة، العدد الثامن، بدون سنة النشر .

ج . المواقع الالكترونية:

1 . شبكة المعلومات على الموقع

، تم زيارة الموقع يوم 24 / 04 / 2021 على الساعة

.23:06



الملاحق

الملحق رقم :01

الجامعة	الاسم	الرقم
جامعة جيجل	د. فتحية غريبي	1
جامعة جيجل	د. صفية درويش	2
جامعة جيجل	د. سامي حمودة	3
جامعة جيجل	د. عبد الحميد مرغيت	4
جامعة جيجل	د . خالد ليتيم	5

قائمة بأسماء محكمي الاستبيان

الملحق رقم :02

جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-
كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم التجارية
تخصص تسويق سياحي وفندقي



رقم الاستمارة :

أختي الفاضلة/ أخي الفاضل السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد ...

استمارة استبيان

في إطار الإعداد لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق فندقي وسياحي بعنوان "دور جودة خدمة النقل البري في التنشيط السياحي بولاية جيجل- دراسة حالة النقل البري الجماعي في ولاية جيجل -".

نرجو من سيادتكم أن تمدوا لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية مما سيعزز الدقة في نتائج هذه الدراسة التي نأمل أن تعود على المجتمع بالنفع والفائدة، ونؤكد لكم أن الآراء التي ستدون بها سوف تتسم بالسرية التامة، وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي .

تحت إشراف الأستاذ(ة):

إعداد الطالب :

صابر بومسلات

الموسم الجامعي 2020 / 2021

المحور الأول : البيانات الشخصية

1/ الجنس : ذكر أنثى

2/ السن:

أقل من 20 سنة ما بين 20 و 30 سنة

ما بين 30 و 40 سنة أكثر من 40 سنة

3/ المستوى التعليمي :

متوسط أو أقل ثانوي جامعي شهادات اخرى

4/الوضعية المهنية :

طالب موظف أعمال حرة بطال متقاعد

5/ الدخل :

أقل من 18000 دج ما بين 18000 و 28000 دج

ما بين 28000 و 38000 دج ما بين 38000 و 48000 دج

أكثر من 48000 دج

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	العبرة	الرقم	
					تتواجد وسيلة النقل البري الجماعي بانتظم	1	البعد الأول:
					يقدم عمال الوسيلة النسيحة أثناء تقديم الخدمة	2	تقديم الخدمة

					يتواجد عمال الوسيلة بمكانهم أثناء طلب الخدمة	3
					مواعيد انطلاق ووصول الوسيلة دقيقة	4

المحور الثاني: واقع جودة خدمات النقل البري الجماعي في جيجل:

					تتوفر معلومات عن المواقع	5	البعد الثاني : توفر المعلومة
					تتوفر معلومات حول الفترة الزمنية الفاصلة بين انطلاق وسيلة النقل و اخرى	6	
					تتوفر المعلومات الكافية حول أيام العمل والراحة بالنسبة لوسيلة النقل البري الجماعي	7	
					تتوفر شبابيك للاستعلام وطرح الشكاوى	8	البعد الثالث: الاهتمام بالعمل
					يتعامل عمال الوسيلة دون تحيز مع الزبائن	9	
					يحافظ عمال وسيلة النقل البري الجماعي على الاداب العامة في تواصلهم معك	10	
					تتوفر بوسائل النقل البري الجماعي مقاعد لذوي الاحتياجات الخاصة	11	البعد الرابع: سهولة الوصول
					تجد سهولة في الحصول على وسيلة النقل البري الجماعي	12	
					تتواجد المحطات المخصصة للنقل البري الجماعي بالمكان المناسب	13	
					شبكة النقل بالولاية تغطي كل المناطق	14	
					اختياري لوسيلة النقل البري الجماعي لسرعتها	15	

					المدة التي تستغرقها وسيلة النقل البري الجماعي في تنقلاتك المناسبة	16	البعد الخامس: الوقت
					تؤدي الرحلات بوقتها المناسب	17	
					الزمن بين وسيلة النقل والمالية لها مناسب	18	
					تحتوي وسيلة النقل البري الجماعي على مختلف وسائل الترفيه والراحة	19	البعد السادس: الرفاهية
					وسائل النقل البري الجماعي حديثة ونظيفة	20	
					تتميز وسيلة النقل البري الجماعي بالهدوء داخلها	21	
					مقاعد الجلوس مريحة	22	
					يتم تشغيل المكيفات الهوائية وقت الحاجة إليها	23	
					أشعر بالأمان عند تنقلي في وسيلة النقل البري الجماعي	24	
					تلتزم وسائل النقل بالوقاية البري من الحوادث	25	
					تحتزم إجراءات التباعد الصحي داخل وسيلة النقل البري الجماعي	26	
					تتوفر وسيلة النقل البري الجماعي على علب الإسعافات الأولية	27	
					لا تصدر وسيلة النقل البري الجماعي الضجيج	28	
					تصدر وسيلة النقل البري الجماعي الدخان الملوث للهواء	29	البعد الثامن: الأثر البيئي

					تصدر وسيلة النقل البري الجماعي الغبار والأوساخ	30
					تتواجد بوسيلة النقل البري الجماعي ملصقات تمنع التدخين	31

المحور الثالث: واقع التنشيط السياحي في ولاية جيجل.

					انتظام الرحلات البرية لولاية جيجل يساعدني على لولاية جيجل يساعدني على اختيارها كمقصد سياحي	32
					وجود المعلومات الكافية عن مواقيت عمل وسائل النقل البري سبب اختياري جيجل كوجهة سياحية	33
					المعاملة الحسنة لعمال وسائل النقل البري حفزني على قضاء العطلة بولاية جيجل	34
					شبكة النقل البري تصل الى كل الاماكن السياحية داخل الولاية و هذا ما حفزني على اختيارها كوجهة سياحية	35
					الوقت المستغرق من مكان اقامتي الى الوجهة السياحية حفزني على اختيار وسيلة النقل البري الجماعي	36
					نظافة وسائل النقل البري الجماعي بولاية جيجل شجعني على اختيارها كوجهة سياحية	37
					شعوري بالامان في وسائل النقل البري الجماعي شجعني على اختيار جيجل كمقصد سياحي	38

					اهتمام وسائل النقل البري الجماعي بالجانب البيئي حفزني على اختيار جيجل كوجهة سياحية	39
--	--	--	--	--	---	----

الصدق الداخلي لعبارات محور التنشيط السياحي

الصدق الداخلي لعبارات بعد تقديم الخدمة

Corrélations

		عرض تقديم(الخدمة الخدمة)	النقل وسيلة تتواجد باننظام الجماعي البري	الوسيلة عمال يقدم تقديم اثناء النصيحة الخدمة	الوسيلة عمال يتواجد الخدمة طلب اثناء اماكنهم	دقيقة الوسيلة ووصول انطلاق مواعيد
(الخدمة تقديم(الخدمة عرض	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 101	,666** ,000 101	,541** ,000 101	,563** ,000 101	,635** ,000 101
باننظام الجماعي البري النقل وسيلة تتواجد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,666** ,000 101	1 101	,066 ,512 101	,262** ,008 101	,209* ,036 101
تقديم اثناء النصيحة الوسيلة عمال يقدم الخدمة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,541** ,000 101	,066 ,512 101	1 101	,122 ,225 101	,187 ,062 101
طلب اثناء اماكنهم الوسيلة عمال يتواجد الخدمة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,563** ,000 101	,262** ,008 101	,122 ,225 101	1 101	,059 ,558 101
دقيقة الوسيلة ووصول انطلاق مواعيد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,635** ,000 101	,209* ,036 101	,187 ,062 101	,059 ,558 101	1 101

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الصدق الداخلي لعبارات بعد توفر المعلومة

Corrélations

		المعلومة تتوفر	معلومات تتوفر المواقف عن	حول معلومات تتوفر الفاصلة الزمنية الفترة وسيلة انطلاق بين اخرى و النقل	المعلومات تتوفر ايام حول الكافية لوسيلة الراحة و العمل الجماعي البري النقل	طرح و للاستعلام شبابيك تتوفر الشكاوي
المعلومة تتوفر	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 101	,595** 101	,677** 101	,756** 101	,597** 101
المواقف عن معلومات تتوفر	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,595** 101	1 101	,213* 101	,203* 101	,194 101
بين الفاصلة الزمنية الفترة حول معلومات تتوفر اخرى و النقل وسيلة انطلاق	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,677** 101	,213* 101	1 101	,459** 101	,083 101
و العمل ايام حول الكافية المعلومات تتوفر الجماعي البري النقل لوسيلة الراحة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,756** 101	,203* 101	,459** 101	1 101	,293** 101
الشكاوي طرح و للاستعلام شبابيك تتوفر	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,597** 101	,194 101	,083 101	,293** 101	1 101

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الصدق الداخلي لعبارات بعد الاهتمام بالعميل

Corrélations

		بالعميل الاهتمام	الوسيلة عمال يتعامل الزيائن مع تحيز دون	البري النقل وسيلة عمال يحافظ في العامة الاداب على الجماعي معك تواصلهم	الجماعي البري النقل بوسائل تتوفر الخاصة الاحتياجات لذوي مقاعد
بالعميل الاهتمام	Corrélation de Pearson	1	,719**	,772**	,521**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	101	101	101	101
الزيائن مع تحيز دون الوسيلة عمال يتعامل	Corrélation de Pearson	,719**	1	,449**	-,014
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,891
	N	101	101	101	101
على الجماعي البري النقل وسيلة عمال يحافظ معك تواصلهم في العامة الاداب	Corrélation de Pearson	,772**	,449**	1	,091
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,368
	N	101	101	101	101
لذوي مقاعد الجماعي البري النقل بوسائل تتوفر الخاصة الاحتياجات	Corrélation de Pearson	,521**	-,014	,091	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,891	,368	
	N	101	101	101	101

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الصدق الداخلي لعبارات بعد سهولة الوصول

Corrélations

		الوصول في سهولة تجد البري النقل وسيلة على الجماعي	المخصصة المحطات تتواجد المناسب بالمكان للنقل	بالولاية النقل شبكة المناطق كل تغطي	النقل لوسيلة اختياري لسرعتها الجماعي البلادي
الوصول سهولة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 101	,599** 101	,662** 101	,669** 101
على الوصول في سهولة تجد الجماعي البري النقل وسيلة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,599** 101	1 101	,173 101	,300** 101
المخصصة المحطات تتواجد المناسب بالمكان للنقل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,662** 101	,173 101	1 101	,251* 101
كل تغطي بالولاية النقل شبكة المناطق	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,669** 101	,300** 101	,251* 101	1 101
البلادي النقل لوسيلة اختياري لسرعتها الجماعي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,609** 101	,065 101	,232* 101	,206* 101

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الصدق الداخلي لعبارات بعد الوقت

Corrélations

		الوقت.....	النقل وسيلة تستغرقها التي المدة تتقلائك في الجماعي البري المناسبة	بوقتها الرحلات تؤدي المناسب	لها الموائية و النقل وسيلة بين الزمن مناسب
الوقت.....	Corrélation de Pearson	1	,803**	,811**	,761**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	101	101	101	101
وسيلة تستغرقها التي المدة في الجماعي البري النقل المناسبة تتقلائك	Corrélation de Pearson	,803**	1	,486**	,402**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	101	101	101	101
بوقتها الرحلات تؤدي المناسب	Corrélation de Pearson	,811**	,486**	1	,433**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	101	101	101	101
و النقل وسيلة بين الزمن مناسب لها الموائية	Corrélation de Pearson	,761**	,402**	,433**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	101	101	101	101

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الصدق الداخلي لعبارات بعد الرفاهية

Corrélations

		الرفاهية.....	البري وسيلة النقل تحتوي وسائل مختلف على الجماعي الراحة و الترفيه	البري النقل وسائل و حديثة الجماعي نظيفة	النقل وسيلة تتميز الجماعي البري داخلها بالهدوء	الجلوس مقاعد مريحة	المكيفات تشغيل يتم اليها الحاجة وقت الهوائية
الرفاهية.....	Corrélation de Pearson	1	,591**	,681**	,666**	,708**	,666**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101
الجماعي البري وسيلة النقل تحتوي و الترفيه وسائل مختلف على الراحة	Corrélation de Pearson	,591**	1	,355**	,258**	,169	,265**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,009	,092	,007
	N	101	101	101	101	101	101
حديثة الجماعي البري النقل وسائل نظيفة و	Corrélation de Pearson	,681**	,355**	1	,423**	,338**	,197*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,001	,049
	N	101	101	101	101	101	101
الجماعي البري النقل وسيلة تتميز داخلها بالهدوء	Corrélation de Pearson	,666**	,258**	,423**	1	,278**	,224*
	Sig. (bilatérale)	,000	,009	,000		,005	,024
	N	101	101	101	101	101	101
مريحة الجلوس مقاعد	Corrélation de Pearson	,708**	,169	,338**	,278**	1	,489**
	Sig. (bilatérale)	,000	,092	,001	,005		,000
	N	101	101	101	101	101	101
وقت الهوائية المكيفات تشغيل يتم اليها الحاجة	Corrélation de Pearson	,666**	,265**	,197*	,224*	,489**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,007	,049	,024	,000	
	N	101	101	101	101	101	101

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الصدق الداخلي لعبارات بعد الامن

Corrélations

		عند بالامان اشعر وسيلة في تنقلي البري النقل الجماعي	النقل وسائل تلتزم من بالوقاية البري الحوادث	الصحي التباعد اجراءات تحترم البري النقل وسيلة داخل الجماعي	البري النقل وسيلة تتوفر علبة على الجماعي الاولية الاسعافات	
الامان.....	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 101	,662** 101	,682** 101	,614** 101	,600** 101
البري النقل وسيلة في تنقلي عند بالامان اشعر الجماعي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,662** 101	1 101	,367** 101	,201* 101	,108 101
الحوادث من بالوقاية البري النقل وسائل تلتزم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,682** 101	,367** 101	1 101	,122 101	,304** 101
وسيلة داخل الصحي التباعد اجراءات تحترم الجماعي النقل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,614** 101	,201* 101	,122 101	1 101	,176 101
علبة على الجماعي البري النقل وسيلة تتوفر الاولية الاسعافات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,600** 101	,108 101	,304** 101	,176 101	1 101

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الصدق الداخلي لعبارات بعد الاثر البيئي

Corrélations

		البيئي.الاثر	وسيلة تصدر لا الجماعي البري النقل الضجيج	النقل وسيلة تصدر الجماعي البري الملوث الدخان للغواء	البري النقل وسيلة تصدر و الغبار الجماعي الايوساخ	البري النقل بوسيلة تتواجد التدخين تمنع ملصقات الجماعي
البيئي.الاثر	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 101	,450** ,000 101	,760** ,000 101	,541** ,000 101	,465** ,000 101
الجماعي البري النقل وسيلة تصدر لا الضجيج	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,450** ,000 101	1 ,000 101	,045 ,656 101	-,256** ,010 101	,195 ,051 101
الدخان الجماعي البري النقل وسيلة تصدر للغواء الملوث	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,760** ,000 101	,045 ,656 101	1 ,000 101	,593** ,000 101	,017 ,864 101
و الغبار الجماعي البري النقل وسيلة تصدر الايوساخ	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,541** ,000 101	-,256** ,010 101	,593** ,000 101	1 ,000 101	-,136 ,176 101
الجماعي البري النقل بوسيلة تتواجد التدخين تمنع ملصقات	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,465** ,000 101	,195 ,051 101	,017 ,864 101	-,136 ,176 101	1 ,000 101

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

كل الى تصل البري النقل شبكة هذا و الولاية داخل السياحية الاماكن	Corrélation de Pearson	,561**	,100	,275**	,331**	1	,206*	,467**	,180	,322**
كوجهة اختيارها على ماحفزي سياحية	Sig. (bilatérale)	,000	,319	,005	,001		,039	,000	,072	,001
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
اقامتي مكان من المستغرق الوقت على حفزني السياحية الوجهة الى البريالجماعي النقل وسيلة اختيار	Corrélation de Pearson	,683**	,116	,201*	,586**	,206*	1	,532**	,277**	,414**
	Sig. (bilatérale)	,000	,247	,044	,000	,039		,000	,005	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
الجماعي البري النقل وسائل نظافة اختيارها على شجعني جيجل بولاية سياحية كوجهة	Corrélation de Pearson	,834**	,070	,208*	,789**	,467**	,532**	1	,319**	,584**
	Sig. (bilatérale)	,000	,484	,037	,000	,000	,000		,001	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
النقل وسائل في بالامان شعوري اختيار على شجعني الجماعي البري سياحي كمقصد جيجل	Corrélation de Pearson	,577**	,121	,310**	,411**	,180	,277**	,319**	1	,431**
	Sig. (bilatérale)	,000	,226	,002	,000	,072	,005	,001		,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
الجماعي البري النقل وسائل اهتمام اختيار على حفزني البيئي بالجانب سياحية كوجهة جيجل	Corrélation de Pearson	,718**	,088	,081	,612**	,322**	,414**	,584**	,431**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,379	,418	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الاتساق البنائي بين محاور الاستبيان (حساب متوسط الابعاد)

Corrélations

		تنشيط سياحي	البعد الكلي
تنشيط سياحي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 101	,103 101
الكلي البعد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,103 101	1 101

معامل الثبات الفا كرونباخ لابعاد محور جودة خدمة النقل البري الجماعي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,732	8

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تقديم الخدمة عرض الخدمة	18,6904	10,695	,435	,704
المعلومة توفر	18,6855	10,387	,382	,715
بالعمل الاهتمام	18,9206	9,880	,493	,691
الوصول سهولة	18,7449	10,798	,337	,722
.....الوقت	18,8183	8,837	,568	,672
.....الرفاهية	19,5602	10,353	,491	,694
.....الامان	18,8538	10,070	,542	,683
.....البيئي الاثر	18,3983	11,999	,154	,749

الفا كرونباخ لعبارات بعد التنشيط السياحي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,800	8

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
على يساعدي لولاية جيجل البرية الرحلات انتظام كمقصد اختيارها على يساعدي جيجل لولاية سياحي	23,7228	33,262	,183	,817
وسائل عمل مواقيت عن الكافية المعلومات وجود سياحية كوجهة جيجل اختياري سبب البري النقل حفزني البري النقل وسائل لعمال الحسنة المعاملة جيجل بولاية العطلة قضاء على	23,6832	31,979	,363	,797
السياحية الاماكن كل الى تصل البري النقل شبكة كوجهة اختيارها على ما حفزني هذا و الولاية داخل سياحية	24,0198	30,060	,420	,790
الوجهة الى اقامتي مكان من المستغرق الوقت النقل وسيلة اختيار على حفزني السياحية البري الجماعي	22,7228	27,522	,548	,772
جيجل بولاية الجماعي البري النقل وسائل نظافة سياحية كوجهة اختيارها على شجعني	23,3564	22,872	,721	,739
الجماعي البري النقل وسائل في بالامان شعوري سياحي كمقصد جيجل اختيار على شجعني	23,0792	30,114	,447	,787
البيئي بالجانب الجماعي البري النقل وسائل اهتمام سياحية كوجهة جيجل اختيار على حفزني	22,7327	27,678	,607	,763

Statistiques

		الجنس	السن	التعليمي المستوى	المهنية الوضعية	الدخل
N	Valide	101	101	101	101	101
	Manquante	0	0	0	0	0
Médiane		1,0000	2,0000	3,0000	1,0000	1,0000
Ecart-type		,50049	2,04978	,70332	,83488	1,11124

الجنس

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	55	54,5	54,5	54,5
انثى	46	45,5	45,5	100,0
Total	101	100,0	100,0	

السن

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 20 من اقل	4	4,0	4,0	4,0
30 و 20 بين سنة	55	54,5	54,5	58,4
40 و 30 بين سنة	37	36,6	36,6	95,0
سنة 40 من اكثر	4	4,0	4,0	99,0
22,00	1	1,0	1,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide او متوسط اقل	7	6,9	6,9	6,9
ثانوي	13	12,9	12,9	19,8
جامعي	70	69,3	69,3	89,1
شهادات اخرى	11	10,9	10,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

الوضعية المهنية

المهنية الوضعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide طالب	56	55,4	55,4	55,4
موظف	32	31,7	31,7	87,1
اعمال حرة	8	7,9	7,9	95,0
بطل	5	5,0	5,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

الدخل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 18000 من اقل	65	64,4	64,4	64,4
بين 18000 و 28000	14	13,9	13,9	78,2
و 28000 بين 38000	15	14,9	14,9	93,1
و 38000 بين 48000	2	2,0	2,0	95,0
من اكثر 48000	5	5,0	5,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

تحليل عبارات الاستبيان

ابعاد محور جودة خدمة النقل البري الجماعي

عبارات بعد تقديم الخدمة

Statistiques

	النقل وسيلة تتواجد الجماعي البري بانتظام	الوسيلة عمال يقدم اثناء النصيحة الخدمة تقديم	الوسيلة عمال يتواجد الخدمة طلب اثناء بمكانهم	ووصول انطلاق مواعيد دقيقة الوسيلة
N Valide	101	101	101	101
Manquant e	0	0	0	0
Moyenne	3,2673	2,4752	3,1980	2,3960
Ecart-type	1,20740	1,02561	1,00020	1,20066

بعد توفر المعلومة

Statistiques

	المواقف عن معلومات تتوفر	الزمنية الفترة حول معلومات تتوفر و النقل وسيلة انطلاق بين الفاصلة اخرى	حول الكافية المعلومات تتوفر النقل لوسيلة الراحة و العمل ايام الجماعي البري	طرح و للاستعلام شبابيك تتوفر الشكاوي
N Valide	101	101	101	101
Manquante	0	0	0	0
Moyenne	2,9307	2,9307	3,0594	2,4356
Ecart-type	1,16840	1,26694	1,27923	1,23625

بعد الاهتمام بالعميل

Statistiques

	دون الوسيلة عمال يتعامل الزبائن مع تحيز	البري النقل وسيلة عمال يحافظ في العامة الاداب على الجماعي معك توصلهم	مقاعد الجماعي البري النقل بوسائل تتوفر الخاصة الاحتياجات لذوي
N Valide	101	101	101
Manquant e	0	0	0
Moyenne	2,8911	3,0099	1,9109
Ecart-type	1,21574	1,22878	1,17558

بعد سهولة الوصول

Statistiques

	الحصول في سهولة تجد البري النقل وسيلة على الجماعي	المحطات تتواجد للتنقل المخصصة المناسب بالمكان	بالولاية النقل شبكة المناطق كل تغطي	البلاي النقل لوسيلة اختياري لسرعتها الجماعي
N Valide	101	101	101	101
Manquant e	0	0	0	0
Moyenne	3,0891	3,1683	2,2772	2,5842
Ecart-type	1,19247	1,23344	1,10561	1,25911

بعد الوقت

Statistiques

	النقل وسيلة تستغرقها التي المدة تتقلاتك في الجماعي البري المناسبة	بوقتها الرحلات تؤدي المناسب	لها الموائية و النقل وسيلة بين الزمن مناسب
N Valide	101	101	101
Manquant e	0	0	0
Moyenne	2,5347	2,6832	2,9010
Ecart-type	1,26146	1,24041	1,17051

بعد الرفاهية

Statistiques

	وسيلة النقل تحتوي الجماعي البري وسائل مختلف على الراحة و الترفيه	النقل وسائل الجماعي البري نظيفة و حديثة	النقل وسيلة تتميز الجماعي البري داخلها بالهدوء	الجلوس مقاعد مريحة	المكيفات تشغيل يتم الحاجة وقت الهوائية اليها
N Valide	101	101	101	101	101
Manquant e	0	0	0	0	0
Moyenne	1,6238	2,0297	2,0396	2,3069	1,8218
Ecart-type	,95762	,97422	1,11284	1,15536	1,07141

Statistiques

	تنقلي عند بالامان اشعر البري النقل وسيلة في الجماعي	النقل وسائل تلتزم من بالوقاية البري الحوادث	التباعد اجراءات تحترم وسيلة داخل الصحي الجماعي البري النقل	البري النقل وسيلة تتوفر علبة على الجماعي الاولية الاسعافات
N Valide	101	101	101	101
Manquant e	0	0	0	0
Moyenne	2,7426	2,3465	1,8911	3,7030
Ecart-type	1,15459	1,06241	1,21574	1,06343

Statistiques

	النقل وسيلة تصدر لا الجماعي البري الضجيج	النقل وسيلة تصدر الدخان الجماعي البري للهواء الملوث	النقل وسيلة تصدر الجماعي البري الايوساخ و الغبار	البري النقل بوسيلة تتواجد التدخين تمنع ملصقات الجماعي
N Valide	101	101	101	101
Manquant e	0	0	0	0
Moyenne	1,9307	3,2970	3,3168	3,9604
Ecart-type	1,14243	1,18781	1,08564	1,06697

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
سياحي تنشيط	101	3,3304	,75116	,07474
كمقصد اختيارها على يساعدي جيجل لولاية على يساعدي لولاية جيجل البرية الرحلات انتظام سياحي	101	2,9208	,93470	,09301
سياحية كوجهة جيجل اختياري سبب البري النقل وسائل عمل مواقيت عن الكافية المعلومات وجود	101	2,9604	,83571	,08316
جيجل بولاية العطلة قضاء على حفزني البري النقل وسائل لعمال الحسنة المعاملة	101	3,4554	1,36766	,13609
كوجهة اختيارها على ما حفزني هذا و الولاية داخل السياحية الاماكن كل الى تصل البري النقل شبكة سياحية	101	2,6238	1,06632	,10610
البريالجماعي النقل وسيلة اختيار على حفزني السياحية الوجهة الى اقامتي مكان من المستغرق الوقت	101	3,9208	1,23031	,12242
سياحية كوجهة اختيارها على شجعني جيجل بولاية الجماعي البري النقل وسائل نظافة	101	3,2871	1,56420	,15564
سياحي كمقصد جيجل اختيار على شجعني الجماعي البري النقل وسائل في بالامان شعوري	101	3,5644	1,01406	,10090
سياحية كوجهة جيجل اختيار على حفزني البيئي بالجانب الجماعي البري النقل وسائل اهتمام	101	3,9109	1,12338	,11178

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral e)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
سياحي تنشيط	4,421	100	,000	,33045	,1822	,4787
كمقصد اختيارها على يساعدني جيجل لولاية على يساعدني لولاية جيجل البرية الرحلات انتظام سياحي	-,852	100	,396	-,07921	-,2637	,1053
سياحية كوجهة جيجل اختياري سبب البري النقل وسائل عمل مواقيت عن الكافية المعلومات وجود	-,476	100	,635	-,03960	-,2046	,1254
جيجل بولاية العطلة قضاء على حفزني البري النقل وسائل لعمال الحسنة المعاملة	3,347	100	,001	,45545	,1855	,7254
كوجهة اختيارها على ماحفزني هذا و الولاية داخل السياحية الاماكن كل الى تصل البري النقل شبكة سياحية	-3,546	100	,001	-,37624	-,5867	-,1657
البريالجماعي النقل وسيلة اختيار على حفزني السياحية الوجهة الى اقامتي مكان من المستغرق الوقت	7,522	100	,000	,92079	,6779	1,1637
سياحية كوجهة اختيارها على شجعني جيجل بولاية الجماعي البري النقل وسائل نظافة	1,845	100	,068	,28713	-,0217	,5959
سياحي كمقصد جيجل اختيار على شجعني الجماعي البري النقل وسائل في بالامان شعوري	5,593	100	,000	,56436	,3642	,7645
سياحية كوجهة جيجل اختيار على حفزني البيئي بالجانب الجماعي البري النقل وسائل اهتمام	8,149	100	,000	,91089	,6891	1,1327