

أثر مؤشرات جودة خدمات النقل العام على نية إعادة الاستخدام دراسة عينة من زبائن مؤسسة سيترام قسنطينة

براهيمي مسيكة¹ (*)

¹ استاذ محاضر أ ، مخبر الدراسات والبحوث التسويقية جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، (الجزائر)

massika.brahimi@unv-constantine2.dz ✉

رابط ORCID: <http://orcid.org/0009-0007-0198-0978>

تاريخ النشر: 2026-06-05

تاريخ القبول: 2026-04-04

تاريخ الاستلام: 2025-11-14

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر مؤشرات جودة خدمات النقل على نية إعادة استخدام خدمات ترامواي قسنطينة، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على عينة من زبائن ترامواي قدرها (216) فرداً، وقد تم تحليل البيانات بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات النقل على نية إعادة استخدام خدمات ترامواي قسنطينة إذ كان للمؤشرات (تقديم الخدمة، توافر المعلومات، التوقيت، الراحة، الأثر البيئي) تأثير على نية إعادة الاستخدام لأفراد العينة، بينما المؤشرات (سهولة الوصول، الاهتمام بالزبائن، الأمان) لم يكن لهما تأثير ذو دلالة إحصائية. وفي الأخير قدمت الدراسة عدداً من الاقتراحات لتحسين جودة خدمات النقل.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة؛ مؤشرات جودة خدمات النقل؛ نية إعادة الاستخدام؛ سيترام قسنطينة.

تصنيف JEL : G29؛ M31؛ L99



The impact of public transport service quality indicators on the intention to reuse the service: A study of a sample of customers of the Setram Constantine company

1st Brahimi Massika ^{1(*)}

Marketing Studies and Research Laboratory, Abdelhamid Mehri University Constantine2(Algeria)

✉ massika.brahimi@unv-constantine2.dz

ORCID  <http://orcid.org/0009-0007-0198-0978>

Received: 14/11/2025

Accepted: 4/4/2026

Published: 5/6/2026

Abstract:

This study aims to determine the impact of transport service quality indicators on the intention to reuse Constantine tramway services. To achieve this objective, a descriptive-analytical approach was employed. A questionnaire was distributed to a sample of 216 tramway passengers, and the data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The results showed a statistically significant impact of transport service quality on the intention to reuse Constantine tramway services. The indicators (service provision, information availability, timeliness, comfort, and environmental impact) all had an effect on the respondents' intention to reuse the tramway, while the indicators (accessibility, customer care, and safety) did not have a statistically significant effect. Finally, the study offered several suggestions for improving transport service quality.

Keywords: Quality of service, Transportation service quality indicators, intention to reuse, Setram Constantine.

JEL Classification Codes : G29, M31, L99



1. مقدمة:

شهدت صناعة النقل على مدى العقود القليلة الماضية، خاصةً تلك التابعة للقطاع العام حول العالم، تحولاً جذرياً. حيث تشهد متطلبات التنقل للمسافرين في المناطق الحضرية نمواً مستمراً، نتيجةً لرغبتهم في المشاركة في أنشطة متنوعة بشكل متزايد، مدفوعةً باحتياجاتهم الفسيولوجية والنفسية والاقتصادية .

على الرغم من الدور الحيوي الذي يلعبه النقل في المناطق الحضرية، إلا أن خدماته غالباً ما تكون غير كافية لتلبية الطلب، وحتى عند تلبيةها، غالباً ما تكون تتميز بعدم الكفاءة، على الرغم من توفر بعض وسائل النقل اليومية، كالحافلات والسيارات، إلا أن هذه الوسائل تُشكّل مصدرًا للاضطراب بسبب ازدحام حركة المرور على الطرق، وسوء الأحوال الجوية ، وضعف جودة الخدمات المقدّمة، إن وُجدت أصلاً. وهذا يؤدي إلى نفاذ صبر الأفراد وانزعاجهم، ولهذا السبب تبذل معظم شركات النقل جهوداً لتكون أكثر تركيزاً على خدمة العملاء، حيث تُعدّ جودة الخدمة تقييماً من العميل لمدى تفوقها أو تميزها بشكل عام. نتيجةً لذلك، تُعدّ جودة خدمات النقل البري بمثابة التقييم العام للركاب لأداء النقل العام، فكلما ارتفع أداء خدمة النقل، ازداد الانطباع الإيجابي للركاب عن تلك الجودة، والعكس صحيح. وهذا ما دفع الجهات المعنية إلى السعي لتطوير هذه الوسائل وتقديم خدمات عالية الجودة، سعياً منها للاحتفاظ بعملائها وتحقيق رغباتهم. وبناءً على ذلك، يتصف النقل العام على أنه جزء أساسي في حل التحديات الاقتصادية والبيئية والمتعلقة بالطاقة ، مما يُسهم في تحسين جودة الحياة.

وينطبق الأمر نفسه على الجزائر، التي تعاني من أزمة نقل كبيرة. فالطرق مزدحمة، مع فوضى مرورية خانقة، وعدد كبير من حوادث الطرق بسبب السرعة الزائدة للسائقين. وهذا يؤدي إلى تأخير في تنقل الأفراد كل هذه الصعوبات في إيصال الأفراد إلى وجهاتهم، بالإضافة إلى المساحة الجغرافية الشاسعة للجزائر، دفعت وزارة النقل إلى العمل على تطوير وسائل نقل جماعي جديدة في المناطق الحضرية، مثل مشاريع مترو وترامواي الجزائر في عدة ولايات (سطيف، قسنطينة، وهران، سيدي بلعباس، وورقلة). بالإضافة إلى ذلك، توجد شركات نقل عام حضرية وشبه حضرية في جميع ولايات البلاد.

بناءً على ما سبق، يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير مؤشرات جودة خدمات النقل العام على نية إعادة استخدام خدمات مؤسسة سيترام قسنطينة ؟

وتندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة لمؤشرات جودة خدمات النقل في مؤسسة سيترام قسنطينة؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين مؤشرات جودة خدمات النقل ونية إعادة استخدام خدمات مؤسسة سيترام قسنطينة ؟

- هل يُوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات جودة خدمات النقل على نية إعادة

استخدام خدمات مؤسسة سيطرام قسنطينة؟

■ فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤلات السابقة يتم طرح الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة مرتفع لمؤشرات جودة خدمات نقل مؤسسة سيطرام قسنطينة؛

- الفرضية الثانية: يُوجد هناك علاقة إرتباط موجبة وطردية بين مؤشرات جودة خدمات النقل ونية إعادة استخدام خدمات مؤسسة سيطرام قسنطينة؛

- الفرضية الثالثة: يُوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات جودة خدمات النقل مجتمعة على نية إعادة استخدام خدمات مؤسسة سيطرام قسنطينة.

■ أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يأتي:

- تتبع أهمية هذا البحث من أهمية موضوع جودة الخدمات كأحد العوامل الأساسية في نجاح الأعمال على المدى الطويل والذي يجب التركيز عليه؛

- يستمد هذا البحث أهميته من خلال معالجته لمفهوم جودة خدمات النقل، وكيفية مساهمة مؤشرات جودة خدمات النقل في تحقيق نية إعادة استخدام الخدمات؛

- تتمثل أهمية هذا البحث في النتائج التي يمكن الوصول إليها، وما ينبثق عنها من مقترحات يمكن أن تساعد المؤسسة محل الدراسة - في حالة الأخذ بها - في تحقيق نية إعادة استخدام خدمات المؤسسة من خلال مؤشرات جودة خدمات النقل.

■ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على جودة خدمات النقل، وأهم مؤشرات جودة خدمات النقل؛

- بيان مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة لمؤشرات جودة خدمات النقل؛

- معرفة مؤشرات جودة النقل الأكثر تأثيراً على نية إعادة استخدام خدمات مؤسسة - سيطرام قسنطينة؛

- تقديم عدد من المقترحات للمسؤولين في مؤسسة سيطرام قسنطينة بناءً على نتائج الدراسة والتي يمكن تعميمها والاستفادة منها.

■ منهجية الدراسة

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة سنقوم باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، إذ يقوم المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، بالتفسير والتحليل للوصول إلى حقائق عن الظروف القائمة من أجل تطويرها وتحسينها. وتعتمد الدراسة في جمع المعلومات والبيانات

اللازمة على مجموعة من الأساليب ففي الجانب النظري استندت على جمع المعلومات من عدة مصادر كالكتب والمقالات ورسائل الدكتوراه الجامعية، أما في الجانب التطبيقي فنعمت على استمارة استبيان وتطبيقها على الزبائن، وتعتمد في تحليلها وتفسيرها على برنامج ال (SPSSV22).

▪ الدراسات السابقة

من بين الدراسات التي اعتمدنا عليها ذات العلاقة بمتغيرات دراستنا الحالية ما يلي:

- دراسة (Mikuličić, Žanić Jelena et al,2024)

Evaluation of Service Quality in Passenger Transport with a Focus on Liner Maritime Passenger Transport—A Systematic Review

هدف هذه الورقة البحثية إلى تقديم لمحة عامة عن المقالات التي تُركز على الأساليب المُستخدمة لتقييم جودة الخدمة. ركّز المؤلفون على تقييم جودة الخدمة في نقل الركاب، وهو التقييم الوحيد المُتاح في مجموعة (Web of Science Core (WoS) وقد اختاروا 33 مقالة ذات صلة بتقييم جودة الخدمة في نقل الركاب، وركزت 5 منها على تقييم جودة الخدمة في النقل البحري المنتظم للركاب. واستنادًا إلى المقالات المدروسة، يُمكن الاستنتاج أن بيانات جودة الخدمة وطرق تقييمها تُشكل أساس أي خدمة يستخدمها المستهلكون، وغالبًا ما تكون العامل الحاسم في اختيار وسيلة النقل، وبالتالي وسيلة النقل. ومع ذلك، فقد ازداد عدد المقالات العلمية التي تتناول هذا الموضوع في السنوات الأخيرة وفقًا لسنة النشر في مجموعة Web of Science، مما يُشير إلى اهتمام متزايد بتحليل جودة الخدمة في وسيلة نقل مُحددة. بالإضافة إلى ذلك، أظهر تحليل مجالات البحث للمقالات المُختارة من مجموعة Web of Science أن غالبية المقالات نُشرت في مجالات النقل، والأعمال والاقتصاد، والعلوم والتكنولوجيا، والعلوم البيئية. ولقد أبرزت الدراسة ثلاث حقائق مهمة: الأهمية المستمرة لنموذج SERVQUAL كأساس للعديد من الباحثين المشاركين في تقييمات جودة الخدمة؛ تطبيق الأساليب النوعية كأساس للحصول على البيانات اللازمة لتطبيق الأساليب الكمية؛ وصلاحيّة هذه الأساليب وقابليتها للتطبيق في المشهد الديناميكي لنقل الركاب وجودة الخدمة.

- دراسة (Amiebiet, Eluk; et al,2021) بعنوان

Service Quality and Passengers' Loyalty of Public Transportation Companies

تناولت هذه الدراسة جودة الخدمة وولاء الركاب لشركات النقل العام. وأجريت لتحديد آثار سلامة الركاب، وراحتهم، وكفاءة السائقين، ووقت السفر، ونظافة المركبات على ولاء الركاب لشركات النقل العام. واعتمدت الدراسة تصميم بحث مسحي مقطعي. وتم الحصول على البيانات الأولية من 228 راكبًا من شركات النقل البري العام باستخدام استبيان مُعدّل. وحُلّت البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي، بينما اعتُمد الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة بمساعدة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 23). وكشفت نتائج الدراسة عن أن سلامة الركاب، وراحتهم، وكفاءة السائقين، ونظافة المركبات كان لها آثار إيجابية كبيرة على ولاء الركاب لشركات النقل العام، بينما لم يكن لوقت السفر تأثير كبير على ولاء الركاب في هذا الصدد. لذلك، خلصت الدراسة إلى أن جودة الخدمة تؤثر

بشكل كبير على ولاء الركاب لشركات النقل العام. وقُدِّمت بناءً على ذلك تطبيقات عملية واقتراحات لإجراء المزيد من الدراسات.

- دراسة (Christian Tabi Amponsah&Samuel Adams,2016)بعنوان:

Service quality and customer satisfaction in public transport operations

تقدم هذه الدراسة تقييماً للعلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في عمليات النقل العام في منطقة فانكوفر لوار ماينلاند بمقاطعة كولومبيا البريطانية، كندا. جُمعت عينة تقييمية من 205 أشخاص من سكان المناطق الحضرية للدراسة. وتم تكييف نموذج SERVQUAL، المعروف بمتانته في قياس رضا العملاء، لهذه الدراسة. وُصفت أبعاد الدراسة على أساس الجوانب الملموسة وغير الملموسة، ليتمكن مستخدمو النقل من تقييم جودة خدمة النظام. أظهرت النتائج الرئيسية للدراسة وجود علاقة وثيقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء، واكتظاظ الحافلات، والرضا العام عن الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، كان لخدمات ساعات العمل المتأخرة تأثير سلبي كبير على الرضا العام، وقيمة الأجرة المدفوعة، والخدمات العامة التي يقدمها المشغلون.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2 ماهية جودة خدمات النقل

دُرست جودة الخدمة في النقل العام منذ منتصف الستينيات ، ومنذ التسعينيات، وقُر تطبيق أساليب التسويق لباحثي النقل أداة لدراسة الرضا عن السفر ولذلك، ترسخ مفهوم الرضا عن السفر مع مرور الوقت، ونوقش واستُخدم بشكل متكرر في الأدبيات. يعود مفهوم جودة الخدمة (SQ) المرتبط بمفهوم رضا العملاء إلى تسعينيات القرن الماضي، عندما أشار بيرري وآخرون (1990) إلى أن "العملاء هم الحكم الوحيد على جودة الخدمة". (Eboli & Mazzulla, 2021, pp. 220-221)

1- تعريف جودة الخدمة

عادةً، تشير جودة الخدمة إلى تقييم مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء. وقد ارتبط هذا المفهوم بمؤلفين مثل Gronroos (1982، 1984)، Lehtinen and Lehtinen (1982)، Parasuraman et al (1985)، Sasser et al (1978). وبينما لا يوجد اتفاق على التعريف الدقيق لجودة الخدمة، تُظهر تعريفات مختلفة أنها مفهوم متعدد الأبعاد. أشار Parasuraman و اخرين (1985) إلى أن الجودة مفهوم مُبهم وغير واضح. وقد استُخدمت كلمة الجودة للدلالة على العديد من المفاهيم، بما في ذلك التوافق بين الخدمة/المنتج واحتياجات العملاء. (Tabi Amponsah & Samuel, 2016, p. 533)

فجودة الخدمة، في جوهرها، هي الفرق الناتج عن المقارنة بين توقعات العملاء المدركة والأداء الفعلي لمقدم الخدمة أو خدماته. ويمكن النظر إليها على أنها إدراك العميل لمدى تلبية الخدمة المقدمة لتوقعاته من مُقدم الخدمة أو تجاوزها (Amiebiet, Anyadighibe, Edim , & Rosemary Mbaka, 2021, p. 85)

ويعرّف Harfi (2015) جودة الخدمة بأنها تقييم مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات العميل. فجودة الخدمة فهي الفرق بين الأداء المُدرَك والأداء الفعلي للخدمة. وهي الدرجة التي يُلبى فيها الأداء الفعلي للخدمة أداء المستهلكين المُدرَك للخدمة أو يتجاوزه. (Amiebiet, Anyadighibe, Edim, & Rosemary Mbaka, 2021, pp. 85-86)

عرّف Kotler & Armstrong مصطلح "جودة الخدمة" بأنه قدرة شركة الخدمات على الحفاظ على عملائها، أي أن الاحتفاظ بالعملاء، في رأيهما، هو أفضل مقياس لجودة الخدمة. (Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya, 2019, p. 38)

عرّف Zeithaml وآخرون جودة الخدمة بأنها "تقديم خدمة ممتازة أو متفوقة مقارنةً بتوقعات العميل". (Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya, 2019, p. 39)

من خلال ماسبق من التعاريف نستخلص أن جودة الخدمة هي قدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء وتجاوزها. حيث يتم تحديدها من خلال مقارنة الأداء المتوقع مع تصور العميل لكيفية تقديم هذا الأداء.

2- تعريف جودة خدمات النقل العام

عند الحديث عن جودة خدمات النقل العام للركاب، لا بد من ذكر المعيار الأوروبي EN 13816:2002 (خدمات نقل الركاب العامة) الذي يُعدّ مرجعاً أوروبياً لتقييم جودة مُشغلي خدمات نقل الركاب العامة. (Mikuličić, Kolanović, Jugović, & Brnos, 2024, pp. 2-3)

يُعرّف المعيار EN 13816:2002 أربعة مفاهيم رئيسية لجودة الخدمة. وبشكل أكثر تحديداً، هناك مستوى من الجودة، يُسمى "الجودة المطلوبة"، وهو ما يطلبه العميل، ومستوى من الجودة، يُسمى "الجودة المستهدفة"، والذي يهدف مقدم الخدمة إلى تقديمه للعملاء؛ ويتأثر هذا المستوى بمستوى الجودة المطلوبة. من ناحية أخرى، تُعرّف "الجودة المقدمة" بأنها مستوى الجودة المحقق يومياً. وأخيراً، هناك مستوى الجودة المدرك من قبل العميل، والذي يُسمى "الجودة المدركة". وعلى وجه الخصوص، يمكن اعتبار الفرق بين "الجودة المطلوبة" و"الجودة المدركة" بمثابة درجة رضا العميل. وقد حظي هذا التعريف بدعم كبير في الأدبيات؛ في الواقع، يرى العديد من الباحثين أن جودة الخدمة (SQ) وسيلة لتحقيق رضا المستخدمين.

ووفقاً لدليل قدرة النقل العام وجودة الخدمة (TRB)، يُعرّف جودة الخدمة بأنها الأداء العام المقاس أو المتصور لخدمة النقل العام من وجهة نظر الراكب. ويرى العديد من الباحثين أن وجهة نظر العميل هي الأكثر أهمية لتقييم أداء النقل العام. (Eboli & Mazzulla, 2021, pp. 220-221)

جودة الخدمة في نقل الركاب تعني الجودة الشاملة للخدمة المقدمة للركاب خلال رحلاتهم على مختلف وسائل النقل، كالحافلات والقطارات والطائرات والسفن. وقد ازداد التركيز على جودة الخدمة في قطاع النقل، إذ لا يقتصر حرص الركاب على السفر بكفاءة وفي الوقت المحدد فحسب، بل يتطلعون أيضاً إلى تجربة إيجابية ومرضية. (Mikuličić, Kolanović, Jugović, & Brnos, 2024, p. 2)

- يمكن تعريف جودة خدمات النقل العام في نقل الركاب بأنها مجموعة من المتغيرات غير الملموسة، والتي يمكن تقييمها بأربعة مناهج مختلفة: (Chocholac & Sommerauerova, 2020, p. 88)
- **وجهة نظر المستخدم** : يُقدّر الركاب في الغالب الوقت الإجمالي، والراحة، والنظافة، وسهولة الوصول إلى الخدمة، وسهولة الوصول إلى المعلومات، وتنظيم الخدمة، والسلامة، وسلوك موظفي شركة النقل والموصلين، وتكاليفهم، أي الأجرة .
 - **الكفاءة التشغيلية** : تقييم المؤشرات الفنية والاقتصادية التي تصف عمليات النقل، بما في ذلك تقييم المؤشرات التي تصف الأعمال .
 - **اقتصاديات التشغيل**: وجهة نظر الأعمال التي يُجرىها الناقل المسؤول عن التشغيل.
 - **كفاءة استخدام الموارد المخصصة من قبل السلطات العامة المسؤولة عن خدمات النقل العام**: من وجهة نظر الأجهزة الإدارية الإقليمية (البلديات، المناطق، وزارة النقل) .
- من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن جودة خدمات النقل تعبر عن مدى كفاءة وفعالية الخدمة في تلبية احتياجات وتوقعات المستخدمين من خلال تحقيق معايير أساسية مثل الأمان، الراحة، السرعة والانتظام إلى جانب التكلفة المعقول.

2.2 مؤشرات جودة خدمات النقل العام

مؤشرات جودة خدمة النقل: وفقاً لـ (AFNOR (2002)، تتكون الجودة العامة للنقل العام للركاب من عدد كبير من المؤشرات. وتُقسّم جودة خدمة النقل من وجهة العملاء إلى ثمانية مؤشرات وفقاً لهذا المعيار. يُحدد المؤشران الأولان عرض النقل العام للركاب بشكل عام، بينما تُقدّم المؤشرات من 3 إلى 7 وصفاً أكثر تفصيلاً لأداء الخدمة، بينما يصف المؤشر 8 الأثر البيئي على المجتمع ككل. وتتمثل مؤشرات جودة خدمات النقل في : (Amara & Bouchetara, 2024, pp. 221-222)

- **تقديم الخدمة**: يرتبط تقديم خدمة النقل بمجموعة من العناصر والإجراءات التي من شأنها تحسين مستوى جودتها. تعتمد هذه العناصر على مدى حداثة وسائل النقل، وعدد المركبات المتاحة، والمسارات التي تغطيها، والالتزام بمواعيد بدء وانتهاء الرحلة، وسعة المركبات.
- **سهولة الوصول**: بالنسبة للنقل، تُعد مرونة خط سير الرحلة ومسارها أكثر أهمية من عامل السرعة. ويتجلى ذلك أيضاً في أهمية المحطات الملائمة وتوزيعها في مناطق استراتيجية تُمكن الركاب من الوصول إليها بسهولة.
- **توافر المعلومات**: إن توفير المعلومات حول مواعيد المغادرة والوصول، وأوقات الانتظار، لا يُسهم فقط في جودة الخدمة، بل يُسهّل أيضاً على الركاب معرفة الجداول الزمنية المختلفة لرحلاتهم. وتتمثل هذه المعلومات في أسعار الرحلات ومدتها ووجهاتها.
- **التوقيت**: يُمكن أن يكون مقدار الوقت المستغرق عاملاً حاسماً في رغبة العملاء في دفع المزيد مقابل وقت أقل. على سبيل المثال، إذا أخذنا استخدام النقل الحضري كمثال، فسنرى أن العديد

- من العملاء يفضلون السفر بسيارة أجرة لتوفير الوقت على الحافلة. كما يؤثر الوقت على اختيار العميل لوسيلة نقل معينة.
- **الاهتمام بالعملاء:** يتجلى الاهتمام بالعمل في طريقة ارتداء ملابس مُميزة لا تشوبها شائبة لمقدمي الخدمة، بالإضافة إلى طريقة معاملتهم، لأنهم يُمثلون الشركة. ويتحقق ذلك من خلال حسن المعاملة والتوجيه وحسن الضيافة.
- **الراحة:** تُسهم الحالة الجيدة لوسيلة النقل بشكل كبير في راحة العميل ورفاهيته، وكذلك نظافة المقاعد وحالتها.
- **السلامة:** يُعد تقييم السلامة من أهم الاهتمامات النفسية للمسافرين عند استخدام وسائل النقل المختلفة ومرافقها الأساسية. وتتجلى السلامة من خلال القيادة الآمنة، وتوافر معدات ووسائل السلامة في المركبة.
- **التأثير البيئي:** لوسائل النقل العام الحديثة تأثير إيجابي على البيئة، حيث تساعد في الحفاظ على نظافة البيئة وجمال المناظر الطبيعية الحضرية .

3.2 تعريف ماهية إعادة الاستخدام

يعرف 1982 Blackwell & Engel نية إعادة الاستخدام على أنها "شدة النية لمواصلة استخدام أو إعادة شراء المنتج أو الخدمة عند استلام المنتج أو الخدمة". يشير ذلك إلى إمكانية ترجمة المواقف والمعتقدات حول منتج أو خدمة معينة إلى سلوك فعلي. (Kim Gwi-Gon & Ida Ayu , 2024, p. 13)

كما يعرف Hellier وآخرون 2003 نية إعادة الاستخدام بأنها "نية شراء المنتجات أو الخدمات بشكل مستمر بعد شرائها من قبل المستهلكين، وترتبط نية إعادة الاستخدام بقرار شخصي بشراء المنتجات والخدمات بشكل متكرر من نفس الشركة، مع مراعاة أوضاعهم الحالية (Kobthong & Thanasopon, 2020, p. 744)

وتُعرف أيضا نية إعادة الاستخدام Kobthong & Thanasopon 2020 بأنها "نية شراء المنتجات والخدمات باستمرار، والتي تتحقق عندما يشعر العملاء بالرضا ويمتلكون موقفاً إيجابياً بعد شرائهم واستخدامهم للمنتجات والخدمات لأول مرة". (Kobthong & Thanasopon, 2020, p. 744)

ووفقاً لكوتلر وكيلر (2016)، فإن نية إعادة الاستخدام "هي شعور الشخص أو المستهلك بالرضا عن منتج يطابق توقعاته مع الأداء الذي يتوقعه. وهذا بدوره سيخلق رضا يشجع على تكرار شراء نفس المنتج أو العلامة التجارية في المستقبل". (Umar & Hapzi, 2022, p. 142)

نية إعادة الاستخدام هي شدة نية الاستمرار في استخدام المنتج أو الخدمة أو إعادة شرائها عند استلامها. وتشير إلى إمكانية ترجمة المواقف والمعتقدات حول منتج أو خدمة معينة إلى سلوك فعلي. بمقارنة الأداء المُدرك للمنتج بتوقعات المستهلك قبل شرائه، يشعر العميل بعدم الرضا أو الرضا. ومن

خلال هذه العملية، يقرر العميل ما إذا كان سيعيد استخدام المنتج أو الخدمة أم لا. تلعب الفوائد المتوقعة دورًا مهمًا في تشكيل نية إعادة الاستخدام. (Zhang & Kim, 2021, p. 64)

من خلال ماسبق نستخلص أن نية إعادة الاستخدام هي شدة نية الاستمرار في استخدام أو إعادة شراء المنتج أو الخدمة والتي تتحقق عندما يشعر العملاء بالرضا بعد شرائهم واستخدامهم للمنتجات والخدمات لأول مرة، كما ترتبط نية إعادة الاستخدام بإختيار الفرد الاستمرار في شراء المنتجات والخدمات من مؤسسة معينة.

3. الاطار التطبيقي للدراسة

1.3 التعريف بمؤسسة سيترام قسنطينة

أسست شركة المساهمة سيترام (SETRAM) في نوفمبر 2012، نتيجة إتفاق بين مؤسسة النقل الحضري والشبه حضري للجزائر الوسطى ومؤسسة مترو الجزائر والهيئة المستقلة للنقل في باريس RATP. وتتمتع بمكانة رائدة في السوق الاقتصادية الجزائرية لأكثر من عشر (10) سنوات، لا سيما في قطاع النقل الحضري من خلال تشغيل وصيانة أنظمة الترامواي، تقوم بإستغلال كل من ترامواي (الجزائر العاصمة؛ وهران؛ قسنطينة؛ سيدي بلعباس؛ ورقلة؛ سطيف ومستغانم) يتواجد مقر المديرية العامة بالجزائر العاصمة.

منذ مارس 2023، أصبحت شركة استغلال الترامواي (SETRAM) شركة جزائرية 100%، تابعة لمجموعة (TRANSTEV)، يديرها متخصصون محليون اكتسبوا خبرة عالية في تشغيل الترامواي وصيانة البنية التحتية. تتيح هذه الخبرة المتطورة لشركة سيترام توسيع خبراتها واستكشاف أسواق جديدة في قطاع النقل العام على الصعيد الدولي.

حيث تسعى الشركة (SETRAM) إلى تحقيق الأهداف التالية:

- قيادة الجزائر نحو نمط جديد من النقل الحضري في متناول الجميع، وأن تصبح مرجعًا في مجال النقل العام، وترسيخ مكانتها كجهة رائدة في مجال التنقل المستدام في الجزائر؛
- تقديم خدمة نقل عالية الجودة تُعلي من شأن السلامة والراحة والانتظام والنظافة؛
- نقل خبراتها المعترف بها إلى الجزائر للتوسع في الأسواق الأفريقية الأخرى من خلال شراكات B2B.

بدأ تشغيل الجزء الأول من خط ترامواي قسنطينة في 5 جويلية 2013، ويمتد على مسافة 8 كيلومترات، ويغطي المنطقة الحضرية للمدينة، ويربط محطة زواغي بمحطة بن عبد المالك رمضان. وقد استُكمل هذا المسار بخط امتداد أول، بدأ تشغيله في 3 جوان 2019، ويمتد على مسافة 6,5 كيلومترات، ويضم خمس محطات للركاب. أما خط الامتداد الثاني، فقد انطلق في سبتمبر 2021. ويضم هذا المسار الجديد ست محطات جديدة، بطول 3,8 كيلومترات، ويربط محطة قادري إبراهيم بمحطة جامعة عبد الحميد مهري. (setram, 2025)

3. 2 منهج الدراسة الميدانية

سنتناول فيما يلي الجانب التطبيقي للدراسة وذلك من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى تعريف أداة جمع البيانات والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات.

• **مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد المستخدمين لترامواي قسنطينة، إذ قمنا بأخذ عينة ميسرة والمعرفة بكونها نوع من أنواع العينات غير الاحتمالية. وفيما يخص توزيع الاستبيان على عينة الدراسة فقد قمنا بتوزيعه 250 استمارة استبيان، استرجعت منها 216 استمارة قابلة للتحليل.

• **أداة جمع البيانات:** في هذه الدراسة قمنا بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات نظرا لاعتباره أفضل التقنيات لهذا النوع من الدراسات التي تعتمد على التقييم وإبداء الرأي حول الموضوع. لقد تم تصميم استمارة الاستبيان بعد مراجعة الأدبيات وأساليب البحث العلمي النظرية والدراسات الميدانية السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

- الجزء الأول: تضمن معلومات شخصية حول أفراد عينة الدراسة (ضم 07 أسئلة)؛
- الجزء الثاني: تضمن أسئلة ذات صلة بمؤشرات جودة خدمات النقل، وقد شمل بدوره 32 سؤال تم تقسيمهم على 8 أبعاد؛

- الجزء الثالث: شمل أسئلة لقياس نية إعادة الاستخدام (ضم 03 أسئلة)
وقد تم قياس إجابات الزبائن في الجزئين الثاني والثالث باستخدام مقياس "ليكرت" الخماسي المكون من خمس نقاط تتراوح ما بين عدم الموافقة المطلقة والموافقة المطلقة.

• **صدق وثبات أداة الدراسة:** لقد تم التحقق من ثبات هذه الدراسة بالاعتماد على طريقتين:
- **استشارة المحكمين:** تطلب التحقق من صدق الاستبيان الاستعانة بثلاثة أساتذة من قسم العلوم التجارية في جامعة قسنطينة 2 تخصص تسويق الخدمات، وذلك من أجل الاستفادة من خبراتهم في التخصص لكي تكون الدراسة أكثر دقة وموضوعية، وقد تم تعديل وإعادة صياغة الأسئلة بناء على توصية المحكمين.
- **طريقة معامل ألفا كرونباخ:** تعد من أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين، حيث يقيس درجة ثبات عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة، وهناك مجالات مختلفة لدرجة الثبات لمعامل ألفا كرونباخ.

الجدول 1: قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

محاور الاستبيان	عدد	معامل ألفا كرونباخ
عرض الخدمة	4	0.895
تقديم المعلومات	3	0.766
سهولة الوصول	3	0.717

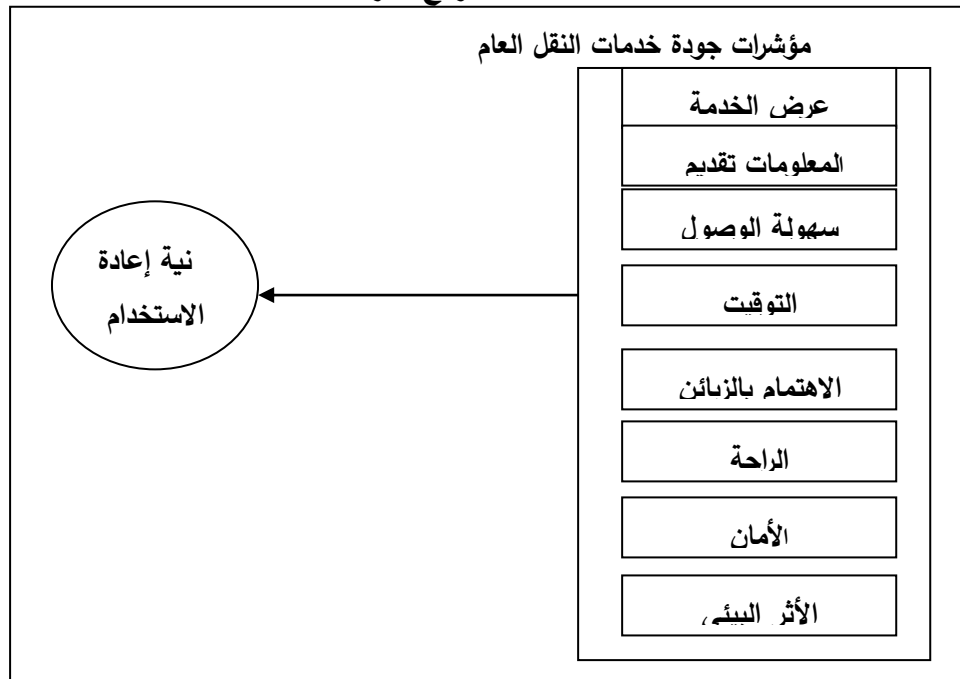
التوقيت	5	0.815
الاهتمام بالزبائن	5	0.865
الراحة	3	0.608
الأمان	4	0.879
الاثر البيئي	5	0.788
نية إعادة الاستخدام	3	0.944

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ ذات قيم مرتفعة في جميع محاور الاستبيان وهي أكبر من الحد الأدنى 0,6، حيث تراوحت ما بين 0,608 و0,944، وهو ما يدل على أن أداة البحث المستخدمة ذات ثبات ويمكن الاعتماد عليها في تحليل نتائج البحث واختبار الفرضيات. انطلاقاً من اختبارات الصدق والثبات يمكن القول بأنه قد تمكنا من التأكد من صدق وثبات الاستبيان مما يجعلنا على ثقة بصلاحيته لتحليل النتائج، الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

• **متغيرات الدراسة:** تتمثل المتغيرات المستقلة في مؤشرات جودة خدمات النقل المتمثلة في السياسات التالية (عرض الخدمة، تقديم المعلومات، سهولة الوصول، التوقيت، الاهتمام بالزبائن، الراحة، الأمان، الأثر البيئي)، أما المتغير التابع فهو نية إعادة الاستخدام.

الشكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة

3.3 خصائص عينة البحث

يمكن عرض وتحليل خصائص المبحوثين من خلال الجدول الموالي، وذلك من حيث الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، الدخل، وفترة التعامل مع المؤسسة.

الجدول 2: المعلومات الشخصية

النسبة %	التكرار	البيان	
61.1	132	ذكر	الجنس
38.9	84	أنثى	
10.2	22	أقل من 20 سنة	الفئة العمرية
49.1	106	من 20 إلى أقل من 30 سنة	
16.7	36	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	
15.7	34	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	
8.3	18	من 50 سنة فأكثر	
6.5	14	ابتدائي وأقل	المستوى التعليمي
10.2	22	متوسط	
23.1	50	ثانوي	
60.2	130	جامعي	
61.6	133	أقل من 20000 دج	الدخل الشهري
30.6	66	من 20000 و أقل من 40000 دج	
7.9	17	أكثر من 40000 دج	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSSV22

يظهر من الجدول رقم (3) أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث، حيث تقدر نسبة الذكور 61.1 % من عينة الدراسة، أما فيما يخص الفئة العمرية فإن النسبة الأكبر كانت للفئة ما بين 20 إلى أقل من 30 سنة وذلك ب 49.1% تتبعها الفئة العمرية من 30 سنة وأقل من 40 سنة بنسبة 16.7% ، لتأتي في الأخير الفئة العمرية 50 سنة فأكثر بنسبة 8.3% حيث تعكس هذه النتيجة التنوع في متوسط أعمار العينة. أما فيما يخص المستوى التعليمي فكانت النسبة الأكبر للفئة ذات المستوى الجامعي بنسبة 60.2%، يليها الفئة ذات المستوى الثانوي بنسبة 23.1% تليها فئة المستوى المتوسط بنسبة 10.2% لتأتي في الأخير فئة المستوى الابتدائي بنسبة 6.5%، كما نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من عدد الزبائن المستقيمين هم ذوي الدخل أقل من 20000 دج قدرت ب 61.6% تليها الفئة التي يتراوح دخلهم من 20000 دج وأقل من 40000 دج بنسبة 30.6% ، بعدها تأتي الفئة التي يتراوح دخلها 40000 فأكثر بنسبة 7.9%.

4- تحليل النتائج

1.4 تحليل ومناقشة الفرضية الأولى: مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة مرتفع لمؤشرات جودة خدمات نقل مؤسسة سيطرام قسنطينة

الجدول 3: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بمؤشرات جودة خدمات النقل

مؤشرات المحور الاول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التقييم
---------------------	-----------------	-------------------	---------	--------------

تقديم الخدمة	4,00	0,458	4	درجة عالية
توافر المعلومات	4,28	0,426	1	درجة عالية
سهولة الوصول	4,21	0,374	2	درجة عالية
التوقيت	3,60	0,704	7	درجة عالية
الاهتمام بالزبائن	3,62	0,546	6	درجة عالية
الراحة	3,55	0,429	8	درجة عالية
الأمان	3,94	0,431	5	درجة عالية
الاثار البيئي	4,10	0,374	3	درجة عالية
مؤشرات جودة خدمات النقل العام	3,90	0,359	-	درجة عالية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSSV22

يتضح من خلال الجدول أعلاه

نتائج إيجابية عالية فيما يتعلق مؤشر تقديم الخدمة بالنسبة لمؤسسة سيطرام قسنطينة، ويظهر من خلال المتوسط الحسابي أن جميع العبارات حصلت على تقييم عال بين المشاركين في الاستبيان، حيث نجد المتوسط الحسابي الاجمالي لهذا المؤشر بلغ 4,00 وانحراف معياري 0,458 ما يفسر تشتت ضيق لإجابات أفراد العينة وهي أقرب إلى المتوسط، وهو ما يشير إلى أن تقديم الخدمة لدى مؤسسة استغلال ترامواي (سيترام قسنطينة) يتم باستخدام أحدث الاجهزة، وتوفير العدد الكافي من عربات الترامواي، والمحطات الخاصة بانتظار الركاب، كما تقدم المؤسسة لزبائنها اشتراكات معقولة للتذاكر.

كما يتضح أن اتجاه إجابات أفراد العينة إيجابي نحو توافر المعلومات حول خدمات مؤسسة سيطرام قسنطينة بمتوسط حسابي اجمالي قدر ب 4,28 وانحراف معياري 0,426، حيث كانت إجاباتهم موافقة فيما يخص توفر أجهزة لإعلام الزبائن عن المحطات خلال الرحلة، حيث يتم إعلام الزبائن بشكل واضح عند حدوث تأخيرات في الرحلات، كما يتصف موظفو المؤسسة بالتعاون ولا يبذون أي تذمر من الاسئلة المتكررة للزبائن، وهذا يعني أن مستوى توافر المعلومات حول خدمات المؤسسة تلقى قبول وإستحسان من طرف أفراد العينة.

أما فيما يخص آراء أفراد العينة حول مؤشر سهولة الوصول كانت إجابات أفراد العينة موافقة بمتوسط حسابي 4,21 وانحراف معياري 0,374، حيث كانت إجاباتهم موافقة على كل العبارات فيما يخص سهولة استعمال أجهزة المصادقة على التذاكر، وقرب وسهولة الوصول لأكشاك وأماكن بيع التذاكر، ووجود وسائل تسهل وصول ذوي الاحتياجات الخاصة للحصول على خدمات النقل.

كما نلاحظ أن اتجاه إجابات أفراد العينة اتجاه مؤشر التوقيت موافقة بمتوسط حسابي اجمالي 3,36 وانحراف معياري اجمالي 0,704، حيث اتفق المستجوبين في اجاباتهم على أن المؤسسة تلتزم بمواعيد الانطلاق والوصول، كما يتم احترام المؤسسة ساعات العمل بحيث تكون ملائمة لكل الزبائن دون انقطاع كما أكد أفراد العينة على أن مدة الانتظار على المواقف قليلة، أما فيما يخص العبارة المتعلقة

بسرعة الوصول إلى المكان المقصود فقد كانت إجابات أفراد العينة غير موافقة بمتوسط حسابي 2.95 وإنحراف معياري 0.858، وهو الأمر الذي يتذمر منه زبائن سيطرام من طول فترة الرحلة.

بالنسبة لمؤشر الاهتمام بالزبائن فإن اتجاه إجابات أفراد العينة موافقة بمتوسط حسابي إجمالي قدر بـ 3.43 و إنحراف معياري 0,546، حيث كانت إجاباتهم موافقة على كل العبارات حيث اتفق أفراد العينة على أن العاملين يتصفون بمهارات جيدة في التعامل مع الزبائن، من خلال تقديم المساعدة والإجابة على استفسارات الزبائن وتقديم المساعدة في حل المشاكل مع توفير أرقام هواتف لإسترجاع المفقودات.

كما يتضح أن اتجاه إجابات أفراد العينة موافقة نحو مؤشر الراحة بمتوسط حسابي إجمالي قدر بـ 3,55 و إنحراف معياري 0,429، حيث كانت إجاباتهم موافقة فيما يخص أن عربات ترامواي مريحة ومناسبة للرحلات الطويلة، كما يتم توفير بيئة مريحة خالية من الضوضاء داخل العربات، في حين كانت الإجابات محايدة على العبارة الثانية التي تخص توفر العربات تهوية وتكييف ملائمين في جميع الفصول. ونلاحظ أيضاً أن اتجاه إجابات أفراد العينة موافقة نحو مؤشر الامان بمتوسط حسابي إجمالي قدر بـ 3,94 و إنحراف معياري إجمالي 0,431، حيث كانت إجاباتهم موافقة على كل العبارات فيما يخص توفير تدابير أمنية مناسبة لحماية الركاب داخل العربات والمحطات، وذلك من خلال توفير الخدمة في جو آمن يخلو من المخاطر واحتواء العربات على وسائل وأدوات الحماية والاحتياط ضد الأخطار، وتقديم الخدمات دون وقوع أخطاء أو وجود مخاطر.

كما يتضح أن اتجاه إجابات أفراد العينة موافقة نحو مؤشر الاثر البيئي بمتوسط حسابي إجمالي قدر بـ 4,10 و إنحراف معياري إجمالي 0,374، حيث كانت إجاباتهم موافقة على جميع العبارات وذلك من خلال التأكيد على أن عربات الترامواي تقلل من ازدحام السيارات، وتقلل من استهلاك الطاقة، كما تساهم خطوط سكك الترامواي في الحد من استهلاك المساحات الطبيعية والعمرانية، كما تساهم خدمات المؤسسة في تقليل تلوث الطرق والمناطق السكنية، وتساهم العربات في الحد من الضوضاء والاهتزازات مقارنة بوسائل النقل الأخرى .

وعلى الرغم من أن هناك بعض الأفراد في العينة الذين لم يقتنعوا بالضرورة بالأفكار التي تطرحها مؤسسة استغلال ترامواي سيطرام قسنطينة إلا أن هذا لا يؤثر بشكل كبير على النتائج الإيجابية العامة التي تظهر في الجدول. وبالتالي، يمكن اعتبار أن مؤسسة استغلال ترامواي سيطرام قادرة على تقديم خدمات تتوافق مع توقعات الزبائن، مما يعزز جودة خدماتها.

ومن ثم نقبل الفرضية الأولى التي تنص على مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة مرتفع لمؤشرات جودة خدمات نقل مؤسسة سيطرام قسنطينة

2.4 تحليل ومناقشة الفرضية الثانية: يُوجد هناك علاقة ارتباط موجبة وطردية بين مؤشرات جودة خدمات النقل العام ونية إعادة استخدام خدمات مؤسسة سيطرام قسنطينة

الجدول 4: ملخص نموذج الانحدار

النموذج	R	R ²	قيمة R ² المعدلة	الخطأ المعياري المقدر
1	0,525	0,276	0,248	0,37587

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSSV22

تشير نتائج اختبار الفرضية الثانية في الجدول رقم (05)، والتي تم التحقق منها من خلال أسلوب الانحدار المتعدد إلى وجود علاقة إرتباط طردي متوسط بين مؤشرات جودة خدمات النقل ونية إعادة الاستخدام، حيث بلغت معدل الارتباط (R= 0,525) وهي تدل على وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات. أما معامل التحديد R²=0,276 فيعني أن ما نسبته 27,6% من التغير في نية إعادة الاستخدام، يمكن تفسيره من خلال مؤشرات جودة خدمات النقل، كما أن قيمة (R²) المعدلة 0,248 تعزز من موثوقية النموذج وتدل على استقراره بعد تعديل عدد المتغيرات، وتشير قيمة الخطأ المعياري للتقدير (0,37587) إلى أن التقديرات الخاصة بالنموذج مقبولة ولا يوجد تباين كبير .

ومن ثم نقبل الفرضية الثانية والتي تنص بوجود هناك علاقة إرتباط موجبة وطرديية بين مؤشرات جودة خدمات النقل ونية إعادة استخدام خدمات مؤسسة سيطرام قسنطينة

3.4 تحليل ومناقشة الفرضية الثالثة : يُوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات جودة خدمات النقل على نية إعادة استخدام خدمات مؤسسة سيطرام قسنطينة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بهدف إختبار الفرضية الثالثة يتم إستخدام تحليل الانحدار المتعدد ، والجدول التالي يبين نتائج التحليل.

الجدول 5: تأثير مؤشرات جودة خدمات النقل العام على نية إعادة استخدام خدمات مؤسسة سيطرام قسنطينة

معامل التحديد R-deux	معنوية النموذج		VIF	مستوى الدلالة	قيمة اختبار T	قيمة Bêta	الخطأ المعياري	معامل الانحدار B	المؤشرات
	Sig	F							
0,276	0,000	9,863	3,444	0,000	8,706	-	0,406	3,536	الحد الثابت
			1,834	0,000	-4,225	-0,464	0,104	-0,439	تقديم الخدمة
			2,114	0,023	2,287	0,183	0,081	0,186	توافر المعلومات
			3,215	0,340	-0,956	-0,082	0,099	-0,095	سهولة الوصول
			2,343	0,009	2,653	0,281	0,065	0,173	التوقيت
			3,821	0,925	-0,094	-0,009	0,072	-0,007	الاهتمام بالزبائن
			2,636	0,001	-3,220	-0,372	0,117	-0,376	الراحة
			2,665	0,950	0,063	0,006	0,096	0,006	الأمان
			3,444	0,000	5,929	0,572	0,112	0,662	الاثر البيئي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS22

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة (F) تساوي (9,863) بمستوى معنوية 0,000 الذي كان أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، ومنه يمكننا أن نستنتج بأن هذه الفرضية قد تحققت. وللإشارة أن معامل التحديد للنموذج بلغ (0,276)، مما يعني أن المتغيرات التنبؤية (مؤشرات جودة خدمات النقل) تفسر ما نسبته (27,6%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (نية إعادة الاستخدام) والنسبة المتبقية تعزى لعوامل ومتغيرات أخرى غير مدرجة بالنموذج، كما كانت جميع معاملات تضخم التباين (VIF - Variance Inflation factor) أقل من القيمة (10) (المعيار المقبول)، مما يدل على سلامة نموذج الانحدار من مشكلة الأزواج الخطي بين المتغيرات التنبؤية (مؤشرات جودة خدمات النقل).

وقد أظهر تحليل الانحدار الخطي المتعدد وباستخدام طريقة "ENTRE" أنه من بين المؤشرات الثمانية لمؤشرات جودة خدمات النقل من حيث أهميتها في إحداث التغيرات الملاحظة في نية إعادة الاستخدام والتي كانت قيم اختبار "T" الخاصة بها دالة إحصائياً هي كالتالي: بالنسبة للمؤشرات (تقديم الخدمة، توافر المعلومات، التوقيت، الراحة، الأثر البيئي) أظهرت النتائج أهميتها إحصائياً حيث مستويات الدلالة كانت أقل من مستوى (0.05) مما يدل على وجود تغييرات دالة إحصائياً لهذا المؤشرات عندما تدرج في النموذج .

في حين المؤشرات الأخرى (سهولة الوصول، الاهتمام بالزبائن، الأمان) أظهرت النتائج عدم أهميتها إحصائياً حيث أن مستويات الدلالة المحسوبة كانت أكبر من مستوى (0.05) مما يدل على عدم وجود درجة تغيير دالة إحصائياً لهذه المؤشرات عندما تدرج في النموذج مع بقية المؤشرات الأخرى. ومنه نستنتج قرار قبول الفرضية القائلة تؤثر مؤشرات جودة خدمات النقل بصورة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على نية إعادة استخدام خدمات مؤسسة استغلال الترامواي - سيطرام قسنطينة- تأثيراً إيجابياً.

5. الخاتمة:

بينت الدراسة رغم التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع النقل في الجزائر وتزايد توقعات الزبائن تلعب وسائل نقل الركاب الجماعية دوراً استراتيجياً هاماً في حياة الأفراد. الأمر الذي دفع وزارة النقل إلى العمل على تطوير وسائل نقل جماعي جديدة في المناطق الحضرية، مثل مشاريع مترو وترامواي الجزائر في عدة ولايات (سطيف، قسنطينة، وهران، سيدي بلعباس، وورقلة)

توصلت الدراسة الحالية للنتائج التالية:

- يعتمد نقل الركاب بشكل كبير على أدائه، والذي يُحدد بدوره من خلال جودة الخدمة المقدمة للزبائن، ويُعد تقييم جودة الخدمة في نقل الركاب أمراً بالغ الأهمية لضمان معايير جودة مقبولة للمستخدمين وتحسين الخدمات المقدمة للركاب والمسافرين.

- درجة تقييم الزبائن أفراد عينة البحث لمؤشرات جودة خدمات النقل كانت عالية لكل مؤشر على اعتبار خدمات مؤسسة استغلال ترامواي- سيطرام قسنطينة - تتوافق مع توقعات الزبائن الامر الذي يعزز جودة خدماتها، من حيث عرض الخدمة باستخدام أحدث الاجهزة، وتوافر المعلومات عبر أجهزة الاعلام والتواصل المباشر مع الموظفين، كما تتصف خدمات المؤسسة بسهولة الوصول إليها من طرف جميع أفراد المجتمع من خلال قرب الاكشاك وتوفر أجهزة المصادقة على التذاكر، أما فيما يخص مؤشر التوقيت فهناك احترام لمواقيت الانطلاق والوصول بالرغم من هذا نجد ان طول فترة الرحلة يخلق نوع من عدم الموافقة، بالنسبة لمؤشر الإهتمام بالزبائن فقد أكدت عينة الدراسة على حسن المعاملة والتوجيه وحسن الضيافة من طرف موظفي المؤسسة، أما فيما يتعلق بمؤشر الراحة فقد ساهمت الحالة الجيدة لعربات الترامواي بشكل كبير في راحة الزبائن الامر الذي خلق الاحساس بالأمان في استخدام خدمة نقل مؤسسة سيطرام قسنطينة مع توفر وسائل ومعدات السلامة، وأخير بالنسبة لمؤشر الأثر البيئي فقد ساهم مشروع الترامواي في قسنطينة من الحفاظ على المساحات الخضراء والتقليل من حدة التلوث وازدحام السيارات .
 - تُشير النتائج أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كل من مؤشرات جودة خدمات النقل (عرض الخدمة، توافر المعلومات، سهولة الوصول، التوقيت، الإهتمام بالزبائن، الراحة، الأمان، الأثر البيئي) وبين نية إعادة الاستخدام ؛
 - أكدت نتائج الدراسة على ضرورة أن تكون جودة خدمات النقل التي تقدمها مؤسسة استغلال الترامواي سيطرام قسنطينة محل الدراسة ملائمة وذات قيمة لضمان جذب الزبائن، وذلك لتحقيق فعالية أكثر في التأثير على نية إعادة الاستخدام، وهذا بدوره يترك أثر إيجابيا لدى الزبائن .
 - يتضح من نتائج إختبار الفرضيات أن مؤشرات جودة خدمات النقل تؤثر على نية إعادة الاستخدام، حيث أنها تتأثر بشكل مختلف بمؤشرات جودة خدمات النقل، وتبقى المؤشرات (تقديم الخدمة، توافر المعلومات، التوقيت، الراحة، الأثر البيئي) الأكثر تأثيرا. في حين المؤشرات الأخرى (سهولة الوصول، الإهتمام بالزبائن، الأمان) أظهرت النتائج عدم أهميتها إحصائيا.
- عند التمعن في النتائج المتحصل عليها يمكن إدراج الإقتراحات التالية:
- يجب التنبئي الفعلي والحقيقي لجودة خدمات النقل في الجزائر، نظرا لما لذلك من أهمية تنعكس على المؤسسة والمجتمع بشكل عام؛
 - تقديم خدمات النقل في أفضل صورة ممكنة، بحيث تكون الخدمة ملائمة لحاجات الزبائن دون زيادة أو نقصان، من حيث توفر المعلومات وسهولة الوصول إليها والمواقيت المناسبة.
 - توفير الإهتمام، الامان والراحة للزبائن في تقديم خدمات النقل بشكل يتفق مع توقعات الزبائن من الامور المهمة التي تشعر الزبائن بأن المؤسسة تتحمل مسؤوليتها اتجاههم؛
 - يجب أن يُركز مُقدمو خدمات النقل على الروابط بين نية إعادة الاستخدام وجودة الخدمة، والتي تُمثل تحديات إدارية رئيسية تتطلب فهماً دقيقاً لكيفية عمل نظام النقل من وجهة نظر الركاب.

- على السلطات المعنية العمل على تطوير نظام نقل يُلبّي احتياجات الزبائن. والعمل على جذب المزيد من الأفراد لاختيار النقل بالترامواي في المناطق الحضرية بدلاً من السيارات الخاصة وزيادة معدل استخدام النقل بالترامواي.

6. قائمة المراجع:

1. Mikuličić, Ž. J., Kolanović, I., Jugović, A., & Brnos, D. (2024). Evaluation of Service Quality in Passenger Transport with a Focus on Liner Maritime Passenger Transport—A Systematic Review. *Journal Sustainability*, 6, 1-15.
2. Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38-41.
3. Tabi Amponsah, A. C., & Samuel, A. (2016). Service quality and customer satisfaction in public. *Services and Operations Management*, 25(4), 531-549.
4. Zhang, Y.-b., & Kim, H.-K. (2021). A Study on the Factors Affecting Satisfaction and Reuse Intention among Customers Using O2O Delivery Platform in China. *Journal of System and Management Sciences*, 11(03), 58-74.
5. Amara, M., & Bouchetara, M. (2024). The Impact of Transportation Service Quality on Customer Satisfaction According to French and European Standard 13816: A Field Study of a Sample of Travelers from the National Railway Transport Company SNTF Annaba, Algeria. *Economics and Management*, XXI(1), 214-247.
6. Amiebiet, E., Anyadighibe, J., Edim, E., & Rosemary Mbaka. (2021). Service Quality and Passengers' Loyalty of Public Transportation Companies. *British Journal of Management and Marketing Studies*, 4(4), 82-98.
7. Chocholac, j., & Sommerauerova, D. (2020). Service quality of the urban public transport companies and sustainable city logistics. *journal open engineering*, 10(1), 86-97.
8. Eboli, L., & Mazzulla, G. (2021). Customer Satisfaction as a Measure of Service Quality in Public Transport Planning. *International Encyclopedia of Transportation (TRNS)*, 6, 220-2024.
9. Kim Gwi-Gon, G., & Ida Ayu, I. P. (2024). Uncovering Customer Reuse Intention on Coffee Shop Mobile Application: Is That Impactful? *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 11-19.
10. Kobthong, L., & Thanasopon, B. (2020). Factors Influencing Reuse Intention of e-Payment in Thailand: A Case Study of PromptPay. *Science and Technology Publications, Lda*, 1, 743-750.
11. setram. (2025). *setram.dz*. Consulté le 5 22, 2025, sur la setram Une success story: <https://www.setram.dz/setram>
12. Umar, H., & Hapzi, A. (2022). Ruse Intention Models through Customer Satisfaction During The Covid-19 Pandemic: Cashack Promotion and E-Service Quality Case Study :OVO Electronic Money In jakarta. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 3(3), 440-450.