



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله



معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية والتجارية

المرجع :/2018

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: علوم تجارية

التخصص: تسويق الخدمات

مذكرة بعنوان:

أثر جودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة دراسة حالة عينة من طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية (ل.م.د) تخصص " تسويق الخدمات "

إشراف الأستاذ:

عبد العالي غيشي

إعداد الطالبين:

جابر بن عويشة

كيموش سيف الدين

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	أيوب صكري
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	فؤاد بوجنانة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	عبد العالي غيشي

السنة الجامعية: 2017-2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص:

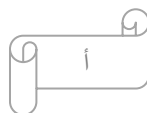
هدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة خدمة النقل الجامعي التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية لطلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله - على رضاهم من خلال أبعادها: التفاعل مع الركاب، معدات الخدمات الملموسة، الراحة في الخدمة، دعم ادارة التشغيل، التي قدمها الباحثان: (William Jen And Kai-Chieh Huk, 2007)، والتي تم الاعتماد عليها في تصميم وتطوير أداة الدراسة، المتمثلة في الاستبيان الذي تم تصميمه وتوزيعه على عينة قدرت بـ (400) فردا من طلبة المركز الجامعي، وذلك باتباع المنهج الوصفي و المنهج التحليلي، بحيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في المراجعة النظرية لمتغيرات الدراسة، أما المنهج التحليلي فقد استخدم في تحليل نتائج معادلة الانحدار المعياري المتعدد، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لجودة خدمة النقل الجامعي بأبعادها على رضا طلبة المركز الجامعي.

الكلمات المفتاحية: الجودة ، جودة خدمة، النقل الجامعي، رضا الطلبة.

Abstract :

The aim of this study was to measure the university transport service provided by the University Services Directorate to the students of the university center Abdelhafid Boussouf - Mila- through its dimensions: Interaction with passengers, Services of concrete equipment, convenience in service, support of operation management, which are presented by the researchers Kai-Chieh Huk And William Jen in 2007, and it has been relied upon in designing and developing the study tool which is represented In the questionnaire that was designed and distributed to a sample of 400 students from the university center by following both the descriptive approach in the theoretical review of the study variables, and the analytical approach In the analysis of the results of the multiple standard regression equation. The study found that there is a statistical impact of the quality of the university transport service with its dimensions on the satisfaction of students of the university center.

Key words: Quality, The quality of service, The university transport, Students satisfaction.



شكر وتقدير

في الحديث القدسي:

« عبادي لم تشكروني ما لم تشكروا من قدمت لك الخير على يديه ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أكمل صالحا ترضاه ».

الحمد لله والشكر لله الذي وفقنا إلى إتمام هذا العمل، فما كان لشيء أن يجري في ملكه إلا بمشيئته جل شأنه ولا يسعنا ونحن في هذا المقام إلا أن نتقدم بشكرنا وتقديرنا وعرفاننا وامتناننا إلى الأستاذ المشرف:

غيثي عبد العالي

الذي لم يخل علينا بإرشاداته ونصائحه وتوجيهاته السديدة والتي كان لها بليغ الأثر

في إنجاز هذا العمل، وكذا صبره وسعة صدره وحرصه الدائم لإتمام هذا العمل

في أحسن الظروف ، فجزاه الله عنا كل الخير .

كما نتقدم بجزيل الشكر لجميع أساتذة وإداريي معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وإلى

كل عمال المكتبة على مجهوداتهم وتعاونهم معنا.

ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من أمدنا بيد المساعدة من قريب أو من بعيد

في إنجاز هذا العمل ولم يتسنى لنا ذكر أسمائه.

إهداء

نهدي هذا العمل المتواضع إلى أئمة الناس وأقربهم
إلى الوالدين الكريمين وكل أفراد العائلتين الكريمتين
وإلى كل الأصدقاء والأحباب
إلى كل أساتذة المسار الدراسي
إلى كل من ساعدنا في إتمام هذا البحث من قريب أو
بعيد كل باسمه وقيّمته.
جابر وسيف الدين

خطة البحث

العنوان	الصفحة
- الملخص.....	أ
- الت شكرات.....	ب
- الاهداء.....	ج
- خطة البحث.....	د
- قائمة الجداول.....	و
- قائمة الاشكال.....	ز
- قائمة الملاحق.....	ح

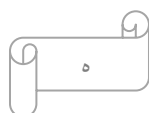
1. الفصل التمهيدي

1.1. مقدمة	2
2.1. الاطار المفاهيمي لموضوع الدراسة.....	3
3.1. فرضيات الدراسة.....	4
4.1. أسباب اختيار موضوع الدراسة.....	4
5.1. أهمية الدراسة وأهدافها.....	4
6.1. خلفية الدراسة.....	5
7.1. حدود الدراسة.....	5
8.1. الخطوط العريضة للبحث.....	6

2. المراجعة النظرية

1.2. مفاهيم حول الجودة.....	8
1.1.2. مفهوم الجودة.....	8
2.1.2. أبعاد الجودة	9
2.2. مفاهيم حول الخدمة	11
1.2.2. مفهوم الخدمة.. ..	11
2.2.2. خصائص الخدمات.....	12
3.2. جودة الخدمة.....	13
1.3.2. جودة الخدمة.....	13
2.3.2. معايير جودة الخدمة	14
3.3.2. نماذج تقييم جودة الخدمة	14
4.3.2. العلاقة بين جودة الخدمة والرضا الزبون.....	16
4.2. النقل الجامعي.....	17

17	1.4.2. تعريف النقل الجامعي.....
18	2.4.2. خصائص النقل الجامعي.....
18	3.4.2. أهداف النقل الجامعي.....
19	5.2. الرضا في الخدمات
19	1.5.2. مفهوم الرضا.....
19	2.5.2. خصائص الرضا.....
19	3.5.2. مفهوم رضا الطالب
	3. المنهجية
22	1.3. موضوع البحث.....
23	2.3. مقارنة البحث.....
24	3.3. استراتيجية البحث.....
25	4.3. طريقة جمع البيانات.....
25	5.3. مجتمع الدراسة و العينة.....
27	6.3. أداة الدراسة.....
28	7.3. طريقة تحليل البيانات.....
29	8.3. صدق وثبات وسيلة الدراسة.....
	4. التحليل
32	1.4. وصف خصائص العينة.....
36	2.4. تحليل النتائج واختبار الفرضيات.....
36	1.2.4. تحليل النتائج.....
40	2.2.4. اختبار الفرضيات.....
	5. نتائج الدراسة
50	1.5. خاتمة.....
50	2.5. النتائج.....
51	3.5. التوصيات.....
	6. قائمة المراجع
	7. الملاحق



قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-2)	تعريف مختلفة للجودة.	8
(2-2)	تعريف مختلفة للخدمة.	11
(1-3)	استراتيجيات البحث.	24
(2-3)	توزيع عدد طلبة حسب الخصائص الشخصية.	26
(3-3)	توزيع أفراد العينة حسب الأجزاء المكونة للعينة.	27
(4-3)	آراء وملاحظات المحكمين.	29
(5-3)	نتائج اختبار الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة.	30
(1-4)	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة	32
(2-4)	التكرار والنسب المئوية للإجابات على عبارات بعد التفاعل مع الركاب.	36
(3-4)	التكرار والنسب المئوية للإجابات على عبارات بعد معدات الخدمات الملموسة.	36
(4-4)	التكرار والنسب المئوية للإجابات على عبارات بعد الراحة في الخدمة.	37
(5-4)	التكرارات والنسب المئوية للإجابات على عبارات بعد إدارة التشغيل.	37
(6-4)	التكرار والنسب المئوية للإجابات على عبارات بعد الرضا.	38
(7-4)	قيم المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لبعد التفاعل مع الركاب.	38
(8-4)	قيم المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لبعد معدات الخدمات الملموسة.	39
(9-4)	قيم المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لبعد الراحة في الخدمة.	39
(10-4)	قيم المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لبعد إدارة التشغيل.	40
(11-4)	قيم المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لبعد الرضا.	40
(12-4)	ملخص نتائج النموذج.	41
(13-4)	نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد.	41
(14-4)	نتائج تحليل الانحدار المتعدد (المعاملات B).	42
(15-4)	مؤشرات جودة نموذج الانحدار.	42
(16-4)	نتائج متوسطات اختبار (T) لرضا الطلبة لدى الجنسين.	45
(17-4)	نتائج اختبار (T) لرضا الطلبة لدى الجنسين.	46
(18-4)	نتائج متوسطات (T) اختبار لرضا الطلبة المقيمين والغير مقيمين.	47
(19-4)	نتائج اختبار (T) لرضا الطلبة المقيمين والغير مقيمين.	47

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	الإطار المفاهيمي المقترح للدراسة.	3
(2-1)	مخطط توضيحي لخطوات البحث.	6
(1-2)	مخطط توضيحي لمفهوم الجودة.	9
(1-4)	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	33
(2-4)	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.	34
(3-4)	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	34
(4-4)	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص.	34
(5-4)	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الإقامة بالحي الجامعي.	35
(6-4)	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير استخدام الحافلات.	35
(7-4)	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير استخدام الحافلات.	35
(8-4)	تمثيل بياني لانتشار بقايا المتغير التابع.	42
(9-4)	منحنى بقايا المتغير التابع.	42
(10-4)	قيم تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.	45

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الاستبيان المستخدم في الدراسة.	56
2	نتائج معامل ألفا كرونباخ.	57
3	نتائج المتوسط الحسابي للإجابة على عبارات الاستبيان.	59
4	نتائج تطبيق معادلة الإنحدار المتعدد بين المتغير التابع والمستقل.	62
5	نتائج اختبار (T) لدراسة الفروق.	64

1. الفصل التمهيدي.

1.1. مقدمة.

2.1. الاطار المفاهيمي لموضوع الدراسة.

3.1. أسباب اختيار الموضوع.

4.1. أهمية الدراسة وأهدافها.

5.1. خلفية الدراسة.

6.1. حدود الدراسة.

7.1. الخطوط العريضة للبحث.

1.1. المقدمة

يعد النقل من أهم القطاعات، إذ أنه القطاع الكفيل بإحداث التوازن والتفاعل وتنشيط الحركة بين القطاعات الأخرى، ويدخل في صميم حياة الفرد والمجتمع ويؤثر بصورة مباشرة في نشاطاتهم، فإذا كان التبادل في شكله الاقتصادي والاجتماعي ينشأ علاقات بين الميادين فإن النقل حجر أساس تلك العلاقات، وكنتيجة للتطور الاقتصادي والاجتماعي الذي عرفه العالم اليوم أصبح الطلب على خدمة النقل بصورة كبيرة مما أدى إلى عجز القطاع في بعض البلدان، فاستحدثت أساليب وطرق جديدة في تقديم خدمة النقل، والجزائر وعلى غرار الدول النامية عرف قطاع النقل فيها عجزا نسبيا مما جعل الدولة تنشأ أنواع جديدة من النقل المتخصص، ومن بين هذه الأنواع نجد النقل الجامعي الذي يعتمد عليه أغلبية الطلبة في التنقل إلى الجامعات التي يزولون دراستهم فيها، حيث يقوم الديوان الوطني للخدمات الجامعية بضمان تقديم خدمة النقل الجامعي، ويعمل الديوان الوطني للخدمات الجامعية في الوقت الراهن على تشجيع الطلبة من الاستفادة من خدماته، من خلال تقديم خدمة النقل بصورة تحقق اشباعا لحاجاتهم وتحقيق رضاهم، من أجل عدم التوجه إلى وسائل النقل العام التي أصبحت تسجل عجزا في تلبية الطلب عليها خاصة في أوقات الذروة، وذلك من خلال الاهتمام بجودة خدماتها ومعرفة آثارها على رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي لأن رضا الطلبة يوثق صلته بالمؤسسة المقدمة للخدمة.

ومما سبق تقديمه يمكننا إثارة التساؤل الرئيسي التالي:

- هل يوجد تأثير لجودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة؟

وسنتدرج في معالجة مختلف جوانب الإشكالية المطروحة بالإجابة على جملة تساؤلات فرعية يمكن صياغتها كما يلي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعـد "التفاعل مع الركاب" على رضا الطلبة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعـد "معدات الخدمات الملموسة" على رضا الطلبة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعـد الراحة في الخدمة" على رضا الطلبة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعـد "دعم إدارة التشغيل" على رضا الطلبة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي تعزى لمتغير الجنس؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي تعزى لمكان إقامتهم؟

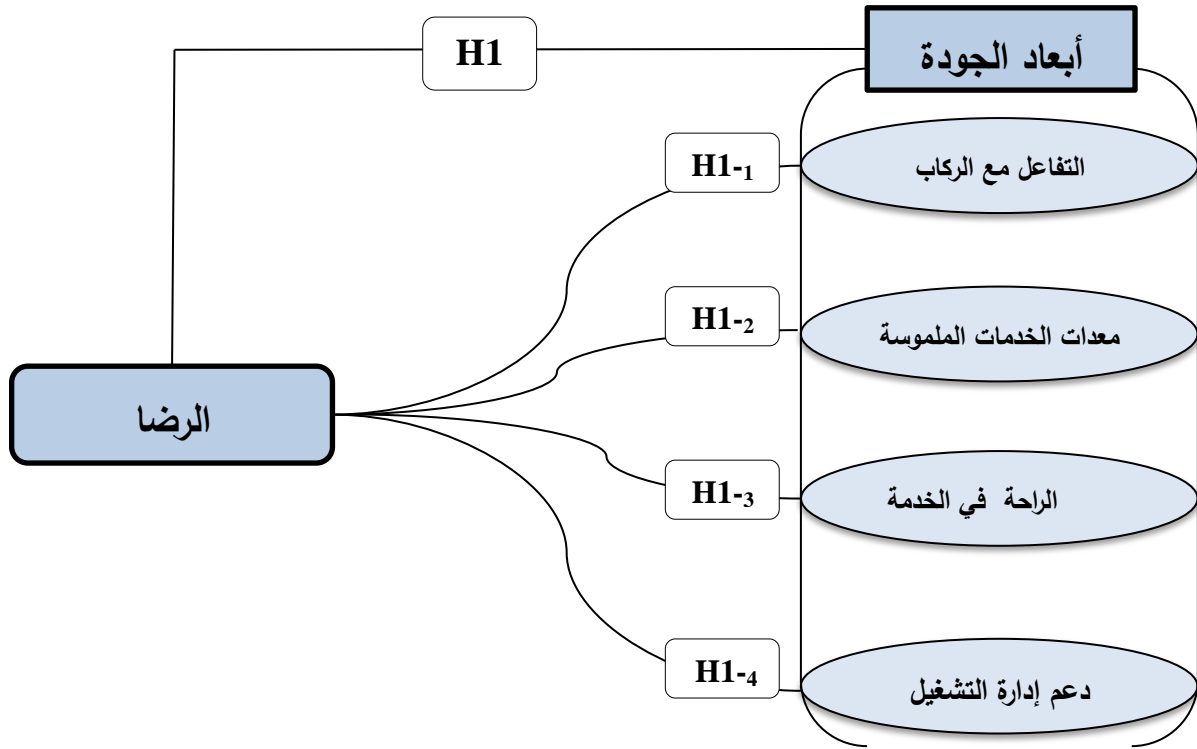
2.1. الإطار المفاهيمي للدراسة

لقد تم بناء الإطار المفاهيمي للدراسة كما يوضحه الشكل رقم (1-1)، استنادا على ما جاء به الباحثين: (William Jen And Kai-Chieh Huk, 2007) في الدراسة المقدمة بعنوان:

(Passengers' Perceived Service Quality of City Buses in Taipei: Scal Development and Measurement)

حيث تم الاعتماد على النموذج المقدم في الدراسة وقد قسمنا الإطار المفاهيمي إلى شقين، شق يمثل أبعاد جودة خدمة النقل الجامعي والشق الآخر يمثل رضا الطلبة كما يمثله الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1): الإطار المفاهيمي المقترح للدراسة.



المصدر: من اعداد الطالبين.

3.1. فرضيات الدراسة

للإجابة عن التساؤل الرئيسي، قمنا بافتراض الفرضيات التالية:
الفرضية الرئيسية (H1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة عند مستوى الدلالة 0.05.

والتي تنفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

* H1₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لبعد "التفاعل مع الركاب" على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

* H1₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لبعد "معدات الخدمات الملموسة" على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

* H1₃: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لبعد "الراحة في الخدمة" على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

* H1₄: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لبعد إدارة التشغيل "على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

الفرضية الثانية (H2): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لرضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الثالثة (H3): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لرضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي تعزى لمكان إقامتهم.

4.1. أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار موضوع الدراسة للأسباب التالية:

- معايشة الموضوع ومختلف الممارسات المتعلقة به من قبل مجتمع الدراسة، وكثرة الشكوى منه؛
- محاولة لفت انتباه إدارة الخدمات الجامعية لأهمية جودة الخدمات في كسب رضا الطلبة؛
- الوقوف على مدى اهتمام إدارة الخدمات الجامعية بجودة خدمة النقل التي تقدمها للطلبة؛
- محاولة كشف مدى تأثير جودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة.

5.1. أهمية الدراسة وأهدافها

1.5.1. أهمية الدراسة:

تكمن هذه الدراسة في توضيح أهمية قياس جودة خدمة النقل الجامعي في تحقيق رضا الطلبة وبالتالي تحسين مستوى جودة خدمات النقل الجامعي، كما أن التعرف على المعايير التي يوليها الطلبة أولوية عند تقييمهم لجودة خدمات النقل الجامعي يساعد إدارة الخدمات الجامعية على تطوير أسلوب تقديم الخدمات وفقا لما يرغب فيه الطلبة، وبالتالي تحقيق مستويات رضا أعلى عند الطلبة، ومن جهة أخرى فإن تطبيق

توصيات الدراسة ينعكس إيجابا على مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل ادارة الخدمات الجامعية، وبالتالي سيستفيد الطلبة بخدمات نقل ذات نوعية تحقق رضاهم.

2.5.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- قياس أثر جودة خدمة النقل الجامعي ومختلف أبعاده على رضا الطلبة؛
- معرفة تأثير كل بعد على رضا الطلبة؛
- معرفة مستوى تقييم الطلبة لجودة خدمة النقل الجامعي؛
- الكشف عن مستوى الرضا العام للطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي ؛

6.1. خلفية الدراسة

أثار موضوع قياس جودة الخدمة اهتمام الباحثين نظرا لأهمية جودة الخدمة في حياة المنظمات والأفراد من جهة، وصعوبة قياسها إذا ما قورنت بالسلعة من جهة أخرى، ومن بين الدراسات التي عالجت هذا الموضوع نجد فيما يلي مجموعة من الدراسات مرتبة ترتيبا زمنيا، حيث قام (حميدي، 2016)، في جامعة - سعيدة - الجزائر، بقياس أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة - سعيدة - الجزائر على رضا الطلبة، وذلك باستخدام مقياس الأداء (servperf) الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، تكونت عينة الدراسة من (370) طالب، ولمعالجة ذلك استخدمت استمارة شملت (29) فقرة تم توزيعها على عينة الدراسة وتم تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (spss)، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى تقييم جودة الخدمة التعليمية في جامعة - سعيدة - الجزائر، كان متوسطا وكذلك مستوى الرضا لدى الطلبة، وأن أفضل محددات الجودة هي السلامة والأمان، وبينت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الجامعة محل الدراسة. وفي دراسة أخرى قام بها (عقون، 2016)، بعنوان أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، حيث هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر جودة خدمات النقل الحضري من خلال أبعادها: "عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المواعيد، الاهتمام بالمسافر، الرفاهية، الأمن" على رضا العملاء. وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى رضا وجودة خدمات النقل الحضري حسب وجهة نظر العملاء بمدينة ميلة، كان متوسطا وأنه توجد علاقة طردية إيجابية بين جودة خدمات النقل الحضري ورضا عملائه. ونجد دراسة (خثير و مرايمي، 2017)، التي حاول من خلالها دراسة العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون في المنظمة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه هناك علاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون، إلا أن تأثير ابعاد جودة الخدمة على رضا الزبون فيها كثير من التفصيل، وهذا يرجع لوجود أبعاد متعددة لجودة الخدمة، ومنه تباين درجة تأثير هذه الأبعاد على رضا الزبون.

7.1. حدود الدراسة

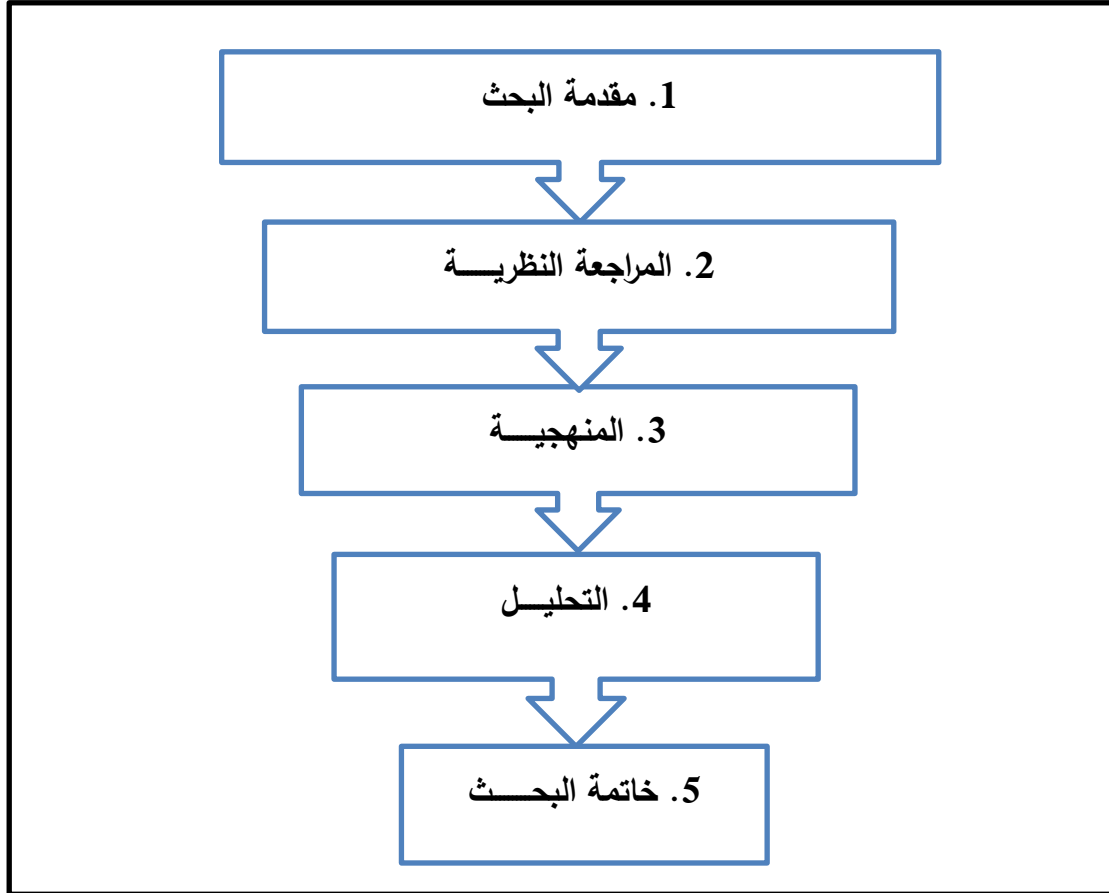
نظرا لخصوصية موضوع الدراسة الذي يفرض على الباحث التواجد في مكان مزاوله النشاط الخدمي وملاحظة مختلف مراحل تقديم خدمة النقل الجامعي، فقد حدد الاطار المكاني لهذه الدراسة بمحطات توقف

حافلات النقل الجامعي داخل المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف بميلة وخارجه، أما فيما يخص الاطار الزمني لجمع البيانات عن العينة المدروسة فكان خلال خلال الفترة الممتدة من يوم الاثنين 16 أفريل 2018 إلى غاية يوم الأحد 22 أفريل 2018.

8.1. الخطوط العريضة للبحث

لمعالجة موضوع دراستنا بشكل منهجي وواضح، ارتأينا التدرج في البحث متبعين خطة لها خمس خطوات إلى نتائج علمية تؤكد أو تفند الفروض التي بنيت عليها الدراسة، أين تناولنا في الخطوة الأولى مقدمة عامة حول الموضوع محل البحث، ثم فيه صياغة الاشكالية وتحديد التساؤلات الفرعية التي تدرج تحتها، كما قمنا بتبني إطار مفاهيمي لبحثنا، ثم التطرق لمختلف حيثياته في المراجعة النظرية للمفاهيم التي تتعلق به، وفي الخطوة الثانية هادفة للتأصيل النظري لمتغيرات الدراسة، وبعد ذلك قمنا في الخطوة الثالثة قمنا بشرح المنهجية العلمية التي تتفق وخصوصية البحث، أين تم اختيار أداة الدراسة والوسائل الإحصائية المناسبة لها، والتي اعتمدنا عليها في التحليل والتفسير والبرهنة الإحصائية لفرضيات البحث في الخطوة الرابعة، لنخلص في نهاية الأمر إلى توصيات عامة مبنية على أساس النتائج العلمية التي توصل إليها البحث ضمن الخطوة الخامسة والأخيرة، ونلخص خطة البحث في الشكل رقم (1-2) الموضح أدناه:

الشكل رقم (1-2): مخطط توضيحي لخطوات البحث.



المصدر: من اعداد الطالبين.

2. المراجعة النظرية.

1.2. مفاهيم حول الجودة.

2.2. مفاهيم حول الخدمة.

3.2. جودة الخدمة.

4.2. النقل الجامعي.

5.2. الرضا في الخدمات.

1.2. مفاهيم حول الجودة

1.1.2. مفهوم الجودة:

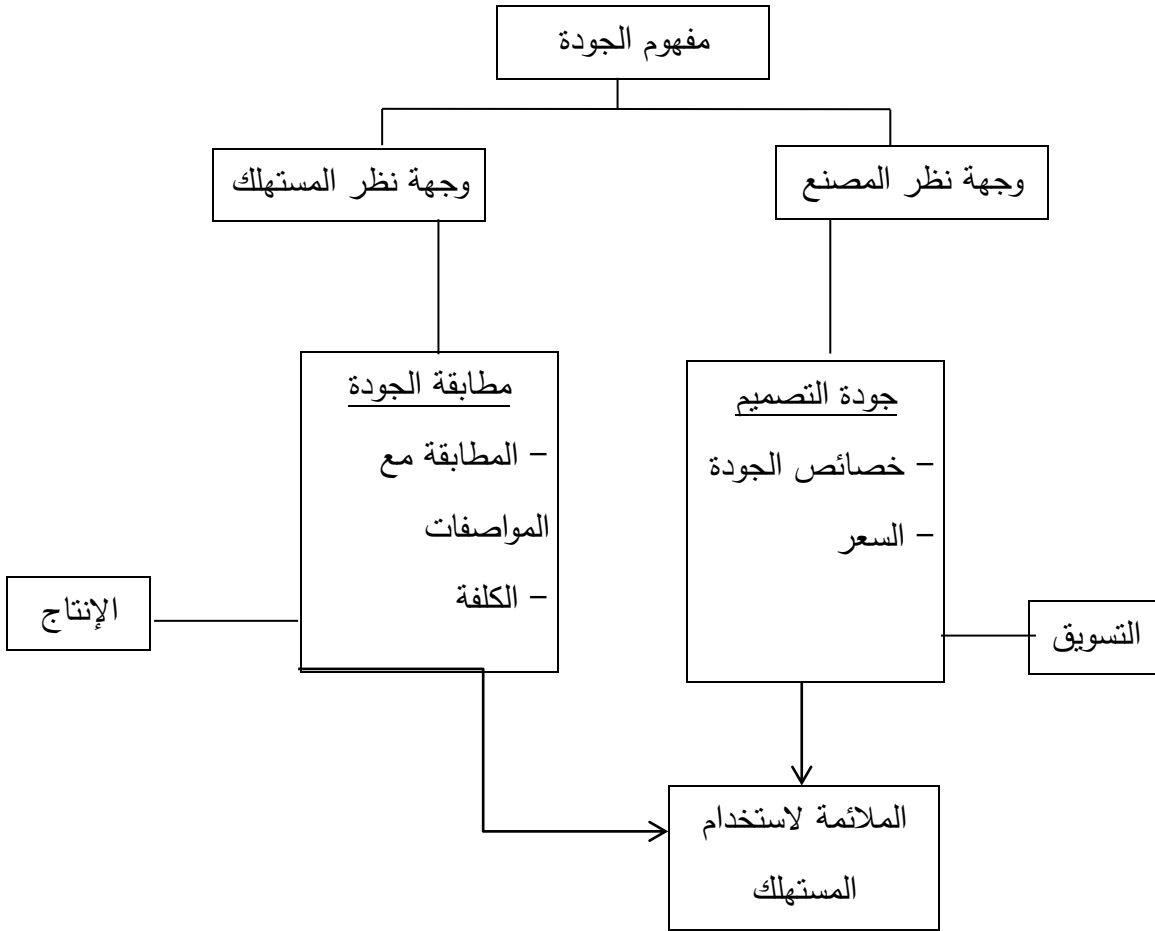
تعرف الجودة بعدة طرق وفقا لمن يعرفها ولما تتعلق به السلعة أو الخدمة (النعمي، 2008)، وقد حاولنا التطرق الى ما يدخل ضمن سياق دراستنا، حيث قمنا بتقديم تعاريف مختلفة، كما هو مبين في الجدول رقم (1-2) أدناه:

الجدول رقم (1-2): تعاريف مختلفة للجودة.

الهيئة المعرفة	التعريف
قاموس websber (1895)	أنها مصطلح عام قابل للتطبيق على أية صفة أو خاصية منفردة او شاملة (الطائي، 2008).
Juran (1974) و joran and cryna (1980)	ان الجودة هي الملائمة للاستعمال (الطائي، 2008).
taguchi1984	ان الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد ارساله للمستعمل ويتضمن ذلك الخسائر الناجمة على الفشل في تلبية توقعات العميل والفشل في تلبية خصائص الاداء والتأثيرات الجانبية الناجمة على المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها (العزاوي، 2015).
diming1986	أن الجودة يجب ترضي حاجات العميل الحالية و المستقبلية (الطائي، قادة، 2008)
Evans 1993	ان الجودة هي تلبية توقعات العميل أو ما يتفق عليها (الطائي، 2008).
Crosby 1997	ان الجودة هي السلعة والخدمة المتحررة من العيوب او الخالية من العيوب (العلمي، 2008)
الجمعية الامريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC)	بانها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تأثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة (العجيلي، 2009).
المنظمة الدولية للتقييس (ISO)	الجودة بانها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا (العجيلي، 2009)

المصدر: من إعداد الطالبين.

الشكل رقم (1-2): مخطط توضيحي لمفهوم الجودة.



المصدر: (النعمي، 2008).

2.1.2. أبعاد الجودة:

لقد قدم الباحثون في مجال الجودة مجموعة من اثني عشر بعدا تعبر عن خصائص الجودة التي يحسها الزبون في المنتج أو الخدمة وهذه الابعاد هي (المسعودي، 2010):

1. **المطابقة للمواصفات:** والتي تعبر عن الدرجة التي يلاقي بها المنتج الفعلي خصائص التصميم المحددة.
2. **الأداء:** ويعبر عن خصائص التشغيل الأولي (الخصائص الأساسية) للمنتج أو الخدمة، فضلا عن خصائصه القابلة للقياس.
3. **سرعة الاستجابة:** وتقترن بالوقت المستغرق لتلبية حاجات الزبون.
4. **الخبرة في مجال سرعة التغيير:** امكانية تغير الخط الانتاجي لينتج منتج آخر، كإمكانية تغيير خط تجميع خط الدراجات لينتج منتج آخر بتأخير قليل أو من دون تأخير.
5. **المظاهر:** الخصائص التي تضاف الى المنتج أو الخدمة المقدمة بناء على طلب الزبون.

6. **المعولية (الاعتمادية):** هي احتمالية عمل أو أداء المنتج دون فشل خلال عمره.
7. **المتانة (القدرة على التحمل):** وتشير إلى قدرة تحمل المنتج أو متانته في أثناء العمر الاقتصادي للاستعمال، وهي مقياس لحياة المنتج.
8. **القدرة الخدمية:** سرعة وسهولة القيام بالصيانة والاصلاح، وتقاس عادة بالزمن الذي تستغرقه استجابة الخدة وكذلك متوسط الزمن الذي تستغرقه الخدمة.
9. **الجمالية:** وهي العوامل التي ينشدها المنظور البشري وتمثل الأفضلية الذاتية لدى الفرض عن المنتج، والطرق التي يستجيب بها الفرد لذلك المنتج كالمظهر الخارجي، الاحساس، المذاق، الصوت، وغيرها
10. **الجودة المدركة:** الجودة ليست حقيقة مدركة ولكن يمكن أن تكون بناءا على طلب الزبون، فالجودة من وجهة نظر الزبون تعتمد على معايير قياس غير مباشرة.
11. **الإنسانية:** وتشير الى كيفية التعامل مع الزبون، أي أنه لا يجدر التعامل مع الزبون كرقم أو حالة، إنما كإنسان.
12. **القيمة:** وترتبط قيمة المنتج أو الخدمة مع كم من الأبعاد الاحدى عشر السابقة للجودة يشعر الزبون أنه قد حصل عليها مقابل ما دفعه.

إن أبعاد الجودة قد عرفت توسعا في خصائصها وتتمثل في (كورتل، 2010):

1. **الخصائص التقنية:** أصبحت تأخذ أكثر فأكثر نتائج الأداء للمنتوج و مدلول المكاسب المنتظرة للجودة المعلن عنها للمنتوج.
2. **الخصائص الاقتصادية:** أصبحت تأخذ في الاعتبار كل من تكلفة الشراء و تكلفة الاستعمال، حيث يدور الحديث اليوم حول التكلفة الإجمالية للحيازة.
3. **الخصائص التجارية:** وتظهر مدى قابلية المنتج للتسويق وزيادة قدرته على الأداء بما يتوافق مع رغبات المستهلك، وهنا نلاحظ توسعا في الخدمات المرافقة للمنتوج التي تظهر في مرحلة ما قبل البيع وما بعده ويمكن إبرازها من خلال وثائق تقنية، مكونات، محتويات الضمان مدته والوثائق المرتبطة به وفي الاخير خدمات ما بعد البيع ومدة الصلاحية.
4. **خصائص الإتاحة:** تتعلق بدرجة الوفاء، الصيانة و الامن، حيث يعتبر المنتج على درجة عالية من الوفاء إذا حقق الغرض الذي وجد من أجله لمدة معينة من الزمن دون حدوث أي خلل، وتظهر على سبيل المثال المفهوم الجديد للصلابة في قدرة المنتج على مواصلة التعبئة الصحيحة لوظائف حتى ولو حدثت تعديلات، أو أن البيئة تغيرت بشكل محسوس، ويعتبر المنتج على درجة من الصيانة للدلالة على قابليته للرقابة و التصليح، كما يعتبر على درجة من الأمن كلما نقصت أخطاء تشغيله.

2.2. مفاهيم حول الخدمات

1.2.2. مفهوم الخدمة:

هناك عدة تعاريف متعلقة بالخدمة وذلك حسب الهيئة المعرفة، كما هو مبين في الجدول رقم (2-2)

أدناه:

الجدول رقم (2-2): تعاريف مختلفة للخدمة.

التعريف	الهيئة المعرفة
هي النشاطات الغير ملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. أي ان انتاج او تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية. (العلاق، 2009).	ستانتون 1997
هي النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة (الطائي، 2010). هذا التعريف يعد ضعيفا لأنه لا يعطي فرقا واضحا يكفي للتمييز بين الخدمة والسلعة.	الامريكية للتسويق
فقد عرفا الخدمة " بانها نشاط أو منفعة يقدمها طرف الى طرف اخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي او لا يكون " (الطائي، 2010).	كوتلر و ارمسترونج (kotler and armstrong,2008)
الخدمة عبارة عن "منفعة مدركة بالحواس قائمة بحد ذاتها، أو متأصلة بشيء مادي، وتكون قابلة للتبادل، ولا يترتب عليها ملكية، وهي في الغالب غير محسوسة.	كريستوف لوفلوك (lovelock,2004)
الخدمة هي عبارة عن اشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات او مؤسسات معينة بشكل عام بتقديم الخدمات او تعتبر نفسها مؤسسات خدمية. (العلاق، 2009)	gronroos 2000

المصدر: من إعداد الطالبين.

من خلال التعاريف المقدمة يمكننا تعريف الخدمة على أنها عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة، يتم تبادلها من أجل اشباع حاجات ورغبات المستفيدين منها ولا تنتج عنها ملكية، وقد تكون مرتبطة بمنتج مادي أو منفصلة عنه.

ويمكن تقسيم الخدمة إلى قسمين الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية: (Zeitham , 2006)

- **الخدمة الجوهر:** وتعد المكون الرئيسي الذي يؤمن الحلول و المنافع التي يريدها الزبون، و كمثال عليها نذكر في خدمة النقل تكون الخدمة الجوهر هي نقل الركاب إلى المكان المطلوب وفي الوقت المحدد.

- **الخدمات التكميلية:** وهي إما أن تكون خدمات مساعدة تضيف قيمة إضافية للزبائن، أو خدمات مسهلة للخدمة الجوهر تستخدم لإيصال الخدمة الجوهر، وتلعب الخدمات التكميلية الدور الرئيسي في تمييز الخدمة الجوهر عن الخدمات المنافسة، حيث أن زيادة عناصر الخدمات التكميلية ورفع مستوى الأداء كفيل بتعزيز القيمة التي يتلقاها الزبون وبالتالي إمكانية رفع الأسعار المطلوبة، وهناك عدد كبير جدا من الخدمات التكميلية.

2.2.2. خصائص الخدمات:

تتفرد المنتجات الخدمية بالمقارنة مع المنتجات السلعية بعدة خصائص المتفق عليها من قبل الباحثين والأكاديميين المتخصصين ومن ابرز هذه الخصائص الاتي:

• اللاملموسية (intangibility):

ان ابرز ما يميز الخدمة عن السلعة ان الخدمة غير ملموسة، بمعنى ليس لها وجود مادي ابعد من انها تنتج او تحضر ثم تستهلك او يتم الانتفاع منها عند الحاجة اليها، ومن الناحية العلمية ان عمليتي الانتاج والاستهلاك تحدثان في ان واحد، ويترتب على ذلك خاصية فرعية اخرى وهي صعوبة المعاينة او تجربة الخدمة قبل شرائها، بمعنى اخر ان المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على اصدار قرارات واحكام مستندة على تقييم محسوس من خلال حواس البصر و الشم و التذوق قبل شرائه للخدمة كما يفعل لو انه اشترى او رغب في شراء سلعة مادية، ولهذا نقول ان قرار شراء السلعة يكون اسهل بكثير من قرار شراء الخدمة (العلاق، 2009).

• التلازمة (inseparability):

ان العديد من الخدمات المتخصصة متلازمة - خصائص مقدم الخدمة من حيث الخبرة والمعرفة والمهارة هي جزء من مقومات جودة الخدمة، وهي درجة الترابط بين الخدمة ذاتها ومقدمها، (مقدم الخدمة) درجة الترابط في الخدمة اعلى بكثير من السلع المادية، وتشير الى وجود علاقة بين مزودها والزبون، حضور الزبون يحقق ميزة خاصة- الانتاج والتسويق في آن واحد، وجود المتلقي والمزود له نتائج ايجابية وهذا يتطلب التدريب للوصول للمهارة لتحقيق الميزة التنافسية، يترتب عليها ضرورة مشاركة او مساهمة الزبون في انتاجها (الطبيب وتشخيص المرض للفرد) (الزعيبي، 2015).

• عدم التماثل/ عدم التجانس:

تتميز الخدمات بهذه الصفة والتي تعني بها عدم القدرة على تجميع الخدمة وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الانسان بشكل كبير فيصعب على مقدمي الخدمات ان يتعهدوا بان تكون خدماتهم متماثلة ومتجانسة في كل مرة من مرات تقديم الخدمة (عزام واخرون).

و بالتالي لا يمكن تقديم ضمان مؤكد بجودة الخدمة المقدمة، مثلما يفعل منتج السلع، وبذلك يصبح من الصعوبة على طرفي التعامل (المستفيد ومزود الخدمة) التنبؤ بما ستكون عليه جودة الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها (عليان، 2008)، فالطبيب الجراح مهما كانت مهارته وخبرته فانه يعطي نسبة فشل مئوية

ولو 5% وهذا يؤكد عدم تماثل وتجانس الخدمة، وهذه الخاصية أدت الى ان يقوم المستفيد قبل الحصول على الخدمة بالاستفسار والتحدث مع الآخرين الذين سبق وان استفادوا من الخدمة عن مستوى مهارة مقدمي هذه الخدمات (عزام وآخرون، 2011).

• الفنائية/الزوالية/هلامية الخدمة(perishability):

تتعرض الخدمات للزوال والفناء حال استخدامها اضافة الى عدم امكانية تخزينها، وهذا ما يميز الطلب على بعض الخدمات بانه متذبذب وغير مستقر فيختلف الطلب على الخدمات الصحية من يوم لآخر او على الخدمات الفندقية من يوم لآخر ليس فقط من موسم لآخر، فوجود غرف فارغة في فندق او مقعد غير مشغول على متن رحلة جوية اوفي مسرح يشكل خسارة باعتبارها طاقات غير مستغلة ومعطلة في ذلك الوقت، وبالتالي عدم قدرة مقدمي الخدمات على تخزين هذه الطاقة المعطلة لوقت آخر كما يحدث في السلع المادية الملموسة التي لو تم انتاجها تخزن لحين الطلب عليها، اضافة الى ان الخدمات في بعض الاحيان موسمية، فمثلا الفنادق يزداد الطلب عليها في الصيف، وشركات السياحة الجوية يزداد الطلب عليها في الصيف، ففي الشتاء لا يمكن تخزين الطاقات المعطلة والغير مشغولة لوقت الطلب عليها في الصيف، وبالتالي ينتج عن ذلك عدم التوازن بين المعروض من الخدمات والمطلوب منها (عزام وآخرون، 2011).

• عدم انتقال الملكية:

ان عدم انتقال الملكية يمثل خاصية تتميز بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية، فبالنسبة للسلع المادية يمكن للمشتري أن يستخدم السلعة بشكل كامل ويستطيع خزنها وبيعها لاحقا أما بالنسبة للخدمة فالزبون (المستفيد) قادر فقط على الحصول على الخدمة واستخدامها شخصيا لوقت محدد في كثير من الاحيان (مثل تأجير فندق أو السفر على الطائرة وأن ما يدفعه المستفيد يكون إعتياديا لقاء المنفعة المباشرة التي يحصل عليها من الخدمة التي قدمت إليه (الصميدعي، 2010).

3.2. جودة الخدمة

1.3.2 مفهوم جودة الخدمة:

هناك العديد من التعريفات للجودة، ولكن معظمها يميل إلى الخيال وبيّتد عن الموضوعية، فالعديد من الناس قد تعني الجودة لهم الاحسن أو الأفضل أو الأكثر ملائمة للغرض، فربا طرق القياس قد تكون مختلفة، قد يختلف العملاء في حاجاتهم عند البحث في نوعية الخدمة المطلوبة وفي كيفية حكمهم عليها(الزعيبي، 2015)، وكما يشير (Yong, 2000) أصبح يجلب انتباه ادارة المنظمات الخدمية بشكل متزايد على الاخص خلال العقدين الماضيين، وان الدراسات السابقة في مجال الخدمات لم تكن كافية لتحديد مفهوم جودة الخدمة وابعادها، وذلك لعدم تأكيدها على إظهار المهارات عند تقديم الخدمة أو عرضها، ولكن بعد ذلك ونتيجة للجهود المستمرة للباحثين تم التوصل لنماذج يمكن من خلالها تحديد ابعاد جودة الخدمة، ان اية تعريف لجودة الخدمة لابد ان يركز وبشكل واضح على ما يمكن ان يتوقعه الزبون من وراء السبب الجوهرى

لشراء هذه الخدمة، وبالتالي توضح مدى استطاعت هذه الخدمة ان ترضي حاجة الزبون الحقيقية، لذلك فإن تعريف جودة الخدمة يتمحور حول المنافع التي تقدمها هذه الخدمة الى الزبون (الصميدعي، 2010).

2.3.2. معايير جودة الخدمة:

قدم كل من (parasuraman, zithamal and Berry, 1985) عشرة ابعاد لجودة الخدمات وبعد خمسة سنوات قام نفس الباحثين بتقليص عدد الابعاد الى خمسة ابعاد هي: (الصميدعي، 2010):

- **الاشياء الملموسة:** هي تشتمل على المستلزمات المادية الداعمة لتقديم الخدمة (الاجهزة، المعدات، الافراد...)
- **الاعتمادية:** تشير على دقة انجاز مقدم الخدمة للخدمة بكل دقة وفقا لما هو مطلوب، ودرجة الاعتماد على هذا الاداء او الانجاز من قبل المستفيد.
- **الاستجابة:** استعداد مورد الخدمة وقدرته على تقديم الخدمة بالسرعة الممكنة وبانجاز عالي واطافة مستوى المساعدة التي يقدمها للمستفيد.
- **لضمان:** تشير الى امكانية وقدرات ومعلومات مقدم الخدمة والتي توزع الثقة والامان في ذهن المستفيد.
- **العناية:** وتعود الى الرعاية والتركيز من قبل مقدم الخدمة على اساس فردي من خلال تلبية حاجات المستفيدين والمتعاملين مع المنظمة الخدمية.

3.3.2. نماذج تقييم جودة الخدمة:

لقد اقترحت عدة نماذج لقياس جودة الخدمات سعيا وراء تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستهلكين بما في ذلك الخدمات العامة، وتعتمد بشكل أساسي على بلوغ رضا المستهلك (مصلح، 2012)، ومن خلال هذه الدراسة سوف نتطرق إلى نموذجين من أهم نماذج قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء وهما نموذج جودة الخدمة (servqual)، ونموذج الأداء الفعلي (servpref).

1.3.3.2. نموذج (servqual):

يعود ظهور أصل مقياس جودة الخدمات إلى عام 1985، وذلك من قبل كل من (parasuraman, zeithaml, berry) (مصلح، 2012)، ويسمى مقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة ويعرف أيضا باسم (servqual) وهو اختصار لكلمتي الخدمة (service) و النوعية أو الجودة (quality) (بركات، 2010)، من هذا المنظور فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبون وبين ما يتوقعه الزبائن و بالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن و حاولت الارتقاء بها بشكل مستمر (الحدابي، 2009)، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة لنهائية أن تكون متوافقة مع توقعات المستفيدين، فتوقعات المستهلكين تتحدد من خلال حاجاتهم الشخصية و الخبرة السابقة لدى مقدمي الخدمة أنفسهم، وكذلك من خلال الاتصالات الشفهية و الخارجية التي يجريها مقدمو الخدمة

(مصلح، 2012) حيث قام parasuraman وزملائه بإعداد دراسة كمية تهدف إلى استحداث نموذج لقياس وتقييم العملاء لجودة الخدمة، فقاموا بمقابلة مجموعة من عملاء أربع قطاعات خدمية وهي بنوك التجزئة، خدمات التوصيل والصيانة، وهي قائمة على استمارة مؤلفة من اثني وعشرين (22) بند مصممة لتغطي الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، دمجها فريق البحث من واقع بحثهم معتمدين على أسلوب قياس وفق سلم ليكرت، ويتكون المقياس من مجموعتين تتضمن كل منهما اثنان وعشرين جملة (مديوني، 2011) تهدف المجموعة الاولى إلى قياس الجودة الفعلية المدركة أي الاداء الفعلي للخدمة، أما المجموعة الثانية لغرض قياس الجودة المتوقعة من قبل الزبائن (عدون، 2009)، وقد حاز هذا النموذج على قبول عدد من كبير من الباحثين نظرا لما ثبت له من مصداقية وقدرة في استخدامه وتطبيقه على نحو علمي، وتتكون الأبعاد الرئيسية من مجموعة من العناصر المرتبطة كما هي موضحة فيما يلي (غدير، 2011):

الملموسية (tangibility): ويتكون من أربعة متغيرات، هي الحداثة، أي حداثة الشكل والجاذبية، التسهيلات المادية، ومظهر العاملين، وجاذبية وتأثير العناصر الداعمة والمواد المرتبطة بالخدمة.

الاعتمادية (Reliability): وتتكون من خمسة متغيرات تقيس الوفاء بالالتزامات، أي وفاء المنظمة بالتزاماتها للمستفيدين، والاهتمام بحل المشكلات والحرص على الدقة في الأداء، والالتزام بالوقت، أي تقديم الخدمة في الوقت المتفق عليه مع الزبائن، والعنصر الآخر من عناصر الاعتمادية هو العنصر المتعلق بالسجلات وإدامتها ودقة محتوياتها.

الاستجابة (Responsiveness): وتتكون من أربعة متغيرات تتعلق بوقت تقديم الخدمة والسرعة، أي الحرص على تقديم خدمات سريعة فورية للمستفيدين، والتعاون في مساعدة متلقي الخدمة، أي الرغبة والتفرغ وعدم الانشغال عن الاستجابة الفورية لطلبات الزبائن بهدف المساعدة.

الأمان: ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس المستفيدين، وشعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم وإلمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

التعاطف: يشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المؤسسة بالمستفيدين اهتماما شخسيا، وتفهمهم لحاجاتهم، وملائمة ساعات عمل المؤسسة لتناسب جميع المستفيدين، وحرص المؤسسة على مصلحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم.

ولقد بينت فكرة مقياس الجودة لدى (parasuraman) وزملائه على مسألة التعارض (مصلح، 2012)، وذلك على أساس خمس فجوات و أهمها الفجوة بين الأداء الذي يتوقعه الزبون من المؤسسة والأداء الفعلي للمؤسسة، و الاداء عالي الجودة حسب هذا النموذج هو ذلك الأداء الذي يفاجئ الزبون أو يفوق توقعاته (بو عبد الله، 2010)، والفجوات الأربعة الأخرى تتمثل في:

- الفرق بين توقعات الزبون وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات؛
- الفرق الناشئ عن ترجمة الإدارة للتوقعات المدركة للزبون إلى معايير للجودة؛

- الفرق بين المعايير المحددة للجودة والاداء الفعلي؛
- الفرق بين الأداء الفعلي وبين مستوى الجودة المعلن عنه أو المروج.

2.3.3.2. نموذج (servperf):

قام كل من (cronin and taylor) بوضع مقياس (servperf) لقياس جودة الخدمة كبديل نموذج (servqual)، وهو يركز فقط على الأداء (javalgi, 2007)، ويعد أسلوب معدلا من القياس الاول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء و التوقعات، ويركز فقط على الأداء الخدمة، اعتمادا على الابعاد الخمسة للجودة: العناصر الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف، وقد خلص (cronin and taylor) إلى أن مقياس (servperf) للأداء أفضل المقاييس، حيث يتميز عن المقياس السابق بالسهولة في التطبيق والبساطة في القياس (درويش، 2010)، ويتميز بارتفاع درجة المصادقية والواقعية، لأنه يستبعد عمليات الطرح بين المستفيد وإدراكه لمستوى الخدمة (الاغا، 2012)، كما تحتوي أبعاده على اثنين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لهذه الأبعاد (الجزائري، 2010).

ولقد استخدم الباحثان في هذا النموذج نفس الأبعاد الخمسة والتي تتكون منها 22 عبارة والتي سبق تنميتها من خلال نموذج (servqual) كما أن أسلوب القياس لم يتغير والذي يتمثل في مقياس ليكرت للموافقة أو عدم الموافقة على العبارات الواردة في النموذج حيث يتطلب أن يقيم الزبون أداء مقدمي الخدمة على أساس أن توقعات تتغير بعد تلقي الخدمة، وهكذا فإن هذا النموذج لا يرى ضرورة استخدام التوقعات لان التوقعات الصحيحة يمكن أن تتم فقط قبل الخدمة وعليه فانه يعد بمثابة مقياس مباشر لاتجاهات الزبائن اتجاه الخدمة، وقد وجد أن النموذج (servperf) قد تغلب على بعض المشاكل التي كانت نثار نتيجة لاستخدام أسلوب (servperf) (طويطي، 2010).

4.3.2. العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون:

يرى shortcake وجود نوع من الارتباك و الغموض حول العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون على الرغم من وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة و رضا الزبون ،الا ان الاكاديميين مازالوا غير متفقين على أرضية عمل مشترك بخصوص مفهوم جودة الخدمة و الرضا اذ أنهم لا يملكون رؤية فعلية واضحة و دقيقة لتفسير طبيعة الترابط وماهيته، وان الجودة المدركة من قبل الزبون بوصفها موقف أو اتجاهها شاملا ،اذ ميز ما بين جودة الخدمة و رضا الزبون وحددها كونها اتجاهها يكونه الزبون من خلال تقييمه لعرض الخدمة، وأن هذا الموقف غالبا ما يكون مبنيا أو مستندا على سلسلة من خبرات تقييمية سابقا.

والجودة هي بالأصل تقديم الخدمة على الوجه الذي يجب أن تقدم به للزبون بما يتناسب و توقعاته عنها لأن هذه التوقعات لم تأتي من فراغ بل هي مبنية على تصورات و مؤثرات جعلت الزبون يتوقع هذه الجودة، و بالتالي لن يحكم على الخدمة بأنها ذات جودة عالية الا اذا ما بقت أو فاقته توقعاته.

كما أن جانب الاختلاف بين جودة الخدمة و رضا الزبون يكمن في كيفية تعريف أو تحديد معنى التوقعات لأنه عند قياس جودة الخدمة فان مستوى المقارنة (تعني التوقع) "ما الذي ينبغي على الزبون توقعه بينما

قياس الرضا يكون مستوى المقارنة على أساس ما قد يتوقعه الزبون من خدمة " فان التوقع يكون على شكل تصور التنبؤ (خثير، 2017).

كما أكد (Anderson) إلى وجود اختلاف ما بين الرضا التراكمي للزبون وجودة الخدمة للأسباب التالية (خثير، 2017):

1- يحتاج الزبون الى خبرة مع الخدمة لكي يحدد الرضا بينما يمكن ادراك الجودة من خبرة فعلية

2- ترتبط الجودة بالإدراكات الحالية، بينما الرضا يستند الى الخبرات السابقة و المتوقعة في المستقبل

كما ان العديد من الدراسات وضحت العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون في صورة نوايا الشراء، حيث أن المستويات العليا من جودة الخدمة ستؤدي الى زيادة رضا الزبون و بالتالي تكرار عمليات الشراء من نفس المؤسسة. و توصلت بعض هذه الدراسات الى نتائج متضاربة تمثل هذا الاختلاف في اعتبار الرضا السابق ام لاحق لجودة الخدمة، كما تم التوصل الى ان جودة الخدمة تؤدي الى رضا الزبون وليس العكس، وان هناك علاقة سببية ما بين الجودة والرضا حيث ان المستويات العالية من جودة الخدمة ستؤدي الى الزبون وتكرار عملية الشراء من نفس المؤسسة. ولابد من الالتفات الى أهمية الرضا وما يمكن ان يحققه من ارباح .

4.2. ماهية النقل الجامعي

1.4.2. تعريف النقل الجامعي:

قبل التطرق إلى تعريف النقل الجامعي سوف نتطرق إلى النقل بصفة عامة من وجهة نظر القانون والاقتصاد.

• تعريف النقل:

لقد عرف النقل من عدة جهات مختلفة نذكر منها مايلي:

- من وجهة نظر القانون: لقد عرف القانون الجزائري النقل في الجريدة الرسمية سنة 2005 في المادة 16 من القانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988 حيث نصت المادة على ما يلي: "يعد النقل كل نشاط ينقل بواسطة شخص طبيعي أو معنوي أو أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر على متن مركبة مهما كان نوعها".

- من وجهة نظر الاقتصاد: عرف على أنه نشاط يخلق منفعة في زمان ومكان بواسطة التحويل الفيزيائي للسلع، والأشخاص من مكان إلى آخر (عقون، 2016).

من خلال التعريفين السابقين نستخلص أن النقل هو عبارة عن نشاط يخلق منافع زمانية ومكانية من خلال التحويل الفيزيائي للأشخاص والبضائع بواسطة وسيلة معدة لهذا الغرض من حيز جغرافي إلى آخر.

• تعريف النقل الجامعي:

يعتبر النقل الجامعي من بين الحلول للمشاكل التي يواجهها النقل العام لعدم قدرته على تلبية احتياجات مختلف الأشخاص خاصة الطلبة لكثرة عددهم وتنقلهم للدراسة لهذا تم تخصيص النقل

الجامعي كآلية للقضاء على هذه المشاكل، ويمكن تعريف النقل الجامعي على أنه: "تأمين حافلات مناسبة لإيصال الطلاب من مواقعهم إلى أماكن ومعاهد دراستهم" (معمر، 2010)، ويمكن تعريفه أيضا بأنه نوع من أنواع النقل المخصص لتقديم خدمة النقل للطلبة من أماكن إقامتهم إلى مواقع دراستهم في الوقت المناسب وعلى متن وسيلة نقل مناسبة.

2.4.2. خصائص النقل الجامعي:

من التعاريف السابقة نستنتج مجموعة من الخصائص التي يمتاز بها النقل الجامعي التي تتمثل فيما يلي:

- تقديم خدمة النقل للطلبة: إذ يلبي النقل الجامعي حاجة الطلبة إلى التنقل من خلال تسهيل تنقلاتهم بما يناسب راحتهم.
- ضمان وسيلة نقل مناسبة: لابد من توفر وسيلة نقل ملائمة ومناسبة وخاصة بنقل الطلبة والتي تتوفر بها جميع عناصر السلامة المرورية (الراحة، الأمان والرفاهية) للطلاب، مما يزيد إقباله على استعمال النقل الجامعي.
- الوصول في الوقت المناسب: من أهم ما يحرص عليه النقل الجامعي وصول الطالب في الوقت والموافق لتوقيته الدراسي، لذا يجب أن تتناسب أوقات انطلاق ووصول الحافلات مع البرنامج الدراسي، ومحاولة تجنب كل العراقيل الحاصلة في الطرق أو المحطات، التي من شأنها تأخير الطالب على دراستهم.

3.4.2. اهداف النقل الجامعي:

يقوم معظم طلبة التعليم العالي برحلات يومية بين أماكن إقامتهم ومراكز دراستهم وذلك باستخدام حافلات النقل الجامعي لما لهذا الأخير من أهداف يسعى إلى تحقيقها لخدمة الطالب وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

- يهدف النقل الجامعي إلى تقديم خدمة النقل للطلبة بأحسن طريقة ممكنة؛
- تسهيل تنقل الطلبة بوسيلة نقل مناسبة تتوفر بها شروط السلامة المرورية؛
- ربط المؤسسات الجامعية بمختلف نقاط المجال الحضري الذي يضمها؛
- تقليل تكاليف إيواء الطلبة بالإقامات الجامعية؛
- تخفيض الطلب على خدمات النقل العام؛
- خلق بيئة تنافسية بين الخواص من أجل تقديم أفضل الخدمات من خلال توفير أحسن وأفضل الوسائل لنقل الطلبة؛

5.2. الرضا في الخدمات

1.5.2. مفهوم الرضا:

يمكن اعطاء بعض تعاريف لرضا العميل من بينها:

الرضا: "هو مستوى من احساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الاداء المدرك وتوقعاته" (زاهر، 2012).

وقد عرفه (Wil Kiet Jenkins Hunts) بأنه: "موقع فعال ينتج عن تقديم جميع النواحي العلاقة بين البائع والعميل" (علي، 2007).

عرفه (Haward And Sheth Hgvah) على انه: "الحالة العقلية للإنسان، التي يشعر بها عندما يحصل على مكافأة مقابل التضحية بالنقود او الجهود(نجد، 2006).

وعرفه (P.Kotler) بانه: " احساس الزبون بالمتعة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنته لأداء المنتج المقدم له بتوقعاته السابقة عن هذا المنتج"(خثير، 2017)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان الرضا هو احساس وشعور يحس به العميل بعد تجربته لسلعة او خدمة معينة، وهو عبارة عن الفرق بين الاداء والتوقعات وبالتالي هناك ثلاثة مستويات من الرضا يمكن استنتاجها من خلال المقارنة هي:

- عميل غير راضي: عندما يكون توقع العميل اكبر من اداء السلعة او الخدمة.
- عميل راضي: عندما تكون توقعات العميل واداء السلعة او الخدمة بنفس المستوي.
- عميل راضي جدا وسعيد للغاية: عندما يكون اداء السلعة او الخدمة يفوق توقعات العميل.

2.5.2. اهمية وخصائص رضا العملاء:

يختلف رضا العملاء من عميل لآخر، ومن العميل نفسه في وقت لآخر، لذا فالرضا يتصف بالخصائص التالية(بوعنان، 2007):

- الرضا ذاتي:

يتعلق رضا العميل هنا بعنصرين اساسيين هما: طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للعميل من جهة والادراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة اخرى، فنظرة العميل هي النظرة الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار فيما يخص موضوع الرضا، فالعميل لا يحكم على جودة الخدمة بواقعية وموضوعية، فهو يحكم على جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه من الخدمة، فالعميل الذي يرى بأن الخدمة المقدمة بأنها أحسن من الخدمات المنافسة، يراها عميل آخر بانها اقل جودة من الخدمات الموجودة في السوق، وهنا تظهر اهمية الانتقال من النظرة الخارجية التي تعتمد على(الجودة-الرضا)، فالشركة يجب أن لا تقدم خدمات وفق ما يتوقعه ويحتاجه العميل.

- الرضا نسبي:

ولا يتعلق الرضا هنا بحالة مطلقة وانما تقدير نسبي فكل عميل يقوم بالمقارنة من خلال نظريته لمعايير السوق، وفي حالة عميلين يستعملان نفس الخدمة في نفس الشروط يمكن ان يكون رأيهما

حولها مختلف تماما لأن توقعاتهم الاساسية نحو الخدمة مختلفة، وهذا مايفسر لنا بانه ليست الخدمات الاحسن هي التي تباع بمعدلات كبيرة فالمهم ليس ان تكون الاحسن ولكن يجب ان تكون الاكثر توافقا مع توقعات العملاء.

- **الرضا تطوري:** يتغير رضا العميل من خلال تطوير هاذين المعيارين:

مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فمع مرور الزمن يمكن لتوقعات العميل أن تعرف تطورا نتيجة لظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة، وذلك بسبب زيادة المنافسة، ونفس الشيء بالنسبة لإدراك العميل لجودة الخدمة الذي يمكن أن يعرف هو أيضا تطورا خلال عملية تقديم الخدمة.

ان قياس رضا العميل، أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات عن طريق الأخذ في الحسبان جميع التغييرات الحاصلة.

3.5.2. تعريف رضا الطالب:

يعرفه (سليم الحسنية، 2009) بأنه: " هو درجة إدراك الطالب لمدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبي توقعاته وحاجاته".

ويعرفه يسرى حسين بأنه: " تعبير عن شعور شخصي بالبهجة أو بخيبة الأمل، ناتج عن مقارنة أداء الخدمة مع توقع الطالب".

وكذلك عرفه زياد بركات: " هو توقعات الطلاب لمستوى الخدمة المتوفرة مقارنة بمستوى تقديراتهم الحقيقية لهذه الخدمة".

من خلال التعاريف السابقة يمكن صياغة تعريف لرضا الطالب بأنه: " هو مقارنة الطالب بين الخدمة التي يتوقعها والخدمة التي يدركها المقدمة له من قبل مديرية الخدمات الجامعية".

3. المنهجية.

- 1.3. موضوع البحث.
- 2.3. مقارنة البحث.
- 3.3. استراتيجية البحث.
- 4.3. طريقة جمع البيانات.
- 5.3. مجتمع الدراسة والعينة.
- 6.3. أداة الدراسة.
- 7.3. طريقة تحليل البيانات.
- 8.3. صدق وثبات وسيلة الدراسة.

في هذه الخطوة سنقوم بتحديد المنهجية العلمية المختارة للقيام بمعالجة موضوع بحثنا هذا، حيث سنعطي في البداية لمحة حول مفهوم منهجية البحث العلمي و أسس اختيارها، ثم نتطرق الى:

- تحديد مجتمع الدراسة ثم اختيار العينة؛
- تصميم وبناء وسيلة جمع البيانات؛
- اختبار كرونباخ ألفا الخاص بمدى ثبات وسيلة جمع البيانات؛
- النسب المئوية والتكرارات، المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي المرجح؛
- معادلات الانحدار المتحدد لاختبار صحة الفرضيات.

1.3. موضوع البحث

توجد تعريفات لا حصر لها لمفهوم البحث العلمي معظمها يدور حول فكرة واحدة تؤكد انه وسيلة للاستقصاء الدقيق والمنظم، يقوم بها الباحث لاكتشاف حقائق او علاقات جديدة تساهم في حل مشكلة ما. ويعرف (Whitney) البحث بأنه: استقصاء دقيق يهدف الى اكتشاف حقائق وقواعد عامة يمكن التحقق منها مستقبلا. ويعرف (Hillway) البحث بأنه وسيلة للدراسة يمكن بواسطتها الوصول إلى حل لمشكلة محددة، وذلك عن طريق التقصي الشامل والدقيق لجميع الشواهد والأدلة التي تتصل بهذه المشكلة (عليان، 2008).

وتعد المنهجية العلمية في البحث طريقة تفكير منظمة، تتطوي على سلسلة من الاجراءات المعيارية التي تخطط لعملية البحث عن الحقائق وتضبطها بأسلوب علمي، موضوعي ودقيق، فإذا تم تبني أسسه وتتبع مراحلها، سيصل البحث الى نتائج دقيقة، صادقة ومعبرة عن المشكلة المدروسة كما يمكن تعميم نتائجها (ابراهيم، 2000) ولقد قدم الباحثين اقتراحات في هذا المجال على انه هناك 8 مراحل لعملية البحث العلمي وهي:

- اختيار مشكل دراسة معين؛
 - مراجعة البحوث والنظريات السابقة؛
 - تطوير فرضيات وتساؤلات البحث؛
 - تحديد منهجية معينة/ تصميم البحث؛
 - جمع البيانات المناسبة؛
 - تحليل وتفسير النتائج؛
 - تقديم النتائج في إطار معين؛
 - تدعيم أو إعادة الدراسة (إن لزم الأمر).
- ولقد قدم (معلا، 2004) عرضاً لأهم الاسس والمعايير التي تقوم عليها المنهجية العلمية وهي:
- التحديد الواضح لمشكلة البحث؛
 - وجود فروض منطقية قابلة للاختبار؛

- القياس الدقيق للمتغيرات محل البحث؛
- الاختبار الدقيق لعينة البحث؛
- الاختبار الصحيح لفروض البحث.

2.3. مقارنة البحث

يمكن التمييز في بحوثنا العلمية بين نوعين من المناهج : مناهج تسمح بأخذ معطيات كيفية لا يمكن قياسها أو عدّها. وهي المناهج الكيفية، ومناهج تهدف الى قياس الظواهر تستعمل فيها المؤشرات والنسب والمتوسطات والأدوات التي يوفرها الإحصاء بصفة عامة وهي المناهج الكمية (ابراهيم، 2000). ومن بين المناهج الكمية المنهج الوصفي الذي يصف ظاهرة أو خاصية ما باستخدام الأرقام والكم، لدى مجموعة من الاشخاص أو الأفراد كالتحصيل أو الاتجاهات أو السلوك. وفي البحث الوصفي لا يوجد تحكم بالمعالجات أو الأشخاص، حيث يقوم الباحث بقياس الخصائص لدى الأفراد كما هي (أبوزينة، 2007). وتتخذ الدراسات الوصفية أنماطا وأشكالا متعددة منها: الدراسات المسحية، دراسة العلاقات المتبادلة، الدراسات الارتباطية، الدراسات التطويرية أو الإنمائية. وتعد دراسة الحالة من الطرق التي استعملها الباحثون الوصفيون في تحليل الظواهر ومعرفة ارتباطاتها بغيرها من الظواهر الأخرى، إذ يهتم هذا الأسلوب بدراسة حالة فرد ما أو جماعة ما أو أسرة أو مؤسسة اجتماعية أو مجتمع محلي (عزت عطوي، 2009). إذ تعتمد هذه الأخيرة على كل من الاستمارة، الملاحظة، المقابلة و الاستبانة في جمع البيانات اللازمة للدراسة (النعيمي، 2009). من خلال ما سبق تمكنا من تحديد المنهجية التي نعتد عليها، والتي جمعنا فيها بين المنهجين الكمي والكيفي، مستعملين المنهج الكيفي في تحديد المتغيرات الداخلة في الدراسة، والتي تؤثر بشكل مباشر في الظاهرة المدروسة، واعتمدنا على المنهج الكمي في جمع البيانات التي تم استقصاؤها من العينة، وتحليلها لدعم الفرضيات الموضوعية أو نفيها، بعد اجراء المقارنات الكمية، وايجاد العلاقات السببية بين المتغيرات المستقلة والتابعة في الظاهرة المدروسة.

3.3. استراتيجية البحث

في اختيارنا لاستراتيجية البحث المناسبة اعتمدنا على دراسة (yin, 2003)، والذي قدم فيها مختلف استراتيجيات البحث الممكن اتباعها في البحوث الكيفية، موضحة في الجدول رقم (3-1) التالي:

الجدول رقم (3-1): استراتيجيات البحث.

التركيز على الأحداث الراهنة	يتطلب التحكم في الأحداث السلوكية	شكل أسئلة البحث	شروط البحث
			إستراتيجية البحث
نعم	نعم	كيف/لماذا؟	التجربة
نعم	لا	من، ماذا، كم يكلف، كم العدد؟	الاستبيان (الاستقصاء)
نعم/لا	لا	//	تحليل الأرشيف
لا	لا	كيف/ لماذا؟	التحليل التاريخي
نعم	لا	//	دراسة الحالة

المصدر: (yin,2003)

ان حاجتنا لطرح أسئلة من نوع كيف ولماذا تجعلنا أمام دراسة حالة هذا الشرط الأولي، مما يجعلنا نقصي كل من استراتيجيات الاستقصاء وتحليل الأرشيف، أما الشرط الثاني والمتعلق بالرقابة من خلال الأحداث السلوكية يتم إقصاء التجربة التي تحتاج إلى الرقابة، ومنه لا يتبقى سوى استراتيجيتان هما التحليل التاريخي ودراسة حالة.

أما الشرط الثالث والمتعلق بالأحداث الراهنة يتم إقصاء استراتيجية البحث التاريخي وبالتالي لا يتبقى لنا سوى دراسة حالة والتي تتماشى بطريقة حسنة مع طبيعة بحثنا، وتتسم هذه الأخيرة (دراسة حالة) بالعمق والتكامل ولكن نتائج مثل هذه الدراسة لا تستمر إلا في نطاق ضيق وهو نطاق الحالة المدروسة، وتستخدم دراسة الحالة في كثير من المواقف في الحياة اليومية فالإنسان حين يريد اختيار صديقا له يدرس سلوكه الحالي والسابق، والطبيب يدرس حالة المريض والتاريخ الصحي له (عزت عطوي، 2009).

وهناك خطوات ثابتة يجب إتباعها عند دراسة حالة لخصها (النعمي وآخرون، 2009) لخصها في

عدة نقاط هي:

- تحديد الحالة المراد دراستها و تحديد المشكلة الرئيسية؛
- جمع المعلومات و البيانات من مصادر متعددة لفهم المشكلة الرئيسية؛
- تحديد الاعتبارات التي تؤثر على المشكلة؛
- صياغة الفرضيات من خلال الاعتبارات المؤثرة على المشكلة؛
- اثبات صحة الفرضيات عن طريق البيانات و المعلومات المتجمعة و تفسيرها؛
- استخلاص النتائج.

وتعد دراسة الحالة الطريقة الأنسب لهذه الدراسة لكونها تدرس العوامل المؤثرة على جودة خدمة النقل الجامعي و أثرها على رضا الطلبة، كما تسمح بالتعمق في الدراسة فهي لا تقتصر على الدراسة الوصفية الخارجية فقط، كما أنها تتيح الحصول على معلومات شاملة، وعلى تحليل كيمي وكمي.

4.3. طريقة جمع البيانات

لقد أوجدت العلوم الإنسانية وسائل تفحص الواقع فعلا بمجرد تحديد مشكلة البحث بصفة نهائية يجب الانتقال إلى تنظيم عملية جمع المعطيات الضرورية للتحقيق ويمكن إجمال وسائل التقصي أو تقنيات البحث إلى ستة أنواع أساسية هي الملاحظة في عين المكان، مقابلة البحث، الاستمارة أو سبر الآراء، التجريب، تحليل المحتوى، والتحليل الإحصائي إن التقنيات الأربعة الأولى المشار إليها مباشرة وأنها تنتج معطيات أولية أي معلومات لم تكن موجودة من قبل، أما التقنيتين الأخيرتين فهما تقنيتان غير مباشرتين وبالتالي فهما ينتجان معطيات ثانوية أو معلومات مأخوذة من معطيات موجودة من قبل، ولقد استخدمنا في بحثنا تقنية الاستبيان (الاستمارة) وهي تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية وهو وسيلة للدخول في اتصال بالمستجوبين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها، حيث يوجد نوعين من الاستمارات، استمارة يتم ملؤها من خلال المقابلة يطلق عليها الاستمارة بالمقابلة وأخرى يتم ملؤها ذاتيا (من طرف المبحوث نفسه) هي استمارة الملاءم الذاتي التي تتمثل في توزيع الاستمارات، أي إعطاء نسخة لكل مخبر ويقوم بملئها بنفسه إذ تتطلب هذه الاستمارة من المبحوث بدل البعض من الجهد لأنه يجب عليه قراءة الأسئلة وفهمها وتحضير الأجوبة عنها.

حيث كان الاستبيان المعتمد عليه في دراستنا هذه مكون من محورين المحور الأول: يتضمن أبعاد النموذج الذي استخدمناه في دراستنا حيث تناولنا في البعد الأول مجموعة من العبارات التي تعالج تقييم الطلبة لبعد تفاعل السائقين مع الركاب، والبعد الثاني عبارات تتعلق بتقييم الطلبة لبعد المعدات الملموسة، كما وضعنا في البعد الثالث عبارات تتعلق بتقييم الطلبة لراحتهم أثناء تلقي الخدمة، والبعد الرابع عبارات تتعلق بتقييم الطلبة لدعم الإدارة التشغيلية أما البعد الخامس فتضمن عبارات تتعلق بمدى رضا الطلبة، أما المحور الثاني تضمن بيانات عامة في شكل مجموعة من الأسئلة المغلقة تدور حول الصفات الشخصية للمبحوث.

5.3. مجتمع الدراسة والعينة

اتباعا للإجراءات المنهجية للبحث العلمي، سنقوم بتوضيح مجتمع وعينة الدراسة، من خلال تحديد نوع وحجم كل منهما، وتوضيح أسلوب وسبب اختيار المجتمع ومفردات العينة إذ يمثل مجتمع الدراسة المجموعة الكلية من المفردات أو العناصر التي يعني البحث بها، وتشملها الدراسة لتعميم نتائجها عليها، أما العينة فهي جزء صغير من المجتمع أو مجموعة جزئية صغيرة من المجموعة الكلية تجري عليها التجربة أو

التطبيق، وتعمم النتائج على المجتمع ككل (دودين، 2010)، ويشترط في العينة أن تكون معبرة عن مجتمع الدراسة، وفي حالة دراستنا فمجتمع الدراسة يتكون من مجموع طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف. وقد تم الاعتماد على العينة الغير احتمالية الحصية، والتي تستخدم في حالة عدم معرفة الباحث لعناصر مجتمع الدراسة ولكنه يعلم بعض الخصائص العامة عنهم (عليان، 2003)، ولعل من أبرز فوائد ومميزات هذه العينة، أن يقوم الباحث بتوزيع هذه الخصائص أو المتغيرات حسب العدد المطلوب (العساف، 2015). بناء على هذا فإن مجتمع دراستنا الذي يتكون من طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف يتوزعون بنسب مختلفة حسب جنسهم ومستواهم وتخصصاتهم فقد قمنا بحساب هذه النسب من الاعتماد على الإحصائيات التي قمنا بطلبها من إدارة المركز الجامعي وكانت النسب تتوزع كما يمثله الجدول التالي:

الجدول رقم (3-2): توزيع عدد طلبة حسب الخصائص الشخصية.

المستوى		ليسانس		ماستر		دكتوراه	
المعاهد	العدد الجنس	العدد الاجمالي	النسبة المئوية	العدد الاجمالي	النسبة المئوية	العدد الاجمالي	النسبة المئوية
معهد العلوم و تكنولوجيا	ذكر	993	9,12	102	0,94	2	0,02
	أنثى	2784	25,57	490	4,50	14	0,13
معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير	ذكر	743	6,82	108	0,99	4	0,04
	أنثى	1457	13,38	310	2,85	4	0,04
معهد الآداب و اللغات	ذكر	351	3,22	67	0,62	5	0,05
	أنثى	2821	25,91	627	5,76	6	0,06
المجموع		9149	03,84	1704	15,65	35	0,32

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات المركز الجامعي.

لقد تم تحديد الأجزاء المكونة للعينة المقدر عدد أفرادها ب 400 فرد، حسب الأجزاء والخصائص التي يتكون منها مجتمع الدراسة ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على النسب المئوية التي تمثلها هذه الأجزاء من مجتمع الدراسة.

$X = Y * 400 / 100$	$Y \leftarrow \frac{X}{400} * 100$
<p>حيث: Y يمثل النسبة المئوية من مجتمع الدراسة ، X يمثل عدد الطلبة الممثل للعينة</p>	

بعد القيام بالعمليات الحسابية اللازمة حصلنا على توزيع أفراد العينة حسب الأجزاء المكونة لها كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب الأجزاء المكونة لها.

المستوى		ليسانس		ماستر		دكتوراه	
العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
الجنس	المعاهد	للطلبة	الممثل	للطلبة	الممثل	للطلبة	الممثل
ذكر	معهد العلوم و تكنولوجيا	36	9,12	4	0,94	0,1	0,02
أنثى		102	25,57	18	4,50	0,5	0,13
ذكر	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	27	6,82	4	0,99	0,1	0,04
أنثى		54	13,38	11	2,85	0,1	0,04
ذكر	معهد الآداب واللغات	13	3,22	2	0,62	0,2	0,05
أنثى		104	25,91	23	5,76	0,2	0,06
المجموع		336	84,03	63	15,65	1	0,32

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات المركز الجامعي.

6.3. أداة الدراسة

كما سبق ذكره أعلاه، فقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لدراسة أثر جودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة، وقد تم بناء نصه بما يعالج مختلف المفاهيم المطروحة من خلال الإطار المفاهيمي للبحث، حيث ضم الاستبيان أسئلة مغلقة تقيس مدى موافقة المجيب على العبارات المقترحة، وصممت مختلف محاور الاستبيان كالتالي:

المحور الاول: والذي يضم خمسة أبعاد ويضم 20 عبارة تعبر عن أبعاد جودة خدمة النقل الجامعي و3 عبارات تعبر عن رضا الطلبة، والموزعة كما يلي:

البعد الأول: التفاعل مع الركاب (الطلبة) مثلته العبارات (1.2.3.4.5.6)؛

البعد الثاني: الجوانب الملموسة في لخدمة النقل الجامعي مثلته العبارات (7.8.9.10.11.12)؛

البعد الثالث: بعد الراحة في الخدمة مثلته العبارات (13.14.15.16.17)؛

البعد الرابع: بعد دعم الإدارة التشغيلية مثلته العبارات (18.19.20.)؛

البعد الخامس: بعد الرضا عن الخدمة المقدمة مثلته العبارات (21.22.23).

المحور الثاني: تم تخصيص هذا المحور لجمع بعض البيانات الهامة حول شخص المجيب، والتي استندنا عليها في وصف عينة الدراسة، وفي تفسير بعض أنماط الإجابات المتحصل عليها، وقد اخترنا منها ما يخدم دراستنا كما يلي: (الجنس، العمر، مستوى التعليم، التخصص حسب المعاهد، الإقامة بالحي الجامعي، عدد مرات التنقل، الدخل السنوي للأسرة).

ولقد اختيرت عبارات الاستبيان بعد المراجعة النظرية لمختلف الدراسات التي تطرقت إلى نماذج قياس جودة الخدمة وعلاقتها برضا المستفيد حيث تم ترجمة العبارات التي تتعلق بالأبعاد الأربعة الأولى من الاستبيان المعتمد في دراستنا من النموذج المطور من قبل الباحثين: (And Kai-Chieh Huk, 2007) William Jen) أما البعد الأخير الذي يتعلق برضا المستفيد من الخدمة فقد تم تبني عبارات الاستبيان المعتمد في دراسة الباحثين: (Taylor And Baker 1994).

7.3. طريقة تحليل البيانات

لقد اعتمدنا في تحليل البيانات على تحليل الانحدار وهو تقنية تستعمل لتحديد العلاقة السببية بين متغير تابع (المتغير المفسر) ومتغير مستقل أو أكثر (المتغيرات المفسرة) (janssens et al, 2008)، كما يعرف على أنه مقياس رياضي لمتوسط العلاقة بين متغيرين أو أكثر أحدهما تابع، والآخر مستقل (العبادي، 2011).

ويمكن أن يكون الانحدار خطي أو غير خطي (linear/non-linear)، كما يمكن أن يكون بسيطاً أو متعددًا، ويعتبر الانحدار الخطي البسيط حالة خاصة من الانحدار الخطي المتعدد، وهناك ثلاث أنواع أخرى له، كل منهما يمثل طريقة معينة لمعالجة مشكلة انحدار ما، ونميز منه:

- **الانحدار المعياري (standard regression):** في هذه الطريقة تدخل المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار دفعة واحدة لنحصل على المعادلة التي تصف العلاقة التي تصف العلاقة بين كل المتغيرات المستقلة والمتغير التابع مرة واحدة، دون مناقشة هل المتغيرات المستقلة يجب أن تدخل في المعادلة أو لا، أو أنها مرتبطة ببعضها البعض أو مستقلة.
- **الانحدار الهرمي (hierachical regression):** في الانحدار الهرمي تدخل المتغيرات المستقلة في المعادلة المقترحة تباعاً، ونحدد ترتيب دخولها على أساس إحصائي نظري.
- **الانحدار التدريجي (stepwise regression):** في هذا النوع من الانحدار ندخل في المعادلة المقترحة عدداً من المتغيرات المستقلة فقط وليس كل المتغيرات، كما أن دخول المتغيرات للمعادلة يحدد طبقاً لضابط (criteria) إحصائي يوجد في الطريقة نفسها، فيمكن أن يكون إدخال أمامي (forward) أو خلفي (backward) أو بمزج بين الأسلوبين.

من التقديم يمكن استخلاص أن الانحدار الذي يتناسب ودراستنا هو النوع الأول والذي يمثل الانحدار المتعدد المعياري، وذلك للأسباب التالية:

- إطار العمل المفاهيمي المتعدد في دراستنا يبحث عن أثر عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع، ما دفعنا إلى اعتماد الانحدار المتعدد.
- تهدف الدراسة لإيجاد أثر كل أبعاد جودة خدمة النقل الجامعي دون إقصاء أو إخراج أي عنصر من المعادلة، وهذا ما يوفره الانحدار المتعدد المعياري على عكس النوعين الآخرين، اللذان يقصيان المتغيرات التي لا تحمل أو تكون ضعيفة نسبياً.

ولقد اعتمدنا في التحليل البيانات على التحليل الاحصائي (spss) (statistical package for the social sciences)، أن تم القيام بتفريغ الاستبيان واستخدام الاختبارات الاحصائية التي تتوافق و مقياس ليكرت الترتيبي، حيث شمل التحليل استعمال الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات، المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي؛
 - اختبار كرونباخ ألفا الخاص الخاص بمدى ثبات وسيلة جمع البيانات؛
 - تحليل الانحدار المعياري المتعدد لاختبار الفرضيات؛
 - اختبار (t-test) لمعرفة فروق الدلالات الاحصائية بين مجموعتين من البيانات القياسية (scales)؛
- كما تم اعتماد مقياس ليكرت السباعي حيث أردفت كل إجابة بدرجة تقيسها كمايلي: (غير موافق تماما: 1 ، غير موافق: 2 ، غير موافق بعض الشيء: 3، محايد: 4 ، موافق بعض الشيء: 5 ، موافق: 6 ، موافق تماما: 7).

8.3. صدق وثبات وسيلة الدراسة

لاختبار صدق الاستبيان تم تحكيمها لدى مجموعة من الأساتذة الباحثين والدكاترة المتخصصين في مجال الاقتصاد، التسويق، كما يوضح الجدول رقم(3-3) أدناه:

الجدول رقم (3-4): آراء وملاحظات المحكمين.

الملاحظة	الجامعة	الأستاذ
استبيان جيد مع إعادة صياغة عبارتين.	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف	عقون شرف
استبيان جيد مع إعادة صياغة بعض العبارات.	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف	صكري أيوب
إعادة صياغة بعض العبارات، اضافة سؤال شخصي يتعلق بالدخل.	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف	بلحاج طارق
تقديم وتأخير المحورين، الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي فقط.	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف	رحيم إبراهيم
استبيان جيد مع إعادة صياغة عبارتين.	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف	فؤاد بوجنانة
التوازن بين عدد العبارات في كل بعد، إعادة صياغة سؤال يتعلق بالبيانات الشخصية.	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف	أمال علي موسى

المصدر: من اعداد الطالبين.

كان للأساتذة جملة من التوجيهات والتصحيحات فيما يخص الجانب الشكلي وطريقة صياغة العبارات واطافة بعض الأسئلة الشخصية و التي أضافت الكثير للاستبيان، وساعدت في ضبطه بشكل جعله أكثر تعبيرا عن البيانات المرجو استقصاؤها، وبعد مرحلة التصحيح تم إخراج الاستبيان في صورته النهائية.

بعد إخراج الاستبيان في صورته النهائية قمنا بتوزيعه على عينة تجريبية مصغرة تتكون من 50 فرد، وذلك لحساب ثبات الاستبيان، ويقصد بالثبات أن تعطي عبارات الاستبيان نفس النتائج مهما قمنا بتوزيعها على العينة في فترات زمنية مختلفة ولأكثر من مرة، لكن على أن يتم ذلك بتوفر نفس الشروط والظروف، وقد اعتمدنا في حساب ثبات الاستبيان على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، أين تحصلنا على نتيجة 0.782، وهي نتيجة جيدة تعطي ثباتاً لأداة الدراسة.

بعد التأكد من النتائج الأولية لثبات الاستبيان انطلقت عملية جمع البيانات والتي امتدت طيلة أسبوع خلال الفترة الممتدة من يوم الاثنين 16 أبريل 2018 إلى غاية يوم الأحد 22 أبريل 2018، وقد تمت عملية توزيع الاستبيان في مكان تقديم خدمة النقل الجامعي، حيث قصدنا مواقف حافلات النقل الجامعي داخل وخارج المركز الجامعي وطلبنا من الطلبة الإجابة عن الاستبيان وقد اضطررنا في بعض الحالات إلى إعطاء بعض التوضيحات حول الغرض من توزيع الاستبيان وطريقة الإجابة، حيث تم توزيع 400 استبيان واسترجاع 397 استبيان في حين لم تسترجع 3 استبيانات، بعد ذلك قمنا بتفريغ البيانات في برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وقمنا بحساب نتائج ألفا كرونباخ كما يبينه الجدول أدناه:

الجدول رقم (3-5): نتائج اختبار الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة.

الابعاد	معامل ألفا كرونباخ (الثبات)
بعد التفاعل مع الركاب	0.724
بعد ملموسية الخدمات	0.720
بعد الراحة في الخدمة	0.639
بعد دعم إدارة التشغيل	0.706
بعد الرضا	0.792

المصدر: مخرجات (SPSS).

من الجدول رقم (3-5) يمكننا قراءة نتائج قياس ثبات الاستبيان، حيث نجد قيمة ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد تفوق القيمة المعيارية 0.6 وهذا يدل على ثبات الاستبيان وصلاحيته كأداة للدراسة وتجدر الإشارة إلى أنه تم استبعاد العبارة الأولى من بعد الراحة في الخدمة لتسببها في انخفاض قيمة معامل الثبات، وبالمقابل بلغت قيمة معامل الثبات لكل العبارات معاً مساوية لقيمة 0.868 وهي قيمة دالة على ثبات وصلاحية الاستبيان كأداة للدراسة.

4. التحليل.

1.4. وصف خصائص العينة.

2.4. تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

1.4. وصف خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (4-1): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	86	21.7
	أنثى	311	78.3
العمر	من 18 سنة-21 سنة	153	38.5
	من 21 سنة-24 سنة	216	54.4
	من 24 فما فوق	28	7.1
المستوى التعليمي	ليسانس	334	84.1
	ماستر	63	15.9
	دكتوراه	00	00
التخصص حسب المعاهد	علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير	96	24.2
	الآداب واللغات	141	35.5
	علوم وتكنولوجيا	160	40.3
الإقامة بالحي الجامعي	نعم	166	41.8
	لا	231	58.2
استخدام الحافلات	كل يوم	308	77.6
	على الأقل مرة في الأسبوع	63	15.9
	على الأقل مرة في الشهر	26	6.5
الدخل السنوي للأسرة	ضعيف	41	10.3
	متوسط	344	86.6
	عالي	12	3

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (spss)

استخلاص الخصائص الشخصية للعينة المدروسة، حيث نجد أن توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس أن الذكور يمثلون نسبة 21.7% من مجموع عينة الدراسة مقابل 78.3% إناث، حيث نلاحظ أن نسبة الإناث تتفوق على نسبة الذكور بمقدار معتبر، ونجد الفئة العمرية من 21-24 سنة قد بلغت نسبة 54.4%، وكانت نسبة الفئة العمرية من 18-21 سنة تساوي 38.5% في حين بلغت الفئة العمرية الأكثر من 24 سنة ما نسبته 7.1%.

بالنسبة لتوزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي، فقد بلغ طور ليسانس نسبة 84.1% من حجم العينة في حين بلغ طور الماستر 15.9%، أما بالنسبة لطور الدكتوراه، فلم يتم استرجاع الاستبيان الموزع لهذا الطور.

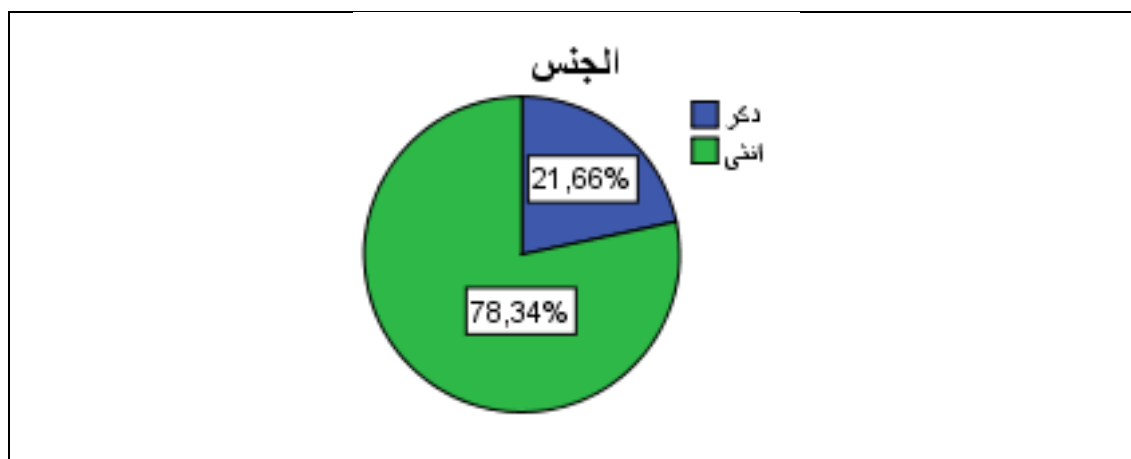
من خلال الجدول السابق نجد أعلى نسبة سجلت كانت للطلبة الذين يدرسون في معهد العلوم وتكنولوجيا بـ 40.3% وبلغت نسبة الطلبة الذين يدرسون في معهد الآداب واللغات، ومعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ما نسبته 35.5% و24.2% على التوالي.

أما بالنسبة توزيع مفردات العينة حسب متغير مكان إقامة الطلبة بلغت نسبة الطلبة الغير المقيمين بالحي الجامعي 58.2% في المقابل بلغت نسبة الطلبة المقيمين 41.8%.

أما بالنسبة لتوزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير استخدام الحافلات من قبل الطلبة بلغت نسبة الطلبة الذين يستخدمون الحافلات يوميا ما يعادل 77.6% في حين بلغت نسبة مفردات العينة الذين يستخدمون الحافلات مرة على الأقل في الأسبوع ما يعادل 15.9%، وبلغت نسبة مفردات الذين يستخدمون الحافلات مرة على الأقل في الشهر ما يعادل 6.5% .

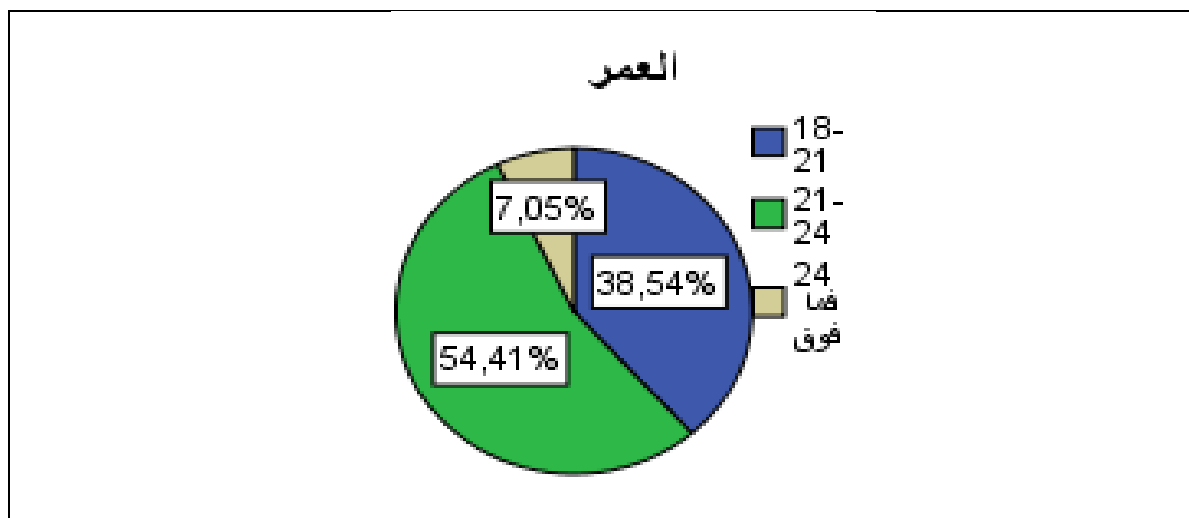
وبالنسبة لتوزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الدخل السنوي لأسر الطلبة فنجد أن ما يعادل نسبته 86.6% من مفردات العينة ينتمون إلى أسر ذات الدخل المتوسط، وما نسبته 10.6% من مفردات العينة ينتمون إلى أسر ضعيفة الدخل، ومفردات العينة الذين ينتمون لأسر ذات الدخل العالي بنسبة 3%.

الشكل رقم (4-1): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.



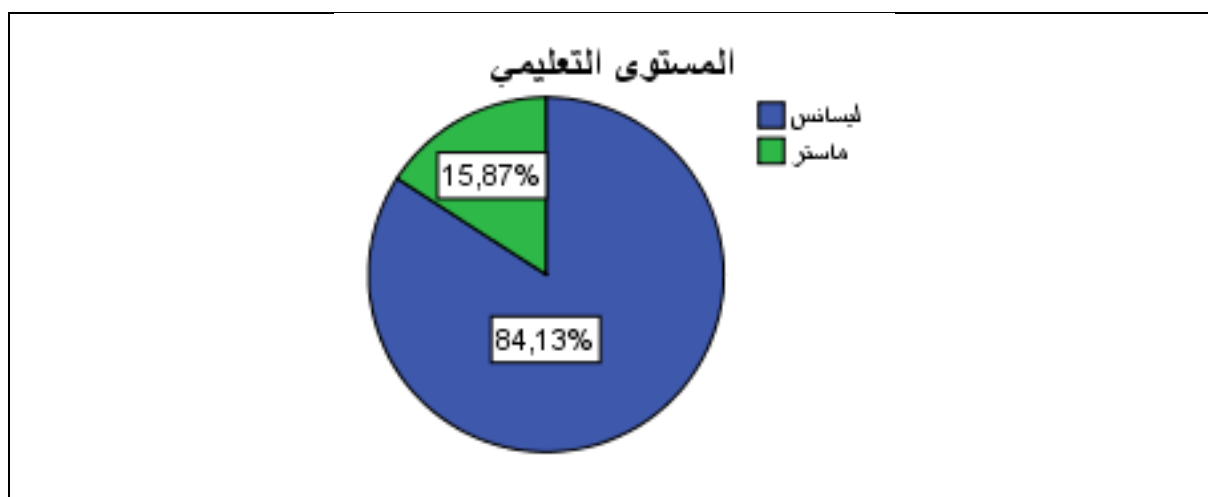
المصدر: مخرجات (spss).

الشكل رقم (4-2): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.



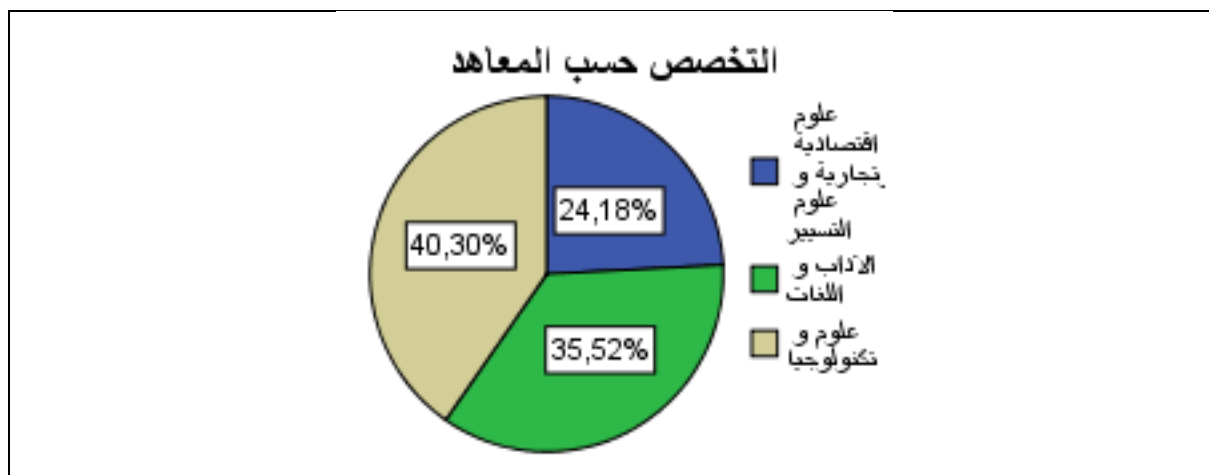
المصدر: مخرجات (spss).

الشكل رقم (4-3): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



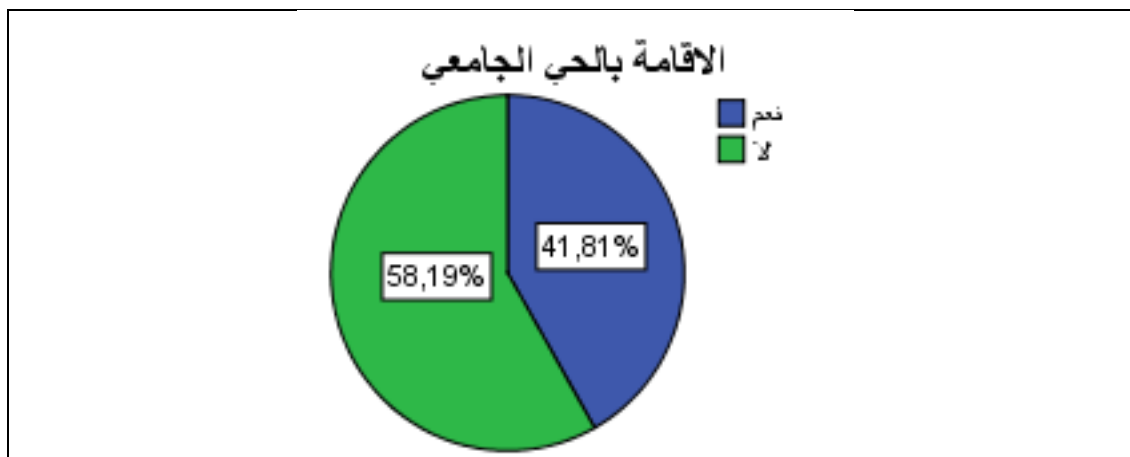
المصدر: مخرجات (spss).

الشكل رقم (4-4): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التخصص.



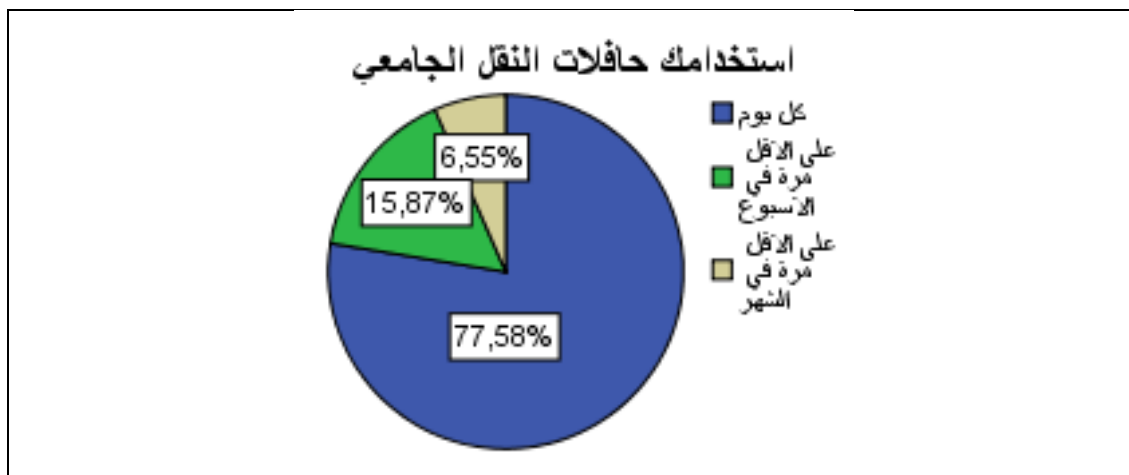
المصدر: مخرجات (spss).

الشكل رقم (4-5): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الإقامة بالحي الجامعي.



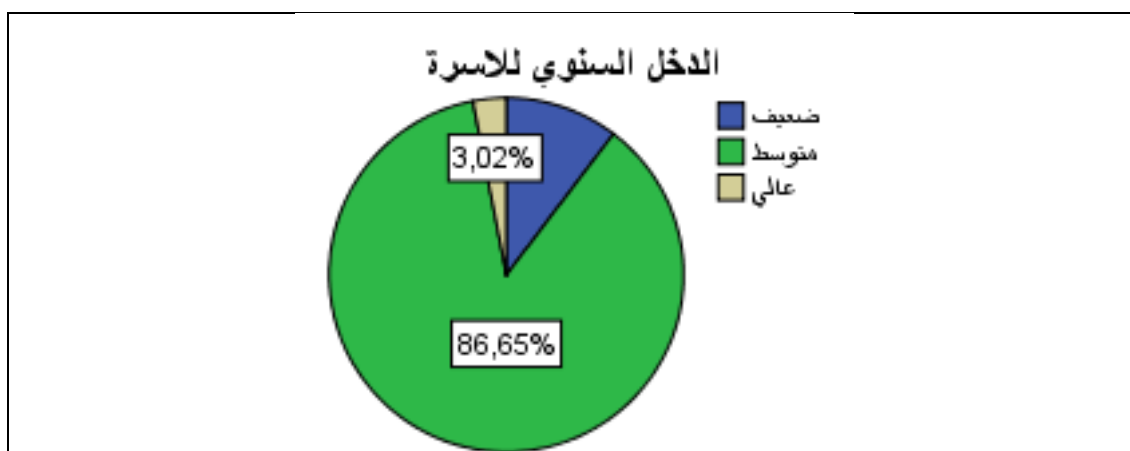
المصدر: مخرجات (spss).

الشكل رقم (4-6): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير استخدام الحافلات.



المصدر: مخرجات (spss).

الشكل رقم (4-7): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير استخدام الحافلات.



المصدر: مخرجات (spss).

2.4. تحليل النتائج واختبار الفرضيات

1.2.4. تحليل النتائج:

الجدول رقم (4-2): التكرار والنسب المئوية للإجابات على عبارات بعد التفاعل مع الركاب.

العبارة	غير موافق تماماً		غير موافق		غير موافق بعض الشيء		محايد		موافق بعض الشيء		موافق		موافق تماماً	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
Q1	14.1	56	8.1	32	9.8	39	3	12	17.6	70	35	139	49	12.3
Q2	11.6	46	9.3	37	9.8	39	9.1	36	20.9	83	28	111	45	11.3
Q3	11.3	45	10.3	41	15.4	61	8.1	32	24.4	97	23.4	93	28	7.1
Q4	20.4	81	17.4	69	8.6	34	8.1	32	17.6	70	21.2	84	27	6.8
Q5	9.6	38	14.1	56	8.6	34	37.5	149	13.1	52	13.6	54	14	3.5
Q6	26.7	106	22.2	88	9.3	37	18.4	73	14.6	58	7.6	30	5	1.3

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (spss).

من خلال الجدول رقم: (4-2) الخاص بتكرارات اجابات أفراد عينة الدراسة نلاحظ أنه قد تم تسجيل نسب مرتفعة للموافقين على العبارتين الأولى والثانية حيث قدرت ما نسبته 35% بالنسبة للعبارة الأولى و 28% بالنسبة للعبارة الثانية، أما فيما يخص العبارة الثالثة فقد كانت أعلى نسبة للموافقين بعض الشيء بما نسبته 24.4%، وفيما يتعلق بالعبارة الرابعة فكانت أعلى نسبة مسجلة للغير موافقين تماماً قدرت بـ 20.4%، أما العبارة الخامسة فقد كانت أعلى نسبة مسجلة فيها للمحايدين بسبة 37.5%، والعبارة السادسة كانت أعلى نسبة للغير موافقين تماماً بنسبة 26.7%.

الجدول رقم (4-3): التكرار والنسب المئوية للإجابات على عبارات بعد معدات الخدمات الملموسة.

العبارة	غير موافق تماماً		غير موافق		غير موافق بعض الشيء		محايد		موافق بعض الشيء		موافق		موافق تماماً	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
Q7	25.4	101	14.4	57	12.8	51	7.6	30	15.9	63	18.1	72	23	5.8
Q8	17.9	71	15.1	60	13.1	52	6	24	18.6	74	22.9	91	25	6.3
Q9	35.5	141	27.5	109	7.6	30	8.3	33	8.3	33	9.8	39	12	3
Q10	31.7	126	15.4	61	13.4	53	4	16	17.6	70	13.4	53	18	4.5
Q11	39	155	22.9	91	9.8	39	8.8	35	7.6	30	9.6	38	9	2.3
Q12	21.4	85	11.6	46	7.1	28	10.3	41	17.1	68	25.2	100	29	7.3

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (spss).

التحليل

من الجدول رقم (4-3) الخاص بتكرارات إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد معدات الخدمات الملموسة نلاحظ أن قد تم تسجيل أعلى نسبة في الإجابات على العبارة السابعة كانت بغير موافق حيث قدرت بـ 25.4%، أما العبارة الثامنة فكانت أعلى نسبة في الإجابات بموافق بعض الشيء مثلت ما نسبته 22.9%، أما العبارة التاسعة والعاشر والحادي عشر فكانت أعلى النسب في الإجابات بغير موافق تماماً فكانت على التوالي: 35.5%، 31.7%، 39%، أما فيما يخص العبارة الثانية عشر فكانت أعلى نسبة مسجلة في الإجابات بموافق بعض الشيء بما نسبته 25.2%.

الجدول رقم (4-4): التكرار والنسب المئوية للإجابات على عبارات بعد الراحة في الخدمة.

العبارة	غير موافق تماماً		غير موافق		بعض موافق		محايد		بعض موافق الشيء		موافق		موافق تماماً	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
Q13	18.6	74	10.1	40	8.3	33	7.8	31	18.1	72	29	115	8.1	32
Q14	12.1	48	9.8	39	12.8	51	24.4	97	17.4	69	21.7	86	1.8	7
Q15	12.1	48	10.6	42	9.6	38	14.6	58	12.6	50	30.7	122	9.8	39
Q16	22.4	89	19.1	76	11.3	45	17.1	68	12.3	49	12.8	51	4.8	19
Q17	22.4	89	22.7	90	11.1	44	16.1	64	11.3	45	13.6	54	2.8	11

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (spss).

من خلال الجدول رقم (4-4) الخاص بتكرار إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد الراحة في الخدمة نلاحظ أنه قد تم تسجيل أعلى نسبة في الإجابات على العبارة الثالثة عشر بموافق بعض الشيء حيث قدرت بـ 29%، أما العبارة الرابعة عشر فكانت أعلى نسبة في الإجابات بمحايد مثلت ما نسبته 24.4%، أما العبارة الخامسة عشر فكانت أكبر نسبة في الإجابات بموافق بعض الشيء بنسبة 30.7%، أما في العبارة السادسة عشر فكانت أعلى نسبة مسجلة في الإجابات بغير موافق تماماً بنسبة 22.4%، أما فيما يخص العبارة السابعة عشر فكانت أعلى نسبة مسجلة في الإجابات بغير موافق بنسبة 22.7%.

الجدول رقم (4-5): التكرارات والنسب المئوية للإجابات على عبارات بعد إدارة التشغيل.

العبارة	غير موافق تماماً		غير موافق		بعض موافق		محايد		بعض موافق الشيء		موافق		موافق تماماً	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
Q18	31	123	14.6	58	8.8	35	3.3	13	11.8	47	22.2	88	8.3	33
Q19	30.5	121	20.7	82	9.3	37	4.8	19	10.8	43	18.4	73	5.5	22
Q20	17.6	70	8.8	35	8.3	33	11.8	47	13.9	55	27.5	109	12.1	48

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (spss).

التحليل

من خلال الجدول رقم (4-5) الخاص بتكرار إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد إدارة التشغيل أنه قد تم تسجيل أعلى نسبة في الإجابات على العبارتين الثامنة عشر والتاسعة عشر بغير موافق تماماً حيث قدرت على التوالي ب: 31%، 30.5%، أما العبارة العشرون فكانت أعلى نسبة في الإجابات بموافق بعض الشيء مثلت ما نسبته 27.5%.

الجدول: رقم (4-6): التكرار والنسب المئوية للإجابات على عبارات بعد الرضا.

العبارة	غير موافق تماماً		غير موافق		موافق بعض الشيء		محايد		غير موافق بعض الشيء		موافق		موافق تماماً	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
Q21	17.9	71	17.4	69	10.6	42	8.6	34	26.2	104	14.6	58	4.8	19
Q22	10.3	41	11.3	45	10.8	43	10.8	43	17.6	70	29.7	118	9.3	37
Q23	20.4	81	14.6	58	7.6	30	17.1	68	19.4	77	14.6	58	6.3	25

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (spss).

من خلال الجدول رقم (4-6) الخاص بتكرار إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد الرضا أنه قد تم تسجيل أعلى نسبة في الإجابة على العبارة الواحدة والعشرين بموافق حيث قدرت بنسبة 26.2%، أما أعلى نسبة في الإجابة على العبارة الثانية والعشرين كانت بموافق بعض الشيء مثلت ما نسبته 29.7%، أما فيما يخص العبارة الثالثة والعشرين فكانت أعلى نسبة في الإجابات بغير موافق تماماً مثلت ما نسبته 20.4%.

الجدول رقم (4-7): قيم المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لبعد التفاعل مع الركاب.

العبارة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي المرجح %	الانحراف المعياري
Q1	4.5642	65,20	2.01736
Q2	4.4761	63,94	1.90893
Q3	4.2242	60,35	1.83337
Q4	3.7582	53,69	2.05037
Q5	3.8539	55,06	1.57756
Q6	2.9975	42,82	1.71667
بعد التفاعل مع الركاب	3.9790	56,84	1.20423

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (spss).

من خلال الجدول رقم (4-7) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد التفاعل مع الركاب قد بلغ قيمة 3.97، في حين لم تحقق نسبة المتوسط الحسابي المرجح 57%، حيث بلغت قيمته 56.84% مما يعني أن تقييم أفراد العينة لجودة خدمة النقل الجامعي من خلال بعد التفاعل مع الركاب كان ضعيفاً.

الجدول رقم (4-8): قيم المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لبعد معدات الخدمات الملموسة.

العبارة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي المرجح %	الانحراف المعياري
Q7	3.5164	50,23	2.04319
Q8	3.8640	55,20	2.00168
Q9	2.6801	38,29	1.83978
Q10	3.1864	45,52	2.01773
Q11	2.6071	37,24	1.80537
Q12	3.9496	56,42	2.07498
بعد معدات الخدمات الملموسة	3.3006	47,15	1.26920

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (spss).

من خلال الجدول رقم (4-8) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد معدات الخدمات الملموسة قد بلغ قيمة 3.30، وهي قيمة تقع في الاتجاه السلبي، في حين لم تحقق النسبة المطلوبة للمتوسط الحسابي المرجح المقدرة بـ 57%، حيث بلغت قيمتها 47.15%، مما يعني أن تقييم أفراد العينة لجودة خدمة النقل الجامعي من خلال بعد تفاعل الركاب كان ضعيفا.

الجدول رقم (4-9): قيم المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لبعد الراحة في الخدمة.

العبارة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي المرجح %	الانحراف المعياري
Q13	4.1587	59,41	2.05296
Q14	3.9723	56,75	1.67776
Q15	4.3652	62,36	1.92933
Q16	3.3552	47,93	1.88624
Q17	3.2317	46,17	1.83311
بعد الراحة في الخدمة	3.8166	54,52	1.23125

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (spss).

من خلال الجدول رقم (4-9) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لبعد الراحة في الخدمة قد بلغ 3.81، وهو يقع في الاتجاه السلبي، في حين لم تحقق النسبة المطلوبة للمتوسط الحسابي المرجح المقدرة بـ 57%، حيث بلغت قيمتها 54.52%، مما يعني أن تقييم أفراد العينة لجودة خدمة النقل الجامعي من خلال بعد الراحة في الخدمة كان ضعيفا.

الجدول رقم (4-10): قيم المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لبعء إدارة التشغيل.

العبارة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي المرجح %	الانحراف المعياري
Q18	3.5013	50,02	2.23112
Q19	3.2217	46,02	2.10008
Q20	4.2620	60,89	2.07118
بعد دعم الإدارة التشغيل	3.6616	52,31	1.69404

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (spss).

من خلال الجدول رقم (4-10) نجد أن قيمة المتوسط الحسابي لبعء الراحة في الخدمة قد بلغ 3.81، وهو يقع في الاتجاه السلبي، في حين لم تحقق النسبة المطلوبة للمتوسط الحسابي المرجح المقدرة بـ 57%، حيث بلغت قيمتها 31.52 %، وهذا يدل على أن تقييم أفراد العينة لجودة خدمة النقل الجامعي من خلال بعد إدارة التشغيل كان ضعيفا.

الجدول رقم (4-11): قيم المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لبعء الرضا.

العبارة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي المرجح %	الانحراف المعياري
Q21	3.7078	52,97	1.90036
Q22	4.4055	62,94	1.88140
Q23	3.6952	52,79	1.93853
بعد الرضا	3.9362	56,23	1.60294

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (spss).

من خلال الجدول رقم (4-11) نجد أن قيمة المتوسط الحسابي لبعء الراحة في الخدمة قد بلغ 3.93، وهو يقع في الاتجاه السلبي، في حين لم تحقق النسبة المطلوبة للمتوسط الحسابي المرجح المقدرة بـ 57%، حيث بلغت قيمتها 56,23 %، وهذا يدل على أن درجة رضا أفراد العينة على جودة خدمة النقل الجامعي من خلال الأبعاد المستخدمة في الدراسة كانت ضعيفة.

2.2.4. اختبار الفرضيات:

1.2.2.4 اختبار الفرضية الرئيسية (H1): تفيد الفرضية الصفرية (H_{10}) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة عند مستوى الدلالة 0.05. والتي نحاول الإجابة بها عن التساؤل الرئيسي (هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة؟)، والتي نتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

* H_{1-0} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ لبعء "التفاعل مع الركاب" على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

التحليل

* H_{12-0} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لبعء "معدات الخدمات الملموسة" على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

* H_{13-0} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لبعء الراحة في الخدمة" على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

* H_{14-0} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لبعء ادارة التشغيل "على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

وللتأكد من صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية لها قمنا باستخدام تحليل الانحدار المعياري المتعدد (standard multiple régression)، والذي تصاغ معادلته حسب (Jansses et al, 2008) على النحو التالي:

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + BX + BX + \dots + \epsilon$$

بحيث سيتم تطبيق نموذج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter في إدخال المتغيرات ونبين من خلال الجدول الموالي علاقة الارتباط بين المتغير التابع والمستقل:

الجدول رقم (4-12): نتائج التحليل الاحصائي للفرضية الأولى (ملخص نتائج النموذج).

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,720 ^a	,519	,514	1,11767

a. Prédicteurs : (Constante), دعم إدارة التشغيل, معدات الخدمات الملموسة, التفاعل مع الركاب, الراحة في الخدمة

b. Variable dépendante : رضا الطلبة

المصدر: مخرجات SPSS.

الجدول رقم (4-13): نتائج التحليل الاحصائي للفرضية الأولى (نتائج تحليل ANOVA).

ANOVA ^a						
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	527,814	4	131,954	105,632	,000 ^b
	Résidu	489,680	392	1,249		
	Total	1017,495	396			

a. Variable dépendante: رضا الطلبة

b. Prédicteurs : (Constante), دعم إدارة التشغيل, معدات الخدمات الملموسة, التفاعل مع الركاب, الراحة في الخدمة

المصدر: مخرجات SPSS.

التحليل

الجدول رقم (4-14): نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الأولى (نتائج المعاملات المستقلة B).

Coefficients ^a								
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	,061	,217		,282	,778		
	التفاعل مع الركاب	,256	,059	3,193	4,345	,000	,625	1,601
	معدات الخدمات الملموسة	,172	,057	4,137	3,027	,003	,603	1,657
	الراحة في الخدمة	,262	,060	2,202	4,408	,000	,587	1,702
	دعم إدارة التشغيل	,351	,041	1,371	8,590	,000	,659	1,516

المصدر: مخرجات (SPSS).

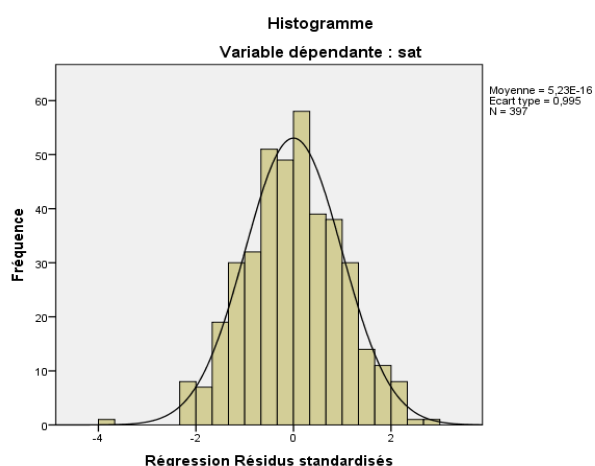
الجدول رقم (4-15): مؤشرات جودة نموذج الانحدار.

Diagnostics de colinéarité ^a								
Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance				
				(Constante)	التفاعل مع الركاب	معدات الخدمات الملموسة	الراحة في الخدمة	دعم إدارة التشغيل
1	1	4,749	1,000	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,101	6,854	,11	,02	,02	,00	,87
	3	,067	8,443	,29	,01	,79	,00	,03
	4	,045	10,311	,02	,29	,01	,88	,05
	5	,038	11,148	,57	,68	,17	,11	,06

a. Variable dépendante : رضا الطلبة

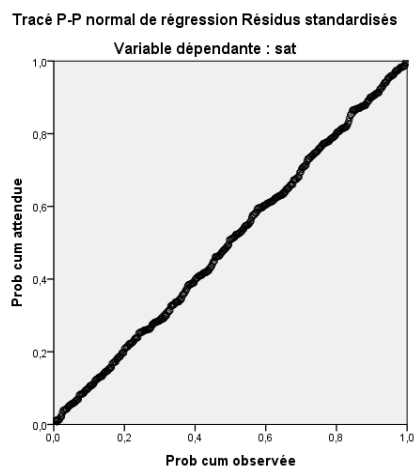
المصدر: مخرجات (SPSS).

الشكل رقم (4-9): منحني بقايا المتغير التابع.



المصدر: مخرجات (SPSS).

الشكل رقم (4-8): انتشار بقايا المتغير التابع.



المصدر: مخرجات (SPSS).

قراءة نتائج مخرجات برنامج ال (SPSS):

نشير إلى أننا قمنا بقراءة النتائج حسب ما جاء به (JANSSENS ET AL, 2008) في كتابهم (Marketing reserch with spss)، و قبل البدء بتحليل النتائج يجب أولاً النظر في بعض المؤشرات للتحقق من صلاحيتها، ومن أهم هذه المؤشرات هو التوزيع الطبيعي لبقايا المتغير التابع، والذي يعد أمراً مطلوباً في أسلوب الانحدار، ويمكن التأكد من ذلك بالنظر إلى الشكلين رقم (4-8) و (4-9) أين نجد أن البقايا تنتشر بشكل طبيعي.

من الجدول رقم (4-15) نقرأ قيم المؤشر (condition index) أين نجدها تتراوح بين (6.854 و 11.148) أي أن كل القيم أقل من (30)، ومنه فإن نتائج النموذج تعد نتائجاً ذات معنى، أما بالنسبة للتأكد من الشرط الأخير و الذي يهدف لإثبات عدم وجود الكثير من العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة فنقوم بقراءة نتائج مؤشر (tolerance)، ومن الجدول رقم (4-14) نجد أن كل القيم أكبر من (0.5) ما يشير إلى عدم وجود مشاكل في العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة.

بعد تأكدنا من فروض صلاحية النموذج سنقوم بشرح دلالات مخرجات برنامج (spss)، ونبدأ بالجدول رقم (4-12) حيث نقرأ منه قيمة معامل التحديد ($R^2=0.519$)، و التي تفسر وجود قوة تفسيرية تقارب 51%، بمعنى أن 51 من التغيرات الحاصلة في رضا الطلبة يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات المستقلة التي يتضمنها الإطار المفاهيمي للدراسة، والمتمثلة في أبعاد جودة خدمة النقل الجامعي.

ولاختبار مربع الارتباط المرجح (Adjusted R Square) الموجود في نتائج الجدول رقم (4-12) لابد من الرجوع إلى نتائج مستوى المعنوية (p-value) أو (Sig) في الجدول رقم (4-13) الخاص ب (ANOVA)، فبناءً على قيمتها يمكننا قبول أو رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة عند مستوى الدلالة 0.05.

ويفسر هذا إحصائياً بأن ($R\text{-deux ajusté}=0$) مما يعني أن جميع قيم (B) مساوية للصفر ($b_0=b_1=b_2=b_3=b_4=0$)، أي أن معاملات انحدار جميع المتغيرات المستقلة مساوية للصفر، وبالتالي يصبح نموذج الدراسة ليس له معنى، إذا كانت قيمة (p-value) أكبر أو تساوي 0.05، ما يدفعنا إلى قبول الفرضية البديلة، و بالنظر إلى الجدول رقم (4-13) نجد قيمة (p-value) الممثلة ب (sig) مساوية للصفر ($\text{sig}=000$)، وبذلك نرفض الفرضية الرئيسية الصفرية (H_{10}) ونقبل الفرضية البديلة لها، والتي تنص على أن هناك تأثيراً معنوياً عند مستوى الدلالة 0.05 لجودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة.

أي أنه يوجد على الأقل معامل انحدار أو ثابت ذي معنى في النموذج، ما يدل على معنوية النموذج الذي تفسر نتائجه - بناءً على الجدول رقم (4-14) - وفق المعادلة التالية:

$$\text{SAT} = 0.061 + 0.256 \text{ IPE} + 0.172 \text{ TASE} + 0.262 \text{ CSE} + 0.351 \text{ OM} + \epsilon$$

أي أن: رضا الطلبة = 0.061 + 0.256 بعد التفاعل مع الركاب + 0.172 بعد معدات الخدمات الملموسة + 0.262 بعد الراحة في الخدمة + 0.351 بعد إدارة التشغيل + البقايا.

و نقرأ المعادلة على الشكل التالي: الزيادة بوحدة واحدة في التفاعل مع الركاب يؤدي الى الزيادة الكلية في رضا الطلبة اتجاه جودة خدمة النقل الجامعي ب 0.256 وحدة في الاتجاه الايجابي، كما أن الزيادة بنسبة واحدة في معدات الخدمات الملموسة يؤدي إلى الزيادة الكلية في رضا الطلبة اتجاه جودة خدمة النقل الجامعي ب 0.172 وحدة في الاتجاه الايجابي، كما أن الزيادة بنسبة واحدة في الراحة في الخدمة يؤدي إلى الزيادة الكلية في رضا الطلبة اتجاه جودة خدمة النقل الجامعي ب 0.262 وحدة في الاتجاه الايجابي، كما أن الزيادة بنسبة واحدة في الراحة في الخدمة يؤدي إلى الزيادة الكلية في رضا الطلبة اتجاه جودة خدمة النقل الجامعي ب 0.351 وحدة في الاتجاه الايجابي.

من ناحية أخرى يعطينا مؤشر (Béta) أو (Coefficients standardisés) معلومات عن حصة تأثير لكل بعد من أبعاد جودة خدمة النقل الجامعي، حيث حاز بعد دعم إدارة التشغيل على أكبر قدر من التأثير بقيمة 0.371، ثم يليه بعد الراحة في الخدمة بقيمة 0.202، وبعده بعد التفاعل مع الركاب بقيمة 0.193 واخيرا بعد معدات الخدمات الملموسة بقيمة 0.137.

انطلاقا من نتائج تطبيق معادلة الانحدار المعياري المتعدد، فإننا نرفض الفرضيات الفرعية الصفرية ونقبل الفرضيات البديلة لها والتي تنص على:

* **H1₁₋₁**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ "لبعد التفاعل مع الركاب" على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

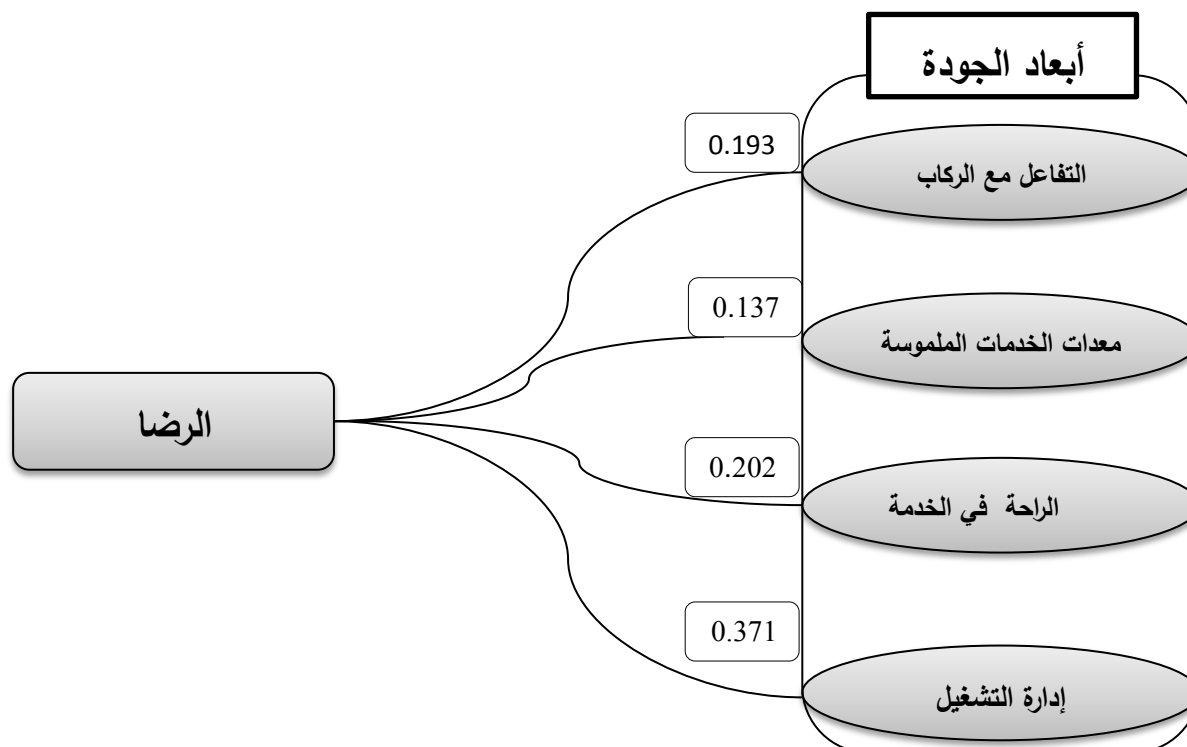
* **H1₂₋₁**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ "لبعد معدات الخدمات الملموسة" على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

* **H1₃₋₁**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ "لبعد الراحة في الخدمة" على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

* **H1₄₋₁**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ "لبعد ادارة التشغيل" على رضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي.

ونلخص النتائج في الشكل رقم (4-10) أدناه:

الشكل رقم (4-10): قيم تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (spss).

اختبار الفرضية الثانية (H2): تنص الفرضية الصفرية الثانية (H02) على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لرضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي تعزى لمتغير الجنس. ولاختبار هذه الفرضية قمنا بإدخال المتغيرات (الجنس، رضا الطلبة) في برنامج (SPSS) الجدول رقم (4-16): نتائج متوسطات اختبار (T) لرضا الطلبة لدى الجنسين.

Statistiques de groupe					
	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
رضا الطلبة	ذكر	86	3,4767	1,76572	,19040
	انثى	311	4,0632	1,53382	,08698

المصدر: مخرجات (SPSS).

لقد تم تقسيم أفراد العينة في الجدول رقم (4-16) إلى مجموعتين حسب جنسهم (ذكر، أنثى)، أين قبولت كل مجموعة بمتوسط رضاها عن مستوى جودة خدمة النقل الجامعي، وقدر عدد المجموعة الاولى (ذكور) بـ 86 طالب، في حين بلغ عدد أفراد المجموعة الثانية (إناث) بـ 311 طالبة، وقد تم تسجيل فروق في متوسط رضاها عن جودة خدمة النقل الجامعي، فهل لهذه الفروق دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 .

الجدول رقم (4-17): نتائج اختبار (T) لرضا الطلبة لدى الجنسين.

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Supérieur
رضا الطلبة	Hypothèse de variances égales	3,845	,051	-3,034	395	,003	-,58649	,19330	-,96652	-,96652
	Hypothèse de variances inégales			-2,802	122,709	,006	-,58649	,20933	-1,00085	-1,00085

المصدر: مخرجات (SPSS).

من خلال الجدول رقم (4-17) وقراءة قيم اختبار (Test de Levene sur l'égalité des variances) نستنتج أن المجموعتين متجانستين (Hypothèse de variances égales) ما يدل على تساوي التغيرات لأن قيم المعنوية (p-value) أو (Sig) أكبر من مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت 0.051 ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية التي تفيد بأنه هناك تساوي في التغيرات. ثم ننتقل إلى خانة (T-test) لنقرأ قيم المعنوية (p-value) أو (Sig) ومن الجدول نجد أن قيمة (Sig) تساوي 0.003 وهي أقل من 0.05 ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية الثانية (H02) ونقبل الفرضية البديلة التي تفيد بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لرضا الطلبة عن مستوى جودة خدمة النقل الجامعي تعزى لمتغير الجنس. اختبار الفرضية الثالثة (H3): تنص الفرضية الصفرية الثالثة (H03) على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لرضا الطلبة عن جودة خدمة النقل الجامعي "تعزى لمتغير إقامتهم".

التحليل

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بإدخال المتغيرات (مكان الإقامة، رضا الطلبة) في برنامج (SPSS).
الجدول رقم (4-18): نتائج متوسطات اختبار (T) لرضا الطلبة المقيمين والغير مقيمين.

Statistiques de groupe					
	الإقامة بالحي الجامعي	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
رضا الطلبة	المقيمين	166	3,9036	1,56479	,12145
	غير مقيمين	231	3,9596	1,63279	,10743

المصدر: مخرجات (SPSS).

لقد تم تقسيم أفراد العينة في الجدول رقم (4-18) إلى مجموعتين الطلبة المقيمين والغير مقيمين، أين قبولت كل مجموعة بمتوسط رضاها عن مستوى جودة خدمة النقل الجامعي، وقدر عدد المجموعة الاولى (المقيمين بالحي الجامعي) ب 166 طالب، في حين بلغ عدد أفراد المجموعة الثانية (الغير مقيمين) ب 231 طالب، وقد تم تسجيل فروق ضئيلة في متوسط رضاهم عن مستوى جودة خدمة النقل الجامعي، فهل لهذه الفروق دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 .

الجدول رقم(4-19): نتائج اختبار (T) لرضا الطلبة المقيمين والغير مقيمين.

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levens sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Supérieur
رضا الطلبة	Hypothèse de variances égales	,419	,518	-,343	395	,732	-,05598	,16328	-,37699	,26503
	Hypothèse de variances inégales			-,345	364,244	,730	-,05598	,16215	-,37484	,26288

المصدر: مخرجات (SPSS).

بالعودة إلى الجدول رقم (4-19) وقراءة قيم اختبار (Test de Levene sur l'égalité des variances) نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين (Hypothèse de variances égales) ما يدل على تساوي التغيرات لأن قيم المعنوية (p-value) أو (Sig) أكبر من مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت قيمتها 0.419 ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية التي تفيد بأنه هناك تساوي في التغيرات.

ثم ننتقل إلى خانة (T-test) لنقرأ قيم المعنوية (p-value) أو (Sig) ومن الجدول نجد أن قيمة (Sig) تساوي 0.732 وهي أكبر من 0.05، ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية الثالثة (H03) التي تفيد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لرضا الطلبة عن مستوى جودة خدمة النقل الجامعي تعود إلى مكان إقامتهم.

5. نتائج الدراسة.

1.5. خاتمة.

2.5. النتائج.

3.5. التوصيات.

1.5. خاتمة

في آخر دراستنا التي حاولنا فيها التقيد بالمراحل المنهجية للبحث العلمي كما تم وضعها من قبل المختصين والأكاديميين في المجال، وتبعاً لخطة البحث المسطرة من قبلنا سابقاً، مروراً بالتحليل والمعالجة الإحصائية للبيانات، واستخلاص ما أمكن من معلومات يمكن إسقاطها على المجتمع الكلي للدراسة، سنقوم بعرض أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة.

كما سنعرض جملة من التوصيات المقترحة تم التوصل إليها من خلال تحليل النتائج الإحصائية المتحصل عليها من خلال الدراسة التطبيقية، وملاحظتنا لبعض النقائص الموجودة، التي تؤثر على رضا الطلبة بصورة مباشرة وغير مباشرة، وقد جاءت النتائج الإحصائية كدعم لهذه التوصيات التي يمكن استخدامها في تحسين جودة خدمة النقل الجامعي وتبني معايير جودة الخدمة في تقديم خدمة النقل الجامعي للطلبة.

2.5. النتائج

بناءً على الدراسة التي قمنا بها تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن مستوى جودة خدمة النقل الجامعي حسب وجهة نظر الطلبة بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة ضعيف نوعاً ما.
- إن مستوى رضا طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة عن خدمة النقل الجامعي ضعيف.
- إن مستوى تفاعل مقدمي خدمة النقل الجامعي ضعيف من وجهة نظر الطلبة.
- وجود علاقة طردية إيجابية بين جودة خدمة النقل الجامعي ورضا طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد "التفاعل مع الركاب" على رضا طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد "معدات الخدمات الملموسة" على رضا طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد "الراحة في الخدمة" على رضا طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد "دعم إدارة التشغيل" على رضا طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.
- التوصل جودة خدمة النقل الجامعي تتأثر ببعد "إدارة التشغيل" بدرجة أولى وبعده بعد "التفاعل مع الركاب" ثم "بعد الراحة في الخدمة" وفي الأخير بعد "معدات الخدمات الملموسة".
- ثبوت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن مستوى جودة خدمة النقل الجامعي ترجع لاختلاف جنسهم.

- التوصل إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن مستوى جودة خدمة النقل الجامعي لمكان إقامتهم.

3.5. التوصيات

- خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات يمكن العمل بها من أجل الارتقاء بجودة خدمة النقل الجامعي والرفع من مستوى رضا طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف يمكن تلخيصها فيما يلي:
- الحرص على الاهتمام بالطلبة وحسن معاملتهم والاستماع لشكاويهم والرد على استفساراتهم والعمل على حل مشاكلهم التي يتلقونها أثناء استفادتهم من خدمة النقل الجامعي.
- الحرص على الاهتمام ببعد "دعم ادارة التشغيل" للرفع من مستوى جودة خدمة النقل الجامعي وذلك عن طريق مثلا: العمل على تقليص مدة انتظار الحافلات بمحطات توقفها، تكييف برنامج سير الحافلات حسب البرنامج الدراسي للطلبة، احترام أوقات الانطلاق والوصول، العمل على توسيع التغطية الجغرافية بحيث يكون عدد الحافلات متناسب مع عدد الطلبة.
- الاهتمام ببعد "الراحة في الخدمة" من خلال تهيئة أماكن توقف الحافلات وجعلها مريحة لأخذ الحافلات، والعمل على اعطاء المعلومات الكافية حول مواعيد انطلاق ووصول الحافلات، واعلام الطلبة عند حدوث اضطرابات أو تغيرات في برامج ومسارات الحافلات.
- الحرص على الاهتمام ببعد "التفاعل مع الركاب" من خلال تكوين السائقين وتعزيز قدراتهم، وضرورة احترامهم لقوانين المرور، تقدير سلامة الطلبة عند صعودهم ونزولهم من الحافلات، وكذلك تعزيز قدرتهم على التواصل مع الطلبة.
- الحرص على الاهتمام ببعد "معدات الخدمات الملموسة" من خلال توفير حافلات جديدة تتوفر على تجهيزات تلبي احتياجات الطلبة (ستائر، مقاعد مريحة، مكيفات الهواء، مقاعد مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة).

6. قائمة المراجع.

1.6. المراجع العربية

- ابراهيم، مروان عبد المجيد.(2000). أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى.
- الاغا.ع، (2012)، درجة توظيف الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بوجود الخدمات المقدمة للطلبة، مذكرة ماجستير، فلسطين.
- الجزائري وغباش.ع وشتيت.ب، (2010)، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، البصرة، العراق.
- الحدابي.د و قشوة.هـ، (2009)، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، مجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد4، المجلد2، اليمن، ص:92-108.
- الغدير وحداد ش، وجودة.م، (2011)، جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والادراك، دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيد، مجلة دراسات العلوم الادارية، العدد2، المجلد38، الاردن.
- النعيمي، البياتي، غازي، (2009)، طرق ومناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
- بركات.ز، (2010)، الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- بوحنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير، جامعة محمد بو الضياف، مسيلة، 2007/2006.
- حاتم نجود، تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولائه، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 2005-2006.
- حميد الطائي،(2009)، التسويق الحديث، دار اليازوري، عمان، الاردن.
- حيدر علي المسعودي،(2010)، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار اليازوري، عمان الأردن.
- درويش مسعود، الدميري محمد ، (2010)، تقويم جودة المصارف العربية العاملة في محافظة القدس من وجهة نظر العملاء، مجلة جامعة القدس المفتوحة، العدد18، فلسطين، ص:11-43.
- ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم، جهاد احمد ابو السندس، محمد خير سليم ابوزيد، 2008، البحث العلمي، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان.
- زاهر عبد الرحيم، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- زكرياء احمد عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى سعيد الشيخ، ادارة الجودة الشاملة،
- شروخ صلاح الدين، (2003)، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع ، الجزائر.
- طويطي، منير، (2010)، الجودة والتخطيط الاجمالي للإنتاج في المؤسسات المصرفية باستخدام لنماذج الرياضية الاحصائية -حالة القرض الشعبي الجزائري-، الجزائر.
- عبد الستار العلي، (2008)، إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة، عمان، الاردن.

- عبد الله الطائي، عيسى قادة، (2009)، إدارة الجودة الشاملة، دار اليزوري، عمان، الاردن.
- عدون، ن وهوارى، م، (2009)، مدى ادراك زبائن المصارف التجارية بمنطقة غرداية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد2، الجزائر، س 203-232.
- عقون شراف، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد03، 2016.
- علي سرور ابراهيم، أساسيات التسويق، كوتلر وارمسترونج، 2007.
- فتحي سرحان، (2012)، إدارة الجودة الشاملة، مكتبة الشريف ماس للنشر، القاهرة.
- فريد كامل أبو زينة، عبد الحافظ الشايب، عماد عبابنة، محمد عبد العالي النعيمي، 2007، مناهج البحث العلمي الاحصاء في البحث العلمي، دار المسيرة، الاردن.
- فريد كورنل، امال كحيلة، (2010)، الجودة وأنظمة الايزو، كنوز المعرفة، عمان، الاردن.
- قانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988 المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الصادرة في 2005، العدد 19.
- محمد خثير، أسماء مرايمي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد 2017/04.
- محمد عاصي العجيلي، ليث عبد الحكيم، (2009)، نظم ادارة الجودة، دار اليزوري، عمان، الاردن.
- محمد عبد الوهاب العزاوي، (2005)، إدارة الجودة الشاملة، دار اليزوري، عمان الاردن.
- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، (2010)، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- مديوني.ج، مداح.ع، (2011)، قياس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية باستخدام نموذج (servquel) تجربة المصارف الاسلامية بالمملكة الاردنية الهاشمية، الملتقى الدولي الاول، الاقتصاد الاسلامي، واقع ورهانات المستقبل، الجزائر.
- مصلح.ع، (2012)، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين و المرضى في المستشفيات العاملة في مدينة فلقلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة، العدد27، فلسطين، ص: 11-54.
- معلا، ناجي. (2004). تقييم المنهجية العلمية للبحوث التسويقية الأكاديمية المقدمة للنشر في المجلات الدورية العربية المحكمة: دراسة تحليلية. جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.
- معمر جهيدة، النقل الجامعي، مذكرة ماستر، جامعة الحاج لخضر، باتنة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2010-2011.
- احمد عارف العفاس، محمود الوادي، (2015)، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الادارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- بو عبد الله.ر، (2010)، تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية الى مستوى العالمي، مجلة العلوم الانسانية، العدد06، الجزائر.

-دودين حمزة، (2010)، التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام (spss)، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار السيرة للنشر والتوزيع.

2.6. المراجع الأجنبية:

- Janssens, Wim. ; Wijnen, Katrien. ; De Pelsmacker , Patrick. And Van Kenhove , Patrick.(2008).Marketing Research With Spss. Pearson Education Limited. Uk.
- Yin, Robert. K. (2003).Case Study Research ; Design And Methods.3rd Edition,Applied Social Research Mothods Series, Vol5.
- Kai-Chieh Huk, 2007 And William Jen Passengers' Perceived Service Quality of City Buses in Taipei: Scal Development and Measureme ,.Department of Shipping and Logistics Management , KainanUniversity , Taiwan, 2007.

7. الملاحق.

الملحق رقم(1): الاستبيان المستخدم في الدراسة

تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد مذكرة التخرج استكمالا لدراستنا لنيل شهادة الماستر تخصص تسويق الخدمات تحت إشراف الأستاذ "غيثي عبد العالي"، يشرفنا نحن الطالبين "بن عويشة جابر" و "كيموش سيف الدين" أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى قياس أثر جودة خدمة النقل الجامعي على رضا الطلبة راجين منكم الإجابة بكل مصداقية عن الأسئلة التي يتضمنها، كما نعلمكم بأن المعلومات التي سوف تجمع لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وشكرا جزيلا مسبقا.

المحور الأول: أبعاد النموذج

أرجو أن توضحوا بعلامة (X) في الخانة المناسبة

العبرة	غير موافق تماما	غير موافق	موافق بعض الشيء	محايد	موافق بعض الشيء	موافق تماما
بعد التفاعل مع الركاب						
1- يقدر السائقون سلامة الطلبة عند صعودهم أو نزولهم من الحافلة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2- السائقون مهذبون وودودون عند تواصلهم مع الطلبة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3- يقود السائقون الحافلات برفق، ومهارات قيادتهم رائعة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4- يقود السائقون على المسار الصحيح، ولا يتأخرون أبدا في التوقف عندما يريد الطلبة الركوب	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5- تتعامل إدارة الخدمات الجامعية للنقل مع حوادث المرور بسرعة وعقلانية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6- تتعامل إدارة الخدمات الجامعية للنقل مع آراء الركاب وشكاويهم بصورة كافية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
بعد معدات الخدمات الملموسة						
7- توفر إدارة الخدمات الجامعية للنقل، حافلات حديثة وأمنة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8- الحافلات نظيفة من الداخل	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9- الضوضاء (الضجيج) بداخل الحافلة غير مرتفعة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10- التجهيزات الموجودة بداخل الحافلة تلبي احتياجات الركاب (ستائر، مقاعد مريحة، نوافذ....)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11- تكييف الهواء مريح جدا	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12- مخطط موقف الحافلات جيد	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
بعد الراحة في الخدمة						
13- أماكن توقف الحافلات مناسبة ومريحة لأخذ الحافلة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14- شبكة نقل إدارة الخدمات الجامعية ملائمة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15- المعلومات حول مسارات الحافلات معلومة بوضوح	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16- لا يتأخر أعوان إدارة الخدمات الجامعية بمد الطلبة بالمعلومات حول حركة الحافلات عند حدوث أي اضطرابات	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17- عند حدوث تغييرات في المسارات وبرامج الحافلات، تقوم إدارة الخدمات الجامعية بتصحيح المعلومات عند أماكن التوقف في وقت القصير	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
بعد دعم إدارة التشغيل						
18- ليس علي أن أقلق حينما لا أجد حافلة (لأنني متأكد من قدومها في الوقت)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19- عادة لا أنتظر لفترة طويلة بين مضي الحافلة الأولى والتي تليها في البرنامج	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20- ترسل إدارة الخدمات الجامعية حافلاتها بحسب البرنامج الزمني لانطلاق الحافلات	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
بعد الرضا						
21- بصفة عامة أنا راض على خدمات النقل الجامعي	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22- أعتقد أن تجربة التنقل بواسطة حافلات النقل الجامعي موثوق بها	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23- بالمقارنة مع جميع خدمات النقل الأخرى أعتقد أنها الأفضل	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

المحور الثاني: أسئلة شخصية

أرجو أن توضحوا بعلامة (X) في الخانة المناسبة

- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- العمر: 21-18 ☐ 24-21 ☐ 24 فما فوق ☐
- المستوى التعليمي: ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐
- التخصص حسب المعاهد: علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ☐ الآداب واللغات ☐ علوم وتكنولوجيا ☐
- الإقامة بالحي الجامعي: نعم ☐ لا ☐
- استخدامك حافلات النقل الجامعي: كل يوم ☐ على الأقل مرة في الأسبوع ☐ على الأقل مرة في الشهر ☐
- الدخل السنوي للأسرة: ضعيف ☐ متوسط ☐ عالي ☐

الملحق رقم(2): نتائج معامل كرونباخ ألفا

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	397	100,0
	Exclu	0	,0
	Total	397	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,724	6

```
RELIABILITY
/VARIABLES=tsi1 tsi2 tsi3 tsi4 tsi5 tsi6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	397	100,0
	Exclu	0	,0
	Total	397	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,720	6

```
RELIABILITY
/VARIABLES=cs2 cs3 cs4 cs5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	397	100,0
	Exclu	0	,0
	Total	397	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,639	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=oms1 oms2 oms3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

الملحق رقم(2): نتائج اختبار كرونباخ ألفا

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	397	100,0
	Exclu	0	,0
	Total	397	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,706	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=ds1 ds2 ds3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	397	100,0
	Exclu	0	,0
	Total	397	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,792	3

الملحق رقم(3): نتائج المتوسط الحسابي للإجابة على عبارات الاستبيان.

Caractéristiques

DESCRIPTIVES VARIABLES=dip1 dip2 dip3 dip4 dip5 dip6
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Drivers appreciate the safety of passengers when they get/	397	1,00	7,00	4,5642	2,01736
السائقون مهذبون وودودون عند تواصلهم مع الطلبة	397	1,00	7,00	4,4761	1,90893
يقود السائقون الحافلات برفق، ومهارات قيادتهم رائعة	397	1,00	7,00	4,2242	1,83337
يقود السائقون على المسار الصحيح، ولا يتأخرون أبدا في التوقف عندما يريد الطلبة الركوب	397	1,00	7,00	3,7582	2,05037
تتعامل إدارة الخدمات الجامعية للنقل مع حوادث المرور بسرعة وعقلانية	397	1,00	7,00	3,8539	1,57756
تتعامل إدارة الخدمات الجامعية للنقل مع آراء الركاب وشكاويهم بصورة كافية	397	1,00	7,00	2,9975	1,71667
N valide (liste)	397				

DESCRIPTIVES VARIABLES=dip6 tsi1 tsi2 tsi3 tsi4 tsi5 tsi6
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تتعامل إدارة الخدمات الجامعية للنقل مع آراء الركاب وشكاويهم بصورة كافية	397	1,00	7,00	2,9975	1,71667
توفر إدارة الخدمات الجامعية للنقل، الأمن وحافلات بعلامات جديدة	397	1,00	7,00	3,5164	2,04319
الحافلات نظيفة من الداخل	397	1,00	7,00	3,8640	2,00168
الضوضاء (الضجيج) بداخل الحافلة غير مرتفعة	397	1,00	7,00	2,6801	1,83978
التجهيزات الموجودة بداخل الحافلة تلبي احتياجات الركاب (سناير، مقاعد مريحة،نوافذ	397	1,00	7,00	3,1864	2,01773
تكييف الهواء مريح جدا	397	1,00	7,00	2,6071	1,80537
مخطط موقف الحافلات جيد	397	1,00	7,00	3,9496	2,07498
N valide (liste)	397				

DESCRIPTIVES VARIABLES=cs1 cs2 cs3 cs4 cs5
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أماكن توقف الحافلات مناسبة ومريحة لأخذ الحافلة	397	1,00	7,00	4,1587	2,05296
شبكة نقل إدارة الخدمات الجامعية ملائمة	397	1,00	7,00	3,9723	1,67776
المعلومات حول مسارات الحافلات معلمة بوضوح	397	1,00	7,00	4,3652	1,92933
لا يتأخر أعوان إدارة الخدمات الجامعية بمد الطلبة بالمعلومات	397	1,00	7,00	3,3552	1,88624
عند حدوث تغييرات في المسارات وبرامج الحافلات، تقوم إدارة	397	1,00	7,00	3,2317	1,83311
N valide (liste)	397				

DESCRIPTIVES VARIABLES=oms1 oms2 oms3
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
ليس علي أن أقلق حينما لا أجد حافلة	397	1,00	7,00	3,5013	2,23112
عادة ما أنتظر الحافلة لزمن أطول مما هو مبرمج	397	1,00	7,00	3,2217	2,10008
ترسل إدارة الخدمات الجامعية حافلاتها بحسب البرنامج	397	1,00	7,00	4,2620	2,07118
N valide (liste)	397				

DESCRIPTIVES VARIABLES=ds1 ds2 ds3
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
بصفة عامة أنا راض على خدمات النقل الجامعي	397	1,00	7,00	3,7078	1,90036
أعتقد أن تجربة التنقل بواسطة حافلات النقل الجامعي موثوق بها	397	1,00	7,00	4,4055	1,88140
بالمقارنة مع جميع خدمات النقل الأخرى أعتقد أنها الأفضل	397	1,00	7,00	3,6952	1,93853
N valide (liste)	397				

Caractéristique

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
التفاعل مع الركاب	397	1,00	7,00	3,9790	1,20423
معدات الخدمات الملموسة	397	1,00	7,00	3,3006	1,26920
الراحة في الخدمة	397	1,00	6,80	3,8166	1,23125
دعم ادارة التشغيل	397	1,00	7,00	3,6616	1,69404
الرضا	397	1,00	7,00	3,9362	1,60294
N valide (liste)	397				

الملحق رقم (4): نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد بين المتغير التابع والمستقل.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,720 ^a	,519	,514	1,11767

a. Prédicteurs : (Constante), الراحة في الخدمة, التفاعل مع الركاب, معدات الخدمات الملموسة, دعم إدارة التشغيل,

b. Variable dépendante : رضا الطلبة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	527,814	4	131,954	105,632	,000 ^b
	Résidu	489,680	392	1,249		
	Total	1017,495	396			

a. Variable dépendante : رضا الطلبة

b. Prédicteurs : (Constante), الراحة في الخدمة, التفاعل مع الركاب, معدات الخدمات الملموسة, دعم إدارة التشغيل,

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Statistiques de colinéarité		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Tolérance	VIF
1	(Constante)	,061	,217		,282	,778		
	التفاعل مع الركاب	,256	,059	,193	4,345	,000	,625	1,601
	معدات الخدمات الملموسة	,172	,057	,137	3,027	,003	,603	1,657
	الراحة في الخدمة	,262	,060	,202	4,408	,000	,587	1,702
	دعم إدارة التشغيل	,351	,041	,371	8,590	,000	,659	1,516

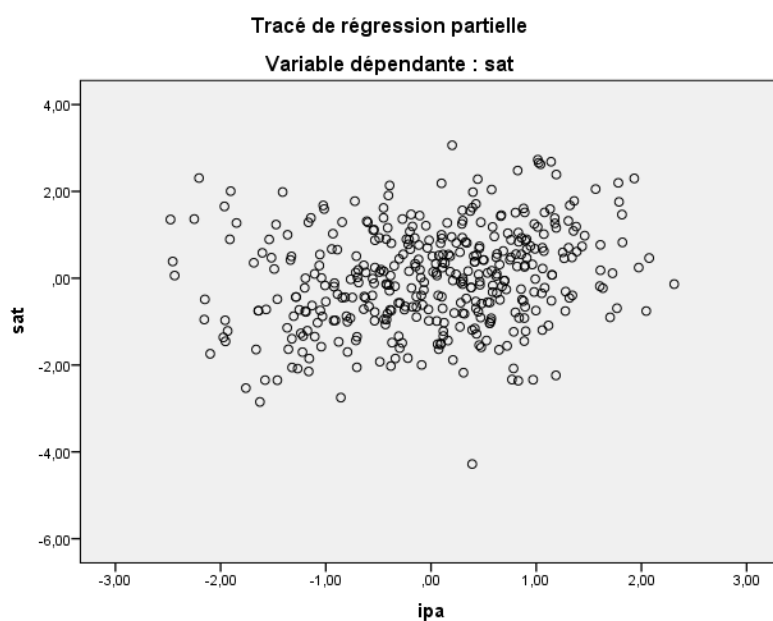
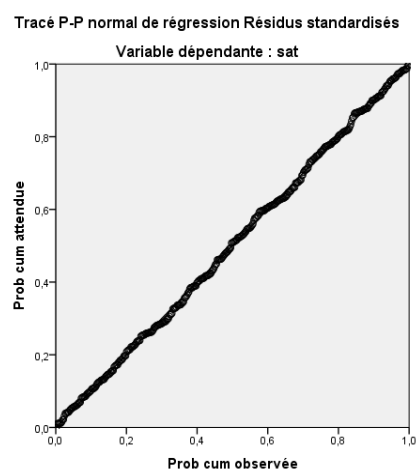
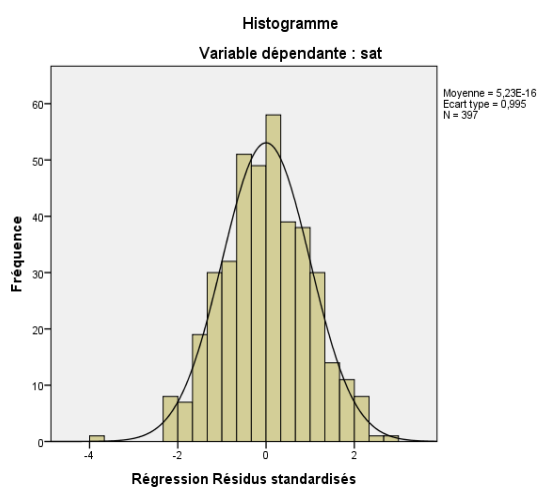
a. Variable dépendante : رضا الطلبة

الملحق رقم (4): نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد بين المتغير التابع والمستقل.

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance			
					التفاعل مع الركاب	معدات الخدمات الملموسة	الراحة في الخدمة	دعم إدارة التشغيل
1	1	4,749	1,000	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,101	6,854	,11	,02	,02	,00	,87
	3	,067	8,443	,29	,01	,79	,00	,03
	4	,045	10,311	,02	,29	,01	,88	,05
	5	,038	11,148	,57	,68	,17	,11	,06

a. Variable dépendante : رضا الطلبة



Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
رضا الطلبة	86	3,4767	1,76572	,19040
انثى	311	4,0632	1,53382	,08698

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Supérieur
رضا الطلبة	Hypothèse de variances égales	3,845	,051	-3,034	395	,003	-,58649	,19330	-,96652	-,96652
	Hypothèse de variances inégales			-2,802	122,709	,006	-,58649	,20933	-1,00085	-1,00085

Statistiques de groupe

			Moyenne erreur standard	
الإقامة بالحي الجامعي	N	Moyenne	Ecart type	
رضا الطلبة	المقيمين	166	3,9036	1,56479
	غير مقيمين	231	3,9596	1,63279

Test des échantillons indépendants

Test de Levens sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes							
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur Supérieur
رضا الطالبة	Hypothèse de variances égales	,419	,518	-,343	395	,732	-,05598	,16328	-,37699 ,26503
	Hypothèse de variances inégales			-,345	364,244	,730	-,05598	,16215	-,37484 ,26288