

تقييم جودة خدمات الأغذية المقدمة بعربات الطعام في مصر

منى محمود أحمد علي / د/ ياسر عبد العاطي / د/ محمود أبو قمر / د/ عبد المنعم عمر

قسم إدارة الفنادق، كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات

الملخص

تتزايد أهمية عربات الطعام في مصر في ظل التغيرات والتحولات الاقتصادية العالمية، وذلك لما أثبتته معدلات النمو الحالية والمُتَمَلِّمة لهذه المشروعات من قدرتها الفائقة على التأثير وبِقُوَّة في الأوضاع الاقتصادية. وعلى الرغم من ذلك، فهناك فجوة واضحة ونقص في البيانات والدراسات حول تقييم جودة وسلامة الأغذية المقدمة في عربات الطعام في مصر خاصة فيما يتعلق بمستوى النظافة ومدى الالتزام والتفويض بتطبيق معايير إدارة الجودة والسلامة الغذائية. لذلك جاءت هذه الدراسة لتهدف إلى تقييم جودة الخدمات الغذائية المقدمة في عربات الطعام في مصر. من أجل تحقيق هذا الهدف، فقد استُخدمت الدراسة بنموذج SERVQUAL لقياس الفجوة بين توقعات العملاء وتصوراتهم عن أربع أبعاد هي: جودة الأغذية المقدمة، جودة الخدمات المقدمة، المرافق والتجهيزات المتوفرة، السعر والكمية مقابل القيمة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي القائم على توزيع الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث وزع الاستبيان في عدة محافظات هي: القاهرة، الدقهلية، الإسكندرية، الأقصر، أسوان. وتم اختيار هذه المحافظات كونها تمثل نطاقات جغرافية وسكانية رئيسية في جمهورية مصر العربية وتضم عدداً كبيراً ومتنوعاً من عربات الطعام. شملت الدراسة فئات مجتمعية متباينة داخل هذه المحافظات، حيث بلغ عدد الاستثمارات الموزعة (450) كان من بينها (420) استثماراً صالحةً للتحليل الإحصائي بنسبة استجابة (93.3%). بالإضافة إلى ذلك، فقد تم تقييم ممارسات تداول الأغذية ومدى التزام العاملين بالإجراءات الصحية من خلال قائمة تحقق شخصية صممت لهذا الغرض. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد (جودة الأغذية المقدمة، جودة الخدمات المقدمة، المرافق والتجهيزات المتوفرة، السعر والكمية مقابل القيمة) على رضا العملاء. في حين أظهرت نتائج الملاحظات الشخصية أن عربات الطعام محل الدراسة تختلف في مستويات التزامها بممارسات تداول الأغذية ومدى التزام العاملين بالإجراءات والشروط الصحية، حيث أظهرت المجموعة الأكبر مستوى أداء متواضع يتوقع ألا يكون كافياً لتحقيق مخرجات جيدة لسلامة الأغذية نظراً للمخاطر المرتبطة بها، شملت الانتهاكات أحرجه والأكثر شيوعاً ممارسات النظافة الشخصية السيئة بين متداولي الأغذية، والتلوث المتبادل للأطعمة النيئة والمطبوخة، وعدم كفاية التحكم في درجة الحرارة، وممارسات التنظيف والصرف الصحي غير السليمة، والمكونات غير الآمنة أو المضافات الغذائية. وبناء على نتائج الدراسة، تم اقتراح مجموعة من التوصيات للتحسينات المستقبلية لجودة الأغذية المقدمة بعربات الطعام في مصر.

الكلمات الدالة: جودة الخدمات الغذائية، عربات الطعام، إجراءات تداول الأغذية، سلامة الأغذية، مصر.

المقدمة

غالباً ما تعكس أغذية الشوارع أحد جوانب الثقافة المحلية، وتوفر فرصاً للسائحين والسكان المحليين على حد سواء من أجل تجارب ثقافية فريدة من نوعها. ونظراً لأن الطعام والسفر مرتبطان ارتباطاً وثيقاً بالخبرات السياحية التي لا تُنسى، فغالباً ما يحاول المسافرون تجربة المأكولات المحلية في أنواع مختلفة من المطاعم أو تجربة الأطعمة الأصلية في عربات الطعام في الشوارع والتي توفر خيارات متنقلة لبيع المواد الغذائية، حيث تنتقل عربات الطعام من موقع إلى آخر، وتبيع مجموعة من الوجبات والمشروبات الخفيفة وتقدم العديد من الخدمات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بقطاع أغذية الشوارع لا سيما فيما يتعلق بالتعرض للظروف البيئية (Auad et al., 2018).

ووفقاً لإحصاءات منظمة الأغذية والزراعة، يستهلك 2.5 مليار شخص حول العالم بانتظام الطعام المقدم في عربات الطعام، ويعتبر الشكل الأكثر شيوعاً من الطعام (منظمة الأغذية والزراعة، 2017).

ولقد لاقت عربات الطعام مؤخرًا قبولاً متزايداً من جانب المستهلكين، ويرجع الفضل في ذلك إلى نوعية الأغذية التي تقدمها هذه العربات والتي تُصنف على أنها وجبات سريعة، إلا أنها أرخص في المتوسط من وجبات المطاعم السريعة، بالإضافة إلى تمتعها بميزة التنقل مقارنة بقطاعات المطاعم الأخرى، مما يسهل عليها جذب عملاء جدد باستمرار (Kowalczyk, 2014). في دراسة أجراها (Petersen, 2014)، عبّر عملاء عربات الطعام عن تجاربهم بكلمات مثل "جديدة ومثيرة ومريحة وفريدة من نوعها وممتعة".

من جهة أخرى، أعادت عربات الطعام تكوين الصورة الذهنية لطعام الشوارع، والتي ارتبطت في السابق بالخوف من التسمم الغذائي، إلى إصدار جديد يتناسب مع الأذواق المحلية ومزودة بتصميمات خارجية ملونة وأسماء تجارية وعروض طعام مبتكرة. توفر عربات الطعام أيضاً خيارات مختلفة تماماً لتناول الطعام، بما في ذلك المأكولات الأصيلة والمأكولات الجديدة. والأهم من ذلك، أنها أصبحت خياراً لتناول الطعام ميسور التكلفة للمستهلكين، حيث يقدمون وجبات مقبولة الجودة بأسعار منخفضة تناسب مختلف الشرائح الاجتماعية، أما من وجهة نظر المشغلين، وبسبب تكاليف الإعداد والتشغيل المنخفضة، تلعب عربات الطعام دوراً كحاضنات لرواد ورجال الأعمال الذين ليس لديهم رأس مال كافٍ لتأسيس مطاعم تقليدية (Petersen, 2014).

تعتبر عربات الطعام حالياً واحدة من أفضل المكونات أداءً في صناعة المطاعم في العديد من دول العالم (Bandaru & Venkateshwarlu, 2017). حيث أشار (Shin et al., 2019) إلى أن المستهلكين الذين يبحثون عن قيم المتعة (أي تجربة ممتعة ومثيرة واستكشاف طعام جديد وفريد) هم أكثر رغبة لزيارة عربات الطعام. فعلى سبيل المثال، تشير الإحصاءات إلى أن صناعة عربات الطعام في الولايات المتحدة بلغت قيمتها 856.7 مليون دولار في عام 2015 وارتفعت إلى 996.2 مليون دولار في عام 2017 (Statista Value of the U.S, 2017)، ويقدر حجم سوق صناعة عربات الطعام في الولايات المتحدة بنحو 1.48 مليار دولار (Zippia, 2023). وقد ساهمت عربات الطعام في توفير أكثر من مليون و151 ألف فرصة عمل من خلال تنفيذ 182 ألفاً و158 مشروعاً بإجمالي قروض بلغت 21 ملياراً و317 مليون جنيه.

وفي مصر، ظهرت عربات الأغذية المرخصة لأول مرة عام 2018 في بعض المحافظات مثل القليوبية، الشرقية، الدقهلية، المنيا، أسيوط، سوهاج، بورسعيد، الإسكندرية. وانتشرت بشكل متزايد كونها من المشاريع الخاصة التي لا تكلف صاحب العمل الكثير من الأموال ليتمكن من البدء في تنفيذ مشروع، فهي لا تحتاج إلى تعيين العديد من الموظفين أو الطهاة المحترفين، ولا تتطلب رأس مال ضخم كمعظم المطاعم الأخرى، وذلك يرجع إلى عدم الحاجة إلى دفع إيجار باهظ الثمن كموقع للمطعم، بجانب أن صاحب العمل لا يقع عليه عائق إتمام العديد من التراخيص الحكومية المطلوبة للبدء في العمل (Fellows & Hilmi, 2011).

مشكلة الدراسة

يأخذ العملاء في الاعتبار عدة عوامل عند اختيار أماكن تناول الطعام الخاصة بهم، ومنها نوعية الطعام وجودة الخدمة والسعر وملاءمة الموقع والجو العام للمطعم (Harrington et al., 2013)، كما تم تحديد جودة الطعام والخدمة على أنهما أهم سمتين تؤثران على قرار اختيار المطعم وتقييمات ما بعد الشراء مثل رضا العملاء والولاء للعلامة التجارية (Choi et al., 2020). تعمل جودة الخدمة أيضاً كسمة مهمة تؤثر على رضا العملاء (McNeil & Young, 2019). فالجودة تُعد أحد أهم جوانب الخدمة التي يرغب فيها العملاء، فالجودة المناسبة هي وسيلة يمكن أن تعزز زيارة العملاء المتكررة لعربات الطعام الخاصة (Isoni Auad et al., 2019)، وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن الجودة في الخدمة تعني استعداد مقدم الخدمة لخدمة العملاء بطريقة فعالة يمكن من خلالها تعزيز كفاءة السوق (Ramya et al., 2019). وقد تبني بعض الباحثين مفهوماً عن جودة الخدمة مؤداه أن مفهوم الجودة ينعكس من خلال إدراك المستفيد للجودة ودرجة مطابقتها لتوقعاته فإذا ما حصل المستفيد على

الخدمة وكان ما قدم إليه أدنى مما كان يتوقعه، فقد اهتمامه بهذه المنشأة، وإذا كان ما قدم إليه متفقاً مع توقعاته أو تفوق عليها فإنه سوف يُقبل على تكرار التعامل مع مقدم الخدمة (إدريس، 2000)، ويتفق ذلك مع (المسدي، 2004) الذي يشير إلى أن جودة الخدمة مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة فعلاً مع توقعات العميل المستفيد من هذه الخدمة.

بعد دراسات بحثية واسعة حول جودة الخدمة، حدد (Parasuraman & Zeithaml, 1988) خمس قياسات يستخدمها العملاء أثناء تقييم جودة الخدمة وهي: الملموسية، والموثوقية، الاستجابة، والضمان والتعاطف (التاج وآخرون، 2005)، تتعلق الأشياء الملموسة بوجود الأجهزة والمرافق المادية والقوى العاملة. تتكون الموثوقية من قدرة مقدمي الخدمة على أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، الاستجابة هي الاستعداد للاستجابة لرغبات أو احتياجات العملاء والخدمات السريعة، يشمل الضمان التدريب والخلو من المخاطر (Grönroos, 2001).

على الجانب الآخر، أكد (عامر، 2017) أن من أهم مقومات الجودة في أماكن خدمة الأغذية هي ضمان سلامة الغذاء وخلوه من مسببات الأمراض وأن يكون الغذاء ذو قيمة غذائية عالية. كما أكد (الرشيد وعبد الرحيم، 2020) أنه يجب الاهتمام بجودة وسلامة الغذاء لتجنب المخاطر السلبية الناتجة من الأمراض وملوثات الأغذية. كما أشار (عبده، 2004) إلى أن جودة المادة الغذائية هي التحسين المستمر للإنتاج والعمليات المرتبطة بإنتاج المادة الغذائية لتفادي وجود أي عيوب في المنتجات الغذائية، كما عرفت منظمة الأغذية والزراعة (الفاو) جودة الغذاء بأنه كل المتطلبات الموضوعية والمعنية بخصائص وصفات الغذاء مثل الطعم والرائحة والمظهر والقيمة الغذائية (توفيق، 2004). وفقاً لرجب (2015) فإن جودة الأغذية وفقاً لمعايير الأيزو تضم مجموعة متكاملة من خواص المنتج تؤدي إلى سد احتياجات محددة.

ومن وقت لآخر، ترتبط صناعة الخدمات الغذائية بأحداث تتعلق بالأمراض التي تنقلها الأغذية الناتجة عن التعامل الغذائي غير السليم، ونقص معايير الجودة وغيرها من المشاكل. ارتبط بائعي الغذاء عبر عربات الأغذية على وجه الخصوص بمخاطر الصحة البيئية والعامية. تعزى هذه الأنواع من الأحداث إلى عدم مراعاة معايير الجودة في إعداد الأغذية والخدمة، وعدم وجود لوائح سلامة الأغذية، وممارسات إدارة المخلفات غير الصحيحة (عليمي وآخرون، 2016). على سبيل المثال، كشفت العديد من الدراسات السابقة أن عربات الطعام وأغذية الشوارع كانت السبب الرئيسي للعديد من مشكلات السلامة والجودة والبيئة في عدد من البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء (لطي، 2004). فقد كشفت دراسة حديثة أجريت في البرازيل أن عربات الطعام لديها مستوى عالٍ من عدم الكفاءة فيما يتعلق بممارستها وظروفها الصحية، فضلاً عن ارتفاع معدل عينات الأغذية الملوثة، مما يزيد من خطر تفشي الأمراض المنقولة بالغذاء (Isoni Auad et al., 2019). وسابقاً توصلت دراسة أجريت في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية أن 94.73% من عربات الطعام التي تم تقييمها أظهرت عامل خطر واحدًا على الأقل يساهم في الأمراض المنقولة بالغذاء بسبب بعض العوامل مثل الوقت ودرجة الحرارة؛ التلوث من قبل متداولي الأغذية وتلوث المعدات والأواني؛ المياه والمواد الخام الملوثة، فضلاً عن التلوث غير المباشر (Vanschaik & Tuttle, 2014). ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية (WHO) فإن ما يقرب من 600 مليون حالة مرض و420.000 حالة وفاة تنتج سنوياً بسبب 31 نوعاً من المخاطر المنقولة بالغذاء، بما في ذلك البكتيريا والفيروسات والطفيليات والسموم ومواد كيميائية (Draeger et al., 2018).

وعلى الرغم من أن تلوث الأغذية يمكن أن يحدث في أي مرحلة من مراحل سلسلة الإنتاج، فإن العاملين في مناولة الأغذية في عربات الطعام والذين يشاركون كلياً أو جزئياً في عملية تحضير الطعام يلعبون دوراً أساسياً في ضمان سلامة الأغذية في جميع مراحل إنتاج الأغذية وتخزينها من خلال الالتزام بالنظافة الشخصية الجيدة وممارسات التعامل مع الأغذية الصحية (Saad et al., 2013). لذلك، يمكن أن يكون العاملين سبباً مباشراً لتلوث الأغذية من خلال التسبب في انتقال مسببات الأمراض إلى الغذاء (Gould et al., 2013).

بناء على ذلك، فإن تطبيق استراتيجيات فعالة لتقييم إنتاج الغذاء ومنع التلوث أمر ضروري للتحكم في عملية الإنتاج وتوفير غذاء آمن في عربات الطعام في مصر. من هذا المنظور، فمن الأهمية بمكان بناء وتأسيس ثقافة سلامة الأغذية التي ينتج فيها المتداولون الطعام ويقدمونه بأمان، بالإضافة إلى معرفة المخاطر المرتبطة بالتعامل مع الأغذية وكيفية إدارتها (Powell et al., 2011). لذلك، فإن وعي العاملين مع دورهم المهم ومسؤوليتهم في سلامة الأغذية، بالإضافة إلى معرفتهم ومهاراتهم، لهما أهمية قصوى للتعامل مع الغذاء بأمان. ومع ذلك، فقد أشارت الدراسات السابقة إلى وجود نقص في المعرفة وممارسات التعامل غير اللائق مع الطعام بين متداولي الأغذية في الخدمات الغذائية، بما في ذلك المطاعم والمستشفيات وأطعمة الشوارع والفنادق (Osaili et al., 2018).

لذلك، وعلى الرغم من الجهود المستمرة من قبل الحكومات لضمان الجودة الصحية لإنتاج الغذاء، إلا أن عربات الطعام لا تزال تمثل تحدياً للصحة العامة (Isoni Auad et al., 2019)، وهناك أبحاث ودراسات محدودة حول تقييم ممارسات سلامة وجودة الأغذية المقدمة في الشوارع وخاصة عربات الأغذية كونها أكثر أشكال غذاء الشوارع شيوعاً لإبراز عوامل الخطر بوضوح. فقد كشفت الدراسات أن المشكلات الأولية التي تظهر تدور حول عدم قدرة البائعين على اتباع ممارسات الجودة والسلامة الغذائية (Liu et al., 2015)، ويرجع ذلك إلى عدم توافر مصادر مياه جارية ودورات مياه قريبة وعدم القدرة على حماية مكونات الطعام والأواني وأطباق التقديم من الحشرات والملوثات، عدم وجود وسائل تبريد مناسبة، الافتقار إلى التنفيذ الصارم لقوانين الصرف الصحي والترخيص والتدريب ومراقبة البائعين من قبل المنظمات المحلية أو الوطنية؛ فضلاً عن عدم وجود ضغوط من جانب العملاء لإجراء تحسينات (Cortes et al., 2016). في ذات السياق، أظهرت دراسة أجراها (Kowalczyk & Kubal-Czerwinska, 2020) أن عربات الطعام تعتمد في غسيل الأواني على مياه غير نظيفة أو معاد تدويرها نظراً لصعوبة الوصول إلى المياه النظيفة. علاوة على ذلك، فإن الافتقار إلى المرافق الصحية المناسبة تُعد من التحديات التي يواجهها مشغلو عربات الطعام. فضلاً عن المواد الغذائية التي يتم تخزينها في عربات الطعام، مثل الجبن المطبوخ والبيض يتم الاحتفاظ بها في درجات حرارة غير مناسبة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن الأماكن المغلقة ومساحة التخزين المحدودة في عربات الطعام قد تحد من اتباع طرق التخزين الصحيحة لمواد التنظيف أو الأنواع الأخرى من المواد الكيميائية. فضلاً عن ذلك، قد يضطر مشغلو العربات لخدمة أعداد كبيرة من العملاء في نفس الوقت، مما قد يؤدي إلى عدم التقيد بمعايير وممارسات سلامة وجودة الأغذية (غزى، 2013). لذلك، يصعب تطبيق ممارسات سلامة وجودة الأغذية المطلوبة بدون توفر البنية التحتية الأساسية (Campos et al., 2009). وعلى الرغم من أن ضوابط إصدار تراخيص هذه العربات تلزم بضرورة الحصول على شهادة معتمدة من الهيئة القومية لسلامة الغذاء في مصر، تفيد معاينة المركبة أو العربة أو المنصة أياً كان شكلها، مع استيفائها للاشتراطات والمواصفات الفنية ذات الصلة بسلامة الغذاء لكل نوع من أنواع وحدات الطعام المتنقلة، إلا أن هناك فجوة واضحة ونقص في البيانات والدراسات حول جودة وسلامة الأغذية المستهلكة في عربات الطعام في مصر سواء فيما يتعلق بتنوع الأصناف الغذائية ومكوناتها ومستوى النظافة وكذلك مدى الالتزام والتفويض بتطبيق معايير إدارة الجودة والسلامة الغذائية مماثل ما يتم تطبيقه داخل المنشآت الغذائية المناظرة. لذلك جاءت هذه الدراسة لتبحث في تقييم جودة الخدمات الغذائية المقدمة في عربات الطعام في مصر.

أسئلة الدراسة

يمكن أن يؤدي تقييم جودة الخدمات الغذائية المقدمة في عربات الطعام في مصر دوراً رئيسياً في الوقاية من الأمراض المنقولة عن طريق الأغذية ومكافحتها. ومع ذلك، لا تتوفر في الأدبيات العلمية الدراسات الكافية لاستكشاف الاستراتيجيات الممكنة لمنع التلوث في هذه العربات. قد تمثل أدوات التقييم نهجاً مثيراً للاهتمام للتحكم في عملية الإنتاج وتوفير طعام آمن في هذه الأنواع من الخدمات الغذائية. لذلك، تتحدد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية:

1. ما هي المحددات والعوامل التي تؤثر على جودة الأغذية المقدمة في عربات الطعام من وجهة نظر عملاء عربات الطعام في مصر؟
2. كيف يُقيم العملاء جودة الأغذية المقدمة في عربات الطعام؟
3. ما مدى التزام مشغلي عربات الطعام في مصر بمعايير جودة وسلامة الأغذية وفق التشريعات الملزمة؟

أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة كونها تبحث تقييم جودة الخدمات الغذائية المقدمة في عربات الطعام في مصر باعتباره من القطاعات الهامة لقطاع كبير من الشباب في ظل الظروف الاقتصادية الحالية. كما تتجلى أهمية هذه الدراسة في أن جودة الخدمات الغذائية تمثل أولوية في المنشآت الخدمية وتعد هذه الدراسة محاولة للوقوف على مستوى جودة الخدمات الغذائية المقدمة في عربات الطعام في مصر ومدى رضا العملاء عنها لتحديد تأثير جودة الخدمات وأهميتها لدى العملاء. كما تتبع أهمية هذه الدراسة بما تضيفه من معرفة حديثة إلى الباحثين والمكتبات ودور المعرفة العربية. فلا شك أن ضمان سلامة الأغذية المقدمة في عربات الطعام هو بمثابة تحدي رئيسي نظراً لما تتعرض له هذه العربات من ظروف بيئية، وعدم توفر بنية تحتية مناسبة لضمان الإنتاج الآمن للغذاء. أيضاً، نظراً لطبيعتها المؤقتة، فإن هذه العربات لا تخضع عموماً لضوابط فحص سلامة الأغذية التقليدية (Isoni Auad et al., 2019) ، مما قد يشجع على تعيين عاملين أقل تأهيلاً وتدريباً ، وبالتالي يزيد من مخاطر التلوث الغذائي ، لذلك تكمن أهمية الدراسة من خلال تحديد المخاطر المرتبطة مع هذه العربات وتحديد أوجه القصور الرئيسية فيها من أجل صياغة استراتيجيات ووضع سياسات يمكن أن تسهم في سلامة الأغذية وتقليل المخاطر الغذائية المرتبطة بها. وعليه، فإن هذه الدراسة استمدت أهميتها من الاعتبارات العلمية والتطبيقية التالية:

1. توظيف مفهوم جودة الأغذية في تحقيق ميزة تنافسية لعربات الطعام في مصر.
2. تعميق الفهم على الصعيد النظري، حيث توفر الدراسة منظور أعمق وجديد للمتغيرات المتعلقة بها، وإثراء المكتبة العربية بمعرفة جديدة حول جودة الخدمات الغذائية المقدمة في عربات الطعام والمفاهيم المرتبطة بها في محاولة لتعزيز إبداع أدب نظري حول متغيرات الدراسة.
3. تعميق الفهم على الصعيد التطبيقي، فإن دراسة جودة الخدمات الغذائية المقدمة في عربات الطعام قد تعزز من تحسين الصورة الذهنية لهذه العربات، ومحاولة الدراسة تزويد الشباب ورواد الأعمال عن أثر تطبيق معايير الجودة في تحقيق المردود التنافسي.

5.1 أهداف الدراسة

1. تقييم جودة الخدمات الغذائية المقدمة في عربات الطعام في مصر.
2. دراسة أثر بعض الخصائص الديموغرافية للعملاء على تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة.
3. تقييم ممارسات تداول الأغذية والظروف الصحية للعاملين في عربات الطعام في مصر.
4. إظهار نقاط التحكم الحرجة المتعلقة بجودة وسلامة الأغذية ومن ثم اقتراح توصيات لتقليل مخاطر الصحة والسلامة المحتملة حسب الاقتضاء بعد التحليلات.

6.1 حدود الدراسة:

الحدود المكانية: ضمت الدراسة عدة محافظات هي: القاهرة، الجيزة، الدقهلية، الإسكندرية، الأقصر، أسوان.

الحدود الزمانية: اعتباراً من العام الجامعي 2019/2020 حتى نهاية العام الجامعي 2022/2023.

الحدود الموضوعية: تم إعداد مقياس الدراسة استناداً إلى نموذج الدراسة التي أجراها (Serhan & Serhan, 2019).

الإطار النظري

عربات الطعام كنموذج للمشروعات الصغيرة

تعتبر المشروعات الصغيرة والمتوسطة إحدى القطاعات الاقتصادية التي تستحوذ على اهتمام كبير من قبل دول العالم كافة والمنظمات والهيئات الدولية والإقليمية في ظل التغيرات والتحولات الاقتصادية العالمية، وذلك بسبب دورها المحوري في تحسين الإنتاجية وتوليد وزيادة الدخل، وتوظيف العمالة نصف الماهرة وغير الماهرة، والابتكار والتقدم التكنولوجي، حيث تمثل المشروعات الصغيرة عصب اقتصادات العديد من الدول، ففي بعض الدول العربية على سبيل المثال تسهم المشروعات الصغيرة في تشغيل نحو 90% من قوة العمل في الكويت، وفي لبنان تمثل المشروعات الصغيرة والمتوسطة نحو 95% من إجمالي المشروعات المقامة في الدولة، وتسهم بنحو 90% من التشغيل (Villamediana-pedrosa et al., 2018) وفي مصر تعتبر المشروعات الصغيرة والمتوسطة قوة ديناميكية لتحقيق التنمية الاقتصادية، حيث يعمل بها جزء كبير من شرائح السكان في ظل وجود نحو 5,2 مليون مشروع صغير ومتوسط، ولكن ما زالت تلك المشروعات تواجه العديد من التحديات منها ضعف القدرة الفنية والإدارية لدى أصحاب المشروعات، وعدم القدرة على إعداد دراسات جدوى ملائمة، وهيكلي إداري وتنظيمي جيد من أجل الحصول على التمويل اللازم، وارتفاع تكلفة الخدمات المالية المقدمة لهذه المشروعات، بجانب إجماع عدد من البنوك عن تمويل قطاع المشروعات الصغيرة لضعف جدارتهم الائتمانية (عباس، 2020).

مفهوم المشروعات الصغيرة، خصائصها، أهميتها

تزرخ الأدبيات الاقتصادية بالعديد من التعريفات المختلفة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة تختلف باختلاف الدولة. حيث لا يوجد تعريف جامع شامل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، ذلك لأن مصطلح المشروع الصغير يحمل بين جوانبه العديد من التساؤلات ومنها: نوع المشروع الصغير، الحد الأدنى لعدد العاملين به، توزيع منتجات المشروع، شكل الإدارة والتنظيم بتلك المشروعات، حجم رأس المال، إلخ. وإن كانت معظم التعريفات تدور في نطاق تعريف المشروع الصغير على أنه مشروع يمتلكه شخص أو عدد قليل من الأشخاص؛ وبالتالي استثماراته محدودة كما أن رأس المال في أصوله الثابتة منخفض مثل (الأراضي، المباني، المعدات). وعلى المستوى التكنولوجي، نظراً لضعف القدرة المالية لمالك المشروع الصغير فغالباً ما يكون المستوى التكنولوجي المستخدم غير متقدم نسبياً؛ كما يتسم بمحدودية الأدوات والآلات المستخدمة، وغالباً ما تكون يدوية وتعتمد إلى حد كبير على مهارة العمال نظراً لأن المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر في الأساس حرف يدوية، وبالتالي لا يوجد دور أساسي للتكنولوجيا المعتمدة على العدد والآلات (عنتر وعليان، 2006).

من هذا المنطلق، يمكن أن نقدم تعريفاً بسيطاً يتفق والمشروع الصغير مهما كان النشاط الاقتصادي الذي يمارسه أنه وحدة اقتصادية واجتماعية وفنية مستقلة (نظام رئيسي) يتميز بحجم عمالة محدد ويتألف من مجموعة من النشاطات الاقتصادية (أنظمة جزئية) أهمها: نشاط التسويق، ونشاط الإنتاج، ونشاط إدارة الأفراد، والنشاط المالي التي يؤثر بعضها في بعض، ويتأثر بعضها ببعض وتعمل بعضها مع بعض لتحقيق أهداف معينة (محمد، 2006).

إن هذا التعريف للمشروع الصغير يركز على النقاط التالية:

المعيار الأساسي لتمييز المشروع الصغير عن المشروعات الأخرى هو حجم العمالة وذلك لتعدد مزاياه المذكورة سابقاً، والذي يختلف من مشروع صغير إلى آخر حسب طبيعة نشاطه الاقتصادي والفرع الاقتصادي الذي ينتمي إليه. المشروع الصغير يمثل وحدة اقتصادية متكاملة يسعى إلى تحقيق أكبر كمية ممكنة من الإيرادات بأقل ما يمكن من النفقات في أغلب الأحوال، ووحدة اجتماعية بمجموعة الأفراد العاملين فيه والعلاقات الإنسانية السائدة بينهم، ووحدة فنية أيضاً بمجموع التقنيات والتكنولوجيا المستخدمة فيه، كما أنه يتمتع بشخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها جملة من الحقوق والصلاحيات ومسؤوليتها عن جملة من الواجبات والمسؤوليات.

المشروع الصغير يتألف من مجموعة من النشاطات الاقتصادية المتعددة ممثلة بنشاط التسويق، ونشاط الإنتاج، ونشاط الإدارة المالية، ونشاط إدارة الأفراد ... إلخ. المترابطة والمتداخلة بعضها ببعض، فما يحدث في أحدها يؤثر على النشاطات الأخرى.

وهناك من الباحثين من يرى بأن ثمة صعوبة في تعريف المشروع الصغير وذلك لاختلاف المقصود بكلمة صغير من بلد لآخر، غير أنه ظهرت تعريفات على المستوى الدولي ركز بعضها على الجانب الوصفي للمشروع الصغير واعتمد الآخر على معايير كمية.

التعريفات الوصفية: تركز هذه التعريفات على وصف خصائص المشروع الصغير من حيث درجة تأثيره في السوق، أو شكل إدارته وملكيته، حيث يرى بعض الباحثين أن هذه النوعية من التعريفات هي الأكثر ملائمة لطبيعة هذه المشروعات الصغيرة. وتضم وصفا عاما يتمثل في أن المشروع الصغير " منشأة شخصية مستقلة في الملكية والإدارة، تعمل في ظل سوق المنافسة الكاملة في بيئة محلية غالباً، وبعناصر إنتاج محصلة استخدامها محدودة مقارنة بمثيلها في الصناعة.

التعريفات الكمية: وهي التي تعتمد على معايير كمية في قياس كلمة "صغير" فهي ذات صبغة محلية تختلف من دولة لأخرى، هذه المعايير هي:

- معيار عدد العمال وهو الأكثر المعايير شيوعاً.
- معيار رأس المال.
- معيار المبيعات (يلائم المشروعات التجارية والخدمية)
- معيار المستوى المستخدم من التكنولوجيا (أو أسلوب الإنتاج) (محمد، 2006).

تعريف المشروعات الصغيرة في مصر

يستند تعريف المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في مصر على عدد من المعايير التي من خلالها يمكن تصنيف هذه المشروعات، مثل عدد العمال، وحجم المبيعات، ورأس مال المشروع، إلا أن حجم العمالة استرشادي وغير مُحدد لتعريف الشركة أو المنشأة، كما يتم استخدام "رأس المال المدفوع" في حالة الشركات والمشروعات الجديدة كبديل لحجم الأعمال، وذلك لمدة عام واحد من بدء مزاولة النشاط. بناء على ذلك، فهناك ثلاثة تعاريف للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في مصر، الأول للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، والثاني للقانون المصري رقم 141/2004، والثالث للبنك المركزي المصري. ووفقاً للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، يتم التمييز بين المؤسسات المتوسطة والصغيرة والمتناهية الصغر حسب عدد العاملين، حيث يُعرف المؤسسات المتناهية الصغر بأنها التي تضم خمسة عاملين. والمؤسسات الصغيرة هي التي تضم حتى 50 عاملاً، أما المؤسسات المتوسطة فهي التي تحتوي على أكثر من 50 عاملاً. ويعرف قانون تنمية المنشآت الصغيرة رقم 141 لسنة 2004 المنشأة المتناهية الصغر بأنها كل شركة أو منشأة فردية يقل رأسمالها المدفوع عن 50 ألف جنيه، والمنشأة الصغيرة هي كل شركة أو منشأة فردية لا يقل رأسمالها المدفوع عن 50 ألف جنيه ولا يجاوز مليون جنيه، ولا يزيد العاملين فيها عن 50 عاملاً. أما تعريف البنك المركزي المصري (وفقاً لأخر تعديل في 5 مارس 2017 بعد تحرير سعر الصرف)، فيُعرف المنشأة المتناهية الصغر بأنها التي يقل عدد العمال فيها عن 10 عمال، ويقل رأسمالها المدفوع عن 500000 جنيه، والمنشأة الصغيرة هي التي يقل عدد العمال فيها عن 200 عامل، ورأسمالها المدفوع من 500000 جنيه إلى 5 مليون جنيه (للمشروعات الصناعية)، وإلى 3 مليون جنيه (للمشروعات غير الصناعية). أما المنشأة المتوسطة فهي التي يقل فيها أيضاً عدد العمال عن 200 عامل، ولكن رأسمالها المدفوع من 5 مليون إلى 10 مليون جنيه (للمشروعات الصناعية)، ومن 3 إلى 5 مليون جنيه (للمشروعات غير الصناعية) (وزارة التجارة والصناعة، 2017).

خصائص وسمات المشروعات الصغيرة

وفقاً لتعديل وسلامة (2019)، فإن المشروعات الصغيرة والمتوسطة تنتم بمجموعة من الخصائص من أهمها:

١ - انخفاض رأس المال المطلوب للبدء في المشروع، وهو ما يتلاءم مع رغبة المستثمرين في غالبية الدول النامية. ويساعد أيضاً في سرعة دوران رأس المال، وإمكانية استرداده في أقل وقت، أي إمكانية الدخول والخروج من السوق.

٢ - طبيعتها التنظيمية لا تستوجب وجود تعقيدات إدارية في تنظيمها (كمجلس إدارة وغيرها من التنظيمات الإدارية التي لا بد من وجودها في المشروعات الكبيرة). لأن أغلبها يتخذ شكل ملكية فردية أو عائلية أو شركات أشخاص.

٣ - الاعتماد على مستلزمات الإنتاج المحلية، حيث غالباً ما تعتمد هذه المشروعات على الخامات المحلية، وهو ما يخفف من حجم الاستيراد، وينعكس إيجابياً على الميزان التجاري، ويخفف من التأثيرات السلبية التي تحدث من التغير في سعر الصرف.

٤ - المرونة العالية وسرعة الاستجابة لحاجيات السوق، فهذه المشروعات لديها القدرة على التأقلم بشكل كبير مع كافة المتغيرات الخارجية، والمرونة في الإنتاج من حيث الكم والنوع، مما يجعلها أكثر استجابة لمتطلبات السوق.

٥ - تسهم بشكل كبير في الحياة الاقتصادية، وذلك نظراً لتنوعها، وتزايد أعدادها، وان تشارها في كل جوانب النشاط الاقتصادي. وهو ما ينعكس على زيادة نسبة مساهمتها في التشغيل، وفي الناتج المحلي الإجمالي.

أهمية المشروعات الصغيرة

تتمثل أهمية المشروعات الصغيرة في دعم المشروعات الكبيرة، والمساهمة معها في حل بعض المشكلات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجه العديد من الدول العربية والنامية. حيث أصبحت المشروعات الصغيرة هي موضوع الساعة في كافة الدوريات والندوات والملتقيات الوطنية والدولية لارتباطها بالعديد من القضايا المتمثلة فيما يلي:

١. دور المشروعات الصغيرة في محاربة الفقر والبطالة واحتواء الآثار الاجتماعية السلبية لبرامج الإصلاح الاقتصادي في كثير من الدول.

٢. قدرة المشروعات الصغيرة على التكيف في المناطق النائية الأمر الذي يمكنها من الحد من ظاهرة البطالة الريفية والهجرة من الريف إلى المدينة عن طريق تثبيت السكان في إقامتهم الأصلية.

٣. المساهمة بشكل فعال في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك من خلال تأثيرها على بعض المتغيرات الاقتصادية الكلية مثل إجمالي الناتج المحلي، الاستهلاك، العمالة، الادخار والاستثمار والصادرات.

٤. المساهمة في تحقيق عدالة التنمية الاجتماعية والإقليمية وتحقيق التكامل بين المنشآت الصغيرة والكبيرة الحجم وتنويع وتوسيع هيكل الإنتاج، فضلاً عن اعتبارها آلية فعالة لمكافحة الفقر والبطالة من خلال وصولها إلى صغار المستثمرين من الرجال والنساء (عنتر وعليان، 2006).

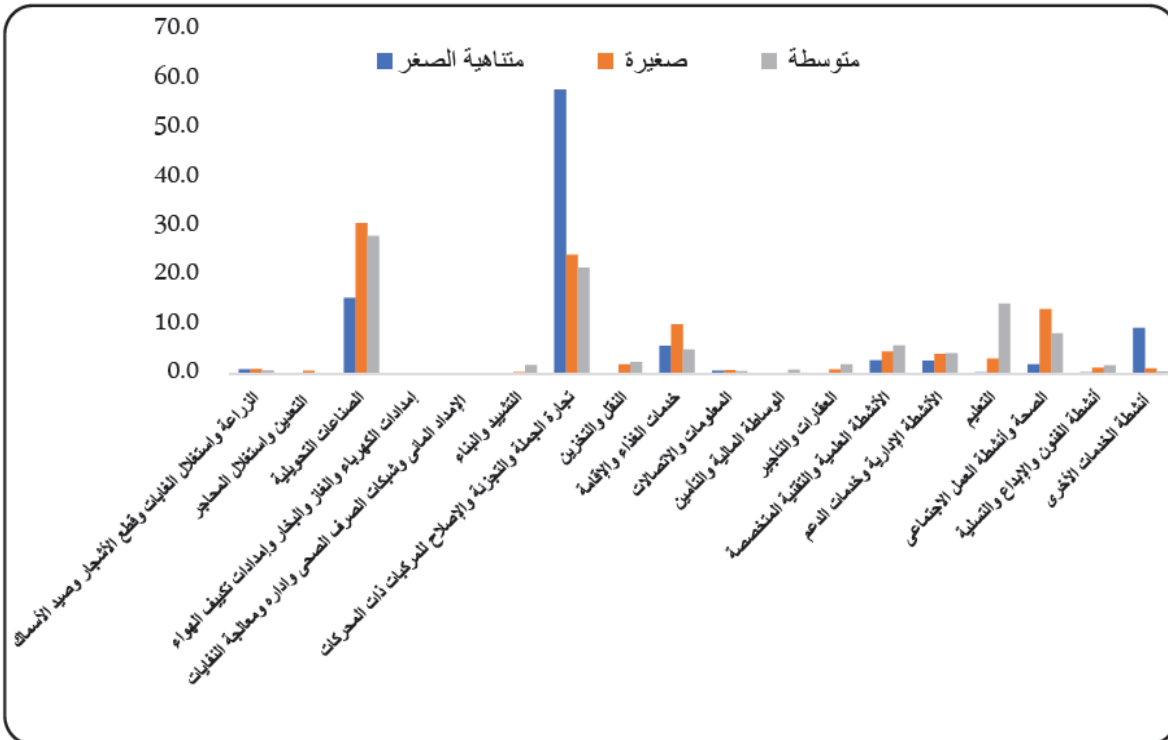
٥. كونها نواة ودعم للمشروعات الكبيرة، فالمشروع الصغير يُمثل نواة رئيسية لمشروع كبير في المستقبل، إذ أن كثير من المشروعات الكبيرة كانت في بدايتها مشروعات صغيرة. وعلى جانب آخر فإن المشروعات الصغيرة تساهم في خفض تكاليف الإنتاج وزيادة القيمة المضافة

للمشروعات الكبيرة، وذلك في حالة إقامة علاقة تكامل بينهما، وهذا التكامل قد يأخذ شكلين: إما تكامل غير مباشر أو تكامل مباشر، التكامل غير المباشر هو الذي يتم بصورة تلقائية دون أي عقود أو اتفاقيات، ويأتي نتيجة طبيعية لقوى السوق ومحاولة توفير المنتج بأقل تكلفة. أما التكامل المباشر فهو عبارة عن علاقة تعاقدية تتم بين المشروعات الصغيرة والمشروعات الكبيرة، بمقتضى هذا التعاقد تقوم المشروعات الصغيرة بإنتاج جزء من المنتج النهائي وإمداد المشروعات الكبيرة به لتستخدمه في المنتج النهائي. وأن هذا التكامل يحقق مزايا عديدة للمشروعات الصغيرة حيث يتيح لها الحصول على المواد الخام بكميات كبيرة، وبالتالي بأسعار مناسبة، كما يضمن لها توزيع إنتاجها بصورة منتظمة (قنديل وسلامة، 2019).

واقع وتحديات المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مصر

تستعرض هذه النقطة واقع المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مصر، من حيث التوزيع النسبي لها طبقاً للنشاط الاقتصادي، وأيضاً توزيعاتها النسبية حسب فئات عدد المشتغلين (أي عدد ونسبة المنشآت التي يعمل بها شخص واحد، أو شخصين، أو ثلاثة، إلخ). وفقاً لأحدث تعداد اقتصادي بلغ إجمالي المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة نحو 2.4 مليون منشأة تمثل من بينها المشروعات متناهية الصغر بحوالي 2.3 مليون منشأة بنسبة تقارب 97 في المائة من مجمل المشروعات العاملة في القطاع، بينما بلغ عدد المشروعات الصغيرة حوالي 64.4 ألف منشأة (2.7 في المائة)، في حين بلغ عدد المشروعات المتوسطة 7.8 ألف منشأة ما يعادل 0.32 في المائة، يتركز نشاط المشروعات الصغيرة والمتوسطة بصورة أساسية في قطاع تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات حيث بلغ عدد المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة العاملة في هذا القطاع حوالي 57 في المائة من إجمالي عدد مشروعات القطاع ككل العاملة في الاقتصاد، وتوزعت هذه النسبة كالاتي، متناهية الصغر 58 في المائة، صغيرة 24.3 في المائة، متوسطة 21.8 في المائة (صندوق النقد العربي، 2019).

الوزن النسبي المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة حسب النشاط الاقتصادي (%)



المصدر: جهاز تنمية المشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، 2022.

تضم التحديات التي تواجه المشروعات الصغيرة والمتوسطة بمصر على وجه الخصوص المعوقات التنظيمية والقانونية ومصادر الحصول على التمويل اللازم. يُقصد بالمعوقات التنظيمية والقانونية الدور الذي تقوم به الأجهزة الحكومية من رقابة وإشراف ومتابعة وتنظيم إجراءات التسجيل والترخيص، أما المعوقات القانونية فيقصد بها القوانين والتشريعات التي تنظم نشاط المشروعات الصغيرة والمتوسطة، واللوائح المكملة لها. وتعتبر هذه الإجراءات التنظيمية والقانونية من أهم التحديات التي تقف عقبة أمام إنشاء هذه المشروعات وتعوق نموها، حيث تنسم هذه الإجراءات بالتعقيد وارتفاع التكاليف، بدء من الحصول على ترخيص إقامة المشروع، ثم ترخيص التشغيل إلخ، وحتى أثناء عمل المشروع.

ومن أهم هذه المعوقات التنظيمية والقانونية: الإفراط في اللوائح والقوانين، وعدم كفاية الشفافية وتجنب القيود الحكومية والإدارية غير الضرورية. وارتفاع تكاليف ممارسة الأعمال؛ حيث يُقدر أن حوالي 40% إلى 60% من تكاليف ممارسة الأعمال تنشأ من الأعباء التنظيمية، ولذا فإن الكثير من المشروعات الصغيرة تُفضل العمل بصورة غير رسمية، هذا رغم أن الطابع غير الرسمي يجرمها من مزايا التقدم بطلب الحصول على قروض رسمية، أو الحصول على خدمات تنمية الأعمال مما يحد من إمكانية نموها. كما لا توجد سياسة عامة واضحة ومتسقة ومحكمة تجاه المشروعات الصغيرة والمتوسطة، هذا علماً بأن إنشاء جهاز جديد لتنمية المشروعات المتوسطة والصغيرة والمتناهية الصغر قد يمثل فرصة في المستقبل لمعالجة هذه التحديات (صندوق النقد العربي، 2017).

من جهة أخرى، يُعتبر الحصول على التمويل من أكبر المشكلات في ممارسة الأعمال في مصر. ووفقاً لمؤشر التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الاقتصادي 2018 تحتل مصر المرتبة 73 من أصل 137 دولة في توافر الخدمات المالية بشكل عام، والمرتبة 85 في القدرة على تحمل تكاليف الخدمات المالية، والمرتبة 66 من حيث السهولة في الحصول على قرض. وتعتمد 95% من الشركات في مصر على التمويل الداخلي لأصولها الثابتة ورأس المال العامل بدلاً من التعامل مع البنوك (قنديل وسلامة، 2019).

كذلك أفادت "نتائج استبيان بيئة أعمال المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية"، أن حصة تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة من إجمالي القروض المصرفية بمصر تُقدر بحوالي 1,2% فقط، بينما تبلغ هذه النسبة بالدول مرتفعة الدخل حوالي 22% في المتوسط، وحوالي 18% في المتوسط بين الدول متوسطة الدخل. وهناك مجموعة من العوامل التي تقف دائماً عقبة في الوصول إلى التمويل المطلوب للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، من هذه العوامل: افتقار الكثير من القائمين على هذه المشروعات لخبرة التعامل مع الجهات المصرفية، وارتفاع درجة مخاطر تمويل هذه المشروعات نظراً لعدم توافر الضمانات الكافية، وارتفاع تكلفة الإقراض (الفوائد والعمولات)؛ وذلك يُعد انعكاساً لزيادة المخاطر المتعلقة بالسداد، وارتفاع تكلفة التقييم والإشراف. والكثير من هذه المشكلات ما زالت قائمة رغم مبادرة البنك المركزي المصري التي أطلقها لدعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الحصول على التمويل (صندوق النقد العربي، 2019).

التعريف بمفهوم عربات الطعام وأنواعها

أحد التعريفات البسيطة لعربة الطعام هو أنها عملية بيع للأغذية من خلال مركبة متنقلة (Hernández-Lopez, 2011). وفي الأونة الأخيرة أضاف (Yoon & Chung, 2018) و (Shin et al., 2019) لهذا التعريف عمليات أخرى مثل عمليات التحضير والبيع للمواد الغذائية. وعربات الطعام هو نوع من طعام الشارع الذي تم تطويره في السنوات الأخيرة (Hawk, 2013). فبالإضافة إلى كونها تحظى بشعبية، فهي أيضاً جذابة بالنسبة لعامة الناس، وليس لها موقع دائم، على عكس المقاهي والمطاعم الثابتة، فهي تعتمد على وقوف السيارات في أيام مختلفة من الأسبوع وفي أوقات مختلفة من اليوم (Agyeman et al., 2017). يتم تعريف عربات الطعام على أنها مركبة متنقلة مزودة بمعدات لإعداد الطعام وبيعه. ويغطي المصطلح مجموعة كبيرة من الوجبات الخفيفة والوجبات الجاهزة والمشروبات. يرتبط معظمها بتقاليد الطهي المحلية وتجذب الزبائن المهتمين باكتشاف الثقافات والأطعمة الأخرى (Kowalczyk & Derek, 2020).

- يمكن تقسيم أنواع عربات الطعام وفقاً لنوع خدمة الغذاء التي تقدمها إلى أنواع رئيسية، هي:
- العربات التي تقدم الأغذية الشعبية
 - العربات التي تقدم قوائم طعام مركزة (تعمل بمكونات مرتفعة وتتخطى حدود الأغذية الشعبية التقليدية).
 - عربات الوجبات السريعة (مثل الهامبرجر والبطاطس المقلية والدجاج المقلي).
 - عربات الحلوى.
 - العربات الصحية/النباتية.
 - عربات طعام للمشويات.
 - عربات للمشروبات فقط (Allison et al., 2021).

عوامل نجاح عربات الطعام

من أجل معرفة العوامل الكامنة وراء النجاح في مجال صناعة عربات الطعام، سعت الدراسة إلى البحث في الأدبيات من الكتب المنشورة والدراسات، ولكن عدد قليل فقط منها الذي ألقى الضوء على صناعة عربات الطعام، وكانت على وجه التحديد تشغيل عربات طعام للمبتدئين (Rhodes, 2021)، دليل المبتدئ الكامل لبدء عمل عربات الطعام (Philips, 2012)، إبدأ عملك التجاري الخاص بعربات الطعام (Mintzer, 2015)، عربات الطعام: ابدأ، وانمو، وأنجح في مجال الأغذية المتنقلة (Weber, 2012). على سبيل المثال، في كتاب "عوامل النجاح الخمسة الرئيسية: نظام قوي للنجاح الشامل للأعمال"، توصل (Lawrimore 2011) إلى "نظام من خمسة عوامل في "نموذج النجوم" الموجود في كل مؤسسة ويساهم في نجاح الأعمال، بما في ذلك: (أ) الاستراتيجية، (ب) الأفراد، (ج) التسويق، (د) العمليات المالية، (هـ) التسهيلات. ومع ذلك، لا يضمن وجود هذه العوامل في المنظمات النجاح ولكن الإدارة، أي كيف يتم استخدام هذه العناصر. لذلك، من الضروري أن نفهم أن هذه العوامل تفاعلية ومتراصة ولكنها غير هرمية .

اقترح كل من (Lawrimore, 2011) ، (Weber, 2012)، أن يعرف المالكون بعض الأسئلة البسيطة حول نموذج عمل الفرد. يحتاج مالكي عربات الطعام إلى تكاليف المشروع (مثل الطعام والعمالة)، وتقدير متوسط المبيعات، واختبار وقت الإنتاج، وتقدير الأرباح وهيكل الأعمال (مثل الشراكة، والمؤسسة) من الأهمية بمكان للمالكين التحكم في جميع التكاليف اللازمة وتقدير المبيعات. يعتبر مستقبل تجارة عربات الطعام دائماً مصدر قلق كبير، حيث رسم (Weber, 2012) دورة حياة أعمال الضيافة وهي: تقديم المنتج للسوق، والنمو، والنضج، ومرحلة التراجع. إذا نجحت شاحنة الطعام، فهناك فرص متزايدة إما للتوسع من شاحنة طعام واحدة إلى عربات متعددة أو بناء مطعم أو الحصول على امتياز وبيع الشركة. ومع ذلك، يجب النظر بعناية في الموارد البشرية ورأس المال.

أدعى (Mintzer, 2015) أنه في حين أن عملاء ومشغلي عربات الطعام يأتون من خلفيات مختلفة، فإنه يجب توافر مجموعة من المهارات الخاصة، مثل التسويق، والمعرفة الغذائية، والإبداع، والإعلام. العامل الأهم للنجاح هو ضرورة إلمام مشغلي عربات الطعام باللوائح والقوانين واللوائح المحلية وشروط إصدار التراخيص (بما في ذلك رخصة السيارة)، واتباع الإجراءات الصحية والاستعداد للفحوصات الصحية . اقترح (Philips, 2012) أنه من أجل فتح مشروع عربة طعام، يحتاج المشغل إلى تحديد مفهوم قائمة الطعام ووضع اللمسات الأخيرة عليه، فالقائمة هي روح الشاحنة. ومن ثم، بعد التشغيل لفترة من الوقت، يمكن للمشغل أن يبدأ في تحسين القائمة عن طريق إضافة عناصر جديدة، أو استبدال بعض الوصفات أو تعديلها. أوصى الكاتب عربات الطعام بتجربة الأطعمة والوصفات المثالية من أجل تحقيق الاتساق في جودة الطعام.

هناك عامل مهم آخر يجب الانتباه إليه وهو الموقع، فعربات الطعام تعتمد على فكرة التنقل. ومن ثم، يحتاج صاحب عربة الطعام تحديد أماكنه المناسبة والانتقال من مكان إلى آخر بكفاءة (Philips,)

(2012). على سبيل المثال، يجب أن يكون على دراية بازدحام المرور والتأكد من الوصول إلى الموقع في وقت مبكر حوالي ساعتين قبل ساعة الافتتاح (Weber, 2012). فيما يتعلق بـ "الموقع الصحيح" للبيع، يُنصح بتحديد المكان الملائم (على سبيل المثال، مبنى المكاتب، والملاهي الليلية، والمواقع الموسمية، وما إلى ذلك)، وتجنب بعض الأماكن (مثل منطقة حركة المرور المنخفضة، والمناطق المزدهمة بالمطاعم).

بيئة عمل والوضع الحالي لعربات الطعام في مصر في مصر، عرف القانون وحدات الطعام المتنقلة بأنها كل عربة أو مركبة أو منصة أيا كان شكلها، قابلة للحركة تكون معدة لتحضير أو إعداد أو بيع الطعام والوجبات الغذائية كالمأكولات والمشروبات وغيرها. ويأتي القانون رقم 92 لسنة 2018 (ملحق 1) في ضوء تشجيع الدولة للمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر، لخلق فرص عمل للشباب والحد من البطالة. وحدد قانون تنظيم وتشجيع عمل وحدات الطعام المتنقلة الصادر بالقانون رقم 92 لسنة 2018، ولائحته التنفيذية، رسوم الترخيص وضوابط تواجد وحدات الطعام المتنقلة في الشوارع، وذلك بأن تكون مدة الترخيص ثلاث سنوات قابلة للتجديد، مقابل رسم لا يتجاوز خمسة آلاف جنيه سنوياً، تسدد نقداً أو بشيك مقبول الدفع أو بإحدى طرق الدفع الإلكتروني. ويتم تحديد فئات الرسم بحسب نوع الوحدة ومدة الترخيص وذلك على النحو التالي:

- الوحدة المرخصة كمركبة معدة للسير على الطرق: ستكون مدة الترخيص ثلاث سنوات أو مدة تجاوز ثلاث سنوات وفئات الرسم لها خمسة آلاف جنيه سنوياً أو أربعة آلاف جنيه سنوياً.
- الوحدة غير المعدة للسير على الطرق: ستكون مدة الترخيص ثلاث سنوات أو مدة تجاوز ثلاث سنوات، وفئات الرسم ثلاث آلاف جنيه سنوياً أو ألفي جنيه سنوياً.

وحددت اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم وتشجيع عمل وحدات الطعام المتنقلة الصادر بالقانون رقم 92 لسنة 2018، ضوابط ومستندات إصدار الترخيص، وجهة الإصدار، بالنص على أن يصدر ترخيص وحدة الطعام المتنقلة من إدارة الإشغالات بالجهة الإدارية المختصة، ويقدم طلب الترخيص مرفقاً به البيانات والمستندات الخاصة باسم الطالب ولقبه وجنسيته ومحل إقامته ونوع الوحدة والمساحة اللازمة لها، الحيز الجغرافي المطلوب الترخيص به، صورة بطاقة الرقم القومي سارية، صحيفة الحالة الجنائية حديثة صادرة بما لا يتجاوز ثلاثة أشهر سابقة على تقديم طلب الترخيص، شهادة تأدية الخدمة العسكرية أو الإعفاء عنها أو تأجيلها بالنسبة للذكور، وشهادة تأدية الخدمة العامة أو الإعفاء منها بالنسبة للإناث، ترخيص ساري لتيسير الوحدة من قسم المرور المختص إذا كانت من المركبات المعدة للسير على الطرق.

وألزمت المادة (3) من القانون رقم 92 لسنة 2018، وحدات الطعام المتنقلة باتباع أحكام القوانين واللوائح السارية، وعلى وجه الخصوص المحافظة على سلامة منتجاتها، وسلامة وصحة المستهلكين، والحفاظ على النظافة العامة، ومنع التلوث، والتخلص الآمن من النفايات والمخلفات، وذلك وفقاً لأحكام القوانين المقررة في هذا الشأن، وعدم الإخلال بقواعد السير أو إعاقة حركة المرور. وتكون مدة الترخيص ثلاث سنوات قابلة للتجديد، مقابل رسم لا يتجاوز خمسة آلاف جنيه سنوياً، تسدد نقداً أو بشيك مقبول الدفع أو بإحدى طرق الدفع الإلكتروني.

فيما نصت المادة (10)، على أنه يجوز بقرار من الجهة الإدارية المختصة أن تلزم المرخص له بوحدة من وحدات الطعام المتنقلة بتركيب أجهزة تحديد الأماكن والكشف عن (GPS)، بحيث يكون لكل وحدة من تلك الوحدات رقم مميز يسهل الاستدلال على مكانها وموقعها، ويحدد هذا القرار مواصفات وخصائص هذه الأجهزة وطريقة تركيبها، وغير ذلك من المسائل اللازمة. ويعاقب بالحبس مدة لا تتجاوز شهراً وبغرامة لا يتجاوز حدها 20 ألف أو بأحد هاتين العقوبتين حال مخالفة ذلك، وأنط القانون للجهة الإدارية المختصة، إصدار لائحة آداب السلوك والإرشادات لوحدات الطعام المتنقلة وتتضمن ما يجب على المرخص له اتباعه أثناء مباشرته النشاط والأنشطة المحظورة عليه وأفضل الممارسات المتبعة في مجال مباشرة النشاط، لائحة بالشروط والمواصفات الفنية لكل نوع من أنواع الوحدات

والتصاريح التي يتعين الحصول عليها لمباشرة نشاطه بما لا يتعارض مع أحكام القوانين الأخرى. ويلتزم مشغلو وحدات الطعام بحمل التصاريح الصادرة على نحو ظاهر يمكن العامة والجمهور من رؤيتها كما تعلق على الوحدات صورة من الترخيص الصادر بتشغيلها، كما يتعين الالتزام بالنشاط المرخص له وعدم إجراء تعديل إلا بموافقة الجهة الإدارية.

وفي حالة مخالفة حكم المادة (3) من هذا القانون، أو مخالفة شروط الترخيص أو مخالفة الشروط والمواصفات الفنية لوحدات الطعام المتنقلة والمنصوص عليها في لائحة السلوك والإرشادات، تقوم الجهة الإدارية المختصة بإخطار كل من المرخص له على محل إقامته والمشغل على مقر وحدة الطعام المتنقلة المحدد بالترخيص بالمخالفة، وذلك بخطاب مسجل يعلم الوصول لإزالة أسبابها أو تصحيحها في مدة لا تجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ الإخطار، فإذا انقضت هذه المدة دون إزالة المخالفة أو تصحيحها يتم ضبط وحدة الطعام المتنقلة إدارياً ووقف نشاطها لمدة لا تجاوز شهراً. وإن استمرت المخالفة أو تم ارتكاب مخالفة أخرى خلال سنة من تاريخ الأولى يتم إلغاء الإغفاء الضريبي وإلغاء تراخيص مزاولة النشاط بقرار مسبب. ويمنع القانون، تواجد وحدات الطعام المتنقلة أمام المحال العامة والمطاعم الثابتة التي تتبع ذات أنواع الطعام.

أبعاد جودة الأغذية في عربات الطعام

إن قياس جودة الأغذية والمشروبات بشكل عام يتم من خلال عدة أبعاد وتمثل أهم متطلبات العملاء، فعلى سبيل المثال، يشير (عبد الوهاب، 2009)، أن أبعاد الجودة تتحدد بالعوامل (الملموسة) والتي تشمل جميع الأدلة والتسهيلات المادية المرتبطة بالخدمة المقدمة مثل الأجهزة والمعدات المستخدمة في أدائها والعاملين بالمنشأة بالإضافة إلى (الاعتمادية) وتعنى قيام المنظمة بتقديم الخدمة المقدمة للعملاء بصورة سليمة، وفي الوقت المحدد وبنفس المستوى الذي وعدت به العملاء (بن سعيد، 2012). وكذلك يفيد بأن سرعة (الاستجابة) تعنى رغبة واستعداد موظفي الخدمة للعملاء، كما أن السلامة (الأمان) تعنى أن تكون الخدمة المقدمة خالية من المخاطر، بحيث يتوافر فيها كل من الأمان المادي والمالي والثقة بالإضافة إلى أن الاهتمام بالعملاء (التعاطف) يعنى درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالعميل وكذلك توفير الفوائد الأساسية للعملاء أي التسهيلات التي يمكن أن يحصل عليها العملاء داخل المنشأة. وأخيراً التكنولوجيا المستخدمة وهي التقنيات الحديثة التي توفرها المنشأة للعملاء (زيدان، 2010). وإذا تطرقنا بالحديث عن أبعاد الجودة، فالجودة لها أبعاد كثيرة.

وتم تعريفها من قبل (كاظم، 2015) على النحو التالي:

- الأداء: الصفات التشغيلية الرئيسية للمنتج.
- الخصائص: الصفات الرئيسية التي تكمل الصفات الرئيسية.
- الموثوقية: احتمالية وجودة خلل أو فشل في المنتج في فترة زمنية محددة.
- المطابقة: درجة الخصائص التشغيلية والتصميمية التي تقابل المعايير الموضوعية.
- المتانة: مقدار استخدام المنتج قبل التدهور
- مستوى الخدمة: التي تعتمد على سرعة مقدم الخدمة، الكفاءة وسهولة التعامل مع الشكاوى.
- المظاهر الجمالية للمنتج: التي ترتبط بالمظاهر من حيث الملمس، الرائحة، المذاق.
- الجودة المستلمة: ترتبط بسمعة المنتج.

وخلال السنوات السابقة، ثار الجدل بين الباحثين حول قياس أبعاد جودة الخدمة، وعلى الرغم من تعدد طرق قياسها، إلا أن الدراسات تشير إلى أن هناك نموذجين رئيسيين قائمين على مجموعة من المؤشرات التقييمية القابلة للتكيف أو التعديل حسب نوع الخدمة (البندة، 2012). النموذج الأول يشمل طرق القياس المباشر للجودة من خلال إما مناهج الاستقصاء وذلك بأخذ عينة من أفراد المجتمع ويتم اختيارهم عشوائياً أو بانتظام وتوزع على أفرادها استمارة الاستقصاء أو من خلال الملاحظة المباشرة والاحتكاك المباشر مع العملاء (بشير و حميد، 1999).

أما طرق القياس غير المباشر، فهي بدورها تنقسم إلى قسمين هما: نموذج الفجوة SERVQUAL والذي ظهر في الثمانينات من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Parasuraman & Zeithaml, 1988) وذلك بغية استخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في تحسينها لتحديد الفجوات بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم الفعلي لها (معلما، 2003). النموذج الثاني ويُعرف باسم نموذج الاتجاه SERPERF والذي ظهر خلال عام 1992، ويُعرف على أنه تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة (محفوظ، 2009)، من خلال التقييم الفعلي للخدمة والتركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط وخبرات وتجارب التعامل مع المؤسسة ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة.

سلامة الأغذية المقدمة في عربات الطعام

تعد الأمراض التي تنتقل عن طريق الأغذية من أكبر التهديدات التي تهدد الصحة العامة، ولكن يمكن الوقاية منها من خلال الحفاظ على ممارسات سلامة الغذاء. على الرغم من أن أدبيات سلامة الأغذية كانت مليئة بالدراسات من مختلف العمليات الغذائية، إلا أن هناك معلومات محدودة للغاية حول سلامة الأغذية في قطاع عربات الطعام، فعلى سبيل المثال، فقد تم إجراء دراسة بين متداولي الأغذية في عربات الطعام في ماليزيا، حيث ركزت الدراسة على ممارسات نظافة اليدين، وليس مكونات سلامة الغذاء الشاملة (Marmot, 2018). وعلى الرغم من أنه يعتقد أن البلدان المتقدمة لديها تدابير صارمة للسلامة والجودة، إلا أن الطعام الذي يتم تحضيره وبيعه من عربات الطعام يمكن أن يكون مركبات محتملة للإشريكية القولونية والسالمونيلا المسببة للأمراض أو الجينات المقاومة للمضادات الحيوية، التي قد تخلق خطراً على الصحة العامة أو بشكل أكثر تحديداً الأمراض التي تنتقل عن طريق الأغذية وتفشيها. من هنا، فإن الرقابة على جودة وسلامة الأغذية تلعب دوراً حيوياً لاستكشاف سلامة منتجات عربات الطعام (Okumus et al., 2019).

إن العوامل التي يمكن أن تسهم في تفشي الأمراض هي المتعلقة بالوقت ودرجة الحرارة؛ التلوث من قبل متداولي الأغذية والمعدات والأواني؛ المواد الخام والمياه الملوثة؛ والتلوث غير المباشر (Da Silva et al., 2014). على الرغم من أن تلوث الأغذية يمكن أن يحدث في أي مرحلة من مراحل الإنتاج، إلا أن العاملين في تداول الأغذية يلعبون دوراً أساسياً في ضمان سلامة الأغذية في جميع مراحل إنتاج الأغذية التخزين من خلال الالتزام بالنظافة الشخصية الجيدة وممارسات التعامل مع الأغذية الصحية. يُعرف متداولو الأغذية على أنهم أفراد يشاركون كلياً أو جزئياً في عملية إعداد الأغذية الذين يتلامسون مع الأسطح الملامسة للأغذية، بما في ذلك أولئك الذين يحصدون الطعام ويذبحونه ويخزنونه وينقلونه ويعالجونه ويجهزونه (Louza-B, 2003)، (saad, 2013). لذلك، يمكن أن يكونوا سبباً مباشراً لتلوث الأغذية، من خلال التسبب في انتقال مسببات الأمراض إلى الغذاء (Valero et al., 2016). إن التداول غير الصحيح للأغذية من قبل المتعاملين مسؤول عن تفشي الأمراض المنقولة عن طريق الأغذية في جميع أنحاء العالم (Todd et al., 2007) وعادة ما يتم الإبلاغ عنها كعامل مساهم في التلوث لتفشي الأمراض المنقولة عن طريق الأغذية (Gould et al., 2013).

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي والذي يهدف إلى وصف الظواهر أو أحداث معينة وجمع الحقائق والمعلومات عنها ووصف الظروف الخاصة بها لتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع، وفي كثير من الحالات لا تقف البحوث والدراسات الوصفية عند حد الوصف أو التشخيص الوصفي بل تقرير ما ينبغي أن تكون عليه الظواهر والأحداث التي تتناولها الدراسة. لذلك استهدفت هذه الدراسة تقييم جودة الخدمات الغذائية المقدمة في عربات الطعام في مصر. من أجل تحقيق هذا الهدف، فقد استرشدت الدراسة الحالية بنموذج SERVQUAL الذي يقيس الفجوة بين توقعات العملاء وتصوراتهم. وقد اعتمدت الدراسة على توزيع الاستبيان وقائمة التحقق الشخصية كأدوات لجمع البيانات.

مجتمع وعينة الدراسة

شملت المجموعة المستهدفة من هذه الدراسة البحثية جميع العملاء المتعاملين مع عربات الطعام في مصر. بسبب هذا العدد الكبير، كان من الصعب استخدام تقنيات الحصر الشامل لأسباب تتعلق بالوقت والمجهود والتكلفة المادية. ونظراً لعدم توفر إطار محدد لمجتمع الدراسة، يكون حجم العينة (384) مفردة وفقاً للمعادلة التالية:

$$\sqrt{\frac{C \times e}{n}} = \% e$$

وبناء على ذلك، قامت الباحثة بتحديد إطار زمني لجمع البيانات من المترددين على عربات الطعام خلال الفترة من مايو 2022 إلى أغسطس 2022 من أجل سحب عينة منظمة من المترددين قوامها (450 مفردة)، كان من بينها (420) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استجابة (93.3%) من إجمالي عدد الاستمارات الموزعة، وذلك بعد استبعاد الاستمارات الغير مستردة والاستمارات التي لم تستوفي بالكامل. وزعت الاستمارة في عدة محافظات هي: القاهرة، الدقهلية، الإسكندرية، الأقصر، أسوان. وتم اختيار هذه المحافظات كونها تمثل نطاقات جغرافية وسكانية رئيسية في جمهورية مصر العربية وتضم عدداً كبيراً ومتنوعاً من عربات الطعام. شملت الدراسة فئات مجتمعية متباينة داخل هذه المحافظات، حيث بلغ عدد الاستمارات الموزعة وذلك بهدف التعرف على آراء ووجهات نظر العملاء حول جودة الخدمات الغذائية المقدمة من أجل تقييم والارتقاء بجودتها. بالإضافة إلى ذلك، فقد تم تقييم ممارسات تداول الأغذية ومدى التزام العاملين بالإجراءات الصحية من خلال قائمة تحقق شخصية، صُممت لهذا الغرض بناء على النموذج الذي طوره (Serhan & Serhan, 2019)، حيث تم تقييم (50) عربة طعام في محافظتي القاهرة والأقصر.

أدوات الدراسة

استمارة الاستقصاء

للإجابة على أسئلة الدراسة، قامت الباحثة بإعداد قائمة استقصاء لهذا الغرض، وذلك بالاعتماد على ما كتب في الأدبيات والدراسات السابقة بهدف تقييم جودة الخدمات الغذائية المقدمة في عربات الطعام في مصر، تم تصميم استبيان خاص تضمن ثلاث أقسام رئيسية. استهدف القسم الأول جمع البيانات الديموغرافية لعملاء عربات الطعام وبيان خصائصهم السلوكية (النوع، العمر، عدد الزيارات إلى عربات الطعام، متوسط الإنفاق الشهري، ونية الاستمرار في تناول الطعام في عربات الطعام).

أما القسم الثاني من الاستبيان فتكون من أربعة أجزاء رئيسية، تم تكييف البيانات الواردة في هذه الأجزاء من أداة SERVQUAL. تألف الجزء الأول من القسم الثاني من ثماني أبعاد بهدف قياس تصورات العملاء لجودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة في عربات الطعام. تكون الجزء الثاني من القسم الثاني من سبع أبعاد ويهدف إلى قياس تصورات جودة خدمة العملاء في عربات الطعام. تكون الجزء الثالث من القسم الثاني من خمس عبارات بهدف قياس تصورات العملاء فيما يتعلق بجودة الإعداد والتجهيز. تم تصميم الجزء الرابع من القسم الثاني لقياس تصورات العملاء للسعر مقارنة بالقيمة التي يتلقونها. واستهدف القسم الأخير من الاستبيان قياس الرضا العام للعملاء عن جودة الأطعمة والمشروبات، جودة الخدمة، جودة الإعداد، السعر المدفوع مقابل القيمة التي تم الحصول عليها، ورضاهم العام عن تجربة تناول الطعام في عربات الطعام. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) للإجابة على فقرات الاستقصاء. وتُجر الإشارة هنا إلى أن معيار التصنيف لمدى الملاءمة أو العكس، فيما يتعلق بقيم المتوسط الحسابي يعتمد على قيمة هذا المتوسط، حيث تم وضع مقياس ترتيبى للأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي للأهمية (جدول رقم 1)، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج، لذلك فقد حددت الباحثة ثلاثة مستويات هي (مرتفع، متوسط، منخفض) لتحديد مدى ملائمة كل عبارة بناء على المعادلة الآتية:

طول الفئة = (الحد الأعلى للبيد – الحد الأدنى للبيد) ÷ عدد المستويات
أي أن (1-5) = 4 ÷ 3 = 1.33

جدول رقم (1): مقياس تحديد الوسط الحسابي ومستوى الملائمة

الوسط الحسابي	مدى الملائمة
1 إلى أقل من 2.33	منخفض
من 2.34 إلى أقل من 3.67	متوسط
من 3.68 إلى أقل من 5	مرتفع

صدق وثبات استمارة الاستبيان

قبل اعتماد الاستبيان وما تضمنه من أسئلة، كان لابد من اختبار صدق المقياس وثبات استمارة الاستقصاء. حيث تمت مراجعتها من قبل مجموعة من الخبراء وتم تجريبيها. أجريت عملية الاختبار الأولى بعد تطوير النسخة الأصلية من الاستبيان.

المصادقية

حيث يستخدم هذا الاختبار لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صُممت لأجله، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحث، واعتمدت الباحثة في ذلك على صدق المحتوى، حيث قامت الباحثة باتباع الخطوات التالية:

- الاعتماد على عبارات أثبتت الدراسات السابقة صدقها وثباتها خاصة الدراسات الأجنبية.
- تم عرض الاستبيان على سبعة خبراء في المجال لتقييم وضوح كل بند وعلاقة كل عنصر بالبعد المحدد للدراسة والحكم عليه؛ ثلاثة منهم أساتذة في قسم إدارة الفنادق كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات. خبراء في هيئة سلامة الأغذية المصرية. علقوا على مضمون الجملة في الأداة، وترجمة الجملة، والشمولية. ساعدت تعليقاتهم في تعزيز الوضوح وتدفق الأسئلة وتعديل الاستبيان قبل إجراء البحث الفعلي. ونتيجة لذلك، تمت إزالة أي غموض أو صياغة غير واضحة في الاستبيان.
- توزيع النسخ الورقية من نموذج الاستبيان المكون من 36 فقرة على مجموعة صغيرة من المستجيبين (ن = 42) والتي تمثل 10% من حجم العينة = (420) من نفس المجتمع وهو رقم مناسب لإجراء دراسة تجريبية (Hazzi & Maldaon, 2015). قبل البدء في إجراء المسح الفعلي، تم التحقق من صحة الاستبيان للتأكد من أن الأسئلة واضحة ومفهومة وقابلة للقراءة؛ مما يجعل الاستبيان أسهل في إكماله ويقيس ما يستهدف قياسه (Saunders et al., 2019).
- الاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ للتعرف على صدق قائمة الاستقصاء، حيث تم حساب معامل الصدق Validity عن طريق حساب جذر معامل الثبات والذي يُعرف بصدق المحك. حيث بلغ معامل الصدق للمقياس ككل (0.899) كما هو موضح بالجدول (2)، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس (Streiner, 2003).

جدول (2): معاملات الصدق والثبات لمحاور الاستبيان

المحور	عدد العبارات	قيمة معامل الثبات	معامل الصدق
البعد الأول	8	0.804	0.863
البعد الثاني	7	0.795	0.860
البعد الثالث	5	0.890	0.902
البعد الرابع	2	0.850	0.964
البعد الخامس	6	0.810	0.936
الثبات العام للاستبيان	28	0.899	0.923

يتضح من الجدول رقم (2) أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث يبلغ (0.899) لإجمالي فقرات الاستبيان 28 عبارة فيما يتراوح ثبات المحاور ما بين (0.795) كحد أدنى و (0.890) كحد أعلى، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة. كما يتضح من الجدول رقم (2) لأن معاملات الصدق مقبولة لجميع الأسئلة، لأن جميع قيم المعاملات تجاوزت (0.5)، وبالتالي يُمكن القول إنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض الدراسة، ويمكن الاعتماد عليها في التحليل وتعميم النتائج لجميع جوانب الدراسة.

تم أيضاً اختبار صلاحية التقارب، حيث تشير الصلاحية المتقاربة إلى مدى توافق المقياس مع المقاييس الأخرى لنفس البنية. نتيجة لذلك، يجب أن تتقارب مؤشرات بناء معين أو تشترك في نسبة كبيرة من التباين. تم تقييم الأحمال الخارجية للمؤشرات ومتوسط التباين المستخرج (AVE) لفحص الصلاحية المتقاربة للتركيبات العاكسة، كما هو موضح في الجدول (3،4،5،6،7)، يجب أن تكون الأحمال الخارجية لجميع عناصر المؤشر ذات دلالة إحصائية عند قيمة دنيا. موثوقية المؤشر، أي أن الأحمال الخارجية للمؤشر يجب أن تكون أكثر من 0.70. يجب أن تكون موثوقية الاتساق الداخلي، والمعروفة أيضاً باسم الموثوقية المركبة، أكثر من 0.70. بشكل عام في البحوث الاستكشافية تعتبر 0.60 إلى 0.70 مقبولة (Hair et al., 2017).

كما تم التحقيق في صحة التمييز. للتحقيق في صحة التمييز، تم استخدام النسبة غير المتجانسة إلى الصورة الواحدة (HTMT) تقدر طريقة HTMT الارتباط الحقيقي بين بنائين إذا تم تقييمهما تماماً (أي إذا كانت موثوقة تماماً). يُعرف الارتباط الحقيقي أيضاً باسم الارتباط المفكك عندما يكون الارتباط المفكك بين بنيتين أكبر من أو يساوي واحداً، فإن الصلاحية التمييزية غير موجود (Henseler et al., 2015). وفقاً لذلك، شدد (Hair et al., 2017) أيضاً على أن فاصل الثقة لإحصاء HTMT يجب ألا يتضمن القيمة 1 لجميع مجموعات التركيبات. ومن ثم، كما هو موضح في الجدول (8)، فإن جميع الارتباطات المفككة لجميع التركيبات أقل من 1 مما يعني أن الاستبيان يتمتع بصلاحية تمييزية معقولة.

من نتائج الجدول رقم (3) يتضح أن فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور الأول دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0.580. فيما كان الحد الأعلى 0.788. وعالية فإن جميع فقرات المحور الأول متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي له مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول.

جدول رقم (3): اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للمحور الأول

الفقرات	قيمة الاختبار	قيمة الدلالة
1	0.580**	.001
2	0.691**	.000
3	0.705**	.000
4	0.698**	.000
5	0.752**	.000
6	0.683**	.000
7	0.788**	.000
8	0.671**	.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من نتائج الجدول رقم (4) يتضح أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثاني دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، حيث كان الحد الأدنى لمعاملات

الارتباط 0.354. فيما كان الحد الأعلى 0.767. وعلية فإن جميع فقرات المحور الثاني متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي له مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني.

جدول رقم (4): اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للمحور الثاني

الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
1	0.767**	.000
2	0.690**	.000
3	0.704**	.000
4	0.590**	.000
5	0.596**	.000
6	0.742**	.000
7	0.354*	.048

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

من نتائج الجدول رقم (5) يتضح أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور الثالث دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0.535. فيما كان الحد الأعلى 0.737. وعلية فإن جميع فقرات المحور الثالث متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي له مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث.

جدول رقم (5): اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للمحور الثالث

الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
1	0.737**	.000
2	0.618**	.000
3	0.649**	.000
4	0.535**	.000
5	0.725**	.000

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور الرابع دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0.754. فيما كان الحد الأعلى 0.830. وعلية فإن جميع فقرات المحور الرابع متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي له مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع.

جدول رقم (6): اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للمحور الرابع

الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
1	0.830**	.000
2	0.754**	.000

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من نتائج الجدول رقم (7) يتضح أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الخامس والدرجة الكلية للمحور الخامس دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0.634. فيما كان الحد الأعلى 0.829. وعلية فإن جميع فقرات المحور الخامس متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي له مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الخامس. وبناء عليه،

ومن خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات أداه الدراسة بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي.

جدول رقم (7): اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للمحور الخامس

الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
1	0.698**	.000
2	0.634**	.000
3	0.829**	.000
4	0.803**	.000
5	0.799**	.000
6	0.694**	.000

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). **

يظهر من الجدول رقم (8) أن جميع الارتباطات المفككة لجميع التركيبات أقل من 1 مما يعني أن الاستبيان يتمتع بصلاحية تمييزية معقولة.

جدول رقم (8): التحقيق من صحة التمايز

المغير المستقل	St. deviation	T	Sig*
الفروض متجانسة	.10517	31.615	.000
الفروض الغير المتجانسة	.19720	31.615	.000

f=2.106, sig.152, the significant level of p<0.05

استمارة الملاحظة الشخصية

أجريت الملاحظة الشخصية على مرحلتين. في المرحلة الأولى، تم إجراء مراجعة شاملة للأدبيات ذات الصلة لتحديد مادة المحتوى والمؤشرات المختارة التي تتناول الجوانب الأساسية لأنشطة الرقابة على ممارسات تداول الأغذية والظروف الصحية للعاملين في عربات الطعام. وفي المرحلة الثانية، واستناداً إلى النموذج الذي طوره (Serhan & Serhan, 2019). تم تطبيق أداة التقييم الذاتي مع نظام تسجيل النقاط لتقييم ممارسات تداول الأغذية والظروف الصحية للعاملين في عربات الطعام بهدف إظهار نقاط القوة وتحديد نقاط الضعف المتعلقة بجودة وسلامة الأغذية ومن ثم اقتراح توصيات لتقليل مخاطر الصحة/السلامة المحتملة حسب الاقتضاء بعد التحليلات.

من أجل التحقق من صحة الأداة؛ تمت مراجعتها من قبل ثلاثة من خبراء الهيئة القومية لسلامة الغذاء، وقد ساعدت آرائهم ومقترحاتهم في تعديل المؤشرات المختارة في البداية. وخلال الفترة من 15 مايو إلى 27 أغسطس 2022، تم الانتهاء من تقييم (50) عربة طعام في القاهرة، الدقهلية، الإسكندرية، الأقصر، أسوان من خلال زيارة العربات وتقييمها، حيث تضمنت هذه الاستمارة ستة أجزاء لتقييم هيكل عربات الطعام، المعدات وأدوات المطبخ، تخزين الأغذية والماء، والكبانن، تحضير وتداول الأغذية والماء، معالجة النفايات والمخلفات والوقاية من الحشرات، متداولي الأغذية والمشروبات. تم تصميم استمارة الملاحظة الشخصية لتكون بمثابة أداة تقييم لتقييم مستويات الأداء المنفذ، تم تحديد أربع حالات لكل مؤشر؛ هي الأداء الضعيف (الدرجة 0)، والأداء الهامشي (الدرجة 1)، والأداء المرضي (الدرجة 2)، والأداء المتقدم (الدرجة 3) (ملحق 3). من المتوقع أن تقدم نتائج هذا التقييم مؤشراً لتحديد المستوى الحالي لأنشطة التحكم وضمان أمن وسلامة الأغذية المقدمة في عربات الطعام وتحديد التحسينات المطلوبة على المدى القصير والطويل.

أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

تم إخضاع البيانات الأولية للدراسة لعدد من الأساليب الإحصائية اللازمة والمتوفرة في برنامج (SPSS V. 23)، حيث خضعت البيانات للمعالجات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية.
- الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف لتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة) على المتغير التابع (الرضا العام عن جودة الخدمات الغذائية المقدمة على عربات الطعام).
- اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis) لقياس معنوية الفروق بين أكثر من مجموعتين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.
- البيانات التي تم جمعها من خلال قائمة التقييم الذاتي، خضعت لتحليل المحتوى. تم تحديد الدلالة الإحصائية وتم تحويل متوسط الدرجات إلى درجات مخصصة كما هو واضح في الجدول رقم (9).

جدول (9): تحويل متوسط الدرجات إلى درجات مخصصة مع التفسير

المتوسط	الدرجة المخصصة	تقييم الأداء وفقاً للدرجة
0.2-0	0	أداء ضعيف
1.2 - 0.3	1	أداء هامشي
1.7 – 1.3	1-2	أداء ضعيف إلى متوسط
2.2 – 1.8	2	أداء متوسط (مرضي)
2.7 – 2.3	2-3	أداء جيد
3.0 – 2.8	3	أداء متقدم

الخصائص الديموغرافية

تضمن القسم الأول من استمارة الاستقصاء المستخدمة لهذا البحث ثمانية أسئلة هدفت إلى التعرف على البيانات الشخصية والسلوكية للمستجيبين من حيث نوعهم وعمرهم ومستواهم التعليمي وحالتهم الاجتماعية ومهنتهم والبيانات السلوكية للمستجيبين من حيث عدد مرات تناول العميل الطعام خارج المنزل أسبوعياً وتحديد من يتناول معه الطعام خارج المنزل. واقتصرت الدراسة على هذه الخصائص نظراً لكونها يمكن أن يكون لها تأثير على تصورات ورؤية أفراد عينة الدراسة من عملاء عربات الطعام إزاء محاور وأبعاد الدراسة المختلفة. ويوضح الجدول رقم (10) نتائج تحليل هذه الخصائص.

جدول (10): الخصائص الديموغرافية والسلوكية للمستجيبين

النوع	المتغيرات	ت	%
	ذكر	213	50.7
	أنثى	207	49.3
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	136	32.4
	من 25 إلى أقل من 40 سنة	184	43.8
	أكثر من 40 سنة	100	23.8
متوسط الدخل الشهري	أقل من 2000 جنيه/شهرياً	91	21.7
	من 2000 إلى أقل من 3000 جنيه/شهرياً	89	21.2
	من 3000 إلى أقل من 5000 جنيه شهرياً	155	36.9
	5000 جنيه فأكثر	85	20.2
الحالة الاجتماعية	أعزب/أنسة	237	56.4
	متزوج/متزوجة	162	38.6
	غير ذلك	21	5

تبين من الجدول (10) أن هناك تقارب في الأعداد الخاصة بأفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمتغير النوع، إذ بلغ عدد الذكور (213) مفردة بنسبة (50.7%)، في المقابل بلغ عدد الإناث (207) مفردة بنسبة (49.3%)، وهذه النتيجة تتفق مع ما تشهده عربات الطعام في مصر من إقبال كبير من مختلف فئات المجتمع، فضلاً عن وجود تقارب فكري بين الذكور والإناث على المستوى الأسري والفردى فيما يتعلق بثقافة التعامل مع هذه العربات.

يُلاحظ من الجدول رقم (10) أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون بين مختلف الفئات العمرية، حيث تبين من الجدول السابق أن الفئة العمرية (من 25 إلى أقل من 40 سنة) تحتل المرتبة الأولى بنسبة (43.8%)، وجاءت الفئة (أقل من 25 سنة) في المرتبة الثانية بنسبة (32.4%)، ثم يليها في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (أكبر من 40 سنة) بنسبة (23.8%). توضح هذه النتائج وجود إقبال من مختلف الفئات العمرية في التعامل مع عربات الطعام، وربما يرجع السبب في ذلك إلى العديد من الاعتبارات أهمها أن طبيعة وعادات العمل لدى معظم الأفراد تُعتبر عامل مؤثر في توجيههم نحو التعامل مع تلك العربات، خاصة الأفراد الذين يعملون لساعات طويلة، وبالتالي يميلون إلى تناول نوعية الطعام الذي يساعد على اقتصاد الوقت، هذا فضلاً عن وجود توجه جامع من مختلف الفئات نحو تناول الطعام خارج المنزل باعتباره إحدى وسائل الترفيه والترفيه عن النفس، كما أن التسويق المبتكر لهذه العربات قد نجح في جذب انتباه شرائح مختلفة من الناس.

يتبين من الجدول رقم (10) أن هناك تقارب فيما بين الأفراد المترددين على عربات الطعام وفقاً لمتغير مستوى الدخل، وربما يرجع السبب في ذلك كما إلى تنوع الأصناف الغذائية التي يتم تقديمها في قوائم هذه العربات لتناسب مع دخول أغلبية فئات وشرائح المجتمع المصري التي تستهدفها هذه العربات.

كما تبين من الجدول (10) أن أغلب المترددين على عربات الطعام كانوا من غير المتزوجين بنسبة (56.4%) من إجمالي المفردات، ثم في المرتبة الثانية المتزوجين بنسبة (38.6%)، وأخيراً في المرتبة الثالثة الحالات الأخرى بنسبة (5%). وربما يُعزى ذلك إلى انخفاض درجة المسؤولية الاجتماعية تجاه الأسر لدى فئة العزاب، فضلاً عن أن هذه الفئة تُفضل في الغالب تناول الطعام خارج المنزل مع الأصدقاء كطريقة للترفيه وكسر الروتين، لذلك يكون معظم هؤلاء الشباب من فئة العزاب أو الشباب الغير متزوج الذي يرغب دائماً في التغيير والبحث عن الأطعمة التي تتناسب مع أذواقهم ورغباتهم.

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

فيما يلي تحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة كما ظهرت من خلال الدراسة الميدانية والاختبارات الإحصائية التي تم إجراؤها.

تصورات العملاء لجودة الأغذية والمشروبات المقدمة في عربات الطعام

تضمن هذا المتغير ثماني عبارات لتقييم جودة الأغذية والمشروبات من حيث مدى توافق جودة الطعام مع توقعات العميل، وتنوع عناصر قائمة الطعام، ومذاق الطعام، طريقة تقديمه، ودرجة حرارته، وكميته، ومدى التنوع والابتكار في اعداده، وهذه العبارات موضحة في الجدول (11).

الجدول رقم (11): تصورات العملاء لجودة الأغذية المقدمة في عربات الطعام

العبارة	مستوى الملاءمة		التقييم الفعلي
	الوسط الحسابي	مستوى الأهمية	
جودة الطعام المقدم في عربات الطعام يتوافق مع توقعاتي	4.899	مرتفع	2.31
تحتوي قائمة الطعام على مجموعة متنوعة من العناصر	3.908	مرتفع	2.48

1.630	3.52	مرتفع	3.713	الطعام لذيذ وطيب المذاق
1.379	3.08	متوسط	3.671	الطعام صحي وطازج
1.446	2.54	متوسط	3.588	طريقة تقديم الطعام تتسم بالجودة
0.891	2.49	مرتفع	3.700	الطعام يقدم في درجات حرارة مناسبة (بارد/ساخن)
1.631	2.85	متوسط	3.675	كمية الطعام المقدم كافية
0.979	1.97	متوسط	3.544	هناك تنوع وابتكار في طريقة إعداد وتقديم الوجبات

يتضح من الجدول (11) والخاص بالإحصاءات الوصفية لمتغير (جودة الأغذية المقدمة في عربات الطعام)، وفقاً لاتجاهات وآراء عينة الدراسة من المترددين على عربات الطعام، حيث أشارت النتائج بشكل عام إلى أن المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها لأهمية هذا المتغير تميل نحو الارتفاع في مضمونها، وعلى العموم يتبين أن المتوسط الإجمالي لأهمية هذا المتغير مقداره (3.837)، وهذا يُشير إلى أن استجابة عينة الدراسة تجاه أهمية جودة الأغذية المقدمة في عربات الطعام كانت إيجابية وتميل نحو الارتفاع في معظم العبارات.

وعلى الجانب الآخر، وطبقاً لاستجابات عينة الدراسة، فإن غالبية المبحوثين يعتقدون أن عربات الطعام تقدم طعاماً صحياً وطازجاً بالنسبة لهم بمتوسط (3.08)، وأن العملاء يعتقدون أن الطعام جيد المذاق بالنسبة لهم بمتوسط (3.52). أما فيما يتعلق بكمية الطعام المقدم وتناسبها مع السعر المدفوع، فقد كان معظم المبحوثين محايدين بمتوسط (2.85). ويرى عملاء عربات الطعام أن طريقة تقديم الطعام تتسم بالجاذبية، ولكن ليس بالشكل الذي يرغبه العملاء بمتوسط (2.54)، وأن الطعام الذي يقدم لعملاء عربات الطعام لا يقدم في درجات الحرارة المناسبة (بارد/ ساخن) بمتوسط (2.49)، ويرى عملاء عربات الطعام بأن قائمة الطعام لا تحتوي على تنوع يتناسب مع رغباتهم وأذواقهم بمتوسط (2.48)، ويرى العملاء أن جودة الطعام المقدم في عربات الطعام لا يتوافق مع توقعاتهم بمتوسط (2.31)، كما أن عملاء عربات الطعام لا يجدون التنوع والابتكار في الوجبات المقدمة بمتوسط (1.97).

تصورات العملاء لجودة الخدمات المقدمة في عربات الطعام تضمن هذا المتغير سبع عبارات لتقييم جودة خدمات الأغذية والمشروبات، من حيث مدي التزام مسؤولي عربات الطعام بالأسعار المعلنة بقائمة الطعام، مدي مناسبة ساعات عمل هذه العربات للعملاء، ومدي دقة وسرعة الخدمة، ومدي حسن الاستقبال واللياقة لمقدمي الخدمة، ودرجة نظافة ملابسهم، ومدي طول مدة انتظار الخدمة، ومدي ملائمة عملية التغليف. وهذه العبارات موضحة في الجدول (12).

الجدول رقم (12): تصورات العملاء لجودة الخدمات المقدمة في عربات الطعام

العبرة	مستوى الملاءمة		التقييم الفعلي	
	الوسط الحسابي	مستوى الأهمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تلتزم عربات الطعام بالأسعار الموضحة في قوائم الطعام	3.697	مرتفع	3.34	1.559
ساعات عمل عربات الطعام مناسبة	3.469	متوسط	4.10	1.294
الخدمة في عربات الطعام دقيقة وسريعة	3.772	مرتفع	3.96	1.194
العاملون يتسمون بحسن الاستقبال واللياقة	3.734	مرتفع	2.58	0.754
العاملون يرتدون ملابس لائقة نظيفة	3.694	مرتفع	3.52	1.694
أنتظر وقتاً قليلاً للحصول على الخدمة المطلوبة	3.872	مرتفع	3.90	1.190
يتم تغليف الأغذية المقدمة بصورة ملائمة	3.763	مرتفع	3.36	1.758

يتضح من الجدول (12) والخاص بالإحصاءات الوصفية لمتغير (جودة الخدمة المقدمة في عربات الطعام)، وفقاً لاتجاهات وآراء عينة الدراسة من المترددين على عربات الطعام، حيث أشارت النتائج بشكل عام إلى أن المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها لأهمية هذا المتغير تميل نحو الارتفاع في مضمونها، وعلى العموم يتبين أن المتوسط الإجمالي لأهمية هذا المتغير مقداره (3.714)، وهذا يُشير إلى أن استجابة عينة الدراسة تجاه أهمية جودة الخدمة المقدمة في عربات الطعام كانت إيجابية وتميل نحو الارتفاع في معظم العبارات. في المقابل، يتضح من الجدول (12) أنه طبقاً لإجابات عملاء عربات الطعام محل الدراسة فإن هناك قصوراً في جودة الخدمة المقدمة في ثلاثة جوانب هي: الاستقبال واللياقة بمتوسط (2.58)، الالتزام بالأسعار المعلنة في قوائم الطعام بمتوسط (3.34)، تغليف الأغذية المقدمة بمتوسط (3.36). كما بينت النتائج أن العملاء يتناسب معهم عمل ساعات عربات الطعام بمتوسط (4.10)، وأنهم يوافقون على الخدمة المقدمة لهم من حيث الدقة والسرعة بمتوسط (3.96)، ويرون أنهم ينتظرون وقتاً قليلاً للحصول على الخدمة المطلوبة بمتوسط (3.90)، وأنهم راضون إلى حد ما عن درجة نظافة ملابس العاملين (3.52).

تصورات العملاء فيما يتعلق بالوسائل والتجهيزات المتوفرة في عربات الطعام
تضمن هذا المتغير خمس عبارات لتقييم المرافق الملحقة بالعربات والوسائل والتجهيزات المتوفرة اللازمة لعملية تجهيز وإعداد الوجبات وكذلك التصميم الخارجي والديكور للعربات والنظافة العامة للقائمين بعملية التجهيز. وهذه العبارات موضحة في الجدول (13).

الجدول رقم (13): تصورات العملاء فيما يتعلق بالوسائل والتجهيزات المتوفرة في عربات الطعام

العبرة	مستوى الملاءمة		التقييم الفعلي	
	الوسط الحسابي	مستوى الأهمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التصميم الخارجي والديكور الخاص بعربات الطعام جذاب وملئم	3.747	مرتفع	2.77	0.440
جميع المرافق الملحقة بعربات الطعام أنيقة وعصرية	3.738	مرتفع	2.87	0.440
عربات الطعام مزودة بكافة الوسائل المناسبة لتقديم الطعام بشكل جذاب	3.627	متوسط	2.85	0.481
جميع التجهيزات المتوفرة تساعد على تقديم أغذية ذات جودة مناسبة	3.802	مرتفع	3.18	0.954
يحرص العاملون على التقيد بالنظافة العامة ومراعاة قواعد النظافة الشخصية	3.794	مرتفع	2.26	0.744

يتضح من الجدول (13) والخاص بالإحصاءات الوصفية لمتغير (التسهيلات والتجهيزات المقدمة في عربات الطعام)، وفقاً لاتجاهات وآراء عينة الدراسة من المترددين على عربات الطعام، حيث أشارت النتائج بشكل عام إلى أن المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها لأهمية هذا المتغير تميل نحو الارتفاع في مضمونها، وعلى العموم يتبين أن المتوسط الإجمالي لأهمية هذا المتغير مقداره (3.741)، وهذا يُشير إلى أن استجابة عينة الدراسة تجاه أهمية جودة التسهيلات والتجهيزات المقدمة في عربات الطعام كانت إيجابية وتميل نحو الارتفاع في معظم العبارات. ولكن تبين من الجدول (13) أنه طبقاً لإجابات عملاء عربات الطعام فإن هناك قصوراً واضحاً في جميع النواحي المتعلقة بإعداد وتجهيز الوجبات، لذا فإن عملاء هذه العربات غير راضيين، ويظهر هذا بشكل واضح جداً في العبارة رقم 5 حيث حصلت على أقل متوسط حسابي 2.26، وهذا يعني أن العملاء غير راضيين عن النظافة العامة وقواعد النظافة الشخصية للعاملين بالعربات. وأيضاً يتضح من النتائج أنهم غير راضيين عن التصميم الخارجي وكذلك الديكور الخاص بالعربات (2.77).

تصورات العملاء للسعر مقابل القيمة
يشمل جدول (14) على عبارتين للتعرف على تصورات العملاء بخصوص مدى مناسبة جودة الأغذية والمشروبات مقابل السعر كذلك مدى تناسب كمية الطعام مع السعر المدفوع.

الجدول رقم (14): تكرارات العبارات الخاصة بتصورات العملاء للسعر مقابل القيمة

العبرة	مستوى الملاءمة		التقييم الفعلي	
	الوسط الحسابي	مستوى الأهمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة المنتجات الغذائية والمشروبات المقدمة مقابل السعر المدفوع	2.922	متوسط	4.22	1.350
كمية المنتجات الغذائية والمشروبات المقدمة مقابل السعر المدفوع	3.697	مرتفع	3.66	1.645

يتضح من الجدول (14) والخاص بالإحصاءات الوصفية لمتغير (الجودة والكمية المقدمة مقابل القيمة في عربات الطعام)، وفقاً لاتجاهات وآراء عينة الدراسة من المترددين على عربات الطعام، حيث أشارت النتائج بشكل عام إلى أن المتوسط الحسابي لجودة المنتجات الغذائية والمشروبات المقدمة مقابل السعر المدفوع كان متوسطاً، وربما يعزى ذلك إلى أن عملاء عربات الطعام لا يتوقعون مستوى مرتفع من جودة المنتجات في مقابل الحصول على سعر مناسب، وعلى العكس فإن استجابة عينة الدراسة تجاه حصولهم على كمية كبيرة من الأغذية أو المشروبات كانت أكثر أهمية من الجودة. تبين من الجدول (14) أنه طبقاً لإجابات العملاء من عربات الطعام، فإن معظم العملاء موافقون بأن جودة الأغذية المقدمة في عربات الطعام تتناسب مع السعر المدفوع بمتوسط (4.22)، وأن العملاء موافقون إلى حد ما بالنسبة لكمية الطعام المقدمة مقابل السعر المدفوع بمتوسط (3.66).

الرضا العام للعملاء عن جودة الأغذية والمشروبات المقدمة في عربات الطعام

تضمن هذا المتغير ست عبارات لتقييم الرضا العام لعملاء عربات الطعام عن جودة الأغذية والمشروبات من حيث كونها الاختيار الأول عند إرادة الطعام، الرضا العام، مدى تكرار الزيارة في المستقبل، التوصية بعربة الطعام للعملاء الآخرين، تشجيع الأصدقاء والأقرباء لزيارة عربة الطعام، التحدث بشكل إيجابي عن العربة، وهذه العبارات موضحة في الجدول (15). يتضح من الجدول (15) والخاص بالإحصاءات الوصفية لمتغير (رضا العملاء عن عربات الطعام)، وفقاً لاتجاهات وآراء عينة الدراسة من المترددين على عربات الطعام، حيث أشارت النتائج بشكل عام إلى أن المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها لأهمية هذا المتغير تميل نحو التوسط في مضمونها، وعلى العموم يتبين أن المتوسط الإجمالي لأهمية هذا المتغير مقداره (3.709)، وهذا يُشير إلى أن استجابة عينة الدراسة تجاه أهمية جودة التسهيلات والتجهيزات المقدمة في عربات الطعام كانت إيجابية وتميل نحو الارتفاع في معظم العبارات. كما تبين من الجدول (15) أنه طبقاً لإجابات عملاء عربات الطعام محل الدراسة فإن هناك رضا بشكل عام عن تجربتهم مع عربات الطعام (4.90)، وأنهم يعملون بشكل إيجابي جداً على تشجيع الأصدقاء والأقرباء لزيارة عربة الطعام (المتوسط = 4.72)، ويتحدثون بشكل إيجابي جداً عن تجاربهم (المتوسط = 4.95).

الجدول رقم (15): تكرارات العبارات الخاصة بالرضا العام

العبرة	مستوى الملاءمة		التقييم الفعلي	
	الوسط الحسابي	مستوى الأهمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عربات الطعام هي اختياري الأول عند حاجتي لأي وجبات سريعة	3.887	مرتفع	3.56	1.791
أشعر بالرضا بشكل عام عن تجربة تناول الطعام في عربات الطعام	3.915	مرتفع	4.90	.00

1.005	2.96	متوسط	3.675	بالتأكيد سأكرر زيارة عربات الطعام مستقبلاً لتناول الطعام
1.064	2.90	متوسط	3.603	دائماً أوصى بهذا المطعم إلى أي شخص يطلب نصيحتي بخصوص الوجبات السريعة
1.024	4.72	متوسط	3.578	كثيراً ما أشجع الأصدقاء والأقرباء للتعامل مع هذا المطعم
.434	4.95	متوسط	3.596	دائماً كلامي إيجابي حول المطعم عند الحديث عن عربات الطعام

تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression

استخدمت الدراسة تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر أبعاد: جَوَدَة الأَعْذِيَة المَقْدَمَة ، جَوَدَة الخُدْمَات المَقْدَمَة ، المرافق والتَّجْهِيزَات المتوفِّرة ، السَّعْر والكمِّيَّة مُقَابِل القيمة على رضا العملاء المترددين على عربات الطعام في مصر. ويوضح الجدول (16) نتائج تحليل البيانات إحصائياً.

الجدول رقم (16): نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

مستوى الدلالة	T	قيمة المحسوبة	معامل الانحدار	قيمة B	رضا العملاء المترددين على عربات الطعام	الأبعاد المستقلة (مجتمعة)
0.000		7.413	0.564	0.384		
مستوى الدلالة		قيمة F	R	R ²		
0.000		54.954	0.584	0.341		
0.05	ديرين واتسون	قيمة ديرين واتسون	Df2	Df1		
معنوي		1.381	318	1		

يتضح من نتائج الجدول رقم (16) ما يلي:

- توجد علاقة إيجابية بين أبعاد الدراسة ورضا العملاء المترددين على عربات الطعام في مصر، حيث أن قيمة β تساوي 0.564.
- بلغت قيمة B المحسوبة 0.384، مما يعني أنه كلما زادت قيمة هذه الأبعاد بمقدار وحدة واحدة، كلما زادت قيمة رضا العملاء المترددين على عربات الطعام بحوالي 38%، أي أن هناك أثر إيجابي لهذه الأبعاد على رضا العملاء.
- يوجد تأثير معنوي لهذه الأبعاد على رضا العملاء، حيث أن قيمة F المحسوبة تساوي 54.951 وبمستوى دلالة يساوي 0.000.
- بلغت قيمة معامل الارتباط 0.584 مما يشير إلى وجود علاقة موجبة بين هذه الأبعاد ورضا العملاء، وكذلك بلغت قيمة معامل التحديد R² 0.341 وهذا يؤكد معنوية الانحدار، وهذا يعني أن 34.1% من التباين في رضا العملاء المترددين على عربات الطعام يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد الدراسة المقترحة.
- كانت قيمة إحصائية ديرين واتسون المحسوبة تساوي 1.381، وهذا يعني عدم وجود مشكلة في الارتباط الذاتي Autocorrelartion.

المقارنة بين مستوى رضا العملاء وخصائصهم الديموغرافية لإجراء المقارنة بين مستوى رضا العملاء المترددين على عربات الطعام وخصائصهم الديموغرافية (النوع، العمر، الدخل، الحالة الاجتماعية)، اعتمدت الباحثة على اختبار Kruskal-Wallis، ويوضح الجدول رقم (17) نتائج الاختبار.

الجدول رقم (17): المقارنة بين مستوى رضا العملاء وخصائصهم الديموغرافية

المتغيرات	Mean	x2
النوع	140.56	17.98
	175.43	
الفئة العمرية	145.46	16.421
	189.56	
	139.55	
متوسط الدخل الشهري	151.05	29.871
	146.09	
	215.46	
	144.98	
الحالة الاجتماعية	160.65	1.942
	159.44	
	165.55	

يتضح من نتائج الجدول رقم (17) ما يلي:

- يوجد اختلاف في مستوى رضا العملاء المترددين على عربات الطعام في مصر يُعزى إلى النوع.
- يوجد اختلافات بين مستوى رضا العملاء المترددين على عربات الطعام في مصر تُعزى إلى اختلاف الفئة العمرية. العملاء في الفئة العمرية (من 25 إلى أقل من 40 سنة) كانوا أكثر الفئات رضا عن تجربة تناول الطعام في عربات الطعام، في حين أن الفئة العمرية (أكبر من 40 سنة) كانت أقل الفئات رضا عن التجربة.
- يوجد اختلافات بين مستوى رضا العملاء المترددين على عربات الطعام في مصر تُعزى إلى اختلاف مستوى الدخل. العملاء في الفئة (من 3000 إلى أقل من 5000 شهرياً) كانوا أكثر الفئات رضا عن تجربة تناول الطعام في عربات الطعام، في حين أن الفئة العمرية (أكبر من 5000 شهرياً) كانت أقل الفئات رضا عن التجربة.
- لا يوجد اختلافات بين مستوى رضا العملاء المترددين على عربات الطعام في مصر تُعزى إلى اختلاف الحالة الاجتماعية.

نتائج تحليل قائمة الملاحظة الشخصية

نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة بهيكل عربات الطعام
الجدول رقم (16) يوضح لملاحظة الباحث لهيكل عربات الطعام من حيث القدرة على الحفاظ على الأسطح الداخلية (الجدران والأرضية والسقف) بشكل صحيح وخالية من الشقوق ومصممة لتسهيل الصيانة والتنظيف. بشكل عام، يجب ألا تؤدي المرافق المحيطة بعربات الطعام إلى تلوث الأغذية، حيث أن الظروف التي قد تؤدي إلى تلوث الغذاء تشمل الغبار الزائد، والروائح الكريهة والدخان وانتشار الحشرات والقوارض والملوثات الكيميائية والميكروبات المحمولة جواً، والظروف الأخرى المشابهة.

الجدول رقم (18): نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة بهيكل عربات الطعام

م	العبارات	المتوسط الحسابي	مؤشر الأداء
1	يتم الحفاظ على الأسطح الداخلية	1.54	ضعيف/متوسط
2	الأسطح التي تلامس الطعام مقاومة للماء ويمكن تعقيمها	1.00	ضعيف
3	مساحة العربة كافية، ويتم صيانة وتنظيف وتطهير جميع الأسطح الداخلية.	1.00	ضعيف
4	خزان المياه مصنوع من مادة مقاومة للماء (بولي إيثيلين، بولي بروبيلين)	1.36	ضعيف/متوسط
5	العربة محمية ضد الانفجار والانزلاق ويتوفر فيها الإضاءة الكافية	1.02	ضعيف
6	التوصيلات الكهربائية محمية	1.54	ضعيف/متوسط
7	يتم الاحتفاظ بالمنطقة التي تشغلها عربة الطعام ومنطقة الأكل خالية من الأوساخ أو بقايا الطعام أو الأنواع الأخرى من النفايات	1.00	ضعيف

يلاحظ من الجدول (18) أنه طبقاً لملاحظة الباحث فإن هناك قصوراً شديداً في عدة جوانب هامة هي: (1) عدم كفاية مساحة العربات في معظم الأحيان، حيث تعتبر المساحة الكافية لإعداد الغذاء من الأمور الضرورية لضمان سلامة الأغذية، ويجب أن تتناسب تلك المساحة مع نوع النشاط القائم وعدد العملاء، فالعربات الصغيرة التي تحتوي على مطبخ صغير جداً تتسبب في الازدحام وفي حدوث ممارسات غير صحية تزيد من مخاطر تلوث الأغذية. (2) وجود مشكلات في الحفاظ على الأسطح الداخلية (الجدران والأرضية والسقف) خالية من الشقوق بشكل صحيح أو وجود ملاحظات على إجراءات الصيانة والتنظيف وعمليات التطهير (على سبيل المثال، وجود أماكن يصعب الوصول إليها). من المفترض أن تُسهل الأسطح الداخلية للعربات المصممة بطريقة صحيحة عمليات التنظيف والتعقيم، كما أن المواد غير المنفذة لا تمتص المياه أو المواد العضوية، فضلاً عن ضرورة وجود ميل يمنع تجمع السوائل التي يمكن أن تؤدي إلى ظروف غير صحية. (3) خزانات المياه مصنوع من مواد غير مقاومة للصدأ وما شابه، وبشكل عام غير مناسبة للقيام بالأنشطة (نظافة اليدين، الأواني، المعدات، والأسطح). (4) المنطقة التي تشغلها عربة الطعام ومنطقة الأكل يوجد بها من أوساخ أو بقايا الطعام أو أنواع الأخرى من النفايات مما يؤدي إلى دخول ونمو الحشرات والقوارض، كما أن تراكم مياه الصرف الصحي وتسربها إلى بعض عربات الطعام يؤدي إلى إيجاد ظروف غير صحية وغير آمنة لإنتاج الأغذية.

نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة بالمعدات وأدوات المطبخ

الجدول رقم (19) يوضح ملاحظة الباحث للمعدات وأدوات المطبخ الخاصة بعربات الطعام. حيث يلاحظ أنه طبقاً لملاحظة الباحث لمعدات وأدوات المطبخ الخاصة بعربات الطعام فإن هناك قصوراً شديداً في جوانب نظافة المعدات والأواني وتعقيمها بعد الاستخدام، فضلاً عن عدم توافر مقياس حرارة خارجي في المعدات (الثلاجة، الفريزر، اللوحة، المقلاة وما شابه ذلك)، إضافة إلى عدم توافر ميزان حرارة الطعام المعايير الذي يسجل درجة الحرارة.

الجدول رقم (19): نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة بالمعدات وأدوات المطبخ

م	العبارات	المتوسط الحسابي	مؤشر الأداء
1	المعدات والأواني نظيفة ومحفوظة بشكل صحيح	1.00	ضعيف
2	يتم تخزين المعدات والأواني المستخدمة في جميع مراحل	1.00	ضعيف

		تحضير الطعام وغسلها بعد الاستخدام وتعقيمها قبل الاستخدام أو يمكن التخلص منها	
3	تحتوي المعدات على مقياس حرارة خارجي	1.56	ضعيف/متوسط

عند الوقاية من الأمراض التي تنتقل عن طريق الأغذية، فإن التنظيف الصحيح أمر لا بد منه. قد يعني هذا تنظيف دوري ومتكرر للمعدات أو استخدام أدوات معينة لمرة واحدة، وتعقيم الأسطح بشكل صحيح بعد الاستخدام، وغسل الأطباق والأدوات الأخرى بشكل مناسب قبل إعادة استخدامها. إذا لم يتم اتباع هذه الإرشادات بعناية، يمكن أن تنتشر البكتيريا الضارة مما يؤدي إلى أمراض كان من الممكن تجنبها. لمنع ممارسات بمعالجة النفايات والمخلفات والوقاية من الحشرات غير الصحيحة، من الضروري ممارسة إجراءات تنظيف وتعقيم فعالة. يتضمن ذلك تنظيف وتعقيم جميع المعدات والأواني بانتظام والتأكد من تنظيف وتعقيم جميع الأسطح بشكل مناسب. يجب أن تستخدم عربات الطعام أيضاً حلول التنظيف والمطهرات المناسبة لقتل البكتيريا الضارة. وينبغي الاهتمام بشكل خاص بالمناطق التي توضع بها المعدات الغذائية التي تستخدم في تحضير، تداول أو تخزين المواد الغذائية داخل عربات الطعام، ويجب ألا توضع مثل هذه المعدات في مناطق قد تعرضها للتلوث لأن أسطحها تكون على اتصال مباشر مع الغذاء.

ويعد تدريب الموظفين ومراقبتهم أمراً بالغ الأهمية في منع ممارسات التنظيف غير المناسبة. يجب أن يتلقى جميع الموظفين تدريباً مناسباً على إجراءات التنظيف والتعقيم وأن تتم مراقبتهم بانتظام للتأكد من اتباعهم لها بشكل صحيح. يجب على الجهات الرقابية أيضاً إجراء عمليات تفتيش منتظمة لضمان تنظيف وتعقيم جميع المعدات والأسطح بشكل صحيح.

نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة بالتخزين الآمن للأغذية
الجدول رقم (20) يوضح تقييم طرق تخزين الأغذية والماء بعربات الطعام. يُمكن أن يحدث تلوث الأغذية، المكونات الغذائية، المعدات والمواد غير الغذائية عند استخدام مرافق تخزين غير مناسبة. لذلك، فإن فصل المواد الغذائية والمعدات عن المواد السامة أو الملوثة يقلل فرص التلوث التبادلي، ويمكن لبعض الظروف البيئية الأخرى المحيطة بعربات الطعام أن تؤدي إلى تلوث أو تلف المواد الغذائية. على سبيل المثال، يمكن لدرجات الحرارة المرتفعة أن تؤدي إلى تلف المواد الغذائية، بما في ذلك المعلبات. كما يمكن للممارسات غير الصحية، بما فيها الممارسات غير الصحية للعاملين أن تتسبب بتلوث الأغذية.

الجدول رقم (20): نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة بتخزين الأغذية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	مؤشر الأداء
1	يتم تخزين المكونات والمواد الخام والأطعمة الجاهزة والأكل جاهزة للأكل بعيداً عن الأرض.	1.00	ضعيف
2	يتم تخزين المكونات القابلة للتلف والمواد الخام والأطعمة الجاهزة والأطعمة الجاهزة للأكل بشكل منفصل.	1.88	متوسط/مرضي
3	يتم تخزين المكونات شبه القابلة للتلف والمواد الخام والأطعمة الجاهزة للأكل وفصلها وفقاً لمجموعات الأطعمة.	1.54	ضعيف/متوسط

يلاحظ أن هناك قصور في جانبين، هما: عدم تخزين المكونات القابلة للتلف والمواد الخام والأطعمة الجاهزة والأطعمة الجاهزة للأكل بشكل منفصل وفقاً لمجموعات الأغذية (الحليب ومنتجات الألبان واللحوم والخضروات) والفئات (الخام والمطبوخة والمعقمة وغير الصحية)، تحت التبريد أو التجميد درجة الحرارة. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يتم تخزين المكونات شبه القابلة للتلف والمواد الخام والأطعمة الجاهزة للأكل معاً على الرغم من اختلاف مجموعات الأطعمة (الحبوب والبقوليات والسكريات

والزيوت) ولا يتم حفظها بالشكل الصحيح حسب التعليمات، كما أنها لا تعبئ في حاويات بغطاء مقاوم للماء وقابل للغسل وغير سامة أو أكياس بلاستيكية مناسبة للطعام.

نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة بتحضير وتداول الأغذية

الجدول رقم (21) يوضح ملاحظة الباحث لكيفية تحضير وتداول الأغذية والماء في عربات الطعام. طبقاً لملاحظة الباحث للنواحي الخاصة بتحضير وتداول الأغذية والماء بعربات الطعام فإن هناك قصوراً شديداً في جميع الجوانب، مثل: (1) وجود تقاطعات، أي اتصال مباشر أو غير مباشر بين الطعام النيء والمطهي أو بين الطعام المعقم وغير المعقم في جميع مراحل تحضير الطعام (التحضير المسبق، التوزيع). (2) لا يتم تخزين المكونات القابلة للتلف والمواد الخام والأطعمة التي تم إعدادها مسبقاً وجاهزة للأكل في الثلاجة أو الفريزر وتُعرض لدرجة حرارة الغرفة لأكثر من 30 دقيقة. (3) يتم صهر المكونات والمواد الخام في درجات الحرارة العادية. (4) الزيوت والدهون المستخدمة في القلي رديئة الجودة (يتم تسخينها لأكثر من 180 درجة مئوية)، (5) لا يتم تقديم الفواكه والخضروات والبقوليات وفق الاشتراطات الصحية المعمول بها.

الجدول رقم (21): نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة بتحضير وتداول الأغذية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	مؤشر الأداء
1	لا يوجد اتصال مباشر أو غير مباشر بين الطعام النيء والمطهي	1.20	ضعيف
2	يتم تخزين المكونات التي تم إعدادها مسبقاً وجاهزة للأكل في الثلاجة أو الفريزر	1.48	ضعيف/متوسط
3	يتم صهر المكونات والمواد الخام بشكل صحيح	1.56	ضعيف/متوسط
4	درجة الحرارة المناسبة للطهي	1.29	ضعيف
5	الزيوت والدهون المستخدمة في القلي ذات جودة مقبولة	1.22	ضعيف
6	في حالة إعادة استخدام الزيوت والدهون، يتم ترشيحها مسبقاً	1.08	ضعيف
7	يتم تقديم الفواكه والخضروات والبقوليات وفق الاشتراطات الصحية المعمول بها	1.90	متوسط/مرضي

ويُعتبر تلوث الأطعمة النيئة والمطبوخة أكثر هذه الانتهاكات شيوعاً في عربات الطعام، ويحدث هذا عندما تتلامس الأطعمة النيئة مع الأطعمة أو الأواني أو الأسطح المطبوخة، مما يتسبب في انتشار البكتيريا الضارة. ولمنع انتقال التلوث بين الأطعمة النيئة والمطبوخة، من الضروري فصلها بشكل صحيح. يجب تخزين اللحوم والدواجن والمأكولات البحرية النيئة بشكل منفصل عن الأطعمة الجاهزة للأكل لتجنب انتقال التلوث. ينطبق هذا أيضاً على الأواني والأواح التقطيع والأسطح. يجب أن يكون في عربات الطعام مناطق مخصصة لإعداد الأطعمة النيئة والتأكد من تنظيفها وتعقيمها جيداً بعد الاستخدام. أيضاً، يعد الطهي السليم والتحكم في درجة الحرارة ضروريين أيضاً في منع التلوث المتبادل للأطعمة النيئة والمطبوخة. يجب تسخين الأطعمة المطبوخة إلى درجة الحرارة المناسبة لقتل أي بكتيريا ضارة، ويجب استخدام مقياس حرارة الطعام لضمان طهي الطعام بدرجة الحرارة الصحيحة. يجب أيضاً حفظ الثلجات والمجمدات في درجات حرارة مناسبة لمنع نمو البكتيريا الضارة.

أيضاً من الممكن أن يكون للتحكم غير الكافي في درجة حرارة الأطعمة عواقب صحية وخيمة للمتعاملين مع عربات الطعام، وتعتبر ممارسات التبريد وإعادة التسخين ضرورية لكن أي تحكم غير دقيق وغير الكافي في درجة حرارة الأطعمة، قد يؤدي إلى تكاثر البكتيريا الضارة. حيث يجب تبريد الطعام المطبوخ بسرعة لمنع نمو البكتيريا الضارة، وتبريده على الفور للحفاظ على درجة الحرارة المناسبة. يجب أيضاً إعادة تسخين الطعام بشكل صحيح، والتأكد من تسخينه إلى درجة الحرارة المناسبة لقتل البكتيريا الضارة. يجب على متداولي الأغذية في عربات الطعام أيضاً مراقبة درجة حرارة الثلجات والمجمدات بانتظام للتأكد من أنها تعمل بشكل صحيح.

نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة معالجة النفايات والمخلفات والوقاية من الحشرات
الجدول رقم (22) يوضح وجهة ملاحظة الباحث لكيفية معالجة النفايات والمخلفات والوقاية من
الحشرات الخاصة في عربات الطعام. يُلاحظ من الجدول (22) أنه طبقاً لملاحظة الباحث للنواحي
المتعلقة بمعالجة النفايات والمخلفات والوقاية من الحشرات الخاصة بعربات الطعام، فإن هناك قصوراً
شديداً في هذا الجانب.

الجدول رقم (22): نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة معالجة النفايات والمخلفات والحشرات

م	العبارات	المتوسط الحسابي	مؤشر الأداء
1	مناطق تجميع النفايات في المناطق الداخلية والخارجية للسيارة نظيفة، محفوظة ومغطاة بأكياس مناسبة للنشاط ويتم إفراغها قبل أن تصل إلى أقصى قدراتها.	1.02	ضعيف
2	يتم الاحتفاظ بالمياه المستخدمة في حاوية حصرية لهذا الغرض، مغلقة وبعيداً عن الطعام.	1.46	ضعيف/متوسط
3	هناك مجموعة من إجراءات التحكم الفعالة والمستمرة لمنع الحشرات والآفات من الوصول الى المنطقة الداخلية للسيارة.	1.00	ضعيف

نتائج الملاحظة الشخصية الخاصة بمتدولي الأغذية والمشروبات

الجدول رقم (23) يوضح نتائج الملاحظة الشخصية لممارسات النظافة الشخصية بين متدولي الأغذية. يُلاحظ من الجدول (23) أنه طبقاً لملاحظة الباحث للنواحي المتعلقة بمتدولي الأغذية والمشروبات بعربات الطعام، فإن ممارسات النظافة الشخصية السيئة بين متدولي الأغذية هي أكثر انتهاكات سلامة الأغذية شيوعاً في عربات الطعام. وهذا يشمل عدم قيام مناولي الطعام بغسل أيديهم بشكل صحيح، وعدم ارتداء القفازات عند التعامل مع الطعام، والعمل أثناء المرض. نتيجة لذلك، يمكن أن تنتشر البكتيريا الضارة بسرعة من مناولي الطعام إلى الطعام الذي يعدونه، مما يتسبب في الإصابة بالأمراض المنقولة عن طريق الأغذية. يُمكن أن يكون لممارسات النظافة الشخصية السيئة عواقب صحية وخيمة، وقد تكون تكلفة الأمراض المنقولة بالغذاء كبيرة.

الجدول رقم (23): نتائج الملاحظة الشخصية لممارسات النظافة الشخصية بين متدولي الأغذية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	مؤشر الأداء
1	روتين النظافة الشخصية لمتدولي الأغذية	1.00	ضعيف
2	استخدام غطاء الشعر واستخدام قناع. في حالة وجود لحية أو شارب، الأظافر نظيفة، قصيرة، مع عدم وجود الزينة (القلاند، أساور، أشرطة، أقراط، الساعات والخواتم) أثناء عمليات تداول الأغذية.	1.02	ضعيف
3	استبعاد العامل في حالة الإصابة بجروح أو أعراض الأمراض / التهابات (أي الجهاز التنفسي، الجهاز الهضمي، العين) من عمليات معالجة الأغذية	1.00	ضعيف
4	يقوم العاملون بغسل أيديهم بعناية عندما يصلون إلى العمل	1.00	ضعيف

لمنع هذه الممارسات السيئة، من الضروري توفير التدريب والتعليم المناسبين حول ممارسات النظافة الشخصية الخاصة. يتضمن ذلك أهمية غسل اليدين والاستخدام السليم للقفازات والبقاء في المنزل عند المرض. يجب أن توفر الجهات الرقابية دورات تدريبية منتظمة للعاملين للتأكد من مواكبة أحدث لوائح سلامة الأغذية وأفضل الممارسات كشرط لإصدار أو تجديد ترخيص العربة. وللوقاية، فإن أماكن

غسل اليدين والقفازات هما أداتان أساسيتان لمنع ممارسات النظافة الشخصية السيئة بين متداولي الأغذية في عربات الطعام. يجب أن تحتوي العربات على مغاسل الأيدي في أماكن مناسبة في مكان إعداد الأغذية والتأكد من أنها مليئة بالصابون والماء الساخن والمناشف الورقية. يجب استخدام القفازات عند التعامل مع الأطعمة الجاهزة وتغييرها بشكل متكرر لتجنب انتقال التلوث.

توصيات خاصة برفع مستوى جودة الأغذية المقدمة في عربات الطعام: أولاً: توصيات خاصة بالأجهزة الحكومية:

1. ضرورة إصدار قانون موحد لضمان جودة وسلامة الأغذية المقدمة في عربات الطعام يكون مبنياً على المواصفات القياسية الدولية الحديثة ويتم تحديثه باستمرار.
2. توفير نظام موحد لتحديد مخالقات اشتراطات سلامة الغذاء في عربات الطعام بما يضمن تطبيق ذات المعايير على كافة عربات الطعام.
3. العمل على تشجيع وإجراء المزيد من البحوث المتعلقة بالمستوى المعرفي والتطبيقي لجودة وسلامة الأغذية على مستوى جمهورية مصر العربية، لتوفير معلومات وبيانات عن جودة وسلامة الغذاء بعربات الطعام، وذلك للاستفادة منها في تخطيط سياسيات غذائية تهدف إلى معالجة أوجه القصور التي أشارت إليها الدراسة، ورفع مستوى جودة الأغذية والخدمات المقدمة، والوعي المعرفي الغذائي والوعي التطبيقي للعاملين.
4. تفعيل الدور الرقابي على صحة العاملين والتأكد من حصولهم على البطاقات الصحية والتأكد من حصولهم على التحصينات المطلوبة في المواعيد المحددة لذلك.

ثانياً: توصيات خاصة بالجانب الإداري والفني في عربات الطعام:

1. ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري داخل عربات الطعام من خلال متابعة عمليات التدريب وتأهيل العاملين، ووضع خطط واضحة لتدريب العاملين باعتباره العنصر الحاسم في العملية الإنتاجية لخدمات الأغذية والمشروبات بعربات الطعام.
2. الاستعانة والتعاقد مع الشركات المتخصصة في مجال توريد الأغذية والمشروبات ممن يتمتعون بالخبرات الكافية والسمعة الجيدة في السوق لتقديم خدمات الأغذية بصورة متميزة.
3. ضرورة تدريب العاملين باستمرار وتدريبهم على تطبيق الإجراءات الاحترازية المختلفة وامتدادهم بدورات تثقيفية خاصة مقدمي الخدمة حتى يتمكنوا من الرد على أسئلة العملاء من حيث صحة الأصناف المقدمة وقيمتها الغذائية.
4. العمل على رفع مستوى الممارسات الصحية للقائمين على إعداد وتقديم الأغذية من حيث النظافة الشخصية والالتزام بالزي النظيف المخصص للمطبخ.
5. تطبيق الإجراءات الاحترازية من حيث التهوية والتنظيف والتأكد على الاشتراطات الصحية في تعقيم الموائد وتعقيم المكان كله.
6. تطبيق كل الإجراءات الاحترازية الخاصة بمرحلة تخزين الأصناف الغذائية بمختلف أنواعها والتأكد على عزل مخازن الأغذية والمشروبات والحفاظ على المواد الخام حسب طبيعة الجافة منها والباردة والمجمدة والتأكد على توفير درجات حرارة مناسبة لطبيعة المواد الغذائية وتوفير أجهزة القياس المناسبة لدرجات الحرارة في مناطق التخزين المناسبة وكذلك التأكد على صهر الثلج في المجمدات للمحافظة على كفاءة تلك المجمدات.

المراجع العربية:-

- السيد عبدالعزيز عليمي، السيد أرنان حسن، السيد عزيمة إبراهيم، السيد ستي بنت محمود & ، السيد أحمد بن بيونغ. (Modus Operandi of the Islamic Money Market: 2016).
- A Proposal for Holistic Shariah Adaptation. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الانسانية والاجتماعية. 67-42، (3)13،

- بن سعيد، خالد بن سعد عبد العزيز، (2012)، إدارة الجودة الشاملة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، المجلد 17، عدد2، ص 177.
- سغفان، إبراهيم، غزى، حموده & محمود. (2013) فعالية بعض الطرق الإرشادية في نقل الرسائل الإرشادية لمربي الدواجن بمحافظة الدقهلية وكفرالشيخ، مجلة الاقتصاد الزراعي والعلوم الاجتماعية ، 4 (6) ، 1269-1280.
- عامر عبد الله حسين الجبوري. (2017) استجابة نوعين مختلفين من (خيار، خيار ساتيفا) إلى نثر التربة بألوان مختلفة من نشارة البلاستيك وتباعد النباتات وتأثيرها على خصائص النمو النباتية تحت منزل بلاستيكي غير آمن. مجلة الفرات للعلوم الزراعية ، 9 (4).
- الرشيد، سرايش & عيش عبد الرحيم. (2020). أثر العلامة التجارية على رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة، (Doctoral dissertation جامعة المسيلة).
- بشير، العلاقي وحמיד، الطائي، (1999)، تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي - وظيفي - تطبيقي، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- توفيق عبد المحسن (2004) قياس الجودة والقياس المقارن " أساليب حديثة في المعايرة والقياس، جامعه الزقازيق ، دار الفكر العربي ، دار النهضة العربية .
- إدريس، ثابت (2000) المدخل الحديث في الإدارة العامة"، الدار الجامعية، الاسكندرية.
- جودة، محفوظ احمد، (2009)، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، عمان، الاردن، ط4، ص198،199.
- زيدان، سليمان، (2010)، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، دار مناهج للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، ص2.
- عباس، فاطمة الزهراء، (2020)، ما هي الشيوخة الصحية؟ التعاريف والعوامل المؤثرة. مجلة قزوين للصحة والشيوخة. 5(1)، 27-34.
- عبد الوهاب، ياسر، (2009)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على ورشة حكومة دبي، مجلة النهضة، عدد 10، ص 125.
- فتحي أشرف، (2020)، فاعلية منهج مراقبة جودة الاغذية المطور في ضوء المعايير العلمية لتنمية المكون المعرفي واخلاقيات المهنة لطلاب الثانوية الفندقية، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، كلية التربية – جامعه المنيا، ص 83،89.
- كاظم احمد جواد. (2015). تحديد مستوى ابعاد جودة الخدمة دراسة ميدانية في عينة من فنادق بغداد. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية جامعة، (44).
- ناجي معلا ، حميد الطائي (2003 م) " تقييم السياح العرب لجودة الخدمات الفندقية التي تقدمها الفنادق العاملة في الأردن" ، دراسة ميدانية تحليلية ، دراسات في العلوم الإدارية ، المجلد 30 ، العدد 1 ص 129 .
- رجب، محمد حسيب حافظ (2015)، "التشريعات المتعمقة بالرقابة عمى الأغذية"، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر.
- إمام، محمد عبده (2004)، "الحق في سلامة الغذاء من التلوث في تشريعات البيئة"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- المسدي إبراهيم نزيه (2004 م) " تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب"، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة حلوان.
- حمزاوى، لطفي (2004)"سلامة الغذاء والهاسب وتحليل المخاطر"، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

المراجع الأجنبية:

- Agyeman, J., Matthews, C., & Sobel, H. (Eds.). (2017). Food trucks, cultural identity, and social justice: From launchers to lobster love, The MIT Press Cambridge, Massachusetts London, England, Massachusetts Institute of Technology Press.

- Allison, N., Ray, K., & Rohel, J. (2021). Mobilizing the streets: the role of food vendors in urban life. *Food, Culture & Society*, 24(1), 2-15.
- Bandaru, R. and Venkateshwarlu, H. (2017), Customer's perception towards food truck products in India, *Global Journal of Engineering Science and Research Management*, Vol. 4 No. 8, pp. 15-19.
- Botticella, E., Sestili, F., Hernandez-Lopez, A., Phillips, A., & Lafianra, D. (2011). High-resolution melting analysis for the detection of EMS-induced mutations in wheat *Sb*ella genes. *BMC Plant Biology*, 11(1), 1-14.
- Campos, A. K. C., Cardonha, Â. M. S., Pinheiro, L. B. G., Ferreira, N. R., de Azevedo, P. R. M., & Stamford, T. L. M. (2019). Assessment of personal hygiene and practices of food handlers in municipal public schools of Natal, Brazil. *Food Control*, 20(9), 807-810
- Cortese, R. D. M., Veiros, M. B., Feldman, C., & Cavalli, S. B. (2016). Food safety and hygiene practices of vendors during the chain of street food production in Florianopolis, Brazil: A cross-sectional study. *Food control*, 62, 178-186.
- Choi, H., Choi, E. K., Yoon, B., & Joung, H. W. (2020). Understanding food truck customers: Selection attributes and customer segmentation. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102647.
- da Cruz, A. G., Louza, B. J. G., Corno, C. N., Fernandez-Ferreira, E., Teixeira, F. M., Santos, G. D. O., ... & Teixeira, R. D. C. (2003). A questão da higiene de manipuladores das lanchonetes localizadas ao redor do campus do CEFET/Química de Nilópolis, RJ. *Revista do Instituto Adolfo Lutz*, 62(3), 245-8.
- da Silva, S. A., Cardoso, R. D. C. V., Góes, J. Â. W., Santos, J. N., Ramos, F. P., de Jesus, R. B., ... & da Silva, P. S. T. (2014). Street food on the coast of Salvador, Bahia, Brazil: A study from the socioeconomic and food safety perspectives. *Food control*, 40, 78-84.
- Fellows, P., & Hilmi, M. (2011). Selling street and snack foods. *FAO diversification booklet*, (18).
- Gould, L. H., Rosenblum, I., Nicholas, D., Phan, Q., & Jones, T. F. (2013). Contributing factors in restaurant-associated foodborne disease outbreaks, FoodNet sites, 2006 and 2007. *Journal of food protection*, 76(11), 1824-1828.
- Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept—is a mistake. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Thiele, K. O. (2017). Mirror, mirror on the wall: a comparative evaluation of composite-based structural equation modeling methods. *Journal of the Academy of marketing science*, 45, 616-632.
- Harrington, R.J., Ottenbacher, M.C., Way, K.A. (2013). QSR choice: Key restaurant attributes and the roles of gender, age, and dining frequency. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism* 14 (1), 81–100.
- Hazzi, O., & Maldaon, I. (2015). A pilot study: Vital methodological issues. *Business: Theory and Practice*, 16(1), 53-62.
- Hawk, Z. (2013). *Gourmet Food Trucks: An Ethnographic Examination of Orlando's Food Truck Scene*. Department of Anthropology, College of Science, University of Central Florida, Orlando, FL, MA thesis.

- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of marketing science*, 43, 115-135.
- Ison Auad, L., Cortez Ginani, V., Stedefeldt, E., Yoshio Nakano, E., Costa Santos Nunes, A., & Puppim Zandonadi, R. (2019). Food safety knowledge, attitudes, and practices of Brazilian food truck food handlers. *Nutrients*, 11(8), 1784-1802.
- Kowalczyk, A. (2014). From street food to food districts—gastronomy services and culinary tourism in an urban space. *Turystyka Kuturowa*, 9, 136-160.
- Kowalczyk, A., & Derek, M. (Eds.). (2020). *Gastronomy and Urban Space: Changes and Challenges in Geographical Perspective*. Springer Nature
- Kowalczyk, A., & Kubal-Czerwińska, M. (2020). Street Food and Food Trucks: Old and New Trends in Urban Gastronomy. In *Gastronomy and Urban Space* (pp. 309-327). Springer, Cham.
- Liu, S., Liu, Z., Zhang, H., Lu, L., Liang, J., & Huang, Q. (2015). Knowledge, attitude, and practices of food safety amongst food handlers in the coastal resort of Guangdong, China. *Food Control*, 47(2015), 457–461.
- Marmot, M.; Khairuddin, N.S.A. (2018), Measuring hand hygiene practice: Comparison between self-reported and direct observation among food truck vendors in Klang Valley, Malaysia. *Int. J. Pharm. Sci. Res.* 9, 102–107.
- McNeil, P., Young, C.A. (2019). Customer satisfaction in gourmet food trucks: Exploring attributes and their relationship with customer satisfaction. *Journal of Foodservice Business Research* 22 (4), 326–350.
- NAICS (2017). Mobile food services. Retrieved from. <https://www.census.gov/cgi-bin/sssd/naics/naicsrch?code=722330&search=2017%20NAICS%20Search>.
- Okumus, B., Sönmez, S., Moore, S., Auvil, D. P., & Parks, G. D. (2019). Exploring the safety of food truck products in a developed country. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 150-158.
- Petersen, D. (2014). Food Truck Fever: a spatial-political analysis of food truck activity in Kansas City, Missouri.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Pearlson, K. E., Saunders, C. S., & Galletta, D. F. (2019). *Managing and using information systems: A strategic approach*. John Wiley & Sons.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2).
- Saad, M., See, T. P., & Adil, M. A. M. (2013). Hygiene practices of food handlers at Malaysian government institutions' training centers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 85, 118-127.
- Serhan, M., & Serhan, C. (2019). The impact of food service attributes on customer satisfaction in a rural university campus environment. *International Journal of food science*, 2019.
- Shin, Y.H., Kim, H., Severt, K. (2019). Consumer values and service quality perceptions of food truck experiences. *International Journal of Hospitality Management* 79, 11–20.

- Streiner, D. L. (2003). Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. *Journal of personality assessment*, 80(1), 99-103.
- Todd, E. C., Greig, J. D., Bartleson, C. A., & Michaels, B. S. (2007). Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Part 3. Factors contributing to outbreaks and description of outbreak categories. *Journal of food protection*, 70(9), 2199-2217.
- Valero, A., Rodríguez, M. Y., Posada-Izquierdo, G. D., Pérez-Rodríguez, F., Carrasco, E., & García-Gimeno, R. M. (2016). Risk factors influencing microbial contamination in food service centers. Significance, prevention, and control of food-related diseases, 27-58.
- Villamediana-Pedrosa, J. D., Vila-Lopez, N., & Küster-Boluda, I. (2018). Secrets to designing an effective message on Facebook: an application to a touristic destination based on big data analysis. *Current Issues in Tourism*, 13(6), 1–21.
- Yoon, B., Chung, Y. (2018). Consumer attitude and visit intention toward food trucks: Targeting Millennials. *Journal of Foodservice Business Research*, 21 (2), 187–199.
- Zippia.,(2023)Important Food Trucks Statistics Analysis, Trends, And Projections.
- <https://www.zippia.com/advice/food-truck-statistics/>

Assessing the Quality of Food Served in Food Trucks in Egypt

Abstract

The importance of food trucks is increasing in Egypt as the current and potential growth rates of these projects have proven their superior ability to strongly influence the economic situation. Despite this, there is a clear gap and lack of data and studies on the quality and safety of food served in food trucks in Egypt, especially concerning the diversity of food items and their ingredients, the level of hygiene, and the extent of adherence to the application of quality and food safety management standards. Therefore, this study came to examine the evaluation of the quality of food services provided in food carts in Egypt. To achieve this goal, the study relied on a quantitative approach based on the distribution of questionnaires, which gave the respondents more time to complete the questionnaire. In addition, the food handling practices and health conditions of food truck workers were assessed through a personal checklist designed for this purpose. The study reached a set of results, including that the quality of the food provided in the food trucks is consistent with customers' expectations and that the menu contains a variety of items suitable for customers' desires. The results of personal observation also indicated the lack of appropriate refrigeration means in most of the carts, as well as the failure to store perishable food ingredients, raw materials, prepared foods, and ready-to-eat foods (chilled or frozen).

Keywords: Food service quality, food trucks, food handling procedures, food safety, Egypt.