

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -  
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم إقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: العلوم التجارية  
التخصص: تسويق الخدمات  
من إعداد الطالبة: العطرة العقون  
بعنوان :

دور خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد  
الاجتماعي للتنمية المستدامة  
- دراسة حالة مدينة ورقلة -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2015/05/26

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	أستاذ محاضر (ب) - جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -	الدكتور: عبد الحق بن تقات
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (ب) - جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -	الدكتور: حكيم بن جروة
عضوا مناقشا	أستاذة محاضرة (أ) - جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -	الدكتور: سميرة صالح

السنة الجامعية: 2014-2015



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم إقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: العلوم التجارية  
التخصص: تسويق الخدمات  
من إعداد الطالبة: العطرة العقون  
بعنوان :

دور خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد  
الاجتماعي للتنمية المستدامة  
- دراسة حالة مدينة ورقلة -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2015/05/26

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	أستاذ محاضر (ب) - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الدكتور: عبد الحق بن تقات
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (ب) - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الدكتور: حكيم بن جروة
عضوا مناقشا	أستاذة محاضرة (أ) - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الدكتور: سميرة صالحى

السنة الجامعية: 2014 - 2015

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# الأهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى. أتقدم بإهداء عملي هذا:  
إلى الذي غاب عن أعيننا ولم يغيب عن قلوبنا إلى الذي افتقدناه في دنيانا ومعادنا  
في آخرتنا "والدي" العزيز رحمه الله وأسكنه فسيح جنانه.

إلى رمز العطاء وصدق الأمهات إلى ذرة العطفه والوفاء إلى من صبرته وكافحته معي

في هذه الحياة التي خصها الله بالشرف الرفيع والعز المنيع "أمي الغالية"

إلى الذرع الواقية والكنز الباقي إلى من جعلوا العلم منبع اشتياقي لكم أقدم وسام الاستحقاق  
"إخوتي" إلى كل زملائي وزملائي الذين رافقوني في المشوار الدراسي

إلى كافة دفعة التجارة تخصص "تسويق خدمي"

إلى كل من ذكرهم قلبي ونسيم قلبي أهدي بكرة عملي وأول ثمراته نجاحي





# كلمة شكر

لسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى: "دعواهم فيها سبحانه اللهم وتحيتهم فيها سلام وآخر دعواهم أن الحمد لله ربي العالمين". الآية 10 من سورة يونس.

أولا الشكر لله عز وجل الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله .

الحمد لله والشكر لله على النعم التي لا يحصيها الفكر ولا يعددها اللسان ولا يدونها القلم، فالحمد لله الذي وفقنا بقدرته ورحمته لإتمام هذا العمل المتواضع .

نتوجه بالشكر الجزيل والاعتراف الصادق إلى المشرف " حكيم بن جروة " على كل ما قدمه لنا من عطاء وتوجيه ونصح ولم يبخل علينا بالمعلومة و بالفكرة ولا حتى بالكلمة الطيبة لإعداد هذا العمل ونرجوا من الله أن يوفقه لما يحبه ويرضاه.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة " سلمى عطوانة "

و لا ننسى فضل الطالبة "ربوع أم الخير" التي ساهمت في إنجاح هذا العمل.

ونشكر كل من تعلمنا على يديه حرفا لنصل إلى ما نحن عليه.

كما نشكر كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل.

العطرة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وأحد أبعاد التنمية المستدامة والممثل في البعد الاجتماعي، وذلك في محاولة منا لإبراز مساهمة النقل في تحقيق متطلبات البعد الاجتماعي، وهذا بهدف تحقيق خدمات نقل جماعية تخلق نوعية في الأداء وتلبي الإحتياجات مختلف مستخدميها حاضرا ومستقبلا.

وعلى هذا الأساس تمت معالجة هاته الدراسة إنطلاقا من إشكالية البحث التي تم طرحها على الشكل التالي : **كيف يساهم النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؟** وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة تم إستخدام المنهج الوصفي الجانب النظري للبحث، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الإعتماد في دراسة هذا الموضوع على توزيع إستبانة على عينة من مستخدمي النقل الحضري العمومي في مدينة ورقلة والتي بلغ عددها 70 استبانة، وبعد معالجتها بإستخدام برنامج الحزمة الاحصائية الـ: spss فقد تم التوصل إلى أن خدمة النقل الحضري العمومي تساهم بالفعل في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

**الكلمات المفتاحية:** خدمة النقل، نقل حضري، بعد الاجتماعي، تنمية مستدامة.

### Stady sammary

Summed up the study: This aims to examine the relationship between urban transport and a sustainable development domain of the service and of the social sowe tryimy to, so try us to highlight the transport contribution Urban in achieving the social sowe tryimy to requirements, and this for the purpose of being able to get on the transfer of services collectively create quality in performance and meet Economic different users present and future.

On this basis, this study was processed out of the problem of search that : how urban transport contributes to the achievement of the social sowe tryimy to of sustainable development? In order to answer to the problem at hand by using the descriptive approach in the theoretical side of the search, Regarding the aspect of applied have lost accreditation in the study of this subject on the distribution of a survey to a sample of urban transport users in the city of Ouargla which 70 survey numbered, after processed using statistical the package program : spss has been reached that the urban transport service already contributes to the social sowe tryimy to of sustainable development.

Keywords: Transportation service, urban transport, after social, sustainable development

فهرس المحتويات	
I	الإهداء
II	كلمة شكر
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الجداول
أ	المقدمة:
الفصل الأول	
	تمهيد
03	المبحث الأول: خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة
11	المبحث الثاني: الدراسات السابقة للموضوع
15	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني	
17	تمهيد
18	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
24	المبحث الثاني: عرض ومناقشة الدراسة التطبيقية
42	خلاصة الفصل الثاني
44	الخاتمة
47	قائمة المراجع
49	قائمة الملاحق
54	الفهرس العام



## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
08	أبعاد التنمية المستدامة	(1 - 1)
20	نموذج الظاهرة المدوسة	(1 - 2)

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	عدد الإستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة	(1-2)
24	نتائج إختبار معامل $\alpha$ كرونباخ لإستبيان الدراسة .	(2-2)
25	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير الديمغرافي (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة والدخل)	(3-2)
27	تقييم خدمة النقل الحضري العمومي من خلال بيانات تخص طبيعة إستخدام الأفراد لحافلات النقل الحضري العمومي	(4-2)
28	تقييم خدمة النقل الحضري العمومي من خلال مستوى الخدمات المقدمة في الحافلة	(5-2)
30	تقييم خدمة النقل الحضري العمومي من خلال مدى تطبيق البعد الإجتماعي	(6-2)
32	نتائج إختبار one Simpelt teste لأثر إستخدام البعد الإجتماعي للتنمية المستدامة لخدمة النقل الحضري العمومي حسب عينة الإستبيان الموجه للأفراد محل الدراسة	(7-2)
34	نتائج إختبار T_ teste لفروقات متغير الجنس وإستخدام البعد الإجتماعي للتنمية المستدامة لخدمة النقل الحضري العمومي حسب عينة الإستبيان الموجه للأفراد محل الدراسة	(8-2)
35	نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروق مستوى إستخدام البعد الإجتماعي لتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي والتي تعزى متغير السن بالنسبة لإستبان الموجه للأفراد محل الدراسة	(9-2)
35	نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروق مستوى إستخدام البعد الإجتماعي لتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي والتي تعزى متغير المستوى التعليمي بالنسبة لإستبان الموجه للأفراد محل الدراسة	(10-2)
36	نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروق مستوى إستخدام البعد الإجتماعي لتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي والتي تعزى متغير الوظيفة الحالية بالنسبة لإستبان الموجه للأفراد محل الدراسة	(11-2)
37	نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروق مستوى إستخدام البعد الإجتماعي لتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي والتي تعزى متغير الدخل بالنسبة للإستبان الموجه للأفراد محل الدراسة	(12 - 2)

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
51	الإستبيان	الملحق رقم (01)
54	بطاقة النقل المدرسي	الملحق رقم (02)
54	بطاقة النقل المجاني	الملحق رقم (03)
54	بطاقة الإشتراك	الملحق رقم (04)

مقدمة

**أ - توطئة:**

إن العصر الراهن يحتم على بلادنا مواكبة التطورات الاقتصادية في جميع المجالات من أجل تمتي مستدامة شاملة، ولا يكون ذلك إلا بالتقيد بالأساليب من أجل تحقيق هذه التنمية، ولقد كان لمنظمات الخدمات النصب الأوفر في هذه مساهمتها الفعالة لأن قطاع الخدمات المعروف بالقطاع الثالث يشمل عدة خدمات منها النقل، الفنادق، البنوك... الخ .

فالنقل بصفة عامة وعلى إختلاف أنواعه كالنقل البري، الجوي والبحري يشكل جزءا مهما في الحياة المعاصرة، فمن خلاله تقاس مستوى تحضر الدولة لأنه المسؤول عن تنشيط حركة الحياة في المدينة بكافة أنشطتها الاقتصادية والاجتماعية.

والنقل البري بإعتباره أحد ركائز النقل في الجزائر يساهم بفاعلية كبيرة في دفع التنمية الاقتصادية والاجتماعية إلى الأمام، ويمثل النقل الحضري العمومي الجماعي الذي هو أحد أنواع النقل البري عنصر أساسي في حياة الأفراد وأن الإهتمام به كما وكيفا لا غنى عنه لتنظيم وتطوير المدينة في وقتنا الحالي، وعلى الرغم من وجود بعض التجاوزات في هذا القطاع نظرا للحرية التي يتمتع بها الخواص في إستغلالها المسيئ لخدمة النقل على حساب جودة الخدمة وهذا ما أفقد للخدمة العمومية معناها ، إلا أن الدولة أدركت ذلك بالرجوع إلى سوق النقل للحد من الفوضى وإرساء عدالة بين النقل الحضري العمومي الجماعي والتنمية المستدامة، الذي يعتبر المنهج الفعال من أجل تحسين وزيادة مردودية هذه المؤسسات.

**ب - طرح الإشكالية:**

وبناء على ما سبق فإنه سيتم معالجة هذه الدراسة من خلال صياغة الإشكالية الرئيسية على النحو التالي:

**كيف يساهم النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؟**

وانطلاقا من سؤال الإشكالية الرئيسية يمكن أن ندرج مجموعة من الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما المقصود بخدمة النقل الحضري العمومي ، والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؟
- هل للبعد الاجتماعي دور في تفعيل وتحقيق التنمية المستدامة؟
- كيف يظهر البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي ؟

- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الأفراد المستخدمين فيما يتعلق بتحقيق البعد الاجتماعي في خدمة النقل الحضري العمومي عند مستوى الدلالة ( 0.05 ) تعزى العوامل الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة والدخل)؟

### ت - فرضيات البحث:

وكإجابة أولية على الإشكالية المطروحة يمكن تقديم أو صياغة الفرضيات التالية:

**H<sub>01</sub>:الفرضية الأولى:** للبعد الاجتماعي دور فعال في تحقيق وتفعيل التنمية المستدامة لخدمة النقل الحضري العمومي ؛

**H<sub>02</sub>:الفرضية الثانية:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة ؛

**H<sub>03</sub>:الفرضية الثالثة:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية للزبون (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، مكان الإقامة والدخل) تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة ؛  
هذه الأخيرة يمكن أن يتفرع عنها الفرضيات التالية:

**H<sub>03-1</sub>:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

**H<sub>03-2</sub>:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير السن تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

**H<sub>03-3</sub>:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

**H<sub>03-4</sub>:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الوظيفة تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة ؛

**H<sub>03-5</sub>:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الدخل تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

### ث - مبررات إختيار الموضوع

- إن من بين أهم الأسباب والدوافع التي أدت بنا إلى القيام بدراسة وإختيار هذا الموضوع نذكر مايلي:
- الإهتمام الشخصي بالموضوع وذلك لأن مختلف الدراسات تهتم كثيرا بالجوانب الإقتصادية والبيئية ؛
- وجود نقص وإهمال للجانب الاجتماعي للتنمية المستدامة والرغبة في مواصلة البحث فيه والتحليله ؛

- إضافة إلى الميول الشديد للتسويق - كمجال متخصص - ، وكذا توسيع الحاصل العلمي المتعلق بهذا الموضوع في إطار التخصص.

### ج - أهداف الدراسة وأهميتها:

#### 1 - هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة أساسا إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم كل من النقل الحضري العمومي، خدمة النقل الحضري العمومي، البعد الاجتماعي والتنمية المستدامة ؛
- معرفة مستوى ونوعية الخدمة في النقل الحضري العمومي ؛
- قياس البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي من وجهة نظر المتقنين ؛
- التعرف على مدى أهمية النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة ؛
- إثراء مكتبة على مستوى طلبة التدرج نظرا لقلّة البحوث في هذا المجال لاسيما باللغة العربية.

#### 2 - أهمية الدراسة:

إن الأهمية التي تكتسبها دراستنا هذه كونها تعالج موضوع يعتبر من أهم المواضيع النظرية الملل موسمة عمليا نظرا لحيوية هذا القطاع في حياة الفرد والمدينة، إذ به تم معالجة إشكالية البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمات النقل الحضري العمومي وذلك من خلال تقديم دراسة لخدمات النقل .

كما تبرز أهمية الدراسة التي من شأنها تساعد على تحليل وضعية قطاع النقل في مدينة ورقلة وذلك بطريقة موضوعية من أجل الوقوف على أهم المشاكل والمعوقات والحلول المقترحة.

#### ج - حدود الدراسة

فقد تمثلت حدود دراستنا في الحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: تمحورت الدراسة حول خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- الحدود المكانية: شملت الدراسة مؤسسة النقل الحضري العمومي بمدينة ورقلة " ETUO " بالإضافة إلى استقصاء آراء الأفراد المستخدمين لحافلات النقل الحضري العمومي بمدينة ورقلة؛



- **الحدود الزمانية :** أنجزت الدراسة بالإعتاد على تاريخ أول لقاء مع مسؤولي المؤسسة من خلال المقابلة إلى تاريخ إستلام آخر إستارة من 06 أبريل إلى 05 ماي 2015.

### خ - منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل تقديم هاته الدراسة بشكل متميزة فقد تم الإعتاد في معالجتها على كل من:

- **المنهج الوصفي:** المتعلق بالجانب النظري و إستنادا إلى طبيعة الموضوع وهذا لتحديد وتأصيل المفاهيم النظرية فيما يتعلق بدور خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، أما فيما يتعلق بالأداة المستخدمة فقد تم جمع المعلومات والبيانات بالإطلاع على مختلف المؤلفات والدوريات والأبحاث العربية والأجنبية بالإضافة إلى الدخول لمواقع شبكة الأنترنت ذات صلة بالموضوع؛
- **المنهج التحليلي والاحصائي:** وذلك فيما يتعلق بالجانب التطبيقي من أجل تحليل آراء مستخدمي حافلات النقل الحضري العمومي هادفا من وراءها للوصول إلى إقتراحات وإستنتاجات تساهم في تطوير وتحسين خدمات النقل العمومي هذا من جهة المنهج المتبع، أما فيما يخص الأداة فقد تم القيام بدراسة إستطلاعية التي تم إجرائها بمؤسسة النقل الحضري العمومي بمدينة ورقلة وجمع البيانات مباشرة من مصالح المؤسسة عن طريق المقابلة الشخصية والتي من خلالها تم تصميم الإستبيان.

### ذ - صعوبات البحث:

- أثناء إعداد هاته الدراسة واجهتنا بعض الصعوبات، تعلقت بجانبه النظري وكذا التطبيقي ونذكر أهمها في مايلي:
- صعوبة تجميع المراجع ذات الفروقات بموضوع البحث، خاصة تلك التي تبحث في خدمات النقل الحضري العمومي "الجماعي"؛
- عدم التعاون اللازم والجدي من طرف الكثير من أفراد العينة الذين تم الإستعانة بهم في الدراسة، وهو ما إنعكس في شكل إلغاء لعدد كبير من الإستبيانات المسترجعة، نظرا لعدم قابليتها للتحليل الإحصائي بسبب طريقة ملئها التي كانت عبثية أحيانا، أو بسبب نقص جزئي أو كلي في تدوين المعلومات الأساسية والإجابات المطلوبة في الإستبيان.

### ر - هيكل البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة ومعالجة إشكالياتها، تم تقسيم البحث إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي كالي:

- يتناول الفصل الأول أهم المفاهيم المتعلقة بخدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة والدراسات السابقة للموضوع، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين: الأول منه خصص لمفاهيم أساسية لخدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة أما المبحث الثاني فخصص للدراسات السابقة المرتبطة مباشرة بالموضوع ؛
- أما الفصل الثاني فهو الفصل التطبيقي والذي خصص للدراسة الميدانية ، ثم فيه تبيان طرق أدوات جمع البيانات في المبحث الأول، ومناقشة النتائج مع التفسير وإثبات الفرضيات ومقارنتها بالدراسات السابقة في المبحث الثاني وفي الأخير تقديم خاتمة تضمنت النتائج المستخلصة ومجموعة التوصيات والإقتراحات .

## الفصل الأول:

الإطار النظري لخدمة النقل الحضري العمومي والبعده  
الاجتماعي للتنمية المستدامة

**تمهيد:**

لقد عرف قطاع الخدمات توسعا في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات، وهذا راجع إلى الدور الكبير الذي يلعبه في الحياة المعاصرة ومن بينها خدمات النقل، الذي يعمل على تكامل النشاط البشري في المكان وذلك من خلال تبادل المنتجات والخدمات والأنشطة ولذلك ينظر لهذا القطاع بأنه العصب الحساس في الكيان الإقتصادي والاجتماعي نظرا لدوره الأساسي في ربط مختلف القطاعات هذا من جانب، ومن جانب آخر نجد أنه يهدف دائما إلى وضع الإستراتيجيات اللازمة لحل وتقادي مختلف مشكلات تنقلات الأفراد وبالتالي وجب علينا ترشيد إستعمال وسائل النقل لتحقيق عدالة إجتماعية ترمي للحفاظ على التنمية المستدامة .

ومن هذا المنطلق سوف نركز في هذا الفصل لهذه الدراسة على المباحث التالية:

المبحث الأول: خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

المبحث الثاني: عرض لبعض الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

لنقل الحضري دورا مهما في الحياة العصرية مما يستوجب ضرورة التحكم والتسيير الجيد لحركة الحافلات داخل الوسط الحضري من أجل ضمان تسيير فعال يخلق مستوى خدمة جيد على كل النواحي، دون إهمال حق الأجيال القادمة في تلبية حاجاتهم وبالتالي سنقتصر في هذا المبحث للتعرض في المطلب الأول لخدمة النقل الحضري العمومي، والمطلب الثاني البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي.

### المطلب الأول: خدمة النقل الحضري العمومي

يعتبر النقل الحضري من المتطلبات الأساسية لكل مجتمع، فهو ضرورة إجتماعية تفرضها ظروف الحياة اليومية<sup>1</sup>. لذلك فهو نشاط يضمن حمل الأشخاص والسلع والخدمات من موضع إلى آخر بالوسائل المتباينة والنوع والسرعة والسعة، وذلك لتعظيم المنافع الزمانية والمكانية.<sup>2</sup>

لذلك سننظر في هذا المطلب لمفهوم لخدمة النقل وخصائصها وخدمات النقل الحضري ووسائلها.

### الفرع الأول: تعريف خدمة النقل وخصائصها

قبل الشروع في تعريف خدمة النقل سنعرج في تعريف النقل بصفة عامة والنقل الحضري بصفة خاصة.

#### أولاً: تعريف النقل:

يعرف (جون الكسندر j-Alexander) وظيفة النقل بأنها: "حركة السلع والأشخاص من مكان إلى آخر"

ويعرف (مورياداس Moryads) النقل أيضا بأنه: "حركة الأفراد والسلع والمعلومات والأفكار".<sup>3</sup>

إذ يعتبر هذا الأخير أدق تعريف لأن بعض الباحثين يرون أن عملية النقل لا تقتصر فقط على السلع والأشخاص بل تتعداها لتدخل الإتصالات والأفكار ضمن النقل.

ومنه فالنقل هو "النشاط خدي ينتج منفعة في المكان والزمان بواسطة شخص طبيعي معنوي يضمن التحول الفيزيائي للأشخاص والبضائع في مجال معين ومن مكان إلى آخر بإستعمال وسيلة معدة لهذا الغرض ولمسافة طويلة نسبيا".

كما يمكن القول أن النقل "هو نشاط خدي في حالة المنقول ركاب أي أشخاص لأن قيمتهم لا تتغير، أما إذا تعلق الأمر بنقل البضائع فهنا يعتبر النقل نشاط صناعي لأن قيمة السلع ترتفع بعد نقلها".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - لامية عبيد الله، "خدمة النقل الحضري الجماعي وعلاقتها بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة باتنة، 2010، 2011، ص: 03.

<sup>2</sup> - حمد سليمان المشوخي، "اقتصاديات النقل والمواصلات"، دار الفكر العربي القاهرة، 2003، ص: 21-22.

<sup>3</sup> - زكريا المقلاتي، "دراسة تحليلية لتسيير النقل الجماعي داخل الوسط الحضري بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري. ETUB. باتنة نموذجاً"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة باتنة، 2010، 2011، ص: 03، 04.

<sup>4</sup> - فؤاد مسعودي، "التسويق في النقل الحضري حالة المؤسسة العمومية للنقل لتحضري بسطيف ETUS"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة باتنة، 2010، 2011، ص: 07، 09.



ومنه يمكن القول بأن النقل يختلف باختلاف المنقول به، إذ من خلاله تختلف - وسيلة النقل - المستخدمة في ذلك.

### ثانياً: تعريف خدمة النقل:

اختلفت وتعددت الآراء حول ما إذا كان النقل نشاطاً إقتصادياً أو صناعياً أم أنه نشاط خدماتي، يرجع سبب التساؤل إلى أن النقل سمات خاصة تجعله يختلف عن باقي الصناعات إذ تتركز مفاهيم من ينظر إلى النقل كخدمة إلى مايلي<sup>1</sup>:

- يعد النقل خدمة لأنه يولد طاقة تحميلية، فالسلع والركاب هم العملاء الذين يستخدمون المنتج المتمثل في الطاقة التحميلية ومن ثم يأتي تحقيق المنفعة الزمانية والمكانية.

- النقل ليس نشاطاً إقتصادياً بل هو نشاط خدمي، فهو يهدف إلى خدمة المجتمع لكن الكثير من المنشآت النقل هي إقتصادية تهدف لتحقيق الربح، وإتجاه الدولة لعدم تحقيق الربح المادي من وراء مشاريع النقل لا يعني تحويل مشاريع النقل من إقتصادية إلى مشاريع خدمية.

وكخلاصة يمكن القول أن النقل نشاط خدمي في حالة ما إذا كان المنقول أشخاص ذلك لأن قيمتهم لا تتغير بنقلهم فهو في هذه الحالة غير إنتاجي، أما إذا تعلق الأمر بنقل البضائع يعد نشاطاً صناعياً لأن قيمة السلعة ترتفع بعد نقلها.

### ثالثاً: خصائص خدمة النقل:

لخدمة النقل مجموعة من الخصائص نوجزها في مايلي<sup>2</sup>:

#### 1. الخصائص المميزة لجانب الطلب على الخدمات:

- الطلب على الخدمات النقل هو طلب محفز أو مشوق؛
- تباين معادلات الطلب على خدمات النقل وفقاً لإختلاف مستوى النشاط الإقتصادي؛
- التقلبات (اليومية- الأسبوعية - الموسمية) في معادلات الطلب على خدمات النقل.

#### 2. الخصائص المميزة لجانب عرض خدمات النقل:

- إختلاف تكاليف عرض خدمات النقل بإختلاف وسيلة النقل المستخدمة؛
- عرض خدمات قطاع النقل يتصف بعدم القابلية للتخزين والتجزئة؛

<sup>1</sup> - بتصرف الباحثة نقلاً عن لامية عبيد الله، مرجع سبق ذكره، ص: 08. 10.

\*تعريف وسيلة النقل: هو جهاز ميكانيكي ذو حركة، يستخدم في توصيل مجموعة السلع أو الأشخاص من مكان إلى آخر مقابل أجر مدفوع متفق عليه، ويسلك شبكة طرق بسرعة وحمولة مختلفة.

<sup>2</sup> - سميرة إبراهيم أيوب ماقتصاديات النقل. الدار الجامعية الجديدة الاسكندرية، 2002، ص: 24. 33.

- إختلاف عرض خدمات النقل من حيث معدل تكرار الخدمة وإنجازها على أكمل وجه.

### الفرع الثاني: خدمة النقل الحضري (العمومي) ووسائلها.

على الرغم أن النقل الحضري يشمل نقل " فردي وجماعي " وحركة للأشخاص والبضائع، إلا أننا سنهتم فقط بحركة الأشخاص عبر النقل الحضري الجماعي.

#### أولاً: تعريف خدمة النقل الحضري(العمومي) .

خدمة النقل الحضري " هو مجموعة التقنيات المستعملة والتهيئات والبنى التحتية والوسائل التي تهدف مجتمعة أو في مجملها إلى تنظيم تنقلات الأفراد والسلع في الوسط الحضري في ظروف مثلى من وقت وتكلفة وراحة"<sup>1</sup>.  
"وهي خدمات تتم بواسطة مركبات مهيأة تسيير عبر الطرقات في مسارات خاصة بها، تهدف على وجه الخصوص إلى الحد من اللجوء إلى النقل بواسطة مركبة خاصة".

- كما يعرفها الاقتصادي الانجليزي (M.THONSON) بأنها: "خدمة وسيطة ووسيلة لتحقيق الهدف دون أن يكون هدفاً بحد ذاته، ويكون الهدف المقصود تغيير في الموقع سواء كان للأشخاص أو البضائع"<sup>2</sup>.

- نصت المادة 05 من قانون 13/01/2001 المؤرخ في 17/أوت/ 2001، على إعطاء الأولوية لهذا النشاط "يجب أن تهدف منظومة النقل البري إلى إعطاء الأولوية لتطوير النقل " وذلك لعدة أسباب نذكر منها:<sup>3</sup>

-يعمل النقل الحضري الجماعي على تقليص الفوارق الاجتماعية في ميدان إستغلالها المجال الحضري وكذا إمكانية تنقل السكان ؛  
-إن غياب النقل الحضري الجماعي معناه زيادة عدد السيارات الفردية وهو ما يؤدي إلى الإكتظاظ داخل المحيط الحضري وكذلك الإستهلاك الكبير للطاقة، وما ينتج عنه من مشاكل الإزدحام والتلوث وحوادث المرور.

ومنه نستخلص أن النقل الحضري الجماعي هو وسيلة لتنظيم حركة الأشخاص داخل الوسط الحضري هادفاً من وراءه خفض الإزدحام في الطرقات، وتكون منظمة من طرف البلديات داخل المحيط العمراني.

<sup>1</sup> - زكريا المقلاتي، مرجع سبق ذكره، ص 04 .

<sup>2</sup> - زروقي بلال "تسويق النقل العمومي شبه الحضري وتأثيره على تنقله وحركية الزبون دراسة حالة مؤسسة (eta) للنقل العمومي الشبه حضري"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة ورقلة، 2012. 2013، ص ص: 02 . 03 .

<sup>3</sup> - الجريدة الرسمية الجزائرية "قانون رقم 13/01 يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه الجزائر" الجزائر، 2001، عدد 44، ص 05 .

## ثانيا: وسائل النقل الحضري الجماعي

إن الحاجة للنقل لدى الأفراد أدت إلى إختيار وسيلة النقل على حساب مجموعة من الخصائص كالسرعة ومستوى الراحة التي توفرها ومدى تدفق المسافرين وهي كالاتي:<sup>1</sup>

1. **قطار الأنفاق (Métro):** يتميز بكون ممراته تحت الأرض بسبب ثقل تجهيزات التكاليف الإستثمارية، ويزيد طول شبكته عن العشرات الكيلومترات وهو ضروري للمناطق الحضرية التي يفوق سكانها المليون نسمة يساهم في حل مشاكل المرور بتميز بسرعه التجارية العالية؛
2. **القطار الحضري (Tramway):** هو نموذج حديث محدود بخط سير معين لسكة حديدية داخل المدينة، غير ملوث للجو بإستهلاكه للطاقة الكهربائية ويستخدم إذا كانت مسافات التنقل تزيد عن 02 كلم وتقل عن 10 كلم، تقع محطاته فوق سطح الأرض؛
3. **القطار (Train):** هو وسيلة نقل مخصص للمناطق العمرانية ذات الكثافة السكانية العالية، يسير بالفحم النفط، الطاقة؛
4. **الحافلة الحضرية:** تمتاز الحافلات بخصائص معينة أدت إلى إنتشار إستعمالها بين مختلف شرائح المجتمع لعل من أهمها سعة الإستيعاب الكبيرة للأشخاص وخفض تكلفة النقل فيها مقارنة بالوسائل الأخرى، وتحتل الحافلات مكانة هامة داخل المدينة بسبب ربط مختلف أحياء المدينة بعضها ببعض، تخضع إلى تنظيمات معينة في التوقيت والخطوط والمواقف وفق خدمة النقل وبالإضافة إلى الحافلات نجد وسائل أخرى تستخدم في النقل<sup>2</sup>؛
5. **الحافلة الكهربائية (Trolley Bus):** تعمل بالطاقة الكهربائية، وهي حل بديل للحافلة العادية والقطار الحضري، وتجمع ميزة القطار الحضري في الحفاظ على البيئة والحافلة العادية بالتكلفة الأقل بالنسبة للحافلة العادية.

– من خلال بعض الدراسات التي أجريت حول وسائل التنقل المستخدمة في الجزائر أثبتت بأن الحافلات الحضرية هي الوسيلة الأكثر إستعمالات من قبل شريحة واسعة من المجتمع على مستوى ولايات الوطن فهي تربط بين مختلف أحياء المدينة، ويجب أن تخضع لتنظيمات معينة من التوقيت، الخطوط، المواقف، وفق خدمة النقل<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - لامية عبيد الله، مرجع سبق ذكره، ص: 22 .

<sup>2</sup> - لوهاي وليد "النقل الحضري الجماعي دراسة حالة الخط الحضري بوزوران . المحطة الجديدة باتنة" مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة، تخصص اقتصاد النقل والامداد 2010. 2011، ص: 07 . 08 .

<sup>3</sup> - ديدي عبد الغني، "رضا الزبون على خدمات النقل . دراسة حالة مؤسسة مترو الجزائر"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة ورقلة، 2013. 2014، ص: 08.

### الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في النقل الحضري العمومي:

هناك العديد من العوامل مؤثرة في النقل الحضري نذكر منها مايلي<sup>1</sup>:

1. أصل ومنبع الحركة: هو المكان أو نقطة إنطلاق الشخص نحو مقصد معين ففي المتوسط فإن الفرد الواحد في الوسط الحضري يقوم بثلاثة أو أربعة تنقلات في الوسط الحضري يوميا ل غرض ما، بحيث في كل مرة يتم فيها تلبية الغرض بتولد تنقل جديد، وتتغير الفترة الزمنية بين تنقل وتنقل آخر جديد حسب الغاية من التنقل ؛
2. نمط النقل: أي واسطة النقل المستخدمة حيث يتوقف نمط نقل معين على حساب بقية الأنماط على عدد من العوامل كالدخل والوقت والأداء (السرعة) وأنماط النقل المتاحة (فردية، جماعية، خاصة، عمومية) والتكنولوجيا...الخ؛
3. المسلك المتبع: يشمل المسلك أوالمسار الطرق التي يتم إستخدامها أثناء التنقل داخل المدينة يمكن للمسلك المتبع أن يتغير أثناء إقتحان المرور أو في حالة وجود نشاط معين لكن في الغالب يبقى ثابتا؛
4. المقصد: أو الوجهة النهائية المراد بلوغها، يؤثر توزيع الأنشطة الاقتصادية في الوسط الحضري للمدينة بشكل كبير في تغيير المقصد المطلوب، إلا إذا كانت وجهة المتنقل هي العمل سابقا كان وسط المدينة مقصدا أساسيا لكن إنخفضت حصة وسط المدينة من التنقلات بسبب زيادة التنقلات نحو ضواحي المدينة .

### المطلب الثاني: البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي .

إن التنمية المستدامة في مجال النقل العام، يعني إنجاز وتطوير هذ القطاع الحيوي وتلبية الإحتياجات الحاضر دون المساس لقدرة الأجيال القادمة في تلبية حاجاتهم .

### الفرع الأول: مفهوم وأهداف التنمية المستدامة

نال مفهوم التنمية المستدامة إنتشارا واسعا وسريعا منذ ظهوره خاصة في الألفية الأخيرة، ولذلك سوف يتم التطرق إلى مفهوم التنمية المستدامة والأهداف الرامية إليها في النقاط التالية:

### أولاً: تعريف التنمية المستدامة

- ينسب أول تعريف للتنمية المستدامة، لصاحبة هذا المفهوم "BRUNDTALAND" 1987 حيث عرفتها على أنها: "تلك التنمية التي تلي حاجات الحاضر على قدررة الأجيال المقبلة في تلبية حاجاتهم"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - زكريا المقلاتي، مرجع سبق ذكره، ص2726.

<sup>2</sup> - غنية بركات "قياس رضا مستعملي خدمات النقل العمومي الحضري الجماعي دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري عنالـ(ET)A". مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة قالمة 2010، 2009، ص56 غير منشورة.

- وقد تم صياغة مصطلح التنمية المستدامة وللمرة الأولى سنة 1987 من خلال وثيقة نشرت من قبل اللجنة العالمية المعنية بالتنمية المستدامة على أنها: "تلبية الإحتياجات الأفراد في الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة في تلبية الإحتياجاتهم"<sup>1</sup>.

- وقد عرفها (دايلي هيرمان) "Herman.daly" أيضا: "بأنها العملية التي يتم بمقتضاها الحفاظ على التنمية النوعية في الفترة الطويلة والتي يصبح فيها النمو الاقتصادي مقيد بدرجة متزايدة بطاقة النظام البيئي الاقتصادي والاجتماعي لأداء وظيفتين رئيسيتين وهما إعادة توفير الموارد الاقتصادية والبيئية واستيعاب النشاط البشري"<sup>2</sup>.

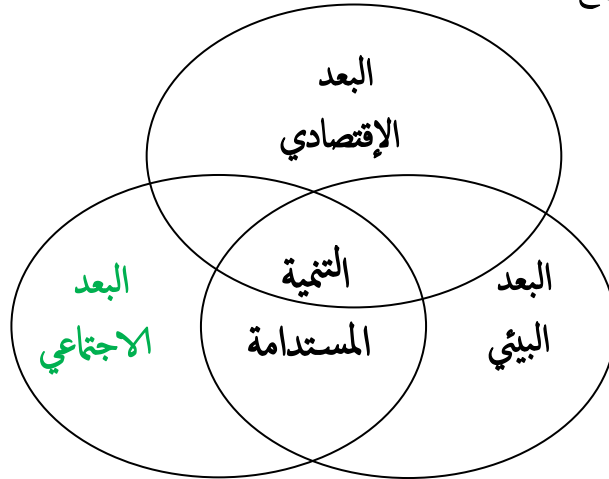
- إن التنمية المستدامة ليست بالعبء، وإنما هي فرصة فريدة فهي تتيح من الناحية الاقتصادية إقامة أسواق وفتح أبواب العمل، ومن الناحية الاجتماعية دمج المهمشين في تيار المجتمع، ومن ناحية السياسية منح كل إنسان رجلا كان أم امرأة صوتا وقدرة على الإختيار لتحدي مسار مستقبله<sup>3</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن التنمية المستدامة ماهي إلا أملاكا ورثناها عن أجدادنا وأبائنا وبدورنا يجب الحفاظ عليها للأجيال القادمة في المستقبل.

ثانيا : أبعاد التنمية المستدامة:

من خلال التعاريف السابقة يظهر جليا أن التنمية المستدامة لها ثلاثة أبعاد تنسم بالترابط والتكامل وذلك بإستغلالها العقلاني للموارد ومنه يمكن عرض هذه الأبعاد كمايلي<sup>4</sup>:

الشكل رقم (1 - 1) : يوضح أبعاد التنمية المستدامة



المصدر: Thierry Raes et autres, **développement durable(aspects stratégiques et opérationnels)**:

Editions francis lefebver, 2010,p17.

<sup>1</sup>- [ jacques lendrevie et julien lévy,debat mercator " MARKETING ET Développement durable(transformation ou recuperation ? sur le site [http:// www.mercato-publicitor.fr/img/pdf/mercator\\_debat\\_debveloppementdurable.pdf](http://www.mercato-publicitor.fr/img/pdf/mercator_debat_debveloppementdurable.pdf).consulté le 04-03-2015.

<sup>2</sup>- بحاز الجليلي "مساهمة القطاع السياحي في تحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة ولاية غرداية". مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير البيئة، جامعة ورقلة، 2008، ص67.

<sup>3</sup>- وزارة البيئة، جهاز الشؤون البيئية. التنمية المستدامة. تم التصفح على الموقع [www.eea.gov.eg](http://www.eea.gov.eg) تاريخ الاطلاع 2015/03/04 على الساعة: 18:00

<sup>4</sup>- ريدة ديب، "التخطيط من أجل التنمية المستدامة"، مجلة العلوم الهندسية، جامعة دمشق، مجلد25، العدد الأول، 2009، ص ص: 490 . 491.



1. **البعد الاجتماعي:** هو حق الإنسان الطبيعي العيش في بيئة نظيفة وتحقيق الرفاهية وتحسينها من حاجات أساسية (مأوى، طعام...الخ) وحاجات مكملة (عمل، ترفيه...الخ) دون التقليل فرص الأجيال القادمة؛
2. **البعد الاقتصادي:** ينبع من أن البيئة هي كيان إقتصادي متكامل باعتبارها قاعدة التنمية وأي تلويث لها يؤدي في النهاية إلى إضعاف فرص التنمية المستقبلية<sup>1</sup>؛
3. **البعد البيئي:** هو الإهتمام بإدارة المصادر الطبيعية، وهو العمود الفقري للتنمية المستدامة من أجل الحصول على طرائق منهجية تشجيعية ومتراطة مع إدارة نظام البيئة<sup>2</sup>.

**ثالثاً: أهداف التنمية المستدامة:** تسعى التنمية المستدامة من خلال محتواها إلى تحقيق جملة من الأهداف منها:<sup>3</sup>

1. تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان؛
2. إحترام البيئة الطبيعية؛
3. ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع؛
4. تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة؛
5. تشجيع على توحيد الجهود بين القطاعات الحكومية والخاصة حول ما يتم الإتفاق عليه، من أهداف وبرامج تسهم في تلبية حاجيات جميع فئات المجتمع الحالية والقادمة<sup>4</sup>؛
6. تنشيط وتوفير فرص المشاركة لتبادل الخبرات والمهارات وتنسجم في تفعيل التعليم والتدريب لتحفيز الإبداع.

#### الفرع الثاني: البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

- **تعريف البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة:** يمثل حق الإنسان الطبيعي في العيش في بيئة نظيفة وسلمية بالإضافة إلى نصيب عادل من الثروات الطبيعية والخدمات الصحية والتعليمية الأساسية خاصة في المناطق الريفية وتحقيق أكبر قدر من المشاركات الشعبية والقوى في تنمية وتطوير الثقافات المختلفة للمجتمع<sup>5</sup>.
- ويعتمد البعد الاجتماعي على العناصر الآتية:<sup>6</sup>

1. **الإستخدام الأمثل للموارد البشرية:** تهدف التنمية المستدامة إلى استخدام الموارد البشرية الأساسية مثل تعلم القراءة والكتابة والرعاية الصحية والمياه النظيفة بالإضافة إلى حماية التنوع الثقافي والإستثمار في رأس المال البشري؛
2. **دور المرأة:** بما أن المرأة هي التي يعتمد عليها في خلق نثى صالح يغير من المستقبل التنمية في البلدان النامية ومع ذلك هي آخر من يجد الرعاية والإهتمام مقارنة بالرجال، وبالتالي فمن شأن الإستثمار في صحة المرأة وتعليمها أن يعود على التنمية المستدامة بمزايا متعددة؛

<sup>1</sup> - عبد السلام أديب، أبعاد التنمية المستدامة، تم التصفح على الموقع <http://ebooks9.com/doc.8.html> بتاريخ الاطلاع 2015/03/30 على الساعة 17:00.

<sup>2</sup> - الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، تم التصفح على الموقع <http://www.ou.org> بتاريخ الاطلاع 2015/03/04 على الساعة 12:20.

<sup>3</sup> - عثمان محمد نعيم، ماجدة أحمد أبو زنتة، التنمية المستدامة فلسفتها وتخطيطها وأدوات قياسها، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 29.

<sup>4</sup> - جميلة الجوزية، أهمية المحاسبة البيئية في إستدامة التنمية، مداخلة ضمن فعاليات المنتدى العلمي الدولي حول سلوك المؤسسات الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، يومي 20 و21 نوفمبر 2012، جامعة ورقلة، ص: 04.

<sup>5</sup> - ربح أم الخير، "دور التسويق في مؤسسات النقل في تحقيق التنمية المستدامة. دراسة حالة شركة الوحدة للنقل"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق خدمات، جامعة ورقلة، 2013، ص10.

<sup>6</sup> - خالد مصطفى قاسم "إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة" الاسكندرية، 2007، ص، ص 28 . 29.

3. **تثبيت النمو الديمغرافي:** العمل على تحقيق تقدم كبير في سبل تثبيت نمو السكان، ذلك أن النمو السريع يحدث ضغطاً على الموارد الطبيعية وعلى قدرة الحكومات على توفير خدمات كما أن النمو السريع للسكان في بلد ما يحد من التنمية ويقلص قاعدة الموارد الطبيعية؛<sup>1</sup>
4. **أهمية توزيع السكان:** إن توسع المناطق الحضرية ولاسيما المدن الكبيرة لها عواقب بيئية ضخمة على المدن من رمي النفايات فتشكل خطر على السكان وتدمر النظم البيئية المحيطة بها، بالتالي التنمية المستدامة تعني النهوض بالتنمية الريفية للمساعدة على إبطاء حركة الهجرة إلى المدن؛
5. **الأسلوب الديمقراطي في الحكم:** إن اعتماد النمط الديمقراطي في الحكم يؤدي إلى تحقيق التنمية المستدامة، وتشكل السياسات الوطنية من تحقيق الحرية والأمن والإستقرار الداخلي وإحترام حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية، وحرية الرأي أمور أساسية من أجل تنمية بشرية مستدامة.

### الفرع الثالث: الجانب الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي

بعد الإطلاع على مختلف الدراسات المتعلقة بالنقل المستدام وجدنا أغلب الدراسات تهتم كثيراً في تحليلها بالجوانب الاقتصادية والبيئية، ويبقى الجانب الاجتماعي هو الأكثر إهمالاً من حيث التحليل، على الرغم من أنه هو في الأساس في تحقيق الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية في خدمات النقل المستدام.

#### أولاً: خدمة النقل الحضري العمومي الجماعي والعلاقات الاجتماعية في الوسط الحضري:

تظهر جلياً سيورة خدمة النقل الحضري الجماعي من خلال ربطه بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، لأنه يعمل على لمس جانب التنمية الاجتماعية، عملية الاتصال وعملية التوجيه في القطاع، ومن خلال هذه الجوانب يمكننا إستخلاص مايلي:<sup>2</sup>

1. إن النقل الجماعي والحركة اليومية تمثلان فرص تبادل بين الأشخاص كما يعتبران مكان أفضل للتنمية الاجتماعية، ونوع حاسماً في مكافحة الفقر من خلال الملائمة الأسعار معقولة والتغطية المكانية؛
2. سهولة التمكن من النقل الجماعي في الأحياء المشمة تشكل عامل إنفتاح على بقية المدينة وبالأخص لفئة الشباب الذين هم عادة بدون عمل ومن جهة أخرى لفئة الأشخاص ذات التنقلات المحدودة والمعوقين؛
3. أما من ناحية المساواة يجب التفكير في منح الدعم والتكفل المالي من أجل المساواة ما بين الأجيال فيما يخص الحفاظ على الموارد خاصة إستهلاك الطاقة.

<sup>1</sup> - بهاز الجليلي، مرجع سبق ذكره، ص: 71. 72.

<sup>2</sup> - لامية عبيد الله، مرجع سبق ذكره، ص: 6059.

ولكي يتسنى لنا أخذ تفاصيل أكثر عن الجانب الاجتماعي لخدمات النقل الحضري الجماعي، إرتأينا إلى تلخيص دراسة والتي قامت بعمل بحث\* على مستوى بعض المدن بالجزائر المستفيدة من حافلات النقل الحضري الجماعي، خلال سنة 2008 والتي توصلت إلى النتائج التالية:<sup>1</sup>

### ثانيا: التغطية الزمانية والمكانية من طرف وسائل النقل الحضري العمومي الجماعي

1. يتمتع النقل الحضري الجماعي بتغطية مقبولة، بإستثناء بعض الأحياء تعاني من النقص لأن متعملي النقل الحضري لا يحرصوا المخطط المتفق عليه والمسار الممنهج له، وهذا لإتباعهم للخطوط ذات المردودية والخطوط التي ليست لها مردودية؛
2. مواجهة بعض المصاعب في جغرافية بعض الأحياء أو الشوارع التي لا تسمح ببرمجة محطات وممرات خطوط نقل الحضري الجماعي، والتي ينتج عنها تعويضها بالمشي على الأقدام لمسافات بعيدة؛
3. إن حافلات النقل الحضري الجماعي يزاولون نشاطهم من الصباح إلى الليل بخلاف توقيت الحافلات الخاصة.

### ثالثا: الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة

تجدر الإشارة هنا أن أعظم المدن صرحوا بإنعدام التهيئات الملائمة التي تسمح إلى هذه الشريحة بإستقلالية التنقل حتى وإن وجدت فهي لا تلبق للأشخاص الذين يمتلكون كراسي متحركة ينتقلون بواسطتها سواء من ناحية النقل أو من ناحية الأرصفة التي لم تنجز بمقاييس معيارية .

وفي الأخير يمكن القول أن البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري هو أن يكون هذا النقل في متناول جميع الأفراد وغير مكلف وبسيط ويمكن إستعماله لفترة طويلة ويكون عادلا لجميع الأفراد وفئات المجتمع وكافة الخطوط في خدماته.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة للموضوع

أثناء القيام بالدراسة الأولية للموضوع ومن خلال المسح المكتبي لبعض الكتب ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، فقد تم العثور على بعض الدراسات التي قامت بالتطرق لبعض محتويات هذه الدراسة والتي سيتم سردها لاحقا:

<sup>1</sup> - من إعداد الباحثة من خلال تلخيص ما توصلت إليه عملية البحث، ولزيم من التفصيل (للجانب الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري) لامية عبيد الله، مرجع سبق ذكره، ص. 60، 63.

\*عمل بحث: وكان ذلك على مستوى ولاية "باتنة سطيف . الجزائر . وهران... الخ" وهو موجه في الحقيقة إلى الصعوبات التي تواجه مستعملين نقل الحضري الجماعي في سنة 2008، إذ تم عمل إستبيان موجه للأشخاص ذوي الأجر القاعدي 10000 دج للشهر، ثم الأشخاص ذوي التحرك المحدود . للمزيد من التفصيل أنظر ل لامية عبيد الله مرجع سبق ذكره، ص. 61.

## المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

في هذا المطلب سيتم القيام بعرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع خدمة النقل الحضري وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، حيث سيتم التعرف على تلك الدراسات من خلال تقسيمها متغيرات الدراسة المتمثلة في كل من خدمة النقل الحضري والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، والتي نذكرها على النحو التالي:

### الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بخدمة النقل الحضري العمومي

1. دراسة لامية عبيد الله (2010 – 2011) "خدمة النقل الحضري الجماعي وعلاقتها بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، دراسة حالة النقل الحضري الجماعي في مدينة باتنة" جامعة الحاج لخضر – باتنة –  
هي مذكرة ماستر تمحورت إشكالياتها حول، ماهي الخصائص الأساسية لخدمة النقل الحضري الجماعي وعلاقتها بالتنمية المستدامة من وجهة نظر إجتماعية؟ أين هدفت الدراسة إلى التعرف على نوعية النقل الحضري وقياس البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري من جانب نظر مستعمليه، وذلك بواسطة دراسة ميدانية باستخدام إستبيان موزع على 100 راكب في مختلف المحطات وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج والتي أهمها أن مستوى الخدمة في أضعف درجاتها وأن جزء كبير من مدينة باتنة لا يصلها النقل الحضري الجماعي، ويعود السبب في ضيق الأحياء، وعدم صلاحية التنقل فيها وبعدها .

هذه المذكرة ركزت في دراستها على نفس متغيرات الدراسة "النقل الحضري والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة"، أما فيما يخص الدراسة التطبيقية فقد تم إجراءها على "مدينة باتنة نموذجاً"، في حين نحن نركز في دراستنا على مدينة ورقلة.

2. دراسة فؤاد مسعودي (2010 – 2011): "التسويق في النقل الحضري ، دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري بسطيف (ETUS)"، جامعة الحاج لخضر – باتنة –

كذلك هذه الدراسة هي مذكرة ماستر تمحورت إشكالياتها حول ما مدى تطبيق التسويق في خدمات النقل للمؤسسة العمومية للنقل الحضري بسطيف (ETUS)؟، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على النقل الحضري وإبراز أهميته الاقتصادية والاجتماعية بالإضافة إلى أهمية التسويق الخدمي في المؤسسات النقل الحضري ، ولمعالجة الإشكالية قام الباحث بدراسة وصفية إستطلاعية لهذه المؤسسة، وتوصل إلى نتائج مفادها وجود محطة حضرية واحدة مما خلق فوضى في الوسط الحضري، بالإضافة إلى شدة المنافسة من طرف الخواص، أما فيما يخص نتائج المتعلقة بالمؤسسة فقد قلبت موازين سوق النقل الحضري بمدينة سطيف بإتباعها لطرق تسيير نشاطها والتعامل مع الزبائن.

الملاحظ على هاته الدراسة أن قامت بمعالجة موضوع تسويق في خدمة النقل الحضري بصفة عامة، ولم تتطرق إلى النقل الحضري الجماعي بصفة خاصة، في حين نحن سنقوم بمعالجة خدمة النقل الحضري وتحقيق التنمية المستدامة عن طريق البعد الاجتماعي.

### الفرع الثاني : الدراسات المتعلقة بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

1. دراسة بهاز الجليلي 2008 "مساهمة القطاع السياحي في تحقيق التنمية المستدامة — دراسة حالة ولاية غرداية —" جامعة

#### ورقلة

وهي مذكرة ماجستير تمحورت إشكالياتها حول، كيف يمكن أن يساهم القطاع السياحي في تحقيق تنمية مستدامة في ضل التحولات والمتغيرات الاقتصادية الراهنة؟ إذ هدفت هذه الدراسة إلى إبراز التنمية السياحية المستدامة وضرورة إتخاذ استراتيجيات في هذا المجال لتحقيق التواصل والإستمرارية.

إعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي ، وهذا راجع لكون الموضوع يحتاج إلى إبراز أهم معالمه ، من خلال التطرق إلى أهميته وآثاره المختلفة والتركيز على جانب التنمية المستدامة في القطاع السياحي ، وذلك بالإستعانة ببعض الأرقام والبيانات وتحليلها لتبيان أثر هذا القطاع على المستوى المحلي والدولي.

كذلك هذه المذكرة إتجهت في مجمل موضوعها عن " مساهمة السياحة في تحقيق التنمية المستدامة " فهي تحاول تبني قطاع النقل من الجانب السياحي ، فهذا تسعى إلى تحقيق تنمية سياحية بكافة أبعادها بدون تحديد البعد، وهذا ما إختلفنا فيه نحن في الدراسة، بحيث نتطرق لإسهامات البعد الاجتماعي في تحقيق التنمية المستدامة بالإعتماد على خدمة النقل.

2. دراسة غنية بركات (2009 — 2010) : "قياس رضا مستعملي النقل الحضري الجماعي، دراسة حالة المؤسسة العمومية

للنقل الحضري عنابة (ETA)" جامعة 8ماي قالة .

وهي مذكرة ماجستير تلخصت إشكالياتها حول ما مدى رضا مستعملي خطوط المؤسسة العمومية للنقل الحضري بعنابة (ETA)؟ حيث هدفت الدراسة إلى قياس رضا مستعملي خطوط النقل الحضري بعنابة من أجل رفع مستوى جودة النقل الجماعي للمسافرين قامت الباحثة بدراسة إستطلاعية، مقابلة والملاحظة ووضع إستبيان خاص بمؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي موجه لـ 218 راكب وبعد التفرغ وتبويب البيانات بإستخدام spss17، توصلت هذه الدراسة إلى أن النقل الحضري بعنابة تعاني من تدهور في جودة الخدمة المقدمة وهذا راجع إلى صعوبة الرقابة على جودة الخدمة .

كذلك هذه الدراسة لم تتطرق إلى البعد الاجتماعي في "ETA"، وكانت دراستها التطبيقية مرتكزة أساسا على البعد البيئي.

## المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

دراسة: christophe Bouni et al(2009)

"Indicateurs du développement durable des transports et concertation avec le public ; Postures stratégiques et argumentations, natures sciences sociétés ».

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مؤشرات التنمية المستدامة في النقل، والتطرق لسياساته من أجل تحقيق المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وذلك لإعتبار قطاع النقل العنصر الفعال في تحريك المجتمع، وقد اعتمد الباحثين على دراسات سابقة كحجج ومن ثم نقدها. وقد تم التوصل إلى تحديد مؤشرات النقل وذلك بإتباع سياساته التي تؤثر على البنية التحتية، من ناحية سهولة الوصول، المدة، خدمة الأشخاص المعاقين، بهدف ضمان خدمة ذات جودة واستخدام أفضل لتقليل والتقليل من آثاره السلبية.

ما يميز هذه الدراسة هو أن مجال تطبيقها كان في النقل الحضري وبالتالي توخنا في إختيارنا هذه الدراسة لمزيد من التفصيل عن خدمة النقل في تحقيق التنمية المستدامة، بالتالي الربط بين متغيرين ألا وهما خدمة النقل والتنمية المستدامة ومعالجة الإشكالية والخروج بالنتائج.

## خلاصة الفصل الأول:

من خلال الدراسة التي تم القيام بها بين ثنايا هذا الفصل والمتعلقة بدور خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، يتبين لنا في المقام الأول بأن خدمة النقل الحضري هي إحدى الآليات التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة، كون خدمة النقل الحضري العمومي تسمح بمعرفة مدى تأثيرها على البعد الاجتماعي الذي هو أحد أبعاد التنمية المستدامة بصورة كبيرة، إذ تلمس في خدماتها الجانب البشري "نقل الأفراد" وذلك من أجل الحصول على أفضل خدمة للنقل الحضري العمومي، إذ بالإمكان الإعتماد عليها في تلبية الاقتصادي مختلف مستخدميها دون الإهمال لحق الأجيال القادمة.

وعلى العموم وبعد دراسة هذا الفصل تم الخروج بمجموعة من النقاط ندرجها في الآتي:

— خدمة النقل هي المنتج النهائي لمستخدميها، حيث يتوقف نجاحها في تلبية الإحتياجات المختلفة لهم على مدى سلامة وتطبيق خصائصه؛

— إن التنمية المستدامة هي التنمية التي تحقق توازن بين نظام البيئي والاقتصادي والاجتماعي، وتساهم في تحقيق أقصى قدر من النمو في كل نظام؛ من هذه الأنظمة الثلاث دون أن يؤثر التطور على إحداها سلباً؛

— تكمن أهمية التنمية المستدامة في إحتوائها على البعد الاجتماعي الذي يسعى إلى الإرتقاء بالرفاهية الاجتماعية بأكبر قدر ممكن من أجل إستقرار في النمو السكاني، ومكافحة الفقر رفع مستوى الخدمات الصحية التعليمية... الخ، كما يرمي النقل الحضري الجماعي للمسافرين إلى تحقيق هذا البعد.

## الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لخدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية  
المستدامة

- دراسة عينة من مستخدمي النقل الحضري العمومي -

- منطقة ورقلة -



## تمهيد:

تم القيام في الفصل السابق بتسليط الضوء على خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة من الناحية النظرية، وسيتم في هذا الفصل القيام بدراسة ميدانية من أجل اختبار مدى تطابق الجانب النظري مع الجانب التطبيقي، لتحقيق أهداف هذه الدراسة سنستعين بتصميم إستبيان يتضمن في محاوره العناصر التي لها فروقات بطبيعة إستخدام الأفراد لحافلات النقل الحضري العمومي بالإضافة إلى تقييمهم لمستوى الخدمات المقدمة بها وفي محاولة منا إبراز البعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري العمومي .

وتأسيسا لما سبق ستم المعالجة من خلال دراسة المباحث التالية:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية؛

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

قامت هذه الدراسة المسطرة تحت عنوان "دور خدمة النقل الحضري العمومي العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة" بإتباع المنهج الوصفي والمتعلق بالإطار المفاهيمي ألا وهو الخدمة المقدمة في النقل الحضري العمومي العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة ومن ثم تجسيده بدراسة ميدانية في محاولة منا التغلب عن النقص في المعلومة ، وعدم القدرة على الحصول على معلومات ذات مصداقية قمنا بدراسة إستطلاعية وذلك بإتباع المنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة من أجل قياس البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمات النقل الحضري العمومي وذلك بالنزول إلى الميدان.

### المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

#### الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

قبل القيام بالتنفيذ الفعلي للدراسة الميدانية التي نحن بصدد معالجتها ينبغي تحديد بعض النقاط الرئيسية والتي تمثل الرؤى التوضيحية التي على أساسها تم بناء وصياغة الإستبيان، ويتجلى ذلك بمعرفة مجتمع الدراسة والعينة المدروسة والتي نوجزها في مايلي:

#### أولاً: مجتمع الدراسة

كون الظاهرة المدروسة تتعلق بدور خدمة النقل الحضري العمومي العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في مختلف مستخدمي الحافلات العمومية الخاصة بالنقل الحضري العمومي الجماعي، وقد تم إختيار منطقة ورقلة للقيام بإختيار عينة منهم بهدف الإجابة على إشكالية البحث والمتمثلة في كيفية مساهمة النقل الحضري العمومي العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؟ ومن أجل هذا وكما هو مشار إليه في هدف البحث سيتم قياس البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي العمومي من وجهة نظر المتنقلين من ناحية، وكذا التعرف على الأهمية التي يحصل عليها خدمة النقل الحضري العمومي من خلال بتطبيق وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة من ناحية أخرى.

ثانياً: عينة الدراسة: بلم أنه تم الإعتماد على أسلوب الإستبيان في جمع المعلومات والبيانات، فقد إرتأينا تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيع وإجراء الإستبيان عليها بالإعتماد على الطريقة غير العشوائية (غير الإحتالية)، وهذا لغياب قاعدة البيانات حول المجتمع المدروس من جهة، ولكونها ميسرة بالنسبة للقاءم بالبحث ونظراً لسهولة إختيار مفردات العينة من مجتمع الدراسة من جهة أخرى.

## • حجم عينة الدراسة:

إن تحديد الحجم المناسب للعينة هو الآخر يعتبر أمراً مهماً، إذ يتم الإعتماد على عدة طرق إحصائية حتى تكون محددة بدقة، فمن الناحية العلمية يجب أن يكون حجم العينة المدروسة أكبر أو يساوي  $7/1$  من حجم المجتمع الكلي، كما يرى بعض الباحثين بأن حجم العينة الذي يتراوح بين الـ 30 إلى 500 مفردة يعد ملائماً لمعظم أنواع البحوث، ونظراً لعدم علمنا بالعدد الإجمالي لمستخدمي حافلات النقل الحضري العمومي الجماعي، ولغياب قاعدة البيانات الخاصة بذلك فقد إرتأينا تحديد ودراسة عينة يبلغ عددها الـ 70 فرد من راكبي حافلات النقل الحضري العمومي، حيث وبعد عملية المراجعة الأولية لقوائم الإستبيان وإجراء عملية الفرز الأولية للإجابات المقدمة من طرف العينة المستقصاة فقد تم إستبعاد أربعة إستبيانات نظراً لعدم الجدية في الإجابات من طرف المستجوبين والإعتمادنا في تحليل ومناقشة النتائج على 66 إجابة من بين 70 إستمارة للأسئلة التي تم توزيعها، وعلى العموم فإن الجدول الموالي يقدم حوصلة حول عدد الإستمارات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة، هذا وقد تراوحت فترة توزيع الإستبيان ما يقارب شهر من نهاية شهر مارس وأواخر شهر أبريل، مع العلم أن عملية مراجعة وترميز وجدولة المعلومات كانت تتم بصفة دورية بعد كل مقابلة أو توزيع للأسئلة على الفئة المختارة.

الجدول رقم: (1-2) : عدد الإستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة

النسبة	زبائن "مستخدمي حافلات النقل الحضري العمومي الجماعي"	البيان
100%	70	الإستبيانات الموزعة
97.14%	68	الإستبيانات المسترجدة
94.28%	66	الإستبيانات القابلة للمعالجة

المصدر: من إعداد الباحث

## الفرع الثاني : متغيرات الدراسة

### أولاً: خدمة النقل الحضري العمومي

هو المتغير المستقل في هذه الدراسة فخدمة النقل الحضري العمومي تتمثل في الخدمات التي تتم بواسطة مركبات مهيأة "الحافلات" تسيير عبر الطرقات وفي مسارات خاصة بها، وبما أننا لمسنا جانب الخدمات لخدمة النقل الحضري العمومي كغيرها من الخدمات الأخرى لا تمتلك وغير قابلة

للمس، وإنما يستطيع معرفتها من خلال إقتناءها بركوبه للحافلة حتى يتسنى له أخذ صورة وتقييم مستوى الخدمة المقدمة كما هو موضح في الجانب النظري وأسئلة الإستبيان.

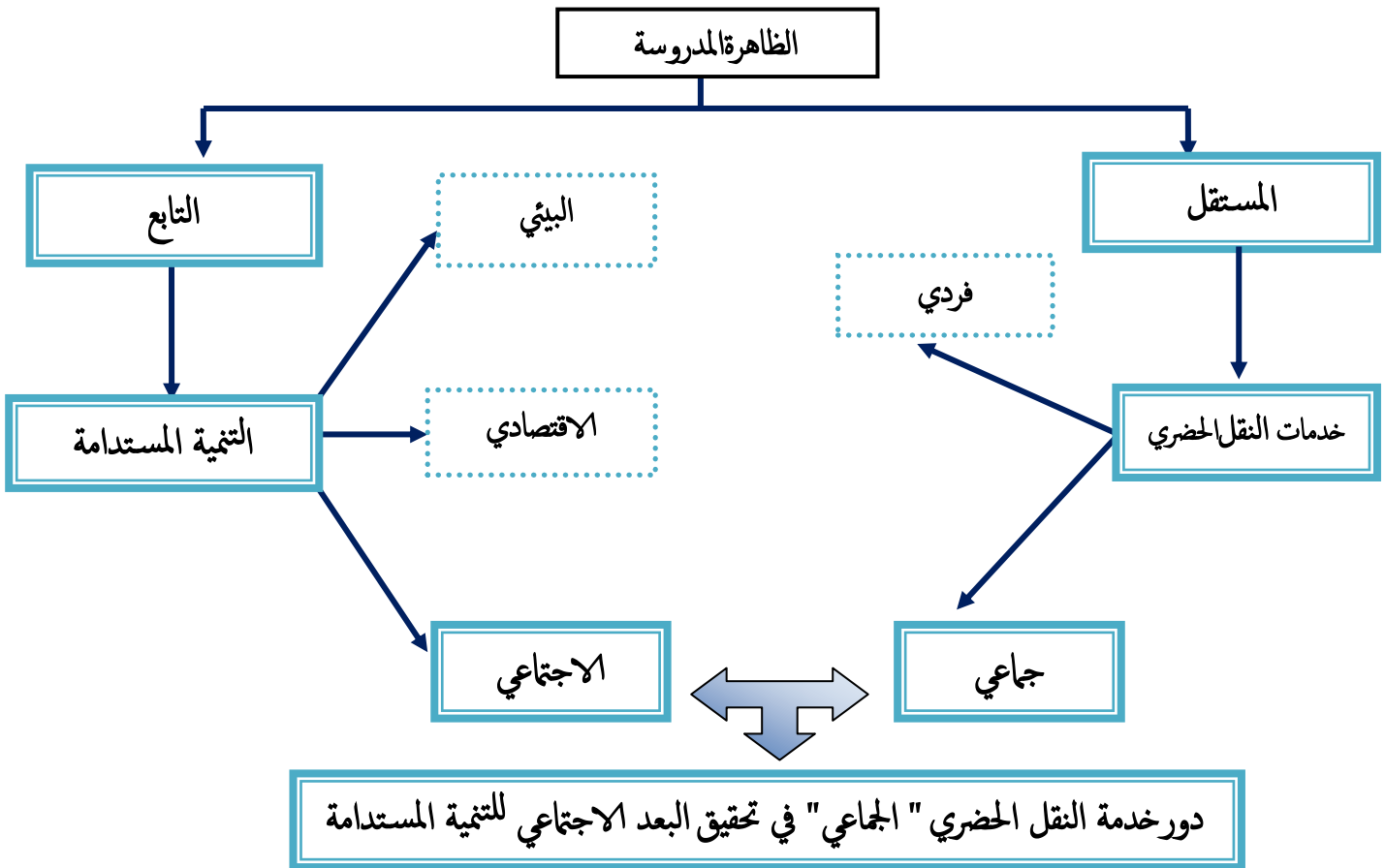
\* - للمزيد من المعلومات حول حجم العينة أنظر: محمد إبراهيم عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، (عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 1999)، ص: 99.

## ثانيا: البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري

هو المتغير التابع في هذه الدراسة، حيث كما سبق وتم الإشارة إليه في الجانب النظري فالبعد الاجتماعي من التنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي، يظهر من خلال مدى إهتمام المؤسسات النقل الحضري العمومي بالفئات الاجتماعية المختلفة كفئة العمال، الطلبة، ذوي الاحتياجات الخاصة، الأشخاص ذوي الدخل المحدود وفئة الشباب البطالة، وذلك بتسهيل وضمان تنقلاتهم في الوسط الحضري بشكل لا يعيق حياتهم اليومية وتكون في المستوى ومقدرة كل فئة على حدى حاضرا ومستقبلا.

### النموذج الافتراضي للظاهرة المدروسة

شكل رقم: (01-02): النموذج الافتراضي لمتغيرات الظاهرة المدروسة



المصدر: من إعداد الباحثة

## المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

تنوعت وتعددت الأساليب المستخدمة في دراسة خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة والتي نوجزها في مايلي:

### الفرع الأول: أداة الدراسة

**أولاً: التحضير للإستبيان:** كون هذه الدراسة تهدف إلى قياس البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي من وجهة نظر المتنقلين، مع إسقاط الحالة على عينة من مستخدمي حافلات النقل الحضري العمومي بمنطقة ورقلة، إضافة إلى التعرف على أهمية النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، ولغرض الحصول على البيانات والمعلومات المساعدة على ذلك وللتأكد من الفرضيات التي تم طرحها للقيام بهاته الدراسة فقد تم الإستعانة بإعداد وتصميم إستبيان\* كأداة لجمع تلك البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، لذا فإثناء تصميم وإعداد قائمة الأسئلة الخاصة بالإستبيان تم القيام بمجموعة من الخطوات ساعدت على إعداده والمتمثلة في الآتي:

- **الإعتماد على أسلوب الملاحظة:** من خلال الزيارات الميدانية المتعددة والتنقل ما بين الإدارة والحظيرة الخاصة بالحافلات والتي بها قسم الإستغلال لمؤسسة النقل الحضري العمومي بورقلة، شخصنا لما يحدث داخل المؤسسة من تعاملات الموظفين وبالأخص موظفي قسم الإستغلال الذين يعملون بالتناوب بين فريقين (السائق القابض)، وملاحظة عمل سير الحافلات حيث تعتبر الباحثة من بين مستعملي حافلة ETUO، إذ إستفدنا من كل ما سبق في وضع بعض الأسئلة الخاصة بالإستبيان المقدم للأفراد كندعياً لما تم ملاحظته.
- **القيام بالمقابلة الشخصية:** عملنا على المقابلة المباشرة مع رؤساء المصالح خلال فترة التريض، وذلك من أجل تزويدنا بمجموعة المعلومات التي نحن بصدد الحاجة إليها في موضوع هذه الدراسة، إذ تم وضع بعض الأسئلة الخاصة بالإستبيان كما تمت أيضاً مقابلات مع الزبائن أثناء ملء الإستمارات بغرض شرح وتوضيح الأسئلة المطروحة والمتعلقة بالحقائق ليتسنى للمبحوث فهمها وإدراك معناها.
- **الإعتماد على بعض الوثائق:** من خلال ما سبق لنا من مقابلات مع المصالح المختلفة، وإعتمادنا على الوثائق الداخلية\* المعمول بها في مؤسسة النقل الحضري العمومي والتي لها فروقات بالبعد الاجتماعي للتنمية مستدامة، وكذا موقعها على شبكة الأنترنت.

\* بغية التعرف على أسئلة الاستبيان الذي تم طرحه على الأفراد وكذا هدف كل سؤال من أسئلة الاستبيان يرجى مراجعة من الملحق التالية: رقم(01).

\* - الوثائق الداخلية

- بطاقات النقل المدرسي: وهي بطاقات خصصت للمتمدرسين بالأماكن البعيدة عن مكان إقامتهم وشكلها كما هو موضح في الملحق رقم (02)؛

- بطاقات النقل المجاني: تصدرها المؤسسة خصيصاً للأفراد المعاقين حركياً والمستخدمين للكرسي المتحرك بالإضافة إلى المرافق لهذا الفرد، شكلها كما هو موضح في الملحق رقم(03)؛

- بطاقات الاشتراك: وهي من بين الأفاق المستقبلية للمؤسسة شكلها كما هو موضح في الملحق رقم(04) .

### ثانيا : التصميم الفعلي للأسئلة الإستبيان :

من خلال هذه المرحلة قمنا بتصميم أسئلة الإستارة بشكل يكون بسيط وسهل وقابل للفهم من قبل المستجوبين ، بحيث نستطيع من خلالها إنشاء دعائم للمعلومات المقدمة من خلال الدراسة الميدانية للوصول إلى إجابة على فرضيات البحث وللإحاطة بكل الجوانب تم تصميم الإستبيان لرفع نسبة الإجابة والقبول لدى العينة المدروسة إذ تضمن الإستبيان 30سؤال بصياغة عربية اللغة، ولقد خضع هذا الإستبيان إلى عملية التحكم من قبل أساتذة مختصين بهدف التأكد من سلامة محتوى المعلومات المطروحة في الإستبيان من حيث دقة الأسئلة وإتباعها عن الغموض، تغطية الأسئلة لجميع محاور الدراسة عدم حملها للتناقض .

**ثالثا : هيكل الإستبيان:** كون أن الإستبيان تم توجيهه إلى مستخدمي حافلات النقل الحضري العمومي بورقلة، فقد إحتوت إستارة الإستبيان ثلاثون سؤال تم تقسيمها إلى أربعة محاور رئيسية ولقد تم صياغة الأسئلة وفقا لأنواع المتعارف عليها وهذا للوصول بدقة إلى آراء المستجوبين حول المحاور المحددة، ويمكن عرض المحاور الرئيسية في:

● **المحور الأول:** تضمن هذا المحور الأسئلة الخاصة بطبيعة إستخدام المتعاملين للنقل ويحتوي على سبعة أسئلة من السؤال الأول إلى السؤال السابع .

● **المحور الثاني:** تضمن هذا المحور الأسئلة الخاصة بتقييم مستوى الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري العمومي، ويتضمن إحدى عشرة سؤال من السؤال الثامن إلى السؤال الثامن عشر.

● **المحور الثالث:** تضمن هذا المحور البعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري العمومي ويحتوي على 12سؤال من السؤال 19إلىالسؤال30؛

● **المحور الرابع :** تضمن هذا المحور الأسئلة المتعلقة بشخصية المستجوب ، وتمثلت في الأسئلة الشخصية من الجنس - السن - المستوى التعليمي - الوظيفة الحالية - مكان الإقامة - الدخل بمجموع ستة أسئلة .

**رابعا : توزيع الإستبيان على أفراد العينة:** من أجل توزيع أكبر قدر ممكن من إستمارات الإستبيان إعمدت الباحثة على طرق عدة يمكن توضيحها في مايلي:

**- التوجه الشخصي للميدان:** وذلك من خلال ركوب الباحثة على متن حافلة النقل الحضري العمومي بترخيص مقدم من طرف نائب مدير المؤسسة، إذ تم التسليم المباشر للإستارة على المستجوبين "الركاب" ومحاوله شرح الهدف من توزيعها أولاً ثم إبعاد الغموض إذا ماواجه المستجوب، كما حاولنا إيصال فكرة ملء الإستارة في أقل وقت ممكن؛

**- الإستعانة بالغير:** وذلك من خلال تسليم عدد معين من الإستارات إلى بعض زملاء الذين يستعملون حافلات النقل الحضري العمومي في تنقلاتهم ونخص بالذكر "الطلبة".

### الفرع الثاني: الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات

● **أساليب التحليل الإحصائي:** من خلال هذه المرحلة تم فرز وتحليل الإجابات من الإستارة قصد بناء قاعدة معطيات، والتي تم إعدادها بالإعتماد على برنامج Excel 2007، وذلك بإستبعاد الإستارات الملقاة وتفرغ الإجابات من الإستارات المعتمدة، سواء كانت في شكل أسئلة مباشرة الصيغة (نعم - لا) إذ تم وضع درجة 1 للإجابة ب"نعم" ودرجة 2 للإجابة ب"لا"، أو من صيغة ترك حرية الإختيار مع تخصيص خانة لكل جواب في الإستارة إذ إعمدنا أيضاً على صيغة الأسئلة الإختيارية مع الإشتراط، حيث وضعنا درجة 1 للإختيار الأول والدرجة 2 للإختيار الثاني والدرجة 3 للإختيار الثالث والدرجة 4 للإختيار الرابع والدرجة 5 للإختيار الخامس.

بغرض تسهيل عملية مراجعة وتحليل معطيات الإستبيان تم الإستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS20 لمعالجة البيانات وتحليلها وإستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضاً إستخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تناسب ومتغيرات الدراسة كما يلي:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة الاتساق لفقرات الإستبيان ومتغيرات الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب إجابات مفردات عينة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة المستجوبين، الزبائن "المستخدمين لحافلات النقل الحضري العمومي" عن أسئلة الإستبيان؛

- إختبار (One-Simpelt Teste)، لمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات؛
- إختبار (T-Test)، لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الظاهرة المدروسة؛
- إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، لقياس وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية.

● **قياس صدق وثبات أداة الدراسة** قصد معرفة مدى جاهزية إستارات أسئلة الإستبيان لمعالجة المشكل المطروح سيتم إختبار أداة القياس من خلال دراسة معامل الاتساق الداخلي، بغرض دراسة ثبات الإستبيان وهي مرحلة يراد منها تقييم الأداة المستعملة في دراسة خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، حيث من بين أهم المعاملات المستعملة في ذلك نجد

معامل "Cronbach's Alpha" (كرونباخ  $\alpha$ ) الذي يأخذ القيمة من (0 - 1) والتي تعبر عن نسبة الثبات للعينة المختارة والذين يعيدون نفس الإجابة إذا أُعيد إستجوابهم في نفس الظروف، وعلى العموم الجدول الموالي يوضح نتائج الإختبار:

الجدول رقم: (2-2): نتائج إختبار معامل  $\alpha$  كرونباخ لإستبيان الدراسة

عدد فقرات استبيان	قيمة معامل الثبات كرونباخ $\alpha$	قيمة معامل الصدق
30	0.970	0.98

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على التحليل الاحصائي لنتائج الإستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

بناء على معطيات الجدول أعلاه والخاص بقياس صدق وثبات أداة الدراسة لأفراد مجتمع العينة المدروسة ، حيث كان لدينا النتائج التالية **0.970** بالنسبة لقيمة الثبات، إذ الملاحظ على النتائج أنها أكبر من النسبة المقبولة والمقدرة بـ: **60%** وهذا ما يعكس ثبات أداة القياس وبأنها مقبولة لأغراض التحليل والدراسة، وبما أن قيمة  $\alpha$  كرونباخ والخاصة بالعينة المستقصاة وباللغة كما أشرنا سلفا قيمة **0.970** أي أن نسبة **97%** من أفراد العينة المستقصاة يعيدون نفس الإجابة في حال إستجوابهم من جديد، وفي هذه الحالة تبين النسبة ثبات الأداة المستعملة في قياس الفروقات بين متغيرات الظاهرة المدروسة.

### المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية

يتضمن هذا المبحث عرض لنتائج الدراسة التي تهدف إلى التعرف على تأثير البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة على خدمات النقل الحضري العمومي، بالإضافة إلى التعرف على مدى إلتزام مؤسسة النقل الحضري العمومي وحرصها على تطبيق هذا البعد، من أجل المحافظة على متعاملينا عن طريق تقديم خدمات أفضل، لذا سيتم في هذا المقام عرض النتائج عن طريق تحليلها وإختبار فرضيات الدراسة.

### المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة التطبيقية

تطرقنا في هذا المطلب إلى عرض نتائج المتعلقة بدراسة وتحليل الوصفي للعينة المدروسة فيما يلي:

### الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية

دراسة وتحليل البطاقة الشخصية: من خلال نتائج الإستبيان الموجه لربان المؤسسات محل الدراسة كانت لنا الخصائص الديمغرافية

والموضحة في الجدول التالي:



الجدول (3-2) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير الديمغرافي (الجنس، المستوى التعليمي، السن، الوظيفة والدخل)

		المتغير الديمغرافي	الفئة	التكرارات	النسبة
		الجنس	ذكر	17	25.8
			أنثى	48	74.2
			المجموع	66	%100

المتغير الديمغرافي	الفئة	التكرارات	النسبة	المتغير الديمغرافي	الفئة	التكرارات	النسبة
السن	أقل من 25 سنة	34	51.5	الدخل	أقل من 20000 دج	38	57.6
	من 25 سنة إلى 35 سنة	20	30.3		بين 20001 دج و 40000 دج	18	27.3
	من 36 سنة إلى 46 سنة	11	16.7		بين 40001 دج و 60000 دج	7	10.6
	أكثر من 47 سنة	1	1.5		أكثر من 60001 دج	3	4.5
	المجموع	66	%100		المجموع	66	%100
المستوى التعليمي	بكالوريا أو أقل	12	18.2	الوظيفة الحالية	موظف	18	27.3
	جامعي	53	80.3		أعمال حرة	7	10.6
	دراسات عليا	1	1.5		متقاعد	1	1.5
	أخرى	00	00		طالب	37	56.1
	المجموع	66	%100		أخرى	00	00
					المجموع	66	%100

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على التحليل الاحصائي لنتائج الإستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

من خلال تصفح نتائج الجدول رقم (3-2) والخاص بتحديد الخصائص الديمغرافية لعينة الزبائن محل الدراسة كانت لنا النتائج التالية:

- بالنسبة لمتغير الجنس فقد أظهرت النتائج أن نسبة الإناث بلغت 74.2 %، في حين بلغت نسبة الذكور 25.8 % وقد يعود ذلك إلى طبيعة وطريقة عملية التوزيع الغير عشوائي؛
- بالنسبة لمتغير السن فإن الفئة العمرية الأقل من 25 سنة حصلت على المرتبة الأولى بنسبة 51.5 %، تليها الفئة العمرية بين (25 إلى 35 سنة) بنسبة 30.3 %،
- بالنسبة للمستوى التعليمي فإن غالبية أفراد العينة المستقصاة من حملة الشهادات الجامعية بنسبة 79.1 % تليها مستوى حاملي شهادة البكالوريا أو أقل بنسبة 17.9 %؛
- وفيما يخص الوظيفة الحالية للعينة المستقصاة فقد أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة هم طلاب سواء (جامعي - ممتدرس) أو موظف وذلك بنسب (56.1 % - 27.3 %) على الترتيب؛

- ومن نتائج الجدول السابق يتبين لنا بأن غالبية أفراد العينة المستقصاة دخلها يقل عن 20000 دج وذلك بنسبة 57.6% أي ما يعادل 38 فرد ثم تليها الفئة التي يتراوح دخلها بين (20001 دج، 40000 دج) بنسبة 27.3%.

### الفرع الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات

#### أولاً: تحديد إتجاه آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

من أجل الوصول إلى ذلك تم وضع أسئلة الإستبيان بالنسبة والتكرار لكل خيار مقدم كما هو موضح في مايلي :

أ- تحليل نتائج أسئلة الجزء الأول من الإستبيان والخاصة بطبيعة استخدام النقل: إستناداً لمجمع النتائج المدرجة في الجدول رقم

(4-2) يتبين لنا:

- إن فترات إستعمال الفرد للحافلة في تنقلاته كانت (صباحاً ومساءً) إذ إستحوذت على أعلى نسبة مقدرة بـ 63.6% ما يعادل 42 فرد؛

- إن عدد المرات التي يستعمل فيها الفرد للحافلة كانت مرة في اليوم أو أكثر بأعلى نسبة ما يقدر بـ 63.6% أي ما يعادل 42 فرد في حين جاء إستعماله في كل من (مرة في الأسبوع أو أكثر - أحياناً - إستثنائياً) بنسب (22.7% - 9.1% - 4.5%) على الترتيب؛

- إن السبب الذي أفنع أغلبية الركاب في إستعمالهم للحافلة هو عدم إمتلاكهم للسيارة وذلك بنسبة 54.5% أي ما يعادل 36 فرد، ثم إختيارهم بأنها متاحة ومتوفرة في أي وقت بنسبة 30.3% ما يعادل 20 فرد؛

- إن الدافع من وراء إستخدام حافلات النقل الحضري العمومي هو إستغلالها لقضاء مختلف الحاجات وذلك بنسبة 74.2% أي ما يعادل أغلب أفراد العينة في حين تتضائل باقي النسب في الإختيارات الأخرى؛

- من خلال ماتم طرحه حول ما إذا كان الأفراد يستعملون وسائل أخرى للتنقل، فكانت الإجابة عليه بـ (نعم) إذ قدرت نسبتها بـ 80.3% أي ما يعادل 53 فرد؛

- بما أن أغلب أفراد العينة يستخدمون وسائل أخرى للتنقل ومنه فالوسيلة الأكثر إستعمالاً هي حافلات النقل الخاص بنسبة 38.8% أي ما يعادل 26 فرد ثم تتضائل نسب إستعمال الوسائل الأخرى بـ (34.3% - 19.4% - 10.6%) لكل من الإختيارات (نقل غير رسمي، سيارة أجرى، دراجة) على التوالي.

الجدول (4-2) : تقييم خدمة النقل الحضري من خلال بيانات تخص طبيعة استخدام الأفراد لحافلات النقل

النسبة %	التكرارات	الخيارات المقدمة	السؤال	النسبة %	التكرارات	الخيارات المقدمة	السؤال
63.6	42	مرة في اليوم أو أكثر	عدد مرات استعمال الحافلة	15.2	10	صباحا	إستعمال الحافلة في التنقل
22.7	15	مرة في الأسبوع أو أكثر		4.5	03	مساء	
9.1	6	أحيانا (مصادفة)		63.6	42	صباحا ومساء	
4.5	3	استثنائيا		1.5	01	ليلا	
00	00	أخرى		15.2	10	في كل الأوقات	
%100		المجموع		%100	66	المجموع	
16.7	11	التوجه للعمل	السبب من وراء استخدام حافلات النقل الحضري العمومي	54.5	36	لا أملك سيارة	سبب إستعمال الحافلة
9.1	6	التوجه للسوق		12.1	8	التسعيرة إقتصادية (سعر مناسب)	
74.2	49	قضاء مختلف الحاجات		30.3	20	متاحة ومتوفرة في أي وقت	
00	00	أخرى		00	00	حماية للبيئة	
				03	02	أفضل الوسائل المتاحة للنقل	
%100	66	المجموع		%100	66	أخرى المجموع	
19.4	13	سيارة أجرى	وسائل النقل المستعملة في حالة الاجابة بنعم	80.3	53	نعم	إستعمال وسائل أخرى للتنقل
38.8	26	حافلات النقل الخاص		19.7	13	لا	
34.3	23	نقل غير رسمي (فروود)					
10.6	06	دراجة					
00	00	أخرى		%100	66	المجموع	
%100	66	المجموع					

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الإستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

ب - تحليل نتائج أسئلة الجزء الثاني من الإستبيان والخاصة بتقييم مستوى الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري العمومي: إستنادا لمجموع النتائج المدرجة في الجدول رقم (5-2) يتبين لنا:

الجدول (2 - 5) تقييم خدمة النقل الحضري العمومي من خلال مستوى الخدمات المقدمة في الحافلة.

السؤال	الخيارات المقدمة	التكرارات	النسبة %	السؤال	الخيارات المقدمة	التكرارات	النسبة %	
المعاملة التي اتلقاها من طرف السائق والقاطض	حسنة	16	24.2	تتوفر حافلات النقل الحضري العمومي على	الراحة	14	21.2	
	متوسطة	46	69.7		النظافة	10	15.2	
	رديئة	04	6.1		الأمان	20	30.3	
	المجموع	66	%100		السلامة	22	33.3	
					أخرى	00	00	
المدة المستغرقة للوصول مناسبة	نعم	14	21.2	في حالة الاجابة بلا	وجود نقص في الحافلات	06	09	
	لا	52	78.8		الإكظاظ في المرور	11	16.4	
	المجموع	66	%100		كثرة مواقف الحافلات	49	73.1	
					أخرى	00	00	
					المجموع	66	%100	
التعرف على الحافلة	رقم خط الحافلة	26	39.4	تسعيرة التنقل مناسبة	نعم	50	75.8	
	ترقيم الحافلة	25	37.9		لا	16	24.2	
	عنوان الخط المكتوب عليها	15	22.7		المجموع	66	%100	
	المشاكل والصعوبات	أخرى	00	00	المواقف والمحطات المستخدمة	نعم	39	59.1
		المجموع	66	%100		لا	27	40.9
				المجموع		66	%100	
في حالة الاجابة بلا	وجود نقص في عدد المحطات	38	57.6	في حالة الاجابة بنعم للمشاكل والصعوبات	غياب الأمن	17	25.4	
	أماكن تواجد مواقف الحافلات الغير ملائم كلاهما	4	06		سوء المعاملة	08	11.9	
	المجموع	66	35.8		عدم الالتزام بالرحلات	41	61.2	
					أخرى	00	00	
					المجموع	66	%100	

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على التحليل الاحصائي لنتائج الإستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

من الجدول السابق نستنتج النقاط التالية:

- لقد كانت المعاملة التي يتلقاها الأفراد من طرف السائق والقاطض متوسطة وذلك بأعلى نسبة قدرت بـ 69.7% أي ما يعادل

46 فرد؛

- يفضل أفراد العينة النقل الحضري العمومي الجماعي لتوفره على شروط السلامة والتي بلغت نسبتها 33.3% بما يعادل 22 فرد ثم يليها شرط الأمان في الحافلة لتحتل المكانة الثانية بنسبة 30.3% ما يعادل 20 فرد؛
- لقد تم التعرف على أن المدة المستغرقة لوصول الأفراد للمكان المرغوب فيه غير مناسب وذلك من خلال تأييدهم بالإجابة (لا) بأعلى نسبة مقدرة بـ 78.8% ما يعادل 52 فرد أغلب أفراد العينة؛
- بما أن أغلب أفراد العينة أيدوا بعدم إلزام الحافلة الزمن المناسب في التنقل ويرجع سبب ذلك في كثرة مواقف الحافلات وذلك بنسبة 73.1% أي ما يعادل 49 فرد؛
- يتعرف أفراد العينة على الحافلة التي توصلهم إلى المكان المرغوب في هـ من خلال رقم خط الحافلة بدرجة أولى بنسبة تقدر بـ 39.4% ما يعادل 26 فرد في حين تتضائل نسب الإختيارات الأخرى؛
- إن تسعيرة التنقل مناسبة من طرف مستخدمي النقل الحضري العمومي وذلك لإستحوا ذ الإجابة ب(نعم) أعلى نسبة مقدرة بـ 75.8% ( أي ما يعادل 50 فرد والإجابة ب (لا) بنسبة 24.2%؛
- إن نسبة الإجابة ب (نعم) قد بلغت أعلى نسبة ما يقدر بـ 59.1% أي ما يعادل 39 فرد وذلك لتأييد أفراد العينة بأن مواقف والمحطات المستخدمة من طرف حافلات النقل الحضري العمومي مناسبة، أما نسبة الإجابة ب(لا) قد بلغت 40.9% ما يعادل 27 فرد.
- إن غالبية الأفراد التي كانت إجابتهم تعارض بأن مواقف والمحطات المستخدمة من طرف حافلات النقل الحضري العمومي هي مناسبة أرجعوا السبب الكبير في ذلك إلى وجود نقص في عدد المحطات وذلك بنسبة 57.6% أي ما يعادل 38 فرد؛
- لقد كانت نسبة الإجابة ب ( لا ) 77.6% أي ما يعادل 52 فرد فيما يخص عدم تلقي الأفراد بعض المشاكل والصعوبات أثناء تنقلاتهم بالحافلة.

ت - تحليل نتائج أسئلة الجزء الثالث من الإستبيان والخاصة بالبعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري العمومي: إستنادا لمجموع النتائج المدرجة في الجدول رقم (6-2) يتبين لنا:

الجدول(6-2) :تقم خدمة النقل الحضري من خلال مدى تطبيقه للبعد إجتماعي

السؤال	الخيارات المقدمة	التكرارات	النسبة	السؤال	الخيارات المقدمة	التكرارات	النسبة
سعر التنقل في الحافلة	مناسب	47	71.2	حافلات النقل الحضري العمومي تتميز بـ:	خدمات جذابة	14	21.2
	مرتفع	17	25.2		قرية من منزلي	33	50
	منخفض	2	3		تتواجد في مناطق مهيأة بالراحة	5	7.6
	المجموع	66	100%		عددها كافي ومتوفرة دوما	14	21.2
					أخرى	0	0
					المجموع	66	100%
أماكن لذوي الحاجات الخاصة	نعم	22	33.3	أحياء لا تصلها الحافلات	نعم	53	80.3
	لا	44	66.7		لا	13	19.7
	المجموع	66	100%		المجموع	66	100%
مناسبة الشوارع للحافلات	نعم	37	56.1	حالة الطرق مناسبة للحافلات	مناسب	16	24.2
	لا	29	43.9		غير مناسب	50	75.8
	المجموع	66	100%		المجموع	66	100%
صعوبات التنقل لأماكن البعيدة	نعم	51	77.3	إستغلالها أكثر من محطة	نعم	39	59.1
	لا	15	22.7		لا	27	40.9
	المجموع	66	100%		المجموع	66	100%
اوقات تواجد الحافلات	الصباح	54	81.8	حافلات النقل الحضري العمومي مناسبة لذوي الحاجات الخاصة	نعم	14	21.2
	منتصف النهار	9	13.6		لا	52	78.8
	المساء	3	4.5		المجموع	66	100%
	الليل	0	0				
	المجموع	66	100%				

المصدر : من إعداد الباحث بناء على التحليل الاحصائي لنتائج الإستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

من الجدول السابق نستنتج النقاط التالية :

- يرى مستعملي حافلة النقل الحضري العمومي بأن سعر تنقل في الحافلة مناسب وذلك لإستحواذ الإختيار الأول "مناسب

"على أعلى نسبة وهي 71% أي مايعادل 47 فرد؛

- كوني أستغل حافلات النقل الحضري العمومي فهي بالنسبة لأغلب الأفراد قريبة من المنزل إذ إستحوذت على نسبة 50% أي مايعادل 33 فرد، ثم تليها إختيارهم لأنها جدابة وعددها كافي بنسبة 21%؛
- لقد تم نفي توفر حافلات النقل الحضري العمومي على أماكن ومرافق لذوي الحاجات الخاصة وذلك بأخذ الإجابة (لا) أعلى نسبة 66.7% أي ما يعادل 44 فرد، أما بالنسبة للإجابة ب(نعم) فقد بلغت نسبة 33.3% ؛
- توجد أحياء ومناطق لاتصل إليها الحافلات والتي كانت نسبة الإجابة بالإختيار الأول (نعم) 80.3% أي مايعادل 37 فرد وجاء الإختيار الثاني ب (لا) بنسبة 43.9%؛
- أما بالنسبة لحالة الطرق الموجودة بضواحي المدينة فكانت نسبة الإجابة على الإختيار الثاني "غير مناسبة" ب 45.8% أي مايعادل أغلب أفراد العينة 50 فرد؛
- أجد بعض الصعوبات في التنقل للأماكن البعيدة عبر حافلات النقل الحضري إذ بلغت نسبة الإجابة ب "نعم" 77.3% أي مايعادل 51 فرد، ونسبة الإجابة ب "لا" 22.7%؛
- أستعمل وأستغل أكثر من محطة للوصول للمكان المحدد عبر حافلات النقل الحضري العمومي، فكانت نسبة الإجابة ب "نعم" 59.1% ما يعادل 39 فرد، ونسبة الإجابة ب "لا" 40.9% ؛
- أما فيما يخص أوقات تواجد الحافلات النقل الحضري العمومي بكثرة فقد إستحوذت الفترة الصباحية على أعلى نسبة مقدر ب 81.8% مايعادل 54 فرد ثم تليها منتصف النهار بنسبة 13.6% بعدها الفترة المسائية بنسبة 4.5%؛
- حافلات النقل الحضري العمومي مناسبة وملائمة لفئة ذوي الحاجات الخاصة فكانت نسبة الإجابة ب "نعم" 78.8% مايعادل 52 فرد في حين نسبة الإجابة ب "لا" 6.7% .

#### ثانياً: إختبار فرضيات الدراسة:

يتضمن هذا الجزء إختبار فرضيات الدراسة الميدانية والتي تهدف كما تم الإشارة له إلى معرفة تأثير البعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري العمومي على التنمية المستدامة.

1. إختبار الفرضية الأولى H<sub>01</sub>: والتي مضمونها هو: للبعد الاجتماعي دور فعال في تحقيق وتفعيل التنمية المستدامة لخدمة النقل الحضري العمومي .

والتي كان الغرض من طرح هاته الفرضية هو الإجابة على التساؤل التالي :كيف يظهر البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي ؟

فمن خلال الجانب النظري والدراسات السابقة ، بالإضافة إلى الجداول التالية : (2 - 3)، (2 - 4)، (2 - 5)، (2 - 6) والمتضمنة تحليل النتائج المتوصل إليها في المحاور الثلاث السابقة، والتي تمت معالجتها عن طريق الإستبيان المقدم لمستخدمي حافلات النقل الحضري العمومي .

فقد تم إختبار هذه الفرضية بواسطة أهم الجوانب والمتعلقة بالتغطية الزمانية والمكانية، ومدى الإهتمام بالأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة الذي يعد الأساس في البعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري العمومي حيث بلغت نسبة كل جانب منها كالاتي (81.1%) بالنسبة للتغطية الزمانية لحافلات النقل الحضري العمومي، أما بالنسبة للتغطية المكانية فقد بلغت نسبة (80.3%) (بوجود أماكن لا يصل إليها النقل الحضري العمومي، وفيما يخص ملائمة النقل لذوي الحاجات الخاصة فقد بلغت نسبة 78.8%، ومنه فإن كل من التغطية الزمانية والمكانية والإهتمام بذوي الإحتياجات الخاصة تساهم في تحقيق البعد الاجتماعي لخدمات النقل وبالتالي نستنتج صحة الفرضية.

ب. إختبار الفرضية الثانية  $H_{02}$ : والتي تنص: " يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة "، والتي كان الغرض من هذه الفرضية هو طرح السؤال التالي: كيف يظهر البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي؟

ولغرض إختبار هذه الفرضية سيتم إستخدام إختبار One-Simpelt Teste لقياس المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وتأثيره على خدمات النقل الحضري العمومي من وجهة نظر العينة المستقصاة، وذلك بالإعتداد على قاعدة القرار التالية:

- تقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  إذا كانت قيمة (T) أقل من قيمتها الجدولية وقيمة (مستوى المعنوية: Sig) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) المطلوب؛

- نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  إذا كانت قيمة (T) أكبر من قيمتها الجدولية وقيمة (مستوى المعنوية: Sig) أقل من مستوى المعنوية (0.05) المطلوب؛

وفي مايلي نتائج إختبار الفرضية الثانية بالإعتداد على الإستبيان الموجهة للأفراد المستخدمين لحافلات النقل الحضري العمومي :

الجدول رقم: (2-7): نتائج إختبار One-Simpelt Teste لأثر استخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي حسب عينة الإستبيان الموجهة للزبائن محل الدراسة

(Test Value = 3)							
الرقم	محاور الدراسة	المتوسط الحسابي	الإختلاف المعياري	T	درجة الحرية	القيمة الإحتمالية (Sig)	متوسط الفروق
01	المحور الأول	1.6515	0.28031	47.865	65	0.000	1.65142
02	المحور الثاني	1.5028	0.27399	44.558	65	0.000	1.50275
03	المحور الثالث	1.2765	0.15550	66.692	65	0.000	1.27652
	البعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري العمومي والتنمية المستدامة	2.3788	0.73412	26.325	65	0.000	2.37879

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على إستنتاجات معطيات التحليل الإحصائي لنتائج الإستبيان بإستخدام برنامج الـ SPSS

يتبين لنا من نتائج الجدول أعلاه أن متوسط الفروق لمحاور الدراسة الخاصة بخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي

للتنمية المستدامة هو (  $T=2.37879$  ) موجب، ومن ناحية أخرى نلاحظ أن القيمة الإحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من قيمتها المطلوبة (0.05).



**الفرضية الثالثة H<sub>03</sub>:** والتي تنص : يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية للزبون (الجنس، السن المستوى التعليمي، الوظيفة، مكان الإقامة والدخل) تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة،

وقد كان الغرض من طرح هاته الفرضية هو الإجابة على التساؤل التالي : هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الأفراد المستخدمين فيما يتعلق بتحقيق البعد الاجتماعي في خدمة النقل الحضري العمومي عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى العوامل الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة والدخل)؟، وقد تفرعت عنها هي الأخرى الفرضيات الفرعية التالية:

**H<sub>03-1</sub>:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

**H<sub>03-2</sub>:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير السن تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

**H<sub>03-3</sub>:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

**H<sub>03-4</sub>:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الوظيفة تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

**H<sub>03-6</sub>:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الدخل تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛ سيتم معالجة كل فرضية فرعية على حدا كما يلي :

**إختبار الفرضية الفرعية H<sub>03-01</sub>:** والتي تنص: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة:

ولغرض إختبار هذه الفرضية نستخدم إختبار الفرق T-Test لإختبار الفروق في تطبيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة مع الزبون بين الذكور والإناث، من خلال خدمات النقل الحضري العمومي وذلك بالإعتماد على قاعدة القرار التالية:

- تقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  إذا كانت قيمة (F) أقل من قيمتها الجدولية وقيمة (مستوى المعنوية: Sig) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) المطلوب؛

- نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  إذا كانت قيمة (F) أكبر من قيمتها الجدولية وقيمة (مستوى المعنوية: Sig) أقل من مستوى المعنوية (0.05) المطلوب؛

وفي ما يلي نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي كانت كما يلي:

الجدول رقم: (02-08): نتائج اختبار T-Test لفروقات متغير جنس باستخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل

الحضري العمومي حسب عينة الإختيار الموجهة للأفراد محل الدراسة

المجال	المجموعة	المتوسط الحسابي	قيمة T	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
المحور الأول	ذكر	1.6555	-0.067	0.022	0.883
	أنثى	1.6501			
المحور الثاني	ذكر	1.5134	-0.184	2.795	0.099
	أنثى	1.4991			
المحور الثالث	ذكر	1.2647	0.361	0.293	0.590
	أنثى	1.2806			
البعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري العمومي والتنمية المستدامة	ذكر	1.4118	10.032	4.431	0.139
	أنثى	2.7143			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على إستنتاجات معطيات التحليل الإحصائي لنتائج الإختيار باستخدام برنامج الـ SPSS

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (2 - 8) إلى عدم وجود فروق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين المتوسطين الحسابيين لإجابات أفراد الفئتين وهما فئة الذكور وفئة الإناث، فقد كانت مستوى الدلالة في جميع المجالات أكبر من (0.05) .

إختبار الفرضية الفرعية  $H_{04.2}$ : والتي مضمونها هو: "يجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير السن تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة"

ولغرض إختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفروق في مستوى استخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وخدمة النقل الحضري العمومي لمتغير السن، وقد كانت لنا النتائج التالية:

الجدول رقم: (02-09): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروق مستوى استخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي والتي تعزى متغير السن بالنسبة للإستبيان الموجهة لأفراد محل الدراسة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
المحور الأول	بين المجموعات	0.393	3	0.131	1.725	0.171
	داخل المجموعات	4.714	62	0.076		
	المجموع	5.017	65			
المحور الثاني	بين المجموعات	0.312	3	0.104	1.411	0.248
	داخل المجموعات	4.568	62	0.074		
	المجموع	4.880	65			
المحور الثالث	بين المجموعات	0.151	3	0.050	2.194	0.098
	داخل المجموعات	1.421	62	0.023		
	المجموع	1.572	65			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على إستنتاجات معطيات التحليل الإحصائي لنتائج الإستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يتضح لنا عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير السن تعزى استخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي، وذلك لكون القيمة الإحصائية لجميع محاور فروق استخدام النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة أكبر من القيمة الاحتمالية المعتمدة (Sig=0.05).

إختبار الفرضية الفرعية H<sub>04.3</sub>: والتي مضمونها هو: يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة ولغرض إختبار هذه الفرضية نستخدم كذلك تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفروق في مستوى استخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي لمتغير المستوى:

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
المحور الأول	بين المجموعات	0.245	3	0.123	1.588	0.212
	داخل المجموعات	4.862	62	0.077		
	المجموع	5.107	65			
المحور الثاني	بين المجموعات	0.269	3	0.135	1.840	0.167
	داخل المجموعات	4.610	62	0.073		
	المجموع	4.880	65			
المحور الثالث	بين المجموعات	0.097	3	0.048	2.061	0.136
	داخل المجموعات	1.475	62	0.023		
	المجموع	1.572	65			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على إستنتاجات معطيات التحليل الإحصائي لنتائج الإستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يتضح لنا عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي

تعزى استخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي، وذلك لكون القيمة الإحصائية لجميع محاور فروق استخدام النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة أكبر من القيمة الإحصائية المعتمدة (Sig=0.05).

**إختبار الفرضية الفرعية H<sub>04.4</sub>:** والتي مضمونها هو: يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الوظيفة تعزى الفروقات بين خدمة

النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

ولغرض إختبار هذه الفرضية نستخدم كذلك تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفروق في مستوى خدمة النقل

الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وقد كانت لنا النتائج التالية:

الجدول رقم: 02-11: نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروق مستوى استخدام خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة التي تعزى متغير الوظيفة الحالية بالنسبة للإستبيان الموجهة لأفراد محل الدراسة						
المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
المحور الأول	بين المجموعات	0.075	4	0.019	0.226	0.923
	داخل المجموعات	5.033	61	0.083		
	المجموع	5.107	65			
المحور الثاني	بين المجموعات	0.306	4	0.076	1.019	0.405
	داخل المجموعات	4.574	61	0.075		
	المجموع	4.880	65			
المحور الثالث	بين المجموعات	0.032	4	0.008	0.314	0.868
	داخل المجموعات	1.540	61	0.025		
	المجموع	1.572	65			

المصدر: من إعداد الباحث بناء على استنتاجات معطيات التحليل الإحصائي لنتائج استبيان الزبائن باستخدام برنامج الـ SPSS

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يتضح لنا عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الوظيفة الحالية

تعزى باستخدام خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة ، وذلك لكون القيمة الإحصائية لجميع محاور فروق استخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي أكبر من القيمة الإحصائية المعتمدة (Sig=0.05).

**إختبار الفرضية الفرعية H<sub>04.5</sub>:** والتي مضمونها هو: يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الدخل تعزى الفروقات بين خدمة

النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

ولغرض إختبار هذه الفرضية نستخدم كذلك تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفروق في مستوى خدمة النقل

الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة لمتغير الدخل، وقد كانت لنا النتائج التالي:

الجدول رقم: 02-12 : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروق مستوى استخدام خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة والتي تعزى متغير الدخل بالنسبة للإستبيان الموجهة لزيائن محل الدراسة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
المحور الأول	بين المجموعات	0.464	3	0.155	2.067	0.114
	داخل المجموعات	4.643	62	0.075		
	المجموع	5.107	65			
المحور الثاني	بين المجموعات	0.126	3	0.042	0.548	0.652
	داخل المجموعات	4.754	62	0.077		
	المجموع	4.880	65			
المحور الثالث	بين المجموعات	0.235	3	0.078	3.625	0.018
	داخل المجموعات	1.337	62	0.022		
	المجموع	1.572	65			

المصدر: من إعداد الباحث بناء على استنتاجات معطيات التحليل الاحصائي لنتائج استبيان الزبائن باستخدام برنامج الـ: SPSS

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يتضح لنا عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الدخل تعزى استخدام خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وذلك لكون القيمة الإحتمالية لجميع محاور فروق استخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي أكبر من القيمة الإحتمالية المعتمدة (Sig=0.05).

### المطلب الثاني : مناقشة النتائج واختبار الفرضيات

سننتقل في هذا المطلب إلى مناقشة البيانات الخاصة بالزبائن الذين هم محل الدراسة وذلك من خلال الجنس، السن، المستوى التعليمي، مكان الإقامة، والدخل.

### الفرع الأول : تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة

تحليل الجدول رقم (2 - 3) الخاص بـ:

- طبيعة الجنس في عينة الدراسة : أظهرت نتائج الجدول أن أغلب المنتقلين في حافلات النقل الحضري العمومي إناث والتي بلغت نسبة 74.4% في حين بلغت نسبة الذكور 25.8% وقد يعود ذلك إلى طبيعة وطريقة عملية التوزيع الغير العشوائي للإستبيان.

- **عينة الدراسة حسب متغير السن:** أظهرت نتائج الدراسة فإن الفئة العمرية الأقل من 25 سنة هي الأكثر تنقلا إذ إستحوذت على أعلى نسبة مقدرة بـ 51.5 %، تليها الفئة العمرية بين ( 25 إلى 35 سنة) بنسبة 30.3%، وهذا ما يشير إلى أن الفئة العمرية الفتية (الشبابية) هي من كانت محل الدراسة وهي أيضا الفئة المستهدفة في دراسة البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، ومن خلال الإهتمام بهذه الفئة وتوفير وتحقيق متطلباتهم من أجل الوصول إلى الرضا والولاء، وذلك بالإستفادة من خدمات النقل الحضري العمومي الجماعي حضرا ومستقبلا.

- **عينة الدراسة حسب متغير التحصيل العلمي:** من خلال نتائج الدراسة فإن غالبية أفراد العينة المستقصاة من حملة الشهادات الجامعية بنسبة 79.1%، وهذا ما يشير إلى أن العينة المستقصاة تمتلك مؤهلات علمية تساعد في نشر الوعي عن الخدمات التي تقدمها حافلات النقل الحضري العمومي ومدى إسهامها في تعزيز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

- **عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة:** فقد أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة هم طلاب أو موظفين وذلك بنسب 56.1% وهذا ما يؤكد على ملائمة العينة للظاهرة المدروسة.

- **عينة الدراسة حسب متغير الدخل:** ومن نتائج الجدول السابق يتبين لنا بأن غالبية أفراد العينة المستقصاة والذي دخلها يقل عن 20000 دج قد بلغت نسبة 57.6% أي ما يعادل 38 فرد ثم تليها الفئة التي يتراوح دخلها بين ( 20001 دج، 40000 دج) بنسبة 27.3% وعليه فالدراسة قد شملت الفئة التي دخلها الشهري محدود وخلصنا في الأخير إلى أنها هي الفئة الأكثر تنقلا في حافلات النقل الحضري العمومي الجماعي.

### الفرع الثاني: مناقشة نتائج إتجاهات آراء العينة حول متغيرات الدراسة

تحليل رقم (01) الخاص بتقييم خدمة النقل الحضري العمومي من خلال البيانات التي تخص طبيعة إستخدام الأفراد لحافلات النقل الحضري العمومي:

توضح نتائج الجدول رقم (2 - 4) بأن الفترة "الصباحية والمسائية" هي التي يكثر فيها إستعمال حافلات النقل الحضري العمومي وذلك بنسبة 63.6%، وهذا ما تؤكدته الفقرة الموالية والمتمثلة في عدد مرات إستعمال حافلات النقل الحضري العمومي فكانت الإجابة عليه "مرة في اليوم أو أكثر" وذلك بنسبة 63.6%، ونرجع ماسبق ذكره إلى أن أغلب أفراد العينة المستقصاة يستعملون حافلات النقل الحضري العمومي "لقضاء حاجاتهم اليومية" سواء كانت تنقلهم للعمل أو الدراسة أو الزيارات... إلخ إذ إستحوذت على نسبة 74.2%، وتم تأييد العينة المستقصاة لإستخدامهم "لوسائل أخرى" للتنقل فكانت نسبتها 80.3% ومنه فالوسيلة الأكثر إستخداما تمثلت في "حافلات النقل الخاص" بنسبة 38.3% وذلك راجع إلى إنتشارها بكثرة وسيادتها في سوق النقل، وليس

هذا فحسب فقد أرجعوا السبب الرئيسي في إستخدامهم لحافلات النقل الحضري العمومي هو عدم إمتلاكهم "للسيارة" إذ إستحوذت هذه الأخيرة على نسبة 54.5% وهذا راجع إلى مكائبات أفراد العينة المستقصاة المحدودة، أو لثقافة إستغلالها لحافلات النقل الحضري العمومي التي تخفض الإزدحام في الطرقات والوصول في الموعد المناسب (عمل، دراسة، لقاء... إلخ).

## تحليل رقم (02) الخاص بتقييم الخدمات من خلال مستوى الخدمات المقدمة بالحافلة:

من خلال نتائج الجدول رقم (2 - 5) سيتم تقييم مستوى الخدمة في حافلات النقل الحضري العمومي سواء من ناحية ما توفره الدولة من (سعر، تصميم الداخلي للحافلة، المواقع والمحطات... الخ) أو من ناحية الإلتزامات الخاصة بمقدموا خدمة التنقل بالحافلة وفي مايلي عرض تفصيل أكثر عما سبق ذكره:

إن نوعية الخدمة (حسنة - رديئة) تعود بالدرجة الأولى على مقدم الخدمة، ومنه فالمعاملة التي يتلقاها أفراد عينة الدراسة من طرف (السائق والقاطض) مقدموا الخدمة بحافلات النقل الحضري العمومي كانت "متوسطة" بنسبة 69.7% وعليه فالعينة المستقصاة تتجه لإقتناء هذه الخدمة لتوفرها على "شروط السلامة" والتي بلغت نسبتها 33.3% وهذا ماسعت الدولة إلى تحقيقه في مثل هذه الحافلات عن غيرها، وكان لسعر النصيب الأوفر في إهتمام الدولة به ذلك أن غالبية المنتقلين على متن هذه الحافلات يجذبهم السعر وذلك من خلال الإجابة بـ "نعم" والتي إستحوذت على أعلى نسبة المقدرة بـ 57.8% وهو مبلغ معتول لمختلف الفئات من أجل ضمان تنقلهم بسهولة.

بالإضافة إلى ذلك فإن المدة التي تستغرقها الحافلة للوصول للأفراد إلى المكان المرغوب فيه غير مناسب من خلال الإجابة بـ "لا" وذلك بنسبة 78.8% إذ أرجع أغلبية العينة المستقصاة السبب في "كثرة المواقع التي تمر بها الحافلات" وذلك بنسبة 73.1% وكل موقف بطبيعة الحال ستستغرق به مدة بتوقفها من أجل نزول الأفراد وانتظار صعود الآخرين.

كما كان لأفراد العينة المستقصاة رأيهم في كيفية التعرف على حافلة النقل الحضري العمومي التي توصلهم إلى المكان المرغوب وذلك من خلال "رقم خط الحافلة" بنسبة 39.4% لأنه متعارف عليه لدى جميع أفراد العينة المستقصاة بخلاف الشريط المكتوب عليها وغيره، أما في ما يخص المواقع والمحطات فهي مناسبة لعدد كبير من أفراد العينة المستقصاة حيث إستحوذت الإجابة بـ "نعم" على نسبة 59.1% أما البقية المعارضة والتي كانت إجابتها بـ "لا" بنسبة 40.9% قد أرجعت السبب الرئيسي في عدم ملائمتها لهم إلى وجود "نقص في عدد المحطات" بنسبة إجابة قدرة بـ 57.6% المخصصة والمعتمدة من طرف البلدية أما الباقي هي محطات تتوقف بها الحافلة بصفة عشوائية.

إن عدم تلقي الأفراد لمشاكل وصعوبات أثناء تنقلهم بحافلة النقل الحضري العمومي والتي بلغت نسبة الإجابة بـ "لا" 77.6% وهذا هو الدافع الذي أثر على أفراد العينة المستقصاة وجعلهم يستغلونها في تنقلاتهم.

### تحليل رقم (03) تقييم خدمة النقل الحضري العمومي من خلال مدى تطبيقه للبعد الاجتماعي :

يظهر البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي من خلال الجدول رقم (2 - 6) كآتي:

سعر التنقل كما سبقت الإشارة إليه مناسب لأفراد العينة المسقاه والمقدر بـ 15 دج بخلاف أسعار الحافلات الأخرى الخاصة وتواجهه بالقرب من المنزل يعد عاملاً يساهم في زيادة إستغلالها حافلات النقل الحضري العمومي من خلال نسبة إجابة 50% من أفراد العينة المستقصاة.

حالة الطريق بالمدينة غير مناسبة وذلك بنسبة إجابة قدرت بـ 45.8% إذ يجد أغلب المنتقلين به صعوبة في التنقل للأماكن البعيدة وذلك بنسبة إجابة 77.3% من مجمل العينة المستقصاة ويظهر جلياً إستغلال المنتقل أكثر من محطة للوصول إلى تلك الأماكن البعيدة وحصلت على نسبة إجابة 59.1% من إجابات المستجوبين، بل وتوجد أحياء ومناطق لا يصل إليها حافلات النقل الحضري العمومي وهذا ما أقره المستجوبين بنسبة تصل إلى 80.3% .

إذ نرجع كل ما سبق ذكره إلى الهيئات المختصة التي مازالت لم تعيد النظر بعد إلى المحيط التي تسير عليه حافلة النقل الحضري العمومي "جغرافية الأحياء والشوارع" من جهة وإلى الأماكن البعيدة التي لا تصلها "عدم تهيأتها بخطوط" من جهة أخرى. أما فيما يخص التكفل بفئة ذوي الإحتياجات الخاصة فقد لقيت إهتماماً من حيث تخصيص أماكن للأفراد المعاقين حركياً "إستخدامهم للكرسي المتحرك" في هذا النوع من الحافلات، وذلك ما يؤكد إجابات الأفراد من خلال الإستبيان الموجه لهم.

### ثالثاً: تحليل نتائج إختبار الفرضيات

إختبار الفرضية الأولى H<sub>01</sub>: والتي مضمونها هو: للبعد الاجتماعي دور فعال في تحقيق وتفعيل التنمية المستدامة لخدمة النقل الحضري العمومي فمن خلال الجانب النظري والدراسات السابقة، بالإضافة إلى الجداول المتضمنة لنتائج المتوصل إليها في المحاور الثلاث

السابقة رقم (2-3)، (2-4)، (2-5)، (2-6) إتضح أن الفئة الشبابية هي الأكثر تنقلاً في حافلات النقل الحضري العمومي ونرجع ذلك لمحدودية الدخل لدى هذه الفئة قد يكون (بطل أو دخل أقل من 20000) والإهتمام الخاص والتكفل بذوي الإحتياجات الخاصة بتخصيص أماكن في حافلات النقل الحضري العمومي ومجانية التنقل، لضمان تنقل بشكل غير معيق في الوسط الحضري .



أما فيما يخص التغطية الزمانية والمكانية من طرف وسائل النقل الحضري العمومي التي تعد عاملا أساسيا والتي من خلالها يتم بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي، إذ أظهرت نتائج الجدول رقم ( 2 - 5) بالترام هذه الحافلات بمدينة ورقلة بالمدة المحددة "الزمن" والذي يظهر جليا من خلال نسبة التغطية الزمانية لحافلات النقل الحضري العمومي والتي بلغت (81.1%)، أما فيما يخص التغطية المكانية فالنتائج المتوصل إليها من المستجوبين أظهرت بوجود تغطية مقبولة بإستثناء بعض الأحياء التي لازالت تعاني من نقص التغطية، إذ تم إرجاع السبب في ذلك إلى نقص في جغرافية الأحياء والشوارع، ومنه يمكن تثبيت صحة هذه الفرضية .

**إختبار الفرضية الثانية H<sub>02</sub>:** والتي تنص: "يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة " .  
وذلك من خلال جدول رقم (2 - 7) تبين أن قيمة (sig) أقل من قيمتها المطلوبة ومن هنا يتم رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وتقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، أي يتم قبول الفرضية.

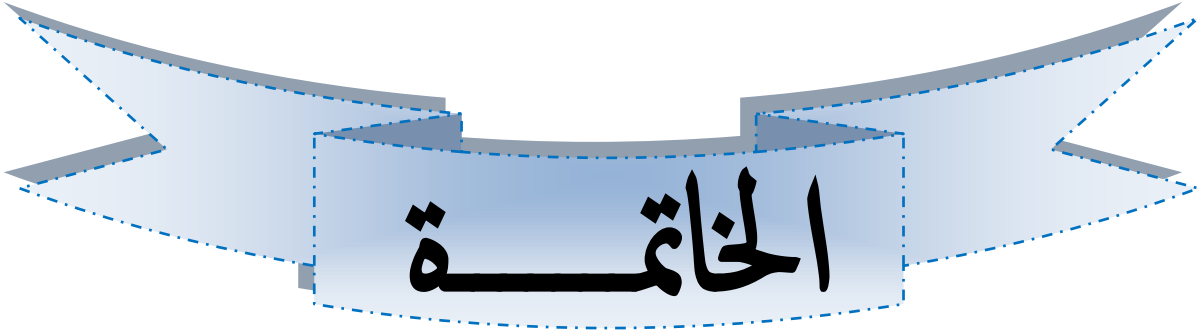
**الفرضية الثالثة وفروعها H<sub>03</sub>:** والتي تنص هو: يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية للزبون (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، والدخل) تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة .  
فن خلال الجداول التالية: رقم ( 2 - 7)، (2 - 8)، (2 - 9)، (2 - 10)، (2 - 11)، (2 - 12) إذ تبين بأن قيمة (sig) أكبر من قيمتها المطلوبة (0.05) وهي غير دالة إحصائيا وعليه تقبل الفرضية الصفرية H<sub>0</sub> التي تقر بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى الفروقات بين إستخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي وما بين المتغيرات (الجنس)، (السن)، (المستوى التعليمي)، (الوظيفة)، (الدخل) على الترتيب

ومنه يتم رفض هذه الفرضيات الفرعية الثلاث الخاصة بالفرضية الرئيسية الثالثة ويمكننا القول بأن المتغيرات الديموغرافية ليس لها تأثير على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي .

## خلاصة :

في هذا الفصل تم عرض نتائج الدراسة الميدانية والمتعلقة في خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيقها للبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، ومن أجل الوصول إلى هذا المقصد من دراستنا وبالتحليل الوصفي للخصائص الديمغرافية لأفراد العينة في معرفة آراء أفراد العينة المتكونة من مستخدمي حافلات النقل الحضري العمومي وذلك عن طريق التعرف على طبيعة تنقلات الأفراد وكيفية تقييمهم لمستوى وجودة الخدمات المقدمة بها بالإضافة إلى لمسها لجانب البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي، ومن تحليل نتائج الإستبيان الموزع على 70 فرد من مستخدمي حافلات النقل الحضري العمومي تم التوصل إلى مايلي :

إن البعد الاجتماعي يظهر أثره في خدمات النقل الحضري العمومي من خلال الإهتمام بالفئات الاجتماعية المختلفة "الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، الشباب الذي هو في غالبية الأحوال بطل" وهذا ما تم توضيحه عند إختبارنا لفرضيات الدراسة.



## الخاتمة:

لقد عرف قطاع النقل نشاطا واسعا باعتباره الركيزة الأساسية للاقتصاد القومي والذي أدى إلى توطين مراكز نشاطا تختلف من حيث موقعها، والتي لا يمكن أن تؤدي بدون حركة الأشخاص والبضائع فمن خلال هذا التناسق القائم في الوسط إذ تولد عنه أنواع عديدة من النقل في المجال الحضري إذ يعتبر النقل الحضري العمومي (النقل الحضري العمومي الجماعي للمسافرين) أحد هذه الأنواع المرتبطة إرتباطا مباشرا في حياة الفرد وذلك لإشباع حاجاته عند مستوى خدمة مقدمة ذات كفاءة وفاعلية وبالتالي فقد كانت إشكالية البحث تدور حول الكيفية التي يساهم بها النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، ولغرض توضيح إشكالية الظاهرة المدروسة تم طرح مجموعة التساؤلات التي يدور محورها حول نفس الموضوع، كما أتبناها بمجموعة من الفرضيات للشقين النظري والتطبيقي، حول الكيفية التي يمكن لخدمة النقل الحضري العمومي من تحقيق بعدها الاجتماعي للتنمية المستدامة والتي تم معالجتها بنوع من الجدية من خلال الدراسة الميدانية التي أفدتنا إلى توزيع قائمة أسئلة لتحديد أهم عناصر البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة لخدمة النقل ومن أجل الإجابة على الإشكالية التي تم طرحها واختبار الفرضيات الموضوعة قيد الدراسة يمكن الخروج بمايلي:

**أولا: معالجة فرضيات الدراسة التطبيقية :** بعد إختبار فرضيات الدراسة التطبيقية وبناءا على التحليل الخاص بتلك الإختبارات

كانت لنا النتائج التالية:

- من خلال تتبع نتائج الفرضية الأولى تم الخروج بأن البعد الاجتماعي يؤثر على خدمات النقل الحضري العمومي وهذا راجع إلى الدور الفعال الذي يحققه في تفعيل التنمية المستدامة لدى خدمة النقل الحضري العمومي وهذا حسب نتائج الإستبيان الموجهة لمستخدمي النقل الحضري العمومي وبالتالي سيتم قبول الفرضية؛

وقد أشارت أيضا نتائج الفرضية الأولى إلى أن التغطية الزمانية والمكانية من طرف وسائل النقل الحضري العمومي هي عامل أساسي إذ يساهم في ربط خدمة النقل الحضري العمومي وبعدها الاجتماعي للتنمية المستدامة بشكل فعال .

ويتبع نتائج الفرضية الثانية والخاصة بتأثير إستخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي، تبين لنا أن متوسط الفروق للأبعاد ظهر موجب والمقدر بـ 2.37879، وبالتالي سيتم قبول الفرضية وذلك من خلال ماتم تسجيله أيضا في القيمة الإحتمالية لهذا الأثر والمقدر بـ (0.000) وهي أقل من القيمة المطلوبة (0.05) .

ويتبع نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة وفروعها، والخاصة بالأبعاد الديمغرافية لخدمة النقل الحضري العمومي وبعدها الاجتماعي للتنمية المستدامة يتبين لنا بأن متوسط فروق الأبعاد ظهر لنا موجب وبالتالي سيتم قبول فرضية عدم القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ؛

- فيما يخص الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثالثة فقد أظهرت النتائج إلى عدم وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين المتوسطين الحسابيين لإجابات أفراد الفئتين وهما فئة الذكور وفئة الإناث، وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لإستخدام المتغيرات الديمغرافية للبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي ما بين الذكور والإناث أي (رفض الفرضية الفرعية الأولى الخاصة بالفرضية الرئيسية الثالثة).

- أما بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية والخاصة بالفرضية الرئيسية الثالثة فقد إتضح لنا عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير السن تعزى الفروقات بين خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة" ، وذلك لكون القيمة الإحتمالية لجميع فروق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي أكبر من القيمة الاحتمالية المعتمدة (Sig=0.05) وبالتالي يتم قبول فرضية عدم بالنسبة لمتغير السن (رفض الفرضية الفرعية الثانية الخاصة بالفرضية الرئيسية الثالثة).

وبخصوص الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثالثة فقد تم التوصل لعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي يعزى البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي وذلك لكون القيمة الإحتمالية لجميع الفروق أكبر من القيمة الإحتمالية المعتمدة (Sig=0.05) وبالتالي يتم قبول فرضية عدم بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي (رفض الفرضية الفرعية الثالثة الخاصة بالفرضية الرئيسية الثالثة).

وفما يتعلق بالفرضية الفرعية الرابعة والخاصة بالفرضية الرئيسية الثالثة فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الوظيفة الحالية يعزى البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي ، وذلك لكون القيمة الإحتمالية لجميع فروق أكبر من القيمة الإحتمالية المعتمدة (Sig=0.05) وبالتالي يتم قبول فرضية عدم بالنسبة لمتغير الوظيفة الحالية (رفض الفرضية الفرعية الرابعة الخاصة بالفرضية الرئيسية الثالثة) ؛

كما أظهرت نتائج إختبار الفرضية الفرعية الخامسة والخاصة بالفرضية الرئيسية الثالثة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغير الدخل يعزى البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي ، وذلك لكون القيمة الإحتمالية لجميع فروق أكبر من القيمة الإحتمالية المعتمدة (Sig=0.05) ومنه يتم قبول فرضية عدم (رفض الفرضية الفرعية الخامسة الخاصة بالفرضية الرئيسية الثالثة) .

## ثانيا: الإقتراحات والتوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، تقدم مجموعة من التوصيات والإقتراحات سعياً لإدراك خدمة نقل محففة للبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وهذه التوصيات هي:

1- إعداد دراسات تتطرق بشكل موسع للمتاعب التي يتلقاها المسافرون خلال تنقلاتهم اليومية في المجال الحضري، وذلك بهدف تحسين مستوى ونوعية الخدمة.

- 2- إجبار أرباب الحافلات على تجديد مركباتهم واستبدالها بحافلات تناسب أكثر لفئة ذوي الحاجات الخاصة .
- 3- إعادة تهيئة المواقع وإنجازها بطريقة تلائم المعوقين حركيا.
- 4- خلق خطوط حضرية جديدة تغطي المناطق المتضررة من نقص وسائل النقل.
- 5- إستحداث فرق نقل بالمناوبة في فترات الليل والصباح الباكر لضمان تنقل الأفراد في الشروط التي تتم بها خلال النهار.
- 6- توفير أعوان الأمن على مستوى المحطات والمواقف.

### ثالثا: أفاق البحث

- دور خدمة النقل الحضري العمومي الجماعي في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة "ترامواي ورقلة".
- أهمية تطبيق التسويق في قطاع النقل الحضري العمومي "ETU".
- تأثير إستخدامات النقل الحضري العمومي على البعد البيئي من أجل تنمية مستدامة.



قائمة المراجع

## قائمة المراجع

1. الجريدة الرسمية الجزائرية "قانون رقم 13/01 يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه الجزائر" الجزائر، 2001، عدد44.
- أولاً: باللغة العربية
- أ. الكتب:

1. حمد سليمان المشوخي، "اقتصاديات النقل والمواصلات"- دار الفكر العربي القاهرة، 2003، ص ص: 21-22.
2. خالد مصطفى قاسم "إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة" الإسكندرية 2007.
3. عثمان محمد غنيم، ماجدة أحمد أبو زنطة، التنمية المستدامة فلسفتها وتخطيطها أدوات قياسها، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
4. محمد إبراهيم عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، (عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 1999).

## ب. الأطروحات والرسائل الجامعية:

1. بهاز الجليلي "مساهمة القطاع السياحي في تحقيق التنمية المستدامة- دراسة حالة ولاية غرداية -" مذكرة ماجستير في العلوم ال إقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير البيئة، جامعة ورقلة، 2008.
2. ديدي عبد الغني، "رضا الزبون على خدمات النقل دراسة حالة مؤسسة مترو الجزائر-"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة ورقلة، 2013- 2014.
3. رباح أم الخير، "دور التسويق في مؤسسات النقل في تحقيق التنمية المستدامة - دراسة حالة شركة الوحدة للنقل -" مذكرة ماستر في العلوم ال إقتصادية، تخصص تسويق خدمات، جامعة ورقلة، 2013.
4. زروقي بلال "تسويق النقل العمومي شبه الحضري وتأثيره على تنقله وحركة الزبون دراسة حالة مؤسسة (et) للنقل العمومي الشبه حضري"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة ورقلة، 2012 - 2013.
5. زكريا المقلاتي، "دراسة تحليلية لتسيير النقل الجماعي داخل الوسط الحضري المؤسسة العمومية للنقل الحضري - ETUB- باتنة نموذجاً"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة باتنة، 2010-2011.
6. غنية بركات "قياس رضا مستعملي خدمات النقل العمومي الحضري الجماعي دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري عناية (ETA)" مذكرة ماجستير في العلوم ال إقتصادية، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة قالمة 2010، 2009. غير منشورة.
7. فؤاد مسعودي، "التسويق في النقل الحضري العمومي حالة المؤسسة العمومية للنقل تا حضري بسطيف ETUS-"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة باتنة، 2010- 2011.
8. لامية عبيد الله، "خدمة النقل الحضري العمومي الجماعي وعلاقتها بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة" ، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة باتنة، 2010-2011.
9. لوهابي وليد "النقل الحضري العمومي الجماعي دراسة حالة الخط الحضري بوزوران - المحطة الجديدة باتنة-" مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة، تخصص اقتصاد النقل والامداد 2010- 2011.

## ج. الملتقيات والمجلات العلمية:

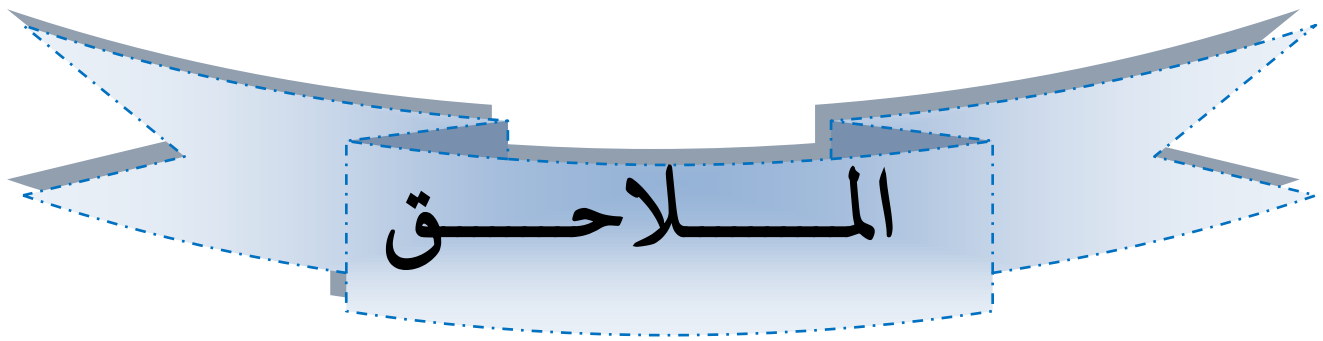
1. الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، تم التصفح على الموقع <http://www.ou.org> تاريخ الاطلاع 2015/03/04 على الساعة 12:20.



1. جميلة الجوزية، أهمية المحاسبة البيئية في إستدامة التنمية، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الدولي حول سلوك المؤسسات ال إقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة ال إجتماعية، يومي 20 و21 نوفمبر 2012، جامعة ورقلة، .
2. ريده ديب، "التخطيط من أجل التنمية المستدامة"، مجلة العلوم الهندسية، جامعة دمشق، مجلد 25، العدد الأول، 2009.
2. عبد السلام أديب، أبعاد التنمية المستدامة، تم التصفح على الموقع <http://ebooks.9.com/doc.8.html> /التنمية تاريخ الاطلاع 2015/03/30 على الساعة 17:00 .
- د. مواقع الإنترنت:
3. وزارة البيئة، جهاز الشؤون البيئة - التنمية المستدامة - تم التصفح على الموقع [www.eeaa.gov.eg](http://www.eeaa.gov.eg) تاريخ الاطلاع 2015/03/04 على الساعة 18:00.

### ثانيا: باللغة الأجنبية

1. jacques lendrevie et julien lévy,debat mercator" MARKETING ET Développement durable(transformation ou recuperation ? sur le site : [http// www.mercato-publicitor.fr/img/pdf/mercator\\_debat\\_developpementdurable.pdf](http://www.mercato-publicitor.fr/img/pdf/mercator_debat_developpementdurable.pdf).consulté le 04-03-2015.
2. Thierry Raes et autres, **développement durable(aspects stratégiques et opérationnels)** Editions francis lefebver, 2010.



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص تسويق خدمات

الأخ(ة) الكريم(ة): السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد ...

بغية التمكن من إثراء دراستنا حول « تسويق خدمة النقل الحضري » وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات من جامعة ورقلة، قمنا بإعداد استبيان يتعلق بموضوع الدراسة الموسوم بـ: « دور خدمة النقل الحضري في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة - دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي خدمات النقل الحضري - منطقة ورقلة - »، ولهدف المساهمة في إعداد تقييم لهذا الموضوع، نحن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم المساهمة في إثراء هذا الموضوع بتعبئة الاستبيان المرفق بالبيانات المطلوبة بدقة وموضوعية وإعادتها إلينا في أقرب فرصة ممكنة، لأن أهمية الدراسة ونتائجها تعتمد في المقام الأول على المعلومات المقدمة منكم، مع العلم أن البيانات والمعلومات التي ستقدمونها في هذا الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

شاكركم لكم حسن تعاونكم.

إعداد الباحثة: العطرة العقون إشراف الدكتور: حكيم بن جرو

1. أستعمل الحافلة في تنقلاتي في الفترات التالية:.

صباحاً؛  مساءً؛  صباحاً ومساءً؛  ليلاً؛  في كل الأوقات.

2. عدد مرات استعمال الحافلة هو:.

مرة في اليوم أو أكثر؛  مرة في الأسبوع أو أكثر؛  أحياناً (مصادفة)؛  استثنائياً؛  أخرى، حدد؛ .....

3. ما هو سبب استعمالك للحافلة:.

لا أملك سيارة؛  تسعيرة اقتصادية (سعر مناسب)؛  متاحة ومتوفرة في أي وقت؛  حماية للبيئة؛

أفضل الوسائل المتاحة للنقل؛  أخرى؛  أذكرها .....

4. إن السبب من وراء استخدامي لحافلات النقل الحضري هو:.

التوجه للعمل؛  التوجه للتسوق؛  استغلالها لقضاء مختلف الحاجات؛  أخرى؛  أذكر. ....

5. استعمال وسائل أخرى للتنقل: . نعم؛  لا.

6. في حالة الإجابة بلا يعود سبب ذلك لـ: .....

7. في حالة الإجابة بنعم فإن وسائل النقل المستعملة هي:.

سيارة أجرة؛  حافلات النقل الخاص؛  نقل غير رسمي (فرود)؛  دراجة؛  أخرى؛  أذكرها .....

الجزء الثاني: تقييم مستوى الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري

8. المعاملة التي اطلقها من طرف كل من سائق وقابض حافلات النقل الحضري هي: حسنة؛  متوسطة؛  رديئة.
9. تتوفر حافلات النقل الحضري على: الراحة؛  النظافة؛  الأمان؛  السلامة؛  أخرى أذكرها.....
10. المدة المستغرقة للوصول للمكان المرغوب فيه (زمن استغلال الحافلة في التنقل) مناسب لك: نعم؛  لا.
11. في حالة الإجابة بلا يعود سبب ذلك ل: وجود نقص في الحافلات؛  الاكتظاظ في المرور؛  كثرة مواقف الحافلات؛  أخرى أذكرها.....
12. اتعرف على الحافلة التي ستوصلني للمكان المرغوب فيه عن طريق: رقم خط الحافلة؛  ترقيم الحافلة؛  عنوان الخط المكتوب عليها؛  أخرى، أذكرها.....
13. تسعيرة التنقل مناسبة لي: نعم؛  لا.
14. في حالة الإجابة بلا يعود سبب ذلك ل: .....
15. المواقف والمحطات المستخدمة من طرف حافلات النقل الحضري مناسبة: نعم؛  لا.
16. في حالة الإجابة بلا يعود سبب ذلك ل: وجود نقص في عدد المحطات  أماكن تواجد مواقف الحافلة الغير ملائمة  كلاهما
17. أتلقى بعض المشاكل والصعوبات أثناء تنقلي في الحافلة: نعم  لا.
18. في حالة الإجابة بـ "نعم" يعود سبب ذلك ل: غياب الأمان؛  سوء المعاملة؛  عدم الالتزام بالرحلات؛  أخرى أذكرها.....

الجزء الثالث: البعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري

19. إن سعر التنقل في الحافلة هو: مناسب؛  مرتفع؛  منخفض.
20. كوني استغل حافلات النقل الحضري فهي بالنسبة لي تتميز ب: خدمات جذابة؛  قريبة من منزلي؛
21. تتواجد في مناطق مهيأة بوسائل الراحة؛  عددها كافي ومتوفرة دوماً؛  أخرى أذكرها.....
22. تتوفر حافلات النقل الحضري على أماكن ومرافق لذوي الحاجات الخاصة: نعم؛  لا.
23. في حالة الإجابة بلا يعود سبب ذلك ل: .....
24. توجد أحياء ومناطق لا تصل إليها حافلات النقل الحضري: نعم  لا
25. في حالة الإجابة بـ "نعم" يعود سبب ذلك ل: .....
25. الشوارع الموجودة في ضواحي المدينة مناسبة لحافلات النقل الحضري نعم؛  لا.
26. حالة الطرق الموجودة ضواحي المدينة مناسب لحافلات النقل الحضري: مناسب؛  غير مناسب.
27. أجد بعض الصعوبات في التنقل إلى الأماكن البعيدة عبر حافلات النقل الحضري: نعم؛  لا

28. أستعمل وأستغل أكثر من محطة للوصول للمكان المحدد عبر حافلات النقل الحضري .: نعم؛  لا.
29. أوقات تواجد حافلات النقل الحضري بكثرة هو.: الصباح؛  منتصف النهار؛  المساء؛  الليل.
30. حافلات النقل الحضري مناسبة وملائمة لفئة ذوي الحاجات الخاصة.: نعم؛  لا.

### البطاقة الشخصية

- الجنس: ذكر؛  أنثى.
- السن: أقل من 25 سنة؛  من 25 سنة إلى 35 سنة؛  من 36 سنة إلى 46 سنة؛  أكثر من 47
- المستوى التعليمي: بكالوريا أو أقل؛  جامعي؛  دراسات عليا؛  أخرى حدد.....
- الوظيفة الحالية: موظف؛  عمال حرة؛  بدون عمل؛  متقاعد؛  طالب؛  أخرى.  أذكرها
- الدخل: أقل من 20000 دج؛  بين 20001 دج و 40000 دج؛  بين 40001 دج و 60000 دج  أكثر من 60001

الملحق رقم 02

N°: .....

بطاقة النقل الحضري لورقلة

الاسم و اللقب

مخالفة الى : .....

ملاحظة :

- تقديم البطاقة اجباري اثناء الصعود و المراقبة .  
- لا ترد حقوق الاشتراك في حالة عدم استعمال البطاقة .  
- تسلم البطاقة للمؤسسة لتجديد صلاحيتها نهاية الاسبوع

عبد السلام  
ملاحظة الاستعمال

الملحق رقم 03

مؤسسة النقل الحضري لورقلة

بطاقة نقل مجاني

معاق و مرافق

الرقم : .....

الاسم : .....

اللقب : .....

نوع الإعاقة : .....

صلاحية البطاقة إلى غاية : .....

الصورة

الملحق رقم 04

N°: ...../2015

1 200.00 ج

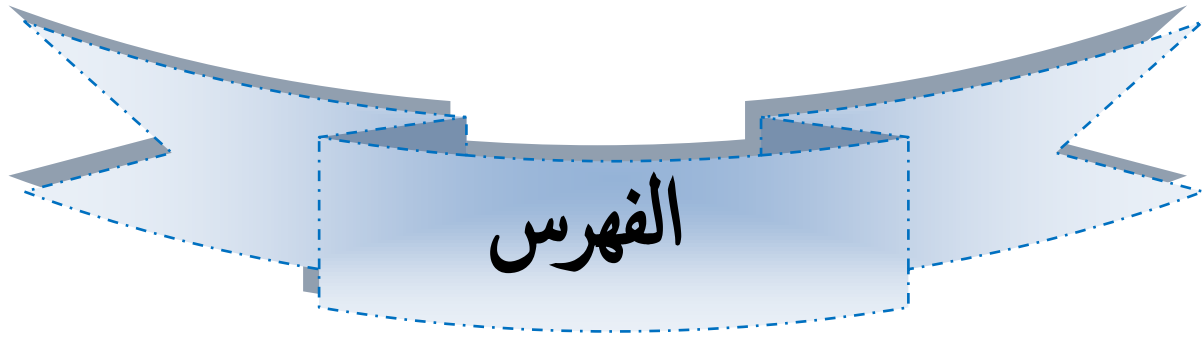
بطاقة الاشتراك

معرض خاص بالخط رقم 14 \* سوق العجر / الشط \*

ابتداء من: .....

- تقديم البطاقة اجباري اثناء الصعود و المراقبة .  
- هذه البطاقة صالحة لمدة شهر واحدة .





الفهرس العام		
I	الإهداء	
II	كلمة شكر	
III	ملخص الدراسة	
IV	قائمة الأشكال	
V	قائمة الجداول	
أ		المقدمة:
	الإطار النظري لخدمة التنمية المستدامة	الفصل الأول
02		تمهيد:
03	خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة	المبحث الأول
03	خدمة النقل الحضري العمومي	المطلب الأول
03	تعريف خدمة النقل وخصائصها	الفرع الأول
05	خدمة النقل الحضري العمومي ووسائلها	الفرع الثاني
07	العوامل المؤثرة في النقل الحضري العمومي	الفرع الثالث
07	البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي	المطلب الثاني
07	مفهوم وأهداف التنمية المستدامة	الفرع الأول
09	البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة	الفرع الثاني
10	الجانب الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي	الفرع الثالث
11	الدراسات السابقة للموضوع	المبحث الثاني
12	الدراسات السابقة باللغة العربية	المطلب الأول
12	الدراسات المتعلقة بخدمة النقل الحضري العمومي	الفرع الأول
13	الدراسات المتعلقة بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة	الفرع الثاني
14	الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	المطلب الثاني:
15		خلاصة الفصل الأول
	الدراسة الميدانية لخدمة النقل الحضري والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة	الفصل الثاني
17		تمهيد
18	الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية	المبحث الأول
18	الطريقة المستخدمة في الدراسة	المطلب الأول
18	مجتمع وعينة الدراسة	الفرع الأول
19	متغيرات الدراسة	الفرع الثاني



21	الأدوات المستخدمة في الدراسة	المطلب الثاني
21	أداة الدراسة	الفرع الأول
23	الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات	الفرع الثاني
24	عرض ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية	المبحث الثاني
24	عرض نتائج الدراسة التطبيقية	المطلب الأول
24	عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية	الفرع الأول
26	عرض النتائج واختبار الفرضيات	الفرع الثاني
37	مناقشة نتائج واختبار الفرضيات	المطلب الثاني
37	تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة	الفرع الأول
38	مناقشة نتائج إتجاهات آراء العينة حول متغيرات الدراسة	الفرع الثاني
42		خلاصة الفصل الثاني
44		الخاتمة
47		قائمة المراجع
49		قائمة الملاحق
54		الفهرس العام