أهمية تسويق خدمات النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

The importance of marketing public urban transport services in achieving the social dimension of sustainable development

حكيم بن جروة
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة قاصدي مرباح ورقلة

نور الدين مزهودة
مخبر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة
جامعة قاصدي مرباح ورقلة

ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور تسويق خدمات النقل الحضري العمومي في المساهمة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، إضافة إلى معرفة مستوى ونوعية الخدمات المتوفرة في النقل الحضري العمومي بمدينة ورقلة وكيف يمكن لها أن تحقق تنمية مستدامة انطلاقا من بعدها الاجتماعي. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم وتوزيع استمارة أسئلة متعلقة بموضوع الدراسة والتي شملت على (21) فقرة حول كل من النقل، تقييم مستوى خدمات النقل الحضري بورقلة، والجانب الاجتماعي لخدمات النقل الحضري العمومي ومساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من أجل جمع البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 21)، لعينة مكونة من (284) مفردة، كما تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، وبعد إجراء عملية التحليل تم التوصل إلى أن لخدمات النقل الحضري العمومي دور فعال في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، إضافة إلى أن التغطية الزمنية والمكانية من طرف وسائل النقل الحضري العمومي هي عامل أساسي ومهم كونه يساهم في ربط خدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: نقل، خدمات النقل الحضري، بعد اجتماعي، تنمية مستدامة ...

Abstract:

This study aims to clarify the role of marketing urban public transportation services in contributing to achieve the social dimension of sustainable development. In addition to knowing the level and quality of services available in urban transport in Ouargla city and how it can achieve sustainable development based on its social dimension. The researcher designed and distributed a questionnaire related to the subject of the study, which included (21) paragraphs on transport, evaluation of the level of urban transport services in Ouargla, and the social aspect of public urban transport services and their contribution to achieving sustainable development. In order to collect, analyze the data and test the hypothesis of the study we used the statistical package for social sciences (21 SPSS) for a sample of (284). Numerous statistical methods were used to achieve the objectives of the study. After the analysis, it was found that public urban transport services have an effective role in achieving the social dimension of sustainable development. In addition to the temporal and spatial coverage of public urban transport, is an important and essential factor as it contributes to link urban public transport services and the social dimension of sustainable development.

Key words : Transportation, Urban transport services, Social dimension, Sustainable development ...

تمهيد :

يتطلب الوقت الحالي من جميع القطاعات والأنشطة الاقتصادية مواكبة التطورات والتغيرات التي حدثت والتي ستحدث مستقبلا، وذلك من أجل تحقيق تنمية مستدامة شاملة، إلا أن هذا لن يتم إلا من خلال التقيد والالتزام بمختلف الأساليب المساعدة على تحقيق هذه التنمية، لهذا كان من نصيب المؤسسات والمنظمات ذات التوجه الخدمي الحظ الأوفر لتحقيق هذه المساهمة الفعالة وذلك كون قطاع الخدمات والمعروف بالقطاع الثالث يشمل عدة خدمات منها النقل،الفنادق، البنوك...الخ.

ومن خلال التطرق بالدراسة والبحث عن أهم القطاعات المساهمة في ذلك نجد قطاع النقل الذي يتميز باختلاف أنواعه كالنقل البري، الجوي والبحري، والذين يشكلون جزءا مهما في الحياة المعاصرة وتحقيق نوع من التنويع الاقتصادي، فمن خلاله تقاس مستوى تحضر الدولة لأنه المسؤول عن تنشيط حركة الحياة في المدينة بكافة أنشطتها الاقتصادية والاجتماعية.
وعلى اعتبار أن النقل البري يعد أحد ركائز النقل في الجزائر وذلك لمساهمته الفعالة في دفع التنمية الاقتصادية والاجتماعية إلى الأمام، بحيث يمثل النقل الحضري العمومي الجماعي الذي هو أحد أنواع النقل البري عنصر أساسي في حياة الأفراد وأن الاهتمام 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 استغلالها المسيء 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 والتنمية المستدامة، الذي يعتبر المنهج الفعال من أجل تحسين وزيادة مردودية هذه المؤسسات.

ومن أجل ما تقدم جاءت هذه الدراسة التي تهدف إلى دراسة مدى مساهمة خدمات النقل الحضري العمومي في تحقيق أحد أبعاد التنمية المستدامة والمتمثل في البعد الاجتماعي، لذلك سيتم معالجة هذه الدراسة ضمن أربعة محاور يتناول الأول منها الإطار العام للدراسة (المقدمة) فيما تضمن المحور الثاني الأدبيات النظرية للدراسة وخصص المحور الثالث إلى طريقة أو منهجية الدراسة (معالجة واختبار فرضيات الدراسة) واختتم الدراسة بالمحور الرابع والخاص بالنتائج والمناقشة (تقديم أهم الاستنتاجات والتوصيات).

1. مشكلة الدراسة:

تنبع مشكلة الدراسة نتيجة لما تشهده الساحة الاقتصادية من جهود تستدعي البحث عن أساليب وبدائل جديدة تتمكن منها الدولة من تنويع أنشطتها الاقتصادية، ولعل من بينها نجد قطاع النقل وخدماته الذي إذا تمكنت الدولة من الاستثمار به بصورة مناسبة يمكن لها أن تجد بدائل جديدة تساهم بها في خدمة وتطوير المجال الاقتصادي لها، وعلى اعتبار أن النقل يتميز بنوع من الخصائص تميزه عن غيره من القطاعات فإنه من الجدير التوجه له بالدراسة من أجل الكشف عن أهميته في تحقيق التنمية المستدامة، لاسيما وأنه يرتبط في أحد أطرافه بالفرد أو المجتمع الذي له تأثير نتيجة استغلاله واستعماله لمختلف وسائل النقل، وعليه كانت هاته الدراسة التي تساهم في الكشف عن الدور الذي يؤديه تبنى الدول للنقل بصفة عامة والنقل الحضري الموجه للأفراد في تحقيق التنمية المستدامة وبالضبط البعد الاجتماعي منها، وعليه سيتم معالجة هاته الدراسة انطلاقا طرح السؤال التالي:

كيف يمكن لتسويق خدمات النقل الحضري العمومي بمدينة ورقلة أن تساهم في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؟

2. أهمية الدراسة:

تستند الدراسة أهميتها من كونها تعالج موضوع يعتبر من أهم المواضيع النظرية الملموسة 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 في كونها تساعد في تحليل وتشخيص وضعية قطاع النقل في مدينة ورقلة وذلك بطريقة موضوعية وهذا من أجل الوقوف على أهم المشاكل والمعوقات والحلول المقترحة، إضافة لذلك فإن أهمية الدراسة تتلخص في:

- تنبثق أهمية الدراسة من ضرورة التوصل إلى فهم أعمق ودقيق لمتغيرات الدراسة المتمثلة في كل من خدمات النقل الحضري، التنمية المستدامة، والبعد الاجتماعي؛
- الأهمية التي تتبناها خدمات النقل الحضري في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة تنبع من خلال التقرب من المجتمع وتحديد أهم عناصر البعد الاجتماعي المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة انطلاقا من توفير واستغلال خدمات النقل الحضري.

3. هدف الدراسة :

انطلاقا من المشكل المطروح في الدراسة، الذي يهدف إلى توضيح دور خدمات النقل الحضري العمومي في المساهمة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة فإن الدراسة تهدف إضافة لذلك الوصول إلى:

- التعرف على مفهوم كل من النقل الحضري العمومي، خدمة النقل الحضري العمومي، البعد الاجتماعي والتنمية المستدامة؛
- معرفة مستوى ونوعية الخدمات المتوفرة في النقل الحضري العمومي؛
- قياس البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي من وجهة نظر المتنقلين؛
- التعرف على مدى أهمية النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- تقديم مجموعة من الاستنتاجات، التوصيات والاقتراحات التي تساعد المؤسسات على التبني الجيد والسليم لتحقيق البعد الاجتماعي والتنمية المستدامة في مجال النقل الحضري العمومي.

4. فرضيات الدراسة:

بناءا على المشكل المطروحة للدراسة فإنه سيتم معالجتها انطلاق من صياغة الفرضيات التالية:

- H_{01}: تسويق خدمات النقل الحضري العمومي له دور فعال وإيجابي في تحقيق وتفعيل البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- H_{02}: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تسويق خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- H_{03}: يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية للزبون (الجنس، السن، الوظيفة، المستوى التعليمي والدخل) بين خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

5. منهجية الدراسة :

من أجل القيام بتقديم دراسة شاملة وافية فإنه سيتم الاعتماد في معالجتها على كل من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والإحصائي، بحيث المنهج الوصفي: والمتعلق بالجانب النظري والذي يهتم بتحديد طبيعة الموضوع وتأصيل المفاهيم النظرية المتعلقة بخدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وهو ما سيساهم 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 الانترنت ذات صلة بالموضوع، بينما المنهج التحليلي والإحصائي فيتعلق بتحليل آراء مستخدمي حافلات النقل الحضري العمومي بهدف الوصول إلى اقتراحات واستنتاجات تساهم في تطوير وتحسين خدمات النقل العمومي.

6. الدراسات السابقة :

قبل التطرق بالدراسة لدور خدمات النقل الحضري في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، تجدر بنا الإشارة لبعض الدراسات التي تناولت الموضوع بالدراسة والتحليل وذلك ضمن أحد شقيه سواء خدمات النقل الحضري، التنمية المستدامة والبعد الاجتماعي لها، والتي خلال تفحصنها لها نوجزها في النقاط التالية:

- دراسة سليم بوقنة:[1] والموسومة بـ: " دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي – دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة– "، هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع مستوى ونوعية خدمات النقل الحضري الجماعي بالحافلة في مدينة قسنطينة وذلك من خلال استقصاء آراء المتنقلين ومنه التعرف على طبيعة تنقلات الأفراد وحقيقة اتجاهاتهم ومستوى ونوعية الخدمات المقدمة لهم، مع الكشف عن الأساليب الجديدة التي تؤدي إلى الرفع من مستوى ونوعية الخدمة في النقل الحضري للحافلة، وقد عالج الباحث الدراسة كما تم الإشارة إليها باستبيان تم توزيعه على عينة من الأفراد المستخدمين لحافلات النقل الجماعي والبالغ عددهم 600 فرد، والتي من خلالها تم التوصل إلى بعض النتائج من أهمها هو أن مستوى خدمات النقل الحضري في يشهد أضعف درجاته كونها غير كافية لتلبية كل الشرائح، كما توصل الباحث إلى وجود بعض المؤشرات المساعدة على تحسين جودة الخدمة وفي المرتبة الأولى نجد مؤشر الأمن فالوقت فالاستقبال ... الخ؛
- دراسة نواري سياري:[2] والموسومة بـ: " دراسة سوق النقل الحضري العمومي بالحافلات – دراسة حالة مدينة قسنطينة– "، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم سوق النقل الحضري للحافلات في مدينة قسنطينة على ضوء قوى العرض المتمثلة في قدرة نظام النقل الحضري على تغطية الطلب المتمثل في كل مستعمل لهذه الخدمة في ظل المنافسة القائمة بين المتعامل الحكومي والخواص، وذلك في إطار تغيرات البيئة الكلية والجزئية السائدة، إضافة إلى محاولته تشخيص سوق النقل الحضري من خلال تحديد نقاط القوة والضعف ومختلف الفرص والتهديدات، مع معرفة آراء وتوجهات وتوقعات وحاجات مستعملي هذه الخدمة من أجل تلبيتها، وبذلك تم معالجة الدراسة من خلال توزيع استبيان لعينة بلغ حجمها 1261 مفردة خلصت نتائجها إلى أن النقل هو المحرك الأساسي للحياة الحضرية في المدينة إضافة إلى أن جودة خدمة النقل الحضري المقدمة تعكس كفاءة وفعالية السوق بكل مكوناتها، ومستوى تلك الخدمة يرتبط مع تنظيم شبكاته ... الخ؛
- دراسة حكيم بن جروة، أم الخير ربوح:[3] والموسومة بـ: " دور تسويق خدمة النقل في تحقيق التنمية المستدامة – دراسة حالة شركة الوحدة للنقل بحاسي مسعود – "، وهي دراسة كان الهدف منها محاولة إيجاد علاقة تسويق خدمة النقل بالتنمية المستدامة من خلال إبراز مساهمة النقل في تحقيق متطلبات البعد الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي، لتمكّن من الحصول على خدمات نقل تتسم بالجودة والكفاءة وتلبي احتياجات مختلف مستخدميها. حيث تمثلت الدراسة التطبيقية للتسويق والتنمية المستدامة في شركة الوحدة للنقل بحاسي مسعود، وقد توصلت الدراسة إلى أن دور تسويق خدمة النقل تتجلى في تحقيق متطلبات الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للتنمية المستدامة، إلا أن هذا الأمر يبقى نسبياً لعدم وجود مؤشرات للتنمية المستدامة تتعلق بنقل البضائع بصفة مطلقة ومرتبطة مباشرة بالموضوع؛
- دراسة مسعودة بوزيدي:[4] والموسومة بـ: " سياسات تخطيط النقل الحضري في إطار ضوابط التنمية المستدامة – دراسة حالة مدينة الجزائر – "، إن الدافع من وراء هذه الدراسة هو الوقوف على أسباب النمو الحضري غير المنظم والناجم عن عدم مواكبة سياسات النقل الحضري للتطور السكاني والعمراني وما أسفر عنه من مشاكل المرور على مستوى مدينة الجزائر، إضافة إلى تقييم السياسات الموضوعة بهذا الصدد والبحث في إيجاد السبل لوضع استراتيجيات وسياسات فعالة لمواجهة التحديات الحضرية للنقل وظل ضوابط التنمية المستدامة، كما هدفت أيضا إلى التعرف على المشاكل المتعلقة بنوعية خدمات النقل وتحليلها مع استعراض وتحليل منظومة

النقل الحضري على مستوى مدينة الجزائر، وقد خلصت الدراسة إلى أن عملية التخطيط المستدام لكل من النقل والأعمار هي عملية متكاملة فلا يمكن عمل استدامة خاصة بالنقل دون أن يصاحبها استدامة في التكاليف واستدامة في التخطيط ... الخ؛

- دراسة محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر:[5] والموسومة بـ: " أثر أسعار خدمات النقل الجوي والالتزام بأوقات تقديم الخدمة على تسويقها في السودان من وجهة نظر العملاء "، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أسعار خدمات النقل الجوي والالتزام بأوقات تقديم الخدمة على تسويقها في السودان من وجهة نظر العملاء، وذلك من خلال دراسة تأثير كل من أسعار خدمات النقل الجوي والالتزام بالأوقات المحددة لتقديم هذه الخدمات على عملية تسويقها، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود تأثير لعملية تحديد أسعار خدمات النقل الجوي على عملية تسويقها، حيث أن شراء الخدمة تحكمه أمور أخرى غير السعر والتي تجعل العميل يدفعه مرغما...الخ.

ومن خلال العرض الذي تم القيام به للبعض من الدراسات السابقة التي تطرقت إلى الموضوع في أحد شقيه يمكن القول بأن ما تتميز به الدراسة الحالية عن سابقتها، هو أنها تحاول البحث عن دور خدمات النقل الحضري العمومي في تحقيق أحد أبعاد التنمية المستدامة والمتمثلة في البعد الاجتماعي فقط، وكيف سيخدم هذا البعد النقل بصفة عامة والحضري بصفة خاصة، كما تتميز الدراسة بأنها تدرس خدمات النقل الحضري لمدينة ورقلة لاسيما وأن القطاع الآن يشهد مرحلة جديدة بدخول القطار الحضري (Tramway) العمل مستقبلا والذي سيؤثر على نوعية الخدمات المقدمة بالمنطقة.

أولاً– الأدبيات النظرية:

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 الاقتصادي والاجتماعي نظرا لدوره الأساسي في ربط مختلف القطاعات هذا من جانب، ومن جانب آخر نجد أنه يهدف دائما إلى وضع الإستراتيجيات اللازمة لحل وتفادي مختلف مشكلات تنقلات الأفراد وبالتالي وجب علينا ترشيد استعمال وسائل النقل لتحقيق عدالة اجتماعية ترمي للحفاظ على التنمية المستدامة.

1. خدمة النقل الحضري العمومي:

يعد النقل بصفة عامة من بين أهم القطاعات التي تستدعي من الجهات المختصة أن تكون على التحكم والتسيير الجيد لمختلف وظائفها، لاسيما تلك الموجهة بالدرجة الأولى لخدمة الفرد والمجتمع، حيث يعتبر من بين المتطلبات الأساسية التي تستوجب تضافر كل الجهود من أجل تأدية مهامه على أحسن وجه، ولعل من أهم أنواعه التي تخدم بصورة مباشرة وكبيرة المجتمع المدني نجد النقل الحضري، الذي أخد دوره ينمو خاصة مع تطور نمط ونظام الحياة العصرية مما يستوجب ضرورة التحكم والتسيير الجيد لحركة الحافلات داخل الوسط الحضري من أجل ضمان تسيير فعال يخلق مستوى خدمة جيدة على كل النواحي، ومن دون إهمال حق الأجيال القادمة في تلبية حاجاتهم، وعليه يعتبر النقل الحضري من المتطلبات الأساسية لكل مجتمع، فهو ضرورة اجتماعية تفرضها ظروف الحياة اليومية، وهو أيضا نشاط يضمن حمل الأشخاص والسلع والخدمات من موضع إلى آخر بالوسائل المتباينة والنوع والسرعة والسعة، وذلك لتعظيم المنافع الزمنية والمكانية.[6]

1.1. تعريف خدمة النقل وخصائصها:

في بعض الأحيان ينظر للنقل بمصطلح المواصلات والذي يشير إلى الخدمات المهمة جدا كونها توفر للإنسان سهولة التنقل من مكان إلى آخر، وكلما كانت متطورة ساعدت على سرعة التنقل وحفظت الأمان وقلة الوقت المستغرق، وبالتالي يشير مفهوم اقتصاديات

النقل إلى كيفية استخدام النقل ووسائله لتحقيق تطورات أو تغيير ملحوظ في اقتصاد أي دولة،[7] أي أن خدمات النقل تعبر عن المنتجات التي تقدمها المؤسسات الخاصة بقطاع النقل بمختلف أنواعه، وذلك لتسهيل وتأمين عملية نقل الأشخاص ومنتجاتهم من مكان آخر،[8] ومنه فالنقل الحضري يعرف بأنه نشاط للخدمات ينتج منفعة في الزمان والمكان بواسطة شخص طبيعي أو معنوي يضمن التحول الفيزيائي للأشخاص في مجال المحيط الحضري على متن مركبة معدة لهذا الغرض ولمسافة مقبولة، وللنقل الحضري نظام يمكنه من تقديم خدمة النقل في المجال الحضري بالكمية والنوعية المطلوبة، ويتكون هذا النظام من خمسة مكونات يوضحها الشكل رقم 01،[9] ومنه يمكن القول بأن النقل يختلف باختلاف المنقول به، إذ من خلاله تختلف وسيلة النقل المستخدمة في ذلك، ومن هنا يتبين وجود اختلافات وتعدد الآراء حول ما إذا كان النقل نشاطا اقتصاديا أو صناعيا أم أنه نشاط خدماتي، وقد يرجع سبب التساؤل إلى أن للنقل سمات خاصة تجعله يختلف عن باقي الصناعات إذ ترتكز مفاهيم من ينظر إلى النقل كخدمة إلى ما يلي:[10]

- النقل هو خدمة كل ما يقدمه الناقل للمنقول في الوقت المناسب ونحو المكان المناسب، وبالتالي هو لا يقدم منتجا معين؛
- كذلك 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 نشاط اقتصادي بل هو نشاط خدمي، فهو يهدف إلى خدمة المجتمع لكن الكثير من مؤسسات النقل هي اقتصادية تهدف لتحقيق الربح، واتجاه الدولة لعدم تحقيق الربح المادي من وراء مشاريع النقل لا يعني تحويل مشاريع النقل من اقتصادية 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 نشاط صناعي لأن قيمة السلعة ترتفع بعد نقلها.

2.1. خصائص خدمة النقل:

لخدمة النقل مجموعة من الخصائص نوجزها في ما يلي:[11]

- بالنسبة للخصائص المميزة لجانب الطلب على الخدمات تتلخص في كون أن الطلب على خدمات النقل هو طلب محفز أو مشوق، إضافة إلى تباين معادلات الطلب على خدمات النقل وفقا لاختلاف مستوى النشاط الاقتصادي، وهي تتميز أيضا بالتقلبات (اليومية الأسبوعية . الموسمية) في معادلات الطلب على خدمات النقل؛
- أما الخصائص المميزة لجانب عرض خدمات النقل: فتتلخص في اختلاف تكاليف عرض خدمات النقل باختلاف وسيلة النقل المستخدمة، إضافة إلى أن عرض خدمات قطاع النقل يتصف بعدم القابلية للتخزين والتجزئة، مع اختلاف عرض خدمات النقل من حيث معدل تكرار الخدمة وإنجازها على أكمل وجه.

2. خدمة النقل الحضري العمومي:

على الرغم أن النقل الحضري يشمل نقل " فردي وجماعي" وحركة للأشخاص والبضائع، إلا أننا سنهتم فقط بحركة الأشخاص عبر النقل الحضري الجماعي، فخدمة النقل الحضري "هي مجموعة التقنيات المستعملة، التهيئة، البنى التحتية والوسائل التي تهدف مجتمعة أو في مجملها إلى تنظيم تنقلات الأفراد والسلع في الوسط الحضري في ظروف مثلى من وقت وتكلفة وراحة"،[12] فهي إذا خدمات تتم بواسطة مركبات مهيأة تسير عبر الطرقات في مسارات خاصة بها، تهدف على وجه الخصوص إلى الحد من اللجوء إلى النقل بواسطة مركبة خاصة"، وقد نصت المادة 05 من قانون 13/01/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:[13]

- يعمل النقل الحضري الجماعي على تقليص الفوارق الاجتماعية في ميدان استغلالها للمجال الحضري وكذا إمكانية تنقل السكان؛
- إن غياب النقل الحضري الجماعي معناه زيادة عدد السيارات الفردية وهو ما يؤدي الاكتظاظ داخل المحيط الحضري وكذلك الاستهلاك الكبير للطاقة، وما ينتج عنه من مشاكل الازدحام والتلوث وحوادث المرور.

ومنه يُستنتج بأن النقل الحضري الجماعي هو وسيلة لتنظيم حركة الأشخاص داخل الوسط الحضري هادفا من وراءه خفض الازدحام في الطرقات، وتكون منظمة من طرف البلديات داخل المحيط العمراني.

1.2. وسائل النقل الحضري العمومي (الجماعي):

إن الحاجة للنقل لدى الأفراد أدت إلى اختيار وسيلة النقل على حساب مجموعة من الخصائص كالسرعة ومستوى الراحة التي توفرها ومدى تدفق المسافرين وهي كالآتي:[14]

- قطار ميترو الأنفاق (Métro): يتميز بكون مراته تحت الأرض بسبب ثقل تجهيزات التكاليف الاستثمارية، ويزيد طول شبكته عن العشرات الكيلومترات وهو ضروري للمناطق الحضرية التي يفوق سكانها المليون نسمة يساهم في حل مشاكل المرور يتميز بسرعته التجارية العالية؛
- القطار الحضري (Tramway): هو نموذج حديث محدود بخط سير معين لسكة حديدية داخل المدينة، غير ملوث للجو باستهلاكه للطاقة الكهربائية ويستخدم إذا كانت مسافات التنقل تزيد عن 02كلم وتقل عن 10كلم، تقع محطاته فوق سطح الأرض؛
- القطار (Train): هو وسيلة نقل مخصص للمناطق العمرانية ذات الكثافة السكانية العالية، يسير بالفحم النفط،الطاقة؛
- الحافلة الحضرية: تمتاز الحافلات بخصائص معينة أدت إلى انتشار استعمالها بين مختلف شرائح المجتمع لعل من أهمها سعة الاستيعاب 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 والمواقيت وفق خدمة النقل وبالإضافة إلى الحافلات نجد وسائل أخرى تستخدم في النقل؛
- 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 استعمالات 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.

2.2. العوامل المؤثرة في النقل الحضري العمومي:

هناك العديد من العوامل المؤثرة في النقل الحضري نذكر منها ما يلي:[15]

- أصل ومنبع الحركة: هو المكان أو نقطة انطلاق الشخص نحو مقصد معين ففي المتوسط فإن الفرد الواحد يقوم بثلاثة أو أربعة تنقلات في الوسط الحضري يوميا لغرض ما، بحيث في كل مرة يتم فيها تلبية الغرض يتولد تنقل جديد، وتتغير الفترة الزمنية بين تنقل وتنقل آخر جديد حسب الغاية من التنقل؛

- 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؛
- المسلك المتبع: يشمل المسلك أو المسار الطرق التي يتم استخدامها أثناء التنقل داخل المدينة يمكن للمسلك المتبع أن يتغير أثناء احتقان المرور أو في حالة وجود نشاط معين لكن في الغالب يبقى ثابتا؛
- المقصد: أو الوجهة النهائية المراد بلوغها، يؤثر توزيع الأنشطة الاقتصاد في الوسط الحضري للمدينة بشكل كبير في تغيير المقصد المطلوب، إلا إذا كانت وجهة المتنقل هي العمل سابقا كان وسط المدينة مقصدا أساسيا لكن انخفضت حصة وسط المدينة من التنقلات بسبب زيادة التنقلات نحو ضواحي المدينة.

3. التنمية المستدامة وأبعادها:

إن التنمية المستدامة في مجال النقل العام، يعني إنجاز وتطوير هذا القطاع الحيوي وتلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة في تلبية حاجاتهم، وقد نال مفهوم التنمية المستدامة خصوصا انتشارا واسعا وسريعا منذ ظهوره خاصة في الألفية الأخيرة.

1.3. التنمية المستدامة:

ظهر مصطلح "التنمية المستدامة" لأول مرة في منشور أصدره الاتحاد الدولي من أجل حماية البيئة سنة 1980، لكن تداوله على نطاق واسع لم يحصل إلا بعد أن أُعِيد استخدامه في تقرير "مستقبلنا المشترك" المعروف باسم "تقرير برونتلاند"، والذي صدر عن اللجنة العالمية للبيئة والتنمية التابعة لمنظمة الأمم المتحدة، تحت إشراف رئيسة وزراء النرويج آنذاك غرو هارلم برونتلاند "Brundtland "، والذي ينسب لها أول تعريف للتنمية المستدامة والذي تم صياغته للمرة الأولى سنة 1987 من خلال وثيقة نشرت من قبل اللجنة العالمية المعنية بالتنمية المستدامة، بحيث تم تعريفها على أنها: "تلك التنمية التي تلبي حاجات الحاضرون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية حاجاتهم"،[16] ومنه فإن هذا التعريف يركز ضمنيا على فكرتين محوريتين هما: فكرة الحاجيات، وخصوصا الحاجيات الأساسية للفئات الاجتماعية الأكثر فقرا التي تستحق أن تُولَى أهمية كبرى، وفكرة محدودية قدرة البيئة على الاستجابة للحاجيات الحالية والمستقبلية للبشرية، في ظل أنماط الإنتاج والاستهلاك السائدة والتقنيات المتوفرة، وعليه فالتنمية المستدامة ليست بالعبء، وإنما هي فرصة فريدة فهي تتيح من الناحية الاقتصاد 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 الاختيار لتحدي مسار مستقبله.[17]

2.3. أبعاد التنمية المستدامة:

من خلال التعاريف السابقة يظهر جليا أن التنمية المستدامة لها ثلاثة أبعاد تتسم بالترابط والتكامل وذلك باستغلالها العقلاني للموارد ، والشكل رقم 02 يعرض ويوضح هذه الأبعاد والمتمثلة في:[18]

- البعد الاجتماعي: بمعنى أن يكون البعد بضمان نمو مُدمِج عبر توزيع عادل للثروة وللموارد ومنظومة ضريبية عادلة، وإرساء نظام حماية اجتماعية يوفر الحق لجميع أفراد المجتمع بدون تمييز في الحصول على الخدمات الصحية وتأمينهم ضد أخطار الحياة، أي أنه يعبر عن 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؛[19]
- البعد الاقتصادي: يتعلق بإنتاج ما يغطي جميع حاجيات الإنسان الأساسية ويحسن رفاهيته ومستوى عيشه، وهذا يستدعي تطوير القدرات الإنتاجية والتقنيات المتاحة عبر دعم البحث العلمي وتحفيز المقاولات على الاستثمار، وتبني أساليب الإنتاج

والإدارة الحديثة من أجل مضاعفة الإنتاجية، كما أنه ينبع من أن البيئة هي كيان اقتصادي متكامل باعتبارها قاعدة التنمية وأي تلويث لها يؤدي في النهاية إلى إضعاف فرص التنمية المستقبلية؛[20]

- البعد البيئي: يشير إلى العمل على الحد من الآثار الضارة للأنشطة الإنتاجية على البيئة والاستهلاك الرشيد للموارد غير المتجددة، والسعي إلى تطوير استعمال مصادر الطاقة المتجددة وإعادة تدوير المخلفات، وهو أيضا الاهتمام بإدارة المصادر الطبيعية، وهو العمود الفقري للتنمية المستدامة من أجل الحصول على طرائق منهجية تشجيعية ومترابطة مع إدارة نظام البيئة.[21]

3.3. أهداف التنمية المستدامة :

تسعى التنمية المستدامة من خلال محتواها إلى تحقيق جملة من الأهداف منها:[22]

- تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان؛
- احترام البيئة الطبيعية؛
- ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع؛
- تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة؛
- تساهم في تحديد الخيارات ووضع الاستراتيجيات ورسم السياسات التنموية برؤية مستقبلية أكثر توازنا وعدلا؛[23]
- تشجيع على توحيد الجهود بين القطاعات الحكومية والخاصة حول ما يتم الاتفاق عليه، من أهداف وبرامج تسهم في تلبية حاجيات جميع فئات المجتمع الحالية والقادمة؛
- تنشيط وتوفير فرص المشاركة لتبادل الخبرات والمهارات وتتسم في تفعيل التعليم والتدريب لتحفيز الإبداع.

4.3. البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة:

يعرف البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بأنه حق الإنسان الطبيعي في العيش في بيئة نظيفة وسليمة 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،[24] وهو يعتمد على العناصر الآتية:[25]

- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية: تهدف التنمية المستدامة إلى استخدام الموارد البشرية الأساسية مثل تعلم القراءة والكتابة والرعاية الصحية والمياه النظيفة بالإضافة إلى حماية التنوع الثقافي والاستثمار في رأس المال البشري؛
- دور المرأة : بما أن المرأة هي التي يعتمد عليها في خلق نشئ صالح يغير من المستقبل التنمية في البلدان النامية ومع ذلك هي آخر من يجد الرعاية والاهتمام مقارنة بالرجال، وبالتالي فمن شأن الاستثمار في صحة المرأة وتعليمها أن يعود على التنمية المستدامة بمزايا متعددة؛
- تثبيت النمو الديمغرافي: العمل على تحقيق تقدم كبير في سبل تثبيت نمو السكان، ذلك أن النمو السريع يحدث ضغوطا على الموارد الطبيعية وعلى قدرة الحكومات على توفير خدمات كما أن النمو السريع للسكان في بلد ما يحد من التنمية ويقلص قاعدة الموارد الطبيعية؛
- 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؛

- الأسلوب الديمقراطي في الحكم: إن اعتماد النمط الديمقراطي في الحكم يؤدي إلى تحقيق التنمية المستدامة، وتشكل السياسات الوطنية من تحقيق الحرية والأمن والاستقرار الداخلي واحترام حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية، وحرية الرأي أمور أساسية من أجل تنمية بشرية مستدامة.

4. الجانب الاجتماعي للتنمية المستدامة وتسويق خدمات النقل الحضري العمومي:

بعد الإطلاع على مختلف الدراسات المتعلقة بالنقل المستدام اتضح بأن أغلب الدراسات تهتم كثيرا في تحليلها بالجوانب الاقتصادية والبيئية، ويبقى الجانب الاجتماعي هو الأكثر إهمالا من حيث التحليل، على الرغم من أنه هو الأساس في تحقيق الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية في خدمات النقل المستدام، لذلك سيتم التطرق للبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة والأهداف الرامية إليها ودورها في تحقيق خدمة النقل الحضري العمومي وذلك من خلال:[26]

1.4. خدمة النقل الحضري العمومي الجماعي والعلاقات الاجتماعية في الوسط الحضري:

تظهر جليا سيرورة خدمة النقل الحضري الجماعي من خلال ربطه بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، لأنه يعمل على لمس كل من جانب التنمية الاجتماعية، عملية الاتصال وعملية التوجيه في القطاع، ومن خلال هذه الجوانب يمكننا الخروج بـ:

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

2.4. التغطية الزمانية والمكانية من طرف وسائل النقل الحضري العمومي الجماعي:

والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:

- يتمتع النقل الحضري الجماعي بتغطية مقبولة، باستثناء بعض الأحياء تعاني من النقص لأن متعامليه لا يحترموا المخطط المتفق علية والمسار الممنهج له، وهذا لإتباعهم للخطوط ذات المردودية والخطوط التي ليست لها مردودية؛
- مواجهة بعض المصاعب في جغرافية بعض الأحياء أو الشوارع التي لا تسمح ببرمجة محطات وممرات خطوط النقل الحضري الجماعي، والتي يتحتم تعويضها بالمشي على الأقدام لمسافات بعيدة؛
- إن حافلات النقل الحضري الجماعي يزاولون نشاطهم من الصباح إلى الليل بخلاف توقيت الحافلات الخاصة.

3.4. الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة:

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

ثانياً– الطريقة (مناقشة منهجية الدراسة ونتائجها):

1. منهجية وخطوات الدراسة:

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

1.1. مجتمع وعينة الدراسة:

كون الظاهرة المدروسة تتعلق بدور خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في مختلف مستخدمي الحافلات العمومية الخاصة بالنقل الحضري العمومي الجماعي، وقد تم اختيار منطقة ورقلة للقيام باختيار عينة منهم بهدف الإجابة على مشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها انطلاقا من نموذج الدراسة الافتراضي والموضح في الشكل رقم 03، لذا سيتم قياس البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي من وجهة نظر المتنقلين من ناحية، وكذا التعرف على الأهمية التي يحصل عليها خدمة النقل الحضري العمومي من خلال تطبيق وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة من ناحية أخرى، وبما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات، فقد ارتأينا تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيع وإجراء الاستبيان عليها بالاعتماد على الطريقة غير العشوائية (غير الاحتمالية)، وهذا لغياب قاعدة البيانات حول المجتمع المدروس من جهة، ولكونها ميسرة بالنسبة للقائم بالبحث ونظراً لسهولة اختيار مفردات العينة من مجتمع الدراسة من جهة أخرى، أما بالنسبة للحجم المناسب للعينة هو الآخر يعتبر أمراً مهما، إذ يتم الاعتماد 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 ملائما لمعظم أنواع البحوث،[27] ونظراً لعدم علمنا بالعدد الإجمالي لمستخدمي حافلات النقل الحضري العمومي، ولغياب قاعدة البيانات الخاصة بذلك فقد ارتأينا تحديد ودراسة عينة يبلغ عددها الـ: 300 فرد من ركاب حافلات النقل الحضري العمومي، حيث وبعد عملية المراجعة الأولية لقوائم الاستبيان وإجراء عملية الفرز الأولية للإجابات المقدمة من طرف العينة المستقصاة فقد تم الاعتماد في تحليل ومناقشة النتائج على 284 استمارة التي توزيعها، وعلى العموم فإن الجدول رقم: 01 يقدم حوصلة حول عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة، مع العلم أن عملية مراجعة وترميز وجدولة المعلومات كانت تتم بصفة دورية بعد كل مقابلة أو توزيع للأسئلة على الفئة المختارة.

2.1. الأدوات المستخدمة في الدراسة:

تنوعت وتعددت الأساليب المستخدمة في دراسة خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، ولغرض الحصول على البيانات والمعلومات المساعدة على ذلك وللتأكد من الفرضيات التي تم طرحها للقيام بهاته الدراسة فقد تم الاستعانة بإعداد وتصميم استبيان كأداة لجمع تلك البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، لذا فأثناء تصميم وإعداد قائمة الأسئلة الخاصة بالاستبيان تم القيام بمجموعة من الخطوات ساعدت على إعداده والمتمثلة في الاعتماد على أسلوب الملاحظة وذلك من خلال القيام باستغلال عينة من حافلات النقل الحضري العمومي بالركوب والتنقل على متنها لعدة وجهات مختلفة، ليتم ملاحظات تصرفات ورد فعل كل من الركاب المستغلين لها، السائقين ومرافقيهم (القابض)، بحيث تم الاستفادة من كل ما سبق في وضع الأسئلة الخاصة بالاستبيان المقدم للركاب من أجل دعم ما تم ملاحظته، كما تمت أيضا مقابلات مع الزبائن أثناء ملء الاستمارات بغرض شرح وتوضيح الأسئلة المطروحة والمتعلقة بالحقائق ليتسنى للمبحوث فهمها وإدراك معناها.

وانطلاقا لما سبق سرده فقد تم تصميم أسئلة الاستبيان 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 جوانب الدراسة ولرفع نسبة الإجابة والقبول لدى العينة المدروسة فقد تضمن الاستبيان 21 عبارة مقسمة إلى 03 محاور وبصياغة عربية اللغة، بالإضافة إلى البطاقة التعريفية وسؤالين تمهيديين، ولقد خضع هذا الاستبيان إلى عملية التحكيم من قبل أساتذة مختصين بهدف التأكد من سلامة محتوى المعلومات المطروحة في الاستبيان من حيث دقة العبارات وابتعادها عن الغموض، مع تغطيتها لجميع محاور الدراسة وعدم حملها للتناقض.

3.1. الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات الدراسة:

من خلال هذه المرحلة تم فرز وتحليل الإجابات من الاستمارة قصد بناء قاعدة معطيات، والتي تم إعدادها بالاعتماد على برنامج Excel 2007، وذلك باستبعاد الاستمارات الملغاة وتفريغ الإجابات من الاستمارات المعتمدة، وبغرض تسهيل عملية مراجعة وتحليل معطيات الاستبيان تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ: SPSS 21 لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب ومتغيرات الدراسة كما يلي:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة الاتساق لفقرات الاستبيان 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 الاستبيان؛
- اختبار (One-Simpelt Teste)، لمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات؛
- اختبار (T-Test)، لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الظاهرة المدروسة؛
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، لقياس وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية.

4.1. قياس صدق وثبات أداة الدراسة:

قصد معرفة مدى جاهزية استمارات أسئلة الاستبيان لمعالجة المشكل المطروح سيتم اختبار أداة القياس من خلال دراسة معامل الاتساق الداخلي، بغرض دراسة ثبات الاستبيان وهي مرحلة يراد منها تقييم الأداة المستعملة في دراسة خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، حيث من بين أهم المعاملات المستعملة في ذلك نجد معامل "Cronbach's Alpha" (كرونباخ α) الذي يأخذ القيمة من $(0 - 1)$ والتي تعبر عن نسبة الثبات للعينة المختارة والذين يعيدون نفس الإجابة إذا أُعيد استجوابهم في نفس الظروف، وعلى العموم فالجدول رقم: 02 يوضح نتائج الاختبار والتي تشير إلى أن قيمة الثبات قدرت بـ: 0.956، والتي نستنتج منها بأنها أكبر من النسبة المقبولة والمقدرة بـ: 60% وهذا ما يعكس ثبات أداة القياس وبأنها مقبولة لأغراض التحليل والدراسة، وبما أن قيمة α كرونباخ والخاصة بالعينة المستقصاة والبالغة كما أشرنا سلفا قيمة 0.956 أي أن نسبة 95.60% من أفراد العينة المستقصاة يعيدون نفس الإجابة في حال استجوابهم من جديد، وفي هذه الحالة تبين النسبة ثبات الأداة المستعملة في قياس الفروقات بين متغيرات الظاهرة المدروسة، وهي نفس الملاحظة المدونة لمحاور أسئلة الاستبيان والتي تراوحت قيمتها (0.829، 0.706، 0.761) بالترتيب.

2. عرض نتائج الدراسة الميدانية (الاستبيان):

1.2. وصف البطاقة الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

من خلال نتائج الاستبيان الموجه لزبائن المؤسسات محل الدراسة كانت لنا الخصائص الديموغرافية والموضحة في الجدول رقم: 05، حيث أظهرت النتائج المتعلقة بمتغير **الجنس** أن نسبة الذكور بلغت: 58.80 %، في حين بلغت نسبة الإناث 41.20 % وقد يعود ذلك إلى طبيعة وطريقة عملية التوزيع الغير عشوائي، بينما متغير **السن** فإن الفئة العمرية بين 25 و30 سنة حصلت على المرتبة الأولى بنسبة: 51.10 %، تليها الفئة العمرية الأكبر من47 سنة بنسبة: 30.80%، وبخصوص نسبة **المستوى التعليمي** ففي المرتبة الأولى نجد فئة حملة الشهادات الجامعية بنسبة 41.50% تليها مستوى حاملي شهادة الباكالوريا أو أقل بنسبة 35.90%، وفيما يخص **الوظيفة** الحالية للعينة المستقصاة فقد أظهرت النتائج أيضا أن غالبية أفراد العينة هم كل من الموظفين الطلاب سوءا (جامعي - متمدرس) وأصحاب المهن الحرة وذلك بنسب (54.30%، 17.60%، 16.90%) على الترتيب، ومن نتائج الجدول السابق يتبين لنا بأن غالبية أفراد العينة المستقصاة **دخلها** في الفئتين الأقل من 40000دج وذلك بنسبة 34.50% و33.10% على التوالي.

2.2. وصف وتحليل اتجاه آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة:

من أجل الوصول إلى ذلك تم وضع أسئلة الاستبيان بالنسبة والتكرار لكل خيار مقدم كما هو موضح في ما يلي:

- **بالنسبة للسؤالين التمهيدين:** بعد الإطلاع على نتائج كل من الجدول رقم: 03 و04، يتضح لنا بأن ما يعادل نسبة الـ: 79.90% من أفراد العينة المجرى عليها الدراسة تستغل وتستعمل حافلات النقل الحضري العمومي بصورة يومية، في حين النسبة المتبقية والمقدرة بـ: 20.10% لا تستغل الحافلات النقل الحضري بصورة يومية وذلك لعدة اعتبارات كامتلاكهم لسيارة نقل خاصة بهم أو اعتمادهم بصورة كبيرة على سيارات الأجرة في تنقلاتهم، إلا أنه وعلى الرغم من ذلك فهنالك من يستغل الحافلات بصورة ناذرة وذلك بنسبة 49.12% من أصل الـ: 20.10% التي لا تستغل الحافلات، إلا أنه في دراستنا هذه سيتم أيضا الأخذ بعين الاعتبار لآراء هاته العينة وهذا من أجل الخروج بنتائج توضح مدى أهمية تسويق خدمات النقل الحضري في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.
- **تحليل نتائج فقرات محاور الاستبيان:** من خلال تتبع نتائج الجدول رقم 06 والذي يحتوى في جزء منه على تقييم محتوى عبارات محاور الاستبيان من خلال كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، حيث يتبين لنا بالنسبة لمحور طبيعة استخدام النقل من طرف العينة المدروسة بأن القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور قدرت بـ: 2.6232 و0.79127 على الترتيب وبدرجة تقييم (مرتفع)، وهو ما يفسر أن الفئة المدروسة تستخدم حافلات النقل الحضري العمومي في أغلب تنقلاتها وبصفة يومية وذلك نتيجة تسعيرتها المناسبة لهم إضافة إلى كونها أفض الوسائل المتاحة في الوقت الحالي بالنسبة لهم، وهو ما يشير إلى أن توفير مثل هذه الحافلات يساهم بالفعل في تحقيق نوع أغراض التنمية المستدامة لاسيما في شقها الاجتماعي؛ وبتتبع أيضا فقارات المحور الثاني من الاستبيان والمتمثل في مستوى الخدمات المقدمة في حافلات المقل الحضري العمومي نلاحظ بأن القيمة الإجمالية لكل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذا المحور قد بلغت: 2.1849 و0.91328 على التوالي وبدرجة تقييم (متوسط)، وهو ما يشير إلى أن الهيئة التي تسهر على توفير خدمات النقل للفئة المستهدفة لا تؤدي دورها بصورة كاملة، وهو ما تم ملاحظته من خلال تقييم غالبية عبارات فقرات المحاور بالمتوسط ومن هنا يتوجب على الهيئات المسؤولة محاولة تحسين وتطوير نوع الخدمات المقدمة من طرفهم؛ بينما ومن خلال تتبع عبارات فقارات المحور الثالث والمتعلق بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وخدمات النقل الحضري العمومي، نلاحظ بأن قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالية قدرت بـ: 2.1778 و0.92238 وبدرجة تقييم (متوسط) وهو ما يشير أيضا إلى أن مساهمة

خدمات النقل الحضري العمومي وحسب نتائج العينة المدروسة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة متوسطة، وهو ما يتطلب أيضا إعادة النظر في بعض الخدمات المقدمة من طرف الجهات الوصية على النقل الحضري العمومي، لاسيما في شقها المتعلق بالمناطق والأحياء السكنية التي لا تصل لها الحافلات، إلا أنه وعلى الرغم من درجة التقييم المتوسط لهذا المحور إلا أننا نلمس منه وجود نوع من الاهتمام من طرف الجهات الوصية على النقل الحضري بالجانب الاجتماعي للتنمية المستدامة إلا أنه يبقى عليها بدل مجهودات أكثر للرقي بمثل هذه الخدمات؛ وهو ما نستنتجه أيضا من خلال ملاحظة النتيجة الإجمالية لعبارات فقرات الاستبيان ككل والمقدر بـ: 2.2676 و0.86788 بالنسبة لكل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على التوالي، وعلى العموم ومن خلال تصفح نتائج الاستبيان نلاحظ بأن لخدمات النقل الحضري العمومي دور فعال في تحقيق التنمية المستدامة عبر بعدها الاجتماعي.

3. اختبار فرضيات الدراسة:

بعد عملية جمع وتفريغ وتحليل نتائج الاستبيان سيتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال قبول أو رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، علما أن مجال الثقة المعتمد في الدراسة هو (95%)، وبناءا عليه فالفرضيات هي:

- قبول فرضية العدم $\mathbf{H_0}$ إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)؛
- رفض فرضية العدم $\mathbf{H_0}$، وقبول الفرضية البديلة $\mathbf{H_1}$ إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل أو يساوي (0.05).

- **اختبار الفرضية الأولى** H_{01}: والتي مضمونها هو: "تسويق خدمات النقل الحضري العمومي له دور فعال وإيجابي في تحقيق وتفعيل البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة"، فمن خلال تحليل ومعاينة ما تم التطرق له في كل من الجانب النظري والدراسات السابقة، بالإضافة إلى الاطلاع على نتائج الجدول رقم 06، فقد تم اختبار هذه الفرضية بالتعرف على نتائج بعض الفقرات وهي كالتالي (فقرات المحور الأول، 05، 06، 12، 13، 15، 19 و21) والتي في غالبيتها تهتم بالتغطية الزمنية والمكانية إضافة إلى الالتفات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة والتي تعتبر من بين أهم العناصر الأساسية في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة عبر خدمات النقل الحضري العمومي، وعليه وبعد الاطلاع على نتائجه الموضحة في الجدول رقم 06 نلاحظ بأنه بالنسبة للتغطية الزمنية فحسب نتائج الدراسة نلاحظ بأن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري يتأرجح بين (2.6972 و1.9437) و(1.10747 و0.91697) على الترتيب، في حين التغطية المكانية تراوحت بين (2.6972 و1.7923) و(1.11327 و0.91697) بالنسبة لكل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بينما العبارات الخاصة بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة قدرت بـ: (1.8169 و1.8380) و(1.15645 و1.14118) وهنا تشير النتائج إلى أن الجهات الوصية عليها الاهتمام أكثر بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، وبالاطلاع على اختبار **(One- t semple test)** نلاحظ بأن القيمة الاحتمالية **Sig** قدرت غالبيتها بـ: 0.000 وهي أقل من 0.05؛

ومنه فإن تسويق خدمات النقل الحضري العمومي وبالاعتماد على كل من التغطية الزمنية والمكانية مع الاهتمام بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة لها دور فعال وإيجابي في تحقيق وتفعيل البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، ومنه نستنتج صحة الفرضية الأولى.

- **اختبار الفرضية الثانية** $\mathbf{H_{02}}$: والتي مفادها هو: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تسويق خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة"، فمن خلال عملية تفريغ وتحليل نتائج الاستبيان والتي تم توضيحها في الجدول رقم 06 يتبين لنا بأن قيمة الاختبار لمحاور الدراسة المتعلقة بكل من مستوى خدمات النقل الحضري العمومي والبعد

الاجتماعي لها والمعبر عنها في الجدول وبالمحورين الثاني والثالث قدرت بـ: (3.411 و3.249) =t موجب على التوالي، ومن ناحية أخرى نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.001) للمحورين وهي أقل من قيمتها المطلوبة (0.05)، وعليه فإن أفراد عينة الدراسة يرون بأن هناك علاقة بين تسويق خدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

ومنه سيتم رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، أي يتم قبول الفرضية الثانية بمعنى أنه لتسويق خدمات النقل الحضري العمومي دور في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

- **اختبار الفرضية الثالثة H_{03}**: والتي تنص على أنه: "يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية للزبون (الجنس، السن المستوى التعليمي، الوظيفة، والدخل) بين خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة"، حيث سيتم اختبارها عن طريق استخدام كل من اختبار الفرق T-Test لاختبار الفروق لتسويق خدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بين الذكور والاناث، واختبار تحليل التباين الأحادي Anova لاختبار الفروق في مستوى استخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وتسويق خدمات النقل الحضري العمومي لبقية المتغيرات الديمغرافية (السن، الوظيفة، المستوى التعليمي والدخل)، وذلك بالاعتماد على قاعدة القرار التالية:
  - نقبل 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.

ومن خلال تحليل نتائج الاستبيان يمكن توضيح نتائج اختبار هذه الفرضية كما يلي:

- بالنسبة لمتغير الجنس تشير النتائج الواردة في الجدول رقم 07 إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α=0.05) بين المتوسطين الحسابين لإجابات أفراد الفئتين وهما فئة الذكور وفئة الإناث، بالنسبة لكل محور من محاور فقرات الاستبيان أو بالنسبة للاستبيان ككل، فقد كانت قيمة مستوى الدلالة في جميع المجالات أقل من (0.05)، وبالتالي فهي دالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 التي تقر بوجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين تسويق خدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة ما بين الذكور والإناث.
- أما بالنسبة لبقية المتغيرات فتشير النتائج الواردة في الجدول رقم 08 أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لبقية المتغيرات (السن، الوظيفة، المستوى التعليمي والدخل)، تعزى للعلاقة بين تسويق خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وذلك لكون القيمة الاحتمالية لهم أقل من القيمة الاحتمالية المعتمدة (Sig=0.05)، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم والتي تنص على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة بين تسويق خدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في كل من (السن، الوظيفة، المستوى التعليمي والدخل).
- وبناءا على ما سبق من تحليل واختبار للفرضية الثالثة يتضح لنا أيضا بأنه سيتم رفض فرضية العدم H_0 القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تسويق خدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة، وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتسويق

خدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، ومنه نستنتج أنه وحسب أفراد العينة المختارة للدراسة بأن المتغيرات الديموغرافية ليس لها تأثير أو دور على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وتسويق خدمات النقل الحضري العمومي.

4. نتائج الدراسة النظرية والميدانية:

انطلاقا من الدراسة النظرية والميدانية لاسيما بعد القيام بتحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن النقل بصفة عامة يعد من بين أهم القطاعات التي تستدعي من الجهات الوصية التحكم التام به من خلال التسيير الجيد له؛
- النقل الحضري هو من بين أهم المتطلبات الأساسية لكل مجتمع، كونه يعد ضرورة اجتماعية تفرضها ظروف الحياة اليومية؛
- خدمات النقل تعبر عن المنتجات التي تقدمها المؤسسات الخاصة بقطاع النقل بمختلف أنواعه، وذلك لتسهيل وتأمين عملية نقل الأشخاص ومنتجاتهم من مكان آخر؛
- النقل هو خدمة كل ما يقدمه الناقل للمنقول في الوقت المناسب ونحو المكان المناسب؛
- 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 نشاط اقتصادي فقط بل هو أيضا نشاط خدمي، لكونه يهدف كذلك إلى خدمة المجتمع؛
- يعمل النقل الحضري العمومي على تقليص الفوارق الاجتماعية في ميدان استغلالها للمجال الحضري وكذا إمكانية تنقل السكان؛
- النقل الحضري العمومي ما هو إلا وسيلة لتنظيم حركة الأشخاص داخل الوسط الحضري هادفا من وراءه خفض الازدحام في الطرقات، وتكون منظمة من طرف البلديات داخل المحيط العمراني؛
- من بين أهم وسائل النقل الحضري العمومي (الجماعي) نجد: قطار ميترو الأنفاق (Métro)، القطار الحضري (Tramway)، القطار (Train)، الحافلة الحضرية، الحافلة الكهربائية (Trolley Bus)؛
- من بين العوامل المؤثرة في النقل الحضري العمومي نجد كل من: أصل ومنبع الحركة، نمط النقل، المسلك المتبع، المقصد؛
- التنمية المستدامة في مجال النقل تعني إنجاز وتطوير هذا القطاع الحيوي وتلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة في تلبية حاجاتهم؛
- للتنمية المستدامة ثلاثة أبعاد تتسم كل منها بالترابط والتكامل وذلك باستغلالها العقلاني للموارد، وهي: البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي والبعد البيئ؛
- البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة يشير إلى حق الإنسان الطبيعي في العيش في بيئة نظيفة وسليمة 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؛
- تظهر جليا سيرورة خدمة النقل الحضري الجماعي من خلال ربطه بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، لأنه يعمل على لمس كل من جانب التنمية الاجتماعية، عملية الاتصال وعملية التوجيه في القطاع؛

- وفيما يخص اختبار فرضيات الدراسة، فالبنسبة للفرضية الأولى فقد أظهرت النتائج بأن تسويق خدمات النقل الحضري العمومي وبالاعتماد على كل من التغطية الزمنية والمكانية مع الاهتمام بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة لها دور فعال وإيجابي في تحقيق وتفعيل البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، ومنه نستنتج صحة الفرضية الأولى؛
- وفيما يتعلق بالفرضية الثانية فقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، ومنه فقد تم قبول الفرضية بمعنى أنه لتسويق خدمات النقل الحضري العمومي دور في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- ولقد أشارت نتائج اختبار الفرضية الثالثة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بإجابات أفراد عينة الدراسة والخاصة بتسويق خدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة عند مستوى الدلالة (0.05) بالنسبة للعوامل الديمغرافية: (الجنس، السن، الوظيفة، المستوى التعليمي والدخل)، بمعنى أنه حسب أفراد العينة المختارة للدراسة المتغيرات الديموغرافية ليس لها تأثير أو دور على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وتسويق خدمات النقل الحضري العمومي.
- من النتائج السابقة يتضح لنا فإنه يمكن تعميم نتائج الدراسة على بقية مجتمع العينة والقول بأن تسويق خدمات النقل الحضري العمومي له دور وتأثير وكذا مساهمة في تفعيل البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

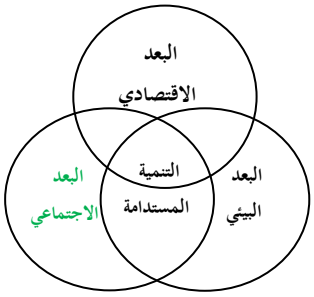
خلاصة:

من خلال تصفح كل من الدراسة النظرية والميدانية التي تم القيام بها والتي تركز في المقام الأول إلى معرفة مدى أهمية تسويق خدمات النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وقد تم أخد عينة من مرتادي ومستغلي حافلات النقل الحضري العمومي بمدينة ورقلة، أين تم تقديم دراسة تفصيلية لتحديد ومعرفة آراء عينة الدراسة حول خدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، لذا كانت هذه الدراسة التي تم القيام بها عن طريق تصميم وإعداد استبيان وُجِّه لعينة مكونة من 284 مفردة مقيمة بمنطقة ورقلة، وقد تمت دراسة وتحليل الاستبيان بغرض الإجابة على الإشكالية واختبار الفرضيات الخاصة بالدراسة والتي قد تم سردها سابقا، إلا أن الملاحظة الهامة في الدراسة تتلخص في تقديم بعض الاستنتاجات من أهمها هو أن لخدمات النقل الحضري العمومي دور فعال في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، إضافة إلى أن التغطية الزمنية والمكانية من طرف وسائل النقل الحضري العمومي هي عامل أساسي ومهم كونه يساهم في ربط خدمات النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بشكل فعال.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات سعيا منا إلى إدراك خدمات نقل محققة للبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وهذه التوصيات تتلخص في مجملها في قيام الجهات الوصية بتجديد معظم المحطات وكذا المخططات الخاصة بالنقل الحضري العمومي مع القيام بزيادة عملية الرقابة على مستوى الجودة المقدمة من خلال زيادة وتوعية العناصر المسؤولة على ذلك؛ إضافة إلى محاولة ربط مخطط تطوير النقل الحضري مع سياسات التهيئة والتطوير الإقليمي للمنطقة؛ كما توصي الدراسة إلى ضرورة إجبار أرباب الحافلات على تجديد مركباتهم واستبدالها بحافلات تناسب أكثر لفئة ذوي الحاجات الخاصة، مع إعادة تهيئة الموافق وإنجازها بطريقة تتلاءم والمعوقين حركيا، مع خلق خطوط حضرية جديدة تغطي المناطق المتضررة من نقص وسائل النقل؛ كذلك ينبغي القيام باستحداث فرق نقل بالمناوبة في فترات الليل والصباح الباكر لضمان تنقل الأفراد في الشروط التي تتم بها خلال النهار، مع توفير أعوان الأمن على مستوى المحطات والمواقف؛ كما نوصي أيضا بضرورة إعداد دراسات تتطرق بشكل موسع للمتاعب التي يتلقاها المسافرون خلال تنقلاتهم اليومية في المجال الحضري، وذلك بهدف تحسين مستوى ونوعية الخدمة.

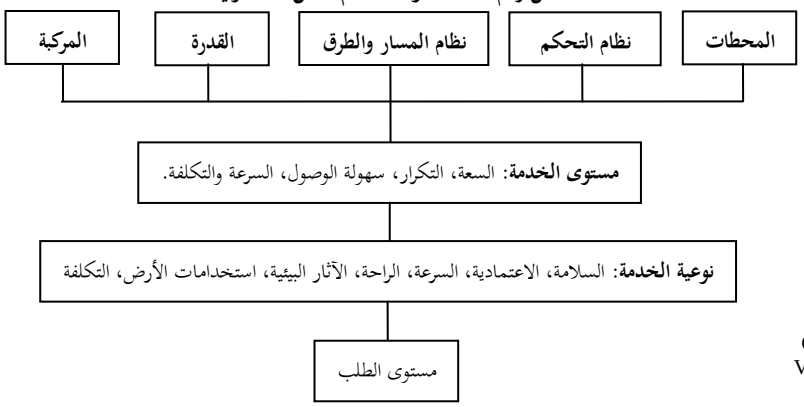
ملحق الجداول والأشكال البيانية:

الشكل رقم 02: يوضح أبعاد التنمية المستدامة



GRAME, Les Transports Urbains et Développement de la Ville, Strategies intégrée de reduction des GES et Transport Durable, sur le : http://www.grame.org/Fiche4.pdf.

الشكل رقم 01: مكونات نظام النقل الحضري



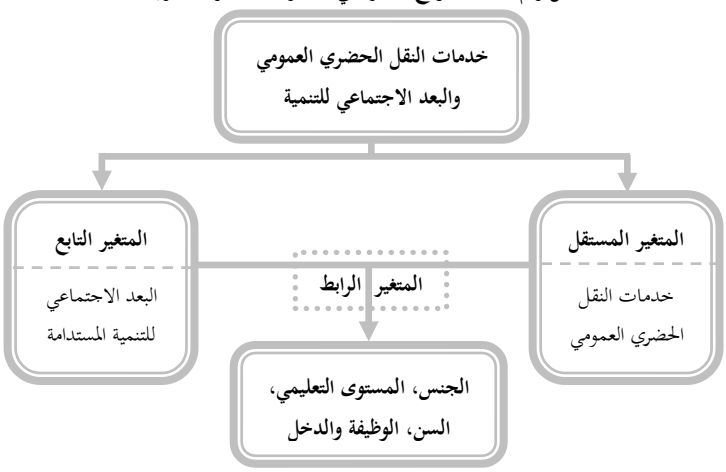
المصدر: سليم بوقنة، فارس بوباكور، استعمال الأساليب الكمية في دراسة سلوك المستهلك نحو خدمات النقل الحضري (دراسة حالة النقل الحضري لمدينة قسنطينة)، مرجع سبق ذكره.

الجدول رقم 01: عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة

البيان	أفراد العينة المستقصاة	النسبة
الاستبيانات الموزعة	300	%100
الاستبيانات المستردة	292	%97.33
الاستبيانات القابلة للمعالجة	284	%94.67

المصدر: من إعداد الباحثين

الشكل رقم 03: النموذج الافتراضي لمتغيرات الظاهرة المدروسة



المصدر: من إعداد الباحثين

الجدول رقم 02: استعمال حافلات النقل الحضري العمومي من طرف العينة

البيان	التكرار	النسبة
نعم	227	%79.90
لا	57	%20.10
المجموع	284	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

الجدول رقم 04: نتائج اختبار معامل α كرونباخ لاستبيان الدراسة

الاستبيان	عدد فقرات استبيان	قيمة معامل الثبات كرونباخ α	قيمة معامل الصدق
المحور01	04	0.829	0.910
المحور02	05	0.706	0.840
المحور03	12	0.761	0.872
	21	0.956	0.977

المصدر: من إعداد الباحثين بناءا على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

الجدول رقم 03: سبب عدم استعمال حافلات النقل الجضري

البيان	التكرار	النسبة
أمتلك وسيل نقل	50	%87.71
أستقل سيارة أجرى	9	%15.79
أستغلها ولكن بصورة ناذرة	28	%49.12

المصدر: من إعداد الباحثين

الجدول رقم 05: مجمع توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير الديمغرافي (الجنس، المستوى التعليمي، السن،الوظيفة والدخل)

	الفئة	التكرارات	النسبة
الجنس	ذكر	167	% 58.80
	أنثى	117	% 41.20
	المجموع	284	% 100

	الفئة	موظف	طالب	مهنة حرة	بدون عمل	أخرى	المجموع
الوظيفة الحالية	التكرارات	155	50	48	13	18	284
	النسبة	% 54.30	% 17.60	% 16.90	% 04.60	% 06.30	% 100

	الفئة	أقل من 20000 دج	بين 20001 و40000 دج	بين 40001 و60000 دج	أكثر من 60001 دج	المجموع
الدخل	التكرارات	98	94	40	52	284
	النسبة	% 34.50	% 33.10	% 14.10	% 18.30	% 100

	الفئة	أقل من 25 سنة	بين 25 و35 سنة	بين 36 و46 سنة	أكثر من 47 سنة	المجموع
السن	التكرارات	50	145	80	29	284
	النسبة	% 17.60	% 51.10	% 28.10	% 30.20	% 100

	الفئة	بكالوريا أو أقل	جامعي	دراسات عليا	أخرى	المجموع
المستوى التعليمي	التكرارات	102	118	47	17	284
	النسبة	% 35.90	% 41.50	% 16.50	% 06.00	% 100

المصدر: من إعداد الباحثين بناءا على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

محور الفقرة	محتوى العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	اختبار t (One- semple test) قيمة الاختبار =02		
					قيمة t	df	Sig
طبيعة استخدامك للنقل	1- استخدم الحافلة في تنقلاتي بصفة يومية وخلال معظم الفترات والأوقات؛	2.6972	0.91697	مرتفع	12,813	283	0,000
	2- إن سبب استعمال الحافلة يعود إلى كونها أفضل الوسائل المتاحة في الوقت الحالي؛	2.6056	0.92058	مرتفع	11,087	283	0,000
	3- إن سبب استعمال الحافلة يعود إلى سعرها مناسب (تسعيرة اقتصادية)؛	2.7711	0.78889	مرتفع	16,473	283	0,000
	4- إن سبب استعمال الحافلة يعود إلى توفرها في كل الأوقات؛	2.5493	0.97732	مرتفع	9,472	283	0,000
النتيجة الإجمالية للمحور الأول (محور طبيعة استخدام النقل)		2.6232	0.79127	مرتفع	13.274	283	0.000
مستوى الخدمات المقدمة في الحافلات	5- حافلات النقل الحضري العمومي بها كل وسائل الراحة، النظافة، الأمان والسلامة؛	1.7923	1.11327	متوسط	-3,145	283	0,002
	6- مدة الوصول للمكان المقصود عبر حافلات النقل الحضري العمومي مناسب جدا؛	1.9437	1.10747	متوسط	-0,857	283	0,392
	7- أتعرف على نوع حافلات النقل الحضري العمومي من خلال رقمها، اتجاهها،.الخ؛	2.7430	0.87007	مرتفع	14,390	283	0,000
	8- المواقف والمحطات المستخدمة لحافلات النقل الحضري العمومي مناسبة؛	2.3204	1.05308	متوسط	5,128	283	0,000
	9- أواجه بعض المشاكل والصعوبات أثناء التنقل عبر حافلات النقل العمومي؛	2.5775	0.99343	مرتفع	9,796	283	0,000
النتيجة الإجمالية للمحور الثاني (مستوى الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري العمومي		2.1849	0.91328	متوسط	3.411	283	0.001
البعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري	10- السعر المحدد للتنقل في حافات النقل الحضري العمومي مناسب لجميع الفئات؛	2.5176	1.00689	مرتفع	8,663	283	0,000
	11- أستغل حافلات النقل الحضري العمومي بصورة مستمرة لتميزها بالجاذبية؛	2.0035	1.06502	متوسط	0,056	283	0,956
	12- أستغل حافلات النقل الحضري العمومي بصورة مستمرة لقربها من مقر سكني؛	2.6197	0.94911	مرتفع	11,004	283	0,000
	13- أستغل حافلات النقل الحضري العمومي بصورة مستمرة لوفرتها وكفايتها؛	2.3592	1.03536	مرتفع	5,846	283	0,000
	14- أستغل حافلات النقل الحضري العمومي بصورة مستمرة لكونها تتسم بالراحة؛	1.9049	1.10641	متوسط	-1,448	283	0,149
	15- توفر حافلات النقل الحضري العمومي أماكن ومرافق لذوي الاحتياجات الخاصة؛	1.8169	1.15645	متوسط	-2,668	283	0,008
	16- توجد بعض المناطق والأحياء السكنية لا تصل لها حافلات النقل العمومي؛	2.8239	0.83897	مرتفع	16,550	283	0,000
	17- حالة الطرق التي تعبر منها حافلات النقل الحضري العمومي جيدة ومريحة؛	1.8239	1.12032	متوسط	-2,648	283	0,009

	18- هناك صعوبات في التنقل إلى الأماكن البعيدة عبر حافلات النقل الحضري؛	**2.7465**	**0.85265**	**مرتفع**	**14,754**	**283**	**0,000**
	19 – تتواجد حافلات النقل الحضري العمومي بكثرة في فترتي الصباح والمساء؛	**2.5845**	**0.96397**	**مرتفع**	**10,219**	**283**	**0,000**
	20 –كل فئات المجتمع تستخدم وتتنقل على حافلات النقل الحضري العمومي؛	**2.3134**	**1.08493**	**متوسط**	**4,868**	**283**	**0,000**
	21 - حافلات النقل الحضري العمومي مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.	**1.8380**	**1.14118**	**متوسط**	**-2,392**	**283**	**0,017**
النتيجة الإجمالية للمحور الثالث (محور البعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري العمومي)		**2.1778**	**0.92238**	**متوسط**	**3.249**	**283**	**0.001**
النتيجة الإجمالية العبارات ككل		**2.2676**	**0.86788**	**متوسط**	**5.196**	**283**	**0.000**

الجدول رقم 06: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t (One- semple test) لإجابات أفراد العينة على جميع محاور فقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثين بناءا على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

الجدول رقم 07: نتائج اختبار T-Teste لفروقات متغير الجنس واستخدام البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في تسويق خدمات النقل الحضري العمومي

المجال	المجموعة	المتوسط الحسابي	قيمة T	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
محور طبيعة استخدام النقل	ذكر	2.6168	-0.164	44.517	0.000
	أنثى	2.6325			
محور مستوى الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري العمومي	ذكر	2.4371	5.882	23.254	0.000
	أنثى	1.8248			
محور البعد الاجتماعي لخدمات النقل الحضري العمومي	ذكر	2.3653	4.211	32.380	0.000
	أنثى	1.9103			
فقرات الاستبيان ككل	ذكر	2.2844	0.390	56.007	0.000
	أنثى	2.2436			

المصدر: من إعداد الباحثين بناءا على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

الجدول رقم 08: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروق محور البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وتسويق خدمات النقل الحضري العمومي والتي تعزى متغير كل من (السن، الوظيفة، المستوى التعليمي والدخل)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
السن	بين المجموعات	22.243	3	7.414	9.500	0.000
	داخل المجموعات	218.527	280	0.780		
	المجموع	240.770	283			
الوظيفة	بين المجموعات	37.451	4	9.363	12.848	0.000
	داخل المجموعات	203.319	276	0.729		
	المجموع	240.770	283			
المستوى التعليمي	بين المجموعات	1.502	3	0.501	0.586	0.625
	داخل المجموعات	239.268	280	0.855		
	المجموع	240.770	283			
الدخل	بين المجموعات	17.350	3	5.783	7.248	0.000
	داخل المجموعات	223.421	280	0.798		
	المجموع	240.770	283			

المصدر: من إعداد الباحثين بناءا على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

الإحالات و المراجع المعتمدة :

[1] – سليم بوقنة، دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي – دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة –، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري – قسنطينة –، 2005.

[2] – نواري سياري، دراسة سوق النقل الحضري العمومي – دراسة حالة مدينة قسنطينة –، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري – قسنطينة –، 2013-2014.

[3] – حكيم بن جروة، أم الخير ربوح، دور تسويق خدمة النقل في تحقيق التنمية المستدامة – دراسة حالة شركة الوحدة للنقل بحاسي مسعود –، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، العدد 08، المجلد 02، 2015.

[4] – مسعودة بوزيدي، سياسات تخطيط النقل الحضري في إطار ضوابط التنمية المستدامة – دراسة حالة مدينة الجزائر –، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2012.

[5] – محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، أثر أسعار خدمات النقل الجوي والالتزام بأوقات تقديم الخدمة على تسويقها في السودان من وجهة نظر العملاء، مجلة أمارباك، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد: 05، العدد: 11، 2014، ص ص: 47-64، نقلا عن: www.amarabac-magazin.com/.../AMARABAC_5-12_47-64.pdf، تاريخ الاطلاع، 2016/12/25.

[6] – بتصرف الباحثين، نقلا عن: حمد سليمان المشوخي، "اقتصاديات النقل والمواصلات"، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2003، ص ص: 21-22.

[7] – مسعودة بوزيدي، مرجع سبق ذكره، ص: 9.

[8] – حكيم بن جروة، أم الخير ربوح، مرجع سبق ذكره، ص: 39.

[9] – سليم بوقنة، فارس بوباكور، استعمال الأساليب الكمية في دراسة سلوك المستهلك نحو خدمات النقل الحضري (دراسة حالة النقل الحضري لمدينة قسنطينة)، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول: استعمال الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، يومي 26-27 جانفي 2009، جامعة سكيكدة، ص: 03، تم الاطلاع عليها بتاريخ 2016/12/30 من الموقع : www.kantakji.com/media/5106/r340.doc.

[10] – بتصرف الباحثين نقلا عن سعد الدين عشماوي، تنظيم وإدارة النقل: الأسس، المشكلات والحلول، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2005، ص ص: 43-47.

[11] – سميرة إبراهيم أيوب، اقتصاديات النقل، دراسة تمهيدية، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2002، ص ص: 24-33 .

[12] – شاكر بلخضر، مشروع القطار الحضري (tramway) لمدينة باتنة: دراسة إستشرافية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2010-2011، ص: 14.

[13] – الجريدة الرسمية الجزائرية "قانون رقم 13/01 يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه الجزائر" الجزائر، 2001، عدد: 44، ص: 05.

[14] – بتصرف الباحثين، بالاعتماد على كل من: مسعودة بوزيدي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 12-15، وللمزيد أنظر Guyon&Gérard, Transport collectif urbain de voyageurs, France, Celse, 2000, pp : 14-17، وأخرون.

[15] – شاكر بلخضر، مرجع سبق ذكره، ص: 15-16.

[16] – بتصرف الباحثين نقلا عن: تقرير اللجنة العالمية للبيئة والتنمية، وبالاطلاع على الموقعين : http://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/ & http://www.aljazeera.net/encyclopedia/conceptsandterminology /2015/11/30/، تاريخ الاطلاع: 2017/01/01.

[17] – وزارة البيئة، جهاز الشؤون البيئة، التنمية المستدامة، نقلا عن: www.eeaa.gov.eg، تاريخ الاطلاع، 2015/03/04.

[18] – نقلا عن: http://www.aljazeera.net/encyclopedia/conceptsandterminology /2015/11/30/، تاريخ الاطلاع: 2017/01/01.

[19] – ريدة ديب،"التخطيط من أجل التنمية المستدامة"، مجلة العلوم الهندسية، جامعة دمشق، مجلد25، العدد الأول، 2009، ص ص: 490 . 491.

[20] – عبد السلام أديب، أبعاد التنمية المستدامة، نقلا عن: http://ebooks 9.comالتنمية/doc.8.html، تاريخ الاطلاع، 2015/03/30.

[21] – تقرير الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، نقلا عن: http://www.ou.org، تاريخ الاطلاع، 2015/03/04.

[22] – عثمان محمد غنيم، ماجدة أحمد أبو زنطة، التنمية المستدامة فلسفتها وتخطيطها وأدوات قياسها، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 29.

[23] – جميلة الجوزية، أهمية المحاسبة البيئية في إستدامة التنمية، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الدولي حول سلوك المؤسسات الاقتصادية في ضل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، يومي 20و21 نوفمبر 2012، جامعة ورقلة، ص: 04.

[24] – خبابة عبد الله، رابح بوقرة، الوقائع الاقتصادية، العولمة، التنمية المستدامة، مؤسسة شباب مصر، الإسكندرية، مصر 2009، ص: 324.

[25] – خالد مصطفى قاسم "إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ضل العولمة المعاصرة" الإسكندرية، 2007، ص ص: 28 . 29.

[26]-بتصرف الباحثين نقلا: GRAME, Les Transports Urbains et Développement de la Ville, Strategies intégrée de reduction des GES et Transport Durable، نقلا عن: http://www.grame.org/Fiche4.pdf، تاريخ الاطلاع: 2017/01/01.

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