

## دراسة واقع خدمات النقل الجماعي الحضري بمدينة ورقلة.

*Study the reality of urban mass transport services in the city of Ouargla.*بن سالم رمزي<sup>1\*</sup>، بن إيدير فتيحة<sup>2</sup><sup>1</sup> جامعة قسنطينة 03 (الجزائر)، [ramzi.bensalem@univ-constantine3.dz](mailto:ramzi.bensalem@univ-constantine3.dz)<sup>2</sup> جامعة قسنطينة 03 (الجزائر)، [fatiha.benidir@yahoo.fr](mailto:fatiha.benidir@yahoo.fr)

تاريخ النشر: 2021/01/31

تاريخ القبول: 2021/10/07

تاريخ الاستلام: 2021/05/12

**ملخص:**

سنحاول من خلال هذه الدراسة التطرق لخدمات النقل الجماعي الحضري بمدينة ورقلة والربط بين مختلف الفاعلين فيها، حيث تم بناء الدراسة والاعتماد على أداة الدراسة المتمثلة في الملاحظة والاستبيان ومعالجتها باستعمال برنامج *SPSS statistics 20*.

أين توصلنا إلى أن نوعية الخدمات تختلف باختلاف وسيلة النقل المستعملة، إذ يرجع هذا الخلل في النوعية بنسبة كبيرة للناقلين بالحافلات، بينما يتقاسم الباقي الفاعلين الآخرين في مجال النقل الجماعي الحضري بالمنطقة.

**كلمات مفتاحية:** النقل الجماعي الحضري، نوعية الخدمات، مدينة ورقلة.

**Abstract:**

*an abstract is a brief, comprehend We will try to address the quality in Ouargla city and link between the various actors the study was built and based on the study tool of the questionnaire, and using the noting and SPSS statistics program 20 to processing them.*

*We found that the quality of urban transport services in the field of study vary according to the means of transport used. This quality defect is due to a large proportion of bus carriers while the rest share the other actors in the urban mass transport area.*

**Keywords:** Urban mass transport; Quality of services; Ouargla city.

**1. مقدمة :**

حدد المهتمين بال عمران في دستور أئينا المنعقد سنة 1933 تحت رئاسة « Le CORBOSER » وظائفها والمتمثلة في كل من السكن، الشغل، والتسليية وكذا النقل ; أين يعد هذا الأخير مهما في التسهيل على السكان ممارسة الوظائف الثلاثة الأولى، فوسائل النقل الحضري داخل المدن هي همزة الوصل بين مختلف

مكوناتها إذ لا توجد مدينة بدون حركة (MERLINE, 1985, p. 05). حيث تعاني مدينة ورقلة اليوم ظاهرة الإفراق من تبعثر للمنشآت على مساحات كبيرة، بشكل يخالف تماما ما كانت عليه نواتها القديمة (الحارث، 2016، صفحة 10)، أين تم الانتقال فيها من المدينة المتراسة إلى المدينة الممتدة، وتحول التنقل فيها من استعمال الأرجل إلى حتمية التنقل باستعمال العربات ذات المحركات (Marc, 1999, p. 8)، فالمدينة في مفهومها المبسط هي تلك الرقعة الحضرية التي تضم المباني ومختلف التجهيزات والخدمات، وهي الحيز الحضري الذي يمارس فيها السكان حياتهم اليومية (الشواورة، 2014، صفحة 84)، إلا أنه لا يجب تركيز الإهتمام على تحقيق القيام بالتنقل فقط، بل الإهتمام بالأبعاد الإجتماعية للنقل الحضري أيضا خاصة فيما يتعلق بخدمات النقل الحضري الجماعي منها والذي يساوي في حظوظ جميع سكان المدن في التنقل حيث يقول المتخصص في النقل موريس فولكوفيتش Maurice wolkowitsch في خاتمة كتابه جغرافية النقل الصادر في سنة 1982 أن المرور لا يستجيب فقط لمطلب اقتصادي فهو يحمل معنى إنساني عميق إشارة منه إلى البعد الإجتماعي للنقل (كبيش، 2011/2010، صفحة 11)، فما هو واقع خدمات النقل الجماعي بمدينة ورقلة وفيمن يكمن الخلل في ذلك؟

### فرضيات الدراسة :

تختلف نوعية خدمات النقل الجماعي الحضري بمدينة ورقلة باختلاف وسيلة النقل المستعملة وهي لا ترقى لتحقيق رضا المستعملين حيث يرجع السبب أساسا إلى عدم تقيد مشغلي النقل الجماعي الحضري بالتزاماتهم.

### الهدف من الدراسة :

تهدف دراستنا هذه إلى تسليط الضوء على البعد الإجتماعي للنقل الجماعي الحضري باتخاذ مدينة ورقلة كمجال للدراسة (تحقيق ميداني)، والتي تشهد كغيرها من المدن الجزائرية طلب متزايد على النقل الحضري .

### منهجية الدراسة:

لمعالجة الإشكالية المطروحة في الموضوع سنتبع المنهج الوصفي التحليلي، أين سنتطرق إلى دراسة أهم خصائص النقل في مجال الدراسة، أما فيما يتعلق بأداة الدراسة فتمثلت في استبيان يضم 700 نسخة موزع على المستعملين لإلمام أكبر بالموضوع والحصول على نتائج شاملة، خاصة بعد تحليل نتائجه باستعمال برنامج SPSS statistics 20.

## 2. الدراسة النظرية

### 1.2 مفاهيم عامة حول النقل الجماعي الحضري:

يمكن اعتبار النقل الحضري كخدمة في حال ما إذا كان المنقول أشخاص، ذلك لأن قيمتهم لا تتغير بنقلهم، فهو في هذه الحالة غير إنتاجي، أما إذا تعلق الأمر بنقل البضائع فيعد ذلك نشاط صناعي لأن قيمة السلع ترتفع بعد نقلها، أين استدلت الدكتورة أحمد عبد السميع علام على ذلك بأن وسائل النقل في هذه الحالة لا تنتج منتج يمكن استهلاكه كما أنه لا يحقق ربحية مباشرة بل يهدف لتحقيق خدمة عامة لأفراد المجتمع (علام، 2009، صفحة 19)، كما اعتبر الحبير في شؤون النقل لدى البنك الدولي للإنشاء والتعمير "هانز ادلر" أن النقل عبارة عن خدمة أو حدث لإيصال مراكز الإنتاج مع مراكز الاستهلاك المتمثلة في المناطق الأهلة بالسكان. بينما استند العلماء الذين صنفوا النقل كصناعة بأن صفة الصناعة لا يعني تشكيل المادة في صورة منتج صناعي، بل يمكن أن تتجسد في أي شكل يحقق منفعة عامة وخاصة، إذ يراد من هذه المنفعة الربح غير المادي بل الربح القومي الذي يوفر ويعيد توزيع المداخل (علام، 2009، الصفحات 17-48).

وعليه فالنقل الجماعي الحضري هو نشاط للخدمات ينتج منفعة في الزمان والمكان بواسطة شخص طبيعي أو معنوي يضمن التحول الفيزيائي للأشخاص في المحيط الحضري على متن مركبة متخصصة والمسافة مقبولة (Wiel, 2014, p. 11)، مقابل دفع مبلغ مالي محدد، أين تتم هذه الخدمة في أوقات معينة وعبر مسالك مخصصة لها خطوط ومحطات ونقاط توقف محددة (سياري، 2019/2018، صفحة 37) وذلك بهدف تلبية احتياجات السكان للنقل، إذ يرتبط بممارسة أنشطة اجتماعية مختلفة خارج مكان الإقامة كالعمل، الدراسة، الشراء، الترفيه... الخ.

أ. وسائل النقل الجماعي الحضري :

وسائل النقل هي وسائل متنوعة تساعد على نقل وتوصيل مجموعة من الأشخاص من مكان لآخر مقابل أجر مدفوع ومتفق عليه سابقا من أجل تحقيق هدف (علام، 2009، صفحة 10).

أين نميز عائلتان رئيسيتان من مركبات النقل الجماعي الحضري (Bradfer, 2009, p. 06) :

#### - المركبات ذات العجلات

تعتبر فيها الحافلة الوسيلة الأكثر شعبية، فهي سيارة الأغلبية في جميع الشبكات، أين لها قدرة مرنة وفقا للاحتياجات، كما تعمل على تحسين معدل الراحة للمستعملين (Marx, 2008, p. 09).

- عربات السكك الحديدية: على غرار الترامواي، الميترو....

## ب. أهداف عملية النقل :

أصبح النقل في مختلف دول العالم سواء النامية أو المتقدمة منها كرهان سياسي، أين قام محتجون فرنسيون برفع لافتات كتب عليها " الدولة لا تنقلنا بل تلف بنا"، الأمر الذي دفع إلى تخوف السلطات لعدم استجابة شبكات النقل الجماعي الحضري للإنفجار الاجتماعي الجديد (MERLINE, 1985, p. 32). فمن بين غايات النقل الجماعي الحضري يمكن التركيز على :

● تحقيق مستعمل النقل لعملية تنقل مروراً بالمسلك الأكثر اختصاراً وسهولة، فلم تعد المدينة ذات أبعاد مترية فقط بل ذات أبعاد شبكية ويتم التعبير عنها بالتمييز بين المسافة الجغرافية (الطبيعية) والمسافة الزمنية لأن الحركة فيها أصبحت ترتبط أكثر فأكثر بالسرعة أي الثنائية المجال/الزمن (كبيش، 2010/2011، صفحة 24)، أين يجب أن يخضع على الأقل للشروط التالية :

- السلامة : بالتنقل دون ضرر ناهيك عن توفير كل سبل الراحة له.

- المدة : محاولة تخفيض مدة التنقل بين نقطتي الإنطلاق والوصول.

- الاقتصاد : والمتمثل في عامل التكلفة الدنيا لعملية التنقل. (الحارث، 2016، صفحة 02)

■ تحسين نوعية حياة جميع السكان، ناهيك عن المساهمة في التنمية الاقتصادية للمجتمع بأكمله عن طريق تسهيل حركة القوى العاملة التي تحتاجها المؤسسات في انشطتها (La société de transport de Montréal, 2003, p. 06) من خلال :

- أن يكون في متناول عامة الأفراد وغير مكلف وبسيطا يسهل أعمال الصيانة لوسائله وهياكله ومتصفا بالديمومة، أي يمكن استعماله لفترة طويلة.

- أن يكون عادلا لجميع أفراد المجتمع أي لهم كافة الحظوظ في خدماته ومحافظا على سلامة المحيط والموارد غير المتجددة ومقبولا اجتماعيا (محمد، 2018/2019، صفحة 15).

وعليه يمكن التوصل إلى أن النقل الجماعي ينفع المجتمع بينما تنفع السيارة الخاصة المستخدم خاصة، فلا يمكن بأي شكل من الأشكال للفوائد العامة أن تقل عن الفوائد الشخصية. (MERLINE, 1985, p. 12)

## 2.2 مفاهيم عامة حول النوعية

تعتبر الجودة مصدر قلق دائم للإنسان منذ فترة طويلة، فهي معرفة للمهنة، الضمير المهني وحب للعمل (ISO 9001, 2018, p. 15) إذ نقصد بها :

لغويا: تعني طريقة حياة، أين أخذ هذا المصطلح من الكلمة اللاتينية Qualitas والتي تعني بالفرنسية

Tel que أي "كما هو".

**إصطلاحا** : تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع، ويتضمن ذلك الخسائر الناجمة عن الفشل في تلبية توقعات الزبون والمؤسسة إضافة إلى الفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالثلوث والضجيج وغيرها.

وعليه ; تعرف جودة الخدمة بأنها مقياس مطابقة الخدمة لوعده أو إلتزام بالخدمة، إذ تطبق في النقل الجماعي الحضري لمعرفة الفارق بين إلتزام المشغلين والخدمات المقدمة (Chomat et Clément, 2015, p. 05).

### 3.2 مدينة ورقلة

#### أ. التعريف بمدينة ورقلة:

المدينة هي البيئة الفيزيائية التي يعيش فيها السكان، وهي نظام معيشة وأسلوب حياة وصلت إليه المدينة بعد فترة من التطور إذ يمكن تصنيف مكوناتها إلى عنصرين هما:

- عنصر مادي محسوس مبني ومشاهد

- عنصر غير محسوس يتمثل في الأمور التي تنظم العلاقات بين الأشياء المادية (غرود، 2007، الصفحات 13-12).

إذ تمثل مدينة ورقلة التجمع الرئيسي لبلدية ورقلة، وعاصمة ولاية ورقلة الواقعة في الجنوب الشرقي للجزائر ، وبالتالي مكان تجمع أهم التجهيزات والخدمات بها، إذ تشغل مدينة ورقلة مساحة اجمالية تقدر بـ 3848.6 هكتار، وتقع في مفترق طرق نحو مختلف أنحاء الوطن، أين أهلها موقعها لتكون كنقطة مرور وعبور من الشرق الجزائري نحو غربه ومن شماله نحو جنوبه، حيث يبعد مقرها عن العاصمة الجزائرية بـ 868 كم وعن قسنطينة بـ 631 كم وعن عنابة بـ 918 كم ووهران بـ 918 كم، كما تبعد عن مقر ولاية إيليزي بـ 1071 كم، أين تعاني مدينة ورقلة اليوم ظاهرة الإفراق من تبعثر للمنشآت على مساحات كبيرة، بشكل يخالف تماما ما كانت عليه نواتها القديمة (الحارث، 2016، صفحة 10)، أين تم الانتقال فيها من المدينة المتراسة إلى المدينة الممتدة، وتحول التنقل فيها من إستعمال الأرجل إلى حتمية التنقل باستعمال العربات ذات المحركات (Marc, 1999, p. 83)

#### ب. الدراسة المناخية لمدينة ورقلة:

- **درجة الحرارة**: تتميز منطقة الدراسة بمناخ جد حار صيفا وبارد شتاء (مديرية التعمير و البناء

ولاية ورقلة، 2016، صفحة 28)، إذ وجد أن متوسط الأرقام المسجلة، غالبا ما يكون أقل

من المتوسط الحقيقي لدرجة الحرارة في المنطقة، ويرجع ذلك إلى قياسها في ظروف محمية بعيدا

عن التأثير المباشر لأشعة الشمس (بن سالم و كثير، 2015/2014، صفحة 03).

- **الشمس** : ترتبط درجات الحرارة بمعدل التعرض لأشعة الشمس خلال اليوم، حيث يقدر متوسطه في منطقة الدراسة بـ 10 ساعات يوميا، إذ تتعرض مدينة ورقلة من 10 إلى 12 ساعة في اليوم لأشعة الشمس خلال فصل الصيف، ومن 08 إلى 09 ساعات خلال فصل الشتاء، الأمر الذي جعل من مناخ المنطقة قاس. (مديرية التعمير و البناء بولاية ورقلة، 2016، صفحة 29)

- **التساقطات** : في المنطقة الصحراوية عموما، يكون هطول الأمطار نادرا جدا وغير منتظم، فقد تعاني من الجفاف في بعض المواسم، وفي أخرى من هطول غزير للأمطار بشكل يمكنه من تعويض منسوب الأمطار السنوية مرة واحدة مما يؤدي إلى فيضانات كارثية حسب المعلومات المستقاة من الديوان الوطني للأرصاد الجوية ورقلة.

- **الرياح** : حسب معطيات محطة الأرصاد الجوية لولاية ورقلة، فإن مجال الدراسة معرض لتيارات مختلفة ورياح شرقية وجنوبية شرقية تكون متباينة القوة من سنة لأخرى خاصة في أشهر جانفي، أفريل، ماي، إذ تكون هذه الرياح مصحوبة في معظم الأحيان بظاهرة تظاير الرمال (الديوان الوطني للأرصاد الجوية ورقلة) إضافة إلى رياح السيريكو وهي رياح ساخنة جافة تهب من الناحية الجنوبية والجنوبية الغربية للمنطقة وتكون خاصة في فصل الصيف (مديرية التعمير و البناء بولاية ورقلة، 2016، صفحة 30).

ت. مسيري النقل الحضري بمدينة ورقلة :

- **مديرية النقل الولائية** : هي هيئة إدارية تابعة لوزارة الأشغال العمومية والنقل تجمع بين المصالح المكلفة بأنشطة النقل والأرصاد الجوية، حيث حدد المرسوم التنفيذي رقم 90-381 المؤرخ في 24 نوفمبر 1990 والمتعلق بتنظيم مديريات النقل في الولايات .

- **السلطة المنظمة للنقل لولاية ورقلة** : أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-190 المؤرخ في 2012/04/25 بولاية ورقلة إضافة إلى 8 ولايات أخرى حيث نصت المادة الثانية من هذا المرسوم على ضرورة إنجاز مقر المنظمة بمقر الولاية والمتمثل في مدينة ورقلة، أين يمتد مجال إختصاصها عبر مجموع النقل الحضري التابع لها، إلا أنها تعتبر هيئة غير مفعلة لحد الساعة بورقلة.

- **هيئات وزارة الداخلية والجماعات المحلية** : تتنوع مجالات تدخلها في ميدان النقل الحضري، حيث توكل لها عملية تنظيم السير والمرور في حدود اختصاصها (نايلي، 1429 هـ، صفحة 05) من

خلال إعطاء كامل الصلاحيات للسيد الوالي لتنظيم قطاع النقل بالولاية والحرص على تنفيذ القوانين الناصّة على ذلك ناهيك عن إشراك الهيئات المنتخبة المتمثلة في المجالس الولائية والبلدية، بتقديم مختلف الآراء والإقتراحات المتعلقة بالنقل والمشاركة في إنجاز مخططات النقل والمرور، وحتى المساهمة في تحسينه، وتكليف مصالح الأمن الوطني بتنفيذ النصوص القانونية والتنظيمية المرتبطة بالنقل، حيث تقوم على ثلاثية متكاملة هي الوقاية، الردع والزجر، وذلك للحرص على تنظيم مجال النقل وحركة المرور ومراقبتها وتأمينها، بالإضافة إلى التحقيق في حوادث المرور والقيام بعمليات التوعية والتحسيس بمخاطرها (نايلي، 1429 هـ، صفحة 17)، كما يتم تسخير وحدات الحماية المدنية للتكفل بالمصابين جراء حوادث المرور وتقديم الإسعافات الأولية لهم، وإشراكها في الحملات التحسيسية والتوعوية ضد حوادث المرور.

### ث. مشغلي النقل الجماعي الحضري:

- مؤسسات النقل الخاصة

- مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بورقلة

- مؤسسة ترامواي ورقلة

### ج. تنظيم المشرع الجزائري لخدمات النقل الجماعي الحضري:

في دراستنا لاهتمام السلطات المكلفة بالنقل بانتظام وسائل النقل الجماعي الحضري والتزامها بالمواعيد، فقد أجبرت السلطات المكلفة بالنقل جميع الناقلين بضرورة استلام بطاقة للمسارات فيما يخص الخدمات الحضريّة وتأدية التزاماتها طبقا لدفتر الشروط المنصوص عليه في التنظيم المعمول به حسب ما نص عليه القرار المؤرخ في 2015/04/21، كما أجبرت السلطات المكلفة بالنقل الناقلين في دفتر الشروط النموذجي لاستغلال نشاطه بضرورة ضمان استمرارية خدمة النقل العمومي وانتظامها لاسيما من حيث المواقيت والتوقيتات والمسالك ونقاط التوقف وفقا لبطاقة التوقيت أو المسالك، كما يتعين عليه احترام نقاط التوقف الواردة في بطاقة التوقيت أو المسالك والقيام بصعود وإنزال الركاب بها، ناهيك عن ضرورة تعويضه لمركبته في حالة تعطلها بمركبة أخرى احتياطية.

أما فيما يتعلق بالمعلومات فقد شرطت السلطات المختصة على الناقلين ضرورة توضيح إتجاه خدمته في موقع سهل الرؤية في مقدمة المركبة على لوحة يمكن تحريكها ذات أبعاد 40 سم طول و 20 سم عرض، ناهيك عن إعلام الركاب بعدد المقاعد المرخص بها (وقوف وجلوس) كما هو محدد في البطاقة الرمادية من خلال تعليق لوحة سهلة الرؤية داخل المركبة تضم هذه المعلومات أين لم تنص الدولة على سن قوانين تجبر من خلالها

الناقلين على ضرورة إعلام الزبائن بمواقيت الرحلات.

كما يتعين على الناقل استغلال نشاطه بواسطة مركبة ملائمة مزودة بمجموعة من البيانات حول الناقل والخط لضمان سلامة مختلف الركاب، خاصة من خلال إجبار الناقلين على اكتتاب تأمين وإخضاع المركبة للمراقبة التقنية الدورية لضمان استمرارية سير المركبة، إضافة إلى منع نقل المواد الخطرة على مستوى هذه المركبات وكذا وجوب تزويدها بعلبة إسعافات أولية تضم مقص وشريط ماسك وعلبة دواء من نوع بيتادين أو إيوزين وقارورة ماء أكسجين بكثافة 10 درجات وعلبة ضمادات معقمة وعلبة شريط غازي وزوج من القفازات المعقمة وشريط ضماد لاصق، كما لا بد أن تحتوي المركبة على مطفأة صالحة للاستعمال ومثلث إشارات.

وأهم ما يركز عليه الركاب هو الخدمات داخل المركبة وعلاقتهم مع العملاء لتماسهم المباشر مع هذه الخدمات وتأثرهم بها، حيث يتعين على الناقل بيان المقاعد المخصصة للأشخاص الذين يتمتعون بحق الأولوية الشرعية، كما يتعين عليهم التصريح بمستخدميه على متن المركبة (السائقين والقاطنين) والحرص على تزويدهم بشارات تتضمن ألقابهم وأسمائهم ووظائفهم وصورهم وكذا معلومات حول الناقل حسب ما نص عليه القرار المؤرخ في 11 أوت 2007 ناهيك عن حرصه الدائم على أن يرتدي مستخدميه لباسا لائقا ومحترما على متن المركبة أثناء ممارسة النشاط، كما يمنع استعمال الأجهزة السمعية والسمعية البصرية داخل المركبة دون موافقة من الركاب. أما فيما يتعلق بثمن الرحلة فقد فرضت الدولة إجبارية إلصاق التعريفات المطبقة والسهر على احترامها داخل المركبة واعتبرت عدم مراعاتها كمخالفة للقانون، إضافة إلى وجوب تسليم التذاكر للركاب، حيث تتضمن هذه التذاكر رقم ترتيب مؤشر عليه من الإدارة المكلفة بالضرائب، إضافة إلى المعلومات المرتبطة بالناقل على غرار الاسم واللقب، اسم الشركة، تعريفه الخدمة والمسلك وتاريخ إصدار التذكرة، حيث يصب كل هذا في محاربة التحايل على الركاب حسب ما نص عليه القرار المؤرخ في 11 أوت 2007.

وفيما يتعلق بنظافة البيئة أثناء استغلال النشاط، يتعين على الناقل احترام قواعد النظافة والأمن كما هو منصوص عليه في التشريع والتنظيم المعمول به، حيث حدد المرسوم التنفيذي رقم 410/03 المؤرخ في 05 نوفمبر 2003 المستويات القصوى لانبعاث الأدخنة والغازات السامة والضجيج من السيارات في مادتيه 04 و05 المذكور في الجريدة الرسمية رقم 68، إضافة إلى تكليف مصالح البلدية لتلبية حاجيات مواطنيها والسهر على النظافة وضمان سهولة السير في الشوارع والساحات والطرق العمومية، ناهيك عن تكفلها بصيانة الطرقات وإشارات المرور، الحظائر وأماكن التوقف والتهيئات الخاصة بالنقل الجماعي.

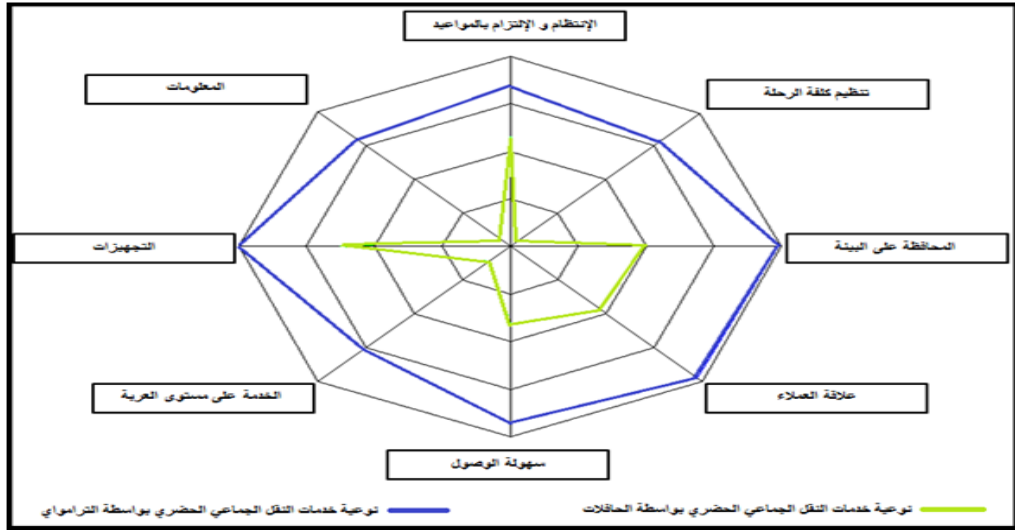


يعلم المشغلين بجميع النصوص القانونية المنظمة لنشاطهم خاصة حيث يجبرهم القانون على الاطلاع عليها وتصريحهم بذلك، إضافة إلى المصادقة عليها في دفتر الشروط، إلا أنه وبالرغم من ذلك يبقى تطبيقها على الميدان من قبل المشغلين نادرا بالرغم من الإجراءات الردعية العقوبات التي سنها القانون للمخالفين أين اعتبر أن كل إخلال بأحكام دفتر الشروط المنظم لنشاط النقل يعاقب عليه القانون طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما حسب ما نص عليه القرار المؤرخ في 11 أوت 2007.

### 3. تحليل نتائج الدراسة الميدانية

عند دراستنا للخدمات المدركة من طرف مستعملي النقل الجماعي الحضري بمدينة ورقلة والتي تم استخراجها إنطلاقا من نتائج الاستبيان فقد تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الشكل رقم (01):

الشكل رقم (01): واقع خدمة النقل الجماعي الحضري بمدينة ورقلة



المصدر: من إنجاز الباحثين

فيما يتعلق بالمعيار الأول حول انتظام والتزام وسائل النقل الجماعي الحضري بالمواعيد والذي تم تقييمه انطلاقا من 06 عبارات فقد أسفرت الدراسة الميدانية على أن المستعملين أدركوا 45.6% من توقعاتهم فيما يتعلق بانتظام الحافلات بالوقت المناسب و 85.8% حول انتظام حركة الترامواي، كما صرح 54.4% منهم أن الحافلات في حركة مستمرة و 90.7% نسبة حركة الترامواي المستمرة، أما فيما يتعلق بضبط المواقيت واحترامها من قبل وسائل النقل الجماعي الحضري فقد أدرك المستعملين نسبة 57.3% في الحافلات و 90.7% في الترامواي، حيث أوضح مدير مؤسسة الترامواي أن هناك اهتمام بتنظيم وتكرار الرحلات في اليوم الواحد بالنسبة للترامواي بشكل يتناسب مع مختلف الأزمنة، خاصة ساعات الذروة لتزامنها مع تنقل العمال والطلبة والمتمدرسون، أين يتم فيها تكرار ترددات العربات، أما فيما يتعلق بالحافلات فهي

غير مضبوطة أين أشار المستعملون إلى إمكانية وجود عدة حافلات شاغرة في وقت واحد بينما تنعدم في أوقات أخرى، كما أشار المستعملين إلى منافسة السائقين لبعضهم بعض بمحاولة الفوز بأكبر دخل وعدد متنقلين ممكن، ما يجعلهم في حركة دائمة دون عناء التوقف في المواقف والمحطات للانتظار فترة من الزمن. إلا أنه تم تسجيل 82.1% نسبة استجابة الحافلات لوصول المستعملين لوجهاتهم مباشرة بينما تم تسجيل نسبة 40.7% بالنسبة للترامواي وهي نسبة ضعيفة، حيث أوضح 65.4% من المستعملين أن مسار الترامواي لا يتناسب ومسار تنقلاتهم بل يقتصر الأمر على تقريبهم منها قليلا فقط.

كما يضمن الترامواي وصول المستعملين إلى وجهتهم دون تأخر بنسبة 93.7%، بينما الحافلات تتضمن ذلك بنسبة 58.9%، إذ يرجع هذا التأخر إلى مختلف العراقيل الموجودة في المسارات والتغييرات المستمرة لسائقي الحافلات لمساراتهم والتي سجلت بنسبة 52%، أما فيما يتعلق بالترامواي فبالرغم من وجود مسار مخصص له، إلا أن المستعملين سجلوا 6.3% تأخر، ويرجع ذلك حسب المستعملين ومشغلي الترامواي إلى العراقيل التي تواجههم دون سابق إنذار، كتواجد سيارات متوقفة أو مجموعة أشخاص تسير على السكة، إضافة إلى عدم احترام سائقي السيارات للإشارات المرورية التي تعطي أولوية لسير الترامواي في بعض التقاطعات مع الطريق.

الجدول رقم (01): جدول إحصائي يوضح نسب الخدمات المدركة في معيار الانتظام والالتزام بالمواعيد

المعايير	نسبة الخدمات المدركة عند استعمال الحافلات (%)	نسبة الخدمات المدركة عند استعمال الترامواي (%)
تتواجد وسيلة النقل بانتظام	45.6	85.8
النقل في المنطقة في حركية مستمرة	54.4	90.7
وسيلة مضبوطة في المواقف	57.3	95.6
الوصول مباشرة للوجهة	82.1	40.7
إقضاء السائقين بمسارات الخط	48	100
الوصول دون تأخر للوجهة	58.9	93.7
الانتظام والالتزام بالمواعيد	57.72	84.42

المصدر: من إنجاز الباحثين

فيما يتعلق بالمعيار الثاني حول المعلومات فقد بينت الدراسة أن الحافلات تفتقر لهذه الخدمة بشكل كبير ولا تلي مختلف توقعاتهم منها، فهي لا تتوفر على معلومات حول مواقيت الرحلات، إضافة إلى عدم وجود معلومات حول نقطة انطلاق ووصول كل خط، مساره ومختلف المواقف التي يمر عليها، إذ يقتصر الأمر على مجرد لوحة توضع في أول الحافلة تضم رقم للخط، حيث يجد المتنقلين غير المعتادين على المنطقة صعوبة في تحديد الخط الملي لحاجتهم في التنقل، ناهيك عن تمكين السواق من تغيير مسارهم حسب ما يساعدهم وبجهل من المستعملين حول المسار الحقيقي للخط، وبالمقابل يلي الترامواي توقعات المستعملين

في هذا المعيار بنسبة كبيرة، فهو يوفر معلومات حول مسارات الخط، نقطة الانطلاق والوصول، مختلف المواقع التي يمر عليها، مواقيت الرحلات.... بوضع عدة لافتات ورقية وإلكترونية، سواء داخل العربة أو بمواقف الترامواي بغية نشر أوسع للمعلومة.

الجدول رقم (02): جدول إحصائي يوضح نسب الخدمات المدركة في معيار المعلومات

المعايير	نسبة الخدمات المدركة عند استعمال الحافلات (%)	نسبة الخدمات المدركة عند استعمال الترامواي (%)
توفر معلومات حول مسار الخط	23.7	100
توفر معلومات حول مواقيت النقل	00	100
توفر معلومات حول تسميات المواقع الانتظار	00	100
توفر معلومات حول النقل الحضري بمواقع الانترنت	00	00
توفر معلومات حول محطات النقل الحضري ومختلف الخطوط الموجودة بها	00	100
المعلومات	4.74	80

المصدر: من إنجاز الباحثين

كما نالت تجهيزات الترامواي رضا المستعملين، حيث يرجع ذلك لطبيعة هذه الوسيلة العصرية وحدائتها بالمنطقة، بينما تم تسجيل نقص هذه الخدمة بالحافلات، أين تم تسجيل نسبة جد ضئيلة حول رضا المستعملين على محطات النقل الجماعي الحضري باستعمال الحافلات والتي تشير إلى عدم انتظامها وعدم تحديدها بوضوح، إذ يقتصر الأمر على التوقف بقارعة طريق رئيسي وتنظيم الرحلات من طرف شخص يتم تركيبته من قبل سائقي الحافلات، حيث يدفعون أجرته بمعدل 100 دج/حافلة/يوم، أين أوضح المكلف بحركة نقل الأشخاص على مستوى مديرية النقل لولاية ورقلة بأن محطة سوق الحجر هي محطة الانطلاق القانونية بوسط المدينة بالنسبة لهذه الخطوط، إلا أنه وللأسف تم استغلالها منذ مدة بعيدة كسوق يومي فوضوي من طرف بعض الباعة، مما صعب في مهمة استرجاعها.

الجدول رقم (03): جدول إحصائي يوضح نسب الخدمات المدركة في معيار التجهيزات

المعايير	نسبة الخدمات المدركة في الحافلات (%)	نسبة الخدمات المدركة في الترامواي (%)
العربات في حالة جيدة	53.3	100
مواقف النقل الحضري في حالة جيدة	57.3	100
محطات النقل الحضري منظمة	4.7	100
العربات في حركية مستمرة ولا تتعرض لأعطاب متكررة	92	100
تحتوي العربة على قارورة إطفاء الحرائق	73.4	100
تحتوي العربة على علبة إسعافات أولية	93.6	100
التجهيزات	62.38	100

المصدر: من إنجاز الباحثين

كما لا تجود وسائل ترفيه على مستوى وسائل النقل الجماعي الحضري بمدينة ورقلة على غرار خدمة الويفي، مكتبات متنقلة....، ناهيك عن عدم وجود أماكن شاغرة في أغلب الأحيان على مستوى الحافلات، إذ يرجع ذلك حسب المكلف بحركة نقل الأشخاص على مستوى مديرية النقل لولاية ورقلة، إلى الحجم الصغير للحافلات بمتوسط 26 مقعد/الحافلة. بينما نال الترامواي رضا الزبائن في هذه الخاصية لحجمه والعدد الكبير للأماكن به. تشير النتائج أيضا إلى عدم وجود أماكن في الحافلات مخصصة للأشخاص الذين يتمتعون بحق الأولوية كالمسنين، الحوامل... الخ، بينما يتوفر الترامواي على ذلك مع وجود علامات وإشارات موضحة، ضف إلى ذلك السياقة المتدهورة لسواق الحافلات وعدم احترامهم لعدد الركاب المنصوص عليه في البطاقة الرمادية للعربة، حيث أوضحوا إلى وجود اكتظاظ داخل الحافلات وأرجعوا ذلك إلى اهتمام الناقلين بالجانب المادي للزبائن دون الاهتمام بواجب تقديم خدمات جيدة لهم، مما أثر على راحتهم داخل الحافلة وعرقلة عملية صعودهم ونزولهم، خاصة مع عدم وجود تنظيم لهذه العملية داخل الحافلات، من خلال تخصيص باب للصعود وآخر للنزول، بينما لم يتم تسجيل هذه العراقيل داخل الترامواي لكونه واسع ويحتوي على عدة أبواب للاستعمال. أما فيما يتعلق بسهولة وصول المستعملين بمختلف شرائحهم إلى محطات ومواقف الحافلات وحتى إلى داخل الحافلة، فقد أوضحوا صعوبة ذلك بالنسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الحركية الخاصة، وحتى تدمر معظمهم من التدافع عند الصعود في أغلب الأحيان بينما لا يعانون من هذه العراقيل عند استعمالهم لترامواي ورقلة.

الجدول رقم (04): جدول إحصائي يوضح نسب الخدمات المدركة في معيار الخدمات على مستوى العربة

المعايير	نسبة الخدمات المدركة في الحافلات (%)	نسبة الخدمات المدركة في الترامواي (%)
تحتوي وسيلة النقل على مختلف وسائل الترفيه	04	36
وجود أماكن شاغرة على مستوى وسيلة النقل	19.9	98.7
تتوفر العربة على أماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة، المسنين، الحوامل..	00	100
يتم احترام عدد الركاب المنصوص عليه في البطاقة الرمادية لكل عربة	00	76.3
تحتوي العربة على مكيفات هوائية	26.4	100
قيادة جيدة من طرف السائق	24.2	100
تنظيم عملية الصعود والنزول بوجود باب مخصص للصعود وآخر للنزول	00	23.4
الخدمة على مستوى العربات	10.64	76.34

المصدر: من إنجاز الباحثين

وفي علاقتهم مع عملاء النقل الجماعي الحضري فقد أشار المستعملين إلى ضعف هذه العلاقة عند استعمالهم للحافلات، خاصة من خلال المعاملة السيئة لسواق وقابضي الحافلات مع الزبائن، حيث يتلفظون بكلام فاحش دون احترام، ناهيك عن اللباس غير المحتشم والاستعمال المفرط لصوت الموسيقى غير المحترمة

دون رضا الركاب، ودخولهم في مناوشات معهم عند الاحتجاج على ذلك وما زاد الأمر خطورة هو عدم وجود شبائيك لإيداع الشكاوي وغياب الأمن على مستوى المحطات والمواقف وحتى داخل الحافلات، بينما نالت علاقة عملاء الترامواي رضا الزبائن في هذه الخدمة.

الجدول رقم (05): جدول إحصائي يوضح نسب الخدمات المدركة في معيار العلاقة مع العملاء

المعايير	نسبة الخدمات المدركة في الحافلات (%)	نسبة الخدمات المدركة في الترامواي (%)
يحافظ عمال وسيلة النقل الحضري على الآداب العامة في تواصلهم معك	85.3	91.4
يرتدي عمال وسيلة النقل الحضري لباس محترم أثناء العمل	65	100
يوفر مسيري النقل الحضري شبائيك للاستعلام وطرح الشكاوي	00	100
يضمن مشغلي النقل الحضري استمرارية الخدمة في حالة عطب إحدى وسائل النقل	73	96.7
تعزز أمن الشبكة ومختلف المحطات والمواقف	13	100
علاقة العملاء	47.26	97.62

المصدر: من إنجاز الباحثين

كما تلعب النظافة دورا كبيرا في راحة مستعملي النقل الجماعي الحضري ورفاهيتهم وحتى الاهتمام بصحتهم، حيث نوه المستعملين إلى أن هذا المعيار يبقى فيه خلل ولم يحقق رغبتهم بصفة كاملة، خاصة مع تقصير الجهات الوصية في وضع أثاث حضري يساعد على ذلك على غرار حاويات القمامة، سواء كان ذلك بالمحطات والمواقف وحتى داخل العربات، كما تم تسجيل عدم حرص المشغلين على نظافة الحافلات بشكل دوري، بل الاقتصاد على النظافة في الساعات الأولى من اليوم، عكس الترامواي الذي يحرص مشغليه على ذلك بتسخير عمال مختصين في نظافة العربات والسكك، ناهيك عن تخصيص مركز للنظافة والصيانة تدخله العربات في أزمدة مختلفة من اليوم الواحد.

الجدول رقم (06): جدول إحصائي يوضح نسب الخدمات المدركة في معيار المحافظة على البيئة

المعايير	نسبة الخدمات المدركة في الحافلات (%)	نسبة الخدمات المدركة في الترامواي (%)
محطات ومواقف النقل الحضري نظيفة	64.1	97.8
وجود أماكن مخصصة لرمي القمامة في المحطات والمواقف	07	100
حرص المشغلين على نظافة وسيلة النقل	42.4	100
وجود أماكن مخصصة لرمي القمامة داخل الوسيلة	00	100
حرص المشغلين على استمرارية تهيئة وتعطير وسيلة النقل	99.6	98.6
عدم التدخين داخل تجهيزات النقل الحضري سواء المحطات أو الوسائل	93.28	100
عدم وجود ضجيج في وسيلة النقل	40.2	98.3
المحافظة على البيئة	49.51	99.24

المصدر: من إنجاز الباحثين

كما لا يستلم المستعملين تذاكر الرحلة من قبل الناقلين رغم دفع ثمن الرحلة، مما يجعلهم في خطر طول

فترة رحلتهم كون أن التذكرة تعد الضمان الوحيد للمستعمل داخل وسيلة النقل، إضافة إلى جهل المستعملين بالسعر الحقيقي للرحلة والمحدد مسبقا لغياب التذكرة، مما يفتح باب التحايل من قبل الناقلين، كما أشار المستعملين إلى عدم مناسبة سعر الرحلات مقابل الخدمات المقدمة ويبقى في نظرهم سعرا غير مدروس، بينما ارتاحوا لذلك خلال استعمالهم لترامواي ورقلة، رغم إشارة بعض المستعملين لغلاء الرحلات مقارنة مع طول مسار الرحلة ووجود إححاف بتوحيد سعر التذكرة نحو جميع الجهات.

الجدول رقم (08): جدول إحصائي يوضح نسب الخدمات المدركة في معيار تنظيم كلفة الرحلة

المعايير	نسبة الخدمات المدركة في الحافلات (%)	نسبة الخدمات المدركة في الترامواي (%)
سعر الرحلة مناسب	18.6	89.1
يتم تقديم تذكرة السفر مباشرة عند دفع ثمن الرحلة	00	100
يتوفر الدفع الإلكتروني للتذكرة	00	100
وجود مراقبين للتذاكر على مستوى مسار الرحلة	00	100
هناك شبك لدفع ثمن الرحلة على مستوى وسيلة النقل	00	00
تنظيم كلفة الرحلة	3.72	77.82

المصدر: من إنجاز الباحثين

وعليه فمن خلال نتائج الدراسة الميدانية تم تأكيد صحة الفرضية، حيث أكدت نتائج الدراسة على أن نوعية الخدمات تختلف بين وسائل النقل الجماعي الحضري الموجودة في مدينة ورقلة، إذ تعتبر رديئة جدا في الحافلات وجيدة جدا في الترامواي. حيث لا يكمن السبب في المشغل فقط، بل أفضت الدراسة إلى أن المشغل يتحمل القسم الأكبر من هذا الخلل في سير الحلقة، فرضى الزبائن على الخدمات المقدمة من قبل مشغلي الترامواي وعدم رضاهم بالخدمات المقدمة عند استعمالهم للحافلات هو أكبر دليل على تقاعس مشغلي هذه الخدمة على توفير نوعية جيدة من الخدمات لزبائنهم، وعدم التفكير في كسب رضاهم، بل همهم الوحيد الربح المالي، كما يكمن الخلل أيضا في الفاعلين الآخرين لحلقة النوعية، فنقص مراقبة المسيرين على المشغلين لمدى تطبيق الخدمات المرغوبة، وعدم تقييدهم لهم في شروط الاستثمار في هذا المجال، إضافة إلى عدم حرص الزبائن على القيام بالإجراءات القانونية اللازمة عند تسجيل خلل في نوعية الخدمة، هي كلها أسباب تقف وراء خلل حلقة نوعية خدمات النقل الجماعي الحضري وتقف كعائق لتحسينه في المستقبل.

#### 4. خاتمة:

تم التطرق في دراستنا هذه لدراسة واقع الخدمات في النقل الجماعي الحضري بمدينة ورقلة، وذلك من خلال التطرق لأهم المفاهيم الخاصة بالنقل الحضري الجماعي وبوعية الخدمة، أين قمنا بتشخيص وتحليل نوعية

الخدمات المقدمة للزبائن ومدى رضاهم بها، وهذا انطلاقاً من دراسة ميدانية شملت مستعملي وسيلتين للنقل الحضري الجماعي وهما الحافلة والترامواي، ومعرفة العناصر المتسببة في هذا الواقع بمجال الدراسة، وأثناء معالجة الإشكالية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- الأهمية الاقتصادية والاجتماعية والتوسع العمراني الكبير لمدينة ورقلة وخصائصها الطبيعية تستدعي لتوفر وسائل نقل حضرية تلبى الطلب المتزايد على هذه الخدمة.

- كثرة المتدخلين في تسيير النقل الجماعي الحضري بمدينة ورقلة وصعوبة التنسيق بين أدوارهم في التسيير.  
- غياب تام للسلطة المنظمة للنقل الحضري بولاية ورقلة.

- فتح المسيرين مجال الاستثمار في النقل الجماعي الحضري لعدد كبير من المشغلين، أين يمكن لشخص يملك حافلة واحدة من فتح مؤسسة للنقل الجماعي الحضري، الأمر الذي ساهم في كثرة عدد المشغلين وصعوبة التحكم فيهم.

- تدهور نوعية خدمات النقل الجماعي الحضري بالحافلات، واقتصار وظائفها على النقل فقط.

- عدم رضا معظم الزبائن بنوعية الخدمات المقدمة في النقل الجماعي الحضري باستعمال الحافلات.

- توقع الزبائن لعدة خدمات ذات نوعية جيدة من مسيري ومشغلي النقل الحضري الجماعي.

- امتثال المسيرين لأغلب رغبات الزبائن في النقل الجماعي الحضري، من خلال سن عدة نصوص قانونية منظمة لهذه الخدمة.

- تحسين ترامواي ورقلة لنوعية خدمات النقل الجماعي الحضري في المنطقة.

- عدم امتثال مشغلي حافلات النقل الجماعي الحضري الخواص لتعليمات المسيرين ورغبات الزبائن، مما يحدث خلل في سير حلقة النوعية ويعطل تطور وتحسن هذه الخدمة بالمنطقة، فعدم إدراك الزبائن لتوقعاتهم يجعلهم في حرص دائم على تحقيق نفس نوعية الخدمات التي توقعوها ولم يتم تحقيقها.

- تقصير المسيرين في اشارك الزبائن في تحسين خدمات النقل الجماعي الحضري بالحافلات، وذلك بعدم تخصيص مكاتب لإيداع الشكاوي ومختلف الاقتراحات.

- عدم مساهمة الزبائن في تحسين خدمات النقل الجماعي الحضري باستعمال الحافلات، وذلك بعدم تقديمهم لشكاوي للمسيرين أثناء تسجيل تقصير في الخدمة من قبل المشغلين واكتفائهم بالتحدث عنها دون متابعة الإجراءات القانونية اللازمة.

- إقتصار استعمال حافلات النقل الجماعي الحضري على ذوي الدخل المتوسط والضعيف (إرتباط متوسطي الدخل بالنقل الجماعي وأصحاب الدخل الكبير بالسيارة الخاصة).

و عليه يمكننا انطلاقاً مما سبق اقتراح الحلول الموالية :

- تفعيل دور السلطة المنظمة للنقل الحضري والتي تحرص على تسيير النقل الحضري والتنسيق بين مختلف المتدخلين.

- إعادة النظر في تنظيم النقل الجماعي الحضري بالنسبة للخواص وشروط استثمارهم في هذا المجال، للتحكم في عددهم وفي نوعية الخدمات التي يقدمونها، إضافة إلى سهولة مراقبتهم، كتنعيين مؤسسات خاصة كبرى تعنى بتشغيل هذا النوع من النقل والتي يشترط فيها أن تملك عدد كبير من العربات المهيئة لتقديم نوعية جيدة من الخدمات، ناهيك عن امتلاكها لمركز صيانة ونظافة... الخ ، وهو المبدأ الذي تسيير عليه مختلف الدول المجاورة على غرار تونس والمملكة المغربية ، الأمر الذي يخلق تنافس في نوعية الخدمة بين المؤسسات الكبرى المسيرة ، إضافة إلى تسهيل تحكم المسيرين في مشغلي النقل وسهولة مراقبتهم.

- الحرص على تطبيق النصوص القانونية المنظمة للنقل الحضري لمعالجة واقع نوعية خدمات النقل الجماعي الحضري قبل التفكير في تحسينه.

- التفكير في تحسين خدمات النقل الجماعي الحضري انطلاقا من فكرة أن هذه الخدمة تسير ضمن حلقة متكاملة ومستمرة تؤثر وتتأثر مكوناتها بين بعضها بعض.

- إشراك الزبائن وفتح خطوط مباشرة لطرح انشغالاتهم اتجاه هذه الخدمة.

- ضبط النصوص المنظمة للنقل الجماعي الحضري خاصة فيما يتعلق بالأمن والمعلومات وتسهيل الاستعمال.  
- تشديد المراقبة على مدى امتثال المشغلين لرغبات المسيرين وعدم التماطل في تطبيق القوانين الصارمة عند تبوث الخطأ.

- وجوب حرص الزبائن على مساعدة السلطات المسيرة في مراقبة نوعية الخدمات المقدمة، وذلك من خلال إبداء آرائهم وتقييد شكاويهم في هذا الموضوع.

- وجوب تركيز الاهتمام بنيل رضا الزبائن والحرص على جذبهم لاستعمال وسائل النقل الجماعي الحضري، وذلك بتطوير نوعية خدمات النقل الجماعي الحضري وعدم اقتصارها على خدمة التنقل فقط.

## 5. قائمة المراجع:

- أحمد عبد السميع علام. (2009). علم اقتصاديات النقل (الطبعة الأولى). الاسكندرية/مصر: مكتبة الوفاء القانونية.
- توفيق الحارث. (2016). مساهمة النقل الجماعي في حل مشاكل المدن. تونس: جامعة قرطاج.
- رمزي وجوهرة بن سالم وكثير. (2015/2014). ظاهرة الأحياء الجديدة وعلاقتها بالمحيط الحضري دراسة حالة حي الرومال الجديد مدينة إيليزي. قسنطينة/ الجزائر: جامعة قسنطينة 03.
- سالم أحمديدان الشاورة. (2014). المدن تضخمها- سلبياتها- تخطيطها (الطبعة الأولى). عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- طريفة محمد. (2019/2018). تنظيم وتسيير شبكة النقل الجماعي الحضري- حالة مدينة قسنطينة. قسنطينة/الجزائر: جامعة قسنطينة 03.



- عبد الحكيم كبش. (2010/2011). التمدد الحضري والحراك التنقلي في النطاق الحضري لمدينة سطيف. قسنطينة/الجزائر: جامعة منتوري.
- غالب غرود. (2007). مقاييس سهولة الوصول إلى الخدمات العامة في المدن الفلسطينية : حالة دراسة مدينة نابلس. نابلس/فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.
- محمد عيسى نايلي. (1429 هـ). التنظيم المؤسسي للمرور بالجزائر ودور الأمن الوطني. ندوة النقل الجماعي والحل المستقبلي لمشكلات المرور في المدن العربية. المملكة العربية السعودية.
- مديرية التعمير والبناء بولاية ورقلة. (2016). مراجعة المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير لدائرة ورقلة. ورقلة/ الجزائر: مديرية التعمير والبناء بولاية ورقلة.
- نواره سياري. (2018/2019). دراسة سوق النقل الحضري العمومي بالحافلات-دراسة حالة قسنطينة. قسنطينة/ الجزائر: جامعة قسنطينة 03.
- Bradfer, F. (2009). *les systèmes de transport collectif structurants*. France: Institut de conseils et études en développement durable.
- Chomat et Clément, C. -C. (2015). *qualité de service dans le transport collectif urbain*. France: centre d'études et d'expérience sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement.
- ISO 9001. (2018). *La qualité, l'assurance de la qualité et la certification*. Récupéré sur [https://actagis.ch/fr/actagis-academy/iso-formation-certifiantes/iso-9001/?gclid=EAIaIqobChMItvGgj4-T8AIVih7Ch3T0Q8GEAAAYASAAEgI-YvD\\_BwE](https://actagis.ch/fr/actagis-academy/iso-formation-certifiantes/iso-9001/?gclid=EAIaIqobChMItvGgj4-T8AIVih7Ch3T0Q8GEAAAYASAAEgI-YvD_BwE)
- La société de transport de Montréal. (2003). *le transport en commun :un choix pour l'environnement*. canada: Kyoto Québec.
- Marc, W. (1999). *la transation urbain ou le passage de la ville pédestre à la ville motorisée*. France: Pierre Mardaga Editeur.
- Marx, P. (2008). *système de transport collectif et fonctionnement urbain*. France: HCVMV.
- MERLINE, P. (1985). *les poitiques de transport urbain*. Paris: la documentation française.
- Wiel, M. (2014). *Qui paie pour quoi en matière de transport urbain*. France: France agence.

## 6. ملاحق :

نعرض فيما يلي بعض نتائج تحليل الاستبيان باستعمال برنامج SPSS statistics 20 :

هل أنت مستعد للتخلي عن استعمال سيارتك الخاصة في تنقلاتك داخل مدينة ورقلة وتعويضها بالنقل الجماعي الحضري ؟

	العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	105	15,0	15,0	15,0
نعم لكن ليس بسهولة	179	25,6	25,6	40,7
لا	338	48,3	48,4	89,1
صالح	4,00	10,7	10,7	99,9
	33,00	1	,1	100,0
الاجموع	698	99,7	100,0	
المفقود	النظام مفقود	2	,3	
الاجموع	700	100,0		

هل تمتاز حافلات النقل الجماعي الحضري بالسرعة في الوصول إلى الوجهة؟

		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
صالح	نعم	285	40,7	40,8	40,8
	لا	411	58,7	58,8	99,6
	3,00	2	,3	,3	99,9
	22,00	1	,1	,1	100,0
	المجموع	699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
المجموع		700	100,0		

هل تمتاز حافلات النقل الجماعي الحضري بالأمان؟

		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
صالح	نعم	466	66,6	66,7	66,7
	لا	230	32,9	32,9	99,6
	3,00	2	,3	,3	99,9
	22,00	1	,1	,1	100,0
	المجموع	699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
المجموع		700	100,0		

هل تمتاز حافلات النقل الجماعي الحضري بالوصول مباشرة إلى الوجهة؟

		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
صالح	نعم	575	82,1	82,1	82,1
	لا	123	17,6	17,6	99,7
	3,00	2	,3	,3	100,0
	المجموع	699	99,9	100,0	
	المفقود	النظام مفقود	1	,1	
المجموع		700	100,0		

ما هو تقييمك للنقل الجماعي الحضري مقارنة مع السنوات الماضية؟

		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
صالح	تدهور	246	35,1	35,2	35,2
	مستقر على حاله	237	33,9	33,9	69,1
	تطور	211	30,1	30,2	99,3
	4,00	5	,7	,7	100,0
	المجموع	699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
المجموع		700	100,0		

ما هي حالة حافلات النقل الجماعي الحضري التي تستعملها؟

		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
صالح	قديمة جدا	60	8,6	8,6	8,6
	متدهورة	259	37,0	37,1	45,6
	عادية	362	51,7	51,8	97,4
	جيدة	11	1,6	1,6	99,0
	5,00	5	,7	,7	99,7

دراسة واقع خدمات النقل الجماعي الحضري بمدينة ورقلة

	22,00	1	,1	,1	99,9
	33,00	1	,1	,1	100,0
	المجموع	699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
	المجموع	700	100,0		

ما رأيك حول نظافة حافلات النقل الجماعي الحضري ؟

		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
	متسخ	392	56,0	56,1	56,1
	نظيف	297	42,4	42,5	98,6
	نظيف جدا	4	,6	,6	99,1
صالح	4,00	4	,6	,6	99,7
	11,00	1	,1	,1	99,9
	44,00	1	,1	,1	100,0
	المجموع	699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
	المجموع	700	100,0		

هل تتأخر حافلات النقل الجماعي الحضري في الوصول إلى الوجهة ؟

		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
	نعم	288	41,1	41,2	41,2
	لا	411	58,7	58,8	100,0
	المجموع	699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
	المجموع	700	100,0		

هل تعاني من التذافع عند استعمال حافلات النقل الجماعي الحضري ؟

		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
	نعم	386	55,1	55,2	55,2
	لا	313	44,7	44,8	100,0
	المجموع	699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
	المجموع	700	100,0		

هل تعاني من عدم وجود أماكن شاغرة عند استعمال حافلات النقل الجماعي الحضري ؟

		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
	نعم	561	80,1	80,3	80,3
	لا	138	19,7	19,7	100,0
	المجموع	699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
	المجموع	700	100,0		

هل تعاني من السياقة المتهورة لسائق حافلات النقل الجماعي الحضري ؟

		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
	نعم	530	75,7	75,8	75,8
	لا	168	24,0	24,0	99,9
	11,00	1	,1	,1	100,0
	المجموع	699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		

بن سالم رمزي، بن إيدير فتيحة

الجموع		700	100,0		
<b>هل تعاني من اتساخ الحافلة ؟</b>					
		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
صالح	نعم	427	61,0	61,1	61,1
	لا	272	38,9	38,9	100,0
	الجموع	699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
الجموع		700	100,0		
<b>هل تعاني من تغيير السائقين للمسارات بشكل متكرر خلال الرحلة ؟</b>					
		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
صالح	نعم	364	52,0	52,1	52,1
	لا	333	47,6	47,6	99,7
	11,00	2	,3	,3	100,0
الجموع		699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
الجموع		700	100,0		
<b>هل تعاني من الحرارة المرتفعة داخل حافلات النقل الجماعي الحضري ؟</b>					
		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
صالح	نعم	515	73,6	73,7	73,7
	لا	183	26,1	26,2	99,9
	22,00	1	,1	,1	100,0
الجموع		699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
الجموع		700	100,0		
<b>ما هو تقييمك لسعر استعمال الحافلات ؟</b>					
		العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
صالح	معقولة	435	62,1	62,2	62,2
	مناسبة	130	18,6	18,6	80,8
	غالية الثمن	127	18,1	18,2	99,0
	لا توجد إجابة	7	1,0	1,0	100,0
الجموع		699	99,9	100,0	
المفقود	النظام مفقود	1	,1		
الجموع		700	100,0		