

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
العنوان:

دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

-دراسة عينت من مستعملي النقل الحضري العمومي بولاية جيجل-

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

الأستاذة المشرفة:

د. صفية درويش

إعداد الطالبين:

- صفيان بودلال

- عبد الرزاق بوقشور

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	د. مونية بن عربية
مشرفا ومقرر	جامعة جيجل	د. صفية درويش
مناقشا	جامعة جيجل	د. أمال كحيلية

السنة الجامعية 2022/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
العنوان:

دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي التنمية المستدامة

-دراسة عينت من مستعملي النقل الحضري العمومي بولاية جيجل-

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص : تسويق الخدمات

الأستاذة المشرفة:

د. صفية درويش

إعداد الطالبين:

- صفيان بودلال

- عبد الرزاق بوقشور

أعضاء لجنة المناقشة

رئيساً	جامعة جيجل	الأستاذ.....
مشرفاً ومقرراً	جامعة جيجل	د. صفية درويش
مناقشاً	جامعة جيجل	الأستاذ.....

السنة الجامعية 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سُرُّ الشُّكْرِ وَالْقَنَادِرِ

الحمد والشكر لله الذي دَلَّ صَعَابَ هَذَا الْبَحْثِ وَيَسَّرَ لَنَا طَرِيقَ نَهَائِتِهِ، ثُمَّ
الشُّكْرَ الْخَالِصَ لِلْمَشْرِفَةِ الدُّكْتُورَةِ: **صَفِيَّةَ دُرَيْشٍ** عَلَى صَبْرِهَا مَعَنَا
وَتَكَبُّدِهَا عِنَاءَ الْإِشْرَافِ وَالتَّوْجِيهِ.

شُكْرَ مَوْصُولٍ لِكُلِّ أَسَاتِذَةِ قِسْمِ الْعُلُومِ التِّجَارِيَةِ بِجَامِعَةِ جِيْجَلِ

صَفِيَّانِ وَعَبْدِ الرَّزَاقِ

إِهْدَاء

إلى الوالدين الكريمين والعائلة الفاضلة

إلى كل الأحبة من قريب و من بعيد

إلى كل طلبة العلم

إلى ابنتي الغالية: **إسراء**

صفيان



المخلص

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معالجة موضوع دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل، وقد تطرقنا من الناحية النظرية إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة وخدمة النقل الحضري العمومي، البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وقد خلصت الدراسة الميدانية إلى أنه لا يوجد أثر لجودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة من وجهة نظر مستخدمي هذا النوع من النقل في ولاية جيجل، وأكدت كذلك الدراسة أن كل من بعد عرض الخدم، بعد سهولة الوصول، بعد المعلومة وبعد الأثر البيئي تحقق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة على غرار بعد الأمن، بعد الرفاهية، بعد المدة وبعد الاهتمام بالزبون الذين لم يحققوا البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، ومن هنا كان لازما على السلطات الوصية التدخل من أجل رفع مستوى جودة خدمة النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل وهذا من أجل إرساء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: جودة، خدمة النقل الحضري العمومي، البعد الاجتماعي، التنمية المستدامة.

Abstract:

This study aims to study the topic of the role of the quality of the urban public transport service in achieving the social dimension of sustainable development in the state of Jijel. The study concluded that there is no impact of the quality of the urban public transport service in achieving the social dimension of sustainable development from the point of view of the users of this type of transport in the state of Jijel. The environmental impact of sustainable development was achieved similar to the security dimension, well-being dimension, after the period and after taking care of the customer who did not achieve the social dimension of sustainable development, and from here it was necessary for the custodian authority to intervene in order to raise the quality of the public urban transport service in the state of Jijel in order to establish and achieve The social dimension of sustainable development

Key words:: quality, Urbaan public transport service. Social dimation, sustainable development

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	الشكر
-	إهداء
-	الملخص
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
-	فهرس الملاحق
أ-ج	مقدمة عامة
31-7	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة.
07	تمهيد:
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة.
08	المطلب الأول: مدخل لخدمة النقل الحضري العمومي.
13	المطلب الثاني: جودة خدمة النقل الحضري العمومي.
17	المطلب الثالث: جودة خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة
27	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
27	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.
29	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
29	المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.
31	الخلاصة
80-33	الفصل الثاني دراسة تطبيقية لدور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل
33	تمهيد

34	المبحث الأول: منهجية و أدوات الدراسة.
34	المطلب الأول: منهجية الدراسة.
36	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة.
46	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
47	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.
47	المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة.
51	المطلب الثاني: عرض وتحليل عبارات الدراسة.
64	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.
80	الخلاصة.
82	الخاتمة
86	قائمة المراجع
90	قائمة الملاحق

فهرس الجء اول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
34	عدد الاستبيانات المقبولة والمسترجعة.	01
35	توزيع مقياس لكارت الخماسي	02
36	فئات مقياس لكارت الخماسي ودلالاتها.	03
37	الصدق الداخلي لعبارات بعد "عرض الخدمة".	04
38	الصدق الداخلي لعبارات بعد "سهولة الوصول".	05
39	الصدق الداخلي لعبارات بعد "المعلومة".	06
40	الصدق الداخلي لعبارات بعد "المدة".	07
41	الصدق الداخلي لعبارات بعد "الاهتمام بالزبون".	08
42	الصدق الداخلي لعبارات بعد "الرفاهية".	09
43	الصدق الداخلي لعبارات بعد "الأمن".	10
43	الصدق الداخلي لعبارات بعد "الأثر البيئي".	11
44	الصدق الداخلي لأبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.	12
45	معامل الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.	13
51	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد "عرض الخدمة".	14
53	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد "سهولة الوصول".	15
55	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "المعلومة".	16
56	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "المدة".	17
58	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "الاهتمام بالزبون".	18

59	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "الرفاهية".	19
61	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "الأمن".	20
63	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "الأثر البيئي".	21
64	اختبار توزيع البيانات.	22
66	نتائج اختبار T-TEST للفرضية الرئيسية	23
67	نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الأولى	24
68	نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الثانية	25
69	نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الثالثة	26
69	نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الرابعة	27
70	نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الخامسة.	28
71	نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية السادسة	29
72	نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية السابعة	30
73	نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الثامنة	31
75	نتائج اختبار الفروق لمتغير الجنس.	32
76	نتائج اختبار الفروق لمتغير السن.	33
77	نتائج اختبار الفروق لمتغير المستوى التعليمي.	34
78	نتائج اختبار الفروق لمتغير الوضعية المهنية.	35
79	نتائج اختبار الفروق لمتغير الدخل.	36

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
ت	النموذج المقترح للدراسة.	01
21	مبادئ التنمية المستدامة	02
24	العلاقة بين أبعاد التنمية المستدامة	03
47	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	04
48	توزيع أفراد العينة حسب السن.	05
48	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
49	توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية.	07
50	توزيع أفراد العينة حسب الدخل	08

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
90	استبيان الدراسة.	01
96	الصدق الداخلي لأداة الدراسة.	02
107	معاملات الثبات.	03
109	البيانات الشخصية.	04
110	بيانات أبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.	05
114	اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الاستبيان.	06
115	نتائج اختبار (T) لفرضيات الدراسة.	07
116	اختبار (T) بالنسبة لمتغير الجنس.	08
116	تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير السن.	09
116	تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي.	10
117	تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الوضعية المهنية.	11
117	تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الدخل.	12

مقدمتہ عامتہ

تعتمد الدول الحديثة على وسيلة النقل العمومي بشكل كبير لما له من أهمية كبيرة في مختلف القطاعات الحيوية التي تتعكس بالإيجاب على أفراد المجتمع، والملاحظ أنّ الجزائر ما بعد المرحلة الاشتراكية أحدثت تحولات كثيرة طرأت على تسيير وسائل النقل وخدماتها المتعددة، فقد فتحت المجال أمام الخواص للاستثمار في هذا القطاع، والتخلي بشكل جزئي عن الشركات العمومية للنقل، وقد أخذ النقل الحضري العمومي نصيبا كبيرا من المستثمرين الخواص كطرف فاعل يؤدي وظائف وخدمات للأفراد، وقد سمحت هذه النقلة النوعية بمنحهم رخصا كثيرة بسبب ارتفاع النمو الديموغرافي، وتتنامى حاجاتهم واستعمالاتهم اليومية، إلا أنّ خدمة النقل الحضري العمومي تخضع لشروط ومعايير كثيرة تمكنها من تحقيق تنمية مستدامة بمختلف أبعادها وعلى رأسها البعد الاجتماعي، وهذه الشروط والمعايير يمكن التعبير عنها بجودة خدمة النقل الحضري العمومي.

نركز في دراستنا هذه على جودة خدمة النقل الحضري العمومي ودورها في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة لولاية جيجل، ومعالجة هذا الموضوع تتطلب منا بحثا دقيقا في خصوصية النقل الحضري العمومي مقارنة بباقي وسائل النقل الأخرى، على غرار البحث في أهميته وأنواعه وأبعاده الاجتماعية التي يمكن اعتبارها محصلة لاختيار أفراد المجتمع لهذه الوسيلة التي تتميز بطابعها الاجتماعي، فالاستخدام الجماعي لخدمة النقل الحضري العمومي ينتج عنه مؤشرات اجتماعية يمكن أن تتأثر بجودة خدمة النقل الحضري العمومي من جوانب عديدة، يتعلق بعضها بالوسائل والتجهيزات المخصصة لهذه الخدمة ويتعلق بعضها الآخر بطريقة تقديم هذه الخدمة من ناحية المعاملات والتسيير.

• إشكالية الدراسة:

تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول أثر جودة خدمة النقل الحضري العمومي ودوره في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وقد اخترنا ولاية جيجل كحالة دراسة نعتمد عليها في الكشف عن الأبعاد الاجتماعية لدى المستخدمين، بالأحرى معرفة تلك المؤشرات الاجتماعية التي يمكن أن تتحقق عبر خدمة النقل الحضري العمومي من خلال جودتها، لذلك فإن الدراسة في مجملها هي عبارة عن بحث إشكالي بين متغيرات الدراسة من أجل الوصول إلى إجابة عن التساؤل الرئيس الذي يمكن صياغته على النحو الآتي:

- هل يوجد دور لجودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل؟.

وينبثق عن التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية نوردتها كآلاتي:

- ما المقصود بجودة خدمة النقل الحضري العمومي، والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؟.

- كيف يمكن لأبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي تحقيق الجوانب الاجتماعية للتنمية المستدامة؟.

• فرضيات الدراسة:

تشمل الدراسة على فرضيتين رئيسيتين:

❖ الفرضية الرئيسية الأولى:

- يوجد دور لجودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل.

انبثقت عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

❖ الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور لبعد الخدمة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور لبعد سهولة الوصول في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور لبعد المعلومة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد دور لبعد المدة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد دور لبعد الاهتمام بالزبون في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

- الفرضية الفرعية السادسة: يوجد دور لبعد الرفاهية في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

- الفرضية الفرعية السابعة: يوجد دور لبعد الأمن في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

- الفرضية الفرعية الثامنة: يوجد دور لبعد الأثر البيئي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

❖ الفرضية الرئيسية الثانية:

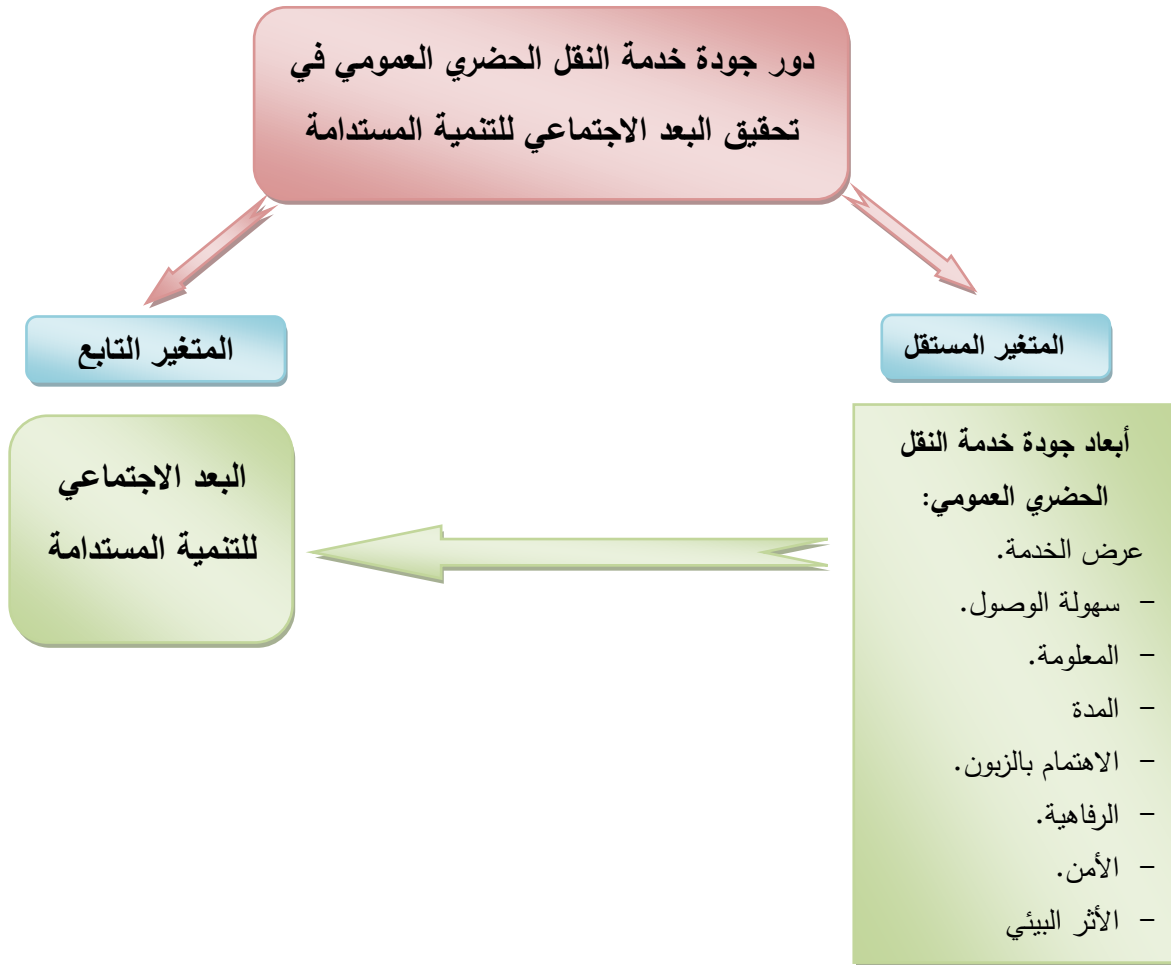
- توجد فروق لدور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوضعية المهنية، الدخل).

• نموذج الدراسة:

وبناء على الإشكالية المطروحة وفرضيات الدراسة يمكننا اقتراح نموذج توضيحي للدراسة كما هو مبين

في الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): النموذج المقترح للدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبين

• أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :
- ✓ التعرف على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- ✓ إبراز دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- ✓ تقديم اقتراحات لتحسين النقل الحضري العمومي في أبعاد جودته لإظهار أثر الزيادة في قيمته الاجتماعية التي تحقق التنمية الاجتماعية.

• أهمية موضوع الدراسة:

- تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال مساهمتها في:
- ✓ التعرف على جودة خدمة النقل الحضري العمومي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة.

✓ أخذ فكرة عن خدمة النقل الحضري العمومي على كل جانب من جوانب البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

✓ معرفة تلك الإضافة التي قدمتها للدراسات السابقة رغم ندرتها وقلتها في مجال النقل الحضري العمومي وأثر جودته على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

• أسباب اختيار الموضوع:

ترجع اسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية:

❖ الأسباب الذاتية: وتتمثل في:

✓ تسليط الضوء على خدمة النقل الحضري العمومي كنوع من أنواع خدمات النقل بحكم تخصصنا في مجال تسويق الخدمات؛

✓ من خلال تنقلاتنا الشخصية في الوسط الحضري لولاية جيجل وفي الأوساط الحضرية خارج ولاية جيجل لاحظنا بعض الفروقات وخاصة اقتصار خدمة النقل الحضري العمومي بولاية جيجل على الحافلة؛

✓ لاحظنا إقبال الشرائح الهشة من المجتمع على خدمة النقل الحضري العمومي لقضاء حاجياتها اليومية.

❖ الأسباب الموضوعية: وتتمثل في:

✓ اختيار الموضوع كان انطلاقا من ارتباط التنمية المستدامة بخدمة النقل عموما والنقل الحضري العمومي

على وجه الخصوص باعتباره العصب الذي يربط بين كل القطاعات الاقتصادية لذلك ارتأينا القيام بدراسة ميدانية وموضوعية للإحاطة بالموضوع محل الدراسة من خلال دراسة متغيراتها لتحسين النقائص الموجودة

في خدمة النقل الحضري العمومي وتقديم نصائح وإرشادات لتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛

✓ قلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوع النقل الحضري العمومي بولاية جيجل بحكم حدائته وخاصة علاقته بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

• حدود الدراسة:

لكل دراسة أبعاد مكانية وزمانية يمكننا تحديدها كآتي:

❖ الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية بولاية جيجل مع مستعملي النقل الحضري العمومي.

❖ الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة الميدانية خلال السداسي الثاني من السنة الدراسية الجامعية

.2022/2021

• منهج الدراسة:

قصد اختبار مدى صحة الفرضيات سنعتمد في دراستنا على المنهج الوصفي والتحليلي، بهدف الوصف والتعريف بمتغيرات الدراسة وتحليل مختلف أبعادها، مع خلال البحث في دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وذلك باتباع طريقة (IMRAD)، وباستخدام أساليب المعالجة الإحصائية والاستعانة بمجموعة من المصادر المختلفة تتمثل في الكتب والمجلات الأكاديمية، والرسائل الجامعية ذات الصلة بموضوع الدراسة، فضلا عن الاستبيان الموجهة لمستعملي النقل الحضري العمومي بولاية جيجل.

• صعوبات الدراسة:

✓ النقص الكبير في المراجع المتعلقة بخدمات النقل وكذا التنمية المستدامة بحثنا كان من المفروض أن يشتمل على كل وسائل النقل الحضري العمومي كالترامواي والميترو..... الخ ولافتقار الولاية على مثل هذه الوسائل ركزنا على ما هو موجود(الحافلات الخاصة بالنقل الحضري العمومي)؛
✓ عدم وجود استجابة وجدية من قبل المعنيين بملء الاستبيان وصعوبة استرجاعها من البعض.

• هيكل الدراسة:

من أجل معالجة موضوع دراستنا بشكل منهجي ينسجم مع الإشكالية المطروحة، ويخدم فرضيات الدراسة، ارتأينا أن نقسم الدراسة إلى فصلين:
-**الفصل الأول:** تناولنا فيه الأدبيات النظرية والتطبيقية وينقسم إلى مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيه دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه الأدبيات التطبيقية المتمثل في الدراسات السابقة باللغة العربية، والدراسات السابقة باللغة الأجنبية، ثم عرض محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.
-**الفصل الثاني:** ويتعلق بالجانب التطبيقي الميداني لموضوع الدراسة والذي قسّم إلى مبحثين، المبحث الأول نعرض فيه طريقة وأدوات الدراسة؛ أما المبحث الثاني فقمنا فيه بعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.
وفي الأخير قدمنا خاتمة نجيب فيها عن كل تساؤلات الدراسة ونستعرض فيها أهم النتائج التي تمّ التوصل إليها، ثم إدراج اقتراحات حول تعزيز دول جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

خلاصة

تمهيد:

بعدّ النقل أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدول في العصر الحديث، كما يؤدي وظائف كثيرة في قطاع الخدمات حيث يعمل على تحقيق تكامل للنشاط الإنساني من خلال العلاقات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، ولأنّ النقل كخدمة تتطور مع الزمن بحسب الأنشطة والخدمات والتبادلات التجارية، فإنّ الإنسان يسعى دائما إلى تطوير هذه الوسيلة لتحقيق حاجاته ورغباته المختلفة.

إنّ النقل الحضري العمومي يمثل إحدى هذه الوسائل التي ترتبط بالنشاط الإنساني بشكل مباشر، فلا يمكن الاستغناء عنه في ظل التطور التكنولوجي وعصر السرعة الذي أصبح يمثل أحد الخدمات الضرورية لسيرورة حياته اليومية، لذلك فإنّ الطابع الاجتماعي لخدمة النقل الحضري العمومي يمكن أن يكون عاملا مهما من أجل تحسين الظروف المعيشية للأفراد داخل المجتمع، فمستعملوا هذا النوع من الخدمات يمكنهم الاستفادة منه بشكل إيجابي أو سلبي، فالأمر يتعلق بجودة الخدمة وأثرها في تحقيق أغراضهم ومتطلباتهم اليومية التي يمكن أن تتجلى في أبعاد اجتماعية متعلقة بحركة الفرد وتنقلاته داخل الوسط الحضري، فهي حلقة وصل بين الأفراد وأمكنثهم ووظائفهم، فضلا عن استعمالاتها التسويقية والسياحية.

ومن أجل هذا سنجري في هذا الفصل مباحثة في المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، والذي

قسمناه إلى المباحث الآتية:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة.

نتناول في هذا المبحث أهم المفاهيم المتعلقة بخدمة النقل بشكل عام، وخدمة النقل الحضري العمومي بشكل خاص، ونوضّح فيه بعض الأساسيات المتعلقة بجودة النقل الحضري العمومي ودورها في إرساء الأبعاد الاجتماعية للتنمية المستدامة.

المطلب الأول: مدخل لخدمة النقل الحضري العمومي.

قسم هذا المطلب إلى فرعين سنتطرق في الفرع الأول إلى مفاهيم عامة حول خدمة النقل، والفرع الثاني إلى أساسيات حول النقل الحضري العمومي.

الفرع الأول: مفاهيم عامة حول خدمة النقل.

أولاً: تعريف النقل:

توجد عدة تعريفات للنقل، ويعود ذلك إلى تعدد وجهات نظر الباحثين، والزاوية التي ينظرون إليها للنقل، ومن بين هذه التعريفات نورد ما يلي:

1- تعريف النقل في القانون الجزائري: نصت المادة 16 من القانون 88/17 المؤرخ في 10 ماي 1988 على أنه: «يعد النقل كل نشاط ينقل بواسطة شخص طبيعي أو معنوي أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر على متن مركبة مهما كان نوعها». (1)

في هذا التعريف المشرع الجزائري اقتصر في تعريفه للنقل بوصفه نشاط دون التطرق إلى الجانب الاقتصادي أو الاجتماعي له.

2- تعريف النقل من الناحية الاقتصادية:

عرّف النقل من الجانب الاقتصادي على أنه: «نشاط اقتصادي يتضمّن حركة الأشخاص والبضائع، والمعلومات، ورؤوس الأموال والاتصالات بين مراكز عرضها ومراكز الطلب عليها محلياً ودولياً، وذلك باستخدام وسائل وأنماط مختلفة، في ظلّ إطار تنظيمي وتقني ومعلوماتي يهدف لتخفيف تكلفة المنتج وتعظيم ربحيته، وزيادة إشباع المستهلك» (2).

هذا التعريف ركّز على عدّة أبعاد للنقل وخاصة البعد الاقتصادي ودوره في تخفيض التكلفة وتعظيم الربحية.

(1)- الجريدة الرسمية الجزائرية، قانون 17/88 يتضمّن توجيه النقل البري وتنظيمه، الجزائر، 1988، العدد 19. المؤرخ في 1988/05/10 .

(2)- منال شوقي عبد المعطي أحمد، اقتصاديات النقل السياحي، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2010م، ص6.

عرف النَّقْل كذلك على أنه: «تحويل موضع مادي ما نحو موضع آخر باستخدام وسيلة أو مركبة يطلق عليها وسيلة نقل كالدراجة، السيارة، القطار... الخ»⁽¹⁾.

هذا التعريف ركز على أن النقل له منفعة مكانية بواسطة وسائل نقل ولم يفصل فيها .

من خلال هذه التعريفات يمكننا تعريف النقل كما يلي: " النقل عبارة عن نشاط، يهدف إلى نقل الأشخاص أو البضائع من مكان إلى آخر بواسطة وسائل تسمى وسائل النقل بواسطة أشخاص طبيعيين أو معنويين، عبر منشآت وهياكل قاعدية، يهدف تحقيق منفعة مكانية وزمانية".

ثانياً: خصائص خدمات النقل:

تتميز خدمات النقل بجملة من الخصائص نلخصها في:⁽²⁾

1- من ناحية الطلب:

- الطلب على خدمات النقل هو طلب محفز أو مشتق؛
- اختلاف معدلات الطلب على خدمات النقل البديلة باختلاف الوفرة في زمن أداء الخدمة؛
- تباين معدلات الطلب على خدمات النقل وفقاً لاختلاف مستوى النشاط الاقتصادي.
- التقلبات اليومية، الأسبوعية، الموسمية في معدلات الطلب على خدمات النقل.

2- من ناحية العرض: والتي نوجزها في:

- اختلاف تكاليف عرض خدمات النقل لاختلاف وسيلة النقل المستخدمة؛
- عرض قطاع خدمات النقل يتصف بعدم القابلية للتخزين والتجزئة؛
- اختلاف معدل عرض خدمات النقل وفقاً لتباين وسيلة النقل في انجاز الخدمة، أي الاقتصادية؛
- اختلاف عرض خدمات النقل من حيث تكرار الخدمة وانجازها على وجه كامل.

ثالثاً: أهمية النقل:

يمكن إبراز أهمية النقل باعتباره معياراً لتقدم الأمم وتطورها في النقاط والمجالات التالية:

1- الأهمية الاقتصادية:

تستحوذ فعاليات النقل والمواصلات على النصيب الأوفر من الفعاليات الاقتصادية العالمية من حيث كونها قطاع خدمي رائد له القدرة على استحداث فعاليات القطاعات الأخرى من خلال:⁽³⁾

(1)- سميرة ابراهيم أيوب، اقتصاديات النقل، دار الجامعة الجديدة نشر، ط1 ،مصر، 2002، ص5.

(2)- حمد سليمان المشوخي، اقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، ط1 ، مصر، 2003، ص- ص141-142.

(3)- المرجع نفسه، ص ، ص، 93،90.

- توليد الناتج القومي؛
- توفير فرص العمالة؛
- استقطاب الاستثمارات المريحة؛
- توسيع العلاقات الاقتصادية الدولية؛
- أمثلية استغلال الموارد والإمداد العمراني؛
- التوسع الزراعي والتّوصّل الصناعي؛
- دعم البنى الأساسية؛
- الإسهام بفعالية في برامج التّصحيحات الهيكلية؛
- إعمار المناطق النائية.

2- الأهمية الاجتماعية:

تتضح الأهمية الاجتماعية للنّقل في الجوانب الآتية:

- الهجرة والتّحركات السكانية؛
- الروابط الاجتماعية والعلاقات الإنسانية.

رابعاً- أنواع النّقل:

يصنف النّقل وفق عدّة معايير: (1)

- 1- تصنيف النّقل وفق مجال النّقل: ويشمل ثلاثة أنواع وهي:
 - 1-1- النّقل الداخلي: هو الذي يكون ضمن نطاق الدولة.
 - 1-2- النّقل الخارجي: هو الذي يكون عابراً للدول (خارج نطاق الدولة).
 - 1-3- النّقل الحضري: هو النّقل الذي يكون داخل حدود المدينة.
- 2- التصنيف وفق المسار: ويشمل على أنواع ثلاثة وهي:
 - 1-2- النّقل المائي: (النهري والبحري).
 - 2-2- النّقل البري: (طريقي ، سكك حديدية، خطوط وأنفاق، باصات، مركبات، أنابيب).
 - 2-3- النّقل الجوي والمشارك (طائرات، مطارات، طائرات جوية مائية).
- 3- التصنيف حسب القوة المحركة: ويشمل على ثلاث أنواع:

(1)- محمد توفيق سالم، هندسة النّقل والمرور، دار الراتب الجامعية، ط1، لبنان، 1985، ص ص، 15، 16.

3-1- عضلي بشري (دراجة)، أو حيواني (العربة التي تجرها الحيوانات).

3-2- قوى طبيعية كالرياح (سفن شراعية)، والتيارات المائية في النهار.

3-3- الطاقة: (وقود، كهرباء).

4- التصنيف حسب نوعية الخدمة:

4-1- متخصصة: نقل الركاب فقط، أو البضائع فقط.

4-2- مشتركة: نقل الركاب والبضائع معا.

5- التصنيف حسب طبيعة وسيلة النقل: ويشمل نوعين:

5-1- نقل عام (تابع للدولة).

5-2- نقل خاص (تابع للخواص).

الفرع الثاني: أساسيات حول النقل الحضري العمومي.

أولاً: تعريف النقل الحضري:

- لقي موضوع النقل الحضري اهتماما كبيرا من قبل العديد من الباحثين والمختصين في هذا المجال: ومن

هنا تعددت تعريفاته والتي نعرض أهمها:

- عرفه المشرع الجزائري في القانون 13/01 المتضمن توجيه البري وتنظيمه أنه: «نقل يتم بمقابل لحساب

الغير، يقوم به أشخاص طبيعيين أو معنويون مرخص لهم لهذا الغرض»⁽¹⁾.

- يقصد به كذلك النقل داخل وسط المدينة، وهو مجموع التقنيات والهيئات والبنى التحتية، والوسائل التي

تهدف مجتمعة في تنظيم تنقلات الأفراد والسلع في الوسط الحضري في ظروف مثلى من وقت وتكلفة،

ويشمل النقل الجماعي والفردى.⁽²⁾

- النقل الحضري هو: «وسيلة هامة للربط بين نقاط التجمع العمراني، وهو الشريان الواصل بينها، فضلا

عن كونه المحرك الأساسي للمجتمع السكاني الحضري، حيث يهدف إلى إعطاء ديناميكية واستثمارية للحياة

في المدينة بمختلف تشكيلاتها، ويرمي النقل الحضري لضمان القيام بجميع عمليات النقل اللازمة لحل

المستعملين المرتبطة بمتطلبات حياتهم المرئية»⁽³⁾.

(1)-الجريدة الرسمية الجزائرية، قانون رقم 13/01، يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، الجزائر، 2001، العدد 44.

(2)- شاكر بلخضر، مشروع القطار الحضري لمدينة باتنة-دراسة استشرافية- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2011، ص14.

(3)- عادل عبد الغني محبوب، «سهام صديق خروفة، الاقتصاد الحضري نظرية وسياسة»، ط1، دار صفاء، الأردن، 2008، ص15.

من خلال هذه التعارف نستنتج أنه ما يميز هذا النوع من النقل هو أنه يكون في الوسط الحضري، وبوسائل نقل مناسبة للوسط الحضري لمسافة مقبولة وبمقابل مادي معين.

ثانياً: أسباب التنقل في الوسط الحضري:

نتيجة للحاجات اللامتناهية للأفراد، تتعدد أسباب تنقلاتهم والتي نلخصها فيما يلي: (1)

- 1- **التنقلات الدورية:** وهي تنقلات ضرورية لا بد منها، تربط بين مكان العمل ومكان الإقامة، هذه التنقلات تتم بدرجة عالية لأنها تتكرر بشكل منتظم ويومي مثل: التنقل للعمل، التنقل للدراسة... الخ
- 3- **التنقلات الشخصية:** وهي التي يقوم بها الأفراد بشكل يومي واختياري، وتميز بين ثلاثة أنواع:
 - التنقل من أجل الشراء.
 - التنقل من أجل الترفيه والتسلية؛
 - التنقل من أجل العلاج؛
 - التنقل من أجل أمور خاصة أخرى.

ثالثاً: أنواع وسائل النقل الحضري:

وتقسم إلى وسائل نقل جماعية ووسائل نقل فردية.

1- وسائل النقل الحضري الفردي:

وتشمل وسائل النقل الحضري الفردي في: (1)

- السيارة الخاصة؛
- الدراجة النارية؛
- الدراجة الهوائية.

2- وسائل النقل الحضري العمومي:

توجد عدة أنواع من وسائل النقل الحضري العمومي ونذكر منها: (2)

- 1-2 **سيارة الأجرة:** نمط نقل من الصّعب تصنيفه حيث يمكن اعتباره فردي إذا كانت تحمل فرداً واحداً وعمومي إن كانت تحمل أكثر من فرد واحد وأحياناً تصنف شبه عمومي.

(1) - حدة ريوح وآخرون، دور خدمات النقل البري والجوي في تنميتها وتنمية السياحة بولاية ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، عدد 06 جوان 2017، ص 08.

(2) - مازن عبد الرحمان الهيتي، جغرافيا الخدمات أسس ومفاهيم، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن: 2013، ص، ص، 150، 152.

2-2- الحافلة: وهي وسيلة النقل الحضري التي تصنف بامتياز في أغلب المدن الصغيرة والكبيرة وهذا لتوفرها على عدة ميزات مثل الطاقة الاستيعابية.

2-3- الحافلة الكهربائية: وهي حافلة نقل بالطاقة الكهربائية عوض الديزل، وذلك فوق شبكة الخطوط الكهربائية، ولها ميزتان فهي تحافظ على البيئة وتكلفتها منخفضة.

2-4- حافلة المستوى العالي الحداثة: هي إحدى أنظمة النقل الخفيف ذات الممرات الخاصة، حيث تقدّم مستوى من الخدمة مع التي تقدمها الحافلات العادية مع تكلفة أقل.

2-5- القطار الحضري: هو أحد وسائل النقل في المدينة وهو عبارة عن عربات مقطورة كبير فوق سطح الأرض.

2-6- قطار الأنفاق: هو أحد أنواع القطارات الخفيفة، وهو عبارة عن عربات مقطورة موجهة توجيهها آلياً، تتحرك بواسطة الطاقة الكهربائية في مجال مشكل أساساً من الأنفاق.

المطلب الثاني: جودة خدمة النقل الحضري العمومي.

قسّمنا هذا المطلب إلى فرعين سنتطرق في الفرع الأول إلى مفاهيم عامة حول جودة خدمة النقل

الحضري العمومي، والفرع الثاني إلى تحديد أبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي.

الفرع الأول: مفهوم جودة خدمة النقل الحضري العمومي.

أولاً: تعريف الجودة.

1- لغة: "كلمة جودة في أصل اللغة تعني الجيد أي نقيض الرديء" (1)

إصطلاحاً: نتناول عرض أهم التعريفات للجودة من وجهات نظر مختلفة ومن هيئات عالمية رسمية

- تعريف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC): تعرفها

أنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة".²

- تعريف المنظمة العالمية للتقييس (ISO): هي: "أداة العمل الصحيح ويكون صحيح من المدة الأولى مع

الاعتماد على تقييم المستفيد في مدى تحسن الأداء".⁽³⁾

(1)- يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة، في المنظمات الإنتاجية والخدمية، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص61.

(2)- محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة iso14000، iso9000، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2002، ص18.

(3) - المرجع نفسه، ص 19.

- تعريف معهد الجودة الفدرالي الأمريكي: هي "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً". (1)

من خلال هذه التعاريف السابقة للجودة يمكن أن نضع تعريفاً شاملاً نقول فيع أن الجودة هي "القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات، من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تلبي احتياجات ومتطلبات الزبون المتوقعة".

ثانياً: تعريف جودة الخدمة: من بين التعاريف المقدمة لجودة الخدمة نذكر:

- تعريف kotler.p: "هي أن تقوم بتصميم وتقديم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة أو على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة الثانية، وتحقيق رضا الزبون في الوقت نفسه، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالتي تقدمها المنظمات المنافسة". (2)

- تعريف (badirro) أنها: "مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المؤسسة واحتياجات الزبائن، ويضيف مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات الزبائن هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المؤسسة".

من خلال التعريفين السابقين نستطيع القول أن جودة الخدمة هي مجموعة الصفات أو الخصائص العامة التي تكون قادرة على تضيق الفجوة الموجودة بين توقعات الزبائن ومدركاتهم حول خدمة ما سواء كانت خدمة نقل أو صحة.....الخ.

ثالثاً: تعريف الجودة في خدمة النقل الحضري العمومي .

إنّ أيّ تعريف لجودة خدمة النقل الحضري لا بد أن يركز على ما يمكن أن يتوقعه العميل من وراء السبب الجوهرى لشراء هذه الخدمة على الوفاء بحاجات العميل الحقيقية، لذا فإنّ تعريف جودة خدمات النقل الحضري يتمحور أساساً حول المنافع التي تقدمها هذه الخدمة للعميل ومستوى إدراكه لها، أي التركيز على إجمالي المنافع والقيم التي تقدمها الخدمة للمستفيد.

تتعدد تعاريف جودة خدمة النقل الحضري الجماعي للأشخاص بتعدد وجهات النظر لدى مستعملي هذا النوع من التنقلات، فكل شخص يقيم درجة تطابق الأداء الفعلي لخدمة النقل المقدمة له مع توقعاته لهذه الخدمة. كذلك جودة خدمة النقل الحضري الجماعي عرفها البعض "أنها تنقل في مقاييس أمنية كافية، بينما

(1) - هدى السامري، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط1، الجريد للنشر، الأردن، 2007، ص 28.

(2) kotler.p.marketing manageant.11th Edition prentiohell2000.nowjorsui .usa

تعني للبعض الآخر دقة الخدمة لمؤسسة النقل، كما ترتبط مباشرة مع مستوى الرضا الذي يبديه مستعمل خدمة النقل الحضري الجماعي.

أمّا الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة فتعرفها كما يلي جودة النقل الحضري هي: مجموعة الخصائص المتعلقة بالخدمة والتي يؤدي تفعيلها إلى إرضاء الحاجات المتوقعة أو المرغوب، كما أعطى "دينغ وليام ادوارد" تعريفاً يماثل إلى حد كبير مضامين التعاريف السابقة حيث يعتبر أن الجودة هي تحقيق حاجات المستفيد حاضراً ومستقبلاً. (1)

ومما سبق رأينا أنّ جودة النقل الحضري العمومي تعبر عن الأداء المتوقع من مقدمها أثناء عملية التنقل لإرضاء المستفيدين وتلبية حاجاتهم ورغباتهم، بالإضافة إلى حداثة ورفاهية وسائل النقل الحضرية المستعملة في عملية التنقل.

الفرع الثاني: أبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي

تتكون الجودة الكلية للنقل من مجموعة مؤشرات يعتمد عليها الزبون للحكم على خدمة النقل المقدمة (الجودة المدركة)، وهي مستوحاة من الجمعية الفرنسية المعيارية (AFNOR) وحسب هذا المعيار تحدد الجمعية الفرنسية AFNOR ثمانية مجموعات أو أبعاد تضم كل مؤشرات جودة خدمة النقل الحضري العمومي كما يلي: (2)

أولاً: عرض الخدمة.

وتتضمن خمسة عناصر وهي: صيغة النقل المستعملة يتم اختيارها حسب عدد العوامل: التواتر والطاقة الاستيعابية والاستجابة لشبكة النقل وتتضمن البعد بين نقاط الصعود والنزول والتكامل بين وسائل النقل والربط بين المحطات؛ الاستغلال ويتم فيها تحديد ساعات بدأ الخدمة وانتهائها والتواتر والطاقة الاستيعابية لوسيلة النقل؛ ملائمة الخدمة؛ اعتمادية الخدمة.

ثانياً: سهولة الوصول.

وتحتوي على عدة عناصر منها، الواجهة الخارجية التي تخص الراجلين وراكبي الدراجات ومستعملي سيارة الأجرة... إلخ؛ واجهة الدخول والخروج: سهولة التنقل والوقت المستغرق، تذاكر السفر، الشراء يكون داخل أو خارج الشبكة، ركوب الأشخاص ذوي الحركة المحدودة.

(1) - مصطفى كمال السيد طایل، الجودة الشاملة، (الإدارة، الاجتماع. الاقتصاد)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 37، 38.

(2) - سامية لحوت، يزيد شهلي، أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 45، الجزائر، 2013، ص 193، 194.

ثالثا: المعلومة.

وتتمثل في المعلومات العامة حول عرض الخدمة وسهولة الوصول والاهتمام بالزبون والراحة والأمن والأثر البيئي، معلومات حول السفر في الحالة العادية، الإشارة إلى أماكن التوقف داخل الحافلة والإشارة من الخارج (رقم الحافلة والاتجاه) وتحديد نقاط الصعود والنزول والتكامل بين وسائل النقل...إلخ
رابعاً: المدة.

وتتضمن مدة السفر، ويتم فيها تحديد الوقت اللازم لبرمجة الرحلة والوقت اللازم المستغرق من نقطة الصعود حتى نقطة النزول، ووقت الانتظار في نقاط النزول والصعود والوقت اللازم لتغيير الحافلة أو الخط.
خامساً: الاهتمام بالزبون

وذلك من خلال العناصر التالية:

- الالتزام: التركيز على الزبون والابتكار والمبادرة؛
- واجهة الزبون: الاستعمالات والشكاوي والتصرفات التجارية؛
- الموظفين من ناحية: الجاهزية والتصرفات التجارية والكفاءة واللباس؛
- مساعدة المسافرين: عند انقطاع الخدمة والزبائن الذين يحتاجون المساعدة، شراء تذاكر السفر، المرونة وصيغ الدفع المتعددة والتعريف بالأسعار والنصح حول الأسعار الممتازة للتذاكر.

سادساً: الرفاهية

وتتضمن سير عمل التجهيزات في نقاط الصعود والنزول، وداخل وسيلة النقل، حالة المقاعد، فضاءات الوقوف، التجهيزات الثانوية...إلخ
سابعاً: الأمن

الحماية ضد السرقة والاعتداءات وذلك من خلال إجراءات احتياطية كإشارات السرقة وتوفير رجال الأمن، الرقابة من الحوادث بوجود الحماية والاحتياط...إلخ

ثامناً: الأثر البيئي

ويضم التلوث بأنواعه (الهواء، الماء، الضجيج، التلوث السمعي والبصري) اهتزاز المركبة والغبار، وعدم النظافة، والروائح، والأوساخ، تلوث الموارد الطبيعية من حيث استهلاك الطاقة، الهياكل القاعدية، بالإضافة إلى القضاء على المساحات الخضراء بسبب إنشاء المرافق الحضرية.

المطلب الثالث : جودة خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

قسّمنا هذا المطلب إلى فرعين سنتطرق في الفرع الأول إلى تعريف التنمية المستدامة، والفرع الثاني تحديد مؤشرات ومبادئ التنمية المستدامة، أما الفرع الثالث فتطرقنا فيه إلى أبعاد التنمية المستدامة والعلاقة بينها.

الفرع الأول: تعريف التنمية المستدامة

أولاً: تعريف التنمية: لقد تعددت تعريفات التنمية وهذا حسب النظرة وتخصصات معرفتها، ونذكر من بينها على سبيل المثال لا الحصر.

- "هي عملية تراكمية متصلة تتكون من جملة تبادلات سياسية و اجتماعية واقتصادية وتقنية تتشارك في فعلها عبر تغذية عكسية متبادلة"⁽¹⁾، ويركز هذا التعريف على التنمية بوصفها عملية مستمرة في الزمان تشمل تداخل بين عديد من المجالات مثل الاقتصاد السياسة التقنية من أجل تحقيق أهداف مادية أو اجتماعية كتحسين ظروف المعيشة.

- "هي توفير عمل منتج ونوعية من الحياة الأفضل لجميع الشعوب، وهو ما يحتاج إلى نمو كبير، إذا هي: عملية تطوير القدرات وليست عملية تعظيم المنفعة أو الرفاهية الاقتصادية فقط ، والارتفاع بالمستوى الثقافي والاجتماعي والاقتصادي"⁽²⁾، ومن خلال هذا التعريف نرى أنه يركز على المستوى الثقافي بمفهومه الواسع والحفاظ على البيئة، إضافة الى تطوير القدرات المادية وتعظيم الربح المادي بصورة مستمرة.

من خلال هذين التعريفين السابقين نلاحظ أن التنمية تجمع بين عنصري الاستمرارية والتراكمية من جهة، وتحقيق أهداف مادية و غير مادية ذات طابع اجتماعي من جهة أخرى من خلال تداخل عدة مجالات في تحقيقها مثل الجانب الاقتصادي، السياسي ، الثقافيالخ.

ثانياً: تعريف التنمية المستدامة : تتعدد تعريفاتها وهذا بسبب اختلاف الجوانب التي ينظر إليها كل معرف وعلى العموم نورد بعضاً منها :

(1) - خالد أحمد فرحان المشهداني، رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي، مبادئ الاقتصاد، ط1 ، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص166.

(2) - خالد مصطفى قاسم، إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العوامة المعاصر، ط1 للدار الجامعية، مصر، 2007، ص19.

- التعريف الذي ورد في تقرير اللجنة العالمية للبيئة والتنمية عام 1987، والذي عرفها بأنها: " تلك التنمية التي تلبي حاجات الحاضر دون المساس لقدرة الأجيال المقبلة في تلبية حاجياتهم".⁽¹⁾

إنّ هذا التعريف يركز على العدالة بين الأجيال في الاستفادة من الثروات في تلبية حاجياتهم ولم يحدد هذه الحاجات، وتركها مفتوحة لأن مفهوم الحاجة يتغير بمرور الزمن أي تتطور حاجات البشر مع الزمن.

- التنمية المستدامة هي: " استخدام الموارد الطبيعية المتجددة بطريقة لا تؤدي إلى فنائها أو تدهورها أتناقص قدراتها بالنسبة للأجيال المقبلة، مع الحفاظ على رصيد ثابت غير متناقص للموارد الطبيعية"⁽²⁾.

من خلال التعريف السابق نراه يركّز على وجود التنمية مع الحفاظ على البيئة و الموارد.

-التنمية المستدامة هي: تنمية اقتصادية واجتماعية متوازنة ومتناغمة، تعنى بتحسين نوعية الحياة مع حماية النظام الحيوي⁽³⁾.

كما توجد عدة تعريفات منها ما يركز على البيئة أو التكنولوجيا أو الاقتصاد والجانب الاجتماعي . ومن خلال هذه التعريفات التي ذكرنا يمكن أن نستنتج تعريف شامل يجمع بين جوانبها إذ هي تلك التنمية التي تلبي حاجات ومتطلبات الأفراد أهدا بعين الاعتبار تلبيتها في الحاضر دون المساس بحق الأجيال المقبلة في إطار أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وحتى التكنولوجية.

ثانيا: أهداف التنمية المستدامة:

للتنمية المستدامة أهداف يمكن حصرها في النقاط التالية :

- تحقيق أبعاد اجتماعية، اقتصادية، سياسية، وثقافية بصورة واعية وشاملة ومتكاملة؛
- الحفاظ على البيئة التي نعيش فيها، بحيث أن التغييرات الجوهرية في البنيات التحتية والفوقية لا تضر بالبيئة؛
- تمكين جميع الأفراد من توسيع قدراتهم البشرية إلى أقصى حد ممكن وتوظيفها في جميع الميادين والمجالات؛

(1) - غرو هارلم برونتلاند وآخرون، مستقبلنا المشترك، اللجنة العالمية للبيئة والتنمية، ترجمة: محمد كامل عارف، سلسلة عالم المعرفة، عدد142، المجلس الوطني والثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1989، ص83.

(2) -Reber Goodland, neoclassical economic and principles of sustainable development modeling, 1987, p36

(3) - خالد أحمد فرحان المشهداني ، رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 168 .

- الحفاظ على خيارات الأجيال التي لمتولد بعد؛⁽¹⁾
- تنشيط النمو إذ ينبغي للتنمية أن تتوجه لمعالجة المشاكل القطاعات الكبيرة؛⁽²⁾
- تحسين مستويات التعليم والصحة والرفاهية عموماً للأفراد؛⁽³⁾
- تكريس مشاركة المرأة في النشاط الاقتصادي.⁽⁴⁾
- إضافة إلى هذه الأهداف يمكن أن نذكر أهداف أخرى مثل:
- زيادة الاهتمام بالطبقات المتوسطة وتوسيعها؛
- تحقيق المساواة والعدالة الاجتماعيتين؛
- تحقيق الأمن والأمان.

الفرع الثاني: مؤشرات ومبادئ التنمية المستدامة.

أولاً: مؤشرات التنمية المستدامة:

لقد وضعت لجنة التنمية المستدامة لهيئة الأمم المتحدة عام 2001 قائمة تتألف من 58 مؤشر للتنمية المستدامة، كما قامت المنظمات الإقليمية والدولية باستكمال هذه المؤشرات لتصبح 80 مؤشراً تتماشى مع الأولويات الوطنية و القومية والإقليمية.

قامت الأمانة الفنية لمجلس الوزراء العرب المسؤولين عن الشؤون البيئية، بالتعاون مع اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة بترتيب هذه المؤشرات حسب الأولوية في 14 فصلاً وهي كالتالي:⁽⁵⁾

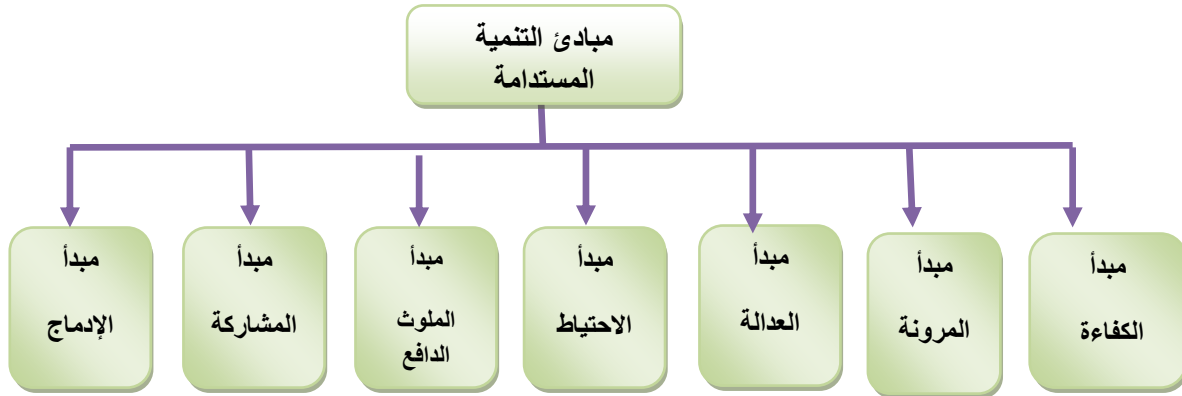
الفصل الأول: الفقر (04 مؤشر)، مثل نسبة فجوة نسبة الفقر، النسبة المئوية لمن هم دون خط الفقر.. الخ.

الفصل الثاني: الحكم (02 مؤشر)، مثل عدد الرشاوي المسجلة وعدد جرائم العنف والقتل، العدالة والمساواة... الخ.

-
- (1) - زرنوح ياسمينية ، إشكالية التنمية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 120.
 - (2) - عمر الشريف، استخدامات الطاقات المتجددة ودورها في التنمية المحلية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة باتنة، الجزائر، 2006-2007، ص 147.
 - (3) - غالب محمود حسين السالم ، واقع وإمكانيات التنمية المستدامة للمجتمعات المحلية في منطقة طوباس ، مذكرة مقدمة ضمن محمود متطلبات نيل شهادة الماجستير ، فرع تخطيط حضري وإقليمي ،جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2008 ص 32
 - (4) - المرجع نفسه، ص 32.
 - (5) - خالد أحمد فرحان المشهداني، رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي ، مرجع سابق، ص ص 169-172.

- الفصل الثالث: الصحة (08 مؤشرات)**، مثل توقع الحياة عند الولادة، انتشار التدخين، انتشار الأمراض...الخ.
- الفصل الرابع: التعليم (04 مؤشرات)**، مثل المعدل الصافي للالتحاق بالتعليم الابتدائي، معدل الإلمام بالقراءة والكتابة، نسبة التلاميذ الذي يلتحقون بالصف الأول ويصلون إلى الصف الخامس...الخ.
- الفصل الخامس: الخصائص السكانية (05 مؤشرات)**، مثل معدل الإعالة، معدل الهجرة...الخ.
- الفصل السادس: الأمن والسلم (02 مؤشر)**، مثل معدل النازحين واللاجئين من الحروب...الخ.
- الفصل السابع: الهواء (03 مؤشرات)**، مثل نسبة الانبعاثات، درجة تركيز التلوث في الهواء...الخ.
- الفصل الثامن: الزراعة والأراضي (06 مؤشرات)**، مثل الغطاء النباتي، مساحة الأراضي المزروعة...الخ.
- الفصل التاسع: البيئة البحرية والساحلية (03 مؤشرات)**، مثل صيد الأسماك السنوي، عدد السكان الذين يعيشون في السواحل، التتروجين والفسفور الذي يتم إطلاقه إلى المياه الساحلية...الخ.
- الفصل العاشر: المياه (05 مؤشرات)**، مثل التغطية لمياه الصرف المعالجة، الحصول على المياه الصالحة للشرب...الخ.
- الفصل الحادي عشر: التنوع البيولوجي (04 مؤشرات)**، مثل مناطق نظم بيئية مختارة، أنواع إحيائية رئيسية، نسبة الأنواع الإحيائية الدخيلة أو المتعدية...الخ.
- الفصل الثاني عشر: النمو الاقتصادي (12 مؤشر)**، مثل متوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، نسبة الادخار الصافي، التضخم، الدين الخارجي...الخ.
- الفصل الثالث عشر: الشراكة العالمية (04 مؤشرات)**، مثل نسبة الواردات والصادرات إلى الناتج القومي الإجمالي، نسبة المساعدات الرسمية من الناتج القومي الإجمالي المقدمة أو المستلمة كنسبة من الاستثمار القومي الإجمالي، العجز كنسبة مئوية من الناتج القومي الإجمالي...الخ.
- الفصل الرابع عشر: أمان الإنتاج والاستهلاك (12 مؤشر)**، مثل كثافة استهلاك المواد، كثافة استهلاك الطاقة، كمية انتاج النفايات، معالجة النفايات النووية، حصة السيارات من مجموع وسائل النقل...الخ.
- ثانيا: مبادئ التنمية المستدامة:**
- تقوم التنمية المستدامة على مجموعة من المبادئ تشكل الركائز الأساسية التي تستند إليها في تحقيق استراتيجياتها الهادفة إلى تحقيق التنمية ورفاهية الأجيال الحالية دون المساس بقدرة الأجيال القادمة، ويمكن تلخيص هذه المبادئ في الشكل الموالي:

الشكل رقم(02): مبادئ التنمية المستدامة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على موسعي ميلود ، التنمية المستدامة ، مجلة إلكترونية / العدد ، 122-2020 وسيتم شرح هذه المبادئ كما يلي:⁽¹⁾

- 1- **الكفاءة** في استخدام الموارد: وذلك برفع مستويات المعيشة، ويعني استخدام مجموعة من آليات التوزيع والمراقبة المالية، الأسعار، الضرائب، وهذا لتنظيم استخدام الموارد بكفاءة عالية.
- 2- **المرونة**: ومعناها قدرة النظام على التكيف والمحافظة على بنيته ونماذج سلوكه في مواجهة الاضطرابات الخارجية.
- 3- **العدالة**: أي الحرص على إرضاء احتياجات الشرائح الأكثر فقرا.
- 4- **الاحتياط**: هذا المبدأ منصوص عليه ضمن المبدأ الخامس عشر من إعلان(ريو) حول البيئة والتنمية، ومعناه اتخاذ تدابير احتياطية لحماية البيئة دون وجود يقين علمي في تأجيل اتخاذ التدابير اللازمة، وهذا كما نصت عليه المادتين 3و4 من القانون المتعلق بالأخطار الكبرى وتسيير الكوارث في إطارا لتنمية المستدامة.
- 5- **الملوث الدافع**: ويقصد به جعل التكاليف الخاصة بالوقاية ومكافحة التلوث تحمّلها السلطة العامة على عاتق الملوث، وهذا بموجب الاتفاق الذي حدث بين أعضاء منظمة التعاون والتنمية المستدامة عام 1972.
- 6- **المشاركة**: وتعني مشاركة جميع الجهات ذات العلاقة في اتخاذ القرارات الجماعية من خلال الحوار، خصوصا في مجال التخطيط ووضع السياسات.
- 7- **الإدماج**: وذلك بإدماج البعد البيئي في عملية التنمية.

(1) - موسعي ميلود ، التنمية المستدامة ، مجلة آفاق التنمية والبيئة، مجلة إلكترونية تصدر عن مركز العمل التنموي/معا، الأردن،

العدد122- 2020 انظر الموقع:<https://www.maan-ctr.org/magazine/article/2524>

الفرع الثالث: أبعاد التنمية المستدامة والعلاقة بينها.

أولاً: أبعاد التنمية المستدامة:

من خلال تعريفات وأهداف التنمية المستدامة يمكن استخلاص أنها تجمع بين أبعاد أساسية ورئيسية مترابطة ومتداخلة فيما بينها، وهي كالاتي:

1- البعد البيئي: تهدف التنمية المستدامة في بعدها البيئي إلى تحقيق أهداف محورية يمكن حصرها فيما يلي:¹

- الاستخدام الرشيق للموارد الناضبة بمعنى حفظ الأصول الطبيعية، بحيث تترك للأجيال القادمة بيئة مماثلة؛

- مراعاة القدرة المحدودة للبيئة على استيعاب النفايات؛

- ضرورة التحديد الدقيق للكمية التي ينبغي استخدامها لكل مورد، والمحافظة على البيئة مع مراعاة حقوق الأجيال القادمة للموارد الطبيعية.

2- البعد الاجتماعي: إن التنمية المستدامة تتضمن تنمية بشرية تهدف إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية والتعليم، فضلاً عن عنصر المشاركة، كما يتضمن هذا البعد عنصر العدالة والإنصاف والمساواة، وهناك نوعان من الإنصاف إنصاف الأجيال المقبلة والتي يجب أخذ مصالحها بعين الاعتبار، وإنصاف من يعيشون اليوم من البشر من خلال المساواة في الحصول على الموارد الطبيعية، والخدمات الاجتماعية، وكذلك القضاء على جميع أشكال التفاوت (2)

ويمكن أن نلخص الأبعاد الاجتماعية للتنمية المستدامة عموماً فيما يلي :

- تحقيق العدالة الاجتماعية وتنمية العلاقات الاجتماعية؛

- تحقيق المساواة؛

- القضاء على الفقر ومحاربه؛

- الحق في التعليم؛

- الحق في الرعاية الصحية؛

(1)- منال محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة آفاق التنمية ، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات تيل شهادة دكتوراه في

الآداب، قسم الاجتماع، جامعة الإسكندرية، مصر، 2014، ص 187

(2) - المرجع نفسه، ص 188.

- تكريس دور المرأة؛
- القضاء على البطالة؛
- نمو وتوزيع السكان.

وهذه المتغيرات ذات الدلالة الاجتماعية لها وجهان وجه اجتماعي ووجه اقتصادي، فمثلا البطالة هي ظاهرة اجتماعية، وفي نفس الوقت هي مشكلة اقتصادية.

3- البعد الاقتصادي: إن هدف الدول الغنية والمتطورة هو خفض الكبير والمتواصل في استهلاك الطاقة والموارد الطبيعية، وإحداث تحولات جذرية في الأنماط الحياتية السائدة في الاستهلاك والإنتاج والحد من تصدير نموذجها الصناعي إلى الدول المتخلفة، على النقيض الدول المتخلفة من جانبها تسعى إلى توظيف الموارد من أجل رفع المستوى المعيشي للسكان، وجلب نماذج خلاقة للثروة⁽¹⁾

ويمكن تلخيص ذلك إجمالاً في النقاط الأساسية التالية:

- خفض حصة الاستهلاك الفردي للمواد؛
- مسؤولية البلدان المتقدمة في التلوث؛
- القضاء على التبعية للدول المتقدمة؛
- المساواة في توزيع الثروات؛
- توسيع حجم الطبقة المتوسطة؛
- تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي والنمو الديموغرافي؛
- ويمكن أن يكون للتكنولوجيا باعتبارها "انتقالاً إلى عصر الصناعات النظيفة"⁽²⁾ بعداً رابعاً للتنمية المستدامة بحسب بعض الدارسين من خلال : تحسين أداء المؤسسات الخاصة من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة وتفعيل القدرات من خلال علوم التكنولوجيا والابتكار والإبداع؛
- وضع خطط لتحويل المجتمع إلى مجتمع معلوماتي تماشياً مع تحقيق متطلبات التنمية الاجتماعية والاقتصادية.⁽³⁾

(1) - كربالي بغداد، حمادي محمد ، استراتيجيات وسياسات التنمية المستدامة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية بالجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 45، الجزائر، 2010، ص 12.

(2) - مقدم عبرات وبلخضر عبد القادر، الطاقة وتلوث البيئة والمشاكل البيئية العالمية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2007 ، العدد 7 ص 51 .

(3) - انظر أبعاد التنمية المستدامة موقع الويكيبيديا :

آخر تحديث 16 ماي 2022، الساعة: 23:00 <httpM//ar.wikipedia.org>

ثانيا: العلاقة بين أبعاد التنمية المستدامة:

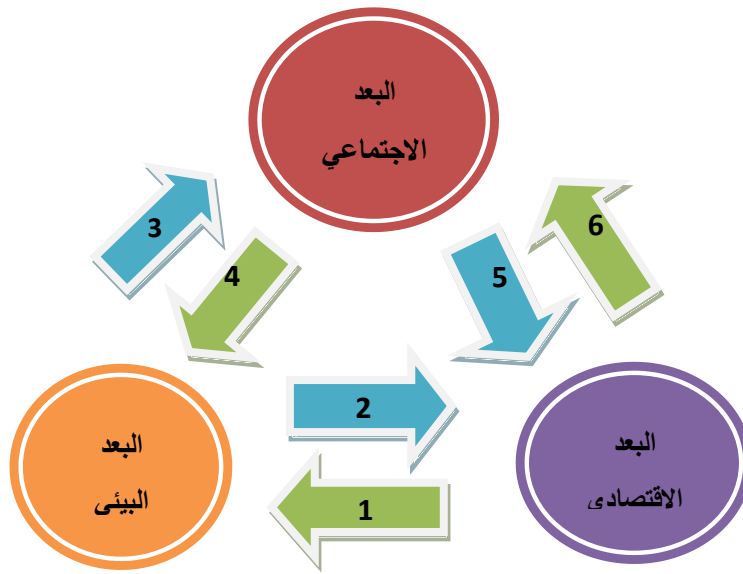
هناك علاقة ترابط وتكامل بين أبعاد التنمية المستدامة وبين مؤشراتها، ويمكن توضيحها كما يلي :

1- **العلاقة بين البعد الاقتصادي والاجتماعي:** يعمل الاقتصاد على جعل دخول الأفراد مرتفعة ومتوازنة، بالإضافة إلى خلق مناصب شغل دائمة أو طويلة الأجل، وعلى خدمات وسلع ومختلف مستلزمات الحياة، قصد الارتقاء بالمستوى المعيشي.

2- **العلاقة بين البعد البيئي والاجتماعي:** بما أن البيئة مصدر أساسي للماء والهواء النقي، فهي مسرح لممارسة مختلف النشاطات الاجتماعية.

3- **العلاقة بين البعد الاقتصادي والبيئي:** يمكن أن يوظف الاقتصاد كعامل لحماية البيئة كما يمكن أن يكون العكس إذا كان هناك استخدام مفرط وغير مدروس للموارد. (1)

شكل رقم(03): العلاقة بين أبعاد التنمية المستدامة



المصدر: أمينة ابن اعميرة ، تقييم مخطط شغل الأراضي لحي لببير والدقسي بمدينة قسنطينة من منظور الاستدامة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسيير المدن والتنمية المستدامة، معهد تسيير التقنيات الحضرية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2011، ص15.

(1) - أمينة ابن اعميرة ، تقييم مخطط شغل الأراضي لحي لببير والدقسي بمدينة قسنطينة من منظور الاستدامة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسيير المدن والتنمية المستدامة، معهد تسيير التقنيات الحضرية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2011، ص 15

كما أن البعد التكنولوجي له علاقة بكل هذه الأبعاد ويعتبر البعد الذي يؤثر فيها جميعاً من خلال وسائله وتقنياته الحديثة وسنعرض العلاقات المتبادلة بين هذه الأبعاد في النقاط الموالية من (01) إلى (6) الموضحة في الشكل أعلاه:

(1)=تأثير النشاط الاقتصادي على البيئة مثلاً عن ذلك التلوث واستعمال المواد.

(2)=الخدمات التي تقدمها البيئة للاقتصاد، مثلاً عن ذلك تقديم الموارد الطبيعية، مشاركتها في الفاعلية الاقتصادية.

(03)=الخدمات التي تقدمها البيئة للمجتمع مثل تقديم الموارد الطبيعية، ومشاركتها في تحقيق شروط الحياة والصحة.

(4)=تأثير المتغيرات الاجتماعية على البيئة مثل النمو الديموغرافي في طبيعة الاستهلاك، التعليم والتكوين في جوانب البيئة، الإطار المؤسسي والقانوني

(5)=تأثير المتغيرات الاجتماعية على الاقتصاد مثل قطاع اليد العاملة والكثافة السكانية

(6)=تأثير النشاط الاقتصادي على المجتمع من خلال مستوى الدخل، العدالة، العمل. (1)

الفرع الرابع: جودة خدمة النقل الحضري العمومي وإرساء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

كما أشرنا في المطالب السابقة أن خدمة النقل بصفة عامة والنقل الحضري العمومي بصفة خاصة الذي هو موضوع دراستنا وبحثنا، يعد نوعاً محورياً أو بالأحرى عصب محرك للاقتصاد ولكل القطاعات الأخرى، لأنه همزة الوصل بينها إذ يساهم من خلال الخدمة التي يقدمها في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة عموماً، والبعد الاجتماعي باعتباره جزء لا يتجزأ منها على وجه الخصوص.

ولأنّ متغيرات البعد الاجتماعي كثيرة سنحاول في هذا المطلب حصرها من أجل توضيح كيفية تأثير النقل الحضري العمومي فيها:

- **مكافحة الفقر كظاهرة اجتماعية:** يمكن للنقل الحضري العمومي مكافحة الفقر من خلال تمكين الطبقات الهشة من استعماله لقضاء حاجاتهم، باعتبار تكلفته منخفضة، إذن فهو يوفر لأصحاب الدخل الضعيفة فرصة التنقل بأقل سعر؛

- **القضاء على البطالة:** يمكن للنقل الحضري العمومي من خلال هياكله ومنظوماته أن يوفر مناصب الشغل المباشرة وكذلك الغير مباشرة، لأنه يمكن الأفراد المنتشرين في الوسط الحضري من التنقل من مكان تتعدم فيه فرص العمل إلى الأماكن الحيوية التي توفر فرص العمل؛

(1) -Candice Stevens . mes ares de développement durable .OCDE. mares 2006 .

- تحقيق العدالة الاجتماعية: وذلك لأنه يتيح للجميع نفس الفرص للاستفادة من خدماته، وكذلك حصولهم على خدمات الصحة والتعليم... الخ؛
- تحقيق المساواة: ويكون ذلك بين أفراد الجيل الواحد من جهة، والأجيال المقبلة من جهة أخرى، وكذلك بين الرجل والمرأة، فلا يوجد في وسيلة النقل الحضري العمومي احتكار للخدمة؛
- الاهتمام بدوي الاحتياجات الخاصة: مثل المعوقين حركيا أو ذهنيا أو فئة المسنين (الشيخوخة)؛
- تقوية العلاقات والتنمية الاجتماعية: تعتبر وسيلة النقل الحضري العمومي إحدى أفضل الوسائل لتنمية العلاقات الاجتماعية (أشخاص يتعارفون أثناء الرحلات اليومية ويصبحون أصدقاء، كذلك يتبادلون الأفكار والثقافات) كذلك تعتبر هذه الخدمة وسيلة لزيادة والتكافل والتعاون الاجتماعيين؛
- الأمن والأمان: ويقصد بالأمن هنا الأمن الجسدي أي قلة حوادث المرور به لأنه يتمتع بعوامل الأمان مثل: السائق المحترف، قلة السرعة به، وسائل الوقاية والأمن، وكذلك انعدام أو قلة الجريمة له مثل السرقات والاختلاسات؛
- الصحة العامة والوقاية من الأمراض: النقل عامة يمكن الأفراد من التنقل إلى المراكز الحيوية مثل المستشفيات والمدارس، وكذلك يمكن أن تكون وسطا غير ملائم للصحة والوقاية من الأمراض المعدية إن لم تتوفر على عوامل النظافة وشروط الصحة الملائمة، وفي المقابل يمكن أن تكون وسيلة آمنة صحيا لو توفرت على تلك الشروط، كما تعتبر وسيلة النقل الحضري العمودي أقل تلويثا من وسائل النقل الآخرين ويرجع ذلك إلى قدرة استيعابها أكبر عدد من الأفراد؛

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

كأي دراسة علمية تهدف تقديم إضافة في مجال البحث العلمي، كان لازما علينا الاطلاع والاستعانة ببعض الدراسات المشابهة أو التي تتقاطع معها في الموضوع أو جزء منه، تتنوع هذه الدراسات بين دراسات باللغة العربية ودراسات باللغة الأجنبية والتي ستقدم تعليقا عليها، كما سنقدم جوانب الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وبين أهم ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.

من بين الدراسات باللغة العربية التي تتقاطع مع موضوع دراستنا نذكر:

أولاً- دراسة منيرة بو الملح بعنوان "قطاع النقل بين ضروريات التنمية المحلية والتزامات التنمية المستدامة" (2017/2018) أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (LMD) في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد الخدمات وتنمية الأقاليم بجامعة جيجل، تناولت الدراسة مدى مساهمة النقل البري للمسافرين في تحقيق التنمية المحلية المستدامة في الجزائر عموما وولاية جيجل على الخصوص، وقد اعتمدت الدراسة على مناهج علمية مكملة لبعضها وهي: المنهج الوصفي، المنهج التحليلي، منهج دراسة الحالة، ومنهجية تحليل المزايا والتكاليف ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن وضعية النقل البري للمسافرين بولاية جيجل في حالة ضعيفة لا تتماشى مع مبادئ وأهداف التنمية المحلية المستدامة كما أن أبعاد التنمية المحلية المستدامة لم تؤخذ بعين الاعتبار في دراسة تجسيد مشروع القطار الحضري في ولاية جيجل، من أهم التوصيات التي خلصت إليها الدراسة ضرورة وضع خطط استراتيجية شاملة في مجال التحول نحو استخدام النقل المستدام وكذلك إعطاء الأولوية للنقل الجماعي مع تطوير أنظمة النقل المستدام وضرورة اتخاذ الإجراءات اللازمة من طرف السلطات المحلية لتحسين وضعية التنقلات بالحافلات الحضرية.

ثانياً- دراسة يزيد شهلي وسامية حول بعنوان : مساهمة النقل الحضري الجماعي في تحسين التنقلات اليومية للأفراد (2017) مقال منشور في مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية التابعة لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة العدد 13- ديسمبر 2017 -الجزائر- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأهمية الاجتماعية لنشاط النقل الجماعي ومدى مساهمته في التقليل من الازدحام المروري بالمدن وتحسين تنقلات الأفراد فيها، وخلصت الدراسة إلى أن وسائل النقل الحضري الجماعي إحدى أفضل الحلول المهمة للتقليل من مشكلة الازدحام المروري داخل المدن من خلال تقليله للاستعمال اللاعقلاني للسيارات الشخصية، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعطاء أهمية كبيرة لتطوير النقل الجماعي داخل المدن من خلال اعتماد أنظمة حديثة في

التسيير واعتماد وسائل نقل حضري سلسلة تقدم خدمات نقل ذات جودة تنافس السيارة الشخصية خاصة من ناحية أوقات الرحلات، نظافة وأريحية وسيلة النقل، والأمان من الاعتداءات وكذلك تغطية مساحات المدينة من خلال خطوط النقل الموزعة والتي يجب أن تصل إلى كل المناطق السكنية.

ثالثا- دراسة عقون شراف بعنوان: أثر جودة الخدمة على رضا العملاء- دراسة حالة خدمات النقل الحضري بمدينة ميله (2016) مقال منشور في مجلة ميلاف للبحوث والدراسات التابعة للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميله- الجزائر هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر جودة خدمات النقل الحضري من خلال أبعادها: " عرض الخدمة، سهولة الوصول، الاهتمام بالزبون، الأمن، الأثر البيئي، المعلومات، المدة، الرفاهية"، وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لجودة خدمات النقل الحضري على رضا العملاء في ثلاث أبعاد فقط : عرض الخدمة، الأمن، المدة وقد أوصت الدراسة بضرورة الحرص على الاهتمام بالمسافرين وحسن معاملتهم والاستماع لشكاويهم والعمل على حلها وكذلك الاهتمام ببعده الأمن لتدعيم جودة خدمات النقل الحضري بولاية ميله، وذلك عن طريق تعزيز قدرة وكفاءة سائقي الحافلات، وضمانة احترامهم لقوانين المرور، وتعزيز ثقة العملاء في الحافلات من حيث كفاءتها وحدثتها... الخ.

رابعا- دراسة لامية عبيد الله بعنوان: " خدمة النقل الحضري الجماعي وعلاقتها بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة -النقل الحضري الجماعي في المدينة باتنة - نموذجا- " (2010/2011) مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر فرع اقتصاد وتسيير الخدمات بجامعة باتنة، تناولت الدراسة مدى استجابة خدمة النقل الحضري الجماعي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في مدينة باتنة كنموذج، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وأهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة أن حافلات النقل الحضري الجماعي للمسافرين لا تلبى متطلبات البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة خاصة فيما يتعلق بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، كما أن الموقف لا تتوفر على أدنى شروط الانتظار، من أبرز توصيات الدراسة، أعداد دراسات تتطرق بشكل موسع للمتعب التي يتلقاها المسافرون خلال تنقلاتهم اليومية في الوسط الحضري و إجبار أرباب الحافلات على تجديد مركباتهم واستبدالها بما يتوافق مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة مع إعادة تهيئة المواقع وتفعيل هيئات وزيادة صلاحياتها وخلق خطوط حضرية جديدة تغطي كل مناطق الوسط الحضري وتوفير أعوان الأمن على مستوى المواقع والمحطات.

خامسا- دراسة عفاف لكل بعنوان: دراسة تحليلية للتنقلات الحضرية المستدامة - التنقل بالحافلة في مدينة باتنة- (2010/2011) مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر فرع اقتصاد وتسيير الخدمات بجامعة باتنة، تناولت الدراسة واقع التنقلات الحضرية وما أبرز مؤشرات الاستدامة فيها، وقد

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة الى أن التنقلات الحضرية تحقق البعد البيئي للتنمية المستدامة أما للبعدين الاقتصادي والاجتماعي فإنها تتحقق في جوانب ولا تتحقق في جوانب أخرى ومن أهم التوصيات والاقتراحات التي خرجت بها الدراسة تحسين نوعية الخدمات المقدمة في الحافلة الحضرية، التغطية لكل الخطوط والأحياء، تشديد الرقابة على المتعاملين وظروف تأديتهم للخدمة وكذلك تعويض الحافلات القديمة التي تجاوز عمرها 10 سنوات بحافلات جديدة تلبى تناسب فئة ذوي الاحتياجات الخاصة...الخ

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغات الأجنبية.

أولاً- دراسة: Tor Wallin Andreassen بعنوان: (Dis)satisfaction with public services: the case of public transportation

وهو عبارة عن مقال مجلة منشور في مجلة تسويق الخدمات، المجلد 9 العدد 05: سنة 1995 التابعة للمملكة المتحدة، و يهدف هذا المقال الى قياس مدى رضا الأفراد عن خدمات النقل العام في بعض المدن الأمريكية وهذا بالاعتماد على عدة معايير مثل: مستوى الأمن والسلامة، تصميم محطات الانتظار، مواقع النقل العام....الخ وقد توصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن معيار التكلفة للرحلة مهم جدا لمستخدمي القطارات، كما أن معيار الوقت المطلوب للرحلة مهم جدا.

ثانياً- دراسة (Fréquent frayer and Associates) بعنوان: Measuring the quality of air services and discovering the factors affecting customer satisfaction. 2000

هدف الدراسة التي قامت بها المجلة على عدد من شركات الطيران لقياس الجودة في وسائل النقل الجوي وقد خلصت الدراسة إلى أن أهم عناصر جودة خدمات النقل الجوي هي : مدى توافر رحلات كافية، الإقلاع في الوقت المحدد، والخدمات الأخرى أي الإضافية كذلك كان عامل الإقلاع في الوقت المحدد من أهم عناصر الجودة في خدمة النقل الجوي.

المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

تقوم الدراسة الحالية بإبراز دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيقه للبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة من وجهة نظر مستخدمي هذا النوع من النقل في ولاية جيجل، والتي جاءت بمثابة إثراء للمعرفة العلمية حول الموضوع، من جهة ، ومن جهة ثانية تقديم اقتراحات وتوصيات للمعنيين بالقطاع من أجل أخذ نتائج الدراسة من أجل تحسين جودة خدماته لتحقيق الجوانب الاجتماعية للتنمية المستدامة فيه.

فبعد استعراض نتائج الدراسات السابقة، استنتجنا ما يلي:

- ✓ تميزت الدراسة الحالية بتناولها موضوع مهم وحيوي، وهو جودة خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيقه للبعد الاجتماعي في ولاية جيجل بينما أغلب الدراسات الأخرى تناولت نوع آخر من أنواع النقل؛
- ✓ تميزت هذه الدراسة بكونها الدراسة الوحيدة التي عالجت هذا الموضوع في ولاية جيجل؛
- ✓ اعتمدت غالبية الدراسات السابقة إما على تقييم أبعاد الجودة في خدمة النقل الحضري العمومي دون إدراج البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛
- ✓ تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بكونها ركزت على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في خدمة النقل الحضري العمومي على عرار الدراسات الأخرى التي عالجت الموضوع من جوانب التنمية المستدامة بشكل عام.

الخلاصة:

اتضح لنا من خلال هذا الفصل أنّ خدمة النقل الحضري العمومي تتأثر بعدة عوامل اجتماعية واقتصادية وثقافية، وقد حاولنا من خلاله تقديم مقارنة لمفهوم النقل بكل أنواعه وخصائصه وأهدافه، والنقل الحضري العمومي وأبعاده الاجتماعية المحقّقة للتنمية المستدامة، على غرار بعض المفاهيم المتعلقة بجودة خدمة النقل الحضري العمومي التي سمحت لنا بالتعرف على أهم أبعادها، بالإضافة إلى تقديمنا لبعض الدراسات السابقة التي تتقاطع مع موضوع الدراسة، ولأنّ البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة له علاقة بجودة خدمة النقل الحضري العمومي التي يمكن اعتبارها أولوية في دراستنا الميدانية حول دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي لتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل.

ويأتي الفصل الموالي لتحديد دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي

للتنمية المستدامة بولاية جيجل.

الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية لدور جودة خدمة النقل العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي
للتنمية المستدامة بولاية جيجل

تمهيد

المبحث الأول: منهجية و أدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

خلاصة

تمهيد:

استكمالا للجانب النظري الذي تم التطرق فيه إلى أهم المفاهيم والجوانب المتعلقة بموضوع جودة خدمة النقل الحضري العمومي و تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، سنقوم في هذا الفصل التطبيقي بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي من أجل التعرف على دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل، حيث سنقوم بداية بتبيان منهجية وأدوات الدراسة وعينة الدراسة، أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة، وكذا اختبار أداة الدراسة، وأخيرا القيام بعرض وتفسير النتائج التي تتضمن خصائص عينة الدراسة على محور الاستبيان لنصل إلى تحليل عبارات الاستبيان وكذلك اختبار الفرضيات.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: منهجية وأدوات الدراسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

المبحث الأول: منهجية و أدوات الدراسة.

للدراسة الميدانية مراحل وضوابط لا بد من التقيد بها، وخلال دراستنا هذه سيتم استخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف عرض، معالجة وتحليل المعطيات، وسوف نتطرق لذلك كالاتي:

المطلب الأول: منهجية الدراسة.

تعتبر المنهجية السبيل النير الذي يتم إتباعه من أجل إنجاز الجانب التطبيقي، ومن خلاله يتم بلوغ النتائج انطلاقا من جمع البيانات المطلوبة وتحليلها، ومن ثم تفسير هذه النتائج في ضوء ما تم التطرق إليه ضمن موضوع الدراسة وفروضها.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

سننتظر من خلاله إلى مجتمع وعينة الدراسة:

أولاً- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في مستعملي خدمة النقل الحضري العمومي(الحافلة) وبسقيدون من خدماتها بولاية جيجل في الفترة الممتدة ما بين 15 أبريل إلى 15 جوان 2022.

ثانياً- عينة الدراسة: إنّ اختيار عينة الدراسة جد مهم للوصول إلى النتائج الموضوعية التي تمكننا من الخروج بنتائج دقيقة وتقديم اقتراحات وتوصيات انطلاقا منها.

ونظرا لاستحالة إجراء البحث على كل مفردات المجتمع، فقد تم الاعتماد على العينة، والعينة المختارة هي من مجتمع مستخدمي وسيلة النقل الحضري العمومي (الحافلة) وكانت بطريقة غير عشوائية وذلك من خلال توزيع 150 استبانة تم استرجاعها كاملة وكلها صالحة للمعالجة الاحصائية.

الجدول رقم (01): عدد الاستبيانات المقبولة والمسترجعة.

البيان	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات المقبولة	الاستبيانات المستبعدة
العدد	150	150	00
النسبة المئوية (%)	100	100	00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة.

الفرع الثاني: أدوات الدراسة.

اعتمدنا في إعداد هذه الدراسة على أداة أساسية وهي الاستبيان والمكونة من أسئلة موجهة لمستخدمي النقل الحضري العمومي وذلك لمعرفة مدى تأثير أبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وهذا بعد الاطلاع على الأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة ، إذ قمنا بصياغة نموذج أسئلة موجهة لأفراد عينة الدراسة والذي يتكون من جزأين: (انظر الملحق رقم 01)

➤ **الجزء الأول:** ويتمثل هذا الجزء في مجموع البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوضعية المهنية، الدخل).

➤ **الجزء الثاني:** ويتكون من محور بعنوان أبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

ويشتمل على 36 عبارة موزعة على 8 أبعاد لجودة خدمة النقل الحضري العمومي كما يلي:

✓ **البعد الأول:** عرض الخدمة وتعكسها العبارات من 01 إلى 08.

✓ **البعد الثاني:** سهولة الوصول وتعكسها العبارات من 09 إلى 12.

✓ **البعد الثالث:** المعلومة وتعكسها العبارات من 13 إلى 16.

✓ **البعد الرابع:** المدة وتعكسها العبارات من 17 إلى 20

✓ **البعد الخامس:** الاهتمام بالزبون وتعكسها العبارات من 21 إلى 24.

✓ **البعد السادس:** الرفاهية وتعكسها العبارات من 25 إلى 28.

✓ **البعد السابع:** الأمن وتعكسها العبارات من 29 إلى 32.

✓ **البعد الثامن:** الأثر البيئي وتعكسها العبارات من 33 إلى 36.

وقد تمّ قياس متغيرات الدراسة باستخدام سلم لكارث الخماسي والذي يتكون من 5 درجات وذلك كما

يوضحه الشكل الموالي:

الجدول رقم (02): توزيع مقياس لكارث الخماسي

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	2	3	4	5

المصدر: من أعداد الطالبين بالاعتماد على سلم لكارث الخماسي.

وللحكم على المؤشرات الإحصائية والتي من بينها المتوسط الحسابي لا بد من وضع حدود دنيا وعليا للمقياس الخماسي وهذا بحساب المدى، والذي يعرف بأنه الفرق بين أعلى قيمة و أدنى قيمة في مقياس لكارث.

وقد قمنا بحساب المدى على النحو التالي:

$$\text{المدى} = 5 - 1 = 4؛ \text{حيث } 5 \text{ هو عدد الفئات.}$$

ومنه نحسب طول الفئة كالتالي:

$$\text{طول الفئة} = \text{المدى} / \text{عدد الفئات} = 5 / 4 = 0.8.$$

والجدول الموالي يمثل التوزيع على سلم لكارث:

الجدول رقم (03): فئات مقياس لكارث الخماسي ودلالاتها.

[5- 4.2]]4.2-3.4]]3.4-2.6]]2.6 - 1.8]]1.8 - 1]	الفئة
5	4	3	2	1	الدرجة
عالية جدا	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا	درجة الموافقة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على سلم لكارث الخماسي.

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة.

وفيه نتطرق إلى صدق وثبات الاستبيان المقدم إلى أفراد العينة (مستخدمي النقل الحضري العمومي بولاية بجبل).

الفرع الأول: صدق الاستبيان.

صدق الاستبيان معناه أنه يقيس بالفعل ما وضع لقياسه، أي أن أسئلة الاستبيان تقيس ما وضعت لقياسه وقد تم التأكد من ذلك من خلال الصدق الظاهري والصدق البنائي.

أولاً- الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين):

للتأكد من صدق الاستبيان الظاهري تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على (4) أساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وبعد عرضه عليهم قدموا ملاحظات مختلفة ولكنها كانت ملاحظات في الصميم حيث تم دمج بعض العبارات وحذف أخرى وترتيب الأبعاد وكذلك تبسيط العبارات إلى الحد الذي يفهمه أفراد العينة، وفي الأخير تم الأخذ بكل ما أفادونا به والخروج بالاستبيان النهائي.

ثانيا- الصدق الداخلي للاستبيان (الاتساق الداخلي).

المقصود بالصدق الداخلي للاستبيان هو مدى اتساق كل بعد من أبعاد الاستبيان مع المحور الذي ينتمي إليه، وكذا اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان والبعد الذي تنتمي إليه، ويتم حساب الاتساق الداخلي لعينة الدراسة المكونة من 150 مستخدم لحافلة النقل الحضري العمومي، وهذا من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وكذا حساب معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه.

1-الصدق الداخلي لعبارات أبعاد جودة خدمة النقل في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة:

للتأكد من الصدق الداخلي لعبارات المحور نقوم أولاً بالتأكد من الصدق الداخلي للعبارات المكونة لكل بعد من الأبعاد الثمانية، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية لهذا البعد وكذلك حساب مستوى المعنوية لكل عبارة وهذا على النحو التالي:

➤ **الصدق الداخلي لعبارات بعد "عرض الخدمة"**: يتضمن بعد عرض الخدمة 08 عبارات فبعد تفريغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): الصدق الداخلي لعبارات بعد "عرض الخدمة".

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	تتواجد محطات النقل الحضري العمومي بالأماكن المناسبة.	0,632**	0,000
02	تلتزم حافلة النقل الحضري العمومي بمواقف الصعود والنزول .	0,592**	0,000
03	تغطي شبكة النقل الحضري العمومي كل المناطق	0,634**	0,000
04	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الذهاب إلى المؤسسات الاستشفائية.	0,716**	0,000
05	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق إلى المراكز التعليمية.	0,714**	0,000
06	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق بأماكن العمل.	0,647**	0,000
07	أستخدم حافلة النقل الحضري العمومي لملائمة سعر التذكرة للقدرة الشرائية.	0,473**	0,000
08	أدفع نفس سعر التذكرة الذي يدفعه الآخرون عند استخدام الحافلة.	0,441**	0,000

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. ** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارة من عبارات البعد الأول وهو عرض الخدمة (تقديم الخدمة)، والمعدل الكلي للبعد، والتي تتراوح هذه القيم ما بين (0,441 و 0,716) وهي كلها موجبة، ومستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0,01 وهذا دليل على أن عبارات بعد عرض الخدمة صادقة لما وضعت لقياسه ومنه إمكانية تطبيقه واعتماده. (انظر الملحق رقم 02).

➤ **الصدق الداخلي لعبارات بعد "سهولة الوصول":** يتضمن بعد سهولة الوصول 04 عبارات فبعد تفرغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(05): الصدق الداخلي لعبارات بعد "سهولة الوصول".

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
09	مواقف حافلات النقل الحضري العمومي قريبة من مسكني	0,711**	0,000
10	مواقف حافلات النقل الحضري العمومي مهيأة للانتظار.	0,872**	0,000
11	تتوفر حافلات ومواقف النقل الحضري العمومي على أماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.	0,531**	0,000
12	تلتزم حافلة النقل الحضري العمومي بالتوقف أمام الموقف الخاص بها.	0,828**	0,000

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. **دالة إحصائية عند مستوى 0.01

يوضح الجدول رقم (05) معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني وهو سهولة الوصول والدرجة الكلية للبعد وكذلك مستوى المعنوية، ويتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0,531 و 0,828) وهي كلها موجبة وكذلك مستوى المعنوية لكل عبارة من العبارات أقل من 0,01 وهذا يدل على أن عبارات بعد سهولة الوصول صالحة لما وضعت لقياسه. (انظر الملحق رقم 02).

➤ **الصدق الداخلي لعبارات بعد "المعلومة":** يتضمن بعد المعلومة 04 عبارات فبعد تفرغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لعبارات بعد "المعلومة".

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
13	أمتلك معلومة مسبقة حول المسار الذي تسلكه حافلة النقل الحضري العمومي.	0,877**	0,000
14	أمتلك معلومات مسبقة حول الجدول الزمني لسير حافلة النقل الحضري العمومي.	0,879**	0,000
15	أمتلك معلومة عن جودة ومستوى الخدمات في حافلة النقل الحضري العمومي	0,728**	0,000
16	المعلومات حول خدمة التثقل بحافلات النقل الحضري العمومي متاحة للجميع.	0,842**	0,000

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. ** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

يوضح الجدول رقم (06) معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارة من عبارات بعد المعلومة والدرجة الكلية للبعد، وكذلك درجة المعنوية، ويتضح أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0,728 و 0,879) وهي كلها موجبة ومستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0,01 وهذا يدل على أن عبارات بعد المعلومة صالحة لما وضعت لقياسه. (انظر الملحق رقم 02).

➤ الصدق الداخلي لعبارات بعد "المدة": يتضمن بعد المدة 04 عبارات فبعد تفرغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(07): الصدق الداخلي لعبارات بعد "المدة".

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
17	تحتزم حافلات النقل الحضري العمومي الجدول الزمني لتتقلاتها.	0,694**	0,000
18	تغطي حافلات النقل الحضري العمومي احتياجات الزبائن على مدار اليوم.	0,708**	0,000
19	مدة انتظاري في موقف حافلات النقل الحضري يجعلني أصل في الوقت المناسب.	0,687**	0,000
20	احترام حافلات النقل الحضري العمومي للمدة المستغرقة في التنقل يساعدني على قضاء حوائجي.	0,709**	0,000

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. ** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

يوضح الجدول رقم(07) معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارة من عبارات بعد المدة والدرجة الكلية للبعد كذلك مستوى المعنوية لكل عبارة، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0,687 و 0,709) وهي قيم موجبة ، كذلك يتضح أن مستوى المعنوية كل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن عبارات بعد المدة صالحة لما وضعت لقياسه. (انظر الملحق رقم 02).

➤ الصدق الداخلي لعبارات بعد "الاهتمام بالزبون": يتضمن بعد الاهتمام بالزبون 04 عبارات فبعد تفريغ

إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(08): الصدق الداخلي لعبارات بعد "الاهتمام بالزبون".

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
21	يولي عا ملوا حافلات النقل الحضري العمومي اهتماما بدوي الاحتياجات الخاصة.	0,736**	0,000
22	يتصف العاملون في حافلة النقل الحضري العمومي بأخلاق عالية وروح مرحة.	0,774**	0,000
23	يتضامن عاملو حافلات النقل الحضري العمومي مع عديمي الدخل.	0,715**	0,000
24	لا يوجد تمييز من طرف عاملو حافلات النقل الحضري في التعامل مع الزبائن.	0,683**	0,000

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. ** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

يوضح الجدول رقم(08) معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارة من عبارات بعد الاهتمام بالزبون والدرجة الكلية للبعد كذلك مستوى المعنوية لكل عبارة، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0,683 و 0,774) وهي قيم موجبة ، كذلك يتضح أن مستوى المعنوية كل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن عبارات بعد الاهتمام بالزبون صالحة لما وضعت لقياسه. (انظر الملحق رقم 02).

➤ الصدق الداخلي لعبارات بعد "الرفاهية": يتضمن بعد الرفاهية 04 عبارات فبعد تفريغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(09): الصدق الداخلي لعبارات بعد "الرفاهية".

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
25	تتوفر حافلة النقل الحضري العمومي على وسائل التهوية والتدفئة.	0,546**	0,000
26	في حالة وجود ازدحام في حافلة النقل الحضري العمومي يتضامن الراكبون مع ذوي الاحتياجات الخاصة ويسمحون لهم بالجلوس مكانهم.	0,754**	0,000
27	سائق حافلة النقل الحضري العمومي يحترم قوانين المرور.	0,763**	0,000
28	هناك تدخل سريع لأصحاب حافلات النقل الحضري العمومي لمعالجة أي خلل طارئ أثناء التنقل.	0,703**	0,000

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. ** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

يوضح الجدول رقم(09) معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارة من عبارات بعد الرفاهية والدرجة الكلية للبعد كذلك مستوى المعنوية لكل عبارة، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0,546 و 0,763) وهي قيم موجبة ، كذلك يتضح أن مستوى المعنوية لكل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن عبارات بعد الرفاهية صالحة لما وضعت لقياسه. (انظر الملحق رقم 02).

➤ الصدق الداخلي لعبارات بعد "الأمن": يتضمن بعد الأمن 04 عبارات فبعد تفريغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(10): الصدق الداخلي لعبارات بعد "الأمن".

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
29	تلتزم حافلات النقل الحضري العمومي بتوفير وسائل الوقاية من الحوادث.	0,760**	0,000
30	تتوفر حافلات النقل الحضري العمومي على مختلف أجهزة الأمن الضرورية .	0,736**	0,000
31	توفر حافلة النقل الحضري العمومي خدمة النقل في جو آمن يخلو من الاعتداءات (لفظية، جسدية) .	0,736**	0,000
32	يتصف سائق حافلة النقل الحضري العمومي بروح المسؤولية أثناء السياقة.	0,708**	0,000

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. ** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

يوضح الجدول رقم(10) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الأمن والدرجة الكلية للبعد كذلك مستوى المعنوية لكل عبارة، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين(0,708 و0,760) وهي قيم موجبة ، كذلك يتضح أن مستوى المعنوية لكل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن عبارات بعد الأمن صالحة لما وضعت لقياسه. (انظر الملحق رقم 02).

➤ **الصدق الداخلي لعبارات بعد "الأثر البيئي":** يتضمن بعد الأثر البيئي 04 عبارات فبعد تفرغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): الصدق الداخلي لعبارات بعد "الأثر البيئي".

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
33	حافلة النقل الحضري العمومي نظيفة.	0,756**	0,000
34	حافلة النقل الحضري العمومي تخلو من الروائح والأوساخ.	0,803**	0,000
35	حافلة النقل الحضري العمومي لا تصدر الضجيج أثناء السير.	0,772**	0,000
36	حافلات النقل الحضري العمومي لا تصدر غاز ملوث كثيرا.	0,771**	0,000

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. ** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

يوضح الجدول رقم(11) معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارة من عبارات بعد الأثر البيئي والدرجة الكلية للبعد كذلك مستوى المعنوية لكل عبارة، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين(0,756 و 0,803) وهي قيم موجبة ، كذلك يتضح أن مستوى المعنوية لكل عبارة من عبارات البعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن عبارات بعد الأثر البيئي صالحة لما وضعت لقياسه. (انظر الملحق رقم 02).

2- **الصدق الداخلي للمحور:** لقد تضمن هذا المحور 08 أبعاد وبعد تفرغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): **الصدق الداخلي لأبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.**

الرقم	عنوان البعد	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	عرض الخدمة	0,646	0,000
02	سهولة الوصول	0,213	0,000
03	المعلومة	0,388	0,000
04	المدة	0,598	0,000
05	الاهتمام بالزبون	0,548	0,000
06	الرفاهية	0,460	0,000
07	الأمن	0,596	0,000
08	الأثر البيئي	0,548	0,000

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. ** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

يوضح الجدول رقم(12) معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل بعد من أبعاد المحور والدرجة الكلية للمحور كذلك مستوى المعنوية لكل بعد، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0,213 و 0,646) وهي قيم موجبة، كذلك يتضح أن مستوى المعنوية لكل بعد أقل من 0,01 وهذا ما يدل على أن جميع أبعاد المحور صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.(انظر الملحق رقم 02).

الفرع الثاني: اختبار ثبات أداة الدراسة (الاستبيان):

والمقصود بثبات الاستبيان هو لو أن الدراسة أعيدت في نفس الظروف ، نتحصل على نفس النتائج أو النتائج قريبة منها ويتم حساب ثبات الاستبيان بواسطة معامل ألفا كرونباخ، بحيث أن قيمته تكون محصورة بين الصفر والواحد، فكلما اقتربت من الواحد كانت قوية والعكس صحيح والقول بأن الاستبيان يتميز بالثبات إذا وجدنا قيمة ألفا كرونباخ أكبر من 0,60 لذلك قمنا بحساب قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحور الدراسة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم(13): معامل الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

البعد	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول	عرض الخدمة	08	0,755
البعد الثاني	سهولة الوصول	04	0,723
البعد الثالث	المعلومة	04	0,849
البعد الرابع	المدة	04	0,652
البعد الخامس	الاهتمام بالزبون	04	0,700
البعد السادس	الرفاهية	04	0,643
البعد السابع	الأمن	04	0,712
البعد الثامن	الأثر البيئي	04	0,779
جودة خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة			0,816

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. ** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

من الجدول رقم (13) نلاحظ :

❖ معامل الثبات ألفا كرونباخ بالنسبة لمحور أبعاد جودة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة يساوي 0,816 وهو أكبر من القيمة المقبولة إحصائياً والمقدرة بـ : 0,6 ومنه يمكن القول أن الاستبيان يتميز بالثبات.

❖ معاملات الثبات لأبعاد المحور الثمانية (عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومة، المدة، الاهتمام بالزبون، الرفاهية، الأمن، الأثر البيئي) تتراوح ما بين 0,646 و 0,849 وهي قيم مقبولة. (انظر الملحق رقم 03).

ونتيجة نهائية نستنتج أنّ الاستبيان يتميز بالثبات والصدق البنائي في جلّ عباراته والتالي يمكن استعماله كأداة لقياس الظاهرة محل الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

تتعدّد أساليب جمع البيانات وتبويبها لكن الهدف منها لا يختلف فهي تساعد على العموم الباحث في تصنيف وتبويب المعلومات المحصل عليها بشكل يسمح له ويسهل عليه تحليلها وتفسيرها. ونحن وبعد استرجاع الاستبيانات الموزعة وفحصها، قمنا بتفريغها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) واستعنا بعد ذلك آليا ببعض الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة دراستنا، وهي كالآتي:

❖ التكرارات والنسب المئوية: وذلك لمعرفة تكرار فئات متغير ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة عن كل عبارات الدراسة، وكذا تحديد مدى انحراف استجابات المبحوثين لكل عبارة من عبارات الدراسة عن متوسطها الحسابي.

❖ معامل الارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط: يستخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

❖ معامل الثبات ألفا كرونباخ: وهذا من أجل معرفة ثبات فقرات الاستبيان.

❖ اختبار (One samples t- test): لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى الدرجة المتوسطة وهي 3، وقد تم استخدام هذا الاختبار للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبيان.

❖ اختبار التوزيع الطبيعي (z): يستخدم لتحديد أي الطرق الإحصائية التي سيتم استخدامها في اختبار الفرضيات (بيانات معلمية أو لا معلمية)، وذلك للتأكد إذا ما كانت البيانات تقع تحت التوزيع الطبيعي أم لا.

❖ اختبار تحليل التباين الأحادي (anova): يعرف أيضا باختبار F وهو من الأساليب الإحصائية المعلمية الهامة يمكن بواسطته معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات ثلاثة مجموعات أو أكثر من البيانات، ويستخدم عندما تكون البيانات تتمتع بالتوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

يتضمن هذا المبحث عرضاً لتحليل البيانات والوقوف على متغيرات الدراسة، وخصائص العينة، واستعراض لأهم نتائج الاستبيان والذي تم الوصول إليها من خلال تحليل عبارته.

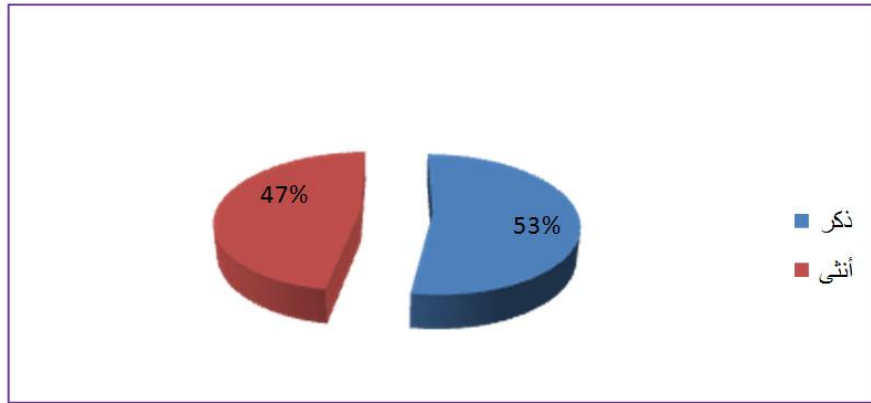
المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة.

نسعى من خلال هذا المطلب إلى التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوضعية المهنية، الدخل.

الفرع الأول: متغير الجنس.

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس وفق ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



المصدر: المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامجي الـ spss والـ Excel.

من خلال الشكل السابق، يتضح أنّ فئة الذكور كانت أكبر من فئة الإناث حيث بلغ عدد الذكور 79

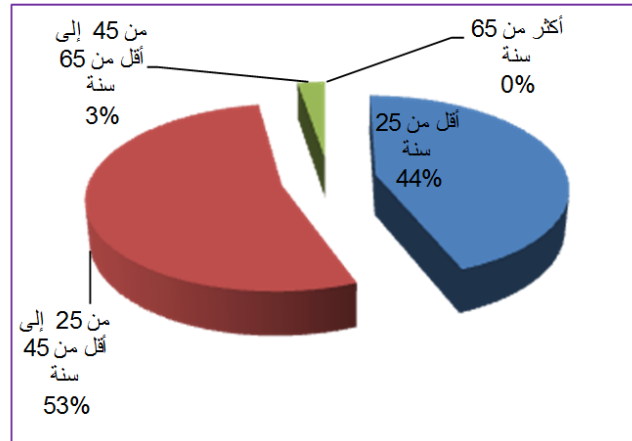
من مجمل أفراد العينة البالغ 150 فرد وهذا ما يقابل نسبة تقدر بـ 52,67% في حين عدد الإناث بلغ 71 ما

يقابل نسبة بـ 47,33% من الحجم الإجمالي للعينة (أنظر الملحق رقم 04).

الفرع الثاني: متغير السن.

يمكن أن نوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب السن.



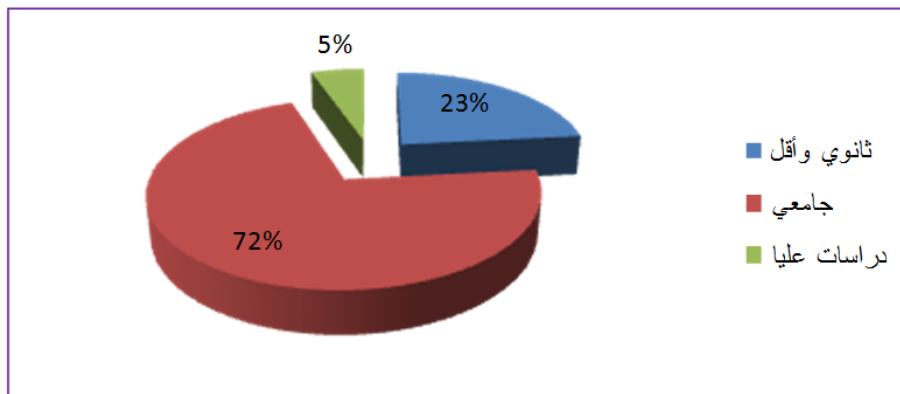
المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss والـ Excel.

من خلال الشكل السابق الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن، يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة كانوا ينتمون إلى الفئة الأولى والثانية حيث كانت الفئة الثانية [25-45 سنة] تضم أكبر عدد من الأفراد والمقدر بـ 80 فرد ما يقابل نسبة 53,33%، تليها مباشرة الفئة الأولى (أقل من 25 سنة) والتي ضمت 66 فرد ما نسبته 44,00% ويمكن تفسير توزيع أغلب الأفراد على هاتين الفئتين كونهما الفئتين اللتين تمثلان الفئة الأكثر نشاطا واستخداما لوسائل النقل الحضري العمومي، بعيدا عن الفئتين السابقتين تأتي الفئة العمرية [46-65 سنة] بعدد أفراد يقدر بـ 4 ما يمثل نسبة 2,67% من إجمالي حجم العينة، في حين نجد غياب تام للأفراد في فئة (65 سنة فما فوق) (انظر الملحق رقم 04).

الفرع الثالث: متغير المستوى التعليمي.

خصائص أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي يمكن توضيحها من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



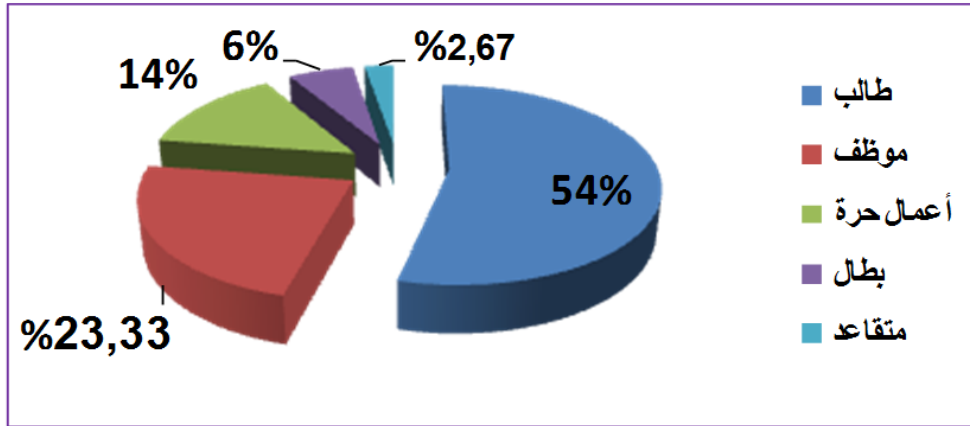
المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss والـ Excel.

من خلال الشكل السابق الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، يتبين أن فئة الجامعيين تأتي في مقدمة الترتيب، حيث أن 107 فرد من مجمل أفراد العينة المقدر بـ150 ينتمون إلى هذه الفئة وهذا ما يمثل نسبة مئوية مقدرة بـ71,33%، ويمكن تفسير هذه النسبة المرتفعة إلى كون أغلب مستخدمي النقل الحضري العمومي إما طلاب أو عمال بشهادات جامعية، تأتي بعد فئة المستوى التعليمي ثانوي أو أقل حيث بلغ عدد أفرادها 35 فرد ما نسبته 23,33% في الأخير تأتي فئة الدراسات العليا بعدد أفراد يقدر بـ5 ونسبة 5,33%. (انظر الملحق رقم 04).

الفرع الرابع: متغير الوضعية المهنية.

يمكن توضيح خصائص أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الوضعية المهنية من الشكل التالي:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية.



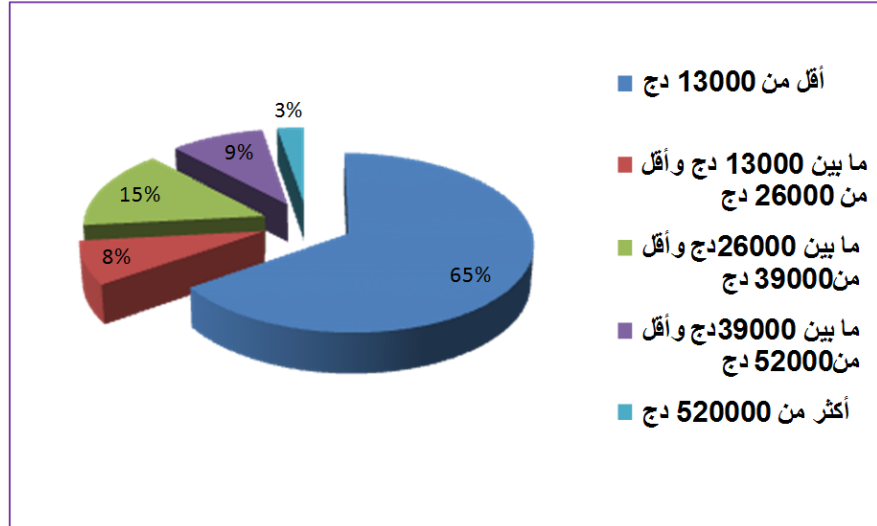
المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامجي الـ spss والـ Excel.

باستقراء معطيات الشكل السابق يمكن أن نلاحظ أنّ أغلب أفراد العينة يتوزعون تبعا لمتغير الوضعية المهنية على فئتي الطلاب والموظفين، وهذا ما يناسب نتائج توزيعهم حسب المتغير السابق (متغير المستوى التعليمي)، فقد احتلت فئة الطلاب الصدارة بعدد أفراد يساوي 81 فرد ما يمثل نسبة 54,00%، تليها فئة الموظفين التي بلغ عدد الأفراد بها 35 فرد ما يقابل نسبة قدرها 23,33%، في حين نجد فئة الأعمال الحرة أنت في الترتيب الثالث بعدد أفراد قدره 21 فرد ما يمثل نسبة 14,00%، وفي الأخير تأتي فئة البطالين وفئة المتقاعدين بنسب ضعيفة، حيث بلغ عدد البطالين بعينة الدراسة 9 ما يقابل نسبة 6,00%، في حين عدد المتقاعدين بلغ 4 أفراد ما يمثل نسبة 2,67%، وهذه النتائج تعكس صورة عن مستخدمي النقل الحضري العمومي والذي اتضح أنّ أهمهم وأغلبهم هم الطلاب والموظفين. (انظر الملحق رقم 04).

الفرع الخامس: الدخل.

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة حسب الدخل من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب الدخل.



المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامجي الـ spss والـ Excel.

من خلال الشكل السابق يتبين لنا أنّ أغلب أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى فئة الدخل (أقل من 13000 دج) حيث بلغ عدد الأفراد بهذه الفئة 98 فرد ما يمثل نسبة 65,33% وهذا ممكن تفسيره بكون أغلب أفراد العينة من فئة الطلاب والذين تمثل المنحة الجامعية دخلهم الوحيد ومعلوم أنّها لا تتعدى 13000 دج، إضافة إلى احتواء عينة الدراسة على أفراد بطالين دون دخل، الترتيب الثاني كان لفئة [26000-39000 دج] والتي بلغ عدد الأفراد بها 22 ما يقابل نسبة 14,67%، تليها فئة [39000-52000 دج] بعدد أفراد مقدر بـ 14 فرد ما نسبته 9,33%، بعدها ويس ببعيد عنها تأتي فئة [13000-26000 دج] حيث بلغ عدد أفراد العينة بهذه الفئة 12 فرد ما نسبته 8,00%، الترتيب الأخير كان لفئة (52000 دج فما فوق) حيث بلغ عدد الأفراد بها 4 أفراد ما يمثل نسبة 2,67%، وممكن تفسير هذه النسبة الأخيرة بأنّ أغلب أصحاب الدخل الذي يفوق 52000 دج يمتلكون وسائل نقل خاصة، لدى لا يلجئون إلى استخدام النقل الحضري العمومي. (انظر الملحق رقم 04).

المطلب الثاني: عرض وتحليل عبارات الدراسة.

وفيه نحاول تحليل عبارات محور الاستبيان من خلال عرض وتحليل إجابات الأفراد حول أبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الفرع الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد عرض الخدمة وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

يتضمن بعد عرض الخدمة (08) عبارات، وبعد تفريغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج

التي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم(14): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد "عرض الخدمة".

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
7	متوسط	1,226	3,313	تتواجد محطات النقل الحضري العمومي بالأماكن المناسبة.	01
6	متوسط	1,242	3,200	تلتزم حافلة النقل الحضري العمومي بمواقف الصعود والنزول .	02
8	منخفضة	1,239	2,560	تغطي شبكة النقل الحضري العمومي كل المناطق.	03
5	عالية	1,243	3,420	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الذهاب إلى المؤسسات الاستشفائية.	04
3	عالية	1,121	3,467	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق إلى المراكز التعليمية.	05
4	عالية	1,045	3,433	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق بأماكن العمل.	06
2	عالية	1,103	3,507	أستخدم حافلة النقل الحضري العمومي لملائمة سعر التذكرة للقدرة الشرائية.	07
1	عالية	1,109	3,947	أدفع نفس سعر التذكرة الذي يدفعه الآخرون عند استخدام الحافلة.	08
/	عالية	0,709	3,356	بعد "عرض الخدمة"	

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss.

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أن النتائج الإحصائية على مستوى عبارات بعد عرض الخدمة كانت كما يلي:

العبارة 01: احتلت هذه العبارة المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قيمته 3,313 والذي ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، ما يعبر على وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذه العبارة من قبل أفراد العينة، في حين بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 1,226، ما يدل على أن بعض محطات النقل الحضري العمومي تتواجد بالأماكن المناسبة وأخرى لا تتواجد في الأماكن المناسبة حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

العبارة 02: تلت سابقتها في الترتيب حيث جاءت في الترتيب السادس بمتوسط حسابي قدره 3,200 وهو الآخر ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، ما يدل على وجود درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة حول مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 1,242، وهذه النتائج تدل أن أفراد العينة يرون أنّ حافلة النقل الحضري العمومي أحيانا لا تلتزم بمواقف الصعود والنزول.

العبارة 03: احتلت هذه العبارة آخر الترتيب حيث أتت في المرتبة الثامنة بأصغر متوسط حسابي والمقدر بـ 2,560 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,60]، وهذا يعكس وجود درجة منخفضة من الموافقة على هذه العبارة لدى أفراد العينة، في حين فُدر الانحراف المعياري لهذه العبارة بـ 1,239، ما يدل أن شبكة النقل الحضري العمومي لا تغطي كل المناطق من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

العبارة 04: بمتوسط حسابي بلغ 3,420 احتلت هذه العبارة المرتبة الخامسة وهو متوسط ينتمي إلى المجال [3,40-4,20]، وهو يدل على وجود درجة عالية من الموافقة على هذه العبارة من قبل أفراد عينة الدراسة، وقد بلغ الانحراف المعياري 1,239، ما يدل على أن حافلة النقل الحضري العمومي تمكن الأفراد من الذهاب إلى المؤسسات الاستشفائية في أغلب الأحيان على حد قول أفراد عينة الدراسة.

العبارة 05: حصلت هذه العبارة على الترتيب الثالث بمتوسط حسابي قدره 3,467 وهو ينتمي إلى المجال [3,40-4,20]، وهو يبين وجود درجة عالية من الموافقة لدى أفراد العينة، أما الانحراف المعياري فقد بلغت قيمته 1,121، ما يعكس رأي أفراد عينة الدراسة القائل أن حافلة النقل الحضري العمومي تمكن الأفراد من الالتحاق بالمراكز التعليمية.

العبارة 06: تأتي بعد سابقتها في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,433 والمنتمي إلى المجال [3,40-4,20]، وهو يترجم وجود درجة عالية من الموافقة لدى أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة، وقد بلغ الانحراف المعياري 1,045، وهذا يعني أنّ حافلة النقل الحضري العمومي تمكن الأفراد من الالتحاق بأماكن العمل وتواجد فرص العمل حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

العبارة 07: في الترتيب الثاني أتت هذه العبارة بمتوسط حسابي قدره 3,507 وهو ينتمي إلى المجال [3,40-4,20]، وهو يوضح وجود موافقة عالية لدى أفراد العينة حول هذه العبارة، أما الانحراف المعياري فقد قدر بـ1,103، ما يدل على أنّ حافلة النقل الحضري العمومي تُستخدم لملائمة سعر التذكرة للقدرة الشرائية لأفراد عينة الدراسة.

العبارة 08: احتلت صدارة الترتيب بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3,947 وهو يقع ضمن المجال [3,40-4,20]، ويدل على وجود درجة موافقة عالية لدى أفراد العينة حول متن هذه العبارة، في حين قدر الانحراف المعياري بـ1,109، وهذا ما يؤكد أن أفراد عينة الدراسة يدفعون نفس سعر التذكرة الذي يدفعه الآخرون عند استخدام الحافلة.

وبهذا فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد "عرض الخدمة" 3,356 والذي ينتمي إلى المجال [3,40-4,20] والذي يدل على درجة عالية من الموافقة على عبارات البعد، كما بلغ الانحراف المعياري 0,709، وبشكل عام يتضح أنّ مستوى عرض الخدمة بالنقل الحضري العمومي كان عالياً حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (انظر الملحق رقم 05).

الفرع الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد سهولة الوصول وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

يتضمن بعد سهولة الوصول (04) عبارات، وبعد تفريغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج

التي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (15): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد "سهولة الوصول".

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
1	منخفضة	1,032	2,427	مواقف حافلات النقل الحضري العمومي قريبة من مسكني.	09
3	منخفضة	0,862	2,187	مواقف حافلات النقل الحضري العمومي مهيأة للانتظار.	10
4	منخفضة	0,629	1,993	تتوفر حافلات ومواقف النقل الحضري العمومي على أماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.	11
2	منخفضة	1,077	2,293	تلتزم حافلة النقل الحضري العمومي بالتوقف أمام الموقف الخاص بها.	12
/	منخفضة	0,677	2,225	بعد "سهولة الوصول"	

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss.

يوضح الجدول السابق النتائج الإحصائية على مستوى عبارات بعد "سهولة الوصول" والتي كانت كما يلي:

العبارة 09: تصدرت الترتيب بمتوسط حسابي قدره 2,427 والذي ينتمي إلى المجال [1,80-2,60]، وهو يبين وجود درجة موافقة منخفضة عند أفراد عينة الدراسة، في حين قدر الانحراف المعياري بـ1,032، وهذا يدل على أن مواقف حافلات النقل الحضري العمومي ليست قريبة من مساكن أفراد عينة الدراسة في كثير من الأحيان وهذا حسب آرائهم.

العبارة 10: جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسطة حسابي قيمته 2,187 وهو الآخر ينتمي إلى المجال [1,80-2,60]، وهو يوضح انخفاض درجة الموافقة لدى أفراد عينة الدراسة، أما الانحراف المعياري فقدر بـ0,862، وهذا يبين أن مواقف حافلات النقل الحضري العمومي غير مهيأة للانتظار من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

العبارة 11: احتلت هذه العبارة آخر الترتيب بالنسبة لعبارات بعد سهولة الوصول، حيث قدر المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد عنها 1,993 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,60]، وهو يعكس وجود درجة موافقة منخفضة لدى أفراد عينة الدراسة، أما الانحراف المعياري فقيمته كانت 0,629، وهذا ما يدل على أن حافلات ومواقف النقل الحضري العمومي لا تتوفر على أماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

العبارة 12: هذه العبارة تحصلت على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 2,293 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,60]، وهو يدل على وجود درجة موافقة منخفضة لدى أفراد عينة الدراسة، وقد بلغ الانحراف المعياري 1.0778 وهو ما يبين أن حافلة النقل الحضري العمومي أحيانا كثيرة لا تلتزم بالتوقف أمام الموقف المخصص لها وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

هذا وقد قدر المتوسط الحسابي العام لبعـد "سهولة الوصول" بـ2,225 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,60]، وهو ما يبين وجود موافقة ضعيفة لدى أفراد عينة الدراسة، فيما يتعلق بالانحراف المعياري فقد قدر بـ0,678، وهو ما يعكس بوضوح أن مستوى "سهولة الوصول" كان منخفضا حسب رأي أفراد عينة الدراسة (انظر الملحق رقم 05).

الفرع الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد المعلومة وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

يتضمن بعد المعلومة (04) عبارات، وبعد تفريغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج التي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم(16): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "المعلومة".

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
1	متوسطة	0,932	3,387	أمتلك معلومة مسبقة حول المسار الذي تسلكه حافلة النقل الحضري العمومي.	13
2	متوسطة	0,941	3,347	أمتلك معلومات مسبقة حول الجدول الزمني لسير حافلة النقل الحضري العمومي.	14
4	متوسطة	0,974	3,100	أمتلك معلومة عن جودة ومستوى الخدمات في حافلة النقل الحضري العمومي	15
3	متوسطة	1,042	3,273	المعلومات حول خدمة التّنقل بحافلات النقل الحضري العمومي متاحة للجميع.	16
/	متوسطة	0,808	3,277	بعد "المعلومة"	

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss.

يوضح الجدول أعلاه النتائج الإحصائية على مستوى عبارات بعد "المعلومة" والتي كانت كمايلي:

العبارة 13: تصدرت قائمة الترتيب بمتوسط حسابي قدره 3,387 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو ما يدل على وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، أما الانحراف المعياري فقدر بـ0,932، وهذا يبين أنّ أفراد عينة الدراسة على العموم يمتلكون وأحيانا لا يمتلكون معلومة مسبقة حول المسار الذي تسلكه حافلة النقل الحضري العمومي، وهذا حسب رأيهم.

العبارة 14: احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ3,347 وهو الآخر ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو ما يعكس وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، في حين أنّ الانحراف المعياري قد قدر بـ0,941، وهذا ما يدل على أنّ أفراد عينة الدراسة يرون بأنهم أحيانا لا يمتلكون معلومات مسبقة حول الجدول الزمني لسير حافلة النقل الحضري العمومي.

العبارة 15: بمتوسط حسابي قدره 3,100 أتت هذه العبارة في الترتيب الرابع والأخير وهذا المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو ما يبين وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، بينما

بلغ الانحراف المعياري 0,974، وهذا ما يبيّن أن أفراد عينة الدراسة أحيانا لا يمتلكون معلومة عن جودة ومستوى الخدمات في حافلة النقل الحضري العمومي وهذا من وجهة نظرهم.

العبارة 16: احتلت الترتيب الثالث بمتوسط حسابي قدره 3,273 وهو كسابقه أيضا ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو ما يدل على وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، أما الانحراف المعياري فقدر بـ1,042، وهذا ما يعكس رأي أفراد عينة الدراسة بأن المعلومات حول خدمة النقل بحافلات النقل الحضري العمومي متاحة للجميع لكنها أحيانا قد لا تكون متاحة للجميع.

فيما يخص "بعد المعلومة" إجمالا فقد بلغ متوسطه الحسابي 3.277 هو ككل المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو ما يوضح وجود درجة متوسطة من الموافقة لدى أفراد عينة الدراسة، وقد قدر الانحراف المعياري بـ0,808، وهذا ما يعكس وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حول مستوى "بعد المعلومة" القائلة بأنه مستوى متوسط فهم أحيانا لا يمتلكون معلومات أو بعبارة أخرى يمتلكون معلومات غير كافية حول خدمات النقل الحضري العمومي (انظر الملحق رقم 05).

الفرع الرابع: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد المدة وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

يتضمن بعد المدة (04) عبارات، وبعد تفرغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج التي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (17): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات بعد "المدة".

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
1	متوسطة	1,185	3,173	تحتزم حافلات النقل الحضري العمومي الجدول الزمني لتتقلاتها.	17
2	متوسطة	1,150	3,133	تغطي حافلات النقل الحضري العمومي احتياجات الزبائن على مدار اليوم.	18
4	منخفضة	1,181	2,400	مدة انتظاري في موقف حافلات النقل الحضري يجعلني أصل في الوقت المناسب.	19
3	متوسطة	1,238	2,907	احترام حافلات النقل الحضري العمومي للمدة المستغرقة في التنقل يساعدي على قضاء حوائجي.	20
/	متوسطة	0,831	2,903	بعد "المدة"	

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss.

يوضح الجدول أعلاه النتائج الإحصائية على مستوى عبارات بعد "المدة" والتي كانت كمايلي:

العبرة 17: احتلت الصدارة بمتوسط حسابي قدره 3,173 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يدل على وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، أما الانحراف المعياري فكانت قيمته 1,185، وهذا يبين أنّ حافلات النقل الحضري العمومي في بعض الأحيان لا تحترم الجدول الزمني لتنتقلاتها، حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

العبرة 18: أتت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ3,133 وهو الآخر كسابقه ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهذا يعكس وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، بينما بلغت قيمة الانحراف المعياري 1,150، وهو ما يدل على أنّ حافلات النقل الحضري العمومي لا تغطي احتياجات الزبائن على مدار اليوم دائما بحسب رأي أفراد عينة الدراسة.

العبرة 19: جاءت في آخر الترتيب بمتوسط حسابي قدره 2,400 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,60]، وهو يوضح وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، أما بخصوص الانحراف المعياري فقد قدر بـ1,181، وهو ما يبين أنّ مدة انتظار الأفراد في موقف حافلات النقل الحضري العمومي يجعلهم في كثير من الأحيان لا يصلون في الوقت المناسب حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

العبرة 20: بمتوسط حسابي قدره 2,907 حصلت هذه العبرة على المرتبة الثالثة وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يبين وجود درجة متوسطة من الموافقة عند أفراد عينة الدراسة أما الانحراف المعياري فقيمته قدرت بـ1,238، وهذا يدل على أنّ حافلات النقل الحضري العمومي أحيانا لا تحترم للمدة المستغرقة في التنقل وبالتالي قد لا تساعد الأفراد في قضاء حوائجهم وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

بالنسبة لبعـد "المدة" إجمالاً فقد بلغ متوسطه الحسابي 2,903 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يعكس درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، وقد قدر الانحراف المعياري بـ0,831، وهذا يدل على أنّ "بعـد المدة" قُدر مستواه عموماً بالمتوسط بحسب رأي أفراد عينة الدراسة (انظر الملحق رقم 05).

الفرع الخامس: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعـد الاهتمام بالزبون وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

يتضمن بعـد الاهتمام بالزبون (04) عبارات، وبعد تفرغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج

التي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم(18): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "الاهتمام بالزبون".

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
21	يولي عاملو حافلات النقل الحضري العمومي اهتماما بدوي الاحتياجات الخاصة.	3,160	1,105	متوسطة	1
22	يتصف العاملون في حافلة النقل الحضري العمومي بأخلاق عالية وروح مرحة.	2,887	1,102	متوسطة	3
23	يتضامن عاملو حافلات النقل الحضري العمومي مع عديمي الدخل.	2,727	1,158	متوسطة	4
24	لا يوجد تمييز من طرف عاملو حافلات النقل الحضري في التعامل مع الزبائن.	3,087	1,181	متوسطة	2
	بعد "الإهتمام بالزبون"	2,965	0,825	متوسطة	/

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss.

يوضح الجدول أعلاه النتائج الإحصائية على مستوى عبارات بعد "الاهتمام بالزبون" والتي كانت كمايلي:

العبارة 21: بمتوسط حسابي قدره 3,160 تصدرت هذه العبارة قائمة الترتيب وهذا المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهذا ما يدل على أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول مضمون هذه العبارة كانت متوسطة، أما الانحراف المعياري فبلغ 1,105، وهو ما يعكس أنّ عاملو حافلات النقل الحضري العمومي يولون اهتماما بذوي الاحتياجات الخاصة ولكن أحيانا لا وهذا حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

العبارة 22: احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 2,887 وهو الآخر ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يدل على وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، وقد قدر الانحراف المعياري بـ1,102، وهذا يبين أنّ بعض العاملين في حافلة النقل الحضري العمومي لا يتصفون بأخلاق عالية وروح مرحة.

العبارة 23: أتت في آخر الترتيب بمتوسط حسابي قدره 2,727 وهو ينتمي أيضا إلى المجال [2,60-3,40]، وهو ما يوضح وجود درجة موافقة متوسطة عند أفراد عينة الدراسة حول مضمون هذه الفقرة، أما الانحراف المعياري فقد بلغت قيمته 1,158، وهذا يعكس لنا أنّ أفراد عينة الدراسة يرون بأنّ عاملو حافلات النقل الحضري العمومي لا يتضامنون أحيانا مع عديمي الدخل.

العبارة 24: جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قدره 3,087 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهذا يبين أنّ أفراد عينة الدراسة لديهم درجة موافقة متوسطة حول هذه العبارة، في حين بلغ الانحراف المعياري 1,181، وهو ما يدل على وجود تمييز في بعض الأحيان من طرف عاملو حافلات النقل الحضري العمومي في التعامل مع الزبائن وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وعموماً فإنّ بعد "الاهتمام بالزبون" قد قدرّ متوسطه الحسابي بـ2,965 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يعكس وجود درجة متوسطة من الموافقة لدى أفراد عينة الدراسة، أمّا الانحراف المعياري لهذا البعد فقدر بـ0,825، وهذا يدل على أنّ بعد الاهتمام بالزبون كان متوسطاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. (انظر الملحق رقم 05).

الفرع السادس: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الرفاهية وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

يتضمن بعد الرفاهية (04) عبارات، وبعد تفريغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج التي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (19): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "الرفاهية".

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
4	منخفضة	1,043	2,173	تتوفر حافلة النقل الحضري العمومي على وسائل التهوية والتدفئة.	25
1	عالية	1,248	3,413	في حالة وجود ازدحام في حافلة النقل الحضري العمومي يتضامن الراكبون مع ذوي الاحتياجات الخاصة ويسمحون لهم بالجلوس مكانهم.	26
2	متوسطة	1,164	3,013	سائق حافلة النقل الحضري العمومي يحترم قوانين المرور.	27
3	متوسطة	1,088	2,893	هناك تدخل سريع لأصحاب حافلات النقل الحضري العمومي لمعالجة أي خلل طارئ أثناء التنقل.	28
/	متوسطة	0,790	2,873	بعد "الرفاهية"	

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss.

يوضح الجدول أعلاه النتائج الإحصائية على مستوى عبارات بعد "الرفاهية" والتي كانت كما يلي:

العبرة 25: جاءت في ذيل قائمة الترتيب بمتوسط حسابي قدره 2,043 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,60] وهو يدل على درجة موافقة منخفضة من قبل أفراد عينة الدراسة هو مضمون هذه الفقرة، بينما قدر الانحراف المعياري بـ1,043، وهذا يؤكد أن حافلة النقل الحضري العمومي لا تتوفر على وسائل التهوية والتدفئة حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

العبرة 26: عكس سابقتها احتلت هذه الفقرة صدارة الترتيب بمتوسط حسابي قدره 3,413 وهو ينتمي إلى المجال [3,40-4,20] ، وهذا يبين أنّ لدى أفراد عينة الدراسة درجة موافقة عالية حول هذه العبرة، أمّا الانحراف المعياري فكان بتقدير 1,248، وهو يعكس وجهة نظر أفراد عينة الدراسة التي تؤكد على أنه في حالة وجود ازدحام في حافلة النقل الحضري العمومي يتضامن الركابون مع ذوي الاحتياجات الخاصة ويسمحون لهم بالجلوس مكانهم.

العبرة 27: جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره 3,013 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يبين أنّ درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على هذه العبرة كانت متوسطة، وبخصوص الانحراف المعياري فقد قدر بـ1,164، وهذا ما يؤكد على أنّ سائق حافلة النقل الحضري العمومي يحترم قوانين المرور ولكن في بعض الأحيان لا يفعل ذلك، وهذا حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

العبرة 28: بمتوسط حسابي قدره 2,893 أتت هذه الفقرة في المرتبة الثالثة، وهذا المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يدل على درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة حول متضمن هذه الفقرة، في حين قدر الانحراف المعياري بـ1,088، وهذا ما يوضح أنه أحيانا لا يكون هناك تدخل سريع لأصحاب حافلات النقل الحضري العمومي لمعالجة أي خلل طارئ أثناء التنقل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

على العموم فإنّ بعد "الرفاهية" ككل قدر متوسطة الحسابي بـ2,873 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يدل على درجة متوسطة من الموافقة لدى أفراد عينة الدراسة، أمّا الانحراف المعياري فقد قدر بـ0,790، وهذا ما يعكس أنّ أفراد عينة الدراسة يرون بأنّ النقل الحضري العمومي في بعض الأحيان لا يحقق الرفاهية (انظر الملحق رقم 05).

الفرع السابع: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الأمن وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

يتضمن بعد الأمن (04) عبارات، وبعد تفرغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج التي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم(20): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "الأمن".

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
2	متوسطة	1,035	3,247	تلتزم حافلات النقل الحضري العمومي بتوفير وسائل الوقاية من الحوادث.	29
3	متوسطة	1,051	3,047	تتوفر حافلات النقل الحضري العمومي على مختلف أجهزة الأمن الضرورية.	30
4	متوسطة	1,236	2,880	توفر حافلة النقل الحضري العمومي خدمة النقل في جو آمن يخلو من الاعتداءات (لفظية، جسدية).	31
1	متوسطة	1,145	3,340	يتصف سائق حافلة النقل الحضري العمومي بروح المسؤولية أثناء السياقة.	32
/	متوسطة	0,820	3,128	بعد "الأمن"	

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss.

يوضح الجدول أعلاه النتائج الإحصائية على مستوى عبارات بعد "الأمن" والتي كانت كمايلي:

العبارة 29: جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3,247 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يبين وجود درجة متوسطة من الموافقة لدى أفراد عينة الدراسة حول مضمون هذه الفقرة، أما الانحراف المعياري فقدر بـ1,035، وهذا يدل على أنّ حافلات النقل الحضري العمومي أحيانا لا تلتزم بتوفير وسائل الوقاية من الحوادث من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

العبارة 30: أتت في الترتيب الثالث بعد سابقتها بمتوسط حسابي قدره 3,047 وهو الآخر ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يعكس وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة حول متن هذه الفقرة، في حين قدر الانحراف المعياري بـ1,051، وهذا يبين أن حافلات النقل الحضري العمومي لا تتوفر في بعض الأحيان على مختلف أجهزة الأمن الضرورية حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

العبارة 31: بأضعف متوسط حسابي أتت هذه الفقرة في آخر ترتيب فقرات بعد الأمن وقد قدر متوسطها هذا بـ2,880 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، ويعكس وجود درجة متوسطة من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على متضمن هذه الفقرة، أما الانحراف المعياري فقدر بـ1,236، وهذا ما يعكس وجهة نظر أفراد عينة الدراسة القائلة بأن حافلة النقل الحضري العمومي في بعض الأحيان لا توفر خدمة النقل في جو آمن يخلو من الاعتداءات (لفظية، جسدية).

العبارة 32: عكس سابقتها بأعلى قيمة للمتوسط الحسابي تصدرت هذه الفقرة الترتيب وقد قدر متوسطها الحسابي بـ3,340 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40] وهو يدل على درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، في حين قدر الانحراف المعياري بـ1,145، وهو ما يبين أن سائق حافلة النقل الحضري العمومي يتصف بروح المسؤولية أثناء السياقة، ولكن في بعض الأحيان يكون عكس ذلك، وهذا حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

إجمالاً فإن المتوسط الحسابي لبعد "الأمن" قد قدر بـ3,128 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يعكس وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة، أما الانحراف المعياري فقد قدر بـ0,820، وهذا يدل على أن مستوى الأمن بالنقل الحضري العمومي متوسط حسب رأي أفراد عينة الدراسة (انظر الملحق رقم 05).

الفرع الثامن: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الأثر البيئي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

يتضمن بعد الأثر البيئي (04) عبارات، وبعد تفرغ إجابات أفراد العينة تم الحصول على النتائج التي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم(21): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "الأثر البيئي".

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
1	متوسطة	1,104	2,693	حافلة النقل الحضري العمومي نظيفة.	33
2	متوسطة	1,188	2,680	حافلة النقل الحضري العمومي تخلو من الروائح والأوساخ.	34
4	منخفضة	1,186	2,273	حافلة النقل الحضري العمومي لا تصدر الضجيج أثناء السير.	35
3	منخفضة	1,213	2,540	حافلات النقل الحضري العمومي لا تصدر غازا ملوثا كثيرا.	36
/	منخفضة	0,910	2,547	بعد "الأثر البيئي"	

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss.

يوضح الجدول أعلاه النتائج الإحصائية على مستوى عبارات بعد "الأثر البيئي" والتي كانت كمايلي:

العبارة 33: أنت في قمة الترتيب بمتوسط حسابي قدره 2,693 وهو ينتمي إلى المجال [2,60-3,40]، وهو يدل على وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة حول مضمون هذه الفقرة، في حين قدر الانحراف المعياري بـ1,104، وهذا يبين أنّ حافلة النقل الحضري العمومي في بعض الأحيان غير نظيفة أو أنّ نظافتها غير كافية وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

العبارة 34: بعد السابقة مباشرة هذه الفقرة جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي ليس ببعيد عن سابقه قدره 2,680 والذي ينتمي هو الآخر إلى مجال [2,60-3,40]، وهو ما يعكس درجة الموافقة المتوسطة لدى أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في مضمون هذه الفقرة، أمّا الانحراف المعياري فقد بلغ 1,188، وهذا يدل على أنّ أفراد عينة الدراسة يرون أنّ حافلة النقل الحضري العمومي أحيانا لا تخلو من الروائح والأوساخ.

العبارة 35: في آخر ترتيب فقرات هذا البعد، أتت هذه الفقرة بمتوسط حسابي مقداره 2,273 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,60]، وهو يدل على أنّ درجة موافق أفراد عينة الدراسة حول هذه الفقرة منخفضة، في حين أنّ الانحراف المعياري قد قدر بـ1,186، وهذا ما يعكس وجهة نظر أفراد عينة الدراسة القائلة بأنّ حافلة النقل الحضري العمومي تصدر الضجيج أثناء السير.

العبارة 36: احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 2,540 وهو الآخر كسابقه ينتمي إلى المجال [1,80-2,60]، وهو ما يدل على أنّ درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة منخفضة، أمّا الانحراف المعياري فقد قدر بـ1,213، وهذا ما يبين أنّ حافلات النقل الحضري العمومي تصدر غازًا ملوثًا كثيرًا، وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

فيما يتعلق ببعد "الأثر البيئي" ككل، فإنّ المتوسط الحسابي قد قدر بـ2,547 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,60]، وهو ما يعكس وجود درجة موافقة منخفضة لدى أفراد عينة الدراسة، أما بخصوص الانحراف المعياري فقيمه قدرت بـ0,910، وهذا ما يدل على أنّ تقييم بعد الأثر البيئي كان **منخفضًا** من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. (انظر الملحق رقم 05).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الأول: اختبار توزيع البيانات.

يهدف معرفة طبيعة توزيع البيانات استخدمنا اختبار الاعتدالية (Test of Normality) كلموجروف سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov).

الجدول رقم (22): اختبار توزيع البيانات.

اختبار كلموجروف سميرنوف		
المحاور	مستوى الدلالة	القيمة الإحصائية
المحور الكلي للدراسة	0,20**	0,053

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss.

لاختبار توزيع البيانات قمنا بفرض فرضيتين هما:

الفرضية الصفرية (H_0): البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً.

الفرضية البديلة (H_1): البيانات لا تتوزع توزيعاً طبيعياً.

➤ إذا كان مستوى الدلالة (sig) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد ($0,05$) فإنّ بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

➤ إذا كان مستوى الدلالة (sig) أقل من مستوى المعنوية المعتمد ($0,05$) فإنّ بيانات الدراسة لا تخضع للتوزيع الطبيعي.

يتضح من خلال الجدول السابق رقم (24) أن قيمة الدلالة (sig) المحسوبة للمحور الكلي للدراسة تساوي ($0,20$)، وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد ($0,05$)، وهذا دليل على أنّ بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، وبالتالي نستخدم لاختبار الفرضيات الأساليب الإحصائية المعلمية المذكورة سابقاً (انظر الملحق رقم 06).

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات.

بعد عرض وتحليل البيانات الشخصية وعرض وتحليل بيانات القسم الثاني من الاستبيان وتفسير النتائج المتوصل إليها، سيتم بناءً عما سبق اختبار فرضيات الدراسة من خلال مناقشة كل فرضية على حدا بهدف معرفة درجة الموافقة النهائية على الإشكالية المطروحة، وبلوغ أهداف الدراسة، وعليه سيتم اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي واختبار t -test لعينة واحدة، تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

وبما أن كل عبارات أبعاد الجودة الثمانية لها علاقة بالأبعاد الاجتماعية للتنمية المستدامة سنقوم باختبار الفرضيات انطلاقاً من حساب اختبار T-TEST لهذه العبارات وذلك بالاعتماد على قاعدة القرار التالية:

✓ إذا كانت T المحسوبة أكبر من T الجدولة وقيمة مستوى الدلالة sig أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية (H_1).

✓ إذا كانت T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولة وقيمة مستوى الدلالة sig أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة.

أولاً- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: تتمثل فيما يلي:

الفرضية الرئيسية: يوجد دور لجودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل .

نعيد صياغة الفرضية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لجودة خدمة النقل

الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لجودة خدمة النقل

الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار T-TEST للفرضية الرئيسية

الحكم على الفرضية	مستوى الدلالة sig	T الجدولية	T المحسوبة	المتوسط الحسابي	الفرضية
رفض	0,219	1,984	/-1,233/	2,959	H1

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss. (مستوى المعنوية) = 0.05

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 1,233 وهي أقل من t الجدولية التي تساوي 1,984 والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0,219 وهي أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ومنه وحسب قاعدة القرار نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1) أي لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لجودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل. (انظر الملحق رقم 07).

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور لعرض خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد

الاجتماعي للتنمية المستدامة.

نعيد صياغة الفرضية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد عرض خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الفرضية البديلة (H1): يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد عرض خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (24) نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الأولى

الفرضية	المتوسط الحسابي	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة sig	الحكم على الفرضية
H1	3,356	6.143	1,984	0.000	قبول

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss (مستوى المعنوية) = 0.05

نلاحظ من خلال الجدول أن t المحسوبة أكبر من t الجدولية 1,984 والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0,000 وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ومنه وحسب قاعدة القرار نقبل الفرضية البديلة (H1)، ولدينا المتوسط الحسابي يساوي 3,356 أي يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد عرض خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وهذا بدرجة موافقة متوسطة. (انظر الملحق رقم 07).

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور لبعد سهولة الوصول لخدمة النقل الحضري العمومي في

تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

نعيد صياغة الفرضية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد سهولة الوصول لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الفرضية البديلة (H1): يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسهولة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعدها سهولة الوصول لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الجدول رقم (25) نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الثانية

الفرضية	المتوسط الحسابي	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة Sig	الحكم على الفرضية
H1	2,225	/-14.002/	1,984	0.000	قبول

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss (مستوى المعنوية) = 0.05

نلاحظ من خلال الجدول أن t المحسوبة أكبر من t الجدولية 1,984 والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0,000 وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ومنه وحسب قاعدة القرار نقبل الفرضية البديلة (H1)، ولدينا المتوسط الحسابي يساوي 2,225 أي يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعدها سهولة الوصول لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وهذا بدرجة موافقة منخفضة. (انظر الملحق رقم 07).

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور لبعدها المعلومة بخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

نعيد صياغة الفرضية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعدها المعلومة بخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

- **(H1):** يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعدها المعلومة بخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم(26) نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية	المتوسط الحسابي	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة sig	الحكم على الفرضية
H1	3,277	4.194	1,984	0.000	قبول

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss (مستوى المعنوية)=0.05

نلاحظ من خلال الجدول أن t المحسوبة أكبر من t الجدولية 1,984 والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0,000 وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ومنه وحسب قاعدة القرار نقبل الفرضية البديلة (H1)، ولدينا المتوسط الحسابي يساوي 3,277 أي يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد المعلومة بخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وهذا بدرجة موافقة متوسطة. (انظر الملحق رقم 07).

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد دور لبعد المدة لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

نعيد صياغة الفرضية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد المدة لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الفرضية البديلة (H1): يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد المدة لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم(27) نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية	المتوسط الحسابي	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة sig	الحكم على الفرضية
H1	2,903	/-1.423/	1,984	0.157	رفض

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss (مستوى المعنوية)=0.05

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 1,423 وهي أقل من t الجدولية التي تساوي 1,984 والقيمة الاحتمالية '(sig)' تساوي 0,157 وهي أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ومنه وحسب قاعدة القرار نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1) أي لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد المدة لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل وهذا بدرجة موافقة متوسطة. (انظر الملحق رقم 07).

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: : يوجد دور لبعد للاهتمام بالزبون في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

نعيد صياغة الفرضية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد للاهتمام بالزبون لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

- في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد للاهتمام بالزبون في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (28) نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الخامسة.

الحكم على الفرضية	مستوى الدلالة sig	T الجدولية	T المحسوبة	المتوسط الحسابي	الفرضية
رفض	0.604	1,984	/-0.519/	2,965	H1

(مستوى المعنوية) = 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 0,519 وهي أقل من t الجدولية التي تساوي 1,984 والقيمة الاحتمالية '(sig)' تساوي 0,604 وهي أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ومنه وحسب قاعدة القرار نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1) أي لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد الاهتمام بالزبون لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية بجيجل وهذا بدرجة موافقة متوسطة. (انظر الملحق رقم 07).

6- اختبار الفرضية الفرعية السادسة: يوجد دور لبعد الرفاهية لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

نعيد صياغة الفرضية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد الرفاهية لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد الرفاهية لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (29) نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية السادسة

الفرضية	المتوسط الحسابي	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة sig	الحكم على الفرضية
H1	2,893	/-1.964/	1,984	0.051	رفض

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss (مستوى المعنوية) = 0.05

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 1,964 وهي أقل من t الجدولية التي تساوي 1,984 والقيمة الاحتمالية '(sig)' تساوي 0051 وهي أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ومنه وحسب قاعدة القرار نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1) أي لا يوجد دور ذو دلالة

إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد الرفاهية لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل وهذا بدرجة موافقة متوسطة. (انظر الملحق رقم 07).

7- اختبار الفرضية الفرعية السابعة: يوجد دور لبعد الأمن لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

نعيد صياغة الفرضية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد الأمن لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد الأمن لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (30) نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية السابعة

الحكم على الفرضية	مستوى الدلالة sig	T الجدولية	T المحسوبة	المتوسط الحسابي	الفرضية
رفض	0.057	1,984	1.915	3,128	H1

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS (مستوى المعنوية) = 0.05

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 1,915 وهي أقل من t الجدولية التي تساوي 1,984 والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0057 وهي أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ومنه وحسب قاعدة القرار نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1) أي لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد الأمن لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل وهذا بدرجة موافقة متوسطة. (انظر الملحق رقم 07).

8- اختبار الفرضية الفرعية الثامنة: يوجد دور لبعء للأثر البيئي لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

نعيد صياغة الفرضية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعء الأثر البيئي لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

الفرضية البديلة (H1): يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعء الأثر البيئي لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

والجدول الموالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (31) نتائج اختبار T-TEST للفرضية الفرعية الثامنة

الحكم على الفرضية	مستوى الدلالة sig	T الجدولية	T المحسوبة	المتوسط الحسابي	الفرضية
قبول	0.000	1,984	/-6.097/	2,547	H1

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss (مستوى المعنوية) = 0.05

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 6,097 وهي أكبر من t الجدولية التي تساوي 1,984 والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0,000 وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ومنه وحسب قاعدة القرار نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) أي يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعء الأثر البيئي لخدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل وهذا بدرجة موافقة متوسطة. (انظر الملحق رقم 07).

ثالثا- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: تتمثل الفرضية الرئيسية الثانية فيما يلي:

-توجد فروق لدور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوضعية المهنية، الدخل).

تم استخدام في هذا الاختبار:

- **t-test**

- المتوسط الحسابي.

- تحليل التباين الأحادي (ANOVA): ويعرف أيضا باختبار F لمعرفة دلالة الفروق بإجابة أفراد العينة على عبارات الفرضية، ويشمل هذا الاختبار على المقارنة بين قيمة F المحسوبة وقيمة F الجدولية عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$ بافتراض الفرضيتين (H0) و (H1) حيث يتم قبول إحداها ورفض الأخرى بناء على النتائج والفرضيتين هما :

- الفرضية الصفرية (H₀): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل تؤدي الى تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغيرات شخصية (الجنس , السن , المستوى التعليمي , الوضعية المهنية, الدخل)

- الفرضية البديلة (H₁) : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل تؤدي الى تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغيرات شخصية (الجنس , السن , المستوى التعليمي , الوضعية المهنية, الدخل) ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى فرضيات فرعية أخرى بناء على كل متغير من المتغيرات الشخصية وهي كالآتي:

1- بالنسبة لمتغير الجنس: تقسم الفرضية وفق متغير الجنس إلى الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية (H₀): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الجنس.

- الفرضية البديلة (H₁): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الجنس.

وكانت نتائج الاختبار كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم(32): نتائج اختبار الفروق لمتغير الجنس.

القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة T	المتوسط الحسابي		الفرضية
		أنثى	ذكر	
0,964	-0,245	2,967	2,951	توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء عينة من مستخدمي النقل الحضري العمومي حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الجنس.

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن T المحسوبة تساوي 0,245 وهي أقل من T الحد ولية والتي تساوي 1,98 ، كما أن القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0,964$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ، ووفقا لقاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية بجبل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الجنس. (انظر الملحق رقم 08).

2- بالنسبة لمتغير السن: تقسم الفرضية بالنسبة لمتغير السن إلى فرضيتين هما:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية بجبل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير السن.

- **الفرضية البديلة (H1)** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير السن. حيث كانت نتائج الاختبار كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(33): نتائج اختبار الفروق لمتغير السن.

القيمة الاحتمالية	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفرضية
0,832	0,184	0,031	2	0,062	بين المجموعات	توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء عينة من مستخدمي النقل الحضري العمومي حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير السن.
		0,169	147	24,774	داخل المجموعات	
			149	24,836	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss F الجدولية = 3,09 اعتمادا على جدول فيشر

يتضح من الجدول أعلاه أن F المحسوبة تساوي 0,184 وهي أقل من F الحد ولية والتي تساوي 3,09 كما أن القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0,832$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ، ووفقا لقاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير السن. (انظر الملحق رقم 09).

3- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي: تقسم الفرضية بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي إلى فرضيتين هما:

- الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

- الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

حيث كانت نتائج الاختبار كمل هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (34): نتائج اختبار الفروق لمتغير المستوى التعليمي.

القيمة الاحتمالية	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفرضية
0,045	3,174	0,514	2	1,028	بين المجموعات	توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء عينة من مستخدمي النقل الحضري العمومي حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
		0,162	147	23,808	داخل المجموعات	
			149	24,836	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS F الجدولية = 3,09 اعتمادا على جدول فيشر

يتضح من الجدول أعلاه أن F المحسوبة تساوي 3,174 وهي أكبر من F الجدولية والتي تساوي 3,09 كما أن القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0,045$ أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ، ووفقا لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل حول دور جودة

النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير المستوى التعليمي. (انظر الملحق رقم 10).

4- بالنسبة لمتغير الوضعية المهنية: تقسم الفرضية بالنسبة لمتغير الوضعية المهنية إلى فرضيتين هما:

1 - الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية بجبل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الوضعية المهنية.

2 - الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية بجبل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الوضعية المهنية.

حيث كانت نتائج الاختبار كمل هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (35): نتائج اختبار الفروق لمتغير الوضعية المهنية.

القيمة الاحتمالية	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفرضية
0,003	4,297	0,658	4	2,632	بين المجموعات	توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء عينة من مستخدمي النقل الحضري العمومي حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الوضعية المهنية.
		0,153	145	22,204	داخل المجموعات	
			149	24,836	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS F الجدولية = 3,09 اعتمادا على جدول فيشر

يتضح من الجدول أعلاه أن F المحسوبة تساوي 4,297 وهي أكبر من F الجدولية والتي تساوي 3,09 كما أن القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0,003$ أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ، ووفقا لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية H0 و نقبل الفرضية البديلة H1 ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية بجبل حول دور جودة

النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الوضعية المهنية. (انظر الملحق رقم 11).

5- بالنسبة لمتغير الدخل: تقسم الفرضية بالنسبة لمتغير الدخل إلى فرضيتين هما:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الدخل.

- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الدخل.

حيث كانت نتائج الاختبار كمل هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (36): نتائج اختبار الفروق لمتغير الدخل.

القيمة الاحتمالية	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الفرضية
0,130	1,810	0,295	4	1,181	بين المجموعات	توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء عينة من مستخدمي النقل الحضري العمومي حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الدخل.
		0,163	145	23,655	داخل المجموعات	
			149	24,836	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS F الجدولية = 3,09 اعتمادا على جدول فيشر

يتضح من الجدول أعلاه أن F المحسوبة تساوي 1,810 وهي أقل من F الجدولية والتي تساوي 3,09 ، كما أن القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0,130$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0,05$ ، ووفقا لقاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0 و نرفض الفرضية البديلة H_1 ومنه نستنتج لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين آراء مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل حول دور جودة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى لمتغير الدخل. (انظر الملحق رقم 12).

الخلاصة:

من خلال ما تم تناوله في الفصل الثاني، ومن خلال النتائج المتوصل إليها بعد جمع المعلومات وتحليلها وتبويبها على حسب مقتضيات الدراسة بمساعدة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS تم التوصل إلى أنه لا يوجد دور لجودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل، كما تبين أن كل من بعد عرض الخدمة، بعد سهولة الوصول، بعد المعلومة وبعد الأثر البيئي لهم دور في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة حسب آراء عينة من مستخدمي النقل الحضري العمومي في ولاية جيجل، بينما كل من بعد المدة، بعد الاهتمام بالزبون، بعد الرفاهية، بعد الأمن ليس لهم دور في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية حسب آراء عينة من مستخدمي النقل الحضري العمومي بولاية جيجل، وكذلك لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل تعزى لمتغيرات (الجنس، السن، الدخل) في حين توجد فروق في إجابات المبحوثين حول دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل تعزى لمتغيري (المستوى التعليمي، الوضعية المهنية).

الخاتمة

إنّ تحقيق التنمية المستدامة بكل أبعادها الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية يتحقق من خلال عدة قطاعات تتكامل فيما بينها من أجل تلبية حاجات الأفراد حاضرا ومستقبلا في شتى شؤون الحياة، وقد تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة عليها حيث أصبحت تعقد لها عدة ندوات ومؤتمرات وكذلك بحوث ودراسات ولعل البعد الاجتماعي أصبح الاهتمام به بشكل متزايد وأصبحت ضرورة تحقيقه واجبا على عاتق الدول في كل القطاعات الاقتصادية، والنقل كواحد من القطاعات الحيوية والاستراتيجية الذي يعتبر العصب الرابط بين مختلف النشاطات والقطاعات الأخرى و أحد القطاعات الخدمية التي تزايد الاهتمام بإدراج البعد الاجتماعي فيه، والنقل الحضري العمومي كنوع من أنواع النقل الأكثر استقطابا للأفراد لأنه يعمل داخل الوسط الحضري الذي يتميز بالكثافة السكانية العالية، إذن يمكن للنقل الحضري العمومي من خلال جودة ومستوى خدماته أن يسهم بشكل كبير في تحقيق التنمية المستدامة في شقها الاجتماعي، وانطلاقا من التساؤل الرئيسي الذي تمّ طرحه في مقدمة الدراسة حول دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل تمّ استفساء عينة من مستعملي خدمة النقل الحضري العمومي بولاية جيجل والمقدرة ب 150 مفردة حيث تبين أنّه لا يوجد دور لجودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيقه للبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وسنتطرق في الأخير إلى ما يلي:

أولا- النتائج:

❖ **النتائج النظرية:** تتمثل أهم النتائج النظرية لهذه الدراسة فيما يلي:

- ✓ تبين من خلال الإطار النظري أن جودة خدمة النقل الحضري العمومي لها مفاهيم متعددة بسبب تعدد وجهات النظر للباحثين والمهتمين وعلى العموم هي تلك الفجوة بين ما يتوقعه الزبون وما يدركه فعلا في خدمة النقل الحضري العمومي؛
- ✓ البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة هي تلك الجوانب الاجتماعية التي يجب مراعاتها والاهتمام بها في إطار التنمية مثل: محاربة الفقر والبطالة، المساواة، العدالة الاجتماعية، الأمن، الصحة العامة، الاهتمام بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة وتقوية وتنمية العلاقات الاجتماعية.... الخ؛
- ✓ تبين من خلال الدراسة أن وسيلة النقل الحضري العمومي هي وسيلة رئيسية لتنقلات الأفراد في الوسط الحضري تتميز بقدرتها الاستيعابية الكبيرة و ملتقى للأفراد باعتبارها وسيلة نقل جماعي فيمكن من خلال جودة خدماتها تحقيق أهداف اجتماعية تدخل في إطار التنمية المستدامة لأكثر عدد من الأفراد؛

✓ مستوى الجودة في خدمة النقل الحضري العمومي يكون من خلال ثمانية أبعاد مترابطة ومتكاملة وكل بعد منها يمس على الأقل جانب من الجوانب الاجتماعية للتنمية المستدامة.

❖ **النتائج التطبيقية:** تتمثل النتائج التطبيقية فيما يلي:

✓ نفي الفرضية الرئيسية الأولى لهذه الدراسة أي: لا يوجد دور لجودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل؛

✓ إثبات صحة الفرضية الفرعية الأولى لهذه الدراسة أي: يوجد دور لبعد عرض الخدمة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل؛

✓ إثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية أي: يوجد دور لبعد سهولة الوصول في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل؛

✓ إثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة أي: يوجد دور لبعد المعلومة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل؛

✓ نفي الفرضية الفرعية الرابعة أي: لا يوجد دور لبعد المدة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل؛

✓ نفي الفرضية الفرعية الخامسة أي: لا يوجد دور لبعد الاهتمام بالزبون في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل؛

✓ نفي الفرضية الفرعية السادسة أي: لا يوجد دور لبعد الرفاهية في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل؛

✓ نفي الفرضية الفرعية السابعة أي: لا يوجد دور لبعد الأمن في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل؛

✓ إثبات صحة الفرضية الفرعية الثامنة أي: يوجد دور لبعد الأثر البيئي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل؛

✓ بالنسبة للفرضية الرئيسية الثانية الخاصة بفرضيات الفروق تم التوصل إلى ما يلي:

✓ لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل تعزى لمتغيرات (الجنس، السن، الدخل)؛

✓ توجد فروق في إجابات المبحوثين حول دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في ولاية جيجل تعزى لمتغيري (المستوى التعليمي، الوضعية المهنية)؛

ثانيا - الاقتراحات:

تتمثل أهم الاقتراحات والتوصيات فيما يلي:

- ✓ توفير حافلات النقل الحضري العمومي من أجل تعزيز جودتها؛
- ✓ إخراج الحافلات القديمة الملوثة للبيئة وعديمة الرفاهية من الخدمة من أجل الحفاظ على الصحة؛
- ✓ يشترط في السائق أن يكون الكفاءة والخبرة وأن يكون مؤهلا لممارسة نشاط النقل من أجل ضمان الأمن؛
- ✓ زيادة عدد مفتشي النقل من أجل السهر على تطبيق القوانين المنظمة لخدمة النقل الحضري العمومي؛
- ✓ إعطاء الأولوية في استغلال الخطوط للمتعامل القادر على توفير حافلات من النوع الجيد والتي تراعي فئة ذوي الاحتياجات الخاصة وتتوفر على وسائل التدفئة والتبريد؛
- ✓ تحديد طاقة الاستيعاب القانونية لحافلات النقل الحضري؛
- ✓ تهيئة مواقف ومحطات الحافلات وما يتماشى مع توزيع الأحياء في الوسط الحضري من أجل تحقيق العدالة.

- ✓ ضرورة تقييد المتعاملين أو أرباب الحافلات بالجدول الزمني للانطلاق والوصول؛
- ✓ ضرورة تمتع عاملوا وسائل النقل الحضري العمومي بأخلاق عالية وهندام لائق؛
- ✓ يجب على متعاملي وسائل النقل الحضري الرد على شكاوي الزبائن ومساعدتهم قدر المستطاع؛
- ✓ ضرورة معرفة الأبعاد المعتمدة من طرف الزبون في تقييمه لمستوى جودة النقل الحضري العمومي.

ثالثا-آفاق الدراسة:

وأخيرا وبعد دراسة دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بولاية جيجل والتي لا تمثل إلا مرحلة أولى من البحث تليها مراحل تكون مكملة لجوانب أخرى من الموضوع حيث يبقى هذا الأخير مفتوحا لدراسات مستقبلية للتعمق أكثر في بعض جوانبه التي وجدنا فيها نقصا ومن ضمن هذه الدراسات التي يمكن اقتراحها نذكر:

- ✓ أثر جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق الولاء؛
- ✓ دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة؛
- ✓ دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية.

➤ الكتب:

- 1- حمد سليمان المشوخي، اقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، ط1، مصر، 2003.
- 2- خالد أحمد فرحان المشهداني، رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي، مبادئ الاقتصاد، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع الأردن، 2013.
- 3- خالد مصطفى قاسم، إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العوامة المعاصر، ط1 بالدار الجامعية، مصر، 2007.
- 4- سميرة ابراهيم أيوب، اقتصاديات النقل، دار الجامعة الجديدة نشر، ط1، مصر، 2002.
- 5- عادل عبد الغني محبوب، سهام صديق خروفة، الاقتصاد الحضري نظرية وسياسة، ط1، دار صفاء، الأردن، 2008.
- 6- مازن عبد الرحمان الهيتي، جغرافيا الخدمات أسس ومفاهيم، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن: 2013.
- 7- محمد توفيق سالم، هندسة النقل والمرور، دار الراتب الجامعية، ط1، لبنان، 1985.
- 8- محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة iso14000، iso9000، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2002.
- 9- مصطفى كمال السيد طايل، الجودة الشاملة، (الإدارة، الاجتماع. الاقتصاد)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 10- منال شوقي عبد المعطي أحمد، اقتصاديات النقل السياحي، ط1، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، مصر، 2010.

11- هدى السامري، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط1، الجرير للنشر، الأردن، 2007.

12- يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

➤ المجالات العلمية:

13- حدة ربح وآخرون، دور خدمات النقل البري والجوي في تنميتها وتنمية السياحة بولاية ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، عدد 06 جوان 2017.

14- سامية لحوت، يزيد شهلي، أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 45، الجزائر، 2013.

15- غرو هارلم برونتلاند وآخرون، مستقبلنا المشترك، اللجنة العالمية للبيئة والتنمية، ترجمة: محمد كامل عارف، سلسلة عالم المعرفة، عدد 142، المجلس الوطني والثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1989.

16- كربالي بغداد، حمادي محمد، استراتيجيات وسياسات التنمية المستدامة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية بالجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 45، الجزائر، 2010، ص 12.

17- مقدم عبيرات وبلخضر عبد القادر، الطاقة وتلوث البيئة والمشاكل البيئية العالمية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2007، العدد 7.

18- موسعي ميلود، التنمية المستدامة، مجلة آفاق التنمية والبيئة، مجلة إلكترونية تصدر عن مركز العمل التنموي/معا، الأردن، العدد 122- 2020

➤ الرسائل والأطروحات:

19- أمينة ابن اعميرة، تقييم مخطط شغل الأراضي لحي لبيير والدقي بمدينة قسنطينة من منظور الاستدامة، شهادة ماجستير، جامعة أم البواقي، 2011.

- 20- زرنوح ياسمينه، إشكالية التنمية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- 21- شاكر بلخضر، مشروع القطار الحضري لمدينة باتنة-دراسة استشرافية-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2011.
- 22- عمر الشريف، استخدامات الطاقات المتجددة ودورها في التنمية المحلية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة باتنة، الجزائر، 2006-2007.
- 23- غالب محمود حسين السالم ، واقع وإمكانيات التنمية المستدامة للمجتمعات المحلية في منطقة طوباس ، مذكرة مقدمة ضمن محمود متطلبات نيل شهادة الماجستير، فرع تخطيط حضري وإقليمي، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2008.
- 24- منال محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة آفاق التنمية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في الآداب، قسم الاجتماع، جامعة الإسكندرية، مصر، 2014.

➤ النصوص القانونية:

- 25- الجريدة الرسمية الجزائرية، قانون 17/88 يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، الجزائر، 1988، العدد 19. المؤرخ في 1988/05/10.
- 26- الجريدة الرسمية الجزائرية، قانون رقم 13/01، يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، الجزائر، 2001، العدد 44.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

- 27- kotler.p. marketing manageant. 11th Edition prentiohell2000.nowjorsui .usa
- 28- Reber Goodland, néoclassique economic and principles of sustainable development, modeling, 1987.
- 29- Candice Stevens. mes ares de développement durable .OCDE. mares 2006

ثالثا: المواقع الإلكترونية:

- 30- <https://www.maan-ctr.org/magazine/article/2524/>
- 31- <httpM//ar.wikipedia.org>.

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الصديق بن يحيى - جيجل

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص تسويق الخدمات

الإستبيان

الأخ (ت) الكريم(ة) السلام وعليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد.....

بغية التمكن من إثراء دراستنا وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات من جامعة جيجل. قمنا بإعداد استبيان يتعلق بموضوع الدراسة الموسوم بعنوان: **دور جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة - دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي خدمات النقل الحضري بولاية جيجل-**

نرجو منكم المساهمة في إثراء هذا الموضوع بتعبئة الاستبيان المرفق بالبيانات المطلوبة بدقة وموضوعية، مع العلم أن البيانات والمعلومات التي ستقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية :

1- الجنس: ذكر ، أنثى

2- السن: أقل من 25 , من 25 إلى أقل 45 سنة من 45 إلى أقل 65 سنة أكثر من 65 سنة

3- المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل جامعي دراسات عليا

4- الوضعية المهنية: طالب موظف أعمال حرة بطال متقاعد

5- الدخل:

أقل من 13000 دج ما بين 13000 وأقل من 26000 دج ما بين 26000 وأقل من 39000 دج

ما بين 39000 وأقل 52000 دج أكثر من 52000 دج

الجزء الثاني: أبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي وتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة:

إليك مجموعة من العبارات التي تعبر عن جودة الخدمات التي تقدمها وسائل النقل الحضري العمومي (الحافلة)، فالرجاء قراءة هذه العبارات ووضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك أو عدمها.

أولا: عرض الخدمة: وتتمثل في : (طاقة الاستيعاب، ملائمة الخدمة، التكامل بين وسائل النقل، سعر الخدمة، عدد المواقف والمحطات ومدى تغطيتها للوسط الحضري).

الرقم	العبارات	درجة الموافقة				
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	تتواجد محطات النقل الحضري العمومي بالأماكن المناسبة.					
02	تلتزم حافلة النقل الحضري العمومي بمواقف الصعود والنزول					
03	تغطي شبكة النقل الحضري العمومي كل المناطق.					

					04	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الذهاب إلى المؤسسات الاستشفائية.
					05	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق إلى المراكز التعليمية.
					06	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق بأماكن العمل.
					07	أستخدم حافلة النقل الحضري العمومي لملائمة سعر التذكرة للقدرة الشرائية.
					08	أدفع نفس سعر التذكرة الذي يدفعه الآخرون عند استخدام الحافلة.

ثانيا: سهولة الوصول: وتتمثل في (سهولة التنقل، الوقت المستغرق، ركوب الأشخاص ذوي الحركة المحدودة).

درجة الموافقة					العبارات	الرقم
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
					مواقف حافلات النقل الحضري العمومي قريبة من مسكني	09
					مواقف حافلات النقل الحضري العمومي مهيأة للانتظار.	10
					تتوفر حافلات ومواقف النقل الحضري العمومي على أماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.	11
					تلتزم حافلة النقل الحضري العمومي بالتوقف أمام الموقف الخاص بها.	12

ثالثاً: المعلومة: وتشمل معلومات حول : (عرض الخدمة، سهولة الوصول، الاهتمام بالزبون، الراحة، الأمان والأثر البيئي، المدة، السعر، نوع التذكرة، معالجة الشكاوي، ونقاط الصعود والنزول).

الرقم	العبارات	درجة الموافقة				
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
13	أمتك معلومة مسبقة حول المسار الذي تسلكه حافلة النقل الحضري العمومي.					
14	أمتك معلومات مسبقة حول الجدول الزمني لسير حافلة النقل الحضري العمومي.					
15	أمتك معلومة عن جودة ومستوى الخدمات في حافلة النقل الحضري العمومي					
16	المعلومات حول خدمة التثقل بحافلات النقل الحضري العمومي متاحة للجميع.					

رابعاً: المدة: وتعبر عن: (مدة الرحلة، ووقت الانتظار في نقاط الصعود والنزول).

الرقم	العبارات	درجة الموافقة				
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
17	تحترم حافلات النقل الحضري العمومي الجدول الزمني لتنقلاتها.					
18	تغطي حافلات النقل الحضري العمومي احتياجات الزبائن على مدار اليوم.					
19	مدة انتظاري في موقف حافلات النقل الحضري يجعلني أصل في الوقت المناسب.					
20	احترام حافلات النقل الحضري العمومي للمدة المستغرقة في التثقل يساعدني على قضاء حوائجي.					

خامسا: الاهتمام بالزبون: تتمثل في درجة الاهتمام بالزبائن ومساعدتهم وحل مشاكلهم، والمرونة في التعامل معهم.

درجة الموافقة					العبارات	الرقم
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
					يولي عاملوا حافلات النقل الحضري العمومي اهتماما بدوي الاحتياجات الخاصة.	21
					يتصف العاملون في حافلة النقل الحضري العمومي بأخلاق عالية وروح مرحة.	22
					يتضامن عاملو حافلات النقل الحضري العمومي مع عديمي الدخل.	23
					لا يوجد تمييز من طرف عاملو حافلات النقل الحضري في التعامل مع الزبائن.	24

سادسا: الرفاهية: وتشمل : (حالة المقاعد، فضاءات الوقوف، طريقة السباقة، التهوية والحرارة، النظافة، الإنارة، الرطوبة، الضجيج داخل الحافلة).

درجة الموافقة					العبارات	الرقم
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
					تتوفر حافلة النقل الحضري العمومي على وسائل التهوية والتدفئة.	25
					في حالة وجود ازدحام في حافلة النقل الحضري العمومي يتضامن الراكبون مع ذوي الاحتياجات الخاصة ويسمحون لهم بالجلوس مكانهم.	26
					سائق حافلة النقل الحضري العمومي يحترم قوانين المرور.	27

					28	هناك تدخل سريع لأصحاب حافلات النقل الحضري العمومي لمعالجة أي خلل طارئ أثناء التنقل.
--	--	--	--	--	----	---

سابعاً: الأمن: ويتمثل في : (الحماية من السرقات،الوقاية من الحوادث).

درجة الموافقة					العبارة	الرقم
موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		
					29	تلتزم حافلات النقل الحضري العمومي بتوفير وسائل الوقاية من الحوادث.
					30	تتوفر حافلات النقل الحضري العمومي على مختلف أجهزة الأمن الضرورية .
					31	توفر حافلة النقل الحضري العمومي خدمة النقل في جو آمن يخلو من الاعتداءات (لفظية، جسدية) .
					32	يتصف سائق حافلة النقل الحضري العمومي بروح المسؤولية أثناء السياقة.

ثامناً: الأثر البيئي: ويشمل (تلوث الهواء، الضجيج، اهتزاز المركبة والغبار، عدم النظافة، الروائح والأوساخ).

درجة الموافقة					العبارة	الرقم
موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		
					33	حافلة النقل الحضري العمومي نظيفة.
					34	حافلة النقل الحضري العمومي تخلو من الروائح والأوساخ.
					35	حافلة النقل الحضري العمومي لا تصدر الضجيج أثناء السير.
					36	حافلات النقل الحضري العمومي لا تصدر غاز ملوث كثيراً.

الملحق رقم (02): الصدق الداخلي لأداة الدراسة.

➤ الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول عرض الخدمة:

Corrélations

		عرض الخدمة المناسبة.	تتواجد محطات النقل الحضري العمومي بالأماكن المناسبة.	تلتزم حافلة النقل الحضري العمومي بمواقف الصعود والنزول.	تغطي شبكة النقل الحضري العمومي كل المناطق.	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الذهاب إلى المؤسسات الاستشفائية.	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق إلى المراكز التعليمية.	تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق بأماكن العمل.	أستخدم حافلة النقل الحضري العمومي لملانمة سعر التذكرة للقدرة الشرائية.	أدفع نفس سعر التذكرة الذي يدفعه الآخرون عند استخدام الحافلة.
عرض_الخدمة	Corrélation de Pearson	1	,632**	,592**	,634**	,716**	,714**	,647**	,473**	,441**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
تتواجد محطات النقل الحضري العمومي بالأماكن المناسبة.	Corrélation de Pearson	,632**	1	,386**	,405**	,388**	,283**	,207*	,125	,205*
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,011	,128	,012
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
تلتزم حافلة النقل الحضري العمومي بمواقف الصعود والنزول.	Corrélation de Pearson	,592**	,386**	1	,297**	,271**	,260**	,227**	,244**	,125
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,001	,001	,005	,003	,129
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
تغطي شبكة النقل الحضري العمومي كل المناطق.	Corrélation de Pearson	,634**	,405**	,297**	1	,382**	,308**	,262**	,135	,227**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,001	,101	,005
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الذهاب إلى المؤسسات الاستشفائية.	Corrélation de Pearson	,716**	,388**	,271**	,382**	1	,542**	,499**	,240**	,123
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,003	,133
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق إلى	Corrélation de Pearson	,714**	,283**	,260**	,308**	,542**	1	,605**	,274**	,241**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000	,000		,000	,001	,003

المراكز التعليمية. N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
تمكنني حافلة النقل الحضري	Corrélation de Pearson	,647**	,207*	,227**	,262**	,499**	,605**	1	,245**	,176*
العمومي من الالتحاق بأماكن العمل.	Sig. (bilatérale)	,000	,011	,005	,001	,000	,000		,003	,031
N		150	150	150	150	150	150	150	150	150
أستخدم حافلة النقل الحضري	Corrélation de Pearson	,473**	,125	,244**	,135	,240**	,274**	,245**	1	,088
العمومي لملائمة سعر التذكرة	Sig. (bilatérale)	,000	,128	,003	,101	,003	,001	,003		,285
للقدرة الشرائية.	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
أدفع نفس سعر التذكرة الذي يدفعه الآخرون عند استخدام الحافلة.	Corrélation de Pearson	,441**	,205*	,125	,227**	,123	,241**	,176*	,088	1
N	Sig. (bilatérale)	,000	,012	,129	,005	,133	,003	,031	,285	
N		150	150	150	150	150	150	150	150	150

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

➤ الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني سهولة الوصول:

Corrélations

		الوصول_سهولة	النقل حافلات مواقف قريبة العمومي الحضري مسكني من	النقل حافلات مواقف مهياة العمومي الحضري للانتظار	الحضري النقل ومواقف حافلات تتوفر لذوي مخصصة أماكن على العمومي الخاصة الاحتياجات	الحضري النقل حافلة تلتزم الموقف أمام بالتوقف العمومي بها الخاص
الوصول_سهولة	Corrélation de Pearson	1	,711**	,872**	,531**	,828**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
من قريبة العمومي الحضري النقل حافلات مواقف مسكني	Corrélation de Pearson	,711**	1	,498**	,149	,345**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,069	,000
	N	150	150	150	150	150
مهياة العمومي الحضري النقل حافلات مواقف للانتظار.	Corrélation de Pearson	,872**	,498**	1	,361**	,706**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	150	150	150	150	150
العمومي الحضري النقل ومواقف حافلات تتوفر الخاصة الاحتياجات لذوي مخصصة أماكن على	Corrélation de Pearson	,531**	,149	,361**	1	,320**
	Sig. (bilatérale)	,000	,069	,000		,000
	N	150	150	150	150	150
أمام بالتوقف العمومي الحضري النقل حافلة تلتزم بها الخاص الموقف	Corrélation de Pearson	,828**	,345**	,706**	,320**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

➤ الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث المعلومة:

Corrélations

		المعلومة	أمتلك معلومة مسبقة حول المسار الذي تسلكه حافلة النقل الحضري العمومي.	أمتلك معلومات مسبقة حول الجدول الزمني لسير حافلة النقل الحضري العمومي.	أمتلك معلومة عن جودة ومستوى الخدمات في حافلة النقل الحضري العمومي.	المعلومات حول خدمة التّنقل بحافلات التّنقل الحضري العمومي متاحة للجميع.
المعلومة	Corrélation de Pearson	1	,877**	,879**	,728**	,842**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
أمتلك معلومة مسبقة حول المسار الذي تسلكه حافلة النقل الحضري العمومي.	Corrélation de Pearson	,877**	1	,733**	,570**	,630**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
أمتلك معلومات مسبقة حول الجدول الزمني لسير حافلة النقل الحضري العمومي.	Corrélation de Pearson	,879**	,733**	1	,452**	,744**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	150	150	150	150	150
أمتلك معلومة عن جودة ومستوى الخدمات في حافلة النقل الحضري العمومي.	Corrélation de Pearson	,728**	,570**	,452**	1	,402**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	150	150	150	150	150
المعلومات حول خدمة التّنقل بحافلات التّنقل الحضري العمومي متاحة للجميع.	Corrélation de Pearson	,842**	,630**	,744**	,402**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

➤ الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع المدة:

Corrélations

المدة	تحتزم حافلات النقل الحضري العمومي الجدول الزمني لتنتقلاتها.	تغطي حافلات النقل الحضري العمومي احتياجات الزبائن على مدار اليوم.	مدة انتظاري في موقف حافلات النقل الحضري يجعلني أصل في الوقت المناسب.	احترام حافلات النقل الحضري العمومي للمدة المستغرقة في التنقل يساعدني على قضاء حوائجي.	
المدة	1	,694**	,708**	,687**	,709**
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
N	150	150	150	150	150
تحتزم حافلات النقل الحضري العمومي الجدول الزمني لتنتقلاتها.	1	,694**	,426**	,238**	,285**
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,003	,000
N	150	150	150	150	150
تغطي حافلات النقل الحضري العمومي احتياجات الزبائن على مدار اليوم.	,426**	,708**	1	,296**	,282**
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
N	150	150	150	150	150
مدة انتظاري في موقف حافلات النقل الحضري يجعلني أصل في الوقت المناسب.	,238**	,687**	,296**	1	,388**
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)		,000	,003	,000	,000
N	150	150	150	150	150
احترام حافلات النقل الحضري العمومي للمدة المستغرقة في التنقل يساعدني على قضاء حوائجي.	,285**	,709**	,282**	,388**	1
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
N	150	150	150	150	150

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

➤ الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس الاهتمام بالزبون:

Corrélations

		الاهتمام بالزبون	يولي عاملو حافلات النقل الحضري العمومي اهتماما بدوي الاحتياجات الخاصة.	يتصف العاملون في حافلة النقل الحضري العمومي بأخلاق عالية وروح مرحة.	يتضامن عاملو حافلات النقل الحضري العمومي مع عديمي الدخل.	لا يوجد تمييز من طرف عاملو حافلات النقل الحضري في التعامل مع الزبائن.
الاهتمام بالزبون	Corrélation de Pearson	1	,736**	,774**	,715**	,683**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
يولي عاملو حافلات النقل الحضري العمومي اهتماما بدوي الاحتياجات الخاصة.	Corrélation de Pearson	,736**	1	,450**	,417**	,293**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
يتصف العاملون في حافلة النقل الحضري العمومي بأخلاق عالية وروح مرحة.	Corrélation de Pearson	,774**	,450**	1	,401**	,415**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	150	150	150	150	150
يتضامن عاملو حافلات النقل الحضري العمومي مع عديمي الدخل.	Corrélation de Pearson	,715**	,417**	,401**	1	,253**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,002
	N	150	150	150	150	150
لا يوجد تمييز من طرف عاملو حافلات النقل الحضري في التعامل مع الزبائن.	Corrélation de Pearson	,683**	,293**	,415**	,253**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,002	
	N	150	150	150	150	150

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

➤ الصدق الداخلي لعبارات البعد السادس الرفاهية:

Corrélations

	الرفاهية	تتوفر حافلة النقل الحضري العمومي على وسائل التهوية والتدفئة.	يسمحون لهم بالجلوس مكانهم.	سائق حافلة النقل الحضري العمومي يحترم قوانين المرور.	هناك تدخل سريع لأصحاب حافلات النقل الحضري العمومي لمعالجة أي خلل طارئ أثناء التنقل.
الرفاهية	Corrélation de Pearson	1	,546**	,754**	,763**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	150	150	150	150
تتوفر حافلة النقل الحضري العمومي على وسائل التهوية والتدفئة.	Corrélation de Pearson	,546**	1	,225**	,215**
	Sig. (bilatérale)	,000		,006	,008
	N	150	150	150	150
في حالة وجود ازدحام في حافلة النقل الحضري العمومي يتضامن الراكبون مع ذوي الاحتياجات الخاصة ويسمحون لهم بالجلوس مكانهم.	Corrélation de Pearson	,754**	,225**	1	,430**
	Sig. (bilatérale)	,000	,006		,000
	N	150	150	150	150
سائق حافلة النقل الحضري العمومي يحترم قوانين المرور.	Corrélation de Pearson	,763**	,215**	,430**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,000	
	N	150	150	150	150
هناك تدخل سريع لأصحاب حافلات النقل الحضري العمومي لمعالجة أي خلل طارئ أثناء التنقل.	Corrélation de Pearson	,703**	,148	,369**	,446**
	Sig. (bilatérale)	,000	,071	,000	,000
	N	150	150	150	150

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

➤ الصدق الداخلي لعبارات البعد السابع الأيمن:

Corrélations

		الأمن	تلتزم حافلات النقل الحضري العمومي بتوفير وسائل الوقاية من الحوادث.	تتوفر حافلات النقل الحضري العمومي على مختلف أجهزة الأمن الضرورية.	توفر حافلة النقل الحضري العمومي خدمة النقل في جو آمن يخلو من الاعتداءات (لفظية، جسدية.)	يتصف سائق حافلة النقل الحضري العمومي بروح المسؤولية أثناء السياقة.
الأمن	Corrélacion de Pearson	1	,760**	,736**	,736**	,708**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
تلتزم حافلات النقل الحضري العمومي بتوفير وسائل الوقاية من الحوادث.	Corrélacion de Pearson	,760**	1	,519**	,327**	,443**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
تتوفر حافلات النقل الحضري العمومي على مختلف أجهزة الأمن الضرورية.	Corrélacion de Pearson	,736**	,519**	1	,417**	,271**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,001
	N	150	150	150	150	150
توفر حافلة النقل الحضري العمومي خدمة النقل في جو آمن يخلو من الاعتداءات (لفظية، جسدية.)	Corrélacion de Pearson	,736**	,327**	,417**	1	,351**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	150	150	150	150	150
يتصف سائق حافلة النقل الحضري العمومي بروح المسؤولية أثناء السياقة.	Corrélacion de Pearson	,708**	,443**	,271**	,351**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000	
	N	150	150	150	150	150

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

➤ الصدق الداخلي لعبارات البعد الثامن الأثر البيئي:

Corrélations

		البيئي_الأثر	الحضري النقل حافلة من تخلو العمومي والأوساخ الروائح	الحضري النقل حافلة تصدر لا العمومي السّير أثناء الضجيج	الحضري النقل حافلات غاز تصدر لا العمومي كثيرا ملوث
البيئي_الأثر	Corrélation de Pearson	1	,756**	,803**	,772**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	150	150	150	150
نظيفة العمومي الحضري النقل حافلة	Corrélation de Pearson	,756**	1	,712**	,320**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	150	150	150	150
من تخلو العمومي الحضري النقل حافلة والأوساخ الروائح	Corrélation de Pearson	,803**	,712**	1	,386**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	150	150	150	150
تصدر لا العمومي الحضري النقل حافلة السّير أثناء الضجيج	Corrélation de Pearson	,772**	,351**	,386**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150
تصدر لا العمومي الحضري النقل حافلات كثيرا ملوث غاز	Corrélation de Pearson	,771**	,320**	,404**	,643**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

➤ الصدق الداخلي لأبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

Corrélations

		الكلية_الدرجة للاستبيان	الخدمة_عرض	الوصول_سهولة	المعلومة	المدة	بالزبون_الاهتمام	الرفاهية	الأمن	البيئي_الأثر
الاستبيان_الكلية_الدرجة	Corrélation de Pearson	1	,646**	,213**	,388**	,598**	,548**	,460**	,596**	,548**
	Sig. (bilatérale)		,000	,009	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
الخدمة_عرض	Corrélation de Pearson	,646**	1	,275**	,139	,160	,142	,211**	,165*	,113
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,089	,050	,084	,010	,044	,167
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
الوصول_سهولة	Corrélation de Pearson	,213**	,275**	1	,174*	-,079	-,180*	,049	-,143	-,146
	Sig. (bilatérale)	,009	,001		,033	,338	,028	,552	,081	,076
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
المعلومة	Corrélation de Pearson	,388**	,139	,174*	1	,097	,061	-,134	,294**	,039
	Sig. (bilatérale)	,000	,089	,033		,238	,462	,102	,000	,633
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
المدة	Corrélation de Pearson	,598**	,160	-,079	,097	1	,368**	,251**	,321**	,383**
	Sig. (bilatérale)	,000	,050	,338	,238		,000	,002	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
بالزبون_الاهتمام	Corrélation de Pearson	,548**	,142	-,180*	,061	,368**	1	,110	,372**	,396**
	Sig. (bilatérale)	,000	,084	,028	,462	,000		,179	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
الرفاهية	Corrélation de Pearson	,460**	,211**	,049	-,134	,251**	,110	1	,241**	,195*
	Sig. (bilatérale)	,000	,010	,552	,102	,002	,179		,003	,017
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
الأمن	Corrélation de Pearson	,596**	,165*	-,143	,294**	,321**	,372**	,241**	1	,253**
	Sig. (bilatérale)	,000	,044	,081	,000	,000	,000	,003		,002
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150

البيئي_الأثر	Corrélation de Pearson	,548**	,113	-,146	,039	,383**	,396**	,195*	,253**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,167	,076	,633	,000	,000	,017	,002	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (03): معاملات الثبات.
➤ معامل الثبات الكلي للاستبيان:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,816	36

➤ معامل الثبات للبعد الأول:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,755	8

➤ معامل الثبات للبعد الثاني:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,723	4

➤ معامل الثبات للبعد الثالث:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,849	4

➤ معامل الثبات للبعد الرابع:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,652	4

➤ معامل الثبات للبعد الخامس:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,700	4

➤ معامل الثبات للبعد السادس:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,643	4

➤ معامل الثبات للبعد السابع:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,712	4

➤ معامل الثبات للبعد الثامن:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,779	4

الملحق رقم (04): البيانات الشخصية.

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	79	52,67	52,67	52,67
	أنثى	71	47,33	47,33	100,00
	Total	150	100,00	100,00	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25 سنة	66	44,00	44,00	44,00
	من 25 إلى أقل من 45 سنة	80	53,33	53,33	97,33
	من 45 إلى أقل من 65 سنة	4	2,67	2,67	100,00
	Total	150	100,00	100,00	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو أقل	35	23,33	23,33	23,33
	جامعي	107	71,33	71,33	94,67
	دراسات عليا	8	5,33	5,33	100,00
	Total	150	100,00	100,00	

الوضعية المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	طالب	81	54,00	54,00	54,00
	موظف	35	23,33	23,33	77,33
	أعمال حرة	21	14,00	14,00	91,33
	بطل	9	6,00	6,00	97,33
	متقاعد	4	2,67	2,67	100,00
	Total	150	100,00	100,00	

		الدخل			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 13000 دج	98	65,33	65,33	65,33
	من 13000 إلى أقل من 26000 دج	12	8,00	8,00	73,33
	من 26000 إلى أقل من 39000 دج	22	14,67	14,67	88,00
	من 39000 إلى أقل من 52000 دج	14	9,33	9,33	97,33
	من 52000 دج فما فوق	4	2,67	2,67	100,00
	Total	150	100,00	100,00	

الملحق رقم (05): بيانات أبعاد جودة خدمة النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتواجد محطات النقل الحضري العمومي بالأماكن المناسبة.	150	3,313	1,22686
تلتزم حافلة النقل الحضري العمومي بمواقف الصعود والنزول.	150	3,200	1,24243
تغطي شبكة النقل الحضري العمومي كل المناطق.	150	2,560	1,23961
تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الذهاب إلى المؤسسات الاستشفائية.	150	3,420	1,24388
تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق إلى المراكز التعليمية.	150	3,467	1,12128
تمكنني حافلة النقل الحضري العمومي من الالتحاق بأماكن العمل.	150	3,433	1,04539
أستخدم حافلة النقل الحضري العمومي لملائمة سعر التذكرة للقدرة الشرائية.	150	3,507	1,10366
أدفع نفس سعر التذكرة الذي يدفعه الآخرون عند استخدام الحافلة.	150	3,947	1,10997
عرض الخدمة	150	3,356	,70944
مواقف حافلات النقل الحضري العمومي قريبة من مسكني	150	2,427	1,03202
مواقف حافلات النقل الحضري العمومي مهيأة للانتظار.	150	2,187	,86223
تتوفر حافلات ومواقف النقل الحضري العمومي على أماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.	150	1,993	,62923

تلتزم حافلة النقل الحضري العمومي بالتوقف أمام الموقف الخاص بها.	150	2,293	1,07782
سهولة الوصول	150	2,225	,67788
أمتلك معلومة مسبقة حول المسار الذي تسلكه حافلة النقل الحضري العمومي.	150	3,387	,93253
أمتلك معلومات مسبقة حول الجدول الزمني لسير حافلة النقل الحضري العمومي.	150	3,347	,94113
أمتلك معلومة عن جودة ومستوى الخدمات في حافلة النقل الحضري العمومي.	150	3,100	,97451
المعلومات حول خدمة التّنقل بحافلات النقل الحضري العمومي متاحة للجميع.	150	3,273	1,04205
المعلومة	150	3,277	,80797
تحتزم حافلات النقل الحضري العمومي الجدول الزمني لتتقلاتها.	150	3,173	1,18575
تغطي حافلات النقل الحضري العمومي احتياجات الزبائن على مدار اليوم.	150	3,133	1,15082
مدة انتظاري في موقف حافلات النقل الحضري يجعلني أصل في الوقت المناسب.	150	2,400	1,18151
احترام حافلات النقل الحضري العمومي للمدة المستغرقة في التّنقل يساعدي على قضاء حوائجي.	150	2,907	1,23889
المدة	150	2,903	,83183
يولي عاملو حافلات النقل الحضري العمومي اهتماما بدوي الاحتياجات الخاصة.	150	3,160	1,10569
يتّصف العاملون في حافلة النقل الحضري العمومي بأخلاق عالية وروح مرحة.	150	2,887	1,10239
يتضامن عاملو حافلات النقل الحضري العمومي مع عديمي الدخل.	150	2,727	1,15797
لا يوجد تمييز من طرف عاملو حافلات النقل الحضري في التعامل مع الزبائن.	150	3,087	1,18115
الاهتمام بالزبون	150	2,965	,82537
تتوفر حافلة النقل الحضري العمومي على وسائل التهوية والتدفئة.	150	2,173	1,03461
في حالة وجود ازدحام في حافلة النقل الحضري العمومي يتضامن الراكبون مع ذوي الاحتياجات الخاصة ويسمحون لهم بالجلوس مكانهم.	150	3,413	1,24882

سائق حافلة النقل الحضري العمومي يحترم قوانين المرور.	150	3,013	1,16427
هناك تدخل سريع لأصحاب حافلات النقل الحضري العمومي لمعالجة أي خلل طارئ أثناء التنقل.	150	2,893	1,08774
الرفاهية	150	2,873	,78990
تلتزم حافلات النقل الحضري العمومي بتوفير وسائل الوقاية من الحوادث.	150	3,247	1,03585
تتوفر حافلات النقل الحضري العمومي على مختلف أجهزة الأمن الضرورية	150	3,047	1,05128
توفر حافلة النقل الحضري العمومي خدمة النقل في جو آمن يخلو من الاعتداءات (لفظية، جسدية) .	150	2,880	1,23658
يتصف سائق حافلة النقل الحضري العمومي بروح المسؤولية أثناء السياقة.	150	3,340	1,14593
الأمن	150	3,128	,82063
حافلة النقل الحضري العمومي نظيفة	150	2,693	1,10488
حافلة النقل الحضري العمومي تخلو من الروائح والأوساخ.	150	2,680	1,18899
حافلة النقل الحضري العمومي لا تصدر الضجيج أثناء السير.	150	2,273	1,18660
حافلات النقل الحضري العمومي لا تصدر غاز ملوث كثيرا	150	2,540	1,21307
الأثر البيئي	150	2,547	,91060
الدرجة الكلية للاستبيان	150	2,959	,40827
N valide (liste)	150		

قيم اختبار (ت) لعينة واحدة:

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الخدمة_عرض	6,143	149	,000	,35583	,2414	,4703
الوصول_سهولة	-14,002	149	,000	-,77500	-,8844	-,6656
المعلومة	4,194	149	,000	,27667	,1463	,4070
المدة	-1,423	149	,157	-,09667	-,2309	,0375
بالزبون_الاهتمام	-,519	149	,604	-,03500	-,1682	,0982
الرفاهية	-1,964	149	,051	-,12667	-,2541	,0008
الأمن	1,915	149	,057	,12833	-,0041	,2607
البنني_الأثر	-6,097	149	,000	-,45333	-,6002	-,3064
للاستبيان_الكلية_الدرجة	-1,233	149	,219	-,04111	-,1070	,0248

ت الجدولية = 1,984

الملحق رقم (06): اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الاستبيان.

	Tests de normalité					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
عرض_الخدمة	,074	150	,043	,987	150	,164
سهولة_الوصول	,317	150	,000	,846	150	,000
المعلومة	,222	150	,000	,780	150	,000
المدة	,070	150	,069	,987	150	,155
الاهتمام_بالزبون	,110	150	,000	,965	150	,001
الرفاهية	,126	150	,000	,967	150	,001
الأمن	,123	150	,000	,957	150	,000
الأثر_البيئي	,089	150	,005	,970	150	,003
الدرجة_الكلية_للاستبيان	,053	150	,200*	,992	150	,537

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق رقم (07): نتائج اختبار (T) لفرضيات الدراسة:

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الخدمة_عرض	6,143	149	,000	,35583	,2414	,4703
الوصول_سهولة	-14,002	149	,000	-,77500	-,8844	-,6656
المعلومة	4,194	149	,000	,27667	,1463	,4070
المدة	-1,423	149	,157	-,09667	-,2309	,0375
بالزبون_الاهتمام	-,519	149	,604	-,03500	-,1682	,0982
الرفاهية	-1,964	149	,051	-,12667	-,2541	,0008
الأمن	1,915	149	,057	,12833	-,0041	,2607
البنني_الأثر	-6,097	149	,000	-,45333	-,6002	-,3064
للاستبيان_الكلية_الدرجة	-1,233	149	,219	-,04111	-,1070	,0248

اختبار الفروق.

الملحق رقم (08): اختبار (T) بالنسبة لمتغير الجنس.

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجة_الكلية_للاستبيان ذكر	79	2,9511	,40102	,04512
أنثى	71	2,9675	,41888	,04971

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الدرجة_الكلية_للاستبيان	Hypothèse de variances égales	,002	,964	-,245	148
	Hypothèse de variances inégales			-,244	144,703

الملحق رقم (09): تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير السن.

ANOVA

الدرجة_الكلية_للاستبيان

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,062	2	,031	,184	,832
Intragroupes	24,774	147	,169		
Total	24,836	149			

الملحق رقم (10): تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي.

ANOVA

الدرجة_الكلية_للاستبيان

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,028	2	,514	3,174	,045
Intragroupes	23,808	147	,162		
Total	24,836	149			

الملحق رقم (11): تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الوضعية المهنية.

ANOVA

الدرجة_الكلية_للاستبيان

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	2,632	4	,658	4,297	,003
Intragruppes	22,204	145	,153		
Total	24,836	149			

الملحق رقم (12): تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الدخل.

ANOVA

الدرجة_الكلية_للاستبيان

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,181	4	,295	1,810	,130
Intragruppes	23,655	145	,163		
Total	24,836	149			