

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

**أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية
دراسة حالة ولاية جيجل**

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية
تخصص: تسويق خدمات

إشراف الأستاذة:

- درويش صفية

إعداد الطالبتين:

- فردوح خالد

- فنطازي فارس

اعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ: سعيود عارف
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الأستاذة: درويش صفية
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذة: بولعسل سامية

السنة الجامعية: 2018 - 2019



شكر و عرفان

قال تعالى: ﴿ فَادْكُرُونِيْ اَذْكُرْكُمْ وَاَشْكُرُوا لِيْ وَلَا تَكْفُرُوْنَ ﴾ البقرة الآية 152

نتقدم بالشكر والحمد والثناء إلى المولى عز وجل صاحب النعمة والجلال والإكرام الذي وفقنا وأعاننا وقدرنا على إتمام هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر والعرفان الجميل للأستاذة "درويش صفية" على صبره وكل ما قدمه لنا من نصائح وتوجيهات و لم ينخل علينا بجهدده ووقته خلال فترة إعدادنا لهذه المذكرة "إليك منا كل التقدير والاحترام والامتنان، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كافة أساتذتنا الكرام وكل من ساعدنا في انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة طوال الفترة الدراسية.

قائمة

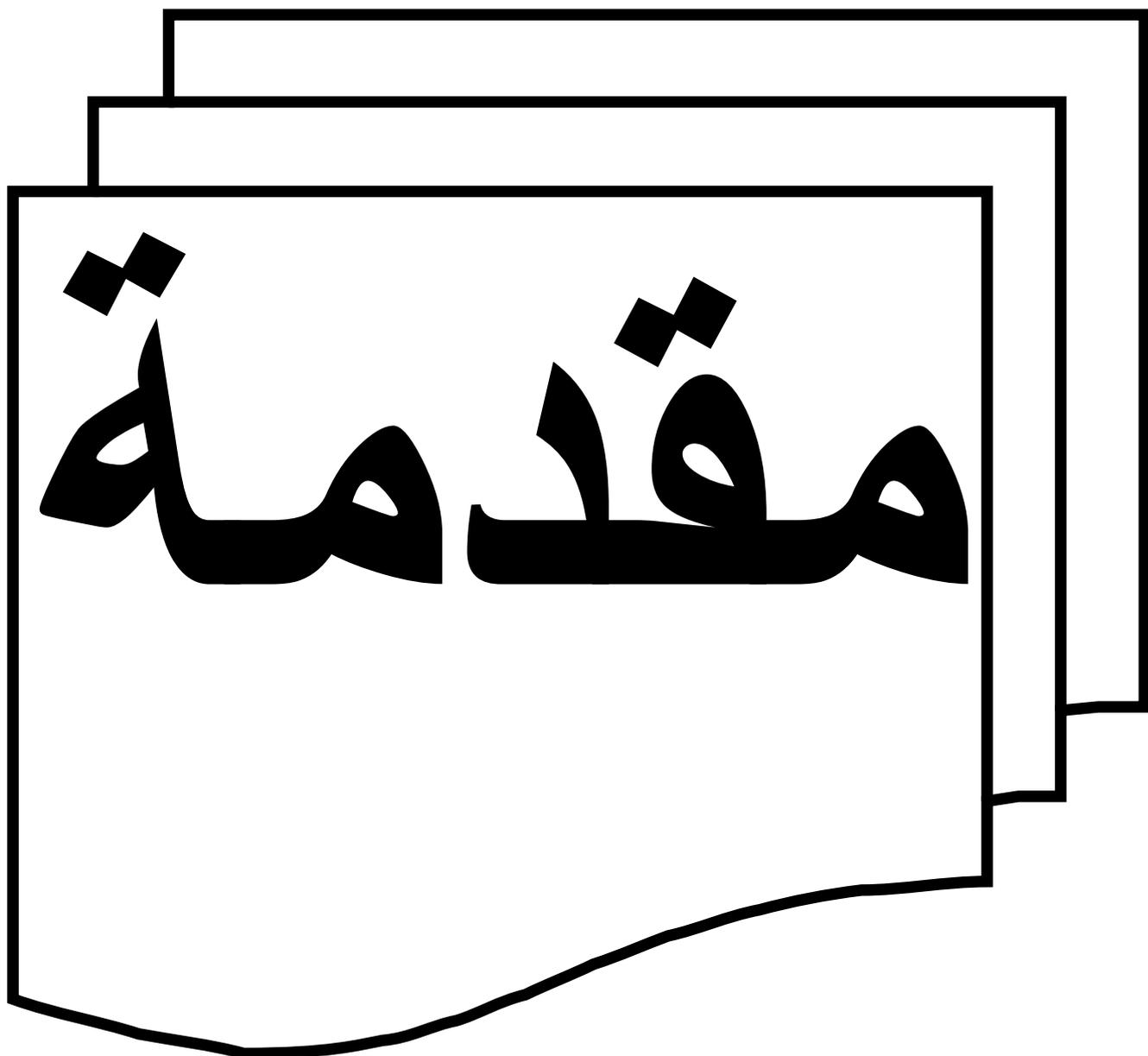
المحتويات

قائمة

الجداول

قائمة

الأشكال



مفتمة

وجهت متغيرات البيئة العالمية الجديدة فلسفة اقتصاديات العديد من الدول على اختلاف مستوى التقدم فيها إلى ضرورة تبني فكرة الإبداع والتطوير في مختلف الممارسات التنموية، سواء ارتبط الأمر بقطاع معين في حد ذاته، أو بالإبداع في اختيار البدائل التنموية. هنا ظهر قطاع الخدمات كبديل استراتيجي حديث لتفعيل المسار التنموي لكثير من الدول خاصة المتطورة منها، وأصبح يحتل موقعا استراتيجيا في محفظة التنمية، وفي نفس المستوى من الأهمية مقارنة بقطاع الصناعة والزراعة، وربما يفوقها أهمية خاصة إن تعلق الأمر بصناعة السياحة.

النتائج الهامة التي تم تحقيقها في صناعة السياحة على المستوى العالمي والتجارب الرائدة للعديد من دول العالم المتقدمة والنامية في هذا القطاع والتي بدأت تعطي ثمارها على أكثر من صعيد جعلت من السياحة أحد أهم القطاعات المعول عليها للمساهمة في رفع النمو الاقتصادي ومن ثم تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المنشودة، كما تمثل أحد أهم الصادرات الخدمية ذات التأثير الكبير في ميزان المدفوعات، وهي من الأنشطة التي تسهم بفعالية في زيادة الناتج المحلي وزيادة إيرادات النقد الأجنبي وهكذا لم تبق السياحة مجرد نزهة أو ترفيه بل أصبحت صناعة تصديرية تضع الدول على أساسها الإستراتيجيات التنموية.

استوعبت الكثير من الجهات لاسيما منها ولاية جيجل الأهمية التنموية للسياحة، فاعلنت السلطات الوصية من خلال المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لأفاق 2030 عن نظرتها للتنمية السياحية في إطار التنمية المستدامة، وذلك بنتمين مختلف المقومات السياحية، تطوير الطاقة الاستيعابية كما ونوعا وتقديم التسهيلات للمستثمرين في جميع القطاعات المرتبطة بالسياحة من اهمها قطاع النقل، خاصة قطاع النقل الحضري الجماعي وذلك لتنفيذ المزيد من الاستثمارات في الهياكل القاعدية للنقل وزيادة جودتها، وهذا إذا ما أرادت الدخول بقوة والتمركز في السوق السياحي . من هنا جاءت هذه الدراسة التي تسعى إلى تقييم جودة خدمات النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل ودراسة دورها في تحقيق الجاذبية السياحية.

وعليه تتلخص مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى تساهم جودة النقل الحضري الجماعي في تحقيق الجاذبية السياحية بولاية جيجل؟

الأسئلة الفرعية

يندرج ضمن التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما المقصود بالنقل الحضري الجماعي؟
- ما هي ابعاد جودة النقل الحضري الجماعي؟
- ما هو التأثير الناتج لجودة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية بولاية جيجل؟

فرضيات الدراسة

تقوم الدراسة على فرضيتين رئيسيتين:

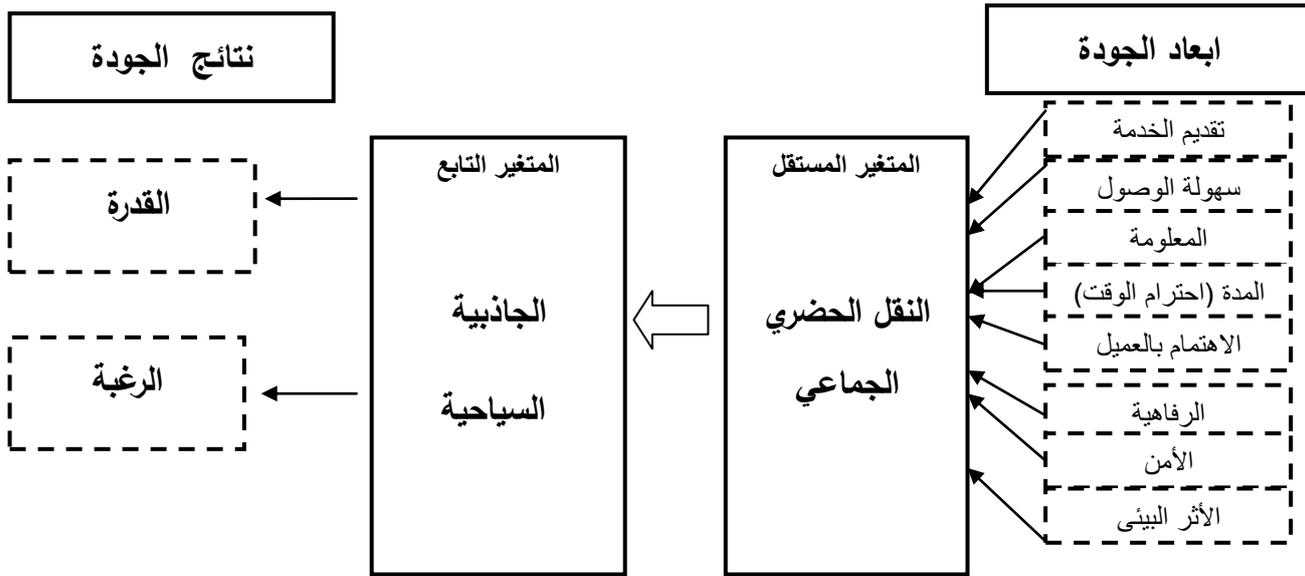
- خدمة النقل الحضري الجماعي للأشخاص ذات جودة بولاية جيجل؛
- جودة خدمة النقل الحضري الجماعي للأشخاص تؤثر على الجذب السياحي بولاية جيجل.

نموذج الدراسة

بناء على الإشكالية المطروحة وفرضيات الدراسة نقترح النموذج التالي الذي يبسط طبيعة العلاقة بين

متغيراتها والتعريف بمختلف الأبعاد المتصلة بكل متغير :

الشكل رقم (01): النموذج المقترح للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- دراسة وضع قطاع النقل الحضري الجماعي للأشخاص بولاية جيجل؛
- تقييم جودة خدمة النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل؛
- إبراز الدور الذي تلعبه خدمات النقل الحضري في جذب السياح وتقديم اقتراحات لتعزيز هذا الدور.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من أهمية كل من القطاع السياحي وقطاع النقل، وكذا أهمية جودة النقل الحضري الجماعي كأحد مقومات الجذب السياحي التي تميز الوجهات السياحية، وعليه نرى أن مساهمتنا من خلال هذه الدراسة العلمية الجادة تسمح برصد ووضع تصور حول جودة النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل من حيث أبعادها وآثارها على الجذب السياحي، وبالتالي إضافة جديدة للبحوث الاقتصادية التي تتناول قضايا السياحة بولاية جيجل.

مبررات اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع نوجزها فيما يلي:

- تماشي الموضوع مع تخصص الدراسة تسويق خدمات؛
- الميل الشخصي للموضوع والاهتمام به؛
- قلة البحوث والدراسات التي عالجت موضوع أثر خدمات النقل الحضري على الجاذبية السياحية بولاية جيجل؛
- إضافة جديدة للبحوث الاقتصادية التي تتناول موضوع النقل وعلاقته بالسياحة.

منهج الدراسة

قصد اختبار مدى صحة الفرضيات سنعتمد على المنهج الوصفي والتحليلي، بهدف وصف التعريف بمتغيرات الدراسة وتحليل مختلف أبعادها، مع تقييم جودة خدمة النقل الحضري الجماعي ودراسة اثرها على الجذب السياحي بولاية جيجل، باستخدام أساليب المعالجة الإحصائية والاستعانة بمجموعة من المصادر المختلفة تتمثل في الكتب الأكاديمية، الدوريات المتخصصة، الرسائل الجامعية والمنشورات الوطنية والدولية،

إضافة إلى المواقع الالكترونية والملتقيات العلمية، فضلا عن الاستبيان الموجه للسياح مستخدمي النقل الحضري الجماعي.

حدود الدراسة

➤ **الحدود الزمانية:** تتعلق بفترة الدراسة الممتدة من شهر ديسمبر 2018 إلى غاية أواخر شهر ماي 2019؛

➤ **الحدود المكانية:** تتعلق بمكان إجراء الدراسة وهي السياحي المتعاملين مع النقل الجماعي الحضري بولاية جيجل.

الدراسات السابقة

لقد تم التطرق لهذا الموضوع من طرف عدد من الباحثين الذين تناولوه من جوانب مختلفة، نذكر بعضها فيما يلي:

_قطاع النقل بين ضروريات التنمية المحلية والتزامات التنمية المستدامة في الجزائر.

_أثر تطور خدمات النقل على التنمية المستدامة.

صعوبات الدراسة

من بين صعوبات الدراسة نذكر:

➤ نقص المراجع التي تتناول الموضوع؛

➤ عدم وجود استجابة من قبل بعض المعنيين بملاً الاستمارة.

هيكل الدراسة

من أجل تحليل ومعالجة موضوع الدراسة في جانبها النظري والتطبيقي ارتأينا إتباع خطة متدرجة في

التحليل ننتقل فيها من المستوى العام إلى المستوى الخاص وتبعاً لذلك قسمت الدراسة إلى جزأين:

• **الجزء الأول:** تتم فيه الدراسة النظرية دور جودة خدمات النقل الحضري الجماعي في تحقيق الجاذبية السياحية حيث ينقسم إلى فصلين:

- **الفصل الأول:** تنصب فيه الدراسة على الخلفية النظرية لجودة خدمة النقل الحضري الجماعي، وذلك بعد

تقديم مفاهيم عامة حول النقل الحضري الجماعي وأبعاد جودته؛

- **الفصل الثاني:** يتمحور حول الجاذبية السياحية وذلك من خلال عرض مفاهيم حول السياحة ومقومات

الاجذب السياحي، وبعدها توضيح اثر جودة خدمات النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية.

• **الجزء الثاني:** سيتم فيه تعزيز الجانب النظري بدراسة تطبيقية حول دور جودة خدمة النقل الحضري على

جودة الجاذبية السياحية - دراسة حالة ولاية جيجل - وينقسم إلى:

➤ **الفصل الثالث** خصصناه لتقديم واقع وافاق النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل، ثم توضيح الإجراءات

المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة، وأخيرا تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

ونختم الدراسة بخاتمة نجيب فيها على كل التساؤلات الواردة في المقدمة ونستعرض فيها أهم

الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، ثم إدراج الاقتراحات والتوصيات.

الفصل الأول: جودة خدمة النقل الحضري الجماعي

المبحث الأول: مدخل إلى النقل الحضري.

المبحث الثاني: النقل الحضري الجماعي للأشخاص.

المبحث الثالث: جودة النقل الحضري الجماعي

تمهيد:

قطاع النقل هو قطاع حيوي وحساس ويولي أهمية كبيرة من طرف الدول خاصة النقل داخل التجمعات السكنية والحضرية، حيث يعمل النقل بصفة عامة والنقل الحضري بصفة خاصة على تسهيل حركة المرور داخل التجمعات الحضرية عن طريق استخدام جميع وسائل النقل الحضري حيث ظهرت منذ القرون الوسطى توجهات النهوض بهذا القطاع ومع تطور المجتمعات زاد الاهتمام بهذا القطاع.

وسنتناول في هذا الفصل الإطار المفاهيمي للنقل عامة والنقل الحضري للأشخاص خاصة ومختلف المفاهيم المتعلقة بخدماته وأنواعه وكذلك جودة خدماته من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: مدخل إلى النقل الحضري.
- المبحث الثاني: النقل الحضري الجماعي للأشخاص.
- المبحث الثالث: جودة النقل الحضري الجماعي.

المبحث الأول: ماهية خدمات النقل

المطلب الأول: مفهوم النقل

الفرع الأول: تعريف النقل

تنوعت التعاريف الواردة بشأن النقل في الأدبيات تبعا لتنوع معايير النقل التي يتميز بها، فكما تناول الدين الإسلامي النقل فإن القوانين الوصفية للمنظمات الدولية والإقليمية والمحلية لم يدخروا جهدا في سبيل إعطاء رؤى مفاهيمية له، حيث يمكن تسليط الضوء على البعض منها فيما يلي: (1)

أولا: النقل في الإسلام

ذكر النقل في القرآن الكريم موضحا وسائل النقل التي كان يعتمد عليها الإنسان في تنقلاته ونقل بضائعه ومختلف حاجاته، حيث كانت الوسيلة الأكثر شيوعا هي الحيوان.

قال الله تعالى: "وَلَكُمْ فِيهَا جَمَالٌ حِينَ تُرْتَحُونَ وَحِينَ تَسْرَحُونَ ﴿٦﴾ وَتَحْمِلُ أَثْقَالَكُمْ إِلَىٰ بَلَدٍ لَّمْ تَكُونُوا بَلِغِيهِ إِلَّا بِشِقِّ الْأَنْفُسِ ﴿٧﴾ إِنَّ رَبَّكُمْ لَرَءُوفٌ رَّحِيمٌ ﴿٨﴾ وَالْخَيْلَ وَالْبِغَالَ وَالْحَمِيرَ لِتَرْكَبُوهَا وَزِينَةً وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٩﴾" (2).

وقوله تعالى: "وَالَّذِي خَلَقَ الْأَزْوَاجَ كُلَّهَا وَجَعَلَ لَكُم مِّنَ الْفَلَكَ وَالْأَنْعَامِ مَا تَرْكَبُونَ ﴿١٢﴾ لِتَسْتَوُوا عَلَىٰ ظُهُورِهِ ثُمَّ تَذْكُرُوا نِعْمَةَ رَبِّكُمْ إِذَا اسْتَوَيْتُمْ عَلَيْهِ وَتَقُولُوا سُبْحَانَ الَّذِي سَخَّرَ لَنَا هَذَا وَمَا كُنَّا لَهُ مُقْرِنِينَ" (3).

(1) القرآن ووسائل النقل_احياء عن الموقع blog_past_، Abuzurayk.blogspot.com يوم 30 04 2019-على الساعة(11.50)

(2) سورة النحل الآيات 5، 6، 7، 8.

(3) سورة الزخرف الآيات 12، 13.

ثانيا: النقل في القوانين الوضعية

هناك عدة تعاريف أعطيت للنقل ومن هذه التعاريف:

1- تعريف مجمع اللغة العربية: ويعرف مصطلح النقل بأنه العملية التي يتم بها تغيير مكان الأشخاص والسلع بواسطة وسائل عدة في البر والبحر والجو، وهذا التعريف عام وظاهري أي أنه ناقص ولا يعرف النقل تعريفا واضحا. (1)

2- يعرفه وينسون بامفورد كالتالي: يتعلق النقل بحركة الأشخاص والسلع لغرض معين وهو تعريف إقتصادي، حيث أن الطلب على النقل مشتق من تسهيل حركة الأشخاص والبضائع أي أنه عامل من عوامل الإنتاج. إذ يتضح لنا من خلال هذا التعريف ان وينسون اهتم بالجانب الاقتصادي دون الجوانب الأخرى.

3- من الناحية القانونية: عرفه المشرع الجزائري أنه يعد نقلا كل نشاطا ينقل بواسطة شخص طبيعي أو معنوي أشخاصا أو بضائع من مكان لآخر على متن مركبة مهما كان نوعها، فالمشرع الجزائري عرف النقل بشكل قانوني.

4- من الناحية الاقتصادية: يمكن تعريفه على أنه نشاط إقتصادي يتضمن حركة الأشخاص والبضائع والمعلومات ورؤوس الأموال والاتصالات بين مراكز عرضها ومراكز الطلب عليها محليا أو دوليا بإستخدام وسائط مختلفة في إطار تنظيمي تقني ومعلوماتي ، فالاقتصاديون عرفوا النقل ضمن العملية الاقتصادية اي في محتوى عناصره فقط. (2)

وهنا يمكن أن نعطي تعريف شامل للنقل وهو أن هذا الأخير هو عبارة عن نشاط يتم عن طريق أشخاص معنويين أو طبيعيين بإستخدام وسائط نقل متعددة وذلك لنقل الأشخاص اي خلق منفعة مكانية وزمانية والتي تساهم في تحسين وتطوير شتى المجالات الاقتصادية، الصناعية، الفلاحية والإجتماعية... إلخ، فالنقل هو العنصر المكمل والمدعم بدرجة كبيرة لكل نشاط وهو بمثابة علامة وصل بينها نظرا لأهميته وخصائصه المميزة.

(1) محمد حميدان قديد، تخطيط النقل عن الموقع 2009 www.ao/acdemy.or يوم 209/02/28، على الساعة 13:30.

(2) Mohamed cherif fatma zahra, glassaise des terms chés du transport maritime, office des dublication universitaires, 2009.page 18.

الفرع الثاني: خصائص خدمات النقل

أولاً: من ناحية الطلب:

تتمثل خصائص النقل من جانب الطلب فيما يلي: (1)

- 1- **الطلب على خدمات النقل هو طلب محفوظ أو مشتق:** حيث يقصد بذلك أن خدمات النقل بمختلف أنواعها لا تطلب بذاتها بالرغم من أن نشاط النقل مستقل قائم بذاته، وإنما تطلب لتحقيق أغراض مختلفة فنلاحظ أن:
 - طلب الأفراد المسافرين على خدمات النقل هو طلب مشتق من رغبتهم في الانتقال إلى مواقع العمل، أو قصد صفقات التبادل التجاري؛
 - إن الطلب على خدمات نقل البضائع هو طلب مشتق من الرغبة في نقل المواد الأولية والسلع الرأسمالية من أماكن تواجد الأولى وإنتاج الثانية إلى مراكز التصنيع؛
- 2- **إختلاف معدلات الطلب على خدمات النقل البديلة بإختلاف الوقت في زمن أداء خدمة النقل:** تتأثر معدلات الطلب على خدمة النقل بإختلاف فترة وسيلة النقل المستخدمة على إختصار عنصر الزمن الذي تستغرقه رحلة الانتقال من مكان لآخر وتأتي أهمية الوقت المقتصد إنطلاقاً من وجود تكلفة الفرصة البديلة لزمن رحلة الانتقال والتي تخضع في جانب كبير منها للتقييم الشخصي.
- 3- **تباين معدلات الطلب على خدمات النقل وفقاً لإختلاف مستوى النشاط الإقتصادي:** يتصف الطلب على خدمات النقل بالتقلب وعدم الإنتظام ويرجع ذلك إلى وجود إرتباط بين الطلب على خدمات النقل والتقلبات الإقتصادية من رواج وكساد فيميل الطلب على نقل البضائع إلى الزيادة في فترات الرواج الإقتصادي نتيجة للتوسع في مراكز الإنتاج والإستهلاك أو إضافة مواقع إنتاج ومناقد تسويقية جديدة.
- 4- **التقلبات (اليومية- الأسبوعية - الموسمية) في معدلات الطلب على خدمات النقل:**
 - التقلبات اليومية: تنقسم معدلات الطلب على خدمات النقل بغرض السفر أو بغرض نقل البضائع، بالنسبة للطلب على خدمات النقل بغرض السفر، نلاحظ تقلب المعدلات لإختلاف:
 - مناطق تركيز القوى العاملة (بعدها أو قربها على مراكز الإنتاج)؛

(1) سميرة إبراهيم محمد أيوب، إقتصاديات النقل دراسة تمهيدية، الدار الجامعية النشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص ص 24-34.

- إختلاف مواعيد العمل والدراسة (أوقات الذروة)؛

التقلبات الأسبوعية: ويعتبر الطلب على خدمات النقل بغرض السفر للعمل أو قضاء الإجازة الأسبوعية، وتعتمد تلك التقلبات ومعدلاتها على نظام وقوانين العمل ودورة الإنتاج الأسبوعية.

التقلبات الموسمية: تتنوع التقلبات الموسمية في الطلب على خدمات النقل بغرض السفر وفقا لنظام التعليم المتبع ومدى تركيز العملية في حصول دراسة مقربة.

ثانيا: من حيث العرض:

تتمثل خصائص النقل من حيث العرض فيما يلي (1):

1- إختلاف تكاليف عرض خدمات النقل بإختلاف وسيلة النقل المستخدمة: تتضمن تكاليف عرض خدمات نقل الركاب كافة المبالغ المدفوعة للنقل (تكلفة المقعد، تكلفة المكيف، تكلفة فارق السرعة)، كما تتضمن أيضا تكاليف عرض خدمات نقل البضائع المنفقة عدة تكاليف مثل تكاليف الشحن والتأمين والتخزين أثناء عملية النقل.

2- عرض خدمات النقل يتصف بحجم القابلية للتخزين والتجزئة: عدم القابلية للتخزين ويقصد بذلك أن خدمات النقل يتم إستهلاكها بعد إنتاجها تماما أي أنها آنية، اما عدم القابلية للتجزئة: ويقصد بذلك أنها تقدم بصورة مستقلة ومتتابعة حيث يبدأ عرض هذه الخدمات من نقطة الإنطلاق إلى نقطة الوصول بشكل لا يتجزأ.

3- إختلاف معدلات عرض خدمات النقل وفقا لتباين وسيلة النقل في إنجاز الخدمة: وتعرف هذه الخاصية بالإعتمادية ويقصد بذلك تباين حجم العروض من خدمات النقل عبر وسائل النقل المختلفة بحيث يرجع هذا إلى إختلاف طاقة النقل بالنسبة لكل وسيلة، ومدى تأثرها بالعوامل والظروف الطبيعية والإقتصادية.

4- إختلاف عرض خدمات النقل من حيث معدل تكرار الخدمة وإنجازها على وجه كامل: ويقصد بذلك إختلاف وسائل النقل من حيث قدرة كل منها على تكرار أداء الخدمة نوعا وكما.

(1) المرجع السابق، ص ص 32، 34.

الفرع الثالث: أهمية النقل:

يقاس مدى تطور وتقدم الأمم بمدى تطور النقل والمواصلات وفعاليتها الإقتصادية والإجتماعية والسياسية والأمنية فالتناسب طردي ووثيق بين الأبعاد العرقية والحضارية وحركة تنقل المجتمع، وعليه يمكن إبراز أهمية النقل في النقاط والمجالات التالية:

أولاً: الأهمية الإقتصادية:

تستحوذ فعاليات النقل والمواصلات على النصيب الأوفر من الفعاليات الإقتصادية العالمية من حيث كونها قطاع خدمي رائد له القدرة على إستحداث فعاليات للقطاعات الأخرى من خلال⁽¹⁾:

- توليد الناتج القومي؛
- توفير فرص العمالة؛
- إستقطاب الإستثمارات المربحة؛
- توسيع العلاقات الإقتصادية الدولية؛
- أمثلية إستغلال الموارد والإمداد العمراني؛
- التوسع الزراعي والتوصل الصناعي؛
- دعم البنى الأساسية؛
- الإسهام بفعالية في برامج التصحيحات الهيكلية؛
- إعمار المناطق النائية؛

ثانياً: الأهمية الإجتماعية

أصبحت المسافات تقاس على أساس الزمن وليس الأميال والكيلومترات حيث برزت أهمية النقل في الجانب الإجتماعي بشكل كبير وجد مؤثر وتتضح هذه الأهمية في عدة جوانب نذكر أهمها:

- النقل والهجرة والتحركات السكانية (البعد الديموغرافي)؛
- النقل والروابط الإجتماعية والعلاقات الإنسانية؛

(1) حميد سليمان المشوحي، إقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003، ص،ص90،93.

- إنتقال القوى العاملة والسياحة والسفر الدولي؛
- النقل ومواجهة الآثار السلبية للمشكلات الإجتماعية؛

ثالثاً: الأهمية السياسية

تتمثل أهمية النقل السياسية في بسط سيادة الدولة على أراضيها وذلك من خلال:

- حماية حدودها ومنافذها.
- حماية بواباتها البرية والبحرية والجوية.
- حماية مياهاها الإقليمية ومجالها الجوي.
- سلامة الأراضي.
- حماية الممتلكات والموارد.
- تحقيق ذاتية وهوية الدولة.
- إبراز قدرتها في السرعة لمواجهة أي مخاطر ومشاكل طارئة من أجل معالجتها.

المطلب الثاني: مفاهيم حول النقل الحضري

الفرع الأول: تعريف النقل الحضري

النقل الحضري يضم جميع وسائل النقل التي تتلاءم مع خصائص الوسط الحضري كالكثافة السكانية والتي تتطلب تنظيمًا جيدًا كحركة المرور وتواجد الأنشطة الاقتصادية الرئيسية التي تجعل من المدينة مكانًا لاستقبال الحركة وغيرها من الخصائص التي تشكل قيودًا من شأنها التأثير على سياسة النقل الحضري المتبعة.

أيضًا النقل الحضري هو وسيلة هامة للربط بين نقاط التجمع العمراني وهو الشريان الواصل بينهما، فضلًا عن كونه المحرك الأساسي للمجتمع السكاني الحضري حيث يهدف إلى إعطاء ديناميكية واستمرارية للحياة في المدينة بمختلف تشكيلاتها ويرمي النقل الحضري لضمان القيام بجميع عمليات النقل اللازمة لكل المستعملين المرتبطة بمتطلبات حياتهم المدنية. (1)

(1) عادل عبد الغني محبوب، سهام صديق خروفة، الاقتصاد الحضري، نظرية وسياسة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2008، ص 115.

إذن النقل الحضري هو مجموعة وسائل النقل الجماعي والفردى التي تسمح بضمان التنقلات داخل التجمعات السكانية الكبيرة للأشخاص وعلى العموم تتكفل بهذا النوع من النقل مؤسسات عمومية وخاصة حضرية مختصة بنقل الأشخاص مقابل مبالغ مالية محدودة وشغل في أوقات محدودة عبر المسالك المخصصة، لها نقاط توقف ومحطات معينة وذلك لخلق منفعة في الزمان والمكان بواسطة شخص طبيعي أو معنوي يضمن التحول الفيزيائي للأشخاص في مجال المحيط الحضري على مستوى مركبة معدة لهذا الغرض ولمسافة مقبولة وذلك وفقا لخطة تغطي الاحتياجات وتحقق التكامل والانسجام، ونستنتج منها هذا:

- الكلام عن النقل الحضري يقتضي وجود خدمات عمومية و إجتماعية.
- يستوجب وجوب خدمة مدنية
- يجب دفع حقوق التنقل
- وجود وسائل نقل تنقل عدد أكبر من المتنقلين
- تغطي كل أحياء المدينة حسب الإحتياج
- يقتضي توفر وسائل النقل الحضرية كما ونوعا

الفرع الثاني: أهمية النقل الحضري

ترجع الأهمية المتزايدة للنقل الحضري نتيجة لعدة عوامل نذكر أهمها⁽¹⁾:

- 1- **التغيرات التكنولوجية:** التي فرضت على المكلفين تسيير وتنظيم النقل الحضري أخذ المبادرة مبكرا للإستفادة من أي تطورات تكنولوجية لصالح تطوير هذا المجال
- 2- **زيادة أهمية البيئة الخارجية:** حيث يتأثر أداء إدارة النقل بتزايد المنافسة المحلية، العالمية والنظام التشريعي والنظام الإقتصادي ودور النقابات وحدود النقل الحكومي والنظم الضريبية وغير ذلك من التغيرات التي تحدث في المجتمع
- 3- **المحافظة على البيئة:** من بين أهم العناصر هذا العنصر، حيث يتم من خلال المحاور الآتية خفض الحاجة للتنقل، حيث يمكن ذلك من خلال إعادة تخطيط خارطة لإستعمال الأراضي في المدن وفقا لنظرية

(1) علي محمد عبد المنعم هندسة النقل والمرور مبادئ تخطيط النقل والمرور داخل المدن، (الإسكندرية، جامعة الإسكندرية) ص، ص137-138.

التوزيع المركزية، و الاعتماد على وسائل نقل بديلة للسيارات والشاحنات إذ أن تزايد ملكية السيارات الخاصة ارتفع معها معدل الحوادث، كما تعرضت المدن للتلوث نتيجة الضوضاء والغازات المنبعثة من هذه الأخيرة إضافة إلى التلوث البصري الناتج عن زيادة الكثافات المرورية، الإختناقات والإنتظار العشوائي للمركبات.

الفرع الثالث: علاقة النقل الحضري بالمدينة:

النقل الحضري والمدينة كاملان لا يمكن الفصل بينهما لأن السكن أو العيش يقتضي أن ينتقل الإنسان يوميا ويكون ذا حركة دائمة ويمكن التأكد من هذا في تطور وسائل النقل والهيكل القديمة ساهمت بشكل كبير في التوسع العمراني، خلقت في نفس الوقت مسائل متعلقة بعملية توزيع الأعمال بين فضاء المدينة والشبكة الصناعية والتجارية؛ هذه العلاقة الموجودة حسب أنواع المدن والشكل الحضري قد ينتج عنها إشكالية قد سببت هذه الأخيرة فوضى عارمة في وسط المدينة ويصعب حلها بمدى إعتبار المدينة والتنقلات اليومية مسألتين يتبع بعضهما البعض وتخصصان لتأثير متبادل. فإذا كان التنقل يؤثر في إستعمال المجال وتنظيمه وتوجيهه فإنه في التوسع العمراني للمدينة يتم اللجوء المكثف لوسائل النقل سواء الجماعية أو الفردية عامة أو خاصة، بالإضافة إلى ذلك كلما تم اللجوء المكثف لوسائل النقل الحضري فهذا يدفع إلى توفير الطرقات الجيدة التي تكون ذات طاقة إستيعاب كافية لهذه الوسائل كذلك توفير نقاط التوقف والمحطات البرية ومحطات ونقاط التزويد بالوقود والطاقة لهذه الوسائل⁽¹⁾

الفرع الرابع: الحركة الحضرية وأسباب النقل في الوسط الحضري

أولاً: تعريف الحركة الحضرية:

تعتبر تنقلات الأفراد عن الحركة لمختلف الأسباب وتسمح لهم بتلبية حاجاتهم المختلفة والحركة الحضرية بدورها هي مجموع التنقلات في المحيط الحضري متضمنة السبب في ذلك والوسيلة المتخذة، نقطة انطلاق الحركة ووقتها وسببها.⁽²⁾

(1) محمد صالح ربيع العجيلي، جغرافيا النقل الحضري مبادئ رأس الطبعة الأولى، دار مجد اللاوي للنشر والتوزيع، عمان 2015 ص ص 49-52.

(2) سليم بوقنة دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة، جامعة منتوري قسنطينة 2005، ص 109

- كما عرفت المديرية العامة للطرق بفرنسا التنقلات الحضرية على أنها: إمكانية الوصول ويمكن أن تحدد ككمية من المنافع والإستخدامات مع الأخذ في الإعتبار لمستوى العرض لإقامة أسس في تعبيد الطرقات للإستجابة لمختلف التنقلات بكل جاذبية لمكان الوصول الممكن؛⁽¹⁾
- أشار هاذان التعريفان إلى حاجات وذرائع التنقل والوسيلة المتخذة في ذلك والإهتمام بالمنافع التي يمكن كسبها من إستخدام أفضل الطرق وإعداد العرض اللازم لتغطية مختلف التنقلات حيث لم يتم الإشارة إليها من الناحية الإقتصادية والإجتماعية والبيئية؛

ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول أن التنقلات الحضرية هي تنقلات الأفراد داخل المدينة سواء كانت منتظمة(مرنة) لعدة أسباب هي كالعامل وهي مرتبطة كثيرا بالوسائل المستخدمة في ذلك وتعتبر الطرق أحد العناصر المهمة في تسهيل هذه التنقلات التي تعتمد بشكل أساسي في التجمعات السكانية والتجمعات المؤثرة كالمراكز التجارية والخدمة السياحية، أي أنها ذات مكانة هامة، مهما كان أصلها ومقصدها وحجمها من التنقلات تختلف من وقت لآخر على حسب أهمية المنطقة وخصائصها المميزة لها.

ثانيا: أسباب النقل في الوسط الحضري:

إن تعدد أسباب التنقلات الحضرية ونتيجة للحاجات اللامتناهية للأفراد إلا أنه يمكن تحديدها كما يلي⁽²⁾:

- 1- التنقلات الدورية:** هي تنقلات ضرورية ولا بد منها تربط بين مكان العمل ومكان الإقامة هذه التنقلات جلبت أهمية كبيرة في المناطق العمرانية نظرا لكثافتها وإنتظامها، الأمر الذي أدى إلى ضرورة تنظيم النقل داخل التجمع العمراني وهذه التنقلات تتم بدرجة عالية لأنها تتكرر على نحو منتظم وبشكل يومي.
- 2- التنقلات المهنية:** تتمثل هذه التنقلات في التنقلات التي تتعلق بمهنة عمل كل فرد وهذه التنقلات ضرورية طيلة يوم العمل (المقابلات وخدمة العملاء) حجم هذه التنقلات ضعيف بالنسبة لمجمل التنقلات اليومية.
- 3- التنقلات الشخصية:** يقوم بها الأفراد بشكل طوعي وإختياري ونميز ثلاث أنواع منها:

(1) Mamaeidi Ali, problème de l'accessibilité urbain dans les pays du Sahal, était de la mobilité urbain à nianey, Mémoire fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme d'inspecteur principal des transport terrestres, école national d'application des technique des transports terrestres, 2010, p22.

(2) المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية، دور خدمات النقل البري والجوي في تنميتها وتنمية السياحة بولاية ورقلة، عدد 06 جوان 2017، ص 08.

– التنقل من أجل الشراء؛

– التنقل من أجل أعمال شخصية؛

– التنقل للترفيه والتسلية؛

– التنقل من أجل العلاج؛

4- تنقلات دراسية: تتوافق التنقلات الدراسية مع التنقلات لغرض العمل وهي تتعلق كثيرا بتوافر التعليم لكل الأقطار ويستعمل في هذه التنقلات مختلف وسائل النقل الحضري الجماعي.

5- تنقلات لغرض التسلية والترفيه: وهو متعلق بتوفر المراكز المعنية بذلك. من المسارح، آثار، ساحات السينما حدائق عمومية أو خاصة... إلخ، والملاحظ يدرك أن مثل هذه التنقلات ضعيف نظرا لقلّة هذه المراكز وقلة إهتمام الأفراد بهذه النشاطات الترفيهية.

6- التنقل من أجل السياحة: هي تنقلات تتم في الغالب في المدن السياحية، تمتاز بكونها موسمية وخلال أوقات معينة كالأحداث الرياضية إذ ينشأ أثناء حدوثها تنقلات في الوسط الحضري.

المطلب الثالث: أنواع النقل الحضري للأشخاص:

تتنوع وسائل النقل في المدينة حيث تنقسم إلى وسائل النقل الجماعي ووسائل النقل الفردي وهي تتمثل في:

الفرع الأول: وسائل النقل الحضري الفردي:

هناك عدة أنواع لوسائل النقل الحضري الفرديندكر منها الوسائل التالية⁽¹⁾:

أولا: السيارة الخاصة

تعتبر السيارة الخاصة من أهم وسائل النقل إستعمالا كما يعتمد عليها بإمّياز في معظم التنقلات الخاصة المسافات القريبة أو البعيدة، نظرا لمرونتها، لها مجموعة من المزايا مقارنة بالوسائل الأخرى.

(1) شاكر بلخضر دراسته إستطلاعية لمشروع القطار الحضري " ترامواي" حالة مدينة باتنة، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد النقل والامداد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باتنة، 2011، ص ص20، 24.

ثانيا: الدراجة النارية

تعد الدراجة النارية نمط نقل في غاية الأهمية لأنها توفر تقريبا نفس مستوى المرونة الذي توفره السيارة الخاصة، خصوصا من حيث المسار المتبع، تختلف حتما فقط من ناحية الطاقة التحميلية، وتتميز في كونها لا تشغل حيزا حضريا كبيرا، كما أنها أقل استهلاكاً للطاقة.

ثالثا: الدراجة الهوائية

يتزايد استخدام الدراجة الهوائية يوما بعد يوم، يتميز هذا النمط من النقل بأنه وسيلة نقل إقتصادية لا تشغل مكانا كبيرا من الحيز الحضري للمدينة، غير ملوثة إطلاقا للبيئة وتشجع النشاط البدني لسكان المدينة

الفرع الثاني: وسائل النقل الحضري الجماعي

تتوفر العديد من وسائل النقل الحضري الجماعي حيث تختلف من منطقة الى اخرى وسنتطرق للانواع التالية: (1)

أولا: سيارة الأجرة

نمط نقل من الصعب تصنيفه حيث يمكن إعتباره كنمط نقل فردي في حالة نقل راكب واحد فقط، ونمط نقل جماعي في حالة نقل أكثر من راكب وفي الغالب يتم نقل أكثر من راكب واحد عبر سيارة الأجرة لذلك يتم تصنيفها ضمن النقل الجماعي.

ثانيا: الحافلة

الحافلة هي وسيلة النقل الحضري بامتياز في أغلب المدن الصغيرة والكبيرة تسير اغلبها بزيت الديزل أو البنزين ويمكن لبعضها أن تتألف من عدة مفاصل مترابطة ومتصلة بغطاء مرن من أجل زيادة طاقتها التحميلية.

ثالثا: الحافلة الكهربائية

هي حافلة تعمل بالطاقة الكهربائية عوض الديزل، ويتم ذلك وفق شبكة الخطوط الكهربائية، وتعتبر الحافلة الكهربائية حلا بديلا للحافلة العادية والقطار الحضري حيث تجمع بين ميزة الحفاظ على البيئة والتكلفة الأقل.

(1) شريف محمد ماهر تخطيط النقل وسياسته، الدر الجامعية الإسكندرية، 2004 ص ص 80-82 .

رابعاً: حافلة المستوى العالي من الخدمة

هي إحدى أنظمة النقل الخفيف ذات الممرات الخاصة، حيث تقدم مستوى أفضل من الخدمة التي تقدمه الحافلات العادية مع تكلفة أقل من حيث مشاريع إنجاز هياكلها.

خامساً: القطار الحضري

هو أحد وسائل النقل في المدينة وهو عبارة عن عربات مقطورة تسير فوق سطح الأرض، حيث يعمل بالطاقة الكهربائية، وتقع محطاته فوق الأرض، يتم استخدامه إذا كانت مسافة التنقل تزيد عن 2 كلم وتقل عن 10 كلم.

سادساً: قطار الأنفاق

أحد أنواع القطارات الخفيفة، وهو عبارة عن عربات مقطورة موجهة توجيهها آلياً، تتحرك بواسطة الطاقة الكهربائية في مجال مشكل أساساً في أنفاق تتخللها في بعض الأحيان مقاطع على سطح الأرض أغلبها جسور.

سابعاً: القطار

يعتبر وسيلة من وسائل النقل المخصصة للمناطق العمرانية ذات الكثافة السكانية العالية، وهو عبارة عن قطار ذو محرك قوي يعمل بالفحم أو النفط أو الكهرباء، يجر وراءه عربات تتصل به يسير على السكة الحديدية..

المبحث الثاني: النقل الحضري الجماعي للأشخاص

المطلب الأول: تعريف وأهمية النقل الحضري الجماعي للأشخاص

الفرع الأول: تعريف النقل الحضري الجماعي للأشخاص

تعددت التعريف الواردة عن النقل الحضري الجماعي نظراً لخصائصه المميزة له ولأهمية الكبيرة وعليه سوف نستعرض مجموعة من التعاريف: (1)

(1) مازن عبد الرحمن التميمي، جغرافيا الخدمات أسس ومفاهيم، الطبعة الأولى، المكتبة والمجمع الوراثي للنشر والتوزيع، الأردن، 2013 ص 150-152.

هو نشاط للخدمات ينتج منفعة في الزمان والمكان بواسطة شخص طبيعي أو معنوي يضمن التحول الفيزيائي للأشخاص على متن مركبة معدة لهذا الغرض ولمسافة مقبولة. كما عرفه البعض على أنه خدمة نقل الأشخاص بواسطة وسائل النقل الجماعي داخل الوسط الحضري (نقل أكثر من شخصين) لمسافة مقبولة (أكثر من 2 كلم).

كذلك عرفه المشرع الجزائري على أنه يشمل الخدمات المنتظمة للنقل الحضري عبر الطرق في المحيط العمراني للبلديات، وخدمات نقل المسافرين عبر السكك الحديدية داخل المدن وضواحيها المباشرة وكذلك خدمات النقل داخل المدن وضواحيها المباشرة إضافة إلى ذلك مهمة النقل من مقر السكن إلى مقر العمل التي تؤديها مؤسسات داخل التجمعات السكانية الضخمة.⁽¹⁾

إن يمكن القول أن النقل الحضري الجماعي للأشخاص هو نشاط خدماتي لنقل الأشخاص عن طريق شخص طبيعي أو معنوي باستعمال وسائل نقل جماعية حضرية لخلق منفعة زمنية ومكانية، بالإضافة إلى ذلك النقل الحضري الجماعي للأشخاص يقوم بربط الأحياء والتجمعات السكنية ببعضها البعض ويوفّر هذه الخدمات في كل وقت بالكمية والشكل المرغوب فيه.

الفرع الثاني: أهمية النقل الحضري الجماعي

يعتبر النقل من أهم الصناعات التي حدثت في محيطها تطور كبير والتي كان لها أثر ضخم على التطور الاقتصادي عموماً، وتتنضح مكانة النقل الحضري الجماعي في⁽²⁾:

أولاً: الأهمية الاقتصادية

- يؤدي الإتفاق على مشاريع النقل الحضري الجماعي إلى خلق مناصب وفرص عمل جديدة؛
- إستخدام الأراضي والأنشطة التجارية وإتاحة الفرصة لإنشاء المحلات التجارية وإنعاش المحلات الموجودة سابقاً؛
- عامل تأثير على إختيار الأفراد لمكان إقامتهم وعملهم؛
- يسهل تنقل العمالة من أماكن مختلفة سواء كانت بعيدة أو قريبة؛
- توليد دخول إضافية للسياحة هذا ما يؤدي إلى خلق فرص عمل جديدة؛

(1) الجريدة الرسمية الجزائرية، قانون رقم 17/88 يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه الجزائر 1988، 25 ص 785.

(2) سعد الدين العشاوي تنظيم وإدارة النقل، الأسس، المشكلات، الحلول الطبعة الخامسة، دار المريح، الرياض، 2005 ص 97-103.

- إتاحة الفرصة لإقامة مشاريع سياحية جديدة؛
- الحد من استعمال السيارة الشخصية وبالتالي التقليل من التلوث بأنواعه، الإكتضاض، الإزدحام، حوادث المرور وإستخدام الأراضي؛
- يربط بين مختلف المناطق بالمدينة مما يسهل على الأفراد تلبية إحتياجاتهم المختلفة؛

ثانيا: الأهميته الإجتماعية

- اهم ميزة هي أنه يلغي جميع الفرقات التي تكون طبقات المجتمع؛
- يساهم في توطيد العلاقة الإجتماعية بين الأفراد وذلك لأنه يربط بين المناطق المختلفة في المدينة؛
- يساهم في فك العزلة عن المناطق البعيدة عن وسط المدينة أي ضواحيها؛

ثالثا: الأهمية البيئية

- بما أن النقل الحضري الجماعي يساهم في الحد من استعمال السيارة الشخصية هذا ما يؤدي إلى الحفاظ على البيئة بتقليل أثار استعمال السيارة الشخصية حيث أنه:
- يحد من التلوث بأنواعه: تلوث الهواء، الماء، التلوث الصوتي؛
 - يحد من استعمال الأراضي؛
 - يحد من الاستعمال الغير عقلاني للطاقة؛
- هذا بالإضافة إلى أن النقل الجماعي بواسطة القطارات يعتبر صديقا للبيئة بسبب التقليل من إستخدام الطاقة والانبعاثات ويعتبر أقل تخريب للمساحات الخضراء على عكس الطرق.

المطلب الثاني: شبكة النقل الحضري الجماعي:

الفرع الأول: خطوط النقل الحضري:

- تتكون شبكة النقل الحضري الجماعي من خطوط حضرية بما فيها رؤوس الخطوط (بداية ونهاية خط) ونقاط التوقف إضافة إلى حظيرة المركبات...إلخ ، ويمكن ترتيب هذه الخطوط على أساس المعايير التالية: (1)

(1) زوايخة قنطري، سياسات نقل الأشخاص في الجزائر، واقع وأفاق دراسة حالة التنظيم منظومة النقل الحضري لمدينة الجزائر العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه شعبة تسيير المؤسسات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة لحاج لخضر باتنة، السنة الجامعية 2014. 2015، ص ص 34-35.

- 1- **الخطوط الضرورية:** وهي الخطوط التي تضمن الربط بين الأحياء المختلفة للمنطقة العمرانية بالمركز الرئيسي ومناطق النشاطات الحضرية، وذلك بالمرور عند الإقتضاء بالمراكز الثانوية إلى جانب التجهيزات ذات المنفعة العمومية الأكثر أهمية (المراكز الإستشفائية، العقارات، المدارس).
 - 2- **الخطوط النفعية:** وهي الخطوط التي تربط مختلف الأحياء فيما بينها.
 - 3- **الخطوط الملائمة:** وهي خطوط ليست ضرورية أو مهمة جدا ولاكنها تمكن المستعملين من التنقل عليها بسهولة، بسرعة، وبكل راحة.
 - 4- **حسب تخطيط المسلك:** يمكن للخطوط الحضرية التي تكون الشبكة الحضرية أن تكون على عدة أنواع:
 - الخطوط الشعاعية: تربط ضواحي المدينة بوسط المدينة؛
 - الخطوط المماسية: تربط ضواحي المدينة وتمر مماسيا بوسط المدينة؛
 - الخطوط الدائرية: تحيط بالمنطقة العمرانية على شكل حلقة؛
 - الخطوط القطرية: تربط ضواحي المدينة مرورا بوسط المدينة؛
 - 5- **حسب وسيلة النقل:** تتعدد خطوط النقل المشغلة لخدمة النقل الحضري الجماعي ذلك حسب وسائل النقل الحضري الجماعي المستعملة:
 - الخطوط ذات الطريق الثابت: وهي الخطوط التي تستعملها وسائل النقل مثل الترامواي، القطار السلكي؛
 - الخطوط ذات طريق ثابت جزئيا: وهي الخطوط التي تتبع فيها مركبات النقل المشترك نوعين من الحركة في تنقلاتها مثل الحافلات التي تستعمل الأسلاك الكهربائية.
 - خطوط ذات الطريق الحر: وهي الخطوط التي تستعملها الحافلات العادية؛
- الفرع الثاني: مواقع توقف النقل الحضري:**

يمكننا أن نميز نوعين من مواقع توقف وسائل النقل الحضري الجماعي⁽¹⁾.

(1) رواحي شيماء، النمو الحضري وعلاقته بمشكلات النقل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الحضري، كلية العلوم الإجتماعية والإسلامية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة الحاج لخضر باتنة السنة الجامعية 2008-2009، ص ص 36-37.

أولاً: نقاط التوقف:

إن تحديد نقاط التوقف تقوم به مصالح النقل المختصة والمرفقة بأعمدة مرشدة تثبتها الجماعات المحلية وتقوم بصيانتها، وتحديد نقاط التوقف يدخل ضمن تنظيم وهيكل المناطق التي تغطيها وسائل النقل الحضري الجماعي، فتوزيع هذه النقاط يجب أن يكون بطريقة تسهل وتشجع المواطنين على استخدام النقل الحضري الجماعي وأن تكون موضوعة في مجال توفير خط النقل دون إعاقة حركة الراجلين والمركبات.

ثانياً: المحطة الحضرية:

إن تحديد موقع المحطة الحضرية يتم عن طريق دراسة تحليلية لمجموعة من المعطيات الديموقرافية، السكان، التعليم، الشغل، المراكز التجارية، مستشفيات، مراكز التنزه والترفيه... إلخ، والتي تعتبر العوامل الأساسية المنتجة لحركة السير، كذلك عن طريق إحصاء حركة السير، وذلك بواسطة إجراء تحقيقات (المبدأ، الوجهة) وكذلك التحقيقات العائلية من خلال دراسة وتقييم هذه المعطيات نستطيع تحديد موقع المحطة الحضرية أو التي يجب أن تكون بموقع أو مركز جذب تتوسط جميع مراكز الجذب الأخرى وأن تكون بمثابة ملتقى الطرق تصل الحركة فيما بينها بسهولة.

المبحث الثالث: جودة خدمة النقل الحضري الجماعي للأشخاص

المطلب الأول: مفهوم جودة خدمة النقل الحضري الجماعي

الفرع الأول: تعريف الجودة:

سنقوم بتعريف الجودة من مدخلين هما (1):

أولاً: مدخل المثالية

هي مفهوم يطلق على أعلى مستويات التفوق والكمال وبالتالي فالجودة لا يمكن تعريفها بل يمكن الإحساس بها والتعرف عليها.

(1) فريد كورتل، الجودة وأنظمة الإيزو، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص ص 24-27.

ثانيا: مدخل المنتج

الجودة حسب هذا المدخل يمكن قياسها وتحديدها بدقة فهي تمثل بالنسبة للمنتج مستوى إحتواءه على خاصية أو عنصر ما من العناصر المكونة له فعلى سبيل المثال تقاس جودة الأثاث بنوع الخشب المصنوع منه. ومن هنا يمكن القول أن الجودة من التغيير الخاضع للقياس الدقيق كذلك هي قياس لإشباع الزبون وتطابق المنتج أو الخدمة مع متطلبات الزبائن.

الفرع الثاني: تعريف الجودة في خدمة النقل الحضري الجماعي

تتعدد تعريفات 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 تتقل في مقاييس أمنية كافية، بينما تعني للبعض الآخر دقة الخدمة لمؤسسة النقل، كما ترتبط مباشرة مع مستوى الرضا الذي يبديه مستعمل خدمة النقل الحضري الجماعي

أما الجمعية الامريكية لمراقبة الجودة فتعرفها كما يلي لجودة النقل الحضري الجماعي للأشخاص هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالخدمة والتي يؤدي تفعيلها الى ارضاء الحاجات المتوقعة او المرغوبة. كما اعطى دينغ وليام ادوارد تعريفا يماثل الى حد كبير مضامين التعاريف السابقة حيث يعتبر ان الجودة هي تحقيق حاجات المستفيد حاضرا ومستقبلا.⁽¹⁾

ومما سبق فجودة النقل الحضري الجماعي هي الاداء المتوقع من مقدميها اثناء عملية التنقل لارضاء المستفيدين وتلبية حاجاتهم ورغباتهم، بالاضافة الى حداثة ورفاهية وسائل النقل الحضرية المستعملة في عملية التنقل.

الفرع الثالث: مكونات جودة خدمة النقل الحضري الجماعي للأشخاص

هناك ثلاث إطارات معنية في جودة خدمة النقل الحضري الجماعي وهم:

(1) مصطفى كمال السيد طایل، الجودة الشاملة (الإدارة، الإجماع، لإقتصاد) الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 37-38.

1- الزبائن أو ممثليهم: جودة خدمة النقل هي طريقة إشباع حاجاتهم حسب مقارنة (تكاليف/مزاي) محددة مسبقا.

2- بالنسبة لمقدم الخدمة: (مقدموا خدمة النقل، مؤسسة النقل) تنسب جودة الخدمة إلى مجموعة من العناصر والخصائص التقنية ، أي المرور من مرحلة التذكير إلى مرحلة التنفيذ.

3- بالنسبة للموظفين: الذين هم على إتصال مباشر بالزبائن جودة خدمة النقل، هي عادة مرادف لقائمة مقاييس وسيرورة عمل يجب أن تحترم.

المطلب الثاني: طرق قياس الجودة

الفرع الأول: قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن:

من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات في إطار هذا المدخل ما يلي: (1)

أولاً: مقياس عدد الشكاوي

تمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة معينة مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي ييغنون الحصول عليه.

ثانياً: مقياس الرضا

وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمات الخدمة طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، وبشكل يمكن هذه المنظمات من تبني استراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن، وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم من خدمات.

ثالثاً: مقياس الفجوة

وهو الذي يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة (أو التطابق) بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمس الممثلة لمظاهر الخدمة المشار إليها سابقاً.

(1) قاسم نايف علوان المحياوي، الدالة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان- الاردن، 2006، ص ص 97-99.

ومن هنا فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن بشأنها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء إليها بشكل مستمر.

عند التحدث عن هذا المدخل لابد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة وهما:

- 1- توقعات الزبون: وهي المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلية للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها.
- 2- إدراكات الزبون: وهي النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعليا كما قدمت له.

المطلب الثالث: أبعاد جودة خدمة النقل الحضري الجماعي للأشخاص

تتكون الجودة الكلية للنقل من مجموعة مؤشرات يعتمد عليها الزبون للحكم على خدمة النقل المقدمة (الجودة المدركة)، وهي مستوحات من الجمعية الفرنسية المعيارية AFNOR⁽¹⁾.

وحسب هذا المعيار تحدد الجمعية الفرنسية AFNOR ثمانية مجموعات أو أبعاد تضم كل مؤشرات جودة خدمة النقل الحضري الجماعي كما يلي: عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومة، المدة، الإهتمام بالزبون، الأمن والأثر البيئي.

أولاً: عرض الخدمة: يتضمن خمسة عناصر

- صفة النقل المستعملة يتم إختيارها حسب عدد العوامل؛
- التواتر والطاقة الإستيعابية والإستجابة؛
- شبكة النقل (التغطية الجغرافية) البعد بين نقاط الصعود والنزول والربط بين المحطات؛
- الإستغلال: تحديد ساعات بدأ الخدمة وإنتهائها والتواتر والطاقة الإستيعابية؛
- ملائمة الخدمة: إعتمادية الخدمة؛

(1) سامية لحول، اثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري الجماعي etub، كلية العتوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2010، ص ص 192-193.

ثانيا: سهولة الوصول: وتحتوي على العناصر التالية

- 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؛

ثالثا: المعلومة

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

رابعا: المدة

- وتتضمن مدة السفر، ويتم فيها تحديد الوقت اللازم لبرمجة الرحلة والوقت اللازم حتى نقطة الصعود، من نقطة النزول ووقت الإنتظار في نقاط النزول والصعود والوقت اللازم لتغيير الحافلة أو الخط.

خامسا: الإهتمام بالزبون

وذلك من خلال العناصر التالية:

- الإلتزام: التركيز على الزبون والإبتكار والمبادرة؛
- واجهة الزبون: الإستعلامات والشكاوي والتصرفات التجارية؛
- الموظفين من ناحية: الجاهزية والتصرفات التجارية والكفاءة واللباس؛
- مساعدة المسافرين: عند إنقطاع الخدمة والزبائن الذين يحتاجون المساعدة، شراء تذاكر السفر، المرونة وصيغ الدفع المتعددة والتعريف بالاسعار والنصح حول الاسعار الممتازة للتذاكر؛

سادسا: الرفاهية

- وتتضمن سير عمل التجهيزات في نقاط الصعود والنزول، وداخل وسيلة النقل، حالة المقاعد، فضاءات الوقوف، التجهيزات الثانوية.

سابعاً: الأمن

الحماية ضد السرقة والإعتداءات وذلك من خلال إجراءات إحتياطية كاندارات السرقة وتوفير رجال الأمن، الرقابة من الحوادث بوجود الحماية والإحتياط...إلخ.

ثامناً: الاثر البيئي

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

خلاصة

بناء على ما سبق، يمكن القول أن للنقل أهمية كبيرة، وله آثار إيجابية وسلبية كثيرة، فبالرغم من فوائدها لها سلبياتها ولذلك اتخذت الدول عدة أساليب وإجراءات النهوض بهذا القطاع خاصة داخل التجمعات الحضرية نظرا للدور الذي يلعبه النقل الحضري في كل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية كذلك اللجوء إلى الأساليب التي تهدف إلى تحقيق نقل صديق بالبيئة وذلك لتلبية الاحتياجات الحالية للأفراد أو بالأحرى اعتبار هذه الصناعة حجر الأساس باعتبارها مرتبطة بمختلف الصناعات بصفتها مكملا لها.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية

السياحية

المبحث الأول: مفهوم الجذب السياحي.

المبحث الثاني: مقومات الجذب السياحي.

المبحث الثالث: أهمية جودة خدمة النقل الحضري الجماعي في الجذب السياحي.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

تمهيد

لقد أصبحت السياحة من أهم الظواهر الاقتصادية والاجتماعية التي تحتل موقعا مهما في اقتصاديات العديد من الدول، نظرا لمساهمتها الفعالة في زيادة الدخل الوطني وفي مستوى الاستثمارات الوطنية والدولية في المناطق السياحية، وكذا العديد من الآثار على المستويين الجزئي والكلّي، كما تؤثر السياحة على مستوى التشغيل والبطالة في جميع المناطق السياحية عموما.

برزت الأهمية الاقتصادية لقطاع السياحة بعد أن أصبح هذا القطاع في النصف الثاني من القرن العشرين أحد المكونات الهامة في الهيكل الاقتصادي لدى الكثير من دول العالم فقد أصبحت الموارد من السياحة تمثل أكثر من 6 % من الناتج العالمي، كل هذا التطور والتقدم السياحي كان بفضل كل من المقومات الطبيعية والبشرية للمناطق السياحية على غرار عوامل أخرى نذكر أهمها وهو النقل حيث يعتبر الداعم الأساسي للسياحة خاصة النقل الحضري الذي يلعب دورا كبيرا في التنشيط السياحي وجذب السياح لهذه المناطق السياحية وسوف نبين ذلك من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: مفهوم الجذب السياحي.
- المبحث الثاني: مقومات الجذب السياحي.
- المبحث الثالث: أهمية جودة خدمة النقل الحضري الجماعي في الجذب السياحي.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

المبحث الأول: مفهوم الجذب السياحي

المطلب الأول: مفهوم السياحة

الفرع الأول: تعريف السياحة

تختلف تعريفات السياحة باختلاف نظرة الباحثين والدارسين لها، ومن بين هذه التعاريف مايلي:

أولاً: تعريف جوبير فرويلر

أول من قام بتعريف محدد للسياحة، كان هذا الباحث الألماني عام 1905م حيث عرفها أنها ظاهرة من ظواهر العصر، تنبثق من الحاجة المتزايدة للراحة وتغيير المكان، وإلى التمتع بجمال الطبيعة والإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة وأهميتها تطور الإتصالات بين الشعوب ووسائل النقل. (1)

ثانياً: تعريف هيرمان فون شوليرون

عرف العالم النمساوي السياحة عام 1910م على أنها: الإصلاح الذي يطلق على كل العمليات المتداخلة وخصوصاً العمليات الاقتصادية المتعلقة بدخول الأجانب وإقامتهم المؤقتة وانتشارهم داخل حدود منطقة أو ولاية أو دولة معينة. (2)

ثالثاً: تعريف هونزكير وكراف

في عام 1924م عرف العالم السويسري وزميله السياحة بأنها: مجموعة العلاقات والنشاطات التي تترتب عن سفر أو من خلال تنقل وإقامة الأشخاص من خارج مكان إقامتهم المعتاد، طالما أن هذه الإقامة مؤقتة وهذا التنقل لا يدخل ربحاً لهذا الفرد. (3)

كذلك عرفت العديد من المنظمات والمؤتمرات الدولية السياحة، حيث نتطرق إلى البعض منها(4):

(1) جابله حسن حسين، اقتصاديات السياحة، منشورات جامعة الاسكندرية، 2003، ص7.

(2) زيد منير سلمان، الاقتصاد السياحي، دار الرابحة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الأردن، 2008، ص15.

(3) خالد كواش، السياحة، الطبعة الأولى، دار التنوير للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص22.

(4) مروان السكر، السياحة مضمونها وأهدافها، دار مجدلاوي، عمان 1994، ص ص09-10.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

أولاً: مؤتمر الأمم المتحدة للسياحة والسفر الدولي

ظاهرة إجتماعية وإنسانية تقوم على انتقال الفرد من مكان إقامته الدائمة إلى مكان آخر لفترة مؤقتة لا تقل عن 24 ساعة ولا تزيد عن (12 شهر) بهدف السياحة الترفيهية أو العلاجية أو التاريخية.

ثانياً: مؤتمر أوتاوا

الذي انعقد بكندا عام 1991م عرف السياحة بأنها من الأنشطة التي يقوم بها الشخص المسافر إلى مكان خارج بيته لفترة زمنية معينة وأن لا يكون من أجل ممارسة نشاط لكسب الربح أو المال.

ثالثاً: المنظمة العالمية للسياحة

السياحة تشمل أنشطة الأشخاص الذين يسافرون إلى أماكن تقع خارج بيوتهم المعتادة ويقومون فيها لمدة لا تزيد عن سنة بغير انقطاع، للراحة أو لأغراض أخرى.

من خلال التعاريف السابقة يمكن الملاحظة على أن أغلب التعاريف سواء للباحثين أو المنظمات الدولية والمؤتمرات اهتمت في تعريفها للسياحة على عنصرين أساسيين هما: الإقامة لمدة أكثر من 24 ساعة دون قصد الإقامة الدائم، وعدم ممارسة نشاطات تجارية تدر الأرباح على السائح، أي أنها كل النشاطات التي يقوم بها المسافر أثناء التنقل إلى مكان غير مكان إقامته من أجل الترفيه والإستجمام والتمتع بمختلف المظاهر الخلابة أو مختلف التجمعات الرياضية أو الثقافية كذلك العلاجية أو التمتع بالآثار التاريخية أي أن السياحة بمثابة إشباع حاجة للسائح من باب الفضول أو حب المعرفة والترحال، بما في ذلك من نشر للثقافات والمعارف وانتشار الحضارات والعادات والتقاليد بين أفراد المجتمع وأفراد الوطن والأوطان.

الفرع الثاني: خصائص السياحة

تعتبر السياحة من أهم القطاعات التي تساهم في تحقيق النمو الإقتصادي، هي تحتوي على العديد من الخصائص نذكر منها: (1)

- تشعب وتعدد مكونات النشاط السياحي، وارتباطها بالكثير من الأنشطة الإقتصادية الأخرى.

(1) عمروش سومية، السياحة المستدامة في الجزائر الإشكالية والمتطلبات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، دراسة حالة مدينة بومرداس، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، معهد تسيير التقنيات الحضرية، 2008/2007، ص ص 20-21.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

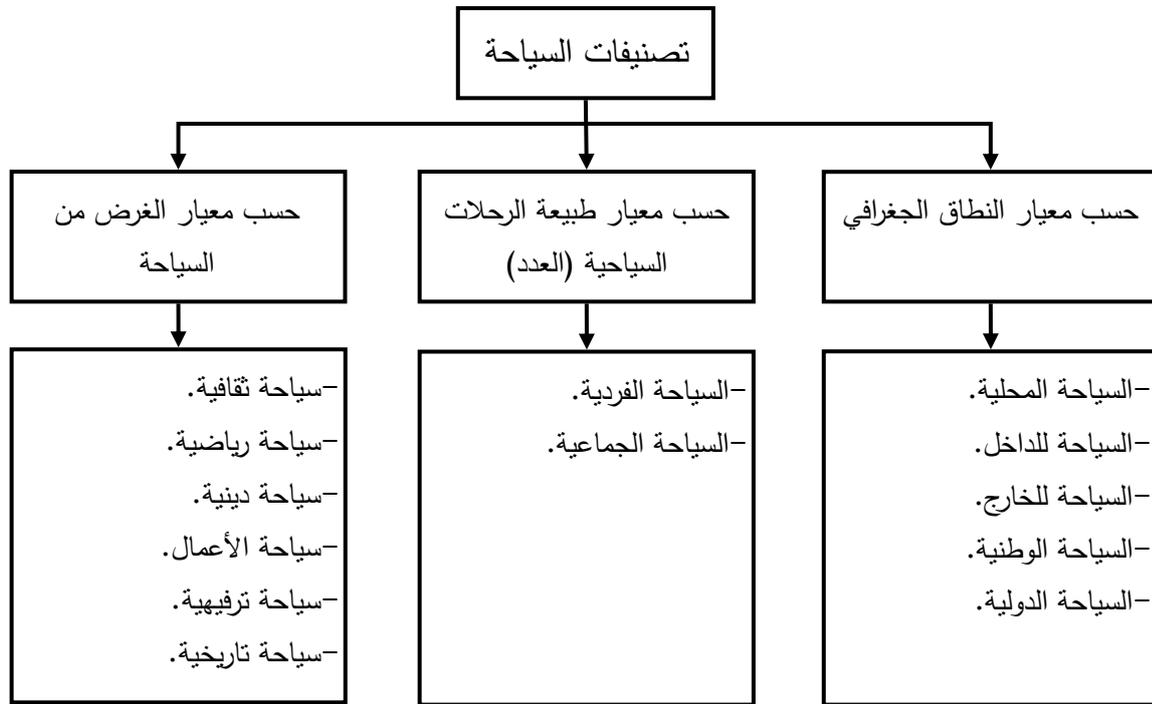
- الطلب السياحي لا يتوقف فقط على مدى توافر الموارد وتنوع المقومات والخدمات والتجهيزات، بل وعلى غيرها من العوامل كأسعار الخدمات التكميلية.
- يتأثر الطلب السياحي بمستوى الرفاهية الإقتصادية في الدولة والتقدم التكنولوجي في وسائل المواصلات والإتصال، التقلبات الإقتصادية بالإضافة إلى عوامل ثقافية وسياسية.
- السوق السياحية سوق للتداول بسرعة، بسبب ارتباط عملية الإنتاج بالإستهلاك مما يستوجب تنقل المستهلك بحثاً عن السلعة أو الخدمة وبالتالي تمثل السياحة تصديراً دون الحاجة للشحن.
- السوق السياحي قابل للتوسع، بسبب تعدد وتباين أنواع السياحة وأغراضها، وتنوع و إختلاف وتشعب الأنشطة وطبيعة الخدمات السياحية.
- صناعة السياحة تمثل دافع للإبداع الثقافي والإجتماعي ومجالاً لإستخدام التكنولوجيا المتطورة، لذا فهي تتطلب مستوى أكبر من الكفاءة والتأهيل في ظل وجود منافسة دولية.

المطلب الثاني: تصنيفات السياحة

اختلف دوافع السياحة من شخص لآخر حيث كان لكل سائح رغبة معينة في تنقله السياحي وهذه الرغبة مبنية على تفضيلاته من حيث الوجهة السياحية وكيفية الوصول لها وعلى هذا تم تصنيف السياحة وفق معايير مختلفة.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

الشكل رقم (02): تصنيفات السياحة



المصدر: من إعداد الطالبين.

الفرع الأول: تصنيفات السياحة حسب كل معيار

أولاً: وفقاً لمعيار النطاق الجغرافي أو الحدود السياسية

ويعتمد هذا المعيار على حركة السياح داخل النطاق الجغرافي للبلد ونجد الأصناف التالية: (1)

- **السياحة المحلية:** وتشمل غير المقيمين من حملة جنسية البلد والذين يسافرون كزائريين داخل حدود بلدهم.
- **السياحة للداخل:** وتشمل غير المقيمين الذين يسافرون كزائريين في ذلك البلد والذي ليس ببلدهم الأصلي.
- **السياحة للخارج:** وتشمل المسافرين الذين يسافرون خارج حدود بلدهم.

(1) منى طه الحوري، إقتصاديات السفر والسياحة، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع، الأردن 2012، ص ص 237-240.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

- السياحة الداخلية: وتشمل كل من السياحة المحلية والسياحة للداخل.
- السياحة الوطنية: وتشمل كل من السياحة المحلية والسياحة للخارج.
- السياحة الدولية: وتشمل السياحة للداخل والسياحة للخارج.

ثانيا: وفقا لمعيار طبيعية الرحلة السياحية (وفقا للعدد)

تم تصنيف السياحة وفق هذا المعيار إلى: (1)

- السياحة الفردية: أي قيام السائح بمفرده أو بصحبة العائلة بتنفيذ رحلة على حسابه الخاص، والإتصال المباشر بالمشروعات السياحية وتتميز بكثرة تكلفتها.
- السياحة الجماعية: يقوم بها مجموعة من الأشخاص بالسفر مع بعضهم البعض، مرتبطين برابطة معينة، مثل كونهم زملاء، أصدقاء أعضاء في نادي، فهي تشمل السياح الذين لا يميلون إلى تحمل مخاطر السفر.

ثالثا: وفقا لمعيار الغرض من السياحة

تم تصنيفها حسب مختلف حاجات ورغبات السياح وهي كالاتي: (2)

- السياحة الثقافية: تتم عبر زيارة السائح بلاد أجنبية ودراسة أو معرفة شعوبها أو خصائصها التي تميزها عن غيرها، وزيارة المعالم الأثرية والحضارية لتلك البلاد.
- السياحة الرياضية: يشمل هذا النوع الأشخاص الذين يسافرون للمشاهدة والمناصرة أو الإشتراك في الألعاب الرياضية.
- السياحة العلاجية: أو الإستشفائية أو الصحية، حيث يقوم المرضى بالسفر إلى أماكن معينة توفر لهم العلاج من الأمراض التي يعانون منها، وتتميز هذه المناطق بمناخها الصحي، وغناها بالمياه والينابيع المعدنية والأعشاب الطبية...إلخ.

(1) أشرف صبحي عبد العاطي، السياحة صناعة المستقبل، دار ومكتبة الاسراء، الطبعة الثانية، مصر، 1999، ص33.

(2) نبيهة صالح السامراني، عتم النفس السياحي: مفاهيم وتطبيقات، بدون طبعة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006، ص26.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

- **السياحة الدينية:** يقوم هذا النوع من السياحات على المعتقدات والإتجاهات الدينية، حيث يقوم بها الناس بسبب إتباع دياناتهم والسفر إلى أماكن مقدسة عندهم، خلال فترات محددة من السنة لممارسة بعض الشعائر أو لتنفيذ بعض التقاليد الدينية.
- **سياحة الأعمال:** هي السياحة التي يقوم بها أصحاب الأعمال وممثلي الشركات إلى دول خارجية أثناء متابعة أعمالهم، وذلك بالإستجمام في البلد الذي يزورونه.
- **السياحة الترفيهية:** يقصد بها ذهاب السائح إلى أماكن ومناطق تتوفر فيها مقومات الترويج عن النفس وتجديد النشاط والحيوية، وأن يتمكن من قضاء وقت فراغه وراحته بطريقة مفيدة.
- **السياحة التاريخية:** تعتبر الآثار التاريخية من المواضيع السياحية المهمة عند السياح، لذلك يعتمد الكثير منهم زيارتها ليقف أمام ما تركته أيدي الأجيال السابقة.

المطلب الثالث: الجاذبية السياحية

الفرع الأول: تعريف الجاذبية السياحية

تتمثل جاذبية المنطقة السياحية في القدرة على جذب السياح والمنشآت السياحية في مكان معين، للتنقل على المستوى المحلي والدولي، ومن بين مفاهيمها كونها تشكل إحدى عناصر النظام "السياحي" والتي بدونها يصبح هذا النظام غامضاً، إذ يتكون من ثلاث عناصر أساسية، أولها العنصر الديناميكي المتمثل في الإنسان أي السائح، والثاني العنصر الثابت المتمثل في المكان أي الموقع السياحي، أما العنصر الثالث فهو طريق النقل أو وسائل الربط بين السائح والمكان. (1)

لا يوجد تعريف متفق عليه يشمل جميع أصناف الجذب السياحي الطبيعية، الإجتماعية والحضارية... إلخ، فالمجلس السياحي الإسكتلندي عرف الجاذبية السياحية بمناطق القصد السياحي لها عمر محدد (دورة حياة المنتج السياحي)، الغرض الأساسي لإكتشافها أو خلفها هو زيادة متعة الفرد وبهجته أو زيادة ثقافته وإدراكه.

(1) برنجي ايمن، الخدمات السياحية واثرها على سلوك المستهلك، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير، فرع الادارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة احمد بوقرة بومرداس، 2009، ص24.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

أما "ميديلتون" يرى أنها مواقع سياحية معروفة اشتهرت بتصميمها المميز، يديرها جهاز إداري متخصص.⁽¹⁾

ويرى الحميري بأنها جميع المنتجات البيئية والمظاهر الطبيعية والبشرية والخدمات التكميلية التي تشمل خدمات البنى الفوقية والتحتية، بالإضافة إلى مزيد من الخدمات والتسهيلات التي يحتاجها السياح منذ مغادرة مكان إقامته حتى عودته إليه، إذ تشمل مناطق الترفيه والتسلية التي يبحث عنها والتي تؤدي إلى زيادة مستوى القناعة بالتجربة السياحية.⁽²⁾

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أنه يتم التوصل إلى عدة تعاريف شاملة وصريحة للجاذبية السياحية حيث اختلف الباحثون والكتاب في تعريفه، كل حسب وجهة نظره، لكن التعريف الأقرب إلى الدقة والشمولية هو تعريف الحميري الذي وضح في تعريفه أن الجاذبية السياحية تضم جميع العناصر والمنتجات البيئية والمظاهر الطبيعية والبشرية بالإضافة إلى ذلك، كل الخدمات التكميلية التي يحتاج إليها السياح.

الفرع الثاني: أهداف الجاذبية السياحية

الجاذبية السياحية تهدف الى تحقيق عدة اهداف حيث سنذكر أهمها:⁽³⁾

أولاً: أهداف سياسية

وهي التي ترمي لتحسين علاقات الإتصال بين الدول لتحقيق الإستقرار الداخلي والخارجي، بالنسبة للإستقرار الداخلي تساهم السياحة في تحقيق الأمن والحماية للمناطق المعرضة للخطر وذلك بإقامة مشروعات سياحية فيها وتعميرها بالسكان، أما الإستقرار الخارجي فهو كسر التوترات وسوء العلاقات بين الدول، إذ أن التبادل الدولي السياحي يخلق تعاطف الشعوب في الإحتكاك فيما بينهم.

ثانياً: الأهداف الإجتماعية

بما أن القطاع السياحي يعتبر القطاع الإنتاجي الثالث بعد الصناعة والزراع فهو يحقق لنا اهداف اجتماعية، نبرز أهمها فيما يلي:

(1) نفس المرجع السابق، ص25.

(2) حميد عبد الغني الطائي، أصول صناعة السياحة، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراثة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006 ص 23-25.

(3) أحمد محمود مقابلة، متاعه السياحة، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن- عمان، 2007، ص 23-24.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

- تشغيل اليد العاملة: وذلك بخلق مناصب شغل نظامية أو حرة مما يساعد في القضاء على الكثير من الإنحرافات والجرائم الناجمة عن الفراغ وعدم العمل وهذا ما يبرز أن السياحة تعتمد على العنصر البشري.
- إعادة توزيع السكان: وذلك من خلال إعمار مناطق جديدة عن طريق تنمية هذه المناطق بإنشاء الفنادق والمرافق الضرورية وتجميع السكان مما يؤدي إلى إعادة توزيع السكان.
- المساهمة في رفع المستوى المعيشي: عن طريق زيادة الدخل الفردي والوطني الذي يتسبب فيه القضاء السياحي.

ثالثا: الأهداف الاقتصادية

تهدف الجاذبية السياحية إلى دعم الاقتصاد بشكل كبير وذلك من خلال: (1)

- تدعيم وتحقيق إيرادات الخزينة العمومية؛
- زيادة الدخل الفردي الوطني؛
- تحسين وضعية ميزان المدفوعات؛
- تحريك دواليب التنمية الاقتصادية؛
- المساهمة في تنشيط القطاعات الأخرى؛
- زيادة مستوى التشغيل وتقليص البطالة؛
- توسيع الإستثمار في القطاع السياحي من خلال عوائده؛
- تشجيع الصناعة السياحية؛

المبحث الثاني: مقومات الجذب السياحي

لكل منطقة سياحية مقومات سياحية تتميز بها وتعطي لها قيمة مضافة، كما أن لها القدرة على جذب السياح من خلال ما تحتويه من عناصر جذب فريد قد تتجلى في عناصر طبيعية (أنهار، بحار، جبال... إلخ) أو في عناصر بشرية (معالم تاريخية، آثار... إلخ) أو في عناصر أخرى وأهمها النقل والمواصلات بمختلف أشكاله.

(1) الجاذبية السياحية ودورها في إعادة احياء المركز التاريخي لولاية جيجل، على الموقع. bib.univ-jspui handle يوم 20-04-2019، الساعة 13.30.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

المطلب الأول: المقومات الطبيعية للجذب السياحي

هناك العديد من المقومات الطبيعية التي لها القدرة على جذب السياح وزيادة دفعهم نحو الوجهات السياحية نبرزها فيما يلي : (1)

أولاً: الموقع الجغرافي

إن للموقع الجغرافي بمختلف أنماطه تأثيرات متباينة على صناعة السياحة إذ تتراوح بين التأثيرات المباشرة وغير المباشرة ويعتبر من الموضوعات الأساسية لتأثيره القوي المتعدد المحاور على كافة المجالات، ويأتي الدور المهم للموقع الجغرافي في حراسة البدائل المختلفة للأقاليم السياحية، والتعرف على العديد من مميزاتها من خلال دراسة علاقة الموقع مع كل من عناصر المناخ السائد وأشكال النبات الطبيعي.

ثانياً: التركيب الجيولوجي

من الناحية الجغرافية يتباين التركيب الصخري في أي إقليم أو منطقة في العالم أفقياً أو رأسياً، تبعاً لعدة عوامل يأتي في مقدمها التاريخ الجيولوجي والحركات التي انتابت القشرة الأرضية، لذلك يتصف التركيب الجيولوجي للطبقات الأرضية بالتنوع الشديد لما تحويه من صخور جميلة وعناصر معدنية وحفريات غريبة التكوين ومن أهم هذه التنوعات الجيولوجية:

1- الأكوان أو المسلات البحرية: تمتد أمام بعض السواحل وتكونت بفعل نحت الأمواج في التكوينات الصخرية الساحلية.

2- الكهوف والمغارات الطبيعية: عبارة عن كهوف بديعة المنظر ورواسب كلسية إما أن تكون مدلاة من سقف الكهف (هوابط) أو قاتمة من أرضية الكهف (مواعد).

3- الغابات الصخرية: تتكون من تكوينات صخرية كلسية تمتد في أشكال راسية قائمة تبدو وكأنها جذوع أشجار صخرية.

(1) ماهر عبد العزيز توفيق، صناعة السياحة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1997م، ص ص 22-24.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

4- الشلالات والمساقط المائية: كونتها بعض الأنهار التي تشق مجاريها في تكوينات صخرية ثابتة من حيث التركيب والخصائص.

ثالثا: المناخ

يعد المناخ بعناصره المختلفة عاملا أساسيا في تنمية السياحة وتوجيه حركتها، بل وحتى على مستوى التنزه والإستجمام فالمناخ بحد ذاته عنصر سياحي هام، فهو من عناصر الجذب السياحي الأساسية في العديد من الدول ذات الطابع السياحي والمحدد للمناطق السياحية في معظم دول العالم، كما أنه عامل محدد لإمكانية الإستفادة من المصادر السياحية الأخرى.

رابعا: الجبال

تمثل الأماكن الجبلية مناطق جذب سياحية لأكثر من سبب، حيث أنها تتمتع بجمال المظاهر بحد ذاتها وما تحتويه من نباتات وحيوانات برية، كما أنها تتمتع بمناخ صحي جيد، وذلك بتوفر أشعة الشمس ونقاء الهواء وهذا فضلا عن أن المناطق الجبلية في المناطق الحارة تمثل منتجعات صيفية بسبب إعتدال حرارتها.

خامسا: عيون المياه المعدنية

وقد اكتشف الإنسان منذ القدم مزايا عيون المياه المعدنية في العلاج والإستشفاء، فلا يقتصر ارتياد هذه العيون على المرضى بأمراض معينة، وإنما تشمل كذلك الأصحاء الذين يرغبون في إراحة أعصابهم واللجوء إلى مكان تتوفر فيه الراحة والمتعة وقد أصبحت السياحة المعدنية ذات أهمية بالغة لبلدان أوروبية كثيرة. (1)

سادسا: السواحل

للسواحل دور هام لجذب السياح سواء كانوا داخليين أم خارجيين، والساحل له جماله الطبيعي التي تزداد الأهمية إذا ما تزخرت به الشواطئ الرملية لاسيما إذا كانت هذه الشواطئ عريضة، كما أن لمناخ

(1) نفس المرجع السابق، ص ص 24-25.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

الأقاليم السياحية أثر كبير في جاذبيتها وترتيبها بالسواحل العديد من الأنشطة الإستجمامية مثل السباحة والغطس، والتجديف والتزلج....إلخ.

سابعاً: المحميات الطبيعية

المحمية هي عبارة عن وحدة بيئية تعمل على صياغة الأحياء القطرية، نباتية أو حيوانية وفق إطار متناسق من خلال إجراء دراسات وبحوث ميدانية، وكذا التعليم والتدريب لفائدة المسؤولين والسكان المحليين ليتحملوا المسؤولية اتجاه بيئتهم الحية.

ويتمثل دورها في أنها عنصر جذب سياحي مثالي، إضافة إلى أنها تعمل على المحافظة على أنواع نباتية وحيوانية من الإنقراض كما أنها تعمل على حماية الموارد الطبيعية والتنوع البيولوجي.

المطلب الثاني: المقومات البشرية للجذب السياحي

إن من بين العناصر التي لها أهمية كبيرة في جذب السياح هي التي تهتم بالعنصر البشري وما خلفه من آثار عبر مرور الزمن، و العناصر البشرية لا تقل أهمية عن العناصر الطبيعية كونها تجمع بين الحضارات والمعالم التاريخية والدينية والتي لها وقع كبير على السياح وتتمثل هذه المقومات في (1) .:

أولاً: المقومات الأثرية والتاريخية

تعتبر المقومات السياحية الأثرية مغريات سياحية هامة، فالتعرف على الحضارات والتاريخ الإنساني من خلال المعالم الأثرية يعتبر متعة ذهنية رفيعة، فليست مشاهدة الآثار أو دراستها للهروب من الحاضر أو التنقيب عن الماضي، ولكن هي وسيلة لزيادة فهمنا لأنفسنا، ومن خلال هذا يثير التطلع إلى مستقبلنا.

ثانياً: المقومات الدينية والاجتماعية

1- المقومات الدينية : إن معرفة العوامل الدينية المختلفة تتم إنطلاقاً من التعرف على أهم المعالم الموجودة عبر كافة أقطار العالم بمختلف العقائد والديانات المتعاقبة عبر العصور، فمدينة القدس مثلاً مدينة قديمة وذات مكانة دينية خاصة إنطلاقاً من زيارة المسجد الأقصى إضافة إلى زيارة قبر بعض الأنبياء والرسل، كما

(1) محمد الصيرفي، التخطيط السياحي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2007، ص ص 17-18.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

أن مكة والمدينة تشتركان في نفس الأهمية الدينية الإسلامية كزيارة مكة والحج كل سنة، كذلك هو الحال مع الفاتيكان مقر الكنيسة الكاثوليكية بورما تعتبر ذات أهمية كبيرة للمسيحيين.

2- المقومات الإجتماعية : يمثل سكان الأقاليم نقطة جذب سياحي حيث يمكن أن تحقق نتائج لها قيمتها الإضافية إذا ما استغلت بطريقة مناسبة وملائمة، فقد أدى التطور الكبير في وسائل الإتصال بشتى أنواعه إلى إثارة الرغبة لدى قطاع عريض من السياح في التعرف على أسلوب حياة معظم المناطق أنهم يمثلون البعد الإنساني البيئي للسياحة. وعلى ذلك تطرح شركات ووكالات السياحة أنماطا من الرحلات يتم من خلالها إختلاط السائحين بالمواطنين عن طريق زيارة الأحياء الشعبية، ومشاهدة العادات والتقاليد والإحتكاك المباشر مع هؤلاء يولد الرغبة في البقاء مدة أطول نتيجة للإستجابة المفرطة بعاداتهم ومنطقتهم.

ثالثا: مقومات اخرى: إضافة الى العناصر الطبيعية والبشرية للجذب السياحي التي تطرقنا لها سابقا، هناك عناصر اخرى لها دور كبير وفعال في تنشيط السياحة وزيادة عدد السياح والتي تتمثل في البنية التحتية والبنية الفوقية، والمنتجعات والمخيمات والبيوت العائلية، بالإضافة الى ذلك الهياكل السياحية والاسعار، الاستقبال والضيافة وكل الخدمات الاضافية ومختلف تسهيلات النقل والمواصلات.

المطلب الثالث: مقومات النقل على الجذب السياحي

أولا: تسهيلات النقل والمواصلات

يرتبط التطور في السياحة ارتباطا وثيقا بالتقدم في تكنولوجيا المواصلات ووسائل النقل المتطور، ولا تصبح المواقع السياحية أكثر جذبا للسياح لطالما لا تتوفر فيها إمكانية الوصول أو بصرف النظر على تقدمه من تسهيلات.

فالتطور المبكر للفنادق والمنتجعات ساعد في تطورها مثل: القطارات السريعة والطائرات، ففي فترة بعد الحرب العالمية الثانية زادت الرغبة في استعمال السيارات وهذا للقيام بالسياحة الداخلية، إضافة إلى الحافلات خاصة الأنواع الحديثة المجهزة بمكيفات ووسائل الراحة في السفر وكذلك كلفتها أثناء السفر⁽¹⁾.

(1) مروان السكر العدوان، الإقتصاد السياحي، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 1999، ص ص 35-36.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

ثانيا: تسهيلات الوصول إلى مواقع الجذب السياحي

يعتبر عامل سهولة الوصول إلى المواقع السياحية من العناصر المهمة لعملية الجذب السياحي، فانسيابية الحركة السياحية من خلال شبكات مريحة للطرق والشوارع تضاعف من متعة الزيارة للمواقع السياحية وسهولة استعمال وسائل النقل في أي وقت وبسهولة كبيرة، ولهذا تتميز هذه الطرق بتوفر خدمات مريحة على جوانبها مثل المواقف الجانبية ومقاعد الإستراحة وأماكن مخصصة لإلتقاط الصور التذكارية بالإضافة إلى اللوحات الإشهارية، وتعزز عملية سهولة الوصول إلى المواقع السياحية والأثرية والتاريخية والثقافية، من خلال شبكة متكاملة من الطرق الرئيسية الطويلة والعريضة وتقرعات الشوارع الفرعية المرتبطة بها والموصولة بمواقع الجذب السياحي، كما أنه من الأهمية توفير جميع متطلبات السلامة والأمان لهذه الطرق للمحافظة على راحة وسلامة السياح أو بصورة واضحة أكثر تهيئة هذه الطرق بشكل جيد من أجل سهولة استعمال وسائل النقل السياحية واستغلالها بشكل أفضل من أجل نيل إعجاب السائح وترك انطباع حسن بداخله. (1)

ثالثا: الطاقة الإستيعابية لوسائل النقل السياحي

إن الطاقة الإستيعابية لوسائل النقل السياحي وبما تتسم به من خصائص فنية ومكونات إضافية أخرى يعد أحد المعايير التي تؤدي إلى تلبية حاجات السياح من راحة ورفاهية وبالتالي جذب السياح ومحاولة جعل الرحلات السياحية أو الوجهات السياحية أكثر جمالية وبالتالي أقل تكلفة وفي نفس الوقت مليئة بالمتعة والتشويق، وهذا ما ينعكس إيجابا على رغبة السياح في إعادة الزيارة للمنطقة السياحية أو إخبار الأقارب والزملاء عن مدى روعة الرحلة السياحية. (2)

رابعا: كفاءة أداء شبكة النقل السياحي

كفاءة أداء نظام النقل السياحي لها عدة عوامل نذكر منها:

- تنوع أنماط الشبكة وأنظمتها ومخططاتها.
- قابلية مرونة الشبكة ومرونة المسار.

(1) حيزية حاج الله، الاستثمارات السياحية في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، في العلوم التجارية، جامعة سعد دحلب، البلدة، الجزائر، 2006، ص 56.

(2) روابحي سناء النمو الحضري وعلاقاته بمشكلات النقل الحضري/ مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الحضري، كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر -باتنة-، 2009، ص 71.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

- سهولة الوصول.

- الطاقة الإستيعابية للشبكة (مثلا: الجسور...إلخ). (1)

المبحث الثالث: أهمية جودة خدمة النقل الحضري الجماعي في جذب السياح

المطلب الأول: أهمية النقل البري في جذب السياح

يضم هذا النوع من النقل كل من الطرق البرية والسكك الحديدية، وهما يكملان بعضهما البعض لحد كبير، وإن كل من الآخر يتنافس مع الآخر في العديد من الدول المتقدمة، وللتقل بالطرق البرية مزايا عدة في جذب السياح منها: (2)

أنه يمكن مدها في أي مكان تقريبا لأن العوائق البرية لم تعد عقبة في إنشاء الطرق، أي أن السائح يأتي من أي مكان إلى المكان الذي يريد ويتردد على زيارة الأماكن المرغوب فيها بكل سهولة وراحة، والدليل على ذلك الطرق الجبلية التي شقت على سفوح شديدة الانحدار وأصبح من بين الأماكن التي تزخر بالسياحة والسياح (كجبال الهيمالايا بين الصين والهند وجبال الألب بين النمسا و إيطاليا وسويسرا وفرنسا)، ومن أهم سمات الطرق البرية أنها غالبا ما تربط مباشرة بين مكان الإنتاج وأسواق الإستهلاك أي أنها تضمن توفر وصول كل الخدمات التكميلية التي تضمن راحة ورفاهية السائح أثناء زيارته، كما أن الطرق البرية قابلة للتغيير والتعديل في مساراتها، وبالتالي تكييف وضعها مع المتغيرات التي تطرأ على المناطق السياحية أي المناطق العمرانية الجديدة (قرى سياحية، منتجعات، فنادق...إلخ).

وحتى نبين أهمية ذلك لابد من إعطاء موجز عن النقل بالسيارات الجماعية والحافلات والنقل بالسكك الحديدية(3):

(1) نفس المرجع السابق ، ص72.

(2) عمرو وصفي مارتيتي سلوى، نظريات تخطيط المدن، جامعة حلب، كلية الهندسة المعمارية، 2000، ص ص416-419.

(3) عميروش تومية للسياحة المستدامة في الجزائر الإشكالية والمتطلبات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير معهد تسيير التقنيات الحضرية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة ، 2008، ص ص(20،21).

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

أولاً: النقل بالسيارات الجماعية

تعد السيارة من أهم وسيلة نقل سياحي في الوقت الحاضر للمسافات القصيرة والمتوسطة وذلك لسهولة امتلاكها شخصياً أي السيارة السياحية الخاصة بصاحبها أو يمكن استئجار سيارة أجرة للمصلحة الشخصية ، ومن أهم تأثيرها في جذب السياح نذكر:

- تعد طرق السيارات من وسائل النقل المميزة لدى الأفراد وذلك بسبب جمال طبيعة الطريق، التوقف للراحة في أي مكان وزمان.
- تعتبر من أقل وسائل النقل الحضري بتكلفة مقارنة بالوسائل الأخرى.
- تساعد على حمل كمية كبيرة من الأمتعة اللازمة للراحة السياحية من أجل ممارسة الفعاليات والتمتع بذلك، وهذا كذلك يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

ثانياً: النقل بالحافلات

حافلات النقل الحضري الجماعي بمختلف أنواعها تمثل العنصر المهم في عملية النقل خاصة في مجتمعنا إذ تعتبر العنصر المهم من حيث توفير أو بصيغة أخرى لها طاقة استيعابية كبيرة إذ بفضلها يتم توفير خدمة النقل خاصة في المناطق السياحية ، كذلك تلعب دور مهم في جذب السياح حيث يمكن القول أن:

- توفر خدمة النقل في الوسط الحضري بشكل مستمر أي في كل مكان وأي وقت.
- عملية النقل تكون جماعية وبالتالي الشعور بالمتعة والراحة والإبتعاد عن القلق والإحباط أثناء الرحلة وقلة حوادث المرور.
- تردد السياح على الحافلة بسبب قلة تكلفتها وكذلك بسبب مختلف الأنشطة التي يسببها أثناء التنقل(كحب تبادل أطراف الحديث والتعرف على أصدقاء جدد، مشاهدة المنظر الجميلة من النافذة).

ثالثاً: النقل بالسكك الحديدية:

لقد جعلت السكك الحديدية مسألة الوصول إلى المناطق السياحية أمراً متاحاً وممتعاً لدرجة كبيرة وذلك بفضل العديد من الخصائص والمزايا التي تؤدي بدورها إلى تحسين وجذب السياح نذكر أهمها:

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

- فهناك إطارات قطارات تسير بنظام الوسادة الهوائية وأخرى بالمغناطيس.
- الإطمئنان والراحة النفسية وعدم التفكير في مشاكل الطرق البرية (حوادث المرور مثلا).
- توفير أفضل الخدمات للراحة والمتعة (عربات مخصصة لتقديم الطعام والشراب وعربات نوم).
- أسعارها جد منخفضة والطاقة الإستيعابية كبيرة جدا.
- مواعيد القطار دقيقة دائمة ومتوفرة.
- الرغبة في التمتع بمشاهدة المناظر الطبيعية الخلابة من نوافذ القطار أثناء الرحلة⁽¹⁾.

رابعاً: التنافس بين وسائل النقل الحضري (النقل بالسكة الحديدية والنقل بالحافلة والسيارة الجماعية):

تتجم هذه الحالة داخل المدن المركزية خاصة الكبرى، حينما تتوافر وسائل النقل السريعة والمريحة والأرخص أجراً، كالتنقل بواسطة السكة الحديدية وميترو الانفاق، وبين حافلات النقل العام وسيارات التاكسي والسيارات الجماعية، ولكل منها مجاله وحركته داخل المدينة ومزاياه التي يفضلها مجموعة من السياح والزوار داخل المدينة على الأنواع الأقل، فهذه المنافسة هي التي تؤدي الى جذب السياح وتؤثر على قراراتهم ورغبتهم في زيارة المنطقة أو تجديد الزيارة لها لأن المنافسة المضبوطة تخلق نوع من الرفاهية في المعاملة مع الزوار وتوفير خدمة نقل حضري آمنة وبأسعار تنافسية مع توفير كافة الخدمات التكميلية التي دوماً يكون هدفها توفير الراحة والمتعة.⁽²⁾

المطلب الثاني: أهمية النقل الجوي والبحري في الجذب السياحي

الفرع الأول: جودة النقل الجوي في الجذب السياحي

يتسم النقل الجوي بقدرته على الوصول إلى الأماكن التي لا تستطيع أن تصل إليها وسائل النقل الأخرى، بالإضافة إلى ما يتمتع به من سرعة فائقة وراحة تامة وأمان لحد كبير حيث سنستعرض أهمية وسائل النقل الجوي في الوسط الحضري⁽³⁾:

(1) عامر عيساني، الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة، حالة الجزائر أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر -باتنة-، 2010، ص 33.

(2) نفس المرجع، ص 34.

(3) شريف محمد ماهر، تخطيط النقل وسياساته، الدار الجامعية الإسكندرية، 2004، ص 80.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

أولاً: المنطاد

يتم التنقل به بشكل معين أي لا يتم الإعتماد عليه ولكن تكمن أهميته في رغبة السياح في استعمال المنطاد نظراً للمتعة الكبيرة والرفاهية فيه، كذلك يعتبر المنطاد من أقدم وسائل النقل الجوي لدى يعتبر أثناء السياحة بمثابة نشاط سياحي يتم تداول السياح عليه من أجل التمتع بركوب البالون، سواء في المناطق الحضرية (المدن، التجمعات السكنية) أو حتى في المناطق البعيدة عن المدينة، فالمنطاد بمثابة نقطة جذب السياح، فهناك من السياح من يخصص وقت أثناء إجازته لركوب المنطاد.

ثانياً: التيليفيريك:

وسيلة نقل حضرية متطورة كما تزود المدن الكبيرة والتجمعات الحضرية بالتيليفيريك ذلك من أجل تحسين صورة النقل الحضري ودعم السياحة، ، وتتمثل أهميته في:

- اختصار كل من المكان والزمان (سرعة وقصر المسافة).
- الإطلال على مناطق خلابة للمدينة أثناء ركوبه.
- يشكل منافسة مع وسائل النقل الحضري، مما يفرض خدمة ذو جودة وأسعار منخفضة على السيارات والحافلات.
- ترك إنطباع جيد ورائع في السائح وتحفيزه على إستعمال التيليفيريك.
- كذلك يعتبر صديق للبيئة أي غير ملوث للبيئة.

الفرع الثاني: أهمية جودة النقل المائي في الجذب السياحي

حيث سنتطرق إلى النقل المائي الداخلي نظراً لإمكانية إستعماله داخل الوسط الحضري ويشمل النقل عبر الأنهار والبحيرات والقنوات الملاحية التي تربط بين الأنهار الجارية، وبين البحر والنهر ومثل هذه المسالك تجعل هذه المنطقة الحضرية أو المدينة منطقة جذب سياحي بشكل كبير وذلك⁽¹⁾:

- تزيد المنطقة الحضرية جمالاً وروعة مما يجعلها مقصودة من طرف السياح.
- استعمال القوارب البسيطة الجميلة للتنقل عبر هذه المسالك مما يشعر السائح بمتعة لاتضاهها

(1) توفيق بلحارث، مساهمة النقل الجماعي في حل مشاكل المدن العربية، المدرسة الوطنية للهندسة والتعمير، جامعة قرطاج نوفمبر، تونس، ص7.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

- استعمال قوارب متطورة للتنقل عبر هذه القنوات والممرات وذلك ينتج عنه الشعور بالمتعة الكبيرة والراحة والرفاهية.
- كذلك تنافس وسائل النقل الحضري (السيارات والحافلات) التي لها نفس نقاط البداية والتوقف.
- توفير جو رائع للسياح يدفعهم للعودة أو لنصح الأقارب والزملاء بزيارة هذه المدن السياحية.

المطلب الثالث: تأثير جودة الخدمات الإدارية للنقل الحضري الجماعي على الجذب السياحي

تعتبر الخدمات الادارية ضرورية ومهمة لتسهيل عملية التنقل داخل الوسط الحضري بشكل منظم وبيّنصح هذا فيما يلي: (1)

الفرع الأول: حرية تنقل السياح

- أولاً: ينبغي أن يتمتع السائحون والزائرون وفقاً لقواعد القانون الدولية التشريع الوطني، بحرية التنقل داخل أوطانهم ومن دولة إلى أخرى، كما ينبغي السماح لهم بالوصول إلى أماكن العبور والإقامة وبلوغ المواقع السياحية والثقافية دون التعرض لإجراءات مبالغ فيها ودون تمييز في المعاملة.
- ثانياً: يحق للسائحين والزائرين استخدام أي من وسائل النقل المتاحة سواء كانت داخلية أو خارجية وكذلك الوسائل السريعة والمسيرة للحصول على الخدمات الإدارية المحلية.
- ثالثاً: يحق للسائحين والزائرين التمتع في نفس الحقوق المقررة لمواطني الدولة في الإستفادة من مختلف الخدمات والإجراءات الإدارية في النقل والمواصلات (نفس المعاملات، نفس الأسعار تخصيص طوابير خاصة بالسياح....إلخ).
- رابعاً: ينبغي أن تتمشى الإجراءات الإدارية المتعلقة بعبور الحدود بقدر الإمكان مع السعي إلى كفالة حقوق وحرية السفر على متن أي وسيلة كانت.

الفرع الثاني: التسهيلات السياحية الأمنية المتعلقة بوسائل النقل

نظراً لزيادة استخدام وسائل النقل الحضارية وما طرأ على ارتفاع معدلات دخول الأفراد والأسر فقد أصبحت وسيلة النقل الحضري الجماعي واسطة ضرورية في إسهام العديد من السياح بحركة السياحة

(1) خالد مقابلة، فن الدلالة السياحية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2003، ص، ص132-135.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

المحلية والإقليمية، ونتيجة فعلية لذلك تم اتخاذ إجراءات فاعلية لتبسط انتقال هؤلاء الزائرين وتسهيل حركة تنقلهم عبر كافة المناطق السياحية ومن أهم الإجراءات نذكر:

- تسهيل انتقال الأفراد مع أمتعتهم الشخصية والضرورية وتوصيد الإجراءات الدولية وحل جميع المشاكل والعقوبات التي كانت تتخذها بعض الدوائر بشأن مرور وسائل النقل.
- توحيد رخصة السياقة خاصة السيارات والحافلات الجماعية وهو المعروف بالرخصة الدولية، كذلك توحيد دفتر السيارة أي المركبة التي يحق لحاملها أو من بحوله قيادتها.
- الإجراءات المتعلقة ببطاقات التأمين حيث لا يتحمل من يقودها دفع رسوم عند مغادرته أو دخوله مناطق الزيارة في الأقطار السياحية وعبر الحدود الدولية.
- استعمال القوارب والزوارق للنزهة أو وسائل النقل الحضرية المائية التي تستعمل للإقامة المؤقتة مثل الكرفانات والتي تسمح له استخدامها في المواقع المسموح بها أو الدخول مثل: المخيمات السياحية أو المواقع الخاصة والمتنزهات....إلخ.

الفرع الثالث: جودة خدمات منظمي الرحلات المقدمة في الجذب السياحي

إن طبيعة عمل منظمي الرحلات هي القيام بعملية تجميع الخدمات لإعداد رحلة أو سفرة شاملة موجهة إلى سوق المتعة أو لأغراض التسلية والترفيه، وهذه الرحلة السياحية تتضمن عادة النقل جوا وبراً وبحراً ومختلف هذه الحالات تتوجب استعمال والإستفادة من النقل الحضري الجماعي داخل منطقة الزيارة أو الإقليم السياحي.

ولتأمين نجاح هذه الرحلات وضمان الجاذبية السياحية من أجل تنشيط هذا القطاع والرفي به يجب:

1. التعاقد مع شركات النقل الجوي والبري والمائي.
2. التعاقد مع شركات النقل الحضري الجماعي في ظل البرامج السياحية.
3. اختيار شركات نقل من حيث معايير: جودة الخدمات المقدمة وحادثة وسائل النقل الحضري.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

4. تأمين النقل من الفندق إلى المطار وأثناء الرحلات السياحية والتنزه⁽¹⁾.

وهنا يمكن التلميح إلى أن نسبة كبيرة من السياح يفضلون الإستمتاع من هذه الرحلات الشاملة واستعمال وسائل النقل الحضري الجماعي كونها أقل تكلفة وأكثر متعة وفي نفس الوقت هي ذات طابع اجتماعي ثقافي.

(1) صفاء أبو غزالة ، إدارة الخدمات السياحية، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن، 2004، ص، ص154-157.

الفصل الثاني: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية

خلاصة

بناء على ما سبق، يمكن القول أن السياحة تشغل مكانة هامة في اقتصاديات الدول نظرا لما تدره من إيرادات تساهم في إنعاش المناطق السياحية وتحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة، فحول العالم تفتنت لما للسياحة من مزايا كثيرة تعود بالفائدة على السكان المحليين والبيئة الطبيعية وكذلك مختلف الصناعات الأخرى وأصبحت تضع الخطط والاستراتيجيات للنهوض بهذا القطاع واتخاذ كافة الاستراتيجيات التي من شأنها جذب السياح مثل إقامة المحميات الطبيعية واستغلال الينابيع المعدنية والمغارات الطبيعية، وكل هذا أوجب توفير وسائل النقل الحضري لتسهيل الوصول إلى هذه الأخيرة إذ يعتبر النقل بصفة عامة والنقل الحضري للأشخاص خاصة الركيزة الأساسية لهذه التنقلات السياحية، وذلك للتحفيز والمحافظة على هذه المقومات والاستثمارات السياحية

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية

السياحية لولاية جيجل

المبحث الأول: واقع وآفاق النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة.

المبحث الثالث: الأساليب الإحصائية المعتمدة.

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

تمهيد

لقد أصبح النقل الحضري من التحديات المعاصر التي تواجه المدن، وذلك نظرا للمشاكل التي تعاني منها في هذا المجال من نقص في الوسائل والهيكل كذلك تدني جودة هذه الخدمات مما لا يتماشى مع التوسع العمراني الذي تشهده، وعدم القدرة على التحكم في مهامه من حيث ربط مختلف أجزاء مجال النقل.

إن أغلب الدراسات المتعلقة بالنقل الحضري تهدف إلى تحسين ظروف تنقل الأشخاص داخل المحيط الحضري وتطوير الهياكل والشبكات الخاصة به لتنشيط قطاع السياحة.

إن دراستي اعتمدت على معلومات تم جمعها من مجموعة من السياح، وجمع مختلف الإحصائيات وما تتوفر عليه ولاية جيجل من خدمات النقل الحضري من مديرية النقل ونوضح من خلال المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** واقع وآفاق النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل.
- **المبحث الثاني:** الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة.
- **المبحث الثالث:** الأساليب الإحصائية المعتمدة.

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

المبحث الأول: واقع وآفاق النقل الحضري الجماعي للأشخاص بولاية جيجل

المطلب الأول: لمحة عن ولاية جيجل

تعتبر ولاية جيجل منطقة سياحية بامتياز نظرا لما يتوفر بها من مناظر طبيعية وآثار تاريخية جعلت منها الوجهة الأولى وطنيا بعدد سياح بلغ 08 ملايين سائح وازداد صائفة (1) 2016.

أولا: الموقع: تقع ولاية جيجل شرق الجزائر وهي ولاية سياحية يحدها من الشمال البحر الأبيض المتوسط ومن الجنوب ولاية ميلة وولاية سطيف، من الشرق ولاية سكيكدة ومن الغرب ولاية بجاية، ويربط ولاية جيجل بقسنطينة الطريق الوطني رقم 43 ولمدينة بجاية الطريق الوطني رقم 27.

ثانيا: التضاريس : شريطها الساحلي يمتد على طول 120 كم من شاطئ واد الزهور بولاية سكيكدة شرقا إلى الشاطئ الأحمر ببلدية زيامة المنصورية غربا وما يميز سطح الولاية بأنه جبلي بنسبة 82% يتخلله سهل بمحاذاة البحر سيما ببلدية الأمير عبد القادر وسيدي عبد العزيز والباقي جبال وعرة ذات غطاء نباتي كثيف يتكون أساسا من أشجار البلوط ككل مناطق الساحل الجزائري، حيث جيجل تتميز بمناخ معتدل خريف رطب وممطر وصيف حار وجاف.

ثالثا: تاريخ الولاية : المنطقة كانت مأهولة بقبائل أمازيغية، أهمهم قبيلة كثامة ففي القرن العاشر قبل الميلاد نزل الفينيقيين البحارة والتجار بجيجل وهذا بحثا على تأمين تجارتهم وهو ما كان متوفر بهذه المنطقة في سنة 650 ميلادي عرفت المنطقة أول بعثة لنشر الإسلام، وفي 13 ماي 1839 إستولت القوات الفرنسية على المدينة وظهر نضال شعبي ضدها بقيادة أتباع الأمير عبد القادر في سنة 1851.

رابعا: الهياكل القاعدية: تستوفي ولاية جيجل على العديد من الهياكل القاعدية:

- ميناء جن جن الذي تتولى سيره شركة موانئ دبي ويعتبر أكبر ميناء في الجزائر والمنطقة المغاربية، ميناء العوانة وميناء زيامة المنصورية.

(1) بوالملح منيرة، قطاع النقل بين ضروريات التنمية المحلية والتزامات التنمية المستدامة في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018/2017، ص ص 148-150.

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

- موانئ الصيد البحري المختلفة في كل من جيجل وزيامة المنصورية.
- ميناء النزهة بالعوانة.
- الطريق الوطني المزدوج رقم 43 بين العوانة والميلية على مسافة أكثر من 80 كم.
- مشروع الطريق المزدوج العملاق الرابط بين ميناء جن جن والطريق السيار شرق غرب على مسافة 100 كم وهو ذو جدوى إقتصادية عالية بالإضافة إلى الفائدة الإجتماعية التي هي العامل التي تجني منه سيما وأنه يعبر بلدية جيملة ويخترقها إلى غاية بلدية بني عزيز بسطيف إلى العلمة وإن هذا الطريق يعتبر بمثابة شريان للولاية برمتها.
- مشروع الطريق الوطني رقم 77 الذي يربط الولاية بسطيف.
- مطار فرحات عباس ليصبح مطارا أساسيا بالمنطقة.
- المنطقة الصناعية بلارة بالميلية التي تعد مهذا لمشاريع سد العقرم بلدة قاوس، سد إراقن، كيسيير، تابلوط، وسد بوسياية.
- حديقة التسلية بمنطقة برج بليدة والتي تعتبر أجمل وأعظم حديقة في الشرق الجزائري.

المطلب الثاني: واقع النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل

يعد النقل البري بولاية جيجل الوسيلة الأكثر شيوعا وانتشارا بمختلف بلدياتها، حيث تستعمل مختلف وسائل النقل سواء الفردية أو الجماعية، وبما ان دراستنا لحالة ولاية جيجل تتعلق بخدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص وتأثيرها على الجذب السياحي فان ولاية جيجل تعتمد حاليا اعتمادا كليا على النقل بالحافلات و سيارات الاجرة وذلك في ظل غياب القطار و الترامواي و وسائل النقل الجماعية الاخرى ،

أولا: النقل بسيارات الاجرة

بالنسبة لسيارات الاجرة وحسب ما يبينه الجدول التالي:

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم(01): توزيع رخص سيارات الأجرة وإستغلالها حسب بلديات الولاية إلى غاية 2016/12/31.

البلدية	رخص سيارات الأجرة	عدد الرخص المشغلة	نسبة الإستغلال
جيجل	561	321	57.22
الطاهير	194	28	14.43
أ.ع. القادر	54	2	3.70
وجانة	15	0	0.00
الشحنة	32	0	0.00
الشقفة	143	33	23.08
القنار	32	2	6.25
س.ع. العزيز	35	0	0.00
برج الطهر	14	0	0.00
أولاد عسكر	18	02	11.11
تاكسنة	70	04	5.71
قاوس	50	09	18
جيملة	32	0	0.00
بن ياجيس	12	0	0
العوانة	64	0	0
سلمى بن زيادة	13	0	0
زيامة المنصورية	490	0	0
إراقن	160	0	0
الميلية	199	31	15.58
أولاد يحي	18	0	0
سيدي معروف	62	05	08.06
أولاد رابح	19	0	0
سطارة	64	1	1.56
غبالة	11	0	0
العنصر	72	1	1.39
بوروي بلهادف	25	0	0
واد عجول	20	0	0
الجمعة بني حبيبي	37	0	0
المجموع	1931	439	22.73

المصدر: الوثائق المقدمة من طرف مصلحة المستخدمين بمدرية النقل.

نلاحظ من الجدول رقم(01) نلاحظ ضعف على هذا النشاط ماعدا على مستوى بعض المدن الكبرى (بلدية جيجل، بلدية الطاهير، بلدية الميلية، بلدية الشقفة) وهذا يعود إلى تفضيل التنقل بواسطة الحافلات حيث

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

رغم تقديم 1931 رخصة لسيارات الأجرة هناك فقط إستغلال بنسبة 22.73% فقط فيما نلاحظ إستغلال ب 0% في 16 بلدية.

وفيما يخص النقل الجماعي ومع غياب القطار والتزامواي ووسائل النقل الجماعية الأخرى على مستوى ولاية جيجل يعتمد اعتمادا كليا في النقل المحلي على الحافلات بمختلف أنواعها.

الجدول رقم (02): عدد الحافلات حسب كل بلدية

البلديات	عدد الحافلات
بن ياجيس	21
برج الطهر	00
بور اوي بلهادف	41
شحنة	19
شقة	65
جيملة	78
العنصر	17
العوانة	19
الجمعة بني حبيبي	42
القتار	01
الميلية	279
الأمير عبد القادر	31
غبالة	19
إراقن	02
جيجل	22+882
قاوس	16
وجانة	73
واد عجول	29
أولاد عسكر	21
أولاد رابح	28
أولاد يحي	71
سلمى	05
سطارة	45

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (02): عدد الحافلات حسب كل بلدية

البلديات	عدد الحافلات
سيدي عبد العزيز	45
سيدي معروف	81
الطاهير	295
تاكسنة	23
زيامة المنصورية	37
المجموع	2307

المصدر: الوثائق المقدمة من طرف مصلحة المستخدمين بمدرية النقل.

نلاحظ من الجدول رقم (02) عدد حافلات النقل المسافرين حسب البلديات حيث نلاحظ زيادة عدد في كل من الميلية، جيجل، الطاهير، حيث وحدها تمثل 64.06% من إجمالي عدد الحافلات بكل الولاية، وأيضا نلاحظ أن بلدية قاوس وبالمقارنة مع الجدول رقم (2) هي البلدية الوحيدة بالنسبة للبلديات الأخرى التي تعتمد على 66.33% نقل جماعي والباقي نقل سيارات الأجرة.

ثالثا: القطاع الخاص: (الحافلات الجديدة):

- النقل الخاص: ويحتوي على 20 خط كلها بجيجل: الميلية، الطاهير موزعة على النحو التالي:

حضري جيجل = 13 خط، 417 حافلة

حضري الميلية = 04 خطوط، 114 حافلة

حضري الطاهير = 03 خطوط، 51 حافلة

رابعا: القطاع العام:

نشاط القطاع العام لولاية جيجل مقارنة بالقطاع الخاص لا تتعدى نسبة 1% من إجمالي وسائل النقل

مسير من طرف مؤسسة النقل الحضري جيجل وحضيرته تحتوي على:

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (03): نقل المسافرين عبر الطرق في القطاع العام

التسمية	الحظيرة	السعة	عدد الخطوط المشغلة
مؤسسة النقل الحضري جيجل	22	2200	08

المصدر: المقدمة من طرف مصلحة المستخدمين بمديرية النقل.

نلاحظ من الجدول (03) تقوم مؤسسة نقل واحدة تشكل 08 خطوط وتوفر 2200 مقعد سنويا هي نسبة ضئيلة مقارنة بالقطاع الخاص.

- القرار البلدي لتخصيص الأرضية)

المطلب الثالث: آفاق النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل

ستحظى مدينة جيجل كغيرها من المدن الجزائرية بشبكة جديدة للنقل الجماعي ، تتمثل في مشروع القطار الحضري ترامواي مدينة جيجل. (1)

أولا: مسار ترامواي جيجل

من أجل تحديد خط القطار الحضري الذي سيتم إنجازه لابد أولا من اعداد دراسة سابقة ، أي أن مكتب الدراسات المسؤول عن ذلك يقوم بتحديد أصل ومقصد التنقلات بنطاق الدراسة وتقدير مدى أهمية دراسة التنقل وتحديد تأثير زيادة عرض خدمات النقل الجماعي، أي لابد من تقسيم نطاق الدراسة إلى مناطق وقطاعات لتوفير قاعدة معطيات على تنقل السكان ليصبح بالإمكان تتبع حركة وتنقلات افراد نطاق الدراسة وتحديد محاور التنقلات، بالإضافة إلى ذلك يصبح بالإمكان تحديد مناطق السكن والعمل التي التي تعرف نموا أو تراجعاً أو استقرار في آفاق السنوات المقبلة باعتبارها مصدرا لتوليد التنقلات، وعلى أثرها يتم تحديد أهم القطاعات المطلقة ولجاذبية لحركة المرور.

(1) على الموقع <https://www.djazairss>alseyassi> يوم 17,03,2019 على الساعة 10.00 .

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

وعليه وبحسب بعض الخبراء ومكاتب الدراسات المقترحة جدوى مشروع القطار الحضري نرى أنه سيربط بلدية الطاهير بجامعة تاسوست مرورا ببلدية جيجل والقطب الجامعي المبرمج ببلدية العوانة، وأن خط ذو الأولوية سيكون بين جامعة تاسوست وبلدية جيجل .

ثانيا :الهدف من مشروع ترامواي جيجل

يهدف هذا المشروع الى تحمل الحركة المرتقبة مع المشاريع المسجلة بولاية جيجل ، وتقليص ضغط حركة المرور على مستوى الطرق اذ من المتوقع من هذا النمط للنقل الخاص بالمسافرين والذي يتميز بالسرعة والأمن قادر على امتصاص 40% إلى 50% من الحركة المرورية الخاصة بالمسافرين خاصة بالنسبة لبلديتي الطاهير وجيجل، لكن انجاز هذا المشروع يتطلب دراسة امكانية انشاء حظيرة لركن السيارات متعددة الطوابق فيالمحطات الاساسية للمحور لتمكين المسافرين عن طريق وسائل النقل الخاصة او العامة ،من تركها في الحظيرة واستعمال القطار الحضري لقضاء احتياجاتهم.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى الإجراءات المنهجية وكيفية اختيار مجتمع وعينة الدراسة ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء موضوع الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في السياح الذين ينتقلون على مختلف الخطوط الحضرية بولاية جيجل خلال الفترة الممتدة بين 01 مارس إلى غاية 30 ماي 2019 .

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تحديدها يعد خطوة مهمة لأي بحث، فهي تمثل جزء من مجتمع الدراسة، والعينة المختارة من مجتمع السياح كانت غير عشوائية ميسرة، متكونة من 90 مفردة .

الفرع الثالث: أداة الدراسة

بغرض إكمال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري والإمام بجوانب الموضوع من الناحية العملية تم استخدام أداة أساسية هي الاستبيان من خلال صياغة نموذج من الأسئلة موجهة لأفراد عينة الدراسة. (أنظر الملحق رقم (1) والتي تتكون من جزأين:

-الجزء الأول: يشمل البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة والمتمثلة في الجنس، السن، الحالة العائلية، المهنة .

-الجزء الثاني: وينقسم إلى محورين:

أ.المحور الأول: مدى جودة خدمات النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل، وتعكسها العبارات من 01 إلى 26.
ب. المحور الثاني: اثر جودة خدمات النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية بولاية جيجل ، وتعكسها العبارات من 27 إلى 36.

وقد تم استخدام سلم ليكرث المتدرج من 5 فئات حيث الدرجة 5 تعني موافق تماما بدرجة عالية جدا، والدرجة "1" تعني غير موافق تماما بدرجة منخفضة جدا، وقمنا بحساب المدى على النحو التالي:

5-1 = 4، حيث تمثل 5 عدد الفئات، وبحسب طول الفئة على النحو التالي:

$$\frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات}} = \text{طول الفئة (المدى)}$$

$$.0.8 = \frac{4}{5} =$$

والجدول الموالي يمثل التوزيع لمقياس ليكارث:

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (04): التوزيع لمقياس ليكارث

الفئة] 1.80 - 1]] 2.6 - 1.80]] 3.40 - 2.6]] 4.2 - 3.40]	[5-4.2]
الدرجة	1	2	3	4	5
درجة الموافقة	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على سلم ليكرت الخماسي.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة واختبار عينة الدراسة

الفرع الأول: أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة من الاستبانة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) "statisticalpackage force social sciences"، ومن أجل معالجة بيانات الدراسة سيتم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات: وذلك بغرض معرفة تكرار فئات متغير ما 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؛

- اختبار ألفا كرونباخ (α): لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة؛

- اختبار "كولومجروف-سمرنوف (1-Sample K-S) : لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي؛

- معامل ارتباط بيرسون (pearson correlation coefficient) لقياس درجة الارتباط: يستخدم هذا المعامل

لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه؛

- اختبار T في حالة عينة واحدة (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 الاستبانة؛

- تحليل الانحدار الخطي البسيط : لاختبار فرضية أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجذب

السياحي؛

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

- اختبار تحليل التباين الأحادي ذو الاتجاه الواحد (one-way analysis of ANOVA): لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات البيانات.

الفرع الثاني : اختبار طبيعة توزيع عينة الدراسة

قمنا باستخدام اختبار كولجروف- سمرنوف (1-Sample K-S) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وبهذا نفترض:

H_0 : البيانات تتوزع طبيعياً.

H_1 : البيانات لا تتوزع طبيعياً.

والجدول التالي يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي:

الجدول رقم (05) : اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

المحور	محتوى المحور	مستوى الدلالة المعنوية
الأول	جودة خدمات النقل الحضري الجماعي	0.200
الثاني	اثر جودة النقل الحضري الجماعي على الجذب السياحي	0.291
جميع المحاور		90

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss.

يوضح الجدول السابق نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05) ، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية، حيث أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية . (انظر الملحق رقم (2)).

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبانة

الفرع الأول: صدق الاستبانة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين هما:

أولاً. صدق المحكمين: عرضت أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين تألفت من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، متخصصين في التسويق والإحصاء، واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكومون أجرت التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة العبارة وحذف وإضافة الأخرى منها.

ثانياً. صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة: تم حساب الاتساق الداخلي لعبارات الإستبانة على عينة الدراسة البالغ حجمها 90 وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي:

الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول (ابعاد جودة خدمات النقل الحضري الجماعي)

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لعبارات المحور الاول.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
البعد الأول : تقديم الخدمة			
1	السرعة في تقديم خدمة النقل الحضري الجماعي.	0.814**	0.000
2	مناطق وجود الحافلات مناسبة.	0.899**	0.000
3	ساعات عمل الحافلات مناسبة.	0.902**	0.000
4	القدرة الاستيعابية لوسائل النقل الحضري الجماعي كافية.	0.771**	0.000
البعد الثاني: سهولة الوصول			
5	سهولة وصول وسائل النقل الحضري الجماعي للمواقف.	0.931**	0.000
6	التزام وسائل النقل الحضري الجماعي بالوقت المحدد.	0.943**	0.000

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لعبارات المحور الاول "تابع"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
البعد الثالث: المعلومة			
7	توفير معنومات عن الفترة الزمنية المتفرقة للنقل.	0.910**	0.000
8	توفر معنومات عن اسعار خدماتها.	0.931**	0.000
9	توفر معلومات عن المواقف.	0.934**	0.000
البعد الرابع: المدة (احترام الوقت)			
10	وسائل النقل الاحضري الجماعي تسير حسب المواعيد المحددة.	0.927**	0.000
11	الاحترام لمواعيد الانطلاق.	0.966**	0.000
12	الاحترام لمواعيد الوصول.	0.930**	0.000
البعد الخامس : الاهتمام بالعميل			
13	لباس عاملي النقل الحضري الجماعي لائق.	0.618**	0.000
14	يتم تقديم اسعار خاصة للمتنقلين.	0.880**	0.000
15	تهتم خطوط النقل الحضري اتلجماعي بالعميل.	0.882**	0.000
16	يلقى ذوي الاحتياجات الخاصة معاملة مميزة.	0.864**	0.000
البعد السادس: الرفاهية			
17	وسائل النقل الحضري الجماعي نظيفة.	0.874**	0.000
18	يتم تشغيل المكيفات الهوائية وقت الحاجة اليها.	0.836**	0.000
19	يشعر الركاب بالراحة اثناء تنقلاتهم.	0.889**	0.000

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول "تابع"

الرقم	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
البعد السابع : الأمن			
20	توفر خطوط النقل الحضري الجماعي للعميل الحماية من الاعتداءات.	0.930**	0.000
21	يوجد اجهزة مراقبة.	0.586**	0.000
22	تلتزم وسائل النقل الحضري الجماعي بالوقاية من الحوادث.	0.891**	0.000
البعد الثامن: الأثر البيئي			
23	لا تصدر وسائل النقل الحضري الجماعي الضجيج.	0.230**	0.000
24	تصدر هذه الوسائل الدخان الملوث للهواء.	0.866**	0.000
25	تصدر هذه الوسائل الغبار والأوساخ.	0.857**	0.000
26	تقوم بوضع ملصقات تمنع التدخين.	0.714**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

- الصدق الداخلي لعبارات بعد تقديم الخدمة

يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الأول من المحور الأول والمرتبطة ببعد تقديم الخدمة مع المعدل الكلي لعباراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05 ، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل العبارات أقل من 0,05 كما أن قيم معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.771 و 0.902 مما يدل على أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه (أنظر الملحق رقم(3)).

- الصدق الداخلي لعبارات بعد سهولة الوصول

يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثاني من المحور الأول والمرتبطة ببعد سهولة الوصول مع المعدل الكلي لعباراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05 ، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل العبارات أقل من 0,05 كما أن قيم معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.931 و 0.943 ما يدل على أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه (أنظر الملحق رقم(3)).

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

- الصدق الداخلي لعبارات بعد المعلومة

يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثالث من المحور الأول والمرتبط ببعد المعلومة مع المعدل الكلي لعباراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05 ، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل العبارات أقل من 0,05 كما أن قيم معاملات الارتباط موجبة حيث ان قيمتها 9.10 و 9.34 ومما يدل على أن عبارات هذا المبدأ صادقة لما وضعت لقياسه (أنظر الملحق رقم(3)).

- الصدق الداخلي لعبارات بعد المدة

يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الرابع من المحور الأول والمرتبط .ببعد المدة مع المعدل الكلي لعباراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05 ، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل العبارات أقل من 0,05 كما أن قيم معاملات الارتباط موجبة حيث ان قيمتها 0.927 و 0.966 مما يدل على أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه (أنظر الملحق رقم(3)).

- الصدق الداخلي لعبارات بعد الاهتمام بالعميل

يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الأول من المحور الأول والمرتبط ببعد الاهتمام بالعميل مع المعدل الكلي لعباراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05 ، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل العبارات أقل من 0,05 كما أن قيم معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.618 و 0.882 مما يدل على أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه (أنظر الملحق رقم(3)).

- الصدق الداخلي لعبارات بعد الرفاهية

يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثاني من المحور الأول والمرتبط ببعد الرفاهية مع المعدل الكلي لعباراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05 ، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل العبارات أقل من 0,05 كما أن قيم معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.836 و 0.889 مما يدل على أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه (أنظر الملحق رقم(3)).

- الصدق الداخلي لعبارات بعد الأمن

يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثالث من المحور الأول والمرتبط ببعد الأمن مع المعدل الكلي لعباراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05 ، حيث

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

أن القيمة الإحصائية لكل العبارات أقل من 0,05 كما أن قيم معاملات الارتباط موجبة حيث ان قيمتها 0.536 و 0.930 ومما يدل على أن عبارات هذا المبدأ صادقة لما وضعت لقياسه (أنظر الملحق رقم(3).

- الصدق الداخلي لعبارات بعد الأثر البيئي

يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الرابع من المحور الأول والمرتبطة ببعد الأثر البيئي .مع المعدل الكلي لعبارته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05 ، حيث أن القيمة الإحصائية لكل العبارات أقل من 0,05 كما أن قيم معاملات الارتباط موجبة حيث ان قيمتها 0.230 و 0.866 مما يدل على أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه (أنظر الملحق رقم(3).

الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (اثر جودة خدمات النقل الحضرى الجماعي على الجاذبية السياحية)

الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
27	ملائمة اسعار النقل بولاية جيجل دفعتك لزيارتها .	0.852**	0.000
28	تنصح بزيارة ولاية جيجل لأن أسعار النقل الحضري الجماعي في المتناول.	0.847**	0.000
29	تشعر بالثقة اتجاه خدمة النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل .	0.857**	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني "تابع"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
30	زيارتك لولاية جيجل كان بناء على توفر الامن والسلامة وسائل النقل الحضري الجماعي.	0.803**	0.18
31	أوصي الأقارب بالسفر السياحي لولاية جيجل بسبب توفر وسائل النقل الحضري الجماعي.	0.826**	0.000
32	مهارة مقدمي خدمة النقل الحضري الجماعي تحفزك على زيارة ولاية جيجل .	0.861**	0.000
33	أدت بك قدرة مقدمي خدمات النقل الحضري الجماعي بجيجل في معالجة الشكاوي الى تجديد زيارتك.	0.814**	0.000
34	أثرت خدمات النقل الحضري الجماعي ايجابا على رحلتك السياحية لولاية جيجل .	0.857**	0.000
35	انت على استعداد لزيارت ولاية جيجل نظرا لراحة ورفاهية وسائل النقل الحضري الجماعي.	0.853**	0.000
36	دفعك حسن تعامل مقدي خدمة النقل الحضري الجماعي للسفر لولاية جيجل مرة اخري.	0.818**	0.35

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول رقم (07) معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني والمرتبط باثر جودة خدمات النقل الحرض الجماعي على الجاذبية السياحية، المعدل الكلي لعباراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05 ، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل العبارات أقل من 0,05 كما أن قيمة معامل الارتباط موجبة حيث ان قيمته تساوي 0.516 مما يدل على أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه (أنظر الملحق رقم(4)).

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الفرع الثاني: ثبات عبارات الاستبانة

هي أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف، وتحسب باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ حيث يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر وعلى العكس، إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد. وقد أجرينا خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقة ألفا كرونباخ، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

المحور	العنوان	معامل ألفا كرونباخ
الأول	جودة خدمات النقل الحضري الجماعي	0.839
الثاني	اثر جودة خدمات النقل الحضري الجماعي على الجذب السياحي	0.952
جميع المحاور		0.902

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (09) أن معامل ثبات المحور الأول قدر بـ 0.839 والمحور الثاني قدر بـ 0.952 على التوالي، أما معامل الثبات الإجمالي قدر بـ 0.902، مما يدل على أنه في حالة إعادة تطبيق هذه الاستبانة وتوزيعها من جديد في ظروف مماثلة سنحصل على نفس النتائج والاستنتاجات بنسبة 90.2 % وهذا ما يدل على ثبات الاستبيان واتساقه ومصداقية النتائج المتحصل عليها (انظر الملحق رقم (5)).

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الدراسة وذلك بالوصف الإحصائي لعينة الدراسة، واستعراض نتائج الاستبانة والتي يتم الوصول إليها من خلال تحليل فقراتها.

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

المطلب الأول: تحليل نتائج معالجة الاستبيان

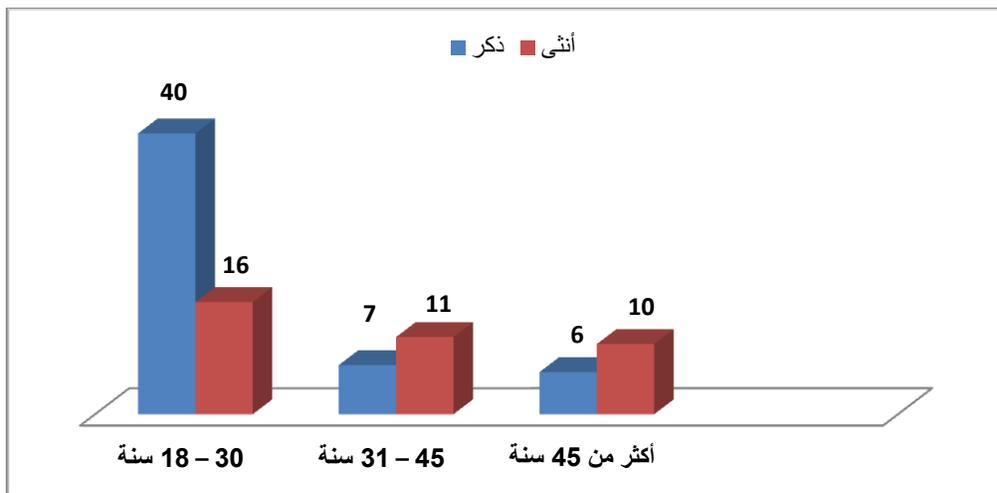
الفرع الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

فيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق السمات الشخصية.

أولاً. الجنس و العمر

فيما يلي توزيع أفراد العينة حسب فئة الجنس و العمر مع توضيح النسب المئوية:

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس و السن



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

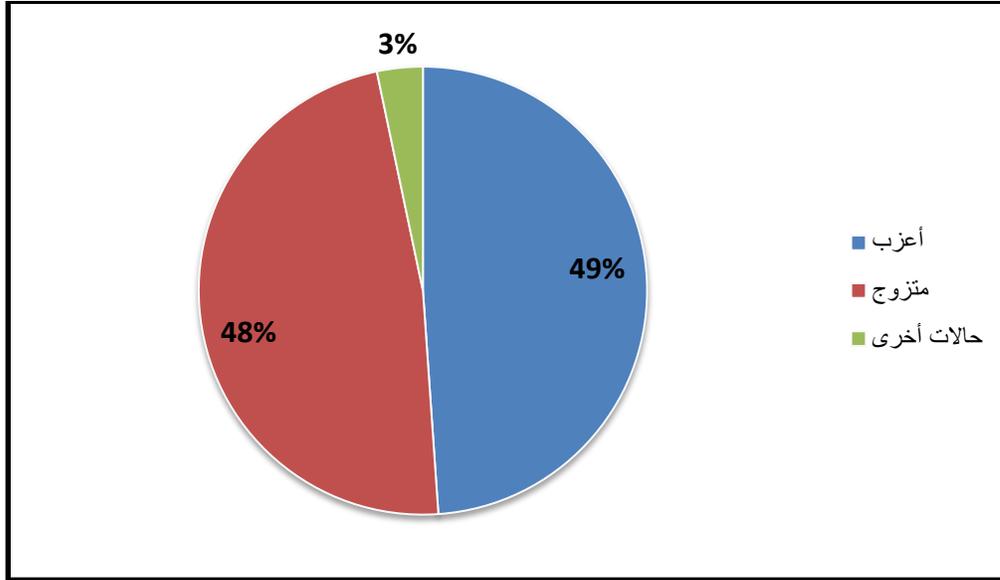
من خلال الشكل رقم (02) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة ذكور بنسبة (58.9) بينما لم تتعد نسبة الإناث (41.1)، و تعتبر هذه العينة فتيّة حيث أن أغلب المستجوبين تتراوح أعمارهم بين (18 و 30 سنة) بنسبة (62.22%)، تليها الفئة العمرية من 31 سنة إلى 45 سنة بنسبة (20%)، بينما لم تتجاوز عدد المستجوبين الذين أعمارهم فوق 45 سنة نسبة (17.88%).. (أنظر الملحق رقم (6)).

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

ثانيا: الوضعية العائلية

فيما يلي عرض توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية مع توضيح النسب المئوية:

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (03) أن (49%) من أفراد العينة عزاب و نسبة (48%) متزوجون في حين

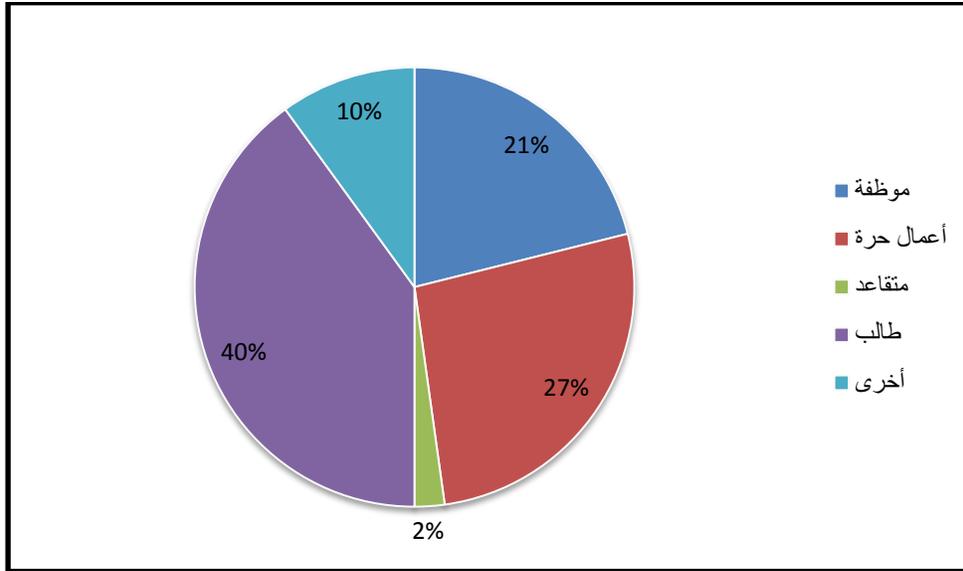
أن (3%) من أفراد العينة حالات أخرى. . (أنظر الملحق رقم (7)).

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

ثالثا: المهنة

تتوزع أفراد العينة حسب المهنة بنسب متفاوتة حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الشكل نلاحظ أن (40%) أفراد العينة طلاب في حين نسبة الذين يمارسون أعمال حرة (26.7%)، أما الموظفين فكانت نسبتهم (21.1%) و أعمال أخرى بـ(10%).. (أنظر الملحق رقم (8)).

الفرع الثاني: تحليل عبارات محاور الاستبيان

لتحليل فقرات الاستبيان تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (T) لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا، فإذا كانت (sig) أكبر من 0.05 فإن متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهريا عن موافق بدرجة متوسطة وهي 3، أما إذا كانت (sig) أقل من 0.05 فإن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهريا عن درجة الموافقة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرية عن درجة الموافقة المتوسطة من خلال قيمة الاختبار، فإذا كانت قيمة الاختبار (t) المحسوبة أكبر من (t) الجدولية معناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح.

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

أولاً: تحليل نتائج المحور الأول خاص بتقييم جودة خدمات النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل

فيما يلي سوف نقوم بعرض وتحليل إجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الأول وذلك من خلال حساب كل من المتوسط الحسابي لمعرفة درجة القبول أو الرفض، واستخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كانت نتائج متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 ام لا، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): نتائج تحليل فقرات المحور الأول

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الترتيب	درجة الموافقة
البعد الأول: تقديم الخدمة							
1	السرعة في تقديم خدمة النقل الحضري الجماعي.	3.11	1.336	14.989	0.000	2	متوسط
2	مناطق وجود الحافلات مناسبة.	3.07	1.322	14.828	0.000	3	متوسط
3	ساعات عمل الحافلات مناسبة.	3.21	1.294	16.212	0.000	1	متوسط
4	القدرة الاستيعابية لوسائل النقل الحضري الجماعي كافية.	2.76	1.360	12.246	0.000	4	متوسط
	جميع عبارات البعد الأول	3.0361	1.12277	17.204	0.000	-	متوسط
البعد الثاني: سهولة الوصول							
5	سهولة وصول وسائل النقل الحضري الجماعي للمواقف.	2.54	1.247	11.753	0.000	2	ضعيف
6	التزام وسائل النقل الحضري الجماعي بالوقت المحدد.	2.60	1.364	11.128	0.000	1	متوسط
	جميع عبارات البعد الثاني	2.572	1.224	12.188	0.000	-	ضعيف

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (09): نتائج تحليل فقرات المحور الأول "تابع"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الترتيب	درجة الموافقة
البعد الثالث: المعلومة							
7	توفير معطومات عن الفترة الزمنية المتفرقة للنقل	2.44	1.537	8.916	0.000	3	ضعيف
8	توفر معلومات عن المواقع.	2.69	1.612	9.939	0.000	1	متوسط
9	توفر معلومات عن المواقع..	2.59	1.513	9.961	0.000	2	ضعيف
	جميع عبارات البعد الثالث	2.574	1.437	10.385	0.000		ضعيف
البعد الرابع: المدة							
10	وسائل النقل الحضري الجماعي تسير حسي مواعيد المحددة.	2.92	1.309	13.933	0.000	1	متوسط
11	الاحترام لمواعيد الانطلاق.	2.83	1.318	13.201	0.000	2	متوسط
12	الاحترام لمواعيد الوصول..	2.78	1.305	12.924	0.000	3	متوسط
	جميع عبارات البعد الرابع	2.844	1.233	14.188	0.000		متوسط
البعد الخامس: الاهتمام بالعميل							
13	لباس عاملي النقل الحضري الجماعي لائق	3.27	1.592	13.506	0.000	1	متوسط
14	يتم تقديم اسعار خاصة للمتقنين.	3.09	1.395	14.202	0.000	2	متوسط
15	تهتم خطوط النقل الحضري اتلجماعي بالعميل.	2.98	1.406	13.344	0.000	4	متوسط
16	يلقى ذوي الاحتياجات الخاصة معاملة مميزة.	3.03	1.480	13.035	0.000	3	متوسط
	جميع عبارات البعد الخامس	3.0917	1.1824	16.782	0.000	-	متوسطة

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (09): نتائج تحليل فقرات المحور الأول "تابع"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الترتيب	درجة الموافقة
البعد السادس: الرفاهية							
17	وسائل النقل الحضري الجماعي نظيفة.	3.07	1.520	12.900	0.000	1	متوسط
18	يتم تشغيل المكيفات الهوائية وقت الحاجة اليها.	2.34	1.4314	8.911	0.000	3	ضعيف
19	يشعر الركاب بالراحة اثناء تنقلاتهم.	2.49	1.351	10.454	0.000	2	ضعيف
	جميع عبارات البعد السادس	2.633	1.2422	12.473	0.000	-	ضعيف
البعد السابع: الأمن							
20	توفر خطوط النقل الحضري الجماعي للعميل الحماية من الاعتداءات.	2.73	1.627	10.107	0.000	1	متوسط
21	يوجد اجهزة مراقبة.	1.84	1.217	6.583	0.000	3	ضعيفة جدا
22	تلتزم وسائل النقل الحضري الجماعي بالوقاية من الحوادث.	2.69	1.633	9.812	0.000	2	متوسط
	جميع عبارات البعد السابع	2.422	1.2268	10.998	0.000		متوسطة

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (09): نتائج تحليل فقرات المحور الأول "تابع"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الترتيب	درجة الموافقة
البعد الثامن: الأثر البيئي							
23	لاتصدر وسائل النقل الحضري الجماعي الضجيج.	2.78	1.785	9.449	0.000	4	متوسط
24	تصدر هذه الوسائل الدخان الملوث للهواء.	3.36	1.671	13.370	0.000	2	متوسط
25	تصدر هذه الوسائل الغبار والأوساخ.	3.32	1.682	13.101	0.000	3	متوسط
26	تقوم بوضع ملصقات تمنع التدخين.	4.03	1.441	19.965	0.000	1	عالية
	جميع عبارات البعد الثامن	3.722	/1.0818	20.803	0.00		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول يمكن استخلاص ما يلي:

✓ تحليل عبارات البعد الأول:

- أعلى ترتيب للعبارة 3 وهي " ساعات عمل الحافلات مناسبة"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.21 وهو ينتمي إلى المجال [2.6، 3.40] ، وبلغت قيمة t المحسوبة 14.989 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعد هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- تأتي العبارة 1 في المرتبة الثانية " السرعة في تقديم خدمة النقل الحضري الجماعي"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.11 وهو ينتمي إلى المجال [2.60، 3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 14.828 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الإحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- تأتي العبارة 2 في المرتبة الثالثة وهي " مناطق وجود الحافلات مناسبة"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.07 وهو ينتمي إلى المجال [2.60، 3.40]، وبلغت قيمة t المحسوبة 16.212 وهي اكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- تأتي العبارة 4 في المرتبة الرابعة وهي " القدرة الاستيعابية لوسائل النقل كافية"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.76 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40]، وبلغت قيمة t المحسوبة 19,221 وهي اكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل الأفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

✓ وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 3.0361 وهو ينتمي إلى المجال [2.60، 3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 17.204 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد تقديم الخدمة دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد تقديم الخدمة (أنظر الملحق رقم 9).

✓ تحليل عبارات البعد الثاني:

- أعلى ترتيب العبارة 6 وهي " التزام وسائل النقل الحضري الجماعي بالوقت المحدد"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.60 وهو ينتمي إلى المجال [2.60، 3.40]، وبلغت قيمة t المحسوبة 11.128 وهي اكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعد هذه العبارة دالة

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- تأتي العبارة 5 في المرتبة الثانية "سهولة وصول وسائل النقل الحضري للمواقف"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.54 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 2.60] وبلغت قيمة t المحسوبة 11.753 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الإحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه العبارة اصغر من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

✓ وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.572 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 2.60] وبلغت قيمة t المحسوبة 10.385 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد سهولة الوصول دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد أصغر من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد سهولة الوصول (أنظر الملحق رقم 9).

- تحليل عبارات البعد الثالث:

- أعلى ترتيب العبارة 8 وهي "توفر معلومات عن اسعار خدماتها"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.69 وهو ينتمي إلى المجال [2.60، 3.40]، وبلغت قيمة t المحسوبة 9.939 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعد هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- تأتي العبارة 3 في المرتبة الثانية "توفر معلومات عن المواقف"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.59 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 2.60] وبلغت قيمة t المحسوبة 9.961 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الإحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه العبارة أقل من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

أما العبارة 7 تأتي في المرتبة الأخيرة وهي " توفر معلومات عن الفترة الزمنية المتفرقة للنقل"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.44 وهو ينتمي إلى المجال [1.80-2.60] ، وبلغت قيمة t المحسوبة -8.916 وهي أكبر من من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة أقل من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة بدرجة ضعيفة (أنظر الملحق رقم 9).

✓ وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.574 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 2.60] وبلغت قيمة t المحسوبة 10.385 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد المعلومة دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد أقل مندرجة الموافقة المتوسطة وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد المعلومة (أنظر الملحق رقم 9).

✓ تحليل عبارات البعد الرابع:

- أعلى ترتيب العبارة 10 وهي " وسائل النقل الحضري تسير حسب المواعيد المحددة"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.92 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 14.188 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعد هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- تأتي العبارة 11 في المرتبة الثانية " الاحترام لمواعيد الانطلاق"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.83 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 13.201 وهي أكبر من قيمة t الجدولية

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الإحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد (أنظر الملحق رقم 9).

- أما العبارة 12 تأتي في المرتبة الأخيرة وهي " الاحترام لمواعيد الوصول 2.78"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.37 وهو ينتمي إلى المجال [1.80-2.60]، وبلغت قيمة t المحسوبة 12.924 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة أقل من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

✓ وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.844 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 14.188 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد المدة المدّة. دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد المدة (أنظر الملحق رقم 9).

✓ تحليل عبارات البعد الخامس:

- أعلى ترتيب العبارة 13 وهي " لباس عاملي النقل الحضري لائق"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.27 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40]، وبلغت قيمة t المحسوبة 13.506 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعد هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- تأتي العبارة 14 في المرتبة الثانية " يتم تقديم اسعار خاصة للمتقنين"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.09 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 14.202 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الإحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة ن قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- أما العبارة 16 تأتي في المرتبة الثالثة وهي " تهتم خطوط النقل الحضري الجماعي بالعميل"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.98 وهو ينتمي إلى المجال ، وب[3.40-2.60] بلغت قيمة t المحسوبة 13.344 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة أكبر من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- أما العبارة 15 تأتي في المرتبة الأخيرة وهي " يلقي ذوي الاحتياجات الخاصة معاملة مميزة3"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.03 وهو ينتمي إلى المجال ، وب[3.40-2.60] بلغت قيمة t المحسوبة 13.035 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة أكبر من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

✓ وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 3.094 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-2.60] وبلغت قيمة t المحسوبة 16.782 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد الاهتمام بالعميل دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد الاهتمام بالعميل (أنظر الملحق رقم 9).

✓ تحليل عبارات البعد السادس:

- أعلى ترتيب العبارة 17 وهي "وسائل النقل الحضري نظيفة."، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.07 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-2.60] ، وبلغت قيمة t المحسوبة 12.900 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعد هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم (9)).

- تأتي العبارة 19 في المرتبة الثانية " يشعر الركاب بالراحة اثناء تنقلاتهم"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.49 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 2.60]، وبلغت قيمة t المحسوبة 10.454 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الإحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه العبارة أقل من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم (9)).

- أما العبارة 18 تأتي في المرتبة الأخيرة وهي "يتم تشغيل المكيفات الهوائية وقت الحاجة إليها"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.34 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 2.60] وبلغت قيمة t المحسوبة 8.911 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة أقل من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم (9)).

✓ وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.633 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 7.398 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد الرفاهية دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد الرفاهية (أنظر الملحق رقم (9)).

✓ تحليل عبارات البعد السابع:

- أعلى ترتيب العبارة 20 وهي " توفر خطوط النقل الحضري الجماعي للعميل للحماية من الاعتداءات"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.73 وهو ينتمي إلى المجال متوسطة [2.60-3.40]، وبلغت قيمة t المحسوبة 10.107 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعد هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- تأتي العبارة 22 في المرتبة الثانية " تلتزم وسائل النقل الجماعي من الوقاية من الحوادث"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 2.69 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 9.812 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الإحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- أما العبارة 21 تأتي في المرتبة الأخيرة وهي " يوجد اجهزة مراقبة"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 1.84 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 21.60]، وبلغت قيمة t المحسوبة 6.583 وهي أصغر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

✓ وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.422 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 2.60] وبلغت قيمة t المحسوبة 10.998 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على بعد الامن (أنظر الملحق رقم 9).

✓ تحليل عبارات البعد الثامن:

- أعلى ترتيب العبارة 25 وهي "تصدر هذه الوسائل الغبار و الاوساخ" حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.32 وهو ينتمي إلى المجال [2.60، 3.40]، وبلغت قيمة t المحسوبة 13.101 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعد هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

- تأتي العبارة 24 في المرتبة الثانية " تصدر هذه الوسائل الدخان الملوث للوسائل " حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.36 وهو ينتمي إلى المجال [2.60 ، 3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 13.370 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الإحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

- أما العبارة 26 تأتي في المرتبة الأخيرة وهي " لتقوم بوضع ملسقات تمنع التدخين " حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 4.03 وهو ينتمي إلى المجال [3.40 ، 4.20] ، وبلغت قيمة t المحسوبة 19.965 وهي أصغر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 9).

✓ وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 3.722 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20] وبلغت قيمة t المحسوبة 20.803 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد الأثر البيئي دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على عبارات بعد الأثر البيئي (أنظر الملحق رقم 9).

الفرع الثاني: تحليل نتائج المحور الثاني الخاص بأثر جودة خدمات النقل الحضري الجماعي بالجذب السياحي بولاية جيجل

فيما يلي سوف نقوم بعرض وتحليل إجابات أفراد العينة والمتعلقة بالمحور الثاني وذلك من خلال حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة:

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (10): تحليل فقرات المحور الثاني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الترتيب	درجة الموافقة
27	ملائمة اسعار النقل بولاية جيجل دفعتك لزيارتها. 0.000	3.62	0.940	25.138	0.000	3	عالية
28	تتصح بزيارة ولاية جيجل لأن أسعار النقل الحضري الجماعي في المتناول.	3.64	0.975	25.827	0.000	2	عالية
29	تشعر بالثقة اتجاه خدمة النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل .	3.59	1.080	22.743	0.000	5	عالية
30	زيارتك لولاية جيجل كان بناء على توفر الامن والسلامة وسائل النقل الحضري الجماعي.	3.69	1.088	23.453	0.000	1	عالية
31	أوصي الأقارب بالسفر السياحي لولاية جيجل بسبب توفر وسائل النقل الحضري الجماعي.	3.61	1.067	23.208	0.000	4	عالية
32	مهارة مقدمي خدمة النقل الحضري الجماعي تحفزك على زيارة ولاية جيجل	3.36	1.084	21.611	0.000	8	متوسطة

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الجدول رقم (10): تحليل فقرات المحور الثاني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الترتيب	درجة الموافقة
33	أدت بك قدرة مقدمي خدمات النقل الحضري الجماعي بجيجل في معالجة الشكاوي الى تجديد زيارتك.	3.24	1.248	17.061	0.000	10	متوسطة
34	أثرت خدمات النقل الحضري الجماعي ايجابا على رحلتك السياحية لولاية جيجل .	3.44	1.040	22.303	0.000	6	عالية
35	انت على استعداد لزيارت ولاية جيجل نظرا لراحة ورفاهية وسائل النقل الحضري الجماعي.	3.31	1.0233	17.783	0.000	9	متوسطة
36	دفعك حسن تعامل مقدي خدمة النقل الحضري الجماعي للسفر لولاية جيجل مرة اخري.	3.37	1.258	17.844	0.000	7	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام و الانحراف المعياري العام	3.487	1.106	25.427	0.000	-	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS.

نستخلص من الجدول النتائج التالية:

- أعلى ترتيب العبارة 30 وهي " زيارتك لولاية جيجل كانت بناء على توفر الأمن و السلامة لخدمة النقل الحضري الجماعي"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.69 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20] ، وبلغت قيمة t المحسوبة 23.435 وهي اكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعد هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 10).

- تأتي العبارة 28 في المرتبة الثانية " تنصح بزيارة ولاية جيجل لأن أسعار خدمة النقل الجماعي في المتناول"، حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.64 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20] وبلغت قيمة t المحسوبة 25.728 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 10).

- أما العبارة 27 تأتي في المرتبة الثالثة وهي " ملائمة أسعار النقل الجماعي بولاية جيجل دفعتك لزيارتها " حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.62 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20] ، وبلغت قيمة t المحسوبة 25.138 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد اقل منه درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 10).

- أما العبارة 31 تأتي في المرتبة الرابعة وهي " اوصي الأقارب بالسفر السياحي بسبب توفر خدمة النقل الحضري الجماعي" حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.61 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20] ، وبلغت قيمة t المحسوبة 23.208 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد اقل منه درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم 10).

- أما العبارة 29 تأتي في المرتبة الخامسة وهي " تشعر بالثقة اتجاه خدمة النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل" حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.59 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20] ، وبلغت قيمة t المحسوبة 22.743 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد أقل منه درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم (10)).

- أما العبارة 34 تأتي في المرتبة السادسة وهي " اثرت خدمات النقل الحضري الجماعي ايجابا على رحلتك السياحية لولاية جيجل " حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.44 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20]، وبلغت قيمة t المحسوبة 22.303 وهي اكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد اقل منه درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم (10)).

- أما العبارة 36 تأتي في المرتبة السابعة وهي " دفعك حسن تعامل مقدمي خدمة النقل الحضري الجماعي لزيارة ولاية جيجل مرة اخرى " حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.62 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20]، وبلغت قيمة t المحسوبة 17.844 وهي اكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد اقل منه درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم (10)).

أما العبارة 32 تأتي في المرتبة الثامنة وهي " ملائمة أسعار النقل الجماعي بولاية جيجل دفعتك لزيارتها " حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.36 وهو ينتمي إلى المجال [2.60، 3.40]، وبلغت قيمة t المحسوبة 20.811 وهي اكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد اقل منه درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم (10)).

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

- أما العبارة 35 تأتي في المرتبة التاسعة وهي " انت على استعداد لزيارة ولاية جيجل نظرا لرفاهية وسائل النقل الجماعي " حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.31 وهو ينتمي إلى المجال [2.60، 3.40] ، وبلغت قيمة t المحسوبة 17.783 وهي اكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000 ، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد اقل منه درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم (10)).

- أما العبارة 33 تأتي في المرتبة الأخيرة وهي "أدت بك قدرة مقدمي النقل حضري الجماعي بجيجل في معالجة الشكاوي الى تجديد زيارتك لها "حيث أن متوسطها الحسابي يساوي 3.24 وهو ينتمي إلى المجال [2.60، 3.40]، وبلغت قيمة t المحسوبة 17.061 وهي اكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه العبارة قد اقل منه درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة (أنظر الملحق رقم (10)).

✓ وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 3.4878 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20] وبلغت قيمة t المحسوبة 25.427 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعتبر عبارات المحور الثاني دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا المحور قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة(أنظر الملحق رقم (10)).

المطلب الثاني:اختبار الفرضيات

نقوم باختبار الفرضيات باستعمال اختبار T للعينة الواحدة (t-tes) ، وهذا بالاعتماد على قاعدة القرار

التالية:

-إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية نقبل الفرضية (H₁) ونرفض الفرضية البديلة (H₀) والعكس صحيح.

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

- إذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) الناتجة عن اختبار T للعينة الواحدة أصغر من مستوى الدلالة (sig) المعتمد (0.05) نرفض الفرضية (H_1) والعكس صحيح.

أولاً. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: " تتميز خدمات النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل بالجودة "

H_0 : لا تتميز خدمات النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل بالجودة.

H_1 : تتميز خدمات النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل بالجودة.

والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار T للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الأولى والمتعلقة بالمحور الأول

من الاستبانة:

الجدول رقم (11): نتائج اختبار (T-text) لاختبار الفرضية الأولى

القرار	القيمة الاحتمالية (sig-t)	قيمة t الجدولية	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية
قبول	0.000	1.96	27.193	1.394	2.867	H_1
DF=N-1	درجة المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$					

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي قدر بـ 2.867، وهو ضمن المجال [2.60-3.40]، وقيمة t المحسوبة تساوي 27.193 وهي أكبر من t الجدولية، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05، وتبعاً للقاعدة فإننا نقبل الفرضية H_1 ، أي تتميز خدمات النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل بدرجة من الجودة (أنظر الملحق رقم (11)).

ثانياً. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: "يوجد أثر لجودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجذب السياحي"

H_0 : لا يوجد أثر لجودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجذب السياحي

H_1 : يوجد أثر لجودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجذب السياحي

لإختبار صحة الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، وجاءت النتائج التحليل على النحو التالي:

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

- الجدول رقم (12): ملخص نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط.

البيان	معامل ارتباط (R)	معامل التفسير (R^2)	درجة الحرية (df)	إختبار تحليل تباين F	مستوى دلالة sig
أثر خدمة النقل الحضري على جذب السياح	0.561	0.315	1 88	11.904	0.000

الجدول رقم (13)

البيان	قيمة (B)	معامل معباري للانحراف (Beta)	قيمة T	قيمة (Sig)
a	1.494	-	6.683	0.000
جودة خدمة النقل	0.394	0.561	6.361	0.000

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

وفقا لهذا الجدول أشارت نتائج معامل الارتباط (R) أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي (0.561)، وهذه القيمة مطلقة، ولتحديد إتجاه العلاقة بين المتغيرين (طردية أو عكسية) نعتمد على قيمة (Beta) الواردة في الجدول الثاني فإذا كانت سالبة فإن هذا يعني أن العلاقة عكسية، في حين إذا كانت موجبة فهذا يعني أن العلاقة طردية، وفي هذه الحالة ا.

Beta (0.561) إذن العلاقة طردية، ومن قيمة الارتباط (R^2) نرى أن أثر خدمة النقل الحضري يفسر مانسبته 31.5 من التباين الحاصل في النتائج المحققة (أنظر الملحق رقم (12)).

ومن القيم الواردة في العمود (B) يمكن تفعيل معادلة الإنحدار حيث ان قيمة (a) تساوي (1.494) و قيمة (b) تتمثل في القيمة المقابلة لمتغير أثر خدمة النقل الحضري حيث تساوي 0.394 و بالتعويض في معادلة الإنحدار تصبح:

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

$$Y = a + bx \Rightarrow Y = 1.494 + 0.394x$$

حيث: Y = النتائج المحققة (متغير تابع)

X = المتغير المستقل (خدمة النقل الحضري)

وكخلاصة يمكن القول أن النقل الحضري له أثر على جذب السياح، إلا أن هذا الأثر يعتبر متوسط، وقد يفسر ذلك بعدم الإستقلال الكافي لمؤسسات النقل و بالإضافة إلى نقص جودة الخدمات المقدمة.

ثالثا: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابة الأفراد تعزى للمتغيرات الديموغرافية"

لإختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA وقد جاءت نتائج التحليل كالتالي:

1. الفرضية الفرعية الأولى: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابة الأفراد تعزى لمتغير الجنس"

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابة الأفراد تعزى لمتغير الجنس.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابة الأفراد تعزى لمتغير الجنس.

ونتائج تحليل التباين لإختبار الفروق مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (14): نتائج تحليل التباين لإختبار الفروق تعزى لمتغير الجنس.

المتغير	مصادر الاختلاف	متوسط مجموع المربعات	إختبار F	المعنوية a
دور جودة خدمات النقل الحضري الجماعي على الجذب السياحي	بين الجنسين	3.487	0.527	0.470
	بين أفراد الجنس الواحد	0.097		

sig = 0.05

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن متوسط مجموع مربعات الخطأ بين الجنسين أكبر منه بين أفراد الجنس الواحد، وقد بلغت F (0.527) فضلا على أن مستوى المعنوية قد بلغ (0.470) وهو أكبر من مستوى معنوية الدراسة

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

(0.05) وهو ما يعني قبول فرضية العدم، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجابة الأفراد تعزى لمتغير الجنس (انظر الملحق رقم (13)).

2- الفرضية الفرعية الثانية: "هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر"

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابة الأفراد تعزى لمتغير العمر.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابة الأفراد تعزى لمتغير العمر.

ونتائج تحليل التباين لإختبار الفروق مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (15): نتائج تحليل تباين لإختبار الفروق بدلالة العمر.

المتغير الدراسية	مصادر الاختلاف	متوسط مجموع المربعات	إختبار F	المعنوية a
دور جودة خدمات النقل الحضري الجماعي على الجذب السياحي	بين الاعمار	3.293	0.065	0.937
	بين أفراد العمر الواحد	0.098		

sig = 0.05

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن متوسط مجموع مربعات بين مختلف الأعمار أكبر منه بين أفراد الجنس الواحد، وقد بلغت F (0.065) فضلا على أن مستوى المعنوية قد بلغ (0.937) وهو أكبر من مستوى معنوية الدراسة (0.05) وهو ما يعني قبول فرضية العدم، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجابة الأفراد تعزى لمتغير العمر (انظر الملحق رقم (14)).

3- الفرضية الفرعية الثالثة: "هناك فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الحالة المهنية"

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الحالة المهنية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الحالة المهنية.

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

جدول رقم(16): ملخص نتائج تحليل التباين لإختبار الفروق ANOVA بدلالة الحالة المهنية.

المتغير	مصادر الاختلاف	متوسط مجموع المربعات	إختبار F	المعنوية a
دور جودة خدمات النقل الحضري الجماعي على الجذب السياحي	بين مستويات المهنة	3.682	0.861	0.491
	بين أفراد المهنة الواحد	0.9815		

sig =0.05

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن متوسط مجموع مربعات بين مستويات المهنة أكبر منه بين أفراد الجنس الواحد، وقد بلغت F (0.861) فضلا على أن مستوى المعنوية قد بلغ (0.491) وهو أكبر من مستوى معنوية الدراسة المتمثل في (0.05) وهو ما يعني قبول فرضية العدم، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجابة الأفراد تعزي لاختلاف الدخل.

الفصل الثالث: أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية في ولاية جيجل

خلاصة

نلخص من خلال ما سبق أن قطاع النقل الحضري الجماعي للأشخاص وقطاع السياحة هما قطاعان كل منهما مكمل للآخر ويتداخل معه من حيث الرؤية والأهداف حيث كان تأثير خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص على مختلف أبعاد التنمية السياحية أو بصيغة أخرى على جذب السياح وتنشيط السياحة نسبيًا.

الانتمية

تطورت السياحة كظاهرة اجتماعية واقتصادية وبيئية وأصبحت من الصناعات الأكثر نمواً في العالم بدليل المؤشرات الإيجابية التي تسجلها سنوياً، وهو ما جعل العديد من الدول تحرص على جعل القطاع السياحي يساهم في عملية التنمية المحلية أو الشاملة، لكن هذا الأمر يتطلب تكامل مع قطاعات أخرى من أهمها قطاع النقل خاصة النقل الحضري الجماعي. وفي هذا الصدد تم تقديم لمحة موجزة عن خدمة النقل الحضري الجماعي وابعاد جودتها ، كما تم تقديم مفاهيم عن الجاذبية السياحية، مع تبيان أهمية جودة خدمة النقل الحضري الجماعي في تحقيق الجاذبية السياحية.

وانطلاقاً من التساؤل الذي تم طرحه في مقدمة المذكرة حول إلى أي مدى يساهم جودة النقل الحضري الجماعي في تحقيق الجاذبية السياحية بولاية جيجل ، تم استقصاء عينة من السياح المستخدمين للنقل الحضري الجماعي بولاية جيجل والمقدرة بـ 90 مفردة ، حيث تبين أنه جودة النقل الحضري الجماعي تقوم على عدة معايير: تقديم الخدمة، سهولة الوصول ، المعلومة ، المدة (احترام الوقت) ، الاهتمام بالعميل ، الرفاهية ، الأمن ، الأثر البيئي ، وأن جودة النقل الحضري الجماعي من بين العوامل التي تؤثر على الجاذبية السياحية.

وبعد الإلمام بالجانب النظري وتحليل البيانات المحصل عليها في الجانب التطبيقي، توصلنا إلى:

- ✓ إثبات صحة الفرضية الأولى: خدمة النقل الحضري الجماعي للأشخاص ذات جودة بولاية جيجل؛
- ✓ إثبات صحة الفرضية الثانية: جودة خدمة النقل الحضري الجماعي للأشخاص تؤثر على الجذب السياحي بولاية جيجل.

أولاً: النتائج

من خلال الدراسة النظرية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ اعتمد الانسان على النقل منذ القدم وسعى دائماً إلى تطوير وسائل تنقله؛
- ✓ ظهر النقل الحضري نتيجة لكبر المدن والتمركز السكاني في المناطق والتجمعات الحضرية؛
- ✓ تتعدد وسائل النقل الجماعي داخل الاوساط الحضرية وأهمها الحافلات ، سيارات الأجرة، الترامواي؛
- ✓ تتحدد جودة النقل الحضري الجماعي وفقاً لعدة ابعاد: سهولة الوصول ، ، ؛
- ✓ للسياحة أهمية اقتصادية واجتماعية وحتى بيئية؛
- ✓ النقل الحضري الجماعي تربطه علاقة تكامل مع القطاعات الأخرى ومن أهمها قطاع السياحة؛

✓ جودة خدمة النقل الحضري الجماعي لها أثر على جذب السياح.

وتتمثل نتائج الدراسة الميدانية في :

1-جودة النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل تحكمه عدة ابعاد:

✓ بعد تقديم الخدمة: وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 3.0361 وهو ينتمي إلى المجال [2.60، 3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 17.204 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد تقديم الخدمة دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد تقديم الخدمة.

✓ بعد سهولة الوصول : التزامها بالوقت المحدد، وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.572 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 2.60] وبلغت قيمة t المحسوبة 10.385 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد سهولة الوصول دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد أصغر من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد سهولة الوصول.

✓ بعد المعلومة : وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.574 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 2.60] وبلغت قيمة t المحسوبة 10.385 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد المعلومة دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد أقل مندرجة الموافقة المتوسطة وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة على عبارات بعدالمعلومة.

✓ بعد المدة (احترام الوقت): وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.844 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 14.188 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد المدة المدة. دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد المدة

✓ الاهتمام بالعميل : وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 3.094 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 16.782 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد

الاهتمام بالعميل دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد الاهتمام بالعميل.

✓ بعد الرفاهية : وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.633 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-3.40] وبلغت قيمة t المحسوبة 7.398 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد الرفاهية دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على عبارات بعد الرفاهية.

✓ بعد الأمن: وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.422 وهو ينتمي إلى المجال [1.80، 2.60] وبلغت قيمة t المحسوبة 10.998 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على بعد الامن .

✓ بعد الأثر البيئي: وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 3.722 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20] وبلغت قيمة t المحسوبة 20.803 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد الأثر البيئي دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على عبارات بعد الأثر البيئي .

✓ تتميز خدمات النقل الحضري الجماعي بولاية جيجل بدرجة من الجودة .

2-لجودة خدمة النقل الحضري الجماعي دور في تحقيق الجاذبية السياحية بولاية جيجل ومن نتائج ذلك:

✓ وبشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي 3.4878 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.20] وبلغت قيمة t المحسوبة 25.427 والقيمة الإحتمالية تساوي 0.000 لذلك تعتبر عبارات المحور الثاني دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا المحور قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على عبارات المحور الأول.

✓ ليس هناك فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لكل من متغيرالجنس والعمر والحالة المهنية.

✓ النقل الحضري الجماعي له أثر على جذب السياح ، إلا أن هذا الأثر يعتبر متوسط.

من خلال دراسة جودة خدمة النقل الحضري الجماعي للأشخاص على جذب السياح لولاية جيجل

تم التوصل الى مجموعة من التوصيات :

_ صعوبة وصول وسائل النقل الحضري الجماعي للمواقف.

_ عدم توفر معلومات عن الفترة الزمنية المتفرقة للنقل.

- عدم توفر معلومات عن المواقف.

- لا يتم تشغيل المكيفات الهوائية وقت الحاجة اليها.

- لا يشعر الركاب بالراحة أثناء تنقلاتهم.

- لا توجد أجهزة مراقبة في المحطات والمواقف ووسائل.

ثانيا: الاقتراحات

بالاعتماد على نتائج الدراسة يمكن طرح الاقتراحات التالية:

✓ تطوير خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص بإضافة: الترامواي، التيليفريك والقطار إلى غيرها.

✓ ضرورة تنظيم خدمات النقل الحضري الجماعي بشكل فعال والرفع من جودتها؛

✓ تشجيع وتحفيز القطاع الخاص في الاستثمار في قطاع النقل الحضري الجماعي ؛

✓ إشراك المجتمع المدني ومقدمي خدمة النقل الحضري الجماعي في عملية جذب السياح عبر الملتقيات

والندوات؛

✓ القيام بدراسة استقصائية لمعرفة أكثر المناطق السياحية بولاية جيجل وتسهيل عملية التنقل إليها؛

✓ تثمين استغلال النقل الحضري الجماعي للأشخاص وهذا لتأثيرها الأقل على حوادث المرور واختناقاتها

كذلك تأثيراتها على البيئة مقارنة مع النقل الحضري الفردي.

ثالثا: آفاق الدراسة

وأخيرا وبعد دراسة دور جودة خدمة النقل الحضري الجماعي في تحقيق الجاذبية السياحية بولاية جيجل

والتي لا تمثل إلا مرحلة أولى من البحث تليها مراحل تكون مكملة لجوانب أخرى في الموضوع، حيث يبقى

هذا الموضوع مفتوحا لدراسات مستقبلية للتعمق أكثر في بعض الجوانب التي وجدنا فيها نقص، ومن ضمن

الدراسات التي يمكن اقتراحها نذكر:

- دور النقل الحضري الجماعي للأشخاص في تحقيق السياحة المستدامة ؛
- اثر تطوير البنى التحتية للنقل الحضري على الاستثمارات سياحية؛
- محددات الطلب على خدمات النقل السياحي.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

• الكتب

- (1) صورة الزخرف، الايات 12، 13.
- (2) صورة النحل، الآيات 5، 6، 7، 8.
- (3) أحمد محمود مقابلة، متاعة السياحة، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن- عمان، 2007.
- (4) أشرف صبحي عبد العاطي، السياحة صناعة المستقبل، دار ومكتبة الاسراء، الطبعة الثانية، مصر، 1999 .
- (5) توفيق بلحارث، مساهمة النقل الجماعي في حل مشاكل المدن العربية، المدرسة الوطنية للهندسة والتعمير، جامعة قرطاج نوفمبر، تونس.
- (6) جايلة حسن حسين، اقتصاديات السياحة، منشورات جامعة الاسكندرية، 2003.
- (7) حميد سليمان المشوحي، إقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003.
- (8) حميد عبد الغني الطائي، أصول صناعة السياحة، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- (9) خالد كواش، السياحة، الطبعة الأولى، دار التنوير للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.
- (10) خالد مقابلة، فن الدلالة السياحية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2003.
- (11) زيد منير سلمان، الاقتصاد السياحي، دار الراجية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الأردن، 2008.
- (12) سعد الدين العشماوي تنظيم وإدارة النقل، الأسس، المشكلات، الحلول الطبعة الخامسة، دار المريخ، الرياض، 2005.
- (13) سليم بوقنة دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة، جامعة منتوري قسنطينة 2005.
- (14) سميرة إبراهيم محمد أيوب، إقتصاديات النقل دراسة تمهيدية، الدار الجامعية النشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص ص 24-34.
- (15) شريف محمد ماهر تخطيط النقل وسياسته، الدر الجامعية الإسكندرية، 2004 .

- 16) صفاء أبو غزالة ، إدارة الخدمات السياحية، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2004.
- 17) عادل عبد الغني محبوب، سهام صديق خروفة، الاقتصاد الحضري، نظرية وسياسة، الطبعة الأولى، دار صفاء ،عمان، 2008.
- 18) علي محمد عبد المنعم هندسة النقل والمرور مبادئ تخطيط النقل والمرور داخل المدن، (الإسكندرية، جامعة الإسكندرية) .
- 19) فريد كورتل، الجودة وأنظمة الإيزو، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص ص 24-27.
- 20) قاسم نايف علوان المحياوي ،الدلة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان-الأردن، 2006.
- 21) مازن عبد الرحمن التميمي، جغرافيا الخدمات أسس ومفاهيم، الطبعة الأولى، المكتبة والمجمع الوراثي للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 22) ماهر عبد العزيز توفيق، صناعة السياحة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1997.
- 23) المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، دور خدمات النقل البري والجوي في تنميتها وتنمية السياحة بولاية ورقلة، عدد 06 جوان 2017.
- 24) محمد الصيرفي، التخطيط السياحي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2007.
- 25) محمد صالح ربيع العجيلي، جغرافيا النقل الحضري مبادئ رأس الطبعة الأولى، دار مجد اللاوي للنشر والتوزيع، عمان 2015.
- 26) مروان السكر ، السياحة مضمونها وأهدافها، دار مجدلاوي، عمان 1994.
- 27) مروان السكر العدوان، الإقتصاد السياحي، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 1999.
- 28) مصطفى كمال السيد طایل، الجودة الشاملة (الإدارة، الإجماع، لإقتصاد) الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 29) منى طه الحوري، إقتصاديات السفر والسياحة، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع، الأردن 2012.
- 30) نبيهة صالح السامراني، عتم النفس السياحي: مفاهيم وتطبيقات، بدون طبعة، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2006.

• المذكرات

- 31** برنجي ايمن ،الخدمات السياحية واثرها على سلوك المستهلك ،مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير ،فرع الادارة التسويقية ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ،جامعة احمد بوقرة بومرداس، 2009.
- 32** بوالملح منيرة، قطاع النقل بين ضروريات التنمية المحلية والتزامات التنمية المستدامة في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد الصديق بن يحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017/2018.
- 33** حيزية حاج الله ،الاستثمارات السياحية في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، في العلوم التجارية ،جامعة سعد دحلب، البلية، الجزائر، 2006.
- 34** روابحي شيماء، النمو الحضري وعلاقته بمشكلات النقل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الحضري، كلية العلوم الإجتماعية والإسلامية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة الحاج لخضر باتنة السنة الجامعية 2008-2009.
- 35** زوايخة فنطري، سياسات نقل الأشخاص في الجزائر، واقع وآفاق دراسة حالة التنظيم منظومة النقل الحضري لمدينة الجزائر العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه شعبة تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة لحاج لخضر باتنة، السنة الجامعية 2014/2015.
- 36** سامية لحول، أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري الجماعي etub، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة باتنة، الجزائر،2010.
- 37** شاكر بلخضر دراسته إستطلاعية لمشروع القطار الحضري " ترامواي" حالة مدينة باتنة، رسالة ماجستير،تخصص اقتصاد النقل والامداد،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باتنة،2011.
- 38** عامر عيساني، الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة، حالة الجزائر أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر -باتنة-، 2010، ص ص33.
- 39** عمرو وصفي مارتيني سلوى،نظريات تخطيط المدن، جامعة حلب، كلية الهندسة المعمارية، 2000.
- 40** عمروش سومية، السياحة المستدامة في الجزائر الإشكالية والمتطلبات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، دراسة حالة مدينة بومرداس، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، معهد تسيير التقنيات الحضرية، 2007/2008.

• مراسيم وقوانين

41) الجريدة الرسمية الجزائرية، قانون رقم 17/88 يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه الجزائر 1988.

• مواقع إلكترونية:

- 42) <https://www.djazairss>alseyassi>
- 43) blog_past.Abuzurayk.blogspot.com2019
- 44) 2009www.ao/acdemy.or.
- 45) [bib.univ-jspui handle](http://bib.univ-jspui.handle).

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 46) Mohamed cherif fatma zahra, glassaise des terms chés du transport maritime, office des dublication universitaires, 2009.
- 47) Mamaeidi Ali, problème de l'accessibilité urbain dans les pays du Sahal, était de la mobilité urbain à nianey, Mémoire fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme d'inspecteur principal des transport terrestres, école national d'application des technique des transports terrestres, 2010.

الملاحق

هدفت هذه الدراسة الى تقييم اثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي للاشخاص على الجاذبية السياحية بولاية جيجل، حيث تضمنت هذه الدراسة ابعاد جودة خدمة النقل حسب معايير المنظمة الفرنسية .AFNOR

وقد استخدم الاستبانة كاداة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة غير عشوائية ميسرة شملت 90 فرد من السباح مستعملي خدمات النقل لا الحضري الجماعي بولاية جيجل، وقد تم الاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من اجل تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

توصلت النتائج الى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى للمتغيرات الشخصية، كما انه وباختلاف وسائل النقل الحضري الجماعي وتنوعها بينت الدراسة انه يوجد تاثير من طرف جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على جذب السياح بشكل عادي يتجه الى الحسن وهذا نظرا لوجزود عدة عوامل اخرى تلعب دور مهم في الجاذبية السياحية كالفنادق والمنتجعات والمخيمات السياحية ...الخ.

وفي ضوء النتائج المتوصل اليها تم تقديم مجموعة من الاقتراحات لمؤسسات النقل الحضري الجماعي ومن بينها:

- ضرورة توفير وسائل نقل حضري جماعي حديثة مواكبة للتطورات التكنولوجية مثل الترامواي.
- ضرورة تنظيم ومراغبة عمل وسائل النقل الحضري الجماعي بصفة مستمرة لضمان السير الحسن وتوفير النقل في كل مكان وفي أي وقت.

الكلمات المفتاحية: النقل الحضري الجماعي للاشخاص ،الجاذبية السياحية.

Résumé :

Cette étude a eu pour objectif d'évaluer l'impact de la qualité du service du transport en commun urbain sur l'attractivité touristique de la wilaya de Jijel. L'étude comprend les dimensions de la qualité du service de transport selon les normes de l'organisation française AFNOR.

On a utilisé le questionnaire comme outil pour collecter les informations sur les variables de l'étude. Le questionnaire a été distribué à un échantillon non aléatoire simplifié sur 90 individus qui sont des touristes utilisateurs de service du transport en commun urbain dans la wilaya de Jijel. On a également adopté le programme SPSS afin d'analyser les données et de vérifier les hypothèses.

Les résultats ont permis de constater qu'il n'y a pas d'écarts statistiquement significatifs dus aux variables personnelles. L'étude a aussi montré que l'attractivité touristique est influencée d'une façon normale sinon bonne par la qualité du service du transport en commun urbain en fonction des différents moyens de transport et cela est dû à plusieurs facteurs qui jouent un rôle important dans l'attractivité touristique comme les hôtels, les refuges et les campings, etc.

A la lumière des résultats obtenus, on a proposé aux entreprises du transport en commun urbain un ensemble de recommandations :

- Nécessité d'assurer des moyens de transport en commun urbain modernes répondant aux progrès technologiques à savoir le tramway ;
- Nécessité d'organiser et de contrôler l'activité des moyens de transport en commun urbain d'une manière permanente pour assurer une bonne prestation vers toute destination et à tout moment.

Mots-clés :

Transport en commun urbain, attractivité touristique.