

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

**معدداة الطلبة على خدمات النقل الحضري
الجماعي للأشخاص
- دراسة حالة الوسط الحضري لمدينة جيجل -**

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

إشراف الأستاذة:

د. بوالملح منيرة

إعداد الطالبين:

- بونار رؤوف

- مريش حسين

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	أ. بولحية أعر
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	د. بوالملح منيرة
مناقشا	جامعة جيجل	أ. بوعموشة حميدة

السنة الجامعة 2019-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل الذي أنعم علينا بنعمة العلم ويسر لنا إتمام هذا العمل المتواضع.

نتقدم بشكرنا و عرفنا وبالغ امتناننا لأستاذتنا الكريمة "بوالملح منيرة" على توجيهاتها القيّمة وصبرها علينا طيلة إنجاز هاته المذكرة

كما نتقدم بشكرنا و عرفنا إلى الأستاذ "بوالريب عمران" على مساعدته لنا في إنجاز هاته المذكرة

كما نتقدم بشكرنا و عرفنا إلى الأستاذ "حمودة سامي" على مساعدته لنا في إنجاز هاته المذكرة

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على تقبلها مناقشة هاته المذكرة

كما نتقدم بالشكر لكافة هيئة التدريس بالكلية وخاصة قسم العلوم التجارية

إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل

رؤوف ، حسين

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من قال الله سبحانه وتعالى في شأنهما
"وقضى ربك ألا تعبدوا إلا أياه وبالوالدين إحسانا"، وأترحم على
روح أبي المتوفي في هذا العام الدراسي يوم 25 جوان 2020
واطلب له الرحمة والمغفرة واسأل الله أن يرزقه جنة الفردوس
الأعلى

إلى الوالدة العزيزة

إلى إخوتي وكل أفراد العائلة

إلى كل الأصدقاء

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

حسين

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من قال الله سبحانه وتعالى في شأنهما
"وقضى ربك ألا تعبدوا إلا أياه وبالوالدين إحساناً"

الوالدين العزيزين

إلى سندي في الحياة الزوجة الكريمة

إلى أولادي: محمد عبد الرحمان، أماني، أسيل

إلى إخوتي وأختي وكل أفراد العائلة

إلى كل الأصدقاء

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

رؤوف

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	
الإهداء	
قائمة المحتويات	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
قائمة الملاحق	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	7
تمهيد	8
المبحث الأول: الإطار النظري لدراسة الطلب والنقل الحضري الجماعي للأشخاص	9
المطلب الأول: الطلب - أنواعه - مروناته المختلفة	9
أولاً: مفهوم الطلب	9
ثانياً: العوامل المؤثرة في الطلب	9
ثالثاً: أنواع الطلب	9
رابعاً: مرونات الطلب	10
المطلب الثاني: مفاهيم حول النقل الحضري الجماعي	11
أولاً: تعريف خدمة النقل	11
ثانياً: خصائص خدمات النقل	11
ثالثاً: تعريف النقل الحضري	12
رابعاً: تعريف النقل الحضري الجماعي للأشخاص	13
المبحث الثاني: دراسة محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص	14
المطلب الأول: العوامل المؤثرة على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص	14
أولاً: العوامل الطبيعية	14

- 15..... ثانيا: العوامل الاقتصادية
- 15..... ثالثا: العوامل الاجتماعية والثقافية
- 15..... رابعا: العوامل السياسية والأمنية
- 16..... المطلب الثاني: العوامل التي تحدد الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي
- 16..... أولا: المحددات الاقتصادية
- 17..... ثانيا: المحددات الفنية
- 17..... ثالثا: المحددات الاجتماعية والثقافية
- 18..... رابعا: المحددات الديموغرافية
- 19..... خامسا: المحددات التسويقية
- 19..... سادسا: محددات الأمن والسلامة
- 19..... سابعا: محددات سهولة الوصول
- 20..... ثامنا: محددات أخرى
- 21..... المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة
- 21..... المطلب الأول: الدراسات السابقة
- 25..... المطلب الثاني: موقع الدراسة من الدراسات السابقة
- 26..... خلاصة الفصل الأول
- الفصل الثاني: تحليل وتفسير نتائج البحث الميداني لمحددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل... 27**
- 28..... تمهيد
- 29..... المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة
- 29..... المطلب الأول: تخطيط الدراسة الميدانية
- 29..... أولا: منهج الدراسة
- 29..... ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة
- 30..... ثالثا: أداة الدراسة

31.....	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة.....
31.....	أولاً: صدق الاستبانة
37.....	ثانياً: ثبات الاستبانة.....
38.....	ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.....
39.....	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
39.....	المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة.....
39.....	أولاً: الجنس.....
40.....	ثانياً: العمر.....
41.....	ثالثاً: السكن.....
43.....	رابعاً: الدخل.....
44.....	خامساً: المستوى التعليمي.....
45.....	سادساً: الوظيفة.....
46.....	المطلب الثاني: عرض نتائج عبارات محاور الدراسة.....
46.....	أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي.....
46.....	ثانياً: عرض نتائج فقرات الاستبانة.....
56.....	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.....
56.....	أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي.....
56.....	ثانياً: اختبار الفرضيات.....
62.....	ثالثاً: اختبار الفروق.....
65.....	خلاصة الفصل الثاني.....
66.....	خاتمة.....
73.....	المراجع.....
78.....	الملاحق.....
109.....	الملخص.....

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
14	مكونات نظام النقل الحضري	1-1
40	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2-1
41	توزيع أفراد العينة حسب العمر	2-2
42	توزيع أفراد العينة حسب السكن	2-3
43	توزيع أفراد العينة حسب الدخل	2-4
44	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	2-5
46	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	2-6

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
29	الإحصائيات الخاصة بالاستبانة	2-1
31	جدول التوزيع لمقياس لكارث	2-2
32	الصدق الداخلي لفقرات الجزء الأول (المحددات الاقتصادية)	3-2
33	الصدق الداخلي لفقرات الجزء الثاني (المحددات الفنية)	4-2
33	الصدق الداخلي لفقرات الجزء الثالث (المحددات الاجتماعية والثقافية)	5-2
34	الصدق الداخلي لفقرات الجزء الرابع (المحددات الديموغرافية)	6-2
35	الصدق الداخلي لفقرات الجزء الخامس (المحددات التسويقية)	7-2
35	الصدق الداخلي لفقرات الجزء السادس (محددات الأمن والسلامة)	8-2
36	الصدق الداخلي لفقرات الجزء السابع (محددات أخرى)	9-2
37	صدق الاتساق البنائي لأجزاء محور الدراسة	10-2
38	معامل الثبات (ألفا كرو نباخ)	11-2
39	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	12-2
40	توزيع أفراد العينة حسب العمر	13-2
42	توزيع أفراد العينة حسب السكن	14-2
43	توزيع أفراد العينة حسب الدخل	15-2
44	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	16-2
45	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	17-2
47	عرض نتائج فقرات الجزء الأول (المحددات الاقتصادية)	18-2
49	عرض نتائج فقرات الجزء الثاني (المحددات الفنية)	19-2
50	عرض نتائج فقرات الجزء الثالث (المحددات الاجتماعية والثقافية)	20-2
51	عرض نتائج فقرات الجزء الرابع (المحددات الديموغرافية)	21-2
52	عرض نتائج فقرات الجزء الخامس (المحددات التسويقية)	22-2
53	عرض نتائج فقرات الجزء السادس (محددات الأمن والسلامة)	23-2
54	عرض نتائج فقرات الجزء السابع (محددات أخرى)	24-2
57	نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الرئيسية	25-2

57	نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى	26-2
58	نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الثانية	27-2
59	نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى	28-2
59	نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى	29-2
60	نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى	30-2
61	نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى	31-2
61	نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى	32-2
62	تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الجنس	33-2
62	تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير العمر	34-2
63	تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير السكن	35-2
63	تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الدخل	36-2
64	تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي	37-2
64	تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي	38-2

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	استبانة البحث
02	محكمو الاستبيان
03	الاتساق الداخلي لفقرات الأجزاء
04	صدق الاتساق البنائي لأجزاء الدراسة
05	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
06	خصائص عينة الدراسة
07	فقرات الاستبانة
08	اختبار الفرضيات
09	اختبار الفروق

مقدمة

يلعب النقل دورا حيويا وفعالا في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في كافة دول العالم، هذا ما دفع معظم الدول الى التطوير والتحسين الدائم والمستمر لهذا القطاع الحيوي لكونه أساس في تقدم الأمم، إذ يمثل حلقة الوصل بين التجمعات العمرانية وما يرافقها إداريا واقتصاديا، لذلك فان توفير وسائل النقل المناسبة هي ضرورة لا تقتصر على حمل ونقل السلع والأفراد فقط، بل تتعداها الى نقل المعارف والتقنيات من مكان لآخر عبر المسافات المتباينة بسرعة ومرونة وأمان، وفق أقصر السبل والطرق وأيسرها وبأقل تكلفة لتعظيم المنافع الزمنية والمكانية، الإنتاجية والاستهلاكية كذلك.

وباعتبار النقل الحضري الجماعي أكثر أنماط النقل المستعملة في تلبية حاجيات تنقلات الأشخاص على المستوى الداخلي للمدن، حيث أن التوسع في نشاط النقل داخل المناطق الحضرية ينتج عنه ازدحام مروري مكثف ونشط، كما أن العجز ما بين العرض من تسهيلات النقل لمقابلة تدفق الطلب على الحركة الحضرية يستدعي القيام بتحليل شامل لجانبي العرض والطلب من أجل الوصول إلى وضعية التدفق المتوازن لحركة المرور، لذا فان العرض في خدمات النقل الحضري الجماعي يحتاج إلى المزيد من الاستثمارات حتى يتكافأ مع حجم الطلب، بغرض الحد من المشاكل التي تعاني منها مختلف مدن العالم كالازدحام، الضوضاء، التلوث وغيرها، كما أنه يعتمد في تحليله على أسس نظرية لتخطيط النقل من بينها دراسة أهم المحددات التي تؤثر على خدمات النقل الحضري والتي تهدف الى تقدير قيمة الطلب على النقل، لان الخطأ في تقدير قيمة الطلب على هذا الأخير من شأنه ترك آثار سلبية على اقتصاديات الدول وفي ذات الوقت النجاح في التوقع من شأنه تحفيز الاقتصاد وتنشيط النمو الاقتصادي.

وعلى غرار المدن الجزائرية يستخدم معظم الأفراد في مدينة جيجل واحدة أو أكثر من وسائل النقل الحضري المتاحة في التنقلات اليومية كالتنزه والتسوق والعمل وغيرها، حيث كلما ازدادت معرفة الأفراد بوسائل النقل التي يستخدمونها كلما ازداد قربهم وفهمهم للظروف الحقيقية التي تعمل في ظلها هذه الوسائل، ومن تم تتحسن سلوكياتهم وردود أفعالهم تجاه الأحداث والمشاكل الناجمة عن وسائل النقل الجماعي، كما يؤدي ذلك إلى تكييف وترشيد سلوك المتنقل تجاه خدمات النقل الحضري لتحديد الطلب الأنسب على الوسيلة التي تتوافق مع قدراته ومتطلباته سواء كانت مادية أو معنوية.

إشكالية الدراسة

نظرا لأهمية النقل الحضري الجماعي وارتباطه الوثيق بالتطور الاقتصادي والاجتماعي وبغرض مواكبة الطلب المتزايد عليه، وجب وضع دراسات تحليلية أكاديمية لمعرفة محددات الطلب التي تؤثر على قطاع النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري بمدينة جيجل.

من هنا جاءت هذه الدراسة التي تهدف إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

"هل يوجد تأثير لمحددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط

الحضري لمدينة جيجل؟"

وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ فيما تتمثل العوامل المؤثرة على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص؟
- ✓ فيما تتمثل محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص؟
- ✓ كيف تؤثر محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري بمدينة جيجل؟

فرضيات الدراسة

كإجابة مبدئية عن تساؤلات البحث قمنا بصياغة الفروض التالية، والتي نسعى لإثبات قبولها أو رفضها من خلال هذه الدراسة:

الفرضيات الرئيسية

أ- يوجد تأثير لمختلف محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل.

تتقسم هذه الفرضية بدورها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضيات الفرعية

- ✓ يوجد تأثير للمحددات الاقتصادية على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ✓ يوجد تأثير للمحددات الفنية على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ✓ يوجد تأثير للمحددات الاجتماعية والثقافية على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ✓ يوجد تأثير للمحددات الديموغرافية على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ✓ يوجد تأثير للمحددات التسويقية على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ✓ يوجد تأثير لمحددات الأمن والسلامة على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ✓ يوجد تأثير لمحددات أخرى تتمثل في (المدة الزمنية، سهولة الوصول، والتأثير البيئي، وعدم توفر البدائل الأخرى) على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

ب- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل الجنس، العمر، السكن، الدخل، المستوى التعليمي والوظيفة عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$.

وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضيات الفرعية

- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل تعزى إلى الجنس عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل تعزى إلى العمر عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل تعزى إلى السكن عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل تعزى إلى الدخل عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل تعزى إلى المستوى التعليمي عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل تعزى إلى الوظيفة عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$.

أهداف الدراسة

من خلال هذه الدراسة نهدف إلى تحقيق ما يلي:

- ✓ التعرف على النقل الحضري وأهم العوامل المؤثرة فيه؛
- ✓ تحديد العوامل المؤثرة في الطلب على النقل الحضري؛
- ✓ دراسة سلوك الأشخاص في اختيار مختلف أنماط النقل مع التركيز على دراسة وتحليل العوامل التي تؤثر في الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص في مدينة جيجل.

أهمية الدراسة

يمكن إبراز أهمية هذه الدراسة من الجانبين العلمي والجانب العملي وهو ما سنوضحه فيما يلي:

الأهمية العلمية

تساهم أهمية البحث في إبراز القيمة الحقيقية المرجوة منه، فهي توضح حجم المشكلة المطروحة للدراسة وجديتها وذلك فيما يلي:

- ✓ الكشف عن حالة قطاع حيوي جدا في حياة المواطن؛
- ✓ إعطاء موقف تجاه هذه المشكلة، ومحاولة التعرف على رأي المواطن فيما يخص حالة النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل؛
- ✓ تزداد أهمية هذا البحث لأنه يعد من البحوث القليلة التي تعرضت لموضوع الطلب على التنقلات الحضرية والتحول في السلوك النمطي للمتقنين بين مختلف أنماط النقل في الوسط الحضري، ذلك أن معظم الدراسات تبحث في تطوير جانب العرض في خدمات النقل وإهمال العوامل الأساسية التي يقوم المتنقل من خلالها بطلب تلك الخدمات.

الأهمية العملية

تتمثل هذه الأهمية في الوقوف ميدانيا على آراء وسلوكيات المواطنين حول مختلف العوامل التي من شأنها أن تحدد طلباتهم وتعزز قراراتهم تجاه قطاع النقل الحضري الجماعي في مدينة جيجل.

منهج الدراسة

من أجل الإلمام بجوانب الموضوع ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع، حيث تم تقديم مجموعة من المفاهيم والمعلومات لوصف الخلفية النظرية للموضوع، ثم التوجه لميدان الدراسة وجمع البيانات باستخدام استمارة وجهت لمجموعة من المواطنين المستخدمين لوسائل النقل الحضري لمدينة جيجل، ثم تبويب هذه البيانات وتفسيرها بهدف مناقشتها واستخلاص النتائج باستخدام برنامج حزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

أسباب اختيار الموضوع

من بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع ما يلي:

- ✓ إبراز محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل؛
- ✓ إثراء الرصيد المعرفي حول واقع الطلب على النقل الحضري للأشخاص بمدينة جيجل، وإبراز أهم المحددات المؤثرة عليه؛
- ✓ قلة البحوث وندرة الدراسات المتعلقة بموضوع محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل.

حدود الدراسة

الحدود الزمانية: جرت دراستنا في الفترة ما بين شهر مارس 2020 وشهر سبتمبر 2020.

الحدود المكانية: تم حصر حدود الدراسة الميدانية في ولاية جيجل، ونظرا للظروف الصحية بولاية جيجل من جراء تفشي فيروس كورونا المستجد (COVID 19)، ارتأينا إجراء الاستبيان الإلكتروني عبر منصات التواصل الاجتماعي -مجموعات خاصة بمدينة جيجل-، كما قمنا بتوزيع بعض الاستمارات على مجموعة من المواطنين مستعملي وسائل النقل الحضري لمدينة جيجل.

صعوبات الدراسة

- من أهم الصعوبات التي صادفتنا في إنجاز هذا الدراسة نخص بالذكر ما يلي:
- ✓ نقص المراجع التي تتناول موضوع النقل ومحددات الطلب على النقل الحضري الجماعي للأشخاص؛
 - ✓ نقص البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث؛
 - ✓ صعوبة إنجاز هذه الدراسة خاصة فيما يتعلق بجمع المعلومات والإحصاءات المتعلقة بالجانب التطبيقي من الهيئات المختصة، وصعوبة توزيع الاستبانة بسبب الظروف الصحية بولاية جيجل من جراء تفشي وباء (COVID 19).

خطة البحث

لمعالجة هذا الموضوع ارتأينا تقسيمه إلى فصلين، الفصل الأول يتعلق بالجانب النظري، والفصل الثاني يتعلق بالجانب التطبيقي، حيث تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، إذ خصص المبحث الأول للإطار النظري للدراسة، تطرقنا في المطلب الأول إلى المفاهيم الأساسية حول الطلب، وفي المطلب الثاني تناولنا مفاهيم أساسية حول النقل الحضري الجماعي، أما المبحث الثاني فقد خصصناه لدراسة العوامل التي تحدد الطلب على خدمات النقل الحضري، تناولنا في المطلب الأول مختلف العوامل المؤثرة في النقل بشكل عام، وفي المطلب الثاني تطرقنا إلى محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص، أما في المبحث الثالث فتطرقنا إلى الأدبيات التطبيقية للدراسة، حيث تناولنا في المطلب الأول الدراسات السابقة، أما في المطلب الثاني فتناولنا من خلاله موقع الدراسة من الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فخصصناه للدراسة الميدانية من خلال دراسة عينة من المتقنين باستخدام استمارة، حيث خصص المبحث الأول إلى الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة، أما المبحث الثاني فقد خصصناه لاختبار أداة الدراسة، وقمنا بعرض نتائج الدراسة وتحليلها، وختمنا دراستنا بتقديم مجموعة من الاقتراحات.

المفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للحراسة

المبحث الأول: الإطار النظري لدراسة الطلب والنقل الحضري الجماعي

للأشخاص

المبحث الثاني: دراسة محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي

للأشخاص

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تمهيد

تعتبر التنقلات في الأوساط الحضرية من أهم النشاطات التي يقوم بها الإنسان يوميا لقضاء حاجياته، وتختلف هذه التنقلات حسب نوعيتها وأسبابها، لدى وجب على القائمين على هذه الخدمة الاهتمام البالغ من أجل ترقية وتطوير هذا القطاع الذي يعتبر أحد معايير تقدم وازدهار البلدان والأمم. ومن أجل القيام بذلك يجب إشراك المتنقلين أو الزبائن أنفسهم في هذه العملية عبر القيام بدراسات أكاديمية ميدانية واستطلاعية لآراء الزبائن حول مختلف سلوكياتهم وتطلعاتهم حول الطلب ومحدداته على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص، لدى جاءت الدراسة النظرية من أجل تنوير القارئ حول المفاهيم المتعلقة بالطلب على النقل الحضري لمختلف المفكرين والعلماء في هذا المجال. سنتناول في المبحث الأول مختلف المفاهيم المتعلقة بالطلب والنقل الحضري، ثم في المبحث الثاني يتم التطرق الى مختلف العوامل المؤثرة في النقل ومحددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص، أما في المبحث الثالث سنتناول الدراسات السابقة لهذه لدراسة.

المبحث الأول: الإطار النظري لدراسة الطلب والنقل الحضري الجماعي للأشخاص

يعتبر النقل من أهم الوظائف في قطاع الخدمات في العصر الحديث لأنه يعمل على تكامل النشاط البشري في المكان، من خلال تبادل المنتجات والخدمات والأنشطة الأخرى، كما يعمل على تجميع الناس والطاقات والمنتجات أو توزيعهم. فما هو مفهوم النقل الحضري؟ وما المقصود بالطلب على خدمات النقل؟

المطلب الأول: الطلب - أنواعه - مرونته المختلفة

منذ بدء الخليقة عرف الناس الطلب والعرض وفسروا تغيرات الأسعار بالعلاقة بين العرض والطلب، وسنتناول في هذا المطلب تعريف الطلب ومختلف مرونته:

أولاً- مفهوم الطلب

يقصد بالطلب على سلعة أو خدمة ما مقدار ما يطلبه الفرد من هذه السلعة أو الخدمة بسعر معين ومكان محدد وفي فترة زمنية معينة (أسبوع، شهر، سنة)، حيث يستند الطلب على الرغبة في الشراء المقترن بوجود القدرة الشرائية لدى الفرد.¹

من خلال هذا التعريف نستنتج أن الطلب يعتمد على العناصر التالية:

- أ- وجود السوق الذي تشتري فيه السلعة.
- ب- وجود سعر معين للسلعة
- ج- تحديد الطلب خلال فترة زمنية معينة، حيث أن الكمية المطلوبة من سلعة ما خلال أسبوع تختلف عن تلك التي تطلب خلال شهر أو خلال سنة.
- د- القدرة الشرائية على دفع ثمن السلعة.
- هـ- وجود رغبة في شراء السلعة.

ثانياً- العوامل المؤثرة في الطلب

تكمن العوامل المؤثرة في الطلب في النقاط التالية:

- أ- عدد المستهلكين؛
- ب- دخل المستهلكين؛
- ج- أذواق المستهلكين؛
- هـ- أسعار السلع الأخرى (البديلة أو المكملة)؛
- و- التنبؤات المستقبلية؛

ثالثاً- أنواع الطلب

ينقسم الطلب إلى:²

1- حسين عباس حسين الشمري، الطلب (مفهومه وقانونه ومنحنى الطلب والعوامل المؤثرة)، على الموقع الإلكتروني:

<http://business.uobabylon.edu.iq> ، تاريخ الاطلاع: 2020/08/23، على الساعة: 20:30.

2 - حسين عباس حسين الشمري، الطلب (مفهومه وقانونه ومنحنى الطلب والعوامل المؤثرة)، المرجع السابق.

- أ- **الطلب الفردي**: وهو يمثل طلب الفرد على سلعة معينة.
- ب- **الطلب الكلي**: ويمثل مجموع طلبات الأفراد على سلعة معينة. ومن زاوية أخرى ينقسم الطلب إلى:
- أ- **الطلب المشتق**: عندما يكون نتيجة للطلب على سلعة أخرى.
- ب- **الطلب المشترك**: عندما تطلب سلعتان أو أكثر معا في نفس الوقت مثلا عندما تطلب الإسمنت والرمال والحصى لعمل الخرسان.
- ج- **الطلب المركب**: هو الطلب الكلي على سلعة معينة عندما تطلب هذه السلعة لعدة أغراض، مثل: الطلب على الفحم هو طلب مركب لان الفحم يستخدم في التدفئة وفي توليد الطاقة الكهربائية وغيرها من الاستخدامات.

رابعاً- مرونة الطلب

تنقسم إلى الآتي:¹

- أ- **مرونة الطلب السعرية**: هي مقياس لمدي استجابة للتغيرات في الكمية المطلوبة من سلعة أو خدمة ما للتغيرات في ثمنها.

$$\checkmark \text{ مرونة الطلب السعرية} = \frac{\text{التغير النسبي في الكمية المطلوبة من سلعة أو خدمة ما}}{\text{التغير النسبي في ثمنها}}$$

التغير النسبي في ثمنها

- ب - **مرونة الطلب الدخلية**: هي مقياس لمدي استجابة للتغيرات في الكمية المطلوبة من سلعة أو خدمة ما للتغيرات في دخل المستهلك.

$$\checkmark \text{ مرونة الطلب الدخلية} = \frac{\text{التغير النسبي في الكمية المطلوبة من سلعة أو خدمة ما}}{\text{التغير النسبي في دخل المستهلك}}$$

التغير النسبي في دخل المستهلك

- ج- **مرونة الطلب التقاطعية**: هي مقياس لمدي استجابة للتغيرات في الكمية المطلوبة من سلعة أو خدمة ما للتغيرات في ثمن السلعة البديلة أو المكمل لها.

¹ - محيي الدين محمد علي عبد الرحمن، محددات الطلب على خدمات النقل البري في السودان دراسة تحليلية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة السودان، كلية الدراسات العليا، 2019-2020، ص22.

المطلب الثاني: مفاهيم حول النقل الحضري الجماعي

نتناول في هذا المطلب بعض المفاهيم المتعلقة بالنقل والنقل الحضري وبعض الخصائص والمميزات التي يتميز بها هذا الأخير.

أولاً- تعريف خدمة النقل

أظهرت الدراسات تعاريف عدة للنقل، وذلك بتعدد وجهات نظر الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وهي تتشابه في كونه يختص بحركة الأفراد والبضائع، وفيما يلي سيتم عرض أهم التعاريف مع التركيز على المزايا المشتركة فيها لوضع تعريف محدد يشمل كافة المزايا:

عرف المشرع الجزائري النقل في المادة 16 من القانون رقم 88/17 المؤرخ في 10 ماي 1988 على أنه " يعد نقل كل نشاط ينقل بواسطة شخص طبيعي أو معنوي أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر على متن مركبة مهما كان نوعها".¹

وعرف أيضا بأنه "نشاط اقتصادي يهتم بزيادة إشباع الفرد من خلال تجاوز العوائق الجغرافية ما بين السلع والخدمات من جهة، وما بين المستهلك من جهة أخرى بأقل وقت ممكن".²

كما عرف أيضا على أنه "نشاط اقتصادي يتضمن حركة الأشخاص والبضائع والمعلومات ورؤوس الأموال والاتصالات بين مراكز عرضها ومراكز الطلب عليها محليا أو دوليا، وذلك باستخدام وسائل وأنماط مختلفة، في ظل إطار تنظيمي وتقني ومعلوماتي يهدف لتخفيض تكلفة المنتج وتعظيم ربحيته وزيادة إشباع المستهلك".³

أما البعض فيعتقد أن النقل " خدمة تضيف منفعة زمانية ومكانية للمنقول وهو الفرد، في حين يرى البعض أن النقل نشاط اقتصادي صناعي يطلق عليه اسم صناعة النقل".⁴

من خلال ما تقدم يمكن أن نتوصل إلى تعريف إجرائي للنقل:

"النقل هو نشاط اقتصادي واجتماعي يتم من خلاله نقل الأفراد والبضائع من مكان لآخر، لغرض زيادة إشباع الأفراد وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم الشخصية، وذلك باستعمال وسيلة النقل المناسبة من حيث التكلفة والوقت والأمان. وقد يكون النقل إما خدمة تضيف منفعة زمنية ومكانية للمنقول في حالة كون هذا الأخير فردا وذلك لأن قيمته لا تتغير بعد النقل، أو قد يكون صناعة في حالة نقل البضائع والسلع من مراكز الإنتاج إلى مراكز الاستهلاك وذلك لأن قيمة السلعة ترتفع بعد نقلها".

ثانيا- خصائص خدمات النقل

يتميز النقل بعدة خصائص نذكرها فيما يلي:

¹ - الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 88/17 المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه، العدد 19، المؤرخ في 10 ماي 1988.
² - أمين عايد نهار البشاشة، تقييم كفاءة قطاع النقل العام للركاب في الأردن، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2004، ص 18.
³ - منال شوقي عبد المعطي أحمد، اقتصاديات النقل السياحي، ط1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، مصر، 2010، ص 6.
⁴ - محمد الحريري، دراسات في جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1990، ص 15.

أ- خصائص مشتركة:

- اللاملموسية: قدم مؤسسات النقل منتج غير ملموس (خدمة النقل)
- التلازمية: فالمستعمل يكون حاضرا ومتفاعلا مع نظام الخدمة عند بداية تقديمها وأثناءها، بل ويعود أحد مدخلات العملية الخدمية.
- غير قابلة للتخزين (أنية): يستهلك فور إنتاجه سواء استغل أو م يستغل، كما أنه لا يمكن تخزينه أو تأجيل استخدامه.
- التباين وعدم التجانس: لا تتسم خدمات النقل بنمطية وتمائل الأداء، إذ يمكن أن يختلف مستوى الخدمة بنفس مؤسسة النقل من خط لآخر.
- صعوبة التحديد الدقيق لتكاليف العمل: يصعب تحديد سعر الخدمة بدقة في مؤسسات النقل، ويعود السبب في ذلك للعوامل المؤثرة على الأهمية النسبية لعناصر تكاليف النقل.
- تقلب حجم الطلب: يتصف الطلب على خدمة النقل بعدم الاستقرار، فينخفض في أيام العطل ويرتفع في أيام العمل، كما يمكن أن تحدث تقلبات الطلب على مدى أيام الشهر والأسبوع أو ساعات اليوم الواحد.¹

ب- خصائص الخدمة العمومية للنقل: المساواة والعدل، الصالح العام، الملائمة والاستمرارية، التكيف.

ج- خصائص مميزة:

- طلب مشتق: ليس له غاية في حد ذاته لكنه لإشباع حاجات أخرى.
- تباين معدلات الطلب حسب اختلاف مستوى النشاط الاقتصادي.
- تقلبات معدلات الطلب، يوميا، أسبوعيا، موسميا.

ثالثا- تعريف النقل الحضري

يشتمل النقل الحضري على النقل الجماعي والفردى والنقل الجماعي يمكن أن يكون خاص أو عمومي، والتي تسمح بالتنقل داخل التجمعات السكنية الكبيرة والذي تتكفل به مؤسسات خاصة وعمومية حضرية بمقابل نقدي معين وفي أوقات محددة عبر مسالك توجد بها نقاط توقف ومحطات معينة.²

يمكن تقديم التعريف الإجرائي التالي للنقل الحضري:

نشاط اقتصادي خدمي يربط بين مختلف التجمعات الحضرية، يخص تنظيم تنقلات الأفراد والبضائع التي تتم بواسطة وسائل النقل الفردية والجماعية والتي تتلاءم مع خصائص الوسط الحضري، يهدف إلى

¹ - شاكور بلخضر، مشروع القطار الحضري (tramway) لمدينة باتنة: دراسة استشرافية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، سنة 2011، ص9.

² - سيهام مخلوف، دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عنابة نموذجا، أطروحة مقدمة كاملة لمتطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد النقل والإمداد، جامعة باتنة، الجزائر، 2020/2019، ص25.

إعطاء استمرارية للحياة في المدينة عن طريق القيام بعمليات النقل الأزمنة لتلبية حاجيات المستعملين وإشباع رغباتهم، وذلك في ظل ظروف اقتصادية واجتماعية مثلى من تكلفة ووقت وانتظام وراحة وأمن".

رابعاً- تعريف النقل الحضري الجماعي للأشخاص

هو نشاط للخدمات ينتج منفعة في الزمان والمكان بواسطة شخص طبيعي أو معنوي يضمن التحول الفيزيائي للأشخاص في مجال المحيط الحضري على متن مركبة معدة لهذا الغرض ولمسافة مقبولة. وتشمل خدمات النقل الحضري كما جاء في المادة خمسة وعشرين من القانون رقم 87-9 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، العدد 07، المؤرخ في 10 فيفري 1987 والتي تنص على ما يلي:¹

- الخدمات المنتظمة للنقل الحضري عبر الطرق في المحيط العمراني للبلديات.
- خدمات لنقل المسافرين بالسكة الحديدية داخل المدن وضواحيها المباشرة.
- خدمات النقل داخل المدن وضواحيها المباشرة وكذا مهمة النقل من مقر السكن إلى مقر العمل التي تؤديها مؤسسات داخل تجمعات سكنية ضخمة.
- النقل النوعي داخل المدن.

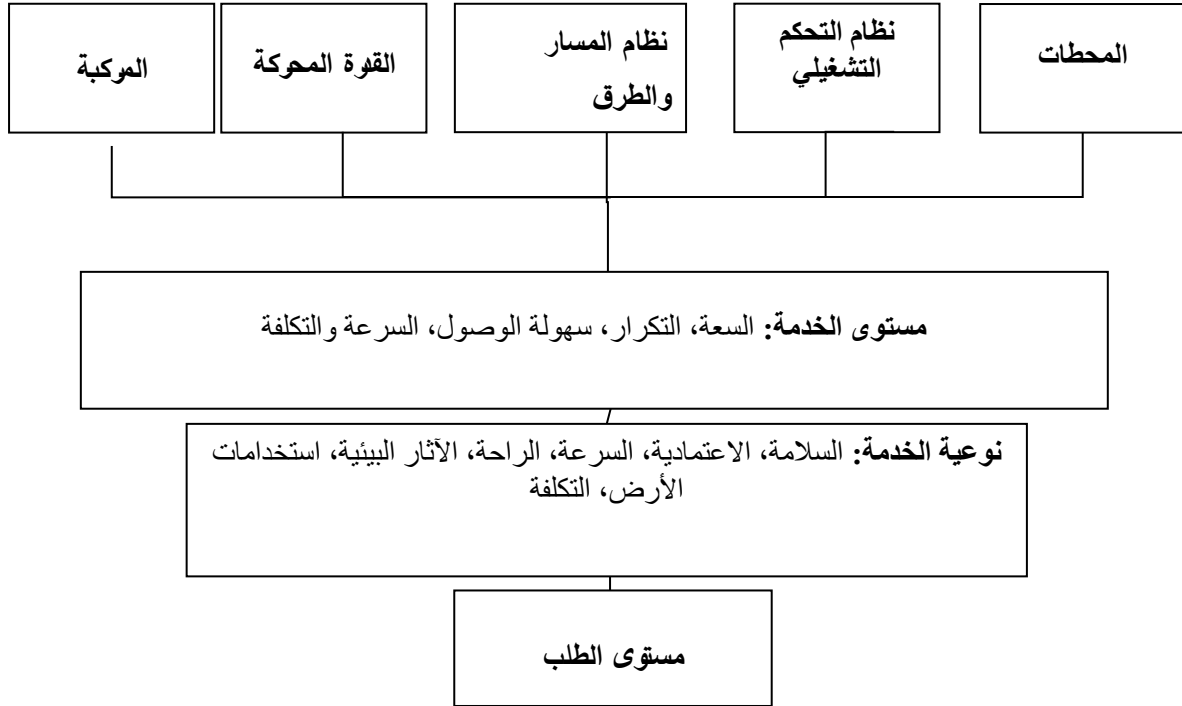
كما يرمي النقل الحضري الجماعي للأشخاص إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة ومنها أساساً أن يكون هذا النقل في متناول عامة الناس وغير مكلف وبسيطا يسهل أعمال الصيانة لوسائله وهياكله ومتصفا بالديمومة يمكن استعماله لفترة طويلة وذاتي التمويل يغطي تكاليفه بموارده الخارجية وعادلاً لجميع أفراد المجتمع كافة الحظوظ في خدماته ومحافظاً على سلامة المحيط والموارد غير المتجددة ومقبولاً اجتماعياً.²

وللنقل الحضري نظام يمكنه من تقديم خدمة النقل في المجال الحضري بالكمية والنوعية المطلوبة، ويتكون هذا النظام من خمس مكونات يوضحها الشكل التالي:

¹ - الجريدة الرسمية الجزائرية، مرجع سبق ذكره.

² - سليم بوقنة، دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2005، ص 94.

شكل رقم (1-1): مكونات نظام النقل الحضري



المصدر: هاي، ويليام. مقدمة في هندسة النقل. ترجمة سعيد عبد الرحمان القاضي، أنيس عبد الله التتير، ص 5.

المبحث الثاني: دراسة محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص

نعني بالمحددات مجموعة متغيرات مؤثرة وضاعطة لتحديد مدى فعالية أداء الوسائط وطبيعة تطورها نعددها فيما يلي:

المطلب الأول: العوامل المؤثرة على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص

يتأثر النقل بصفة عامة والنقل الحضري بصفة خاصة بعدة عوامل نذكر أهمها فيما يلي:¹

أولاً: العوامل الطبيعية

وتعني المتغيرات المتولدة من تفاعلات الطبيعة بفطرتها، مثل ناتج تفاعل الموقع الجغرافي أو المناخ أو التضاريس، وهذه تتغير من بعد مكاني لآخر، وكذلك من بعد زمني لآخر وفق تقلبات الفصول والأيام في إطار الأبعاد الجغرافية، ونذكرها في النقاط التالية:

أ- **الموقع الجغرافي:** يعكس موقع البلاد وفعاليات النقل والمواصلات ومدى أهميتها داخلياً وخارجياً، وتفعيل الأنشطة الاقتصادية والسياحية الدولية، وذلك في ضوء أهمية الموقع والسكان وتوطنهم ومجالات الإنتاج والمناطق العمرانية وتوطن الصناعات والزراعة ومراكز الخدمات.

1 - محمد خميس الدوكة، جغرافية النقل والتجارة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص2.

ب- المناخ: يعني مجموعة ظواهر طبيعية حيوية متقلبة على مدار العام كالرياح والعواصف والأعاصير والزوايع وكذلك الأمطار وتغيير الارتفاع الشديد في درجات الحرارة، خاصة وأن المناخ يختلف ظواهره يصعب على الإنسان التحكم فيه.

ثانياً: العوامل الاقتصادية

تبرز العديد من المتغيرات الاقتصادية كعنصر يمنع أو يعيق أو تحد من فعاليات وسائل النقل والمواصلات، وتعالج أهمها في إطار السياسات الاقتصادية والمالية والنقدية والضريبية والجمركية وبرامج وخطط التنمية الاقتصادية بما يحقق ويدعم عوامل الاستقرار الاقتصادي وكذلك فعاليات الجهاز الإنتاجي والسياسات التجارية من صادر ووارد.

ثالثاً: العوامل الاجتماعية والثقافية

تشمل ما يلي:

أ- العادات والتقاليد: يبرز في كل مجتمع مجموعة من العادات والتقاليد، والمواسم والأعياد والمناسبات والترابط الأسري، أيضاً الاستمرارية في التواصل والسفر، خاصة في المناسبات الدينية، حيث الحرص على الزيارات العائلية والتراحم والانتماء.

ب- المستويات التعليمية والثقافية والسياحية: في ظل الاستقرار الاجتماعي وارتفاع المستويات المعيشية وارتفاع الوعي والتطلع الحضاري يدفع إلى المزيد من السفر.

رابعاً: العوامل السياسية والأمنية

وتشمل الآتي:

أ- الاستقرار السياسي والأمني: يدعم الاستقرار حرية التنقل بمختلف الأغراض، خاصة وأن متطلبات الاستقرار تتطلب شبكة طرق مترابطة ومتكاملة تغطي كل أجزاء البلاد، وممتدة لمختلف المجالات أو لأبعاد الزمنية والمكانية، لتفرض الدولة هيبتها وسلطتها لحماية حدودها وأجوائها ومياهها الإقليمية والدولية. وهنا تبرز أهمية المخصصات لمرافق النقل والمواصلات متكاملة مع البنية التحتية.¹

ب- العلاقات الدولية والمنازعات السياسية: تمثل الحدود السياسية بداية ونهاية خطوط النقل المحلية والدولية. وهذا يفعل في ظل التكتلات الاقتصادية وتدعم التحالفات وحسن الجوار، بل وأن العامل الجوهري لأي بلدين الرابط بينهما فعالية النقل والمواصلات.

¹ - محيي الدين محمد علي عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص ص 40-41.

المطلب الثاني: العوامل التي تحدد الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص

يتأثر الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي بمجموعة من العوامل والمحددات بعضها كمي يقبل القياس وبعضها نوعي يصعب قياسه حسابياً، ونوضح أبرز هذه المحددات في الآتي:

أولاً- المحددات الاقتصادية

وتشمل الآتي¹:

أ- تسعيرة خدمات النقل: إن الطلب على خدمة النقل لأحد الأنماط لا يتقلب على المدى القصير بدلالة تسعير التنقل بذلك النمط، ذلك أن مرونة الطلب على نمط معين من أنماط النقل في المدى القصير تكون جد منخفضة، ويمكن تفسير ذلك على أساس أن المتقلين يكونون سلوكاً نمطياً خاصاً بهم مع مرور الزمن، وهو ما يجعلهم لا يتجاوبون مع التغير في التسعيرة بشكل سريع.

في حين يبقى الطلب النقل - كما أشير إليه سابقاً - طلباً مشتقاً يكون في معظم الحالات حتماً لتحقيق رغبات أساسية كالصحة والتعلم والعمل، والتسوق، مما يجعل مرونته السعرية منخفضة بالأخص إذا تعلق الأمر بالتنقلات المهنية.

ب- تكاليف الخدمة حسب الأنماط أو حسب المتعاملين: إن الطلب على نمط معين من أنماط النقل يعتمد التسعيرة المرتبطة بمختلف الأنماط أو المتعاملين في المدى البعيد عادة، في حين لا تؤثر التسعيرة المرتبطة في الطلب على أي نمط، في المدى القريب كون المتقلين يتكون لديهم سلوكاً نمطياً لا يرغبون في تغييره بشكل سريع، غير أن التحول النمطي لسلوك المتقلين يرتبط بشكل كبير في القيمة التي يدفعونها في رحلاتهم عند استخدام الأنماط المختلفة للنقل الجماعي.

ج- الدخل: دخل المستهلك حسب نظرية المستهلك هو أحد العوامل التي يعتمد عليها الطلب على خدمات النقل، فيزداد الطلب بازدياد الدخل أي أن العلاقة بينهما طردية.

د- طلب الركاب على خدمات النقل: أن العلاقة بين خدمة النقل والطلب علاقة عكسية كلما ارتفع أجر الخدمة مع ثبات العوامل الأخرى كلما انكمش الطلب على السفر والعكس صحيح) قانون الطلب للسلع والخدمات).

في الواقع أن هذه العلاقة ليست على هذا المستوى من البساطة فعلى سبيل المثال تتعدد وتختلف مستويات الخدمة، وبالتالي تتعدد أجور خدمات النقل، وحتى في نفس الوحدة المتحركة لوسيلة النقل ذات الدرجات المختلفة كالقطار الذي يحتوي على درجات مختلفة (مقاعد درجة أولى - سياحية) ، وهكذا نجد أن وسيلة النقل الواحدة تطبق سياسة الأسعار التمييزية، كما تتأثر خدمات النقل بعوامل أخرى مثل طول المسافة وتكلفة الخدمة، وهكذا نجد أن العلاقة بين أجور خدمات النقل والطلب عليها على درجة كبيرة من التعقيد حيث تتداخل العوامل المؤثرة على أجور خدمات النقل والطلب عليها.

¹ - بوقلعة محمد، دراسة تحليلية للرشادة الاقتصادية لسلوك المتنقل بين خدمات النقل الحضري والسيارة الشخصية مدينة الجزائر العاصمة نموذجاً". مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013، ص132.

هـ- مرونة الطلب السعرية للنقل الحضري الجماعي: تقيس التغيرات النسبية في الكمية المطلوبة من الخدمة للنقل إلى التغيرات النسبية في سعرها. وترتبط مرونة الطلب السعرية بعدة عوامل منها الفترة الزمنية وطول مسافة الرحلة والتكلفة الحقيقية للرحلة ووقت السير.

و- أسعار السلع البديلة أو المكملة: لها علاقة عكسية مع خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص، فكلما كانت الأسعار مرتفعة لخدمات النقل البديلة كلما زاد الطلب على النقل الحضري الجماعي.

ثانياً- المحددات الفنية: تتمثل فيما يلي:¹

أ- المنشآت القاعدية: تتمثل في المنشآت، المحطات والمواقف، حالة الطرق والمسارات وتلعب دوراً مهماً في جذب الركاب، فهي تمنح الثقة لدى مستخدمي النقل الحضري وتعكس مدى الاهتمام بالزبون.

ب- المنشآت الفوقية: تتمثل في الحافلات، القطارات.... الخ، مدى حداتها وتطورها وكفاءتها من حيث السرعة والسعة والحجم والمواصفات والمقاييس.

ب-1- الاعتمادية: تعني كفاءة المركبات في نقل الركاب وتوصيلهم سالمين في الوقت المحدد بدون تأخير أو عطب أثناء الطريق، وإذا لم تكن المنظمة جديرة بالثقة بسبب سجلها السيئ في اعتمادية خدماتها فلن تكون قادرة على الاستمرار والمنافسة.

ب-2- الراحة والرفاهية: تمثل الرفاهية عنصراً ذات أهمية بالنسبة للراكب فهو يفضل دفع ثمن أكبر من أجل التنقل في ظروف أحسن، مثلاً يعد عامل الهدوء داخل المركبة من عناصر رفاهية الراكب، إذ يجب إعطاء الاهتمام اللازم لعزل صوت المحركات، والتحكم بدرجة الحرارة وتكييف الهواء والنظافة داخل الحافلة وخارجها وتقليل الاكتظاظ، وتوفير المقاعد المبطنة تقلل من اهتزاز المركبة وارتجاجها ووجود الكراسي بعرض كافي وتركيب ملائم داخل المركبة، يمكن القول مما سبق أن درجة الرفاهية تتضمن جانبين الرفاهية الفيزيولوجية والنفسية، وتتضمن حالة المركبة والجو العام داخلها وجانب الإزعاجات.

ثالثاً- المحددات الاجتماعية والثقافية

تشمل الآتي:²

أ- السلوك النمطي: إن متغير الأذواق له دور كبير في التأثير على الطلب على خدمات النقل، حيث أنه يؤثر على الشكل الحالي لعملية التغير في الطلب، وهو ما يصطلح عليه بخيارات السلوك النمطية في الرغبة في استخدام نمط معين، قد يؤثر في العلاقة بين الطلب وباقي المتغيرات المفسرة لهذا الطلب بدلاً مما ينتج عنه انتقال في منحنى الطلب، وهو ما يتولد عنه عدم استجابة المتنقلين والثبات في طلبه لوسيلة نقل دون أخرى بغض النظر عن المتغيرات التي يفترض أن تؤثر في تحوله النمطي بين وسائل النقل المختلفة.

ب- المركز الاجتماعي والثقافي: تتناسب المستويات التعليمية والثقافية طردياً مع النقل وزيادة الطلب على

المواصلات.

¹ - محيي الدين محمد علي عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص 41.

² - بوقلعة محمد، المرجع سبق ذكره، ص 134.

ج- الوظيفة: تؤثر الوظيفة في أغلب الأحيان على مستعملي النقل الحضري الجماعي.

رابعاً- المحددات الديموغرافية

تشمل الآتي:¹

أ- **الخصائص الاجتماعية:** يرتبط سلوك التنقل عموماً بالخصائص الاجتماعية، بمعنى آخر، يقدم التقسيم العمري والجنس (ذكر أو أنثى) للبنية السكانية توجهات معينة لتنقلات الأفراد، فالمسن أو الطفل الصغير، حاجتهما للتنقل ليست كبيرة مقارنة بفئة الشباب، بالإضافة حاجتهم إلى هياكل النقل تختلف. من جهة أخرى فإن حجم الأسرة يعتبر عامل آخر يؤثر على الطلب على خدمة النقل.

ب- **السكان:** إن لعامل السكان أهمية بالغة في تحديد الطلب على النقل فعدد السكان وخصائصهم والغرض من الرحلات التي يقومون بتأثير في حجم الطلب على النقل، ولدراسة هذا العامل كمحدد للطلب على خدمات السفر يجب التطرق إلى أغراض الرحلات وخصائص المسافرين:

❖ **أغراض الرحلات:** إن الطلب على خدمات النقل هو طلب مشتق لأغراض مختلفة مثل العمل والدراسة

والتنزه... الخ، ويفيد توضيح هذه الأغراض وتصنيفها في الوقوف على فئتين هما:

- تمييز الخدمة إلى ضرورية، وهنا يكون الطلب على السفر قليل المرنة لأن العمال والطلبة مثلاً مرتبطون بمواقيت رسمية لا يجب التأخر عنها، أما إذا كان الغرض تسوقاً أو تنزهاً، أو أعمالاً لا تحكمها المواعيد الرسمية ومن الممكن تأجيلها فالطلب في هذه الحالات يكون مرناً.
- الكشف عن خصائص الرحلة التي تمثل عوامل يكون لها أفضلية لدى المسافرين، منها السعر والسرعة والتكرار والراحة الخ، حيث يختلف ترتيب هذه الخصائص في الأهمية لدى الراكب من رحلة إلى أخرى وحسب نوع الرحلة (قصيرة أو متوسطة أو طويلة).

❖ **خصائص المسافرين:** تدخل خصائص المسافرين بشكل مباشر في تحديد حجم الطلب على خدمات

النقل. وذلك لما لها من أثر قوي في تحديد ميولاتهم واتجاهاتهم، ومن هذه الخصائص:

• نوع المهن والوظائف.

• المستويات الثقافية والاجتماعية.

• النشاطات الإنتاجية بالمناطق.

• أثر المحاكاة والتقليد.

فيفضل العامل مثلاً وسيلة النقل التي تتناسب مع أوقات العمل، فيستعمل وسيلة النقل الأكثر نظامية

واعتمادية، يتبين مما تقدم وجود عوامل ومحددات أخرى للطلب على خدمات النقل للمسافرين غير سعر الخدمة، ومنها مستوى السرعة ومسافة الرحلة وتكاليفها وخصائص المسافرين والمناطق.

¹ - بوقلعة محمد، المرجع السابق، ص 133.

خامسا- المحددات التسويقية

تشمل الآتي:

أ- **الدعاية والإعلان والمزيج التسويقي:** تؤثر الدعاية وبصفة مباشرة في الطلب على خدمات النقل، خاصة في إطار إبراز الالتزام بالجدولة والمواعيد، والسرعة والرفاهية والخدمات المقدمة بجودة عالية وإجراءات الأمن والسلامة وقلة الحوادث، ويبرز في إطار الدعاية والإعلان المزيج التسويقي دور وكالات السفر ومتعهدي النقل والسماصرة والوسطاء¹.

ب- **جودة الخدمة:** عموما تقاس جودة خدمات النقل على أساس التردد ومقاييس الخدمة والراحة والانضباط والأمان وغيرها من المعايير، وباختصار يمكن القول أن التغيير في أحد معايير جودة خدمات نمط نقل معين قد يؤثر في الطلب عليه سواء على المدى القريب أو المدى البعيد.

ج- **الاستقبال:** لعنصر الاستقبال أو المعاملة دور بارز في نوعية خدمة النقل، فهو المظهر الخارجي لها كما في السلع المادية لما له من تأثير على نفوس الركاب فإذا كان جيدا جلب زبائن أكثر .

سادسا- محددات الأمن والسلامة

تشمل الآتي:

أ- **السائق:** هو المسؤول عن القرارات المتعلقة بالسرعة والمسافة بين المركبات واختيار الطريق والتقييد بقوانين المرور وأنظمتها، وكل ذلك يتوقف على تدريب السائقين ومهاراتهم وانتباههم وخبراتهم لذ يعتبر عنصر هام في اختيار أو طلب الزبون لوسيلة على حساب أخرى.

ب- **الأمان والسلامة:** تعني إيصال المسافرين بنفس حالتهم الأولى من مكان الانطلاق إلى المكان المرغوب دون حوادث مثل الانحرافات وحوادث المرور وتتضمن السلامة أيضا وسائل متوفرة داخل الحافلة مثل علب الإسعاف ومنافذ النجدة ومثلث العطب، فمعظم حوادث النقل في الوسط الحضري تحدث عند تحميل الركاب وتنزيلهم أو انحباسهم في أبواب الحافلات أو الوقوع منها في حالة اصطدامها أو قيامها بحركة التوقف الفجائي، بالإضافة إلى ضمان سلامة الركاب ضد السرقات والعنف ضدهم

ج- **المخاطر وحوادث النقل:** تحدد المخاطر ومعدلات الحوادث آثار مباشرة تنعكس على معدلات الطلب فالمسافر أو المتنقل يتجنب وسائل ومسارات معينة تكثر فيها المخاطر والحوادث.

سابعا- محددات سهولة الوصول

تشمل الآتي:

أ- **الوقت أو المدة الزمنية:** هو عامل مهم يؤثر على نوعية الخدمة سواء تعلق بمدة الانتظار في المحطات والمواقف أو بسرعة وسيلة النقل المعتمدة، وهذه الأخيرة تتأثر في العموم بسرعة الطريق ومستوى الخدمة، وتعكس زمن التسارع والتباطؤ وتأثير فترات تخفيض السرعة خلال الرحلة، كما توجد السرعة الإجمالية التي تعكس زمن الرحلة من الباب إلى الباب، وتتضمن وقت التوقف في

¹ - محيي الدين محمد علي عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص42.

- المحطة وصعود المسافرين ونزولهم وزمن التحويل من مركبة إلى أخرى وأسباب التأخير الأخرى كعلامات التوقف والإشارات الضوئية والاختناقات المرورية.
- ب- **المحطات والمواقف:** تمثل المحطات والمواقف بالنسبة للركاب البوابة الأولى لقبول النقل لأنها تثير أو تثبط شهية المسافر في استعمال وسائل النقل الحضري الجماعي أو الوسائل البديلة.
- ج- **المسار أو الخطوط:** هي التي تضمن سهولة التنقل بين مختلف الأحياء للمنطقة العمرانية بالمركز الرئيسي أو مناطق الجذب والنشاطات المدنية وذلك بالمرور عند الاقتصاد بمراكز ثانوية إلى جانب المراكز ذات المنفعة العمومية الأكثر أهمية.
- د- **الحركة المرورية:** تلعب دورا هاما في التأثير على سلوك الركاب والطلب على خدمات النقل خصوصا عندما يتعلق بتنظيم النقل الجماعي للأشخاص.

ثامنا- محددات أخرى

تشمل الآتي:¹

- أ- **المرونة:** يقصد بالمرونة قدرة وسيلة النقل على الاستجابة أو التكيف مع الاحتياجات المتعددة للركاب حسب الظروف المتغيرة. وتظهر المرونة في نظام النقل بعدة أشكال هي:
- **حجم الحركة:** تختلف مركبات النقل في خواص عديدة متعلقة بحجم الحركة. فبعض وسائل النقل تستطيع أن تنقل أعدادا كبيرة من الناس بكفاءة عالية وبعضها الآخر يعطي خدمة فردية فعالة لكنه لا يقدر على نقل أعداد كبيرة من الركاب في وقت واحد.
- **نوع الحمولة:** إن الأشخاص بخلاف المنتجات يمكن نقلهم في جميع وسائل النقل ما عدا خطوط الأنابيب.
- **مرونة الطريق:** توفر مرونة الطريق المتعلقة بنقل الأشخاص إمكانية تغيير مسارات خطوط الحافلات حسب تغير الطلب دون تكلفة تذكر، وإمكانية استخدام الحافلات لتقديم خدمة تجميع الركاب من أماكنهم المختلفة وتوزيعهم على خطوط النقل.
- ب- **البيئة:** تعد صحة البيئة وسلامتها من العناصر الضرورية والمكتملة لأداء خدمة النقل في الوسط الحضري بالنوعية المطلوبة، ولعمليات النقل عموما تأثيرات ضارة على البيئة من خلال إفرازات ملوثات الهواء والماء والضجيج، وتختلف درجة مساهمة وسائل النقل المختلفة في التلوث باختلاف نوع المركبة فكلما كانت حالة وسيلة النقل قديمة ومنهثة كلما كانت تأثيراتها ضارة على البيئة.
- ج- **عدم وجود بدائل أخرى:** في حالة عدم توفر بدائل أخرى داخل الوسط الحضري يتحتم على الزبون اقتناء الوسيلة المتوفرة.

1 - محيي الدين محمد علي عبد الرحمن، المرجع سبق ذكره، ص43.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة

كأي دراسة علمية تهدف إلى إضافة ولو بشيء يسير في مجال البحث العلمي، كان لزاما علينا الاستعانة ببعض الدراسات المشابهة في الميدان، كانت لنا دليل اعتمدنا عليه لإتمام عملنا من الناحيتين النظرية والعملية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

نقدم فيما يلي اهم الدراسات التي ارتأينا أنها تلتقي مع دراستنا حتى وان كان في متغير واحد.

أولا/ دراسة سليم بوقنة 2005

جاءت هذه الدراسة بعنوان: "دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي: دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة". مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة منتوري قسنطينة. وتم تناول إشكالية البحث في السؤال التالي: ما هي مؤشرات نوعية الخدمة في النقل الحضري الجماعي بالحافلة لدى المتنقل في مدينة قسنطينة؟

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص واقع مستوى ونوعية خدمات النقل الحضري الجماعي بالحافلة في مدينة قسنطينة، من خلال استقصاء آراء المتنقلين وذلك من أجل التعرف على طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري للمدينة، التعرف على حقيقة اتجاه المتنقلين الخاصة بمستوى ونوعية الخدمة، الكشف عن أساليب جديدة تؤدي إلى الرفع من مستوى ونوعية الخدمة في النقل الحضري للحافلة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

- مستوى خدمة النقل الحضري بالحافلة في أضعف درجاته، وذلك بدليل أن كمية عرض خدمات النقل غير كافية (القدرة الاستيعابية للمركبات، عدد المسارات، عدد المركبات، التصميم السيئ للطرق، كثافة حركة المرور) .
- نوعية خدمة النقل رديئة على كافة مؤشرات نوعية الخدمة في النقل الحضري الجماعي (مؤشر الأمن، الوقت، الاستقبال، المحطات والمواقف، الرفاهية، التسعيرة، البيئة) .
- مستوى مؤشرات نوعية الخدمة في النقل التي يراها المتنقل ضرورية ويجب توفيرها حسب أهميتها هي مؤشر الأمن في المرتبة الأولى، يليه مؤشر الوقت ثم مؤشر الاستقبال في المرتبة الثالثة. أما بقية المؤشرات (المحطات والمواقف، الرفاهية والبيئة) فيرى أفراد العينة أنها قابلة للتحقيق إذا ما تحققت المؤشرات الثلاثة الأولى.
- تحسن مستوى ونوعية الخدمة بعد دخول الخواص فقد أثبتت النتائج أن هناك تحسنا على مستوى الخدمة (زيادة عدد المركبات) ، لكن كمية الخدمة المعروضة لا تلبي الطلب بسبب الفوضى في التسيير وعدم التنسيق بين الناقلين.

- نوعية الخدمة كانت أحسن قبل دخول الخواص فمن حيث مؤشر الرفاهية فقد شهد تحسناً إلا أنه لا يرقى لطموحات المتقلين، أما المؤشرات الأخرى (الأمن، الوقت، المحطات والمواقف، الاستقبال، البيئة) زادت وضعيتها سوءاً عما كانت عليه في القطاع العام.

ثانياً/ دراسة غنية بركات 2010

جاءت هذه الدراسة بعنوان: "قياس رضا مستعملي خطوط المؤسسة العمومية للنقل الحضري الجماعي-دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري عنابة". مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة 8 ماي 1945 قالمة. وتم تناول إشكالية البحث في السؤال التالي: ما مدى رضا مستعملي خطوط المؤسسة العمومية للنقل الحضري بعنابة ETA؟

هدفت هذه الدراسة إلى قياس رضا مستعملي خطوط المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عنابة في ظل توجهات الدولة لرفع مستوى جودة خدمة النقل الجماعي للمسافرين، إبراز أهم المعايير الدولية المتبعة لتسويق وجودة خدمة النقل الجماعي وما يميزها، إضافة إلى تعميق الاهتمام بالنقل في الجزائر ومحاولة تطبيق الأساليب الإحصائية لإعطاء بعد موضوعي للبحث من أجل الحصول على نتائج أكثر مصداقية ذات قيمة علمية وعملية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- حافلات المؤسسة العمومية مفضلة لدى المتقلين مقارنة بحافلات الخواص.
- معدل عام لرضا زبائن المؤسسة العمومية للنقل الحضري يقدر بـ 11.2 % وهي نسبة مشجعة وتستدعي العمل أكثر بالتركيز على الجوانب التي تسجل انخفاضاً في درجة الرضا.
- تحصلت كل من المؤشرات الفرعية لجودة خدمة النقل الجماعي المتمثلة أساساً في الاهتمام بالزبون، الراحة، عرض الخدمة على أعلى درجة رضا من قبل المستعملين.
- تعاني المؤسسة من محدودية في الإمكانيات فعدد الحافلات قليل مقارنة بالطلب والتغطية غير كافية.
- تهتم المؤسسة بالجودة من وجهة نظر المسؤولين وليس من وجهة نظر الزبائن، فهي تقوم بقياس رضا زبائنهم منذ بداية نشاطها، مما أدى إلى الإهمال التدهور الذي مس بعض أبعاد الجودة.

ثالثاً/ دراسة يعقوب حريز 2011

جاءت هذه الدراسة بعنوان: "دراسة مؤشرات المواصلات في شبكات النقل تحليل كمي ونوعي لشبكة مدينة باتنة دراسة حالة: شبكة المؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUB". مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر جامعة الحاج لخضر - باتنة - . وتم تناول إشكالية البحث في السؤال التالي: ما هو واقع مؤشر المواصلات بنوعيتها الكمية والنوعية في تحسين مستوى خدمات النقل داخل المحيط الحضري لمدينة باتنة؟

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع حال شبكة المواصلات للنقل الحضري وإبراز مكانة وقيمة هذه المؤشرات في إدراك خدمة جودة النقل العمومي للمسافرين يحاول البحث اختبار الفرضيات التالية: تلعب مؤشرات المواصلات دوراً مهماً في تنظيم الأوساط الحضرية من خلال تنشيط حركة المرور وفك العزلة عن مناطق الوسط الحضري. كما تعمل المؤسسة العمومية للنقل على تطبيق مؤشرات جودة خدمة النقل بهدف

تحقيق رضا الزبائن والوصول إلى مستوى جودة معينة للخدمة المقدمة. أتبع الباحث المنهج التحليلي الوصفي لقطاع النقل في باتنة.

توصلت الدراسة إلى أن مؤشر المواصلات في منطقة الدراسة أضحت غير قادرة على تحسين مستوياتها حتى تحد من الزحمة وتقليل معاناة المستهلكين للخدمة. وأوصت الدراسة بأن يكون هنالك خطوط نقل منافسة حتى يتسنى للمستهلك بأن يستقي خدمة متوفرة وسهلة.

رابعاً/ دراسة محمد بوقلعة 2013

جاءت الدراسة تحت عنوان: "دراسة تحليلية للرشادة الاقتصادية لسلوك المتنقل بين خدمات النقل الحضري والسيارة الشخصية مدينة الجزائر العاصمة نموذجاً". مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة الحاج لخضر- باتنة. وتم تناول إشكالية البحث في السؤال التالي: ما هو واقع استعمال السيارة الشخصية والنقل الحضري الجماعي في الجزائر؟ وما هي السبل الممكنة إتباعها لترشيد سلوك المتنقلين من أجل إنجاز السياسات الرامية إلى تحقيق مخطط لنقل مستدام في الجزائر؟ تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص واقع مستوى ونوعية خدمات النقل الحضري الجماعي بالحافلة في مدينة قسنطينة وذلك من خلال استقصاء آراء المتنقلين وهذا يفيد في:

- التعرف على طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة قسنطينة.
 - التعرف على حقيقة اتجاه المتنقلين الخاصة بمستوى ونوعية الخدمة.
 - الكشف عن أساليب جديدة تؤدي إلى الرفع من مستوى ونوعية الخدمة في النقل الحضري للحافلة.
- خلصت الدراسة بالنتائج الآتية:

■ أثبتت نتائج البحث الميداني أن طبيعة التنقلات اليومية للمتقلين في الوسط الحضري لمدينة الجزائر هي تنقلات مرنة ومتنوعة بناء على خصائصهم الشخصية، كما أن أكثر وسائل النقل استخداماً بالنسبة لأفراد العينة هي الحافلة ثم السيارة الشخصية ويعود ذلك إلى عدم وجود بديل للمتقلين في كثير من الحالات. في حين كان توجه أفراد العينة للأسباب التي تدفعهم لاستخدام السيارة الشخصية في التنقلات الحضرية كلها إيجابية إلا سبب تكلفة اقتناء السيارة الذي يعكس قدرتهم الشرائية المحدودة. أما بالنسبة لقبالية المتنقلين المستخدمين للسيارة الشخصية، لتحويل سلوكهم النمطي نحو النقل الجماعي فقد ارتبط ذلك بجودة الخدمات دون التسعيرة، وهذا دليل على أن هذا السلوك قد تولد عنه حالة عدم الرجوع إلا بتحقيق شرط الجودة المرتفعة لخدمات النقل الجماعي.

خامساً/ دراسة محيي الدين محمد علي عبد الرحمن 2019

جاءت هذه الدراسة بعنوان: محددات الطلب على خدمات النقل البري في السودان دراسة تحليلية. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. وتم تناول إشكالية البحث في السؤال: ما هي العوامل التي تؤثر على الطلب على خدمات النقل البري في السودان؟ يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ✓ معرفة العوامل المؤثرة على الطلب على خدمات النقل البري.

✓ معرفة مشاكل ومعوقات قطاع النقل البري في السودان.

✓ تقدير نموذج الطلب على النقل في السودان.

خلصت الدراسة بالنتائج الآتية:

- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الطلب على خدمات النقل البري وأسعار تلك الخدمات ويعزى ذلك إلى أن النقل البري أصبح من الضروريات الأساسية في حياة الفرد لاسيما في ولاية الخرطوم فغالبية المواطنين لا بد لهم أن يرتادوا المواصلات العامة لذلك مهما ارتفعت أسعار خدمة النقل البري، فإن الطلب عليها لا ينخفض؛
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الطلب على خدمات النقل البري وحجم السكان والأبعاد الاجتماعية؛
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الطلب على خدمات النقل البري والتحسين في درجة السلامة والأمان؛
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الطلب على خدمات النقل البري وتوفر الراحة.

سادسا/ دراسة سيهام مخلوف 2019

جاءت هذه الدراسة بعنوان: "دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة نموذجاً". أطروحة مقدمة مكملة لمتطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة الحاج لخضر - باتنة. وتم تناول إشكالية البحث في السؤال: كيف تؤثر جودة خدمة النقل الجماعي على رضا مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة؟ جاء البحث لمعالجة موضوع هام تواجهه كل المدن الجزائرية ومدينة عنابة على وجه الخصوص، والمتمثل في رفع كفاءة أنظمة النقل الحضري الجماعي وذلك من خلال التقليل من حدة مشاكل الازدحام المروري، حوادث المرور، الضجيج، التلوث البيئي الناتج عن الاستعمال المتزايد للسيارات الشخصية في الوسط الحضري، ومن هذا المنطلق يمكن أن نحدد أهداف البحث فيما يلي:

- تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات، رضا المستعملين، النقل الحضري الجماعي، مشاكله، وسائطه، الحلول الممكنة.
- إبراز أهم المؤشرات الدولية المعتمدة في قياس رضا المستعملين عن جودة خدمة النقل الجماعي.
- الوقوف على سياسات تطوير قطاع النقل البري في الجزائر وخاصة النقل الحضري الجماعي وأهم النصوص التشريعية الصادرة في هذا الإطار، إضافة إلى أهم الفاعلين في قطاع النقل.
- إبراز تأثير النقل على البيئة وطرق إدماجه في التنمية المستدامة

خلصت الدراسة بالنتائج الآتية:

- تحديد جودة خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS

تبين أن المستعملون يقيمون جودة خدمة النقل الجماعي تقييماً متوسطاً يقترب إلى حد ما من التقييم المنخفض حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 9,121 مما يدل على أن مجمل مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف ETUS تلبى رغبات المستعملين في أغلب الأحيان؛

▪ تحديد درجة رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS

تبين أن درجة رضا المستعملون عن خدمات النقل الجماعي كانت في مجملها متوسطة تقترب إلى حد ما من التقييم المرتفع بمتوسط حسابي قدره 9,991 مما يدل على أن أبعاد رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS تتماشى في مجملها مع رغباتهم وتطلعاتهم في معظم الأحيان.

المطلب الثاني: موقع الدراسة من الدراسات السابقة

كأي دراسة تتميز دراستنا بنقاط مشتركة وأخرى مختلفة عن الدراسات الأخرى في نفس المجال نذكر

أهمها في الآتي:

أولاً-أوجه الشبه

تلتقي دراستنا هذه مع الدراسات السابقة في استخدام منهج التحليل الإحصائي (SPSS) والمنهج الوصفي لوصف الظاهرة محل الدراسة، كما اعتمدت معظمها على الأسلوب الميداني من خلال التطبيق على مجتمع وعينة الدراسة.

كما تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تناولهم للمتغير التابع المتمثل في (النقل الحضري الجماعي) حيث تناولت معظم الدراسات لهذا المتغير بالاقتران مع المتغيرات المستقلة التالية (رضا الزبون، نوعية الخدمة، المزيج التسويقي، التنمية المستدامة، تحسين التنقلات اليومية للأفراد... الخ).

ثانياً-أوجه الاختلاف

ركزت هذه الدراسة على المتغير المستقل المتمثل في محددات الطلب (المحددات الاقتصادية، المحددات الاجتماعية، المحددات الديموغرافية، المحددات التسويقية ومحددات سهولة الوصول ومحددات أخرى) التي أغفلتها الدراسات السابقة، أيضاً لم تتناول الدراسات السابقة العلاقة بين الطلب وخدمة النقل الحضري الجماعي، كما تقوم هذه الدراسة بتحديد العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك من أجل اتخاذ قرار الطلب على خدمة النقل الحضري الجماعي المقدمة سواء من طرف القطاع الخاص أو القطاع العام داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل.

خلاصة الفصل الأول

يتأثر الطلب على النقل بمجموعة من العوامل منها (السعر، الدخل، أسعار البدائل الأخرى أو المكملة، أنذوق المتقلين... الخ) أما بعض المفكرين فيرون أن هذه العلاقة غير واضحة في سوق النقل بسبب خصائصه المختلفة عن سوق السلع، ذلك أن السعر في سوق النقل لا يتضمن التعريف المدفوعة مقابل الانتفاع بالخدمة فحسب، لكنه يشمل تكاليف أخرى منها تكاليف الراحة، الوقت، والأمان التي تجتمع لتكوين التكلفة العامة لخدمة النقل.

يتحدد الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص بمجموعة من المحددات النوعية منها والكمية وتتمثل فيما يلي:

- محددات اقتصادية (السعر، الدخل، التكلفة، أسعار البدائل الأخرى).
- محددات فنية (منشأة قاعدية وفوقية).
- محددات اجتماعية وثقافية (المركز الاجتماعي والثقافي).
- محددات ديمغرافية (العمر، الجنس، الكثافة السكانية).
- محددات تسويقية (المزيج التسويقي).
- محددات الأمن والسلامة.
- محددات أخرى (المدة الزمنية، سهولة الوصول، الأثر البيئي، وجود بدائل أخرى).

الفصل الثاني

تحليل وتفسير نتائج البحث الميداني لمعدلات
الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي
للأشخاص بمدينة جيجل

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
المبحث الثاني: نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

تمهيد

يتضمن الفصل الثاني المرتبط بالدراسة الميدانية مبشرين، حيث يشمل المبحث الأول كلا من منهج الدراسة وحدودها ومجتمعها، كيفية اختيار عينتها، واستعمال وسائل البحث العلمي لجمع بياناتها، وهذا بتصميم استبانة بغرض الاطلاع على آراء الأشخاص الذين يستعملون النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل ووجهات نظرهم في محددات الطلب على الخدمات المقدمة المعنية بالموضوع محل الدراسة ومعالجة بياناتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

كما يشمل أيضا وصف الخصائص الشخصية للمستجوبين كلا من الجنس، العمر، السكن، الدخل، المستوى التعليمي والوظيفية، ثم يتم التأكد من صدق الاتساق الداخلي ومدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة للتأكد من أن هذه الأخيرة قادرة على قياس ما وضعت لقياسه، وقد تم التحقق أيضا من ثبات الاستمارة من خلال معامل الثبات ألفا كرو نباخ؛ بمعنى أن هذه الأداة تعطي نفس النتائج فيما لو طبقت عدة مرات على نفس مجتمع وعينة الدراسة.

أما المبحث الثاني فيتضمن عرضا وتحليلا مفصلا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، مع الإجابة على التساؤلات الموضوعية مسبقا من خلال إثبات أو نفي فرضيات الدراسة واختبار الفروق، وهذا ما سنتعرف عليه في هذا الفصل من خلال التطرق للمباحث التالية:

✓ الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

✓ نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة

سنقوم في هذا المبحث باستعراض الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة من خلال تحديد منهجية الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

المطلب الأول: تخطيط الدراسة الميدانية

أولاً: منهج الدراسة

المنهج عبارة عن عدة أدوات استقصائية تستعمل في استخراج المعلومات من مصادرها الأصلية والثانوية، البشرية والمادية، البيئية والفكرية، تنظم بشكل مترابط ومنسق، وانطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي نرمي الوصول إليها في دراستنا للوسط الحضري لولاية جيجل ومحددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة محل البحث كمياً وكيفياً، والذي لا يقف عند حد الوصف للظاهرة المبحوثة، وجمع المعلومات من أجل استقصاء الجوانب المختلفة لها، وإنما يتعدى ذلك إلى تحليلها وتفسيرها والوصول إلى نتائج.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد، الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث أي جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث أن يعمم عليها نتائج الدراسة، وقد استهدفت دراستنا مجموعة من الأشخاص الذين يستعملون النقل الحضري في الوسط الحضري لمدينة جيجل.

أما عينة الدراسة فاقترنت على بعض الأشخاص الذين يستعملون النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل، حيث كان حجم العينة يتكون من 156 شخص منتقل عبر الوسط الحضري لمدينة جيجل. وفي هذا البحث تم اختيار أفراد العينة بطريقة العينة القصدية، حيث وزعنا الاستمارات وقد استرجعنا منها 145 واستبعد من هذه الأخيرة 09 استمارة لعدم الجدية وكذا عدم اكتمال الإجابات، وبالتالي حصلنا على 134 استمارة صالحة للدراسة والتحليل، والجدول التالي يوضح عدد الاستمارات الموزعة، غير المسترجعة والمستبعدة.

جدول رقم (1-2): الإحصائيات الخاصة بالاستبانة

النسبة	التكرار	البيان
100%	156	الاستمارات الموزعة
7,05%	11	الاستمارات غير المسترجعة
5,77%	9	الاستمارات المستبعدة
85,90%	134	عينة الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبين.

ثالثاً: أداة الدراسة

بغرض إكمال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري والإمام بجوانب الموضوع من الناحية العملية، تم الاستعانة بالاستبانة كأداة من أدوات جمع البيانات وهذا لأهمية هذه الأخيرة كونها تعتبر أداة مضبوطة ومنظمة لجمع بيانات الدراسة، من خلال مجموعة من العبارات لقياس كل متغير على حدى كما وردت في دراسات سابقة.

وقد تم إعداد استبانة مكونة من محورين: المحور الأول خاص بالبيانات الشخصية، والمحور الثاني خاص بمحددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي، مقسم إلى سبعة أجزاء كما يلي:

✓ المحور الأول: البيانات الشخصية

✓ المحور الثاني: محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

وينقسم بدوره الى سبعة أجزاء:

✓ الجزء الأول: المحددات الاقتصادية

✓ الجزء الثاني: المحددات الفنية

✓ الجزء الثالث: المحددات الاجتماعية والثقافية

✓ الجزء الرابع: المحددات الديموغرافية

✓ الجزء الخامس: المحددات التسويقية

✓ الجزء السادس: محددات الأمن والسلامة

✓ الجزء السابع: محددات أخرى

وقد تم استخدام سلم لكارث المتدرج من 5 نقاط، حيث الدرجة "5" تعني موافق بدرجة عالية والدرجة "1"

تعني موافق بدرجة منخفضة. وقمنا بحساب المدى على النحو التالي:

5-1=4؛ حيث تمثل 4 عدد الفئات (من 1 إلى 2 تمثل الفئة الأولى، من 2 إلى 3 تمثل الفئة الثانية،

من 3 إلى 4 تمثل الفئة الثالثة، من 4 إلى 5 تمثل الفئة الرابعة)، بينما تمثل 5 عدد الدرجات، ويحسب طول

الفئة على النحو التالي:

$$0.8 = \frac{4}{5} \quad \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات}} = \text{طول الفئة}$$

والجدول الموالي يمثل التوزيع لمقياس لكارث:

جدول رقم (2-2): جدول التوزيع لمقياس لكارث

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	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبين.

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

أولاً: صدق الاستبانة

يقصد بصدق الاستبانة أن تكون استبانة الدراسة قادرة على قياس ما وضعت لقياسه بما يحقق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها واختبار فرضياتها، وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبانة وذلك من خلال طريقتين هما:

أ- صدق المحكمين:

عرضت أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة المحكمين بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير لجامعة جيجل، متخصصين في التسويق والإحصاء، وذلك بهدف الحكم على صلاحية الاستبانة المستخدمة واختبار صدقها وإبداء ملاحظاتهم حول الأمور التالية:

- ✓ مدى ملائمة شكل الاستمارة وتنظيمها؛
- ✓ مدى ترتيب وتناسق المحاور؛
- ✓ مدى دقة ووضوح عبارات الاستمارة؛
- ✓ مدى تمثيل الفقرات للمجال أو المحور المدروس؛
- ✓ انتماء الفقرة للمجال حسب المتغير المراد دراسته؛

واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها الأساتذة تم تعديل الاستبانة وإعادة صياغة عباراتها وكذا حذف أو إضافة بعض الفقرات حتى أصبحت أداة الدراسة في شكلها النهائي ليتم تطبيقها على عينة الدراسة كما يظهر في الملحق رقم (01) بالإضافة الى قائمة الأساتذة المحكمين في الملحق رقم (02).

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

ب- الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة بموجب معاملات الارتباط من خلال إيجاد معامل الارتباط الخطي لبيرسون بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

1. صدق الاتساق الداخلي الخاص بالاستبانة

2. الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي

للأشخاص دراسة حالة الوسط الحضري لمدينة جيجل.

3. الصدق الداخلي لفقرات الجزء الأول: المحددات الاقتصادية

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الجزء الأول والمعدل الكلي

لفقراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الاتساق الداخلي كمايلي:

جدول رقم (2-3): الصدق الداخلي لفقرات الجزء الأول (المحددات الاقتصادية)

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	التسعيرة التي تدفعها في النقل تحفزك على اختيار الحافلات الحضرية بمدينة جيجل	0,631	0,000
2	مستوى دخلك يؤثر في اختيارك لخدمة النقل الجماعي بمدينة جيجل	0,766	0,000
3	تسعيرة البدائل الأخرى (سيارة الأجرة، taxi bus) جعلتك تفضل حافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	0,824	0,000
4	تسعيرة الوقود جعلتك تفضل خدمة النقل الحضري الجماعي على السيارة الشخصية	0,799	0,000
5	العرض الكافي لحافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل شجعك على الطلب عليها	0,383	0,000
6	الازدحام المروري بمدينة جيجل جعلك تفضل النقل الحضري الجماعي	0,418	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0,05 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات الجزء الأول من المحور الثاني (المحددات الاقتصادية) هي قيم موجبة تتراوح بين 0,383 و0,824. مما يدل أن فقرات الجزء صادقة لما وضعت لقياسه.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

4. الصدق الداخلي لفقرات الجزء الثاني: المحددات الفنية

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الجزء الثاني والمعدل الكلي لفقراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الاتساق الداخلي كمايلي:

جدول رقم (2-4): الصدق الداخلي لفقرات الجزء الثاني (المحددات الفنية)

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
7	القدرة الاستيعابية للحافلات تشجعك على اختيار النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	0,845	0,000
8	جودة المركبات ورفاهيتها تجذبك إلى استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل	0,937	0,000
9	توفر مقاعد مريحة ومساحات وقوف ملائمة تجعلك تستعمل حافلات النقل الحضري بمدينة جيجل	0,937	0,000
10	تنظيم محطات التوقف وتوفر المعلومات فيها يحفزك على اختيار حافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	0,481	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0,05 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات الجزء الثاني (المحددات الفنية) هي قيم موجبة تتراوح بين 0,481 و0,937 مما يدل أن فقرات الجزء صادقة لما وضعت لقياسه.

5. الصدق الداخلي لفقرات الجزء الثالث: المحددات الاجتماعية والثقافية

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الجزء الثالث والمعدل الكلي لفقراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الاتساق الداخلي.

جدول رقم (2-5): الصدق الداخلي لفقرات الجزء الثالث (المحددات الاجتماعية والثقافية)

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
11	مركزك الاجتماعي يؤثر على قرار اختيارك للنقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	0,720	0,000
12	مستواك الثقافي يؤثر على اختيارك النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	0,858	0,000
13	وظيفتك تؤثر على استعمالك النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	0,847	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0,05 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات الجزء الثالث (المحددات الاجتماعية والثقافية) هي قيم موجبة تتراوح بين 0,720 و0,858 مما يدل أن فقرات الجزء صادقة لما وضعت لقياسه.

6. الصدق الداخلي لفقرات الجزء الرابع: المحددات الديموغرافية

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الجزء الرابع والمعدل الكلي لفقراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الاتساق الداخلي كمايلي:

جدول رقم (2-6): الصدق الداخلي لفقرات الجزء الرابع (المحددات الديموغرافية)

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
14	يؤثر عامل السن على قرارك في استعمال النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	0,808	0,000
15	جنسك (ذكر أو أنثى) يؤثر على قرارك في استعمال النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	0,803	0,000
16	التوزيع المناسب للمواقف حسب الكثافة السكانية بمدينة جيجل يدفعك لاستعمال النقل الحضري	0,568	0,000
17	عدم الاكتظاظ داخل الحافلات يحفزك على استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل	0,819	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0,05 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات الجزء الرابع (المحددات الديموغرافية) هي قيم موجبة تتراوح بين 0,568 و0,819 مما يدل أن فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

7. الصدق الداخلي لفقرات الجزء الخامس: المحددات التسويقية

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الجزء الخامس والمعدل الكلي لفقراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الاتساق الداخلي كمايلي:

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

جدول رقم (2-7): الصدق الداخلي لفقرات الجزء الخامس (المحددات التسويقية)

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
18	للعروض الترويجية أثر على اتخاذ قرار استعمالك النقل الحضري بمدينة جيجل	0,722	0,000
19	التخفيضات والخصومات تحفزك على استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل	0,836	0,000
20	توفر البطاقة الإلكترونية للدفع الخاصة بالحافلات الحضرية يشجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل	0,863	0,000
21	الاهتمام بك والاستماع إلى طلباتك يشجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل	0,436	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0,05 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات الجزء الخامس (المحددات التسويقية) هي قيم موجبة تتراوح بين 0,436 و 0,863 مما يدل أن فقرات الجزء صادقة لما وضعت لقياسه.

8. الصدق الداخلي لفقرات الجزء السادس: محددات الأمن والسلامة

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الجزء الخامس والمعدل الكلي لفقراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الاتساق الداخلي كمايلي:

جدول رقم (2-8): الصدق الداخلي لفقرات الجزء السادس (محددات الأمن والسلامة)

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
22	توفر الحافلات الحضرية بمدينة جيجل على معدات الأمن اللازمة يؤثر في اختيارك لها	0,423	0,000
23	توفر رجال الأمن داخل محطات النقل الحضري بمدينة جيجل يشجعك على اختيارك لها	0,935	0,000
24	تولي سائق ذو كفاءة واحترافية في القيادة للحافلة الحضرية بمدينة جيجل يحفزك على اختيارك لها	0,935	0,000
25	تؤثر التدابير الوقائية أثناء انتشار الفيروسات (مثلا: covid 19) والأمراض المعدية على استعمالك الحافلات الحضرية بمدينة جيجل	0,841	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0,05 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات الجزء السادس (محددات الأمن والسلامة) هي قيم موجبة تتراوح بين 0,423 و0,935 مما يدل أن فقرات الجزء صادقة لما وضعت لقياسه.

9. الصدق الداخلي لفقرات الجزء السابع: محددات أخرى

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الجزء الأول والمعدل الكلي لفقراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الاتساق الداخلي كمايلي:

جدول رقم (2-9): الصدق الداخلي لفقرات الجزء السابع (محددات أخرى)

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
26	مسار الحافلات الحضرية بمدينة جيجل يحفزك على استخدامها	0,566	0,000
27	مدة تنقل الحافلة من الانطلاق إلى الوصول يشجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل	0,764	0,000
28	مدة الانتظار في المواقف والانتظام في أوقات عمل الحافلات تجعلك تختار النقل الحضري بمدينة جيجل	0,800	0,000
29	نظافة الحافلات الحضرية يحفزك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل	0,807	0,000
30	توفر مكيفات الهواء داخل الحافلات الحضرية شجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل	0,830	0,000
31	حافلات النقل الحضري بمدينة جيجل صديقة للبيئة مما شجعك على استخدامها	0,719	0,000
32	عدم وجود بدائل أخرى (قطار، ميترو...) تحتم عليك استخدام الحافلات الحضرية بمدينة جيجل	0,247	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0,05 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات الجزء السابع (محددات أخرى) هي قيم موجبة تتراوح بين 0,247 و0,830. مما يدل أن فقرات الجزء صادقة لما وضعت لقياسه.

10. صدق الاتساق البنائي لأجزاء محور الدراسة:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل جزء من أجزاء الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، والجدول التالي يبين معدل كل جزء من أجزاء الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة:

جدول رقم (2-10): صدق الاتساق البنائي لأجزاء محور الدراسة

الرقم	العنوان	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الأول	المحددات الاقتصادية	0,653	0,000
الثاني	المحددات الفنية	0,889	0,000
الثالث	المحددات الاجتماعية والثقافية	0,923	0,000
الرابع	المحددات الديموغرافية	0,817	0,000
الخامس	المحددات التسويقية	0,875	0,000
السادس	محددات الأمن والسلامة	0,876	0,000
السابع	محددات أخرى	0,802	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة 0,05 حيث أن القيمة الاحتمالية لكل جزء هي 0,000 وهي أقل من 0,05.

ثانياً: ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.

يوضح الجدول الموالي معاملات الثبات الخاصة بكل جزء من المحور الثاني والمعامل الخاص بجميع

الأجزاء:

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

جدول رقم (2-11): معامل الثبات (ألفا كرو نباخ)

الرقم	العنوان	معامل ألفا كرونباخ
الأول	المحددات الاقتصادية	0,726
الثاني	المحددات الفنية	0,825
الثالث	المحددات الاجتماعية والثقافية	0,728
الرابع	المحددات الديموغرافية	0,748
الخامس	المحددات التسويقية	0,691
السادس	محددات الأمن والسلامة	0,804
السابع	محددات أخرى	0,827
جميع الأجزاء		0,944

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

تشير نتائج الاختبار الموضحة في الجدول أعلاه أن جل قيم معامل ألفا كرونباخ لفقرات القياس كانت أكبر من 0,60 وهو الحد الأدنى المقبول عند المتخصصين في مجال الإحصاء، ولم نضطر إلى حذف أحد المقاييس التي تم اعتمادها لدراسة ثبات الأداة. حيث تراوحت معاملات الثبات لمحور الدراسة ما بين 0,691 و0,827 فكان أعلاه لمحددات أخرى وأدناه للمحددات التسويقية وهي قيمة جيدة جدا تدل على ثبات عال تتمتع به الدراسة ككل، أما عن معامل الثبات للاستبانة ككل فقد بلغ 0.944 وهي قيمة مرتفعة أيضا ومقبولة لأغراض الدراسة.

ثالثا: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical package force social sciences (SPSS)، وسوف يتم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التالية:

- ✓ النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
- ✓ اختبار ألفا كرونباخ (Crambach'Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- ✓ معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
- ✓ اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى الدرجة المتوسطة وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك، وقد تم استخدام هذا الاختبار للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

- ✓ اختبار تحليل التباين الأحادي- ذو الاتجاه الواحد One Way Analysis of ANOVA
- ✓ (variance) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات البيانات.
- ✓ اختبار T(T-Test) للعينة المستقلة لمعرفة الفروق في حالة الأسئلة التي تحتوي على خيارين الإجابة.
- ✓ نموذج الانحدار البسيط وذلك لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرضاً لتحليل البيانات والوقوف على متغيرات الدراسة، وخصائص العينة، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي يتم الوصول إليها من خلال تحليل فقراتها.

المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

يتضمن الجزء الأول من الاستبيان بيانات موضوعية، نوعية وكمية متعلقة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية، وسيتم التطرق لها وتحليلها.

أولاً: الجنس

يبين الجدول أدناه توزيع أفراد العينة حسب الجنس كمايلي:

جدول رقم (2-12): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

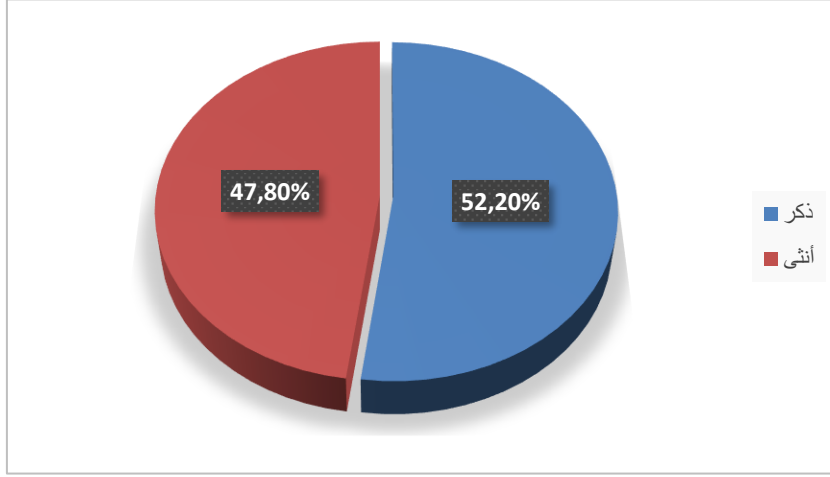
النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
52.20 %	70	ذكر
47.80 %	64	أنثى
100 %	134	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

ويمكننا تمثيل معطيات الجدول أعلاه في الشكل الآتي:

شكل رقم (1-2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج Excel.

يتضح من الجدول والشكل السابق أن جنس أفراد عينة الدراسة يتوزع بصفة متقاربة تقريبا، ذكور بعدد 70 فردا من إجمالي أفراد عينة الدراسة، أي بنسبة 52,2 %، بينما تمثل الإناث نسبة 47,8 % بعدد 64 فردا من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

إن هذا التوزيع المتقارب يدل على أن كلا من الإناث والذكور يشتركان في استعمال النقل الحضري فنسبة التنقل تقريبا متساوية بينهما، وتفسر كثرة تواجد الإناث في النقل الحضري الجماعي بالتغير الحاصل في المجتمع الجزائري فكلا الجنسين يساهم في بناء المجتمع عكس ما كان سابقا، إذ أن المرأة أصبحت تخرج للعمل مثلها مثل العنصر الذكري.

ثانيا: العمر

يبين الجدول أدناه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر كمايلي:

جدول رقم (2-13): توزيع أفراد العينة حسب العمر

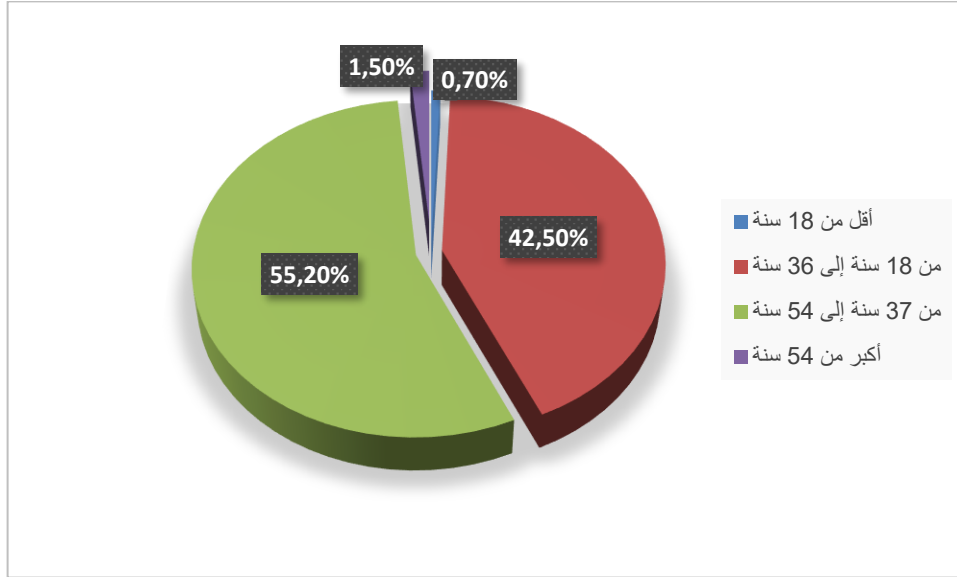
العمر	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 18 سنة	1	0,70 %
من 18 سنة إلى 36 سنة	57	42,50 %
من 37 سنة إلى 54 سنة	74	55,20 %
أكبر من 54 سنة	2	1,50 %
المجموع	134	100 %

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

ويمكننا تمثيل معطيات الجدول أعلاه في الشكل الآتي:

شكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن أكبر فئة عمرية لمستعملي النقل الحضري الجماعي هي التي تنتمي إلى المجال من 37 إلى 54 سنة، بتكرار مقداره 74 فردا ونسبة مئوية 55,20% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، تليها الفئة التي تنتمي إلى المجال من 18 سنة إلى 36 سنة بتكرار مقداره 57 فردا ونسبة مئوية 42,50%، ثم الفئة العمرية أكبر من 54 سنة بتكرار 2 فردا بنسبة 1,50%، وآخر مرتبة كانت للفئة العمرية التي تنتمي إلى المجال أقل من 18 سنة بتكرار 1 فردا ونسبة مئوية 0,70%.

يلاحظ من خلال تحليل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن أن الفئة الأكثر تنقلا هي الفئة العمرية من 18 سنة إلى 36 سنة بالإضافة إلى الفئة من 37 إلى 54 سنة، ويرجع تمركز أغلبية الأفراد في هذه الفئة العمرية لكونها الفئة النشطة في المجتمع التي تتميز بقدرتها على العمل والدراسة، مما يتطلب منها التنقل المستمر والحركة الدائمة لقضاء احتياجاتها اليومية.

ثالثا: السكن

تم توزيع أفراد العينة حسب السكن إلى ثلاث فئات كما هو موضح في الجدول التالي:

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

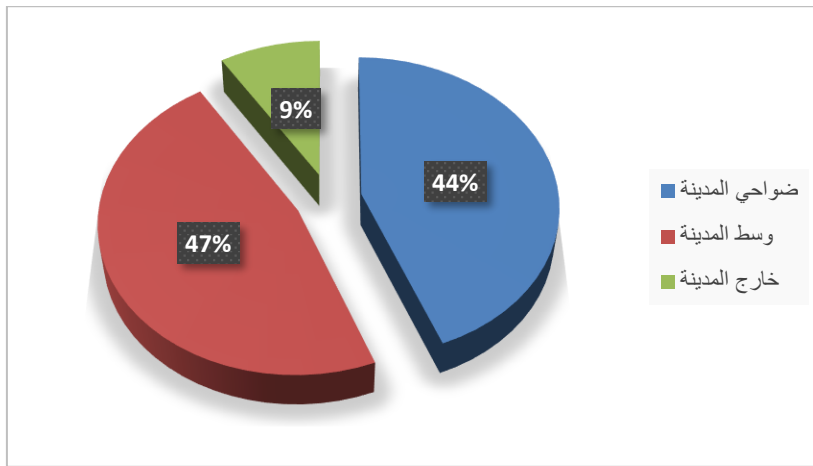
جدول رقم (2-14): توزيع أفراد العينة حسب السكن

النسبة المئوية%	التكرارات	المستوى الدراسي
44%	59	ضواحي المدينة
47%	63	وسط المدينة
9%	12	خارج المدينة
100%	134	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

ويمكننا تمثيل معطيات الجدول أعلاه في الشكل الآتي:

شكل رقم (3-2): توزيع أفراد العينة حسب السكن



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج Excel.

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن الفئة الأكبر من أفراد العينة يسكنون وسط المدينة حيث بلغ عددهم 63 فردا بنسبة 47% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة، تليها فئة الأفراد الذين يسكنون ضواحي المدينة حيث بلغ عددهم 59 فردا بنسبة 44% ويحتل الأفراد الذين يسكنون خارج المدينة ذيل الترتيب بعدد 12 فردا ونسبة 9%.

يفسر تمركز توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السكن لفئة الساكنين بوسط المدينة لارتفاع نسبة استعمالهم النقل الحضري الجماعي، هذا راجع لكونه الوسيلة التي تربط بشكل منظم مختلف الأحياء بالوسط الحضري الذي يعتبر مكان يقصده أغلبية المتقنين لاحتوائه على أهم المرافق الحيوية في حياة الأفراد كالإدارات والمراكز الخدمية والتجارية، وتتبع بفئة الأفراد الساكنين بالضواحي والذين يعتبر النقل أمرا ضروريا في حياتهم اليومية إلى كون النقل الحضري الجماعي الوسيلة الأكثر ملائمة لربط المناطق الشبه حضرية بوسط المدينة

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

من حيث التسعيرة الاقتصادية ولأن أغلبية تنقلاتهم يكون مقصدها وسط المدينة الذي يعتبر مركز جذب لاحتوائه على أهم المراكز الإدارية والتجارية والخدمية التي توفر رغباتهم ومتطلباتهم. في حين أن فئة الساكنين خارج المدينة فتقلاتهم للوسط الحضري قليلة جدا ولا تكون إلا في الحالات الضرورية مثل زيارة الطبيب وزيارة الأقارب وغيرها من الأمور التي تستدعي التنقل بصفة دورية إلى المناطق الحضرية للمدينة

رابعاً: الدخل

تم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب دخل كل فرد منهم إلى خمس فئات كما هو موضح في الجدول التالي:

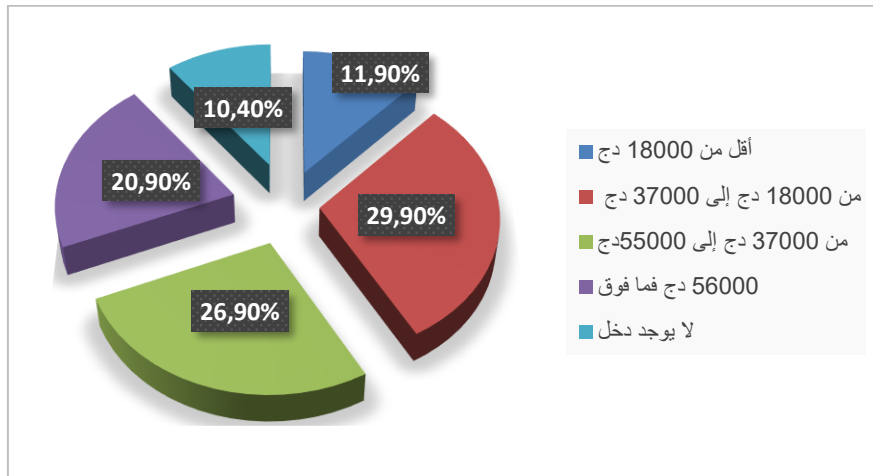
جدول رقم (2-15): توزيع أفراد العينة حسب الدخل

النسبة المئوية%	التكرارات	الدخل
11,90 %	16	أقل من 18000 دج
29,90 %	40	من 18000 دج إلى 37000 دج
26,90 %	36	من 37000 دج إلى 55000 دج
20,90 %	28	56000 دج فما فوق
10,40 %	14	لا يوجد دخل
100%	134	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

ويمكننا تمثيل معطيات الجدول في الشكل الآتي:

شكل رقم (4-2): توزيع أفراد العينة حسب الدخل



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن النسبة الأكبر من أفراد العينة المحصور دخلهم من 18000 دج إلى 37000 دج بعدد 40 فردا ونسبة 29,90% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة، المحصور دخلهم من

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

فئة 37000 دج إلى 55000 دج بعدد 36 فردا ونسبة 26,90% تليها الفئة ذات الدخل 56000 دج فما فوق بعدد 28 فردا ونسبة 20,90%، تليها فئة الأفراد الذين دخلهم أقل من 18000 دج بعدد 16 فردا ونسبة 11,90% وفي المرتبة الأخيرة الأفراد الذين لا يوجد لهم دخل 14 فردا ونسبة 10,4% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة، ومما يفسر ارتفاع نسبة ذوي الدخل من 18000 دج إلى 37000 دج هو كون 75,40% من أفراد عينة الدراسة عبارة عن موظفين.

خامسا: المستوى التعليمي

تم توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي إلى ثلاث فئات كما هو موضح في الجدول التالي:

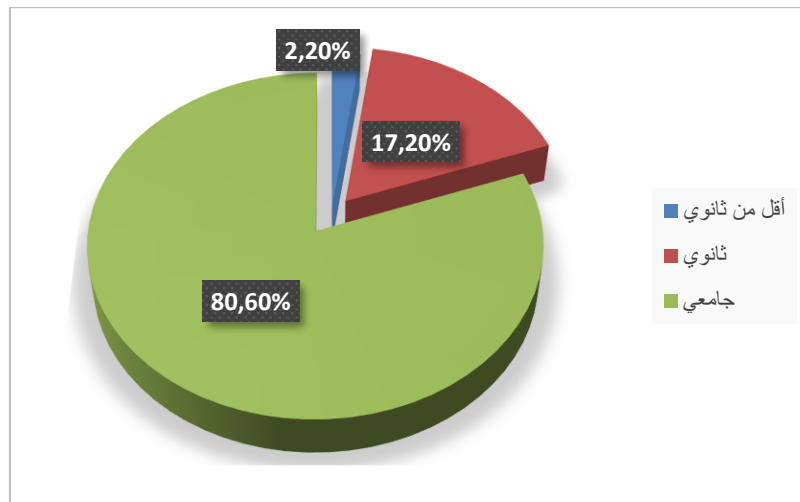
جدول رقم (2-16): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرارات	المستوى الدراسي
2,20%	3	أقل من ثانوي
17,20%	23	ثانوي
80,60%	108	جامعي
100%	134	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

ويمكننا تمثيل معطيات الجدول أعلاه في الشكل الآتي:

الشكل رقم (5-2): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج Excel.

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن الفئة الأكبر من أفراد العينة لديهم مستوى جامعي حيث بلغ عددهم 108 فردا بنسبة 80,6%، تليها فئة الأفراد ذوي المستوى الثانوي حيث بلغ عددهم 23 فردا بنسبة 17,2%

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

ويحتل الأفراد ذوو المستوى أقل من ثانوي ذيل الترتيب بعدد 3 فردا ونسبة 2,2% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة.

تمركز توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي في فئة الجامعيين سببه أن الفئات المتعلمة من المجتمع هي الفئات النشطة التي تقع عليها مسؤوليات كثيرة، الأمر الذي يحتم عليها التنقل بصفة دائمة ومستمرة في الوسط الحضري، مما يدفعهم لقبول الاستثمارات ويزيد من كفاءتهم في فهم موضوع الدراسة والتعامل مع الأسئلة بشكل يجعلهم يقدمون أجوبة ذات مصداقية.

سادسا: الوظيفة

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

جدول رقم (2-17): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

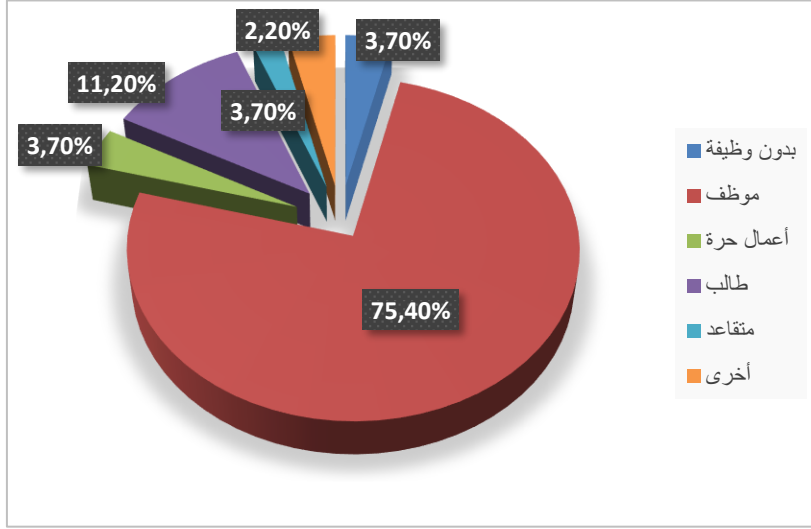
الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية%
بدون وظيفة	5	3,7 %
موظف	101	75,4 %
أعمال حرة	5	3,7 %
طالب	15	11,2 %
متقاعد	3	2,2 %
أخرى	5	3,7 %
المجموع	134	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

ويمكننا تمثيل معطيات الجدول أعلاه في الشكل الآتي:

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

الشكل رقم (6-2): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن الموظفين يمثلون النسبة الأكبر من عينة الدراسة بعدد 101 فردا ونسبة 75,40%، تليهم فئة الطلاب حيث بلغ عددهم 15 فردا بنسبة 11,2%، ثم فئة الأعمال الحرة وبدون وظيفة وأخرى بنفس عدد الأفراد والنسبة المئوية: بعدد 5 فردا ونسبة 3,7%، ويحتل المتقاعدون ذيل الترتيب بعدد 3 فردا ونسبة 2,20% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة.

المطلب الثاني: عرض نتائج عبارات محاور الدراسة

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار ستودنت من الاختبارات المعلمية التي تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، وفي حالتنا هذه نجد أن عدد البيانات يساوي 134 وبالتالي فإن العينة كبيرة من المنظور الإحصائي وعليه يمكن القول إن البيانات تميل أصلا للتوزيع الطبيعي.

ثانيا: عرض نتائج فقرات الاستبانة

لتحليل البيانات تم استخدام اختبار T، وهذا لمعرفة ما إذا كانت درجة الموافقة تزيد أو تنقص عن الدرجة المتوسطة؛ حيث سنقوم بداية بتحديد المتوسط الحسابي للفقرة، ثم قيمة t المحسوبة ومقارنتها مع قيمة t الجدولية، إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والقيمة الاحتمالية أصغر من 0,05 نقبل الفقرة، أما في حالة العكس فهذا يعني أن إجابات أفراد العينة تؤول نحو الرفض. ويتم تحديد المجال الذي ينتمي إليه المتوسط الحسابي لمعرفة درجة القبول أو الرفض، أما إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال المتوسط، فإن القرار النهائي يتم أخذه على أساس قيمة t المحسوبة والقيمة الاحتمالية.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

أ- قراءة في نتائج معالجة فقرات المحور الأول:

تم تحليل بيانات إجابة المبحثن المتعلقة بالمحور الأول من الاستبانة باستخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت نتائج متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا، وتم استخدام المتوسط الحسابي لمعرفة درجة القبول أو الرفض، والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (2-18): عرض نتائج فقرات الجزء الأول (المحددات الاقتصادية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
1	التسعيرة التي تدفعها في النقل تحفزك على اختيار الحافلات الحضرية بمدينة جيجل	2,77	2,290	0,024	متوسطة
2	مستوى دخلك يؤثر في اختيارك لخدمة النقل الجماعي بمدينة جيجل	2,32	7.097	0,000	منخفضة
3	تسعيرة البدائل الأخرى (سيارة الأجرة، taxi bus) جعلتك تفضل حافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	2,41	5,559	0,000	منخفضة
4	تسعيرة الوقود جعلتك تفضل خدمة النقل الحضري الجماعي على السيارة الشخصية	2,46	5,081	0,000	منخفضة
5	العرض الكافي لحافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل شجعك على الطلب عليها	2,91	1,022	0,309	متوسطة
6	الازدحام المروري بمدينة جيجل جعلك تفضل النقل الحضري الجماعي	2,60	4,945	0,000	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

ويتم فيما يلي عرض نتائج معطيات الجدول أعلاه كما يلي:

الفقرة رقم 01: بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه نجد أنه يساوي 2,77 وهو ينتمي إلى المجال [2.6-3.40]، وبلغت قيمة t المحسوبة 2,290 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما تشير القيمة الاحتمالية إلى 0,024 وهي أقل من 0,05 مما يدل على أن التسعيرة التي يدفعها الشخص في التنقل تحفزه على اختيار الحافلات الحضرية بمدينة جيجل بدرجة موافقة متوسطة.

الفقرة رقم 02: نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للفقرة يساوي 2,32 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,6]، وقيمة t المحسوبة تساوي 7.097 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66 كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05 مما يدل على أن مستوى الدخل يؤثر في اختيار الأشخاص المتنقلين لخدمة النقل الجماعي بمدينة جيجل بدرجة موافقة منخفضة.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

الفقرة رقم 03: بإسقاط المتوسط الحسابي في الجدول أعلاه الذي يساوي 2,41 على سلم لكارث نجد أنه ينتمي إلى الفئة [2,6-1,80]، وقيمة t المحسوبة تساوي 5,559 وهي أكبر من قيمة t الجدولية البالغة 1,66 والقيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05 مما يدل على أن تسعيرة البدائل الأخرى (سيارة الأجرة، taxi bus) تجعل الأشخاص المتقلين يفضلون حافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل بدرجة موافقة منخفضة.

الفقرة رقم 04: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 2,46 أي ينتمي إلى المجال [2,6-1,80] وقيمة t المحسوبة لهذه الفقرة تساوي 5,081 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66 والقيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05 مما يدل على أن تسعيرة الوقود تجعل الأشخاص المتقلين يفضلون خدمة النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل على السيارة الشخصية بدرجة موافقة منخفضة.

الفقرة رقم 05: نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي يساوي 2,91 وهو ينتمي إلى المجال [3,40-2,6]، كما بلغت قيمة t المحسوبة لهذه الفقرة رقم 1,022 وبمقارنتها مع قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66 نجد أن قيمة t المحسوبة للفقرة أقل من قيمة t الجدولية، وتساوي القيمة الاحتمالية 0,309 وهي أكبر من 0,05، وهذا يعني بأن العرض الكافي لحافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل لا يشجع الأشخاص المتقلين على الطلب عليها.

الفقرة رقم 06: نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للفقرة 2,60 وهو ينتمي إلى المجال [3,40-2,6] وقيمة t المحسوبة تساوي 4,945 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05، مما يدل على أن الازدحام المروري بمدينة جيجل يجعل الأشخاص المتقلين يفضلون النقل الحضري الجماعي بدرجة موافقة متوسطة.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

(2-19): عرض نتائج فقرات الجزء الثاني (المحددات الفنية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
7	القدرة الاستيعابية للحافلات تشجعك على اختيار النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	3,07	0,732	0,465	متوسطة
8	جودة المركبات ورفاهيتها تجذبك إلى استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل	3,17	1,667	0,098	متوسطة
9	توفر مقاعد مريحة ومساحات وقوف ملائمة تجعلك تستعمل حافلات النقل الحضري بمدينة جيجل	3,17	1,667	0,098	متوسطة
10	تنظيم محطات التوقف وتوفر المعلومات فيها يحفزك على اختيار حافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	2,92	0,919	0,360	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

ويتم فيما يلي عرض نتائج معطيات الجدول أعلاه كما يلي:

الفقرة رقم 07: نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للفقرة 3,07، وهو إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة لهذه الفقرة تساوي 0,732 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,465 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على أن القدرة الاستيعابية للحافلات لا تشجع الأشخاص المتنقلين على اختيار النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل.

الفقرة رقم 08: نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للفقرة يساوي 3,17 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة تساوي 1,667 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,098 وهي أكبر من 0,05 وهذا يدل أن جودة المركبات ورفاهيتها لا تجذب الأشخاص المتنقلين إلى استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل.

الفقرة رقم 09: قيمة المتوسط الحسابي في الجدول أعلاه تشير إلى 3,17 وهي تنتمي إلى المجال [2,6-3,40] وتشير قيمة t المحسوبة إلى 1,667 وهي أكبر من قيمة t الجدولية ذات القيمة 1,66 وتشير القيمة الاحتمالية إلى 0,098 وهي أكبر من 0,05، مما يدل أن توفر مقاعد مريحة ومساحات وقوف ملائمة لا تجعل الأشخاص المتنقلين تستعمل حافلات النقل الحضري بمدينة جيجل.

الفقرة رقم 10: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 2,92 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة تساوي 0,919 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، وتساوي القيمة

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

الاحتمالية 0,360 وهي أكبر من 0,05، مما يدل أن تنظيم محطات التوقف وتوفير المعلومات فيها لا يحفز الأشخاص المتنقلين على اختيار حافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل.

جدول رقم (2-20): عرض نتائج فقرات الجزء الثالث (المحددات الاجتماعية والثقافية)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	أقيمة المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
11	مركزك الاجتماعي يؤثر على قرار اختيارك للنقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	2,76	2,119	0,036	متوسطة
12	مستواك الثقافي يؤثر على اختيارك النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	3,07	0,732	0,465	متوسطة
13	وظيفتك تؤثر على استعمالك النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	3,17	1,667	0,098	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

ويتم فيما يلي عرض نتائج معطيات الجدول السابق:

الفقرة رقم 11: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 2,76 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة تساوي 2,119 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، وتساوي القيمة الاحتمالية 0,360 وهي أكبر من 0,05، مما يدل أن المركز الاجتماعي لا يؤثر على قرار اختيار الأشخاص المتنقلين للنقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل.

الفقرة رقم 12: نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للفقرة يساوي 3,07 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 1,667 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,098 وهي أكبر من 0,05، مما يدل أن المستوى الثقافي لا يؤثر على الأشخاص المتنقلين في اختيارهم للنقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل.

الفقرة رقم 13: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,17 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 0,732 وهي أقل من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,465 وهي أكبر من 0,05، مما يدل أن الوظيفة لا تؤثر على استعمال الأشخاص المتنقلين للنقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

جدول رقم (2-21): عرض نتائج فقرات الجزء الرابع (المحددات الديموغرافية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	t قيمة المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
14	يؤثر عامل السن على قرارك في استعمال النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	3,54	5,287	0,000	عالية
15	جنسك (ذكر أو أنثى) يؤثر على قرارك في استعمال النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل	3,34	2,874	0,005	متوسطة
16	التوزيع المناسب للمواقف حسب الكثافة السكانية بمدينة جيجل يدفعك لاستعمال النقل الحضري	2,15	10,590	0,000	منخفضة
17	عدم الاكتظاظ داخل الحافلات يحفزك على استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل	2,64	3,537	0,001	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

ويتم فيما يلي عرض نتائج معطيات الجدول السابق:

الفقرة رقم 14: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,54 وهو ينتمي إلى المجال [3,40-4,2] وقيمة t المحسوبة هي 2,874 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05، مما يدل على أن عامل السن يؤثر على قرار الأشخاص المتنقلين في استعمال النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل بدرجة موافقة عالية.

الفقرة رقم 15: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,34 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 5,287 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,005 وهي أقل من 0,05، مما يدل على أن الجنس (ذكر أو أنثى) يؤثر على قرار الأشخاص المتنقلين في استعمال النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل بدرجة موافقة متوسطة.

الفقرة رقم 16: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 2,15 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,6] وقيمة t المحسوبة هي 10,590 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05، مما يدل على أن التوزيع المناسب للمواقف حسب الكثافة السكانية بمدينة جيجل يدفع الأشخاص المتنقلين لاستعمال النقل الحضري بدرجة موافقة منخفضة.

الفقرة رقم 17: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 2,64 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 3,537 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,001 وهي أقل من 0,05، مما يدل على أن عدم الاكتظاظ داخل الحافلات يحفز الأشخاص المتنقلين على استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل بدرجة موافقة متوسطة.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

جدول رقم (2-22): عرض نتائج فقرات الجزء الخامس (المحددات التسويقية)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
18	للعروض الترويجية أثر على اتخاذ قرار استعمالك النقل الحضري بمدينة جيجل	2,49	5,085	0,000	منخفضة
19	التخفيضات والخصومات تحفزك على استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل	3,07	0,732	0,465	متوسطة
20	توفر البطاقة الإلكترونية للدفع الخاصة بالحافلات الحضرية يشجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل	3,17	1,667	0,098	متوسطة
21	الاهتمام بك والاستماع إلى طلباتك يشجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل	3,35	3,792	0,000	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

ويتم فيما يلي عرض نتائج معطيات الجدول السابق:

الفقرة رقم 18: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 2,49 وهو ينتمي إلى المجال [1,80-2,6] وقيمة t المحسوبة هي 5,085 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05، مما يدل أن للعروض الترويجية أثر على اتخاذ قرار استعمال الأشخاص المتقلين للنقل الحضري بمدينة جيجل بدرجة موافقة منخفضة.

الفقرة رقم 19: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,07 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 0,732 وهي أقل من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,465 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على أن التخفيضات والخصومات لا تحفز الأشخاص المتقلين على استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل.

الفقرة رقم 20: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,17 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 3,792 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,098 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على أن توفر البطاقة الإلكترونية للدفع الخاصة بالحافلات الحضرية لا يشجع الأشخاص المتقلين على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

الفقرة رقم 21: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,35 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 3,792 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05، مما يدل على أن الاهتمام والاستماع إلى طلبات الأشخاص المتنقلين يشجع على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل بدرجة موافقة متوسطة.

جدول رقم (2-23): عرض نتائج فقرات الجزء السادس (محددات الأمن والسلامة)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	تقيمة المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
22	توفر الحافلات الحضرية بمدينة جيجل على معدات الأمن اللازمة يؤثر في اختيارك لها	3,84	9,351	0,000	عالية
23	توفر رجال الأمن داخل محطات النقل الحضري بمدينة جيجل يشجعك على اختيارك لها	3,07	0,732	0,465	متوسطة
24	تولي سائق ذو كفاءة واحترافية في القيادة للحافلة الحضرية بمدينة جيجل يحفزك على اختيارك لها	3,07	0,732	0,465	متوسطة
25	تؤثر التدابير الوقائية أثناء انتشار الفيروسات (مثلا: covid 19) والأمراض المعدية على استعمالك الحافلات الحضرية بمدينة جيجل	3,17	1,667	0,98	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

الفقرة رقم 22: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,84 وهو ينتمي إلى المجال [3,40-4,2] وقيمة t المحسوبة هي 9,351 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05، مما يدل على أن توفر الحافلات الحضرية بمدينة جيجل على معدات الأمن اللازمة يؤثر في اختيار الأشخاص المتنقلين لها بدرجة موافقة عالية.

الفقرة رقم 23: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,07 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 0,732 وهي أقل من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,465 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على أن توفر رجال الأمن داخل محطات النقل الحضري بمدينة جيجل لا يشجع على اختيار الأشخاص المتنقلين لها.

الفقرة رقم 24: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,07 وهو ينتمي إلى المجال [2,6-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 0,732 وهي أقل من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

الاحتمالية تساوي 0,465 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على أن تولي سائق ذو كفاءة واحترافية في القيادة للحافلة الحضرية بمدينة جيجل لا يحفز على اختيار الأشخاص المتنقلين لها.

الفقرة رقم 25: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,17 وهو ينتمي إلى المجال $[-2,6-3,40]$ وقيمة t المحسوبة هي 1,667 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,98 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على أن التدابير الوقائية أثناء انتشار الفيروسات (مثلا: covid 19) والأمراض المعدية لا تؤثر على الأشخاص المتنقلين لاستعمال الحافلات الحضرية بمدينة جيجل.

جدول رقم (2-24): عرض نتائج فقرات الجزء السابع (محددات أخرى)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	t قيمة المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
26	مسار الحافلات الحضرية بمدينة جيجل يحفزك على استخدامها	3,57	6,709	0,000	عالية
27	مدة تنقل الحافلة من الانطلاق إلى الوصول يشجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل	2,96	0,326	0,745	متوسطة
28	مدة الانتظار في المواقف والانتظام في أوقات عمل الحافلات تجعلك تختار النقل الحضري بمدينة جيجل	2,88	1,020	0,309	متوسطة
29	نظافة الحافلات الحضرية يحفزك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل	3,14	1,275	0,204	متوسطة
30	توفر مكيفات الهواء داخل الحافلات الحضرية شجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل	2,73	2,416	0,17	متوسطة
31	حافلات النقل الحضري بمدينة جيجل صديقة للبيئة مما شجعك على استخدامها	2,33	6,767	0,000	منخفضة
32	عدم وجود بدائل أخرى (قطار، ميترو...) تحتم عليك استخدام الحافلات الحضرية بمدينة جيجل	4,18	15,609	0,000	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

الفقرة رقم 26: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,57 وهو ينتمي إلى المجال [3,40]-4,2] وقيمة t المحسوبة هي 6,709 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05، مما يدل على أن مسار الحافلات الحضرية بمدينة جيجل يحفز الأشخاص المتنقلين على استخدامها بدرجة موافقة عالية.

الفقرة رقم 27: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 2,96 وهو ينتمي إلى المجال [2,6]-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 0,326 وهي أقل من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,745 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على أن مدة تنقل الحافلة من الانطلاق إلى الوصول لا يشجع الأشخاص المتنقلين على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل.

الفقرة رقم 28: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 2,88 وهو ينتمي إلى المجال [2,6]-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 1,020 وهي أقل من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,309 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على أن مدة الانتظار في المواقف والانتظام في أوقات عمل الحافلات لا تجعل الأشخاص المتنقلين يختارون النقل الحضري بمدينة جيجل.

الفقرة رقم 29: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 3,14 وهو ينتمي إلى المجال [2,6]-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 1,275 وهي أقل من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,204 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على أن نظافة الحافلات الحضرية لا يحفز الأشخاص المتنقلين على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل.

الفقرة رقم 30: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 2,73 وهو ينتمي إلى المجال [2,6]-3,40] وقيمة t المحسوبة هي 2,416 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,17 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على أن توفر مكيفات الهواء داخل الحافلات الحضرية لا يشجع الأشخاص المتنقلين على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل.

الفقرة رقم 31: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 2,33 وهو ينتمي إلى المجال [1,80]-2,6] وقيمة t المحسوبة هي 6,767 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05، مما يدل على أن حافلات النقل الحضري بمدينة جيجل صديقة للبيئة مما يشجع الأشخاص المتنقلين على استخدامها بدرجة موافقة منخفضة.

الفقرة رقم 32: المتوسط الحسابي للفقرة في الجدول أعلاه يساوي 4,18 وهو ينتمي إلى المجال [3,40]-4,2] وقيمة t المحسوبة هي 15,609 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,66، كما أن القيمة

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05، مما يدل على أن عدم وجود بدائل أخرى (قطار، ميترو...) تحتم على استخدام الأشخاص المتنقلين الحافلات الحضرية بمدينة جيجل بدرجة موافقة عالية.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار ستيودنت من الاختبارات المعلمية التي تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وفي حالتنا هذه نجد أن عدد البيانات يساوي 134 وبالتالي فإن العينة كبيرة من المنظور الإحصائي وعليه يمكن القول أن البيانات تميل أصلاً للتوزيع الطبيعي.

ثانياً: اختبار الفرضيات

نقوم باختبار الفرضيات باستعمال اختبار T للعينة الواحدة (T_test)، وهذا بالاعتماد على قاعدة القرار التالية:

✓ إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية نقبل الفرضية (H_1) وبالتالي الفرضية البديلة (H_0) مرفوضة.

✓ إذا كانت t المحسوبة أصغر من t الجدولية نرفض الفرضية (H_1) ونقبل الفرضية البديلة (H_0).

✓ إذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) الناتجة عن اختبار T للعينة الواحدة أصغر من مستوى الدلالة α المعتمد (0.05) نقبل الفرضية (H_1).

✓ إذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) الناتجة عن اختبار T للعينة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد α (0.05) نرفض الفرضية (H_1).

1. اختبار الفرضية الرئيسية:

وتتص الفرضية الرئيسية على أنه: يوجد تأثير لمختلف محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل.

H_0 : ليس هنالك تأثير لمختلف محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل.

H_1 : يوجد تأثير لمختلف محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار T للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الرئيسية

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

جدول رقم (2-25): نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	القيمة الاحتمالية (sig-t)	القرار
H ₁	0,234	1,66	0,815	مرفوض
درجة المعنوية المعتمدة: α= 0.05				
DF=N-1=2				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 0,234 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,815 وهي أكبر من 0,05، وتبعا لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية H₁، ونقبل بالفرضية البديلة H₀، أي أنه: ليس هنالك تأثير لمختلف محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل.

2. اختبار الفرضيات الفرعية:

سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى كما يلي:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

ضوتتص الفرضية الفرعية الأولى على أن: يوجد هناك تأثير للمحددات الاقتصادية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H₀ : ليس هنالك تأثير للمحددات الاقتصادية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H₁ : يوجد تأثير للمحددات الاقتصادية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار T للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الأولى

جدول رقم (2-26): نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	القيمة الاحتمالية (sig-t)	القرار
H ₁	6,709	1,66	0,000	قبول
درجة المعنوية المعتمدة: α= 0.05				
DF=N-1=2				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 6,709 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05، وتبعا لقاعدة القرار فإننا نقبل

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

الفرضية H_1 ، أي أنه: يوجد هناك تأثير للمحددات الاقتصادية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: يوجد تأثير للمحددات الفنية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H_0 : ليس هناك تأثير للمحددات الفنية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H_1 : يوجد تأثير للمحددات الفنية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار T لعينة الواحدة لاختبار الفرضية الثانية

جدول رقم (2-27): نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الثانية

القرار	القيمة الاحتمالية (sig-t)	قيمة t الجدولية	قيمة t المحسوبة	الفرضية
مرفوض	0,299	1,66	1,042	H_1
DF=N-1=2		درجة المعنوية المعتمدة: $\alpha = 0.05$		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 1,042 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,299 وهي أكبر من 0,05، وتبعاً لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية H_0 ، ونقبل بالفرضية البديلة H_1 ، أي أنه: ليس هناك تأثير للمحددات الفنية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: يوجد تأثير للمحددات الاجتماعية والثقافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H_0 : ليس هناك تأثير للمحددات الاجتماعية والثقافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H_1 : يوجد تأثير للمحددات الاجتماعية والثقافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار T لعينة الواحدة لاختبار الفرضية الأولى

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

جدول رقم (2-28): نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى

القرار	القيمة الاحتمالية (sig-t)	قيمة t الجدولية	قيمة t المحسوبة	الفرضية
مرفوض	0.977	1,66	0,029	H ₁
DF=N-1=2		درجة المعنوية المعتمدة: α= 0.05		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 0,029 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.977 وهي أكبر من 0.05، وتبعاً لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية H₁، ونقبل بالفرضية البديلة H₀، أي أنه: ليس هنالك تأثير للمحددات الاجتماعية والثقافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

د- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تتص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه: هنالك تأثير للمحددات الديموغرافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H₀: ليس هنالك تأثير للمحددات الديموغرافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H₁: يوجد تأثير للمحددات الديموغرافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار T للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الأولى.

جدول رقم (2-29): نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى

القرار	القيمة الاحتمالية (sig-t)	قيمة t الجدولية	قيمة t المحسوبة	الفرضية
مرفوض	0.299	1,66	1,043	H ₁
DF=N-1=2		درجة المعنوية المعتمدة: α= 0.05		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 1,043 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.299 وهي أكبر من 0.05، وتبعاً لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية H₁، ونقبل بالفرضية البديلة H₀، أي أنه: ليس هنالك تأثير للمحددات الديموغرافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

ه- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

تتص الفرضية الفرعية الخامسة على أنه: هناك تأثير للمحددات التسويقية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H_0 : ليس هناك تأثير للمحددات التسويقية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H_1 : يوجد تأثير للمحددات التسويقية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار T للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الأولى

جدول رقم (2-30): نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	القيمة الاحتمالية (sig-t)	القرار
H_1	0,313	1,66	0,755	مرفوض
درجة المعنوية المعتمدة: $\alpha = 0.05$				
DF=N-1=2				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 0,313 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,755 وهي أكبر من 0,05، وتبعا لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية H_0 ، ونقبل بالفرضية البديلة H_1 ، أي أنه: ليس هناك تأثير للمحددات التسويقية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

و- اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

تتص الفرضية الفرعية السادسة على أن: يوجد هناك تأثير لمحددات الأمن والسلامة في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H_0 : ليس هناك تأثير لمحددات الأمن والسلامة في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H_1 : يوجد تأثير لمحددات الأمن والسلامة في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار T للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الأولى

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

جدول رقم (2-31): نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	القيمة الاحتمالية (sig-t)	القرار
H ₁	3,671	1,66	0.000	قبول
درجة المعنوية المعتمدة: α= 0.05 DF=N-1=2				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 3,671 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، وتبعاً لقاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية H₁، أي أنه: يوجد هناك تأثير لمحددات الآمن والسلامة في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

ي- اختبار الفرضية الفرعية السابعة:

وتتص الفرضية الفرعية السابعة على أنه: يوجد هناك تأثير لمحددات أخرى مثل المدة الزمنية وسهولة الوصول والتأثير البيئي وعدم توفر بدائل أخرى في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H₀: ليس هناك تأثير لمحددات أخرى مثل المدة الزمنية وسهولة الوصول والتأثير البيئي وعدم توفر بدائل أخرى في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

H₁: يوجد تأثير لمحددات أخرى مثل المدة الزمنية وسهولة الوصول والتأثير البيئي وعدم توفر بدائل أخرى في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

جدول رقم (2-32): نتائج اختبار T_test لاختبار الفرضية الأولى

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	القيمة الاحتمالية (sig-t)	القرار
H ₁	1,580	1,66	0.116	مرفوض
درجة المعنوية المعتمدة: α= 0.05 DF=N-1=2				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 1,580 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1,66، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.116 وهي أكبر من 0.05، وتبعاً لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية H₁، ونقبل بالفرضية البديلة H₀، أي أنه: ليس هناك تأثير لمحددات أخرى مثل المدة الزمنية وسهولة الوصول والتأثير البيئي وعدم توفر بدائل أخرى في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

ثالثاً: اختبار الفروق

تم استخدام اختبار "تحليل التباين الأحادي **One Way Analysis of A NOVA**" لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي بمدينة جيجل: الجنس، العمر، السكن، الدخل، المستوى التعليمي والوظيفة عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$.

أ- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس:

بما أن السؤال يحتوي على اختيارين سوف نقوم باختبار الفروق عن طريق استخدام اختبار t للعينة المستقلة، فهو المناسب في هذه الحالة.

ويوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفروق بين آراء الباحثين بالنسبة لمتغير الجنس:

جدول رقم (2-33): تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الجنس

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرار	الجنس
0,303	1,035	0,674	2,925	70	ذكر
		0,733	3,051	64	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن قيمة t المحسوبة تساوي 1,035 وهي أقل من قيمة t الجدولية، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,303 وهي أكبر من 0,05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل بالنظر إلى جنسهم.

ب- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير العمر:

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفروق بين آراء الباحثين بالنسبة لمتغير العمر:

جدول رقم (2-34): تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير العمر

القيمة الاحتمالية	قيمة f	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,117	2,004	0,970	3	2,909	داخل المجموعات
		0,484	130	62,901	بين المجموعات
			133	65,810	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,117 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير العمر بالنسبة لأفراد العينة تؤثر على نتائج الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05.

ج- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير السكن:

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفروق بين آراء المبحثن بالنسبة لمتغير السكن:

جدول رقم (2-35): تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير السكن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	القيمة الاحتمالية
داخل المجموعات	0,229	2	0,115	0,229	0,796
بين المجموعات	65,581	131	0,501		
المجموع	65,810	133			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0,796 وهي أكبر من 0,05 مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة يعزى لمتغير السكن عند مستوى الدلالة 0,05.

د- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الدخل:

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفروق بين آراء المبحثن بالنسبة لمتغير الدخل:

جدول رقم (2-36): تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الدخل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	القيمة الاحتمالية
داخل المجموعات	5,574	4	1,393	2,984	0,021
بين المجموعات	60,236	129	0,467		
المجموع	65,810	133			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0,021 وهي أقل من 0,05 مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة يعزى لمتغير الدخل عند مستوى الدلالة 0,05.

هـ- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفروق بين آراء المبحوثين بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:

الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

جدول رقم (2-37): تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي

القيمة الاحتمالية	قيمة f	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,090	2,457	1,190	2	2,379	داخل المجموعات
		0,484	131	63,431	بين المجموعات
			133	65,810	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,090 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير المستوى التعليمي بالنسبة لأفراد العينة تؤثر على نتائج الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05.

و - اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الوظيفة:

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفروق بين آراء المبحوثين بالنسبة لمتغير الوظيفة:

جدول رقم (2-38): تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي

القيمة الاحتمالية	قيمة f	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,207	1,461	0,711	5	3,554	داخل المجموعات
		0,486	128	62,256	بين المجموعات
			133	65,810	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن القيمة الاحتمالية تساوي 0,207 وهي أكبر من 0,05، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الوظيفة بالنسبة لأفراد العينة تؤثر على نتائج الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى تحليل ومناقشة نتائج البحث الميداني المتعلقة بعينة البحث، والتي كان الهدف منها دراسة العوامل المحددة للطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل والتوصل الى نتائج تثبت أن:

✓ ليس هنالك تأثير لمختلف محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل؛

✓ هنالك تأثير للمحددات الاقتصادية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل؛

✓ هنالك تأثير لمحددات الأمن والسلامة في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل؛

✓ لا يوجد تأثير للمحددات الفنية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل؛

✓ لا يوجد تأثير للمحددات الاجتماعية والثقافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل؛

✓ لا يوجد تأثير للمحددات الديموغرافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل؛

✓ لا يوجد تأثير للمحددات التسويقية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل؛

✓ لا يوجد تأثير لمحددات أخرى مثل المدة الزمنية وسهولة الوصول والتأثير البيئي وعدم توفر بدائل أخرى في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل؛

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل الجنس، العمر، السكن، المستوى التعليمي والوظيفة عند مستوى

المعنوية $\alpha=0,05$ ؛

✓ يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة يعزى لمتغير الدخل عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$.

خاتمة

يعتبر النقل الحضري بمثابة الشرايين والأوردة التي بموجبها تتغذى كافة مناطق المدينة بما يلزمها للنهوض بالوظائف التي تؤديها عموماً من انتقال السلع والخدمات، وتنقلات الأشخاص من مكان لآخر لتحقيق أغراضهم من العمل والتسوق والدراسة والترفيه وغيرها من المصالح، غير أن تركز معظم هاته الأنشطة بالمناطق الحضرية مع الوقت صاحبه مشاكل في التنقل أبرزها الاختناقات المرورية التي صارت تمثل هاجساً كبيراً ومصدر قلق لكل المتنقلين، فالتدفق المتزايد لحركة المرور بالمدن خاصة في أوقات الذروة يقابله في الغالب ضعف كبير للطاقة الاستيعابية للطرق، ما ينتج عنه إهدار للوقت وكذلك زيادة كمية الوقود المستهلك بالإضافة إلى ارتفاع نسبة التلوث الهوائي والتدهور السلوكي، و من أجل تجنب هذه المشاكل وجب دراسة معمقة لمختلف المحددات المؤثرة على طلب خدمة النقل الحضري لمعرفة مختلف احتياجات و متطلبات المتنقلين عن قرب، ووضع القائمين على القطاع في الصورة من أجل اتخاذ الإجراءات المثلى للنهوض بالقطاع.

لدى جاءت هذه الدراسة لإدراك ومعرفة المحددات التي تؤثر على طلب خدمات النقل الحضري الجماعي في مدينة جبجل، من أجل ترشيد سلوك المتنقلين من جهة ونجاعة وفعالية خدمة النقل الحضري في قيامه بالمهام المنسوبة إليه، وكذا درجة تحقيقه للأهداف والغايات المنشودة منه من جهة أخرى.

نتائج الدراسة ومناقشة الفرضيات

ومن خلال دراستنا النظرية والتطبيقية استخلصنا مجموعة من النتائج والاقتراحات وهي كالتالي:

أولاً: نتائج الدراسة النظرية

✓ يتكون سوق النقل من قوى الطلب المتمثلة في الزبائن باختلاف حاجاتهم ورغباتهم ودوافعهم الذين يريدون تلبية وإشباعها في الوقت والمكان المناسبين بما يضمن لهم الراحة والرفاهية، أما عن دوافع طلب الشخص لخدمة النقل فترجع إلى الأعمال والنشاطات المختلفة التي يقوم بها من أجل إشباع حاجاته ورغباته مما يستوجب تنقله من مكان لآخر وتتمثل في دوافع ضرورية (العمل، الدراسة... الخ) ودوافع غير ضرورية (التنزه، الزيارات... الخ).

✓ يتأثر الطلب على خدمات النقل بمجموعة من العوامل نذكر أهمها فيما يلي: عوامل طبيعية، عوامل اجتماعية وثقافية، عوامل سياسية وأمنية، عوامل اقتصادية وفنية.

✓ يتحدد الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي بمجموعة من المحددات تتمثل فيما يلي: محددات اقتصادية، محددات فنية، محددات ديموغرافية، محددات اجتماعية وثقافية، محددات

تسويقية، محددات سهولة الوصول، محددات أخرى (المدة الزمنية، الأثر البيئي، عدم توفر البدائل الأخرى).

ثانيا: نتائج الدراسة التطبيقية

تبين لنا من خلال النتائج المحصل عليها باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ما يلي:

- ❖ يرى أفراد العينة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للدخل تؤثر على نتائج الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05 حول الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل. وهذا ما لمسناه من خلال التحليل الإحصائي لفقرات المحور الأول في الاستبيان.
- ❖ يرى أفراد العينة أن المحددات الاقتصادية ومحددات الأمن والسلامة لها تأثير من متوسط الى منخفض في الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ❖ يرى أفراد العينة أن المحددات الاجتماعية والثقافية والمحددات الديموغرافية والمحددات التسويقية ومحددات سهولة الوصول والمحددات الأخرى لا تؤثر في الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

ثالثا: مناقشة الفرضيات

تتلخص مناقشتنا للفرضيات فيما يلي:

- ❖ بالنسبة للفرضية الرئيسية الأولى التي مضمونها: تؤثر مختلف محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل، ومن خلال النتائج المحصل عليها باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نستنتج بأن المتقلبين لا يتأثرون بمحددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل.
- ❖ بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى التي مضمونها: يوجد تأثير للمحددات الاقتصادية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل، ومن خلال النتائج المحصل عليها باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نستنتج بأن المتقلبين يتأثرون بالمحددات الاقتصادية (تسعيرة الخدمة، تسعيرة البدائل الأخرى، الدخل، كفاية العرض، الازدحام المروري) في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.

- ❖ بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية التي مضمونها: يوجد تأثير للمحددات الفنية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل، ومن خلال النتائج المحصل عليها باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نستنتج أن المتنقلين لا يتأثرون بالمحددات الفنية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ❖ بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة التي مضمونها: يوجد تأثير للمحددات الاجتماعية والثقافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل، فمن خلال النتائج المحصل عليها باستعمال (SPSS) نستنتج أن المتنقلين لا يتأثرون بالمحددات الاجتماعية والثقافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ❖ بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة والتي مضمونها: يوجد تأثير للمحددات الديموغرافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل ومن خلال النتائج المحصل عليها باستعمال (SPSS) يمكننا القول أنه لا يتأثر المتنقلون بالمحددات الديموغرافية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ❖ بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة والتي مضمونها: يوجد تأثير للمحددات التسويقية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل ومن خلال النتائج المحصل عليها باستعمال (SPSS) يمكننا القول أنه لا يتأثر المتنقلون بالمحددات التسويقية في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ❖ بالنسبة للفرضية الفرعية السادسة والتي مضمونها: يوجد تأثير لمحددات الأمن والسلامة في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل. ومن خلال النتائج المحصل عليها باستعمال (SPSS) يمكننا القول أنه يتأثر المتنقلون بمحددات الأمن والسلامة بشكل منخفض في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ❖ بالنسبة للفرضية الفرعية السابعة والتي مضمونها: يوجد تأثير للمحددات الأخرى (الأثر البيئي، عدم توفر البدائل الأخرى) في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل ومن خلال النتائج المحصل عليها باستعمال (SPSS) يمكننا القول أنه لا يتأثر المتنقلون بالمحددات الأخرى في الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل.
- ❖ بالنسبة للفرضية الرئيسية الثانية التي مضمونها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل الجنس،

العمر، السكن، الدخل، المستوى التعليمي والوظيفة عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$ ، ومن خلال النتائج المحصل عليها باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نستنتج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل الجنس، العمر، السكن، المستوى التعليمي والوظيفة عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$.

❖ بالنسبة للفرضية الفرعية والتي مضمونها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل تعزى الى الدخل عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$ ، ومن خلال النتائج المحصل عليها باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نستنتج بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محددات الطلب على خدمات النقل الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل تعزى الى الدخل عند مستوى المعنوية $\alpha=0,05$.

رابعاً: اقتراحات الدراسة

كل ما تم التوصل إليه من نتائج يسمح لنا بتقديم الاقتراحات التالية:

- ❖ ضرورة بناء قاعدة للبيانات والمعلومات الخاصة بالطلب على خدمات النقل الحضري في مدينة جيجل، لكي تكون دعماً للباحثين والمتخصصين والسلطات المعنية باتخاذ القرارات المتعلقة بالقطاع؛
- ❖ ضرورة الاهتمام أكثر بالدعاية الإعلامية والتكثيف من عمليات التحسيس والتوعية سواء الخاصة باستخدام النقل الحضري الجماعي أو الخاصة بالوقاية والأمن عبر الطرق لكل مستعملي الطريق ومتعاملي النقل الحضري الجماعي بصفة خاصة حول المشاكل المرورية وحوادث المرور؛
- ❖ إعداد دراسات تتضمن التنبؤ المستقبلي بالطلب وحجم الحركة وكل ما يتعلق بهذا القطاع من حاجات ومواد وغيرها للتخفيف من حدة الأزمة التي قد يواجهها القطاع. كذلك إعداد دراسات تتطرق بشكل موسع للمتاعب التي يتلقاها المستعملين خلال تنقلاتهم اليومية في المجال الحضري وذلك بهدف تحسين مستوى ونوعية الخدمة؛
- ❖ ضرورة تبني الهيئات المسؤولة عن النقل لأنظمة إعلامية من أجل التواصل مع مستعملي النقل الجماعي، وذلك من خلال تجهيز المواقع والمحطات بشاشات معلوماتية إلكترونية لنشر الرسائل النصية التي تعلم هؤلاء المستعملين اتجاهات الحافلات أو وقوع حادث مما سيعرقل حركة المرور، أو التبليغ عن تأخر بسبب الازدحام؛

- ❖ ضرورة تطوير وسائل نقل جماعي حديثة كبديل للحافلة، والتي من أبرزها النقل عبر الممرات الخاصة كالمetro، الترامواي التي تعمل على تخفيف الضغط على شبكة الطرقات؛
- ❖ ضرورة الاهتمام بمقترحات وشكاوى المستعملين مهما كانت طبيعتها أو حجمها وأخذها على محمل الجد، على أن تكون دراسة تلك المقترحات والشكاوى مخططة ومبرمجة يقوم بها فريق متخصص يقدم توصياته لمتخذي القرار من أجل اتخاذ القرارات المناسبة؛
- ❖ ضرورة القيام بتوظيف مقدمي الخدمة (سائقين وقابضين) مؤهلين، والعمل على تطوير وتحسين قدراتهم المهنية لكونهم الأكثر احتكاكا بالمستعملين، وذلك بإشراكهم في دورات تكوينية وتدريبية ومتابعتهم وتقييمهم بشكل دوري، وخاصة فيما يتعلق بكيفية التعامل مع مختلف الشرائح الاجتماعية؛
- ❖ ضرورة توفير خدمات نقل جماعي عالية الجودة من خلال اعتماد تدابير وتقنيات جديدة تسمح بتحسين جودة هذه الخدمات، من خلال اعتماد نظام بطاقات الدفع الالكترونية تكون سهلة الاستخدام والتعبئة، وكذا تجهيز مواقف آمنة تكون مزودة بكاميرات مراقبة من أجل توفير الحماية ضد السرقة للمستعملين خاصة أثناء صعودهم ونزولهم من الحافلات؛
- ❖ ضرورة العمل على أخذ مبادرة الاهتمام بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تهيئة وسائل النقل لما يتوافق وإعاقتهم وذلك من خلال توفير تهيئة مناسبة لهم سواء على مستوى أبواب الحافلات لتسهيل ركوبهم ونزولهم منها أو في محطات الانتظار؛
- ❖ تجديد الهياكل القاعدية والهياكل الفوقية مثل الطرق، المحطات، المواقف والحافلات وتجهيزها بالمرافق الضرورية والعمل دوريا على صيانتها؛
- ❖ ضرورة تجهيز المحطات ومواقف الانتظار بجدول عن مواعيد انطلاق ووصول الحافلات، إضافة إلى وضع خريطة شبكة خطوط النقل الجماعي وخريطة مسار خط الحافلة (الخط الواحد) وستظهر هذه الخريطة مسارات كافة خطوط النقل والمعالم الجغرافية والنقاط الدالة في المدينة. وتضم خريطة مسار الخط الواحد (نقطة الانطلاق، نقطة الوصول، زمن التردد بين حافلة وأخرى، مدة التنقل، بالإضافة إلى أماكن تواجد كافة مواقف الحافلات ضمن مسار هذا الخط)؛
- ❖ الاهتمام بالتخطيط للنقل المستدام وإعطاء الأولوية للاعتبارات البيئية في عملية التخطيط للحد من التلوث وخفض تأثير وسائل النقل على البيئة؛

خامسا: أفاق الدراسة

لا يمكن القول بأننا أحطنا بكل الجوانب والحيثيات المتعلقة بالموضوع، لذا نقترح جملة من المواضيع نراها مكتملة لهذه الدراسة ويمكن البحث فيها مستقبلا.

- ❖ دراسة النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل واقع وأفاق.
- ❖ دراسة التنقلات الحضرية والتنمية المستدامة - النقل الحضري بمدينة جيجل-.
- ❖ دراسة أثر المزيج التسويقي في مؤسسات النقل الحضري الجماعي على رضا الزبون.
- ❖ دراسة العوامل الحضرية المؤثرة على نمط وسلوك التنقل في مدينة جيجل.
- ❖ دراسة مساهمة النقل الحضري الجماعي في تحسين التنقلات اليومية للأفراد داخل الوسط الحضري لمدينة جيجل.

قائمة المراجع

أولاً- مراجع باللغة العربية

➤ الكتب

1. البلداوي عبد الحميد عبد المجيد، الأساليب التطبيقية لتحليل وإعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برمجية SPSS، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
2. بوطالب الهاشمي، السلامة والأمان في النقل الجماعي، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2014.
3. الحريري محمد، دراسات في جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1990.
4. الدوكة محمد خميس، جغرافية النقل والتجارة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006.
5. الشواورة علي سام أحمدان، جغرافية النقل وتطورها، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
6. عبده سعيد، جغرافية النقل: مغزاها ومرماها، مكتبة لأنجلو، القاهرة، مصر، 2007.
7. العشماوي سعد الدين، تنظيم وإدارة النقل، الطبعة الخامسة، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005.
8. المشوخي حمد سليمان، اقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2003.
9. منال شوقي عبد المعطي أحمد، اقتصاديات النقل السياحي، ط1، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، مصر، 2010.
10. ويليام وهاي، مقدمة في هندسة النقل، ترجمة سعد عبد الرحمان القاضي، وآخرون، مطابع جامعة الملك سعود، السعودية، 1999.

➤ المقالات العلمية

1. بوالملح منيرة، بوباكور فارس، وضعية النقل الحضري وأثرها على تطور استعمال السيارة الخاصة بالجزائر- قياس وتحليل لوضعية النقل الحضري بولاية جيجل-، مجلة دراسات وأبحاث، جامعة الجلفة، العدد 27، جوان 2017.
2. بوقلعة محمد، دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة في الطلب على خدمات النقل الحضري-الجزائر العاصمة نموذجاً-، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة، العدد2، ديسمبر 2017.

3. شرعي الحسين، بناء نموذج قياسي لدالة الطلب على النقل، مجلة الإبداع، جامعة البليدة، العدد 7، جوان 2017.

4. شهلي يزيد، لحول سامية، مساهمة النقل الحضري الجماعي في تحسين التنقلات اليومية للأفراد، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة المسيلة، العدد 13، ديسمبر 2017.

5. قنطري زوليخة، بوباكور فارس، التنبؤ بالطلب على النقل الحضري: بعض المشاكل التطبيقية وعدم ملائمة نماذجه لواقع الدول النامية، مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، جامعة عنابة، العدد 35، سبتمبر 2013.

➤ الرسائل والمذكرات الجامعية

أ- رسائل الدكتوراه

1. بوقنة سليم، النقل والتنمية المستدامة: حالة النقل الحضري بمدينة باتنة، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015.

2. قنطري زوليخة، سياسات نقل الأشخاص في الجزائر: واقع وآفاق دراسة حالة منظومة النقل الحضري لمدينة الجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه في تسيير المؤسسات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015.

3. مخلوف سيهام، دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عنابة نموذجا، أطروحة مقدمة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد النقل والإمداد، جامعة باتنة، الجزائر، 2020.

ب- المذكرات

ب 1- مذكرات الماجستير

1. بركات غنية، قياس رضا مستعملي خدمات النقل العمومي الحضري الجماعي: دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري عنابة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المؤسسات، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2010.

2. البشابشة أمين عايد نهار، تقييم كفاءة قطاع النقل العام للركاب في الأردن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2004.

3. بلخضر شاكور، مشروع القطاع الحضري (Tramway) لمدينة باتنة: دراسة استشرافية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2011 .
 4. بوقلة محمد، دراسة تحليلية للرشادة الاقتصادية لسلوك المتنقل بين خدمات النقل الحضري والسيارة الشخصية: مدينة الجزائر العاصمة نموذجا، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2014.
 5. بوقنة سليم، دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2005.
 6. محيي الدين محمد علي عبد الرحمن، محددات الطلب على خدمات النقل البري في السودان دراسة تحليلية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة السودان، كلية الدراسات العليا، 2020.
- ب2- مذكرات الماستر
1. حريز يعقوب، دراسة مؤشرات المواصلات في شبكات النقل تحليل كمي ونوعي لشبكة مدينة باتنة دراسة حالة: شبكة المؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUB، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص النقل والإمداد، جامعة الحاج لخضر - باتنة - ، 2011.
 2. لوهابي وليد، النقل الحضري الجماعي: دراسة الخط الحضري بوزوران -المحطة الجديدة باتنة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص النقل والإمداد، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2011.
- الملتقيات
1. سليم بوقنة، بوباكور فارس، الملتقى الوطن السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، استعمال الأساليب الكمية في دراسة سلوك المستهلك نحو خدمات النقل الحضري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، جانفي 2009.
- القوانين والمراسيم
1. الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 09/87 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، العدد 07، المؤرخ في 10 فيفري 1987.

2. الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 17/88 المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه، العدد 19 ، المؤرخ في 10 ماي 1988.

➤ المواقع الالكترونية

1. حسين عباس حسين الشمري، الطلب مفهومه وقانونه ومنحى الطلب والعوامل المؤثرة، على الموقع الالكتروني <http://business.uobabylon.edu.iq> .

2. خلف الله بوجمعة، المدينة وتسيير النقل الحضري: حالة مدينة المسيلة، بحث منشور على الرابط التالي: [.omranet.com/vb/showthread.php?t=837](http://omranet.com/vb/showthread.php?t=837)

3. فوزي بودقة، منظومة النقل الحضري والتنمية العمرانية المستدامة، فرع التهيئة العمرانية بمخبر التهيئة القطرية، علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة القطرية، جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، الجزائر، 2011، بحث منشور على الرابط التالي: <http://www.abudhabienv.ae/permalink/4166.htm>

ثانيا - مراجع باللغة الأجنبية

I. Les Ouvrages

1. Arnaud Banos, Systèmes de transport urbain « caractérisation de l'offre et estimation de la demande », Hermes science, Lavoisier, France, 2010.
2. Gille Debizet, Déplacements urbains de personnes « de la planification des transports à la gestion durable de la mobilité », Université Grenoble Alpes, France, 2004.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01

استبانة البحث

استبيان ورقي ❖

استبيان الكتروني ❖

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - تاسوست-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

قسم: العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات

__ إستبانة البحث __

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.
يشرفنا أن نضع بين أيديكم الاستبانة التالية المعدة في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر تخصص: تسويق
خدمات تحت عنوان:

" محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص دراسة حالة الوسط
الحضري لمدينة جيجل..."

نرجو منكم التفضل بالإجابة بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة.
ونحيطكم علما بأن المعلومات تستخدم لغرض البحث العلمي لا غير، وشكرا مسبقا على تعاونكم.

تحت إشراف الأستاذة:

منيرة بومالح

من إعداد الطالبين:

■ رؤوف بونار

■ حسين مريش

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 18 سنة 18-36 سنة 37-54 سنة أكبر من 54 سنة
3. السكن: ضواحي المدينة وسط المدينة خارج المدينة
4. الدخل: أقل من 18000 دج من 18000 دج إلى 37000 دج من 37000 دج إلى 55000 دج 56000 دج فما فوق لا يوجد دخل
5. المستوى التعليمي: أقل من ثانوي ثانوي جامعي
6. الوظيفة: بدون وظيفة موظف أعمال حرة طالب متقاعد أخرى

المحور الثاني: محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

1. المحددات الاقتصادية:

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
1. التسعيرة التي تدفعها في النقل تحفزك على اختيار الحافلات الحضرية بمدينة جيجل					
2. مستوى دخلك يؤثر في اختيارك لخدمة النقل الجماعي بمدينة جيجل					
3. تسعيرة البدائل الأخرى (سيارة الأجرة، taxi bus) جعلتك تفضل حافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل					
4. تسعيرة الوقود جعلتك تفضل خدمة النقل الحضري الجماعي على السيارة الشخصية					
5. العرض الكافي لحافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل شجعك على الطلب عليها					
6. الازدحام المروري بمدينة جيجل جعلك تفضل النقل الحضري الجماعي					

2. المحددات الفنية:					
العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
7. القدرة الاستيعابية للحافلات تشجعك على اختيار النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل					
8. جودة المركبات ورفاهيتها تجذبك إلى استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل					
9. توفر مقاعد مريحة ومساحات وقوف ملائمة تجعلك تستعمل حافلات النقل الحضري بمدينة جيجل					
10. تنظيم محطات التوقف وتوفير المعلومات فيها يحفزك على اختيار حافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل					

3. المحددات الديموغرافية:					
العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11. يؤثر عامل السن على قرارك في استعمال النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل					
12. جنسك (ذكر أو أنثى) يؤثر على قرارك في استعمال النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل					
13. التوزيع المناسب للمواقف حسب الكثافة السكانية بمدينة جيجل يدفعك لاستعمال النقل الحضري					
14. عدم الاكتظاظ داخل الحافلات يحفزك على استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل					

4. المحددات الاجتماعية والثقافية					
العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15. مركز الاجتماعي يؤثر على قرار اختيارك للنقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل					
16. مستوى الثقافة يؤثر على اختيارك للنقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل					
17. وظيفتك تؤثر على استعمالك للنقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل					

5. المحددات التسويقية					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					18. للعروض الترويجية أثر على اتخاذ قرار استعمالك النقل الحضري بمدينة جيجل
					19. التخفيضات والخصومات تحفزك على استعمال النقل الحضري بمدينة جيجل
					20. توفر البطاقة الإلكترونية للدفع الخاصة بالحافلات الحضرية يشجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل
					21. الاهتمام بك والاستماع إلى طلباتك يشجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل

6. محددات الأمن والسلامة					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					22. توفر الحافلات الحضرية بمدينة جيجل على معدات الأمن اللازمة يؤثر في اختيارك لها
					23. توفر رجال الأمن داخل محطات النقل الحضري بمدينة جيجل يشجعك على اختيارك لها
					24. تولى سائق ذو كفاءة واحترافية في القيادة للحافلة الحضرية بمدينة جيجل يحفزك على اختيارك لها
					25. تؤثر التدابير الوقائية أثناء انتشار الفيروسات (مثلا: covid 19) والأمراض المعدية على استعمالك الحافلات الحضرية بمدينة جيجل

7. محددات أخرى					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					26. مسار الحافلات الحضرية بمدينة جيجل يحفزك على استخدامها
					27. مدة تنقل الحافلة من الانطلاق إلى الوصول يشجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل
					28. مدة الانتظار في المواقف والانتظام في أوقات عمل الحافلات تجعلك تختار النقل الحضري بمدينة جيجل
					29. نظافة الحافلات الحضرية يحفزك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
30. توفر مكيفات الهواء داخل الحافلات الحضرية شجعك على استخدام النقل الحضري بمدينة جيجل					
31. حافلات النقل الحضري بمدينة جيجل صديقة للبيئة مما شجعك على استخدامها					
32. عدم وجود بدائل أخرى (قطار، ميترود...) تحتم عليك استخدام الحافلات الحضرية بمدينة جيجل					

❖ استبيان الكتروني:

قسم 1 من 3

إستبيان حول محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص دراسة حالة الوسط الحضري لمدينة جيجل

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.
يتعرفنا أن وضع بين أيديكم الاستبيان التالي الممدد في إطار التحضير لنيل شهادة الماجستير تخصص: تصويري خدمات تحت عنوان: "محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص دراسة حالة الوسط الحضري لمدينة جيجل".
نحيطكم علماً بأن المعلومات تستخدم لغرض البحث العلمي لا غير. وشكراً مسبقاً على تعاونكم.

يعد القسم 1 المشايخة إلى القسم التالي

قسم 2 من 3

المحور الاول: البيانات الشخصية

(الوصف اختياري)

*** الجنس**

ذكر

انثى

*** العمر**

أقل من 18 سنة

18-36 سنة

37-54 سنة

أكبر من 54 سنة

*** السكن**

ضواحي المدينة

وسط المدينة

خارج المدينة

*** الدخل**

أقل من 18000 دج

من 18000 دج إلى 37000 دج

37000 دج إلى 55000 دج

56000 دج فما فوق

لا يوجد دخل

*** المستوى التعليمي**

أقل من ثانوي

ثانوي

جامعي

*** الوظيفة**

بدون وظيفة

موظف

أعمال حرة

طالب

متقاعد

أخرى

هل تستعمل النقل الحضري الجماعي داخل مدينة جيجل *

نعم

لا

بعد القسم 2 الانتقال إلى القسم 3 (المحور الثاني: محدد...أشخاص بمدينة جيجل)

قسم 3 من 3

⋮
×

المحور الثاني: محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل

(اختياري)

*** المحددات الاقتصادية**

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	التسييرة التي تقدمها ...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	مستوى دخلك يؤثر في...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	تسييرة البدائل الأخرى...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	تسييرة الوفود جملتك ...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	المرض الكافي لحافلات...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	الاردهام المروري يمس...

*** المحددات الفنية**

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	القدره الاستيعابية للحا...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	جوده المركبات ورفاه...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	توفه مفاهد مريضة و...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	تنظيم محطات التوقف...

- 85 -

المحددات الاجتماعية والثقافية *					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	مركزه الاجتماعي يؤ...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	مستواه الثقافي يؤثر ...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	وظائفه تؤثر على أسر...
المحددات الديموغرافية *					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	يؤثر عامل السن على ...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	جنسك (ذكر أو أنثى) ي...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	التوزيع المناسب للموا...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	عدم الاكتناظ داخل ال...
المحددات التسويقية *					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	للمروض الترويجية ال...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	التخفيضات و الخصو...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	توفر البطاقة الإلكترونية...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	الاهتمام بك والاستماع...
محددات الأمن والسلامة *					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	توفر الحافلات الحضر...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	توفر رجال الأمن داخل...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	تولي سائق ذو كفاءة و...
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	تؤثر التدابير الوقائية أ...

الملحق رقم 02

محكمو الاستبيان

❖ الأستاذة: درويش صفية

❖ الأستاذ: حمودة سامي

الملحق رقم 03

الاتساق الداخلي لفقرات الأجزاء

Corrélations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6
A1	Corrélation de Pearson	1	,394**	,465**	,517**	-,075	,012
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,391	,890
	N	134	134	134	134	134	134
A2	Corrélation de Pearson	,394**	1	,748**	,561**	,093	,073
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,287	,400
	N	134	134	134	134	134	134
A3	Corrélation de Pearson	,465**	,748**	1	,693**	,066	,078
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,449	,372
	N	134	134	134	134	134	134
A4	Corrélation de Pearson	,517**	,561**	,693**	1	,052	,136
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,552	,117
	N	134	134	134	134	134	134
A5	Corrélation de Pearson	-,075	,093	,066	,052	1	,530**
	Sig. (bilatérale)	,391	,287	,449	,552		,000
	N	134	134	134	134	134	134
A6	Corrélation de Pearson	,012	,073	,078	,136	,530**	1
	Sig. (bilatérale)	,890	,400	,372	,117	,000	
	N	134	134	134	134	134	134
ta	Corrélation de Pearson	,631**	,766**	,824**	,799**	,383**	,418**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	134	134	134	134	134	134

Corrélations

		ta
A1	Corrélation de Pearson	,631**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	134
A2	Corrélation de Pearson	,766**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	134
A3	Corrélation de Pearson	,824**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	134
A4	Corrélation de Pearson	,799**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	134
A5	Corrélation de Pearson	,383**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	134
A6	Corrélation de Pearson	,418**

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	134
ta	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	134

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

Corrélations

		B1	B2	B3	B4	tb
B1	Corrélation de Pearson	1	,744**	,744**	,190*	,845**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,028	,000
	N	134	134	134	134	134
B2	Corrélation de Pearson	,744**	1	1,000**	,225**	,937**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,009	,000
	N	134	134	134	134	134
B3	Corrélation de Pearson	,744**	1,000**	1	,225**	,937**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,009	,000
	N	134	134	134	134	134
B4	Corrélation de Pearson	,190*	,225**	,225**	1	,481**
	Sig. (bilatérale)	,028	,009	,009		,000
	N	134	134	134	134	134
tb	Corrélation de Pearson	,845**	,937**	,937**	,481**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	134	134	134	134	134

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

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

Corrélations

		C1	C2	C3	tc
C1	Corrélation de Pearson	1	,363**	,336**	,720**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	134	134	134	134
C2	Corrélation de Pearson	,363**	1	,744**	,858**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	134	134	134	134
C3	Corrélation de Pearson	,336**	,744**	1	,847**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	134	134	134	134
tc	Corrélation de Pearson	,720**	,858**	,847**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	134	134	134	134

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

Corrélations

		D1	D2	D3	D4	td
D1	Corrélation de Pearson	1	,592**	,245**	,544**	,808**
	Sig. (bilatérale)		,000	,004	,000	,000
	N	134	134	134	134	134
D2	Corrélation de Pearson	,592**	1	,205*	,494**	,803**
	Sig. (bilatérale)	,000		,017	,000	,000
	N	134	134	134	134	134
D3	Corrélation de Pearson	,245**	,205*	1	,443**	,568**
	Sig. (bilatérale)	,004	,017		,000	,000
	N	134	134	134	134	134
D4	Corrélation de Pearson	,544**	,494**	,443**	1	,819**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	134	134	134	134	134
td	Corrélation de Pearson	,808**	,803**	,568**	,819**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	134	134	134	134	134

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

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

Corrélations

		E1	E2	E3	E4	te
E1	Corrélation de Pearson	1	,502**	,522**	,023	,722**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,788	,000
	N	134	134	134	134	134
E2	Corrélation de Pearson	,502**	1	,744**	,116	,836**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,182	,000
	N	134	134	134	134	134
E3	Corrélation de Pearson	,522**	,744**	1	,176*	,863**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,042	,000
	N	134	134	134	134	134
E4	Corrélation de Pearson	,023	,116	,176*	1	,436**
	Sig. (bilatérale)	,788	,182	,042		,000
	N	134	134	134	134	134
te	Corrélation de Pearson	,722**	,836**	,863**	,436**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	134	134	134	134	134

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

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

Corrélations

		F1	F2	F3	F4	tf
F1	Corrélation de Pearson	1	,158	,158	,114	,423**
	Sig. (bilatérale)		,068	,068	,188	,000
	N	134	134	134	134	134
F2	Corrélation de Pearson	,158	1	1,000**	,744**	,935**
	Sig. (bilatérale)	,068		,000	,000	,000
	N	134	134	134	134	134
F3	Corrélation de Pearson	,158	1,000**	1	,744**	,935**
	Sig. (bilatérale)	,068	,000		,000	,000
	N	134	134	134	134	134
F4	Corrélation de Pearson	,114	,744**	,744**	1	,841**
	Sig. (bilatérale)	,188	,000	,000		,000
	N	134	134	134	134	134
tf	Corrélation de Pearson	,423**	,935**	,935**	,841**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	134	134	134	134	134

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

Corrélations

		G1	G2	G3	G4	G5	G6
G1	Corrélation de Pearson	1	,481**	,494**	,336**	,299**	,242**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,005
	N	134	134	134	134	134	134
G2	Corrélation de Pearson	,481**	1	,765**	,559**	,431**	,394**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	134	134	134	134	134	134
G3	Corrélation de Pearson	,494**	,765**	1	,605**	,477**	,504**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	134	134	134	134	134	134
G4	Corrélation de Pearson	,336**	,559**	,605**	1	,650**	,507**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	134	134	134	134	134	134
G5	Corrélation de Pearson	,299**	,431**	,477**	,650**	1	,635**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	134	134	134	134	134	134
G6	Corrélation de Pearson	,242**	,394**	,504**	,507**	,635**	1
	Sig. (bilatérale)	,005	,000	,000	,000	,000	
	N	134	134	134	134	134	134
G7	Corrélation de Pearson	,132	,155	,063	,124	,063	,068
	Sig. (bilatérale)	,129	,073	,472	,153	,469	,433
	N	134	134	134	134	134	134
tg	Corrélation de Pearson	,566**	,764**	,800**	,807**	,830**	,719**

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	134	134	134	134	134	134

Corrélations

		G7	tg
G1	Corrélation de Pearson	,132	,566**
	Sig. (bilatérale)	,129	,000
	N	134	134
G2	Corrélation de Pearson	,155	,764**
	Sig. (bilatérale)	,073	,000
	N	134	134
G3	Corrélation de Pearson	,063	,800**
	Sig. (bilatérale)	,472	,000
	N	134	134
G4	Corrélation de Pearson	,124	,807**
	Sig. (bilatérale)	,153	,000
	N	134	134
G5	Corrélation de Pearson	,063	,830**
	Sig. (bilatérale)	,469	,000
	N	134	134
G6	Corrélation de Pearson	,068	,719**
	Sig. (bilatérale)	,433	,000
	N	134	134
G7	Corrélation de Pearson	1	,247**
	Sig. (bilatérale)		,004
	N	134	134
tg	Corrélation de Pearson	,247**	1
	Sig. (bilatérale)	,004	
	N	134	134

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

الملحق رقم 04

الاتفاق البنائي لجميع الأجزاء

Corrélations

		ta	tb	tc	td	te	tf
ta	Corrélation de Pearson	1	,422**	,506**	,430**	,397**	,363**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	134	134	134	134	134	134
tb	Corrélation de Pearson	,422**	1	,907**	,682**	,869**	,903**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	134	134	134	134	134	134
tc	Corrélation de Pearson	,506**	,907**	1	,754**	,853**	,868**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	134	134	134	134	134	134
td	Corrélation de Pearson	,430**	,682**	,754**	1	,715**	,678**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	134	134	134	134	134	134
te	Corrélation de Pearson	,397**	,869**	,853**	,715**	1	,889**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	134	134	134	134	134	134
tf	Corrélation de Pearson	,363**	,903**	,868**	,678**	,889**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	134	134	134	134	134	134
tg	Corrélation de Pearson	,532**	,552**	,627**	,585**	,562**	,571**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	134	134	134	134	134	134
tt	Corrélation de Pearson	,653**	,889**	,923**	,817**	,875**	,876**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	134	134	134	134	134	134

Corrélations

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

		tg	tt
ta	Corrélation de Pearson	,532**	,653**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	134	134
tb	Corrélation de Pearson	,552**	,889**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	134	134
tc	Corrélation de Pearson	,627**	,923**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	134	134
td	Corrélation de Pearson	,585**	,817**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	134	134
te	Corrélation de Pearson	,562**	,875**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000

	N	134	134
tf	Corrélation de Pearson	,571**	,876**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	134	134
tg	Corrélation de Pearson	1	,802**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	134	134
tt	Corrélation de Pearson	,802**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	134	134

الملحق رقم 05

معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,726	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,825	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,728	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,748	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,691	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,804	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,827	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,944	32

الملحق رقم 06

خصائص عينة الدراسة

Table de fréquences

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	70	52,2	52,2	52,2
2	64	47,8	47,8	100,0
Total	134	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	1	,7	,7	,7
2	57	42,5	42,5	43,3
3	74	55,2	55,2	98,5
4	2	1,5	1,5	100,0
Total	134	100,0	100,0	

السكن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	59	44,0	44,0	44,0
2	63	47,0	47,0	91,0
3	12	9,0	9,0	100,0
Total	134	100,0	100,0	

الدخل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	16	11,9	11,9	11,9
2	40	29,9	29,9	41,8
3	36	26,9	26,9	68,7
4	28	20,9	20,9	89,6
5	14	10,4	10,4	100,0
Total	134	100,0	100,0	

المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	3	2,2	2,2	2,2
2	23	17,2	17,2	19,4
3	108	80,6	80,6	100,0
Total	134	100,0	100,0	

		الوظيفة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	5	3,7	3,7	3,7
	2	101	75,4	75,4	79,1
	3	5	3,7	3,7	82,8
	4	15	11,2	11,2	94,0
	5	3	2,2	2,2	96,3
	6	5	3,7	3,7	100,0
Total		134	100,0	100,0	

الملحق رقم 07

فقرات الاستبانة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ta	134	2,5796	,72539	,06266
tb	134	3,0840	,93237	,08054
tc	134	3,0025	,98739	,08530
td	134	2,9198	,89043	,07692
te	134	3,0224	,82914	,07163
tf	134	3,2892	,91194	,07878
tg	134	3,1141	,83553	,07218

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
ta	-6,709	133	,000	-,42040	-,5443	-,2964
tb	1,042	133	,299	,08396	-,0754	,2433
tc	,029	133	,977	,00249	-,1662	,1712
td	-1,043	133	,299	-,08022	-,2324	,0719
te	,313	133	,755	,02239	-,1193	,1641
tf	3,671	133	,000	,28918	,1334	,4450
tg	1,580	133	,116	,11407	-,0287	,2568

الملحق رقم 08

اختبار الفرضيات

اختبار T test للفرضية الرئيسية

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
tt	134	2,9858	,70343	,06077

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
tt	-,234	133	,815	-,01423	-,1344	,1060

اختبار T test للفرضيات السبع الفرعية

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ta	134	2,5796	,72539	,06266
tb	134	3,0840	,93237	,08054
tc	134	3,0025	,98739	,08530
td	134	2,9198	,89043	,07692
te	134	3,0224	,82914	,07163
tf	134	3,2892	,91194	,07878
tg	134	3,1141	,83553	,07218

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
ta	-6,709	133	,000	-,42040	-,5443	-,2964
tb	1,042	133	,299	,08396	-,0754	,2433
tc	,029	133	,977	,00249	-,1662	,1712
td	-1,043	133	,299	-,08022	-,2324	,0719
te	,313	133	,755	,02239	-,1193	,1641
tf	3,671	133	,000	,28918	,1334	,4450
tg	1,580	133	,116	,11407	-,0287	,2568

الملحق رقم 09

اختبار الفرق

الجنس

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
tt ذكر	70	2,9254	,67448	,08062
أنثى	64	3,0518	,73341	,09168

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
tt	Hypothèse de variances égales	1,532	,218	-1,039	132
	Hypothèse de variances inégales			-1,035	128,142

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %
					Inférieur
tt	Hypothèse de variances égales	,301	-,12631	,12162	-,36689
	Hypothèse de variances inégales	,303	-,12631	,12208	-,36786

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Supérieur	
tt	Hypothèse de variances égales		,11426
	Hypothèse de variances inégales		,11524

الدخل

ANOVA

tt	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	5,574	4	1,393	2,984	,021
Intragruppes	60,236	129	,467		
Total	65,810	133			

السكن

ANOVA

tt

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,229	2	,115	,229	,796
Intragruppes	65,581	131	,501		
Total	65,810	133			

العمر

ANOVA

tt

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	2,909	3	,970	2,004	,117
Intragruppes	62,901	130	,484		
Total	65,810	133			

المستوى

ANOVA

tt

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	2,379	2	1,190	2,457	,090
Intragruppes	63,431	131	,484		
Total	65,810	133			

الوظيفة

ANOVA

tt

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	3,554	5	,711	1,461	,207
Intragruppes	62,256	128	,486		
Total	65,810	133			

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر محددات الطلب على خدمات النقل الحضري الجماعي للأشخاص بمدينة جيجل، وفي هذا الصدد تم تقديم مفاهيم حول الطلب على النقل الحضري للأشخاص وكذا العوامل المؤثرة فيه، فضلا عن إبراز أهم المحددات المؤثرة في هذا الأخير، وفي المقابل تم إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وذلك بدراسة أثر المحددات الطلب على خدمة النقل الحضري للأشخاص بمدينة جيجل، باستخدام استبانة كطريقة لجمع المعلومات واستخدام (SPSS) كأسلوب للمعالجة، حيث أكدت النتائج أن المحددات الاقتصادية ومحددات الأمن والسلامة تؤثر على خدمات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل بدرجة موافقة من متوسطة الى منخفضة، أما المحددات الفنية والمحددات الاجتماعية الثقافية والمحددات الديموغرافية والمحددات الأخرى المتمثلة في (المدة الزمنية، سهولة الوصول، الأثر البيئي وعدم توفر البدائل الأخرى) لا تؤثر على خدمات النقل الحضري الجماعي بمدينة جيجل. وعليه توصي الدراسة الجهات الوصية بالاهتمام أكثر بقطاع النقل الحضري للأشخاص من خلال تطوير مختلف مستلزمات الأمن والسلامة وإعادة النظر في تسعيرة خدمات النقل الحضري الجماعي بما يتناسب مع الدخل.

الكلمات المفتاحية: النقل الحضري الجماعي للأشخاص، محددات الطلب على النقل الحضري الجماعي للأشخاص، مدينة جيجل.

Abstract

This study aims at analyzing the impact of the determinants of demand on urban public transport services in Jijel, and in this regard, concepts have been presented on the demand for urban transport of people as well as the factors affecting it, and that is in addition to highlighting the most important determinants of the latter. On the other hand, the theoretical part of the study was applied in the practical part by studying the effect of the determinants on the demand for the urban transport service of people in Jijel. That was achieved through the use of a questionnaire as a data elicitation technique and SPSS as a method of processing the data. The results confirmed that economic determinants along with security and safety determinants both affect the urban public transport services in Jijel to a medium to a low degree; however, the technical, socio-cultural, demographic, and other determinants (namely, duration, accessibility, environmental impact, and lack of other alternatives) have shown no effect on those services. The study, therefore, recommends that those in charge of the urban transport sector be more vested by developing various security and safety requirements and that the pricing of urban public transport services be reviewed in proportion to income.

Keywords: demand determinants, urban public transport, Jijel province.