الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران محمد بن أحمد 2
كلية علوم الأرض والكون
قسم الجغرافيا وتهيئة الإقليم

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر
تخصص: مدن، ديناميكية مجالية وتسيير
بعنوان

نوعية خدمة النقل الحضري الجماعي ورضا المستعملين في مجمعة وهران

من إعداد الطالبة:
بلفكرات نور الهدى

تحت إشراف الأستاذ:
أ.د معاشو حاج محمد

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الجامعة	الصفة
معاشو حاج محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران2	مقررا
يوسفي بدر الدين	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران2	رئيسا
بن زخروفة خليفة	أستاذ مساعد أ	جامعة وهران2	ممتحنا

السنة الجامعية 2024-2025

شكر وعرفان

قال تعالى :***"رب اوزعني ان اشكر نعمتك التي انعمت علي وعلى والدي وان اعمل صالحا ترضاه وادخلني برحمتك في عبادك الصالحين".***

-سورة النمل الاية(19)-

ارفع اكف الدعاء، واسكب مداد القلب شكرا لخالقي الذي افاض علي بجميل نعمه واحاطني بلطف عطاياه، وهتف لساني بآيات الحمد والثناء عليه.

وبكل محبة وتقدير، اتقدم بخالص الامتنان وعظيم العرفان الى الاستاذ الدكتور **"معاشو حاج محمد"** الذي كان مثالا يقتدى به في سبيل العلم والمعرفة، وسندا عظيما في مسيرتي الدراسية وذلك من خلال نصائحه وارشاداته القيمة بارك الله فيه.

ولا يفوتني ان أخص بالشكر اعضاء لجنة المناقشة الافاضل، الذين منحوني من وقتهم وجهدهم لتقييم هذا العمل المتواضع وتوجيهه.

ولكل يد مدت لي العون، ولكل قلب اهداني دعوة صادقة، اهدي شكري العميق ودعائي المتواصل ان يبارك الله لهم ويجازيهم خير الجزاء.

ا لا هـد ا ء

بسم الله الرحمان الرحيم: " يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ "

سورة المجادلة -الاية(11)-

اهدي هذا العمل المتواضع الى:

النور الذي اضاء دربي، العزيز الذي احمل اسمه فخرا، الرجل الذي سعى طوال حياته لنكون الافضل ونعتلي سلالم النجاح .....ابي العزيز

الى الحاضرة في قلبي الغائبة عن دنياي، اهديك هذا العمل لتفتخري بي بين اهل السماء، كما كنت دائما فخري بين اهل الارض، رحمك الله وجعلك من اهل الجنة .....الى روح امي الطاهرة رحمة الله عليك.

من كان لي الاب والسند، وفتح لي بيته وأكرمني، هذا العمل ثمرة دعمك، وامتنان قلبي لك لا يقاس، شكرا من القلب وجزاك الله عني خير الجزاء..... خالي الحنون وعائلته الكريمة.

الى صديقاتي الغاليات: «خديجة، سارة، ايمان، هاجر....."

كنتن سندا لا يميل، وضوءا لا ينطفئ في كل لحظة تعب، كنتن الراحة والامل، لكن من القلب ألف شكر.....

أهدي هذا العمل الى روح غائبة عن عيني حاضرة في قلب عجز لساني عن شكرها، أقدم لكم عظيم عرفاني وجزيل شكري وفائق محبتي على مساندتكم لي في مسيرتي رغم صعوبتها .....امتنان من اعماق قلبي لا تكفيه الكلمات ولا توفيه العبارات.

وفي الاخير ما يسعني الا ان اقول ان هذا الانجاز ثمرة حب ودعم ممن سكنوا القلب ورافقوني في الرحلة بخطواتهم، بدعائهم، او حتى بصمت حضورهم في الذاكرة.....اليكم جميعا هذا النجاح.

قال تعالى **" ذَلِكَ فَضْلُ اللَّهِ يُؤْتِيهِ مَنْ يَشَاءُ"** صدق الله العظيم

الفصل التمهيدي

مقدمة عامة

يعد النقل من أهم القطاعات التي عرفت تطورا كبيرا من خلال آثاره الملموسة في التطور الاقتصادي والاجتماعي والحضري للدول، ويعد النقل من الناحية الاقتصادية الوسيلة المناسبة لربط أماكن الانتاج بمواطن الاستهلاك من خلال نقل الأفراد والسلع والمواد الأولية... الخ .كما يعتبر من الناحية الاجتماعية الرابط بين أفراد المجتمع خاصة مع زيادة التوسع العمراني للمدن .أما على المستوى الحضري فتعتبر شبكة النقل في المدينة بمثابة الشريان الذي يغذي كافة مناطق وقطاعات المدينة بما يلزمها للنهوض بكافة الوظائف المحققة لأغراض السكان من عمل وتسوق وترفيه وتعلم وقضاء للمصالح الشخصية... الخ.

ويعد النقل الحضري من أهم الوظائف في قطاع خدمات النقل الحديث، نظرا لمساهمته الفعالة في تكامل كافة الأنشطة البشرية، وقد أصبح الاهتمام بقياس جودة خدمات النقل الحضري وآثارها على رضا المستعملين ضرورة حتمية لتحقيق النمو والتطور والاستمرارية مع مراعاة خصوصية شبكة النقل الحضري وتوفير انماط تنقلية مناسبة حرصا على ضمان تنقلات أكثر فعالية تلائم الزبائن وتسعى لجلب أكبر عدد ممكن وهذا من خلال تقديم خدمات تتناسب مع تطلعاتهم. خاصة مع ازدياد وعي المستعملين في سوق يتميز بالبدائل المتعددة والمنافسة الشديدة، الأمر الذي يوجب على مؤسسات النقل الحضري البحث في مستوى جودة خدماتها من وجهة نظر المستعملين بالاعتماد على عدة معايير ومؤشرات ونماذج، لمعرفة آثارها على رضا المستعملين، لأن رضا المستعمل عادة يوثق صلته بالمؤسسة العارضة، والرضا المتراكم مع مرور الوقت يزيد من ولاء المستعمل للمؤسسة.

لهذا فإن كل دول العالم تولي هذا القطاع أهمية كبيرة وتعمل على الدوام على تطويره لذلك انتهجت العديد من السياسات من اجل تطوير هذه الشبكة الفعالة ضمن المحيط الحضري ومن بينها الجزائر التي عملت على النهوض بقطاع النقل الحضري وهذا بسبب التزايد الديمغرافي وارتفاع المستوى المعيشي مما خلق تعدد وظيفي وبالتالي زيادة التحركات والتنقلات داخل المدينة ولهذا أصبح من الضروري توفير خطوط ووسائل نقل تمكن المتنقل (المستخدم) من الاستفادة بشكل جيد من الخدمات المقدمة حسب رغباته واختياراته.

ويعد النقل الحضري الجماعي إحدى وسائل التنقل الرئيسية داخل المدينة، وقد أد ى التطور العمراني للمراكز الحضرية إلى بروز العديد من المشاكل الحضرية، التي على رأسها مشكلة النقل الحضري والذي أصبح يكتسي أهمية بالغة في حياة الفرد، نظرا للحاجة الضرورية التي تفرضها طبيعة الحياة الحضرية داخل المدينة، والتي تشهد شوارعها يوميا حركة نشطة بمختلف أنواع التنقلات ما بين استخدام سيارة خاصة أو وسائل النقل العامة، ليجد المتنقل نفسه أمام اختيار نوع أو نمط النقل الذي يلبي احتياجاته من حيث الوقت والراحة والتكلفة، وبالتالي الاهتمام بالنقل الحضري الجماعي الذي يعتبر جزء من حل

المشكلة أصبح عاملا أساسيا وضروريا لا غنى عنه في وقتنا الحالي لتسهيل حركة المرور والتخفيف من استعمال السيارة الفردية مما يسهم في تنظيم وتطوير المدينة.

والجزائر كغيرها من البلدان ليست في منأى عن هذه الآثار السلبية المتعلقة بالنقل في الأوساط الحضرية كما أنها تعاني من تدني في جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة، وهذا ما تشير إليه التقارير الصادرة عن الهيئات الدولية ا ولتي تؤكد بأن قطاع النقل بالجزائر يعد من بين أضعف الحلقات وخاصة على المستوى الحضري (مخلوف، 2020).

عرف قطاع النقل الحضري في الجزائر العديد من التحولات المهمة من الناحية التسييرية، فرضتها ظروف مرحلية وتوجهات اقتصادية تبنتها الجزائر، فتبني النهج الاشتراكي بعد الاستقلال، فرض الملكية العامة لكل القطاعات من بينها قطاع النقل الحضري إلا أن هذا لم يستمر، و فتح القطاع أمام المتعاملين الخواص سنة 1988 دون الاعتماد على دفتر شروط ولا سلطة ضبط أين تقوم السلطات المعنية بمتابعة ومراقبة خدمة النقل عرف هذا القطاع أصعب فترة في تاريخه ما انعكس سلبا على نوعية الخدمة و الذي حتم عودة الدولة لسوق النقل، فجاء على إثره القانون رقم 14/01 المؤرخ في 19 اوت 2001 الذي يقر إعادة تدخل الدولة في سوق النقل كمتعامل وكمنظم بغرض تحسين نظرة الأفراد نحو الخدمات العمومية ورد الاعتبار للنقل العمومي، وذلك من خلال عصرنة شبكة النقل وبناء نظام نقل جماعي متطور يهدف لتحسين جودة خدمات النقل الجماعي المقدمة وتلبية احتياجات ورغبات المستعملين وتحقيق رضاهم. (مخلوف، 2020).

فقد سجل قطاع النقل بالجزائر في السنوات الأخيرة دخول أنماط جديدة للنقل الجماعي في الوسط الحضري على غرار ميترو العاصمة، مشاريع الترامواي المنجزة في عدة ولايات (العاصمة، قسنطينة، وهران سيدي بلعباس، سطيف وورقلة) ضف إلى ذلك مؤسسات النقل العمومي الحضري وشبه الحضري عبر كل ولايات الوطن التي توفر جودة خدمات تتميز بالانتظام، الراحة، السرعة، حسن المعاملة ا ولأمان وغيرها ان ارتفاع السريع لسكان في كبريات المدن الجزائرية عامة وفي مدينة وهران خاصة ثاني اكبر مدينة بعد العاصمة الجزائر جاء نتيجة النمو الحضري الذي شهدته المدينة خلال السنوات الأخيرة، والتي تعتبر ورشة مفتوحة على عدة مشاريع هامة مست كل القطاعات وادت الى زيادة حجم المدينة وخلق ديناميكيات حضرية وتوسعات عمرانية كبيرة صاحبها ارتفاع كبير في حجم التنقلات وكثافة المبادلات داخل هذه المدينة مما أدى إلى زيادة سريعة في الطلب على خدمات النقل مما جعلها تهتم بهذا القطاع وبضرورة حسن استخدامه واستغلاله الجيد من طرف الزبائن لكسب اكبر عدد وبالتالي فعالية اكبر لوسائل النقل داخل هذه المدينة في هذا الوضع أصبح تحسين جودة خدمات النقل الحضري الجماعي ضرورة ملحة.

1. الإشكالية

لاقت وسائل النقل الجماعي اهتماما مكثفا من قبل الحكومات والمؤسسات والمسئولين القائمين على تقديمها باعتبارها دليلا مهما على مستوى التطور في أي مجتمع نتيجة ارتباطها بحياة الأفراد بمختلف جوانبها، بالإضافة إلى أن النقل الجماعي يعتبر الوسيلة الأكثر انتشارا واستخداما في كل دول العام ولا يمكن الاستغناء عنها في حياة الفرد .وعليه فان تحسين جودة خدمات النقل الجماعي يعتبر مطلبا استراتيجيا لتعزيز القدرة التنافسية لمؤسسات النقل، وأساسا لتحقيق رضا المستعملين.

عرفت مجمعة وهران نموا سكانيا متزايدا وتوسعا عمرانيا كبيرا وكثافة من حيث النشاطات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها.... .مما أدى إلى زيادة سريعة في الطلب على خدمات النقل الحضري، في المقابل تمتلك اسطول نقل معتبرا من حيث الكمية، متعدد من حيث الأنماط يغلب عليه النمط الميكانيكي أي حافلات المتعاملين الخواص لنقل العمومي يتقاسم هذا النمط مع خطوط المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري، بالإضافة الى خط الترامواي، وهو يغطي 95 بالمئة من شبكة النقل في المدينة (بشيري، تريكي، 2022)، معظم أحياء المدينة متوفرة على خطوط النقل الحضري سواء القطاع الخاص أو العام. برغم ما يقدمه من خدمة بالنسبة للمستعملين الا انه يعاني من مشاكل جمة تمس جودة خدمة النقل الحضري سواء بالحافلات العمومية وحافلات الخواص وحتى ترامواي فهي لا تعكس توقعات الزبائن، ولا تلبي رغباتهم خاصة وأنها مرتبطة بحياتهم اليومية ومختلف النشاطات والأعمال التي يقومون بها. على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ماهي نوعية ومستوى خدمة النقل الحضري الجماعي ورضا المستعملين في مجمعة وهران؟

في هذا السياق، تم تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى تساؤلات فرعية على النحو التالي:

- ما هو واقع خدمة النقل الحضري في مجمعة وهران؟
- ماهي وسائل النقل الحضرية الاكثر استعمالا من طرف المتنقلين في مجمعة وهران؟
- ماهي مؤشرات جودة الخدمات في النقل الحضري الجماعي لدى المتنقلين في مجمعة وهران؟
- ما مدى رضا المتنقلين في مجمعة وهران عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسات النقل الحضري؟

2. أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من مساهمتها في الوقوف ميدانيا على رضا المستعمل عن جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران. كما تساهم أيضا في الكشف عن نقاط الضعف في أبعاد جودة الخدمة لهذه المؤسسات والتي تعمل على استياء المستعمل وعدم رضاه.

3. الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تشخيص واقع النقل الحضري في مجمعة وهران ومدى استحسان المستعملين لهذه الخدمات المقدمة لهم، حيث يعد كسب رضا المستعملين من اسمى اهداف مؤسسات النقل الحضري باعتبارهم السبب الرئيسي في تواجدهم وبقائهم في ظل اشتداد المنافسة، ولعل جودة الخدمة هي احد سبل تحقيق ذلك.

كما يسعى هذا العمل الى بلوغ بعض الاهداف نذكرها فيما يلي:

- معرفة واقع النقل الجماعي في مجمعة وهران
- تشخيص واقع مستوى ونوعية خدمات النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران، وذلك عن طريق استقصاء آراء المستعملين له
- معرفة مدى الرضا المستعملين عن الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات التي تنشط في ميدان النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران
- ما مدى ملائمة جودة الخدمات المقدمة لمتطلباتهم ورغباتهم.
- تسليط الضوء على الاختلاف في جودة الخدمات النقل الجماعي في كل من القطاع العمومي والخاص
- معرفة المشاكل التي تعاني منها خدمة النقل الحضري في مجمعة وهران

4. منهجية الدراسة

- **مرحلة البحث النظري:**

الإلمام بكل جوانب الموضوع بالاطلاع على مختلف المراجع التي لها صلة مباشرة أو غير مباشرة من كتب، بحوث، مذكرات، مقالات...الخ، وذلك بغرض تكوين خلفية حول مختلف عناصر البحث والتمكن من فهمها.

- **مرحلة البحث الميداني:**

تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل والتي تمثلت في:

- جمع المعلومات والمخططات من المصالح والمديريات المختلفة:

-مديرية النقل لولاية وهران DT.

-مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لوهران.ETO

-مؤسسة سيترامSETRAM. وهران

ومن بين أدوات البحث المستخدمة نجد:

- الملاحظة

تعد الملاحظة من أهم وأقدم الطرق التي يعتمد عليها الباحث في جمع المادة العلمية من حقل الدراسة، حيث تعني في معناها العام "الانتباه التلقائي أو المقصود إلى حدث أو ظاهرة معينة لغرض جمع المعلومات والخبرات عنها، أما في البحث العلمي فتعني الانتباه والرصد المقصود والمنظم للظواهر والأحداث لغرض تحديد العوامل والأسباب التي تفسر حدوثها (حسن الجادري وآخرون، 2009).

الملاحظة كوسيلة بحثية أساسية تتميز بعدة ايجابيات غير موجودة في وسائل جمع المعلومات الأخرى، فهي تفسح المجال للباحث بأن يستكشف ميدان الدراسة ويتعرف على الفروع والهياكل والمصالح الإدارية... وغيرها وذلك من خلال زياراته المتكررة للميدان. كما أنها تمكنه أيضا من التعرف على واقع وطبيعة وظروف العمل، إضافة إلى أنها تسهل عليه ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المستجوبين فيما بينهم، وكذا الاطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم والمشكلات العملية التي يتعرضون لها

- المقابلة

إضافة للملاحظة تم استخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات، حيث تعرف هذه الأخيرة بأنها "التبادل اللفظي وجها لوجها بين القائم بالمقابلة وبين شخص أو مجموعة من الأشخاص الآخرين"(محمد حسن، 1983). كما تعرف المقابلة بأنها "تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة تسمح بأخذ معلومات كافية بهدف التعرف العميق على المستجوبين، وهي تكون إما فردية أو جماعية.

تساعد هذه الأداة الباحث في الحصول على البيانات المتعلقة بمشاعر الأفراد وقيمهم واتجاهاتهم ومحاولة تجاوز مشكلة عدم التجاوب من طرف بعض المستجوبين وذلك من خلال شرح الأسئلة وتبسيطها ومناقشتها معهم ومساعدتهم بتوضيح موضوع البحث وشرحه لأفراد العينة حتى يطمئنوا بأن هذه الأسئلة لغرض البحث العلمي لا غير، وكذا من أجل تحسسيهم بأهمية مشاركتهم وتمكينهم من الإجابة على الأسئلة بكل صدق وموضوعية.

- **مرحلة التحقيق الميداني عن طريق الاستبيان**، وتعد اهم مرحلة في هذه الدراسة

تعد استمارة الاستبيان من بين الوسائل الأساسية المستخدمة في جمع البيانات اللازمة والضرورية عن موضوع الدراسة وهي عبارة عن نموذج يشكل أسئلة موجهة للأفراد المستجوبين المستعملين للنقل الحضري الجماعي من أجل الحصول على معلومات معينة أو موقف معين. حيث تم اعتماد أسلوب مقابلة المستجوبين (المستعملين) وأخذ أقوالهم وتدوينها في استمارة البحث.

- الملاحظة
- وقد تم الاعتماد على هذه الطرق معا لتميزها بارتفاع نسبة المستجوبين وقلة احتمال الإجابة عن الاستمارة من غير المعنيين، كما أنها تسهل من توضيح وشرح ما يراه المستجوب غامضا.

تمثل دراسة رضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي محورا أساسيا للموضوع والهدف من ذلك تشخيص الواقع وذلك من خلال الكشف عن مدى توفر مؤشرات جودة النقل الجماعي في خدمات مؤسسات النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران، وفي الوقت نفسه معرفة مدى رضا المستعمل عن هذه المؤشرات وذلك بتحكيم رأي مستعملي هذا النقل، ولذلك تم استخدام الاستمارة بالمقابلة والملاحظة للحصول على البيانات النوعية والكمية التي تفي بتحقيق غرض البحث وفقا للخطوات التالية:

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الافراد المتنقلة عبر الحافلات العمومية والخاصة والترامواي للنقل الحضري الجماعي داخل مجمعة وهران ونظرا لضخامة المجتمع المستهدف، إضافة الى قيود التكلفة والوقت،

فقد تم اختيار عينة عشوائية بلغت150 استمارة استبيان موزعة على مستعملي حافلات الخواص وحافلات النقل العمومي (ETO) والترامواي في نقاط مختلفة على مسارات معينة داخل مجمعة وهران.
باستعمال برنامج (Googel Forms)

يتم تقييم جودة خدمة المستخدمين للنقل الحضري الجماعي بوهران بالاعتماد على قائمة استقصاء من اجل الحصول على البيانات الأولية والتي تنقسم الى ثلاثة محاور:

المحور الأول: تم تخصيصه للبيانات الشخصية للمستجوبين وضم أسئلة حول: جنس أفراد العينة، السن، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدخل، الحالة الاجتماعية ومكان الإقامة؛

- **المحور الثاني** :تم تخصيصه لطبيعة تنقلات الأفراد في مجمعة وهران وضم أسئلة حول: الابعاد الثمانية لقياس جودة الخدمات المقدمة من طرق المؤسسات النقل الجماعي وهي: تقديم الخدمة، سهولة الوصول، المعلومة، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الامن، الاثر البيئي.

- **المحور الثالث**: وهو المحور المخصص لمتغير رضا المستعمل ويتكون من عبارات تساعد على قياس مدى رضا المستعملين على الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات النقل الحضري الجماعي (الحافلات العمومية وحافلات الخواص والترامواي) في مجمعة وهران

تم الاعتماد على مؤشرات جودة الخدمة الخاصة بالنقل الحضري الجماعي التي قدمتها الجمعية الفرنسية للمعيارية (AFNOR) بالتعاون مع المعهد الوطني للبحث حول النقل وأمنه بباريس (INRETS) حيث توصلا لتحديد ثمانية مؤشرات رئيسية لقياس جودة خدمة النقل العمومي الجماعي وهي: تقديم الخدمة، سهولة الوصول، المعلومة، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الامن، الاثر البيئي.

تكون الإجابة على عبارات كل من المحورين الثاني والثالث وفق مقاس ليكرت الخماسي (Likert) باعتباره من المقاييس الأكثر تناسبا مع قياس الادراكات والاتجاهات والاراء

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

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي:

المنهج الوصفيّ :حيث تم استخدامه لأجل وصف البيانات المتعلقة بالنقل الحضري والتعبير عنها بشكل كمي ونوعي ومعرفة التفاصيل واستنتاج النتائج.

المنهج التحليليّ :حيث تم استخدامه لتحليل المعطيات التي تم جمعها في الميدان والمتعلقة بالنقل الحضري واراء المستعملين لوسائل النقل.

مرحلة معالجة المعطيات:

بعد الانتهاء واستكمال جمع المعطيات التي تخدم الموضوع في قاعدة بيانات، والتي تتكون من المعطيات المكتبية والمعطيات المستقاة من التحقيقات الميدانية. تأتي مرحلة معالجة هذه المعطيات، ترتيبها، تمثيلها بيانيا وخرائطيا حسب الحاجة، بعد ذلك تأتي مرحلة تحليل هذه المعطيات وتحرير المذكرة.

5. هيكلة المذكرة

بعد المدخل العام والذي احتوى على مقدمة عامة، إشكالية البحث، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، منهجية البحث، صعوبات البحث، تقديم منطقة الدراسة.

تم تنظيم وتقسيم الموضوع الذي يحمل عنوان " نوعية خدمة النقل الحضري الجماعي ورضا المستعملين في مجمعة وهران " إلى ثلاثة فصول:

يتناول **الفصل الأول** والذي يحمل عنوان " **هيمنة الدولة على قطاع النقل الحضري في الجزائر**" تطور سياسات النقل البري في الجزائر خلال العقود الخمسة الماضية من خلال تحليل جهود التي بذلتها الجزائر لتحسين فعالية قطاع النقل البري للمسافرين بشكل عام وقطاع النقل الحضري على وجه الخصوص، من خلال معرفة أهم مراحل تطور هذا قطاع منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، بالإضافة الى التطرق الى جميع الهيئات المسؤولة عن تسيير وتنظيم القطاع ومهامها.

بينما تطرق **الفصل الثّاني** والذي يحمل عنوان " **الديناميكية الحضرية وتحدي التنقل في مجمعة وهران**" الى أبرز التحولات التي شهدتها مجمعة وهران من خلال التعرض للنمو الديموغرافي وكذا اهم مراحل تعميرها مع التركيز على واقع منظومة النقل الحضري في هذه المجمعة.

خصص **الفصل الثالث** والذي يحمل عنوان " **جودة الخدمة في مؤسسات النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران: ضعيفة عند الخواص، متوسطة في العمومي وعالية في تراموای**" الى دراسة ميدانية على رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسات النقل الحضري الجماعي بالحافلات وبالترامواي بالاعتماد على ابعاد جودة خدمات النقل الحضري والمتمثلة في عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الامن والاثر البيئي.

6. الصعوبات والعراقيل:

لا يخلو أي بحث أكاديمي من صعوبات تواجه صاحبه، ولعل من أبرز هذه الصعوبات التي وجهتنا هي:

- صعوبة الحصول على بعض المعلومات من بعض الجهات المختصة كمديرية النقل، وكذا مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري لوهران ومؤسسة سيترام وهران.
- تلقينا صعوبات جمة خلال التحقيق الميداني لعدم تفهم المستعملين لهذا العمل من جهة وضيق الوقت للأفراد المستجوبين للإجابة عن الأسئلة مما صعب من مهمتنا.

7. تقديم منطقة الدراسة.

وَهْرَان هي ثاني أكبر مدن الجزائر بعد العاصمة وإحدى أهم مدن المنطقة المغاربية، تقع في شمال غرب الجزائر على بعد 432 كيلومترا عن الجزائر العاصمة. مطلة على خليج وهران في غرب البحر الأبيض المتوسط، ظلت المدينة منذ عقود عديدة ولا تزال مركزًا اقتصاديًا وميناءً بحريًا هامًا. وهي عاصمة الولاية التي تحمل الاسم نفسه،

تقع مدينة وهران في جوف خليج طبيعي، يحدها من الشمال خليج مفتوح ومن الغرب جبل مرجاجو (420 متر) وهضبة مولاي عبد القادر الجيلاني. نشا أول مركز حضري لها على ضفاف وادي راس العين، ثم امتدت نحو الشرق والجنوب الشرقي على هضبة من الحجر الجيري تنفتح على سهل ساحلي شبه جاف.

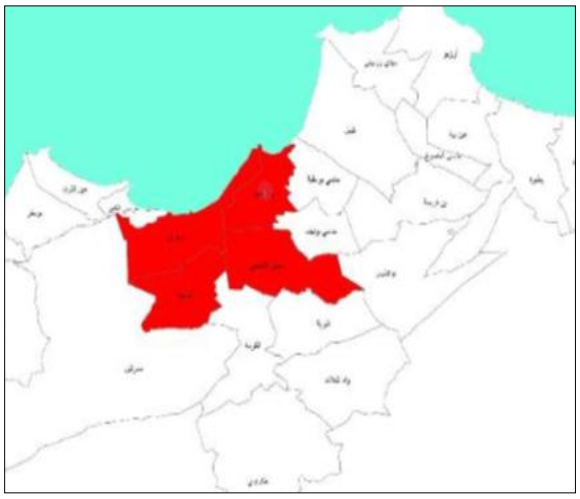
شّهدت المدينة منذ القدم اهتمام الحضارات المختلفة وأطماعها، فتقلب حكمها بين سلالات حاكمة محلية من أمازيغ وعرب وأتراك عثمانيين خلال فترتين مختلفتين من 1708م إلى 1732م، ثم من 1792م حتى وصول الفرنسيين في يناير 1831م.وبين محتلين إسبان (من 1509م الى 1708م ثم من 1732م الى 1792م) وفرنسيين (1831م الى 1962م) وضع كل منهم بصمته على المدينة. بعد استقلال الجزائر شهدت المدينة تطورات مهمة جعلت منها ثاني مدن البلاد وقطبًا اقتصاديًا وعلميًا مهمًا. كما أصبحت المدينة قطبًا تجاريًا بفضل مينائها البحري النشط الذي شكل المنفذ الأساسي للتجارة الخارجية لكل الناحية الغربية للجزائر.

لقد عرفت مجمعة وهران تمددا عمرانيا في اتجاهين الشرقي والجنوبي صاحب هذا التوسع امتداد في خطوط النقل وارتفاع في حجم حركة النقل العام وكثافة المبادلات، جعل المدينة تشهد ديناميكية حضرية غير مألوفة، افرزت ضغطا اضافيا على شبكة النقل.

تخدم مجمعة وهران شبكة نقل حضري جماعي: تتضمن خطوط حافلات الخواص والحافلات العمومية (مؤسسة النقل الحضري لوهران (ETO) و الترامواي (عبر خط وحيد يربط بين مستودع سيدي معروف ببلدية سيدي الشحمي (المخرج الشرقي لمدينة وهران) وجامعة السانية ببلدية السانية بالضاحية الجنوبية لمدينة وهران على مسافة بـ18.7 كم بـ32 محطة والتليفريك (يربط وسط المدينة (حي النصر) بقمة جبل مرجاجو وقلعة سانتا كروز التاريخية مرورا بحي الصنوبر.

خريطة رقم 1: موقع مجمعة وهران





الفصل الأول

هيمنة الدولة على قطاع النقل الحضري في الجزائر

الفصل الأول: هيمنة الدولة على قطاع النقل الحضري في الجزائر

تمهيد

على غرار باقي دول العالم أدركت الجزائر أهمية قطاع النقل في تحقيق التنمية وضرورة إدراج البعد البيئي ضمن استراتيجيات وسياسات تطويره، لذا تسعى إلى وضع سياسات عمومية للنقل تهدف إلى تنظيم ومراقبة أنشطته وتجهيز البنية التحتية وتوفير كل الهياكل القاعدية اللازمة، بالإضافة إلى توفير كل أنواع وسائل النقل الضرورية لتوفير خدمات ذات نوعية لتنقل الأفراد وسهولة وصولهم.

يعتبر النقل البري للمسافرين عبر الطرقات من أنواع النقل التي تساهم في نقل أكبر عدد من المسافرين نظرا لطول وكثافة شبكة الطرقات وعدد المركبات، لذا ومنذ الاستقلال أولت الجزائر اهتماما كبيرا لقطاع النقل البري نظرا لدو ره الفعال في تحقيق التنمية، حيث تتولى الدولة الجزائرية من خلال العديد من الهيئات تنفيذ وتجسيد السياسات المنتهجة لتطوير القطاع والتحسين من فعاليته.

وعليه سنتناول في هذا الفصل تحليل جميع الجهود التي بذلتها الجزائر لتحسين فعالية قطاع النقل البري للمسافرين، وإلى مختلف المراحل التي مر بها هذا القطاع وأهم الهيئات المسؤولة عن تسيير وتنظيم قطاع النقل البري للمسافرين ومهامها.

1. مراحل تطور النقل الحضري الجماعي في الجزائر

بهدف معرفة أهم مراحل تطور قطاع النقل البري في الجزائر منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، تطلب منا الأمر ضرورة البحث في النصوص القانونية المتعلقة بالقطاع والوقوف على أهم التشريعات والقوانين التي تهدف إلى توجيهه، تسييره، تنظيمه وتطويره، وفيما يلي سنتطرق إلى هذه المراحل بإيجاز:

1.1 مرحلة محافظة على النظام الموروث في مجال النقل (1962 – 1967):

شهدت الفترة الاستعمارية ظهور أولى أنظمة النقل الحضري، حيث تم إنشاء أول شبكات الترامواي التي تجرها الخيول في الجزائر العاصمة عام 1875. وظهرت الحافلات في المدن الكبرى لتلبية الطلب المتزايد على التنقل الحضري.

إن ما خلفه الاستعمار في الجزائر من منشآت قاعدية ونقص في الإطارات المؤهلة لتسيير قطاع النقل بشكل عام والحضري على وجه الخصوص بعد الاستقلال لتسيير جميع القطاعات وفق المنهج الاستعماري نظرا لعدم إمكانية تحديد السياسات المستقبلية والأهداف المتعلقة بالأنشطة الاقتصادية، فتم الإبقاء على القوانين الفرنسية التي لا تتعارض مع السيادة الوطنية إلى حين صدور نصوص قانونية تنظم قطاع النقل والقطاعات الأخرى" (هني، 1999)

وقصد النهوض بقطاع النقل، تم إنشاء الديوان الوطني للنقل (ONT) في 1 افريل 1963 وذلك لتغطية الفراغ الكبير الذي تركه المعمرون عند مغادرتهم البلاد وما سببه من تأزم أوضاع النقل وتمثل دوره في الإشراف على النقل عبر الطرق في الجزائر؛ دراسة أسعار نقل الأشخاص بواسطة الطرق أو عبر السكك الحديدية واقتراح نتائج هذه الدراسة على وزير إعادة منشآت الأشغال العمومية والنقل؛ اقتراح مواقيت

النقل الجماعي؛ ترخيص النقل ومراقبة المؤسسات المسيرة ذاتيا. أصدرت الدولة أيضا في هذه المرحلة قوانين تمنع الخواص من تجديد حضائرهم مما أدى إلى تلاشيهم.

لم يتمكن الديوان الوطني للنقل من تولي المهام الموكلة إليه وهذا راجع إلى سوء التسيير والعجز الميداني والمتمثل في عدم القدرة على تلبية وتغطية الطلب) (بن مشيش، 2004)

كان النقل بكل أصنافه احتكارا للدولة، وعليه كانت الدولة تحتكر كل أنواع النقل العمومي الذي يكتسي منفعة عامة أو تنجر عنه التزامات تفرضها ظروف المرفق العام (المادة 5من الامر 67-130، 1967)، ويتبع النقل) العمومي نفس قواعد تنظيم الخدمة العمومية، إذ عملت الحكومة على ضمان التنظيمات والقوانين التي تجعله قريبا من المستخدمين (Ramdini, et al., 2016)،

ورغم وجود بعض الخواص إلى أن مساهمتهم كانت ضعيفة وتكاد تنعدم،

2.1. مرحلة احتكار الدولة للنقل (1967 – 1987):

شهدت هذه المرحلة محاولات جادة لتنظيم وتطوير قطاع النقل البري، وذلك بإصدار أول قانون يهدف لتنظيمه ويضع تصور لتطويره، حيث تعتبر هذه الخطوة بمثابة" الركيزة الأساسية التي بنيت عليها سياسة تطوير القطاع في إطار المبادئ الأساسية للنظام الاشتراكي الذي اعتمدته الجزائر آنذاك، وبذلك ألغيت جميع القوانين الفرنسية المتعلقة بقطاع النقل "(قنطري، 2015) إن أهم ما جاء في هذا القانون رقم 67-130 في 22 جويلية 1967 و المتضمن تنظيم النقل البري هو الإقرار باحتكار الدولة لقطاع النقل ، وهذا ما نصت عليه المادة" 2 تحتكر الدولة جميع أنواع النقل الجماعي التي تكتسي منفعة عامة أو تنجر عنها التزامات تفرضها ظروف المرفق العمومي"،

في سنة 1968 صدر مرسوم 87-68 المؤرخ في 23 أفريل سنة 1968 وتمثل هدفه في إدماج المؤسسات المسيرة ذاتيا والخاصة بالنقل العمومي للمسافرين تحت وصايا وزارة النقل، من أجل تعزيز المركزية في تسيير تخطيط النقل.

هيمنت الدولة على ملكية وتسيير قطاع النقل كان نتيجة السياسة الاقتصادية الاشتراكية التي اتبعتها الجزائر بعد الاستقلال، حيث ان المادة 16 فتقسم نشاط نقل المسافرين إلى:

- نشاط نقل المسافرين بالسكة الحديدية مع إنشاء الشركة الوطنية للسكك الحديدية S.N.T.F للقيام بنقل الأشخاص والبضائع عن طريق السكك الحديدية في كل التراب الوطني".

- نشاطات منتظمة لنقل المسافرين عبر الطرقات وفقا للاحتياجات العامة والوظيفة للصالح العام يطلب من شخص أو مجموعة من الأشخاص. مع إنشاء الشركة الوطنية للنقل عبر الطرق S.N.T.R للقيام بنقل البضائع في كل التراب الوطني في حدود حمولة إجمالية تحدد بقرار من وزير الدولة المكلف بالنقل .وهو الأمر الذي تمت بموجبه حل الديوان الوطني للنقل المذكور سابقا.

حيث تم صدور المرسوم رقم 81-375 الذي يسمح للجماعات المحلية (الولاية والبلدية) بالعمل على تطوير نشاط النقل بالمناطق الترابية التابعة لها، من هنا بدأ التخلي عن التوجه القائم على إنشاء وتكوين مؤسسات وطنية للنقل العمومي تتحكم في توجيه وتوزيع وتنظيم سوق نقل البضائع والمسافرين مركزيا.

وفي عام 1982 صدر المرسوم رقم 82-148 الذي يهدف إلى إدخال تنظيم جديد في مجال تسيير المؤسسات الوطنية مما يسمح لمتعاملي النقل البري بالمساهمة في تحسين أداء القطاع، وهذا ما نصت عليه المادة رقم 4 التي تم فيها تحديد متعاملي النقل البري على النحو التالي: الشركات الوطنية للنقل
العمومي؛ مؤسسات نقل تنشئها البلديات والولايات أو تجمعها؛ الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين ذوي النظام العمومي والمرخص لهم القيام بخدمات في مجال النقل العمومي؛ جميع المؤسسات الوطنية الولائية أو البلدية التي يقتضي عملها الرئيسي حيازة وسائل نقل خاصة بها؛ جميع الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين ذوي النظام الخاص الذي يقتضى عملهم الرئيسي حيازة وسائل نقل ملائمة خاصة بهم.

في عام 1983، صدر المرسوم رقم83-306 الرامي لإعادة هيكلة المؤسسات وإعطائها الاستقلالية وذلك بهدف " تحرير هذه المؤسسات من الضغوط الهيكلية التي عرفتها في الماضي والتصرفات البيروقراطية والتدخلات الخارجية التي شوهت تسييرها " (بن أشنهو، 1982)، في هذا الصدد وبموجب قرار من الحكومة أعيدت هيكلة المؤسسة الوطنية للنقل البري للمسافرين وانبثقت منها خمسة مؤسسات وطنية ذات طابع جهوي (وسط، شرق، غرب، جنوب شرقي و جنوب غربي)، ضمنت هذه المؤسسات الخمس توفير خدمات النقل الحضري و شبه الحضري و المسافات الطويلة و كذلك خدمات نقل الطلبة و العمال و خدمات التأجير، فكانت المؤسسات العمومية لنقل المسافرين هي المسير والممول، ومن هنا بدأت معانتها" فقد تحملت مصاعب تسيير ديون الاستثمار كونها المتعامل الوحيد مع البنوك، كما تحملت صعوبات إعادة التنظيم، فكانت في وضع متناقض، فهي ملزمة بتحمل المسؤولية العامة للبلاد في نشاط النقل البري من جهة، وبتحقيق إيراد اقتصادي جهة أخرى، فاختل بذلك توازن نظام نقل الأشخاص" (قنطري، 2015)، وكذا نشاطات النقل الحضري المنظمة من طرف البلديات داخل محيطها الحضري وذلك تطبيقا للمادة 145 من التنظيم 24-67 في 18 جويلية 1967 الخاص بالبلديات، حيث نصت المادة 22 منه على أن وزير النقل هو المكلف بتعيين المتعاملين للتطبيق نشاط النقل المسجلة في مخططات النقل.

- منح الدولة حافلات صغيرة لمؤسسات قدماء المجاهدين وبالتالي أصبح القطاع الخاص يمثل 10 بالمئة من العرض الكلي المقدم من طرف النقل.

- في هذه الفترة نشأت وكالات البلدية للنقل لضمان النقل الحضري الجماعي في المدن

رغم قلة العرض في هذه المرحلة إلا أن قطاع النقل الحضري عرف تنظيما جيدا انعكس على نوعية الخدمة المقدمة وكذا رضا مستعملي النقل الحضري العمومي؛ كما عانت الجزائر خلال هذه المرحلة من مشاكل مالية وتمويلية، وكان السبب الرئيسي فيها الأزمة البترولية التي واجهتها الجزائر.

في نهاية الثمانينيات، ما حتم عليها اللجوء للاقتراض من صندوق النقد الدولي والبنك العالمي، واللذان بدورهما يفرضان تعديلات هيكلية في النظام الاقتصادي على الدول المقترضة، والتي تصب في مجملها في إرساء قواعد النظام ال أ رسمالي، فانعكس ذلك على قطاع النقل الحضري إذ اتجهت الحكومة إلى تحريره وفتح الاستثمار فيه أمام المتعاملين الخواص بدون شروط.

3.1. مرحلة تحرير مرحلة تحرير وإعادة التنظيم (1988-2001)

إن كل المحاولات التي قامت بها الدولة الجزائرية بهدف" تحسين قطاع النقل البري بتسيير وتنظيم مؤسسات النقل البري وتدعيمها عن طريق إعادة الهيكلة، تقديم الدعم المالي، اقتناء وسائل نقل جديدة وتوفير موارد بشرية متخصصة، لم تعطي النتائج المنتظرة، حيث اتضح فيما بعد أن هذه المؤسسات أضحت غير قادرة على تلبية الطلب نظرا لسوء تنظيمها واهتلاك وسائل النقل والعجز عن تجديدها" (مرازقة، 2007).

هذه الوضعية تزامنت مع العجز المالي الذي كانت تعاني منه الدولة جراء الأزمة البترولية التي حدثت بعد سنة 1986 والتي أدت إلى انهيار أسعار البترول والغاز، وهو ما أثر سلبا على الاقتصاد الجزائري حيث تدهورت صادراته النفطية وتفاقمت حدة ديونه الخارجية، مما جعل سياسة الدولة تتجه نحو القيام بإصلاحات تمكن من تحرير بعض الأنشطة الاقتصادية خاصة في مجال الخدمات والسماح للقطاع الخاص بدخول السوق، حيث تم بمقتضى القانون رقم 88-17 الذي يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه وتحرير قطاع النقل البري والسماح للقطاع الخاص بالاستثمار وإنشاء مؤسسات لنقل الأشخاص والبضائع على حد سواء .وذلك بحسب ما جاء في نص المادة رقم 12 التي تنص على ما يلي" : يمكن في إطار هذا القانون إنشاء وتطوير مؤسسات من القانون العام أو الخاص للنقل العمومي عبر الطرق للمسافرين والبضائع . كما تحدد شروط ممارسة أنشطة هذه المؤسسات عن طريق التنظيم، وتوضح واجباتها في مجال الاستغلال والأمن والنظافة وشروط العمل والراحة والتعريفات."ففتح بذلك سوق النقل البري أمام المبادرات الخاصة وأعطيت الأولوية للنقل الجماعي للمسافرين.

ابتداء من سنوات التسعينات تطور قطاع النقل الحضري، وأصبح يعتمد على محاور أساسية رفقت تغير دور الدولة في النشاط الاقتصادي تزامنا مع فتح السوق وإعادة هيكلة الإدارة العمومية و تبني اللامركزية في التسيير، ما أعطى الفرصة للقطاع الخاص المحلي للدخول إلى سوق النقل الحضري. (Ramdini, et al, 2016) .

بعد احتكار الدولة لقطاع النقل جاء القانون 88-17 الذي أعاد تنظيم القطاع و فتح سوق النقل الحضري أمام المتعاملين الخواص بهدف تحسين عروض النقل، إضافة إلى هدف آخر تمثل في استخدام راس المال الخاص وفق صيغة الامتياز لتعويض العجز في موارد الميزانية العامة، و وفقا لذات القانون بقي النقل بالسكك الحديدية احتكارا للدولة و يسير عن طريق المؤسسة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية (SNTF) (المادة 8 القانون 88-17، 1988)

تطبيقا لشروط صندوق النقد الدولي والبنك العالمي شرعت الدولة في تطبيق برنامج التصحيح الهيكلي الذي مس 50 مؤسسة عمومية اقتصادية و 1200 وحدة إنتاج صغيرة.(Amarouche, et al, 2017)

نتج عن تحرير قطاع النقل الحضري فتح عشوائي للسوق أمام المتعاملين الخواص، ما أدى إلى زيادة عدد الناقلين في الخطوط في شكل مؤسسات مصغرة تسعى إلى الربح دون النظر لنوعية الخدمة المقدمة للمواطن، خاصة وأن هذا الأخير لا يملك البديل، رغم أن هذا التحرير عالج مشكلة العرض إلا أن القطاع

بقي يعاني من الناحية التنظيمية و التي بقيت أكبر مشكلة تواجه النقل الحضري في الجزائر، الأمر الذي أدى إلى تدني في نوعية الخدمات المقدمة ، واستمر هذا الوضع إلى غاية بداية سنوات ال 2000، بعدها اتجهت الحكومة إلى اجراء إصلاحات في القطاع من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطن.

وصدر بعد ذلك المرسوم التنفيذي رقم 91-195 الذي يحدد الشروط العامة لممارسة نشاطات النقل البري للمسافرين والبضائع، حيث تنص المادة 2 منه على الأتي " : يمكن للأشخاص الطبيعيين والمعنويين ذوي الطابع العام أو الخاص ممارسة نشاطات النقل العمومي للمسافرين عبر الطرقات، تستغل كل الخطوط ذات المنفعة المحلية أو الخطوط ذات المنفعة العامة والمسجلة في المخطط الوطني للنقل وكذلك الخطوط الحضرية المسجلة في مخطط النقل الحضري"، ويعتبر ذلك بمثابة اعتراف من قبل الدولة على أحقية القطاع الخاص في ممارسة نشاط النقل البري، فعرف النقل الجماعي بذلك دخول قوي للقطاع الخاص، بشكل محسوس وازداد حجم العرض مما أتاح للأفراد المفاضلة بين المؤسسات العمومية والخاصة ا وختيار وسيلة النقل الأفضل حسب رغباتهم واحتياجاتهم. غير أن هذا التدفق الكبير للمتعاملين الخواص برزت عنه سلوكيات أساءت لجودة الخدمة المقدمة (Boubakour, 1990)، حيث ازدادت الفجوة بين العرض وجودته بسبب غياب الإشراف والرقابة من جهة، وسعي الخواص وراء المردودية المالية دون الأخذ بعين الاعتبار حق الأفراد في خدمة عمومية ذات جودة من جهة أخرى، وبالتالي أصبحت "الخدمة المقدمة رديئة ولا تعكس ما كان منتظرا من التحرير وهو أن تستفيد الدولة من تخفيف المسؤولية والتكاليف، والقطاع الخاص ينشط ويربح، والفرد يشبع حاجته من النقل كما وكيفا" 3 ، هذا ما كان سببا في إصدار قوانين جديدة تأخذ بعين الاعتبار الظروف التي عرفها القطاع نتيجة تحريره.

4.1. مرحلة عودة الدولة لسوق النقل (من 2001 إلى يومنا هذا)

فمنذ تحرير قطاع النقل سنة 1988 وفتحه أمام الخواص دون الاعتماد على دفتر شروط ولا سلطة ضبط أين تقوم السلطات المعنية بمتابعة ومراقبة خدمة النقل عرف هذا القطاع أصعب فترة في تاريخه وهذا راجع لعاملين :أولهما التطور السريع لحظيرة المركبات لا سيما بعد منح البنوك للقروض الاستهلاكية، أما الثاني فيكمن في غياب الاستثمارات والمخططات التي كان يجب أن تقوم بها الدولة لعصرنة شبكة النقل الحضري وذلك بسبب الصعوبات المالية التي واجهتها .هذان العاملان ساهما في زيادة كثافة حركة السيارات الشخصية مما أدى إلى حدوث اختناقات مرورية خاصة في ساعات الذروة، إذ أن وسائل النقل الجماعي المتواجدة في السوق والتي تعود ملكيتها للقطاع الخاص أصبحت غير قادرة على تلبية احتياجات الأفراد من التنقل لا في مجال الإمكانيات ولا في مجال جودة الخدمة المقدمة، فغياب المنافسة أدت بهؤلاء الخواص للبحث عن تعظيم المردودية التجارية دون الأخذ بعين الاعتبار تحسين جودة الخدمة المقدمة ولا كيفية إرضاء المستعملين.

لعبت هذه المشاكل دورا ايجابيا في تطوير النقل الجماعي حيث أن الوضعية التي آل إليها قطاع النقل أجبرت السلطات العمومية على العودة لسوق النقل، فجاء على إثره القانون رقم 01-14 المؤرخ في 19 اوت 2001 الذي يقر إعادة تدخل الدولة في سوق النقل كمتعامل وكمنظم بغرض تحسين نظرة الأفراد نحو الخدمات

العمومية ورد الاعتبار للنقل العمومي، وذلك من خلال عصرنة شبكة النقل وبناء نظام نقل جماعي متطور يهدف لتحسين جودة خدمات النقل الجماعي المقدمة وتلبية احتياجات ورغبات المستعملين وتحقيق رضاهم. ومن أهم ما جاء به هذا القانون عودة القطاع العام لسوق خدمات النقل الحضري ومنافسة القطاع الخاص، وللدولة حرية اختيار الصيغة التي تدخل بها السوق سواء عن طريق التسيير المباشر أو عن طريق المؤسسة العمومية (Ramdini,et al., 2016)

القانون01 -13 وقوانين أخرى ساهمت في وضع ملامح استراتيجية وطنية لقطاع النقل الحضري، تهدف أساسا إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطن،- خاصة وأن القطاع يشهد تزايدا كبيرا في الطلب عليه؛ من خلال زيادة عرض النقل الحضري بمختلف أنماطه سواء المتوفرة أو وضع أخرى جديدة، وتم وضع برامج لتنفيذ هذه الاستراتيجية للفترات (1999-2004، 2005-2009، 2010-2014) مخصصة بذلك ميزانية قدرها 40 مليار دولار لقطاع النقل للفترة (2010-2014، وتهدف هذه الاستراتيجية الى (ANDI, 2015)

-تحديث وتوسيع السكك الحديدية 30، تحديث القطاع الجوي، تحسين النقل الحضري خاصة انجاز مشروع ترامواي عبر 14 ولاية.

كما كان لهذه الاستراتيجية أهداف عامة تنصب في مجملها في تحقيق الهدف الأساسي المذكور سابقا وتمثلت في عادة هيكلة النقل الحضري وتعزيز النقل الجماعي خاصة وأن استخدام السيارة الخاصة أثر على ازدحام الطرقات وكذلك تلوث الهوائي والضوضائي، تحقيق مشاريع هيكلية لضمان حركية مستدامة، الحفاظ على الاستثمارات الجيدة وإدارة حديثة للبنى التحتية، ضمان خدمة عمومية تتكيف مع الطلب المتزايد على خدمة النقل، تطوير وتنفيذ جميع خطط النقل البري للأشخاص وتعزيز التشريعات واللوائح.

صدر سنة 2003 كل من المرسوم التنفيذي رقم 03-435 الذي يتضمن إنشاء المؤسسة العمومية لنقل الحضري بمدينة الجزائر.

وفي سنة 2004 صدر القانون رقم 04-16 المعدل والمتمم للقانون رقم01-14 المتعلق بحركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، والمراسيم التنفيذية (04 -385، 04-386، 04-387)

المتعلقة بإنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في كل من ولايات عنابة، قسنطينة، وهران، والمرسوم التنفيذي رقم 04-417 المحدد للشروط المتعلقة بامتياز انجاز المنشآت القاعدية لاستقبال ومعاملة المسافرين عبر الطرق وتسييرها.

وفي سنة 2005 صدرت المراسيم التنفيذية رقم 05-485، 05-486، 05-487) التي تتضمن التصريح بالمنفعة العمومية لعملية انجاز أول خط ترامواي في كل من الجزائر، وهران، قسنطينة على التوالي.

وفي سنة 2006 صدر المرسوم رقم 06-423 والمتضمن التصريح بالمنفعة العمومية لعملية تمديد انجاز أول خط لمترو الجزائر.

وفي سنة 2007 صدرت مجموعة من المراسيم التنفيذية (من 06-496 الى 06-505) التي تتضمن انشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في العديد من ولايات الوطن على غرار باتنة، البليدة تبسة، تلمسان، تيارت، تيزي وزو، الجلفة، سطيف سكيكدة، المسيلة.

وفي سنة 2009 صدرت مجموعة من المراسيم التنفيذية التي تتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في عدة ولايات على غرار شلف، بجاية، بسكرة، بشار، جيجل، سيدي بلعباس، غرداية.

وفي سنة 2010 صدر المرسوم التنفيذي رقم10-91 الذي يحدد القانون الأساسي النموذجي للمؤسسة عمومية / العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري والمرسوم رقم10-92 الذي يتضمن إنشاء مؤسسات، للنقل الحضري وشبه الحضري.

وفي سنة 2016 تم صدور القرار المؤرخ في 28 ديسمبر 2015 الذي يحدد الكيفيات الخاصة لتطبيق منع التدخين على متن وسائل النقل وعلى مستوى المنشآت القاعدية الخاصة باستقبال ومعاملة المسافرين والإدارة والمؤسسات والهيئات التابعة لقطاع النقل، والمرسوم التنفيذي رقم 16-99 الذي يحدد تنظيم السلطة المؤسسة للنقل الحضري وسيرها ومهامها، والقرار المؤرخ في 19 ماي 2016 الذي يحدد شروط وكيفية التكوين للحصول على شهادة الكفاءة المهنية لسائقي مركبات نقل الأشخاص والبضائع، والمرسوم الرئاسي رقم16-169 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة حيث تنص المادة رقم 01 منه على دمج وزارتي النقل والأشغال العمومية في وزارة واحدة وتعيين الوزير بوجمعة طلعي على رأسها.

2. تسيير النقل الحضري في الجزائر

إن تحليل تسيير وتنظيم النقل الحضري له أهمية كبيرة وهذه من أجل معرفة مشاكل النقل الحضري، ومن أجل وضع برنامج لإعادة التهيئة وتحسين تسيير النقل الحضري.

1.2. تنظيم النقل الحضري

إن التنظيم العام للنقل الحضري الجماعي، يعد من خلال أسئلة أساسية للتقنين العام والتخطيط فهو يخضع لإجراءات التنظيم والمراقبة لمختلف الهياكل النقلية، فتكون مساهمته أكثر انسجاما وتكيفا مع متطلبات السكان وتنقلاتهم المختلفة الشيء الذي يعكس نجاعة ومستوى التحكم في عمليات التخطيط ومصداقية القرارات المتخذة في تنظيم وتخطيط الاستخدامات النقلية.

2.2 المراقبة:

إن مراقبة النقل في الطرقات عامة، ونقل المسافرين خاصة، مقنن بالمادة 87-09 المؤرخة في 10 فيفري1987 الخاصة بتنظيم الأمن وأيضا بشرطة النقل التي تصلح:

-حركة مختلف أصناف المستعملين للطرقات العمومية.

-الحالة الإدارية و القوانين التطبيقية للسيارات وتجهيزاتها.

-تكوين السائقين.

-أمن الطرقات و الاحتياط من حوادث المرور.

-المخالفات و العقوبات.

-الموظفين المختصين في تسجيل و مشاهدة المخالفات.

-التحليل المقام عامة للوضعية الحالية يبين درجة تعقيد نامية لنظام النقل الحضري ناجمة أساسا عن:

*النمو السريع لحظيرة السيارات (خاصة ، نقل عمومي... إلخ.)

*النمو الغير كافي لقدرة الحظائر و التوقفات.

*الزيادة المستمرة لعدد الراجلين.

*ارتفاع في نسبة حوادث المرور.

*فترة الانتظار الطويلة.

*نقص في الأمن على مستوى المحطات... إلخ.

لمواجهة هذه الوضعية، السلطات العمومية أخذت إجراءات مهمة من أجل تحسين الوضعية الحالية وتنظيم النقل الحضري، من بين هذه الإجراءات:

*توسيع القطاع الخاص للمهام المحققة في استثمار البنايات التحتية لاستقبال و معاملة المسافرين بامتياز.

*تنظيم خدمات النقل الحضري في الشبكة (تنظيم المخطط الفيزيائي و التسعيرة.)

*تقوية جهاز المراقبة.

إصدار قانون جديد خاص بتنظيم الأمن و شرطة المرور (المادة 01-14 المؤرخة في 07 اوت 2001)، تتحدث أساسا عن:

*تعزيز تدعيم احتياطات أمن المرور.

*تنظيم المراقبة التقنية للسيارات.

*تعزيز تدعيم محطات المراقبة في مناطق المخالفات المرورية .

3. الفاعلين في قطاع النقل الحضري:

قطاع النقل يخضع لعدة هيئات على عدة مستويا ت لما له من أهمية في الدولة، حيث يوجد هيئات عليا وطنية ثم ولائية ثم محلية، وعدم التنسيق بينها يجعل التحكم في القطاع صعب، نلخص أهم هذه الهيئات و مهامها في تسيير النقل الحضري الجماعي على المستويات المختصة كالآتي:

1.3. الدولة:

و تؤدي الدور الرئيسي و الأكثر تفعيلا في ميدان النقل الحضري الجماعي و ذلك من خلال التخطيط و التمويل و البرمجة و حث الجماعات المحلية و القطاع الخاص على التطوير و الارتقاء بهذه الخدمة العمومية و ذلك بتجهيزات تشريعية و مالية متنوعة وهي بذلك سلطة نظامية تحدد الإطار العام للخدمة العمومية و المواصفات التقنية و آليات المراقبة والضبط، كما نرصد الموارد المالية و الإعانات فمثلا قامت الدولة بمساهمة فعالة لحل مشكلة النقل الحضري الجماعي في المدن عن طريق تأسيس شركات عمومية

للنقل الحضري في المدن الكبرى كالعاصمة، قسنطينة، وهران، عنابة إضافة إلى مدن أخرى. وتقوم المتابعة والإشراف لحساب الحكومة، الوزارات ذات العلاقة،

- **وزارة النقل :**

يتمثل دور وزارة النقل في اقتراح السياسة الوطنية للنقل والسهر على تنقل الأشخاص والبضائع وتحقيق التوازن بين احتياجات مختلف وسائط النقل، تساهم كذلك في إنجاز وتطبيق المخطط الرئيسي للنقل وتسيير نشاط المتعاملين الخواص والتابعين للقطاع العام في مجال النقل .من صلاحياتها أيضا إنجاز مختلف الدراسات المتعلقة بأنواع النقل وتطبيق السياسة الوطنية في هذا المجال، والسعي لتطوير سياسة وطنية لصيانة التجهيزات والعتاد الخاص بالنقل .

كما يعتبر الجانب القانوني من صلاحيات وزارة النقل فيما يخص تنظيم الأنشطة على المستوى الوطني والدولي لنقل الأشخاص والبضائع، وكذا إعداد القواعد الإدارية والتقنية المسيرة لمستعملي الطريق.

تحتوي وزارة النقل على ثمانية مديريات والتي من بينها مديرية النقل البري والحضري (DTTU) من مهامها ما يلي:

- المبادرة بعناصر السياسة العمومية للنقل البري والحضري واقتراحها والسهر على تطبيقها؛
- اقتراح السبل والوسائل من أجل تلبية أفضل الحاجات الوطنية والدولية فيما يتعلق بنقل الأشخاص والسلع برا؛
- اقتراح النصوص ذات الطابع التشريعي والتنظيمي التي تدخل في إطار تخصصها؛
- تنفيذ القواعد الإدارية والتقنية المطبقة على المراقبة التقنية للمركبات؛
- متابعة عمل وتسيير الهيئات والمؤسسات التي تدخل في مجال اختصاصها تحت وصاية الوزير .

كما تضم مديرية النقل البري والحضري بدورها أربع مديريات فرعية، ذلك طبقا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 سبتمبر2011 ، المتضمن تنظيم الادارة المركزية في وزارة النقل وهي:

- المديرية الفرعية للسكك الحديدية؛
- المديرية الفرعية للنقل عبر الطرق؛
- المديرية الفرعية للنقل الحضري؛
- المديرية الفرعية لحركة المرور والوقاية عبر الطرق .حيث تستند لهذه المديريات مسؤولية التنظيم والتسيير والتطوير للقطاعات المتعلقة بها

في إطار السياسة العامة للحكومة وبرنامج عملها وفقا للدستور، يقترح وزير النقل عناصر السياسة الوطنية في مجال النقل والأرصاد الجوية وفقا للوائح والقوانين السارية المفعول، كما يقدم تقارير نتائج نشاطه إلى رئيس الحكومة ومجلس الحكومة ومجلس الوزراء .يباشر الوزير مهامه في مجال النقل التي تشمل جميع الأنشطة التي تهدف إلى ضمان نقل الأشخاص والبضائع عبر الطرق البرية أو بالسكك الحديدية أو عن طريق البحر أو الجو.

كما تمارس صلاحيات الوزير في مجال الأرصاد الجوية والأنشطة ذات العلاقة والتي تتصل اتصالا مباشرا بالقطاع، ومن أجل تحقيق هذه المهام فهو المسؤول بالاشتراك مع الوزراء المعنيين لتنفيذ تدابير ضمان التنسيق والانسجام، من هذه التدابير :

- الدراسات العامة والمساهمة في تحديد استراتيجية تنمية القطاع وتنظيمه؛
- إعداد وتنفيذ خطة النقل الرئيسية والأرصاد الجوية وفقا للتخطيط الوطني؛
- إجراءات لتسجيل البرامج في القطاع على المدى المتوسط في إطار المبادئ التوجيهية العامة لتحقيق أهداف استراتيجية طويلة المدى؛
- عمليات تطوير الأعمال والنصوص والأنظمة المتعلقة بمهامه والعمليات المخصصة لأجهزة وهياكل وزارته.

في مجال التخطيط، وزير النقل هو المسؤول عن:

- التأكد من تنفيذ أدوات التخطيط على جميع المستويات؛
- اقتراح تدابير لتكييف البنية التحتية ومعدات النقل والأرصاد الجوية للاحتياجات والتقنيات المتغيرة للنقل؛
- ضمان تحقيق دراسات الجدوى وتصميم البنية التحتية للسكك الحديدية والنقل الحضري والأرصاد الجوية اللازمة لتنفيذ السياسة الوطنية في هذا المجال؛
- اقتراح بالتعاون مع السلطات ذات الصلة الخطط الرئيسية للبنية التحتية للسكك الحديدية؛
- المشاركة مع الجهات المعنية في تطوير دارسات التصميم، دراسات الجدوى، الخطط الرئيسية للموانئ، المطارات، الطرق، وخطط التنمية في الأجلين المتوسط والطويل؛
- تشجيع تطوير الأعمال بالتنسيق مع الجهات والهيئات المشاركة في عملية النقل؛
- المشاركة مع القطاعات والمؤسسات المعنية في وضع المخططات الرئيسية في المناطق الحضرية في مجال الصيانة، وزير النقل هو المسؤول عن:
- التشجيع على توحيد الم ا رفق والمعدات والمواد من مختلف وسائط النقل والأرصاد الجوية؛
- المشاركة في الدراسات والأعمال التي يضطلع بها في هذا المجال؛
- العمل على وضع سياسة لصيانة المرافق والمعدات في هذا القطاع .

أما من حيث التنظيم وزير النقل مسؤول عن التعزيز، الرصد، المراقبة، وذلك بالتشاور مع القطاعات والمؤسسات.

-المعاهد والمدارس التابعة لوزارة النقل :تشرف وزارة النقل على العديد من المراكز والمؤسسات المكلفة بتسيير وتنظيم أنظمة النقل البري، إدارة وتسيير محطات النقل الحضرية وشبه الحضرية بين الولايات، مدارس ومعاهد ومؤسسات وشركات وطنية للنقل، من بين هذه المؤسسات نذكر:

- تأسست المؤسسة الوطنية للنقل بالسكة الحديدية (SNTF): الشركة الوطنية للنقل بالسكة الحديدية بموجب الأمر رقم 28-76 المؤرخ في 25 مارس1976 ، من بين مهام هذه المؤسسة ما يلي:

- تقوم باستغلال النقل بالسكك الحديدية للبضائع والمسافرين؛
- تتولى صيانة وتسيير عتاد السكك الحديدية؛
- تنجز منشآت محطات المسافرين ومنشآت شحن البضائع؛
- تنجز كل الدراسات المتعلقة بالتصور وقابلية الانجاز التي تسبق تنفيذ جميع أشكال السكك الحديدية بدعم نهائي من الدولة.

يعود إنشاء أول خط للسكة الحديدية في الجزائر إلى عام1859 ، بين العاصمة الجزائر والبليدة على طول 40 كيلومتر جنوب العاصمة، يبلغ طول خطوط الشبكة 4573 كيلو متر، منها 3850 كيلومتر فقط في حيز الخدمة .تضم الشركة 424 عربة مسافرين و 11520عربة نقل البضائع، و 64 قطارا كهربائيا و17 قطار يعمل بوقود الديزل و 216 قاطرة جر تعمل بالديزل، و 14 قاطرة كهربائية حيث قامت بنقل 54 مليون. مسافر حتى عام2014

- **مؤسسة مترو الجزائر (EMA)** أنشأت مؤسسة مترو الجزائر سنة 1984 بصفتها صاحب مشروع مفوض من طرف وزارة النقل من أجل تحقيق دراسات وانجاز واستغلال شبكة النقل بالسكة الحديدية الحضرية سطحية وعبر الأنفاق المعروفة بمترو الجزائر، شرعت أيضا مؤسسة مترو الجزائر في تطوير دراتها الخاصة بالدراسات والهندسة فيما يتعلق بالنقل وانجاز مخططات المرور من خلال انشاء مكتب دراسات للنقل الحضري (BETUR) والذي أصبح فرعا لمؤسسة مترو الجزائر، تتمثل نشاطات هذا المكتب في

- انجاز الدراسات المتعلقة بمخططات النقل والمرور؛
- انجاز حملات التحقيق حول التنقلات؛
- انجاز الدراسات حول تنظيم مؤسسات النقل؛
- انجاز الدراسات ذات الطابع الاقتصادي والمالي المرتبطة بجميع وسائل النقل للسلع والأشخاص؛
- انجاز الدراسات الخاصة بإعادة هيكلة شبكات النقل الحضري؛
- انجاز دراسات التهيئة الحضرية؛
- انشاء وتسيير قاعدة بيانات خاصة بالمهنة؛
- كل الدراسات المتعلقة بمختلف نشاطات النقل .

في إطار مخطط تطوير النقل الحضري، تم تكليف مؤسسة مترو الجزائر بإنجاز عدد من المشاريع الجديدة ابتداءا من سنة2005، يتعلق الأمر على وجه الخصوص بدراسات وانجاز واستغلال خطوط الترامواي عبر التراب الوطني، بالإضافة إلى انجاز وتجديد وإعادة التحديث التكنولوجي للمصاعد الهوائية عبر مختلف مدن البلاد.

- **وزارة الأشغال العمومية**

يعتبر قطاع الأشغال العمومية أحد قطاعات النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل ويسمح في نفس الوقت بتنشيط القطاعات الاقتصادية الأخرى، ومن أجل نجاح عملية التنمية الوطنية يجب الاستمرار على

مستوى القطاع في بذل جهود متعددة، من خلال استحداث مشاريع استثمارية كبرى في إعداد قاعدة بنية تحتية كبيرة مع ضمان وسائل حديثة للإدارة والعمليات.

من مهام الوزارة: انها تساهم في تطوير الهياكل القاعدية الخاصة بالطرقات، كما تسعى للتخطيط من أجل تطوير و انجاز وصيانة شبكة الطرقات العادية والسريعة .تسير كذلك وزارة الأشغال العمومية الموارد المالية المخصصة للقطاع في مجال الطرقات وتتوفر على إدارة مركزية وادارات على مستوى كل ولايات التراب الوطن

يبين التنظيم الداخلي لوزارة الأشغال العمومية وجود مديرية مركزية للطرقات ومديرية فرعية للطرق السريعة وكذا مديرية مركزية للصيانة واستغلال الطرقات وأخرى للاستغلال والأمن عبر الطرقات، وكذا مديرية فرعية للخدمات العامة في الطرقات .كما تتوفر كذلك المديرية المركزية للطرقات على مديرية فرعية للمنشأة الفنية

- **وزارة السكن والعمران**

تشرف وزارة السكن والعمران على تهيئة الوسط الحضري و اعداد الوسائل الحضرية مخططات استغلال الأرض، مخططات التهيئة الحضرية.

- **وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية:**

تشرف هذه الوزارة من خلال المجالس الشعبية البلدية والمجالس الشعبية الولائية على تنظيم وتطوير وتسيير النقل والهياكل القاعدية البرية.

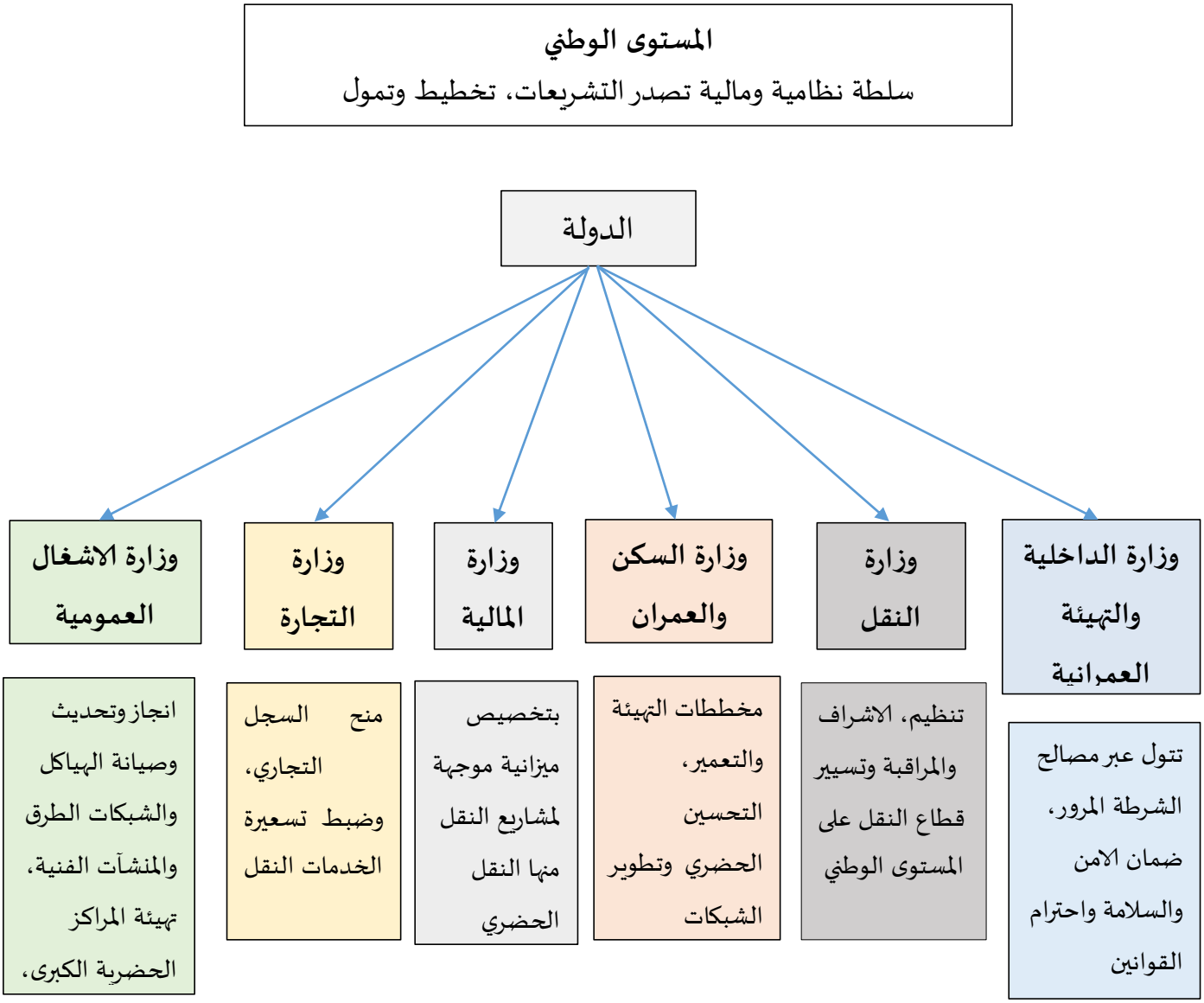
- **وزارة التجارة:**

مهمتها منح متعاملي النقل السجل التجاري، والتأكد من التسعيرة المطبقة من طرف الناقلين، وضبط تسعيرة الخدمات الحضرية والشبه حضرية للنقل البري للمسافرين بالإضافة إلى سيارة الأجرة الفردية والجماعية، وذلك من أجل تثبيت التسعيرة في الوسط الحضري والمقترحة من طرف وزارة النقل.

- **وزارة المالية** :

تقوم الوزارة بتخصيص ميزانية موجهة لمشاريع النقل منها النقل الحضري، مكلفة بالتعاون مع وزارة النقل بإنشاء آليات تخضع للخدمة العمومية من أجل النقل الجماعي.

شكل رقم 1: الفاعلين في قطاع النقل الحضري على المستوى الوطني



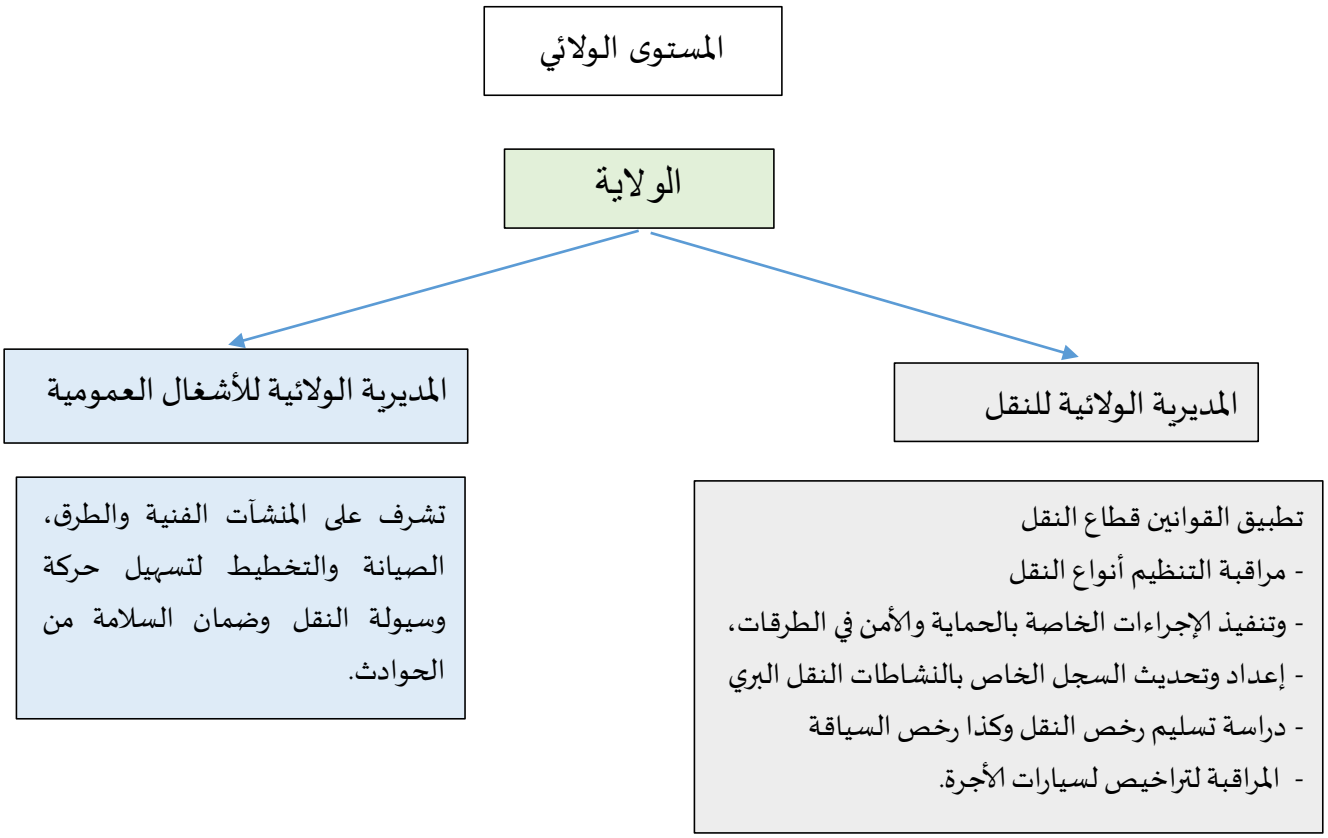
2.3. الولاية:

تقوم لحساب بدور المراقبة والمتابعة والمساندة التقنية للجماعات المحلية في ميدان التخطيط والتسيير الإداري، والذي تقوم به المصالح المختصة التالية:

- المديرية الولائية للنقل: تعتبر الممثل الرسمي لوزارة النقل على مستوى الولاية، التي تؤدي دور المنسق الرئيسي و تشرف مباشرة على وضع مخططات النقل و متابعة المشاريع و عمليات التفتيش .ولقد حدد القانون القواعد الخاصة بتنظيم مصالح النقل وسيرها في الولايات من خلال المرسوم التنفيذي رقم 381 90 – المؤرخ في 24 نوفمبر 1990 ، والمتعمق بتنظيم مديريات النقل في الولايات وعملها.
- السهر على تطبيق القوانين المتعلقة بقطاع النقل
- مراقبة التنظيم المعتمد في كافة أنواع النقل

- وتنفيذ الإجراءات الخاصة بالحماية والأمن في الطرقات،
- إعداد وتحديث السجل الخاص بالنشاطات المتعلقة بالنقل البري
- دراسة تسليم رخص النقل وكذا رخص السياقة
- المراقبة في النقل البري وتقديم التراخيص لسيارات الأجرة.
- المديرية الولائية للأشغال العمومية و التي تشرف على المنشآت الفنية و الطرق، الصيانة و التخطيط لتسهيل حركة و سيولة النقل وضمان السلامة من الحوادث.

شكل رقم 2: الفاعلين في قطاع النقل الحضري على المستوى الولائي



وتعتبر الجماعة المحلية التي تعود لها الصلاحية المباشرة والرئيسية في الإشراف على النقل الحضري الجماعي في حدود إقليمها الترابي هي الطرف المشرف على جميع المشاريع الخاصة بالنقل أو الهياكل القاعدية لها، وعلى مستواها تكون لجنة المرور التي تضم ممثل عن رئيس البلدية وممثل عن الأمن وممثل عن نقابة النقل الحضري.

وتتضمن هيكلة المصالح الإدارية البلدية على ثلاث مديريات وعدد من المصالح التي تتولى هذه المهمة، أهمها مديرية الصيانة والوسائل العامة؛ التي تضم مصلحة الصيانة، تتولى الإشراف على الطرقات والعتاد، وضع إشارات المرور إضافة إلى مديرية الإنجازات التي تتولى تجسيد المشاريع البلدية في ميدان فتح الطرق والمنشآت القاعدية، أما مديرية العمران التي تتكون من المصلحة الدراسات والبرمجة،

دورها تسليم رخصة المرور للشاحنات ومنع أو إلغاء القرارات التي تخص نقاط توقف سيارات الأجرة والحافلات، تتكون هذه المصلحة من مكتب الدراسات ومكتب النقل والمرور الذي يقوم بتهيئة المحطات الحضرية وتسيير حظائر التوقف كما يقوم بوضع بطاقات فنية لكل قطاع حضري وتحديد اتجاه الحركة كذلك وضع إشارات المرور عبر القطاعات، والجدول الموالي يوضح مختلف المؤسسات التي

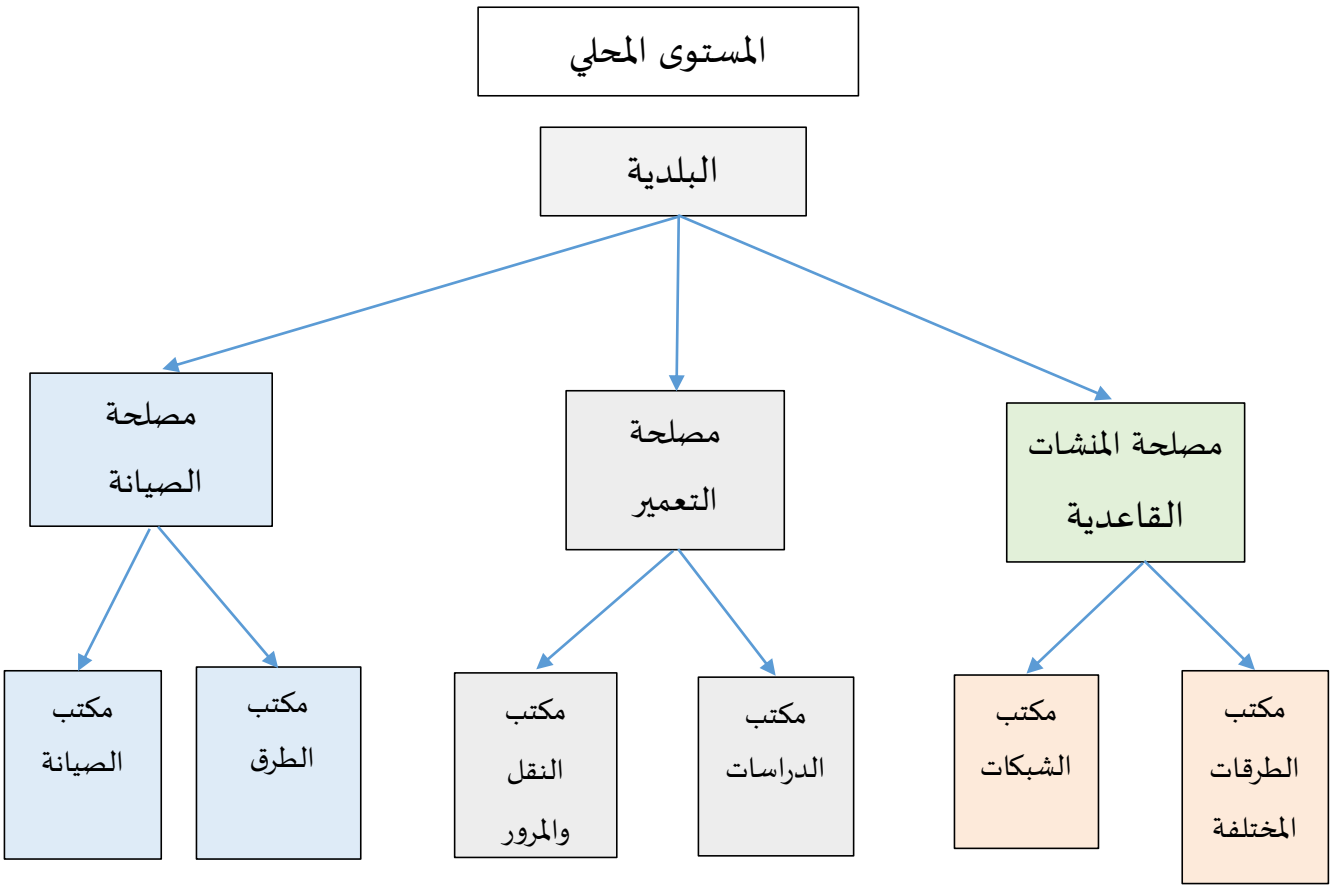
يمكنها التدخل في مختلف مستويات التخطيط، التنظيم والتسيير والتطوير، والذين يحملون توجيه والتنظيم الحضري.

ففي هذا الميدان وضعت ثلاث نصوص توضح مبادئ تنظيم النقل الحضري و القطاعات المسؤولة و المتعلقة به مباشرة و تتمثل هذه الأخيرة في:

القانون 88-17 المؤرخ في 16 ماي 1988 المتعلق بتوجيه وتنظيم النقل البري والذي جعل عملية الخوصصة تخضع للإطار القانوني، حيث أن وضع أي نظام نقل حضري يجب أن يكون عبر مخطط نقل حضري (PTU) مثبتا لتنظيم النقل، الحركة، والمواقف حيث تعطي الأولوية للنقل الجماعي.

- -القانون البلدي :في هذا المستوى فقدان المساهمة و التدخل بشكل قوي في تسيير النقل أدى إلى عدم السيطرة على مجال النقل الحضري بشكل عام، و يعود هذا إلى ضعف قدرة الجماعات المحلية على وضع نتيجة لمجمل حالات أدوات التخطيط و التنظيم وهي: مخططات النقل الحضري و مخططات الحركة.

شكل رقم 3: الفاعلين في قطاع النقل الحضري على المستوى المحلي



3.3. مكاتب الدراسات للنقل الحضري

من أهداف مكاتب الدراسات تقديم خدمات في الدراسات والهندسة في مجال النقل، تتمثل نشاطاتها في (انجاز الدراسات المتعلقة بمخططات النقل والمرور، انجاز الدراسات حول تنظيم مؤسسات النقل، انجاز الدراسات الخاصة بإعادة هيكلة شبكات النقل الحضري.) ...

4.3. المؤسسات العمومية للنقل الحضري: (الحافلات، ميترو الجزائر، سترام،)

- ضمان النقل العمومي للمسافرين بكل الوسائل الملائمة
- المتابعة اليومية والسهر على أداء الحسن لوسائل النقل
- ضمات تكوين مستخدميها وتحسين مستواهم؛
- تسيير المحطات الحضرية ومنشآتها الأساسية.

5.3. أجهزة الأمن :تقوم أجهزة الأمن الوطني" الشرطة " بتنظيم حركة المرور عبر الطرق داخل المجال الحضري، حيث تقوم بالسهر على تحقيق السلامة المرورية وذلك بتطبيق القانون وردع كل من تجاوز قواعد المرور، وتقوم أيضا بتوجيه مستعملي الطريق وتزويدهم بالمعلومات والنصائح حفاظا على سلامة مستخدمي الطريق.

6.3. القطاع الخاص:

يقصد به المتعاملين في ميدان النقل الحضري الجماعي سواء كانوا طبيعيين أو معنويين وهم (EURL، SARL) غير أن المتعاملين المعنويين سرعان ما أصبحوا طبيعيين ويعود هذا إلى تفكيك وبيع حافلات هذه المؤسسة بسبب الضرائب المفروضة عليهم كونهم أصحاب مؤسسات

4. المخططات والأدوات المتعلقة بالنقل:

- المخطط التوجيهي للطرق والطرق السريعة (**schéma directeur des routes et des autoroutes)**
- المخطط النقل (Plan de transport) هو وسيلة تقنية يقام فيها بإنشاء برامج مجالية واستثمارات في آفاق زمنية مدروسة، وتسيير مختلف أنظمة النقل وهو أكثر شمولية من دراسة الهياكل القاعدية حيث يحدد شروط وتسيير أنظمة النقل يهدف الى:
  - ضمان متابعة وربط نشاطات النقل المختلفة.
  - تحديد مقاييس.
  - وضع الهياكل القاعدية.
  - لتحكم في استعمال وسائل النقل.
  - إقامة نظام الكشف وتقييم الخلل في العمليات التي تمكن من تلبية الطلب في النقل.
  - مسايرة التطور انطلاقا من المعطيات الحالية للطلب والتوقعات المستقبلية

1-4. كيفية إعداد مخطط النقل:

يتم إعداد مخطط النقل بالاعتماد على دراسة عامة تتضمن المراحل التالية:

تحديد محيط الدراسة، تحديد آفاق الدراسة، تحليل الوضعية الحالية، خلاصة النتائج، استخدام نماذج وتوقعات الحركة حيث يجب أن يحدد محيط الدراسة بدقة ويحصر على أساس تحليل معمول منطقة التأثير، توفر المعطيات ونوعيتها، التطور المتوقع في التعمير يمكن أن يكون محيط الدراسة بلديا أو حضريا أو ولائيا أو وطنيا يجب أن يوضع أفق للدراسة في إطار متطور قصير المدى أو متوسط أو طويل، كما يجب أن تتم عملية تحليل الوضعية الحالية على أساس المعطيات الموجودة او الاستجوابات أو التحقيقات المطلوبة إنجازها بمعرفة خصائص مجال الد ا رسة من الناحية العمرانية والتقسيم النموذجي للأعمال والمنشآت الأساسية وكذا طبيعة ومستوى عرض النقل .... وأهمية التدفقات والتنقلات الرئيسية.

2.4. من يقوم بإعداد مخطط النقل الحضري؟

بعد مخطط النقل الحضري حسب الحالة:

- رئيس المجلس الشعبي البلدي بالتشاور مع مدير النقل في الولاية المعنية عندما يكون محيط النقل الحضري منحصر داخل الحدود الاقليمية للبلدية.
- الوالي عندما يشمل محيط النقل الحضري اقليم عدة بلديات من نفس الولاية .
- والولاة المعنيون عندما يتجاوز محيط النقل الحضري حدود اقليم ولاية واحدة، وعندما يضم المحيط أكثر من 200000 نسمة.

3.4. مخطط السير: (Plan de circulation)

هو مخطط يتعلق بمجموعة المقاييس الإدارية التي تعمل على تحسين شروط الحركة بالمدينة وتنظيمها وخاصة في وسطها، ويحتل مكانة هامة في إعداد مخطط النقل من حيث الاحتياجات إلى هياكل قاعدية ثابتة ومتحركة، يمر انجازه بعدة مراحل ويهدف إلى:

- الاستغلال الأمثل للهياكل القاعدية الموجودة ضمن المجال الحضري
- تحسين شروط حركة المرور وتسهيل سيولة الحركة من حيث السرعة التي لابد من دفعها واختصار الوقت وإن كان هذا المعيار يمس السيارات السياحية ولا يشمل وسائل النقل العام التي يجب أن يلتزم بالمحطات والسرعة التجارية.
- تهيئة وتحسين خدمات المساحات المخصصة للنقل الحضري واختيار أحسن الأماكن لها لتسهيل التنقل على الرجل والعربات معا، وكذلك تحديد المناطق الداخلية ضمن المحيط الحضري للمدينة.
- المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير Plan directeur d'aménagement et d'urbanisme PDAU
- مخطط التهيئة الولائي (PAW) Plan d'aménagement de la wilaya
- مخطط الت ا ربط الحضري(SCU) Schéma de cohérence urbain
- المخطط الوطني للتهيئة التراب الوطني(SNAT
- المخطط الجهوي للتهيئة العمرانيةSRAT

- المخطط التوجيهي لتهيئة الحواضر الكبرى (SDAAM) يخص المدن التي يزيد عدد سكانها عن 300 ألف نسمة

خلاصة الفصل الأول:

مر النقل الحضري بعدة مراحل منذ الاستقلال، تميزت كل منها بقوانين وإجراءات تنظيمية تختلف عن الأخرى وذلك حسب التوجهات السياسة والتنموية للبلاد في كل فترة. حيث ابقت على النظام الموروث عن الاستعمار الفرنسي الى غاية 1967، بعدها جاءت مرحلة التاميمات النقل في ظل الاقتصاد الموجه النظام الاشتراكي عن طريق المراسيم، والمرسوم الذي اعطى الاحتكار للدولة لقطاع النقل مرسوم 67-130 المؤرخ في 1967، حيث ألغي جميع القوانين الفرنسية، امام فشل الديوان الوطني للنقل بتنفيذ المهام الموكلة اليه لأسباب تعود الى المركزية في التسيير التي أدت الى صعوبة الرقابة. حيث جاء هذا المرسوم بسياسة جديدة تقريبا باحتكار الدولة لقطاع النقل وفقا لمبادئ النظام الاشتراكي القائم آنذاك.

الى غاية 1987 كانت تحتكر خدمات النقل الحضري من خلال مؤسسة واحدة الإدارة الرقابية العامة للنقل الحضري الجزائري، تطور النقل في هذه الفترة له الأثر الكبير في الوضعية الحالية للنقل العمومي، تم تحرير قطاع النقل، ومنح حرية وإمكانية إنشاء مؤسسات خاصة للنقل العمومي. فتح الباب للخواص كان نتيجة عجز مؤسسات الدولة عن تلبية رغبات المسافرين، نوعية الخدمة المتدنية والتكاليف الكبيرة التي كانت تتحملها .كل هذا عكس تراجع النقل العمومي خلال فترة ما قبل التحرير، وأمام انفجار عدد الخواص في سوق النقل بعدما اختفى المتعاملين العموميين للنقل الحضري التابعين للمجالس البلدية إذ أشهروا افلاسهم، حيث كانوا يعانون من تسيير بلدي أقل فعالية على المستوى التشغيلي، ووضعية مالية صعبة، ابتعدت بهذا الدولة عن ساحة الخدمة العمومية التي تحولت إلى استغلال تجاري في النقل، يتخبط فيها الخواص بحثا عن المردودية بدون أي إشراف أو رقابة .وعجزت الدولة عن التصرف طوال هذه المرحلة كون الأولية كانت تخدم الكم لا الكيف.

تعتبر سنة 2001 من خلال القانون رقم 01-13 منعرج هام جدا في مسيرة النقل المسافرين بالجزائر، إذ عكس إرادة الدولة في التصرف اتجاه ما يعانيه هذا القطاع، ومع موازاة مع الاهتمامات الدولية، من ضرورة تحقيق جودة خدمة النقل وارضاء المستعملين وادماج النقل في التنمية المستدامة وغيرها من المواد التي لا تتعارض مع تواجد الخواص في سوق النقل ولا تعرقل دخولهم .ولكن تحتوي على تغيير جوهري لدور الدولة التي أعطت لنفسها حق التدخل في تنظيم نشاط النقل وذلك بإنشاء أقطاب منافسة للخواص تتمثل في مؤسسات عمومية حضرية وزعت على اغلب الولايات الوطن، كان لها الفضل الكبير في إعادة كسب ثقة الجزائريين اتجاه الخدمة العمومية للنقل، وكذلك تسارع الخواص لتحسين نوعية خدماتهم مقارنة بالمتعامل العمومي.

ولضمان تسييره وتنظيمه وفقا لتشريعات قانونية وفي ظروف أحسن فهناك عدة هيئات مركزية (وزارة النقل) وعلى مستوى الولائي والمتمثلة في مديريات النقل الولائية وعلى المستوى المحلي، البلديات هي مسؤولة عن ذلك.

ويتمثل دورهما في إعداد مخطط النقل الحضري ومخطط الحركة والمرور اللذان يهدفان الى إيجاد حلول شاملة لمشاكل النقل الحضري، كزيادة عامل السلامة والتقليل من الحوادث الناتجة عن ازدحام الطرق .....الخ . والهدف من ذلك هو ايجاد منظومة نقل جيدة تتماشى ومتطلبات السكان.

ولتكفل باحتياجات المستخدمين في مجال التنقلات اليومية تم خلق مؤسسات عمومية للنقل الحضري الجماعي.

الفصل الثاني

الديناميكية الحضرية وتحدي التنقل في مجمعة وهران

تمهيد

يقوم النقل الحضري بصفة عامة والنقل الجماعي سوآءا كان عمومي او خاص بدور أساسي في تاطير التحركات والتنقلات اليومية، حيث يقلص المسافة زمنيا بين مختلف أجزاء المدينة ويربط بين أماكن الإقامة وأماكن انتشار الوظائف الأخرى، كما يعمل على تقوية العلاقات الاجتماعية وتدعيم وتنشيط الحركة التجارية والخدماتية.

ان التعمير السريع الذي شهدته المدن الجزائرية بعد الاستقلال زاد من تعقد مشاكل التحركات والنقل، حيث اصبح لا يواكب التوسعات العمرانية التي تعرفها اغلب المدن، ولم يرقى للمستوى المطلوب لربط كل الاحياء بعضها ببعض، مما اتعكس على صعوبة التنقلات اليومية للافراد خاصة على اطراف المدن، لذلك اصبح يطرح مشكل الاندماج الاجتماعي. من ثم بدا الاهتمام للسلطات المحلية بترقية النقل الحضري باعتباره وسيلة من وسائل الاستقرار والاندماج الاجتماعي.

في هذا السياق، عرف المحيط الوهراني عدة تحولات في مجال استخدام الأرض نتيجة التحولات الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية التي اثرت على مجاله ووظائفه، وعلى هذا الأساس سنسلط الضوء على أبرز هذه التحولات من خلال التعرض للتطور الديموغرافي التي شهدته مدينة وهران وكذا لاهم مراحل تعميرها وسيتم التركيز على واقع منظومة النقل الحضري في هذه المجمعة.

1. سكان وهران في تزايد مستمر يقابله زيادة في الطلب على خدمات النقل الحضري

إن الأهمية الجغرافية والتاريخية لمدينة وهران كان لها انعكاسات كبيرة على التطور السكاني الذي عرفته كمدينة تحمل خصائص مميزة، ولغرض توضيح الصورة أكثر لابد من عرض بعض الإحصائيات الرسمية التي تبين نسب النمو السكاني.

عرفت مجمعة وهران منذ فجر الاستقلال بالنمو السكاني كبير، حيث بلغ عدد السكان في 1977، 560642 نسمة ليرتفع الى 716733 نسمة في سنة 1987 واستمر عدد السكان في الزيادة ليصل في سنة 1998 الى 830796 نسمة ووصل حسب اخر تعداد للسكان والسكن في 2008 الى 962601 نسمة. (جدول رقم1)

سمحت دراسة نمو السكان لمجمعة وهران حسب البلديات خلال التعدادات الإحصائية بمقارنة الديناميكيات المجالية خاصة بين المركز والمحيط ومدي انعكاسها على التنقلات اليومية للافراد ومن ثم الاحتياجات لوسائل النقل. تم تسجيل تراجع في معدل النمو السنوي في بلدية وهران من1.85% بين 1977-1987 الى0.43 % بين 1987-1998، مقابل نمو معتبر للبلديات المحيطية كبلدية بئر الجير 6.71% والسانيا 5.79% وسيدي الشحمي 13.8 %اما بالنسبة للفترة الممتدة بين 1998-2008، لوحظ مواصلة في تراجع معدل النمو السكاني لبلدية وهران مقارنة مع البلديات المحيطية التي عرفت معدلات نمو قياسية. يمكن تفسير ذلك نتيجة لتشبع النسيج العمراني لبلدية وهران (المركز) من جهة، وتوفر البلديات المحيطية على العقار لانجاز مختلف المشاريع وخاصة السكنية منها من جهة اخرى، مما أدى الى حركة سكانية من المركز نحو المحيط وهذا من شانه ان يؤثر على شبكة النقل داخل المجمعة.

يعود التطور السكاني في مجمعة وهران لعدة عوامل أبرزها زيادة عدد المواليد، عامل الهجرة والتطور الاقتصادي والصناعي.

جدول رقم 1. تطور سكان مجمعة وهران

سكان المجمعة	1977	1987	معدل النمو 87-77	1998	معدل النمو 98-87	2008	معدل النمو 08-98
وهران	502024	603931	1.85	634113	0.43	609024	-0.3
بئر الجير	31949	61543	6.71	73029	7.37	152151	7.8
السانيا	19969	34324	5.51	64797	5.79	96928	5.16
سيدي الشحمي	6700	16935	13,81	58857	11,68	104498	7.7
مجمعة وهران	560642	716733	3,5	830796	2.9	962601	3.26

المصدر: الإحصاء العام للسكان والسكن، 77، 87، 98، 08، الديوان الوطني للإحصائيات.

ان التزايد المستمر لسكان لجمعة وهران يرافقه توسع كل هياكلها، وزيادة وظائفها وبالتال وجب عليها توفير شبكة نقل حضري تناسب هذا التوسع، حيث تسمح هذه الشبكة بتنقل المواطنين من مقر سكناهم الى أماكن قضاء حاجياتهم كالدراسة او العمل ..الخ

2. توسع العمراني لمجمعة وهران رفقه توسع لشبكة خطوط النقل الحضري

منذ نشأتها في القرن العاشر حول واد راس العين حي سيدي الهواري حاليا الى غاية اليوم، عرفت مدينة وهران توسعا عمرانيا كبيرا خلال الفترات التاريخية المتعاقبة عليها، نحاول ان نضع صورة مختصرة لهذا التوسع، ويمكن تقسيم توسع مجمعة وهران الى فترات أهمها:

1.2. المرحلة ما قبل 1830 (عهد الاتراك والاسبان): عدم الاستقرار

تطورت مدينة وهرا ن منذ نشأتها بفضل موقعها الاستراتيجي وميناءها واكتسحت المباني طول الوادي حتى الساحل فازداد الترابط بالحياة البحرية. كانت تضم منطقة سكنية واحدة محصورة داخل السور عبارة عن مثلث متراص مع تقعر خفيف و تتمثل مؤسساتها العامة في بيت المال و مخازن الذخيرة، وقصور الحكام العثمانيين والاسبان، و لكن بعد زلزال 1790 ازدادت أهمية هذه المدينة و نما عمرانها، حيث برزت منطقة سكنية أخرى منفصلة عن السابقة وامتد عمرانها باتجاه البحر خارج رأس المثلث، مما أدى إلى نشوء حي صغير بمنطقة الميناء يطلق عليه اسم البحرية، و ازداد النشاط التجاري به بعد سيطرة الاسبان، أصبحت البحرية جاذبة للسكان من المناطق المجاورة من تلمسان، مليانة، ومدينة وجدة وفاس بالمغرب. (لصقع،2011). شيدت خلال هذه الفترة مساجد من طرف الباي كمسجد الباشا

ومسجد سيدي الهواري والحمامات التركية وقصر الباي، واصبحت المدينة تتكون من ثلاثة مناطق سكنية منفصلة عن بعضها البعض بواسطة سور المدينة القديم، وهم حي اليهود، حي البحرية وحي القصبة.

2.2. المرحلة الممتدة من 1830-1962 (فترة الاستعمار الفرنسي) : المدينة الاوروبية

ظلت حدود المدينة ثابتة عند السور مع وصول الحملة الفرنسية إلى المدينة، الذي يمتد بين منخفض رأس العين في الجنوب والقصر الجديد في الشمال الشرقي.

لم يطرأ إلا تغيير بسيط حيث كانت بمثابة فترة غزو من طرف الجيش الفرنسي، وقاموا بالسيطرة على المباني والقصور والأبراج التي كانت في المدينة وتشييد عدد من المنشات العسكرية مثل المستشفى العسكري، بالإضافة إلى الأكواخ التي أخذت تنمو في شكل قرى خارج حدود المدينة عام 1832) قرية رأس العين قرية القلعة، أما بالنسبة لشبكة الطرق فقاموا بتوسيع وتوصيل بعض الشوارع مع غيرها و إنشاء خط وهمي من أجل أحكام السيطرة (لصقع، 2011).

دخلت وهران مرحلة تاريخية جديدة بعد أن أصبحت بلدية و ذلك بعد انتهاء المرحلة العسكرية حسب المرسوم 31 يناير 1848، أصبحت المدينة تنمو بشكل معتدل و ازداد عدد السكان إذ وصل 26494 سنة 1861م مما أدى إلى ارتفاع الكثافة السكانية و السكنية، بعدها تجاوز العمران السور سنة 1866، وأصبحت الشوارع تعبر عن بداية نهضة عمرانية كبيرة، فأخذ السكان ينشئون مساكنهم على جوانب هاته الشوارع، بالإضافة إلى التطور الاقتصادي والاجتماعي في تلك الفترة، إذ تم تشييد مؤسسات كبرى مثل: ثانوية التي شيدت على طول شارع السلام و مدارس أخرى و معبد لليهود و مقر مجلس المدينة.

دخلت المدينة خطة منظمة تراعي فيها محاور الامتداد العمراني، والمستلزمات الضرورية التي تتطلبها المناطق السكنية، وتم تدمير الأسوار المحيطة بالمدينة.

اكتمل عمران و اجزاء حدود المرحلة السابقة وصل إلى الأراضي الشمالية والشرقية والجنوبية من المدينة، حيث تحول شكلها إلى نصف دائري، أما الجزء الغربي فقد بقيت معظم مساحاته خالية و فارغة غير معمرة و ذلك بسبب العوائق الطبيعية، كما تم تشييد مباني سكنية جديدة في المساحات الفارغة ، كبعض المباني العامة ككاتدرائية في منطقة كرقيتا، بالإضافة إلى امتداد العمران على الجانب الشرقي من حي السود الذي ظهرت به مجموعة من المساكن والأكواخ (لصقع، 2021).

بعدها عرفت المدينة أكبر توسع عمراني لمدينة وهران، إذ تم تبني خطة توسعية جديدة وهي تدخل في إطار مشروع قسنطينة، حيث أصبحت الأحياء القديمة والجديدة ملتحمة، بالإضافة إلى التغييرات الكبيرة التي مست مجال البناء والإنشاء، وأخذ التوسع العمراني في هذه الفترة يسير ضمن خطة منظمة ولم يقتصر على التوسع الخارجي فحسب، وإنما شمل تغيرا في المعالم العمرانية، كإنشاء وتوسيع بعض الشوارع والتغيير الشامل للواجهة البحرية عن طريق إزالة العديد من المساكن، وذلك بتعويضها بعمارات ضخمة تصل لـ 20 طابق.

المدينة حتى كانت قبل الاستقلال بقليل تعتبر أهم مدينة أوروبية في الجزائر (السابعة على مستوى المدن الفرنسية). تحتوي على قرابة 300000 نسمة وهي الفترة التي لم يراعى فيها إلا مصالح المعمرين على حساب الأهالي. غير أن أحداث 1962 كلف مدينة وهران غاليا حيث تم قصف المدينة بالمدافع وتفجير عدد كبير من المحلات فتوقف البناء وتدهورت الخدمات وان النقل شل تماما بعد رحيل الأوربيين. (لصقع، 2011)

3.2. المرحلة ما بعد الاستقلال الى يومنا هذا: توسع كبير نحو الضواحي

شهدت هذه المرحلة في بدايتها ركود في مجال البناء والتعمير بسبب الأوضاع المزرية التي عاشتها الجزائر بعد الاستقلال، فلم تولي الدولة الاهتمام بإنشاء السكنات بسبب توفر الحظيرة الموروثة عن المعمرين. قامت بلدية وهران باستصلاح وتطوير الأحياء الهشة، وترميم البنايات المتضررة وإكمال الورشات وترميم البنايات المتضررة.

بعد ذلك عرفت سرعة في التعمير حيث لم تكتفي بالتوسع داخل مجالها الإداري بل كانت بحاجة الى وعاءات عقارية جديدة، فلجات الى الأراضي المحيطة بها على حساب البلديات المجاورة، حيث بدات بالتوسع الحقيقي في 1975، من خلال المناطق السكنية الحضرية الجديدة الدار البيضاء، حي ايسطو، وحي الصديقية والمناطق الصناعية من جهة، والسكن الفردي على شكل تجزئات وتعاونيات عقارية وحتى الاحياء القصديرية من جهة أخرى، حيث كانت المناطق المحيطة بها والشبه الحضرية مسرحا لهذه البرامج السكنية والتجهيزات المهيكلة.

كل هذه البرامج السكنية ساهمت في توسع المدينة في شكل حلقات متتالية وفقا لمخطط النصف الدائري. الحلقة الأولى وتضم المناطق العمرانية المشيدة قبل سنة 1950، الممتدة من جسر زبانة شرقا إلى غابة الكمين غربا. اما الحلقة الثانية وتضم المناطق التي تم تعميرها في الفترة الممتدة بين 1950 إلى غاية السبعينات من القرن العشرين تبدأ من حي ابن رشد (قمبيطة) شرقا إلى غاية ملعب بو عقل غربا. الحلقة الثالثة وتضم المناطق التي ظهرت في نهاية السبعينات والثمانينات، وتشمل حي الصديقية شرقا إلى حي اللوز غربا. اما الحلقة الرابعة والتي تبدأ من كنستال وصولا إلى مسرغين تمر بكل من جامعة ايسطو، حي اللوز، وتضم المنطقة الصناعية السانيا. وأخيرا الحلقة الخامسة والتي تبدأ من بلقايد وصولا إلى الكرمة جنوبا. هذا النمو نصف دائري أعاق من حركة نشاط المدينة فكان لابد من تكسير النظام المركزي باختيار تطور عمراني طولي نحو الجهة الشرفية لوهران باتجاه أرزيو، ولعله أهم المحاور الممكنة للتوسع، وهو ما يدل على أن هذه المنطقة برمجت لتعرف حركة كثيفة حقا، يتجلى ذلك بالتغير الدائم للمظهر الحضري، الذي صاحبه تزايد سكاني مهم (لصقع، 2011).

بعد 1990 جاء بالقانون رقم 90-29 المتعلق بالتهيئة و التعمير، و الذي ينص على الاستعمال الأمثل للأراضي، و إلغاء قانون الاحتياطات العقارية والعديد من الرخص التي كانت تعرقل المعاملات العقارية، كما تم الاعتماد على أداة جديدة للتخطيط و التعمير وهي المخطط التوجيهي للتهيئة و التعمير (PDAU، وشمل كل من مدينة وهران والمراكز المحيطة بها، هدفه الحفاظ على المناطق الزراعية في الجنوب، وذلك

بتوجيه التوسع شرقا أخذا شكلا نصف دائري بفعل العوائق الطبيعية جبل مرجاجو في الجهة الغربية، والسبخة في الجنوب (لصقع، 2021).

شهدت المجمعة بعد 2000 عدة تغيرات بظهور مناطق سكنية حضرية جديدة نتيجة للتوسع العمراني السريع من بينها حي الياسمين حي الصباح، حي النور، كما توسعت المجمعة نحو دوار بلقايد شرقا بناء جامعة وهران 2 تشييد المركب الرياضي، بالإضافة إلى إنجاز السكنات الجماعية. (لصقع، 2011)

تزامن ذلك مع انشاء شارع الألفية سنة 2004 وظهور الأحياء السكنية مثل العقيد لطفي، وقبله حي المعلمين وسريعا التحمت الأحياء القديمة بالتوسعات الحديثة.

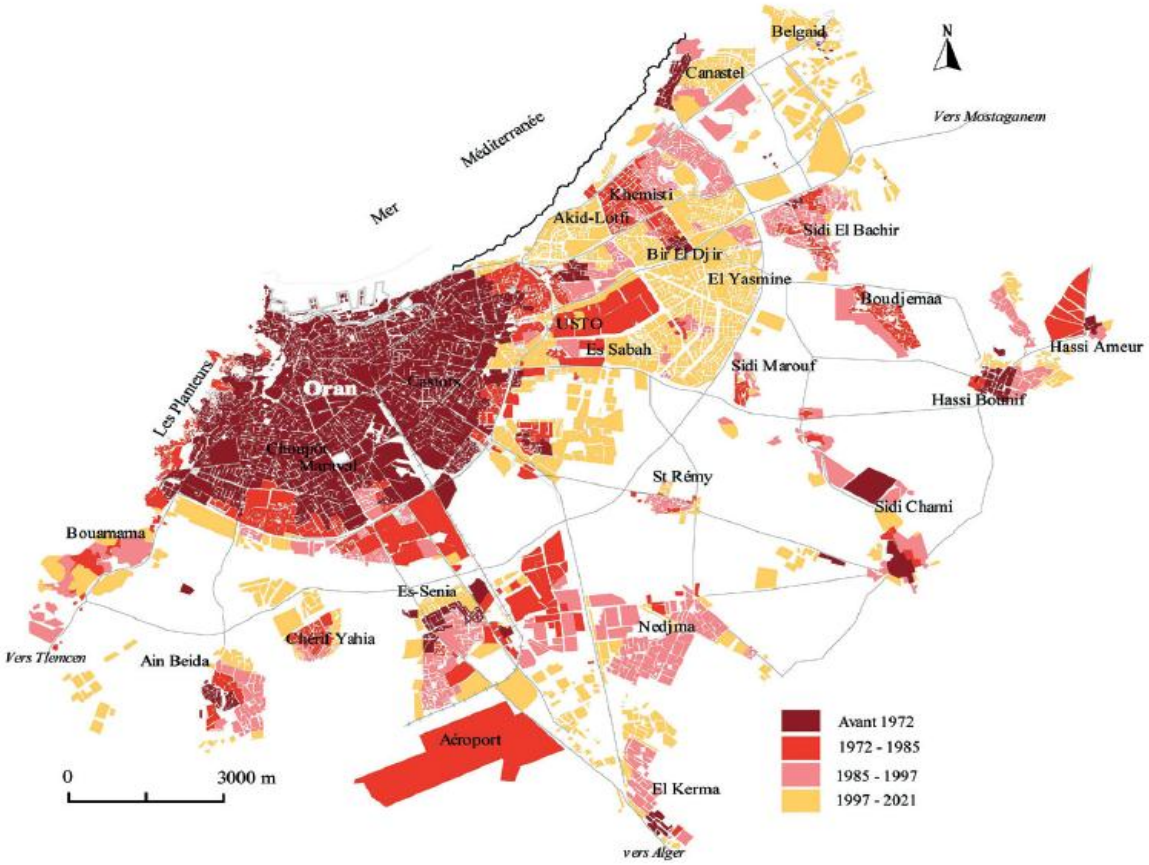
في المقابل تم تجهيز المدينة بالبنية التحتية الأساسية ووسائل النقل الحديثة (الطرق السريعة والمطار والميناء والسكك الحديدية والترامواى). وتوسعت المدينة بشكل متسارع على حساب البلديات المجاورة والتجمعات السكانية الصغيرة (الخريطة رقم 2). لقد تطورت المناطق شبه الحضرية في اطار مخطط ومن خلال مبادرات مختلفة للسكان. رافق هذا النمو توسعًا سريعًا للمدينة الأم نتج عنه تفكك حضري (Bendjelid, 1998 ; Semmoud, 1995 ; Trache et Khelifi, 2022.)

وقد ولدت هذه الديناميكية تحركات سكنيًة قويًة من الأحياء المركزية إلى هذه الأطراف الجديدة، وإعادة انتشار الأنشطة التجارية والخدماتية، مما أدى إلى ظهور مركزيات ثانوية جديدة (ايسطو، العقيد لطفي، شوبو- مارافال، كاستو) (Otmane, Maâchou et Yousfi, 2022).

وهكذا توسعت المدينة باتجاه المحورين الشرقي والجنوبي. هذه الضواحي والتي تتكون في الغالب من انوية صغيرة متناثرة هنا وهناك يغلب عليها السكن الفردي، اما السكنات الجماعية فهي تتخلل الأحياء الاستعمارية سابقا، والتي هي مقرات للبلديات المكونة لمجمعة وهران الحالية (السانية، سيدي الشحمي، بئر الجير). أما السكن غير الرسمي فهو يتواجد في الغالب في دواوير المحيطية (بن داود، بلقايد، عين البيضاء، نجمة). (Kaddouri et al., 2024)

تم تدعم هذا التعمير في السنوات الأخيرة، من خلال إنشاء مختلف التجهيزات العمومية الجوارية (مدرس، اسواق، مكاتب بريد) منشات كبيرة: الجامعات، المستشفى، محطة الحافلات، احياء إدارية ومقرات للأعمال التي تجمع بين مجموعة من المقرات الرئيسية للشركات الوطنية الهامة. هذه المناطق أصبحت أكثر استقطابا من خلال تمركز للنشاط التجاري والخدماتي، وتطوير وسائل النقل العمومي الجماعي (الحافلات والترامواي). (Kaddouri et al., 2024)

خريطة رقم 2: مراحل توسع مجمعة وهران



المصدر: Otmane, Maachou et Yousfi, 2022

3. تنوع وسائل النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران:

1.3.مراحل تطور النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران

بالرغم من مختلف المزايا التي تتميز بها المدينة وتوافرها على مختلف المرافق الضرورية لحياة الأفراد، إلا أن هناك عدة مشاكل يواجهها الأفراد داخل الأوساط الحضرية؛ من بينها كيفية تنقلهم لإشباع مختلف احتياجاتهم، وكذا الوسيلة التي سيستعملونها في تلك التنقلات .فمن المعروف أن وسائل النقل المستعملة للتنقلات الحضرية عديدة ومتنوعة من بينها الحافلة، السيارة الشخصية، الترامواي، ميترو الأنفاق، التليفريك.... هذا التنوع في خيارات التنقل وتتعدد وسائل النقل يشكل في مجمله العمود الفقري للتنقل في الأوساط الحضرية، حيث يكمن الهدف الرئيسي من النقل المتعدد الأنماط في ترشيد التنقلات بغرض تحقيق كفاءة عالية في نقل الأفراد بأقل التكاليف باختيار وسيلة النقل الأنسب والمسار الأفضل، حيث يمتلك كل نمط من هذه الأنماط ميزات فنية خاصة تنسجم مع طبيعة المناطق التي يخدمها.

نظرا للأهمية الاقتصادية والمكانة التي اكتسبتها مدينة وهران كقطب تنموي يجذب العديد من سكان الولايات الوطن إليها إما لأسباب اقتصادية أو اجتماعية أو خدمية فان ضرورة تنمية قطاع النقل فيها

شكل انشغالا دائما لدى السلطات المعنية منذ انطلاق المسيرة التنموية في البلاد، مما نتج عنه تطور بارز لهذا القطاع سواء فيما يتعلق بتحديث وتنمية الهياكل القاعدية للنقل، أو بتوفير وسائل حديثة للنقل البري والجوي والبحري، أو فيما يتعلق بالتنظيم المؤسساتي للقطاع وتوفير كل الشروط اللازمة حتى يؤدي الدور المنوط به في التنمية المحلية. في هذا السياق سنتعرض الى واقع النقل الحضري الجماعي في مدينة وهرن، وفيما يلي سنتطرق إلى أهم مراحل تطور قطاع النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران

المرحلة الأولى: هيمنة شركة بلدية وهران على النقل الحضري (1962-1977)

في العقدين الأولين بعد الاستقلال، اهتمت السلطات العمومية بالنقل في الجزائر، واختارت المؤسسات العمومية أحيانًا من خلال تأميم الشركات الخاصة الموروثة عن الفترة الاستعمارية، وأحيانًا من خلال إنشاء شركة البلدية (يوسفي، 2004). كان الهدف من احتكار الدولة هو تحديث المراكز الحضرية وإنتاج خدمات عالية الجودة والسماح للطبقات الاجتماعية الأكثر حرمانًا باستخدام وسائل النقل (الميثاق الوطني لعام 1976). وفي وهران، حلت هيئة النقل الحضري الجماعي وهران (RCTUO) محل الشركتين اللتين تم إنشاؤهما خلال الفترة الاستعمارية، وهما شركة الترام الكهربائي وهران (CTEO) وهي شركة نقل تستعمل الحافلات التي تتحرك بواسطة الطاقة الكهربائية على طول 24 كم، وشركة النقل الحضري وهران(TUO ، التي كانت مسؤولة عن النقل الحضري بالحافلات العادية على شبكة مكونة من 11 خطا. تم تفكيك شبكة الخطوط الكهربائية واستبدالها بالحافلات سنة 1974. وجاء هذا القرار في اطار تطوير صناعة ميكانيكية وطنية لإنتاج حافلات التي تشرف عليها الشركة الوطنية للمركبات الصناعية (SNVI) (Kaddouri et al., 2024)

خلال هذه الفترة لم تعرف مدينة وهران تغييرات كبرى على المستوى المجالي والوظيفي للمدينة بعد الاستقلال، لذلك نوع من الاستقرار في نظام النقل الحضري بوهران

وقد طرح على المستوى التنظيمي مشكل الشركة البلدية التي وجدت نفسها مجبرة على تحمل أعباء تنقلات الأشخاص القاطنين بالبلديات المجاورة، لان النقل أصبح مطروحا على مستوى المجمعة المتكونة من بلديات السانية، سيدي الشحمي وبئر الجير، فحين كان للشركة صلاحية تسيير النقل على مستوى الحدود الإدارية لبلدية وهران فقط. هذا، وقد تم خلق شركة أخرى تابعة لدائرة السانية سنة 1980 لتصحيح الوضعية وتلبية الطلب المتزايد، حيث ركزت هذه الأخيرة جهودها على مستوى دائرة السانية والمنطقة الصناعية لضمان نقل العمال خاصة (Hani et Marhoum, 1996). إلا أن هذا الحل لم يكن أيضا لوحده كفيلا لاستدراك التأخر، بل كان من الأحسن التحام الشركتين لتشكيل نواة واحدة قوية، تسير بالتشاور بين البلديات حسب ما تمليه الاحتياجات الخاصة بكل منطقة (يوسفي 2004).

وتوالت المحاولات لمواجهة هذه الضغوطات، حيث تم اللجوء إلى الحلول التقنية عن طريق اقتناء حافلات جديدة من نوع العربات المتلاحمة لصالح الشركة البلدية، ظنا من المشرفين على العملية أن المشكل يمكن حصره في تعبئة عربات أكثر قدرة استيعابية. وما فتئت هذه التجربة على الانتهاء، حتى ظهر مشكل آخر، وهو المتعلق بالعطب التقني، الذي لم تتمكن الشركة من تجاوزه، لان الأسعار المطبقة كانت

اجتماعية ولم تكن تجارية، مع تسجيل تأخر الاعتمادات المالية المقدمة على شكل دعم من طرف الدولة في ظل الازمة المالية التي عرفتها الجزائر ابتداءا من 1985. هذا ما لم يسمح للشركة من تحسين الخدمات، وتحقيق التوازن بين النفقات والمداخيل. مما انعكس سلبا على الشركة العمومية للنقل الحضري لوهران، مسجلة معدلات توقف كبيرة (60% سنة 1992 و82% سنة 1995)، وتراجع حاد في عدد المركبات المتداولة، من 120 سنة 1984 إلى 102 سنة 1989، ثم إلى 24 سنة 1995، لينخفض إلى 5 مركبات سنة 2001 (يوسفي، 2004). وبالإضافة إلى حافلات SNVI بسعة 100 مقعد، استخدمت الهيئة حافلات رينو المفصلية بسعة 200 مقعد، مما يسمح بتداول ما بين 1500 إلى 3000 مقعد في الساعة على الطرق غير الجيدة. تم استخدام هذه الحافلات الكبيرة بشكل أساسي لخدمة طلبة الجامعة السانيا و جامعة العلوم والتكنولوجيا لوهران (USTO) (Kaddouri et al., 2024)

وقد تم الاستغناء التدريجي عن تموين طلبات تجديد العربات لكي تنهار هذه الشركات. لم يتردد في التطبيق الدقيق للقواعد التجارية في هذا القطاع حتى يتم الاستغناء عنها نهائيا "(تلمساني ر.، 1999). فعندئذ، تم اللجوء إلى الناقلين الخواص بصفة رسمية عن طريق القانون 17/88 المؤرخ بـ 7 ماي 1988، الذي أطر من خلاله الإنتاج وفق منطق تجاري.

المرحلة الثانية : اختفاء الشركة البلدية وبروز المقاولات النقل الخاصة المصغرة

وشهد قطاع النقل الحضري بوهران في نهاية الثمانينيات فشلا ذريعا لتراجع قدرة مؤسسات النقل العمومي التابعة للبلدية لضمان الخدمة بسبب التحولات العمرانية السريعة من جهة وتراجع امكانيتها المادية بسبب إيقاف دعم الدولة للظروف المالية الصعبة للبلاد في تلك الفترة. لذلك تم تحرير القطاع سنة 1988 في إطار قانون 88-17 والذي اعطى صبغة جديدة للنقل الحضري عن طريق فتح الباب امام المقاولات النقل الخاصة المصغرة، لعدم وجود مؤسسات خاصة تتمتع بإمكانيات تسمح بتغطية كل الخطوط إن لم نقل بعضها على الأقل. بدأت المقاولات الخاصة باستغلال الخطوط شبه الحضرية التي أهملتها الشركة البلدية، باستعمال حافلات من نفس النوع، وذلكم لأجل سد العجز بل الفراغ الموجود على مستوى بعض الخطوط بوهران. وقد تطور الوضع مع مرور الوقت لتجد هذه المقاولات نفسها تتقاسم الخطوط الحضرية مع الشركة العمومية، ونظرا لارتفاع عدد المستعملين، خاصة بالخطين الجامعين ("U" السانية و "USTO" جامعة العلوم والتكنولوجية)؛ فقد سجلنا سنة 1995، 210 مقاولة خاصة تمثل استثمارات مصغرة. (يوسفي، 2004).

التي نجحت الى حد ما في الاستيعاب الكمي للمستعملين، لكن لم تستطيع تحسين الخدمة من الناحية النوعية. وبعد عقد من الزمن كانت الانعكاسات سلبية بحكم عدم احترافية هذه المقاولات

المرحلة الثالثة: إعادة بعث المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري

برز من جديد ضعف القطاع الخاص على تلبية حاجيات التنقلات اليومية لعدم قدرته على تعبئة العدد الازم من الحافلات الكبيرة في بعض الخطوط بسبب تكلفتها المرتفعة. فظهرت مشاكل أخرى كطول مدة

التنقل فالانتظار في المحطات، لان امتلاء الحافلات الكبرى يستدعي وقتا طويلا وهذا يؤثر على السلسلة الدورية لحركة المركبات.

بمقتضى المرسوم التشريعي رقم 04-387 الصادر في 28 نوفمبر 2004 وبغرض إعادة الاعتبار للخدمة العمومية تقرر انشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري (ETO) في نفس الوقت في عنابة وقسنطينة، وهي ذات صفة صناعية وتجارية تابعة لوزارة النقل.

بدأت المؤسسة نشاطها الفعلي في عام 2006، حيث كانت تملك 33 حافلة مكنتها من استغلال الخطوط التي تعرف اقبالا كبيرا، الخط U الذي يخدم المحور الجنوبي نحو السانيا (المناطق الحضرية والحرم الجامعي للسانيا) والخط 11 الذي يأخذ المحور الشرقي نحو حي صباح (منطقة سكانية جماعية وجامعة USTO). في حين قامت بتوسيع شبكتها على ثلاثة خطوط جديدة (B، 37 و51).

والتي تضمن نسبة معتبرة من التنقلات اليومية للأفراد. وما يميز هذه المؤسسة هو أن مركباتها تخضع للصيانة الدورية مما جعلها تقدم خدمات أحسن نسبيا من مثيلاتها المنافسة، كما تتميز بالانتظام في الحركة وباحترام وقت التوقف في المحاطات. تسعى هذه المؤسسة لكسب ثقة المستعملين وتثمين الخدمة العمومية.

المرحلة الرابعة : ظهور الترامواي والمصعد الهوائي وإعادة ضبط الشبكة

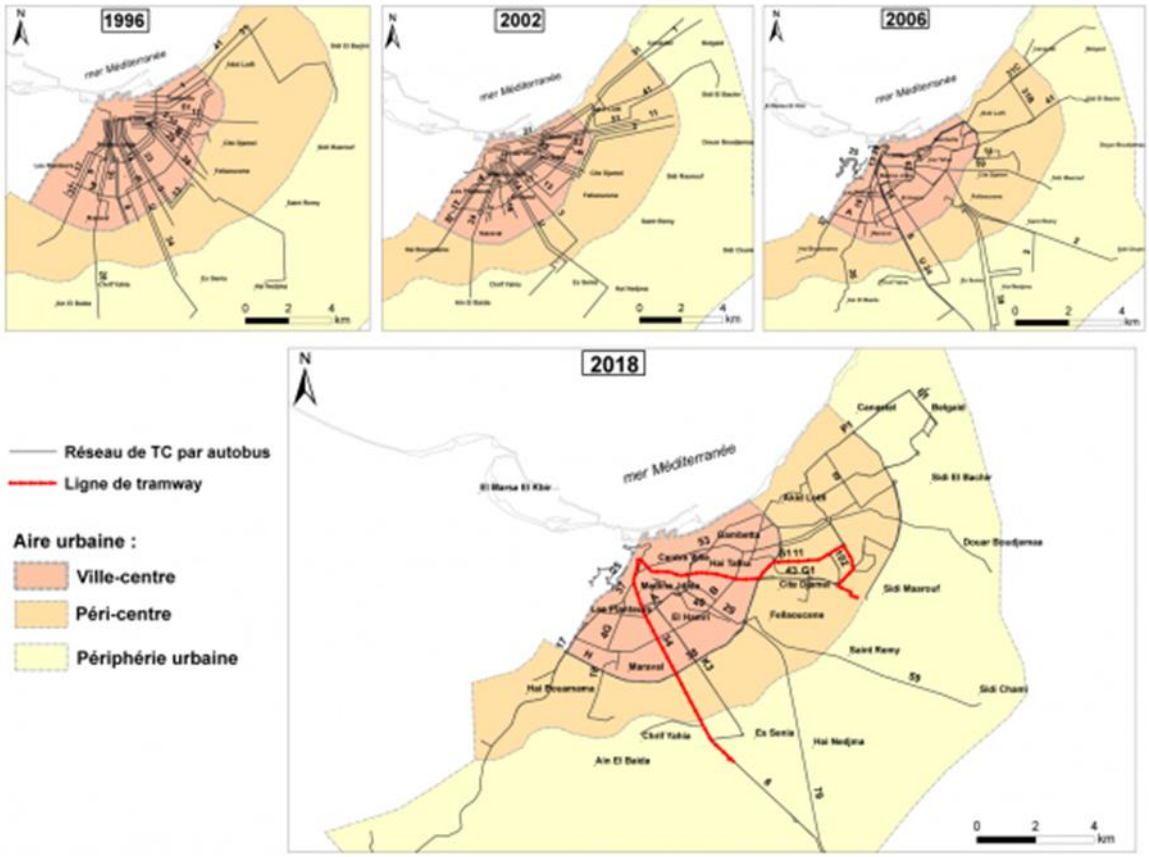
يعتبر ترامواي وهران وسيلة نقل حضرية عصرية، جاء لملء النقص الذي لم يستطيع النقل الجماعي بالحافلات ولا سيارة الاجرة تغطيته. عينت مؤسسة مترو الجزائر مالكة المشروع المجمع الفرنسي الاسباني ترام نور المكونة من شركة اسولكس كورسان (Asolax Korsan) للقيام بالاشغال المدنية والتهيئة، وشركة الستوم (Alestom) صنعت قاطرات الترامواي وتوريدها الى مدينة وهران. بدات الاشغال سنة 2008 وانتهت في سنة 2012، ودخل حيز الخدمة في 01 ماي 2013. حيث يربط مركز المدينة بمحيطها على مسافة تقدر ب 18.7 كم، يربط الترامواي السانيا جنوبا بحي الصباح شرقا مرورا بوسط المدينة، ويمر على بعض المناطق الهامة كالأقطاب الجامعية السانيا وايسطو وكذا المدخل الشرقي لوهران بسيدي معروف وكثير من المرافق بوسط المدينة. يمر ب 32 محطة و4 أقطاب للتبادل باستعمال 25 قاطرة مكيفة بسعة 310 مسافر لنقل ما يقارب 40000 مسافر في اليوم.

تشغله مؤسسة تسيير خطوط الترامواي سترام (Setram)، حيث اضحى الوسيلة الأكثر استعمالا من قبل المتنقلين خاصة العمال والمتمدرسين من جميع الاعمار، في انتظار تمديد مسار الترامواي الى غاية حي بلقايد شرقا حيث تعرف هذه الجهة توسعا عمرانيا بالإضافة الى القطب الجامعي بلقايد، وتمديده نحو الجنوب الى غاية مطار وهران الدولي والأخر نحو حي بن عربة في الضاحية الغربية ليصبح طول مساره اكثر من 52 كم. (Souiah , 2017)

كما دخل في هذه الفترة المصعد الهوائي أو تيليكابين وهران حيز الخدمة كوسيلة نقل حضرية جديدة في سنة 2022 وذلك بعد أعمال التجديد وإعادة التأهيل الذي أسندت أشغاله إلى مجموعة سويسرية نمساوية(Garaventa) ، حيث بلغت التكلفة الاجمالية للمشروع أكثر من 1.47 مليار دج تحت إشراف

الشركة الوطنية للنقل بالكابلات (ETAC). يمتد خط المصعد الهوائي على طول 1,8 كم، حيث يربط حي النصر بقمة جبل مرجاجو مرورا بحي الصنوبر، كما يتميز بمشبك أو ملقط قابل للفصل في كل محطة. هذا النمط أتاح فرصة لنقل السياح الذين يمرون بمدينة وهران إلى جبل مرجاجو حيث توجد العديد من المواقع والمعالم التاريخية، مثل مسجد الرباط، ضريح سيدي عبد القادر وحصن سانتا كروز ومعالم أخرى وسط منظر طبيعي جذاب، وتسهيل التنقل لسكان حي الصنوبر (طاقين وصالحي،2024).

خريطة رقم 3: تطور خطوط النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران بين 1996-2018



المصدر : Kaddouri et al., 2024

2.3 شبكة الطرق بمجمعة وهران

تعتبر المدينة مجموعة من الوظائف التي تربط بعضها ببعض مما يخلق جو من التفاعلات والحركة المختلفة على طول المجال وخارجه وعلى هذا الأساس سنقوم بمعالجة شبكة الطرق والنقل.

على غرار كل المؤهلات الاقتصادية والبشرية التي تحتويها مجمعة وهران فهي تملك شبكة طرق وطنية، ولائية وبلدية كثيفة وجلها في حالة جيدة من التعبيد، ولهذه الشبكة أهمية بالغة في تسيير كل القدرات الوهرانية الاقتصادية والبشرية حيث زاد الطلب على هذه المرافق الهامة التي اعتمدت أساسا على تحسين هذه الشبكة لتأدية مهامها على أحسن وجه، لتسهيل حركة الأشخاص وكذا السلع، وعلى محيط النقل الحضري بصفة عامة.

تلعب شبكة الطرق دورا أساسيا في جعل النقل يؤدي مهامه على أحسن وجه، وذلك بتسهيل حركة الأشخاص ودعم النشاط الاقتصادي. تشكل شبكة الطرق لمجمعة وهران ما يقارب 225 كلم، منها 58 كم طرق وطنية و105.1 كلم طرق ولائية و61.8 كلم طرق بلدية، كل هذه الشبكة معبدة. (الجدول رقم 2)

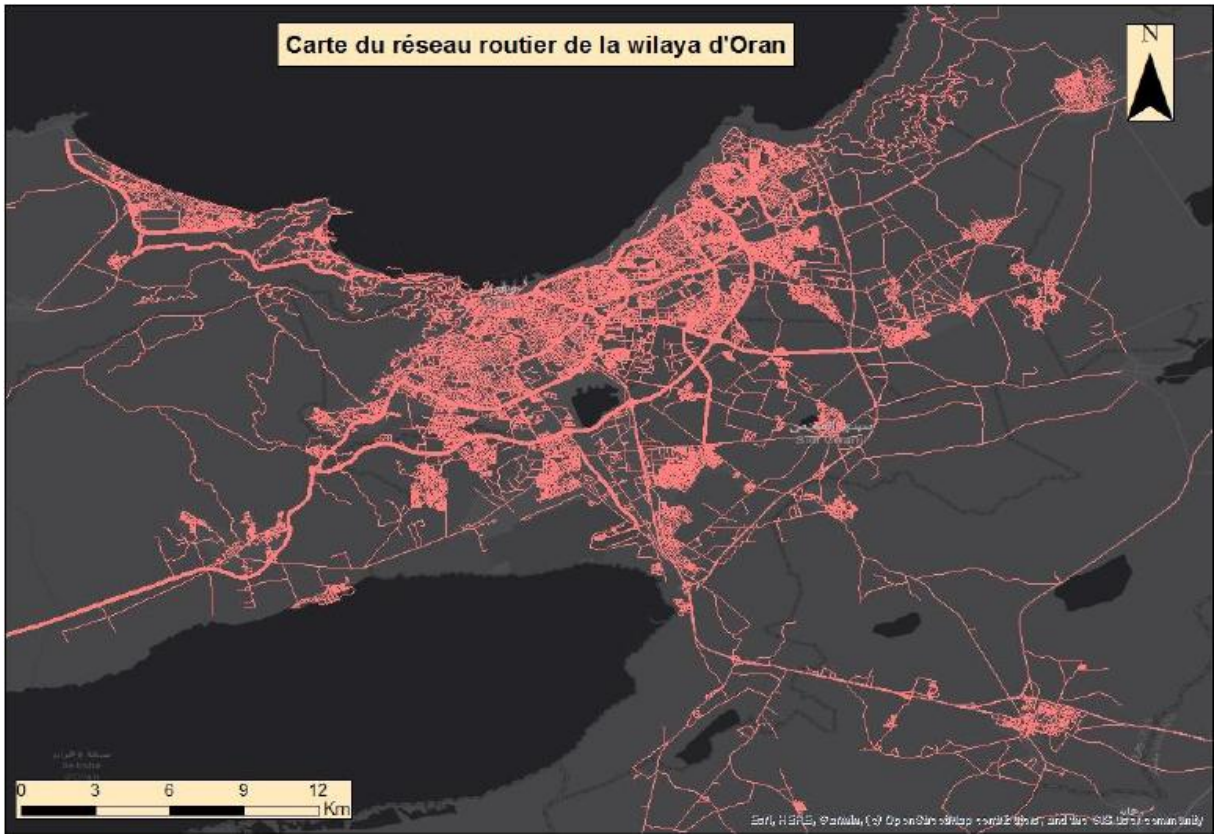
تجدر الإشارة إلى أن نسبة كبيرة من هذه الشبكة، خاصة الموجودة في وسط المدينة، يعود إنجازها إلى الفترة الاستعمارية وكانت حينها مصممة بحيث تستوعب حركة النقل التي كانت سائدة، أما اليوم فالأمر غير ذلك بسبب زيادة عدد السكان بمعدلات لا تقدر المدينة على استيعابهم، إضافة إلى تواجد ميناء تجاري بقلب العاصمة مما أدى إلى اختناق الطرقات وصعب من عمليات التنقل.

الجدول رقم 2 : شبكة الطرق في مجمعة وهران

بلديات مجمعة وهران	الطرق البلدية كلم	الطرق الولائية كلم	الطرق الوطنية كلم
بلدية وهران	**23.5**	**30.7**	**29.7**
بلدية السانيا	**7.6**	**24.5**	**5.2**
بلدية بئر الجير	**12.5**	**18.7**	**8.1**
بلدية سيدي الشحمي	**18.2**	**31.2**	**15**
المجموع	**61,8**	**105,1**	**58**

المصدر: بن عبد الله، بلفوضيل، 2019

خريطة رقم 4. شبكة الطرق في مجمعة وهران



المصدر: Bouchiba , 2021

3.3. النقل بواسطة سيارات الأجرة

حسب ما جاء في نص المادة 19 من المرسوم التنفيذي رقم 12-230 المؤرخ 24 ماي 2012 والمتضمن تنظيم النقل بواسطة سيارات الأجرة. فالمقصود بسيارة الأجرة أنها "سيارة يرخص لها بنقل المسافرين وأمتعتهم مقابل أجر"، وتتمثل خدمات سيارة الأجرة على المستوى الحضري في كل من خدمات سيارة الأجرة الفردية التي تتم حسب الطلب بأجرة كراء لا تقبل التجزئة دون تحديد خط السير، وكذا خدمات سيارة الأجرة الجماعية الحضرية التي تتم على خط سير محدد داخل محيط النقل الحضري بأجرة كراء تقسم على مجموع المستعملين.

يعد هذا النوع من النقل كمكمل للنقل الجماعي سواء بالحافلات او بالترامواي وفي نفس الوقت كمنافس له، فهو يأخذ حصة مهمة من سوق النقل بمنحه خدمة مريحة نسبيا، سريعة، وبسعر معقول. حيث استمدت هذه الخدمة نشأتها وتوسعها من عدم رضا المستعملين عن جودة خدمات النقل المقدمة في الحافلات وخاصة من ناحية تحملها فوق طاقتها الاستيعابية، سوء المعاملة، النظافة، الأمن، طريقة القيادة، طول فترة الانتظار في المواقف وطول زمن الرحلة وغيرها من السلوكيات الغير لائقة. وهذا ما يوضحه عدد رخص النقل بسيارات الأجرة في ولاية وهران والذي بلغ 14879 رخصة ممنوحة منها

10549رخصة مستغلة، ما يعادل 71%. منها 8783 سيارة اجرة حضرية و984 سيارة اجرة ما بين البلديات ولاية وهران و782 سيارة اجرة ما بين الولايات. إضافة الى 91 شركة سيارات الأجرة منها 37 شركة في حالة نشاط ب 736 سيارة.

نلاحظ ان مجموع السيارات الاجرة هو 6309 سيارة، حيث أن وهران تضم العدد الأكبر بواقع 5914سيارة، تليها سيدي الشحمي بعدد 270 سيارة .تظهر معظم السيارات في فئة العمر اقل من 4 سنوات، حيث يبلغ عددها 2678 سيارة، بينما الفئة العمرية 15 سنة وأكثر هي الأقل بعدد 324 سيارة. (الجدول رقم 3)

تلعب سيارات الأجرة في مجمعة وهران دورا هاما ومكملا في نقل الافراد خاصة بالنسبة للمناطق البعيدة عن محاور النقل الرئيسية بالحافلات والترامواي إضافة إلى الحالات المستعجلة .كما تمتد خدماته إلى أقصى أطراف المدينة.

الجدول رقم 3 : عدد وخصائص سيارات الأجرة في مجمعة وهران

البلديات	خصائص سيارة الاجرة				
	اقل من 4 سنوات	9-5 سنوات	14-10 سنة	15 سنة فاكثر	المجموع
وهران	2540	2197	888	289	5914
بئر الجير	24	26	32	9	91
السانيا	99	101	46	24	270
سيدي الشحمي	15	9	8	2	34
المجمعة	2678	2333	974	324	6309

المصدر: مديرية النقل لولاية وهران، 2024

4.3. شبكة النقل الحضري الجماعي بواسطة الحافلات في مجمعة وهران: بين القطاع العام والخاص

فمدينة وهران تمتلك أسطول نقل معتبرا من حيث الكمية، متعدد من حيث الأنماط يغلب عليه نمط حافلات المتعاملين الخواص يتقاسمه مع حافلات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري (ETO)، وهو يغطي نسبة 95 بالمئة من شبكة النقل في المدينة، (بشيري، تريكي، 2023)

الجدول رقم 4: النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران

المتعاملين	عدد الخطوط	عدد المتعاملين	عدد الحافلات
المؤسسة العمومية	**33**	**1**	**34**
الخواص	**27**	**420**	**576**
المجموع	**60**	**421**	**600**

المصدر: إحصائيات مديرية النقل لولاية وهران، 2024

هناك تفاوت كبير بين المتعاملين الخواص المؤسسة العمومية فيما يتعلق بكل من عدد الخطوط المستغلة وعدد الحافلات. (الجدول رقم 4)

فبالنسبة لعدد الخطوط التي تشغلها والتي تبلغ 60، فإن 27 خط منها تتم استغلالها من طرف الخواص. أما بالنسبة المتعاملين الخواص والبالغ عددهم 420 متعامل في سنة 2024 فهم يستغلون 27 خط نقل باستخدام 576 حافلة. في حين يبلغ عدد حافلات النقل الحضري 600 حافلة متعددة الأحجام، من بينهم 34 حافلة للمؤسسة العمومية والباقي يملكها 576 متعامل خاص بمعدل 1,42 حافلة / متعامل.

1.4.3 . شبكة النقل الحضري الجماعي الخاص بواسطة الحافلات في مجمعة وهران

يتصف مخطط النقل الحضري الجماعي الخاص في مجمعة وهران بتشعبات لتعدد الخطوط به، ولإحصائها نستند على نقاط الانطلاق والوصول. حيث نلاحظ ان الشبكة تتمحور على 30 خطا مقارنة مع سنة 2012 حيث كانت تتمحور على 45 خطا وهذا بسبب تفعيل خط الترامواى خصوصا في الجهة الشرقية (حدوش، تيرس، 2018)

تبعا لما جاء في نص المادة رقم 12 من القانون رقم 88-17 المؤرخ في 10 ماي 1988 الذي يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، قامت الهيئات المعنية بإرساء برنامج يسمح للقطاع الخاص بالاستثمار وإنشاء مؤسسات خاصة بالنقل الجماعي للأشخاص في كل المدن الجزائرية، هذا البرنامج لاقى نجاحا كبيرا وذلك في إطار الحصول على مجموعة كبيرة من الامتيازات الضريبية والاستفادة من القروض البنكية، فعرف بذلك سوق النقل دخول قوي للخواص وفي سنة 2024 بلغ عدد المتعاملين الخواص في مجمعة وهران 420 متعامل بحظيرة مكونة من 576 حافلة متعددة الأحجام.

الجدول رقم 5: خطوط شبكة النقل الحضري الجماعي الخاص للحافلات في مجمعة وهران

الخط	نقطة الانطلاق	نقطة الوصول
5	العقيد لطفي	حي سي صالح
6	قصر الرياضة	الكرمة
101	شارع عميار علي	نهج الالفية
25	ساحة الامام الهواري	حي سي صالح
102	حي النور	قصر الرياضة
103	محطة الباهية	القطب الجامعي بالقايد
11	حي الياسمين	شارع عميار علي
12	السانيا	عين البيضاء
14	مرسى الكبير	حي النخيل
17	ساحة بن داود	حي بوعمامة
18	محطة سيدي الهواري	حي يغمراسن
28	دار الحياة	حي 404 مسكن
29	ثانوية الحياة	حي البركي
21	شارع عميار علي	حي بلقايد
34	ساحة المقراني	حي الرائد شريف يحي
37	ساحة بن داود	حي بن عربة
39	قصر الرياضة	حي النجمة

41	حي بن رشد	سيدي البشير
49	ساحة 11 دسمبر	حي الضاية
4G	محطة يغمراسن	محطة اسطو
51	حي الياسمين	قصر الرياضة
59	قصر الرياضة	سيدي الشحمي
61	القطب الجامعي بالقايد	حي الصباح
71	سيدي البشير	حي بن رشد
B	حي الصديقية	حي الفتح
C	حي المنزة	قصر الرياضة
H	مستشفى الأمير عبد القادر	مستشفى الأطفال كنستال
P1	ثانوية لطفي	القطب الجامعي بالقايد
3	ساحة روكس	حي قارة 2
S	حي الجديد بلقايد	حي الحمري دار الشاقوري

المصدر: مديرية النقل لوهران، 2024

تتكون شبكة النقل الحضري العمومي للمتعاملين الخواص بالحافلات من خطوط نصف شعاعية حضرية وأخرى محيطية، حيث يتكون النوع الأول بدوره من خطوط مركزية وأخرى عرضية، اذ تنطلق الخطوط المركزية من الاحياء المحيطية بالمجمعة وخاصة من المناطق الحضرية الجديدة لتصل الى وسط المدينة كما هو الحال للخط 11 و 18، والبعض الاخر الى المدينة الجديدة كالخط 51 وأخرى تنتهي في سيدي الهواري كالخط 13 للتتقاطع معها الخطوط العرضية 4G, B, A التي تربط الأجزاء المحيطية للجهة الشرقية بالغربية للمجمعة. (الجدول رقم 5) بالإضافة الى الخطوط المحيطية التي تربط بينها وبين الاحياء الموجودة حول الحلقة الرابعة للمدينة كسيدي البشير، بلقايد.



صورة رقم 1 : حافلة للنقل الجماعي الخاص

2.4.3. المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري (ETO)

بعد صدور المرسوم رقم 88-17م في ماي 1988 وبعد توقف نشاط الشركة البلدية في سنة 1992، سجلت الدولة غيابا دام اكثر من 20سنة، حيث تم اعادة دمج النقل العمومي في شبكة النقل الحضري من خلال اعتماد مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بوهران، "إيطو" (ETO) في عام 2006، وهي مؤسسة عامة صناعية وتجارية (EPIC)، تم إنشاؤها تحت إشراف السلطات المحلية. لتقوم بتقديم خدمات النقل الجماعي الحضري وشبه الحضري في مدينة اوهران. وهي تعتبر المؤسسة الرائدة في هذا المجال والتي تضمن نسبة معتبرة من التنقلات اليومية للأفراد. بدأت هذه المؤسسة بتشغيل الخطوط الحضرية الأكثر استقطابا – الخط U الذي يخدم المحور الجنوبي نحو السانيا (المناطق الحضرية والحرم الجامعي للسانيا) والخط 11 الذي يأخذ المحور الشرقي نحو حي الصباح (منطقة الإسكان الجماعي والحرم الجامعي لجامعة USTO). قامت بتشغيل 33 مركبة في عام 2006، و33 في عام 2024، في حين قامت بتوسيع شبكتها على ثلاثة خطوط جديدة (B، 37 و51). وهي تستخدم حافلات ماركة Van Hool البلجيكية التي تلبي التوصيات الفنية للنقل الحضري (النظافة والسلامة والراحة)، (Kaddouri et al, 2024).

ما يميز هذه المؤسسة هو أن مركباتها تخضع للصيانة الدورية مما جعلها تقدم خدمات أحسن نسبيا من مثيلاتها المنافسة، كما تتميز بالانتظام في الحركة وباحترام وقت التوقف في المحاطات.

يتميز مخطط النقل للمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري (ETO) لمجمعة وهران بتشعبات لتعدد الخطوط به، حيث ان الشبكة تتمحور على 25 خط حضري و08 خطوط شبه حضرية تنشط على شبكة الطرق داخل المجمعة. كما تستغل الخطوط الاختراقية الرابطة بين محيط المدينة ووسط

المدينة من جهة والمدينة الجديدة من جهة أخرى, كما تربط هذه الشبكة بين التجمعات شبه الحضرية بالمدينة وهران بطريقة مباشرة (الجدول رقم 6)

الجدول رقم 6: خطوط مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بوهران (ETO)

الخط	الانطلاق	الوصول
3	قرقيطة	جامعة السانيا
K3	قصر الرياضات	حي الامل
B	حي اللوز	عدل المشتلة
37	حي بن عربة	ساحة 1 نوفمبر
P1	القطب الجامعي بالقايد	ثانوية لطفي
51	عدل المشتلة	قصر الرياضات
2	دوار بوجمعة	قصر الرياضات
A	حي اللوز	حي 4450 مسكن
C	حي بلقايد	شارع العقيد لطفي
16	عدل 2500 عين البيضاء	محطة البلاطو
6	مسجد بن عايشة	ساحة فاليرو
G1	محطة الباهية	بالقايد
23	محطة الباهية	ساحة 1 نوفمبر
43	حي العقيد لطفي	حي الشهيد محمود
54	بالقايد 2200 مسكن	الحمري
102	حي الحسناوي	قصر الرياضات

53	بالقايد 4400 مسكن	قصر الرياضات
53	محطة الحمري	حي مسكن 4400
37	حي بن عربة	ساحة أو نوفمبر
G01	محطة الباهية	حي مسكن 4400
38	محطة الباهية	حي رابح مسرغين
Z (AADL)	ساحة اول نوفمبر	القطب العمراني احمد زبانة
90	مجمع سكني بن فريحة	مستشفى أول نوفمبر
91	بوفاطيس	مستشفى أول نوفمبر
كريشتل-بلقايد	بلقايد	كريشتل

المصدر: مديرية النقل وهران، 2024



صورة وقم 2: حافلة تابعة للمؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري (ETO)

4.4. تراموای وهران: إضافة نوعية باتجاه النقل المستدام

1.4.4 فكرة تراموای وهران

تأتي مشاريع الترامواي في الجزائر في إطار برنامج وطني للسلطات العمومية يرمي إلى دعم النقل الجماعي في المدن الجزائرية الهامة بوسائل نقل فعالة بإمكانها تغطية الطلب المتزايد على النقل وهو يلعب دور أساسي في إعادة تنظيم المجال الحضري وصناعة مدن مستدامة حيث يستطيع استيعاب ما يزيد عن 400 راكب دفعة واحدة، أي ما يعادل طاقة 8 أو 10 حافلة

ومن اجل ضمان توفير خدمة عمومية ذات جودة عالية وبعث التكامل بين القطاعين العام والخاص، تم إطلاق مشروع الترامواي وهران كثاني مدينة تحظى بهذا النظام الحديث في الجزائر منذ الاستقلال بعد الجزائر العاصمة. وذلك لحل مشكلة ازدحام المدن نظرا لتوسعها وكثافة سكانها وعدم التوافق بين نظام النقل والحجم السكاني في حين أصبح النقل بسيارات الأجرة والحافلات عسيرا والمشاكل التي يواجهها المواطن في الحياة اليومية خاصة من ناحية المدة المستغرقة نتيجة الازدحام والبطء في حركة المرور. ففكرة الترامواي ليست جديدة في وهران فهي وسيلة نقل حضرية كانت متواجدة في سنة 1898 وكانت الشبكة مكونة من 6 خطوط قبل اختفائها سنة (1950)

2.4.4. مزايا تراموای وهران

- للتقليل من حدة الازدحام والتخفيف من الاختناقات المرورية خاصة في أوقات الذروة.
- يعتبر الترامواي وسيلة نقل مكملة لشبكات النقل الحضري الأخرى في مدينة وهران وضواحيها والمتمثلة أساسا في شبكة الحافلات، شبكة سيارات الأجرة، المصعد الهوائي، وهذا بطريقة تمكنها من تغطية الطلب المتزايد على النقل
- وسيلة تسويقية داخل المناطق الحضرية كونه يسمح للمتنقلين الاطلاع على التطورات العمرانية واكتشاف المناطق السياحية باقل التكاليف
- تلبية الاحتياجات المتزايدة للتنقل من خلال عدد المقاعد التي يوفرها مقارنة مع الأنماط الأخرى مما يساهم في تقليص استعمال النقل الفردي (السيارات الخاصة) من جهة، وظروف التنقل من راحة وامان ومحافظة على البيئة من جهة اخرى
- يستمد فاعليته باعتباره نمط تنقل يرتكز على مسارات خاصة به تمنحه سهولة الحركة دون عوائق
- القابلية الكبيرة للتكامل والتناغم مع باقي أنماط النقل في الوسط الحضري

3.4.4 تشغيل تراموای وهران

تشغل تراموای وهران مؤسسة الفرنكو-جزائرية شركة تسيير خطوط الترامواي(Setram) ، حيث يوجد خط وحيد للترامواي مفعل يربط بين أحياء مدينة وهران وبلدياتها والذي يربط بين ساحة أول نوفمبر (وسط المدينة) بسيدي معروف في الضاحية الشرقية وببلدية السانيا في الضاحية الجنوبية بمسافة تقدر بـ18.7 كم بـ32 محطة. ويمتلك الترامواي مستودعين لإيواء العربات وصيانتها المركزي في حي سيدي معروف والثانوي في السانيا.

عينت مؤسسة مترو الجزائر مالكة المشروع المجمع الفرنكو-الإسباني ترام نور (Tram Nour) المكونة من شركة إسولكس كورسان (Esolax Corsan)للقيام بالأشغال المدنية والتهيئة، وشركة ألستوم التي صنعت قاطرات الترامواي وتوريدها إلى مدينة وهران، وبدأت الأشغال سنة 2008 والتي انتهت سنة 2012. أجريت أول تجربة تقنية يوم 20 فيفري 2012 على مقطع طوله 100 متر. تم تشغيله رسميا يوم 1 ماي 2013 وتم وضعه في الخدمة العمومية في اليوم الموالي.



صورة رقم 3: ترامواي وهران

4.4.4. تواريخ هامة لمشروع الترامواي

– 2008 انطلاق أشغال الهندسة المدنية في مقاطع مسار الترامواي.

- 2011 جلب أول قاطرة ترامواي على متن سفينة تابعة للمؤسسة الوطنية للنقل البحري «كنان شمال» من ميناء برشلونة.

– يوم 20 فبراير 2012، تم إجراء أول تجربة تقنية للترامواي في مدينة وهران على طول 100 متر، وذلك بقاطرة واحدة تتشكل من خمس مركبات وبمساعدة مصالح الحماية المدنية، وقد جرت هذه التجربة التقنية بدون ركاب لتجريب القاطرة والمركبات وتجهيزات تقنية أخرى.

- يوم 20 أكتوبر 2012، تم إجراء التجربة التقنية للترامواي على طول 2,6 كم، بحضور الفاعلين في القطاع، والتي انطلقت من مستودع سيدي معروف حتى مفترق الطرق لجامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف.

بعد شهر تمت التجارب التقنية الثانية انطلاقا من ورشات الصيانة على مستوى محطة سيدي معروف بحي الصباح وإلى غاية محطة الدار البيضاء والتي تتميز بمنشأة فنية (نفق أرضي)

- 8 ديسمبر 2012، شارك مواطنو مدينة وهران في انطلاق التجارب التقنية للترامواي في مرحلتها الثالثة على كامل المسار من ساحة أول نوفمبر إلى غاية المحطة النهائية لسيدي معروف

- يوم 2 مارس 2013، تم الانطلاق التشغيل الأولي (غير تجاري) لترامواي وهران، الخط الذي يمتد على مسافة نحو 18.7 كلم. ودامت فترة التشغيل غير التجاري شهرين.
- يوم 1 ماي 2013، تدشين ترامواي وهران من طرف السلطات العمومية تزامنا والاحتفالات باليوم العالمي للعمال بإعطاء الإنطلاقة الفعلية لترامواي وهران بساحة أول نوفمبر بوسط المدينة.
- 2 ماي 2013، الاستغلال التجاري للترامواي من طرف سكان وهران وضواحيها.

منذ انطلاق ترمواي وهران في خطه الأول تم تسجيل ما لا يقل عن 40.000 راكب يوميا على متن 12 عربة فقط من 30. يوم 9 جوان 2013 تم رفع عدد العربات الشغالة من 9 عربات إلى 14 بعد إضافة 5 عربات جديدة لتتقلص فترة الرحلات وبالتالي تجنّب انتظار الزبائن عبر مختلف المحطات مطوّلا.

بعد مرور 6 أشهر منذ دخوله الخدمة، أضحى ترامواي وهران وسيلة نقل هامة لسكان وهران وضواحيها نظرا لمزاياه العديدة مقارنة بوسائل النقل الأخرى التقليدية كالحافلات وسيارات الأجرة، حيث تم إحصاء 4.128.000 راكب استغلوا الترامواي منذ دخوله الخدمة وأنه يتم يوميا بيع اكثر من 24000 تذكرة للمسافرين. بلغ عدد المسافرين لسنة 2024، 430 055 17 مسافر (مديرية النقل لولاية وهران، 2024).

5.4.4 خصائص ترامواي وهران

من خلال البطاقة التقنية، تظهر قدرة الاستيعاب الكبيرة للترامواي، وقطع مسافة طويلة في وقت قصير نظرا لسرعته التجارية الكبيرة إذا ما قارناها بالسرعة التجارية لحافلات النقل الحضري، وتوفر عدد كبير من المحطات وهذا ما سينقص من زمن الانتظار في المحطات والوصول إلى الوجهة في أقصر وقت ممكن.

6.5 المؤسسات الفاعلة

لإنجاز الترامواي وهران تطلب تدخل مسئولين ومخططين وفاعلين من جنسيات مختلفة وذو خبرة مسبقة في المجال الضمان نتيجة أفضل على كافة الجوانب كالتهيئة الملائمة المرافقة المشروع

السيترام- La Setram (RATP) 49% ، وهي شركة مكلفة باستغلال وصيانة الترامواي في الجزائر تقوم حاليا باستغلال كل من ترامواي الجزائر العاصمة، وهران قسنطينة لمدة 10 سنوات ، كما يتواجد مقر المديرية العامة السيترام بالجزائر العاصمة .جاءت سيترام نتيجة اتفاقية بين مؤسسة النقل الحضري للجزائر الوسطى ومؤسسة ميترو الجزائر ومجموعةRATP للتمهين

- مؤسسة النقل الحضري والشبه الحضري للجزائر (ETUSA) 36%
– مؤسسة مترو الجزائر (EMA) 15 %

أتبع مشروع ترامواي وهران بتهيئة عدة أماكن ومساحات كإعادة تهيئة المفترقات والأرصفة، وتهيئة عدة هياكل النقل الخاصة بالترامواي مثل المحطات، شبابك التذاكر والمحطات متعددة الخدمات وأقطاب التبادل، إضافة إلى التشجير على طول جانبي خطوط الترامواي وهذا ما سيزيد من جمالية المدينة ويغير من المظهر الحضري لها.

الجدول رقم 7: بطاقة تقنية لخصائص الترامواي وهران

طول الخط	**18.7 كم**
عدد المحطات	**32 محطة**
قدرة الاستعاب	**5000 مستعمل/سا/اتجاه**
مدة التقاطر	**4 دقائق**
السرعة التجارية	**20 كلم/سا**
متوسط المسافة بين المحطات	**500 م**

المصدر: مديرية النقل لولاية وهران، 2024

6.4.4. خط ترامواي وهران: يخدم المراكز الحيوية والمؤسسات الجامعية في أطراف المدينة.

ترامواي وهران، الذي يتبع في النهاية طريقًا بطول 18.7 كيلومتر يخدم 32 محطة، ويربط بين المراكز الحيوية في مجمعة وهران من أجل ضمان تنقل في أحسن الظروف للمستعملين. شبكة الترامواي تشبه حرف V مائل طرفه في وسط المدينة وبالتحديد ف ساحة 1 نوفمبر اين يتواجد تجهيزين مهمين وهما مقر يلدية وهران و المسرح الجهوي لوهران عبد القادر علولة. مساره الأول يغطي الجزء الشرقي من المدينة الى غاية محطة الحافلات سيدي معروف مرورا بحي الصباح وجامعة العلوم والتكنولوجيا وهران (USTO)، وملتقى العيادات الثلاثة، وقصر العدلة بالقرب حي ستي جمال، الدار البيضاء حي سان ميشيل للوصول أخيرًا إلى وسط المدينة (شارع أمير عبد القادر وساحة 1 نوفمبر).

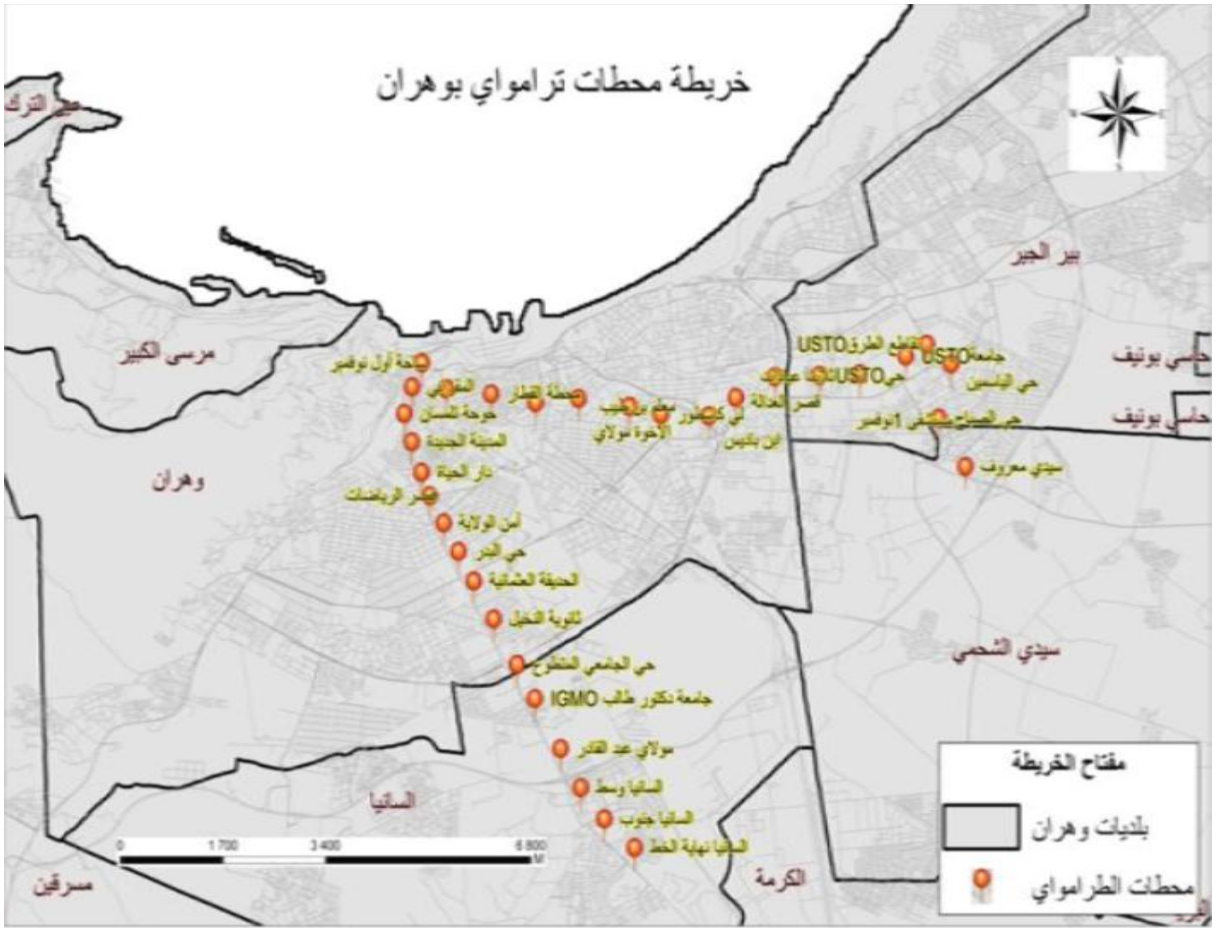
الفرع الثاني يتجه نحو المناطق المحيطة والضواحي الجنوبية للمدينة. حيث يبدا من ساحة 1 نوفمبر، يمر عبر المدينة الجديدة، حي البدر، كلية الطب، الحي الجامعي، المدرسة الوطنية للعلوم والتقنيات (ENSET)، معهد الاتصالات) للوصول إلى السانيا وجامعة وهران1 (أحمد بن بلة)

يظهر على مسار الترامواي قد احترم عدة مبادئ أساسية تخدم المركزية المزدوجة لمدينة وهران (مركز المدينة الموروث من الفترة الاستعمارية والمركز التقليدي للمدينة الجديدة) في تفس الوقت يستجيب لتلبية احتياجات تنقل الطلبة (المنشأت الجامعية والإقامات). بالإضافة إلى ذلك، يمنح هذا المسار مكانة مهمة للتنقل باستعمال أنماط متعددة للنقل للتحكم في الوقت اثناء التنقل. ويطمح لربط محطات الحافلات في مرحلته الحالية والتوسعات المستقبلية. (Souiah, 2017)

في انتظار الشروع في تمديد مسار الترامواي في السنوات القادمة إلى غاية بلقايد بالجهة الشرقية من المجمعة التي أضحت تعرف توسعا عمرانيا بالإضافة للقطب الجامعي الموجود والتمديد نحو مطار وهران الدولي والآخر نحو حي بن عربة في الضاحية الغربية ليصبح طول مساره 52.7 كم.

يمنح الترامواي عدة اشتراكات تشكل بدورها تخفيضات و تحفيزات للمتنقلين للجوء إليه، من بينها الكوب المجاني للأطفال أقل من 6 سنوات وايضا للشبات اقل من 25 سنة وللاشخاص المسنة وللمتمدرسين وطلاب الجامعة.

خريطة رقم 5 : مسار الترامواي وهران



المصدر: طاقين، صالحي، 2024

خريطة رقم 6 : شبكة النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران في 2018



المصدر: Kaddouri et al., 2024

7.4.4. المصعد الهوائي لمدينة وهران: قيمة مضافة للنقل الحضري وللسياحة

1.7.4.4 تعريف بالمصعد الهوائي وهران

يقع خط المصعد الهوائي في الجهة الشمالية الغربية لمجمعة وهران، على طول مسار مستقيم، يربط وسط المدينة (حي النصر) بقمة جبل مرجاجو مرورا بحي الصنوبر.

يعتبر المصعد الهوائي أو تيليكابين وهران وسيلة نقل حضرية جديدة، دخلت حيز الخدمة سنة 2023 وذلك بعد أعمال التجديد وإعادة التأهيل الذي أسندت أشغاله إلى مجموعة سويسرية نمساوية (Garaventa)، حيث بلغت التكلفة الاجمالية للمشروع أكثر من 1.47 مليار دج تحت إشراف الشركة الوطنية للنقل بالكابلات. (ETAC) تتمثل مهمتها الرئيسية في الاستغلال، الصيانة، الدراسات والإنشاءات المتعلقة بجميع أنظمة النقل عبر المصاعد الهوائية على مستوى التراب الوطني. يمتد خط التيليكابين على طول 1,8 كم، حيث يربط حي النصر بقمة جبل مرجاجو مرورا بحي الصنوبر، كما يتميز بمشبك أو ملقط قابل للفصل في كل محطة.

تم تشغيل المصعد الهوائي (تيليكابين) في وهران عام1988، وقد تعرض لعمل تخريبي في منتصف التسعينيات خلال الحرب الأهلية الجزائرية، ليتوقف بعدها الى ما يقارب 10 سنوات، ثم عادت إلى الخدمة في عام2007 ، وتم إغلاقها مرة أخرى في عام 2009 بسبب تقادم معداتها وأعطابها المتكررة.

ليتم افتتاحه يوم الثلاثاء 04 جانفي 2022 بعدما تم الانتهاء من عملية إعادة تأهيل المصعد وتحديث كل من محطة الانطلاق بحي النصر ومحطة الوصول بمرتفعات جبل مرجاجو، مرورا ببناء محطة سي صالح بحي الصنوبر.

هذا النمط من التنقل لديه عدة مزايا أبرزها : تحسين إدارة حركة الأفراد من مرتفعات المدينة، تخفيف العبء على الطرق والحد من المعوقات المرورية ومكافحة التلوث في المدينة، زيادة الأمن وتحسين انتظام وسائل النقل وتقليل مدة الرحلات، إضافة إلى تسعيرته المعقولة.

2.7.4.4 البطاقة التقنية للمصعد الهوائي وهران

- دخول حيز الخدمة يوم 30 يناير 2023.
- أصبح المصعد الهوائي يستقطب المواطنين بكثرة خاصة خلال عطلة نهاية الأسبوع، باعتباره نمط نقل حضري وسياحي يربط وسط المدينة بأعالي جبل مرجاجو
- طول الخط: 1800 م.
- عدد المقصورات: 36، بطاقة إستعاب 08 أشخاص لكل منها.
- عدد المسافرين لسنة 2024: 602 467 مسافر.
- زمن الرحلة من محطة الإطلاق «حي النصر» إلى المحطة النهائية «الأفق الجميل» يقدر بـ 07 دقائق مرورا بالمحطة الوسطى «حي سي صالح».
- يعمل المصعد الهوائي بشكل يومي من 7:30 صباحا الى 20:00 مساءا، ماعدا يوم الجمعة صباحا يخصص لعملية الصيانة حيث تم تخصيص هذا الوقت نظرا لقلة الركاب، ليعود الى الخدمة من 14:30 الى 20:00 مساءا.
- السرعة القصوى للتشغيل: 6 م/ثا، يتم التحكم فيها من محطة القيادة، حيث تتغير مع التغيرات المناخية خاصة الرياح وكذلك قلة الركاب يتم التقليل من سرعة المقصورات.
- زمن الرحلة: من 6 الى 7 دقائق خلال السرعة القصوى، وتتغير مع تغير السرعات. التدفق الحالي للركاب: 1200 راكب/ الساعة.
- سعر التذكرة: ذهاب واياب 100دج، تسعيرة تذكرة واحدة تختلف باختلاف الاتجاه 30دج40/دج60/دج.

3.7.4.4 محطات المصعد الهوائي وهران:

- المحطة الأولى حي النصر(Motrice) : تتميز بكونها منطقة سكنية وتجارية مزدحمة ونشطة. تعتبر المنطقة قريبة من المركز الإداري للمدينة حيث تعتبر همزة وصل بين مركز المدينة ومختلف مرافقها وبقية المحطات الأخرى.

يبلغ ارتفاع المحطة حوالي 105.56م، تم اختيار المنطقة أولا لقربها من المدينة إضافة لشساعة مساحة بحيث تم تهيئة مكان لركن سيارات، مركز للمراقبة، أماكن للجلوس، مساحات خضراء.

- محطة الثانية سي صالح:(Intermédiaire)

تعد هذه المحطة الوسيطة، تربط بين المحطة الأولى والأخيرة، قريبة من حي الصنوبر المتواجد ضمن طبوغرافيا وعرة، يتميز ببناءاته الفوضوية، وغير المرتفعة، تتواجد به مجموعة من المرافق: مقبرة، عيادة التوليد والأمومة، مدرسة ابتدائية، ملعب.

يبلغ الارتفاع المحطة حوالي 136.56 م، تم اختيار المنطقة نظرا لقلة المواصلات اليها وبالتالي فك العزلة عنها.

- المحطة الأخيرة محطة مولاي عبد القادر:

المحطة الأكثر استقبالا للركاب كونها وجهة سياحية ذات طابع ديني، والمنطقة الأكثر ارتفاعا. يتواجد بها مسجد الرباط وضريح سيدي عبد القادر، تقام فيه مختلف الشعائر الدينية إضافة إلى أكشاك صغيرة واشغال التطوير التي تقوم بها الدولة على مستوى سفح جبل مرجاجو بهدف احداث مساحات خضراء ومطاعم ومقاهي ومساحات محلية ولعب الأطفال وغيرها من الأنشطة الترفيهية. وما يميز المنطقة الإطلالة الرائعة على البحر والاطلالة على حصن سانتا كروز وعلى مدينة وهران.

يبلغ ارتفاع المحطة حوالي 423.78 م، تم اخيار المنطقة كمحطة لارتفاعها وكثرة الإقبال عليها فهي تعتبر منطقة سياحية بامتياز.

وجود خط المصعد الهوائي، الرابط بين مولاي عبد القادر وحي النصر مرورا بحي مولاي عبد القادر أتاح فرصة لنقل السياح الذين يمرون بمدينة وهران إلى جبل مرجاجو حيث توجد العديد من المواقع والمعالم التاريخية، مثل مسجد الرباط، ضريح سيدي عبد القادر وحصن سانتا كروز ومعالم أخرى وسط مساحة طبيعية جذابة، وتسهيل التنقل لسكان حي الصنوبر.



صورة رقم 4: المصعد الهوائي وهران

خلاصة الفصل الثاني

تطرقنا في هذا الفصل الى وضعية النقل الحضري في مجمعة وهران من خلال التعرض الى هياكل القطاع العمومي او الخاص، وذلك بالتطرق للإمكانيات والمؤهلات التي يمتلكها القطاع بداية من حظيرة النقل وما يحتويه من حافلات سواء التابعة للقطاع العمومي او الخاص والمسارات أدت التحولات السريعة لمجال مدينة وهران إلى تغيرات واضحة في بنية المدينة وامتدادها العمراني، وأنشطة ممتدة على طول محاور النقل ما ترتب عنها زيادة في التنقل وبالتالي على كثافة حركة المرور.

فمجمعة وهران تمتلك أسطول نقل معتبرا من حيث الكمية متعدد من حيث الأنماط (سيارات الأجرة، النقل الجماعي بالحافلات والترامواي والمصعد الهوائي) يغلب عليه النمط حافلات المتعاملين الخواص يتقاسمه مع حافلات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري. حيث ان معظم أحياء مجمعة وهران متوفرة على خطوط النقل الحضري، وبعدد مقبول من الحافلات، كل مرة يكون هناك احياء جديدة في إطار توزيع السكنات الجديدة، يتم ربطها بخطوط نقل سواء القطاع الخاص أو العمومي.

وأمام تنامي الطلب على النقل الحضري في تلبية احتياجات التنقل بتكاليف زمنية ومادية أقل وفي ظروف راحة وأمان عالية وتماشيا مع التمدد العمراني الذي تعرفه المجمعة ويهدف لتغطية الأحياء الجديدة، جاء مشروع الترامواي الذي استفادت منه وهران للتقليل من الضغط الذي بات مفروضا على أكبر محاور المدينة، خلال السنوات القليلة الأخيرة، وفي تسهيل عملية الربط بين أكبر المناطق العمرانية وباقي الشبكات والمحاور المتواجدة شرقي وجنوبي المجمعة، مرورا بوسط المدينة. حيث ساهم في القضاء على الاختناقات المرورية التي أصبحت هاجسا كبيرا على سكان المجمعة ويحد من عدد النقاط السوداء. وبالتالي سمحت هذه الوسيلة الجديدة للنقل بتحسن حركة المرور بالوسط الحضري وتقديم خدمات متطورة وأضفى عليها نوع من حيوية والحداثة وإنعاش للمدينة، حيث خلق فئة جديدة تستعمل هذه الوسيلة لها نوع من الخصوصية ذات دخل مقبول نظرا لتسعيرته المرتفعة مقارنة مع النقل الحضري الخاص أو العمومي ولكنه يقدم خدمات الاشتراك للطلبة والتلاميذ وذوي الاحتياجات الخاصة.

إعادة تشغيل المصعد الهوائي منذ 2023 كان له أثر كبير على الجانب السياحي بالرغم من كونه وسيلة نقل حضري، كونه يربط مركز المدينة بمجموعة من المعالم السياحية الواقعة بجبل مرجاجو (مسجد الرباط، حصن سانتا كروز، ضريح مولاي عبد القادر وغابة سانتا كروز) والنظرة البانورامية على المدينة والبحر الأبيض المتوسط.

الفصل الثالث

جودة الخدمة في مؤسسات النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران:

ضعيفة عند الخواص، متوسطة في العمومي وعالية في ترامواي

الفصل الثالث: مؤسسات النقل الحضري الجماعي بمجمعة وهران: تباين في نوعية الخدمة

تمهيد

لاقت خدمات النقل عموما وخدمات النقل الجماعي على وجه الخصوص اهتماما كبيرا من قبل الحكومات والمؤسسات والمسؤولين القائمين على تقديمها، وذلك باعتبارها دليلا مهما على مستوى التطور في أي مجتمع نتيجة ارتباطهما ارتباطا وثيقا بحياة الأفراد، إضافة إلى هذا فان النقل الجماعي يعتبر الوسيلة الأكثر انتشارا واستخداما في كل دول العام، ولا يمكن الاستغناء عنه في التنقلات اليومية. وبالتالي أصبح الاهتمام بقياس جودة خدمات النقل الحضري وآثارها على رضا المستعملين ضرورة حتمية لتحقيق النمو والتطور والاستمرارية، خاصة مع ازدياد وعي المستعملين في سوق يتميز بالبدائل المتعددة والمنافسة الشديدة، الأمر الذي يوجب على مؤسسات النقل الحضري البحث في مستوى جودة خدماتها من وجهة نظر المستعملين بالاعتماد على عدة معايير ومؤشرات، ومعرفة آثارها على رضا المستعملين، لأن رضا المستعمل عادة يوثق صلته بالمؤسسة العارضة، والرضا المتراكم مع مرور الوقت يزيد من ولاء المستعمل للمؤسسة.

وعليه ومن خلال ما سبق فإن رضا المستعملين أو عدم رضاه يتحدد من خلال مقارنة توقعاته حول جودة الخدمة والأداء الفعلي لها، ويعتبر رضا المستعمل من بين أكثر المعايير أهمية خاصة في ظل توجه المؤسسة نحو الجودة، وبالتالي يجب تحديد ما إذا كان المستعملين سعداء في علاقتهم مع المؤسسة أم لا. (عقون، 2016)

وفي هذا السياق سنحاول في هذا الفصل الوقوف ميدانيا على الرضا الذي يحمله المستعمل في مجمعة وهران، عن جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات النقل الحضري الجماعي بالحافلات وبالترامواي

1. مفاهيم عامة حول خدمة النقل الحضري الجماعي

- **الجودة في خدمة النقل الحضري الجماعي**

تنص المادة رقم 27 من القانون رقم 13المؤرخ في 7 أوت سنة 2001 والمتعلق بتوجيه وتنظيم النقل البري أن خدمات النقل الجماعي الحضري تتم في محيط النقل الحضري بواسطة مركبات مهيأة تسير عبر الطرقات أو وسائل متنقلة في مسارات خاصة بها . وتهدف على وجه الخصوص إلى الحد من اللجوء إلى النقل بواسطة مركبة خاصة (الجريدة الرسمية، 2001)، وبذلك يضع القانون خدمة النقل الجماعي الحضري في خانة الخدمات العمومية المنتظمة في المادة رقم 26 من نفس القانون، حيث تخضع لخط سير وتوقيت ووتيرة محددة تعلق مسبقا وتقوم باركاب وانزال الركاب في نقاط مبينة ومجسدة على مدى خطوط السير (الجريدة الرسمية، 2001)

أما خدمة النقل الحضري الجماعي للمسافرين: فتعرف بأنها نشاط للخدمات ينتج منفعة في الزمان والمكان بواسطة شخص طبيعي أو معنوي يضمن التنقل الأشخاص في مجال المحيط الحضري على متن مركبة مخصصة ولمسافة مقبولة.(www.ladocumentationfrancaise.fr)

وفي المقابل، تتعدد تعاريف جودة خدمة النقل الجماعي للأفراد بتعدد وجهات النظر لدى مستعملي هذا النوع من التنقلات، فكل شخصي يقيم درجة تطابق الأداء الفعلي لخدمة النقل المقدمة له مع توقعاته لهذه الخدمة .

وعموما، يقصد بجودة خدمة النقل الجماعي للبعض " أن تنقل في مقاييس أمنية كافية ." بينما تعني للبعض الأخر" دقة المواعيد والانتظام ."وعليه، جودة خدمة النقل هي مجموعة المعايير الكيفية للجودة والمسؤول عنها هو المقدم للخدمة (مؤسسة النقل). كما ترتبط مباشرة مع مستوى الرضا الذي يبديه مستعمل خدمة النقل الجماعي .وعليه، تمر جودة خدمة النقل من المفهوم" الموضوعي "إلى المفهوم "الشخصي والذاتي"، أي تتعلق بالشخص الذي يصدر الحكم (Hallassi, 2009).

- **رضا المستعمل** :

يعرف لادوين (Ladwin) بأن رضا الزبون او" المستعمل هو حالة نفسية ناتجة عن عمليات تقييم مختلفة. (Ladwin, 2003) بهذا التعريف يمكن القول أن الزبون او المستعمل او المستهلك يقوم بعملية تقييم أداء المنتج أو القيمة المدركة ومقارنتها بالقيمة المتوقعة والتي على أساسها اختيار المنتج أو العلامة او الوسيلة من بين البدائل، فيصدر حكما بالإيجاب او السلب على نتيجة التقييم هذه الأخيرة تولد لدى الزبون شعور معين سواء بالرضا أو الاستياء,

ومن أجل فهم جودة خدمة النقل الجماعي وعناصرها المكونة لا يكفي فهم العوامل المادية للخدمة فقط ولكن أيضا الشروط النفسية، الاجتماعية والثقافية، والتصرفات المحيطة بها. (لحول، شهلي، 2015)

وهناك ثلاث أطراف معنية في جودة النقل الحضري الجماعي، وهم:

- **المستعملين:** جودة خدمة النقل هي طريقة إشباع حاجاتهم حسب مقارنة(تكاليف/مزايا) محددة مسبقا.

- **مقدم الخدمة (مؤسسة النقل):** تنسب جودة الخدمة إلى مجموع الخصائص التقنية والعلاقاتية، أي المرور من مرحلة المفهوم إلى مرحلة التنفيذ.

-**الموظفين :** الذين هم على اتصال مباشر مع المستعملين، جودة خدمة النقل هي عادة مرادف لقائمة مقاييس وصيرورة عمل يجب أن يحترم.

2. الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة وتحليل مدى رضا الزبائن حول جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات النقل الجماعي بالحافلات (العمومي والخاص) وبالترامواي في مجمعة وهران، حيث ضم هذا الجزء الطريقة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية. يمثل مجتمع الدراسة (المجتمع المستهدف) كل مستعمل لخدمة النقل الحضري بالحافلات العمومية وحافلات الخواص والترامواي في مجمعة وهران والتي تضم أربع بلديات وهي على التوالي :بلدية وهران، السانيا، بئر الجير وسيدي الشحمي، من أجل الإلمام بالموضوع وإمكانية تعميم النتائج على أوسع نطاق تم اختيار عينة عشوائية بلغت150 استمارة استبيان موزعة على مستعملي حافلات الخواص وحافلات النقل العمومي (ETO) والترامواي في نقاط مختلفة على مسارات معينة في مجمعة وهران.

محتوى الاستمارة: يتكون محتوى الاستمارة من ثلاثة محاور:

المحور الأول :تم تخصيصه للبيانات الشخصية للمستجوبين وضم أسئلة حول :جنس أفراد العينة، السن، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدخل، الحالة الاجتماعية ومكان الإقامة؛

- **المحور الثاني** : تم تخصيصه لطبيعة تنقلات الأفراد في مجمعة وهران وضم أسئلة حول: الابعاد الثمانية لقياس جودة الخدمات المقدمة من طرق المؤسسات النقل الجماعي وهي: تقديم الخدمة، سهولة الوصول، المعلومة، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الامن، الاثر البيئي.

- **المحور الثالث** : تم تخصيصه وهو المحور المخصص لمتغير رضا المستعمل ويتكون من عبارات تساعد على قياس مدى رضا المستعملين على الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات النقل الحضري الجماعي (الحافلات العمومية وحافلات الخواص والترامواي) في مجمعة وهران

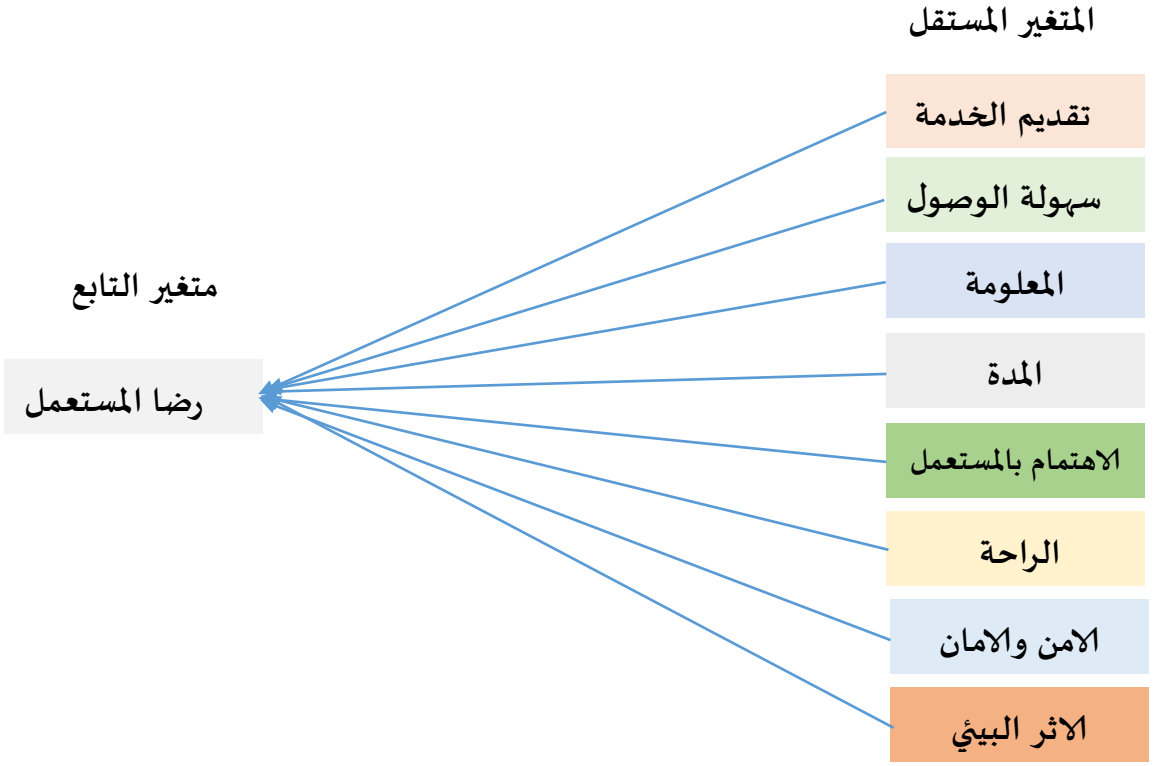
متغيرات الدراسة

- **المتغير المستقل**: ويتمثل في جودة خدمة النقل بأبعادها الثمانية، حيث تتكون الجودة الكلية للنقل الحضري من مجموعة مؤشرات يعتمد عليها المستعمل للحكم على خدمة النقل المقدمة (الجودة المدركة)، وهي مستوحاة من الجمعية الفرنسية للمعيارية

(AFNOR) Association Française de Normalisation حيث تحدد هذه الجمعية ثمانية مؤشرات لقياس جودة خدمة النقل العمومي الجماعي وهي: تقديم الخدمة، سهولة الوصول، المعلومة، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الامن، الاثر البيئي.

- **متغير التابع**: ويتمثل في رضا المستعمل عن خدمات النقل الحضري الجماعي

الشكل رقم 4 : متغيرات الدراسة



تكون الإجابة على عبارات كل من المحورين الثاني والثالث وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert) باعتباره من المقاييس الأكثر تناسبا مع قياس الادراكات والاتجاهات والاراء

1. غير موافق تماما = ضعيفة جدا
2. غير موافق = ضعيفة
3. محايد = متوسطة
4. موافق = عالية
5. موافق جدا = عالية جدا

3. عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

سنحاول عرض مختلف نتائج الاستبيان وذلك من خلال وصف وتحليل خصائص العينة، وتحليل اجابات المستجوبين هذه العينة لمستعملي حافلات الخواص وحافلات العمومية والترامواي من اجل تقييم جودة الخدمات هذه المؤسسات ومدى رضا المستعملين لهم

1.3 وصف خصائص عينة الدراسة

سنقوم بعرض وتحليل البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة (الجنس، الفئات العمرية، المستوى التعليمي، المهنة،...)

1.1.3. الجنس

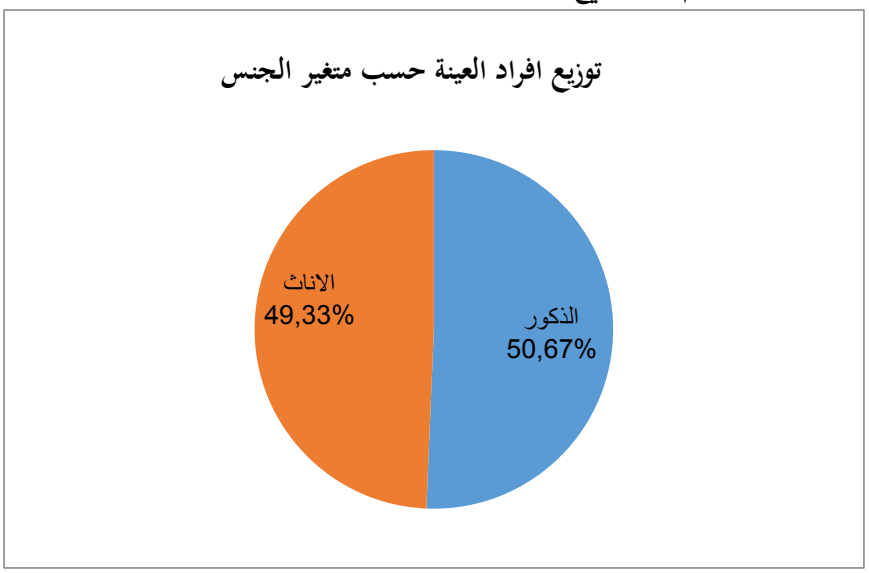
فيما يخص توزيع الأفراد حسب متغير الجنس تبين أن هناك تساوي ما بين نسبة الذكور والإناث. أي ان 76 فردا من عينة الدراسة كانوا الذكور بنسبة 50,67 %، وبلغ عدد الاناث 74 فردا بنسبة 49,33 % وهذا يدل أن كلاهما يستعمل النقل الحضري في مجمعة وهران، ويفسر استعمال الإناث وسائل النقل الحضري الجماعي إلى أن المرأة أصبحت تخرج للعمل والدراسة والتسوق والترفيه وتقوم بمعظم الأعمال التي كان يقوم بها الرجل وغيرها من المسؤوليات التي أصبحت تتقاسمها مع الرجل. (الجدول رقم 8)

الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	المجموع	
	العدد	%
الذكور	76	50,67
الاناث	74	49,33
المجموع	150	100

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 5: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



2.1.3. الفئة العمرية

يغلب على مستعملي خطوط النقل الحضري الجماعي الفئة الأقل من 50 سنة وهي الفئة الشابة والكهول بنسبة 86 %. حيث تساوت تقريبا الفئتين العمريتين، الشابة الأقل من 30 سنة (43,33%) وفئة الكهول من 31 الى 50 سنة (42,66%)، في حين بلغت الفئة العمرية 50 سنة فأكثر نسبة 14 %. (الجدول رقم 9) يمكن تفسير ذلك بان مجموع الفئتين يمثل الفئة النشطة (طلبة وعمال) في إطار التنقلات اليومية

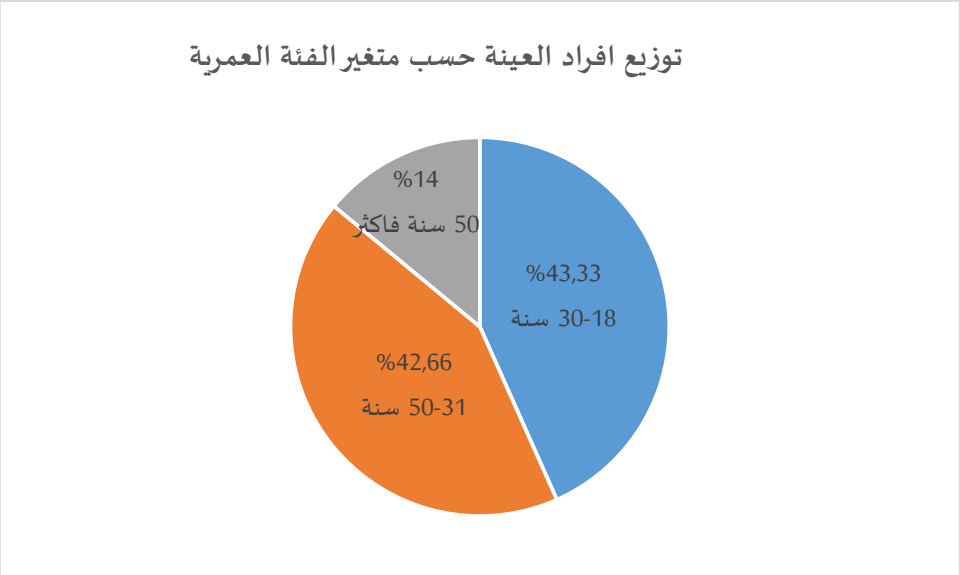
الضرورية (الدراسة والعمل)، وذلك لوجود الجامعات والمعاهد والكليات ومراكز التكوين والتعليم بالإضافة الى مقرات العمل والمؤسسات الخاصة والعمومية بالنسبة للموظفين على طول خطوط النقل الحضري الجماعي سواء بالحافلات او الترامواي

الجدول رقم 9 : توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	المجموع	
	العدد	%
من 18 الى 30 سنة	65	43,33
من 31 الى 50 سنة	64	42,66
50سنة فاكثر	21	14
المجموع	150	100

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 6 : توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية



3.1.3. المستوى التعليمي

نصف افراد عينة الدراسة ذوو المستوى الجامعي او الدراسات العليا هم الأكثر استخداما لوسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران بمجموع 74 فردا، ثم يليهم الافراد ذوو المستوى الثانوي حيث بلغ عددهم 37 فردا وبنسبة 24.67% ثم الافراد ذوو المستوى المتوسط ب 32 فردا وبنسبة 21.33%، اما ذوو المستوى الابتدائي فاقل من 5 % (الجدول رقم 10). ويعود ذلك الى ان معظم مستخدمي وسائل النقل الحضري الجماعي من بين افراد عينة الدراسة ينتمون لفئة الجامعيين والدراسات العليا نظرا ان اغلب الخطوط

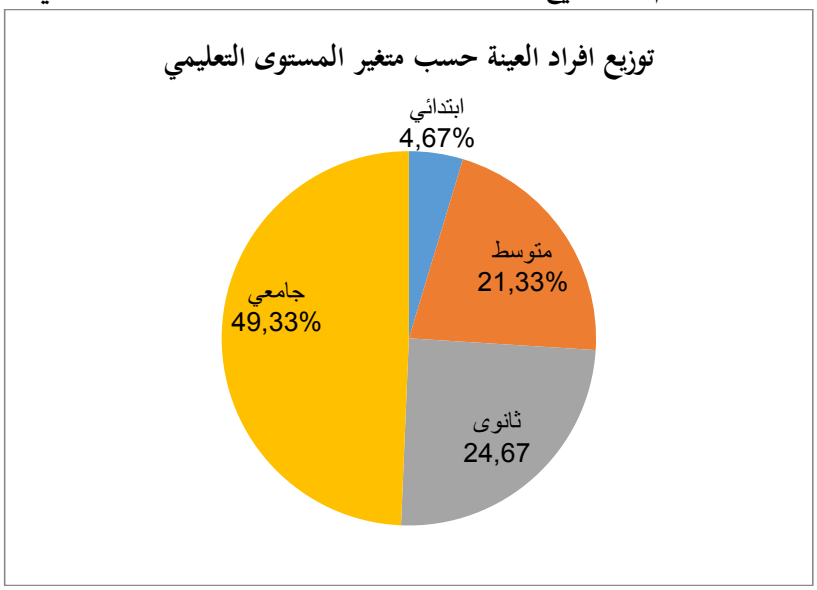
النقل تمر بالقرب من المؤسسات الجامعية (جامعة وهران2، جامعة وهران1 وجامعة العلوم والتكنولوجيا ايسطو) والمعاهد والكليات من جهة، ومن جهة أخرى كذلك المتوسطات والثانويات.

الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

مستوى التعليمي	المجموع	
	العدد	%
ابتدائي	7	4,67
متوسط	32	21,33
ثانوي	37	24,67
جامعي	74	49,33
المجموع	150	100

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 7: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



4.1.3. المهنة

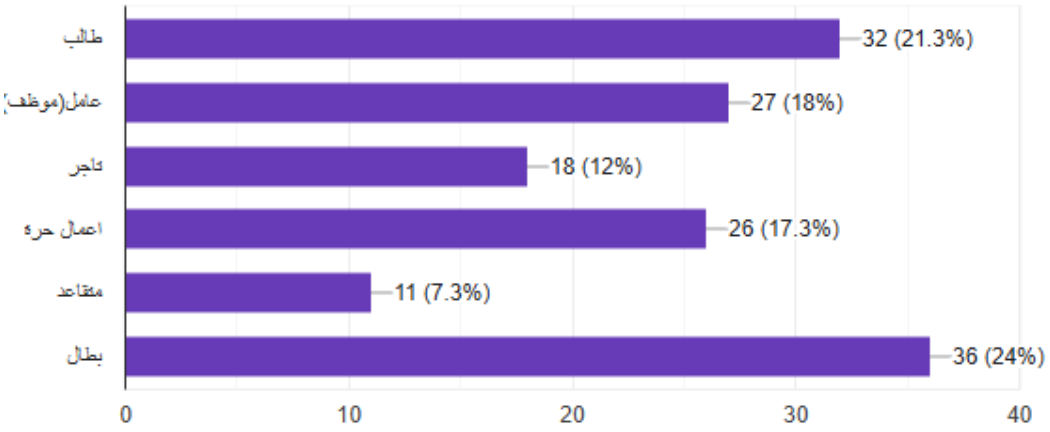
حسب النتائج فان عدد البطالين هو 36 فردا من أصل 150 فردا أي بنسبة 24 %، يليهم الطلاب ب 32 فردا وبنسبة 21.33 %، ثم الموظفين ب 27 فردا بنسبة 18 %، ثم أصحاب الاعمال الحرة ب 26 فردا بنسبة 17.33 %، ثم في الأخير المتقاعدين ب 11 فردا وبنسبة 7.33 %. (الجدول رقم 11) ومن هذا يمكن القول بان النسبة الأعلى تعود الى البطالين كونهم يتنقلون باستعمال وسائل النقل الجماعي للبحث عن وظائف نظرا للتسعيرة الملائمة، في حين بالنسبة للطلبة والموظفين وأصحاب الاعمال الحرة يتنقلون بشكل يومي لمزاولة مهامهم باستعمال وسائل النقل الجماعي كونها تربط بين مكان الإقامة ومكان العمل او الدراسة.

الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة

المهنة	المجموع	
	العدد	%
طالب	32	21,33
عامل (موظف)	27	18
اعمال حرة	26	17.33
تاجر	18	12
متقاعد	11	7.33
بطال	36	24
المجموع	150	100

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة



5.1.3. مكان الإقامة

حسب التقسيم الجغرافي لمجمعة وهران وبالنظر لمتطلبات البحث تم تقسيم متغير مكان الإقامة الى فئتين: الفئة الأولى للأفراد الساكنين داخل مجمعة وهران، والفئة الثانية للأفراد الساكنين خارج مجمعة وهران.

140 فردا من العينة هم من المقيمين داخل مجمعة وهران بنسبة تقارب 94 %، وهذا ما يفسر ان الأشخاص المقيمين في مجمعة وهران يستخدمون وسائل النقل الحضري الجماعي من حافلات والترامواي في تنقلاتهم اليومية لكل الاغراض، هذا الارتفاع مرده الى كون هذه الوسائل تربط بشكل منظم مختلف احياء مجمعة وهران. بينما 10 افراد الباقية لا يقيمون في المجمعة قد يكونون من ولاية

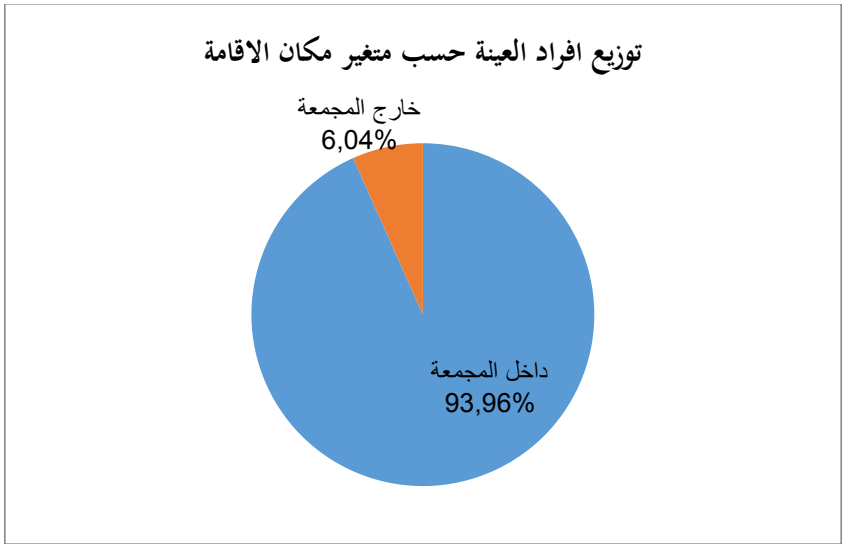
وهران او من الولايات الأخرى المجاورة او البعيدة، يأتون لقضاء حاجياتهم كلما استدعت الضرورة الى ذلك باعتبار ان مجمعة وهران تحتوي على اهم المرافق الحيوية في حياة الافراد كالإدارات والمراكز التجارية والخدماتية التي توفر رغباتهم ومتطلباتهم (الجدول رقم 12)

الجدول رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الاقامة

مكان الاقامة	المجموع	
	العدد	%
داخل المجمعة	140	93,96
خارج المجمعة	10	6,04
المجموع	150	100

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 9 : توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الاقامة



6.1.3. عدد مرات استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران

تم تقسيم مؤشر عدد مرات استعمال الافراد لوسائل النقل الحضري الجماعي لأربعة اقسام: الافراد الذين يستعملونها في كل أيام الأسبوع، الافراد الذين يستعملونها مرة واحدة في الأسبوع، الافراد الذين يستعملونها أحيانا، والافراد الذين يستعملونها نادرا.

ان مؤشر عدد مرات استعمال الافراد لوسائل النقل الحضري الجماعي يتمركز في فئة الذين يستعملونها بشكل يومي بما يقارب ثلثي أي بنسبة 60,66 %، ثم فئة الذين يستعملونها احيانا فقط بنسبة 20 % بعدها فئة الذين يستعملونها مرة واحدة في الأسبوع بنسبة 16 %، في حين عادت النسبة الأقل للذين يستعملونها نادرا بنسبة 3.33 %. (الجدول رقم 13)

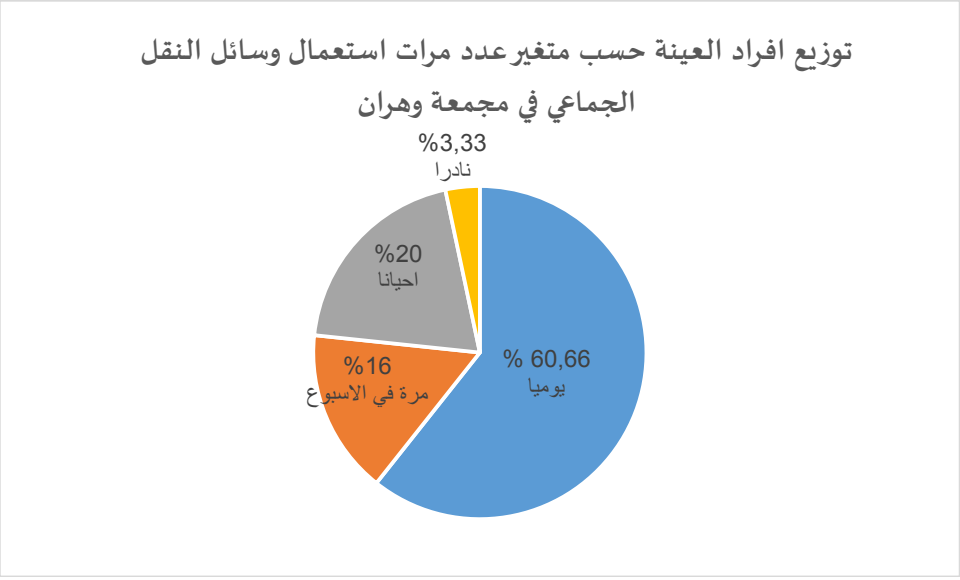
يفسر تمركز افراد العينة في استعمال وسائل النقل الحضري الجماعي طيلة أيام الأسبوع الى كون هذه التنقلات ضرورية يغلب عليها الروتين غرضها العمل والدراسة، اما بالنسبة للأفراد الذين يستعملونها أحيانا او مرة في الأسبوع فذلك من اجل قضاء مصالح لا تحتمل التأجيل وشاسعة المحيط الحضري لمجمعة وهران واختلاف توزع المرافق فيما يتحتم على الفرد التنقل احيانا او على الأكثر مرة واحدة في الأسبوع لقضاء حاجياته، اما فيما يخص بقية الفئات فهم ليسوا من مستعملو وسائل المقل الحضري الجماعي بشكل منتظم.

الجدول رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد مرات استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران

عدد مرات الاستعمال	المجموع	
	العدد	%
يوميا	91	60,66
مرة في الاسبوع	24	16
احيانا	30	20
نادرا	5	3,33
المجموع	150	100

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد مرات استعمال وسائل النقل الجماعي مجمعة وهران



7.1.3. الغرض من استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران

تم تقسيم مؤشر أغراض تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة إلى أربعة أغراض : غرض الدراسة، غرض العمل، غرض التسوق، غرض الترفيه.

فيما يخص توزيع الأفراد حسب متغير الغرض من استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران تبين ان غرض استخدام 63 فردا من افراد العينة وبنسبة 42 % لوسائل النقل الحضري الجماعي هو العمل، ثم 35 فردا وبنسبة 23.33 % فيستعملونها للدراسة، اما التسوق الذي يعتبر غرضا لاستخدام 28 فردا وبنسبة 18,66 % لهذه الوسائل، في حين يرجع استعمال 24 فردا وبنسبة 16% لغرض الترفيه.

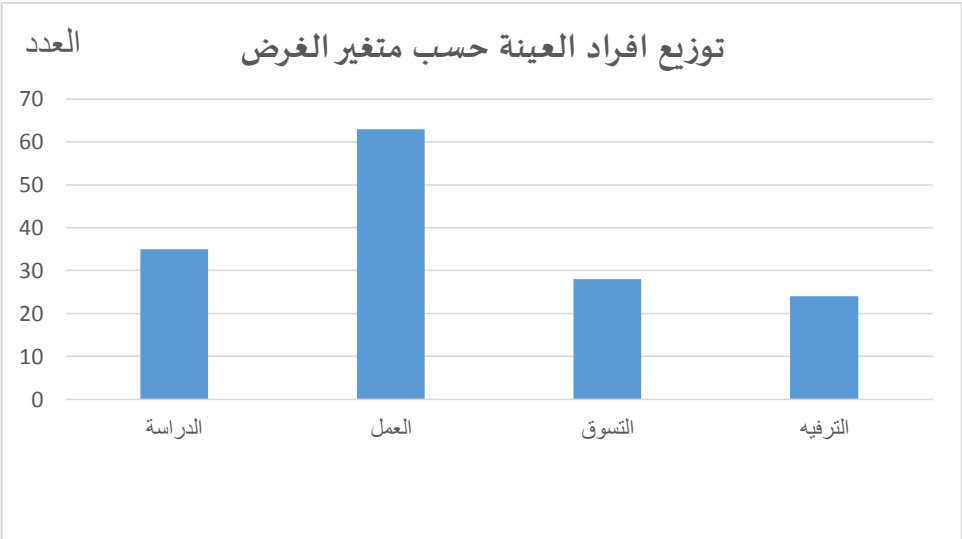
ويرجع تمركز غرض التنقل في العمل والدراسة الى كون هذه التنقلات هي يومية ومنتظمة مجاليا وزمنيا، في حين غرض التسوق له أهميته بالنظر الى النشاط التجاري المكثف في مجمعة وهران.

الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب متغير الغرض من استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران

الغرض	المجموع	
	العدد	%
الدراسة	35	23.33
العمل	63	42
التسوق	28	18.66
الترفيه	24	16
المجموع	150	100

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب متغير الغرض من استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران



8.1.3. استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران

أوضحت النتائج ان نسبة الشبه المطلقة من افراد عينة الدراسة يستعملون خدمات النقل الحضري الجماعي بنسبة 96.66 %، هذا يثبت أهمية النقل الجماعي في الحياة اليومية للأفراد وضرورة الاهتمام بجودة خدماته. وتأتي وسائل النقل الخواص في المقدمة بنسبة 48 % نظرا لتغطية الكبيرة من حافلاتها داخل مجمعة وهران، ثم يليها الترامواي بأكثر من 40 % نظرا لمرور هذه الوسيلة على المناطق الأكثر نشاطا في المجمعة، اما حافلات النقل العمومي لا تساهم الا بنسبة 8 % لان عدد خطوطها وعدد حافلاتها محدودة، في حين ان النسبة الباقية 3,33% يستعملون سيارات الاجرة. (الجدول رقم 15)

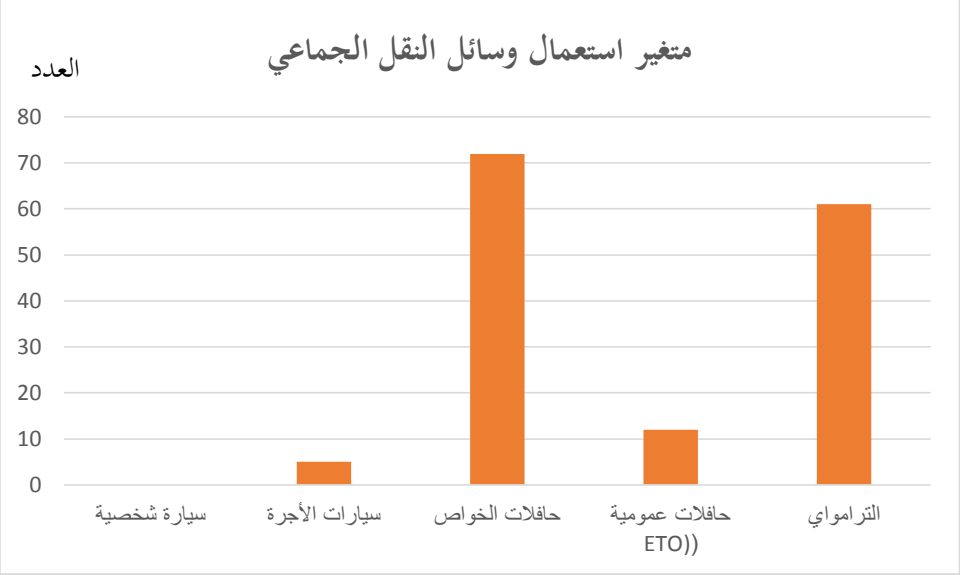
ان تمركز اراء افراد العينة حول استعمال مختلف وسائل النقل الحضري الجماعي كوسائل لتنقلاتهم اليومية يرجع الى ان الاستجواب تم في محطات ومواقف النقل الحضري.

الجدول رقم 15: توزيع أفراد العينة حسب متغير استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران

الوسيلة المستعملة	العدد	%
سيارة شخصية	00	00
سيارات الأجرة	05	3.33
حافلات الخواص	72	48
حافلات عمومية (ETO)	12	8
الترامواي	61	40.66
المجموع	150	100

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 12 : توزيع أفراد العينة حسب متغير استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران



2.3. تقييم جودة خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسات النقل الحضري في مجمعة وهران من وجهة نظر المستعملين

سنتطرق الى تحليل إجابات افراد عينة الدراسة الخاصة بكل بعد من ابعاد جودة خدمة النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران

1.2.3. بعد عرض خدمة النقل الحضري الجماعي

يتضمن الجدول رقم 16 البيانات الممثلة لنتائج التحليل الاحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بمدى رضاهم على العبارات المعبرة على البعد الأول "عرض خدمة النقل الحضري الجماعي" حيث جاءت درجة موافقة المستعملين المستجوبين على العبارات كالتالي:

ضعيفة بالنسبة للعبارتين " توفر المؤسسة عدد كافي من خطوط الخدمة " و" توفر المؤسسة عدد كافي من الحافلات في كل الخطوط " في حافلات النقل الحضري الجماعي سواء للمتعاملين الخواص وفي حافلات مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري (ETO)، حيث لا يغطيان احتياجات مستعملها، بينما عالية الى عالية جدا في مؤسسة التراموای.

اما فيما يخص عبارة "تلتزم المؤسسة بأوقات العمل" فان افراد العينة موافقون بدرجة ضعيفة في حافلات الخواص، متوسطة في حافلات مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري وعالية جدا في التراموای نظرا الى ان هذا الأخير يتمتع بمقاييس عالمية.

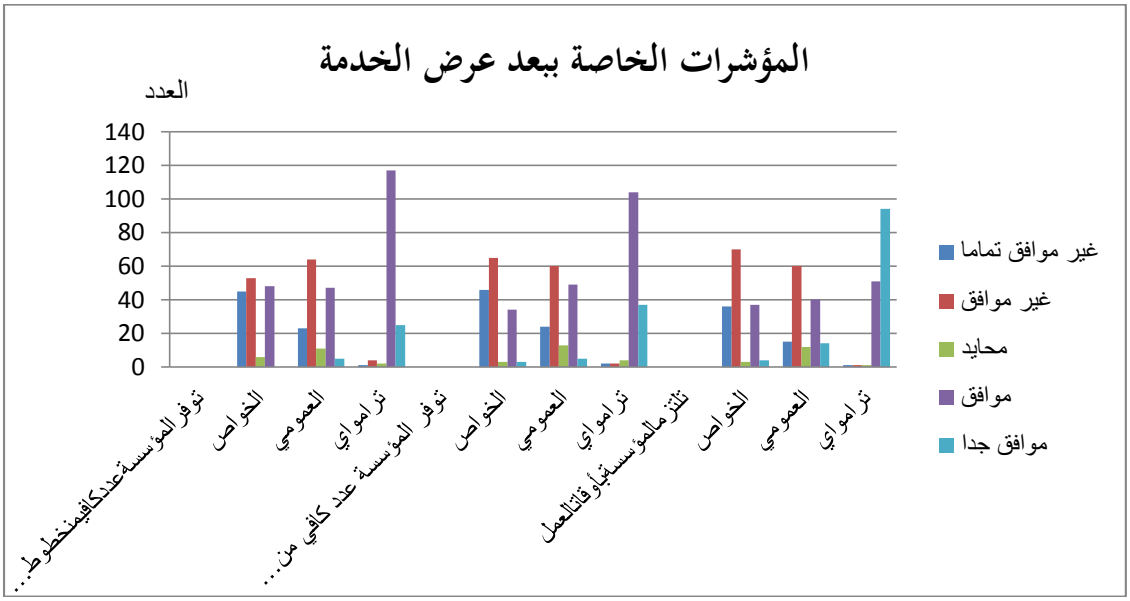
نستنتج ان عرض الخدمة لمؤسسات النقل الحضري الجماعي حسب راي افراد عينة الدراسة ضعيفة في الحافلات الخواص وحافلات المؤسسة العمومية بينما عالية الى عالية جدا في التراموای.

الجدول رقم 16: المؤشرات الخاصة ببعد عرض خدمة النقل الحضري الجماعي

	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		المجموع		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
توفر المؤسسة عدد كافي من خطوط الخدمة													
الخواص	45	29,61	53	34,87	6	3,95	48	31,58	0	0	150	100	ضعيفة
العمومي	23	15.5	64	43.24	11	7.43	47	31.76	5	2.03	150	100	ضعيفة
تراموای	1	0.67	4	2.68	2	1.34	117	78.52	25	16.78	150	100	عالية
توفر المؤسسة عدد كافي من الحافلات في كل الخطوط													
الخواص	46	30,46	65	43,05	3	1,99	34	22,52	3	1,99	150	100	ضعيفة
العمومي	24	15.89	60	39.74	13	8.61	49	32.45	5	3.31	150	100	ضعيفة
تراموای	2	1.34	2	1.34	4	2.68	104	69.8	37	24.83	150	100	عالية جدا
تلتزم المؤسسة بأوقات العمل													
الخواص	36	24	70	46,67	3	2	37	24,67	4	2,67	150	100	ضعيفة
العمومي	15	10	60	40	12	8	40	32.67	14	9.33	150	100	متوسطة
تراموای	1	0.68	1	0.68	1	0.68	51	34.46	94	63.51	150	100	عالية جدا

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 13: المؤشرات الخاصة ببعد عرض خدمة النقل الحضري الجماعي



2.2.3. بعد سهولة الوصول الى خدمة النقل الحضري الجماعي

يتضمن الجدول رقم 17 البيانات الممثلة لنتائج التحليل الاحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بمدى رضاهم على العبارات المعبرة على البعد الثاني "سهولة الوصول لخدمة النقل الحضري الجماعي" حيث جاءت درجة موافقة المستعملين المستجوبين على العبارات كالتالي:

- متوسطة بالنسبة للعبارة " محطة حافلات قريبة من مكان سكنك" في حافلات الخواص نظرا لوجود عدد معتبر من الحافلات يغطون عدد هام من الخطوط في اغلب احياء المجمعة، وضعيفة في حافلات مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري (ETO)، وهذا راجع الى عدد محدود من الحافلات ومن الخطوط لهذه المؤسسة التي تجوب بعض احياء المجمعة فقط، ومن ثم لا يمكنها تغطية احتياجات مستعمليها، بينما عالية جدا في مؤسسة التراموای. وهذا يعود الى ان مسار اه وضع من اجل تلبية أكبر عدد ممكن من مستعمليه بحيث يمر على المناطق الأكثر حيوية في المجمعة.

- متوسطة بالنسبة للعبارة " مسار الحافلة ملائم" في حافلات الخواص نظرا لوجود عدد معتبر من الخطوط في اغلب احياء المجمعة، وعالية في حافلات مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري (ETO) والتراموای، وهذا راجع الى ان سياسة القطاع العام تحرص على توفير خدماته على مسارات يساعد اغلبية المستعملين، كما ان خطوط المؤسسة العمومية تكمل مسار التراموای.

- ضعيفة بالنسبة للعبارة "الحافلة مهيأة لذوي الاحتياجات الخاصة" في حافلات المتعاملين الخواص وفي حافلات مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري

اما عدم موافقتهم على توفر معاملة خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة فيعود الى ان هذه الفئة مهمشة ومحرومة من خدمة النقل الجماعي، فحافلات الخواص وحافلات النقل العمومي غير مهيأة لصعود الكراسي المتحركة اليها، كما انها لا تتوفر على أماكن خاصة لهذه الفئة، اذ يجب وضع ملصقات على

مقاعد معينة ترمز الى انها مخصصة فقط لفئات المكفوفين، المعاقين، كبار السن، المرضى المزمنين والنساء الحوامل، بحيث يمنع جلوس المستعملين الاخرين فيها، فهذه الفئات بحاجة الى معاملة خاصة من قبل السائق والقابض وحتى باقي المستعملين ، إضافة الى هذا فان المواقف المتوفرة في المدينة غير مهيأة بطريقة تتناسب مع اعاقتهم، فعلو الأرصفة لا يسمح لهم بالصعود الى الحافلة.

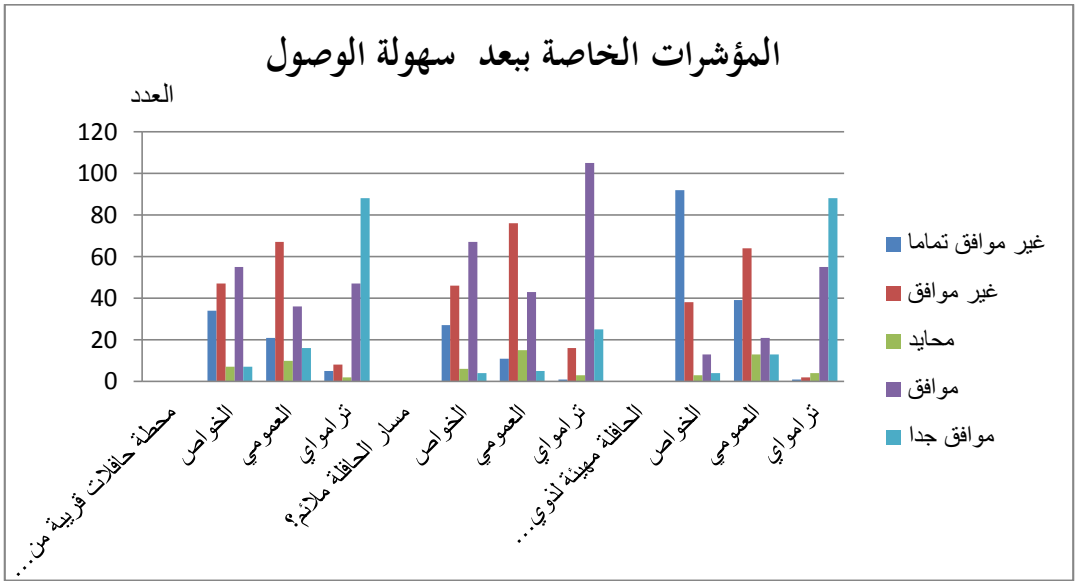
- مقبولة بالنسبة للعبارة "المدة المستغرقة" حيث يرى افراد العينة ان مدة الانتظار في المواقف لا تتعدى 15 دقيقة على أكثر تقدير بالنسبة لكل أنماط النقل الجماعي (الحافلات والترامواي) وهي مقبولة في نظرهم.

الجدول رقم 17: المؤشرات الخاصة ببعد سهولة الوصول الى خدمة النقل الحضري الجماعي

	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		المجموع		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
محطة حافلات قريبة من مكان سكنك													
الخواص	34	22,67	47	31,33	7	4,67	55	36,67	7	4,67	150	100	متوسطة
العمومي	21	14	67	44.67	10	6.67	36	24	16	10.67	150	100	ضعيفة
ترامواي	5	3.36	8	5.37	2	1.34	47	31.33	88	59.06	150	100	عالية جدا
مسار الحافلة ملائم													
الخواص	27	17.88	46	30.46	6	3.97	67	44.3	4	3.31	150	100	متوسطة
العمومي	11	7.38	76	51.01	15	10.07	43	28.86	5	33.33	150	100	عالية
ترامواي	1	0.67	16	10.67	3	2	105	70	25	16.67	150	100	عالية
الحافلة مهيأة لذوي الاحتياجات الخاصة													
الخواص	92	60,13	38	'24,84	3	1,96	13	8.66	4	2,61	150	100	ضعيفة
العمومي	39	26	64	43.54	13	8.84	21	14.29	13	8.84	150	100	ضعيفة
ترامواي	1	0.66	2	1.34	4	2.63	55	36.18	88	57.89	150	100	عالية جدا
المدة المستغرقة													
	اقل من 5 دقائق		5 – 15 دقيقة		15 – 30 دقيقة		أكثر من 30دقيقة		-	-			
الخواص	19	12.67	113	75 .33	13	8.67	5	3.33	-	-	150	100	مقبولة
العمومي	6	4.03	97	65.1	33	22.15	14	9.33	-	-	150	100	مقبولة
ترامواي	10	6.71	115	77.18	10	6.71	15	10	-	-	150	100	مقبولة

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 14: المؤشرات الخاصة ببعد سهولة الوصول الى خدمة النقل الحضري الجماعي



3.2.3. بعد المعلومات في خدمة النقل الحضري الجماعي

يتضمن الجدول رقم 18 البيانات الممثلة لنتائج التحليل الاحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بمدى رضاهم على العبارات المعبرة على البعد الثالث " بعد المعلومات في خدمة النقل الحضري الجماعي" حيث جاءت درجة موافقة المستعملين المستجوبين على العبارات كالتالي:

- متوسطة بالنسبة للعبارتين " معلومات حول رقم الحافلة والاتجاه " و" معلومات حول مواعيد عملها في الأعياد الوطنية والدينية " في حافلات النقل الحضري الجماعي للمتعاملين الخواص. في حين انها منخفضة بالنسبة للعبارة الثانية والمتعلقة بالمعلومات حول مواعد الانطلاق والوصول، اذ انها لا تهتم بإعلام مستعملها عن مواعد الانطلاق والوصول الخاصة بحافلاتها كما يلزم. فقد بينت الدراسة ان الحافلات الخواص تفتقر لهذه الخدمة بشكل كبير ولا تلبي توقعاتهم منها، فهي لا تتوفر على معلومات حول مواقيت الرحلات، إضافة الى عدم وجود معلومات حول نقطة انطلاق ووصول كل خط، مساره ومختلف المواقف التي يمر عليها، اذ يقتصر الامر على مجرد لوحة توضح في اول الحافلة تضم رقم الخط، ولكن لا نجد اسم الوجهة، حيث يجد المتنقلين غير المعتادين صعوبة في تحديد الخط الملبي لحاجيتهم في التنقل. اذ يبقى تناقل هذا النوع من المعلومات شفويا بين المستعملين او باقي السائقين. فوقت الانطلاق ومسافة السفر غير مضبوطة تماما بل تعتمد على المنافسة والسرعة لجمع أكبر عدد من المسافرين والتوقف العشوائي خارج المحطات.

- متوسطة بالنسبة لجميع العبارات " معلومات حول رقم الحافلة والاتجاه " و" معلومات حول مواعد الانطلاق والوصول و "معلومات حول مواعيد عملها في الأعياد الوطنية والدينية " في مؤسسة النقل العمومي (ETO)، حيث جاءت توقعات المستعملين حسب إجابات عينة الدراسة ان مؤسسة النقل العمومي تعتمد على نظام اللافتات الضوئية في الواجهة الخارجية التي تظهر بشكل واضح رمز الخط

والوجهة، كما تقوم بتوفير معلومات حول نقطة انطلاق ووصول كل خط، وكذلك معلومات حول مواعيد عملها في الأعياد الوطنية والدينية.

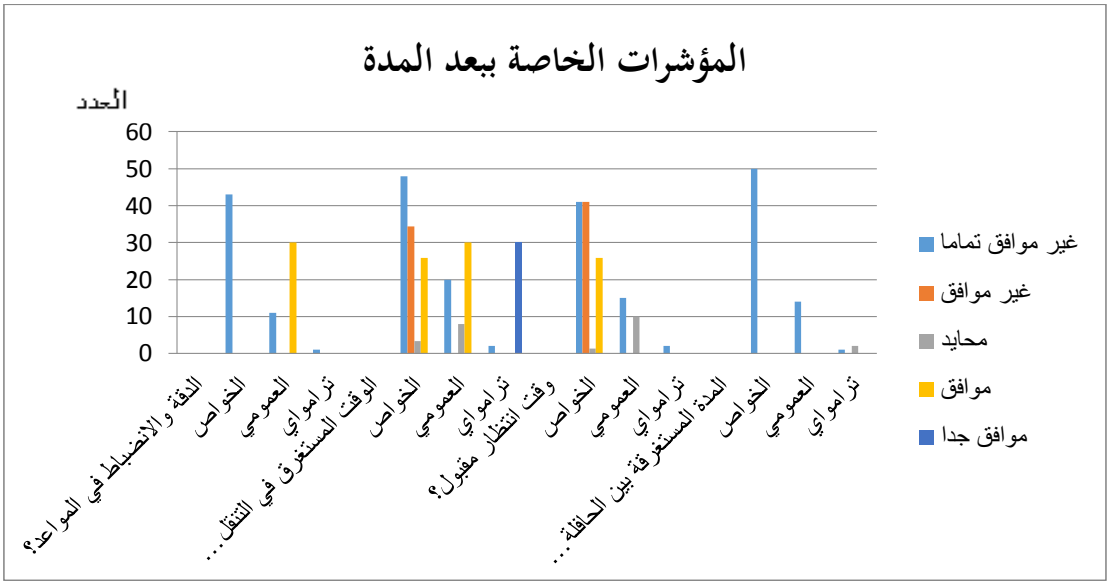
عالية بالنسبة لجميع العبارات " معلومات حول رقم الحافلة والاتجاه" و"معلومات حول مواعد الانطلاق والوصول و "معلومات حول مواعيد عملها في الأعياد الوطنية والدينية " في التراموای، حيث جاءت توقعات المستعملين حسب إجابات عينة الدراسة ان مؤسسة التراموای تقوم بتوفير معلومات واضحة حول مواقيت الرحلات والاتجاه، إضافة الى وجود معلومات حول نقطة انطلاق ووصول كل خط، مساره ومختلف المواقف التي يمر عليها. فهي المؤسسة الوحيدة التي لديها خريطة خطوط السير موزعة عبر محطاتها المتعددة ولها لافتات إعلان لوقت الانطلاق والزمن المتبقي والوجهة.

الجدول رقم 18: المؤشرات الخاصة ببعد المعلومات في خدمة النقل الحضري الجماعي

	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		المجموع		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
معلومات حول رقم الحافلة والاتجاه													
الخواص	37	24,83	47	31,54	5	3,36	56	37,58	5	3.33	150	100	متوسطة
العمومي	15	10.14	62	41.89	15	10	49	33.11	9	6.08	150	100	متوسطة
تراموای	1	0.67	2	1.34	4	2.66	102	68.46	41	27.52	150	100	عالية
معلومات حول مواعد الانطلاق والوصول													
الخواص	52	34,44	49	32,45	9	5,96	37	24,5	3	2	150	100	ضعيفة
العمومي	23	15.44	59	39.6	15	10	47	31.54	6	4.03	150	100	متوسطة
تراموای	2	1.34	2	1.34	3	2.01	107	71.33	36	24.16	150	100	عالية
معلومات حول مواعيد عملها في الأعياد الوطنية والدينية													
الخواص	42	27,81	56	37,09	7	4,64	39	25,83	8	5.33	150	100	متوسطة
العمومي	17	11.33	61	40.67	14	9.33	45	30	12	8	150	100	عالية
تراموای	1	0.67	4	2.67	3	2	58	38.67	84	56	150	100	عالية

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 15: المؤشرات الخاصة ببعد المعلومات في خدمة النقل الحضري الجماعي



4.2.3. بعد المدة في خدمة النقل الحضري الجماعي

يتضمن الجدول رقم 19 البيانات الممثلة لنتائج التحليل الاحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بمدى رضاهم على العبارات المعبرة على البعد الرابع " بعد المدة في خدمة النقل الحضري الجماعي" حيث جاءت درجة موافقة المستعملين المستجوبين على العبارات على النحو التالي:

- ضعيفة بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لبعد المدة " الدقة والانضباط في المواعد" و"الوقت المستغرق في التنقل مقبول" و"وقت انتظار مقبول" و"المدة المستغرقة بين الحافلة والتي تليها منتظمة" في كل الخطوط للحافلات المتعاملين الخواص، يرجع ذلك حسب اراء عينة الدراسة الى النقص الذي يعاني منه المتعاملين الخواص فيما يخص عدد الحافلات وغياب تنظيمي زمني لحافلات، هذا من جهة، ومن جهة أخرى، مؤسسات المتعاملين الخواص لا تهتم بنقل مستعمليها في وقت مقبول ومناسب، وغير منضبطة ودقيقة في المواعيد الأخرى بالشكل الازم، كما ان تردد حافلاتهم لم يرق لتطلعات المستعملين، اما وقت انتظار الحافلات فهو غير ملائم. كل هذه المعطيات يعكس درجة موافقة ضعيفة لافراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف المتعاملين الخواص فيما يخص بعد المدة

- متوسطة بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لبعد المدة " الدقة والانضباط في المواعد" و"الوقت المستغرق في التنقل مقبول" و"وقت انتظار مقبول" و"المدة المستغرقة بين الحافلة والتي تليها منتظمة" في كل الخطوط للحافلات المؤسسة العمومية (ETO). فيعود لكون سائقي حافلات العمومية يحترمون الى حد ما الفارق الزمني بين الحافلات المحدد من قبل النظام الداخلي للمؤسسة. كذلك قصر الزمن الذي تقضيه حافلات المؤسسة العمومية في الطريق، فهي تسير بسرعة مناسبة وتتوقف فقط في المواقف الرسمية، كما انها تراعي مدة التوقف المحددة ولا تتجاوزها. اما سبب انخفاض تردد حافلات المؤسسة على المواقف فيفسر بمحدودية عددها. أحيانا طول زمن الرحلة اثناء فترات الذروة اين يكثر الطلب على

النقل وتزيد حدة الازدحام المروري مما يعيق الحركة المرورية في الوسط الحضري. كل هذا يعكس درجة موافقة متوسطة لافراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة العمومية (ETO) فيما يخص بعد المدة

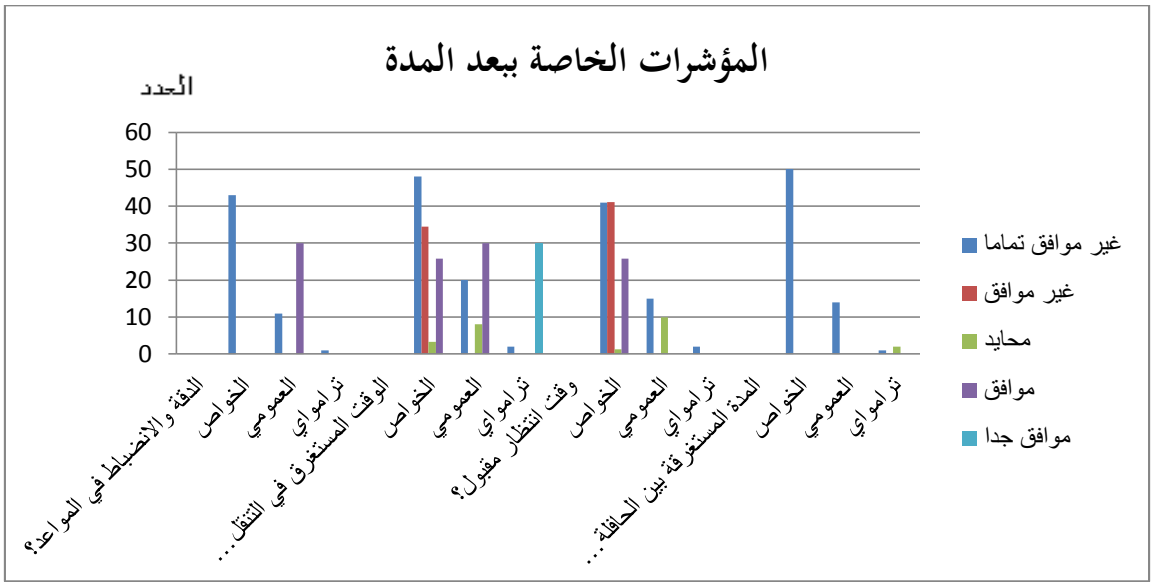
- عالية بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لبعد المدة " الدقة والانضباط في المواعد" و"الوقت المستغرق في التنقل مقبول" و"وقت انتظار مقبول" و"المدة المستغرقة بين قاطرات الترامواي والتي تليها منتظمة" وهذا يعود الى ان الترامواي هو وسيلة حديثة ذات كفاءة ونوعية جيدة مع خدمات متطورة. مما يعكس درجة موافقة عالية الى عالية جدا لافراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة الترامواي فيما يخص بعد المدة

الجدول رقم 19: المؤشرات الخاصة ببعد المدة في خدمة النقل الحضري الجماعي

	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		المجموع		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
الدقة والانضباط في المواعد													
الخواص	43	28.48	62	41.33	3	1.99	38	25.17	6	3.97	150	100	منخفضة
العمومي	11	7.43	71	47.97	13	8.78	45	30	10	6.76	150	100	متوسطة
ترامواي	1	0.66	1	0.66	1	0.66	62	41.06	85	56.29	150	100	عالية جدا
الوقت المستغرق في التنقل مقبول													
الخواص	48	31,79	52	34,44	5	3,31	39	25,83	6	3.97	150	100	منخفضة
العمومي	20	13.33	65	43.33	12	8	45	30	8	5.33	150	100	متوسطة
ترامواي	2	1.35	3	2.03	1	0.68	99	66.89	45	30	150	100	عالية
وقت انتظار مقبول													
الخواص	41	27,15	62	41,06	2	1,32	39	25,83	6	3.97	150	100	منخفضة
العمومي	15	10.07	64	42.95	15	10	46	30.87	10	6.71	150	100	متوسطة
ترامواي	2	1.32	2	1.32	2	1.32	58	38.41	86	57.33	150	100	عالية جدا
المدة المستغرقة بين الحافلة والتي تليها منتظمة													
الخواص	50	33.33	54	35.76	5	3.31	38	25.17	3	1.99	150	100	منخفضة
العمومي	14	9.4	63	42.28	16	10.74	50	33.33	7	4.7	150	100	متوسطة
ترامواي	1	0.67	2	1.33	3	2	86	57.33	58	38.67	150	100	عالية

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 16: المؤشرات الخاصة ببعد المدة في خدمة النقل الحضري الجماعي



5.2.3. بعد الاهتمام بالمستعمل في خدمة النقل الحضري الجماعي

يتضمن الجدول رقم 20 البيانات الممثلة لنتائج التحليل الاحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بمدى رضاهم على العبارات المعبرة على البعد الخامس " بعد الاهتمام بالمستعمل في خدمة النقل الحضري الجماعي " حيث جاءت درجة موافقة المستعملين المستجوبين على العبارات على النحو التالي:

- ضعيفة بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لبعد الاهتمام بالمستعمل في خدمة النقل الحضري الجماعي "معاملة حسنة من طرف السائق والقابض" و "تتكفل المؤسسة بمعالجة شكاوى المستعملين" و"تجيب المؤسسة على استفسارات المستعملين في حافلات المتعاملين الخواص، ما يعني عدم احترام مقدمي الخدمة لمعايير الجودة وعدم الاكتراث لحاجات ورغبات الافراد ما انعكس على جملة المشاكل التي تعاني منها الخدمة من طرفهم والتي تثير استياء وسخط المستعملين، مما انعكس على درجة موافقة ضعيفة لافراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف المتعاملين الخواص فيما يخص بعد الاهتمام بالمستعمل.

متوسطة بالنسبة لعبارتين "تتكفل المؤسسة بمعالجة شكاوى المستعملين" و " تجيب المؤسسة على استفسارات المستعملين" وضعيفة في عبارة "معاملة حسنة من طرف السائق والقابض" بالنسبة للمؤسسة العمومية، بالرغم من ان المؤسسة تسعى لتقديم الخدمة بأحسن وجه الا ان هناك بعض النقائص خاصة في مجال معاملة السائق والقابض الغير اللائقة في اغلب الأحيان للمستعملين، اذ ان هؤلاء السائقين والقابضين لم يصلوا مؤشر الى ذلك المستوى من الخبرة والكفاءة التي تجعلهم يقدموا

الخدمة بكل احترافية. في حين نجد ان درجة الموافقة على معالجة المؤسسة لشكاوى المستعملين كانت متوسطة، وهذا راجع الى نقص التواصل بين المؤسسة والمستعملين. مما جعل درجة موافقة متوسطة لافراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة العمومية (ETO) فيما يخص بعد الاهتمام بالمستعمل.

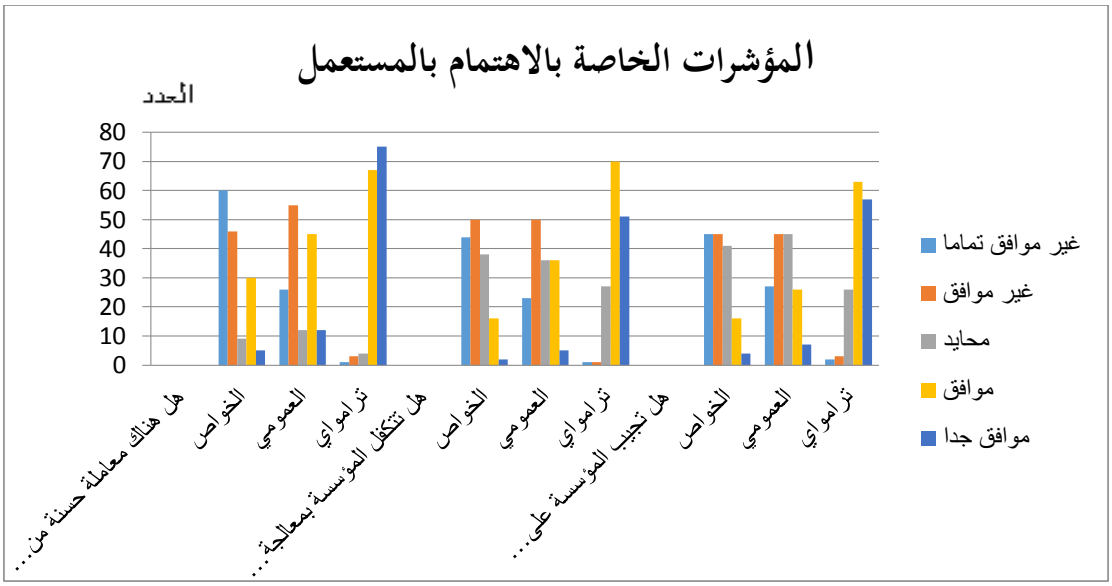
- عالية بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لبعد الاهتمام بالمستعمل في خدمة النقل الحضري الجماعي "معاملة حسنة من طرف السائق والقابض" و "تتكفل المؤسسة بمعالجة شكاوى المستعملين" و"تجيب المؤسسة على استفسارات المستعملين" في الترامواي. ومن إجابات افراد العينة يمكن استنتاج ان معاملة كل من السائق والقابض للمستعملين جيدة ومقبولة وان عمال المؤسسة يقدمون المساعدة اللازمة للمستعملين ويجيبون على استفساراتهم. مما اعطى درجة موافقة عالية لافراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف المتعاملين الخواص فيما يخص بعد الاهتمام بالمستعمل.

الجدول رقم 20: المؤشرات الخاصة ببعد الاهتمام بالمستعمل في خدمة النقل الحضري الجماعي

	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		المجموع		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
معاملة حسنة من طرف السائق والقابض													
الخواص	60	39,74	46	30,46	9	5,96	30	20	5	3,31	150	100	ضعيفة
العمومي	26	17.45	55	36.91	12	8.05	45	30	12	8.05	150	100	ضعيفة
ترامواي	1	0.67	3	2	4	2.67	67	44.67	75	50	150	100	عالية جدا
تتكفل المؤسسة بمعالجة شكاوى المستعملين													
الخواص	44	29,14	50	33,11	38	25,17	16	10,6	2	1.33	150	100	ضعيفة
العمومي	23	15.65	50	34.01	36	24.49	36	24	5	3.4	150	100	متوسطة
ترامواي	1	O.67	1	0.67	27	18	70	46.67	51	34	150	100	عالية
تجيب المؤسسة على استفسارات المستعملين													
الخواص	45	29.8	45	29,8	41	27,15	16	10.6	4	2.66	150	100	ضعيفة
العمومي	27	17.88	45	29.8	45	29.8	26	17.33	7	4.64	150	100	متوسطة
ترامواي	2	1.32	3	1.99	26	17.22	63	41.72	57	37.75	150	100	عالية

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 17: المؤشرات الخاصة ببعد الاهتمام بالمستعمل في خدمة النقل الحضري الجماعي



6.2.3. بعد الراحة في خدمة النقل الحضري الجماعي

يتضمن الجدول رقم 21 البيانات الممثلة لنتائج التحليل الاحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بمدى رضاهم على العبارات المعبرة على البعد السادس " بعد الراحة والرفاهية في خدمة النقل الحضري الجماعي " حيث جاءت درجة موافقة المستعملين المستجوبين على العبارات على النحو التالي:

- ضعيفة بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لبعد الراحة "الركوب مريح" و "الحافلة نظيفة" و "المقاعد مريحة" و "الحافلة مكيفة" سواء في حافلات المتعاملين الخواص او في حافلات المؤسسة العمومية (ETO)، وتعود عدم موافقتهم على الفقرة التي تنص على الركوب المريح، حيث ان الصعود ونزول المستعملين لا يتميز بالتنظيم ولا السهولة، وذلك لعدم تخصيص أبواب للصعود واخرى للنزول لتفدي الشجارات التي تقع بين المستعملين اثناء صعودهم ونزولهم من حافلات الخواص او مؤسسة العمومية، فبالنظر الى غياب ثقافة احترام الاخر في المجتمع الجزائري نجد ان كل فرد يريد المرور أولا دون ان يأبه باحتياجات الاخرين ولا بمبدأ الأولوية

اما فيما يخص توفر النظافة في حافلات الخواص وحتى في حافلات المؤسسة العمومية وضعيتها كارثية من ناحية النظافة. اما حالة المقاعد، فنظرا لقدم حافلات الخواص او المؤسسة العمومية فان المقاعد غير مريحة وهي لا تتلاءم وشروط النقل الحضري، والمؤسسات لا تعطي الاهتمام اللازم لكل من تحديث تجهيزات حافلاتها وتجديد مقاعدها وفقا لما يتطلبه التطور المستمر لإدراكات ورغبات المستعملين.

اما عبارة الحافلة مكيفة، فلن المؤسسات النقل الحضري الجماعي لا تعتمد على نظام تشغيل المكيفات في الحافلات التي تشتغل داخل المجمعة نظرا لان المسافات قصيرة لا تستدعي ذلك من جهة ومن جهة اخرى الابواب تفتح بعد بضعة أمتار. كل هذا انعكس على درجة موافقة ضعيفة لافراد عينة الدراسة

على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف المتعاملين الخواص و المؤسسة العمومية فيما يخص بعد الراحة.

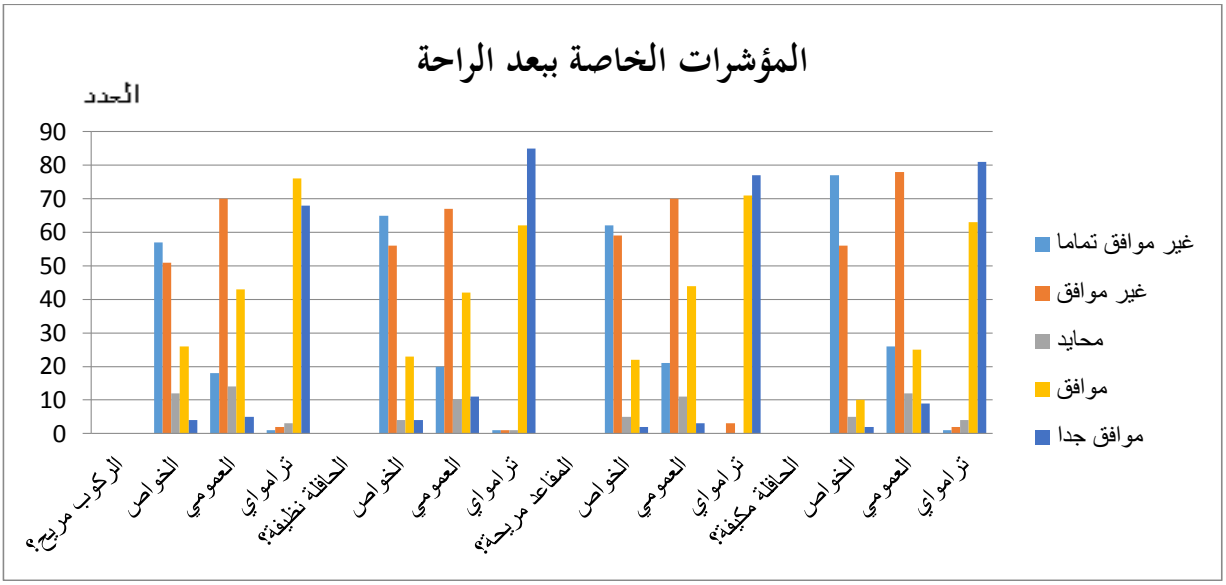
- عالية الى عالية جدا بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لبعد الراحة "الركوب مريح" و "الحافلة نظيفة" و "المقاعد مريحة" و "الحافلة مكيفة" في الترامواي، فيما يخص الركوب جد مريح نظرا لتعدد القاطرات وتعدد الأبواب مما يسهل الصعود والنزول في ارياحية، أيضا نظرا لحداثة قاطرات الترامواي فان المقاعد مريحة وهي تتلاءم وشروط النقل الحضري بحيث تستجيب لشروط الراحة والرفاهية، مؤسسة الترامواي تولي اهتماما كبيرا لنظافة قاطراتها حتى تعطي صورة جيدة لها، حيث تلزم إدارة المؤسسة خلية النظافة والتصليح والصيانة بتنظيف كل مساء بعد انتهاء الرحلات. كل قاطرات الترامواي مكيفة بما يضمن أكبر مستوى ممكن من الراحة للمستعملين، كل هذه المميزات جعلت درجة موافقة عالية الى عالية جدا لافراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف الترامواي فيما يخص بعد الراحة.

الجدول رقم 21: المؤشرات الخاصة ببعد الراحة في خدمة النقل الحضري الجماعي

	غير موافق تماما		غير موافق		محايد			موافق		موافق جدا		المجموع		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		العدد	%	العدد	%	العدد	%	
الركوب مريح														
الخواص	57	37,75	51	33,77	12	7.95		26	17.33	4	2,65	150	100	ضعيفة
العمومي	18	12.08	70	46.66	14	9.4		43	28.86	5	3.36	150	100	ضعيفة
ترامواي	1	0.67	2	1.33	3	2		76	50.67	68	45.33	150	100	عالية
الحافلة نظيفة														
الخواص	65	43 .05	56	37.09	4	2.65		23	15.23	4	2.65	150	100	ضعيفة
العمومي	20	13.42	67	44.66	10	6.71		42	28.19	11	7.38	150	100	ضعيفة
ترامواي	1	0.67	1	0.67	1	O.67		62	41.33	85	56.67	150	100	عالية جدا
المقاعد مريحة														
الخواص	62	40.79	59	38.82	5	3.29		22	14.47	2	2.63	150	100	ضعيفة
العمومي	21	14.09	70	46.98	11	7.38		44	29.53	3	2.01	150	100	ضعيفة
ترامواي	0	0	3	2	0	0		71	47.33	77	51.33	150	100	عالية جدا
الحافلة مكيفة														
الخواص	77	50.99	56	37.09	5	3.31		10	6.62	2	1.33	150	100	ضعيفة
العمومي	26	17.33	78	52.7	12	8.11		25	16.89	9	6.08	150	100	ضعيفة
ترامواي	1	0.66	2	1.32	4	2.65		63	41.72	81	53.64	150	100	عالية جدا

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 18: المؤشرات الخاصة ببعد الراحة في خدمة النقل الحضري الجماعي



7.2.3. بعد الامن والأمان في خدمة النقل الحضري الجماعي

يتضمن الجدول رقم 22 البيانات الممثلة لنتائج التحليل الاحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بمدى رضاهم على العبارات المعبرة على البعد السابع "بعد الامن والأمان في خدمة النقل الحضري الجماعي "حيث جاءت درجة موافقة المستعملين المستجوبين على العبارات على النحو التالي:

- ضعيفة بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لبعد الامن والامان "توجد كاميرات مراقبة داخل الحافلة" و "تشعر بالأمان داخل الحافلة" و"السياقة جيدة" في حافلات المتعاملين الخواص وفي الحافلات العمومية (ETO).

تشعر الغالبية من المستجوبين بعدم الأمن داخل الحافلة وذلك لاكتظاظ الموجود ما يسمح بانتشار ظاهرة السرقة خاصة مع عدم كفاية الكراسي وعدم احترام السائقين للعدد المحدد للركاب. في حين استعمال السرعة والكبح بطريقة سريعة ومفاجئة تجعل المستعملين يفقدون توازنهم، بالإضافة الى تهور بعض السائقين او مستخدمي الطريق العام وعدم احترامهم لقوانين المروريؤرق الركاب ويزيد من مخاوف حوادث المرور. أيضا الحافلات الخواص او العمومية لا تعتمد على الكاميرات في حافلاتها والتي تعتبر عنصرا هاما في بعد الامن والأمان. رغم توفر معدات الامن من علبة الإسعافات الأولية، مثلث العطب، مطفاة الحرائق في حافلات الخواص والحافلات العمومية، لكن لا أحد يعلم انتهاء مدة الصلاحية، علبة الإسعافات مجهزة ام لا.

مع انعدام الامن سواءا على مستوى المحطات، المواقف، اثناء الصعود والنزول او حتى داخل الحافلات فكل مستعمل مسؤول على توفير الامن لنفسه. كل هذه العوامل انعكست على درجة موافقة ضعيفة لافراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف المتعاملين الخواص و المؤسسة العمومية فيما يخص بعد الامن والامان.

- عالية الى عالية جدا بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لبعد الامن والأمان "توجد كاميرات مراقبة داخل الحافلة" و "تشعر بالأمان داخل الحافلة" و"السياقة جيدة" في الترامواي،

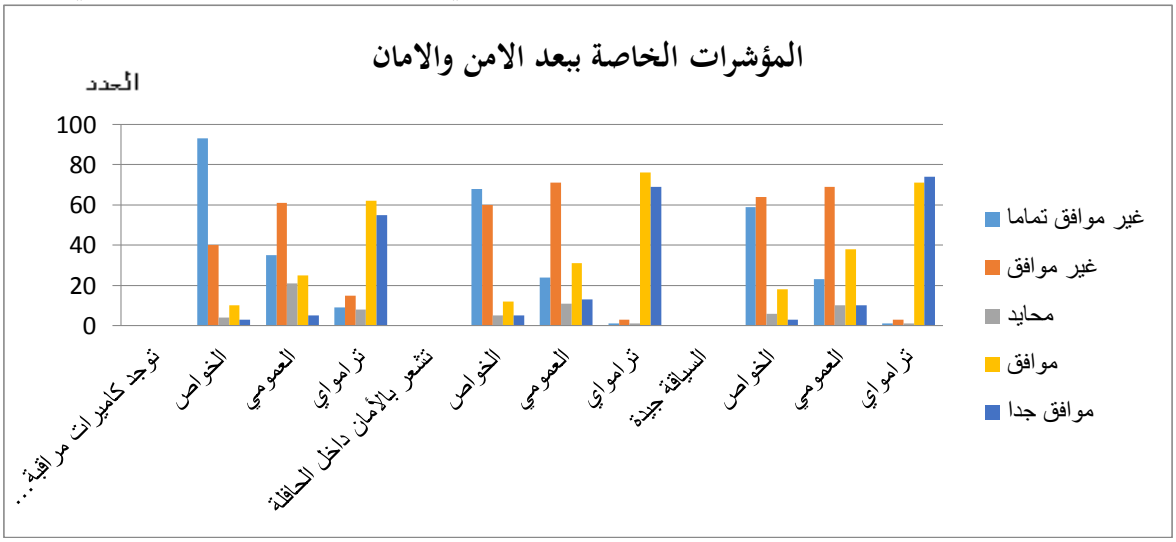
انطلاقا من اراء عينة الدراسة نستنتج ان مؤسسة الترامواي تهتم بتوفير الامن والأمان داخل قاطرتها، فهذه الأخيرة مزودة بكاميرات، أيضا هناك كاميرات على طول خط الترامواي لمراقبة السير الحسن. كذلك الترامواي له مسار خاص به مما يضمن الامن والأمان. كل هذه الخصائص جعلت درجة موافقة عالية الى عالية جدا لافراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف الترامواي فيما يخص بعد الامن والامان.

الجدول رقم 22: المؤشرات الخاصة ببعد الامن والامان في خدمة النقل الحضري الجماعي

	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		المجموع		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
توجد كاميرات مراقبة داخل الحافلة													
الخواص	93	61.59	40	26.49	4	2.65	10	6.66	3	1.99	150	100	ضعيفة
العمومي	35	23.81	61	41.5.	21	14.29	25	17.01	5	3.4	150	100	ضعيفة
ترامواي	9	6.04	15	10.07	8	5.37	62	41.61	55	36.91	150	100	عالية
تشعر بالأمان داخل الحافلة													
الخواص	68	45.03	60	40	5	3.31	12	7.95	5	3.31	150	100	ضعيفة
العمومي	24	16.33	71	48.3	11	7.48	31	21.09	13	8.66	150	100	ضعيفة
ترامواي	1	0.67	3	2	1	0.67	76	50.67	69	46	150	100	عالية
السياقة جيدة													
الخواص	59	39.07	64	42.38	6	3.97	18	11.92	3	2	150	100	ضعيفة
العمومي	23	15.44	69	46.31	10	6.66	38	25.5	10	6.71	150	100	ضعيفة
ترامواي	1	0.67	3	2	1	0.67	71	47.33	74	49.33	150	100	عالية جدا

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 19: المؤشرات الخاصة ببعد الامن والأمان في خدمة النقل الحضري الجماعي



8.2.3. بعد الأثر البيئي في خدمة النقل الحضري الجماعي

يتضمن الجدول رقم 23 البيانات الممثلة لنتائج التحليل الاحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بمدى رضاهم على العبارات المعبرة على البعد الثامن "بعد الأثر البيئي في خدمة النقل الحضري الجماعي "حيث جاءت درجة موافقة المستعملين المستجوبين على العبارات على النحو التالي:

- ضعيفة جدا بالنسبة لعبارات "تساهم الحافلة في تخفيف من الازدحام المروري" في حافلات الخواص، بينما ضعيفة في الحافلات العمومية.

- عالية الى عالية جدا بالنسبة للعبارتين "محركات الحافلة تحدث ضجيج" "الحافلات تلوث الهواء" في حافلات الخواص وحافلات العمومية، حيث لا تساهم هذه الحافلات في تخفيض الازدحام المروري بالشكل المرغوب والمخطط له، كما تعتبر حافلات الخواص وحافلات العمومية غير صديقة للبيئة كونها تصدر انبعاثات ملوثة (التلوث الهوائي) إضافة الى ان محركاتها تحدث ضجيجا (التلوث السمعي) يؤثر على البيئة نظر لقدمها و طول خدمتها لسنوات عديدة من جهة، ومن جهة أخرى، تسير لمسافات قصيرة بسبب كثرة الازدحام، مما يجعل عملية الانطلاق تتكرر وفقا لفترات زمنية متقاربة الامر الذي يؤدي الى حرق الوقود عند كل عملية فيزيد من طرح الغازات وترتفع درجة الجو.

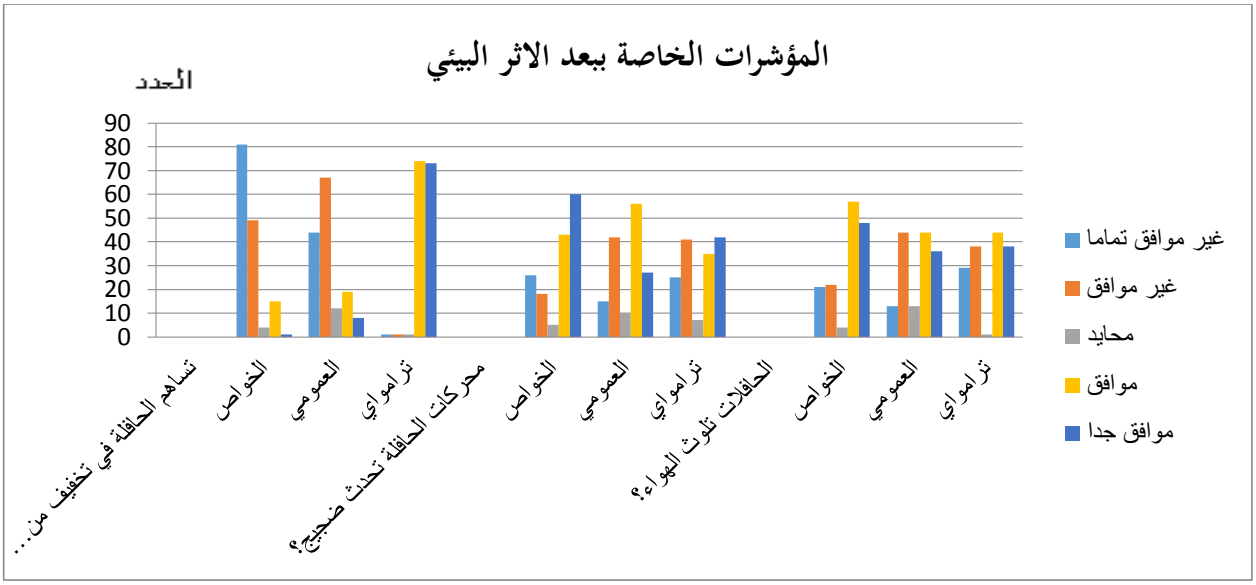
- عالية الى عالية جدا بالنسبة لجميع العبارات "تساهم في تخفيف من الازدحام المروري" "محركات تحدث ضجيج" " تلوث الهواء" في الترامواي. حيث ان الترامواي هو قطار يستخدم سكة خاصة به وبالتالي يخفف من الازدحام المروري. أيضا يعتبر من بين أنماط النقل العذبة التي تحافظ على البيئة، ذلك لأنه يعمل بالطاقة الكهربائية ولا يتسبب في إطلاق غازات تلوث الهواء. استخدام الطاقة الكهربائية يجعل منه نمط نقل هادئ لا يصدر الضجيج كما هو الحال مع أنواع الوقود الاخرى.

الجدول رقم 23: المؤشرات الخاصة ببعد الأثر البيئي في خدمة النقل الحضري الجماعي

	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		المجموع		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
تساهم الحافلة في تخفيف من الازدحام المروري													
الخواص	81	54	49	32.67	4	2.67	15	10	1	0.67	150	100	ضعيفة جدا
العمومي	44	29.53	67	44.97	12	8	19	12.75	8	5.37	150	100	ضعيفة
ترامواي	1	0.67	1	0.67	1	0.67	74	49.33	73	48.67	150	100	عالية جدا
محركات الحافلة تحدث ضجيج													
الخواص	26	17.22	18	12	5	3.31	43	28.48	60	39.74	150	100	عالية جدا
العمومي	15	9.93	42	27.81	10	6.66	56	37.09	27	17.88	150	100	عالية
ترامواي	25	16.67	41	27.33	7	4.67	35	23.33	42	28	150	100	متوسطة
الحافلات تلوث الهواء													
الخواص	21	13.91	22	14.57	4	2.66	57	37.75	48	31.79	150	100	عالية
العمومي	13	8.67	44	29.33	13	8.67	44	29.33	36	24	150	100	عالية
ترامواي	29	19.21	38	25.17	1	0.66	44	29.14	38	25.17	150	100	متوسطة

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 20: المؤشرات الخاصة ببعد الأثر البيئي في خدمة النقل الحضري الجماعي



3.3. رضا المستعملين على جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسات النقل الجماعي في مجمعة وهران

سنقوم في هذا الجزء الثالث بتحليل إجابات افراد العينة حول رضاهم على الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات النقل الجماعي (حافلات الخواص وحافلات العمومية و الترامواي) في مجمعة وهران، من اجل الوصول الى درجة الموافقة الجزئية لكل عبارة من عبارات المطروحة ومن ثم الموافقة الكلية لرضا المستعملين، وفيما يلي الجدول رقم 24 الذي يوضح إجابات افراد العينة وتحليلها.

جاءت درجة موافقة المستعملين المستجوبين على العبارات رضا المستعملين على النحو التالي:

- ضعيفة بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لرضا المستعملين على جودة الخدمة المقدمة من طرف المتعاملين الخواص "مستوى خدمات المؤسسة يتوافق مع توقعاتك واحتياجاتك" "انت راض عن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة" "تنصح عائلتك واصدقائك باستخدام المؤسسة" "ستستخدم حافلات المؤسسة بانتظام مستقبلا"، هذا ما يدل على ان افراد العينة غير راضون على خدمات التي تقدمها حافلات المتعاملين الخواص نظرا لنقص الاحترافية المهنية، الأمر الذي أفضى إلى سلوكيات سلبية تتمثل في : عدم الالتزام بخطوط السير ونقاط التوقف، تحميل أكثر من الطاقة الاستيعابية للحافلة لتحقيق أكبر دخل، الإفراط في السرعة والتسبب في حوادث سير مميتة وغيرها من السلوكيات .
- متوسطة بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لرضا المستعملين على جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لوهران (ETO) "مستوى خدمات المؤسسة يتوافق مع توقعاتك واحتياجاتك" "انت راض عن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة" "تنصح عائلتك

واصدقائك باستخدام المؤسسة" "ستستخدم حافلات المؤسسة بانتظام مستقبلا"، حيث ان افراد عينة الدراسة يرون بان الخدمات التي تقدمها المؤسسة تتوافق نسبيا مع تطلعاتهم وتلبية احتياجاتهم، كما اظهروا رضاهم على هذه الخدمة بشكل متوسط.

- عالية الى عالية جدا بالنسبة لجميع العبارات المشكلة لرضا المستعملين على جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة الترامواي، حيث ان افراد عينة الدراسة يرون بان الخدمات التي تقدمها المؤسسة تتوافق مع تطلعاتهم وتلبي احتياجاتهم، كما اظهروا رضاهم على هذه الخدمة بشكل قوي.

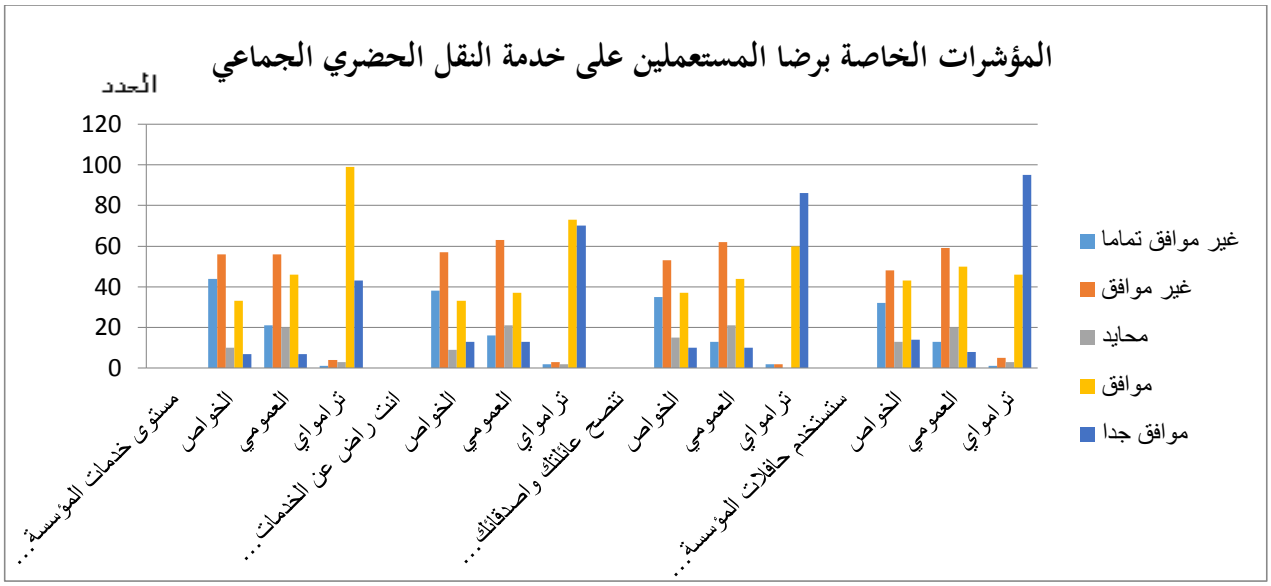
حيث يقدم خدمات الاشتراك للطلبة والتلاميذ وذوي الاحتياجات الخاصة، كما يوفر نوع من الرفاهية والانضباط،

الجدول رقم 24: المؤشرات الخاصة برضا المستعملين على الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات النقل الجماعي في مجمعة وهران

	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		المجموع		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
مستوى خدمات المؤسسة يتوافق مع توقعاتك واحتياجاتك													
الخواص	44	28.95	56	36.84	10	6.58	33	21.71	7	4.66	150	100	ضعيفة
العمومي	21	14.19	56	37.84	20	13.33	46	31.08	7	4.73	150	100	متوسطة
ترامواي	1	0.67	4	2.67	3	2	99	66	43	28.67	150	100	عالية
انت راض عن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة													
الخواص	38	25.17	57	37.75	9	5.96	33	21.85	13	8.66	150	100	ضعيفة
العمومي	16	10.74	63	42.28	21	14.09	37	24.83	13	866	150	100	متوسطة
ترامواي	2	1.34	3	2.01	2	1.34	73	48.99	70	46.98	150	100	عالية
تنصح عائلتك واصدقائك باستخدام المؤسسة													
الخواص	35	23.18	53	34.44	15	9.93	37	24.5	10	6.66	150	100	ضعيفة
العمومي	13	8.72	62	41.61	21	14.09	44	29.53	10	6.66	150	100	متوسطة
ترامواي	2	1.34	2	1.34	0	00	60	40.27	86	57.72	150	100	عالية جدا
ستستخدم حافلات المؤسسة بانتظام مستقبلا													
الخواص	32	21.33	48	32	13	8.67	43	28.67	14	9.33	150	100	ضعيفة
العمومي	13	8.72	59	39.6	20	13.33	50	33.56	8	5.37	150	100	متوسطة
ترامواي	1	0.68	5	3.33	3	2.04	46	31.29	95	64 .63	150	100	عالية جدا

المصدر: تحقيق ميداني افريل 2025 (بلفكرات نور الهدى)

الشكل رقم 21: المؤشرات الخاصة برضا المستعملين على الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات النقل الجماعي في مجمعة وهران



خلاصة الفصل الثالث

وكان من بين النتائج المهمة جدا في هذا المجال أن جنس أفراد عينة الدراسة يتوزع بصفة متقاربة تقريبا، أعمارهم تتمركز في فئة الشباب، مستواهم التعليمي يتمركز في فئة المتعلمين، الفئتين الأكثر استعمالا لخدمة النقل هما الطلبة العمال والموظفين

برغم ما يقدمه المتعاملون الخواص في مجال النقل الحضري الجماعي من خدمة بالنسبة للمواطنين في تنقلاتهم إلا أن أغلب المستوجبين عبروا عن تضمرهم من الخدمات المقدمة لهم بحيث ان هذه الاخيرة لا ترقى الى الجودة مطلوبة. مما جعل القطاع الخاص يحتل المرتبة الأخيرة من حيث جودة الخدمات.

في حين ان افراد عينة الدراسة يرون بان الخدمات التي تقدمها حافلات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري (ETO) تتوافق نسبيا مع تطلعاتهم وتلبية احتياجاتهم، كما اظهروا رضاهم على هذه الخدمة بشكل محدود متوسط

اما فيما يخص الترامواي فان افراد عينة الدراسة يرون بان الخدمات التي تقدمها المؤسسة تتوافق مع تطلعاتهم وتلبي احتياجاتهم، كما اظهروا رضاهم على هذه الخدمة بشكل قوي. فهي تتبنى اغلب ابعاد جودة خدمة النقل الحضري.

يمكن القول بان هناك صورتان متناقضتان لقطاع النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران، صورة وسائل نقل حديثة صديقة للبيئة و خدمة راقية (الترامواي) تقابلها صورة وسائل نقل حافلات قديمة ملوثة مثيرة لاستياء المستعمل، هذا ما يجعل هذا القطاع في مرحلة انتقالية من النظام التقليدي الى نظام الحداثة و الاستدامة.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

أصبحت الحياة الحضرية اليوم تشهد حركة نشطة بمختلف أنواع التنقلات ووسائل النقل (سيارة شخصية، سيارة اجرة، نقل جماعي، ... الخ) ليجد المتنقل نفسه أمام اختيار نمط النقل الذي يوفر له الوقت، التكلفة، الراحة .... من هذا المنطلق كان لابد من تنظيم هذه التنقلات وذلك من خلال اتخاذ إجراءات لتسهيل سير حركة المرور كالحد من استعمال السيارة الشخصية وإعطاء الأولوية للنقل الحضري الجماعي الذي يعد أحد الأسس المهمة لخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في عالمنا اليوم، إذ أن النقل الجماعي يعالج العديد من القضايا المرورية والبيئية والسكانية التي برزت بروزا واضحا في السنوات الأخيرة، وذلك نتيجة التطور والنمو السريع للمدن .إلى جانب ذلك فهو يوفر سبل التنقل الآمن والاقتصادي للأفراد.

لاقت وسائل النقل الجماعي اهتماما مكثفا من قبل الحكومات والمؤسسات والمسئولين القائمين على تقديمها باعتبارها دليلا مهما على مستوى التطور في أي مجتمع نتيجة ارتباطها بحياة الأفراد بمختلف جوانبها، بالإضافة إلى أن النقل الجماعي يعتبر الوسيلة الأكثر انتشارا واستخداما في كل دول العام ولا يمكن الاستغناء عنها في حياة الفرد .وعليه فان تحسين جودة خدمات النقل الجماعي يعتبر مطلبا استراتيجيا لتعزيز القدرة التنافسية لمؤسسات النقل، وأساسا لتحقيق رضا المستعملين.

عرف قطاع النقل الحضري في الجزائر تحولات مختلفة، فمن ملكية الدولة لكل أنواع النقل، إلى منح النقل الحضري للمتعاملين الخواص نظرا للمشاكل المالية التي عرفتها المؤسسات العمومية آنذاك، فنتج عن هذا فتح سوق النقل بصورة عشوائية، ما انعكس على نوعية الخدمة المقدمة، وابتداء من سنوات 2000 عادت الدولة للمنافسة في قطاع النقل الحضري من خلال استراتيجية وطنية تهدف إلى تحسين خدمات النقل الحضري بإعادة بعث مؤسسات النقل العمومي الحضري وشبه الحضري عبر كامل التراب الوطني من أجل رفع جودة خدمة النقل الجماعي، وإنجاز مشاريع مختلفة للترامواي استفادت منه بعض المدن مع امكانية تعميمها على اكبر عدد ممكن منها، إضافة الى مشروع مترو الجزائر في انتظار استفادة مدن أخرى في المستقبل القريب (وهران). وكذا تجديد حظيرة حافلات النقل الحضري بما يتلاءم مع متطلبات الحياة العصرية لتوفير التنقل عبر كامل شروط الوقتية والراحة والرفاهية التي يرغب فيها المستعمل.

كغيرها من المدن الجزائرية الأخرى، تمتلك مجمعة وهران أسطول نقل معتبرا من حيث الكمية، متعدد من حيث الأنماط (سيارات الأجرة، النقل الجماعي بالحافلات والترامواي والمصعد الهوائي) يغلب عليه شبكة خطوط حافلات المتعاملين الخواص تقاسمها مع شبكة خطوط حافلات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري، وهو يغطي نسبة 95 بالمئة من شبكة النقل في المجمعة. حيث ان معظم أحياء مجمعة وهران تتوفر على خطوط النقل الحضري، وبعدد مقبول من الحافلات، كل مرة يكون هناك احياء جديدة في إطار توزيع السكنات الجديدة، يتم ربطها بخطوط نقل سواء القطاع الخاص أو العمومي.

خاتمة عامة

يتضح ان الوضعية الحالية للنقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران تبرز حقيقة مهمة تتمثل في تباين في اراء المستعملين حول مؤسسات النقل الحضري الجماعي، أين توصلت هذه الدراسة إلى أن نوعية الخدمات تختلف باختلاف وسيلة النقل المستعملة، فهي رديئة في وسائل النقل بالحافلات التابعة للمتعاملين الخواص، وعدم رضا مستعمليها على نوعية الخدمة المقدمة لهم، فهي لا تعكس توقعاتهم ولا تلبي رغباتهم، رغم أن فتح القطاع أمام المتعاملين الخواص أدى إلى زيادة عروض النقل الحضري الا انه لا يراعي مصلحة المستعملين وعدم احترامهم للمعايير جودة الخدمات.

اما جودة خدمة حافلات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري (ETO) فهي أحسن بكثير من الخواص، وبالتالي فأن مستعملي هذه الوسيلة العمومية يقيمون جودة خدمتها تقييما متوسطا، مما يدل على أن مجمل مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف حافلات هذه المؤسسة تلبي رغبات المستعملين في كثير من الجوانب.

اما في الترامواي ورغم ان مجال تغطيته محدود في مجمعة وهران، بحيث يقتصر على خط واحد من محطة سيدي معروف إلى محطة السانيا، الأمر الذي يبقى الكثير من أحياء المدينة محرومة من خدماته، الا ان هذا النمط يتبنى اغلب ابعاد جودة خدمة النقل الحضري، وبالتالي فان مستعملي هذه الوسيلة راضون عن الخدمات المقدمة لهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

كتب

-محمد فريد الصحن واخرون، 2003، قراءات في إدارة التسويق، الدار الجامعية، الاسكندرية
-عدنان حسن الجادري، وآخر ون،2009، الأسس المنهجية والاستخدامات الإحصائية في بحوث العلوم التربوية والإنسانية، دار إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن
-عبد الباسط محمد حسن، 1983، أصول البحث الاجتماعي، مكتبة القاهرة، الطبعة الثامنة، مصر
- أحمد هني،1999، اقتصاد الجزائر المستقلة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص99 .
- عبد اللطيف بن أشنهو، التجربة الجزائرية في التنمية والتخطيط، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر

مقالات علمية منشورة

- يوسفي بدر الدين، 2004، وفق أي منطق يسير النقل الحضري بوهران؟ مجلة انسانيات عدد مزدوج 23-24، ص ص، 9-28
- بشيري حمزة، تريكي نسيمة، 2023، واقع النقل الحضري وطموح التنمية السياحية في مدينة وهران، مجلة الفكر المتوسطي، المجلد 12، العدد 01، ص ص 27-45
- سياري نوارة، بن تركي عز الدين، 2022، تقييم وتحسين دودة خدمة النقل الحضري بالحافلات في قسنطينة، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 17، العدد 01، ص ص 48-77
- لحول سامية، شهلي يزيد، 2015، اثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري الجماعي (ETUB) من وجهة نظر مستعملي الحافلات بباتنة، الجزائر، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 45.
- بوتشيشة علي، 2018، مدينة وهران من خلال كتابات الجغرافيين والرحالة والمؤرخين، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانيةالعدد 19.
- لصقع موسى، 2011، الميتربولية ورهان التنمية المستدامة حالة وهران، الدفاتر الجغرافية للغرب رقم 11، جامعة وهران 2
- لصقع موسى، 2021، تطور العمران في مدينة وهران والافراط في استهلاك العقار عوض المبادرة والاتقان، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات االستراتيجية والسياسية واالقتصادية / المانيا – برلين
- فوزي بودقة - فائزة عباس، 2017، العمران والنقل الحضري في الجزائر، التحديات والبدائل، حالة مدينة الجزائر، Cahiers Géographiques de l'Ouest, n°12-13, 2017

قائمة المراجع

اطروحات الماجستير والدكتوراه

- بركات غنية، 2010، قياس رضا مستعملي خدمات النقل العمومي الجماعي، دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري عنابة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.

- عقاري زكرياء ،2016، تقييم السياسات العمومية للنقل الحضري– دراسة حالة النقل الحضري بالجزائر العاصمة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، ص ص143 --145

-زوليخة قنطري،2015، 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.

-عيسى مرازقة، 2007، القطاع الخاص والتنمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.

- مخلوف، 2020، دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري لمدينة عنابة نموذجا، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة1 الحاج لخضر

- بن مشيش مريم،2004، النقل الحضاري الجماعي بالحافلات في قسنطينة، السياسات، التخطيط والتنظيم رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، معهد علوم الأرض

مذكرات الماستر

- السايح بن عيسى قويدر، 2021، متطلبات تحسين جودة خدمات النقل العمومي دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري غرداية، مذكرة ماستر في علوم التجارية، جامعة غرداية

- حدوش امال، تيرس اكرام، 2018، النقل الحضري الجماعي بالحافلات للقطاعين الخاص والعام في مجمعة وهران: بين التنافس والتكامل، مذكرة ماستر في تسيير المدن والتنمية المستدامة، جامعة وهران2

- بن رجم شيماء، 2015، نوعية الخدمة في مجال النقل الحضري الجماعي بين الواقع والمامول، حالة مدينة ام البواقي، مذكرة ماستر في مدن ومشروع حضري، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي

- ديدي عبد الغني، 2014، رضا الزبون على خدمات النقل دراسة حالة مؤسسة " مترو الجزائر، مذكرة ماستر في علوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

- قواسمي مصطفى، خالدي عبدو، 2020، تحسين نوعية الخدمة لحافلات النقل الحضري الجماعي بمدينة برج بوعريريج. الوضع القائم والتحديات، مذكرة ماستر أكاديمي، نقل وحركية حضرية، جامعة محمد بوضياف – المسيلة

- بوبكر مسعود، 2018، جودة خدمات النقل الحضري وأثرها على رضا الزبائن، دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي تراموای ورقلة، مذكرة ماستر أكاديمي، تسويق خدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة

قائمة المراجع

- منصوري رشدي، منايعية إيمان، 2016، تقييم مستوى الخدمة في المشاريع العمومية للنقل الحضري، دراسة مقارنة المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه حضري لولايتي تبسة وقالمة، مذكرة ماستر أكاديمي، إدارة المشاريع، جامعة 8 ماي 1945، قالمة
- حراش عبد الغني، 2020، أثر جودة خدمة النقل الحضري على رضا الزبون دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة سطيف، مذكرة ماستر أكاديمي اقتصاد وإدارة النقل، جامعة سطيف1
- بن عبد الله سمية، بلفوضيل امينة، 2019، التحركات اليومية والنقل الحضري للطلبة ومستخدمي جامعة وهران 2، مذكرة ماستر، المدن، الديناميكية المجالية وتسيير، جامعة وهران2 محمد بن احمد
- طاقين رندة، صالحي إيمان، 2024، أثر النقل بالمصاعد الهوائية على مجمعة وهران، مذكرة ماستر، المدن، الديناميكية المجالية وتسيير، جامعة وهران2 محمد بن احمد
- بن نية فاطمة الزهراء، شارف عائشة، 2019، إشكال النقل الجماعي بين مدينة وهران وضواحيها البعيدة (مجمعات الجهة الشرقية)، مذكرة ماستر، المدن، الديناميكية المجالية وتسيير، جامعة وهران2 محمد بن احمد
- لعلق ابتسام، كريم فاطمة الزهراء، 2021، استعمال المراة لوسيلة النقل الترامواي بمدينة وهران، مذكرة ماستر، جيوماتيك، جامعة وهران2 محمد بن احمد

قائمة المراجع باللغات الاجنبية

Ouvrages

-Lespès René, 1938, *Oran, étude de géographie et d'histoire urbaines*, Paris, Librairie Félix Alcan, 1830-1930, Collection du Centenaire de l'Algérie,
- Daniel Ray, 2001, *Mesurer et développer la satisfaction des clients*, Collection IQM 2eme édition d'organisation, Paris, 416 p.
- Ladwin Richard, 2003, *le comportement de consommateur et de l'acheteur,* édition economica, Paris, 2ème édition, 377P.

Thèses

-Trache, Sidi Mohammed 2010. M*obilités résidentielles et périurbanisation dans l'agglomération oranaise.* Thèse de Doctorat d'État en géographie, Université d'Oran.
- Messahel, Abdallah. 2000. *Lecture de l'espace périphérique oranais (des lotissements et des recasements)*. Magister en géographie. Université d'Oran.
- Boubakour Farés, 1990, *Surcapacité et sous-utilisation des moyens dans le transport routier de marchandise : Le cas de l'Algérie*, Thèse de Doctorat, Université d'Aix-Marseille 2, France

Articles

- Bachiri Hamza, Triki Nassima, 2022, les modes de transport urbain à Oran aux défis d'une ville et de sa population, *Erriwak, revue des recherches sociales et humaines*, vol. 08, n° 02pp. 837-853.

قائمة المراجع

- Bendjelid, Abed.1998.Fragmentation de l'espace urbain oranais. *Insaniyat* 5/2 : pp. 61-84.
- Bendjelid, Abed.2002. L'émergence des petits entrepreneurs privés dans le transport collectif en milieu rural en Algérie. *Insaniyat* 16 : pp. 201-208.
- Kaddouri Fatima Zohra, Yousfi Badreddine, Trache Sidi Mohammed, (Dé)cohabitation du transport conventionnel et artisanal dans l'agglomération oranaise (Algérie)", *Méditerranée* [Online], Urban Spaces, Online since 17 March 2024, connection on 24 November 2024. URL: http://journals.openedition.org/mediterranee/15343; DOI: https://doi.org/10.4000/11ua8
- Boubakeur Fares, et H. Benchérif. 2013. Évolution du transport urbain en Algérie : du mode artisanal à la régulation par l'État. *Géotransports*1-2 : pp. 91-104
- Chachoua, Mostapha. 1997. Transports urbains collectifs, situation et perspectives dans une métropole régionale Oran (Algérie). *Cahier de GREMAMO*14 : pp. 33-38.
- Rebouha Fafa,. 2017. La mutation des espaces publics traversés par le tramway d'Oran. *URBIA-Les Cahiers du développement urbain durable* 20 : pp. 67-83.
- Fontaine Jacques. 2021. Les transports urbains en Algérie : un développement spectaculaire aujourd'hui stoppé. *Transports urbains* 138, 3-10.
- Yousfi, Badreddine. 2004. Gestion des transports collectifs urbains à Oran : Par quelle logique ? *Insaniyat* 23.
- Mimoune Narimane, Chabane Lila, 2023, Analyse de la satisfaction des usagers des transports publics de la ville d'Alger par la méthode « SERVQUAL », *les Cahiers du Cread*, vol. 39, n°04
Messahel Mohammed Reda. 2017. Le transport informel dans l'agglomération oranaise. *Cahiers de Géographie de l'Ouest* 12-13 : pp. 213-224.
Semmoud, Bouziane. 1995. Croissance urbaine, aménagement et mobilité sociale dans l'agglomération oranaise (Algérie). *Cahier de GREMAMO* 12 : pp. 3-70.
Souiah, Sid Ahmed. 2017. L'arrivée du tramway à Oran à travers la presse écrite algérienne : perception et représentation. *Cahiers de Géographie de l'Ouest* 12-13 :pp. 71-84.
- Trache Sidi Mohammed, et M. Khelifi, 2022. Périurbanisation et décroissance démographique de la ville centre : l'exemple d'Oran (Algérie), *Cahiers de géographie du Québec*, [En ligne], vol. 64, n°181-182, pp. 169-189.
- Trache Sidi Mohammed, 2017, Complexité des mobilités pendulaires face a l'etalement urbain d'oran, *Cahiers Géographiques de l'Ouest*, n°12-13, 2017

Mémoires

Bouchiba C., 2021, l'apport des SIG dans la caractérisation et l'évaluation de la qualité du transport urbain collectif, cas du groupement d'Oran, mémoire en géomatique, Université d'Oran2
- Hani M. - Marhoum., 1996, Libéralisation du service public de transports collectifs en milieu urbain. Cas de la métropole oranaise. Mémoire d'ingénieur, géographie, Université d'Oran.
- Hallassi Rédha, 2009, la qualité de service dans les transports collectifs : étude comparative entre la France et l'Algérie, CES, spécialité : transport et territoires, Léon
Yousfi, Badreddine. 2003. Diagnostic de la libéralisation des transports collectifs urbains en Algérie. Cas de l'agglomération oranaise. Mémoire de magister en Géographie. Université d'Oran.

Bureaux d'études

URBOR. 2015. Révision du Plan Directeur d'Aménagement et d'Urbanisme (PDAU) du groupement d'Oran.
URSA. 1998. Plan Directeur d'Aménagement et d'Urbanisme (PDAU) du groupement d'Oran.
BETUR, Ingerop. 2004. Schéma directeur de transports urbains et étude de faisabilité du tramway de l'agglomération oranaise. Alger.

قائمة المراجع

BETUR. 1999. Plan de transport de la wilaya d'Oran. Alger.
AFNOR, 2002, Norme européenne NF EN 13816 ; transport, logistique et services transport public de voyageurs, définition de la qualité de service, objectifs et mesures, France.

.القوانين والمراسيم

- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 71-73 والمتضمن انشاء الشركة الوطنية لنقل المسافرين، العدد 12 ، المؤرخ في 13 نوفمبر 1971.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، الأمر رقم67-130 والمتضمن تنظيم النقل البري في الجزائر، العدد 63 ، المؤرخ في 22 جويلية 1967
- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 63-729 والمتعلق بتنظيم وتحديد مهام الديوان الوطني للنقل، العدد 88 ، المؤرخ في 07 نوفمبر 1963.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 80-154 والمتضمن انشاء المدرسة الوطنية لتطبيق النقل البري، العدد 22 ، المؤرخ في 24 ماي 1980.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 81-375 والذي يحدد صلاحيات البلدية والولاية واختصاصاتهما في قطاعي النقل والصيد البحري، العدد 52 ، المؤرخ في 26 ديسمبر 1981.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 82-148 والمتضمن التدابير المتعلقة بممارسة اعمال النقل البري، العدد 16 ، المؤرخ في 17 افريل 1982.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 87-09 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وامنها، العدد 07 ، المؤرخ في 10 فيفري 1987.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 88-17 والمتضمن تنظيم النقل البري ةتوجيهه، العدد 19 ، المؤرخ في 10 ماي 1988.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 89-165 والذي يحدد صلاحيات وزير النقل، العدد 36 ، المؤرخ في 29 اوت 1989.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 90-381 والمتعلق بتنظيم مديريات النقل في الولايات وعملها، العدد 51 ، المؤرخ في 24 نوفمبر 1990.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 91-195 الذي يحدد الشروط العامة لممارسة نشاطات النقل البري للمسافرين والبضائع، العدد 27 ، المؤرخ في 01 ماي 1991.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 01-13 والمتضمن تةجيه النقل البري وتنظيمه، العدد 44، المؤرخ في 7 اوت 2001.
- الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 04-385 الذي يتضمن انشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري في مدينة وهران، العدد 77، المؤرخ في 28 نوفمبر 2004.

الفهرس

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	الصفحة
شكر وعرفان	1
الإهداء	2
الفصل التمهيدي	3
مقدمة عامة	4
الاشكالية	6
أهمية الدراسة	6
الهدف من الدراسة	7
منهجية الدراسة	8
هيكلة الدراسة	10
صعوبات البحث	10
تقديم منطقة الدراسة	11
الفصل الأول: هيمنة الدولة على قطاع النقل الحضري في الجزائر	13
تمهيد	14
مراحل تطور النقل الحضري الجماعي في الجزائر	14
تسيير النقل الحضري في الجزائر.	20
الفاعلين في قطاع النقل الحضري في الجزائر	21
المخططات والأدوات المتعلقة بالنقل	29
خلاصة الفصل الاول	31
الفصل الثاني: الديناميكية الحضرية وتحدي التنقل في مجمعة وهران	33
تمهيد	34
سكان وهران في تزايد مستمر يقابله زيادة في الطلب على خدمات النقل الحضري	35
توسع العمراني لمجمعة وهران رفقه توسع لشبكة خطوط النقل الحضري	36
تنوع وسائل النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران	40
مراحل تطور النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران	40
شبكة الطرق بمجمعة وهران	44
النقل بواسطة سيارات الأجرة	46

الفهرس

شبكة النقل الحضري الجماعي بواسطة الحافلات في مجمعة وهران: بين القطاع العام والخاص	47
تراموای وهران: إضافة نوعية باتجاه النقل المستدام	54
المصعد الهوائي لمدينة وهران: قيمة مضافة للنقل الحضري وللسياحة	59
خلاصة الفصل الثاني	62
الفصل الثالث: مؤسسات النقل الحضري الجماعي بمجمعة وهران: تباين في نوعية الخدمة	63
تمهيد	64
مفاهيم عامة حول خدمة النقل الحضري الجماعي .	65
الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	66
عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية	67
وصف خصائص عينة الدراسة	67
تقييم جودة خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسات النقل الحضري في مجمعة وهران من وجهة نظر المستعملين	67
رضا المستعملين على جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسات النقل الجماعي في مجمعة وهران	91
خلاصة الفصل الثالث	94
خاتمة عامة	95
قائمة المصادر والمراجع	98
المصادر والمراجع بالعربية	99
المصادر والمراجع الأجنبية	101
الفهرس	104
فهرس المحتويات	105
فهرس الجداول	107
فهرس الخرائط	108
فهرس الاشكال	109
فهرس الصور	110
ملخص	111
ملخص بالعربية	112
ملخص بالفرنسية	113

ملخص بالإنجليزية	114
استمارة الاستبيان	115

فهرس الجداول

رقم	العنوان	الصفحة
1	تطور سكان مجمعة وهران	36
2	شبكة الطرق في مجمعة وهران	45
3	عدد وخصائص سيارات الأجرة في مجمعة وهران	47
4	النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران	48
5	خطوط شبكة النقل الحضري الجماعي الخاص للحافلات في مجمعة وهران	49
6	خطوط مؤسسة النقل الحضري والشبه الحضري بوهران (ETO)	52
7	بطاقة تقنية لخصائص الترامواي وهران	56
8	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	68
9	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	69
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	70
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	71
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الاقامة	72
13	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد مرات استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران	73
14	توزيع أفراد العينة حسب متغير الغرض من استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران	74
15	توزيع أفراد العينة حسب متغير استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران	75
16	المؤشرات الخاصة ببعد عرض الخدمة	77
17	المؤشرات الخاصة ببعد سهولة الوصول	79
18	المؤشرات الخاصة ببعد المعلومات	81
19	المؤشرات الخاصة ببعد المدة	83
20	المؤشرات الخاصة ببعد الاهتمام بالمستعمل	85
21	المؤشرات الخاصة ببعد الراحة	87

22	المؤشرات الخاصة ببعد الامن	89
23	المؤشرات الخاصة ببعد البيئة	90
24	المؤشرات الخاصة برضا المستعملين على الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات النقل الجماعي في مجمعة وهران	92

فهرس الخرائط

رقم	العنوان	الصفحة
1	موقع مجمعة وهران	12
2	مراحل توسع مجمعة وهران	40
3	تطور خطوط النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران بين 1996-2018	44
4	شبكة الطرق في مجمعة وهران	45
5	مسار الترامواي وهران	58
6	شبكة النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران في 2018	59

فهرس الاشكال البيانية

رقم	العنوان	الصفحة
1	الفاعلين في قطاع النقل الحضري على المستوى الوطني	26
2	الفاعلين في قطاع النقل الحضري على المستوى الولائي	27
3	الفاعلين في قطاع النقل الحضري على المستوى المحلي	28
4	متغيرات الدراسة	67
5	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	68
6	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	69
7	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	70
8	توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	71
9	توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الاقامة	72
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد مرات استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران	**73**

11	توزيع أفراد العينة حسب متغير الغرض من استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران	75
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير استعمال وسائل النقل الجماعي في مجمعة وهران	76
13	المؤشرات الخاصة ببعد عرض الخدمة	77
14	المؤشرات الخاصة ببعد سهولة الوصول	79
15	المؤشرات الخاصة ببعد المعلومات	81
16	المؤشرات الخاصة ببعد المدة	83
17	المؤشرات الخاصة ببعد الاهتمام بالمستعمل	85
18	المؤشرات الخاصة ببعد الراحة	87
19	المؤشرات الخاصة ببعد الامن	89
20	المؤشرات الخاصة ببعد البيئي	91
21	المؤشرات الخاصة برضا المستعملين على الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات النقل الجماعي في مجمعة وهران	93

فهرس الصور

رقم	العنوان	الصفحة
1	حافلة للنقل الجماعي الخاص	51
2	حافلة تابعة للمؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري (ETO)	53
3	تراموای وهران	55
4	المصعد الهوائي وهران	61

ملخص

نوعية خدمة النقل الحضري الجماعي ورضا المستعملين في مجمعة وهران

ملخص

باشرت الجزائر سياسة عصرنة النقل الحضري الجماعي بالنظر الى الطلب المتزايد على هذا النوع من الخدمات، من خلال عدة قوانين واستثمارات والتي منها انشاء المؤسسات العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري وكذا مشاريع الترامواي في عدة مدن جزائرية.

شهدت مجمعة وهران نموا سكانيا معتبرا وتوسعا عمرانيا هاما، مما زاد ذلك من حاجة المتنقلين في المجمعة إلى وسائل النقل الحضري، حيث يتميز النقل الحضري الجماعي بوجود قطاعين مختلفين، قطاع عمومي والمتمثل في المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري ومؤسسة الترامواي وقطاع خاص والمتمثل في المتعاملين الخواص، في المقابل تعاني مجمعة وهران كغيرها من المدن الجزائرية الأخرى من مشكل نوعية الخدمة المقدمة من طرف وسائل النقل الحضري الجماعي.

تهدف هذه الدراسة لتسليط الضوء على نوعية وجودة خدمات النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران بالاعتماد على معايير المنظمة الفرنسية (AFNOR) وهي: عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المواعيد (المدة) ، الاهتمام بالمستعمل، الرفاهية والرحة، الأمن، والبيئة"، على رضا المستعمل. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 150 استمارة موزعة على مستعملي النقل الحضري الجماعي (الحافلات الخواص، حافلات عمومية والترامواي)

وقد خلصت الدراسة إلى تباين في جودة خدمة النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران باختلاف وسائل النقل، فهي ضعيفة في مؤسسات النقل الجماعي للمتعاملين الخواص ومتوسطة في المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لوهرا ن (ايطو) وجيدة وحتى جيدة جدا في الترامواي.

الكلمات المفتاحية :جودة الخدمة، النقل الحضري الجماعي، رضا، المستعمل، مجمعة وهران.

ملخص

Qualité de service des transports publics et satisfaction des usagers dans l'agglomération oranaise

Résumé

L'Algérie s'est engagée dans une politique de modernisation des transports publics urbains pour répondre à la demande croissante de ce type de service. Cette politique est mise en œuvre à travers plusieurs lois et investissements, notamment la création d'établissements publics de transport urbain et semi-urbain, ainsi que des projets de tramway dans plusieurs villes algériennes.

L'agglomération oranaise a connu une croissance démographique importante et une expansion urbaine fulgurante, ce qui a accru les besoins en déplacement des usagers en matière de transport urbain. Le transport public urbain se caractérise par la présence de deux secteurs distincts : un secteur public représenté par l'Etablissement Public des Transports Urbains et Suburbains et l'Etablissement du Tramway, et un secteur privé représenté par les opérateurs privés. En revanche, l'agglomération oranaise, à l'instar d'autres villes algériennes, souffre du problème de la qualité de service fournie par les transports publics urbains.

Cette étude vise à apporter un éclairage sur la qualité des services de transport public dans l'agglomération oranaise, en se basant sur les normes de l'organisme français (AFNOR), à savoir : l'offre de service, la facilité d'accès, l'information, les horaires (durée), l'accueil des usagers, le confort et la commodité, la sécurité et l'environnement, en se basant sur la satisfaction des usagers. Un questionnaire a été utilisé comme outil de collecte de données sur les variables de l'étude, car il a été distribué à un échantillon aléatoire de 150 formulaires répartis auprès des usagers des transports publics (bus privés, bus publics et tramways)

L'étude conclut que la qualité du service de transport public urbain dans l'agglomération oranaise varie en fonction du moyen de transport. Elle est faible dans les transports publics des opérateurs privés, moyenne dans l'établissement public de transport urbain et semi-urbain d'Oran (ETO) et bonne voire très bonne dans le tramway.

Mots clés : Qualité de service, transport en commun, satisfaction, usagers, agglomération oranaise.

.

ملخص

Quality of public transport service and user satisfaction in the Oran area

Summary

Algeria has embarked on a policy of modernizing urban public transportation to meet the growing demand for this type of service. This policy is being implemented through several laws and investments, including the creation of public urban and semi-urban transportation facilities, as well as tramway projects in several Algerian cities.

The Oran metropolitan area has experienced significant population growth and rapid urban expansion, which has increased users' travel needs in terms of urban transport. Urban public transport is characterized by the presence of two distinct sectors: a public sector represented by the Public Establishment of Urban and Suburban Transport and the Tramway Establishment, and a private sector represented by private operators. On the other hand, the Oran metropolitan area, like other Algerian cities, suffers from the problem of the quality of service provided by urban public transport.

This study aims to shed light on the quality of public transport services in the Oran metropolitan area, based on the standards of the French organization (AFNOR), namely: service offer, ease of access, information, timetables (duration), user reception, comfort and convenience, safety and environment, based on user satisfaction. A questionnaire was used as a data collection tool on the study variables, as it was distributed to a random sample of 150 forms distributed among public transport users (private buses, public buses and tramway).

he study concludes that the quality of urban public transport service in the Oran metropolitan area varies depending on the mode of transport. It is poor for private operators' public transport, average for the Oran Urban and Semi-Urban Transport Authority (ETO), and good to very good for the tramway.

Keywords : Quality of service, public transport, satisfaction, users, Oran metropolitan area.

استمارة التحقيق الميداني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران2 محمد بن احمد

كلية علوم الارض والكون

قسم: الجغرافيا وتهيئة الاقليم

تخصص: مدن، ديناميكية مجالية وتسيير

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في الجغرافيا وتهيئة الإقليم تحت عنوان

"جودة خدمة النقل الحضري الجماعي في مجمعة وهران "

ارتأينا ان نقوم بإعداد هذا الاستبيان ونرجوا منكم ان تتفضلوا بالإجابة على الاسئلة الموجودة فيه. للعلم فإن هذه الاستمارة لا تحتوي على اسئلة شخصية وهدفها علمي بحت ونشكركم مسبقا على اجابتك على هذا الاستبيان.

ضع علامة (X) او لون في المكان المناسب

الجنس : ☐ ذكر ☐ انثى

السن : ☐ من 18 الى 30 سنة ☐ من 31 الى 50 سنة ☐ 50 سنة فاكثر

المستوى التعليمي: ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي

المهنة : ☐ طالب ☐ عامل (موظف) ☐ تاجر ☐ اعمال حرة ☐ متقاعد ☐ بطال

مكان الإقامة : ☐ داخل مدينة وهران ☐ خارج مدينة وهران ☐ خارج ولاية وهران

عدد مرات استعمال ☐ حافلات (ETO) ☐ حافلات الخواص ☐ تراموای

☐ يوميا ☐ مرة في الأسبوع ☐ أحيانا ☐ نادرا

سبب استعمال ☐ حافلات (ETO) ☐ حافلات الخواص ☐ تراموای

☐ الدراسة ☐ العمل ☐ التسوق ☐ الترفيه ☐ سبب اخر

- ما هي الوسيلة الاكثر استخداما في تنقلاتك ؟

☐ سيارة شخصية ☐ سيارات الأجرة ☐ حافلات الخواص ☐ (ETO) ☐ الترامواي

الخطوط الاكثر استعمالا في تنقلك؟

- .....
- .....
- .....

هذا الجزء خاص بالحافلات الخاصة

1. عرض الخدمة

- توفر مؤسسة حافلات الخواص عدد كافي من خطوط الخدمة

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- تلتزم حافلة الخواص بأوقات العمل

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- توفر مؤسسة حافلات الخواص عدد كافي من الحافلات في كل الخطوط

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

2. سهولة الوصول

- محطة حافلات الخواص قريبة من مكان سكنك

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- كم تستغرق من الوقت للسير راجلا للوصول الى محطة حافلة الخواص

☐ أقل من 5 دقائق ☐ 5 الى 15 دقيقة ☐ 15 الى 30 دقيقة ☐ أكثر من 30 دقيقة

- مسار مرور حافلة الخواص يلائمك

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- حافلة الخواص مهيئة لذوي الاحتياجات الخاصة

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

3. المعلومة

- معلومات حول مواعد الانطلاق والوصول لحافلة الخواص

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- معلومات حول مواعيد عمل حافلة الخواص في الأعياد الوطنية والدينية

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- معلومات حول رقم حافلة الخواص والاتجاه

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

4. المدة

- الدقة والانضباط في المواعد حافلات الخواص

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- الوقت المستغرق في التنقل بواسطة حافلة الخواص مقبول

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- وقت الانتظار حافلة الخواص مقبول

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- المدة المستغرقة بين حافلة الخواص والتي تليها منتظمة

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

5. الاهتمام بالمستعمل

- هل هناك معاملة حسنة من طرف السائق والقابض في حافلات الخواص؟

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- هل تتكفل المؤسسة حافلات الخواص بمعالجة شكاوى المستعملين؟

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- هل تجيب المؤسسة حافلات الخواص على استفسارات المستعملين؟

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

6. الراحة

- الركوب في حافلات الخواص مريح

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- حافلة الخواص نظيفة

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- المقاعد حافلات الخواص مريحة

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- حافلة الخواص مكيفة

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

7. الامن

- توجد كاميرات مراقبة داخل حافلة الخواص

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- تشعر بالأمان داخل حافلة الخواص

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- السياقة جيدة لحافلات الخواص

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

8. البيئة

- تساهم حافلة الخواص في تخفيف من الازدحام المروري

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- محركات حافلات الخواص تحدث ضجيج

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- حافلات الخواص تلوث الهواء

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

رضا المستعمل

- مستوى خدمات حافلات الخواص يتوافق مع توقعاتك واحتياجاتك

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- انت راض عن الخدمات المقدمة من طرف حافلات الخواص

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- تنصح عائلتك واصدقائك باستخدام حافلات الخواص

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- هل ستستخدم حافلات الخواص بانتظام مستقبلا؟

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

هذا الجزء خاص بالحافلات العمومية ETO

1. عرض الخدمة

توفر المؤسسة ETO عدد كافي من خطوط الخدمة

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

تلتزم المؤسسة ETO بأوقات العمل

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

توفر المؤسسة عدد كافي من الحافلات ETOفي كل الخطوط

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

2. سهولة الوصول

- محطة حافلات ETO قريبة من مكان سكنك

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- كم تستغرق من الوقت للسير راجلا للوصول الى الحافلة ETO

☐أقل من 5 دقائق ☐5 الى 15 دقيقة ☐15 الى 30 دقيقة ☐أكثر من 30 دقيقة

- مسار مرور الحافلةETO يلائمك

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- الحافلة ETO مهيئة لذوي الاحتياجات الخاصة

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

3. المعلومة

- معلومات حول مواعد الانطلاق والوصول حافلة ETO

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- معلومات حول مواعيد عمل حافلة ETO في الأعياد الوطنية والدينية

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- معلومات حول رقم الحافلة ETO والاتجاه

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

4. المدة

- الدقة والانضباط في المواعد حافلةETO

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- الوقت المستغرق في التنقل بواسطة حافلة ETO مقبول

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- وقت الانتظار حافلة ETO مقبول

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- المدة المستغرقة بين الحافلة ETO والتي تليها منتظمة

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

5. الاهتمام بالمستعمل

- هل هناك معاملة حسنة من طرف السائق والقابض في ETO ؟

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- هل تتكفل المؤسسة ETO بمعالجة شكاوى المستعملين؟

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- هل تجيب المؤسسة ETO على استفسارات المستعملين؟

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

6. الراحة

- الركوب في حافلة ETO مريح

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- الحافلة ETO نظيفة

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- المقاعد حافلات ETO مريحة

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- الحافلة ETO مكيفة

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

7. الامن

- توجد كاميرات مراقبة داخل حافلة ETO

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- تشعر بالأمان داخل الحافلة العمومية ETO

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- السياقة جيدة لحافلة ETO

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

8. البيئة

- تساهم الحافلة ETO في تخفيف من الازدحام المروري

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- محركات الحافلة ETO تحدث ضجيج

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- الحافلات ETO تلوث الهواء

☐ غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

رضا المستعمل

- مستوى خدمات المؤسسة ETO يتوافق مع توقعاتك واحتياجاتك

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐موافق جدا

- انت راض عن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة ETO

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

- تنصح عائلتك واصدقائك باستخدام حافلات ETO

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

- هل ستستخدم حافلات اETO بانتظام مستقبلا؟

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐موافق جدا

هذا الجزء خاص بالترامواي

1. عرض الخدمة

-توفر مؤسسة الترامواي عدد كافي من خطوط الخدمة

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

- تلتزم مؤسسة الترامواي بأوقات العمل

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

- توفر مؤسسة الترامواي عدد كافي من القاطرات

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

2. سهولة الوصول

- محطة الترامواي قريبة من مكان سكنك

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

- كم تستغرق من الوقت للسير راجلا للوصول الى محطة الترامواي؟

☐أقل من 5 دقائق ☐ 5 الى 15 دقيقة ☐ 15 الى 30 دقيقة ☐ أكثر من 30 دقيقة

- مسار مرور الترامواي يلائمك

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

- الترامواي مهيئ لذوي الاحتياجات الخاصة

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

3. المعلومة

- معلومات حول مواعد الانطلاق والوصول للترامواي

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

- معلومات حول مواعيد عمل الترامواي في الأعياد الوطنية والدينية

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

- معلومات حول رقم الترامواي والاتجاه

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

4. المدة

- الدقة والانضباط في المواعد الترامواي

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- الوقت المستغرق في التنقل بواسطة الترامواي مقبول

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- وقت الانتظار الترامواي مقبول

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- المدة المستغرقة بين الترامواي والذي يليه منتظمة

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

5. الاهتمام بالمستعمل

- هل هناك معاملة حسنة من طرف موظفي الترامواي ؟

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- هل تتكفل المؤسسة بمعالجة شكاوى المستعملين؟

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- هل تجيب المؤسسة على استفسارات المستعملين؟

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

6. الراحة

- الركوب في الترامواي مريح

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- الترامواي نظيف

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- المقاعد الترامواي مريحة

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- الترامواي مكيف

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

7. الامن

- توجد كاميرات مراقبة داخل قاطرات الترامواي وفي المحطات

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- تشعر بالأمان في الترامواي

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- السياقة جيدة لترامواي

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

8. البيئة

- يساهم الترامواي في تخفيف من الازدحام المروري

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐محايد ☐موافق ☐موافق جدا

- **محركات الترامواي تحدث ضجيج**

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐ موافق جدا

- **الترامواي يلوث الهواء**

☐غير موافق تماما ☐ غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

رضا المستعمل

- **مستوى خدمات مؤسسة الترامواي يتوافق مع توقعاتك واحتياجاتك**

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐موافق جدا

- **انت راض عن الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة الترامواي**

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

- **تنصح عائلتك واصدقائك باستخدام الترامواي**

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐ موافق جدا

- **هل ستستخدم الترامواي بانتظام مستقبلا؟**

☐غير موافق تماما ☐غير موافق ☐ محايد ☐موافق ☐موافق جدا

شكرا جزيلا