

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم تجارية

تخصص: تسويق الخدمات



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم تجارية

## مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

برمول اكرام

عماري ليليا ايمان

تحت عنوان:

أثر التطبيقات الالكترونية في تسهيل خدمة المواصلات والنقل  
دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري تيارت

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا (أستاذ محاضر صنف "أ" - جامعة ابن خلدون تيارت)

وكال نور الدين

مشرفا ومقررا (أستاذ محاضر صنف "أ" - جامعة ابن خلدون تيارت)

بخوش احمد

مناقشا (أستاذ محاضر صنف "أ" - جامعة ابن خلدون تيارت)

مجدوب عبد الحميد

السنة الجامعية: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم تجارية

تخصص: تسويق الخدمات



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم تجارية

## مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

برمول اكرام

عماري ليليا ايمان

تحت عنوان:

أثر التطبيقات الالكترونية في تسهيل خدمة المواصلات والنقل  
دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري تيارت

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا (أستاذ محاضر صنف "أ" - جامعة ابن خلدون تيارت)

وكال نور الدين

مشرفا ومقررا (أستاذ محاضر صنف "أ" - جامعة ابن خلدون تيارت)

بخوش احمد

مناقشا (أستاذ محاضر صنف "أ" - جامعة ابن خلدون تيارت)

مجدوب عبد الحميد

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا، وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.

إلى من زرعو التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدة والتسهيلات،

ربما دون أن يشعرو بدورهم بذلك، فلهم منا كل الشكر.

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ الفاضل

"بخوش أحمد"

لقبوله الإشراف على هذه المذكرة وعلى كل ما قدمه لنا من نصائح وتوجيهات طيلة فترة

البحث.

كذلك نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للجنة المناقشة الموقرة.

ونشكر من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع ولو بكلمة طيبة

شكرا

وفي الأخير نرجو من الله أن نكون خير خلف لخير سلف.

## اهداء

"بسم خالقي ومُيسر أموري وعصمتُ أمري"

لك كُل الحمد والإمتنان

الحمد لله حبًا وشكرًا وامتنانًا على البدء والختام

﴿ وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴾

أهدي هذا النجاح إلى نفسي أولاً، وأمتنُّ لكل من كان له فضل في مسيرتي،

وساعدني ولو باليسير

إلى من علمني أنَّ الدنيا كفاح، وسلاحها العلم والمعرفة إلى الذي لم يبخل

علي بشيء إلى من سعي لأجل راحتي ونجاحي إلى أبي العزيز

إلى تلك الحبيبة من أوصاني الرحمن بها برًا وإحسانًا إلى من سعت وعانت

لأجلي إلى من كان دعائها سرُّ نجاحي... أمي الحبيبة

إلى من أشاركهم لحظاتي... إلى من يفرحون لنجاحي إخوتي وأصدقائي

بكل حبٍ أهديكم هذا الإنجاز الذي لطالما تمنيته

داعيا المولى عزَّ وجلَّ أن يطيل في أعماركم، ويرزقكم بالخيرات

برمول إكرام



## إهداء

"وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين"

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوظا بالتسهيلات لكنني

بفضل الله فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات

اهدي هذا النجاح إلى من زين اسمي بأجمل الألقاب

إلى من أكن له مشاعر التقدير و الاحترام و العرفان " أبي "

إلى حبيبة قلبي من كان دعاؤها سر نجاحي إلى أغلى ما في الوجود.

إلى معنى الحب و الحنان و التفاني إلى بسمه الحياة " أمي "

إلى من أشاركهم

لحظاتي إلى من يفرحون لنجاحي كأنه نجاحهم إلى سندي

ورمز افتخاري و اعتزازي " إخوتي " .

إلى صديقتي رفيقة دربي وكل من ساهم في هذا النجاح.

لكم مني كل التقدير و العرفان و الامتنان



عماري ليليا ايمان



# فهرس المحتويات



## فهرس المحتويات

قائمة المحتويات:

رقم الصفحة	المحتوى
-	الإهداء
-	شكر
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ-هـ	مقدمة
5	الفصل الاول: مفاهيم أساسية حول التطبيقات الذكية و خدمات النقل
6	تمهيد الفصل
7	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتطبيقات الذكية
7	المطلب الأول: ماهية التطبيقات الذكية
9	المطلب الثاني: تطور و نشأة التطبيقات الذكية
9	المطلب الثالث: عوامل نجاح التطبيقات الإلكترونية و معوقاتهما
12	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول خدمة النقل والمواصلات
12	المطلب الأول: مدخل عام لخدمة النقل والمواصلات
15	المطلب الثاني: تصنيفات وأنواع خدمة النقل
17	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في النقل ومشاكله
20	المبحث الثالث التطبيقات الالكترونية في مجال النقل
20	المطلب الأول خدمات النقل من خلال التطبيقات الالكترونية
21	المطلب الثاني: مكونات التطبيق الإلكتروني المقدم لخدمات النقل والعوامل المؤثرة به
23	المطلب الثالث: دور التطبيقات الالكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل
25	خلاصة الفصل
26	الفصل الثاني دراسة ميدانية لأثر التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة المواصلات والنقل

## فهرس المحتويات

الحضري بولاية تيارت	
27	تمهيد الفصل:
28	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة
28	المطلب الاول: تقديم المؤسسة العمومية لنقل الحضري
28	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUS
30	المطلب الثالث خدمات المؤسسة
32	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
32	المطلب الاول: مجتمع و أدوات الدراسة
32	المطلب الثاني وصف وتحليل الاستبيان
34	المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات الدراسة
37	المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية وتحليل الفرضيات
37	المطلب الاول: وصف خصائص عينة الدراسة
46	المطلب الثاني: تحليل محاور واتجاهات محاور الدراسة
49	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات الدراسة
53	خلاصة الفصل:
57-54	الخاتمة
60-58	قائمة المصادر ومراجع
81-61	الملاحق
82	الملخص

## فهرس المحتويات

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
33	مقياس ليكارت الخماسي	(01-02)
33	جدول التوزيع لسلم ليكارت	(02-02)
34	يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الاول مع الفقرات	(03-02)
35	يوضح صدق الاتساق الداخلي لمحور الثاني مع الفقرات	(04-02)
35	يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور الإستبيان	(05-02)
37	جدول تحليل البيانات مجتمع العينة	(06-02)
41	جدول وسيلة النقل التي تستخدمها عادة للتنقل في المدينة	(07-02)
44	جدول زبائن المؤسسة للنقل الحضري وشبه الحضري لولاية تيارت	(08-02)
45	جدول تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري على هاتفك الذكي	(09-02)
46	نتائج تحليل العبارات المتعلقة بمحور: مكونات التطبيقات الالكترونية المقدمة لخدمات النقل.	(10-02)
48	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة محور دور التطبيقات الالكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات	(11-02)
50	قيم الارتباط بين محور دور التطبيقات الالكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات مع ابعاد محور مكونات التطبيقات الالكترونية.	(12-02)
50	معامل الارتباط بين محور مكونات التطبيقات الالكترونية المقدمة لخدمات النقل مع محور دور التطبيقات الالكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات	(13-02)
51	نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الرئيسية	(14-02)
51	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الرئيسية	(15-02)

## فهرس المحتويات

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
29	مخطط مصلحة الاستغلال	(01-02)
30	مخطط مصلحة الصيانة	(02-02)
30	مخطط مصلحة التموين	(03-02)
38	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(04-02)
39	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	(05-02)
40	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(06-02)
41	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	(07-02)
42	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدخل	(08-02)
43	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان الإقامة	(09-02)
43	وسيلة النقل التي تستخدمها عادة للتنقل في المدينة	(10-02)
44	زيائن المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لولاية تيارت	(11-02)
45	تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري على هاتفك الذكي	(12-02)

## فهرس المحتويات

قائمة الملاحق:

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
62	استمارة استبيان	ملحق 1
68	الصدق البناء الداخلي لمحور الاول مع فقراته	ملحق 2
72	الصدق البناء الداخلي لمحور الثاني مع فقراته	ملحق 3
73	معامل الثبات Alpha de Cronbach	ملحق 4
74	البيانات الشخصية	ملحق 5
76	المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لفقرات الاستبيان	ملحق 6
77	اختبار العلاقة بين المحور الثاني وابعاد محور الاول	ملحق 7
77	اختبار العلاقة بين المحور الثاني ومحور الاول	ملحق 8
78	اختبار اثر بين المحور الثاني وابعاد محور الاول	ملحق 9
79	استمارة صدق المحكمين	ملحق 10
80	صور لتطبيقات المؤسسة العمومية لنقل الحضري و الشبه الحضري تيارت	ملحق 11

مقدمة

منذ العصور القديمة، كانت خدمات النقل والمواصلات تمثل عصب اقتصاد واجتماع المجتمعات، حيث تعتبر وسائل النقل والتواصل الفعالة ركيزة أساسية لتطور الحضارات وتقدمها. إن قدرة الإنسان على التنقل والتواصل كانت ولا تزال تعكس مدى تقدمه وازدهاره، فكلما تحسنت وسائل النقل وتطورت خدمات المواصلات، كلما ازدادت فرص التبادل التجاري والثقافي والاجتماعي بين الشعوب والثقافات.

ومع تقدم التكنولوجيا وتطورها المتسارع، شهدت هذه الخدمات تحولات جذرية تمثلت في ظهور التطبيقات الإلكترونية كأحدث وأبرز الوسائل المستخدمة، بحيث شهدت هذه الأخيرة طفرة في استخدامها وانتشارها في جميع أنحاء العالم، فهي تعد أدوات رقمية توفر خدمات وحلولاً للمستخدمين، وتسهل حياتهم اليومية وتوفر الوقت والجهد، وتغطي العديد من المجالات، بدءاً من التسوق الإلكتروني وتنظيم

الأعمال والتعليم والطب وحتى النقل. وأصبح الاهتمام بالتطبيقات الإلكترونية الشغل الشاغل لأي مؤسسة، ولم يعد استخدامها أمراً اختياري، بل أصبح ضرورة ملحة لمجاراة التطورات التي أفرزتها الثورة التكنولوجية.

ومواكبة للتطورات الحديثة أصبحت المؤسسة الحديثة الناشطة في مجال النقل تسعى لإيجاد أفضل الآليات لتحسين جودة الخدمات المقدمة لزيائنها، والتي تتجلى في الاستخدامات الإلكترونية المتمثلة في التطبيقات الإلكترونية والمواقع الرقمية لمختلف أنشطتها في إطار السعي إلى التسهيل في الحصول على خدمة النقل.

### 01- الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما أثر التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة المواصلات والنقل؟

التساؤلات الفرعية:

إنطلاقاً من الإشكالية العامة للدراسة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل؟

- هل تستخدم تطبيقات ETUS كل مكوناتها في تسهيل الحصول على خدمات النقل؟

- كيف تؤثر التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة المواصلات والنقل؟

### 02- الفرضيات:

استناداً إلى مشكلة الدراسة تم صياغة مجموعة من الفرضيات كإجابات محتملة على الأسئلة

الفرعية السابقة واعتمدنا على إثبات صحتها أو نفيها وكانت الفرضيات كالتالي:

- تتكون التطبيقات الإلكترونية من واجهة المستخدم نظام الأمان نظام الدفع.

- تستخدم تطبيقات ETUS كل مكوناتها في تسهيل الحصول على خدمات النقل.

- تؤثر التطبيقات الالكترونية على خدمات النقل من خلال تسهيل الحصول عليها وتحسين تجربة وتوفير الراحة و الجهد لهم.

### 03- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على تأثير التطبيقات الالكترونية على خدمات النقل والمواصلات.  
- التعرف على واقع خدمات النقل المقدمة من خلال التطبيقات الالكترونية والتطرق إلى مختلف الخدمات التي يمكن الحصول عليها من استعمال التطبيقات الالكترونية.

### 04- أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الموضوع في حدثه حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية كبيرة في وقتنا الحاضر. إضافة إلى المزايا العديدة التي تمنحها التطبيقات الذكية والتي توضحت أهميتها في لفترة الأخيرة.

- من المهم التعرف على واقع خدمات النقل ومدى وعي المستخدم بدور هذه التطبيقات واستخداماتها الفعالة والتي اصب لها دورا فعالا في تسهيل الحصول على خدمات المواصلات والنقل وخاصة بعد التطور السريع في مجال التكنولوجيا في السنوات الأخيرة كما أن الموضوع أصبح كإضافة جديدة ومساهمة بناءة وفعالة في إثراء الرصيد المعرفي و العلمي.

### 05- أسباب اختيار الموضوع:

#### أ- أسباب ذاتية

- الرغبة في الدراسة والتعمق في موضوع أثر التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة المواصلات والنقل

#### ب- أسباب موضوعية

- قلة الدراسات المتعلقة بالتطبيقات الالكترونية ومدى تأثيرها في تسهيل حصول المستخدم على خدمات المواصلات و النقل.

- إضافة جديدة لمعالجة سهولة الحصول على الخدمات في ظل تبني المؤسسات استخدام التكنولوجيا الحديثة.

### 06- حدود الدراسة:

شملت الدراسة حدودا زمنية و مكانية:

- **الحدود الزمنية** : امتدت هذه الدراسة لمدة أربعة أشهر (فيفري - مايو) خلال الموسم الدراسي 2022-2023 فالدراسة النظرية امتدت من شهر فيفري إلى شهر ابريل 2024 أما الدراسة التطبيقية فانطلقت في شهر مايو من نفس السنة.

- **الحدود المكانية** : تم حصر حدود الدراسة الميدانية في مدينة تيارت أين تم توزيع الاستبيان الكترونيا.



07- منهج الدراسة:

من أجل الإلمام بجوانب الموضوع المراد التطرق إليه وتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته لهذا النوع من الدراسات، ويتجلى ذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة بالتطبيقات الذكية وخدمات النقل وكذلك اعتماده في الدراسة التطبيقية وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات باستعمال استمارة الأسئلة الموجهة للمستخدمين من خدمات النقل الحضري وتحليلها باستخدام برنامج SPSS بغية استخلاص النتائج.

**عينة و مجتمع البحث:** تمثلت في سكان ولاية تيارت المستخدمين لوسائل النقل العمومي وعينة الدراسة قدرت ب100 شخص.

08- صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة نذكر مايلي:

-صعوبة إيجاد المراجع والمصادر.

-صعوبة التعامل مع أفراد العينة وذلك لاستخدامنا الاستبيان الالكتروني

-قلة الدراسات التي تناولت موضوع التطبيقات الالكترونية في مجال التسويق

09- الدراسات السابقة :

- دراسة ايمان لهليلي , زينب بوكفوس, سنة 2018 / 2019، بعنوان **تقييم جودة خدمات النقل الحضري للزبائن دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري ETUJ جيجل**, مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي, قسم العلوم التجارية, تخصص تسويق الخدمات. هدفت هذه الدراسة الى تحديد اهم ابعاد جودة النقل الحضري الجماعي المؤثرة على رضا الزبون, وكذا استخلاص اهم النتائج التي يمكن من خلالها وضع مجموعة من الاقتراحات التي تساعد مؤسسات النقل الجماعي خاصة مؤسسة ETUJ في تحسين جودة خدماتها المقدمة.

- دراسة خليل عادل مزلاي اسامة سنة 2022 / 2023 بعنوان **اثر التطبيقات الإلكترونية على تسهيل خدمات النقل مذكرة تخرج شركة ناشئة تطبيق مبتكر وجهتي** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي, قسم العلوم التجارية, تخصص تسويق الخدمات. هدفت الى ابراز اثر التطبيقات الذكية على خدمات النقل من خلال تطوير تطبيق مبتكر, وكذلك توصلت الى مجموعة من النتائج من بينها ان التطبيق محل الدراسة يلبي اغلب احتياجات و رغبات زبائن خدمات النقل كما ان التطبيق يتمتع بسهولة استخدامه ويحقق اكبر استفادة لخدمات النقل.

- دراسة حديد عبد الناصر, مسمة سفيان, سنة 2022 / 2023 بعنوان **دور التطبيقات الالكترونية في تسهيل الحصول على خدمة النقل -دراسة حالة تطبيق YASSIR** - مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي, في العلوم التجارية, تخصص تسويق الخدمات. هدفت إلى التعرف على واقع خدمات النقل المقدمة من خلال التطبيقات الالكترونية والتطرق إلى

مختلف الخدمات التي يمكن الحصول عليها من استعمال التطبيقات الالكترونية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج النظرية و التطبيقية التي نذكر منها أن الرقمنة من خلال التطبيقات الالكترونية تساهم في تقديم الخدمات في أحسن جودة ممكنة.

### 10- هيكل الدراسة:

من أجل معالجة إشكالية الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري و فصل تطبيقي مع مقدمة و خاتمة.

### الفصل الأول النظري:

المبحث الأول: مدخل عام للتطبيقات الذكية.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول خدمات النقل والمواصلات.

المبحث الثالث: التطبيقات الإلكترونية في نشاط النقل.

### الفصل الثاني التطبيقي:

المبحث الأول: الإطار التعريفي للمؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUS تيارت

المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية وتحليل الفرضيات.

خاتمة

الفصل الاول  
مفاهيم أساسية حول  
التطبيقات الذكية و خدمات  
النقل

### تمهيد الفصل :

قد شهدت التطبيقات الإلكترونية نموا كبيرا في السنوات الأخيرة، وذلك بفضل التطور التكنولوجي السريع وزيادة استخدام الهواتف الذكية للأجهزة اللوحية والحواسيب المحمولة، وتعد التطبيقات الإلكترونية مهمة جدا في العالم الرقمي الحديث، حيث تلعب دورا أساسيا وحيويا في توفير الخدمات والمعلومات والتسهيلات التي يحتاجها المستخدم، وتعتبر من أهم الأشياء التي يستعملها المستخدمون في حياتهم اليومية وفي العديد من الأنشطة الحياتية، ومن بين هذه الأنشطة نشاط النقل الذي يتطلب تطبيقات إلكترونية متطورة لتوفير الخدمات والمرونة والراحة للمستخدمين، حيث يعد قطاع النقل من أهم القطاعات التي يمكن تحسينها باستخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الذكية، وفي السنوات الأخيرة شهدت خدمات النقل تحولا كبيرا بفضل تطور تكنولوجيا الأنترنت، حيث بدأت الخدمات المقدمة من خلال التطبيقات الإلكترونية في الظهور والتي غيرت منظومة النقل التقليدي، وتعتبر خدمة النقل من خلال التطبيق الإلكتروني من الخدمات الحديثة التي تطورت بشكل كبير خلال العقد الماضي حيث تتيح للمستخدم الحصول على خدمات النقل بسهولة وسرعة كما ساهمت في تحسين جودة الحياة في المجتمعات مما يؤدي إلى تحسين كفاءة النقل وزيادة رضا المستخدمين وارتفاع جودة الخدمات المقدمة.

وسنتناول في هذا الفصل:

- 1- الإطار المفاهيمي للتطبيقات الذكية.
- 2- مفاهيم أساسية حول خدمات النقل.
- 4- التطبيقات الإلكترونية في نشاط النقل.

### المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتطبيقات الذكية

تلعب التطبيقات الذكية دورا محوريا في العصر الحديث حيث أصبحت جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للأفراد مما يساهم في تسهيل العديد من المهام و الأنشطة.

#### المطلب الأول: ماهية التطبيقات الذكية

تعد التطبيقات الذكية بمثابة قفزة نوعية في برامج الهواتف والحواسيب خصوصا وانها أصبحت توفر خدمات عديدة و متنوعة. كما انها تتميز بسهولة استخدامها عند القيام بمختلف الأعمال.

#### اولا: تعريف التطبيقات الذكية :

يشير مفهوم التطبيقات الذكية بأنها برامج تصميم بواسطة مجموعة برمجيات الكترونية تثبت على الاجهزة النقالة و الحواسيب المحمولة المكتبية ، ويرى حميص بأنها "برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف او الشركات المقدمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات ، ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف وتتاح تلك التطبيقات الذكية على العديد من الأجهزة الإلكترونية مثل :أجهزة الكمبيوتر اللوحية المحمولة، بالإضافة إلى الأجهزة المكتبية الحديثة وأجهزة الهواتف النقالة المدعومة بأنظمة التسجيل البرمجية، وغيرها من أنظمة التشغيل الشهيرة الخاصة بالشركات المصنعة لتلك التطبيقات.<sup>1</sup>

ويقصد بها أيضا واحدة من الخدمات التي تقدمها الهواتف الذكية وهي برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف أو الشركات المقدمة لخدمة الهاتف او شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف وتقدم هذه التطبيقات خدماتها للمشارك والتي تقيده في حياته اليومية وفي شتى المجالات كالتطبيقات الرياضية الإخبارية أو للتواصل الاجتماعي عبر شبكات التواصل الاجتماعي او تطبيقات خدماتية ترفيهية دينية علمية تعليمية سياحية وغيرها الكثير<sup>2</sup>

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن التطبيقات الإلكترونية هي تلك التطبيقات و البرامج التي تتوفر او تتواجد في الهواتف الذكية وفقا لنظام التشغيل الذي يعمل به الهاتف. وتتنوع وظائف هذه التطبيقات بين توفير الاتصال الاجتماعي، إدارة المهام، تحرير الصور، التعلم عن بعد، والتجارة

<sup>1</sup> احمد عطية ربيع القايدي ,اثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية, المجلة العربية للنشر العلمي, ajsp, العدد 32, الاردن 2021/06/02, ص50-

51.

<sup>2</sup>شهد طارق حميص ,واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية ,رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التصميم الجرافيكي ,كلية العمارة والتصميم, قسم التصميم الجرافيكي ,جامعة الشرق الاوسط, 2017, ص7 .

الإلكترونية وغيرها الكثير. وتحتوي على تقنيات، وتقدم العديد من الخدمات التي تفيد المستخدم في حياته العلمية و العملية على حد سواء. ويمكن الحصول عليها من إحدى متاجر شركات التطبيقات.

### ثانيا: أهمية التطبيقات الذكية :

إن للتطبيقات الذكية أهمية كبيرة هذه الفترة، وذلك نتيجة التسارع الكبير في تصنيع و تنويع الأجهزة الذكية، والتي بدأت اليوم تحاكي أسلوب عمل الأجهزة الحاسوبية الشخصية الأمر الذي يعطي أهمية أكبر لمساهمة تلك التطبيقات في تقديم وتنفيذ وإنهاء الإجراءات اللازمة للمستخدمين<sup>1</sup>.

ونذكر منها ما يلي :

- إمكانية الوصول لعدد اكبر من العملاء.
- إمكانية افساح الدخول الى اسواق جديدة.
- إمكانية تطوير التطبيق وفقا لميزانية العميل.
- انخفاض تكلفة التسويق والدعاية والإعلان للمنتجات.
- زيادة الربحية والعائد.
- سهولة عرض المنتجات واستقبال الآراء.
- إمكانية تسويقية و إعلانية غير محدودة.
- زيادة التفاعل مع العلامات التجارية.
- تدعيم و تعزيز الموثوقية في العلامات التجارية.
- إمكانية متابعة ردود أفعال و تقييمات العملاء لتحسين الأداء<sup>2</sup>.

بدأت الخدمات التي تتقدم من خلال التطبيقات الإلكترونية تتوسع لتسهل شؤون المستخدمين وقد ساهم التطور التكنولوجي للهواتف المحمولة وأنظمة التشغيل في توسيع دائرة هذه التطبيقات، كما أصبح الأمر ملحوظا نظرا لارتفاع نسبة مستخدمي الهواتف الذكية، كما أصبحت أيضا من الأمور الضرورية تواجهها في المؤسسات، الشركات و البنوك ذلك نظرا لمختلف التسهيلات التي منحتها لتسيير أعمالها و خدماتها.

### ثالثا: خصائص التطبيقات الذكية :

تتميز التطبيقات الذكية بعدة خصائص ومميزات مهمة، هذه المميزات تسخر للمستخدمين العديد من الميزات، وهي كالآتي :

<sup>1</sup> احمد عطية ربيع القايدي ، مرجع سبق ذكره ص425

<sup>2</sup>د.المبارك رعاش دور التطبيقات الإلكترونية في تعليم و تعلم تلاميذ ذوي صعوبات التعلم عسر القراءة نموذجا مجلة بحث و تربية المجلد 12 العدد 01 جامعة الجزائر -2- ابو القاسم عبدالله -الجزائر - جوان 2022 ص40.

1. تساعد هذه التطبيقات الأفراد في الوصول إلى المعلومة مهما كانت صعبة وبعيدة بأقل جهد ممكن وبأقل التكاليف.
2. تتوفر التطبيقات بعدة لغات لكي تتناسب مع كل المستخدمين باختلاف لغاتهم واحتياجاتهم.
3. سهولة الاستخدام والتحديثات الفورية بحيث يتم تنزيل التحديثات بمجرد الاتصال بالإنترنت وتضمن هذه التحديثات استمرارية التطبيق وانتشاره بين المستخدمين.
4. البساطة في التعامل بحيث أن التطبيقات تعد في صورة تصميم بسيط وغير معقد بحيث تضمن قيمة عالية وقبول بين المستخدمين ، وبالفعل هو ما تحتويه التطبيقات من مكونات تساعد على تحليل متطلبات المستخدم.
5. الأمان وحفظ المعلومات فهناك العديد من جوانب الأمان التي يمكن أن توفرها التطبيقات مثل البيانات المنقولة عبر شبكة الهاتف، حيث تقوم بعض التطبيقات بمزامنة البيانات مع تطبيقات الإنترنت وبالتالي يكون تخزين المعلومات على الخادم آمناً بما يمنع أن يكون هناك اختراق للبيانات.

### المطلب الثاني: تطور و نشأة التطبيقات الذكية

يرتبط الظهور الزمني للتطبيقات الذكية في فترة التسعينات، ولكن كانت محدودة بشكل كبير، في حين ظهر أن الهواتف الذكية قد سبقتها و تحديدا في بداية الألفية . لقد نشأت التطبيقات الذكية بشكل تدريجي بناء على الإمكانيات البرمجية لكل حقبة، وفيما يلي التسلسل التاريخي لنشأة و تطور الهواتف الذكية :

1- سنة 2007 : Apple iPhone OS

2- سنة 1999 : Black Berry OS

3- Android : سنة 2003م<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: عوامل نجاح التطبيقات الإلكترونية و معوقاتهما

في عصر التكنولوجيا الحديثة، أصبحت التطبيقات الذكية جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية فهي توفر لنا الوصول الفوري إلى مجموعة متنوعة من الخدمات والمعلومات عبر الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية ولا عجب أن حققت التطبيقات الذكية نجاحاً كبيراً على مستوى العالم.

<sup>1</sup> احمد عطية ربيع القايدي، مرجع سبق ذكره، ص 425

اولا: عوامل نجاح التطبيقات الذكية :

يمكن تحديد العوامل الناجحة لاستخدام التطبيقات الذكية على عاملين وهما: العوامل التنظيمية والعوامل الفنية

ا- العوامل التنظيمية :

- ترتبط بوجود سياسة واضحة للاستخدام
- تحديد الإجراءات المندرجة في نطاق أتمتة الخدمات
- تهيئة العاملين بأهمية التطبيقات الذكية

ب- العوامل الفنية :

- التركيز على المتطلبات التقنية من خلال الشبكات الداخلية و الخارجية
- وجود إدارة متخصصة في الدعم الفني
- إعداد وتأهيل الفنيين على إنشاء التطبيقات الذكية كنوع من الاستقلالية البرمجية المراد بناءها<sup>1</sup>

ثانيا: معوقات التطبيقات الذكية :

ا- معوقات أمنية: وتتركز عادة في :

- ضعف مستوى الموثوقية للتطبيقات الالكترونية.
- نقص الفريق التقني المعني بإدارة السياسات الأمنية.
- سهولة الاختراقات والاعطاب الأمنية وكثرة الثغرات و تضمين الفيروسات.

ب- معوقات فنية و تقنية :

- اعتماد تصميمات تقليدية وغير متطورة مثل استخدام أيقونات وعناصر غير متناسقة وغير مترابطة لا تخدم المستخدم.
- حدوث الاعطال المفاجئة وعدم تحمل ضغط الاستخدام.
- كثرة الاعلانات و الاشهارات غير المرغوب فيها.
- قلة التحديثات و الصيانة الدورية.
- كثرة البيانات المهملة وغير الضرورية في مساحة تخزين التطبيق.
- النقص في مستقبلات شبكة الانترنت لدى التطبيق.

<sup>1</sup> احمد عطية ربيع القايدي, مرجع سبق ذكره, ص 427



### ج- معوقات إدارية :

- 1- استمرار وجود البيروقراطية في الإجراءات الإدارية في ظل التحول الإلكتروني.
- 2- استمرارية التعاملات الورقية في ظل أتمة الخدمات الإدارية والخاصة.

### د- معوقات معلوماتية :

- عدم توافق اللغة البرمجية المستخدمة في الواجهة الخلفية للتطبيق مع اللغة البرمجية المستخدمة في الواجهة الأمامية للتطبيق الاعتماد على البرمجية قصيرة المدى مما يعرض التطبيق لاعتاب ومشاكل فنية و تقنية مستقبلا.
- عدم توفر برمجة تسمح بقابلية الصيانة والتعديل و التطوير مستقبلا داخل التطبيق.
- نقص التنسيق البرمجي الذي يسمح بتشغيل مختلف التطبيقات في كل أنظمة التشغيل المتاحة.

### المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول خدمة النقل والمواصلات

خدمات النقل هي الوسائل التي يتم من خلالها نقل الأشخاص والبضائع من مكان لآخر وتشمل مجموعة واسعة من الخيارات، بدءاً من المشي وركوب الدراجات، مروراً بالسيارات والحافلات والقطارات والطائرات فضلاً عن التسوق وتناول الطعام والتواصل الاجتماعي.

#### المطلب الأول: مدخل عام لخدمة النقل والمواصلات :

تعتبر خدمات النقل و المواصلات من الركائز الأساسية التي تدعم البنية التحتية لاي مجتمع حديث. فهي تسهل حركة الأفراد والبضائع مما يساهم بشكل كبير في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.

**1- مفهوم النقل:**تختلف التعريفات الخاصة بالنقل مع اختلاف الاتجاهات و الأفكار و نذكر ما يلي :

**1- مفهوم النقل لغة:** يشير مصطلح النقل لغوياً إلى عملية تحويل شيء أو شخص من مكان إلى آخر، إنما يلاحظ هنا أن نطاق هذا المفهوم واسع جداً فالنقل حسب هذا المفهوم يشمل العديد من جوانب الانتقال وهناك من يرى أن لفظ النقل يطلق ليعني مفهوم حمل المتاع المادي من سلع ومواد أولية وآلات وغيرها، ومن المفاهيم الأخرى للفظ النقل ذلك المفهوم الذي يعني تحويل الشيء من موضعه إلى موضع آخر أو التحويل من مكان إلى آخر أو استخدام الطرق المختصرة.<sup>1</sup>

**2- المفهوم الاقتصادي:** هناك مفهوم للنقل من المنظور الإقتصادي حيث وبالرغم من وضوح مسألة النقل للوهلة الأولى من حيث دلالاته، إلا أن تعريفات المختصين تباينت واختلفت، إذ يرى "هانز أدلر" الخبير في شؤون النقل لدى البنك الدولي للإنشاء والتعمير BIRD أن النقل يعبر عن خدمة أو حدث لإيصال مراكز الإنتاج والمناطق الأهلة بالسكان مع بعضها، أي مع مراكز الاستهلاك.<sup>2</sup>

كذلك عرف النقل على انه: عملية تحريك البضائع والأفراد كل منهما باتجاه هدفه والتي يكون بعض من هذه الأهداف (اقتصادية أو غير اقتصادية).<sup>3</sup>

كما عرف النقل على انه عملية تحريك البضائع والسلع من نقاط إنتاجها أو بيعها إلي نقاط استهلاكها بالكمية المطلوبة والوقت المحدد.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> انيس ابراهيم و اخرون، المعجم الوسيط، دار الفكر، القاهرة، 2001، صفحة 939.

<sup>2</sup> هانز ادلر، التخطيط في قطاع النقل ومشاريع النقل، ترجمة عبدالقادر ولي، بغداد، 1970، صفحة 7.

<sup>3</sup> ثامر البكري، التسويق اسس ومفاهيم معاصرة، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2006، صفحة 209.

<sup>4</sup> سميرة بوختالة واخرون" واقع و افاق قطاع النقل في الجزائر ودوره في تنمية الاقتصادية" المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية عدد 06 جوان 2017

ومنه نستنتج بأن النقل هو عبارة عن نشاط يهدف إلى تحريك الأفراد والبضائع من مكان لآخر عبر وسائط مختلفة بهدف تحقيق منفعة زمانية ومكانية.

### ثانياً: أهمية النقل

لقد عرف النقل بأنه الأداة التي من خلالها يمكن توسيع السوق واستغلال الموارد البشرية والمادية التي لم تستغل سابقاً، باتجاه زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته ويساهم في انتقال السلع واليد العاملة إلى الأماكن التي يكون فيها أكثر نفعاً. وينظر إلى النقل بأنه العصب الحساس في الكيان الإقتصادي والإجتماعي على مستوى البلد باعتباره الوسيلة الفاعلة في تحقيق الإقتصاد المستمر بين النقاط المختلفة للعملية الإقتصادية، والإنتاجية والمتمثلة بمواجهة التوسع الأفقي للمدن وتقليص المسافات بين المنتج والمستهلك بما يمثله من اختصار لعامل الزمن لنقل اليد العاملة إلى الأماكن التي تكون فيها أكثر تأثيراً في العملية الإنتاجية لتحقيق الإستثمار الأفضل لهذه الطاقة البشرية.<sup>1</sup>

### ثالثاً: خصائص خدمة النقل

يعتبر النقل نشاطاً خديماً يشترك مع باقي الخدمات في جملة من الخصائص التي نذكرها فيما يلي:

- **النقل خدمة غير ملموسة:** حيث تتصف خدمات النقل ككل الخدمات بكونها غير ملموسة، وقد أشار إلى هذا آدم سميث في القرن الثامن عشر، حيث اعتبر أن ما يميز الخدمات آنية الإنتاج والاستهلاك وأنها تالفة لحظة إنتاجها، فلا يمكن للمستفيد لمسها أو رؤيتها قبل الإقدام على شرائها هذا ما يجعل المستفيد من خدمة النقل غير قادر على إصدار حكمه على الخدمة، و أن اتخاذ قرار بشأنها يكون أصعب من السلع المادية؛
- **النقل خدمة تتصل بالتلازمية والانفصالية:** نقصد من ذلك أن خدمة النقل غير قابلة للتجزئة، هذه الخاصية تظهر الترابط الشديد بين الخدمة ومقدمها، فيصعب الفصل بينهما مما يستوجب حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها؛
- **النقل خدمة غير قابلة للتخزين:** خدمة النقل تشترك مع كل الخدمات بكونها غير قابلة للتخزين وأن قابلية الخدمة للتلف نابعة من عدم قدرتها على التخزين، فالكميات غير المستغلة عند العرض لا يمكن الاستفادة منها مرة أخرى.
- **التباين في تقديم الخدمة:** إن خاصية التباين والاختلاف تبقى ملازمة لكل الخدمات مادامت تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها ومكان وزمان تقديمها، فخدمة النقل ككل الخدمات متغيرة حسب أوقات وظروف إنجازها، ففي غالب الأحيان يستحيل ترميط إنتاج خدمة النقل وجعلها متماثلة،

<sup>1</sup> ابن سبع الياس، بلمقدم مصطفى، وظيفة النقل و أهميتها في ادارة شبكة الامداد، مجلة البحوث الادارية و الاقتصادية، العدد2، 2017، ص95-96-97.

ذلك أنها تعتمد على من يقدمها وعلى أسلوب تقديمها، وقد يختلف تقديم الخدمة حتى بالنسبة لنفس الشخص فهي غير ثابتة، ويرجع ذلك الاختلاف لمهارات وقدرات مقدم الخدمة من مستفيد لآخر.

- **عدم نقل ملكية خدمة النقل:** إن خدمة النقل لا تنقل ملكيتها من مقدم الخدمة إلى المستفيد عند القيام بتقديمها أو بيعها، بل تنتقل منفعتها فقط، فالمستهلك له الحق في استعمال الخدمة لفترة زمنية معينة دون أن يمتلكها

- **تزايد دور المستفيد من الخدمة في تحديد جودة الخدمة التي يحصل عليها:** حيث أن قياس جودة الخدمة تعتمد على أسلوب ولاء المستفيد ودرجة الرضا لديه.

- **عدم وجود مردودات مبيعات خدمة النقل:** من خصائص خدمة النقل أنه لا يمكن ردها مرة أخرى في حالة إذا ما حصل عليها العميل ووجدها لا تناسب متطلباته على عكس الحال بالنسبة لقيمة السلع المعيبة الذي يمكن أن يردها العميل للبائع مرة أخرى واسترداد قيمته.<sup>1</sup>

#### ب-تعريف شبكة المواصلات

انتظام مجموعة من الطرق منشآت قاعدية في صورة معقدة تتضمنها من الوصلات كما يمكن تعريفها على أنها عبارة عن شبكة تتوسط المحيط الحضري للمدينة و تربط بين مختلف أحيائها.

#### رابعا: نماذج تخطيط شبكات الطرق المواصلات :

يمكن حصر النماذج الشائعة لتخطيط شبكات الطرق في خمسة نماذج ويمكن أن يستفاد من نموذج واحد أو أكثر لتخطيط شبكة الطرق في إطار إعداد المخطط الهيكلي للمنطقة الحضرية. و فيمل يلي عرض لكل منها :

1. **النموذج الشبكي العنكبوتي :** تكون فيه الطرق متعامدة بحيث يسمح لان تكون المدينة منتظمة تماما وقابلة للقراءة والفهم و خالية من أي خطوط عضوية.

2. **النموذج العنقودي :** يشمل على طريقتين تجميعيين مغلقين يخرج منهما طرق محلية مغلقة ويمكن أن يخطط لجزء من المنطقة الحضرية.

3. **النموذج الافرعي :** يعتبر متناقضا تماما للنموذج الشبكي إذ يتكون من طريق شرياني أو تجميعي تتفرع منه الطرق التجميعية او المحلية المغلقة.

4. **النموذج الحقلي :** يتم تنظيم المدينة في هذا النموذج من خلال طريق دائري أو عدة طرق دائرية ترتبط مع المركز من خلال عدة طرق قطرية.

<sup>1</sup>زوليفة قنطري، سياسات نقل الاشخاص في الجزائر واقع و افاق، دراسة حالة منظومة النقل لمدينة الجزائر، اطروحة دكتوراه، شعبة تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014، ص8 .

5. النموذج الخطي : في هذا النموذج تكون الطرق عمومًا شريطية خطية غالبًا ما تتبلور حول

طريق شرياني يخترق المنطقة الحرية.<sup>1</sup>

المطلب الثاني: تصنيفات وأنواع خدمة النقل :

تصنيفات خدمات النقل تشمل العديد من الأنواع المختلفة ويمكن تقسيمها وفقا لعدة معايير .

او لا- تصنيفات خدمة النقل :

هناك عدة معايير لتصنيف النقل و هي كالتالي:

أ- التصنيف وفقا لمجال التشغيل: و يشمل ثلاث أنواع و هي :

- النقل الداخلي و هو الذي يكون ضمن نطاق الدولة.
- النقل الخارجي و يسمى أيضا النقل الدولي و هو النقل العابر بين الدول.
- النقل الحضري و هو النقل الذي يتم داخل حدود المدينة.

ب- التصنيف وفقا للمسار: ويشمل أيضا ثلاث أنواع و هي :

- النقل البحري أو النهري.
- النقل البري (طرق، سكك الحديد، خطوط النفق ... الخ) .
- النقل الجوي (الطائرات بمختلف أنواعها) .

ج- التصنيف حسب القوى المحركة: و يشمل ما يلي :

- قوى الطبيعة كالرياح للسفن الشراعية والتيارات المائية كما هو الحال في النهار.
- الطاقة (وقود و كهرباء).
- عضلي بشري أو حيواني(الدراجة والعربات التي تجر ... الخ) .

د. التصنيف حسب نوعية الخدمة وتشمل :

- متخصصة: لنقل الركاب فقط أو البضائع فقط.
- مشتركة: لنقل الركاب و البضائع.

ر. التصنيف حسب نوعية الخدمة :وتشمل :

- السرعة (عادية، سريعة).
- انتظام الخدمة (دائمة، تحت الطلب).

<sup>1</sup>توفيق البديري واخرون، دليل تخطيط الطرق و المواصلات في المناطق الحضرية دليل معايير ومقاييس لاعداد المخططات العمرانية، ط1 الادارة العامة للتنظيم والتخطيط العمراني، رام الله، 2013، ص75-76.

س. التصنيف حسب طبيعة وسيلة الخدمة وتشمل

• **النقل العام والخاص:** وهو التصنيف الذي يهتم به المتخصصين في مجال تخطيط النقل الحضري عموماً لان وسائل النقل العام والخاص تعتبر من العناصر المؤثرة بشكل كبير في عملية النقل بشكل عام وفي النقل الحضري بشكل خاص.<sup>1</sup>

ثانياً- أنواع النقل :

تعدد أنواع النقل حسب المنطقة الجغرافية من مكان لآخر ويمكن ان نميز ثلاث انواع رئيسية وهي:

**1-النقل البري:** يعد النقل البري من أقدم وأهم وأبرز وسائل النقل الطبيعي، و يشتمل على نوعين أساسيين وهما النقل البري بالمركبات والنقل بالسكك الحديدية :

أ- **النقل بالمركبات عبر الطرق البرية:** إن النقل بالمركبات وسيلة مهمة يزداد الإعتماد عليها من سنة إلى أخرى وذلك من خلال المرونة و الإستجابة العالية التي تتصف بها لتلبية حاجات نقل الأفراد أو البضائع.

وتأتي أهمية النقل بالمركبات من خلال الترابط السهل والسريع ما بين المناطق الجغرافية خاصة التي يصعب الوصول إليها بواسطة الوسائل الأخرى ومن هنا لجأت بعض الدول إلى تطوير نظم النقل لديها بما يتوافق مع العملية الإنتاجية والإجتماعية التي تحققها المركبات سواء كانت السيارات الخاصة أو مركبات النقل العام.

ب- **النقل بالسكك الحديدية:**تعتبر السكك الحديدية من أهم وسائل النقل العام التي تعتمد عليها الدول و بشكل كبير في تحقيق أهدافها الإقتصادية، الإجتماعية، العسكرية وذلك فيما يتعلق بنقل الأفراد أو البضائع على حد سواء وتأتي أهمية النقل بالسكك الحديدية من خلال قدرتها على نقل الحمولات الثقيلة ولمسافات كبيرة وبسرعات عالية.

ويعد النقل بالسكك الحديدية من أهم العوامل في المجال الصناعي حيث تبرز أهميته في مرحلتي الإنتاج والتوزيع من خلال زيادة فرص نقل المواد الأولية وعنصر العمل والسلع الوسيطة وكذا نقل الإنتاج إلى مناطق التخزين والإستهلاك.<sup>2</sup>

**2-النقل الجوي:** لم يعد النقل الجوي في وقتنا الحاضر واسطة النقل بين القارات والبلدان فقط وإنما أصبح أيضاً بين المدن في البلد الواحد، كما أن أهمية النقل بالطائرة لا تقف عند نقل الأفراد فقط بل

<sup>1</sup> عمر زريعة، تنظيم النقل في ولاية مسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي، كلية علوم الطبيعة و الحياة، جامعة زيان عاشور، 2021/2022، ص5.

<sup>2</sup> تور الدين الربيعي، الأفق التخطيطية لأنماط النقل والمواصلات، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، 1986، ص96.

نقل البضائع أيضا. ويعتقد بعض المراقبين بأن النقل الجوي سوف يحقق مستويات عالية بالنسبة لحجم البضائع المنقولة بواسطة الطائرة، حيث من المتوقع أن يفوق حجم المسافرين من جهة ويفوق حجم البضائع المنقولة بواسطة البواخر من جهة أخرى، الأمر الذي سيكون له انعكاسات إيجابية على مجمل الحركة الاقتصادية في العالم.<sup>1</sup>

**3- النقل المائي:** هو كل نقل يعتمد على استعمال المركبات التي تسير على الماء في نقل الأشياء بين مختلف الموانئ مثل: السفن والعبارات بأنواعها، لاسيما وإن المياه تشكل ثلثي حجم الكرة الأرضية فلا عجب أن تكون التجارة الدولية البحرية تعادل تقريبا نفس النسبة من مجمل التجارة العالمية ، وينقسم النقل المائي إلى قسمين وهما :

- **النقل البحري:** وهو النقل على السفن المخصصة لأنواع الحمولات باستخدام الماء كوسيط نقل، ويعد أفضل أنواع النقل من حيث الكميات المنقولة دفعة واحدة، و لقد برهنت عمليات النقل البحري في ميدان التجارة الدولية على نجاح حقيقي وقد تجلى ذلك من خلال الأذرع المائية المتمثلة في البحار والمحيطات، ولكن يؤخذ عليه بطئ السرعة وكثافة رأس المال والأضرار الكبيرة في حالة حدوثها.

- **النقل النهري:** وهو كمثلته البحري يستعمل السفن بأنواعها لنقل البضائع بالوسيط المائي ويعد أرخص أنواع النقل تكلفة للمنقول كما أنه لا يحتاج إلى نفقات تأسيس رأسمالية وصيانة كبيرة إلا أنه يتسم بالسرعة البطيئة بسبب المنحنيات الكثيرة بالأنهار ووجود الشلالات وتذبذب منسوب المياه وانخفاضها في بعض المواسم.<sup>2</sup>

**المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في النقل ومشاكله :**

يلعب النقل دورا حيويا في تسهيل الحركة والتنقل للأفراد و البضائع و بالتالي دعم النمو الإقتصادي و التواصل الإجتماعي. ومع ذلك يتأثر النقل بعدة عوامل ويواجه عدة مشاكل.

**أولا: العوامل المؤثرة في النقل :**

تتعدد العوامل المؤثرة في مجال النقل وتتفاعل فيما بينها لتحديد وسائل النقل و خصائصها و توجه مسارات شبكاتها وتجسد طبيعتها و مواصفاتها ويمكن تقسيم هذه العوامل إلى مجموعتين رئيسيتين هما:

- العوامل الطبيعية
- العوامل البشرية

<sup>1</sup> سعد الدين عشاوي، تنظيم و ادارة النقل، دار المريخ للنشر، الطبعة الخامسة، المملكة السعودية، 2005، ص65.

<sup>2</sup> سعيد عبده، جغرافية النقل مغزاها ومرماها، مكتبة الانجوميصرية، القاهرة، 2007، ص316.

### أ- العوامل الطبيعية:

- البناء الجيولوجي للطرق: تتضمن نوعية الطبقات الأرضية التحتية التي تبنى عليها الطرق فالمناطق الصخرية أكثر قدرة على تحمل الأثقال من المناطق الرسوبية التي تحتاج لصيانة مستمرة ورصف واسع.

- الموقع الجغرافي: إن للموقع الجغرافي أثره الهام في أي نشاط بشري فالموقع الجغرافي المتميز في أي دولة يتمثل في كونها تتمتع بشواطئ تطل على بحار أو أنهار مالحة، أو في موقع متوسط بين دول العالم، أو في مناطق لا تعترضها العقبات الطبيعية التي تحول دون مد شبكة الطرق، وكل هذه الجوانب تلعب دورا هاما في نجاح حركة النقل وقيامها بدورها الفعال كأحد العوامل المؤثرة في النتائج بشكل عام

- تضاريس السطح: تزداد كثافة النقل في المناطق السهلية وتقل وتصبح في المناطق الوعرة والجبلية والتي إنشاء الطرق فيها مكلف ويحتاج لجسور وحواجز معدنية لتجنب الانهيارات

- المناخ: المناخ العاصف والأمطار تؤثر سلبا على النقل وتتلف السكك الحديدية والمناخ الجيد يسهل عملية النقل ويؤثر إيجابية

- الغطاء النباتي: كثافة النباتات والغابات تعيق بناء الطرق لذلك استعان الإنسان بصفاف الأنهار وفروعها لإنشاء الطرق البرية ومد خطوط السكك الحديدية<sup>1</sup>

### ب- العوامل البشرية

توزيع السكان: بزيادة كثافة السكان وعددهم وخاصة في المدن والعواصم يزيد النقل ومع قلة الكثافة السكانية يقل النقل مثل المناطق الصحراوية.

النشاط الاقتصادي: يزيد النقل مع زيادة النشاط الاقتصادي والسبب ربط مناطق الإنتاج ومناطق المواد الخام مع مناطق الاستهلاك مثل الحركة في المعابر التجارية والموانئ

النشاط العسكري: مع الصراعات والحروب بين الدول يزيد النقل مثل نقل الجنود والمعدات والطائرات

النشاط التقني: صناعة الصواريخ والأقمار الصناعية والمركبات الفضائية ساعدت في دراسة الأرض وتضاريسها وساهمت بشكل كبير في النقل.<sup>2</sup>

ثانيا: أهم المشاكل التي تواجه النقل في العالم

يتعرض مستخدمي وسائل النقل للعديد من المشاكل نذكر منها ما يلي :

<sup>1</sup> علي احمد هارون، اسس الجغرافيا الاقتصادية، ط5، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006، ص623

<sup>2</sup> علي احمد هارون، مرجع سبق ذكره، ص628.

<sup>2</sup> [www.mawdo3.com](http://www.mawdo3.com) تاريخ الإطلاع 2024/04/26 على الساعة 11:59.



- يتعرض مستخدمو وسائل النقل البرية إلى كثرة حوادث السير، والتي تنتج من السرعة الزائدة وعدم إتباع قوانين وأنظمة السير، وهذه الحوادث ينتج عنها الكثير من الإعاقات وقد تؤدي إلى الوفاة.
- يستخدم وسائل النقل أفراد من كافة فئات المجتمع، لذلك قد يتعرض البعض للكثير من المضايقات والتحرشات من قبل أفراد آخرين، بالإضافة إلى السرقات في المحطات العامة.
- يتم تعريض البحار والمحيطات إلى خطر التلوث نتيجة لتسرب الوقود من السفن، وقد يتعرض المسافرون في النقل البحري إلى العديد من المشكلات الناتجة عن تقلبات الطقس والعواصف، بالإضافة إلى خطر تضييع الاتجاهات في هذا النوع من وسائل النقل.
- يتعرض مستخدمو النقل الجوي لبعض المشكلات الصحية، والتي تحتاج إلى تدخلات طبية عاجلة، حيث يصعب الحصول على طبيب إلا في حالة الهبوط الاضطراري للطائرة في اقرب مطار ممكن.
- يعرض القطار وبعض أنواع وسائل النقل البري الأخرى الجو لخطر التلوث بسبب الدخان المتصاعد منها.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث التطبيقات الالكترونية في مجال النقل

تعتبر التطبيقات الإلكترونية من أهم الأشياء التي يستفاد منها في الحياة اليومية وخاصة في مجال النقل حيث يتطلب المجال تطبيقات ذكية لتوفير الراحة و المرونة للمستخدمين حيث يعد قطاع خدمات النقل من أهم القطاعات التي يمكن تحسينها باستخدام التكنولوجيا و الانترنت .

### المطلب الأول خدمات النقل من خلال التطبيقات الإلكترونية

انتشار التطبيقات الإلكترونية في قطاع النقل أدى إلى زيادة الطلب على خدماته وذلك نظرا للإستجابة السريعة والمباشرة للخدمة ولا زالت الطرق التقليدية في الإستفادة من خدمات النقل متواجدة ولكن أصبح مطلوبا منها جهدا أكبر بخصوص الجودة المقدمة ذلك لأن العميل الإلكتروني أصبح بإمكانه متابعة العمليات عبر الانترنت<sup>1</sup> ، لتوفير خدمات النقل والتنقل بطريقة أسهل وأكثر مرونة وراحة للمستخدمين فلا بد من توفر العديد من أنواع الخدمات الواجب إتاحتها بشكل الكتروني ونذكر منها ما يلي :

**1-خدمات التوصيل والشحن :** مجموعة الخدمات اللوجيستية التي ظهرت كحل مثالي للعديد من المشاكل التي ظهرت بعد تنامي التكنولوجيا ويقصد بها أيضا مفهوم الجمع بين التطبيقات الذكية والبنية التحتية والعمليات التجارية معا وتقديمها كخدمة توصيل شاملة عند الطلب.

كما ازدادت في الآونة الأخيرة الحاجة إلى وجود نموذج أعمال يقدم خدمات من شأنها تسهيل عملية الشحن على الشركات والأفراد على حد سواء والتي تقدم حلول لوجيستية مناسبة لجميع الأفراد.<sup>2</sup> ومن مزاياها نذكر ما يلي :

أ- **السرعة في تلبية طلبات العملاء :** وذلك لاتباعها استراتيجية للتوصيل عند الطلب ما يعني أن الطلب يعالج عبر التطبيق ليرسل الى أقرب آلية ليفي به.

ب- **تحفيز المنافسة :** من أجل الحصول على أفضل ردود أفعال من العملاء ليعتبر أحد أهم حوافز الأعمال التجارية.

ج- **المرونة :** بحيث يمكن أن تتميز بالقدرة على الإستجابة مع الظروف المتغيرة بسرعة حيث يمكن إعادة التخطيط تبعا للظروف الراهنة بالنظر إلى أن شركات خدمات التوصيل لا تقوم بعمليات إدارة المخزون فهي تعمل فقط كصلة وصل سريعة بين البائع والمشتري دون الإحتفاظ بأي مخزون وتصنيعه و تغليفه.

**2-خدمة تأجير السيارات و الحافلات :** لقد مكن النظام العالمي سريع التطور العديد من القطاعات لذلك بدا قطاع تأجير السيارات والحافلات في تقديم حلول إحتراافية من خلال مواكبة هذا التطور

<sup>1</sup> أحمد امجدل, مبادئ التسويق الإلكتروني, دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع, المدينة المنورة السعودية, ص117-118

<sup>2</sup> موقع [www.turkmirsal.com](http://www.turkmirsal.com) تاريخ الاطلاع 2024/04/26 على الساعة 26: 11

ويقصد بهذه الخدمات كل خدمة تمكن من طلب السيارات عبر موقع أو تطبيق بشكل امن لفترة زمنية محددة.<sup>1</sup>

**3- خدمات الحجز والدفع :** هو نوع من الخدمات التي تتيح للأفراد حجز المنتجات او الخدمات عبر الانترنت ودفع قيمتها بواسطة وسائل الدفع الالكترونية ويقصد بها ايضا نظام حواسيب يستخدم للتخزين والاستعلام والقيام بعمليات الحجز و الدفع.<sup>2</sup>

ويعتمد الدفع الالكتروني إلى التخلي على التعامل بالأوراق النقدية والقطع لدفع مستحقات النقل وهذا ضمن عصرنة وإدماج خدمات إلكترونية اعتمادا على التكنولوجيا.

**4- خدمة التتبع الالكتروني :** مجموعة الخدمات الإلكترونية التي تتيح للأفراد إمكانية تتبع المركبات أو الحافلات على تقنية GPS أو RFID لتحديد موقع العنصر المراد تتبعه ونقل هذه المعلومات على المنصات الإلكترونية التي تتيح للمستخدمين سهولة الوصول إليها عبر الانترنت.<sup>3</sup>

**المطلب الثاني مكونات التطبيق الالكتروني المقدم لخدمات النقل والعوامل المؤثرة به :**

أصبحت التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل جزءا أساسيا من حياتنا اليومية حيث تسهل التنقل وتوفر الراحة والكفاءة في الوصول إلى الوجهات المختلفة. هذه التطبيقات تعتمد على مجموعة من المكونات الأساسية التي تعمل بتناغم لتقديم تجربة سلسة للمستخدمين. كما تتأثر هذه الخدمات بعدة عوامل تؤثر على فعاليتها وانتشارها .

**أولا- مكونات التطبيق الإلكتروني المقدم لخدمة النقل :**

هي مجموعة التطبيقات التقنية توفر خدمات النقل عبر الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية. وتعتمد على تكنولوجيا الانترنت ونظم المعلوماتية لتوفير تجربة مريحة و فعالة ومن بين هذه المكونات نذكر ما يلي :

**1- واجهة المستخدم الرئيسية :** يشمل مجموعة العناصر المرئية للبرنامج وطريقة نقل أجزاءه المتنوعة والجماعية للمستخدم .وهي احد أهم مكونات التطبيق الالكتروني حيث يرمز إلى التصميم المرئي للواجهة الرقمية للبرنامج أو التطبيق أو موقع الويب وله تأثير كبير على تجربة المستخدم وجعلها سهلة وممتعة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>موقع [www.5scarrental.com](http://www.5scarrental.com) تاريخ الاطلاع 26/04/2024 على الساعة 11:44

<sup>2</sup>عماد احمد ابو شنب, بيسرى حرب ,وجدان ابو البصل, الخدمات الالكترونية, دار الكتاب الثقافي, الاردن, 2009, ص55

<sup>3</sup>موقع [www.gps-gov.presentationdugps.com](http://www.gps-gov.presentationdugps.com) تاريخ الاطلاع 29/04/2024 على الساعة 12:20

<sup>4</sup>موقع [interface.utilisateur;application.fr.penob.io.com](http://interface.utilisateur;application.fr.penob.io.com) تاريخ الاطلاع 26/04/2024 على الساعة 16:16

**2- نظام تحديد المواقع :** هو النظام العالمي لتحديد المواقع ويقصد به مجموعة الخدمات التي تقوم بتحديد المواقع او الملاحه والمرجع الزمني والذي يسمح للمستخدمين بمتابعة تحرك الحافلات عبر الخطوط وتوقيت وصولها إلى المواقع والمحطات وإقلاعها.

**3- نظام الدفع الالكتروني :** وسيلة دفع تستخدم كأداة وفاء بديلة عند وسائل الدفع التقليدية كالنقود والشيكات .وهو عبارة عن قيمة نقدية محملة على بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمنشأة التي تدير عملية التبادل<sup>1</sup>.

وهي خدمة تمكن من شحن الرصيد ودفع مستحقات الخدمات عبر تقنية المسح الالكتروني لسهولة التعامل والاستفادة من الخدمات في عصر إدماج التكنولوجيا الحديثة و عصرنة قطاع الخدمات.

**4- نظام الأمن والحماية :** كعنصر تحكم إضافي عبر الأنظمة الأساسية. يساعد وضع الحماية في حماية بيانات المستخدم من وصول التطبيقات غير المصرح بها. ويهدف إلى وضع سياسات لضبط الوصول الى المعلومات ومرافقتها وضمان وصول الأفراد المصرح لهم فقط وإتباع إجراءات رسمية لتسجيل المستخدمين وإلغاء التسجيل وإتباع طرق آمنة لاختيار واستخدام كلمات المرور والحفاظ على سريتها وقصر الوصول لنظم التشغيل على أفراد تم اختيارهم وفقا لطبيعة وظائفهم وإتباع أسلوب دقيق وامن لتوثيق هوية المستخدمين<sup>2</sup>

#### ثانيا- العوامل المؤثرة بالتطبيق الإلكتروني المقدم لخدمة النقل :

تعتبر خدمات النقل المقدمة من خلال التطبيقات الإلكترونية من الخدمات المطورة بشكل سريع حيث تتأثر بعدة عوامل تؤدي بها إلى الانتشار والنمو بشكل منتظم نذكر منها ما يلي:

**1- التكنولوجيا :** تعتمد خدمات النقل المقدمة من خلال التطبيقات الإلكترونية بشكل كبير على تكنولوجيا نشر المعلومات وتوزيعها<sup>3</sup>.

كونها تعتبر أحد أهم العوامل المؤثرة في نمو خدمات النقل حيث تتيح إمكانية وصول المستخدمين لها بسرعة و سهولة. كما أدى التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى تطور أنشطة النقل حيث أصبحت المشاريع والنشاطات تقيم بمدى اعتمادها على التقنيات المطورة. من اجل تحقيق

<sup>1</sup> عماد احمد ابو شنب, مرجع سبق ذكره, ص55-56

<sup>2</sup> احمد عبادة العربي, المعايير الدولية لسياسات امن المعلومات, دراسة تحليلية لمعايير المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ايزو) 27002, 27002

IFC/ISO) ومدى تطبيقها في الجامعات العربية, جامعة طنطا مصر, ص29

<sup>3</sup> محمد عبد الحسين الطائي, التجارة الالكترونية, دار الثقافة للنشر و التوزيع, عمان, الاردن, 2010, ص 96

تطوير القطاع وتنميته وتتمثل خدمات التكنولوجيا الرقمية في هذا القطاع في أنظمة الاتصال كنظام تحديد المواقع العالمي ونظام المعلومات الجغرافي وكذا الاتصال عبر الأقمار الصناعية<sup>1</sup>.

**2- الذكاء الاصطناعي :** هو ذلك الجزء من تقنيات المعلومات الذي يتعامل مع إنشاء برامج قادرة على حل مشكلات تتطلب ذكاءا بشريا.<sup>2</sup>

ويضم تطبيقات رئيسية متنوعة مثل النظم الخبيرة. الشبكات العصبية، الوكيل الذكي، هذا ويمكن سرد تأثير الذكاء الاصطناعي بشكل كبير على تطبيقات المقدمة لخدمات النقل من خلال تحسين الكفاءة وتحسين تجربة المستخدمين من هذه الخدمات كما استخدم في تحسين توجيه الحافلات والمركبات وتوفير التنبؤات حول حركات المرور وتحسين الامان عن طريق نظم القيادة الذاتية وتحسين التخطيط للطرق و شبكات المواصلات.

**3- الأمان و الخصوصية :** يلعب دورا هاما وحاسما في تطبيقات النقل الإلكتروني حيث يؤثر على ثقة المستخدمين وسلامتهم بالتأكد يتضمن ذلك التأكد من أمان المعلومات الشخصية والمالية وكذلك ضمان سلامة الركاب والسائقين من خلال تطبيق إجراءات السلامة والتأمين المناسبة، ويعد جزءا هاما من تطبيقات النقل الإلكتروني حيث تساعد في حماية البيانات الشخصية و التأمين وهذا يؤثر في تحسين الثقة للمستخدمين وعليه يتم زيادة الطلب على هذه الخدمات.<sup>3</sup>

**4- التكلفة :** على الرغم من انخفاض تكاليف الكثير من الأجهزة و المعدات والبرمجيات المستخدمة في تطبيقات التجارة الإلكترونية إلا أن الوصول إلى الانترنت واستخداماته لا زالت مكلفة حيث تلعب التكلفة دورا هاما في تزايد الطلب على خدمات النقل. أي يمكن أن تؤثر على قرار المستخدمين ومدى جاذبيته للأفراد مقارنة بالخيارات الأخرى.

**المطلب الثالث : دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل :**

تلعب التطبيقات الإلكترونية دورا هاما في تسهيل الحصول على خدمات النقل وجعل استخدامها أكثر سهولة للمستخدمين. وفيما يلي نذكر بعض الأمثلة على دور هذه التطبيقات في تسهيل الحصول على خدمات النقل :

**1- توفير المعلومات والدقة :**

<sup>1</sup>السعيد بن لخضر ,واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير أنشطة النقل في الجزائر من خلال أنظمة GIS و GPS,الجزائر 2019,ص720.

<sup>2</sup> ESZERI, Daniel.liability for operation and Damages caused by artificial intelligence with a short outlook to online games ,studia juridical auctoritate Universitatis ,2015,pages 58

<sup>3</sup>مركز المساعدة في استخدام التطبيقات الإلكترونية ,فهم ممارسات الأمان و الخصوصية في التطبيقات من خلال قسم "امان البيانات" في GOOGLE , PLAYموقع <https://support.google.com> تاريخ الاطلاع 01/05/2024 على الساعة 57: 22

توفر التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل معلومات دقيقة عن الرحلات و وسائل النقل المختلفة وذلك بفضل استخدام تقنيات متطورة لتتبع الرحلات و تحديد المواقع كما يمكن للمستخدمين معرفة تفاصيل الخدمة بشكل دقيق من خلال التطبيق بما في ذلك المسافة و الوقت المتوقع لوصول الحافلات الى المحطة المبغاة.<sup>1</sup>

### 2- الراحة و التسهيل :

توفر التطبيقات الإلكترونية الراحة و التسهيل للمستخدمين حيث يمكنهم الحصول على خدمات النقل بسهولة ويسر و يمكن للمستخدمين الإستمتاع أثناء استخدام التطبيقات الالكترونية.

### 3- الدقة و الموثوقية :

توفر التطبيقات الإلكترونية معلومات دقيقة و موثوقة عن الرحلات والتنقلات ووسائل النقل. فهي تؤثر مباشرة على تجربة المستخدم وسلامته، وتقديم خدمات دقيقة وموثوقة يساهم في بناء ثقة المستخدمين ويساهم في نجاح التطبيق.<sup>2</sup>

### 4- الأمان :

تواجه التطبيقات الإلكترونية تحديات الأمن الإلكتروني حيث يمكن أن تتعرض للإختراق و القرصنة مما يؤدي إلى سرقة المعلومات و الحسابات الشخصية، فعليه و يجب عليها تطبيق إجراءات صارمة لحماية بيانات المستخدمين وضمان سرية المعلومات. وهذا يعزز من ثقة المستخدمين وسمعة التطبيق.<sup>3</sup>

### 5- توفير الجهد و ضمان الراحة للمستخدم :

من الأمور الأساسية في تصميم وتشغيل التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل توفير الراحة و السهولة و تقديم تجربة سلسة لهم مما يتطلب تصميم واجهة مستخدم بسيطة و فعالة، و يوفر التطبيق خيارات متعددة لتلبية احتياجات المستخدمين بكل سهولة و يسر.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> مقال حول "يسير" تطبيق جديد يسهل الحصول على سيارة أجرة على الموقع، موقع <https://eldjazaironline.dz> تاريخ الاطلاع 2024/05/02 الساعة 10:25

<sup>2</sup> مقال حول كيف تساهم التطبيقات الذكية في تطوير قطاع النقل و المواصلات متوفر على موقع [www.ejaba.com](http://www.ejaba.com) تاريخ الاطلاع 02/05/2024 الساعة 13:02

<sup>3</sup> موقع <https://safety.google.com> تاريخ الاطلاع 2024/04/29 على الساعة 29:23

<sup>4</sup> مقال حول ماهي أهمية استخدام وسائل النقل الذكية موقع <https://ejaba.com> تاريخ الاطلاع 02/05/2024 على الساعة 13:40

### خلاصة الفصل:

نستنتج من هذا الفصل أن التطبيقات الإلكترونية أصبحت تلعب دورا حيويا في تسهيل وتحسين تجربة المستخدمين وتحديث الخدمات المقدمة، نظرا للتطور المتسارع للتكنولوجيا وخاصة في مجال النقل، حيث تمحور هذا الفصل حول التطبيقات الإلكترونية الإلكترونية، و خدمات النقل و المواصلات، و الحصول عليها من خلال تلك التطبيقات الإلكترونية ; حيث تم التطرق إلى دراسة مختلف الجوانب النظرية وكذا أهميتها ومزايا تبني الحصول على خدمات النقل المقدمة من طرف التطبيقات الإلكترونية.

بشكل عام إن خدمات النقل و المواصلات المقدمة من خلال التطبيقات الإلكترونية ; أصبحت تشكل محورا رئيسيا في تبني سياسة الرقمنة في مختلف القطاعات، وتشكل جزءا أساسيا في تطور الاقتصاد الرقمي الحديث.

# الفصل الثاني

دراسة ميدانية لأثر التطبيقات الإلكترونية في  
تسهيل خدمة المواصلات والنقل الحضري  
بولاية تيارت



## تمهيد الفصل:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها ركيزة رئيسية يستند عليها إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، إذ من خلالها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة السابقة الذكر في الفصل الأول وبالتالي تحقيق الأهداف التي تم تسطيرها. وبناء على ذلك تناول هذا الفصل حيث تناولنا في المبحث الأول مقدمة تعريفية لمؤسسة النقل الحضري والشبه حضري Etus تيارت، أما في المبحث الثاني فتم التطرق إلى وصف للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة وكذلك الأداة المستخدمة وطريقة

إعدادها وكيفية بنائها ومدى صدقها وثباتها، لينتهي الفصل بالمعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وذلك من خلال الإجابة عن إشكالية الدراسة بما تحمله من تساؤلات واستخلاص واستعراض أبرز النتائج التي تم التوصل إليها.

نحاول من خلال هذا الفصل دراسة أثر التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة المواصلات والنقل- دراسة حالة مؤسسة Etus- بشكل تطبيقي وعلمي ، حيث تتضمن الدراسة الميدانية استعراض طريقة وأدوات الدراسة، وتوضيح متغير الدراسة، ولهذا الغرض قمنا بتصميم استبيان شمل مجموعة من المحاور تم توزيعه إلكترونياً

على عينة من الأفراد، بعدها تم اخضاع إجابات أفراد العينة للتحليل ثم الاجابة على فرضيات الدراسة باستخدام الاسلوب العلمي في التحليل اعتمادا على العديد من الأدوات الإحصائية، أما المبحث الثاني فسيكون لتحليل نتائج البحث ومناقشة الفرضيات

## المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

بهدف دراسة اثر التطبيقات الالكترونية في تسهيل خدمات النقل و المواصلات دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري و شبه الحضري - تيارت - سوف يتم التعرف على المنهج المتبع في الدراسة ، مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى خصائص عينة الدراسة وذلك من خلال البيانات التي تم جمعها وتحليلها باستخدام نظام spss

### المطلب الاول: تقديم المؤسسة العمومية لنقل الحضري

المؤسسة العمومية للنقل الحضري و الشبه الحضري لمدينة تيارت هي مؤسسة ذات طابع صناعي و تجاري تتمتع بالشخصية المعنوية و هي تحت وصاية وزارة الأشغال العمومية و النقل. يتمثل الهدف الأساسي للمؤسسة في ضمان النقل العمومي للمسافرين بكل الوسائل الملائمة على امتداد النسيج الحضري و الشبه الحضري و ذلك طبقا للتنظيم العام للنقل الذي تحدده السلطات العمومية. يدير المؤسسة مجلس إدارة و يسيرها مدير عام و يراقبها محافظ حسابات تتربع المؤسسة على مساحة تقدر ب: 15 26 م<sup>2</sup>

أنشأت المؤسسة بتاريخ 10/01/2008 بموجب المرسوم الرئاسي رقم 06-500 المؤرخ في 24/12/2006 الخاص بإنشاء المؤسسات العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري لولاية تيارت.

### القانون الأساسي.

طابع النشاط : صناعي و تجاري.

تاريخ بداية النشاط: 09/04/2008

التسمية : المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري لولاية تيارت ETUS TIARET  
شعار المؤسسة: لسنا وحدنا، لكننا الأفضل.

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUS

تتكون مؤسسة النقل الحضري و الشبه الحضري تيارت من خمسة مصالح رئيسية و هي:

✓ مصلحة الادارة العامة

✓ مصلحة مالية والمحاسبة

✓ مصلحة الاستغلال

✓ مصلحة الصيانة

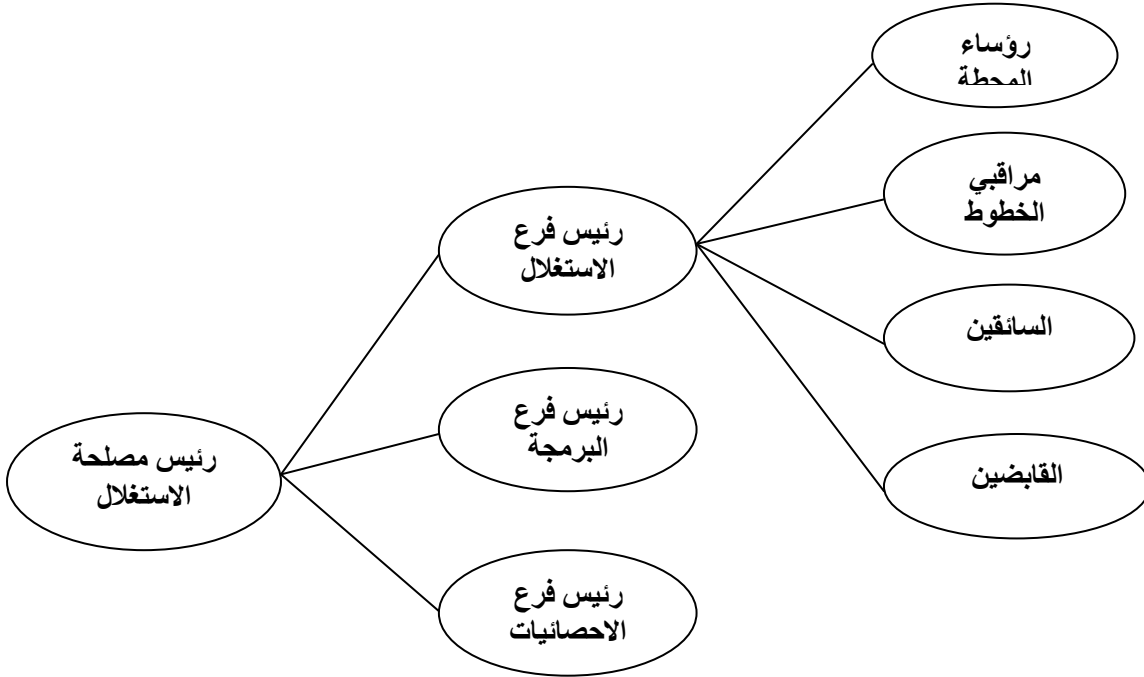
مصلحة التموين.

أ- **مصلحة الاستغلال:** هي مصلحة تابعة للمديرية العامة للمؤسسة تكتسي أهمية بالغة، مهمتها الرئيسية استغلال كافة الخطوط الثمانية ( 08 ) التابعة للمؤسسة والتوزيع الأمثل لثلاثون ( 30 )

حافلة الموجودة في الحظيرة على هذه الخطوط وهذا لضمان تغطية فعالة ومستمرة لكافة النسيج الحضري لمدينة تيارت.

مصلحة الاستغلال هيكلها تتكون من تعداد بشري كفاء ومدعم (بنسبة أكثر من 71 % من العدد الإجمالي لعمال المؤسسة) وهذا لضمان السير الحسن لكافة المهام الموكلة لها ويتمثل في 130 عاملا.

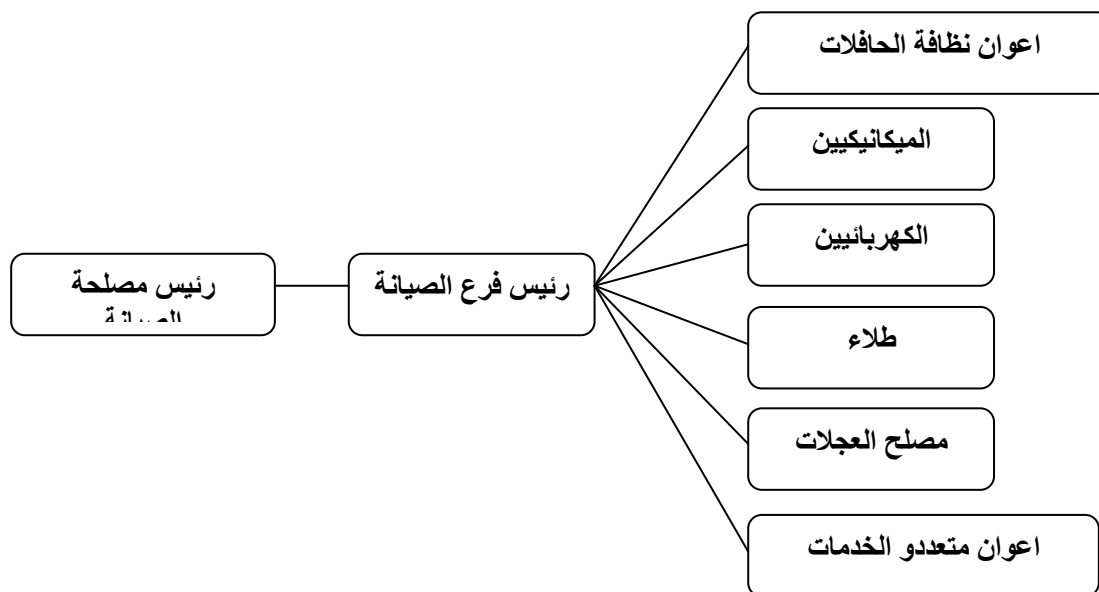
الشكل رقم(02-01): مخطط مصلحة الاستغلال



#### المصدر مصلحة الاستغلال مؤسسة النقل الحضري تيارت ETUS TIARET

ب- مصلحة الصيانة: تابعة للمديرية العامة للمؤسسة هدفها الرئيسي التدخل للقيام بعمليات : تصليح، إعادة تأهيل وتركيب قطع الغيار وهذا لضمان تواجد حافلات المؤسسة في أحسن حال، هيكلها تتكون مصلحة الصيانة من تعداد بشري كفاء يضمن السير الحسن لكافة المهام الموكلة لها ويتمثل في 30 عاملا.

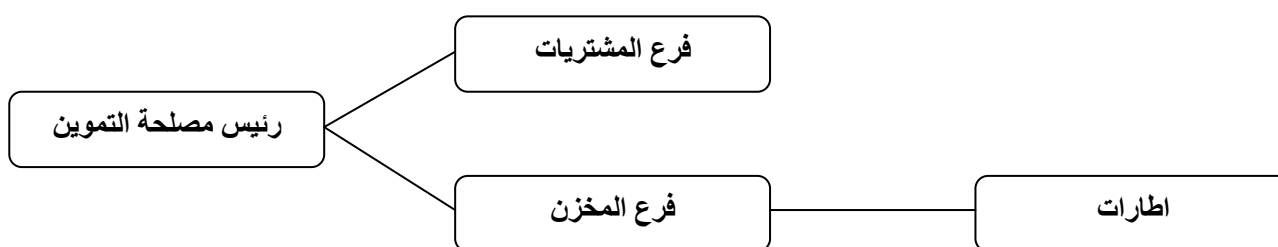
الشكل رقم(02-02): مخطط مصلحة الصيانة



#### المصدر مصلحة الصيانة مؤسسة النقل الحضري تيارت ETUS

ج- مصلحة التموين: تابعة للمديرية العامة للمؤسسة تعمل على إعداد دفاتر الشروط بهدف توفير جميع الخدمات والمشتريات (قطع غيار، تجهيزات، ألبسة، لوازم مكتبية.....الخ) وتغطية كافة النقائص لضمان السير الحسن للمؤسسة، إضافة إلى تسيير جميع المخازن التابعة لها. هيكلها: تتكون مصلحة التموين من تعداد بشري يضمن السير الحسن لكافة المهام الموكلة لها.

الشكل رقم(03-02): مخطط مصلحة التموين



#### المصدر مصلحة التموين المؤسسة العمومية للنقل الحضري تيارت ETUS

#### المطلب الثالث: خدمات المؤسسة

تقدم المؤسسة مجموعة من الخدمات نذكرها فيما يلي :

- مركز التكوين لنيل الكفاءة المهنية لسائقي نقل الاشخاص و البضائع
- خدمات الميكانيك السريعة و المتخصصة
- محطة الخدمات لغسل وتشحيم السيارات
- النقل الحضري و شبه الحضري والنقل الضرفي و الاستثنائي والموسمي

➤ المراقبة التقنية للسيارات

➤ الخدمات الاشهارية

➤ مركز تكوين لنيل شهادة الاهلية البيداغوجية لتعليم سيطرة المركبات ذات الاصناف اب , ج, د

➤ خدمة نظام تحديد مواقع الحافلات: ويكون ذلك عن طريق الدخول من خلال الموقع

التالي : <https://www.malimspotter.com/> او تحميل تطبيق traccar manager ومن

ثم ندخل سيرفر الموقع المذكور في التطبيق وبعدها عند الدخول لموقع تحديد مواقع الحافلات

يرجى ادخال :

اسم المستخدم etusspaciale

كلمة السر corona

➤ خدمة الدفع الالكتروني : وتكون هذه الخدمة بوسيلتين هما تطبيق حافلتي أو بطاقة الدفع :

• **تطبيق حافلتي** : هو أسهل وسيلة للتنقل على متن حافلتنا دون التفكير في النقود حيث تصبح تنقلاتك أسرع بكثير من التذاكر الورقية فكل ما تحتاج إليه هو فقط "تطبيق حافلتي على الهاتف الذكية" على هاتف القابض المخصص لذلك داخل الحافلة لخصم قيمة الرحلة من الرصيد الموجود في تطبيق حافلتي الذي سبق وان شحنته بالرصيد الذي ترغب فيه.

• **بطاقة الدفع** : هي نفس تطبيق حافلتي (الدفع الالكتروني) حيث تكون لمن لا يملك الهاتف الذكي ويمكن الحصول عليها : مكتب التذاكر في المحطات الرئيسية (كارمان حي 504 دبي) ثم توسعت ورشات البيع إلى مناطق مختلفة, المراقبين المتجولين عبر الشبكة, مصلحة الاستغلال بمقر المؤسسة .

➤ يمكن الحصول على تطبيق حافلتي عن طريق :

✓ تحميل تطبيق ETUS PAY من PLAY STORE

✓ إنشاء حساب شخصي

✓ تفعيل الحساب بإدخال الرمز المرسل إلى البريد الالكتروني

يمكن شحن رصيد الهاتف عن طريق شراء بطاقة التعبئة وشحن رصيدك بأي مبلغ وبحد أقصى 2000دج, يمكن شراء بطاقة التعبئة من رؤساء لمحطات المتواجدين بحي كارمان وحي 504 - دبي- أو عن طريق القابضين أو المراقبين المتجولين عبر الشبكة وفي المستقبل القريب, ستكون هناك إمكانية شحن رصيدك عن طريق الموقع الالكتروني للمؤسسة.

### المبحث الثاني: منهجية الدراسة

قبل القيام بالتنفيذ الفعلي للدراسة الميدانية ينبغي تحديد بعض النقاط الرئيسية والتي تمثل الرؤى التوضيحية التي على أساسها تم بناء وصياغة الاستبيان، ويتجلى ذلك بمعرفة مجتمع الدراسة والعينة المدروسة، إضافة إلى شرح أدوات جمع وتحليل البيانات والأساليب الإحصائية المختلفة في معالجة نتائج.

#### المطلب الأول: مجتمع و أدوات الدراسة

الدراسة، والتي نوجزها في ما يلي:

##### أولاً: أدوات الدراسة

تنوعت وتعددت الأساليب المستخدمة في دراسة جودة خدمة النقل الحضري للأشخاص، ولغرض الحصول على البيانات والمعلومات المساعدة على ذلك إضافة إلى التأكد من الفرضيات التي تم طرحها للقيام بهذه الدراسة، فلا بد من تحديد النهج المتبع في جمع البيانات للتغلب على إشكالية النقص في المعلومة وعدم قدرة الحصول عليها في بعض الأحيان، لهذا اعتمدنا على :

**1-الإستبيان:** باعتبار الاستبيان من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات تم الاستعانة بها من خلال تصميم إستمارة استبانة موجهة لمستعملي النقل الحضري، حيث يمتاز هذا الأسلوب بقيام المستقصى منه بالإجابة مباشرة على أسئلة الاستبانة.

##### ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يضم مجتمع الدراسة جميع مستخدمي خدمات النقل العمومي بتيارت، ونظراً لضخامة حجم مجتمع الدراسة ولعدم إمكانية إخضاع جميع مستعملي النقل الحضري الجماعي للدراسة، ولضيق الوقت وارتفاع تكاليف الدراسة، فقد تم اعتماد 150 استمارة موزعة إلكترونياً ؛ 115 إستمارة مسترجعة منها 100 إستمارة قابلة للدراسة .

#### المطلب الثاني وصف وتحليل الاستبيان

تضمنت الإستبانة 3 محاور أساسية:

**1- المحور الأول:** متعلق بالبيانات الشخصية وتشمل: (الجنس، السن، مكان الإقامة، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدخل)، إثنين منها أسئلة مغلقة حيث يكون المستقصى منهم أمام خيارين وعليهم أن يختاروا إجابة من بين الخيارات المتاحة.

**2- المحور الثاني:** وقد بلغ عدد العبارات فيه 13 عبارة قسمت على أساس أبعاد مكونات التطبيقات الإلكترونية ( واجهة المستخدم، تحديد الموقع، نظام الدفع و التسعير، نظام الأمن و الخصوصية)

3- المحور الثالث: بلغ عدد العبارات فيه 6 عبارات قسمت على أساس دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل حيث تم استخدام سلم ليكارت المتدرج من 5 نقاط من حيث الدرجة،  
الدرجة 1 تعني غير موافق بشدة، والدرجة 5 تعني موافق بشدة، وهذا نظرا لسهولة استخدامه.

**الجدول رقم (02-01): مقياس ليكارت الخماسي**

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

المصدر من إعداد الطالبتين.

وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة (المدى)، بغرض معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة، وهو عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5 الذي ينتج عنه طول الفئة 0.80 حيث يصبح التوزيع الأخير كالاتي:

**الجدول رقم (02-02): جدول التوزيع لسلم ليكارت**

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

المصدر من إعداد الطالبتين.

**ثالثا: الأساليب الإحصائية المستعملة**

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية social for sciences package statistical والتي يرمز لها بالرمز (spss) وفيما يلي مجموع الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

- إختبار ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة، وتحديد إجابات أفرادها إزاء محاور الدراسة المختلفة
- المتوسطات والانحرافات المعيارية: لتحديد ترتيب الأهمية النسبية لإجابات أفراد الدراسة نحو عبارات ومحاور الاستبانة.

### المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات الدراسة

لقد تم اختبار الصدق الظاهري للمقياس من خلال عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين ذوي الإختصاص للحكم على دقة فقراتها وكيفية صياغتها ومدى وضوحها و توافقها مع أهداف الدراسة حيث تم الإستفادة من اقتراحاتهم البناءة و نصائحهم في تعديل الاستبانة والخروج منها بصورتها الحالية.

#### أولاً: صدق الاتساق الداخلي:

يعتبر صدق الاتساق الداخلي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق الداخلي مدى ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية لعبارة المحور مجتمعة، والجدول التالية توضح ذلك:

جدول رقم(02-03): يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الاول مع الفقرات

معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة
0.915**	8	0.950**	1
0.428**	9	0.904**	2
0.898**	10	0.880**	3
0.937**	11	0.902**	4
0.509**	12	0.708**	5
0.914**	13	0.691**	6
		0.915**	7
** مستوى الدلالة (a=0.01). * مستوى الدلالة (a=0.05).			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.26

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط Pearson Corrélation بين كل عبارة من عبارات محور مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائية، عند مستوى الدلالة (0.01) و (0.05) وهذا يعني أن فقرات المحور تحتوي على مستوى عالي من الدقة مما يدل على صدق محاور الاستبيان لقياس الهدف الذي وضع من أجله.



## جدول رقم (02-04): يوضح صدق الاتساق الداخلي لمحور الثاني مع الفقرات

رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون
14	.935**	17	.780**
15	.905**	18	.781**
16	.918**	19	.858**

\*\* مستوى الدلالة (a=0.01).

## المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.26

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط Pearson Corrélation بين كل عبارة من عبارات محور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة النقل والمواصلات والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يعني أن فقرات المحور تحتوي على مستوى عالي من الدقة مما يدل على صدق محاور الاستبيان لقياس الهدف الذي وضع من أجله.

## ثانيا: اختبار ثبات الاستبيان

وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محاور الاستبيان، من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ. وطريقة معامل ألفا كرونباخ: تعد من أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين، حيث يقيس درجة ثبات عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الإستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة. وهناك مجالات مختلفة لدرجة الثبات لمعامل Cronbach's Alpha كما هي موضحة في الجدول الموالي. وفي دراستنا تحصلنا على النتائج التالية:

## جدول رقم (02-05): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور الإستبيان

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الإستبيان
0.960	13	المحور 01
0.932	06	المحور 02
.9700	19	المجموع

## المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.26

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ ذات قيم مرتفعة في جميع محاور الاستبيان وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة الدراسة وتجدر الإشارة أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كلما اقتربت من 01 دل على أن قيمة الثبات و هذا يعني أن الدراسة بشكل عام تتمتع بالثبات الممتاز. أو بصفة أخرى 97% من العينة المختارة سيكونون ثابتين في

إجابتهم في حالة ما إذا تم إستجوابهم من جديد وفي نفس الظروف، وهي نسبة توضح مصداقية النتائج التي يمكن إستخلاصها.

### المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية وتحليل الفرضيات

قبل عرض وتحليل إجابات أفراد العينة المتمثلة في زبائن المؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUS، حول أسئلة الإستبانة، والخروج بنتائج تسمح باختيار صحة الفرضيات الموضوعية، يجدر بنا وصف خصائص العينة المدروسة أولاً.

#### المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

نهدف من عملية التحليل الإحصائي لفقرات الاستبيان المختلفة للتعرف على مختلف الإجابات والوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها من الدراسة، وقد حددنا خمسة متغيرات شخصية وتنظيمية أساسية تم اعتبارها متغيرات مستقلة للدراسة وهي :

#### الجدول رقم (02-06): جدول تحليل البيانات مجتمع العينة

التكرار	النسبة المئوية %	البيان	توزيع العينة حسب المتغير
58	58.0	ذكر	الجنس
42	42.0	انثى	
5	5.0	اقل من 20 سنة	السن
25	25.0	من 20 الى 29 سنة	
38	38.0	من 30 سنة إلى 39 سنة	
32	32.0	أكثر من 40 سنة	
41	41.0	متوسط أو أقل	المستوى التعليمي
42	42.0	ثانوي	
17	17.0	جامعي	
31	31.0	طالب	الوظيفة
24	24.0	موظف	
19	19.0	متعاقد	
26	26.0	بطل	
29	29.0	اقل من 20000 دج	الدخل
26	26.0	من 20000 دج إلى اقل من 30000 دج	
45	45.0	من 30000 دج إلى اقل من 50000 دج	
0.00	0.00	من 50000 دج إلى اقل من 70000 دج	

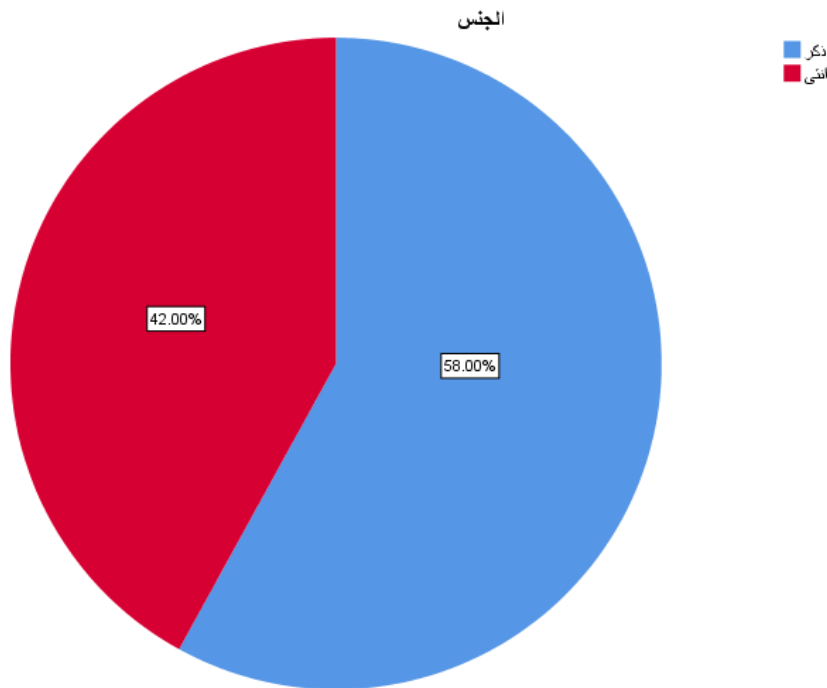
53	53.0	وسط المدينة	مكان الإقامة
30	30.0	ضواحي المدينة	
17	17.0	خارج المدينة	

مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي :

1- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب الجنس: يتضح من الجدول السابق أن 58٪ من إجمالي عينة الدراسة هم ذكور، في حين أن 42 منهم يمثلون نسبة 42% هم إناث.

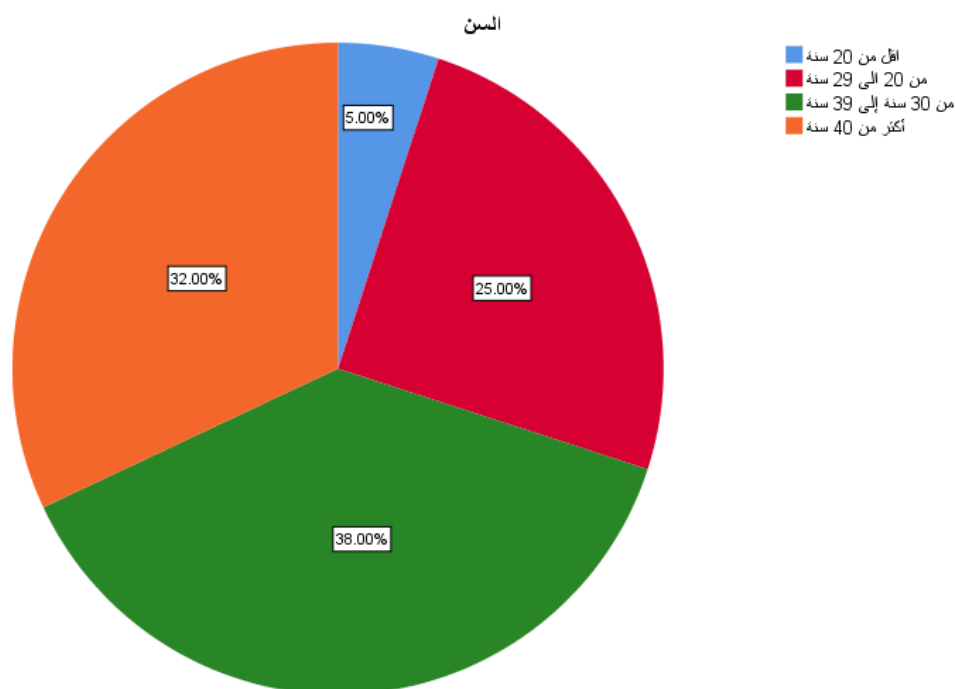
الشكل رقم: ( 04-02 ): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

2- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية: تدل النتائج على ان النسبة الكبيرة من زبائن الشركة يمثلون الفئة العمرية من 30 سنة إلى 39 سنة بنسبة 38 %، ثم تأتي الفئة أكثر من 40 سنة بنسبة 32 % و بعدها فئة من 20 الى 29 سنة بنسبة 25% في الأخير تأتي فئة أقل من 20 سنة بنسبة 5 % الممثلة في الشكل التالي :

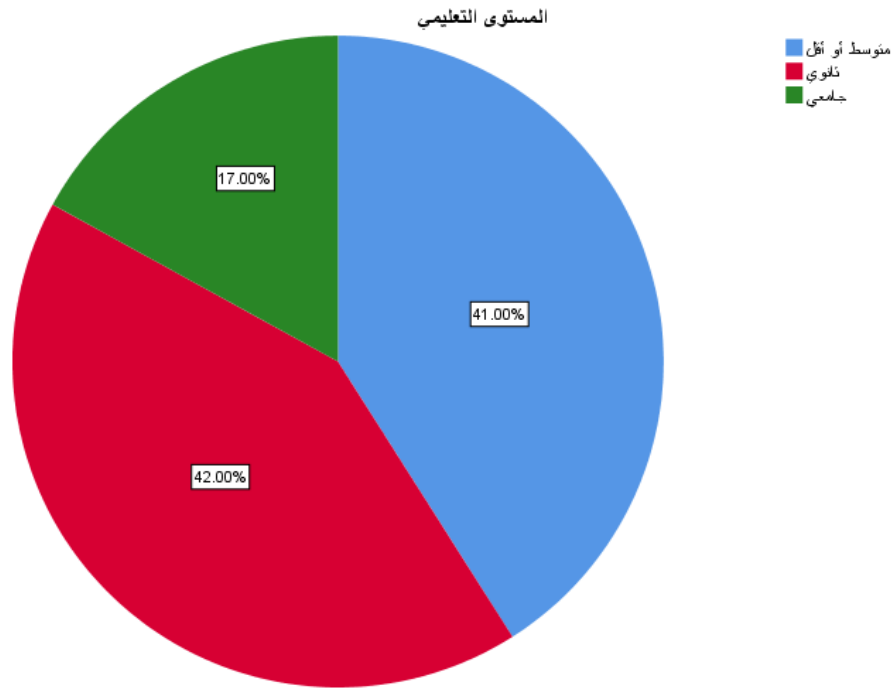
الشكل رقم: ( 02-05 ) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

3- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب سنوات المستوى التعليمي: يتبين النتائج ان اغلب زبائن الشركة هم من لديهم مستوى ثانوي بنسبة 42 %، ثم تلتها فئة متوسط أو أقل بنسبة 41 % وبعدها فئة مستوى جامعي بنسبة 14 % حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

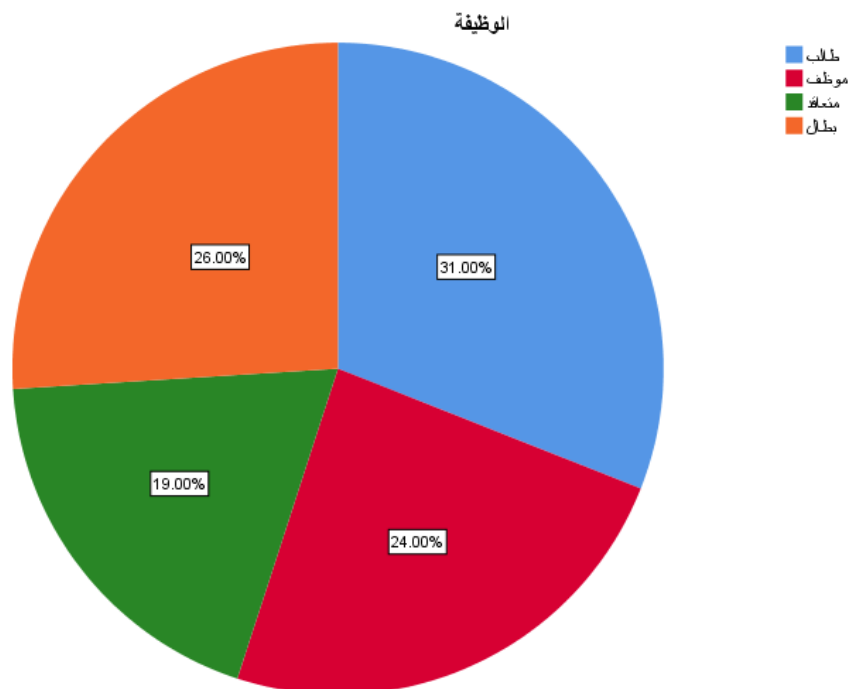
الشكل رقم: ( 02-06 ) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

4- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة: يتبين النتائج ان اغلب زبائن الشركة هم طلاب بنسبة 31 %، ثم تلتها فئة البطالين بنسبة 26 % وبعدها فئة الموظفين بنسبة 24 % وفي الاخير تأتي فئة متعاقد بنسبة 19% وهي اقل نسبة في افراد العينة، حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

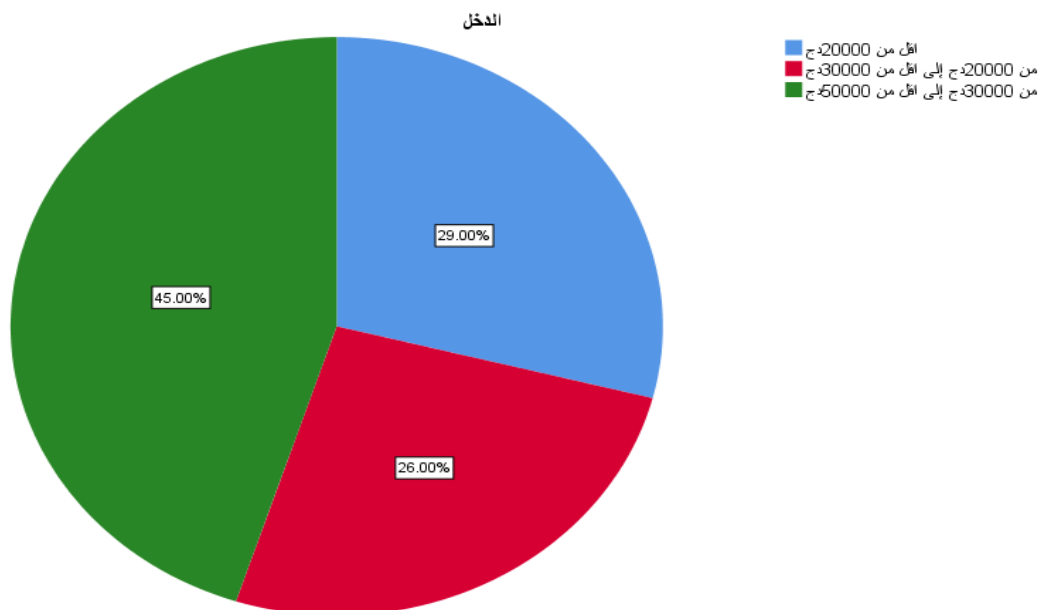
الشكل رقم: ( 02-07 ) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

5- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب الدخل: يتبين النتائج ان اغلب زبائن الشركة لديهم دخول من 30000 دج إلى اقل من 50000 دج اي بنسبة 45 %، ثم تلتها فئة دخول اقل من 20000 دج بنسبة 29 %، وبعدها فئة الدخل من 20000 دج إلى اقل من 30000 دج بنسبة 26 %، وهذا حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

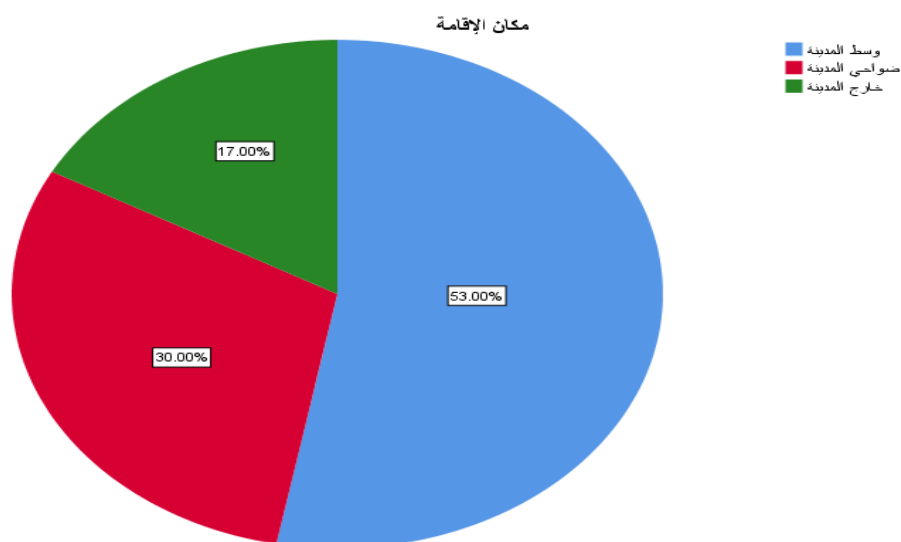
الشكل رقم: ( 02-08 ): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدخل:



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

6- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان الإقامة : يتبين النتائج ان اغلب زبائن الشركة مقيمون بوسط المدينة بنسبة 53 %، ثم تلتها مكان الإقامة بضواحي المدينة بنسبة 30%، و الباقي مقيمون خارج المدينة بنسبة 17 %، وهذا حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم: ( 02-09 ): توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان الإقامة



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26



### 7- وسيلة النقل التي تستخدمها عادة للتنقل في المدينة

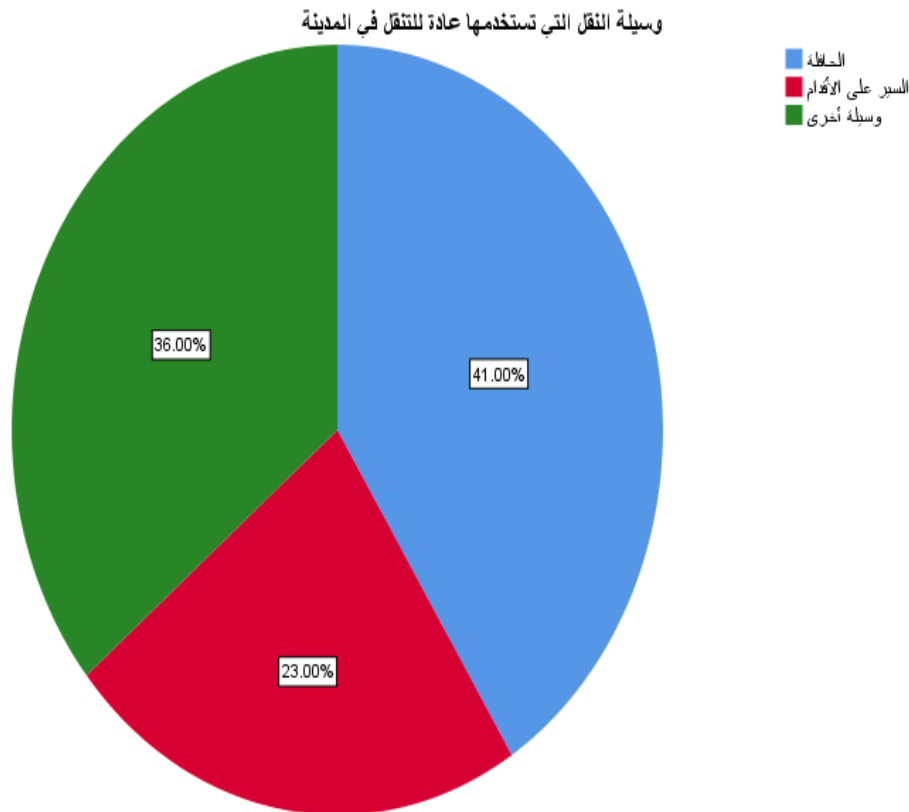
الجدول رقم (02-07): جدول وسيلة النقل التي تستخدمها عادة للتنقل في المدينة

النسبة	التكرار	التعين
41.0	41	الحافلة
23.0	23	السير على الأقدام
36.0	36	وسيلة أخرى
100.0	100	المجموع

مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

تبين النتائج الجدول أن اغلب زبائن الشركة يستخدمون الحافلة للتنقل داخل المدينة أي بنسبة 41% و بعض اخر يقومون باستخدام وسائل أخرى للتنقل داخل المدينة بنسبة 36% و الباقي من أفراد العينة فيكتفون بالتنقل سيراً على الأقدام داخل المدينة بنسبة 23%، وهذا حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم: ( 02-10): وسيلة النقل التي تستخدمها عادة للتنقل في المدينة



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

8- هل أنت من زبائن المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لولاية تيارت

الجدول رقم (02-08): جدول زبائن المؤسسة للنقل الحضري وشبه الحضري لولاية تيارت

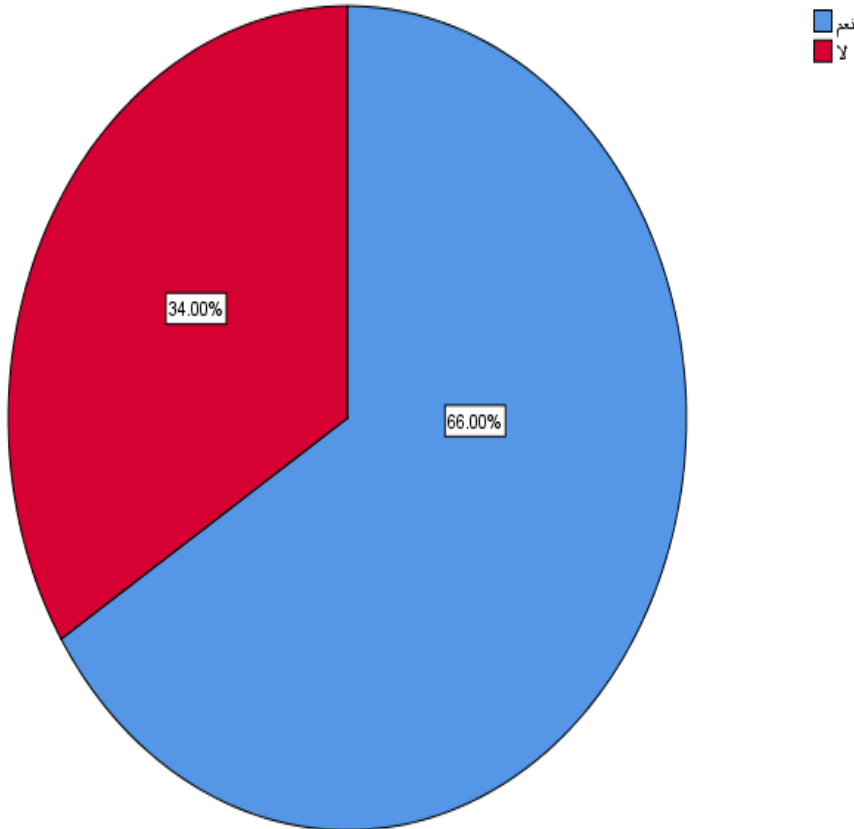
التعين	التكرار	النسبة
نعم	66	66
لا	34	34
المجموع	100	100

مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

تبين النتائج الجدول ان اغلبهم ليس من زبائن المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لولاية تيارت اي بنسبة 66% و الباقي من أفراد العينة هم من زبائن الشركة بنسبة 34%، وهذا حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم: ( 02-11 ): زبائن المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لولاية تيارت

هل أنت من زبائن المؤسسة العمومية للنقل الحضري و شبه الحضري لولاية تيارت



مصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

9- هل قمت بتنزيل تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري على هاتفك الذكي.

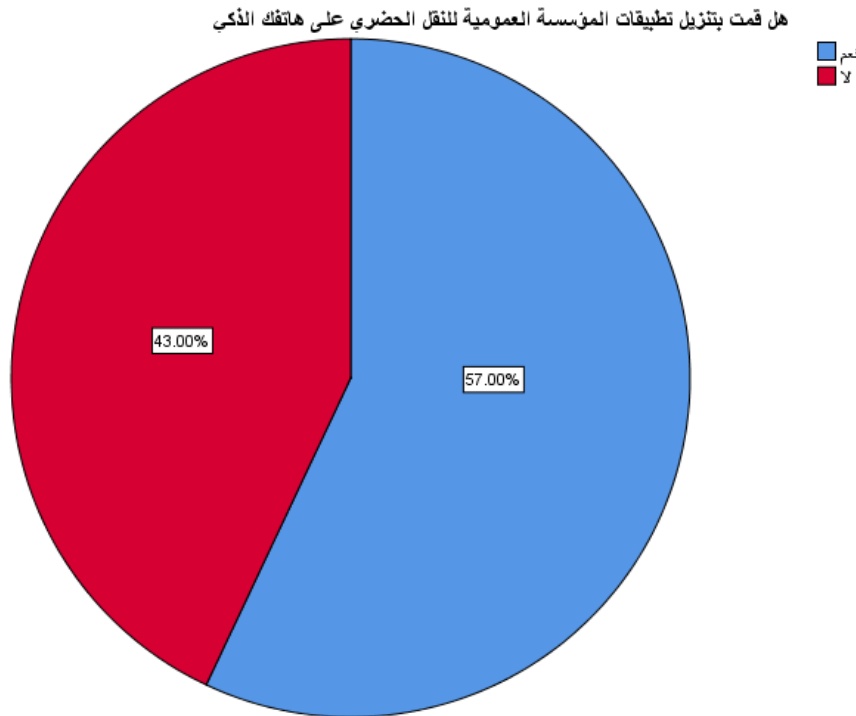
الجدول رقم (02-09): جدول تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري على هاتفك الذكي

التعين	التكرار	النسبة
نعم	57	57.0
لا	43	43.0
المجموع	100	100.0

مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.26

تبين النتائج الجدول ان اغلبهم يقومون بتنزيل تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري على الهاتف الذكي بنسبة 57 % و الباقي من افراد العينة لا يقومون بتنزيل تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري على الهاتف الذكي بنسبة 43%، وهذا حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم: ( 02-12 ): تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري على هاتفك الذكي



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

### المطلب الثاني: تحليل محاور واتجاهات محاور الدراسة

لتحليل تغيرات واتجاهات محاور الدراسة قمنا بإعداد استمارة استبيان تشمل على قسمين أساسيين، القسم الأول يشتمل المتغيرات الشخصية، في حين أن القسم الثاني اشتمل على محورين هما: المحور الأول يتعلق بمكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل في الشركة محل الدراسة، أما المحور الثاني فيتعلق بدور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة النقل و المواصلات ، وهذا ما سنحاول توضيحه في هذا المطلب.

اولا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على فقرات محور مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل

سننظر في هذا المطلب إلى تحليل متغير مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل محل الدراسة، والجدول يوضح ذلك.

جدول رقم (02-10): نتائج تحليل العبارات المتعلقة بمحور: مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل.

الرقم	العبارة	الحساب المتوسط	المعيار المعياري	درجة	النتيجة
01	واجهة المستخدم سهلة الاستخدام وجذابة بصريا	3.240	1.164	4	درجة متوسطة
02	تشمل عناصر واجهة المستخدم على أزرار و إيقونات واضحة و سهلة الاستخدام	3.370	1.079	2	درجة متوسطة
03	تدعم تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري و شبه الحضري لغات مختلفة	3.370	1.060	1	درجة متوسطة
04	تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري و شبه الحضري لولاية تيارت متوافقة مع مختلف الاجهزة المحمولة و الذكية	3.290	0.967	3	درجة متوسطة
	البعد الاول: واجهة المستخدم	3.318	1.068	الثالث	درجة متوسطة
05	يقدم تطبيق tiaret bus مسارات الحافلات ويساعدك على معرفة لحظة وصول الحافلة باستخدام.	3.110	0.863	3	درجة متوسطة
06	يتم استخدام GPS لتحديد موقعك وتحديد المسارات الأمثل لك	3.130	0.849	2	درجة متوسطة

درجة متوسطة	1	1.081	3.390	يساعدك تطبيق tiaret bus على معرفة مواقع الحافلات القريبة منك وتتبع حركتها بشكل مباشر	07
درجة متوسطة	الرابع	0.931	3.210	<b>البعد الثاني: تحديد الموقع</b>	
درجة متوسطة	2	1.081	3.390	يوفر لك تطبيق etus pay الخيارات المتعددة للدفع الالكتروني او النقدي	08
درجة عالية	1	0.783	3.820	يحفزك التطبيق على استخدامه بانتظام من خلال توفير تكلفة ثابتة و منخفضة	09
درجة متوسطة	3	0.965	3.280	يشجعك نظام التسعير الثابت على استخدام التطبيق بشكل اكبر	10
درجة عالية	الثاني	0.943	3.497	<b>البعد الثالث: نظام الدفع و التسعير</b>	
درجة عالية	2	1.044	3.400	يطلب التطبيق الرقم السري للتأكد من انك صاحب الحساب	11
درجة عالية	1	0.911	3.830	يوفر التطبيق الأمان في عملية الدفع الالكتروني	12
درجة عالية	3	1.179	3.270	يقيد التطبيق الوصول الى معلوماتك الشخصية إلا المصرح بها	13
درجة عالية	الأول	1.045	3.500	<b>البعد الرابع: نظام الأمان و الخصوصية</b>	
درجة متوسطة		1.002	3.376	الدرجة كلية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.26

من خلال الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول والمتعلق ب: مستوى مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل بلغ 3.37 بانحراف معياري بلغ 1.002 وهذا يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الذي ضمن مجال مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل بدرجة متوسطة.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على فقرات محور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات

سننظر في هذا العنصر إلى تحليل متغير دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة النقل و المواصلات في المؤسسة محل الدراسة كما هي موضحة في الجدول الموالي.

جدول رقم (02-11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة محور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل

الحصول على خدمات النقل و المواصلات

الرقم	العبارة	الحسابي المتوسط	المعياري	درجة	الدرجة
14	تتيح لك تطبيقات etus الحصول على الخدمة دون الحاجة الى القيام بجهد	3.420	1.084	2	درجة متوسطة
15	يمكنك التطبيق من معرفة مواعيد الحافلات ومواقع التوقف مما يساعدك على توفير الانتظار الطويل عند الموقف	3.450	1.067	1	درجة متوسطة
16	تمكنك تطبيقات etus من معرفة تفاصيل الخدمة المطلوبة وتحديد المكان والوقت في وقت وجيز.	3.110	0.863	3	درجة متوسطة
<b>البعد الاول: توفير الجهد والنقل.</b>					
17	تطبيقات etus مريحة و سهلة الاستخدام.	3.120	0.868	3	درجة متوسطة
18	دفع التكاليف بسرعة و سهولة دون الحاجة الى التفاوض مع القابضين.	3.230	0.993	2	درجة متوسطة
19	سهولة الوصول الى معلومات مفصلة حول المسارات وحركة الحافلات.	3.330	1.055	1	درجة متوسطة
<b>البعد الثاني: الراحة والتسهيل</b>					
		3.227	0.972	ثاني	درجة متوسطة
الدرجة كلية		3.277	0.988	درجة متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.26

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني والمتعلق بـ: مستوى دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة النقل و المواصلات : بلغ 3.27 بإنحراف معياري بلغ 0.98 وهذا يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الذي ضمن مجال اتجاهات أفراد العينة حول دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات بدرجة درجة متوسطة..

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات الدراسية

يأتي هذا المطلب الذي هدفنا من خلاله إلى إختبار مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل وعلاقته بدور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة النقل و المواصلات ،سعيًا لتحقيق الأهداف الأساسية للتأكد من مدى صحة الفرضيات التي يبنى عليها هذا البحث العلمي وفي بحثنا انطلقنا من الفرضيات التي نسعى للتأكد من صحتها أو خطئها، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

#### أولاً: اختبار الفرضيات بمعامل ارتباط (Pearson)

سنحاول في هذا الجزء اختبار الفرضية التي مفادها يوجد علاقة قوية بين مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل وأبعاده مع دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات .

لاختبار الفرضية محل الدراسة نعتمد على اختبار (Pearson)، وذلك باستعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.26)، وتتضح النتائج من خلال:

$H_0$ : لا يوجد علاقة بين مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل و التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل والمواصلات عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ).

$H_1$ : يوجد علاقة بين مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل والتطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل والمواصلات عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ).

وذلك باستعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.26)، وتتضح النتائج

من خلال الجدول:

الجدول رقم (02-12): قيم الارتباط بين محور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات مع ابعاد محور مكونات التطبيقات الإلكترونية.

مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل	تقارير حول: دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات
البعد الاول: واجهة المستخدم	0.803**
البعد الثاني: تحديد الموقع	0.805**
البعد الرابع: نظام الامن و الخصوصية	0.762**
البعد الثالث: نظام الدفع و التسعير	0.836**
الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.01$ )	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.26.

يتضح من الجدول السابق أن أغلبية معامل الارتباط تدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المحور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات و ابعاد محور مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل وذات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

الجدول رقم (02-13) معامل الارتباط بين محور مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل مع محور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات

الفقرات	الإحصائيات	تقارير حول: دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات	الدلالة الإحصائية
مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل	معامل بيرسون	0.847**	دالة إحصائية
	مستوى الدلالة	.000	
	حجم العينة	100	
** مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ ).			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.26.

يتضح من الجدول السابق أن معامل بيرسون للارتباط، محور مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل مع محور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات ذو دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يعني. إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية .



ملاحظة:

نقبل الفرضية التي تأكد على وجود علاقة بين محور مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل و محور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات من وجهة نظر زبائن الشركة.

ثانيا: اختبار الفرضيات بالانحدار البسيط

$H_0$ : لا يوجد أثر بين دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات ومكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$ .

$H_1$ : يوجد أثر بين دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات ومكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$ .

الجدول رقم (02-14): نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	52.234	1	52.234	248.354	.000b
الخطأ	20.611	98	.210		
المجموع الكلي	72.846	99			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.26

\*مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$

الجدول رقم (02-15): تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الرئيسية

معامل التحديد $R^2$	$0.71 \approx 0.717$
معامل الارتباط R	0.847
تقدير النموذج	$Y = 0.321 + 0.875X1 + ei$

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.26

نجد أن معامل الارتباط بين محور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمات النقل و المواصلات و محور مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل ككل تبلغ قيمته  $(0.847)$  وهذا يدل على وجود ارتباط موجب بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي  $(0.71)$  وهذا يعني أن 71% من التغيرات التي تحل محور مكونات التطبيقات الإلكترونية

المقدمة لخدمات النقل يفسرها محور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية. ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر بـ (248.354)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 تعني وجود دلالة إحصائية. **ملاحظة:** وبناء عليه، نقبل الفرضية البديلة H1 ونرفض الفرضية الصفرية H0 التي تؤكد على وجود أثر بين محور دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات و محور مكونات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لخدمات النقل من وجهة نظر زبائن شركة.

## خلاصة الفصل:

في دراستنا التطبيقية التي أجريناها على تطبيقات Etus في مدينة تيارت، حاولنا إعطاء صورة واقعية عن واقع استخدام التطبيقات الإلكترونية من أجل تسهيل خدمة النقل بولاية تيارت من وجهة نظر الزبون، وأخذ فكرة عن مدى مساهمة التطبيقات الإلكترونية من خلال تطبيقات Etus في تسهيل الحصول على خدمة النقل، حيث قمنا بتوزيع إستبيان إلكتروني على 150 عينة، بالإعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية والإجراءات المنهجية، قمنا بعرض وتحليل إجابات أفراد العينة، وبعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا إلى أنه يوجد تسهيل في الحصول على خدمة النقل من وجهة نظر الزبائن بمستوى متوسط، وكذا وجود مساهمة التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة النقل، إضافة إلى إثبات وجود علاقة طردية بين استخدام التطبيقات الإلكترونية من خلال تطبيقات Etus وتسهيل الحصول على خدمة النقل بدرجة تأثير متوسطة.

الخاصة

### الخاتمة

من خلال دراستنا لهذا الموضوع، حاولنا تسليط الضوء على أن التجربة الجزائرية في مجال التطبيقات الإلكترونية في أنشطة النقل تمثل نقطة تحول هامة في وظائف مؤسسات النقل، ومن الملاحظ أنه بعد التحول الحاصل في الجزائر ولو بشكل تدريجي في مجال الحصول على الخدمة من التقليدية إلى الإلكترونية، فكان لزاماً اجتياز خطوات مهمة لمواكبة الدول المتطورة، وهذا عن طريق تطبيق التكنولوجيا في مجال خدمة النقل على أرض الواقع وأهمها شركة Etus، من خلال تبنيتها التحول الإلكتروني في تقديم خدماتها من خلال التطبيقات الذكية التي تعتبر من التقنيات الحديثة التي أثرت بشكل كبير على هذا المجال، وتستخدم لتحسين تجربة المستخدمين وتسهيل عمليات النقل وتوفير العديد من الخدمات والوقت والجهد، ومن خلال هذه الدراسة، يمكننا القول إن التطبيقات الذكية في مجال النقل أصبحت جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية، وتساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة في هذا المجال وتوفير الوقت والجهد للمستخدمين.

#### 1- اختبار الفرضيات:

وتوصلنا من خلال هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات كما يلي:

- **الفرضية الأولى:** تستخدم تطبيقات Etus كل مكوناتها لتسهيل الحصول على خدمة النقل في مدينة تيارت. وهي مقبولة وصحيحة، لأن مكونات تطبيق Etus تساهم في تسهيل خدمة النقل. من خلال بساطة واجهة المستخدم واحتواء التطبيق على نظام تحديد المواقع إضافة إلى تواجد خيارات الدفع متعددة.

- **الفرضية الثانية:** يؤثر تطبيق Etus في تسهيل خدمة النقل في مدينة تيارت وهي مقبولة وصحيحة، لأنه يسهل العملية بين المستخدم ومقدم الخدمة الأمر الذي يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وسهولة تلقي الخدمة.

2- **نتائج الدراسة:** ومن خلال دراستنا النظرية والتطبيقية استخلصنا مجموعة من النتائج والإقتراحات نذكر أهمها:

- تمثل التطبيقات الإلكترونية وسيلة لتسهيل حياة الإنسان.
- تعد خدمات النقل العصب الرئيسي لباقي الخدمات كونها وسيلة ربط بين مختلف القطاعات.
- تعد التكنولوجيا الحديثة والرقمنة عاملاً مهماً في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة الخدمية بصفة خاصة.
- يعمل التطبيق الإلكتروني على تحسين تجربة المستخدم أثناء حصوله على الخدمة.

- إن رقمنة وتحسين الخدمة المقدمة يعني بناء قطاع يتميز بالكفاءة والفعالية، وقادر على تلبية الحاجات العامة للجمهور بتقديم خدمة عالية المستوى.
- تبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي أن تطبيقات Etus تشهد إقبالاً لا بأس به نظير الخدمات التي تقدمها في مجال النقل الأمر الذي يوضح مدى ضرورة تبني مثل هذه التكنولوجيا في مختلف الخدمات.
- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباط موجب بين التطبيقات الإلكترونية وتسهيل خدمة المواصلات والنقل حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (0.847).
- أسفرت الدراسة على وجود أثر للتطبيقات الإلكترونية على تسهيل خدمة المواصلات والنقل عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )
- تعتبر تطبيقات Etus نقطة إيجابية لصالح المؤسسة، حيث تعتبر طفرة تكنولوجية في مجال تقديم خدمة النقل حيث ساهمت في ترسيخ فكرة تطوير خدمات النقل.
- تبذل مؤسسة Etus تيارت جهداً لتطوير خدماتها المختلفة، خاصة فيما يتعلق بالنقل والتنقل وذلك من خلال تبسيط التطبيقات الخاصة بها وسهولة التعامل معها من أجل توسيع خدماتها.
- تساهم الرقمنة من خلال التطبيقات الإلكترونية في تقديم الخدمات في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

### 3- الإقتراحات:

- اهتمت هذه الدراسة بموضوع يكتسي أهمية اجتماعية واقتصادية كبيرة تتمثل في موضوع النقل. هذا الإهتمام أدى بنا الى دراسة موضوع النقل بواسطة تأثير التطبيقات الذكية دراسة علمية بدأت بتشخيص المشكل و انتهت بمجموعة من الإقتراحات التالية:
- مواصلة العمل الجاد للإرتقاء بمستوى التطبيقات الذكية من تطوير، تحسين وتسهيل الاستخدام.
  - الحرص على قياس جودة خدمة النقل بصفة دورية.
  - الحرص على الإهتمام بالزبائن وحسن معاملتهم والإستماع إلى شكاويهم والعمل على حلها.
  - نشر ثقافة الوعي لدى الزبائن و محاولة تغيير نظرهم السلبية الخاطئة حول التعامل عن طريق التطبيقات الإلكترونية.
  - الإهتمام أكثر باستخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال اعتماد أجهزة و معدات أكثر تطوراً وأماناً في تقديم الخدمات
  - الحرص على المتابعة الجيدة للخدمات المقدمة من خلال التطبيقات الإلكترونية وتأمين خدماتها حتى تضمن أكبر قدر ممكن من المصداقية و الثقة.

### 4- آفاق الدراسة:

إن انتهاء الباحث لهذه الدراسة عند هذا الحد لا يعني نهاية البحث بل هو إنطلاق لدراسات مستقبلية ونظرا للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع تفتح آفاق لبحوث ودراسات أخرى أكثر تفصيلا وتعمقا في المستقبل يمكنها إثراء مختلف جوانبه الجديدة بالبحث ونأمل مواصلة هذا الموضوع وذلك من خلال التطرق للنقاط التالية:

- نوعية تطبيقات النقل وأثرها على ولاء الزبون.
- دور البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تطوير خدمات النقل في الجزائر.
- تحليل العلاقة بين جودة التطبيقات الذكية ورضا الزبائن حول خدمات النقل.

قائمة

المصادر و المراجع



### اولا: الكتب

- 01- انيس ابراهيم و اخرون, المعجم الوسيط, دار الفكر, القاهرة, 2001
- 02- هاتر ادلر, التخطيط في قطاع النقل ومشاريع النقل, ترجمة عبدالقادر ولي, بغداد, 1970
- 03- ثامر البكري, التسويق اسس ومفاهيم معاصرة, الطبعة العربية, دار اليازوري العلمية, عمان, 2006,
- 04- توفيق البديري واخرون, دليل تخطيط الطرق و المواصلات في المناطق الحضرية دليل معايير ومقاييس لإعداد المخططات العمرانية, ط1 الادارة العامة للتنظيم والتخطيط العمراني, رام الله, 2013.
- 05- نور الدين الربيعي, الأفاق التخطيطية لأنماط النقل والمواصلات, دار الشؤون الثقافية العامة, بغداد, 1986.
- 06- سعد الدين عشاوي, تنظيم و ادارة النقل, دار المريخ للنشر, الطبعة الخامسة, المملكة السعودية, 2005,
- 07- سعيد عبده, جغرافية النقل مغزاها ومرماها, مكتبة الانجو مصرية, القاهرة, 2007
- 08- علي احمد هارون, اسس الجغرافيا الاقتصادية, ط5, دار الفكر العربي, القاهرة, 2006,
- 09- احمد امجدل, مبادئ التسويق الالكتروني, دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع, المدينة المنورة السعودية
- 10- عماد احمد ابو شنب, يسرى حرب, وجدان ابو البصل, الخدمات الالكترونية, دار الكتاب الثقافي, الاردن 2009,
- 11- محمد عبد الحسين الطائي, التجارة الالكترونية, دار الثقافة للنشر و التوزيع, عمان, الاردن, 2010
- 12-

### ثانيا: المجلات

- 13- احمد عطية ربيع القايدي, اثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية, المجلة العربية للنشر العلمي, ajsp, العدد 32, الاردن 2021/06/02,
- 14- د.المبارك رعاش دور التطبيقات الالكترونية في تعليم و تعلم تلاميذ ذوي صعوبات التعلم عسر القراءة نموذجا مجلة بحث و تربية المجلد 12 العدد 01 جامعة الجزائر -2- ابو القاسم عبدالله -الجزائر- جوان 2022 .
- 15- سميرة بوختالة واخرون " واقع و افاق قطاع النقل في الجزائر ودوره في تنمية الاقتصادية" المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية عدد 06 جوان 2017
- 16- السعيد بن لخضر, واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير أنشطة النقل في الجزائر من خلال أنظمة GIS و GPS, الجزائر 2019.
- 17- بن سبع الياس, بلمقدم مصطفى, وظيفة النقل و اهميتها في ادارة شبكة الامداد, مجلة البحوث الادارية و الاقتصادية, العدد2, 2017

### ثالثا: المذكرات

- 18- زوليخة قنطري, سياسات نقل الاشخاص في الجزائر واقع و افاق, دراسة حالة منظومة النقل لمدينة الجزائر, اطروحة دكتوراه, شعبة تسيير المؤسسات, كلية العلوم الاقتصادية, جامعة الحاج لخضر, باتنة. 2014.
- 19- عمر زريعة, تنظيم النقل في ولاية مسيلة, مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكايمي, كلية علوم الطبيعة و الحياة, جامعة زيان عاشور, 2021/2022
- 20- شهد طارق حميض, واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية, رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التصميم الجرافيكي, كلية العمارة والتصميم, قسم التصميم الجرافيكي, جامعة الشرق الاوسط, 2017,
- 21- احمد عبادة العربي, المعايير الدولية لسياسات امن المعلومات, دراسة تحليلية لمعايير المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ايزو 27002, IFC/ISO 27002) ومدى تطبيقها في الجامعات العربية, جامعة طنطا مصر  
مراجع باللغة اجنبية
- 22- ESZERI, Daniel. liability for operation and Damages caused by artificial intelligence with a short outlook to online games ,studia juridical auctoritate Universitatis ,2015  
رابعا: المواقع الأترنت
- 23- مركز المساعدة في استخدام التطبيقات الالكترونية, فهم ممارسات الأمان و الخصوصية في التطبيقات من خلال قسم "امان البيانات" في GOOGLE PLAY, موقع <https://support.google.com>
- 24- مقال حول "يسير" تطبيق جديد يسهل الحصول على سيارة أجرة على الموقع, موقع <https://eldjazaironline.dz>
- 25- مقال حول كيف تساهم التطبيقات الذكية في تطوير قطاع النقل و المواصلات متوفر على موقع [www.ejaba.com](http://www.ejaba.com)
- 26- موقع <https://safety.google.com>
- 27- مقال حول ماهي أهمية استخدام وسائل النقل الذكية موقع <https://ejaba.com>
- 28- موقع [www.gps-gov:presentationdugps.com](http://www.gps-gov:presentationdugps.com)
- 29- موقع [interface utilisateur ;application fr.penob.io.com](http://interface.utilisateur;application.fr.penob.io.com)
- 30- [www.mawdo3.com](http://www.mawdo3.com)
- 31- موقع [www.turkmirsal.com](http://www.turkmirsal.com)
- 32- موقع [www.5scarrental.com](http://www.5scarrental.com)

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

استمارة استبيان حول

اثر التطبيقات الالكترونية في تسهيل خدمات النقل و المواصلات

دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري و شبه الحضري

- تيارت -

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي

اشراف الاستاذ

بخوش احمد

اعداد الطالبتان

- عماري ليليا ايمان

- برمول اكرام

يشرفنا ان نضع بين ايديكم نحن طلبة جامعة ابن خلدون - تيارت - هذه الاستمارة البحثية التي تدخل في اطار اعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص تسويق الخدمات حول موضوع اثر التطبيقات الالكترونية في تسهيل خدمات النقل و المواصلات من اجل جمع البيانات اللازمة التي تسمح لنا بذلك لذا نرجو منكم الاجابة بكل صدق و موضوعية. كما نطمئنكم و نؤكد لكم بان المعلومات والنتائج المحصل عليها لن تستخدم الا لغرض البحث العلمي في اطار اكايمي بحت

وشكرا على حسن تعاونكم معنا

السنة الدراسية 2023 - 2024

### الخصائص الديمغرافية

1- الجنس

ذكر  انثى

2- السن

اقل من 20 سنة  من 20 الى 29 سنة

من 30 سنة إلى 39 سنة  أكثر من 40 سنة

3- المستوى التعليمي

متوسط فما اقل  ثانوي  جامعي

4- الوظيفة

طالب  موظف  متقاعد  بطل  مهن حرة

5- الدخل

اقل من 20000 دج  من 20000 دج إلى اقل من 30000 دج

من 30000 دج إلى اقل من 50000 دج

من 50000 دج إلى اقل من 70000 دج

6- مكان الإقامة

وسط المدينة  ضواحي المدينة

خارج المدينة

7- وسيلة النقل التي تستخدمها عادة للتنقل في المدينة

السيارة الخاصة  الحافلة  السير على الأقدام  وسيلة أخرى

8- هل أنت من زبائن المؤسسة العمومية للنقل الحضري و شبه الحضري لولاية تيارت

نعم  لا

9- هل قمت بتنزيل تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري على هاتفك الذكي

نعم  لا

الرجاء الاجابة عن الاسئلة التالية بوضع علامة x في الخانة المناسبة

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>المحور الاول : مكونات التطبيقات الالكترونية المقدمة لخدمات النقل</b>						
<b>1- واجهة المستخدم</b>						
01	واجهة المستخدم سهلة الاستخدام وجذابة بصريا					
02	تشمل عناصر واجهة المستخدم على ازرار و ايقونات واضحة و سهلة الاستخدام					
03	تدعم تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري و شبه الحضري لغات مختلفة					
04	تطبيقات المؤسسة العمومية للنقل الحضري و شبه الحضري لولاية تيارت متوافقة مع مختلف الاجهزة المحمولة و الذكية					
<b>2- تحديد المواقع</b>						
05	يقدم تطبيق tiaret bus مسارات الحافلات ويساعدك على معرفة					

					لحظة وصول الحافلة باستخدام.	
					يتم استخدام GPS لتحديد موقعك وتحديد المسارات الامثل لك	06
					يساعدك تطبيق tiaret bus على معرفة مواقع الحافلات القريبة منك وتتبع حركتها بشكل مباشر	07
3- نظام الدفع و التسعير						
					يوفر لك تطبيق etus pay الخيارات المتعددة للدفع الالكتروني او النقدي	08
					يحفزك التطبيق على استخدامه بانتظام من خلال توفير تكلفة ثابتة و منخفضة	09
					يشجعك نظام التسعير الثابت على استخدام التطبيق بشكل اكبر	10
4- نظام الامن و الخصوصية						
					يطلب التطبيق الرقم السري للتأكد من انك صاحب الحساب	11
					يوفر التطبيق الامان في عملية الدفع الالكتروني	12
					يقيد التطبيق الوصول الى معلوماتك الشخصية الا المصرح بها	13
المحور الثاني دور التطبيقات الالكترونية في تسهيل الحصول على خدمات النقل و المواصلات						
1- توفير الجهد و الوقت						
					تتيح لك تطبيقات etus الحصول على الخدمة دون الحاجة الى القيام بجهد	14
					يمكنك التطبيق من معرفة مواعيد الحافلات ومواقع التوقف مما يساعدك على توفير الانتظار الطويل عند الموقف	15



					تمكنك تطبيقات etus من معرفة تفاصيل الخدمة المطلوبة وتحديد المكان والوقت في وقت وجيز	16
2- الراحة و التسهيل						
					تطبيقات etus مريحة و سهلة الاستخدام	17
					دفع التكاليف بسرعة و سهولة دون الحاجة الي التفاوض مع القابضين	18
					سهولة الوصول الي معلومات مفصلة حول المسارات وحركة الحافلات	19

الملحق رقم 02: الصدق البناء الداخلي لمحور الاول مع فقراته

Corrélations

		محور 01	ف1	ف2	ف3	ف4
محور 01	Corrélation de Pearson	1	.950**	.904**	.880**	.902**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ف1	Corrélation de Pearson	.950**	1	.853**	.868**	.799**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ف2	Corrélation de Pearson	.904**	.853**	1	.859**	.816**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ف3	Corrélation de Pearson	.880**	.868**	.859**	1	.722**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
ف4	Corrélation de Pearson	.902**	.799**	.816**	.722**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100
ف5	Corrélation de Pearson	.708**	.657**	.487**	.705**	.675**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ف6	Corrélation de Pearson	.691**	.592**	.620**	.474**	.643**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100

	N	100	100	100	100	100
7ف	Corrélation de Pearson	.915**	.847**	.966**	.842**	.818**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
8ف	Corrélation de Pearson	.915**	.847**	.966**	.842**	.818**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
9ف	Corrélation de Pearson	.428**	.435**	.223*	.348**	.256*
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.026	.000	.010
	N	100	100	100	100	100
10ف	Corrélation de Pearson	.898**	.794**	.811**	.717**	.995**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100

### Corrélations

		5ف	6ف	7ف	8ف	9ف
محور 01	Corrélation de Pearson	.708	.691**	.915**	.915**	.428**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
1ف	Corrélation de Pearson	.657**	.592	.847**	.847**	.435**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
2ف	Corrélation de Pearson	.487**	.620**	.966	.966**	.223**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.026
	N	100	100	100	100	100
3ف	Corrélation de Pearson	.705**	.474**	.842**	.842	.348**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
4ف	Corrélation de Pearson	.675**	.643**	.818**	.818**	.256
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.010
	N	100	100	100	100	100
5ف	Corrélation de Pearson	1**	.559**	.505**	.505**	.283**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.004
	N	100	100	100	100	100
6ف	Corrélation de Pearson	.559**	1**	.638**	.638**	.005**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.959
	N	100	100	100	100	100
7ف	Corrélation de Pearson	.505**	.638**	1**	1.000**	.239**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000	.017
	N	100	100	100	100	100

8ف	Corrélation de Pearson	.505**	.638**	1.000**	1**	.239**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000		.017
	N	100	100	100	100	100
9ف	Corrélation de Pearson	.283**	.005**	.239*	.239**	1*
	Sig. (bilatérale)	.004	.959	.017	.017	
	N	100	100	100	100	100
10ف	Corrélation de Pearson	.666**	.634**	.814**	.814**	.268**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.007

### Corrélations

		10ف	11ف	12ف	13ف
محور 01	Corrélation de Pearson	.898	.937**	.509**	.914**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
1ف	Corrélation de Pearson	.794**	.900	.506**	.901**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
2ف	Corrélation de Pearson	.811**	.862**	.229	.746**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.022	.000
	N	100	100	100	100
3ف	Corrélation de Pearson	.717**	.750**	.327**	.775
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100
4ف	Corrélation de Pearson	.995**	.894**	.309**	.772**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100
5ف	Corrélation de Pearson	.666**	.567**	.358**	.625**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
6ف	Corrélation de Pearson	.634**	.704**	.238**	.590**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.017	.000
	N	100	100	100	100
7ف	Corrélation de Pearson	.814**	.871**	.263**	.764**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.008	.000
	N	100	100	100	100
8ف	Corrélation de Pearson	.814**	.871**	.263**	.764**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.008	.000
	N	100	100	100	100
9ف	Corrélation de Pearson	.268**	.274**	.693*	.447**

	Sig. (bilatérale)	.007	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100
10ف	Corrélation de Pearson	1**	.890**	.308**	.767**
	Sig. (bilatérale)		.000	.002	.000

### Corrélations

		محور 01	1ف	2ف	3ف	4ف
10ف	N	100	100**	100**	100**	100**
	Corrélation de Pearson	.937	.900	.862	.750	.894
11ف	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100**	100	100**	100**	100**
	Corrélation de Pearson	.509	.506	.229	.327	.309
12ف	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.022	.001	.002
	N	100**	100**	100	100**	100**
	Corrélation de Pearson	.914	.901	.746	.775	.772
13ف	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100**	100**	100**	100	100**

### Corrélations

		5ف	6ف	7ف	8ف	9ف
10ف	N	100	100**	100**	100**	100**
	Corrélation de Pearson	.567	.704	.871	.871	.274
11ف	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.006
	N	100**	100	100**	100**	100**
	Corrélation de Pearson	.358	.238	.263	.263	.693
12ف	Sig. (bilatérale)	.000	.017	.008	.008	.000
	N	100**	100**	100	100**	100**
	Corrélation de Pearson	.625	.590	.764	.764	.447
13ف	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100**	100**	100**	100	100**

### Corrélations

		10ف	11ف	12ف	13ف
10ف	N	100	100**	100**	100**
	Corrélation de Pearson	.890	1	.412	.854
11ف	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
	N	100**	100	100**	100**
	Corrélation de Pearson	.308	.412	1	.636
12ف	Sig. (bilatérale)	.002	.000		.000

	N	100**	100**	100	100**
ف13	Corrélacion de Pearson	.767	.854	.636	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
	N	100**	100**	100**	100

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

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

الملحق رقم 03: الصدق البناء الداخلي لمحور الثاني مع فقراته

Corrélations

		محور 02	ف14	ف15	ف16	ف17
محور 02	Corrélacion de Pearson	1	.935**	.905**	.918**	.780**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ف14	Corrélacion de Pearson	.935**	1	.841**	.857**	.569**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ف15	Corrélacion de Pearson	.905**	.841**	1	.785**	.773**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ف16	Corrélacion de Pearson	.918**	.857**	.785**	1	.694**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
ف17	Corrélacion de Pearson	.780**	.569**	.773**	.694**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100
ف18	Corrélacion de Pearson	.781**	.716**	.537**	.665**	.589**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
ف19	Corrélacion de Pearson	.858**	.822**	.728**	.749**	.486**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100

Corrélations

		ف18	ف19
محور 02	Corrélacion de Pearson	.781	.858**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000

	N	100	100
14ف	Corrélation de Pearson	.716**	.822
	Sig. (bilatérale)	.000	.000
	N	100	100
15ف	Corrélation de Pearson	.537**	.728**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000
	N	100	100
16ف	Corrélation de Pearson	.665**	.749**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000
	N	100	100
17ف	Corrélation de Pearson	.589**	.486**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000
	N	100	100
18ف	Corrélation de Pearson	1**	.604**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	100	100
19ف	Corrélation de Pearson	.604**	1**
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	100	100

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

الملحق رقم 04: معامل الثبات Alpha de Cronbach

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.970	19

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.960	13

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.932	6

الملحق رقم 05: البيانات الشخصية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	58	58.0	58.0	58.0
	انثى	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 20 سنة	5	5.0	5.0	5.0
	من 20 الى 29 سنة	25	25.0	25.0	30.0
	من 30 سنة إلى 39 سنة	38	38.0	38.0	68.0
	أكثر من 40 سنة	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط أو أقل	41	41.0	41.0	41.0
	ثانوي	42	42.0	42.0	83.0
	جامعي	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	طالب	31	31.0	31.0	31.0
	موظف	24	24.0	24.0	55.0
	متقاعد	19	19.0	19.0	74.0
	بطلال	26	26.0	26.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

الدخل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	اقل من 20000 دج	29	29.0	29.0
	من 20000 دج إلى اقل من 30000 دج	26	26.0	55.0
	من 30000 دج إلى اقل من 50000 دج	45	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

مكان الإقامة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	وسط المدينة	53	53.0	53.0
	ضواحي المدينة	30	30.0	83.0
	خارج المدينة	17	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

وسيلة النقل التي تستخدمها عادة للتنقل في المدينة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	الحافلة	41	41.0	41.0
	السير على الأقدام	23	23.0	64.0
	وسيلة أخرى	36	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

تيارت لولاية الحضري شبه و الحضري للنقل العمومية المؤسسة زبائن من أنت هل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	نعم	66	66.0	66.0
	لا	34	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



الذكي هاتفك على الحضري للنقل العمومية المؤسسة تطبيقات بتنزيل قمت هل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
				valide	cumulé
Valide	نعم	57	57.0	57.0	57.0
	لا	43	43.0	43.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

الملحق رقم 06: المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري ل فقرات الاستبيان

Statistiques

		1ف	2ف	3ف	4ف	5ف	6ف	7ف
N	Valide	100	100	100	100	100	100	100
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3.2400	3.37000	3.3700	3.2900	3.1100	3.1300	3.3900
Ecart type		1.16446	1.079235	1.06035	.96708	.86334	.84871	1.08148

Statistiques

		8ف	9ف	10ف	11ف	12ف	13ف	14ف
N	Valide	100	100	100	100	100	100	100
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3.3900	3.8200	3.2800	3.4000	3.8300	3.2700	3.4200
Ecart type		1.08148	.78341	.96484	1.04447	.91071	1.17941	1.08414

Statistiques

		15ف	16ف	17ف	18ف	19ف
N	Valide	100	100	100	100	100
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		3.3300	3.2300	3.1200	3.1100	3.4500
Ecart type		1.05462	.99346	.86783	.86334	1.06719

الملحق رقم 07: اختبار العلاقة بين المحور الثاني وابعاد محور الاول

Corrélations

		محور02	بعد01	بعد02	بعد03	بعد04
محور02	Corrélation de Pearson	1	.803**	.805**	.762**	.836**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
بعد01	Corrélation de Pearson	.803**	1	.900**	.933**	.840**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
بعد02	Corrélation de Pearson	.805**	.900**	1	.843**	.777**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
بعد03	Corrélation de Pearson	.762**	.933**	.843**	1	.857**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
بعد04	Corrélation de Pearson	.836**	.840**	.777**	.857**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

الملحق رقم 08: اختبار العلاقة بين المحور الثاني ومحور الاول

Corrélations

		محور01	محور02
محور01	Corrélation de Pearson	1	.847**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	100	100
محور02	Corrélation de Pearson	.847**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	100	100

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

## الملحق رقم 09: اختبار اثر بين المحور الثاني وابعاد محور الاول

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	محور <sup>b</sup> 01	.	Introduire

a. Variable dépendante : محور 02

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.847 <sup>a</sup>	.717	.714	.45861

a. Prédicteurs : (Constante), محور 01

b. Variable dépendante : محور 02

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	52.234	1	52.234	248.354	.000 <sup>b</sup>
	de Student	20.611	98	.210		
	Total	72.846	99			

a. Variable dépendante : محور 02

b. Prédicteurs : (Constante), محور 01

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	.321	.193		1.664	.099
	محور 01	.875	.056	.847	15.759	.000

a. Variable dépendante : محور 02

Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	1.5333	4.5635	3.2767	.72637	100
de Student	-1.14940	2.11995	.00000	.45629	100
Valeur prévue standard	-2.400	1.772	.000	1.000	100
Résidu standard	-2.506	4.623	.000	.995	100

a. Variable dépendante : محور 02

**ملحق رقم (10) : استثمارة صدق المحكمين**

جامعة ابن خلدون - تيارت .

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية. تخصص: تسويق خدمات

استثمارة صدق المحكمين

الجامعة	المحكم	الرقم
جامعة ابن خلدون - تيارت -	زقير نصيرة	01
جامعة ابن خلدون - تيارت -	وكال نور الدين	02
جامعة ابن خلدون - تيارت -	حجاج احمد	03



## المخلص:

وضحت هذه الدراسة أثر التطبيقات الإلكترونية في تسهيل خدمة المواصلات والنقل وخاصة في ظل التطورات الراهنة والمتعلقة أساسا بثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصال، فقد زاد إهتمام المؤسسات بإستخدام الوسائل الإلكترونية في تقديم مختلف الخدمات وخاصة خدمة النقل . لهذا حاولنا في هذه الدراسة إلقاء الضوء على المفاهيم المتعلقة بالتطبيقات الإلكترونية وكذلك المتعلقة بخدمة النقل ثم قمنا بإسقاط نتائج الدراسة على مستوى مدينة تيارت معتمدين في ذلك على إستمارة موجهة لمستخدمي تطبيقات Etus على مستوى مدينة تيارت حيث تم توزيعها إلكترونيا على عينة متمثلة في... شخص، وقمنا بتحليل نتائجها بإستخدام برنامج SPSS. وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن التطبيقات الإلكترونية تساهم في تسهيل الحصول على خدمة المواصلات والنقل في مدينة تيارت.

**الكلمات المفتاحية:** التطبيقات الإلكترونية، التكنولوجيا، وسائل إلكترونية، خدمة النقل، تسهيل الحصول على خدمة النقل

## Abstract :

This study elucidated the impact of electronic applications in facilitating transportation services, especially in light of current developments related primarily to the information and communication technology revolution. Institutions have increasingly focused on utilizing electronic means to provide various services, particularly transportation services. Therefore, in this study, we aimed to shed light on the concepts related to electronic applications and transportation services. We then applied the study's findings to the city of Tiaret, relying on a survey distributed electronically to users of the Etus application in Tiaret. The sample consisted of... individuals, and the results were analyzed using SPSS software. The study concluded that electronic applications contribute to facilitating access to transportation services in the city of Tiaret.

**Keywords:** electronic applications, technology, electronic means, transportation service, facilitating access to transportation service.