

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf University of M'sila

Faculty of Economic Commercial and  
Management Sciences

Department of Management Sciences



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

## العنوان

أثر رقمنة قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في  
الجزائر  
- قطاع النقل في إمارة دبي أ نموذجاً -

مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة ماستر أكاديمي علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف الدكتور:

- حريزي فاروق

من إعداد الطالبة

- يوسف أماني

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	الأستاذ مهني بوريش
مقررا و مشرفا	أستاذ التعليم العالي	الأستاذ حريزي فاروق
ممتحنا	أستاذ التعلم العالي	الأستاذ قروش عيسى

السنة الجامعية 2024/2023



## إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم.....

وأخيرا من قال انا لها نالها وانا لها وان ابت رغما عنها اتيت بها. ها هو اليوم العظيم بعد مسيرة دراسية دامت سنوات حملت في طياتها الكثير من صعوبات، ها انا اليوم أفق على عتبة تخرجي اقفط ثمار تعبتي ولأرفع قبعتي بكل فخر، فاللهم لك الحمد قبل ان ترضى ولك الحمد بعد الرضا، لأنك وفققتني على إتمام هذا العمل وتحقيق حلمي.

اهدي بكل حب بحث تخرجي:

أولا الى نفسي القوية التي تحملت كل العثرات وأكملت رغم الصعوبات....

الى من كلل العرق جبينه، الى فخري واعتزازي ومأمني وملاذي بعد الله، الى الرجل العظيم (ابي الغالي) .....

الى القلب الحنون وشعلة الليالي المظلمة، الى الجنديّة المجهولة التي لطالما كانت دعما وسندا لي، الى من تعبت بدون مقابل وتحملت العناء من اجل اكمال دراستي وسهلت لي الشدائد بدعائها (امي الغالية) .....

الى سندي الثاني بعد والديا، الى عشرة العمر وصفوة ايامي، الى قرّة عيني وفرحتي (زوجي).....

الى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير المعين (اخوتي).....

وهنا تبقى قائمتي مفتوحة، لا تسعني هذه الورقة ولا حتى الكلمات.

## شكر وتقدير

قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم): "من صنع اليكم  
معروفا فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئونه فادعوا له حتى تروا  
انكم قد كافأتموه". رواه أبو داود).

أقدم تشكراتي للأستاذ الفاضل "حريزي فاروق" لدعم بحث  
تخرجنا بمعلوماته القيمة، ولتقديم هذا البحث بأحسن صورة.  
واوجه شكري لأعضاء اللجنة على قبولهم مناقشة مذكرتنا.

## المخلص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر رقمنة قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية، وسنقوم من خلال هذا البحث بدراسة واقع تطبيق الرقمنة في قطاع النقل بالجزائر، ومحاولة تحسينه بوضع نموذج ذو معايير عالمية معتمد من طرف إمارة دبي، وإسقاطه على الجزائر بهدف تحسين الخدمة العمومية.

توصلت نتائج الدراسة بالأخير انه يوجد أثر رقمنة قطاع النقل (الحافلات، الميترو، سيارات الأجرة) على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر.

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، قطاع النقل، الخدمة العمومية.

## Summary

This study aims to know the impact of digitizing the transportation sector on improving public service. Through this research, we will study the reality of applying digitization in the transportation sector in Algeria, and try to improve it by developing a model with global standards approved by the Emirate of Dubai, and projecting it to Algeria with the aim of improving public service.

The results of the study finally concluded that there is an impact of the digitization of the transportation sector (buses, metro, taxis) on improving public service in Algeria.

**Keywords:** digitization, transportation sector, public service.

## فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
III	الاهداء
IV	شكر وتقدير
VI	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة</b>	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: ماهية رقمنة قطاع النقل
07	المطلب الأول: مدخل الى الرقمنة
07	أولاً: تعريف الرقمنة
08	ثانياً: خصائص الرقمنة واهميتها
09	ثالثاً: اشكال الرقمنة وعناصرها
11	المطلب الثاني: مدخل الى النقل
11	أولاً: تعريف النقل وخصائصه
13	ثانياً: عناصر النقل وواجباته
15	ثالثاً: الأهمية الاقتصادية و الاجتماعية للنقل
17	المطلب الثالث: رقمنة قطاع النقل البحري والبري
18	أولاً: الرقمنة في قطاع النقل البحري
21	ثانياً: الرقمنة في قطاع النقل البري
21	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية
21	المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية واهدافها
22	أولاً: تعريف الخدمة العمومية
23	ثانياً: اهداف الخدمة العمومية
23	المطلب الثاني: معايير الخدمة العمومية وانواعها
23	أولاً: معايير الخدمة العمومية
24	ثانياً: أنواع الخدمة العمومية
26	المبحث الثالث: عرض دراسات سابقة وبناء نموذج نظري للدراسة
26	المطلب الأول: عرض دراسات سابقة
31	المطلب الثاني: بناء نموذج الدراسة
32	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>	
34	تمهيد

35	المبحث الأول: واقع رقمنة قطاع النقل في الجزائر
35	المطلب الأول: الرقمنة في الحافلات والميترو وسيارات الاجرة
35	أولاً: الحافلات
38	ثانياً: الميترو
39	ثالثاً: سيارات الاجرة
41	المطلب الثاني: المعايير التي اعتمدها الجزائر في رقمنة قطاع النقل
42	المبحث الثاني: الرقمنة في قطاع النقل لإمارة دبي
42	المطلب الأول: في الحافلات والميترو وسيارات الاجرة
42	أولاً: سيارات الاجرة
57	ثانياً: بطاقة نول لدفع الالكتروني في الحافلات والميترو
59	المطلب الثاني: المعايير المعتمدة من طرف امارة دبي لرقمنة قطاع النقل
59	أولاً: معايير خاصة بسيارات الأجرة بإمارة دبي
60	ثانياً: معايير خاصة بالحافلات والميترو بإمارة دبي
62	المبحث الثالث: النموذج المقترح لتحسين الخدمة العمومية للنقل في الجزائر
62	المطلب الأول: النموذج المقترح للحافلات والميترو
66	المطلب الثاني: النموذج المقترح لسيارات الاجرة
69	خلاصة الفصل
71	الخاتمة
74	فهرس المراجع
79	قائمة الملاحق

### قائمة الجداول

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
01	فوائد التحكم التكييفي بالإشارات الضوئية	19
02	فوائد إدارة مواقف السيارات	20
03	المعايير التي اعتمدها الجزائر في رقمنة قطاع النقل	41
04	المعايير خاصة بسيارات الأجرة بإمارة دبي	59
05	معايير خاصة بالحافلات وميترو بإمارة دبي	61
06	النموذج المقترح للحافلات والميترو	62
07	النموذج المقترح لسيارات الاجرة	66

## قائمة الاشكال:

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	31
02	النموذج التجريبي للدراسة	71

## قائمة الملاحق

الرقم	اسم الملحق	الصفحة
01	تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر	79
02	تربص ميداني	80



## مقدمة

عرفت عدة دول عربية في الآونة الأخيرة تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال لتتماشى مع المعطيات التقنية والمعرفية، وتمخض عن ذلك التطور التكنولوجي الذي شهده العالم نهاية القرن العشرين ثورة حقيقية مست جميع القطاعات، وأخذت أبعادا أعمق من الاستخدام التقني فحسب بل شملت نطاقا واسعا على غرار العمل الحكومي ليتفرع لنشاطات متعددة، ويحول مهمة الدولة من مفهوم ضمان الأمن والعدل إلى تحقيق الرفاهية وتحسين الخدمة العمومية، خاصة مع امتزاج التطور الرقمي وانتشار الرقمنة التي جعلت المؤسسات المختلفة تسارع لتبنيها، لعصرنة الإدارة والاستثمار في الموارد المختلفة قصد تحسين طرق تقديم الخدمات وحسب ثقة الجمهور وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، لذلك باتت الرقمنة مطلبا مهما للتكيف مع المتغيرات الجديدة والوقوف على الطلبات المتزايدة للحصول على الخدمة بالشكل المناسب.

فمن المعلوم اليوم أن الخدمة العمومية تسير التغيرات البيئية الحالية، خاصة في ظل الثورة الرقمية ومعلومات الاتصال، ومن بين محددات قطاع الخدمات العمومية نجد قطاع النقل الذي بات عنصرا أساسيا في حياة كل فرد حيث تعتبر رقمنة قطاع النقل عملية تطبيق التكنولوجيا الرقمية والحوسبة في إدارة وتشغيل مختلف وسائل النقل مثل السكك الحديدية النقل البحري والنقل الجوي والنقل البري ويهدف الهدف الرئيسي من رقمنة النقل هو تحسين كفاءة وجوده الخدمات النقلية المقدمة للمواطنين والشركات.

وللارتقاء بهذا القطاع وضمان جودته لجأت بعض الدول الى وضعه في حيز يدعى الرقمنة، وذلك لتحقيق عدة غايات مرجوة، السامية منها تحسين الخدمة العمومية.



## أولا الإشكالية:

وفي إطار ما تقدم ونظرا لتطور الحاصل وتغلل الرقمنة في جميع مجالات الحياة، نهدف من خلال هذه الدراسة الى التعرف عن مدى تقدم قطاعات النقل في الجزائر على تطبيق الرقمنة ومدى انعكاساتها وأثرها على تحسين الخدمة العمومية، بالاعتماد على نموذج في قطاع نقل بالجزائر يتماشى مع معايير الدولية، سنعمل على تحليل ودراسة نماذج الناجحة معتمدة من طرف إمارة دبي في قطاع (الميترو والحافلات والنقل الحضري) من أجل إسقاطه على واقع النقل في الجزائر مع مراعات الخصوصية المجتمعية والجغرافية وذلك.

واستنادا لما سبق مكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

➤ ما أثر رقمته قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

وللإجابة على تساؤل التالي تم طرح أسئلة فرعية التالية:

1\_ ما أثر رقمته قطاع النقل (الميترو والحافلات) على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

2\_ ما أثر رقمته قطاع النقل (سيارات الاجرة) على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

## ثانيا: الفرضيات

**الفرضية الأولى:** تؤثر رقمته قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في قطاع الحافلات والميترو

بالاعتماد على نموذج دبي على معايير عالمية.

**الفرضية الثانية:** تؤثر رقمته قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في قطاع سيارات الأجرة

بالاعتماد على نموذج دبي على معايير عالمية.

## ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

1- تعتبر الرقمنة في العصر الحالي من أهم المواضيع المطروحة.

2- اقتراح الموضوع من طرف المشرف.

3- الاهتمام الشخصي أن يكون موضوعا جديدا يقدم إضافة لقطاع النقل بالجزائر.

4- أهمية توظيف مصطلح الرقمنة في قطاع النقل الجزائري.

5- أهمية الموضوع والهدف الذي تسعى لتحقيقه المؤسسات العمومية عن طريق اعتماد الرقمنة وتحسين جودة الخدمة.

6- التوجه العام لسياسة المدن الذكية في العالم أجمع.

## رابعا: الهدف من الدراسة

نسعى في نهاية هذه الدراسة الى الوصول لجملة من الأهداف بعد الإجابة عن التساؤلات والمتمثلة في:

1- إبراز أثر استخدام الرقمنة في قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية.

2- دراسة واقع رقمته قطاع النقل في إمارة دبي وإسقاطه على دولة الجزائر وذلك من خلال وضع نموذج ذو معايير عالمية.

3- تحسين الخدمة العمومية في قطاع النقل.

### خامسا: أهمية الدراسة

#### 1- من الناحية العلمية:

تأتي أهمية هذه الدراسة من الناحية العلمية كونها تتناول موضوعا حديثا في نطاق قطاع النقل، ونظرا لدور الفعال الذي تلعبه في المؤسسات.

#### 2- الناحية النظرية:

يساعد في سد ثغرات والنقص الحاصل في الدراسات المتعلقة بأثر الرقمنة في قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية.

### سادسا: حدود الدراسة

1- الحدود المكانية: مديرية النقل، المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه حضري.

2- الحدود الزمانية: السداسي الثاني من السنة الدراسية 2023\_2024.

### سابعا: المنهج وأدوات الدراسة:

#### 1- المنهج:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سنقوم بوصف موضوع البحث من خلال الجانب النظري ونحاول تحليل العلاقة بين المتغيرات الدراسة في الجانب الميداني، من خلال إسقاط نموذج إمارة دبي للنقل على واقع النقل في الجزائر.

#### 2- الادوات:

اعتمدنا في دراستنا على الوثائق الموجودة في ميدان الدراسة من خلال المواقع ودراسات السابقة كما اعتمدنا على الملاحظة كأداة ثانية وذلك بالتعرف على واقع النقل الذي وصلت إليه الجزائر في رقمنة قطاع النقل، من خلال ما لاحظناه في مديرية النقل والمؤسسة العمومية لنقل الحضري والشبه حضري.

### ثامنا: صعوبات الدراسة

1- صعوبة الحصول على المعلومات الخاصة برقمنة النقل في الجزائر.

2- كونه موضوع جديد وغير مدروس مسبقا.

3- صعوبة الحصول على معلومات رقمنة النقل في إمارة دبي.

4- ضيق الوقت.

5- عدم وجود مراجع في مكتبة الكلية بخصوص معلومات عن الرقمنة في قطاع النقل بالجزائر.

### تاسعا: خطوات الدراسة

**الفصل الأول:** والذي يتمثل عنوانه في الإطار النظري للدراسة، حيث يحتوي هذا الفصل على ثلاث مباحث يحتوي المبحث الأول والثاني على ثلاث مطالب بينما المبحث الثالث يحتوي على مطلبين.

المبحث الأول تحت عنوان ماهية رقمته قطاع النقل إذ سنتطرق الى بعض المعلومات التي تخص الرقمنة في المطلب الأول، أما المطلب الثاني فسنتعرف على معلومات حول النقل بصفة عامة، وفي المطلب الثالث سنتخصص في الرقمنة في قطاع النقل البري والبحري.

المبحث الثاني تحت عنوان ماهية الخدمة العمومية، الذي أدرج تحته مطلبان، المطلب الاول تحت عنوان تعريف الخدمة العمومية وأهدافها، أما المطلب الثاني فهو معايير الخدمة العمومية وأنواعها.

المبحث الثالث تحت عنوان عرض دراسات سابقة، حيث عرضنا دراسات سابقة تخص كلا المتغيرين وصياغة للفرضيات مع وضع نموذج للدراسة.

**الفصل الثاني:** ويحتوي على ثلاث مباحث.

يتعلق المبحث الأول بدراسة واقع رقمنة قطاع النقل بالجزائر، ويندرج تحته مطلبين المطلب الأول خاص بدراسة الرقمنة في حافلات وميترو وسيارات الأجرة، أما المطلب الثاني يحتوي على المعايير المعتمدة من طرف الجزائر لرقمنة قطاع النقل.

المبحث الثاني يتعلق بدراسة واقع رقمنة قطاع النقل لإمارة دبي ويندرج أيضا تحته مطلبين، الاول خاص بدراسة رقمنة الحافلات وميترو وسيارة الأجرة، أما المطلب الثاني تحت عنوان المعايير المعتمدة من طرف إمارة دبي لرقمنة قطاع النقل.

المبحث الثالث خصصناه لوضع نموذج المقترح لرقمنة قطاع النقل في الجزائر بالاعتماد على المعايير العالمية التي اتبعتها دبي من اجل تحسين الخدمة العمومية.

وفي الأخير الخاتمة التي سنذكر فيها أهم النتائج المتوصل اليها مع تقديم توصيات.



الفصل الأول:  
الإطار النظري  
للدراسة

### تمهيد:

عرف العالم في الوقت الراهن ثورة تكنولوجية كبيرة في مجال الاتصال والمعلومات، مما دفع العديد من المؤسسات إلى ضرورة التخلص من أساليبها التقليدية ومواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة.

ومن أبرز هذه التكنولوجيات "الرقمنة" التي بدأت بالانتشار في القرن 20 وشهدت تطورا كبيرا حيث بدأت التكنولوجيا الرقمية في مختلف المجالات مثل الاتصالات والحوسبة والصناعة والتجارة، وتوسعت الرقمنة لتشمل جوانب حياتنا اليومية مثل الهواتف الذكية والتسوق عبر الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.

وبما أن مصطلح الرقمنة تغلغل في جميع المجالات ونظرا لأهميته الاقتصادية والاجتماعية ولأهمية قطاع النقل في تنمية الاقتصاد الوطني استوجب على مؤسسات الخاصة بقطاع النقل أن تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتحسين الخدمة العمومية وتحويل صناعة النقل باستخدام البيانات والاستثمارات والتحليلات لتحسين كفاءة النقل وتحسين تجربة المتعاملين، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا الفصل.

حيث تناول هذا الفصل ثلاث مباحث:

المبحث الأول: ماهية رقمته قطاع النقل

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

المبحث الثالث: عرض دراسات سابقة وبناء نموذج نظري للدراسة

## المبحث الأول: ماهية رقمنة قطاع النقل

الرقمنة في قطاع النقل تعني استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تحسين وتحديث نظام النقل، ويشمل ذلك استخدام السيارات ذاتية القيادة وشبكات الذكاء لتحسين حركة المرور واستخدام الرقمنة في النقل اللوجستي وإدارة سلاسل الامداد لتحسين توزيع المنتجات وتقليل التأخيرات.

## المطلب الأول: مدخل الى الرقمنة

## اولا: تعاريف حول الرقمنة

## 1\_التعريف الأول:

الرقمنة هي عملية يتم من خلالها تحويل الوثيقة من شكلها التقليدي الذي هو عبارة عن ورق مكتوب أو مرسوم، أو مصغر فيلمي ..... إلى ملف صورة مرقمنة يمكن قراءتها بواسطة الكمبيوتر، وتتكون هذه الصورة المرقمنة من وحدات أو نقاط تسمى البيكسل Pixels حدد عددها في البوصة المربعة دقة وتصميم الصورة Resolution من حيث الوضوح، أما عددها الاجمالي فيشكل ما يعرف بحجم أو وزن الصورة وهو العدد الذي يلزم لتحويل الصورة إلى شكل رقمي، ويتم تخزين الصور المرقمنة بعد ذلك على وسائط متعددة أكثرها شيوعا (الوسائط الممغنطة) مثل الاشرطة والاقراص الممغنطة او الوسائط الضوئية (مزهود، 2020، صفحة 131\_141).

## 2\_التعريف الثاني:

الرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي نتج عنه التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة في هذا الميدان (حميدوش و بوزيدة، 2020، صفحة 60\_41).

## 3\_تعاريف بعض العلماء :

"تيري كاني" Kuny T: ينظر الى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الالية عبر النظام الثنائي (البتات)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الاساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الارقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم هذا بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والاجهزة المتخصصة(امين و بوقنادل عبد اللطيف، 2020، صفحة 176\_186).

تشير " شارلوت بيرسي" Buresi Charlotte: إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي (صادقي، 2021\_2020، صفحة 114).

✓ ومن التعاريف السابقة نستخلص مفهوم الرقمنة "انها عملية يتم فيها تحويل مختلف البيانات ومختلف مصادر المعلومات الى شكل رقمي من خلال معالجتها بواسطة الحاسب الالي".

ثانيا: خصائص الرقمنة واهميتها

### 1\_ خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الاخرى بالخصائص التالية(هشام و سعيدات عبد القادر محمد، 2021/2022، صفحة 13\_14):

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الاماكن -اللكترونية متجاورة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائل من المعلومات الخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- **تقاسم المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل التكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الانتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذلك منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشارك ونغير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الاجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الالي، النقال، الهاتف النقال...إلخ.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن.
- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.

## 2\_ أهمية الرقمنة:

للرقمنة أهمية كبيرة تتمثل في (صادقي، 2020\_2021، صفحة 122):

- تساهم الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات العمومية والتقليل من مظاهر البيروقراطية؛
- سرعة إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العمومية وخدمة مصالح المواطنين بطريقة إلكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح وتعميم مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- الأنية والسرعة.

كما تعددت مزاياها التي نذكر منها (سليمان، 2023):

- يمكن من خلال الاعتماد على الرقمنة التأكد من حفظ المعلومات والوثائق الأصلية؛
- أن يكون التعامل بشكل تقني يقلل من نسبة البيروقراطية والفساد؛
- إمكانية الحصول على كل ما تحتاج إليه خلال وقت قصير جداً؛
- القدرة على التعامل مع شركات متعددة في نفس الوقت وعن بعد، وهو ما يسهل من إيصال الخدمات الى الجميع؛
- إمكانية حمل الملفات لأنها محملة بطريقة إلكترونية، حيث قد تكون على قرص ليزري؛
- كما يمكن حمايتها من التلف وذلك من خلال عمل نسخ إلكترونية من الوثائق المطلوبة؛
- إمكانية حفظ كميات ملفات كبيرة وكثيرة جداً، وذلك نتيجة أن الأرشيفات الإلكترونية لا تحتاج إلى مساحات كبيرة للتخزين؛
- يمكن لأعداد كبيرة الحصول على المعلومات في نفس الوقت.

ثالثاً: اشكال الرقمنة وعناصرها

## 1\_ اشكال الرقمنة:

للرقمنة اشكال متعددة منها (سهيلة، 2005/2006، صفحة 85\_84):

✓ **الرقمنة في شكل صورة:** وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالاً على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب ومخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية.

والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسل Pixel والتي تتمثل في:

- **أحادي الب ايت 1 ابيض واسود:** كل بيكسل يمثل 1 بايت ويمثل قيمتين أبيض وأسود وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وهي سهلة على الوثائق الحديثة أما بالنسبة للوثائق القديمة فإنه يلاقي صعوبة بسبب تعرضها لتلف ورطوبة لان الماسح الضوئي لا يتعرف إليها ويمكن ان يعتبرها نقاط ويترجمها الى الأسود.

- **8بايت لصورة المستوى الرمادي:** يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهذا النوع عكس النوع السابق بحيث أنه يحفظ الوثائق القديمة جداً.

- **24بايت أو أكثر لصورة ملونة:** له نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه في كون 1 بيكسال يقابله ترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر، الأخضر، الأزرق (RVB) وكل لون يرمز بعدد معين من البتات ويأخذ حجم الملفات كبيرة جداً بالمقارنة مع الأنواع الأخرى.

✓ **الرقمنة في شكل نص:**

- يتيح الفرصة للبحث داخل النص مباشرة مع الوثيقة الالكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقاً من وثيقة مرقمنة في شكل صورة؛

- هذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة او مكتوبة في عدة لغات.

✓ **الرقمنة في شكل اتجاهي:** وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسم بمساعدة الحاسب الالى.

## 2\_ عناصر الرقمنة:

تحتوي عناصر الرقمنة على (رماش و ايمان بغدادى، 2022):

✓ **الترميز الرقمي:** ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات، حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص\_ الصور\_ الصوت) ووضعها على خط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإدارة الشخص المستخدم، ومن ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية، ليتم إرسال المعلومة رقمياً واخضاعها للمعالجة الآلية أيضاً.

✓ **أنظمة التراسل الرقمي:** ونعني به أنظمة التراسل (الليزر وصناعة الالياف البصرية والمضخات البصرية)، التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ،

لما تمتاز به هذه الأنظمة من الدرجة العالية من الذكاء، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

✓ **شبكات النفاذ الرقمي:** وهي شبكات تعتمد على كوابل ومن أهمها جهاز DLS الذي يعتمد على تقنيات الترميز، حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز محول MODEM وتعد كلمة MODEM اختصار لكل متي MODULATOR DEMODULATOR وتعنيان بالعربية، المعدل ومزيل التعديل، ووظيفتها تتلخص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن صوت المنقولة، والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي، الى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية تبادل.

✓ **أنظمة التحويل:** حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جودة عالية، تؤمن التقارب بين المعلومة المرسله والمعلومة المستقبله، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.

✓ **شبكات الهاتف المحمول:** وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن 21، حيث تعتمد استخدام عملية الترميز أحادية لكل مكالمه، وبسرعة عالية تصل الى 2 ميغابايت في الثانية.

✓ **تقنيات البث الإعلامي:** وهي مرحلة وصلت إليها تطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل او برامج المتلفزة وتسجيلها رقميا وخدمة الفيديو.

### المطلب الثاني: مفاهيم نظرية حول النقل

يعتبر النقل جزءا أساسيا من حياتنا اليومية ويساهم في ربط الأماكن وتمكين التجارة والتنقل، كما أن له دورا بالغا في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول.

اولا: تعريف النقل وخصائصه

#### 1\_ تعريف النقل:

❖ تعريف النقل "لغة"

تعني كلمة النقل لغة "تحويل الشيء من مكان إلى آخر " أي هو عملية تحريك وحمل وانتقال من مكان إلى اخر (منيرة، 2017/2018، صفحة 3).

❖ تعريف النقل "اصطلاحا"

جزء حيوي من الحياة اليومية لمعظم الناس، إذ يوفر لهم الحركة والانتقال بين الأماكن المختلفة منها وخارجها (منيرة، 2017/2018، صفحة 3).

كما تعرف عملية النقل بأنها حركة انتقال البضائع والأشخاص والموارد المختلفة من مكان لآخر على أن تكون هذه الحركة متكاملة، كما يعرف النقل بأنه تغيير مكان الاشخاص والسلع من مكان لآخر وتمثل شبكات النقل الشرايين التي يتدفق من خلالها النشاط الاقتصادي (تومليت و عيسى مرزقة، 2018، صفحة 3).

❖ رأي بعض العلماء في النقل:

اختلف الكثير من الاقتصاديين في طبيعة النقل هل هو صناعة أو خدمة، فقد اتجه البعض إلى أن النقل مهما كانت وسيلته فهو يعتبر من الخدمات بينما يرى البعض الآخر منه أن النقل صناعة قائمة بحد ذاتها بحيث كونها تكتمل على كل العناصر التي تدخله في صنف الصناعات الثقيلة ولكلا الرأيين حجته في ذلك، فرأي الاول، يستدل على أن كون تشغيل أو تسعير وسيلة النقل الذي يؤدي إلى تحقيق منتج معين يمكن استهلاكه فهو ليس استخدام للمادة والتغيير فيها فهو منتج الذي يمكن تأجيله أو تخزينه ويتم استهلاكه فور تواجده من خلال التنسيق والتوازن الفوري بين سياسة الانتاج واحتياجات السوق، أما ال رأي الثاني النقل هو حمل الاشخاص والمتاع والاخبار من جهة إلى أخرى وهو عملية مكملة لإنتاج، وبه يتم التبادل وعليه يتوقف تحديد كمية الإنتاج (مدني، 2016\_2015، صفحة 39).

✓ **ومما سبق يمكن القول ان النقل هو عملية نقل او حركة السلع والافراد من مكان لآخر باستعمال الوسائل المختلفة وهو خدمة تحتاج الى وسائل معينة وقوانين لضبطها.**

**2\_خصائص النقل:**

النقل صناعة ذات طبيعة خاصة، هذه الطبيعة تتبلور في مجموعة من الخصائص أو المميزات والتي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار قبل النظر في حل أي مشكلة من مشاكل النقل بهدف اتخاذ قرارات صعبة نذكر منها(حمدون، 2018\_2019، صفحة 35\_36):

**\_خدمة النقل الغير ملموسة(L'intangibilité):**

- صعوبة توفير عينات من خدمة النقل؛
- صعوبة الخدمات المتنافسة بهدف التمييز بينها قبل الحصول عليها؛
- صعوبة تحديد نوعية وجودة الخدمة إلا بعد عملية التقييم؛
- الاعتماد على سعر الخدمة لتحديد جودتها؛
- عند تقديم الخدمة يتطلب الامر بذل المزيد من الجهد للإرضاء المستفيد.

**\_النقل خدمة تتصف بالتلازمية واللانفصالية:**

- تزامن الإنتاج وتقديم الخدمة؛
- إن إنتاجها وتقديمها يتم في مكان واحد؛
- الخدمة تنتج وتستهلك في نفس وقت الشراء؛
- الخدمة تفقد قيمتها ونفعها عند تغيير أي خاصية من خصائصها.

**\_النقل خدمة غير ثابتة لتخزين (La Périssabilité):**

- الخدمة الغير مستهلكة والتي لا يمكن تخزينها تزول مما يستوجب على الهيئات النقل أن تبحث عن تحقيق التوازن بين امكانياتها "مستوى العرض ومستوى الطلب" والبحث عن حالة توازن بينهما؛

- ضرورة وجود عناية فائقة بإدارة الطلب على الخدمة وجدولة التقلب في الطلب بحيث يتحقق التوازن بين الارتفاعات والانخفاضات؛
- تساعد استراتيجية وتقنيات التسعيرة على تحقيق الانتظام في الطلب على الخدمات لتحقيق التوازن بين العرض والطلب.

\_التباين في تقديم خدمة النقل التي يقصد بها التغيير وعدم التماثل:

- خدمة النقل متغيرة حسب أوقات وظروف إنجازها؛
- عنصر الخطأ في إنتاج الخدمات يكون أكبر من إنتاج السلع المادية.

\_خاصية عدم نقل ملكية خدمة النقل:

- لا تنتقل خدمة النقل ملكيتها من مقدم الخدمة الى المستفيد عند القيام بتقديمها او بيعها بل تنتقل منفعتها برك؛
- للمستهلك الحق في استعمال الخدمة لفترة معينة دون ان يمتلكها (مثل مقعد في طائرة...);
- لا يمكن نقل ملكية خدمة النقل من المستفيد للشخص مرافق له على اعتبار ان هذا المستفيد يحق له استعمال الخدمة لفترة زمنية معينة كما سبق ذكره في حين نجد ان المستهلك السلعة يحق له استعمالها وامتلاكها والتصرف فيها ومنحها للآخرين.

\_تزايد دور المستفيد من الخدمة في تحديد جودة الخدمة التي يحصل عليها:

- حيث ان قياس جودة الخدمة تعتمد على أسلوب ولاء المستفيد ودرجة الرضا لديه.

\_عدم وجود إمكانية رد خدمة النقل:

- خدمات النقل خلاف تقريبا عن كل الخدمات بسبب تلوث بيئة؛
- عدم استقرار حجم الطلب على الخدمات؛
- عدم استعمال لفظ العميل بكثرة فمثلا يطلق عليه المستفيد او المسافر.

ثانيا: عناصر النقل وواجباته

1\_عناصر النقل:

يتكون النقل من العناصر التالية (رياض، 2018، صفحة من 39 الى 54):

- الطريق؛
- الوحدة المحمولة؛
- القوة المحركة؛
- نهايات الطرق.
- ❖ الطريق:

. **الطريق الطبيعي:** ينقسم الطريق إلى قسمين رئيسيين: الطريق الطبيعي والطريق الصناعي، والطريق الطبيعي هو أرخص الطرق، لأنه مهياً بواسطة القوى الطبيعية بدون أية استثمارات من أجل إنشائه، كما أنه لا يحتاج إلى نفقات لصيانته والإبقاء عليه، إلا في أضيق الحدود، وبهذه المواصفات فإن الطريق الطبيعي هو أحد هذه الطرق الثلاثة: الجو - البحر - النهر.

. **الطريق الصناعي:** أما الطريق الصناعي فيشمل كل الطرق التي يصنعها الإنسان على سطح الأرض، سواء كانت طرقاً برية أو حديدية أو قنوات أو الأنفاق والجسور أو الطرق المعلقة، ويضاف إلى ذلك كل وسائل النقل الخاصة الأخرى مثل: شبكات التيار الكهربائي، وكابلات المواصلات السلكية وأنابيب المياه والغاز والبتروك.

❖ **الوحدة المحمولة:** إن تطور وسائل النقل على النحو الذي ذكرناه من قبل، قد أدى إلى إحداث تعديلات كثيرة، ليس فقط في الوسيلة والطاقة المحركة والسرعة، ولكن أيضاً في كمية البضائع المنقولة، ونوعية وحدة الحمولة ودرجة عموميتها أو تخصصها في نقل سلع، وأول وحدات الحمولة تاريخياً هو الإنسان، تلاه الحيوان، ثم العربة على اختلاف أشكال قوة الجر أو الدفع المختلفة حتى يومنا هذا.

#### ❖ **قوة الدفع:**

- قوة الدفع البيولوجية الحية.
- قوة الدفع الطبيعية.
- قوة الدفع الميكانيكية.

❖ **نهايات الطرق:** لكل طريق بري أو بحري أو جوي بداية ونهاية، ولكن البداية والنهاية متبادلة بالنسبة لوسيلة النقل بحيث يصح أن نسميها فقط النهاية لخط ملاحه أو سكة حديد أو طائرة، والبدايات فقط هي التي تحدد بالنسبة للركاب أو البضائع، ونهايات الطريق قد أصبحت على أكبر جانب من الأهمية في عناصر النقل في الوقت الراهن، لأنه إليها تنتهي البضائع أو الركاب وهذه النهايات تتراكم فوق بعضها وإن بدت منفصلة لأول وهلة.

## 2\_ واجبات النقل:

من أجل تحقيق الاهداف المرجوة من النقل يجب توفير بعض الشروط التقنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية مثل: ضمان الحركة وانتظامها، وتيرة النقل، السرعة، راحة المسافرين، ضمان خصائص المواد المحمولة، تقليص التكاليف (تكاليف منخفضة)، عدم تلويث المحيط... إلخ، كما يلي (حمون، 2018\_2019، صفحة 35\_36):

- **ضمان الحركة:** حيث يمثل هذا الشرط عنصراً أساسياً، ولضمان الحركة يجب أن تشتغل كل وسائل وكل تجهيزات النقل بكيفية مستمرة وفي ظروف مقبولة.

- **انتظام الحركة:** ولتحقيق هذا الشرط يجب احترام شبكات النقل والاستغلال العقلاني للتجهيزات، مع تكييفها للمتطلبات الاقتصادية العصرية.
- **وتيرة النقل:** يقصد بوتيرة النقل إعادة نشاط النقل بكيفية منتظمة على فترات زمنية معينة.
- **السرعة:** حيث يهدف هذا الشرط إلى تقليص وقت تجميد المنقولات باستخدام وسائل النقل المختلفة سواء أشخاص أو بضائع وبيع، أي أن هذا الشرط يعتبر وسيلة لربح الوقت.
- **راحة المسافرين:** ويعتبر هذا الشرط ميزة خاصة بنقل الأشخاص، حيث تبين أن النقل يؤثر سلباً على المسافرين، ولذا يجب تقليص التعب وتوفير الراحة قدر المستطاع.
- **ضمان خصائص السلع المحمولة:** فأثناء عملية النقل تتعرض السلع والبضائع لعوامل كالاختراقات، الأمطار، الحرارة، الحوادث، ولهذا يجب ضمان تسليم البضائع المحمولة بمواصفاتها وخصائصها الكيميائية أو الفيزيائية، وبنفس الشكل الذي شحن عليه.
- **تلويث المحيط:** فالنقل ينتج تلوث المحيط في أشكال كثيرة، وبطبيعة الحال فهو يهدد التوازن الطبيعي والبيولوجي، ولهذا يجب الأخذ بعين الاعتبار التلوث كعامل مهم فيما يخص نشاط النقل.

### ثالثاً: الأهمية الاقتصادية والاجتماعية للنقل

#### 1\_ أهمية النقل ودوره في أهمية الاقتصادية:

للنقل أهمية كبيرة في تنمية الاقتصاد والتي نذكر منها (وفاء، 2019):

#### ✓ دور النقل على مستوى الاقتصاد القومي:

- يعمل النقل على اتساع دائرة السوق وتعدد أنواع السلع والمنتجات المعروضة وزيادة كميتها، وذلك بإتاحة فرصة نقل البضائع أحجام كبيرة وأسعار منخفضة نسبياً الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض تكاليف الإنتاج ومن ثم انخفاض أسعار السلع المنقولة؛
- يساهم قطاع النقل في التنمية الاقتصادية من خلال ربط مناطق الإنتاج بمناطق الاستهلاك وفي تأمين انتقال الأفراد ونقل المواد الخام والبضائع من مناطق الاستثمار وإليها؛
- يعتبر عاملاً مساعداً في استغلال الموارد الطبيعية التي غالباً ما يتركز وجودها في مناطق نائية.
- ✓ **تحسين مركز ميزان المدفوعات:**
- توفير الواردات من السلع الإنمائية التي يوجه جانب منها لتشجيع الصناعات التي تتخصص في إنتاج الصادرات من جهة وتوفير بدائل الواردات من جهة أخرى وبالتالي تخفيض معدلات عجز ميزان المدفوعات؛
- زيادة طاقة الدولة التصديرية وتحقيق مزيد من العملات الأجنبية.

بالإضافة للعناصر التالية (الياس و بلمقدم مصطفى، 2017):

✓ تخفيض تكاليف إنتاج السلع والخدمات:

- انتشار خدمات النقل يساعد على خلق ظروف المنافسة؛
- تكاليف النقل هي أحد عناصر التكلفة الكلية للإنتاج فإذا توافرت وسائل النقل والشحن المنخفضة التكاليف استطاعت الوحدات الإنتاجية أن تتخفف في المنتجات التي تستطيع أن تقوم بإنتاجها بأقل تكلفة ممكنة ويمكن أن تقوم بنقلها إلى مناطق جغرافية أخرى.

✓ الإسهام في خلق الظروف المنافسة: توافر قطاع النقل والشحن متطور يساهم في خلق المنافسة بين السلع والخدمات المتماثلة، بالإضافة الى توفير بعض السلع الغير موجودة محليا مثل أنواع الفواكه والخضروات التي يمكن توفيرها على مدار العام.

✓ تحقيق اقتصاديات الحجم في مجال الإنتاج: إن اتساع الاسواق كنتيجة لتوافر وسائل النقل والشحن يساعد المنشآت على الاستفادة من اقتصاديات الحجم الكبير، بالإضافة إلى ذلك فإن توافر وسائل النقل يساعد على اختيار مراكز الإنتاج التي تساعد المنشأة على التمتع ببعض المزايا الجغرافية.

2\_أهمية النقل في تحقيق التنمية الاجتماعية:

✓ دور النقل في توفير فرص عمل: إن عملية النقل تقوم على العنصر البشري لان عملية النقل تتطلب جهد بشري لتتم العملية، ولا نقصد هنا السائق فقط بل مساعدين السائق والموظفين والميكانيكيين وعمال الصيانة وعمال الخدمات... الخ، وان توفر الطاقات البشرية كافية لإيفاء التطور الحاصل في قطاع النقل فالزيادة في مهام هذا القطاع يقابلها زيادة العنصر البشري، وهذا يعني توفير مناصب عمل كثيرة في جميع الاختصاصات (وفاء، 2019).

✓ احداث تغيير اجتماعي:

- ربط الريف بالمدينة بطرق حديثة تسهل عملية الاتصال الاجتماعي بينهما وذلك كلما ارتفعت وتوسعت شبكات وخطوط النقل بين ارجاء البلد الواحد بينه وبينه وبين اقطار أخرى من جهة ثانية ساهم ذلك بشكل فعال في تطور الاجتماعي، ومن أهم آثار النقل في المجتمع قيامه بمبدأ تقسيم العمل الإقليمي او التخصص (الياس و بلمقدم مصطفى، 2017).
- حسب "Hansa.Adler" يمكن القول أن الطريق يحمل الأفكار والتقنيات الجديدة فالنقل يثري مختلف المناطق الجغرافية ويزودها بالجديد المحقق، كما يقدم من وجهة أخرى إلى البنية الاجتماعية التي يسودها الركود والجمود في بعض المناطق عناصر التطور والتغيير التي تؤدي إلى تغيير طابع وظروف المعيشة، ومن خلال ذلك فالنقل يؤثر في توطين السكان والقضاء أو التقليل من الهجرة البشرية (منيرة، 2017/2018، صفحة 16).

## المطلب الثالث: الرقمنة في قطاع النقل البري والبحري

### أولاً: الرقمنة في قطاع البحري

يعتبر النقل البحري شريان الاقتصاد العالمي فهو وسيلة لنقل البضائع والأشخاص عبر المحيطات والبحار، ويعتبر من الوسائل الأكثر فعالية من حيث التكلفة والسعة.

#### 1\_تعريف النقل البحري:

✓ بداية وجب التفريق بين النقل البحري والملاحة البحرية، فيقصد بالملاحة البحرية كل ما يتعلق بتسيير السفن في البحار والمحيطات، ويندرج تحتها: النقل البحري (نقل البضاعة والركاب)، سفن الصيد والاساطيل البحرية وغيرها(رجب و مروان داودي، 2020).

✓ يعرف النقل البحري بأنه نشاطا إنتاجيا، من حيث ما يضيفه للسلعة المنقولة من منفعة اقتصادية (مكانية وزمانية) وذلك بنقلها من مكان إلى آخر، كما يعد نشاطا توزيعيا نظرا لدور الاساسي في عملية التبادل وتوزيع السلع محليا ودوليا، واعتبرت الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات GATS سنة 9111 قطاع النقل البحري قطاعا تجاريا حيث يقوم بنقل أكبر جزء من البضائع حول العالم وتم وصفه أيضا قطاعا خدماتيا يقوم بمهمة تجارة الخدمات للمستفيدين من الموانئ (سعيدة، 2014\_2015، صفحة 2\_3).

#### 2\_ أهمية النقل البحري:

من أبرز الاهميات نذكر (رجب و مروان داودي، 2020):

- ✓ الاسهام في العمليات الانتاجية بنقل المواد الخام ومستلزمات الانتاج؛
- ✓ توليد وتنشيط الطلب على السلع والبضائع؛
- ✓ اتساع رقعة الاسواق وتعددتها وتنوعها كذلك محليا، اقليميا وعالميا؛
- ✓ تحقيق عولمة التجارة عن طريق ربط مناطق الانتاج والاسواق في كافة أنحاء العالم؛
- ✓ تحقيق توازن ميزان المدفوعات وتعزيز فائضه؛
- ✓ تحقيق التنوع والتنمية الاقتصادية الشاملة للدولة.

#### 3\_ واقع استخدام الرقمنة في القطاع البحري في بعض الدول:

##### ▪ في برشلونة:

قال كارليس روا كوستا، رئيس الابتكار في ميناء برشلونة أنه يجب أن يتم تنويع الأعمال في الميناء من أجل تعزيز القدرات التنافسية وتحقيق التميز والتركيز على العملاء، لا سيما في ظل الطلب غير المستقر، يتم

الاعتماد على نموذج الميناء الذكي في ميناء برشلونة كجزء من نماذج المدن الذكية التي تربط بين الموانئ والمجتمعات في داخل المدينة، ويشمل النموذج العديد من أصحاب المصلحة: تتعاون 500 شركة تعمل في تجارة التجزئة مع ميناء برشلونة - على سبيل المثال - ويعتبر مشروع Pier 01 الابتكاري - وهو جزء من مشروع مدينة برشلونة التقنية - واحداً من أهم خمسة مراكز ابتكارية في أوروبا، وباعتبار الميناء جزءاً من البنية التحتية الرئيسية، يجب أن يتم التحقق من كفاءة التقنيات الجديدة قبل تشغيلها، وتشمل العناصر الأساسية للموانئ الذكية الاعتماد على طائرات الدرون والبوابات الآلية والأمن المدني والتكيف مع التغيرات وطرق الربط بين الموانئ والمدن وتتبع البضائع وتعقبها، وقال روا كوستا أن التقنيات التي توفر هذه الخدمات متوفرة بينما ما زال البعض منها قيد التطوير (الغامدي، 2021).

### ▪ اتفاقات طريق الحرير البحري للقرن الـ 21:

تسعى بكين إلى تعزيز الاستقرار على طريق الحرير البحري في القرن الحادي والعشرين، وقد وافقت السعودية على الاستثمار في ميناء جوادار والانضمام إلى شركة البترول الوطنية ال صينية CPCP وسيتم بناء الموانئ الصينية عبر البحر الأحمر وقناة السويس إلى ميناء بيرايوس اليوناني على البحر المتوسط، وهو نقطة دخول رئيسية للأسواق الأوروبية، ومن الجدير بالذكر أن الصين قامت باستثمارات ضخمة، وبالمثل أقامت دولة الامارات العربية المتحدة شراكة وثيقة مع الصين وستشارك في مبادرة الحزام والطريق لتعزيز مكانتها الإقليمية، تسعى دبي على وجه الخصوص إلى أن تصبح بوابة مهمة للشركات الصينية التي تصل إلى الاسواق في دول مجلس التعاون الخليجي وإفريقيا وأوروبا، ويعد الاستثمار الصيني الضخم، أصبحت بيرايوس الان واحدة من الموانئ البحرية الرئيسية في أوروبا ومركزا للبضائع الصينية لدخول الأسواق الأوروبية، المملكة العربية السعودية من الدول التي يشكل لها هذا الطريق أهمية اقتصادية استثمارية، فمرور طريق الحرير من البحر بالأحمر يشكل أهمية للموانئ الغربية للسعودية، وهو ما قد يزيد السفن العابرة عبر هذا البحر إلى الضعف على الأقل، وتفعيل الموانئ هو إحدى خطط المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة، 2030 ولذلك فقد رحبت رياض بشكل كبير بهذا المشروع وقوبل هذا التأييد بارتياح صيني، ال سيما أن هذا المشروع قد يوفر طرقاً أسرع للنفط السعودي للصين والتي تعد المستورد الأكبر للنفط السعودي، "بالنظر إلى التوافق القوي بين مبادرة الحزام والطريق والرؤية السعودية 2030، حقق البلدين تقدماً ملحوظاً نحو الشركات الاستراتيجية، بما في ذلك تطوير المجمع الصناعي خاص بالمستثمرين الصينيين في مدينة جازان الاقتصادية، يمكن أن تلعب السعودية في هذا التطور، بالنظر إلى دورها في طريق الحرير البحري، وفي إطار ذلك تم توقيع اتفاقية تعاون في مجال النقل البحري بين الحكومتين الصينية والسعودية، وقعتها وزير التجارة والاستثمار السعودي ماجد القصبي ووزير النقل الصيني لي شياو بنغ عام 2019 (زهرا، 2019).

ثانياً: الرقمنة في قطاع النقل البري

### 1\_تعريف النقل البري:

تعديل وتنم المادة 2 من القانون رقم 13\_01 المؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1422 الموافق 7 غشت 2001 والمنكور أعلاه،  
وتحرر كما يأتي:

"المادة 2: يقصد في مفهوم هذا القانون كما يأتي:

كل نشاط يقوم من خلاله مستغل بنقل أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر عبر الطريق أو السكة الحديدية أو السلك على متن مركبة ملائمة.

### 2\_مزايا وفوائد الابتكار وتطبيقات التكنولوجيا الرقمية في قطاع النقل:

تطرقنا في هذا العنوان الى مزايا وفوائد الابتكار وتطبيقات التكنولوجيا في قطاع النقل في الولايات المتحدة الامريكية و السويد، المملكة المتحدة وقطر والتي تتمثل في (الإسكوا، 2021، صفحة 23\_24):

❖ فوائد نظم النقل الذكية في الولايات المتحدة الامريكية:

أجرت إدارة البحوث والتكنولوجيات المبتكرة في وزارة النقل الامريكية دراسة قيمت فيها فوائد نظم النقل الذكية وكلفتها والاحصاءات المرتبطة بانتشارها، بالإضافة إلى عرض الدروس المستفادة ودقق الباحثون عند قياسهم فوائد نشر نظام ما، في العناصر التالية: السلامة، وسهولة التنقل والكفاءة الكفاءة، والانتاجية، واستهلاك الطاقة، والاثار البيئية، ورضا العملاء.

ومن الامثلة على فوائد مختلف مكونات نظم النقل الذكية المطبقة أصلا ما يلي:

**التحكم التكيفي بالإشارات الضوئية:** تتسق نظم التحكم التكيفي بالإشارات ضبط إشارات المرور الضوئية عبر شبكة الإشارات وتكيف توقيت كل إشارة وفقا لظروف حركة المرور وقد تم تقييم الفوائد التالية:

**الجدول رقم (1): فوائد التحكم التكيفي بالإشارات الضوئية**

الفائدة	الاستنتاجات الرئيسية
السلامة	خفض "التوقف" بنسبة 41 في المائة بعد أن كانت 10 في المائة
سهولة التنقل	خفض "التأخير" بنسبة 42 في المائة بعد أن كانت 5 في المائة
الكفاءة	زيادة حركة المركبات بنسبة 20 في المائة على الطرق الشريانية، و6 في المائة على الطرق السريعة
الطاقة والبيئة	خفض الانبعاثات بين 3 و6 في المائة، وتحقيق وفورات في الوقود بين 4 و7 في المائة

المصدر: الإسكوا. (2021). التكنولوجيا والابتكار من أجل تطوير النقل البري في البلدان العربية. بيروت، لبنان: بيت الامم المتحدة ساحة رياض الصلح.

ادارة مواقف السيارات: يشيع استخدام نظم مواقف إدارة السيارات القادرة على نشر المعلومات في المراكز الحضرية أو في نقاط التحول بين أنماط النقل مثل الطائرات، وترصد هذه النظم أماكن الركن المتاحة وتنقل المعلومات الى السائقين مما يقلل احباط المسافرين والاختناقات المرورية المرتبطة بالبحث عن مواقف للسيارات.

الجدول رقم (2): فوائد إدارة مواقف السيارات

الاستنتاجات الرئيسية	الفائدة
خفض زمن الرحلة بنسبة 9 في المائة، وانخفاض التأخير الناتج عن أزمنا التوقف بنسبة 4 في المائة.	سهولة التنقل
زيادة هائلة في استخدام المواصلات العامة (5.5% تنقلات إضافية في الشهر) وانخفاض متوسط التنقل (بمعدل 5% لتتنقل مدته 50 دقيقة) وخفض إجمالي الاميال التي يقطعها كل مشارك بمقدار 9.7 اميال شهريا.	الكفاءة
أشار 81 في المائة من المسافرين الذين شملهم المسح إلى سهولة إيجاد موقف لركن المركبات، واتفق 68 في المائة منهم على سرعة هذه العملية.	رضا العملاء

المصدر: الإسكوا. (2021). التكنولوجيا والابتكار من أجل تطوير النقل البري في البلدان العربية. بيروت، لبنان: بيت الأمم المتحدة ساحة رياض الصلح.

❖ فوائد النظم النقل الذكية في المملكة المتحدة والسويد:

فوائد الصحة والسلامة على البيئة:

- تم تخفيض مستويات الضوضاء بمقدار 2.1 ديسيبل؛
- انخفض زمن الرحلات خلال الازدحامات المرورية بنسبة 1 في المائة وتقلب زمن الرحلات بنسبة 22 في المائة، بحيث أصبحت أكثر قابلية للتنبؤ؛
- انخفضت انبعاثات أول أكسيد الكربون وثاني أكسيد الكربون بنسبة 4 في المائة، وانخفض أيضا استهلاك الوقود؛
- وانخفضت الحوادث التي تأتي عنها وفيات وإصابات بجروح بالغة بنسبة 70 في المائة.

الفوائد بالنسبة إلى السائقين وإدارة وحركة المرور:

- وقد ساهمت ضريبة الاختناق المروري في ستوكهولم بخفض حركة المرور بأكثر من 20 في المائة، مما أدى إلى تحسن زمن الرحلات؛
  - نتج عن مخطط لندن لفرض رسوم على المركبات خلال فترات الاختناق المروري زيادة بنسبة 6 في المائة في استخدام حافلات النقل العام وانخفاض بنسبة 20 في المائة في حركة المرور على الطرق.
- ❖ تطبيق نظم النقل الذكية في قطر:

وضعت دولة قطر العديد من المشاريع الرئيسية التي تشمل استخدام التكنولوجيات الجديدة والنظم الذكية ومن بين هذه المشاريع برنامج قطر الذكية "تسمو" الذي يضم العديد من المشاريع الاستراتيجية الرئيسية، يتصل الكثير منها بمجال النقل، يذكر منها على سبيل المثال:

- الدليل الرقمي للتنقل؛
- الإدارة الفورية للحشود ونظام النقل؛
- الفئات الطرق الذكية؛
- الاتصال بين الطريق والمركبات؛
- لوحة وطنية لبيانات العرض والطلب؛
- تقييم متبصر للخدمات الجمركية.

### المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

الخدمة العمومية هي مبدأ يهدف إلى توفير الخدمات الأساسية للمجتمع بشكل عادل ومتساو، تشمل هذه الخدمات الصحة، والتعليم، والأمان والعدالة وغيرها، وضمان توفر هذه الخدمات للجميع بغض النظر عن الدخل أو الخلفية الاجتماعية، تعتبر الخدمة العمومية جزءاً أساسياً من دور الحكومة في تلبية احتياجات المجتمع وتعزيز الرفاهية العامة.

### المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية واهدافها

اولاً: تعريف الخدمة العمومية

#### 1\_تعريف الحديث للخدمة العمومية:

- ✓ يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى تمك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العالقة التي تربطهم بها(مصطفى غ.، 2018).
- ✓ تعرف الخدمة العمومية حسب **messenger Marianne** على أنها نشاط يهتم بالفائدة العامة تقوم به السلطات العمومية إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، حسب الانظمة السائدة في بلد وتقوم الخدمات

- العمومية بمجهود كبير يفي سبيل حل مشاكل المستخدمين، ومن أجل إعطاء معلومات للمستخدمين وتحفيزهم للقيام بأعمال تعود بالفائدة على المجتمع بصفة عامة (سامية و الفول ريم، 2020).
- ✓ أما الموسوعة السياسية فتعرفها على أنها مصطلح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أية سلطة إدارية أخرى قصد إشباع حاجة المواطنين مثل خدمات الامن، التعليم، وتتميز كلها بانها تتبع حاجات جماعية للوطن والمواطنين ذلك لأنها تتصل بالمصلحة العامة (سامية و الفول ريم، 2020).
- ✓ تعرف الخدمة العمومية بأنها: جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها (مصطفى و عزيزي عبد القادر، 2018\_2019، صفحة 21).
- ✓ عرفها ديجيه "انها أساس وحدود السلطة الحكومية" كما يرى انها مجموعة من النشاطات التي تبرر نشاط السلطات العمومية كما عرفها باتريس قارونت "نشاط مضمون من طرف الإدارة العامة في إطار المصلحة العامة" (فار، 2020).
- ✓ ومما سبق نستنتج ان الخدمة العمومية هي مجموعة من الأنشطة والخدمات التي تقدمها الدولة الى شعبها دون تقصير وبالمساواة من اجل تحقيق منفعة اجتماعية.

#### ثانيا: أهداف الخدمة العمومية

- تعرف المنظمات العامة المقدمة للخدمات العمومية بأنها: "كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج، أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هي مشروع يعجز، أو يحجم الأفراد، والجمعات الخاصة عن القيام به، إما لضخامة ما يتطلبه من موارد وامكانيات، أو لقلّة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير، حيث تهدف الى تحقيق بعض الاهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها: (رشيدة و اسماء قاسمية، 2015).
- **الأهداف الإدارية والاقتصادية:** تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار وضمان السيورة المجتمعية، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي الاقتصاد القومي.
  - **الأهداف السياسية:** إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام، والاستقرار السياسي، وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الأفراد، والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.
  - **الأهداف الاجتماعية الدينية:** حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف للتنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم، ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، الروحي

والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، وإصدار قوانين تهدف خلق مؤسسات عامة، تمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين عام.

### المطلب الثاني: معايير الخدمة العمومية وانواعها

#### أولاً: معايير الخدمة العمومية

تتمثل معايير الخدمة العمومية فيما يلي (مصطفى و عزيزي عبد القادر، 2018\_2019، صفحة 25\_26):

1. **معييار الاستمرارية:** والذي يتحدث عن ضمان استمرارية الخدمة العمومة بصورة منتظمة كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس مما تطلب من الدولة وضع خطط تحفظ الخدمة العامة عن التوقف.
2. **معييار المساواة:** ويعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الاصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزب... الخ، فهذا المعيار فرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العامة وإعلانات الحقوق التي تقتضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية.
3. **معييار التطور أو التكيف:** هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والنقد التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثلاً الانتقال من الاعتماد على الادارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية، لمجاراة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات.
4. **معييار المجانية النسبية:** امتدادا لمعييار المساواة بين المواطنين في حالة اختلاف وضعياتهم المادية، يتم اعتماد سلم يبين هذا الاختلاف في أعلاه تدرج الخدمات العمومية التي يكون الوصول لها مجانية كالصحة والامن، ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أن يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذاتا لصفة التجارية والصناعية.
5. **معييار الشمولية:** انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حقا الاستفادة منها مكفولا لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي ان تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.
6. **معييار الفعالية:** يعتبر الخدمة العمومية هي كل الانشطة التي يثبت فيها عجز السوق بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل أو الغاز أو الكهرباء... الخ، في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

**7. معيار التضامن:** تعتبر الخدمة العمومية تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، بالمساهمة بتقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل او الإعاقة الصحية، الفقر والحرمان، لذا تصنف الخدمة العمومية لثلاث مهام وفق معيار التضامن وهي كالاتي:

أ- مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش؛

ب- مهام تهدف للمحافظة على الانسجام الاجتماع والشعور بالمواطنة؛

ج- مهام تهدف للمساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

### ثانيا: أنواع الخدمة العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية، الا أن جميعها يشترك في الكثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي (ياقوت و بن عيسى الهام، 2018):

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه، مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها؛
  - الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات ال يمكن الاستغناء عنها) مثل التزود بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل؛
  - خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الافراد أو المجتمعات، ومن بين هذه الخدمات نذكر مثال: المكتبات العامة، المتاحف والمنزهات العامة؛
  - خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق امكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العامة في أداء وتوفير هذه الخدمات، ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الاسكان مثلا؛
  - خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الاجيال المقبلة. مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات وغيرها.
- وقياسا على التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية، نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الاخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصارا، حيث نجد:
- **خدمات عامة ترتبط بسياد الدولة:** وهي خدما ترتبط اساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الامن، الدفاع الوطني والمالية العامة.

• خدمات اجتماعية وثقافية: والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية.

• الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي يطلق عليها عموما خدمات صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات الطاقة.

كما يوجد تصنيفا اخرًا لأنواع الخدمة العمومية الذي يتمثل في:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية، المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية (اللاوي، 2017):

- الخدمات الإدارية: مثال خدمة الحالة المدنية بالبلديات.
- الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثال خدمة التمدن الإلزامي.
- الخدمات الصناعية والتجارية: مثال خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.

ومن ثم فإننا يمكن أن نميز من ناحية ثانية بين ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية:

1. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان، خدمة فردية وخدمة جماعية.
2. من حيث طبيعة استهلاك الخدمة : نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة ذات استهلاك اختياري.
3. من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة : نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات:

أ- خدمة مجانية: تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة، مثال حملات التلقيح، الامن العمومي، الانارة العمومية ... الخ.

ب- خدمة بالمقابل: يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها، مثال الكهرباء المنزلية الهاتف العمومي، الماء الشروب ... الخ.

ت- خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها، مثال النقل العمومي السكن، السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز ... الخ.

كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين وفق المعيار التسويقي:

الصنف الاول: يتمثل في الخدمات غير المسوقة non marchand المقدمة والمفروضة على الجميع مواطنين ومقيمين، من قبل القوة العمومية، والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية مغذاه من الإيرادات العامة للدولة من الحصيلة الجبائية خصوصا.

مثال: الأمن، الدفاع خدمات البلدية، الإنارة العمومية، النظافة العمومية، حماية البيئة... الخ

**الصنف الثاني:** يتمثل في الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة، مثال: الكهرباء، الغاز، الماء... الخ، أو تكون مدعمة جزئياً من الخزينة العمومية مثال: نقل عمومي، سلع وخدمات، تذكرة الدخول للمتحف والملاعب.. إلخ.

### المبحث الثالث: عرض دراسات سابقة وبناء النموذج النظري للدراسة

#### المطلب الأول: عرض دراسات سابقة

دراسة 1: دراسة سعد الله رشيد قاشي خالد 2020

عنوان الدراسة	دور رقمته في تحسين خدمات المرفق العمومي.
نوع الدراسة	مقال.
مجتمع الدراسة	جامعة محمد بوضياف.
هدف الدراسة	معرفة مشروع الرقمنة في أحد أهم المرافق العمومية ذو طبيعة قانونية تتمثل في مجانية الخدمة التي يقدمها لآلاف المتعاملين مع واستكشاف الدوافع التي أدت بهذا المرفق الحساس الى قرار مشروع الرقمنة والغايات المرجوة منه وانعكاسه على أداء الإدارة وعاملين جامعة المسيلة.
الأدوات	مصفوفة الارتباط.
اهم النتائج	- الدور الكبير والمهم الذي لعبته مرتبة جامعة في تصنيف جامعة المسيلة نظرا لتطور نشر الأبحاث العلمية عبر المنصات. واطهار الأهمية الكبيرة للتواصل الرقمي بين الأساتذة والطلبة بجامعة المسيلة. - كشفت نتائج الدراسة عن دور التطبيق الرقمي Moodle في تحسين عملية التعليم والتواصل بين الطلبة والأساتذة.
نقاط الاختلاف	تختلف الدراستان في الأداة المستخدمة حيث ان هذه الدراسة استخدمت أداة مصفوفة الارتباط اما دراستنا فاعتمدت على الملاحظة بالإضافة الى بعض الوثائق

نقاط التشابه	اتفقت الدراستان على ضرورة تطبيق الرقمنة وتشخيص نقاط القوة والضعف وتطويرهم لتحسين الخدمة العمومية.
--------------	---

دراسة 2: دراسة فوزية صادقي 2020\_2021

عنوان المذكرة	دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.
نوع الدراسة	أطروحة دكتوراه.
العينة	عشوائية.
هدف الدراسة	- الوصول إلى فهم ميداني لمدى تأثير التكنولوجيات الحديثة واستراتيجية تفعيلها كما يخدم المؤسسة صفة خاصة. - الوصول إلى نتائج واقتراحات وتوصيات تفيد الجماعات المحلية كل المؤسسات العمومية، وأن تحاول تفعيل الدور الإيجابي للرقمنة وتوفير كل السبل لمواجهة مظاهر البيروقراطية داخل الإدارة الجزائرية والقضاء على العراقيل التي من شأنها أن تحد من نشاطات الإدارة وفعاليتها.
الأدوات	الملاحظة والمقابلة والاستبيان.
اهم النتائج	- تطوير الأفكار الإبداعية في المجال الرقمي من خلال إعداد البرامج التي تدعم أصحاب الأفكار الإبداعية العلمية والتكنولوجية والاستفادة من نتائج البحوث العلمية الميدانية في مجال الرقمنة خاصة التي تهتم بتحسين علاقة المواطن بالإدارة. - من خلال الدراسة والتمحيص تبين أنه لتبني الرقمنة في الجزائر من ضرورة التكامل بين ثلاثة جوانب مهمة تتمثل في: التكنولوجيا وتطوير فكر المواطن والضوابط القانونية للتعامل الرقمي.

<p>-تأهيل أرس المال البشري مهم جدا في العصر الرقمي ومن الرهانات المهمة لأن مرونة الاستراتيجية الرقمية تتكون من خلال أرس المال البشري يتصف الأهم في المنظمات والذي يمتلك الخبرة والكفاءة، وذلك من خلال الالتزام في التطبيقات، والمهارات الضرورية مطلوبة من أجل مواكبة التغيرات التي تحتاجها الجماعات المحلية خاصة في المجال الرقمي. الإنترنت والشركات الاجتماعية، والهواتف والأقمار الاصطناعية.</p>	
<p>المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p>المنهج</p>
<p>كلهما لهما نفس الأهداف فكلتا الدراستان تسعيان الى مدى تأثير وفعالية الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية.</p>	<p>نقاط التشابه</p>
<p>اختلفت الدراستان من حيث الميدان حيث ان ميدان هذه الدراسة كانت جامعة المسيلة اما ميدان دراستنا فهي مديرية النقل والمؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه حضري.</p>	<p>نقاط الاختلاف</p>

دراسة 3: الشيكرا أوب، دريوش نور الهدى، مسراتي خولة 2022

<p>دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>مقال.</p>	<p>نوع</p>
<p>200 مفردة.</p>	<p>حجم العينة</p>
<p>تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير رقمنة الإدارة العمومية على تحسين جودة الخدمة المقدمة.</p>	<p>الهدف</p>
<p>التحليلي الوصفي.</p>	<p>المنهج</p>

<p>❖ الرقمنة هي استراتيجية وطنية تعمل على عصرنة الإدارة العمومية، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إجراء المعاملات وتسهيلها وتقديم خدمات ذات جودة، تتميز بالكفاءة والفعالية.</p> <p>❖ تحتوي المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين على مجموعة من الأجهزة والبرامج الحديثة ساعدتها على تقديم خدمات ذات جودة بسرعة وبتكلفة أقل.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>
<p>كلتا الدراستان تتبعان نفس المنهج والذي هو المنهج التحليلي الوصفي.</p>	<p>نقاط التشابه</p>
<p>ركزت هذه الدراسة على دور الرقمنة في جودة الخدمة في الإدارة العمومية اما في دراستنا فاختصت في اثر رقمته على خدمة عمومية في قطاع النقل.</p>	<p>نقاط الاختلاف</p>

دراسة اجنبية:

دراسة 1:

Florin da Matos, Radu Godina and João C. O. Matias Digital

Transformation and Knowledge Management in the Publicsector2020:

<p>التحول الرقمي وإدارة المعرفة في القطاع العام.</p>	<p>عنوان</p>
<p>منهجية كمية.</p>	<p>المنهج</p>
<p>استبيان.</p>	<p>الأداة</p>
<p>تهدف هذه الدراسة إلى المساهمة وتحفيز مناقشات القائمة على البيانات فيما يتعلق بتأثيرات التحول الرقمي في القطاع العام وعلاقتهم بتنفيذ ممارسات إدارة المعرفة.</p>	<p>الأهداف</p>

<p>وتظهر النتائج أن البحث حول الموضوع لا يزال في مرحلة استكشافية بسبب عدم وجود دراسات تربط الحكومة الرقمية بفعالية إدارة المعرفة في القطاع العام. تظهر النتائج أيضا أن نجاح الحكومة الرقمية يبدو مرتبطا بجودة إدارة المعرفة في المنظمات، ويكمل كل منهما الآخر من أجل تحسينات كبيرة في القطاع العام. من حيث الأصالة، تقدم النتائج نظرة ثاقبة لاحتياجات البحث المستقبلية.</p>	<p><b>النتائج</b></p>
<p>كلاهما يدرسان موضوع الرقمنة.</p>	<p><b>أوجه التشابه</b></p>
<p>الاختلاف كان في الأداة المستعملة والمنهج كما اختلفا في دراسة حيث أنا دراستنا تخصصت وركزت على قطاع النقل أما هذه الدراسة فكانت على القطاع العام.</p>	<p><b>أوجه الاختلاف</b></p>

❖ **أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:**

- 1- الاستفادة من المراجع التي اعتمدت عليها هذه الدراسات السابقة؛
- 2- الاستفادة من الجانب النظري لهذه الدراسات من أجل إثراء الجانب النظري لدراستنا؛
- 3- تحديد محاور الدراسة.

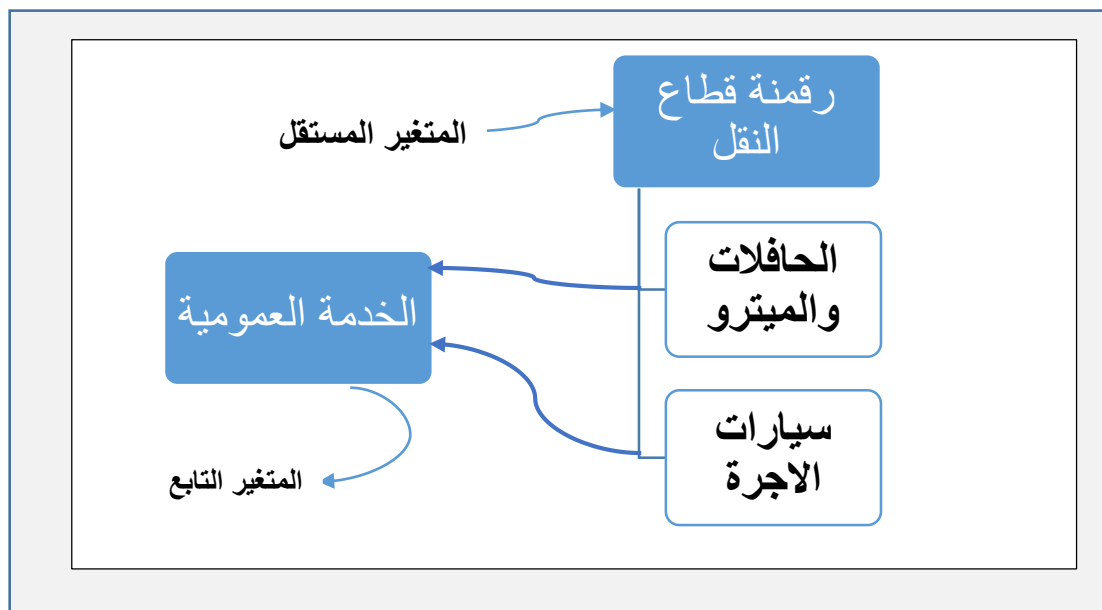
❖ **صياغة الفرضيات:**

من خلال ما تطرقنا إليه في الدراسات السابقة يمكن صياغة الفرضيات كما يلي:

**الفرضية الأولى:** تؤثر رقمنة قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في قطاع الحافلات والميترو بالاعتماد على نموذج دبي على معايير عالمية.

**الفرضية الثانية:** تؤثر رقمنة قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في قطاع النقل الحضري بالاعتماد على نموذج دبي على معايير عالمية.

المطلب الثاني: بناء نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة

## خلاصة الفصل:

ومن خلال هذا الفصل يمكن القول أنه يعتبر ظهور الرقمنة كتقنية حديثة من أهم الآليات والاستراتيجيات المنتهجة لتحسين الخدمة العمومية، وان الرقمنة في قطاع النقل تلعب دورا مهما في تحسين الخدمة العمومية، من خلال استخدام التكنولوجيا والبيانات الضخمة، يمكن تحسين جدول الرحلات وتحسين كفاءة النقل وتوفير تجارب أفضل للمسافرين كما ان تطبيق الرقمنة يمكن ان يزيد من دقة التنبؤات بالازدحام ويساعد في تحسين تخطيط الطرق والوسائل العامة، مما يعزز جودة الخدمة العمومية ويسهم في تحقيق رفاهية أفضل للمجتمع كما ان رقمنة قطاع النقل تعود بأهمية كبيرة في تحسين الجانب الاقتصادي والاجتماعي.



الفصل الثاني:  
الدراسة  
الميدانية

### تمهيد:

قد سبق وتناولنا في الجانب النظري للدراسة من خلال الفصل الأول مفاهيم مرتبطة بمتغيري الدراسة وهوما الرقمنة والخدمة العمومية, وبما أن موضوعنا يتحدث عن الرقمنة في قطاع النقل وتأثيرها على تحسين الخدمة العمومية, قمنا بدراسات عن واقع تطبيق الرقمنة النقل في الجزائر وركزنا على الميترو والحافلات وسيارات الأجرة, ودراسة أخرى عن واقع رقمته النقل (الميترو والحافلات وسيارات الأجرة) في إمارة دبي من اجل الخروج بنموذج ذو معايير عالية واسقاطه على الجزائر من اجل تحسين الخدمة العمومية.

### المبحث الأول: واقع رقمه قطاع النقل في الجزائر

من خلال هذا المبحث سنقوم بدراسة واقع رقمه قطاع النقل في الجزائر في مختلف القطاعات (الميترو، سيارات الأجرة، الحافلات).

### المطلب الأول: الرقمنة في الحافلات والميترو وسيارات الاجرة:

أولا: الحافلات

#### ❖ تطبيق محطتي MAHATATI (شركة سوقرال):

شركة (سوقرال) شركة ذات أسهم، تم إنشاءها بتاريخ 30 مارس 1994، رأسمالها يقدر ب 90 000 000 دينار جزائري، تقع المحطة في بلدية حسين داي بولاية الجزائر، تسميتها الرسمية "محطة كبار معطوبي جيش التحرير الوطني" وتقدر المساحة الإجمالية للمحطة بأكثر من 8 هكتار، كانت معروفة سابقا بشركة واحدة فقط شركة سوقرال كانت تابعة سابقا إلى شركة تسيير مساهمات الدولة "فيدبير"، حيث انه كان لها يد في رقمه القطاع كما



أطلقت الشركة الوطنية لاستغلال وتسيير محطات النقل البري للمسافرين "سوقرال" تطبيق "محطتي" (MAHATATI) يوفر خدمة الاطلاع على الرحلات آنيا ويسمح بمعرفة كل المعلومات المتعلقة بالرحلة والحافة والتذكرة والمسار، حسبما جاء اليوم الأربعاء في بيان للمؤسسة، وأوضح البيان أن تطبيق "محطتي" يسمح ب «الاطلاع على الرحلات آنيا، كما يسمح بمعرفة كل المعلومات عن الرحلات، المواعيت، أسعار التذاكر، اسم الحافلة والناقل ومسار الرحلة (رقمنة: شركة "سوقرال" تطلق تطبيقا يسمح بالاطلاع على رحلات الحافلات آنيا، (2022).

الخدمات الرئيسية لسوقرال:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تتمثل خدمات شركة سو قر ال فيما يلي (الخدمات الرئيسية لسوقال، 2024):

### • استقبال وتوجيه المسافرين:

شركتنا تسهر بصفة مستمرة على ضمان أحسن استقبال وتوجيه لزبائننا، وذلك بوضع موقع إلكتروني تحت تصرفهم من أجل الاستعلامات، وكذا عمال منظمين للأرصفة من أجل توجيه المسافرين على مستوى القاعات ومناطق الركوب، إضافة إلى ذلك وجود مساحات مخصصة كمصليات وقاعات الرضاة ..... إلخ.

### • حجز تذاكر السفر:

يمكن للمسافر التقرب مباشرة من شبابيك الحجز الموضوعة تحت تصرفه من أجل حجز تذكرته نحو الوجهة المختارة، ويمكنه الاستعلام عن مواقيت الرحلات، وأسماء المتعاملين الذين يؤمنون الرحلات، في كل لحظة عن طريق الموقع الإلكتروني أو عن طريق شاشات العرض المتواجدة على مستوى القاعات بالمحطات البرية.

### • تنظيم الرحلات وتخصيص الأرصفة:

نقوم بتنظيم الرحلات وتخصيص الأرصفة لزبائننا (متعاملي النقل)، وفقا لمعايير محددة مثل: المواقيت، نوع الخط، الوجهة والمنطقة .... إلخ، من أجل تسهيل عملية ركوب ونزول المسافرين.

### • المحلات التجارية:

تضع سوقال تحت تصرف المسافرين على مستوى كل محطة برية مجموعة من الأنشطة التجارية اللازمة لضمان راحتهم، مثل (المطاعم، المقاهي، مكاتب بريد وغيرها).

### • تنظيم الأرصفة المخصصة لسيارات الأجرة الحضرية وما بين الولايات:

إضافة إلى تسيير الرحلات وتخصيص الأرصفة لمتعاملي النقل بالحافلات، سوقال تقوم أيضا بتسيير سيارات الأجرة المتواجدة على مستوى المحطات البرية وهذا يسمح بتقديم وسائل نقل اضافية للمسافرين.

### • مواقف السيارات والحافلات:

أنتم مسافرون، زبائن وشركاء، سوقال تضع تحت تصرفكم مواقف سيارات مؤمنة داخل المحطات البرية.

### • حفظ الامتعة:

تقدم سوقال خدمة حفظ الامتعة، قصد السماح للمسافرين بحفظ أمتعتهم طوال المدة التي تسبق ركوبهم.

✓ يمكن للمسافر التقرب مباشرة من شبابيك الحجز الموضوعة تحت تصرفه من أجل حجز تذكرته نحو الوجهة المختارة، ويمكنه الاستعلام عن مواقيت الرحلات، وأسماء المتعاملين الذين يؤمنون الرحلات، في

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

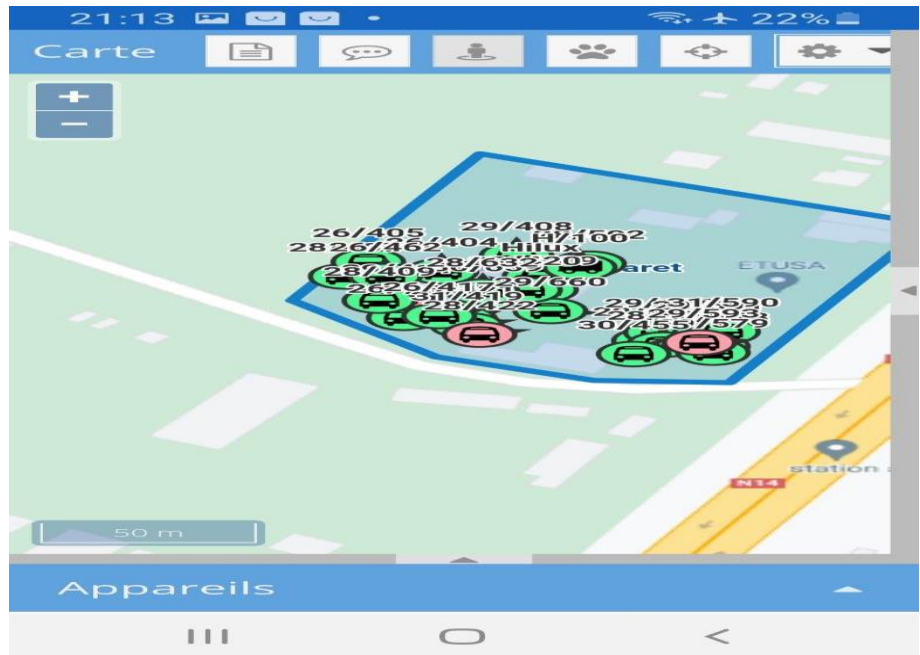
كل لحظة عن طريق الموقع الإلكتروني أو عن طريق شاشات العرض المتواجدة على مستوى القاعات بالمحطات البرية.

### ❖ ايتوزا موب جزائر العاصمة:



أطلقت مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري لمدينة الجزائر (ايتوزا) تطبيقا الكترونيا باسم "ايتوزا موب" لمساعدة زبائنها على التنقل بسهولة عبر شبكة حافلاتها، وتم الاعلان عن إطلاق تطبيق "ايتوزا موب" وعن الموقع الإلكتروني للمؤسسة [www.etusa.dz](http://www.etusa.dz) خلال زيارة تفقد لوزير النقل، عيسى بكاي، لورشة صيانة حافلات المؤسسة "أحمد غرمول" ببلدية سيدي امحمد بالجزائر العاصمة، ويسمح التطبيق لمستخدم حافلات المؤسسة الوطنية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة الجزائر بإيجاد وبرمجة مسار الرحلات من نقطة موقعه إلى نقطة اتجاهه والاطلاع على شبكة النقل للمؤسسة مع امكانية اختيار المحطة والخطوط العابرة بها ومساعدته على التنقل عبر الشبكة عن طريق تطبيق يسمح له بإيجاد كل المواقع المجاورة على حسب بحث مبرمج (مؤسسة "ايتوزا" تطلق تطبيقا الكترونيا لتسهيل التنقل عبر شبكة حافلاتها، 2022).

### ❖ تطبيق HODNA BUS:



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

أطلقت المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه حضري لمدينة المسيلة تطبيق "HODNA BUS" تتيح لأي شخص معرفة تنقلات حافلات المؤسسة على مسارات خطوط الشبكة لكي تسهل على مواطنين ربح الوقت وعناء الانتظار ومعرفة مكان وموقع الحافلة بالتحديد وكذا التوجه للموقف ومعرفة حركة الحافلات وهو تطبيق ضمن مسار العصرية وتحسين الخدمة العمومية ولقي تجاوبا وارتياحا لدى زبائن المؤسسة المذكورة، حسب القائمين على المؤسسة المذكورة ، فإنه وحرصا على توفير أحسن خدمة عمومية لزبائنهم ، بادرت إلى إطلاق تطبيق يحمل تسمية HODNA BUS ، لكي يتيح لزبائنهم تتبع جميع مسارات خطوط شبكة النقل عبر كافة أنحاء مدينة المسيلة والتي يقدر عددها بأزيد من 4 خطوط عبر أغلب الاتجاهات ، بهدف تسهيل ربح الوقت وعناء الانتظار ، وكذا معرفة مكان و موقع الحافلة بالتحديد، والتوجه إلى الموقف الأقرب ، وهو التطبيق الذي تفاعل معه الزبائن مباشرة بعد إطلاقه في "البلاي ستور" وقاموا بتحميله ويدخل ضمن برنامج العصرية ، وحرصا من القائمين على مديرية النقل بالولاية على إعطاء أهمية كبيرة لهذه المؤسسة التي كانت تشهد العديد من النقائص ومحل استياء من طرف المواطنين ، بسبب قلة الحافلات مما كان وراء نقص تغطية النقل عبر عاصمة الولاية التي يقطنها أزيد من 350 ألف نسمة ، خصوصا بعد أن تم في وقت سابق وضع حيز الخدمة لمكتبين متنقلين بكل من محطة القطب الجامعي ومحطة 800 مسكن في التجمعات السكانية الجديدة من أجل تقريب إدارة المؤسسة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية ، وأيضا لتسهيل عمل رؤساء المحطات والتحكم الجيد في سير الحافلات داخل الشبكة ، بالتزامن مع تمديد الخط رقم 17 إلى الحي الجديد 800 مسكن، من أجل تقريب النقل للسكنات الجديدة التي وزعت خلال الآونة الأخيرة، نظام الدفع الإلكتروني لخدمة النقل الشبه حضري "بطاقة تنقلي" لولاية مسيلة (تطبيق جديد لمعرفة مسار وتوقيت حافلات المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة المسيلة، 2022).

ثانيا: الميτρο

❖ بطاقة وحدات السفر:



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

بطاقة وحدات السفر هي بطاقة غير موصلة وغير شخصية تتيح لك القيام بعدة رحلات بأسعار تنافسية وهي عملية، سريعة، اقتصادية، وصديقة للبيئة، تعمل كما يلي (بطاقات وحدات السفر، 2022):

أين يمكنني شراء بطاقة وحدات السفر الخاصة بي؟

يمكنك الحصول على هذه البطاقة على مستوى شبابيك بيع التذاكر المتواجدة على عبر جميع محطات مترو الجزائر، وكذا على مستوى وكالاتنا التجارية بالمحطات: ساحة الشهداء، فاتورة البريد المركزي، باش جراح، عين النعجة، الحراش وسط.

أين يمكنني تعبئة بطاقة وحدات السفر الخاصة بي؟

يمكنك إعادة تعبئة بطاقة وحدات السفر في شبابيك بيع التذاكر والوكالات التجارية والموزعات الآلية.

تشكيلة الأسعار:

وحدات السفر	التمن	مدة صلاحية الرحلة	ثمن الجسم
10 رحلات	400 دج	01 ساعة	300 دج
20 رحلة	700 دج	01 ساعة	300 دج
30 رحلة	1020 دج	01 ساعة	300 دج
40 رحلة	1320 دج	01 ساعة	300 دج
50 رحلة	1600 دج	01 ساعة	300 دج.

ثالثا: سيارات الأجرة

❖ تطبيق YASSIR:



يعتبر أشهر وأفضل تطبيق لتنتقل الأشخاص في الجزائر، حيث انه يغطي معظم مناطقها. يتميز بموثوقيته وأسعاره المناسبة، يملك قاعدة كبيرة من المستخدمين، تصل إلى 02 مليون عميل و5 ملايين تحميل من عدة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

دول، التطبيق مناسب جدا للتنقل سواء للعائلات أو الأفراد، أو الزوار، استخدام التطبيق سهل جدا، يكفي تحديد نقطة الانطلاق ونقطة الوصول واختيار نوعية السيارة المطلوبة، ثم تأكيد طلب الخدمة، مباشرة، يقوم التطبيق بحساب تكلفة التنقل وله العديد من المميزات نذكر منها(محمد، 2023):

- أسعار مناسبة للتنقل، خصوصا المدن؛
  - الكثير من العروض الخاصة والتخفيضات؛
  - سرعة الاستجابة لطلب الزبون؛
  - قاعد بيانات الكبيرة للمتعاملين، والتي تعطي للزبون الكثير من الاختيارات؛
  - التطبيق متوفر لهواتف اندر ويد وابل؛
  - إمكانية الاختيار بين الدفع نقدا، أو بواسطة البطاقات البنكية من خلال التطبيق.
- ✓ تقوم شركة يسير بتقديم خدمة نقل مبتكرة ويمكن استخدامها عن طريق الهاتف الذكي، في أي مكان ووقت، وتعتبر مثال يقتدى به في مجال الشركات الناشئة في الجزائر خاصة في المجال التكنولوجي لما حققته من نمو مستمر تركز على العديد من المبادئ والمتمثلة في(جباري و زهيرة قرطاني، 2023):

أ. الخدمة متوفرة دائما: في أي وقت ومكان تغطيه الشركة؛

ب. تقديم أفضل تسعيرة: تأخذ بعين الاعتبار كثافة حركة المرور، نوعية الخدمة والمسافة وتوقيت التنقل؛

ت. تقديم خدمة ذات جودة: وذلك بتقليص وقت الانتظار بالنسبة للزبون والسائق، وتقديم خدمة آمنة وتحسين

التواصل بين السائق والزبون.

ث. بساطة الاستخدام: يمكن استخدام التطبيق بسهولة.

إيجابيات يسير:

وتتمثل في(قايدي و ربيع مطلاوي، 2022):

- متوفر في نسختين IOS. Android.
- قاعدة بيانات كبيرة للسائقين

سلبات يسير:

وتتمثل في(قايدي و ربيع مطلاوي، 2022):

- الأسعار ليست الأكثر تنافسية في السوق

❖ تطبيق ساهلة:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

هي مؤسسة ناشئة جزائرية تعمل على تطوير وتشغيل تطبيقات ومواقع الهاتف المحمول على منصات التواصل الاجتماعي، وتوفر خدمة النقل بواسطة سائقي VTC، ونقل البضائع عبر الشاحنات، فضلا على تأجير الآلات وخدمة الأعطال، يقع مقر الشركة في الجزائر، وتأسست عام 2022، ويديرها فريق شباب ديناميكي مؤهل للغاية، مما يتضمن حسن سير التطبيقات والمواقع الالكترونية، تمكنت تطبيقات sahla من كسب المزيد والمزيد من العملاء والسائقين الخاصين والمهنيين الذين يثقون في الخدمات المقدمة والضمانات التي تقدمها الشركة، تتواجد الشركة في 42 ولاية، ولا سيما ولايات الشمال والمرتفعات، مع 12 مكتب اتصال لتكون أقرب دائما وفي خدمة للسائقين والمتعاملين ومن معاييرها ما يلي (قايدي و ربيع مطاوي، 2022):

### ✓ اختيار السائقين:

يتم اختيار السائقين بعناية باعتماد شهادات السوابق العدلية وتدريبهم بعناية لتقديم خدمة عالية الجودة.

### ✓ مزايا للسائقين:

تقدم المؤسسة للسائقين والزيائن هدايا ومسابقات شهرية دون انقطاع بالإضافة لخدمة مساعد تقنية كل أيام الأسبوع وقد وسعت المؤسسة من دائرة نشاطها ليشمل بالإضافة لنقل الأشخاص نقل البضائع والطرود، فيما يلي نذكر اهم المزايا التي تقدمها المؤسسة لسائقين من اجل تحسين ظروف عملهم ومعيشتهم:

- عمولة بنسبة 14%؛
- عقود تامين المركبات بنسبة 50%؛
- تخفيضات في صيانة وإصلاح المركبات السياحية ومركبات الخدمات مع خدمة توصيل تقدر 5% لقطع الغيار 20% للصيانة والإصلاح؛
- التشخيص 25%؛
- التكييف 30%.

تجدر الاشارة الى ان تطبيق ساهلة تطبيق جزائري 100% متوفر على منصات التواصل الاجتماعي من نوع IOS. Android.

### المطلب الثاني: المعايير التي اعتمدها الجزائر في رقمنة قطاع النقل

وكقياس اخذنا تطبيق يسير وساهلة في قطاع سيارات الأجرة، اما في قطاع الخاص بالميترو وحافلات اخذنا شركة سوقرال والمؤسسة العمومية لنقل الحضري والشبه الحضري وميترو الجزائر (وحدات السفر).

### الجدول رقم (3): المعايير التي اعتمدها الجزائر في رقمنة قطاع النقل

المعايير الخاصة بسيارات التاكسي	الشرح
الاسعار	مناسبة نوعا ما ولكن ليست تنافسية في السوق.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الدفع	نقدا او بواسطة بطاقات بنكية فقط.
التغطية	معظم المناطق وليست كلها.
المعايير الخاصة بالميترو والحافلات	الشرح
شراء وتعبئة البطاقات	من الشبايك الموجودة في المحطات والوكالات الجزائرية الخاصة بها فقط
تعميم البطاقات	البطاقات لا تصلح لجميع وسائل النقل.
تطبيقات الحافلات	لكل حافلة بطاقة خاصة بها وليست لجميع الحافلات بطاقة.
تطبيقات	خاصة بمعرفة مسار الحافلات وهذه الميزة ليست معممة على جميع الحافلات.

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مواقع رسمية.

### المبحث الثاني: الرقمنة في قطاع النقل لإمارة دبي:

من خلال هذا البحث سنقوم بدراسة واقع رقمنة النقل في إمارة دبي، مع وضع مختلف المعايير المعتمدة وتلخيصها في جدول.

#### المطلب الأول: الرقمنة في الحافلات والميترو وسيارات الاجرة

أولاً: سيارات الاجرة

شركة DTC:

شركة تاكسي دبي ش.م.ع هي شركة رائدة في مجال توفير حلول التنقل الشاملة بإمارة دبي، وأكبر مشغل لمركبات الأجرة على مستوى الإمارة، حيث تبلغ حصتها السوقية حوالي 44% من إجمالي حجم مركبات الأجرة حتى 30 يونيو 2023، وفقاً لتقديرات مستشاري القطاع، وسنطرح فيما يلي بعض المعلومات عنها (نبتة عن شركة تاكسي دبي، 2024):

تأسست كشركة للمركبات الأجرة في عام 1994، حيث بدأت نشاطها في عام 1995 عبر 221 مركبة أجرة فقط. ومنذ ذلك الحين، شهدت توسعاً كبيراً لتشمل قطاعات التنقل الأخرى، نتيجة للأداء التشغيلي المتميز والمستدام، وما توفره من أنظمة نقل ذكية ورقابية وفقاً لأفضل معايير الجودة والسلامة المتبعة محلياً وعالمياً. تُقدم تاكسي دبي مجموعة واسعة من حلول التنقل عبر أربعة محاور رئيسية للأعمال، تشمل خدمات مركبات الأجرة بأسطولها الكبير والصديق للبيئة، وخدمات مركبات الليموزين لفئة كبار الشخصيات مع سائقين ذوي خبرة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

لتوفير تجربة فاخرة، بالإضافة إلى خدمات الحافلات، وخدمات توصيل الميل الأخير عبر دراجات التوصيل. حيث بلغ عدد رحلات مركبات الأجرة والليموزين التابعة للشركة ما يقرب من 44 مليون رحلة خلال الفترة من 1 يوليو 2022 إلى 30 يونيو 2023، منها 42 مليون رحلة من خلال مركبات الأجرة. وتدير الشركة أكثر من 7,000 مركبة عبر جميع خطوط أعمالها حتى تاريخ 30 يونيو 2023.

### خدماتهم:

لهذه الشركة العديد من خدمات، خدمات للأفراد وخدمات خاصة بالشركات وستخصص من ناحية الافراد تحتوي خدمات الافراد على 9 خدمات نذكر منها:

### 1- خدمة التاكسي العام:

تستخدم هذه الخدمة من قبل جميع المتعاملين لتنتقلاتهم في مختلف المواقع في الدولة من إمارة دبي على مدار الساعة (7/24)، حيث تتميز مركبات الأجرة العادية بالسقف ذو اللون الأحمر والإعلانات التجارية على الأبواب والخلفية. تتوفر هذه الخدمة من إمارة دبي إلى الامارات الأخرى على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. يمكن الحصول على الخدمة من خلال الطرق بدبي، ومراكز التسوق، ومحطات المترو، والمستشفيات ومن الطريق مباشرةً (في المناطق الآمنة)، وتعتمد على المعايير التالية (خدمة سائقي، 2024):

### رسوم الخدمة:

التطبيق الذكي للهاتف المحمول لهيئة الطرق والمواصلات (تطبيق سهيل):

- فتح العداد - 12 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم - 2.21 درهم إماراتي.

التطبيق الذكي للهاتف المحمول لشركاء هيئة الطرق والمواصلات (تطبيق كريم):

- فتح العداد - 12 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم - 2.21 درهم إماراتي.

### الطريق:

- فتح العداد في الفترة الصباحية - 5 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم في الفترة الصباحية - 2.21 درهم إماراتي؛
- فتح العداد في الفترة المسائية - 5.5 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم في الفترة المسائية - 2.21 درهم إماراتي.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### مواقع الخدمة:

- فتح العداد في الفترة الصباحية - 5 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم في الفترة الصباحية - 2.21 درهم إماراتي؛
- فتح العداد في الفترة المسائية - 5.5 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم في الفترة المسائية - 2.21 درهم إماراتي.

### من الاثنين إلى الخميس:

الفترة الصباحية: 6 صباحاً - 8 صباحاً، 10 صباحاً - 4 مساءً؛

فترة الذروة: 8 صباحاً - 10 صباحاً، 4 مساءً - 8 مساءً؛

الفترة المسائية: 10 مساءً - 6 صباحاً.

### الجمعة:

اليوم: 6 صباحاً - 8 صباحاً، 10 صباحاً - 4 مساءً؛

فترة الذروة: 8 صباحاً - 10 صباحاً، 4 مساءً - 12 صباحاً؛

الفترة المسائية: 12 صباحاً - 6 صباحاً.

### السبت والأحد:

اليوم: 6 صباحاً - 4 مساءً؛

فترة الذروة: 4 مساءً - 12 صباحاً؛

الفترة المسائية: 12 صباحاً - 6 صباحاً.

### عملية الدفع:

- نقداً؛
- بطاقة آبل باي أو سامسونغ باي؛
- بطاقة نول؛
- كريم باي (في حالة حجز سيارة أجرة عبر التطبيق الذكي للهاتف المحمول لشركاء هيئة الطرق والمواصلات).

### عملية الحجز:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

التطبيق الذكي للهاتف المحمول لهيئة الطرق والمواصلات - التطبيق الذكي للهاتف المحمول لشركاء هيئة الطرق والمواصلات:

- يُسجّل المتعامل دخوله إلى التطبيق عبر اسم المستخدم وكلمة السر؛
- يقوم المتعامل باختيار خدمة حجز تاكسي (العام)؛
- يُدخل المتعامل المعلومات المطلوبة (موقعه والجهة التي يريد الوصول إليها)؛
- يتوجّه تاكسي (العام) إلى موقع المتعامل.

الطريق:

ينتظر المتعامل تاكسي (العام) على الطريق في المناطق الآمنة.

المنافذ والمطارات:

- يتوجه المتعامل إلى موقع موقف سيارات الأجرة في مطارات دبي؛
- يحصل المتعامل على مركبة تاكسي (العام) حسب احتياجاته بالتعاون مع المراقب.

الشروط والأحكام:

- الامتناع عن الأكل والشرب داخل المركبة؛
- الامتناع عن التدخين داخل المركبة؛
- عدم اصطحاب الحيوانات داخل مركبات الأجرة؛
- تحمّل مسؤولية الحفاظ على الممتلكات الشخصية، لا تُعتبر الجهة المقدمة للخدمة مسؤولة عن فقدانها/تلفها.

### 2- خدمة أصحاب الهمم:

توفر هذه الخدمة كخدمة خاصة لأصحاب الهمم عن طريق الحجز للتنقل في مختلف المناطق في دولة الإمارات العربية المتحدة، تم تصميم هذه المركبة وتجهيزها بمعدات خاصة لتسهيل عملية ركوب المتعامل وتأمين رحلة آمنة وراحة تامة، تتميز هذه المركبات أيضا بالسقف ذو اللون الأحمر وحجمها الخاص وشعار مركبة ذوي الهمم في الجهات الجانبية للمركبة والزجاج الخلفي، وتعتمد على المعايير التالية (خدمة أصحاب الهمم، 2024):

▪ رسوم الخدمة:

مركز الاتصال، الطريق، تطبيق DTC الذكي:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- فتح العداد - 8 دراهم؛
- لكل كم -2.23 درهم إماراتي.

### مواقع الخدمة:

- فتح العداد - 25 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم -2.23 درهم إماراتي.

تقدم شركة تاكسي دبي خصماً بنسبة 50% لحاملي بطاقة سند الصادرة عن هيئة تنمية المجتمع أو البطاقة الصادرة عن وزارة تنمية المجتمع.

### عملية الدفع:

- نقداً؛
- بطاقة الائتمان.

### مدّة الإنجاز:

- حسب الوقت المعروض والمتوقع للوصول في حالة استعمال (تطبيق DTC الذكي، تطبيق الهاتف المحمول)؛
- حسب وقت الحجز أو الوقت المتوقع للوصول في حالة استعمال (مركز اتصال DTC، مركز الاتصال)؛
- فوراً في حالة استعمال (الطرق في دبي، الطريق)؛
- فوراً (مطارات دبي T1, T2, T3-ومطار آل مكتوم DWC-وميناء راشد، مواقع الخدمة).

### قنوات تقديم الخدمة:

#### تطبيق الهاتف المحمول.

- تطبيق DTC الذكي.

#### مركز الاتصال:

- مركز اتصال DTC متاح على مدار 7/24 طيلة أيام الأسبوع من خلال الأرقام التالية  
80088088 /+97142080190

#### الطريق:

- الطرق في دبي.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### مواقع الخدمة:

- مطارات دبي T1,T2,T3-ومطار آل مكتوم DWC-وميناء راشد.

### قنوات العناية بالمتعاملين:

#### الموقع الإلكتروني:

- الموقع الإلكتروني لشركة تاكسي دبي DTC Web site ؛
- الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات RTA Web site .

### مراكز الاتصال:

- مركز اتصال. 8008808 DTC ؛
- مركز اتصال هيئة الطرق والمواصلات 8009090.

### مواقع الخدمة:

- مطارات دبي T1,T2,T3-ومطار آل مكتوم DWC-وميناء راشد.

### وسائل التواصل الاجتماعي:

- منصات DTC للتواصل الاجتماعي؛
- منصات التواصل الاجتماعي لهيئة الطرق والمواصلات.

### مكاتب:

- مكتب قسم إسعاد المتعاملين في شركة تاكسي دبي؛
- مكاتب مراكز إسعاد المتعاملين في هيئة الطرق والمواصلات.

### المنصات الحكومية.

- مجلس محمد بن راشد الذكي؛
- المنصة الموحدة للتواصل بين حكومة دبي وتعاملها(04.gov) .

### البريد الإلكتروني.

[customers.happiness@dtc.gov.ae](mailto:customers.happiness@dtc.gov.ae)

عملية الحجز: مركبة أصحاب الهمم مع أو بدون كرسي متحرك (حسب طلب المتعامل).

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### تطبيق DTC الذكي:

- يُسجّل المتعامل دخوله إلى التطبيق عبر اسم المستخدم وكلمة السر؛
- يقوم المتعامل باختيار خدمة حجز تاكسي أصحاب الهمم؛
- يُدخل المتعامل المعلومات المطلوبة (موقعه والجهة التي يريد الوصول إليها)؛
- تتوجّه تاكسي أصحاب الهمم إلى موقع المتعامل.

### مركز الاتصال:

- يتصل المتعامل بمركز الاتصال على الرقم +971 4 2080190 / 80088088؛
- يطلب المتعامل حجز تاكسي أصحاب الهمم مع نوع المركبة المفضلة (مع أو بدون مصعد)؛
- تتوجّه تاكسي أصحاب الهمم إلى موقع المتعامل.

### الطريق:

- ينتظر المتعامل تاكسي أصحاب الهمم على الطريق في المناطق الآمنة.

### المنافذ والمطارات:

- يتوجه المتعامل إلى موقع موقف سيارات الأجرة في مطارات دبي؛
- يحصل المتعامل على مركبة تاكسي أصحاب الهمم حسب احتياجاته بالتعاون مع المراقب.

### شروط والاحكام: نفس شروط خدمة السابقة

### 3- خدمة تاكسي السيدات والعائلات:

تتوفر هذه الخدمة المميزة للمتعاملين بشكل يومي، أسبوعي وشهري وفقاً لطلب العميل وتتسم بالخصوصية والسرعة والجودة من خلال انتقاء سائقات متميزات للعمل على تنفيذ هذه الخدمة، يمكن حجز الخدمة عن طريق تطبيق سهيل أو من مطار دبي الدولي، يمكن أيضاً الحصول على هذه الخدمة في عدة مستشفيات و مراكز التسوق حسب التوفر، يمكن تمييز تاكسي السيدات والعائلات عن المركبات الأخرى من سقفها ذات اللون الزهري، وتعتمد على المعايير التالية: (خدمة تاكسي السيدات والعائلات، 2024).

### رسوم الخدمة:

### التطبيق الذكي للهاتف المحمول لهيئة الطرق والمواصلات:

- فتح العداد - 12 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم - 2.09 درهماً إماراتياً.

### الطريق:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- فتح العداد في الفترة الصباحية - 5 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم في الفترة الصباحية - 21.2 درهماً إماراتياً؛
- فتح العداد في الفترة المسائية - 5.5 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم في الفترة المسائية - 2.21 درهماً إماراتياً.

### المنافذ والمطارات

- فتح العداد - 25 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم - 2.21 درهماً إماراتياً.

### من الاثنين إلى الخميس:

- الفترة الصباحية: 6 صباحاً - 8 صباحاً، 10 صباحاً - 4 مساءً؛
- فترة الذروة: 8 صباحاً - 10 صباحاً، 4 مساءً - 8 مساءً؛
- الفترة المسائية: 10 مساءً - 6 صباحاً.

### يوم الجمعة:

- الفترة الصباحية: 6 صباحاً - 8 صباحاً، 10 صباحاً - 4 مساءً؛
- فترة الذروة: 8 صباحاً - 10 صباحاً، 4 مساءً - 12 صباحاً؛
- الفترة المسائية: 12 صباحاً - 6 صباحاً.

### السبت والأحد:

- الفترة الصباحية: 6 صباحاً - 4 مساءً؛
- فترة الذروة: 4 مساءً - 12 صباحاً؛
- الفترة المسائية: 12 صباحاً - 6 صباحاً.

### عملية الدفع:

- نقداً؛
- بطاقة آبل باي أو خدمة سامسونغ باي؛
- بطاقة نول.

### مدة الإنجاز:

- وفقاً للوقت المقدر للوصول (تطبيق سهيل، التطبيق الذكي للهاتف المحمول لهيئة الطرق والمواصلات)؛
- فوراً (الطرق في دبي، الطريق)؛
- فوراً (مطارات دبي T1, T2, T3 - ومطار آل مكتوم DWC - وميناء راشد، مواقع الخدمة).

شروط والاحكام: نفسها شرط الخدمة السابقة.

### 4- خدمة تاكسي المطار:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تعتبر خدمة تاكسي المطار مخصصة حصرياً للقادمين إلى مطارات دبي وميناء راشد، تتيح مركبات تاكسي المطار لركابها الوصول إلى أي وجهة في دولة الإمارات على مدار الساعة، عند وصول المتعامل لأي من مطارات مدينة دبي، يقوم بالبحث عن رمز سيارة الأجرة حيث سيجد موظفين مؤهلين على اتم استعداد للمساعدة في الوصول إلى الوجهة المطلوبة، ويعتمد على المعايير التالية:(خدمة تاكسي المطار، 2024).

رسوم الخدمة:

مواقع الخدمة:

- فتح العداد - 25 درهماً إماراتياً؛
- لكل كم - 2.21 درهم إماراتي.

عملية الدفع:

- نقداً؛
- بطاقة؛
- بطاقة نول.

مدة الإنجاز:

- بحسب الوقت المذكور في الصالة؛
- مطارات دبي T1,T2,T3-ومطار آل مكتوم DWC-وميناء راشد.
- مواقع الخدمة؛

قنوات تقديم الخدمة:

مواقع الخدمة:

- مطارات دبي T1,T2,T3-ومطار آل مكتوم DWC-وميناء راشد.

قنوات العناية بالمتعاملين:

الموقع الإلكتروني:

- الموقع الإلكتروني لشركة تاكسي دبي DTC Web site ؛
- الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات RTA web site .

تطبيق الهاتف المحمول:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- تطبيق DTC الذكي؛
- تطبيق سهيل.

### مراكز الاتصال:

- مركز اتصال 80088088 DTC ؛
- مركز اتصال هيئة الطرق والمواصلات 8009090.

### مواقع الخدمة:

- مطارات دبي T1,T2,T3-ومطار آل مكتوم DWC-وميناء راشد.

### وسائل التواصل الاجتماعي:

- منصات DTC للتواصل الاجتماعي.

### مكاتب:

- مكتب قسم إسعاد المتعاملين في شركة تاكسي دبي؛
- مكاتب مراكز إسعاد المتعاملين في هيئة الطرق والمواصلات.

### المنصات الحكومية:

- مجلس محمد بن راشد الذكي؛
- المنصة الموحدة للتواصل بين حكومة دبي وتعاملها (04.gov) .

### البريد الإلكتروني:

customers.happiness@dtc.gov.ae

### عملية حجز:

### المنافذ والمطارات:

- يتوجّه المتعامل إلى مكان تجمع المركبات أمام باب الخروج في كل مطارات الإمارة وميناء راشد؛
- يستقلّ المتعامل مركبة الأجرة.

الشروط والاحكام: نفس شروط واحكام خدمة السابقة

5- خدمة الايدي الامنة:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

هذه الخدمة المميزة متاحة للمتعاملين بشكل يومي، أسبوعي، وشهري وفقاً لطلب المتعامل وتتميز هذه الخدمة بالخصوصية والسرعة والجودة، حيث يتم اختيار سائقين متميزين لتقديمها (للعائلات، النساء، الطلاب، وأصحاب الهمم الاستفادة من هذه الخدمة)، وتعتمد على المعايير التالية: (خدمة الايدي الامنة، 2024).

### الوثائق المطلوبة:

- بطاقة الهوية الإماراتية أو جوازات السفر للوصي (في حال كان الراكب دون سن 18 عاماً)؛
- بطاقة الهوية الإماراتية أو جوازات السفر للمتعامل (في حال كان الراكب فوق سن 18 عاماً)؛
- العقد الموقع؛
- نسخة عن إيصال التحويل المصرفي.

### رسوم الخدمة:

- تكلفة فتح العداد تبلغ 25 درهماً و 3.56 درهم لكل كيلومتر لسيارات الليموزين و 2.23 درهم لسيارات التاكسي.

### عملية الدفع:

- نقداً؛
- بطاقة؛
- المحفظة في تطبيق DTC – في حال تم الحجز من خلال تطبيق DTC ؛
- تحويل مصرفي.

### مدة الإنجاز:

- 3 دقائق (تطبيق الهاتف المحمول, تطبيق DTC) ؛
- 2-3 أيام (مركز الاتصال, مركز اتصال DTC) ؛
- 2-3 أيام (البريد الإلكتروني, InSafeHands.Mashawer@dtc.gov.ae).

### متوسط وقت الحصول على الخدمة:

الوقت المتوسط وفقاً لبنود العقد المبرم.

### قنوات تقديم الخدمة:

#### تطبيق الهاتف المحمول

- تطبيق DTC .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### مركز الاتصال

- مركز اتصال DTC .

### البريد الإلكتروني

- InSafeHands.Mashawer@dtc.gov.ae

### قنوات العناية بالمتعاملين

### الموقع الإلكتروني

- الموقع الإلكتروني لشركة تاكسي دبي DTC web site .

### تطبيق الهاتف المحمول

- تطبيق DTC .

### مراكز الاتصال

- مركز اتصال DTC ؛
- مركز اتصال هيئة الطرق والمواصلات.

### مواقع الخدمة

- المدارس.

### وسائل التواصل الاجتماعي

- منصات DTC للتواصل الاجتماعي.

### مكاتب

- مكتب قسم إسعاد المتعاملين في شركة تاكسي دبي.

### المنصات الحكومية

- مجلس محمد بن راشد الذكي.
- المنصة الموحدة للتواصل بين حكومة دبي ومتعاملها (04.gov) ؛

### البريد الإلكتروني

### عملية الحجز:

#### تطبيق الهاتف المحمول

- يقوم المتعامل بتسجيل الدخول إلى التطبيق باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به؛
- يختار المتعامل خدمة " الأيدي الامينة " ويختار "حجز جديد"؛
- يقوم المتعامل بتحديد ما إذا سيقوم الطفل/ الطالب بالتنقل بمفرده أم مع وصي عنه، في حال وجود وصي يتم إدخال المعلومات الخاصة بالوصي، أما في حال عدم وجود وصي يتم إدخال معلومات المتعامل نفسه بما في ذلك الهوية الإماراتية والمعلومات الأخرى؛
- يقوم المتعامل بإدخال التفاصيل المطلوبة (الهوية الإماراتية، وموقعه الحالي، والموقع الذي يرغب في الوصول إليه)؛
- يقوم المتعامل بقراءة وقبول شروط وأحكام الخدمة؛
- توجه سائق التاكسي إلى موقع المتعامل.

صلاحية الخدمة: وفقا لبنود العقد المبرم.

#### الشروط والأحكام:

- الخدمة متاحة فقط لأفراد العائلة، والنساء، والطلاب، وأصحاب الهمم؛
- الشروط والأحكام وفقا لبنود العقد المبرم مع المتعامل.

#### 6- خدمة سائقي:

خدمة لتأجير سائقيين مدربين ومؤهلين بدون مركبة على أساس يومي، أسبوعي أو شهري للجهات الراغبة بالتأجير لمدة زمنية محددة ومتفق عليها بين الطرفين على أن يتم توفير المركبة بتأمين شامل والوقود من قبل الجهة الراغبة وهم "الشركات والأفراد"، وتعتمد المعايير التالية (خدمة سائقي، 2024):

#### الوثائق المطلوبة:

- نسخة عن بطاقة الهوية الإماراتية أو جواز السفر
- نسخة عن ملكية المركبة؛
- نسخة عن وثيقة التأمين (متضمنة تأميناً شاملاً).

#### رسوم الخدمة:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- يومياً: 250 درهم / 8 ساعات يومياً 40 درهم للساعة الإضافية (بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة 12.5 درهم).
- أسبوعياً: 1000 درهم / 8 ساعات يومياً / 5 أيام عمل (بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة 50 درهم).
- شهرياً: 3500 درهم / 8 ساعات يومياً / 22 يوم عمل / غير شاملة أيام السبت والأحد (بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة 175 درهم).
- ✓ في حال طلب الخدمة يوم السبت أو الأحد، سيتم تطبيق رسوم إضافية قدرها 250 درهم لكل يوم، يتم دفع رسوم الخدمة مقدماً.
- ✓ يقوم السائق بالعمل لمدة 8 ساعات متتالية.

### عملية الدفع:

- تحويل مصرفي للشركة.

### مدة الإنجاز:

- يتم تقديم الخدمة خلال يومي عمل أو ثلاثة بعد إرسال العقد والوثائق.

### متوسط وقت الحصول على الخدمة:

- وفقاً لبنود العقد المبرم.

### قنوات تقديم الخدمة:

### مركز الاتصال:

- مركز اتصال 80088088 DTC .

### البريد الإلكتروني:

- البريد الإلكتروني لخدمات DTC (InSafeHands.Mashawer@dtc.gov.ae) .

### قنوات العناية بالمتعاملين

### الموقع الإلكتروني:

- الموقع الإلكتروني لشركة تاكسي دبي DTC web site ؛
- الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات RTA web site .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تطبيق الهاتف المحمول:

- تطبيق DTC .

مراكز الاتصال:

- مركز اتصال DTC ؛
- مركز اتصال هيئة الطرق والمواصلات.

وسائل التواصل الاجتماعي:

- منصات DTC للتواصل الاجتماعي.

مكاتب:

- مكتب قسم إسعاد المتعاملين في شركة تاكسي دبي؛
- مكاتب مراكز إسعاد المتعاملين في هيئة الطرق والمواصلات.

المنصات الحكومية:

- مجلس محمد بن راشد الذكي؛
- المنصة الموحدة للتواصل بين حكومة دبي ومتعاملها (04.gov) .

البريد الإلكتروني:

[customers.happiness@dtc.gov.ae](mailto:customers.happiness@dtc.gov.ae)

عملية الحجز:

البريد الإلكتروني:

- يرسل المتعامل بريدًا إلكترونيًا إلى البريد الإلكتروني لخدمات DTC  
(InSafeHands.Mashawer@dtc.gov.ae)؛
- يرسل موظف الشركة بريدًا إلكترونيًا مفصلاً للمتعامل حول الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة بالإضافة إلى العقد والوثائق المطلوبة؛
- يقوم المتعامل بتعبئة العقد وإرساله إلى الشركة مع الوثائق المطلوبة؛
- تقوم شركة تاكسي دبي بمعالجة طلب المتعامل خلال يومي أو ثلاثة أيام عمل.

مركز الاتصال:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- يتصل المتعامل بمركز الاتصال لحجز خدمة سائقي؛
- يقوم موظف خدمة المتعاملين بإعلام المتعامل عن الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة ويقوم بإرسال بريد إلكتروني للمتعامل يحتوي على العقد وقائمة بالوسائل المطلوبة؛
- يقوم المتعامل بتعبئة العقد وإرساله إلى الشركة مع الوثائق المطلوبة؛
- تقوم شركة تاكسي دبي بمعالجة طلب العميل خلال يومي أو ثلاثة أيام عمل.

### صلاحية الخدمة:

- وفقا لبنود العقد المبرم.

### نتيجة الخدمة:

- سائق مدرب مخصص للفترة الزمنية المتفق عليها وفقا لبنود العقد المبرم.

الشروط والأحكام: وفقا لبنود العقد المبرم.

### ثانيا: بطاقة نول لدفع الالكتروني في الحافلات والميترو:

إنها بطاقة ذكية يمكن تعبئتها بالائتمان واستخدامها بشكل أساسي لدفع تكاليف خدمات النقل العام في دبي، بما في ذلك المترو والحافلات والترام، يمكنك أيضا استخدامه للدفع مقابل مجموعة واسعة من الخدمات مثل مواقف السيارات والمطاعم ومحلات السوبر ماركت والمتاجر والصيدليات والمتنزهات الترفيهية والعيادات والإلكترونيات ومحطات الوقود وخدمات السيارات، وكذلك للوصول إلى بعض الخدمات الحكومية في ES Dubai، نقبل أيضا الدفع ببطاقة نول في الكافيتريا الخاصة بنا، وتتميز بالمعايير التالية(كل ما تريد ان تعرفه عن بطاقة نول في دبي، 2023):

### من أين تشتري بطاقة نول؟

الحصول على بطاقة نول الخاصة بك أمر سهل. يمكنك شراء بطاقة نول من أي مكتب تذاكر تابع لهيئة الطرق والمواصلات في محطة المترو أو محطة الحافلات أو آلة البيع أو بائع التجزئة المعتمد أو حتى طلب واحدة عبر الإنترنت من خلال موقع هيئة الطرق والمواصلات وتوصيلها إلى باب منزلك، يمكنك حتى شراء بطاقات نول من حرم مدرسة ES دبي الإنجليزية في دبي.

بمجرد حصولك على بطاقة نول الخاصة بهيئة الطرق والمواصلات، ستحتاج إلى تعبئتها برصيد، يمكن القيام بذلك في أي محطة مترو أو حافلات أو من خلال موقع هيئة الطرق والمواصلات، يمكنك تحميله بمبلغ

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

معين من الرصيد أو شراء حزمة تتضمن عددا معينا من الرحلات. ومع ذلك، يجب أن يكون لديك دائما رصيد لا يقل عن 7.50 درهم إماراتي على بطاقة نول لبدء رحلة باستخدام وسائل النقل العام.

### أنواع بطاقات نول:

تقدم هيئة الطرق والمواصلات أنواعا مختلفة من البطاقات، بما في ذلك البطاقات العادية والبطاقات الشخصية التي يمكنك استخدامها لأغراض متنوعة، فيما يلي الأنواع الأكثر شيوعا:

- **بطاقة نول الزرقاء** - هذه بطاقات ذكية للطلاب وتوفر أسعارا مخفضة.
- **بطاقة نول الفضية** - هذه بطاقة ذكية مخصصة يمكنك تعبئتها برصيد واستخدامها لرحلات متعددة. إنه مثالي للمستخدمين العرضيين.
- **بطاقة نول الذهبية** - تأتي هذه البطاقة الذكية مع مزايا إضافية، مثل الأسعار المخفضة والوصول إلى خدمات كبار الشخصيات.
- **التذكرة الحمراء** - هذه تذكرة ورقية يمكنك شراؤها للاستخدام لمرة واحدة في وسائل النقل العام.

### استخدام بطاقة نول الخاصة بك:

استخدام بطاقة نول الخاصة بهيئة الطرق والمواصلات أمر سهل، ما عليك سوى النقر عليه على قارئ البطاقات عند الدخول والخروج من المترو أو الحافلة، سيتم خصم السعر بناء على رحلتك تلقائيا من رصيد البطاقة، تأكد من التحقق من الأجرة قبل السفر، لأنها تختلف حسب المسافة وعدد المناطق المقطوعة وطريقة النقل.

### مزايا بطاقات نول:

توفر هيئة الطرق والمواصلات مزايا مختلفة من خلال بطاقات نول، مثل الأسعار المخفضة مقارنة بشراء تذكرة سفر واحدة وأسعار خاصة للطلاب. يمكنك أيضا توفير الوقت عن طريق تجنب الطوابير الطويلة في آلات بيع التذاكر وكذلك استخدام بطاقة نول الخاصة بك لرحلات متعددة، بما في ذلك النقل بين وسائل النقل المختلفة، بالإضافة إلى كونها وسيلة مريحة وفعالة من حيث التكلفة للتنقل بانتظام إلى معهد اللغة الإنجليزية الخاص بك أو السفر في جميع أنحاء دبي، فإن استخدام بطاقة نول لهيئة الطرق والمواصلات يساعد أيضا في تقليل النفقات الورقية ويدعم جهود الاستدامة في المدينة، تسهل بطاقات نول الدفع في مجموعة واسعة من منافذ البيع والخدمات في دبي، من محلات السوبر ماركت الشهيرة مثل اللولو وكارفور، والصيدليات مثل أستر وميدكوم وميديكينا، إلى المتنزهاة الترفيهية ذات المستوى العالمي مثل أي إم جي عالم من المغامرات.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### نصائح لاستخدام بطاقات نول:

- تحقق دائما من رصيد بطاقتك قبل استخدامها للتأكد من أن لديك رصيدا كافيا لرحلتك؛
- قم بتسجيل بطاقة نول الخاصة بك عبر الإنترنت لحمايتها من الضياع أو السرقة؛
- تذكر أن تضغط على بطاقة نول الخاصة بك في قارئ البطاقات المخصص قبل وبعد كل رحلة؛
- لا تنس إعادة شحن بطاقة نول الخاصة بك قبل نفاذ رصيدها لتجنب أي إزعاج.

### المطلب الثاني: المعايير المعتمدة من طرف امانة دبي في رقمنة قطاع النقل:

#### أولاً: معايير خاصة بسيارات الأجرة بإمارة دبي

اخذنا شركة DTC كمقياس لوضع المعايير كونها تسعى الى تقديم خدمات نقل وفق أعلى المعايير العالمية بصورة مبتكرة و متميزة ورقمية ومستدامة لإسعاد الناس، لريادة في توفير خدمات نقل رقمية آمنة ومستدامة ووضعنا ما يلي:

#### الجدول رقم (4): المعايير خاصة بسيارات الأجرة بإمارة دبي

المعيار	الهدف منه
الأسعار	التسعيرة حسب أيام الأسبوع وحسب الفترات الصباحية والمسائية وفترات الذروة.
إعلانات تجارية	تلبس السيارات لتصبح كواجهة للإعلانات تجارية.
التطبيقات	التعامل مع العديد من التطبيقات مع تميز الأسعار حسب كل تطبيق.
عملية الدفع	اختلاف عمليات الدفع الالكترونية من خلال اختلاف تطبيقات او الدفع نقدا.
شروط والاحكام	الامتناع عن ( الاكل, الشرب, التدخين, اصطحاب الحيوانات) تحمل مسؤولية الحفاظ على الممتلكات الشخصية.
أصحاب الهمم	تصميم هذه المركبة وتجهيزها بمعدات خاصة لتسهيل عملية ركوب المتعامل وتأمين رحلة آمنة وراحة تامة والزجاج الخلفي.
خدمة الايادي الامنة	• حجز رحلة آمنة للأطفال مع تتبع مسارهم.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

<ul style="list-style-type: none"> <li>• تتميز هذه الخدمة بالخصوصية والسرعة والجودة، حيث يتم اختيار سائقين متميزين لتقديمها.</li> <li>• طلب وثائق كنسخه عن العقد الموقع وبطاقة هوية وجواز سفر للوصي في حالة الأطفال اقل من 18 سنة.</li> </ul>	
<p>كل خدمة لها سائق ذو خبرة يليق بها أي لكل خدمة سائق ذو مستوى مناسب للخدمة.</p>	الخبرة
<p>وجود مناطق عديدة و رئيسية وموحدة للسيارات الأجرة (مستشفيات، مراكز التسوق، محطات الميترو)... الخ</p>	محطات التوقف
<p>هي خدمة تتمتع بالخصوصية وراحة البال.</p>	تاكسي السيدات والعائلات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• سائق مدرب ومؤهل بدون مركبة.</li> <li>• على أساس يومي او شهري او اسبوعي.</li> </ul>	خدمة سائقي
<p>لكل خدمة لون خاص بسيارتها. مثلا: السيارة الوردية للعائلات السيدات، السيارات ذات الاسقف الحمراء للتاكسي العام، مركبات الفان ذو السقف باللون الأحمر خاصة بسيارات المطار.</p>	اللون
<p>الدقة العالية في الرقابة على هذا النشاط مع توفير الامن اللازم لجميع الركاب.</p>	الامن والرقابة
<p>تنوع القنوات: طريق، تطبيقات، مكاتب، مراكز اتصال، منصات حكومية، مواقع، البريد الالكتروني.</p>	قنوات الحصول على الخدمة وقنوات خاصة بالمتعاملين

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مواقع رسمية

ثانيا: معايير خاصة بالحافلات والميترو بإمارة دبي

تخصصنا هنا في دراسة معايير بطاقة الدفع الالكتروني "تول" بدبي كونها من أشهر البطاقة استعمالا

بدبي.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (5): معايير خاصة بالحافلات وميترو إمارة دبي

المعايير	الهدف منه
تعميم الدفع	<ul style="list-style-type: none"><li>• تعميم بطاقة نول للدفع في جميع وسائل النقل. (حافلات، ميترو ...)</li><li>• دفع تكلفة مواقف المركبات.</li></ul>
الامتيازات	الاستمتاع بوجود أسعار خاصة للامتيازات المختلفة من بطاقة نول الزرقاء (للطلاب، كبار المواطنين وأصحاب الهمم).
وفرة مراكز البيع والتعبئة	يمكنك شراء وتعبئة بطاقتك من مكاتب التذاكر، أو آلات بيع التذاكر، أو مراكز خدمة العملاء التابعة لهيئة الطرق والمواصلات، أو وكلاء المبيعات المعتمدين، أو عبر الإنترنت، ومن خلال تطبيق حكومة او تطبيقات.
صلاحية البطاقة	مدة 5 سنوات.
تنوع بطاقات نول حسب اللون	يوجد 4 ألوان ولكل لون خصائص ومميزات مع اختلاف الأسعار.

مصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مواقع رسمية

### المبحث الثالث: النموذج المقترح لتحسين الخدمة العمومية للنقل في الجزائر

من خلال هذا المبحث سنقوم بوضع نموذج مقترح لتحسين النقل (سيارات الأجرة، حافلات، الميترو) في الجزائر وذلك من خلال الاعتماد على المعايير التي طبقتها إمارة دبي:

المطلب الأول: النموذج المقترح للحافلات والميترو

الجدول رقم (6): النموذج المقترح للحافلات والميترو

المعيار	الهدف منه	مؤشرات اعتماده او تطبيقه
ضبط توقيت توقف الحافلات عند المحطات	العمل على إعطاء مصداقية لشركة النقل وتحسين خدماتها وكسب ثقة المتعاملين لاستخدام هذه الوسيلة والتزام بالمواعيد كثقافة مجتمعية.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ احترام المواعيت.</li> <li>▪ فترات الانتظار المعقولة في كل خط.</li> <li>▪ ضمان النقل لمحطات (القطار، الترام، الانفاق).</li> <li>▪ الأماكن العامة.</li> </ul>
الخدمات داخل الحافلات والميترو	تقديم أحسن الخدمات وذلك من خال توفير جميع المرافق الضرورية.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الاعلام بالمحطات المقبلة عن طريق شاشات العرض (الصوت والصورة، مع عرض بعض الاشهار).</li> <li>▪ عرض على شاشة خريطة لتوضيح مسار ووجهة هذه الوسيلة.</li> <li>▪ النقل المجاني لبعض الفئات.</li> <li>▪ تخصيص أماكن لذوي الاحتياجات الخاصة.</li> <li>▪ التكيف والتدفئة.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ استخدام الانترنت.</li> <li>▪ توفير محطات آلية متعددة في جميع المراكز الرئيسية.</li> <li>▪ شراء التذاكر الكترونيا.</li> <li>▪ استخدام تطبيقات معينة.</li> </ul>	<p>العمل على تسهيل عملية حجز بطريقة متطورة ورقمية.</p>	<p>الحجز للتذاكر</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ خلق خطوط جديدة.</li> <li>▪ تطوير شبكات الطرقات تماشيا مع الاحتياجات والتغيرات في المدن.</li> <li>▪ توفر خريطة سير (الحافلات والترامواي).</li> </ul>	<p>محاولة تحسين شبكات الطرقات وتطويرها مع توفير خطوط للمناطق الجديدة.</p>	<p>دراسة خطوط النقل, شبكة النقل</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ شاشات رقمية</li> <li>▪ توفير خدمات (WIFI, مقهى، TV).</li> <li>▪ توفير التدفئة والتكييف.</li> <li>▪ شراء بطاقات الاشتراك Q Cod, لوحات العرض للخدمات الخاصة بالمؤسسة، الأسعار، مدة الوصول والانطلاق، عرض أحوال الطقس.</li> <li>▪ المسار.</li> <li>▪ أجهزة الخدمات.</li> <li>▪ تقديم الشكوى.</li> <li>▪ توقيت مدة وصول الحافلة او الميترو.</li> </ul>	<p>العمل على توفير مواقف ومحطات ذكية ومنتطورة لتقديم افضل الخدمات لضمان راحة المتعامل.</p>	<p>المواقف والمحطات الذكية</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ استخدام الانترنت عن البعد او في وسط الحافلة او عن طريق التطبيق.</li> <li>▪ محطات الشحن.</li> <li>▪ شحن بطاقات الكترونيا.</li> </ul>	<p>العمل على تسهيل عمليات الشحن لبطاقات النقل.</p>	<p>محطات شحن بطاقات النقل</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ وضع كاميرات في مداخل المحطات المداخل.</li> <li>▪ وضع كاميرات في ميترو والحافلات لمراقبة السائق ان كان في حالة سهو</li> <li>▪ مراقبة الركاب ورصد أي حالة سرقة او اعتداءات.</li> </ul>	<p>وضع قاعات خاصة لمراقبة طريقة السياقة لأسباب امنية والحماية من الاعتداءات باستخدام كاميرات المراقبة.</p>	<p>قاعات المراقبة المركزية.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تخفيضات بنسبة 50% للطلبة.</li> <li>▪ تخفيضات لكبار السن.</li> <li>▪ تخفيضات لأصحاب الهمم.</li> <li>▪ تخفيضات الى من يستعمل البطاقات الالكترونية للدفع من اجل تحفيز المتعاملين للتعامل بها والقضاء على الدفع النقدي.</li> </ul>	<p>وضع امتيازات لبعض فئات المجتمع من اجل كسب رضا المتعاملين وتوفير لهم احسن خدمة.</p>	<p>الامتيازات</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ حماية البيانات الشخصية للمواطن</li> <li>▪ اشراك الشركات الناشئة start-ups في رقمنة قطاع النقل.</li> </ul>	<p>انشاء تطبيقات ومواقع ويب لضمان السير الجيدة لهذه الوسائل</p>	<p>تطبيقات الهاتفية او الويب</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ اخضاعها للتجريب</li> <li>▪ وضع موقع ويب لتسجيل المتعاملين فيه</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ عناصر الامن والوقاية.</li> <li>▪ المستوى التعليمي والثقافي</li> <li>▪ الخبرة.</li> <li>▪ اللباس الموحد.</li> <li>▪ الاحترام.</li> <li>▪ ان تكون لهم على اقل لغة اجنبية من اجل التواصل مع الأجانب (ليس بضرورة).</li> <li>▪ القدرة على الاتصال والتواصل.</li> </ul>	<p>توفير سائقين مدربين ومؤهلين لضمان امن الركاب ومن اجل ضمان التعامل الجيد مع المتعاملين.</p>	<p><b>الموظفين</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بطاقات ذات التكلفة البسيطة.</li> <li>▪ بطاقات خاصة بالمتعاملين المعنيين بالامتيازات(الخصومات).</li> <li>▪ بطاقات تتيح لصاحبها استخدام المقاعد الدرجة الجيدة ان وجدت.</li> <li>▪ بطاقات متعددة الاستعمال( الدفع في جميع وسائل النقل, استعمالها في عمليات الشراء عبر انترنت او في</li> </ul>	<p>التنوع في البطاقات لتوفير لكل متعامل الخدمة المناسبة له.</p>	<p><b>أنواع البطاقات</b></p>

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

مراكز , دفع رسوم (المواقف)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ البطاقات المسجلة توضع في القائمة، بحيث يمكنك ان تضمن المبلغ الموجود في البطاقة في حالة فقدان، السرقة او التلف.</li> <li>▪ في حالة إيقاف استخدام البطاقة يمكن ان تقوم بنقل بيانات ورسيدك لبطاقة اخرى</li> </ul>	يجب على المتعامل تسجيل بطاقته في الموقع, بوضع المعلومات الشخصية اللازمة لضمان رسيد بطاقته.	الضمانات
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ شراء حافلات جديدة.</li> <li>▪ تفقد نظافة الحافلات وميترو.</li> <li>▪ تفقد أي عطل وتصليحه.</li> </ul>	جودة الحافلات والميترو من اهم معايير لتحسين الخدمة فمن الضروري ان تكون هناك صيانه دورية لهم.	الصيانة الدورية للحافلات والميترو والقطاع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مواقع رسمية.

### المطلب الثاني: النموذج المقترح لسيارات الأجرة

الجدول رقم (7): النموذج المقترح لسيارات الاجرة

المعيار	الهدف منه	مؤشرات اعتماده او تطبيقه
خدمة أصحاب الهمم	توفير سيارات خاصة بأصحاب الهمم من اجل تقديم افضل الخدمات لهم.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ توفير لهم سيارة خاصة من حيث تصميم الداخلي لتساعد في نقلهم.</li> <li>▪ توفير كرسي متحرك.</li> <li>▪ وضع خلفية زجاجية واسعة للسيارة لضمان راحة المتعامل.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع تطبيقات او مواقع ويب خاصة بالخدمات وللتواصل مع المتعاملين.</li> <li>• وضع تطبيق او موقع ويب للحجز ويحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالسيارة والسائق.</li> <li>• وضع تطبيقات او مواقع ويب تحتوي على خريطة لمعرفة مواقع ومسار سيارات الأجرة.</li> </ul>	<p>من الضروري انشاء مواقع ويب او تطبيقات من اجل تقديم جميع الخدمات الحجز او الاستفسارات او تقديم طلب للعمل لتكون الخدمة ذات جودة عالية.</p>	<p>مواقع ويب وتطبيقات هاتفية خاصة بالمتعاملين</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق للتتبع مسار الأطفال في سيارة الأجرة.</li> <li>• توفر المستوى والخبرة تتناسب مع هذه الخدمة.</li> <li>• وضع عقد موقع مع طلب وثائق اللازمة وبطاقة هوية وجواز سفر للوصي في حالة الأطفال اقل من 18 سنة.</li> </ul>	<p>احجز رحلة أطفالك الآمنة وتتبع مسارهم مع خدمة الأيدي الآمنة هذه الخدمة المميزة متاحة للمتعاملين بشكل يومي، أسبوعي، وشهري وفقاً لطلب المتعامل. تتميز هذه الخدمة بالخصوصية والسرعة والجودة، حيث يتم اختيار سائقين متميزين لتقديمها.</p>	<p>خدمة الايدي الامنة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحفاظ على نظافة السيارة.</li> <li>• منع التدخين والاكل.</li> <li>• الاحترام المتبادل بين السائق والمتعامل.</li> <li>• الحفاظ على السيارة.</li> </ul>	<p>وضع شروط واحكام من اجل الضبط والحفاظ على الممتلكات لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية.</p>	<p>شروط</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الهدام المحترم والمناسب.</li> <li>• الخبرة والمستوى الجيد.</li> <li>• الاحترام.</li> </ul>	<p>يجب ان تتوفر جميع المقاييس الجيدة في السائق لضمان سير رحلة بشكل جيد.</p>	<p>السائقين</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● القيادة المحترفة.</li> <li>● سائق مدرب ومؤهل</li> <li>● ان تكون له القدرة على التواصل مع الاجانب</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● لكل نوع من خدمة سيارة تتناسب معها.</li> <li>● لكل نوع من خدمة لون يميزها.</li> <li>● ان تكون سيارات جيدة ومريحة لجميع الفئات وتحتوي على تكييف وتدفئة.</li> </ul>	<p>لشكل ونوع السيارة أهمية كبيرة في تقديم الخدمة بمعايير عالمية.</p>	<p>تصميم السيارات</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ضمان الرصيد الموجود في البطاقة في حال ضياعها.</li> <li>● مراقبة عداد السيارات في حال أراد أحد السائقين الاحتياي على المتعاملين.</li> <li>● مراقبة مسار السيارات لضمان الامن للمتعاملين.</li> </ul>	<p>سواء من ناحية السائقين او بطاقات الدفع الالكتروني.</p>	<p>الامن</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● سائق مدرب مخصص للفترة الزمنية المتفق عليها وفقا لبنود العقد المبرم.</li> <li>● حجز سائق الكتروني او عن طريق الاتصال.</li> <li>● وضع عقد بين المتعامل والشركة لضمان جميع الحقوق.</li> </ul>	<p>حول مركبتك الخاصة لوسيلة نقل مع سائقين محترفين.</p>	<p>خدمة سائقي</p>

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

• تجنب التأخر على المتعاملين. • ضبط مدة الانطلاق الى المتعاملين.	يجب ان تكون مدة استقبال الحجوزات سريعة وانية ومدة الوصول قصيرة من اجل كسب ثقة المتعاملين.	مدة الوصول
---	---	------------

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مواقع رسمي

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا ابراز مفاهيم النظرية التي تم شرحها في الفصل الأول على لواقع الميداني، حيث قمنا بدراسة ميدانية لواقع رقمنة النقل في الجزائر ودراسة لواقع رقمنة النقل في دبي بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وهي:

✓ ما أثر رقمه قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية؟

وتم في هذا الفصل بناء نموذج يحتوي على مؤشرات ومعايير عالمية اتبعتها دبي وكونها دولة ناجحة فيما يخص رقمن قطاع النقل اعتمناها كنموذج من اجل اسقاطه على واقع النقل في الجزائر لتحسين الخدمة العمومية حيث تحصلنا على ما يلي:

**الفرضية الأولى:** تؤثر رقمنة قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في قطاع الحافلات والميترو بالاعتماد على نموذج دبي على معايير عالمية.

**محققة بالاعتماد على المعايير التالية:**

✓ الخدمات داخل الحافلات والميترو؛

✓ المواقع والمحطات الذكية؛

✓ أنواع البطاقات؛

✓ قاعات المراقبة المركزية.

**الفرضية الثانية:** تؤثر رقمنة قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في قطاع النقل الحضري بالاعتماد على نموذج دبي على معايير عالمية.

**محققة بالاعتماد على المعايير التالية:**

✓ خدمة أصحاب الهمم؛

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

---

- ✓ خدمة الايدي الامنة؛
- ✓ السائقين؛
- ✓ موقع الويب وتطبيقات الهاتفية الخاصة بالمتعاملين.



بعد التطرق في الجانب النظري لأهم المفاهيم الأساسية المرتبطة بالرقمنة والنقل والخدمة العمومية حيث تم ذكر خصائص الرقمنة وأشكالها وعناصرها وأهميتها ومن ثم تطرقنا الى النقل والرقمنة في النقل حيث حاولنا الالمام بجميع المعلومات وإعطاء نظرة على الرقمنة في قطاع النقل البري والبحري ثم عرجنا الى ذكر مفاهيم خاصة بالخدمة العمومية, بعد ذلك قمنا بإسقاط هذه المفاهيم على الدراسة الميدانية التي حاولنا من خلالها إظهار واقع تطبيق الرقمنة في قطاع النقل بالجزائر وتحسينه بالاعتماد على معايير عالمية التي انتهجتها إمارة دبي وعلية سنلخص كل ما جاء في هذه الدراسة حيث سنقوم بمناقشة نتائجها وفي الاخير سنعرض النتائج والتوصيات.

**مناقشة الفرضيات:**

أردنا من خلال هذه الدراسة أن ندرس أثر رقمنة قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ولذلك تم طرح الإشكالية التالية:

✓ ما أثر رقمته قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية سؤالين فرعيين وفي المقابل تم صياغة فرضيتان، قمنا بتأكيد تحقيهما وعليه تم الخروج بالنموذج تجريبي حيث يتم إبراز كل الابعاد والمتغيرات التي تحققت بالفعل بعد اختبار الفرضيات في ميدان الدراسة ويمكن إظهار النموذج التجريبي التالي:



## نتائج الفرضيات:

## ❖ المساهمة نظرية:

- ✓ يمكن أن ندرج المساهمة النظرية لدراستنا من خلال عدة نقاط وهي كما يلي:
- ✓ قدمنا في دراستنا النظرية من خلال الربط بين المتغيرين وهما رقمنا قطاع النقل والخدمة العمومية والذي أردنا من خلاله دراسة أثر استخدام الرقمنة في قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية حيث تعتبر بمثابة قيمة مضافة في دراستنا النظرية خاصة أن دراسة الرقمنة في قطاع النقل بالجزائر تعتبر من الدراسات الجديدة كليا غير مدروسة مسبقا.
- ✓ ستفيد دراستنا الكثير من الدراسات المستقبلية في مجال استخدام الرقمنة في قطاع النقل وستكون منطلقا لدراسات وأبحاث أخرى.
- ✓ قدمنا في دراستنا النظرية معلومات قيمة وحديثة غير مدرجة في مكنتات الكلية وتعتبر بمثابة قيمة مضافة.
- ✓ قدمنا أيضا بعض المعلومات عن رقمنا القطاع البري والبحري في العديد من الدول وجل المعلومات كانت حديثة.

## ❖ المساهمة الميدانية:

- ✓ من خلال دراستنا يمكن اعتماد تطبيق الرقمنة في قطاع النقل للحافلات والميترو وسيارات الأجرة بالجزائر وذلك بالاعتماد على المعايير الموجودة في النموذج المقترح المعتمد من طرف امارة دبي.

## ❖ التوصيات:

- ✓ تعميم بطاقات الدفع الالكتروني ليشمل جميع القطاعات (الحافلات، الميترو وسيارات الأجرة).
- ✓ وضع مواقف ومحطات رقمية وذكية لضمان تقديم الخدمة الجيدة للمتعاملين.
- ✓ توفير سيارات الاجرة خاصة بأصحاب الهمم.
- ✓ اصدار شروط واحكام لضمان السير الجيد لهذه الخدمات.
- ✓ توفير الامن في جميع الخدمات سواءا على البطاقات او داخل سيارات الأجرة والحافلات والميترو او محطات النقل والمواقف الذكية.
- ✓ توفير سيارات الأجرة خاصة بنقل الأطفال.
- ✓ وضع مواقع وتطبيقات مؤهلة ومتطورة لتسهيل عملية الرقمنة في قطاع النقل بالجزائر.

## ❖ آفاق الدراسة:

- ✓ أثر رقمنا قطاع النقل الجوي في تحسين الخدمة العمومية.
- ✓ أثر رقمنا قطاع النقل البحري بين الولايات في تحسين الخدمة العمومية.



## فهرس المراجع

### أولاً: الكتب

1) محمد رياض. (2018). جغرافية النقل. المملكة المتحدة: مؤسسة هنداوي.

### ثانياً: المقالات

- 2) بن السبع الياس، وبلمقدم مصطفى. (2017). وظيفة النقل واهميتها في ادارة شبكة الامداد. مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية (2)، 89\_109.
- 3) خبيزي سامية، والفول ريم. (2020). آليات تحقيق الخدمة العمومية في الاذاعات المحلية الجزائرية. المجلة الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام، (02)03، صفحة 343\_362.
- 4) سالمى رشيدة، واسماء قاسمية. (2015). ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية (3)، 343\_355.
- 5) سلامة وفاء. (2019). دور قطاع النقل في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر. مجلة البشائر الاقتصادية، (1)5، 1026\_1042.
- 6) سليم مزهود. (2020). مفهوم رقمنة الارشيف التاريخي واهمية اكتساب مهاراته. مجلة بيليو فيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، (08)02، 131\_141.
- 7) سمية رماش، وايمان بغدادى. (2022). تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية. مجلة الاوراق البحثية، (01)02، 76\_88.
- 8) شوقي جباري، وزهيرة قرطاني. (2023). مرتكزات نجاح الشركات الناشئة الجزائرية – تجربة سبسر نموذجاً. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، (3)5، 423-446.
- 9) عبد الرزاق تومليت، وعيسى مرزقة. (2018). دور النقل السياحي واهمية التخطيط في تطوير الصناعة السياحية. المعيار، (02)09، 429\_444.
- 10) عبد السلام عبد اللاوي. (2017). أهمية الرقمنة الادارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر. مجلة صوت القانون، (7)1، 2352\_9938.
- 11) عزة جمال عبد السلام زهران. (2019). الدور المحوري للسعودية مع الصين في احياء طريق الحرير في ضوء رؤية 2030. المجلة العلمية لكلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، (8)4، 179\_212.
- 12) على حميدوش، وحميد بوزيدة. (2020). اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد" تجارب دولية" دروس وعبر". (01)08، 41\_60.
- 13) غالم الهام مصطفى. (2018). الحكومة الالكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية. المجلة الرسمية للعلوم والمعلومات، (2)5، 217\_262.
- 14) قديد ياقوت، وبن عيسى الهام. (2018). عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها. المجلة الجزائرية للمالية العامة (8)، 196\_207.
- 15) كمال فار. (2020). الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية. (2)4، 181\_193.
- 16) لطيفة رجب، وياسر احمد محمد السباعي مروان داودي. (2020). قطاع النقل البحري (أو الذهب الأزرق) واجهة محورية لتحقيق التنوع والتنمية. مجلة الميادين الاقتصادية، (1)3، 41/58.
- 17) ماحي امين، وبوقنادل عبد اللطيف. (2020). المكتبة الرقمية ودورها في تطوير البحث العلمي. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، (3)57، 176\_186.

**(18)** مختار قايدي، وربيع مطلاوي. (2022). دور تطبيقات الإعلام الجديد في رقمنة قطاع النقل بالجزائر. مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، 6(4)، 119\_108.

### ثالثا: الرسائل

**(19)** باحمو مصطفى، وعزيزي عبد القادر. (2019\_2018). المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (مذكرة الماستر). 26\_25. كلية الحقوق والعلوم السياسية، ادرار: جامعة احمد دراية.

**(20)** بن دادي هشام، وسعيدات عبد القادر محمد. (2021/2022). رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي (مذكرة الماستر). 14\_13. كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

**(21)** بوالملح منيرة. (2017/2018). قطاع النقل بين ضروريات التنمية المحلية والتزامات التنمية المستدامة في الجزائر (اطروحة دكتوراه). 3. كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جيجل: جامعة محمد الصديق بن يحيى.

**(22)** بيدي مدني. (2015\_2016). تسيير النقل وهاكله القاعدية في الجزائر دراسة في التطور التنموي الجديد (اطروحة دكتوراه). 39. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.

**(23)** فوزية صادقي. (2021\_2020). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (اطروحة دكتوراه). 114. كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، قسنطينة: جامعة قسنطينة 3.

**(24)** مهري سهيلة. (2005/2006). المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل (أطروحة الماجستير). 84.85. كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري.

**(25)** ولد لغواطي سعيدة. (2015\_2014). دور النقل البحري للبضائع في تحقيق التنمية الاقتصادية (الماجستير). ا، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة ال جزائر 03.

### رابعا: المواقع

**(26)** إطلاق خدمة الدفع الالكتروني لزبائن ترامواي الجزائر. (18, 04, 2024). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من تخيل:

<https://takhail.org/%d8%a5%d8%b7%d9%84%d8%a7%d9%82-%d8%ae%d8%af%d9%85%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%af%d9%81%d8%b9-%d8%a7%d9%84%d8%a7%d9%84%d9%83%d8%aa%d8%b1%d9%88%d9%86-%d9%8a-%d9%84%d8%b2%d8%a8%d8%a7%d8%a6%d9%86-%d8%aa%d8%b1/>

**(27)** الخدمات الرئيسية لسوقال. (31, 05, 2024). تم الاسترداد من EPE SOGRAL spa: <https://www.sogral.dz/index.php/ar/2018-11-03-21-06-04>

**(28)** بطاقات وحدات السفر. (2022). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من ميترو الجزائر: <https://metro-eldjazair.dz/ar/%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9->

[%D9%88%D8%AD%D8%AF%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%81%D8%B1/](#)

- (29) تطبيق جديد لمعرفة مسار وتوقيت حافلات المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة المسيلة.  
(12, 09, 2022). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من الآن: <http://elaane.dz/?p=3875>
- (30) خدمة اصحاب الهمم. (2024). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من DTC:  
<https://www.dubaitaxi.ae/ar/our-services/special-needs-taxi>
- (31) خدمة اصحاب الهمم. (2024). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من DTC:  
<https://www.dubaitaxi.ae/ar/our-services/special-needs-taxi>
- (32) خدمة الايدي الامنة. (2024). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من DTC:  
<https://www.dubaitaxi.ae/ar/our-services/safe-hands>
- (33) خدمة تاكسي المطار. (2024). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من DTC:  
<https://www.dubaitaxi.ae/ar/our-services/airport-taxi>
- (34) خدمة التاكسي العام. (2024). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من DTC:  
<https://www.dubaitaxi.ae/ar/our-services/taxi>
- (35) خدمة سائقي. (2024). Consulté le 05 31, 2024, sur DTC: <https://www.dubaitaxi.ae/ar/our-services/dtc-my-driver>
- (36) خدمة تاكسي السيدات والعائلات. (2024). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من DTC:  
<https://www.dubaitaxi.ae/ar/our-services/ladies-and-family-tax>
- (37) رقمئة: شركة "سوقرال" تطلق تطبيقا يسمح بالاطلاع على رحلات الحافلات أنيا. (23, 02, 2022). تاريخ الاسترداد 06, 04, 2024، من وكالة الانباء الجزائرية:  
<https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/121865-2022-02-23-19-00-57>
- (38) شذى سليمان. (02, 09, 2023). شرح ما هي الرقمنة Digitization؟ وما أهميتها ومستقبلها؟ تاريخ الاسترداد 1, 06, 2024، من تجارتي المال والاعمال في مكان واحد:  
<https://tjareti.com/digitization/>
- (39) عز الدين محمد. (14, 06, 2023). أفضل تطبيقات التنقل في الجزائر ( VTC لسنة 2023). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من Lina Travel:  
<https://travel.linastore.me/%D8%A7%D9%81%D8%B6%D9%84-%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%82%D9%84-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-vtc/>
- (40) كل ما تريد ان تعرفه عن بطاقة نول في دبي. (21, 03, 2023). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من DUBAI US: <https://esdubai.com/ar/explore-dubai/all-you-need-to-know-about-nol-cards-in-dubai/#>
- (41) محمد الغامدي. (20, 04, 2021). التحول الرقمي في الموانئ البحرية. تاريخ الاسترداد 1, 05, 2024، من سعودي شوبر: <https://saudiict.com/?p=40400>
- (42) مؤسسة "ايتوزا" تطلق تطبيقا الكترونيا لتسهيل التنقل عبر شبكة حافلاتها. (10, 01, 2022). تاريخ الاسترداد 31, 05, 2024، من وكالة الانباء الجزائرية:  
<https://www.aps.dz/ar/societe/119662-2022-01-10-18-04-44>

(43) نبذة عن شركة تاكسي دبي. (2024). تاريخ الاسترداد 31 05 ,2024، من DTC: <https://www.dubaitaxi.ae/ar/about-dtc>

خامسا: تقارير

(44) الإسكوا. (2021). التكنولوجيا والابتكار من أجل تطوير النقل البري في البلدان العربية. بيروت، لبنان: بيت الامم المتحدة ساحة رياض الصلح.

سادسا: محاضرات

(45) اسماء حمدون. (2018\_2019). تسويق خدمات النقل مطبوعة مقدمة للسنة الثانية ماستر تخصص تسويق الخدمات. 35.36. كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، سيدي بلعباس: جامعة جيلالي اليابس.

سابعا: الجريدة الرسمية:

(46) المادة 2 من القانون رقم 13\_01 المؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1422 الموافق 7 غشت 2001.





الملحق رقم (1): تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم : علوم التسيير

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): بنو مسيني أماني ..... المولود بتاريخ: 18-07-2001 - المسيلة  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ر.س) رقم: L 00463749  
الصادرة بتاريخ: 18-07-2021 عن المسيلة  
المسجل(ة) بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال  
خلال السنة الجامعية: 2024/2023  
والمعدة(ة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: التأثير الإيجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات العمومية - دراسة حالة  
.....  
.....

أصرح بشرفي أنني التزمت بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر  
المستتر بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ: 02-06-2024

التوقيع والبصمة

نضر وصدق على التوقيع الصادر  
تسليمه في  
رئيس المجلس العلمي  
عن رئيس المجلس العلمي  
والتوقيع من  
02 جوان 2024

البصمة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
 جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
 قسم: علوم التسيير

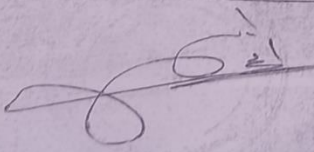
Université Mohamed Bouafra - MSILA  
 Université Mohamed Bouafra - MSILA

المسيلة في: 2024 / 05 / 05  
 رقم: ..... / ..... / .....  
 بتاريخ: 05 MAI 2024  
 تحت رقم: 265

إلى السيد: .....  
 لولاية: .....

**الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التربص الميداني.**

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...  
 في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: ..... تخصص: .....  
 فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تربصهم الميداني بمؤسستكم.  
 تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:				
الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ر.س	الإمضاء
01	دو سدي آ صا بي	1919 350 319 16		
02				
عنوان المذكرة: ..... ..... .....				
المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء )		هيئة التربص (الإمضاء والختم)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)
أد حركي فاروق				

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc>  
<https://www.facebook.com/VirtuelCampusMSILA>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
 ص ب: 166 المسيلة 28000 الجزائر. ☎ : 035 - 33-33-33