

جامعة جيلالي اليابس – سيدي بلعباس-
كلية العلوم الإقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير



مطبوعة مقدمة للسنة الثانية ماستر تخصص تسويق الخدمات
فرع علوم تجارية

بعنوان:

تسويق خدمات النقل

من إعداد الأستاذة:

حمدون أسماء.

السنة الجامعية: 2019/2018

قائمة المحتويات

7.....المحاضرة الاولى: طبيعة النقل (جغرافية النقل)

- 1- مفهوم طبيعة النقل.....7
- 2- التطور التاريخي لطبيعة النقل.....8
- 3- علاقة طبيعة النقل ببعض العلوم (الاقتصاد و التجارة).....14
- 4- ميادين البحث في طبيعة النقل.....17
- 5- العوامل المؤثرة في النقل.....18
- 6- الآثار السلبية للنقل.....23

27.....المحاضرة الثانية: ماهية النقل

- 1-تعريف النقل في الاسلام لغة ، اصطلاحا و في القانون الجزائري.....27
- 2- عناصر النقل ، واجباته وخصائصه.....33
- 3-أهمية النقل و دوره على المستوى الاقتصادي و الاجتماعي للدولة40

46.....المحاضرة الثالثة: تقسيمات و أنواع خدمات النقل

- 1-تقسيمات النقل.....46
- 2-أنواع النقل (البري، المائي، الجوي و متعدد الوسائط)50
- 3-النقل الحضري.....66

72.....المحاضرة الرابعة: ماهية تسويق خدمات النقل

- 1-خدمة النقل و خصائصها.....72
- 2-ماهية تسويق خدمات النقل.....73
- 3-أهمية التسويق في قطاع خدمات النقل.....75

قائمة المحتويات

77.....4-سوق خدمة النقل

86.....5-نظام بحوث التسويق في مجال النقل

المحاضرة الخامسة: تحسين جودة خدمات النقل.....91

91.....1-تعريف جودة خدمات النقل

93.....2-جودة عناصر تشغيل خدمات النقل

المحاضرة السادسة: المزيج التسويقي لخدمة النقل.....101

101.....1-المنتج (خدمة النقل)

103.....2-السعر (تسعير خدمات النقل)

105.....3-التوزيع (توزيع خدمات النقل)

107.....4-الاتصال (ترويج خدمات النقل)

108.....5-الدليل المادي

108.....6-العنصر البشري (الأفراد)

109.....7-العمليات

قائمة الأشكال

- شكل رقم 1: علاقة طبيعة النقل ببعض العلوم 14
- شكل 2: تطور النقل البري..... 52
- شكل 3: تطور النقل بالسكك الحديدية..... 55
- شكل 4: خطوط نقل الغاز الطبيعي في الجزائر..... 56
- شكل 5: تطور النقل البحري..... 61
- شكل 6: تطور النقل الجوي..... 64
- شكل 7 : العوامل المؤثرة في النقل الحضري..... 71
- شكل 8: القوى الفاعلة في سوق النقل..... 87
- شكل 9 : مفهوم جودة الخدمة..... 93
- شكل 10: رسم تخطيطي يوضح عناصر جودة خدمة النقل..... 96
- الشكل 11: زهرة خدمة النقل..... 103
- شكل 12: أسس تسعير خدمات نقل البضائع..... 105

قائمة الجداول

- جدول 1: مقارنة بين مختلف وسائل النقل.....49
- جدول 2: تصنيف النقل حسب معايير طبيعة انواع النقل.....49
- جدول 3: تصنيف النقل حسب النشاط.....50
- جدول 4: عناصر و انماط النقل الحضري.....67
- جدول 5 : التطور التاريخي للنقل الحضري.....70
- جدول 6 : مميزات الأنواع الرئيسية للنقل على ضوء الخدمة المقدمة.....85

مقدمة

إن النشاط التسويقي يعتبر الشغل الشاغل لكل مؤسسة نظرا للدور الفعال الذي يؤديه وانعكاساته على تحقيق أهدافها، بما فيها مؤسسات النقل التي أصبحت أمام مهمة حاسمة ألا وهي إرضاء وإشباع رغبات الزبون من خلال تلبية احتياجاته وإيصاله بأعلى جودة .

و بما أن النقل يحتل مكانة بين مجموعة القطاعات الموجودة داخل أي دولة لأنه نشاط يضمن حمل الأشخاص والسلع من موضع لآخر، بالوسائل المتباينة النوع والسرعة والسعة، وذلك لتعظيم المنافع الزمانية والمكانية، ما يستوجب على مؤسسات النقل العامة و الخاصة الاهتمام أكثر فأكثر بالأنشطة التسويقية التي تضمن ولاء المسافرين و مقاومة المنافسة الحادة خاصة و أن قطاع النقل يتمتع بمنافسة شديدة و ذلك لوجود وسائل نقل مختلفة، والتي تشكل جزءا مهما في الحياة المعاصرة وتحقق نوعا من التنوع الاقتصادي، فمن خلالها يقاس مستوى تحضر الدولة لأنها المسؤولة عن تنشيط حركة الحياة فيها بكافة أبعادها الاقتصادية والاجتماعية.

يشكل موضوع هذه المطبوعة أحد المقررات التي تدرس لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص تسويق الخدمات فرع علوم تجارية حيث نطمح من خلال وضع هذا العمل بين أيدي الطلبة إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها في النقاط التالية:

- التأكيد على استيعاب الطالب فيما درسه من قبل في مقياس مبادئ التسويق.
- تعرف الطالب على طبيعة النقل و ماهيته من جهة و مختلف أنواعه من جهة أخرى.
- إدراك الطالب لأهمية موضوع تسويق خدمة النقل بالنسبة للمؤسسة و المسافرين.
- تعميق الفهم بمختلف المصطلحات والمبادئ الأساسية لتسويق خدمة النقل.
- اعطاء صورة للطالب حول العديد من الممارسات التسويقية التي تخص جودة خدمة النقل من جهة و كيفية تحسينها من جهة أخرى.

مقدمة

وبناء على ماسبق و استنادا على البرنامج المسطر من وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، تتضمن هذه المطبوعة ستة محاور تعالج العناصر والموضوعات المرتبطة بموضوع تسويق خدمات النقل، فقد جاء في المحور الأول كمقدمة تشمل خلفية عامة حول طبيعة النقل حيث لا يمكن الخوض في تسويق خدمة النقل وشرح العناصر المتعلقة بموضوع المطبوعة دون التطرق إلى هذه المفاهيم ، أما المحور الثاني يتناول ماهية النقل، وباعتبار وظيفة النقل نشاطا هاما من الأنشطة الخدمية، ، تتطرق هذه المحاضرة إلى الاطار النظري لنشاط النقل، وأهميته في التنمية بأبعادها المختلفة و جاء المحور الثالث ليتضمن تقسيمات و مختلف أنواع النقل البري ، المائي و الجوي ، أما في المحور الرابع نستعرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتسويق في خدمات النقل او بالأحرى ماهية تسويق خدمات النقل، فيما يخص المحور الخامس فيدرس كيفية تحسين جودة خدمة النقل كما نقدم في المحور السادس عرضا حول المزيج التسويقي لخدمة النقل، وبصيغة أخرى، استنادا الى ما جاء في البرنامج المسطر من طرف وزارة التعليم العالي و البحث العلمي قسمت هذه المطبوعة إلى المحاور التالية:

- المحور الأول: طبيعة النقل (جغرافية النقل)
- المحور الثاني: ماهية النقل،
- المحور الثالث: تقسيمات و انواع النقل،
- المحور الرابع: ماهية تسويق خدمات النقل ،
- المحور الخامس: تحسين جودة خدمة النقل،
- المحور السادس: المزيج التسويقي لخدمة النقل.

المحاضرة الأولى: طبيعة النقل (جغرافية النقل)

مقدمة:

يعتمد النقل لكي ينجح في أداء المهام الملقاة على عاتقه اعتمادًا أساسيًا على فهم أصول الاقتصاد والإنتاج والاستهلاك وأنماطها المختلفة، وخاصة في تطورها المستمر، وهو أيضًا يعتمد اعتمادًا كبيرًا على فهم الأسس والقواعد التي تفرضها ظروف الأرض جغرافيًا وبشريًا.

❖ لماذا ندرس ونهتم بطبيعة النقل؟

✓ لأن طبيعة النقل، وتسهيلات وبنية وشبكات النقل تستحوذ على حيز هام من مساحة سطح الكرة الأرضية بشقيه المائي واليابس.

✓ لوجود علاقة بين الجغرافيا والنقل، لأن الجغرافيا تهتم بالعلاقات المتبادلة بين الظواهر في حيزها الجغرافي وتفسير الانماط المكانية، و النقل هو أحد عوامل تفسير هذه الانماط وقياس التفاعل المكاني.

سننتظر في هذه المحاضرة الى مفهوم طبيعة النقل، التطور التاريخي لطبيعة النقل، علاقة النقل ببعض العلوم، ميادين البحث في طبيعة النقل، العوامل المؤثرة في طبيعة النقل و الآثار السلبية للنقل.

1- مفهوم طبيعة النقل:

إن طبيعة النقل ليست ظاهرة حديثة وإنما بدأت في عصور قديمة مع بداية حياة الإنسان على سطح الكوكب، وهي في أبسط تعريف لها¹ قطع المسافات، وتغيير مكان السلع والأشخاص والأفكار والأخبار من مكان إلى مكان آخر باستخدام طاقة معينة أو وسيلة من وسائل النقل المختلفة بهدف الحصول على منفعة ما، ويتضمن اصطلاح طبيعة النقل في مفهومه العام

¹ حسام سليمان عيد، محاضرات في جغرافية النقل، الجامعة الإسلامية - غزة كلية الآداب قسم الجغرافيا، 2012-2013، ص: 5.

اصطلاحين هما (النقل ، والمواصلات) فالنقل ببساطه هو حركة الأفراد والبضائع من مكان إلى آخر ، كما أن المواصلات نوع من النقل وتشمل حركة الأفكار والأخبار من مكان إلى آخر. فقد ورد مفهوم النقل في القرآن الكريم من خلال قوله عز وجل: بعد اعوذ بالله من

الشیطان الرجیم بسم الله الرحمن الرحیم:" ولقد کرهنا بنی آدم وحملائهم فی البر والبحر ورجفناهم من الطیبات، وفضلناهم علی کثیر همی ظلماً تفضیلاً".
كما عرف **Ullman** جغرافية النقل بأنها الحركة أو التفاعل بين الاقاليم و هذا يرجع إلى

ثلاثة عوامل هي: التكامل والفرصة البديلة وإمكانية الحركة .

❖ المبادي التي تقوم عليها دراسة طبيعة النقل

- ✓ **الحركة: Movement:** تمثل الحركة النشاط البشري، كما انها من الضروريات.
- ✓ **طبيعة النقل: The nature of Transport :** يتداخل في دراسة النقل العديد من المجالات أهمها هندسة واقتصاد و جغرافيا وتاريخ وسياسة وقوانين النقل ومدى التقدم التكنولوجي وترتبط هذه المجالات ببعضها البعض.
- ويمكن تلخيص تعريف طبيعة النقل كالاتي: تهتم بدراسة التوزيع المكاني لشبكات النقل المختلفة ،وخصائصها وتحليل أنماطها، ونظم النقل المختلفة وآثارها المكانية، وأنماط الحركة المختلفة للأفراد والسلع والمعلومات والاختراعات ورؤوس الأموال.

2- التطور التاريخي لطبيعة النقل:

تصنف طبيعة النقل ضمن أحدث فروع الجغرافيا الاقتصادية، وتعود بداية نشأتها إلى حقبة خمسينات القرن العشرين، وقد مرت عملية تطور تاريخ جغرافية النقل بثلاث مراحل هي² :

² د. عاقل فاضلة، محاضرات في عقود و قانون النقل، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2013-2014، ص:2.

❖ النقل قبل القرن العشرين :

لقد اعتمد الإنسان منذ القدم على الوسائل البدائية في عملية النقل كالطاقة البشرية والرياح والحيوانات وقد استعمل البابليون القدماء العربات ذات الأربع عجلات منذ القدم (حيث تم اكتشاف أول دولاب للعربة في العالم بمحافظة دير الزور السورية في موقع "مارى-تل الحريري" يعود للاف الثالث قبل الميلاد وهو أول دولاب في العالم) .

كما أنشأ الرومان عام 360 ق م شبكة طرق تربط بين أجزاء إمبراطوريتهم ، وكان هناك ممرات للمشاة ومسارات للعربات التي تجرها الحيوانات ، كما انشؤوا قنوات تصريف المياه والجسور الحجرية لاختراق الأودية ، ولا تزال هذه الإنشاءات موجودة في كثير من البلاد العربية والأوروبية .

وعلى صعيد النقل المائي فقد تطور فن الملاحة من الاعتماد على التيارات المائية والتجديف اليدوي إلى استعمال السفن الشراعية ، وقد استعمل الصينيون القنوات والسدود منذ القرن الثامن الميلادي ، وفي الولايات المتحدة أنشأت قناة إيري عام 1825 لتربط مدينة نيويورك بمدينة تروي عن طريق نير هرسون ومنها إلى مدينة بافالو ومناطق البحيرات في الوسط الغربي الأمريكي الذي ارتبط بذلك مع الأسواق والمصانع الكبرى في شمال الولايات المتحدة ووفرت وسيلة رخيصة لنقل المواد والسلع .

ولا ننسى قناة السويس في مصر التي أنشئت أيضا عام 1869 التي ربطت بين البحر الأحمر مع البحر الأبيض المتوسط والتي اعتبرت نقطة تحول في عالم النقل وحركة التجارة بين أوروبا والشرق ، هذا بالإضافة إلى أن تطورت السفن الشراعية وتم استعمال المحرك البخاري في السفن في القرن التاسع عشر .

وكان اختراع المحرك البخاري وتطوره منذ عام 1814 ، أساس إنشاء أول خط تجاري للسكك الحديدية في إنجلترا ، حيث بنى جورج ستيفنسون قاطرته البخارية الأولى فبدأت أول تجربة للنقل على السكك الحديدية في مقاطعة ويمز الجنوبية بإنجلترا ، وفي عام 1825 نجح ستيفنسون في إصدار مرسوم بإنشاء أول خط سكك حديدية في العالم بين سنتكتون و دارلنجتون بإنجلترا، وكان الخط آنذاك بطول 38 ميلا ، وتلى ذلك إنشاء خط آخر لنقل الركاب بين ليفربول ومانشستر عام 1830 .

وفي الولايات المتحدة الأمريكية تم إنشاء أول خط سكك حديدية عام 1830 وخلال ثلاثين عاما تم بناء شبكة من السكك الحديدية في جميع أنحاء شرق الولايات المتحدة ، وكان أول خط يخترق القارة الأمريكية من الشرق إلى الغرب عام 1869 وسمي خط يونيون باسيفيك ، وبحلول عام 1900 كانت هناك خمسة خطوط حديدية كبرى تصل الشاطئ الشرقي للولايات المتحدة بالشواطئ الغربية .

وقد أنشئت عام 1877 دائرة حكومية خاصة للإشراف على النقل والتجارة عبر الولايات المتحدة وكانت مسؤوليتها تنظيم النقل بالسكك الحديدية ومراقبته وتسعيه وضبط المنافسة ومراقبتها بين شركات النقل وتأكيد الخدمة الحسنة للمستهلك .

أما بالنسبة للدول العربية فإن موقعها الجغرافي المتميز بين الشرق والغرب جعلها تمتلك شبكات نقل واسعة منذ عام 3500 ق م والى عهد الرومان الذين قاموا بتطوير شبكة من الطرق البرية والقنوات ، وبعدها كان الفتح الإسلامي الذي استعمل تلك الشبكات وطورها وحسنها ووسعها لربط الجزيرة العربية بكافة أرجاء الدولة الإسلامية حيث كان اهم اهداف النقل آنذاك

تسهيل عملية السفر إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة للحج والزيارة والتنقل بين المدن لتسهيل إدارة الحكم الإسلامي والتجارة .

❖ النقل في القرن العشرين :

وفي القرن العشرين زاد انتشار السكك الحديدية وتطورت بشكل كبير ومما ساعد على استمرارية استعمالها اختراع محرك الديزل والكهرباء حيث استعمل لأول مرة في ولاية نيوجيرسي عام 1925 كما تم تشغيل أول نظام تحكم مركزي لحركة القطارات في ولاية اوهايو .

وكانت ذروة استعمال القطارات للركاب والشحن خلال الحرب العالمية الثانية ، وفي السنوات التالية للحرب كان هناك عدد كبير من قطارات الركاب يسير بسرعة تتراوح بين 145-160 كم / ساعة بمحركات تسير بقوة البخار والديزل والكهرباء ، كما ادخلت التقنيات الخاصة بوسائل الراحة للمسافرين وتكييف الهواء داخل القطارات ومكنة اعمال الصيانة ، ومما ساعد أيضا في سلامة عمليات التشغيل وكفاءتها استعمال اللاسلكي في الاتصالات ، وفي الستينات وصلت السرعة إلى اكثر من 190 كم/ساعة كما في قطار تاكيدو في اليابان وسرعة 300 كم / ساعة في الولايات المتحدة ، ووصل الرقم القياسي للقطار الفرنسي ميسترال إلى 322 كم / ساعة والذي يربط بين باريس وليون ومرسيليا . وفي الدول العربية تم إنشاء أول خط للسكك الحديدية وهو خط الحجاز الذي يربط بين دمشق وعمان والمدينة المنورة .

أما بالنسبة للسيارات فقد كانت العربة البخارية الأولى للفرنسي نيكولا كوينو عام 1769 وهي ذات ثلاث عجلات وقامت بقطع المسافة بين باريس وفانس بسرعة 3 كم / ساعة ، وفي عام 1880 اخترع رينوار الفرنسي والألمانيين اوتو و لاجن المحركات ذات الاحتراق الداخلي ،

وفي عام 1887 بدأ الألمان بنز و ديلمر في استخدام البنزين كوقود للسيارات حيث ارفق ذلك عام 1888 استخدام العجلات المطاطية المنفوخة على يد الانجليزي جون دانلوب .

وتعتبر الفترة من عام 1920 حتى عام 1970 هي عصر السيارات حيث قام خلالها النقل بواسطة الطرق البرية بدور أساسي خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية حتى أطلق البعض عليها آلة على عجلات ، ففي عام 1935 أصبح من الممكن الانتقال بالسيارة عبر البلاد وفي جميع الاتجاهات تقريبا .

كما احدثت الوكالات والبيئات الخاصة بالطرق والتي ركزت نشاطها على الطرق في المناطق الريفية لرفع مستواها وزيادة طاقتها الاستيعابية للمرور ، وذلك بالتوافق مع التركيز على المناطق الحضرية أيضا التي زادت النسبة السكانية فيها كثيرا وتحول الناس فيها من النقل العام إلى استخدام السيارات الخاصة ، حيث تضاعف عدد الرحلات بواسطة السيارة أضعاف ما كانت عليها ، في حين تناقص عدد ركاب النقل العام حوالي 38% منها 78% فقدان في رحلات السكك الحديدية الناجمة عن التحول إلى استخدام الحافلات .

وبعد ذلك تطورت صناعة السيارات بشكل كبير حتى غدت وسيلة النقل الخاصة والعام الأكثر استعمالا في العالم لنقل الركاب والبضائع ، وبذلك أدخلت التحسينات الكثيرة على تصميم وانشاء الطرق البرية بما يتوافق مع تطور السيارات وأوزانها وسرعاتها والحمولات التي تستطيع نقلها .وبالرجوع إلى الإحصائيات نجد أنه عند انتهاء الحرب العالمية الأولى عام 1918 كان هناك 5,5 مليون سيارة في الولايات المتحدة فقط ، وحتى نهايات القرن العشرين وصل العدد إلى 93 مليون سيارة خاصة و18 مليون شاحنة ، وأصبحت هناك شاحنات تتراوح حمولاتها بين 80-150 طن .

❖ النقل في القرن الواحد والعشرين:

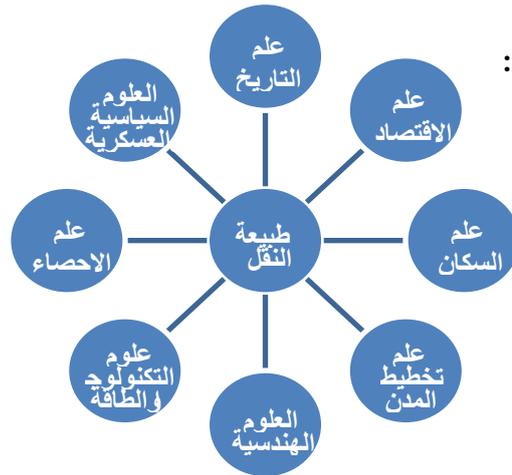
شهد النصف الثاني من القرن العشرين³ نمواً غير مسبوق في عدد سكان العالم، خاصة في الدول النامية، حيث زادت نسبة سكان الحضر مع تزايد درجات الفقر والبطالة ومشاكل البيئة، هذه التطورات ظلت تسير متزامنة مع التحول نحو عالمية الاقتصاد والثروات التكنولوجية القائمة على قاعدة الإلكترونيات، والتي أدت إلى تغييرات كبيرة في تنظيم العمل التجاري على مستوى العالم، كما أن قطاع النقل لم يكن بعيد عن هذه التغييرات، حيث أنه إذا نظرنا عبر الأربعين أو الخمسين سنة الماضية نجد هناك تغييرات هامة في هذا القطاع، فقد احتلت السكك الحديدية المقام الأول للنقل البري في عصر القوة الميكانيكية، والسبب في ذلك هو كون السكك الحديدية تتطلب قوة أقل بالنسبة للحمولة التي تنقلها عن أي وسيلة أخرى من وسائل النقل البري، ولكن ليس كل ما ينقل هدفه ومصدره سكك حديدية، لذلك كان من الضروري أن توائم السكك الحديدية نفسها مع وسائل النقل الأخرى (سيارات، سفن، طائرات)، ويلعب منسق خدمات النقل دوراً مهماً في التنسيق بين الوسائل المشتركة في عملية النقل، ويشهد مطلع القرن الواحد والعشرين اقتحام عوامل القوة والسرعة والكفاية نمط عمليات النقل بالسكك الحديدية بانتشار كهربة السكك الحديدية، وكذلك تسير القاطرات بالطاقة النووية لتصل سرعتها إلى عدة مئات الأميال في الساعة، وعلى جانب آخر احتل النقل على الطرق (السيارات الخاصة والشاحنات) مكانة نافست السكك الحديدية، فالسيارة الخاصة التي انضمت إليها الحافلة والطائرة قد قلبت وهزت صورة النقل بالسكك الحديدية.

³ شريف محمد ماهر، تخطيط النقل وسياساته: الفعاليات وعوامل الجدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر، 2006، ص: 235.

كما أن الشاحنات استحوذت على جزء كبير من عمليات نقل البضائع، رغم أن كل وسيلة نجد مكانها في المجال الاقتصادي ، وتسير حركة النقل على الطرق بسرعات عالية ومستويات أمان أكثر، بفضل إدخال أنظمة التحكم الإلكتروني والرادار لتنظيم السرعات، ومنع التصادمات ومنع الشاحنات من دخول المدن ، وعلى صعيد آخر فإن المياه تغطي حوالي ثلاثة أرباع سطح الأرض، وبذلك يكون للنقل البحري شأنًا كبيرًا، فتسير السفن بالطاقة الفردية وسرعات عالية جدًا، فالتطور التكنولوجي الواسع في وسائط النقل قد أدى إلى تضاؤل الخطوط الملاحية لسفن الركاب عبر القارات واحلالها بالطائرات، وسفن البضائع العامة أصبحت تقسح الطريق لسفن الحاويات، وظهرت الشاحنات ذات الحملات الكبيرة واحتلت جزءًا معتبرًا من نقل البضائع والركاب عبر المسافات الطويلة، ونتيجة لهذه التطورات في النقل البري فقد تدهورت البنيات الأساسية للطرق داخل المدن وتزايدت اختناقات الحركة وتلوث الهواء.

3- علاقة طبيعة النقل ببعض العلوم:

ترتبط طبيعة النقل ارتباطًا وثيقًا بغيرها من العلوم الأخرى ومن أهم تلك العلوم التي



شكل رقم 1: علاقة طبيعة النقل ببعض العلوم⁴.

⁴ حسام سليمان عيد، مرجع سبق ذكره، ص: 3 .

✓ علاقة طبيعة النقل بعلم الاقتصاد:

يدرس الاقتصاد تحليل الطلب على خدمات النقل الحالية والمتوقعة، ومدى ارتباط شبكات النقل بمراكز توطن الصناعة، والتكاليف المتغيرة والثابتة، وسوق الخدمات⁵، وهذا كله، يفيد في فهم العوامل الاقتصادية المؤثرة في مدى استغلال الوسائل، وكذلك من فهم طبيعة العوامل الجغرافية المؤثرة فيه اقتصاديا وتشغيل وسائل النقل.

✓ علاقة النقل بالتجارة الإقليمية والدولية :

ظهرت التجارة⁶ مع تقدم المستوى الحضاري والاقتصادي واستقرار الناس فيما بعد الثورة الإنتاجية الأولى — الزراعة واستئناس الحيوان — ونمو التخصص الإقليمي والاجتماعي في أشكال الإنتاج، ونوع الحرف، وهذا التخصص في حد ذاته قد سبب نشوء التبادل التجاري، وما زال كذلك حتى الآن، وقد ارتبط حجم التبادل التجاري أولاً بالاحتياجات المرغوبة، وثانياً بسعة وسائل النقل.

وفيما يختص بمدى تنوع الاحتياجات، فإن ذلك كان محدوداً للغاية خلال معظم تاريخ الإنسان منذ اكتشاف الزراعة؛ ذلك لأن الاكتفاء الذاتي كان هو النمط السائد في معظم مناطق الزراعة والرعي؛ فقد تأقلم الناس على أنواع الغذاء الذي يصنعه محصولهم الأساسي، وعلى أشكال الملابس الذي تُمدهم به ظروفهم الإنتاجية والبيئية، وعلى أشكال الملابس الذي يرتبط بايكولوجية المكان، وعلى أنواع الأدوات والأسلحة المرتبطة بتكنولوجيا الإنتاج .

وفيما عدا هذا كان احتياج المترفين إلى بعض المعادن والأحجار النادرة، وبعض منتجات من الأواني والمنسوجات الفاخرة المنتجة في أقاليم أخرى هو جُلُّ مكونات التبادل التجاري القديم،

⁵ حسام سليمان عيد، ص: 4.

⁶ محمد رياض، جغرافية النقل، الناشر مؤسسة هنداوي سي أي سي، 2018، ص: 12.

وفضلاً عن ذلك ظهرت الحاجة إلى بعض المنتجات الضرورية ؛ كالحديد والنحاس والأخشاب الجيدة وخامات العطور والبخور وغير ذلك.

ولما كانت وسائل النقل محدودة السعة برغم تعدد أشكالها من قوافل الحمير أو البغال أو الخيول أو الإبل أو الإنسان، إلى عربات الجر والزحافات، إلى السفن النهرية والسفن البحرية، فإن التبادل التجاري في معظم فترات التاريخ المكتوب للبشرية، كان محدود الحجم ينطبق عليه خير انطباق المثل الشائع (ما خفَّ حملة وغلا ثمنه).

أما التجارة فيما بعد العصر الصناعي فقد تغيرت صورتها تغيراً جذرياً عما كانت عليه من قبل؛ فإن الاحتياجات البشرية من أجل الصناعة والاستهلاك قد توسعت بصورة مذهلة، بحيث شملت كل أشكال الإنتاج من الغذاء إلى الكماليات بين ساكني المدن، بينما تتحدد السلع المعروضة في الأسواق الريفية إلى أنواع قليلة من السلع الغذائية مقابل كثير من السلع المصنّعة، وكذلك أدى انقسام العالم إلى متقدم صناعي ومتخلف أو نامٍ يُنتج الخامات بصفة أساسية، إلى نمط عالمي محدد في التجارة؛ فالسفن المتجهة إلى دول الشمال الصناعية تحمل خامات زراعية ومعدنية، والسفن المتجهة إلى الدول المدارية والجنوبية تحمل سلعاً مصنعة، بالإضافة إلى بعض الأغذية الأساسية كطحين القمح أو الذرة، ومنتجات الوقود والطاقة المكررة.

وقد تبع ذلك أن التجارة الدولية في عصرنا الراهن تحتكر القدر الأعظم من حركة النقل العالمية، وبناءً على هذا زادت حمولة وسائل النقل زيادة هائلة، سواء كان ذلك في القطارات أو الشاحنات أو السفن أو الطائرات، وما زالت سعة وسائل النقل في زيادة إلى مدى لا نستطيع التنبؤ به.

وخلاصة القول أن التجارة والنقل هما في كل الأوقات عبارة عن وحدة وظيفية واحدة ذات شقين، ويمكننا أن نشير في هذا المجال أيضاً إلى أن التوسع التجاري العالمي كان واحداً من أهم

الأسباب في الكشوف الجغرافية الكبرى، وفي بناء الإمبراطوريات الاستعمارية الكبرى، وفي الاستيطان الحديث لقارات العالم الجديد، وبهذا يشترك البحث عن الغذاء واتساع النشاط التجاري معاً في تعمير العالم بواسطة الهجرات الاستيطانية القديمة والحديثة.

4- ميادين البحث في طبيعة النقل:

يمكن تلخيص الميادين التي تهتم بها طبيعة النقل بأربعة هي⁷:

❖ Transport Networks شبكات النقل:

في البداية لا بد من التفريق بين مفهومي الطرق والشبكة، فالطريق عبارة عن خط، أما الشبكة فهي انتظام مجموعة من الطرق في صورة عقد تنظمها مجموعة من المواصلات.

❖ Transportation وسائل النقل:

ويمكن حصرها في النقل البري، والمائي، والجوي، والمعلومات والأفكار، ويدرسها جغرافي النقل في إقليم معين من حيث النشأة والتطور والتوزيع والخصائص والمنافسة ودرجة التكامل بينهما.

❖ Transport Movement حركة النقل:

وتتضمن حركة الافراد والسلع ورأس المال والافكار ...إلخ. كما يهتم هذا المفهوم بالمظاهر المكانية للحركة من حيث المصدر والمنتهى، وتأثر تلك الحركة بتكلفة المسافة بين النقطتين، ويعتبر عامل المسافة من أهم العوامل الجغرافية المؤثرة في حجم الحركة لأن حجم الحركة يتناقص مع زيادة عامل المسافة الأمر الذي يؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة تكلفة الانتاج.

⁷ حسام سليمان عيد، ص: 5.

❖ **Transport Cost تكلفة النقل:**

وجب هنا التفريق بين أجره النقل وتكلفة النقل، فتشمل الثانية على اجرة النقل بالوسيلة، والتأمين على السلعة، وخسائر النقل والشحن والتفريغ، وأجور العمال، أي عناصر توصيل السلعة.

وتتأثر وسيلة النقل بمجموعة من العوامل أهمها: وسيلة النقل المتاحة، مسافة النقل، كمية المواد المنقولة، طبيعة المواد المنقولة، طبوغرافية الأرض التي تمر من فوقها، الحدود السياسية.

5-العوامل المؤثرة في النقل :

تتعدد العوامل الجغرافية المؤثرة في مجال النقل وتتفاعل فيما بينها لتحديد وسائل النقل وخصائصها وتوجه مسارات شبكاتها المختلفة، ويمكن تقسيم العوامل للمؤثرة في النقل إلى مجموعتين رئيسيتين هما: العوامل الطبيعية والعوامل البشرية.

أولاً: العوامل الطبيعية المؤثرة في النقل:

تشمل الموقع الجغرافي، التركيب الجيولوجي، مظاهر السطح، المناخ⁸.

✓ الموقع الجغرافي:

لموقع الاقليم أهمية كبيرة ليست في تاريخه و تطوره الاقتصادي فحسب بل و في درجة اتصاله بالعالم الخارجي عبر شبكات النقل المختلفة و تختلف دول العالم من حيث أهمية الموقع. فالموقع المتميز في بعضها سهل من اتصالها الخارجي بوسائل النقل المختلفة وساعد على تطورها و تقدمها بينما المواقع المنعزلة لدول أخرى تعيق تطورها و تقدمها و يمكن تقسيم دول العالم إلى ثلاثة مجموعات:

⁸ حسام سليمان عيد، ص: 25.

- **دول جزرية** : كبريطانيا و اليابان فوقوع بريطانيا على حافة القارة الأوروبية كان سببا في جعلها قوة بحرية و تجارية كبرى و كذلك اليابان.
 - **دول تمتلك جبهات بحرية مختلفة**: و يعد موقعها متميزا كإيطاليا و فرنسا و مصر و المغرب. و يسهل تعدد الجبهات سهولة الاتصال بالعالم الخارجي و اتساع دائرة النشاط التجاري والاستقلال الاقتصادي.
 - **دول منعزلة أو حبيسة**: وهو موقع يصعب معه الاتصال بالعالم الخارجي لذلك سميت هذه الدول بالحبيسة كالنمسا و أتشاد و مالي و البارغواي.
- إن التأثير المتبادل بين الموقع الجغرافي للإقليم و طرق النقل المختلفة التي تربطه بالعالم الخارجي يبدو جليا ، فالموقع المتميز للإقليم يسهل من درجة اتصاله بالعالم الخارجي كما أن توافر شبكات النقل وتطورها يزيد من أهمية الموقع الجغرافي.
- ويعد موقع موريتانيا موقعا جغرافيا متميزا رغم عدم استقلاله إذ تقع في أقصى النطاق الصحراوي في إفريقيا الغربية و هي بذلك تشكل همزة وصل بين إفريقيا الشمالية الغربية و إفريقيا السوداء المدارية الجنوبية كما تعد البوابة الغربية للوطن العربي وتطل على المحيط الأطلسي بساحل طويل يتميز بانخفاضه و قلة تعاريجه.

✓ التركيب الجيولوجي:

يعد التركيب الجيولوجي من العوامل التي تؤثر على النقل و يبرز تأثيره في شق الطرق و مد الخطوط الحديدية حيث أن التربة الصلبة يسهل فيها إنشاء الطرق المعبدة و التي لا تحتاج إلى الصيانة بشكل دائم و دوري بسبب ظاهرة الرياح المحملة بالأتربة و السيول و تعد الطرق التي تنشأ فوق الأراضي الصخرية الصلبة من أكثر أنواع الطرق تكاليف أثناء الإنشاء لكنها من أقلها تكاليف أثناء الصيانة فهي عادة ما لا تحتاج إلى الصيانة إلى في فترات متباعدة و يتحكم

هذا العامل أيضا في تحديد المقياس الذي تجري فوئه قاطرات السكك الحديدية هل هو من النوع الضيق كما هو الحال في السودان أو هو المقياس العريض كما هو موجود في روسيا المقياس العادي الموجود في موريتانيا و تبعا لطبيعة الصخور التي تسود الإقليم تختلف وسائل زحف الطرق كما تتباين المواد المستخدمة كذلك تبعا لعوامل عديدة من أهمها طبيعة الصخور وتعد موريتانيا بسبب التركيبة الجيولوجية البسيطة لها من البلدان التي يسهل فيها مد شبكات للطرق بتكاليف غير مرتفعة و مع وجود صيانة و تصليح دائمين .

✓ مظاهر السطح:

إن تأثير مظاهر السطح لا يقل شئنا عن التركيب الجيولوجي الذي يؤثر في قطاع النقل بأنماطه المختلفة حيث تسبب الإرتفاعات و التي تؤدي إلى تخلل شبكات الطرق و انعدامها أحيانا بسبب وعورة السطح و شدة انحداره مما يجعل وضع وانشاء الطرق أمرا مستحيلا أو مرتفعة التكاليف إلى حد كبير بسبب عدم انتظام السطح وتعدم هذه الصعوبة في المناطق السهلة التي تتوافر فيها مقومات النشاط الإقتصادي و يتركز فيها السكان و تكون الطرق بها كثيفة .

✓ المناخ:

تتأثر شبكات النقل المختلفة بشكل واضح بالمناخ من خلال تأثير عناصره على حدة فدرجات الحرارة تؤثر على هذا القطاع حيث أن انخفاضها خلال الشتاء في بعض أقاليم العالم يؤدي إلى تجمد المياه خاصة في الأنهر كما يؤدي سقوط الثلوج على مدارج المطارات و على الطرق البرية وهو الامر الذي يجعل الملاحة النهرية و الجوية و كذلك النقل البري أمرا صعبا و يؤدي ارتفاعها في بعض المناطق إلى ضرورة استعمال نوع خاص من الإسفنت لرصف الطريق لا ينصهر بفعل ارتفاع درجات الحرارة العالية و التي تؤدي أيضا إلى اجهاد محركات السيارات إضافة إلى تمدد الهواء داخل إطاراتها مما يسبب إلى انفجارات و لأن الفوارق الحرارية تؤثر سلبا

على النقل البري حيث أنها تؤدي إلى حدوث تشققات في الطرق البرية الاسفنتية ، وليست الرياح أقل تأثيرا حيث تشكل الأعاصير خطرا كبيرا على الملاحة البحرية و تؤثر الرياح سوء كانت سفلية أو علوية في حركة الطيران حيث تأخذ في الاعتبار عند تحديد المطارات فيكون اتجاه الممرات متقفا مع اتجاه الرياح في منطقة المطار أما تأثيرها في النقل البري فيبدو من خلال ما يسببه هبوب العواصف الرملية لشبكات الطرق و السكك الحديدية من تراكم الرمال عليها و لوضع شبكة نقل سليمة و فعالة يجب عند انشائها مراعات عامل المطار حيث يجب بناء الجسور و المصاريف في المناطق التي تتطلب ذلك و هو المر الذي يجب مراعاته في المناطق الجافة أو الصحراوية التي قد تتعرض لسقوط أمطار فجائية مصحوبة بعواصف رعدية مما يؤدي إلى سيول جارفة تعطل حركة النقل من خلال قطعها الطرق و السكك الحديدية .

ثانيا: العوامل البشرية المؤثرة في النقل:

تؤثر العوامل البشرية في جغرافية النقل وذلك من خلال⁹:

✓ توزيع السكان:

توجد علاقة وثيقة بين حجم السكان وكثافة شبكات النقل المختلفة ويتضح ذلك من خلال خريطتين للعالم إحداهما خاصة بتوزيع السكان والأخرى خاصة بتوزيع شبكات النقل المختلفة حيث يلاحظ أنه في أوروبا تكون كثافة السكان مرتفعة بشكل واضح في غربها وفي نفس الوقت يلاحظ وجود كثافة عالية لشبكات النقل المختلفة وتبدأ في التناقص كلما اتجهنا نحو الشمال والشرق حيث تقل كثافة السكان وينطبق ذلك على كل قارات العالم فشبكات النقل المختلفة تتماشى بشدة وتراخي مع كثافة السكان ويرجع الارتباط الوثيق بين كثافة السكان وكثافة شبكات النقل المختلفة إلى وجود نشاط اقتصادي كبير أوجد الحاجة إلى التبادل والحركة سواء في شكل سلع أو

⁹ د. محمد خميس الزوكة ، جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية، 2000، ص: 40.

أشخاص اعتمادا على شبكات الطرق وهو ما يفسر طردية العلاقة بين المتغيرات الثلاث ،
فالأقاليم كثيفة السكان تتسم بالنشاط الاقتصادي الكثيف وبالتالي الحاجة لشبكات النقل لتسهيل
الحركة والعكس بالنسبة للأقاليم ذات الكثافة السكانية المنخفضة.

✓ توزيع مراكز العمران :

يوجد تأثير متبادل بين شبكات المختلفة وتوزيع مراكز العمران فقد أدى مد الخطوط
الحديدية في كثير من دول العالم إلى إعادة توزيع السكان وإلى تزايد أهمية المراكز العمرانية
الموجودة وتعدد وظائفها واتساع نطاق عمرانها ففي موريتانيا يلاحظ أن المراكز العمرانية تقل
ويضعف شأنها في الجهات التي تكون شبكات النقل بها ضعيفة أو شبه معدومة ويعد الوسط
والشمال الموريتانيين أقل مناطق البلاد مدنا كما ان مدنها متباعدة فيما بينها ويقل وجود القرى او
التجمعات السكانية الواقعة بينها وذلك بسبب الظروف الطبيعية القاسية وقلة الطرق مما نتج عنه
تخلخل في السكان وضعف في النشاط البشري أما المناطق الشرقية والجنوبية فهي أكثر حضا
بسبب وجود الجزء الأكبر من شبكة الطرق فيها كما أنها تعد أكثر مناطق البلاد مدنا بسبب
الحركة منها وإليها وهو ما يبرهن على وجود علاقة متبادلة بين كثافة شبكات النقل والمراكز
العمرانية.

✓ النشاط الاقتصادي:

توجد علاقة طردية بين شبكات النقل والنشاط الاقتصادي فكلما توافرت شبكات النقل
ساعد ذلك على الاستغلال الاقتصادي والعكس صحيح وفي بعض الأحيان يكون النشاط
الاقتصادي صحيح مسببا وسابقا لوجود شبكات النقل وفي أحيان أخرى تكون شبكات النقل سببا
في وجود وتطوير النشاط الاقتصادي، وهو ما يسبب تعمير مناطق واسعة وتقدمها وتطورها، فلولا
توافر شبكات النقل المختلفة وخاصة السكك الحديدية والنقل المائي الرخيص في منطقة البحيرات

العظمى في الولايات المتحدة الأمريكية لما أمكن استغلال خامات الحديد والفحم وجعل من هذه المنطقة أكبر مركز لصناعة الحديد والصلب في العالم ويرتبط التخصص الإنتاجي إلى حد كبير بظروف النقل.

✓ التقدم التكنولوجي:

لقد أحرز الإنسان تقدماً تكنولوجياً كبيراً في مجال النقل، ففي مجال نقل بالسكك الحديدية اتسعت شبكاتها وارتفعت كفاءات القطارات واتسعت ساعات عرباتها، و يعد التوسع في استخدام الكهرباء والبتروكوكود رئيسي بدلاً من الفحم، وفي مجال النقل البري على الطرق فقد حدث تطور كبير في صناعة السيارات والرفع من كفاءاتها وأدخل استخدام الطاقة البديلة بدل البتروكوكود من التلوث البيئي، حيث نجد الآن حوالي مليون سيارة في العالم تعمل بالغاز الطبيعي، كما أدى التقدم التكنولوجي على زيادة سرعة السيارات واتساع طاقاتها وتزويدها بوسائل الراحة والرفاهية وقد انعكس التقدم التكنولوجي على جميع أنماط النقل.

✓ الحدود السياسية:

تؤثر الحدود السياسية على شبكات النقل المختلفة من خلال توجيه مساراتها ويتباين هذا التأثير من مكان إلى آخر ويبدو ذلك جلياً عند ملاحظة خارطة العالم التي توضح مدّ شبكات النقل المختلفة على مستوى كل دولة.

6- الآثار السلبية للنقل :

هناك بعض الآثار البيئية السلبية للنقل المتمثلة في مشكلة التلوث البيئي.

يعرف التلوث بأنه كل ما يؤثر في جميع عناصر البيئة بما فيها من نبات وحيوان وإنسان¹⁰، وكذلك كل ما يؤثر في تركيب العناصر الطبيعية غير الحية كالهواء والتربة والبحيرات والبحار.

أولاً: تلوث الهواء Air Pollution

يعتبر تلويث الهواء من أهم الملوثات الناجمة عن وسائل النقل المختلفة، ويقصد به الخلل الذي يحدث في نسب مكونات الهواء الجوي، أو الناجم عن إطلاق كميات كبيرة من العناصر الغازية والصلبة في الهواء، مما يؤدي إلى حدوث تغير كبير في خصائص وحجم وعناصر الهواء، والتي تحدث ضرراً قد يصل إلى حد موت وإهلاك الكائنات الحية، وتدمير وتخريب الكائنات غير الحية.

وتنقسم ملوثات الهواء **Air Pollutants** حسب وسيلة النقل إلى الأنواع التالية:

- ✓ تلوث الهواء بعوادم السيارات.
- ✓ تلوث الهواء بعوادم الطائرات .
- ✓ تلوث الهواء بعوادم القطارات .
- ✓ تلوث الهواء بعوادم السفن .

ثانياً: التلوث الضوضائي Noise Pollution

ينجم عن السيارات والقطارات والطائرات والسفن نوعاً من التلوث يسمى بالتلوث الضوضائي الناجم عن الضجيج الذي تعاني منه المدن الكبرى. وطبقاً للهيئات الصحية الدولية فإن الحد المسموح به يجب أن لا يزيد عن 91 ديسيبل .

¹⁰ حسام سليمان عيد، ص: 35.

ثالثا: تلوث الماء

ينجم عن استخدام وسائل النقل وخاصة النهري تلوث مياه الأنهار كما حدث لنهر الراين في الجزء الذي يجري في هولندا حتى مصبه في المحيط الأطلسي لدرجة بات يوصف بمجاري أوروبا. كما تساهم سفن نقل البترول بتلويث مياه البحار والمحيطات من خلال ترسب النفط من خزانات الناقلات أو غسل الخزانات (مياه التوازن).

رابعا: تلوث التربة

تنبعث العوادم الناجمة عن احتراق وقود السيارات والقطارات والسفن والطائرات إلى طبقات الجو العليا، وتسقط مرة أخرى مع مياه الأمطار على شكل امطار حمضية **Acid Rains**، وتؤدي إلى اتلانف التربة والنبات والانتاج الزراعي، كما ان الحيوانات تتغذى على النباتات الملوثة، ويتغذى الانسان على هذه الحيوانات او شرب البانها، مما يلحق بالجسم أضرار جسيمة. كما تتلوث التربة بالمواد البترولية بشكل مباشر من خلال تسربها من وسائل النقل كالقطارات والسيارات عند عمليات شحن وتفرغ المشتقات البترولية، وكذلك تعرض خطوط نقل البترول والغاز الطبيعي للتدمير اثناء الحروب.

خاتمة:

طبيعة النقل كفرع من فروع الجغرافية الاقتصادية تبحث في خصائص وبيئة النقل ، كما أنها تدرس وتحلل ظروف وسمات قطاع النقل وعلاقته بالتنمية على مختلف صورها . ان عملية التجارة تتم فيها تبادل الخدمات والمنتجات والمواد ذات المنفعة وذلك من خلال عملية النقل ، لذلك يصعب توفر العوامل المشجعة على قيام التجارة دون وسائل نقل متاحة

بالقدر المطلوب، فنستخلص من ذلك بأن النقل والتجارة وجهان لعملة واحدة.

المحاضرة الثانية: ماهية النقل

مقدمة:

يمثل النقل نشاطا هاما من الأنشطة الخدمية، فهو يحقق تبادل المنافع في الزمان والمكان، حيث يلعب دوار كبيرا على كل المستويات لكل دولة، ونمو وازدهار البلدان في كل القطاعات يعتمد على النمو الحاصل في قطاع النقل، وينعكس التقدم الحاصل في هذا النشاط الحساس في المساهمة الكبيرة التي يقدمها ويخدم بها أبعاد التنمية، الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية، التي تعتبر أساس ودعامة التطور.

وعلى هذا يتم التطرق في هذه المحاضرة إلى الاطار النظري لنشاط النقل، وأهميته في التنمية بأبعادها المختلفة.

1-تعريف النقل :

يتمثل النقل في كلّ خدمة تضمن التّحويل الفيزيائيّ للأشخاص على اختلاف خصائصهم و مستوياتهم و السلع على اختلاف أنواعها و أحجامها داخل فضاء معيّن من نقطة لأخرى خلال فترة زمنية معيّنة بواسطة وسائل معدّة لهذا الغرض.

سنتطرق إلى مفهوم النقل في الإسلام، لغة واصطلاحا كخدمة اقتصادية ، وفي القانون

الجزائري.

أولاً: مفهوم النقل في الإسلام:

ورد في القرآن الكريم آيات كريمة في مواضع كثيرة تتضمن أنماط النقل المختلفة نذكر

منها على سبيل المثال بعد بسم الله الرحمن الرحيم ما يلي:

"وسخر لكم الفلك لتجري في البحر بأمره وسخر لكم الأنهار " (الآية 32 من سورة إبراهيم)

"وتحمل أثقالكم إلى بلد لم تكونوا بالغة إلا بشق الأنفس ان ربكم لرؤف رحيم " (الآية 7 من

سورة النحل)

"والخيل والبغال والحمير لتركبها وزينة ويخلق ما لا تعلمون" (الآية 8 من سورة النحل)

"ولقد كرمتنا بني آدم وحملناهم في البر والبحر" (الآية 73 من سورة الإسراء .)

"ومن آياته الجوار في البحر كالأعلام" (الآية 32 من سورة الشورى) .

"الذي جعل لكم الأرض مهدياً وجعل فيها سبلاً" (الآية 10 من سورة الزخرف) .

"سبحان الذي سخر لنا هذا وما كنا له مقرين" (الآية 13 من سورة الزخرف) .

فنقل الشيء بمعنى حمله من موضعه إلى موضع آخر أو التحول من مكان لآخر، ويتم

النقل عن طريق وسائط تسلك البحر والبر والجو، حيث ورد مفهوم النقل في القرآن الكريم بصفة

مباشرة بأنواعه البري والبحري والجوي.

فالنقل البري ورد في 23 آية مثل: آية 14 من سورة آل عمران – آية 1 من سورة المائدة –

آية 138، 142 من سورة الأنعام، آية 72 من سورة يوسف – آية 7، 5 من سورة النحل – آية 70

من سورة الإسراء – آية 21، 22 من سورة المؤمنون – آية 60 من سورة العنكبوت – آية 28 من

سورة فاطر – آية 79، 80 من سورة غافر – الآية 13 من سورة الزخرف.

واقترن النقل بالفلك ودلالات النقل البحري في 41 آية، والأنهار 54 آية مثلا آية 164 من سورة البقرة - آية 64 من سورة الأعراف - آية 22، 73 من سورة يونس - الآيات 37،38، 40، 44، من سورة هود - آية 32 من سورة إبراهيم، آية 14 من سورة النحل - الآيات 3،66، 70، من سورة الإسراء - آية 71، 79 من سورة الكهف - آية 57 من سورة مريم - آية 77 من سورة طه - آية 65 من سورة الحج - الآيات 22،27، 28، من سورة المؤمنون - آية 119 من سورة الشعراء - آية 15، 25، من سورة العنكبوت - آية 80 من سورة غافر - آية 32 من سورة الشورى - آية 12 من سورة الزخرف - آية 12 من سورة الجاثية - آية 3 من سورة الذاريات - الآية 13 من سورة القمر - آية 24 من سورة الرحمان - آية 11 من سورة الحاقة،

وفي النقل النهري نجد آية 32 من سورة إبراهيم - آية 3 من سورة الرعد - آية 15 من سورة النحل - آية 61 من سورة النمل، وأو ضحت 25 آية ارتحال الطير وتحوله وتحليقه في السماء والفضاء باسطة أجنحتها، حيث تعلم الإنسان وابتدع الطيران بسرعة من مكان إلى آخر، مثل آية 38 من سورة الأنعام - آية 79 من سورة النحل - آية 41 من سورة النور - آية 19 من سورة ص - آية 19 من سورة الملك.

وتعكس الآيات القرآنية المنافع، وتدل على حمل الأفراد والمتاع والأثقال التي يعجز الإنسان عن حملها، ليصل إلى مبتغاه من الأماكن البعيدة النائية مستويا ومستريحا ومتنعما، مفكرا ومتدبرا في خلق الله ونعمه.

ثانيا: مفهوم النقل لغة:

النقل لغة هو عملية تحويل الأشخاص أو الأشياء من مكان لآخر¹¹.

يُكمن الفرق بين النقل و التنقل في أنّ الأول يعني قطاع قائم بذاته له قوانينه و وسائله و هياكله، يضمن تقديم خدمة بنوعية تلبي حاجات مستعمليها، أمّا التنقل فهو حركة مستمرة بواسطة وسائل النقل من نقطة الانطلاق إلى نقطة الوصول خلال فترة معينة و وفق مسار محدد¹².

ثالثا: مفهوم النقل اصطلاحا كخدمة اقتصادية:

تعددت التعاريف التي تناولت مصطلح النقل، نذكر منها ما يلي¹³:

- تعريف مجمع اللغة العربية ، ويعرف مصطلح النقل Transport بأنه " العملية التي يتم بها تغيير مكان الأشخاص والسلع بواسطة وسائل عدة في البر والبحر والجو " .
- ويعرف روبنسون وبامفورد Bamford Robinson النقل كالتالي "يتعلق النقل بحركة الأشخاص والسلع لغرض معين " وهو تعريف اقتصادي بحت حيث أن الطلب على النقل يشتق من الطلب على تسهيل حركة الأشخاص أو البضائع ويشير رجال الاقتصاد إلى أنه عامل من عوامل الإنتاج وهو تعريف غير شامل لأنه أهمل باقي أنماط الحركة مثل الأفكار والمخترعات ورؤوس الأموال.

¹¹ سياري نواره، دراسة سوق النقل الحضري العمومي بالحافلات -دراسة حالة مدينة قسنطينة-، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2013-2014، ص:14 .

¹² سياري نواره، مرجع سبق ذكره، ص: 14.

¹³ دكتور شهدي عبد الحميد، ماهية جغرافية النقل ، كلية الآداب – جامعة المنصورة، 2011، ص:1.

• ويلخص جون ألكسندر **J. Alexander** وظيفة النقل في التعريف "النقل هو حركة

السلع والأشخاص من مكان لآخر،" ويرى بعض الباحثين أن الاتصالات والأفكار

تدخل أيضا ضمن النقل .

• ويعرف براد فوردي **Brad Ford** النقل في العبارة التالية " النقل هو حركة الأفراد

والأفكار والسلع من مكان لآخر " وهو تعريف شامل ويقارب تعريف ألكسندر إلى حد

كبير .

• ويعبر موريادس **Moryads** عن النقل فيقول " النقل هو حركة الأفراد والسلع

والمعلومات والأفكار " وهو أدق تعريف للنقل وتشابه مع تعريف كل من كنف

وألكسندر .

• أما ادوارد أولمان **E.ullman** فقد وضع الأسس المنهجية للنقل ، ويرى أن الحركة

أو التفاعل بين الأقاليم ترجع إلى ثلاثة عوامل هي "التكامل والفرص البديلة وإمكانية

الحركة .

يعني النقل حمل الأشخاص، والمتاع، والحيوانات، والسلع، والثروات، والمعارف، من موضع

أو مكان إلى آخر، بالوسائط المتباينة النوع والسعة والسرعة، عبر المسافات والأبعاد المتباينة،

وفق أقصر وأيسر السبل الممكنة وأقلها تكلفة، بسرعة ومرونة وأمان وفي أقل وقت، وفق

المقومات المتاحة والمحددات الداعمة أو المعوقات كتحديات¹⁴.

ويتضح من هذا المفهوم ضرورة توفر ثلاثة عناصر أساسية: الناقل ليدير وينظم ويتابع

لإتمام عملية النقل بمقابل، ومنقول وفق أنواع وأحجام وأوازن وخصائص محددة، والعنصر الثالث

¹⁴ حمد سليمان المشوخي، إقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، القاهرة: مصر، 2003، ص23 .

وسيلة النقل المناسبة والأكثر ملائمة للمنقول، وهذه العناصر تنصب فعاليتها في إطار الخدمات الاقتصادية، فالخدمة تعني مفهوم السلعة باستثناء أنها شيء معنوي غير ملموس، تلبى رغبة أو حاجة إنسانية، يكون لها عرض وعليها طلب، وبالتالي لها ثمن وتتصف بالندرة النسبية، وتعتبر الرغبات الإنسانية، فخدمة النقل تعظم المنافع، والمستفيد منها لا يملك الوسيلة ماديا، بل يستفيد من خدمة الانتقال حيث تنتهي العلاقة التعاقدية بين الناقل والمنقول بانتهاء خدمة التوصيل من مكان لآخر، في وقت معين وأجر محدد وبعد مكاني معروف، ومن ثم تبرز فيها الجوانب المعنوية غير الملموسة¹⁵.

أما فيما يخص وسيلة النقل فهي تساعد مع اختلاف أنواعها على نقل أو توصيل مجموعة سلع أو أشخاص من مكان لآخر مقابل أجر مدفوع أو متفق عليه من أجل تحقيق هدف معين¹⁶.

ثالثا: تعريف النقل في القانون الجزائري:

قد عرف القانون الجزائري خدمة النقل في نص المادة 16 من القانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988 بما يلي: "يعد نقلا كل نشاط ينقل بواسطته شخص طبيعي أو معنوي أشخاصا أو بضائع من مكان إلى آخر على متن مركبته مهما كان نوعها"¹⁷.

ومن خلال هذه المادة يتضح أن القانون الجزائري عرف النقل على أنه نشاط ولم يتطرق إلى الناحية الاقتصادية، حيث أن النقل هو نشاط يخلق منفعة في الزمان والمكان بواسطة التحويل الفيزيائي للسلع والأشخاص من مكان إلى آخر¹⁸.

¹⁵ عبد العزيز مهنا، إقتصاديات النقل، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة: مصر، 1963، ص 6.

¹⁶ أحمد عبد السميع، علم إقتصاديات النقل، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية: مصر، 2009، ص 17.

¹⁷ - قانون رقم 17/88، يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 19، 1988، ص 785.

¹⁸ - Daniel L'Huilier, Le cout de Transport, Paris Edition Cujas, 1960, P 31.

انطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن¹⁹ النقل نشاط يخلق منفعة في الزمان والمكان بواسطة أشخاص طبيعيين أو معنويين، يضمن تحويل الأشخاص والبضائع في مجال معين من مكان لآخر على متن مركبة معينة لمسافة محددة.

2- عناصر النقل ، واجباته وخصائصه:

✓ عناصر النقل :

يتكون النقل من العناصر الأربعة التالية²⁰:

- الطريق .
- وحدة الحمولة .
- القوة المحركة .
- نهايات الطرق Termini.

▪ الطريق :

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.

▪ وحدة الحمولة:

إن تطور وسائل النقل ، قد أدى إلى إحداث تعديلات كثيرة، ليس فقط في الوسيلة والطاقة المحركة والسرعة، ولكن أيضاً في كمية البضائع المنقولة، ونوعية وحدة الحمولة ودرجة عموميتها

¹⁹ شنبى صورية، إستخدام إستراتيجية النقل الذكي كأداة لدعم أدوات النقل المستدام - دراسة متطلبات التطبيق في النقل البري بالجزائر -، اطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2017، ص: 13 .

²⁰ محمد رياض، جغرافية النقل، مرجع سبق ذكره، ص: 39.

أو تخصصها في نقل سلع بعينها. وأول وحدات الحمولة تاريخيًا هو الإنسان، تلاه الحيوان، ثم العربة على اختلاف أشكال قوة الجر أو الدفع المختلفة حتى يومنا هذا.

■ قوة الدفع :

تختلف القوة الدافعة لوسائل النقل اختلافًا كبيرًا يمكننا من أن نقسمها إلى ثلاثة أقسام

رئيسية:

- 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.

✓ واجبات النقل:

من أجل تحقيق الأهداف 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 يلي²¹:

- 1- **ضمان الحركة:** حيث يمثل هذا الشرط عنصرا أساسيا، ولضمان الحركة يجب أن تشتغل كل وسائل وكل تجهيزات النقل بكيفية مستمرة وفي ظروف مقبولة.
- 2- **انتظام الحركة:** ولتحقيق هذا الشرط يجب احترام شبكات النقل والاستغلال العقلاني للتجهيزات، مع تكييفها للمتطلبات الاقتصادية العصرية.
- 3- **وتيرة النقل:** يقصد بوتيرة النقل إعادة نشاط النقل بكيفية منتظمة على فترات زمنية معينة.
- 4- **السرعة:** حيث يهدف هذا الشرط إلى تقليص وقت تجميد المنقولات باستخدام وسائل النقل المختلفة سواء أشخاص أو بضائع و سلع، أي أن هذا الشرط يعتبر وسيلة لربح الوقت.
- 5- **راحة المسافرين:** ويعتبر هذا الشرط ميزة خاصة بنقل الأشخاص، حيث تبين أن النقل يؤثر سلبا على المسافرين، ولذا يجب تقليص التعب وتوفير الراحة قدر المستطاع.
- 6- **ضمان خصائص السلع المحمولة:** فأتداء عملية النقل تتعرض السلع والبضائع لعوامل كالاهتزازات ، الأمطار، الحرارة، الحوادث، الإتلاف... إلخ، ولهذا يجب ضمان تسليم البضائع المحمولة بمواصفاتها وخصائصها الكيميائية أو الفيزيائية، وبنفس الشكل الذي شحنت عليه.
- 7- **تقليص التكاليف:** فالنقل لا يضيف شيئا لقيمة السلع، بل قد يؤدي في بعض الأحيان إلى إهمال هذه القيمة، ويضيف قيمة أخرى للسلع بنسب معينة، ولهذا يجب تقليص التكاليف باستخدام الأكثر ملائمة للبضائع والأقل تكلفة.

²¹ - المرجع نفسه، ص: 244.

8- **عدم تلويث المحيط:** فالنقل ينتج تلوث المحيط في أشكال كثيرة، وبطبيعة الحال فهو يهدد التوازن الطبيعي والإيكولوجي، ولهذا يجب الأخذ بعين الاعتبار التلوث كعامل مهم فيما يخص نشاط النقل.

✓ خصائص النقل :

يعتبر النقل نشاطا خدميا يشترك مع باقي الخدمات في جملة من الخصائص التي نذكرها فيما يلي²²:

1- **النقل خدمة غير ملموسة (L'intangibilité):** حيث تتصف خدمات النقل ككل الخدمات بكونها غير ملموسة²³، وقد أشار إلى هذا آدم سميث في القرن الثامن عشر، حيث اعتبر أن ما يميز الخدمات أنية الإنتاج والاستهلاك وأنها تالفة لحظة إنتاجها، فلا يمكن للمستفيد لمسها أو رؤيتها قبل الإقدام على شرائها، هذا ما جعل المستفيد من خدمة النقل غير قادر على إصدار حكمه على الخدمة، وأن اتخاذ قرار بشأنها يكون اصعب من السلع المادية، هذا ما يزيد من عامل المخاطرة الملازم للمنتجات الخدمية عموما، لعدم إمكانية تقديم عينات منها، مما قد يجعل المستفيد لا يستطيع تصور نوع وجودة هذه الخدمة ويعتمد كليا على توضيحات ووعود مقدم الخدمة وفكرته الخاصة عن الخدمة، لهذا كان الإعلان عن خدمات النقل وترويجه أقل استعمالا مقارنة بالإعلان على المنتجات المادية، وأصبح الاهتمام بتطوير خدمة النقل بتوضيح المنافع التي تعود على المستفيد بعد استخدام وسائلها، يترتب عن هذه الخاصية ما يلي: صعوبة توفير عينات من خدمة النقل؛ صعوبة الخدمات المتنافسة بهدف التمييز بينها قبل الحصول عليها، صعوبة تحديد نوعية وجودة الخدمة إلا

²² سبني سورية، مرجع سبق ذكره، ص : 24.

²³ يسريه فراج محمد فراج، إدارة النقل: قضايا الحاضر وتوجهات المستقبل، مطبعة الإسراء، جامعة حلوان: مصر 2003، ص: 31-

بعد عملية التقييم؛ الاعتماد على سعر الخدمة لتحديد جودتها، أن السعر يعبر على كفاءة البائع في إدارة موارده وإمكاناته؛ عند تقديم الخدمة يتطلب الأمر بذل المزيد من الجهد لإرضاء المستفيد²⁴.

2- النقل خدمة تتصف بالتلازمية و اللانفصالية (L'indissociabilité): نقصد من ذلك أن خدمة النقل غير قابلة للتجزئة، هذه الخاصية تظهر الترابط الشديد بين الخدمة وبين مقدمها، فيصعب الفصل بينهما مما يستوجب حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، ففي الخدمات يساهم المستفيد في إنتاجها، إذ لا يمكن بالشكل المطلوب إلا بمشاركة المستفيد، مع العلم أن تواجد مقدم والمستفيد من الخدمة يؤثر على النتائج المتوقعة من الخدمة للعديد من الخدمات وأولها النقل، مما جعل هيئات النقل تسخر إمكانياتها لتطوير مهاراتهم مقدمي الخدمة لتعكس إيجاباً على عملية تقديمها ولتحقيق ميزة تنافسية لخدمته، حيث تستهلك منذ لحظة تقديمها، فمن غير الممكن تخزينها وهذا ما نعرضه في العنصر الموالي ويترتب عن هذه الخاصية ما يأتي: تزامن إنتاج وتقديم الخدمة، إن إنتاجها وتقديمها يتم في مكان واحد، هذا ما يعرف بعدم قابلية الفصل بين الخدمة والحصول عليها؛ الخدمة تنتج وتستهلك في نفس وقت الشراء؛ الخدمة تفقد قيمتها ونفعها عند تغير أي خاصية من خصائصها²⁵.

3- النقل خدمة غير قابلة للتخزين (أو القابلية للتلف La Périssabilité): خدمة النقل

تتشارك مع كل الخدمات بكونها غير قابلة للتخزين وأن قابلية الخدمة للتلف نابعة من عدم قدرتها على التخزين، فالكميات غير المستغلة عند العرض لا يمكن الاستفادة منها مرة أخرى، هذه

²⁴- زوليخة قنطري، سياسات نقل الأشخاص في الجزائر واقع وأفاق، دراسة حالة منظومة النقل لمدينة الجزائر، أطروحة دكتوراه، شعبة تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2014، ص: 9.

²⁵ - سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الإسكندرية، الدار الجامعية: مصر، 2001، ص: 125-127.

الخاصية مرتبطة بدرجة عدم الملموسية و التلازمية سابقة الذكر فتعتبر خدمة النقل مستهلكة منذ لحظة تقديمها، فمن غير الممكن تخزينها ، فلا يمكن إكسابها منفعة زمنية من التخزين لتزامن كل من الإنتاج والاستهلاك، وخدمة النقل تكتسب قيمتها من الوقت الذي تؤدي فيه، حيث أن المقاعد الخالية في السفينة، الطائرة، القطار أو الحافلة لا يمكن تخزينها والاستفادة منها في المرحلة الأولى من العرض، فمن خلال هذه الخاصية، نجد أن الخدمة غير المستهلكة والتي لا يمكن تخزينها تزول مما يستوجب على هيئات النقل أن تبحث عن تحقيق التوازن بين إمكاناتها "مستوى العرض ومستوى الطلب" والبحث عن حالة التوازن بينهما، ومن الضروري أن تكون هناك عناية فائقة بإدارة الطلب على الخدمة وجدولة النقل في الطلب بحيث يتحقق التوازن بين الارتفاعات والانخفاضات، كما تساعد استراتيجية وتقنيات التسعير على تحقيق الانتظام في الطلب على الخدمات وتحقيق التوازن بين العرض والطلب²⁶.

4- التباين في تقديم خدمة النقل: التي يقصد منها التغير وعدم التماثل (LaVariabilité):

إن خاصية التباين والاختلاف تبقى ملازمة لكل الخدمات مادامت تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدميها ومكان وزمان تقديمها، فخدمة النقل ككل الخدمات متغيرة حسب أوقات وظروف إنجازها، ففي غالب الأحيان يستحيل تنميط إنتاج خدمة النقل وجعلها متماثلة، ذلك أنها تعتمد على من يقدمها وعلى أسلوب تقديمها وعلى ظروف وقت العرض، قد يختلف تقديم الخدمة حتى بالنسبة لنفس الشخص فهي غير ثابتة، ويرجع ذلك لاختلاف مهارات وقد رات مقدم نفس الخدمة من مستفيد إلى آخر، كما أن عنصر الخطأ في إنتاج الخدمات يكون أكبر من إنتاج السلع المادية، إشتراك المستفيد في إنتاج الخدمة باحتياجات خاصة ومميزة، مما يصعب عملية المقارنة لاختيار الأفضل إلا بعد التجربة والاستعمال.

²⁶ - زوليخة قنطري، مرجع سابق، ص: 10.

5- **خاصية عدم نقل ملكية خدمة النقل:** إن خدمة النقل لا تنتقل ملكيتها من مقدم الخدمة إلى المستفيد عند القيام بتقديمها أو بيعها، بل تنتقل منفعتها فقط، للمستهلك الحق في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها (مثل مقعد في الطائرة...)، حيث يكون الدفع بهدف الاستعمال أو الاستئجار فقط، وليس هناك دور للتجار، فتوزيعها يقتصر على السماسرة والوكلاء، كما لا يمكن نقل ملكيتها من المستفيد للشخص المرافق له، على اعتبار أن هذا المستفيد يحق له استعمال الخدمة لفترة زمنية معينة كما سبق ذكره، في حين نجد أن مستهلك السلعة يحق له استعمالها وامتلاكها والتصرف فيها ومنحها للآخرين²⁷.

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

7- **عدم وجود امكانية رد خدمة النقل:** من خصائص خدمة النقل أنه لا يمكن ردها مرة أخرى في حالة إذا حصل عليها العميل ووجدتها لا تناسب متطلباته، على عكس الحال بالنسبة للسلع المعيبة الذي يمكن أن يردها العميل للبائع مرة أخرى واسترداد قيمتها²⁸.

بالإضافة إلى الخصائص الأساسية لخدمات النقل يمكن ذكر العديد من الخصائص الأخرى ويعتبرها البعض خصائص ثانوية أهمها ما يأتي²⁹:

✓ اختلاف رأس المال الواجب توفره من خدمة نقل إلى أخرى، فرأس مال مخصص لإقامة

السكك الحديدية لا يشابه رأس مال مخصص لبناء المطارات؛

✓ خدمات النقل خلافا تقريبا عن كل الخدمات تسبب تلوث البيئة؛

²⁷ - المرجع نفسه ، ص :11.

²⁸ - المرجع نفسه، ص :12.

²⁹ - قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع: الأردن، 2006، ص: 57-58.

✓ تقديم الخدمات بنفس النوعية والجودة يستوجب استعمال وسائل وأساليب مختلفة لكون خدمات النقل غير متجانسة؛

✓ عدم استعمال لفظ العميل بكثرة، فمثلاً يطلق عليه المستفيد أو المسافر؛

✓ عدم استقرار حجم الطلب على الخدمات.

3- أهمية النقل و دوره على المستوى الاقتصادي و الاجتماعي للدولة:

يعتبر النقل من أهم القطاعات المؤثرة على الهيكل الاقتصادي والاجتماعي للدول ، كما أن النقل يمثل أحد المستلزمات الأساسية للتنمية في هذه القطاعات، حيث يمثل حلقة الوصل بين مناطق المواد الخام ومواقع الإنتاج من جهة، ومناطق الاستهلاك المتعددة موانئ التصدير من جهة أخرى، كما أنه يساعد على نقل الأيدي العاملة التي تشارك في الإنتاج³⁰.

ويعتبر النقل من أهم الصناعات التي أحدثت في محيطها تطوراً كبيراً والتي لها أثرها الواضح على الصناعات الأخرى، وتوضح أهمية النقل من أثاره الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المختلفة وقد أوضح الكتاب الآثار الاقتصادية للنقل في ما يلي³¹:

- ساعد التقدم في النقل على إمداد المجتمعات المختلفة بالسلع التي لا بد من إنتاجها بعيدة عنها، وذلك لتباين الموارد والمناخ بين المناطق المختلفة.
- كان للتقدم في النقل أثر كبير في تثبيت أسعار المحاصيل المنتجة في البقاع المختلفة.
- ساعد النقل في نمو المدن ووصولها إلى الحجم الذي نشاهده اليوم.
- ساعد التقدم في وسائل النقل على رفع قيمة الكثير من الأراضي وزيادة إيجاراتها.

³⁰ محمد الناجي الجعفري، إدارة نشاط النقل، 2010، ص: 8.

³¹ أحمد أبو إسماعيل، صناعة النقل، دار النهضة العربية، القاهرة، 1967م، ص: 23.

كما أن للنقل آثاره الأخرى على الإنتاج، حيث يساهم النقل في تنظيم الصناعة وتخفيض تكاليف الإنتاج بتيسيره لنظام التخصص وتقسيم العمل داخل الإقليم أو داخل الصناعة أو داخل وحدات الصناعة نفسها. كما يساهم في الإنتاج الكبير وذلك بتيسيره نقل الخامات ونقل السلع تامة الصنع إلى مناطق الاستهلاك والتصدير. ويساهم النقل أيضاً في توطن الإنتاج في منطقة معينة، فيعتبر النقل أحد المتغيرات الرئيسية التي تؤخذ في الاعتبار عند المفاضلة بين إقامة المشروعات في مواقع متعددة. ويساعد النقل على التقريب بين المنتج والمستهلك ويعمل على إيجاد المنافسة وتثبيت الأسعار، كما أن للنقل آثاره الاجتماعية حيث يعمل على تيسير انتقال الأفراد فيؤدي إلى التبادل الثقافي بين الأمم والشعوب. ومن آثار النقل السياسية أنه يؤدي إلى التماسك بين أجزاء الوطن الواحد. لذلك يعتبر النقل عنصراً رئيسياً في تطوير المجتمعات وتقدمها، فتقدم الدول يقاس بمدى ملاءمة وتقدم وسائل النقل.

و يشمل دور النقل النواحي المختلفة لحياه الشعوب التي يمكن استخلاصها كما يلي³²:

✓ الدور الإقتصادي للنقل :

ان الحركة الاقتصادية تشمل إنتاج و توزيع و إستهلاك البضائع و الإستفادة من الخدمات المقدمة.

يعتمد الإنسان على المصادر الطبيعية لإشباع إحتياجاته، ولكن لإختلاف الطبيعة والمناخ من بلد لآخر نجد النقل يدخل ليحل المشكلة بتحريك الإنتاج من الدولة التي بها وفرة من منتجات معينة إلى الدولة التي لديها عجز فيها، هذه المنتجات قد تكون زراعية أو صناعية أو تكنولوجية

³² د. نبيهه جابر ، أهمية النقل في حياتنا، 2010، ص: 1.

أو مهارات متمثلة في المتخصصين و الفنيين و العلماء، كل ذلك يساهم في تحقيق الرفاهية للمجتمعات التي تستفيد من ذلك.

✓ النقل و تحقيق المنفعة :

المنفعة قد تكون مكانيه و هي نقل المواد الخام و المنتجات المصنعة من مكان لآخر لإشباع الاحتياجات الإنسانية، كما يحقق النقل المنفعة الزمنية حيث تحرك المنتجات من المناطق التي تقع في الأجزاء من الكره الأرضية التي فيها فصول السنه تختلف عن الأجزاء الأخرى إلى المناطق الأخرى ليستفيد الجميع مما يتم زراعته و تصنيعه في أي وقت من السنة.

✓ رفع مستوى الرفاهية :

أن المعروض من السلع لم يعد معتمدا على ما تنتجه الدولة فقط بل على المنتجات الواردة من الخارج أيضا و التي تكمل ما ينقص، كما تقدم الجديد في الموضة والصناعة، يعود الفضل في ذلك للنقل الذي يسهل حركة تنقل السلع على مدار السنة، وهذا ما يسمح ب:

- رفع مستوى المعيشة : يساعد النقل على مستوى رفع المعيشة حيث يزيد الإنتاج لتوفر الخامات وبسعر معقول مما يزيد من السلع المعروضة و تنوعها مما يوفر مستوى معيشة مقبول للمستهلكين.
- إتاحة المواد الخام : يساعد النقل على حركه المواد الخام من مكان إنتاجها إلى أماكن تصنيعها لتصبح قابلة للإستخدام.

- إتاحة البضائع للمستهلك : تنقل البضائع التي تصنع في مكان ما إلى الأماكن المتفرقة في أنحاء الدولة، أو إلى خارجها حيث يوجد المستهلك، النقل يحقق المرونة المطلوبة لحركة البضائع والأشخاص.

✓ الدور الاجتماعي للنقل :

يلعب النقل دورا كبيرا في التأثير على تكوين المجتمعات الحضرية بالرغم من أن وجود الغذاء و الماء يلعب هو الآخر دورا حيويا ، كما ساعد نقل التكنولوجيا و التقنيات الحديثة في تقدم و توسع المدن و تطورها.

- يساعد النقل على إيجاد فرص عمل : يحتاج النقل إلى سائقين , حمالين, مضيفين في القطارات و الطائرات, عمال لصناعة القاطرات و العربات ..إلخ ، كما يساعد النقل سكان الريف أو الأماكن البعيدة في الالتحاق بالمدن.
- يساعد النقل على إنتقال العمالة : بالإستفادة من النقل يستطيع الأشخاص السفر خارج الدولة لبلاد أخرى للعمل هناك, وخاصة الدين عانوا من الفقر و الجوع و الحاجة، فلولا النقل ما تحرك الناس من مكانهم.
- يساعد النقل على الإستقرار : إن وجود وسيلة إنتقال تنشأ حولها قرى و مدن وتتكون مجتمعات تستقر فيها السكان.

✓ الدور السياسي للنقل :

ينقسم العالم إلى وحدات سياسية مختلفة و ثقافات متنوعة و لكن مع النقل تنتشر هذه السياسات و الثقافات بين الدول، ويمكن أيضا نقل المعدات و الأسلحة من دولة لأخرى للحماية و

الدفاع عن أنفسهم، النقل يساعد على التفاعل و التبادل بين الدول ونمو العلاقات السياسية بين الدول و بعضها، كما يساعد النقل على إنتقال البريد و الطرود و سرعه نقل القوات في حالة الحروب.

- يقرب الشعوب من بعضها : التنقل بين بلدان العالم يساعد الشعوب على التعرف على ثقافات الدول من حولها ومعرفة ما تنتجه من زراعة وصناعة مما يجعل الدول تكمل بعضها حيث تحصل كل دولة على ما ينقصها من الدول التي لديها وفرة.
- يساعد في الطوارئ و الكوارث الطبيعية : يساعد النقل على سرعة الحركة من و إلى المناطق المنكوبة لنقل الأفراد و المساعدات الطبية و المؤن الغذائية والأدوية.

✓ الدور البيئي للنقل :

إن الآثار البيئية للنقل هي من أهم المشاكل التي تواجهها البلدان وهي كالاتي:

- الأمان : إن نمو النقل لسوء الحظ له تأثير على المجتمعات في شكل حوادث تسبب الموت أو الإصابات الخطرة, نتيجة السرعة أو العادات السيئة مثل إدمان المخدرات بين سائقي النقل في جميع أنحاء العالم للإعتقاد الخاطئ إنها تساعد على السهر و العمل لفترات طويلة.
- التلوث الهوائي :كل أنواع النقل تستهلك الطاقة التي من أشهرها الوقود العضوي مثل الفحم و البترول ..إلخ و الذي ينبعث منهم عادم يؤثر على التنفس، لقد أثبتت كثير من الأبحاث إن هناك علاقة وثيقة بين أمراض الصدر و التنفس و التلوث الهوائي.
- التلوث السمعي :إن وسائل النقل تعتبر من أكبر مصادر الضوضاء خاصة في الحضر حيث ترتفع أصوات الموتورات, آلات التنبيه التي تستعمل بسبب و من غير سبب كعادة لبعض

السائقين، لقد أثبتت الدراسات أن الضوضاء من أكثر مسببات الضغط العصبي و الإرهاق الناتج عن قله النوم.

خاتمة:

تهدف عملية النقل إلى تيسير و انتقال الأشخاص من مكان إلى آخر، لأسباب متعددة، كما أنه يعمل على انتقال المنتجات المختلفة من خامات و سلع تامة الصنع ومهمات تشغيل وآليات مختلفة من مكان تقل فيها منفعتها إلى مكان آخر تزيد فيه هذه المنفعة، على أن يكون ذلك في الوقت المناسب.

فالنقل بذلك يعمل على إيجاد المنفعة المكانية والزمنية.

المحاضرة الثالثة: تقسيمات و أنواع خدمات النقل

مقدمة:

تعتبر وظيفة النقل من أهم الوظائف التي لها الدور الأساسي في تحريك الأفراد والبضائع من مكان الانطلاق إلى مكان الوصول بأقل التكاليف وبالسرعة المطلوبة، وبأمان وبسلامة، وراحة، لان أي خلل في جهاز النقل سوف يؤثر سلبيا على نشاط الأفراد و المنظمات.

لذلك يجب اختيار نظام نقل فعال يستند على دراسة الطبيعة الجغرافية للمنطقة، التوزيع السكاني، مكان الانطلاق، تركز أماكن العمل، الازدحام، الرغبة في السفر، الأجور، الدخل... الخ وجميع العوامل التي تؤثر بشكل اساسي على تحديد نشاط قطاع النقل ووسيلة النقل.

سنتطرق في هذه المحاضرة الى تقسيمات النقل و مختلف انواعه من نقل بري ، مائي و جوي ، النقل المتعدد الوسائط و سنستعرض في الاخير عرضا موجزا عن النقل الحضري.

1- تقسيمات النقل:

هناك أربعة أسس رئيسية يمكن عن طريقها تقسيم الأنواع المختلفة للنقل، هذه الأسس هي³³:

- من حيث الشيء المنقول.
- من حيث المجال.
- من حيث الوسيلة.
- من حيث مؤسسات النقل.

³³ الدكتور محمد الناجي الجعفري ، ادارة نشاط النقل، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

وفقاً لهذه الأسس يمكن تقسيم النقل إلى نقل الخامات والبضائع (السلع تامة الصنع) حيث تنتقل بوسائل النقل المختلفة في مجالي الشحن المحلي والشحن الدولي، ونقل السلع غير تامة الصنع (النقل بين العمليات التصنيعية) أو ما يعرف بمناولة المواد، بالإضافة إلى نقل الركاب والمسافرين.

فيما يخص نقل الركاب والمسافرين فيتم استخدام وسائل النقل المختلفة في ذلك على ثلاثة

محاور هي:

- النقل داخل المدن
- النقل بين المدن
- النقل بين الدول.

كما يمكن تقسيم النقل من حيث المجال إلى :

- نقل محلي
- نقل دولي

يتمثل النقل المحلي في حركة الخامات والبضائع المختلفة والركاب بين المدن المختلفة داخل الدولة، أو داخل المدن نفسها، ويعتبر قطاع النقل من المجالات الهامة التي تؤثر في القطاعات الاقتصادية الأخرى داخل الدولة ويستخدم هذا النوع من النقل كل الوسائل المتاحة. أما النقل الدولي فيتمثل في حركة الخامات والبضائع والركاب عبر الدول المختلفة ويستخدم الوسائل المختلفة للنقل وبتركيز شديد على الطائرات في نقل الركاب والسفن المتخصصة وسفن الحاويات في نقل البضائع والخامات، كما تستخدم خطوط الأنابيب لنقل البترول والغاز الطبيعي.

اما من حيث وسيلة النقل فهناك النقل:

- النقل البري
- الجوي للمسافرين والبضائع
- النقل المائي
- الأنابيب.

إن عرض هذه الوسائل وبيان مزاياها وعيوبها، والمواقف التي تكون فيها الوسيلة أكفأ من غيرها على أداء العمل، يساعد على اختيار الوسيلة المناسبة لأداء هذا العمل، سواء كان نقل مواد خام أو أشخاص أو غيرهما من أوجه النقل المختلفة.

هناك خمسة أنواع رئيسية من وسائل النقل الحديث هي:

- السكك الحديدية .
- السيارات و الشاحنات .
- النقل المائي .
- خطوط الأنابيب .
- والنقل الجوي .

ولكل وسيلة من هذه الوسائل مزايا وعيوب، و هذا ما سنستعرضه فيما يلي:

معايير المقارنة						
الوسيلة	السرعة	الموثوقية	التكرار	السهولة	المرونة في التحميل	الكلفة
سكة الحديد	متوسط	متوسط	منخفض	ضعيف	مرتفع	متوسط
المائي	بطيء جدا	متوسط	منخفض جدا	محدود	مرتفع جدا	منخفض جدا
البري	سريع	عالي	مرتفع	واسع جدا	متوسط	مرتفع
الجوي	سريع جدا	عالي	متوسط	متوسط	منخفض	مرتفع جدا
الأنابيب	بطيء	عالي	مرتفع	محدود جدا	منخفض جدا	منخفض

المصدر¹: ثامر البكري، التسويق أسس و مفاهيم معاصرة، الطبعة الأولى، دار اليازوري، الأردن، 2006، ص: 215.

جدول 1: مقارنة بين مختلف وسائل النقل.

كما يمكن تصنيف النقل وفق عدة معايير كما هو موضح في الجدولين التاليين:

المعايير	الأنواع
حسب موضوع النقل	نقل الأشخاص
	نقل البضائع
	النقل الداخلي
حسب المجال الذي يشغله	النقل الخارجي
	النقل الحضري
	النقل الجهوي
	النقل الريفي
	النقل البري
حسب المسار	النقل المائي
	النقل الجوي
	النقل المعلق
	النقل بالأنابيب

جدول 2: تصنيف النقل حسب معايير طبيعة انواع النقل³⁴.

³⁴ سيارى نواره، مرجع سبق ذكره، ص: 23.

النقل الحكومي	حسب ملكية وسائل النقل
النقل بواسطة الخواص	
النقل المختلط	
النقل المتخصص	حسب نوعية الخدمة
النقل المشترك	
النقل العضلي	حسب القوة المحركة
النقل الطبيعي	
النقل الميكانيكي	
المنشآت الثابتة	حسب التكوين الداخلي لرأس المال الثابت
الوحدات المتحركة	
النقل الرسمي	حسب معيار الرسمية
النقل غير الرسمي	
النقل التصديري	حسب العلاقة مع التجارة الخارجية
النقل الاستيرادي	

جدول 3: تصنيف النقل حسب النشاط³⁵.

2- أنواع النقل:

هناك عدة أنماط من النقل تشمل النقل البري، النقل المائي، النقل الجوي، والنقل متعدد

الوسائط.

أولاً: النقل البري

يعد النقل البري من أقدم وسائل النقل التي عرفها الإنسان منذ بداية الحياة على سطح الأرض، وكان الإنسان نفسه هو أول أقدم وسيلة للنقل البري من خلال اعتماده على قدرته العضلية في التحرك على قدميه من مكان لآخر، وكان يحمل حمولته اما على ظهره او كتفه او

³⁵ سيارى نواره، مرجع سبق ذكره، ص:24.

رأسه، ثم اكتشف الإنسان في مرحلة تالية أن جر الحمولة على الأرض تسهل من عملية النقل وتزيد من وزن حجم الحمولة التي ينقلها من خلال زحافة.

يضم هذا النمط أشكالاً مختلفة: النقل بالطرق البرية، النقل بالسكك الحديدية، النقل بخطوط الأنابيب، خطوط نقل الطاقة الكهربائية، وأخيراً النقل المعلق.

1- النقل بالطرق البرية:

أحدثت الثورة الصناعية في أوروبا خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر تغييرات جوهرية في مجال النقل بالطرق البرية، وترتب عنها تطور الطرق وكذلك صناعة السيارات، ويعود الفضل إلى تالفورد وماك آدم اللذان يعدان من أشهر الذين طوروا الطرق البرية.

وتنتشر شبكات الطرق المرصوفة بين دول العالم وتتباين من حيث الاتساع والكفاءة، ويمكن تصنيفها في نوعين هما: شبكة الطرق التقليدية التي تتميز بكثرة تعاريجها وتفرعاتها كما هو الحال في معظم دول أفريقيا، والنوع الآخر شبكة الطرق السريعة التي تتخذ شكل خطوط مستقيمة، أو شبه مستقيمة، كما تتسم بالاتساع، وتمتد في شكل محاور رئيسية تتقاطع مع بعضها البعض بواسطة الأنفاق أو الجسور.

ويتكون هذا النوع من عنصرين رئيسيين هما: الطريق - السيارة³⁶.

أ- الطريق: يمكن تصنيف طرق النقل البري إلى نوعين رئيسيين الأول وهو الطرق الطبيعية الترابية التي لم يمهدها الإنسان، بل رسمتها عوامل البيئة الطبيعية، ثم استخدمها الإنسان بعد ذلك، أما الثاني فهو الطرق التي مهدها الإنسان بالوسائل المختلفة، ليستخدمها في أغراض النقل.

³⁶ سعيد عبده ، أسس جغرافية النقل ، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة: مصر، 1994 ، ص: 163.

ب- **السيارة:** يعد النقل بالسيارات أكثر وسائل النقل البري من حيث مرونة الحركة، كما تصلح للمسافات القصيرة والمتوسطة، وتقدم خدمات نقل مكملة لكثير من وسائل النقل الأخرى، من أهم التطورات التي طرأت على مجال النقل بالطرق، تلك التي تتعلق بصناعة الإطارات التي تسير عليها السيارة والتي تستخدم المطاط في صناعتها، ثم استخدمت الإطارات الهوائية عام 1888، مما قلل من احتكاك العجلات بالطريق، وبالتالي سهل حركة النقل، كما ازدادت السرعة، وتم تطوير القوة الدافعة للسيارة باختراع آلة الاحتراق الداخلي عام 1985 بحجم مناسب، مما جعل هذه الوسيلة أكثر سرعة، وكفاءة وزيادة في الحمولة، واقتصاد في استهلاك الطاقة.

تعتبر وسيلة مهمة يزداد الاعتماد عليها من سنة إلى أخرى ولعل السبب الواضح في زيادة الاعتماد عليها أو الحاجة إليها هو المرونة والاستجابة العالية التي تتصف بها لتلبية حاجات النقل سواء كان ذلك بالنسبة لنقل الأفراد أم البضائع .

إن أهمية النقل بالسيارات تأتي من خلال الترابط السهل والسريع ما بين المناطق الجغرافية المتناثرة والتي يصعب في الكثير من الأحيان على الوسائل الأخرى في تحقيق عملية الاتصال بنفس المرونة التي تتمتع بها السيارات، إن تطور النقل بالسيارات يجب أن يواكبه تخطيط وتطوير الطرق لتوفير انسيابية سليمة لهذه المركبات لذا اتجهت الدول إلى تطوير وتحديث شبكات النقل كي تحصل على كفاءة أعلى في العملية الإنتاجية والاجتماعية التي تحققها السيارة.



شكل 2: تطور النقل البري.

3- النقل بالسكك الحديدية:

يعد النقل بالسكك الحديدية أحد الثورات الشهيرة في تاريخ النقل، وخاصة النقل البري، فقد لعبت دور كبيراً في توطن الصناعة وتنوع الاستهلاك، وتعمير الأراضي الجديدة، واستغلال الموارد الطبيعية المتنوعة، وإعادة توزيع السكان في جميع أنحاء العالم، وهي حديثة العهد نسبياً مقارنة بالنقل بالطرق، والنقل المائي فلم يمض على استخدامها أكثر من قرن ونصف القرن، وقد بدأ عصر السكك الحديدية في العالم في النصف الأول من القرن التاسع عشر.

ويتألف نظام النقل بالسكك الحديدية من عنصرين رئيسيين هما: القاطرة الحديدية - الخطوط الحديدية³⁷.

أ- القاطرة الحديدية: كان لجيمس وات James watt البريطاني الريادة في صناعة أول قاطرة بخارية في جلاسكو، وصنع الفرنسي كوجنيوت cognoit قاطرة بخارية أخرى خلال نفس الفترة، كما نجح البريطاني تريفيثيك trevithich في تصميم قاطرة بخارية تجر عدد من العربات عام 1803، كانت تلك محاولات أولية في صناعة القاطرات.

ب- الخطوط الحديدية: تتباين أنواع الخطوط الحديدية المستخدمة في دول العالم، من حيث المقياس cauge (وهو المسافة الفاصلة بين الخطوط الحديدية) ويتحدد هذا المقياس تبعاً للعوامل الطبيعية والبشرية، وتنتشر تسعة وثلاثون نوعاً من المقاييس في أرجاء العالم، تتراوح بين الخطوط الضيقة والعريضة، حيث يؤدي اختلاف المقاييس المستخدمة في الدول المجاورة إلى عدم الاتصال المباشر بين شبكاتها الحديدية، مما يؤدي إلى بطء عملية النقل، وتفريغ العربات عند مواقع محددة على الحدود السياسية، ثم إعادة شحنها مرة أخرى.

³⁷ سعيد عبده، مرجع سابق، ص 174.

في معظم الدول يحتل النقل بالسكك الحديدية المركز الأول من حيث الأهمية وذلك لكونها تنقل أكبر قدر من البضائع أو تقطع عدداً أكبر من الكيلومترات ويلاحظ إن هذه الوسيلة تحتاج إلى استثمار كبير في الأصول الثابتة من خطوط وآليات متحركة ... الخ، وهذه الاستثمارات لا تستخدم في أي مجال آخر غير ذلك المجال الذي أعدت له.

وتمتاز السكك الحديدية بما يلي³⁸:

- الصلاحية للنقل في المسافات الطويلة.
- الصلاحية لنقل المنقولات الثقيلة لذلك يتم نقل الخامات المختلفة بواسطتها من حديد خام وقصب سكر ومواد بناء ومنتجات غابات ومنتجات زراعية وصناعية أخرى.
- قلة عدد الحوادث لتحديث مسارها.
- توفر المخازن الخاصة بها لحفظ المنقولات.
- العمل وفقاً لبرنامج محدد.

أما عيوب السكك الحديدية فيمكن بيانها على النحو التالي:

- اقتصاد خدمتها على المناطق التي مدت فيها وبذلك لا تشمل كل المدن وخاصة الصغيرة منها، ولكن يمكن للمشروعات الكبيرة أن تعمل على تصميم سكك حديد خاصة بها ، كما يمكن أن يدخل هذا النظام في مشاريع السكر المختلفة ومصانع الاسمنت و الدقيق و غيرها .
- البطء النسبي خاصة في حالة تعدد المحطات.

³⁸ علي عبد المجيد عبده، الأصول العلمية والعملية للتسويق، دار النهضة العربية، القاهرة، 1982م، ص : 120.

- تعدد مرات الشحن والتفريغ لأن صاحب الشحنة بحاجة إلى وسيلة أخرى لتوصيل المنقولات إلى مقصده.



شكل 3: تطور النقل بالسكك الحديدية.

3- النقل بخطوط الأنابيب:

يعد النقل بخطوط الأنابيب ثورة في مجال النقل بصفة عامة، ونقل الطاقة بصفة خاصة، ويرجع استخدام الإنسان لخطوط الأنابيب في نقل المياه إلى زمن بعيد، ولكن استخدام هذه الوسيلة لم ينل شهرته الكبيرة إلا بعد اكتشاف البترول بشكل تجاري في العالم، وارتفاع الطلب العالمي على البترول الخام، وبالتالي زيادة الإنتاج العالمي، ويمكن تصنيف النقل بالأنابيب إلى: أنابيب البترول، أنابيب الغاز الطبيعي، أنابيب الفحم المسال، أنابيب المواد الكيماوية، أنابيب منتجات الألبان، أنابيب نقل المولاس³⁹.

ينتج الوطن العربي ما يقرب من 26% من الانتاج النفطي الذي يتركز معظمه في الخليج العربي ، وتوجد شبكة لنقل البترول من أماكن انتاجه الى معامل التكرير ثم مناطق استهلاكه، ويعتبر العراق من أقدم الدول العربية الذي أنشأ أنابيب لنقل البترول عام 1931م

⁵ المرجع نفسه، ص: 190.

أهمها خط كركوك سوريا ولبنان على البحر المتوسط من أجل تصديره للخارج، ثم أثناء الحرب العراقية الإيرانية تحول الخط تركيا ليصب في ميناء ديورتبول.

يبلغ إنتاج العالم العربي من الغاز الطبيعي قرابه 253 م م³ مليار متر مكعب ، ويشارك بحوالي 22% من الاحتياطي العالمي منذ عام 1990.

تأتي الجزائر في مقدمة الدول العربية إنتاجا للغاز الطبيعي فهي تسهم بـ 35% من إنتاج الغاز الطبيعي في الوطن العربي، ومن أهم الحقول حقل حاسي الرمل عام 1956، ويعتبر أحد حقول الغاز العملاقة عالميا .

وبدأ انتاجه في عام 1961، ويخرج من هذا الحقل عدد من خطوط أنابيب تنتهي إلى ميناء أرزيو غربي الجزائر، وإلى ميناء سكيكدة حيث توجد مصانع تسييل الغاز، وكذلك عن طريق رأس تنورة إلى جزيرة صقلية في البحر المتوسط وإيطاليا ويسمى بالخط الشرقي.



شكل 4: خطوط نقل الغاز الطبيعي في الجزائر⁴⁰.

⁴⁰ الدكتور محمد الناجي الجعفري ، ادارة نشاط النقل، مرجع سبق ذكره، ص: 52.

4- نقل الطاقة الكهربائية:

حيث تنتقل الطاقة الكهربائية من مراكز توليدها إلى مناطق الاستهلاك، أو بين مراكز الاستهلاك عن طريق خطوط اليايس، ويمكن نقل الطاقة الكهربائية وتوزيعها عن طريق: الخطوط الهوائية - الكابلات الأرضية - الكابلات البحرية³.

5- النقل المعلق:

يستخدم النقل المعلق (التليفريك) في نقل الإنسان للأغراض السياحية، وخاصة في المناطق الجبلية ويستخدم في مجال الصناعة لنقل المواد الأولية والسلع المصنعة، يرجع تاريخ استخدام النقل المعلق إلى أوائل القرن العشرين، ويتسم هذا النمط من النقل بالمرور عبر أراضي جبلية وعرة أو عبر مناطق الغابات الكثيفة، أو عبر الأودية العميقة، والأنهار، والخوانق، وغير ذلك من العقبات الطبيعية التي تعيق عمليات النقل.

ثانياً: النقل المائي :

يعتبر من أقدم وسائل النقل وقد ساعد على نمو وازدهار التجارة بالمدن الساحلية، يشمل النقل المائي كل من النقل البحري والنقل النهري، وهو من الوسائل التي تتصف بانخفاض التكاليف الثابتة وارتفاع التكاليف المتغيرة وذلك باستخدام الأنهار والبحار دون الحاجة إلى استثمارات ضخمة، كما أن وسائله تمتاز بمعدل استهلاك منخفض وتستهلك قدراً أقل من الوقود، بالإضافة إلى ذلك فيمكنه حمل الشحنات الثقيلة بتكلفة أقل من أي وسيلة أخرى.

كما يمكن إقامة تسهيلات الموانئ والأرصفت اللازمة له بتكلفة استثمارية أقل نسبياً عن بقية الوسائل، كما أن وسائله نفسها يمكن بناؤها محلياً، والنقل المائي يكون مفيداً في بعض الحالات حيث يعمل على تخفيض تكاليف التخزين كأن تشحن البضاعة قبل موسم استعمالها لتصل إلى

الأسواق في الوقت المناسب، مثل شحن المنتجات التي تستهلك أثناء فصل الشتاء لتصل في بداية ذلك الفصل.

1- النقل النهري:

يعد النقل النهري من أقدم أنماط النقل في العالم، فقد نشأت جميع الحضارات القديمة في المناطق التي تتخللها الأنهار، وبدأ التوسع في استخدام الأنهار في النقل خلال القرن السادس عشر، وكان ذلك في قارة أوروبا ومع بداية الثورة الصناعية خلال القرن الثامن عشر، شهدت حركة النقل النهري تطورا كبيرا من حيث الكثافة، ويتميز النقل النهري بانخفاض تكلفته³.

يتكون نظام النقل النهري من ثلاثة عناصر رئيسية ترتبط فيما بينها بعلاقات وظيفية وهي:

الطريق - الميناء - السفينة.

كما تشمل شبكة الطرق المائية لأي دولة الأنهار الداخلية والبحيرات والقنوات التي تستخدمها السفن، وغيرها من وسائل النقل النهري، وقد وضعت هيئة الأمم المتحدة تعريفا للطرق المائية الداخلية بأنها عبارة عن مسطحات مائية لا تمثل جزءا من البحر، وتستخدمها وحدات نقل نهري لا تقل حمولتها عن 50 طنا.

2- النقل البحري:

بعد أن اكتسب الإنسان المهارات الأولية لفنون الملاحة من ركوبه المسطحات المائية الممتدة فوق اليابس، انتقل إلى ركوب المسطحات البحرية الضخمة أو ما يعرف بالملاحة الساحلية، والتي مكنته فيما بعد من إتقان فنون الملاحة البحرية، التي ساعدته من الانتقال إلى مرحلة الخروج إلى عرض البحار والمحيطات.

يحتل النقل البحري موقعا هاما بين وسائل النقل الاخرى وقد ازدادت أهمية النقل البحري بنمو التجارة البحرية العالمية، ولكي تتم عملية النقل البحري لابد من توفر ثلاثة عناصر رئيسية: السفينة - الميناء - الطريق.

أ-السفينة: تمثل السفينة وسيلة النقل البحري التي أسقطت حاجز المسافات الطويلة بين أقاليم العالم المختلفة، وربطت فيما بينها لأول مرة في تاريخ النقل بتكلفة اقتصادية محدودة، وفي زمن حددت مداه طبيعة القوة الدافعة المستخدمة في تسيير السفن، والتي تراوحت بين قوة الرياح، وقوة البخار وآلات الديزل، وأخيرا الوقود النووي.

وتصنف السفن حسب عدة معايير كالوظيفة والسرعة ونوع البضاعة المنقولة، وهي تشمل السفن النظامية - السفن الجواله - السفن الصناعية - السفن الساحلية - ناقلات البترول - سفن الحاويات- سفن الخدمات⁴¹.

ب-الميناء: يقام الميناء عادة لخدمة شحن وتفريغ البضائع واستقبال حركة الركاب و ترحيلهم، بالإضافة إلى تموين السفن بحاجتها من الوقود، والمواد الغذائية، والمياه، وغيرها من الخدمات التي تحتاج إليها.

مثل : إصلاح السفن والصيانة الدورية،

والمرفأ هو قطاع من سطح البحر يكون محميا بطريقة طبيعية أو اصطناعية، أما الميناء فهو همزة الوصل بين النقل البري والبحري، فمفهوم الميناء أشمل، حيث يتألف من النطاق الذي

⁴مرجع سابق، ص: 223 .

⁷United nations, annual bulletin of transport for Europe , 1993 , p: 2-4, (www. un.org).

يحتضن المرفأ ويضم كل التسهيلات التي تخدم حركة النقل والمستودعات والخدمات البحرية المرتبطة بالميناء.

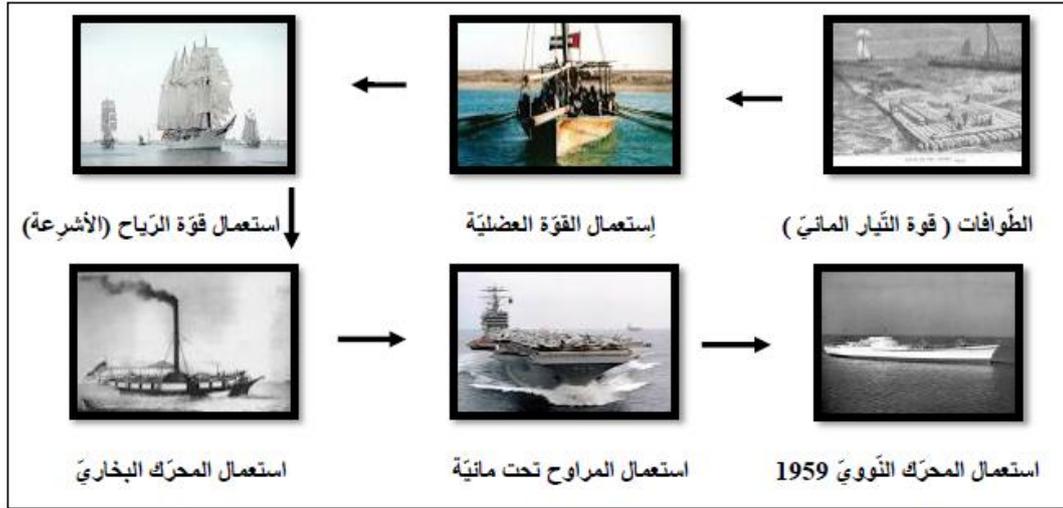
تتعدد معايير تصنيف الموانئ، فمنها على أساس المرفأ الذي يقع عنده الميناء، وهناك ما يعتمد على مواقعها ومواضعها، وهناك تصنيف آخر على أساس دور الميناء في تحديد الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية، وقد يعتمد التصنيف على أساس نوع البضائع التي يتناولها الميناء، وقد يتم التصنيف على أساس حجم السكان أو نوع السفن.

نظراً لتطور النقل البحري فقد برز في الوقت الحاضر عمليات إنشاء موانئ متخصصة في التعامل مع البضائع الترانزيت وتتميز هذه الموانئ بموقعها المميز على الخطوط البحرية الدولية حيث برزت أهمية استخدام السفن كبيرة الحجم لما توفره من نفقات في التشغيل تؤدي إلى إمكانية تخفيض التكاليف بما يحقق لها قدرة المنافسة في سوق النقل البحري .

وفي هذا النوع من السفن العنصر المهم في تخفيض مصروفاتها هو عامل الوقت المستغرق في الرحلة البحرية وفي توقفها بالموانئ، ومقتضى هذا هو قيام الناقل البحري بحساب معدلات الشحن والتفريغ بالموانئ ويفضل التعامل مع الميناء ذي الموقع المميز و المجهز بأحدث معدات الشحن والتفريغ وذات المعدلات المرتفعة والمناسبة مع نوعيات البضائع.

ج- الطريق: تتبع معظم السفن التجارية العاملة على الخطوط البحرية طرق منتظمة، ومن الطبيعي أن ترتبط كثافة حركة الملاحة على الخطوط البحرية بحجم الحمولة المتوقع نقلها من البضائع والركاب على حد سواء، وتفضل السفن إتباع طرق ملاحية طويلة نسبياً و التعامل مع موانئ مجهزة بكفاءة عالية، تضمن لها عامل السرعة في عمليات الشحن والتفريغ⁴².

⁴² محمد سليمان هدى، اقتصاديات النقل البحري، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية: مصر، 1983، ص: 146 .



شكل 5: تطور النقل البحري.

ثالثا: النقل الجوي

يعتبر النقل الجوي أحدث أنماط النقل وأسرعها وأكثرها مرونة وتطورا، واستخداما للأساليب التكنولوجية المتطورة، ويتميز النقل الجوي بالوصول إلى الأماكن التي لا تستطيع أن تصل إليها وسائل النقل الأخرى، لتغلبه على الكثير من العقبات الطبيعية كالصحاري الشاسعة المرتفعات الجبلية الشاهقة، الغابات الكثيفة المستنقعات، والمسطحات المائية الواسعة كالبهار والمحيطات، كما أنه يتميز بخصائص السرعة الفائقة والراحة التامة، والأمان، وقهر حاجز المسافات الطويلة ويتخصص في نقل الركاب والبضائع خفيفة الوزن، مرتفعة القيمة مثل سلع الموضة والذهب وتجارة الزهور، لكنه أعلى تكلفة من وسائل النقل الأخرى.

بالنسبة لتاريخ النقل الجوي أو الطيران الطويل، حاول الإنسان في البداية ركوب الهواء عن طريق ملاحظة الطيور ومحاكاتها مثل محاولة عباس بن فرناس التي باءت بالفشل، وقد بدأ يتحقق حلم الإنسان في الطيران، باستخدام المناطيد (البالونات) التي تعبأ بغازات تتسم بأنها

أخف من الهواء، وتحقق ذلك في فرنسا خلال القرن الثامن عشر (1782) على يد الأخوان مونتجولفبيه، وكانت أول تجربة ناجحة في العصر الحديث، كما شهد القرن العشرين أول عملية طيران ناجحة لطائرة في الولايات المتحدة الأمريكية بولاية كارولينا الشمالية عام 1903⁴³.

إن النقل الجوي أصبح في الوقت الحاضر ليس فقط واسطة النقل بين القارات والبلدان وإنما أيضًا بين المدن في البلد الواحد، على أن أهمية النقل بالطائرة لا تقف عند نقل الأفراد فقط بل نقل البضائع أيضًا حيث يعتقد بعض المراقبين بأن حجم البضائع المنقولة بواسطة الطائرة سيفوق حجم المسافرين من جهة ويفوق حجم البضائع المنقولة بواسطة البواخر والسكك الحديدية من جهة ثانية وهذا ما سيحققه من انعكاسات إيجابية على مجمل الحركة الاقتصادية في العالم⁴⁴.

ويتكون نظام النقل الجوي من ثلاثة عناصر رئيسية ترتبط ببعضها ارتباطاً عضوياً هي:

الطائرة - المطار - الطريق.

أ - الطائرة: تتسم الطائرة بكثير من السمات الخاصة، والتي تتعلق بتطور استخدامها وحمولتها، والجهود المستمرة في سبيل رفع كفاءتها، من حيث السرعة، وتحسين مواصفاتها العامة، وهناك أنماط مختلفة من الطائرات سواء الحربية أو المدنية تتفاوت في سرعاتها وحمولاتها، ودرجة الأمان، والراحة⁴⁵.

شهدت الطائرات تطورا مذهلا يتعلق باستخداماتها وحمولتها وتحسين مواصفاتها العامة لزيادة حصتها في النقل من أجل زيادة توقعها في منافسة وسائل النقل الأخرى خاصة في المسافات الطويلة، ويوجد أنماط مختلفة من الطائرات الحربية والمدنية تتفاوت في سرعتها

⁴³ سعيد عبده، مرجع سابق، ص: 321- 322 .

⁴⁴ سعد الدين عشاوي، تنظيم و ادارة النقل، دار المريخ للنشر، الطبعة الخامسة 2005، ص:65.

⁴⁵ مساعد عبد العظيم، مجلة دنيا الطيران ، هيئة ميناء القاهرة الجوي، العدد02 ، ماي 1993 ، القاهرة: مصر، ص: 31.

وحمولتها ودرجة الامان، ويتكون الاسطول الجوي العالمي من آلاف الطائرات موزعة على العديد من شركات الطيران العالمية.

وتعتبر الطائرة بوينغ 999 واحدة من أهم الطائرات النفاثة ذات البدن العريض التي تعمل على الخطوط الجوية العالمية، وتستطيع حمل ما بين 283 - 398 راكب في ثلاث درجات تجارية، كما يوجد العديد من أنواع الطائرات التي تعمل في النقل الجوي منها الكونكورد والايرباص والكرافيل، وشهدت صناعة الطائرات تطورا مذهلا في انواع المحركات والحمولة والسرعة وقطع مسافات طويلة عبر العالم.

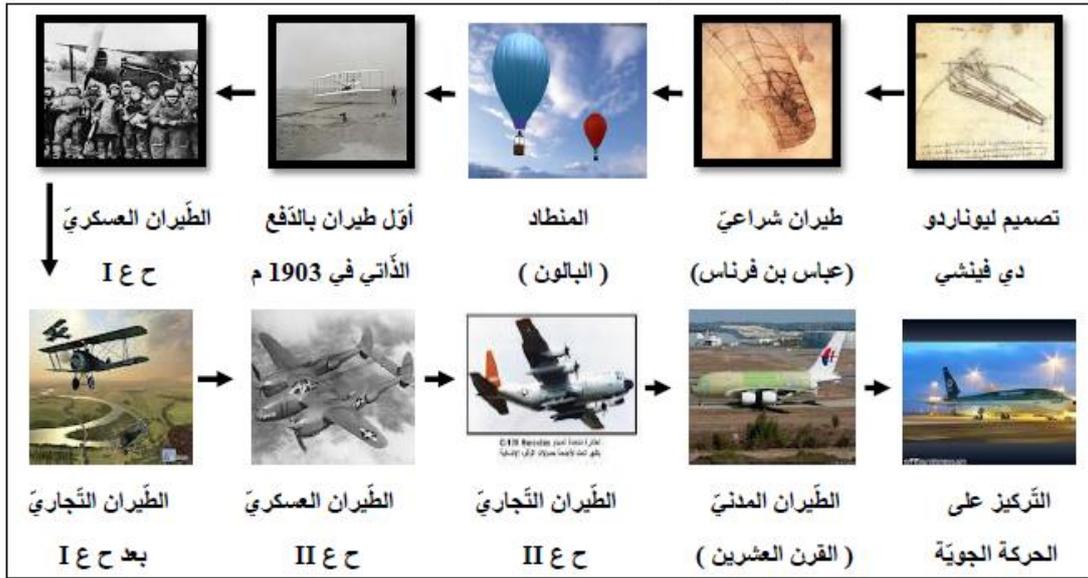
ب - المطار: يقام المطار عادة لخدمة الطائرات من حيث تسهيل عمليتي الإقلاع والهبوط بأمان، مع تسهيل حركة الركاب والبضائع، وتعد السرعة والأمان والراحة متطلبات أساسية لإتمام العمليات التي يقوم بها المطار، ولا يقتصر عنصر الأمان على التحرك داخل المطار فقط، وانما يشمل أيضا المجال الجوي للمطار.

ويمكن تصنيف المطارات حسب مستوى الخدمات التي توديتها ومجالها، وحجم التعامل إلى محلية ودولية ويمكن تقسيم العوامل المؤثرة في اختيار مواقع المطارات ومواضعها إلى ثلاثة مجموعات رئيسية وهي المتطلبات الفنية، الخصائص الطبيعية للموضع، الخصائص الاقتصادية للموضع، كما يمكن تصنيف المطارات حسب الوظيفة الى مدنية وحربية.

أفضل المطارات على مستوى العالم هو مطار هونج كونج الدولي وأول مطار على مستوى العالم من حيث عدد المسافرين.

ج- الطريق: لقد ازدادت كثافة شبكات الخطوط الجوية، وقد بدأ الطيران في خطوط ملاحية بشكل ملحوظ عام 1919، عندما بدأت الشركات البريطانية أولى الخطى، مستخدمة قاذفات

القنابل التي تعود للحرب العالمية الأولى، بعد تعديلها للاستخدام المدني، وخلال السنوات الأخيرة ازدادت أهمية الخطوط، وتختلف الطرق الجوية التي تسلكها الطائرات عن الطرق التي تسلكها وسائل النقل الأخرى، في أنها تتخذ الشكل المستقيم، فالطرق الجوية عبارة عن مسارات محددة تلتزم الطائرات المدنية غالبا بالطيران فيها، و تحدد على الخرائط الملاحية، وتتخذ عادة الشكل المستقيم. وعند تحديد مسارات الطرق الجوية يراعى أن تمر الطائرة على عدد مناسب من المطارات، وذلك للتزود بالوقود واختيار الطرق على مسارات محددة، بحيث تكون المسافات بين المطارات التي تعمل بينها قصيرة، ويعد أمرا غير اقتصاديا وذلك لتعدد عمليات الإقلاع والهبوط مما يزيد من التكاليف، يمكن تصنيف الخطوط الجوية حسب نظام تشغيل الطائرات عليها إلى خطوط جوية مؤجرة، وخطوط جوية منتظمة (داخلية ودولية)⁴⁶.



شكل 6: تطور النقل الجوي.

⁴⁶ - موسوعة المعرفة، المجلد 8 (1975-1971)، شركة ترادكسيم، جنيف، مطابع الأهرام التجارية: القاهرة، ص: 1479.

رابعاً: النقل متعدد الوسائط

لقد ظهر النقل متعدد الوسائط في العالم في فترة الأربعينات، حيث تم دمج هذا المفهوم مع مفهوم الاحتواء، والذي نتج عنه تدفقات الشحن المنتظمة من عدة نواحي .

يعد النقل متعدد الوسائط واحداً من القطاعات الحيوية في صناعة النقل اليوم، وانتشر هذا الأخير- الذي يعتمد بشكل كبير على تقنيات الابتكار- خلال العشرية الأخيرة في بلدان العالم، مع ذلك، فإن التقنية التي صاحبته كانت نسبية في المفهوم، ولكن كان لها تأثير متزايد وعميق، لقد تغير نمط منافسة النقل الداخلي، كما تحول دور خطوط النقل البحري من حيث التنظيم والمراقبة، وأعيدت هيكلة تدفقات الشحن الداخلية، وأدخلت تعديلات على العلاقة بين النقل والتنمية الاقتصادية وزاد التركيز عليهما، ويظهر النقل متعدد الوسائط تحولات بارزة كعملية انتشار عالمية، وعنصرًا في تكييف أنظمة النقل الحديثة، كما يمكن من تعميم بعض التكنولوجيات.

إن مصطلح النقل متعدد الوسائط مستعمل بشكل كبير لكنه يتضمن عدة تفسيرات، واغلبها ذلك الذي يعني تدفقات السلع عبر أكثر من وسيلة، هذا الأخير يشمل تحرك السلع بنسب كبيرة، فعلى سبيل المثال، الشحن بواسطة سكك الحديد يتطلب شاحنات توزيع وناقلات سلع، كما أن أغلب تدفقات المحيط على اليابسة تتطلب توفر وجود أنابيب نقل، شاحنات، سكك الحديد لتسهيل عملية النقل، ومصطلح النقل متعدد الوسائط هو المصطلح الملائم لهذه الأنواع من التدفقات التي تشمل عدة أنماط.

ففي أوروبا يعني مصطلح " النقل المدمج " الأنماط المختلفة التي تطول مختلف التدفقات، حيث تعطي اللجنة الأوروبية الأولوية للنقل المدمج كوسيلة تنوع الشحن، فمن الطرق إلى سكك

الحديد، ومن الطيران الأرضي إلى النقل الساحلي. وبالمقابل، فإنّ مصطلح النقل متعدد الوسائط يتضمن معاني خاصة، وبإمكاننا أن نقدم تعريفاً له: " تدفق شحنات من شاحن إلى عميل، والتي تشمل وحدة حمولة واحدة عبر وسيلتين نقل مختلفة على الأقل"⁴⁷.

3- النقل الحضري:

أولاً: تعريف النقل الحضري

تعددت التعاريف التي تناولت مصطلح النقل الحضري نذكر منها ما يلي⁴⁸:

✓ النقل الحضري هو الخدمة التي تسمح بتقلات الأفراد و السلع داخل التجمعات السكنية للمدينة، باستعمال مجموعة من وسائل النقل الجماعية أو الفردية المعدة لهذا الغرض، تتكفل بها هيئات مختصة، مقابل دفع مبلغ ماليّ محدد، تتم هذه الخدمة في أوقات معينة و عبر مسالك مخصصة، لها خطوط و محطات و نقاط توقف.

✓ النقل الحضري هو النشاط الذي يضمن الربط بين مختلف مكونات المحيط الحضري من أجل إعطاء ديناميكية للحياة في المدينة على ضوء تحقيق التكامل بين مختلف المصالح الاقتصادية والاجتماعية و السياسية و الثقافية من جهة، مع ضمان تنقلات الأشخاص من مكان لآخر حسب حاجاتهم و متطلبات حياتهم اليومية من جهة أخرى.

✓ النقل الحضري هو النشاط الذي يهدف لخلق ديناميكية للحياة داخل المدينة من خلال ربط مختلف مكوناتها التي تنتمي للمحيط الحضري ، بما يحقق التكامل و الانسجام بينها و بواسطة مختلف الهياكل القاعدية ، و وسائل النقل المتاحة فيه .

⁴⁷ -Brian Slack ,(Intermodal Transportation), Modern transport geography ,edited by Brian Hoyle and Richard Knowles ,on behalf of the Transport Geography Research Group of the Royal Geographical Society with the Institute of British Geographers, John Wiley and Sons ,Chichester : England , 1998 , 263 . . :

⁴⁸ سيارى نواره، مرجع سبق ذكره، ص:37.

ثانيا: عناصر و أنماط النقل الحضري

يوضّح الجدول التالي مختلف عناصر النقل الحضري و أنماطه:

أنماط النقل الحضري [مذكور سليمان و نصري أحمد، 2011، ص: 12]		عناصر النقل الحضري [Ammar Larbi, Bouchebra A B K, 1993, P :] [12 - 19]	
/	تنقلات سكن - عمل	حسب الوجهة	نقل الأشخاص - نقل البضائع
/	تنقلات سكن - مراكز تعليم		شبكة الطرق - الجسور - الأنفاق - الموانئ - المطارات
*تنقلات سكن - مراكز تجارية *سكن - مراكز طبية *سكن - زيارات عائلية *تنقلات للترفيه *تنقلات أخرى	تنقلات شخصية	حسب الآلية	السيارات - الحافلات - الثاحنات - السفن - القطارات - الطائرات
	المشي على الأقدام - التنقل بعجلتين - النقل الفردي بسيارة خاصة - النقل نصف جماعي: سيارة الأجرة - النقل الجماعي		الراحة - السعر - السرعة - المعاملة - الاحترام

جدول 4 : عناصر و انماط النقل الحضري⁴⁹.

ثالثا: أهمية النقل الحضري

يلعب النقل الحضري دورا فعّالا في إعادة هيكلة المجال العمراني و توسيعه من خلال زيادة عدد السكان من جهة، و توسيع و تطوير شبكة طرقات المدينة من جهة أخرى ، و يمكن ابراز أهميته بالنسبة للفرد و المجتمع و الدول كما يلي⁵⁰:

✓ يساهم النقل الحضري في تحضر و تقدم المدن على ضوء تطوير وسائل النقل المتاحة في

المجال الحضري للمدينة وفق حاجات و متطلبات سكانها المتزايدة باستمرار.

⁴⁹ سياري نواره، مرجع سبق ذكره، ص: 37.

⁵⁰ سياري نواره، مرجع سبق ذكره، ص: 38.

- ✓ يؤثر النقل الحضري على استمرارية مختلف النشاطات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية و السياسية في المناطق الحضرية للمدينة، نظرا لما يحققه من تبادل وظيفي بين عامل الحركة المتمثل في النقل و استعمالات الأراضي المتمثلة في المدينة.
- ✓ يعتبر النقل الحضري القلب النابض الذي يجعل المدينة تنمو و تزدهر و تكبر ككائن حي.
- ✓ يحقق النقل الحضري التكامل الاقتصادي و الاجتماعي بين مختلف النشاطات في المدينة.
- ✓ تعكس شبكة النقل الحضري بوسائله و هياكله درجة تطور و تقدم المجتمعات.
- ✓ يساهم النقل الحضري في تحقيق النمو التجاري و الاقتصادي من خلال دوره الفعال و المباشر في تطوير المناطق حيث أنه يضمن تبادل الفوائض الإنتاجية و تغطية العجز بين مختلف المناطق.
- ✓ يساهم النقل الحضري في تحقيق التنمية الحضرية للمدينة.
- ✓ يستدعي العيش في المدينة حركة مستمرة و تنقل دائم للأشخاص من مكان لآخر حسب متطلبات حياتهم اليومية، لهذا يجب توفير خدمة نقل حضري بالوسائل و الهياكل و الظروف اللازمة حسب طبيعة المنطقة و بما يحقق رغبات السكان.
- ✓ ارتبط تطور النقل ارتباطا وثيقا بتطور الحضارة الإنسانية حيث يعتبر من أهم المؤشرات التي تقاس بها درجة تقدم و تحضر الدول، فتطور الدول في مختلف الميادين مرتبط بتطور نظام و شبكة و وسائل و هياكل النقل فيها.
- ✓ العلاقة المتينة التي تربط الأبعاد الحضرية للمدينة و تنقل الأشخاص في المجتمع تعكس بصورة واضحة كيفية استغلال الموارد المتاحة في المدينة بشكل أمثل و تسويقها بطريقة افضل.

- ✓ يدر قطاع النقل الحضريّ أرباحًا على البنية الاقتصادية للدولة حيث أنه يعكس حركة رؤوس الأموال، ساهم في بروز مصدر جديد للدخل يتمثل في الضرائب، فتح المجال للاستثمار أمام الخواص من خلال تقديم قروض لشراء الحافلات و كراء الخطوط فيما بينهم.
- ✓ انعكس توسع اقتصاديات النقل الجماعيّ الحضريّ على زيادة الاستثمار، و توسيع سوق العمل من خلال ظهور آفاق جديدة للطّلب على اليد العاملة، و بالتّالي خلق منا صب شغل جديدة ما يعكس انتعاش المستوى الاقتصاديّ و الاجتماعيّ للدولة.

رابعاً: التطور التاريخي للنقل الحضريّ

مرّ تاريخ تطوّر النقل الحضريّ في العالم بعدة مراحل حسب ما يبرزه الجدول التالي :

المميّزات	الفترة	الحقبة
تمّ إنشاء أولى الطرّيق المعبّدة في فرنسا و بريطانيا لتتّبع عبر العالم.	القرن 18 م	قبل الثورة الصناعيّة
بدأ أوّل خطّ بين المدن ربط إنجلترا و اسكتلندا طوله 670 كلم باستعمال العربات المرحليّة.	1670 م	
أوّل خطّ عربات داخل مدينة باريس كان مهتداً لخدمة النقل اليوميّة بدافع التوجّه للعمل.	سبّينات القرن 17 م	
إخترع * نيكولا كوينو * المحرّك البخاريّ و تمّ استعماله في صنع أوّل مركبة ذاتيّة الدّفع.	1769 م	بعد الثورة الصناعيّة
أوّل خطّ حديديّ بخاريّ ناجح في إنجلترا حيث طوّر البريطانيون المحرّك البخاريّ.	1807 م	
إخترع المهندس الألمانيّ * رودولف ديزل * محرّك * الديزل *.	ثمانينات و تسعينات القرن 19م	
تمّ إخترع المحرّك الذي يعمل بالبتروول. نجح استخدام الأمريكيّان * أورفيل و ليور رايت * لمحرّك البتروول، أصبحت الميآارة أهمّ وسيلة نقل الأشخاص في الدّول الصناعيّة.	القرن 19 م	
تمّ إخترع أولى المزكبات بهياكل سيآارات تعمل بمحرّك البنزين. تمّ صنع أولى الحافلات و الشّاحنات التي تعمل بالبنزين في ألمانيا.	أواخر القرن 19 م	
زيادة استعمال السيآارات دوليا و بالتّالي الحاجة لتطوير و توسيع هياكلها القاعدية (شبكة الطرّيق).	عشرينات القرن 20 م	
إنشاء عدّة طرق حديثة خاصّة في المجال الحضريّ.	1900 – 1930 م	
انخفاض احتياطيّ النفط في العالم نتجّ عنه نقص الوقود من الدّول الصناعيّة ما تطلّب إعادة النّظر في مصدر الوقود المستعمل لتشغيل وسائل النقل.	سبعينات القرن 20 م	
إنتشار المواصلات العامّة (الحافلات و القطارات) و المواصلات الخاصّة (السيآارات الخاصّة).	أواخر القرن 20 م	

جدول 5 : التطور التاريخي للنقل الحضريّ⁵¹

⁵¹ سيارتي نوارة، مرجع سبق ذكره، ص:45.

خامسا: العوامل المؤثرة في النقل الحضري

يؤثر النقل الحضري و يتأثر بعدة عوامل هي: العوامل الطبيعية، البشرية، الاجتماعية، القانونية، التكنولوجية و السياسية ، فكل عامل متغيرات و التفاعل الحادث دو تأثير متبادل بينها و بين النقل الحضري، كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل 7 : العوامل المؤثرة في النقل الحضري⁵².

خاتمة:

عرف النقل عبر التاريخ عدّة تطورات و تغيرات كانت شاهد عيانٍ على التطور الاقتصادي و الاجتماعي للإنسان و المجتمع معًا، برزت على ضوءها أنواعه الرئيسيّة المتمثّلة في النقل البري بشعبيّته النقل عبر الطرقات و النقل بالسكّة الحديدية، النقل المائيّ و النقل الجويّ.

⁵² سياري نوارة، مرجع سبق ذكره، ص:44.

يرتكز كل نوعٍ منها على مجموعة من الهياكل القاعدية كما يستعمل مجموعة من الوسائل حتى يتم تقديم خدمة نقل بنوعية و جودة تتناسب مع حاجات و متطلبات الحياة اليومية للأشخاص.

يعتبر النقل الحضريّ من أهمّ فروع النقل ، له أهمية بالغة حيث يضمن التفاعل بين مختلف مكونات المدينة بما يسمح بخلق ديناميكية و حركية تؤثر إيجاباً على النشاطات الاقتصادية و الاجتماعية فيها .

فبدوره عرف النقل الحضريّ عدّة تطورات ساهمت بشكلٍ واضحٍ في بروز هياكله و وسائله و قوانينه كما هي عليه اليوم و التي تختلف تمامًا عنها في غيره من أنواع النقل.

المحاضرة الرابعة: ماهية تسويق خدمات النقل

مقدمة:

إن النشاط التسويقي يعتبر الشغل الشاغل لكل مؤسسة نظرا للدور الفعال الذي يؤديه وانعكاساته على تحقيق أهدافها، بما فيها مؤسسات النقل التي أصبحت أمام مهمة حاسمة ألا وهي إرضاء وإشباع رغبات الزبون من خلال تلبية احتياجاته وإيصاله بأعلى جودة .

و بما أن النقل يحتل مكانة بين مجموعة القطاعات الموجودة داخل أي دولة لأنه نشاط يضمن حمل الأشخاص والسلع من موضع لآخر، بالوسائل المتباينة النوع والسرعة والسعة، وذلك لتعظيم المنافع الزمانية والمكانية، ما يستوجب على مؤسسات النقل العامة و الخاصة الاهتمام أكثر فأكثر بالأنشطة التسويقية التي تضمن ولاء المسافرين و مقاومة المنافسة الحادة خاصة و أن قطاع النقل يتمتع بمنافسة شديدة و ذلك لوجود وسائل نقل مختلفة، والتي تشكل جزءا مهما في الحياة المعاصرة وتحقق نوعا من التنوع الاقتصادي، فمن خلالها يقاس مستوى تحضر الدولة لأنها المسؤولة عن تنشيط حركة الحياة فيها بكافة أبعادها الاقتصادية والاجتماعية.

في هذه المحاضرة سنتطرق لمفهوم خدمة النقل و خصائصها، مفهوم تسويق خدمات النقل و أهميته ، سوق خدمة النقل و في الاخير نظام بحوث التسويق في مجال النقل.

1- خدمة النقل و خصائصها

أولا : تعريف خدمة النقل

تعرف الخدمة على أنها " نشاط أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية، فتقديم الخدمة يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون"⁵³.

⁵³ حمد سليمان المشوخي ، اقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، القاهرة، 2003 ، ص: 22-23.

هذا بالنسبة للخدمة عامة أما خدمات النقل فهي "المنتجات التي تقدمها المؤسسات الخاصة بقطاع النقل بمختلف أنواعه، وذلك لتسهيل وتأمين عملية نقل الأشخاص ومنتجاتهم من مكان لآخر"⁵⁴.

من خلال التعريف السابق نستنتج أنه لتقديم خدمة النقل يستوجب وجود عناصر أساسية وتتمثل في: الناقل: مقدم الخدمة، المنقول: المستفيد من الخدمة و وسيلة النقل: الدليل المادي.

ثانيا : خصائص خدمة النقل

تمثل الخدمة منافع يقدمها طرف لآخر، فبالإضافة للخصائص التي تتميز بها خدمات النقل عامة كما وضحناه في محاضرة سابقة، فإن خدمة النقل تتميز بالخصائص الإضافية التالية⁵⁵:

- ✓ الطلب على خدمة النقل هو طلب محفوز أو مشتق؛
- ✓ تباين معدلات الطلب على خدمة النقل وفقا لاختلاف مستوى النشاط الاقتصادي؛
- ✓ التقلبات (اليومية، الأسبوعية، الموسمية) في معدلات الطلب على خدمة النقل؛
- ✓ اختلاف تكاليف عرض خدمة النقل باختلاف وسيلة النقل المستخدمة؛
- ✓ اختلاف عرض خدمة النقل من حيث معدل تكرار الخدمة وانجازها على الوجه الأكمل.

2- ماهية تسويق خدمات النقل:

إن التقدم الاقتصادي والثقافي والحضاري أدى إلى زيادة حاجات الانسان لخدمات النقل، ونتيجة لزيادة الطلب عليها فقد واجهت المنظمات المقدمة لهذه الخدمات الكثير المشاكل التي تعد عائقا أمامها في تلبية حاجات المستفيدين من خدماتها، وكانت معظم المشاكل التي تواجهها

⁵⁴ زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، الطبعة 2، دار المنهاج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص: 37.
⁵⁵ حكيم بن جروة، نور الدين مزهودة، أهمية تسويق خدمات النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية - العدد 12، 2017، ص: 139.

مشاكل تسويقية، فنجد أن تأخر هذه المنظمات بالأخذ بالمبادئ التسويقية في تسويق خدماتها هو تركيز جهودها على الانتاج دون التسويق .

فلنجاح المؤسسة ووصولها إلى الأهداف المسطرة لابد من تضافر عدة عوامل وتكامل مختلف الوظائف الموجودة فيها، حيث كان الهم الأكبر في البداية هو كيفية مزج عوامل الإنتاج المختلفة للوصول إلى خدمات يستفاد منها، ولكن مع تطور عوامل الإنتاج وانقسام مجالات الإنتاج إلى عدة ميادين وظهور التخصص في نشاطات معينة لعدد المتعاملين، أصبح الهم الأساسي هو وجود طرق من شأنها جلب أكبر طلب ممكن على الخدمات المعروضة من طرف مؤسسة ما دون سواها من المؤسسات التي تعمل في مجال النقل ، أي كيفية الحصول على نسبة معينة من الطلب في سوق يعج بالمنافسة، هذا ما سمح بظهور التسويق الذي يعتبر وظيفة أساسية سرعان ما احتلت أهمية بالغة بين باقي الوظائف في المؤسسة.

يعتبر تعريف KING.R المفهوم الحديث للتسويق، إذ أنه بين الأركان الأساسية له، وهي⁵⁶ :

- ✓ أهمية الابتكار والخلق في ميدان التسويق .
- ✓ أهمية التسويق كنظام يتكون من أجزاء متكاملة ومتفاعلة .
- ✓ إدراك أهمية الدور الإستراتيجي للمستهلك .
- ✓ أهمية تقديم المنتجات الجديدة وتطوير المنتجات القديمة .
- ✓ أهمية إعادة وتغيير التنظيم لملاءمته بطبيعة نوع المؤسسة .
- ✓ ضرورة التخطيط الطويل والمتوسط والقصير الأجل في مجال التسويق.
- ✓ أهمية ودور البحوث التسويقية في جمع وتوفير المعلومات والبيانات اللازمة.
- ✓ أهمية وضرورة تحديد الأهداف وطرحها.

⁵⁶ محمد دحماني، الخدمة التسويقية، دراسة جودة الخدمة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة" الجزائر"، 2008، ص8 .

من خلال ما سبق يمكننا اقتراح تعريف لتسويق خدمات النقل و القول أنه * تلك العملية التي تهدف إلى دراسة حاجيات المسافرين في مجال النقل قصد التكيف معها وإشباعها، مع مراعاة أهداف مؤسسة النقل وإمكانياتها، كما أنه مجموعة الأنشطة والتقنيات التي تسمح لمؤسسة النقل التعرف على احتياجات ورغبات السوق (المسافرين) من السلع والخدمات وطرق إشباعها في المكان والوقت والكمية والنوعية والأسعار و السرعة المناسبة بغية تحقيق أهدافها *⁵⁷.

و من هنا يتجلى مفهوم تسويق خدمات النقل من خلال إبراز مساهمته في تحقيق متطلبات البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، للتمكّن من الحصول على خدمات نقل تتسم بالجودة والكفاءة وتلبي احتياجات مختلف مستخدميها.

3-أهمية التسويق في قطاع خدمات النقل:

للتسويق أهمية كبيرة في مختلف المجالات وخاصة في مجال الخدمات، وتظهر هذه الأهمية على وجه الخصوص في مجال النقل. ويعود ذلك إلى خصائص خدمة النقل وفي مقدمتها اللاملموسية، حيث تلعب الأنشطة التسويقية دوراً كبيراً عند اتخاذ قرارات الشراء⁵⁸.

ولهذا، يجب على جميع منشآت النقل وبكافة أشكالها ونشاطاتها أن تهتم بموضوع التسويق لما له من أدوار مختلفة تساهم إلى حد كبير في التعريف بمؤسسة النقل و خدمة النقل المقدمة.

⁵⁷ تعريف مقترح من طرف د. حمدون أسماء، استاذة محاضرة، قسم العلوم التجارية، جامعة الجبلالي اليابس، سيدي بلعباس.
⁵⁸ محمد عباس ديوب، أديب برهوم، نغم منير بركات، أثر الترويج في تسويق خدمات النقل الجوي نموذج: مؤسسة الطيران العربية السورية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 28 العدد، 2006، ص: 63.

ونتيجة لما قدمه التقدم العلمي المذهل في شتى المجالات بوجه عام، وفي صناعة الخدمات بوجه خاص، كان على كثير من المنظمات الخدمية وفي مقدمتها مؤسسات النقل، التطلع نحو استخدام أحدث منتجات العلم والتكنولوجيا ومواكبة التطورات المتلاحقة، وخاصةً مع اشتداد المنافسة ما بين شركات النقل نحو تقديم وتحسين جودة الخدمات المقدمة وإشباع حاجات وتطلعات المسافرين المختلفة .

وهذا بالطبع لا يتحقق ولا يمكن أن يتحقق إلا من خلال وجود إدارة خاصة بالتسويق في مؤسسات النقل، تقوم بالدراسات التسويقية اللازمة وتمد الإدارة بما توصلت إليه ليكون لها زاداً في رسم الخطط التسويقية المطلوبة.

و تتباين أهمية التسويق الكبيرة في قطاع النقل في ما يلي⁵⁹ :

- ✓ تحقيق الإشباع المطلوب للمسافرين،
- ✓ التعرف على حاجاتهم والعمل على تلبيتها،
- ✓ جذب أكبر عدد ممكن من المسافرين،
- ✓ زيادة ولاء المسافرين لمؤسسة النقل،
- ✓ التأثير على المسافرين، وإقناعهم بأهمية خدمات النقل.
- ✓ يعتبر التسويق الوسيلة التي يمكن لمؤسسة النقل من خلالها استرداد الأموال التي تم إنفاقها وتحقيق عائد عليها، ومعنى ذلك أنه بدون تسويق لا يمكن أن تستمر هذه الأخيرة في مزاوله نشاطها.
- ✓ إن نجاح الخطة التسويقية يعنى زيادة المبيعات وبالتالي تعظيم الأرباح.

⁵⁹ مقترح من طرف د. حمدون أسماء، استاذة محاضرة، قسم العلوم التجارية، جامعة الجبلالي اليباس، سيدي بلعباس.

- ✓ إن نجاح النشاط التسويقي يؤدي بها إلى الاستمرار والازدهار.
- ✓ من وجهة نظر المجتمع نجد أن تسويق خدمات النقل ذو مكانة واضحة ومهمة، طالما أنه يسمح للأشخاص أن يتمتعوا بمستويات مرتفعة من الرفاهية، فالمسافرين لديهم حاجيات ورغبات مختلفة يحاولون إشباعها قدر المستطاع ، حيث أن هذه المهمة تقع على عاتق مسؤولي التسويق.
- ✓ كما أن نشاط التسويق يخلق عددا من الوظائف يعمل فيها أفراد المجتمع فإذا فشلت مؤسسات النقل عن تسويق خدماتها فسوف تضطر إلى تخفيض طاقاتها الإنتاجية وبالتالي الاستغناء عن عدد من العمال وهذا ما يؤثر سلبا على الاقتصاد و المجتمع.
- وتتزايد أهميته في الوقت الراهن، من خلال ما يوفره من خدمات متميزة وراحة متناهية للمسافرين، إضافة لأهمية الزمن ، وخصوصاً بعد أن شهد هذا القطاع الهام الكثير من التطورات المتلاحقة في مختلف مرافقه و هياكله القاعدية و وسائله .

4- سوق خدمة النقل:

تنشط مؤسسات النقل في سوق ذو خصائص متنوعة لذلك فهي تسعى لمعرفة طلب السوق و المنافسين و خدمات النقل المعروضة.

1. خطوات تحديد خدمة النقل في السوق:

❖ تحليل السوق:

يتكوّن سوق النقل من قوى العرض و الطلب لهذا يجب عند تحليله تحليل قوى الطلب من جهة من خلال تحديد اتجاهاته، مستواه العام، تَمَر كزه الجغرافي ، أسباب تذبذبه، طرق تقسيم السوق لقطاعات و حجم كل قطاع مع تحديد حاجات و رغبات مكوناته بالإضافة إلى التنبؤ

باتجاهات السوق المستقبلية كما يجب تحليل العرض المتمثل في مجموعة مؤسسات النقل و المنافسين الذين يعرضون نفس الخدمات من جهة أخرى.

❖ التحليل الداخلي للمؤسسة:

يجب معرفة الأوضاع الداخلية لمؤسسة النقل للتمكن من تحديد مكانة الخدمة في السوق، من خلال تسليط الضوء على كيفية استغلالها لمختلف الموارد المالية و البشرية و المادية و المعرفية المتاحة للوصول للأهداف المرجوة المتمثلة في الربح، التفوق، الاستمرارية و التوسع.

❖ التحليل التنافسي:

يسمح لنا تحليل المنافسة بالحصول على مختلف المعلومات حول مختلف المنافسين سواء المباشرين و غير المباشرين الحاليين أو المحتملين من خلال التعرف على مكان تواجدهم و نوع المنافسة على خدمات النقل بالإضافة إلى نقاط قوتهم و ضعفهم بهدف إتاحة الفرصة أمام مؤسسة النقل لتمييز خدماتها عن تلك المقدمة من مؤسسات النقل المنافسة لها.

❖ توقع ردود أفعال المنافسين:

يجب أن تقوم مؤسسة النقل المعنية بدراسة دقيقة و عميقة للقوى المتفاعلة في السوق خاصة ما تعلق بالمنافسة، حتى تتمكن من توقع ردود أفعال المنافسين مهما كان مركزهم التنافسي في السوق و من مواجهة ما قد يطرأ في سوق خدمات النقل، بهدف استغلال جميع الفرص المتاحة في الوقت المناسب و تجنب كل الأخطار في الوقت المناسب مهما كانت حدتها دون تحمل خسائر تتعارض مع أهداف المؤسسة.

❖ تحليل آراء و توجهات مستعملي خدمة النقل في السوق:

من أهم العناصر الواجب أخذها في الاعتبار عند تحليل سوق خدمات النقل مختلف آراء و توجهات مستعملي خدمة، من أجل التعرف على مختلف حاجات و متطلبات حياة الأشخاص اليومية لأنها الأساس المعتمد من وجهة نظر التسويق بصفة عامة و السوق بصفة خاصة.

2-الطلب على خدمة النقل:

يتكون سوق النقل من قوى الطلب المتمثلة في الزبائن باختلاف حاجاتهم و رغباتهم و دوافعهم الذين يريدون تلبيتها و إشباعها في الوقت و المكان المناسبين بما يضمن لهم الراحة و الرفاهية، أما مؤسسة النقل تهدف لجلب أكبر عدد من الزبائن و بالتالي زيادة مبيعاتها و أرباحها و الحصول على حصة سوقية معتبرة.

❖ دوافع طلب خدمة النقل:

يقوم الشخص بعدة نشاطات و أعمال تختلف حسب حاجاته و متطلبات حياته اليومية و لتلبيتها يجب عليه أن يتنقل من مكان لآخر .هنا تبرز مختلف الدوافع التي تستوجب حركية و تنقل الأشخاص على اختلاف خصائصهم الجغرافية و الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية من مكان لآخر خلال فترة زمنية معينة يمكن تلخيصها فيما يلي:

✓ الدوافع الضرورية:

تتمثل الدوافع الضرورية في تلك الدوافع الأساسية في الحياة اليومية للأشخاص و تنقسم

إلى:

▪ **دافع العمل:** تطلب خدمة النقل من أجل دافع العمل الذي يتمحور حول ضرورة التنقل

لمقرات العمل لمزاولة مختلف الوظائف و النشاطات كل حسب الهيئة الإدارية التابع لها

أو حسب المنصب الذي يشغله .يعتبر هذا الدافع من الدوافع الفعالة التي تعكس

ديناميكية و نشاط المدينة، فهو يعكس طبيعة النشاطات الممارسة فيها و مستواها الاقتصادي و الاجتماعي ، يمكن من خلاله معرفة ما إذا كانت المنطقة مركز نشاطٍ أو أنها فقط نقطة عبور أو أنها منطقة نائية تعيش في عزلة عن البقية.

▪ **دافع الدراسة:** يعتبر دافع الدراسة من الدوافع الأساسية التي يطلب من خلالها الشخص خدمة النقل التي تضمن له الوصول للمراكز التعليمية كالمدارس والثانويات و الجامعات و مراكز التكوين المهني و غيرها، يجب الأخذ في الاعتبار عند تصميم شبكة النقل (وسائل و هياكل النقل) الموجهة لهذا النوع من الدوافع و التي لها تأثير مباشر على نوعية خدمة النقل المقدمة، عاملين رئيسيين هما السرعة و الأمان لأن هدف الأشخاص هنا هو الوصول في الوقت المحدد بأمان .

من أهم المشاكل التي يعاني منها هذا النوع من الدوافع زيادة الطلب على خدمة النقل خاصة خلال أوقات الذروة صباحاً عند الذهاب إلى مقاعد الدراسة و مساء عند العودة إلى المنازل.

▪ **التسوق:** من الدوافع التي تستوجب على الأفراد التنقل من مكان لآخر دافع التسوق، حيث يطلب الأشخاص خدمة النقل من أجل التوجه للأسواق و مختلف المراكز التجارية من أجل شراء مختلف السلع و الخدمات الضرورية في الحياة اليومية سواء للاستعمال الفوري مثل المواد الغذائية أو الاستعمال الآجل مثل الأثاث و الأقمشة.

▪ **دافع العلاج:** يتوجه الأشخاص للمراكز الطبية من أجل تلقي العلاج سواء أ صيبيوا بأمراض موسمية أو مزمنة، يجب الأخذ في الاعتبار عند تصميم شبكة النقل سهولة وصول المرضى و الجرحى للمستشفيات في وقت قصير.

✓ الدوافع غير الضرورية:

الدوافع غير الضرورية هي الدوافع التي لا يكون الأشخاص بحاجة إليها إلا في أوقات معينة و تنقسم إلى:

▪ دافع الزيارات العائلية: يتنقل الأشخاص من مكان لآخر بسبب الزيارات العائلية

التي تكون في مناسبات معينة أو دون مناسبات، خاصة في المجتمعات الإسلامية التي من سماتها تبا دل الزيارات من أجل تقوية صلة الرحم و أواصر المحبة.

▪ دافع التنزه و السياحة: يطلب الأشخاص خدمة النقل من أجل التنزه حيث يرغبون في

قضاء وقت فراغهم بالتوجه لمختلف المرافق العامة و المناطق السياحية للترويح عن أنفسهم خلال فترة العطل.

✓ دوافع أخرى: تتمثل الدوافع الأخرى التي يتم من أجلها طلب خدمة النقل من قبل الأفراد

في استخراج مختلف الوثائق أو تقديم شكاوى معينة أو البحث عن منا صب عمل في مختلف الهيئات الإدارية كالبديية و الولاية و مركز البريد و مختلف المديریات و غيرها.

❖ محددات طلب خدمة النقل:

توجد عدة معايير معتمدة لتحديد الطلب على خدمة النقل تتمثل في:

✓ نوع الرحلة:

تختلف الرحلات حسب الدافع من تلك الرحلة حيث توجد عدة أنواع منها تتباين فيما بينها على ضوء المعايير المستند عليها لتقييم الخدمة المقدمة حيث نجد رحلة العمل و الدراسة التي يركز فيها الشخص على معايير السرعة و الانتظام و الأمان، أما في رحلات التنزه و السياحة يعتمد الفرد على معايير السعر و الراحة و الأمان، هذا ما ي جب أخذه في الاعتبار من طرف

السُّلطات عند تصميم شبكة النقل سواء تعلّق الأمر بالهياكل القاعدية أو وسائل النقل أو مختلف القوانين و الإجراءات المتخذة.

✓ مدة الرحلة:

تختلف الرحلة حسب الوقت الذي تستغرّه حيث نجد الرحلات القصيرة و هي الرحلات التي يجب أن تكون وسائل النقل المستعملة فيها تتميز بالسرعة و الانتظام و تكرار الخدمة، مع التركيز على طاقة الاستيعاب الكافية للوسيلة خاصة في أوقات الذروة، الرحلات المتوسطة و هي الرحلات التي يعتمد فيها الأشخاص على معيار ملاءمة الخدمة و جاهزيتها بالإضافة إلى القدرة على توفير الخدمة من الباب للباب و الرحلات الطويلة هي الخدمات التي يتم تقييمها من خلال توفير الراحة و السرعة دون الاكتراث بالسعر و الطائرة أفضل وسيلة تضمن هذا النوع من الرحلات.

✓ خصائص الأشخاص:

من العوامل المعتمدة لتحديد الطلب على خدمة النقل المقدمة خصائص الأفراد الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية، بالإضافة إلى نوع الوظائف التي يمارسونها لما له من تأثير على أذواقهم و بالتالي على تفضيلاتهم و من ثم طلبهم على خدمة النقل من خلال اختياراتهم لوسائل النقل المتاحة، حيث كلما زاد دخل الأشخاص زاد توجّهم للوسائل التي تضمن الراحة و الرفاهية دون الاكتراث بالسعر، على عكس أصحاب المداخيل المنخفضة الذين يتوجهون لوسائل النقل منخفضة السعر دون الاكتراث بنوع الخدمة المقدمة (الراحة و الأمان و غيرها) يختلف طلب الأشخاص حسب مستوياتهم الاجتماعية و الثقافية حيث ذوو المراكز المرموقة في المجتمع يبحثون عن خدمة النقل التي تتميز بالأمان و الراحة و التي تعكس مكانتهم الاجتماعية.

✓ تقلبات الطلب:

تختلف التغيرات الحاصلة في الطلب على خدمة النقل المقدمة حيث نجد التقلبات اليومية و هي التغيرات التي تطرأ على خدمة النقل بشكل يومي خاصة خلال أوقات الذروة التي يزيد فيها الطلب على خدمة النقل مقارنة مع الطلب خارج هذه الأوقات، كما لا يمكن إهمال زيادة الطلب على خدمة النقل في الفترة الصباحية عنه في الفترة المسائية ، أيضاً التغيرات الأسبوعية حيث يتم تقسيم الأسبوع في كل دول العالم إلى فترة عمل و فترة دراسة التي تعرف زيادة الطلب على خدمة النقل مقارنة مع فترة الراحة و هي أيام العطل الأسبوعية التي ينخفض فيها الطلب عليها . بالإضافة إلى التقلبات الموسمية التي يعرفها الطلب على خدمة النقل في مناسبات و مواسم محددة.

3- عرض خدمة النقل:

يتمثل عرض خدمة النقل في كمية النقل المتوفرة في سوق النقل و التي تهدف لإرضاء الزبائن باختلاف أذواقهم و مستوياتهم، من أهم المعايير المعتمدة لتقييم الخدمة المقدمة ما يلي :
السرعة، الاعتمادية، التكرار، الجاهزية، الأمن و السلامة.

يعرض الجدول الموالي مختلف مميزات الخدمة المقدمة من طرف الأنواع الرئيسية للنقل:

النقل عبر الطرقات	النقل بالسكة الحديدية	النقل الجوي	النقل المائي
- سرعة كبيرة	- سرعة متوسطة	- سرعة قصوى	- سرعة بطيئة
- اعتمادية كبيرة	- اعتمادية كبيرة	- اعتمادية ضعيفة	- اعتمادية ضعيفة
- قدرة كبيرة على إنجاز الخدمة	- قدرة متوسطة على إنجاز الخدمة	- قدرة ضعيفة على إنجاز الخدمة	- قدرة ضعيفة على إنجاز الخدمة
- قدرة كبيرة على تكرار الخدمة	- قدرة ضعيفة على تكرار الخدمة	- قدرة ضعيفة على تكرار الخدمة	- قدرة كبيرة على تكرار الخدمة
- طاقة استيعاب محدودة	- طاقة استيعاب كبيرة	- طاقة استيعاب محدودة	- طاقة استيعاب كبيرة
- جاهزية الخدمة	- تكلفة متوسطة	- تكلفة عالية	- تكلفة منخفضة
- تكلفة مرتفعة			

جدول 6 : مميزات الأنواع الرئيسية للنقل على ضوء الخدمة المقدمة⁶⁰.

❖ المنافسة في سوق النقل:

يتميز سوق خدمة النقل بوجود عدّة أنواع من النقل منها النقل البري بشقيه النقل عبر الطرقات و النقل بالسكة الحديدية، النقل المائي، النقل الجوي، يجد مستعمل الخدمة نفسه أمام تشكيلة متنوّعة و متعددة من وسائل النقل المتاحة في السوق ما نجّم عنه تعدّد و اختلاف المعايير التي يعتمدها الأشخاص للاختيار بين هذه التشكيلة من جهة، كما يجب القيام بالدراسات و البحوث من أجل التعرف على نوع المنافسة القائمة في سوق النقل و طبيعتها وحدّتها و مختلف العوامل التي تتحكّم فيها و تؤثر و تتأثر بها من جهة أخرى، تمّ تقسيم المنافسة في سوق النقل لثلاثة أنواع تتمثل في:

✓ **المنافسة داخل القطاع:** تتمثل المنافسة داخل القطاع في تلك المنافسة الناتجة عن

تقديم خدمة النقل بواسطة وسائل النقل من طرف عدّة مؤسسات تنشط في ذلك النوع من

النقل، مثلاً تقديم خدمة النقل بالسكة الحديدية نوع القطارات.

⁶⁰ سيباري نواردة، مرجع سبق ذكره، ص:111.

هذا يوجب على هذه المؤسسات وضع البرامج التسويقية الفعّال التي تحقّق الأهداف المرجوة ذلك إمّا بتجديد الوسائل المستعملة أو بإجراء تعديلات عليها بما يضمن كسب المنافسة و جلب أكبر عدد من الأشخاص إليها دون غيرها من المؤسسات المنافسة، من عيوب هذا النوع من المنافسة ازدواجية الخدمة المقدّمة و عدم فعاليتها ما قد يؤثّر سلبيًا على الموارد الاقتصادية المتاحة التي تعتبر طاقات ضائعة يجب استغلالها بأحسن الطرق.

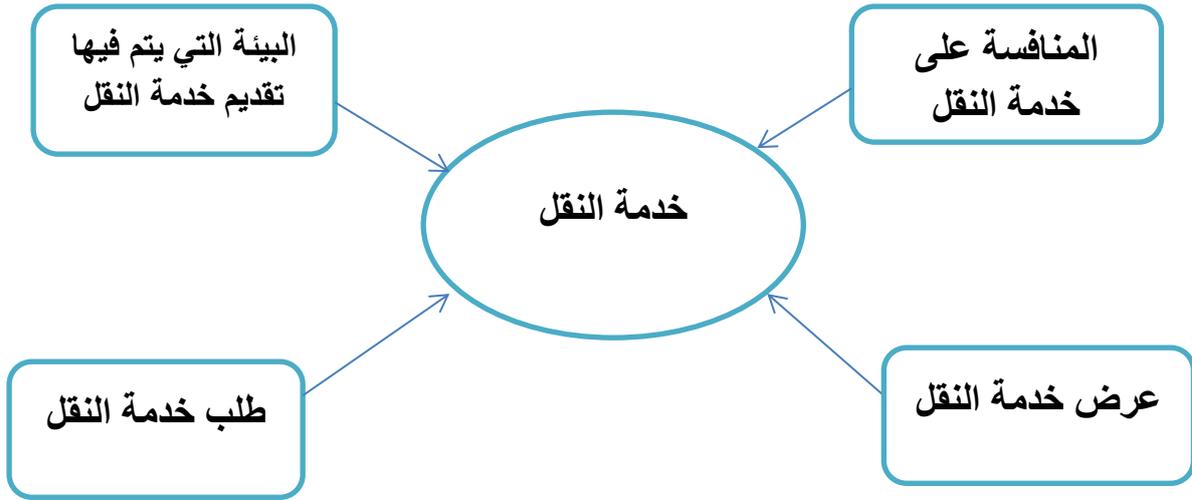
✓ المنافسة داخل السوق: نجد في سوق النقل الواحدة عدّة أنواع و أعداد من وسائل النقل

المتاحة ما ينتج عنه منافسة شديدة، يوجد عدّة أنواع من النقل تتمثّل في النقل البري بمختلف المميزات التي تتوفّر في وسائله منها الاعتمادية و القدرة على إتمام الخدمة على أكمل وجه، و التي تفتح المجال أمام الأشخاص لاختيار الأنسب كلّ حسب تفضيلاته و إمكانياته، النقل بالسكّة الحديدية الذي يميّز بنقل الأعداد و الأحجام الكبيرة أمّا النقل الجوي يميّز عن بقية أنواع النقل بالسرعة و الراحة، النقل المائي يميّز بطاقة استيعاب و قدرة عالية على الحمولة، و يجب على المؤسسات المعنية اتّخاذ التدابير و القرارات المناسبة لزيادة الطلب على خدماتها في سوق النقل ككلّ.

✓ منافسة التأجير: تتمثّل منافسة التأجير في تلك المنافسة التي تنشأ عن اقتناء الخواص

للمركبات و إعادة تأجيرها لمؤسسات خدمية أخرى، تقوم هذه الأخيرة باستعمالها في نقل العمّال و التلاميذ و الطلبة، ينتج عن هذه المنافسة احتكار الخواص لسوق النقل يرجع سبب ذلك لرداءة نوعية خدمة النقل المقدّمة من طرف المتعاملين الحاليين و الوسائل المتاحة من جهة، و عدم تغطية الخدمة المقدّمة في السوق كلّ المن طق و عدم تلبيتها لرغبات و حاجات الأشخاص من جهة أخرى.

تختلف القوى الفاعلة في سوق النقل كما هو موضح في الشكل التالي:



شكل 8: القوى الفاعلة في سوق النقل⁶¹.

5- نظام بحوث التسويق في مجال النقل:

أصبحت بحوث التسويق تمثل أحد السمات المميزة للمؤسسات المعاصرة الناجحة على اختلاف أنواعها وطبيعة نشاطها، فهي إحدى النظم الفرعية الهامة لنظام المعلومات في أي منظم، وترجع هذه الأهمية إلى تزايد أهمية دور التسويق نفسه في مؤسسات النقل بصفة خاصة واعتباره الموجه لأنشطتها، بالإضافة إلى تزايد الاتجاه نحو تبني المفاهيم التسويقية الحديثة ودورها في الكشف عن المزايا التنافسية.

وتفيد البحوث في معرفة العملاء الذين يختلفون عادة في احتياجاتهم وتصورهم واختياراتهم المفضلة، وتعتبر بحوث التسويق من أبرز الأنشطة التسويقية وإحدى الأدوات التنفيذية للمفهوم التسويقي الهادف إلى التوفيق بين حاجات ومتطلبات العملاء وإمكانيات وأهداف مؤسسات النقل بمختلف أنواعه .

⁶¹ من اعداد الاستاذة حمدون أسماء بناء على المعطيات النظرية.

كما يساعد هذه الأخيرة من خلال تحويل بعض أو معظم أو كل القيود والتهديدات إلى عناصر إيجابية مدعمة لأداء المؤسسة وأهدافها، بالإضافة إلى توفير المعلومات للكشف عن الفرص واستغلالها لتحقيق المزايا التنافسية والتميز على المنافسين.

وتتمثل المعلومات التي يوفرها نظام بحوث التسويق في مختلف المعلومات الخاصة بتحليل البيئة التي تشمل تحليل الطلب، خصائص وسلوك العميل و خصائص السوق:

✓ **المنافسة:** المعلومات عن المنافسين وخصائصهم و أوجه القوة والضعف لديهم وخصائص البيئة التنافسية.

✓ **البيئة العامة :** الاتجاهات العامة للأحوال الاقتصادية والتشريعات والقوانين والتكنولوجيا وغيرها من المؤثرات على قرارات المؤسسة.

✓ **البيئة الداخلية :** الموارد والقدرات المتوفرة لدى المؤسسة في مختلف وظائفها واتجاهاتها المستقبلية .

كما يوفر هذا النظام معلومات عن عناصر المزيج التسويقي وأخرى خاصة بمقاييس الأداء معلومات عن حجم المبيعات الحالي، نصيب السوق، صورة المنظمة في ذهن المستهلك⁶².

وإذا كان الوصول إلى نتائج واضحة ومحددة وذات مدلول يمثل هدفا أساسيا، يسعى الباحث التسويقي في قطاع النقل إلى تحقيقه بأحسن الوسائل وأقل التكاليف، فان عملية تصميم أدوات جمع البيانات تنطوي على مجموعة من الطرق والإجراءات التي توفر الإطار السليم لعملية جمع البيانات ، وبذلك تعتبر عملية تصميم أدوات جمع البيانات إحدى الحلقات الرئيسية في عملية البحث التسويقي .

وتعتمد مؤسسات النقل على بعض الطرق لجمع البيانات، وتتمثل أهمها في⁶³ :

⁶² سامية لحول، صليحة مقارسي، زكرياء عقاري، دور نظم المعلومات التسويقية في إنتاج المعرفة بمؤسسات النقل الجماعي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية - عدد / 01 ديسمبر 2015 ، ص: 28.

- ✓ **الاستطلاعات الهاتفية:** تسمح هذه الاستطلاعات لمؤسسات النقل فهم ادراكات وخبرات مستعملي وغير مستعملي مختلف وسائل النقل للتعرف على عادات النقل حيث تكون موثوق بها عندما تجرى بعناية ودقة .
- ✓ **الاستطلاعات الفصلية :** أي كل 3 أشهر، و هي تلك الاستطلاعات التي تقوم بها المؤسسات لقياس البيانات الديموغرافية ، عادات النقل و فعالية الجهود التسويقية والإعلانات، بالإضافة إلى رد الفعل على المنتجات وخدمات النقل المقترحة.
- ✓ **الاستطلاعات عبر الانترنت :** تكتسب هذه الطريقة شعبية كبيرة، وعلى الرغم من أنها إحصائيا غير موثوق بها، فهي توفر بسرعة وبأقل تكلفة إجابات سريعة على القضايا الخاصة بالعملاء، فمثلا جمع استطلاع حديث قامت بها مؤسسة La Toronto Transit في شاشات الفيديو المثبتة على المنصات 1300 إجابة.
- ✓ **مجموعات التركيز:** تتكون هذه المجموعات التي تسمى أيضا باجتماعات المستهلكين من عملاء ممثلين لمجتمع الدراسة ومنظمين أو مشرفين، وتتيح دورات المناقشة لوكلاء بحوث التسويق لمناقشة القضايا المتخصصة بعمق مع اختيار عشوائي للمستعملين وغير المستعملين، ويناقش المشاركون في خلال هذه الاجتماعات انطباعاتهم، كما يتبادلون الأفكار ويقدمون الحلول، وبعد تدقيقها كمجموعة، يتم الاتفاق على أهم التدابير الواجب تنفيذها، وتتمثل مواضيع المناقشة الأكثر تداولاً في اقتراحات التغييرات في هياكل التسعيرة والحملات الترويجية ، فمثلا، تستخدم مدينة برلين مجموعات التركيز لمعرفة ردود أفعال المستهلكين حول الإجراءات الجديدة في التنقل والنقل المطروحة حديثا، ويكون لأصحاب

63 سامية لحول، صليحة مفاوسي، زكرياء عقاري، مرجع سابق، ص: 29.

المصلحة فرصة التعبير عن آراءهم خلال عدة اجتماعات حول المبادرات التي تعتمزم المدينة تطبيقها لتحسين النقل وجعله أكثر احتراماً للبيئة.

✓ أسلوب الملاحظة: توكل مؤسسة النقل **Laval** مرتين في السنة موظفين مستقلين مهمة تقييم الخدمة من خلال لعب دور الركاب، ويقوم هؤلاء بملاحظات حول 11 عنصر أو أكثر حسب خبراتهم في النقل الجماعي.

وتستخدم أيضا في بعض الدول الأوروبية، المساهمة المفتوحة كأسلوب لجمع البيانات، الأمر الذي يسمح لمسؤولي المدن تحديد حاجات المستعملين بناء على آرائهم، كما تسمح الدراسات الاستقصائية وعملية المشاركة بتحديد الحاجات من حيث خطوط النقل الجديدة، الترددات الجديدة، التوقيت الزمني الجديد، المسارات الجديدة، الخ .

ويعتبر أسلوب مجموعات التركيز إطار دراسة حاجات وتوقعات المستعملين وتعظيم المساهمة في عملية تخطيط وتنفيذ النقل العمومي، وهذا نتيجة لما تنقله هذه المجموعات من احتياجاتها لسلطات النقل العمومي أو المؤسسة المتعاملة ويستحسن تكرار مثل هذه الدراسات بانتظام مثلا كل سنة ، وغالبا ما تتمثل مجموعات التركيز في مجموعة من منظمات المستهلكين أهمها: منظمات مستعملي النقل العمومي، منظمات راكبي الدراجة، المنظمات التي تمثل المدارس/الطلاب، المنظمات التي تمثل كبار السن/المتقاعدين، منظمات المعوقين، جمعيات المقيمين، غرف التجارة ، تنظيم المؤسسات، المنظمات البيئية، منظمات السلامة المرورية .

خاتمة:

يعتبر التسويق المرآة العاكسة لكفاءة و فعالية عملية فهم حاجات و رغبات و توجّهات مستعملي خدمة النقل و استعمال شتى الطرق لتلبيتها من أجل إرضائهم و كسب ولائهم من جهة، و بما يحقّق للمؤسسة الأهداف التي خلقت من أجلها من جهة أخرى.

القوى الفاعلة في سوق خدمة النقل و المتمثلة في قوى الطلب على خدمة النقل، حيث تمت الإشارة فيها إلى مختلف الدوافع التي من أجلها يطلب الأشخاص هذه الخدمة مختلف المحدّات التي تتحكّم في المفاضلة بين وسائل النقل المتاحة في السوق، قوى العرض التي تتمثل في كلّ ما يتمّ توفيره من أجل تسهيل تنقل الأشخاص من و إلى الأماكن المرغوبة، المنافسة التي تحدد مكانة المؤسسات التي تقدّم خدمة النقل في السوق من خلال وضع البرامج و السياسات و الاستراتيجيات المناسبة لإمكانيات و أهداف المؤسسة من جهة، و من جهة أخرى استخدام نظام بحوث التسويق لفهم و تلبية أكبر قدر ممكن من رغبات و حاجات الأشخاص كما تتيح الفرصة لا تتّخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

المحاضرة الخامسة: تحسين جودة خدمات النقل

مقدمة:

هناك عدّة تعريفات لجودة خدمة النقل ، فهي تعني للبعض أن تنقل في مقاييس أمنية كافية و للبعض الآخر تعني دقة المواعيد و الانتظار، فهي إذن مجموعة المعايير الكيفية للجودة التي تمثل مسؤولية مقدم الخدمة (مؤسسة النقل) و هي مرتبطة مباشرة مع مستوى الرضا الذي يبديه مستعمل خدمة النقل (المسافر).

سننتظر في هذه المحاضرة الى تعريف جودة خدمات النقل، و جودة عناصر تشغيل خدمات النقل الذي بدوره يشمل عناصر مستوى جودة خدمة النقل و عناصر جودة خدمة النقل.

1- تعريف جودة خدمات النقل:

إنّ الجودة مفهوم عام يطبق على الخدمات والمنتجات، وهي مقياس لتقييم مدى ملاءمتها لإشباع احتياجات الأفراد، فجودة خدمات النقل للمسافرين تتبلور حول ما يركز عليه إنتاج خدمات النقل، وتضم الجانب التقني للمركبة وجانب التنظيم في التسيير من أجل ضمان الفعالية في أداء الوظيفة في الواقع⁶⁴.

وتعرف جودة الخدمة بأنها معيار درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقّعات العملاء

لها⁶⁵.

⁶⁴ Boubakour, Farès. Surcapacité et sous utilisation des moyens dans le transport routier de marchandise : Le cas de l'Algérie. Thèse de doctorat. France, Université d'Aix-Marseille II, 1990. p 154.

⁶⁵ ادريس، ثابت، عبد الرحمان، المدخل الحديث في الإدارة العامة، مصر، الدار الجامعية، 2001 ، ص: 191.

وتعرف جودة الخدمة في النقل بأنها تلك الإجراءات والمعايير الواجب توفُّرها في خدمة النقل لإشباع احتياجات الركاب ورغباتهم بأكبر قدرٍ ممكنٍ مع مراعاة قيود البيئة والمحيط. فمن التعاريف السابقة تركز جودة الخدمة في النقل على عدة معاييرٍ منها السلامة والاعتمادية والسعر والتأثير على البيئة واستعمال الطاقة الخ. ويمكن توضيح ذلك في الشكل الموالي:



شكل 9 : مفهوم جودة الخدمة⁶⁶.

تعتبر الجودة العنصر الاساسي بالنسبة لمؤسسات النقل في مواجهة المنافسة و ذلك لكونها تعد السبب الرئيسي لتحقيق الميزة التنافسية و بالتالي تحقيق الأرباح و النمو، و لشدة أهميتها أدرجها خبراء التسويق في المزيج التسويقي كعنصر ثامن و مرتبط بالانتاجية و اطلق عليه اسم عنصر الانتاجية و الجودة.

و من بين المؤشرات النوعية لقياس جودة خدمة النقل :

✓ الوقت المستغرق،

✓ الأداء،

✓ المطابقة،

✓ الصلاحية،

⁶⁶ الحداد، عوض، بدير، تسويق الخدمات المصرفية، مصر، 1999، ص : 336.

✓ خدمات ما بعد البيع،

✓ الضمان،

✓ المعلومة،

✓ الإستمرارية،

✓ الراحة،

✓ الرضا،

✓ الولاء،

2- جودة عناصر تشغيل خدمات النقل:

يتضمن هذا العنصر الخصائص التي تتعلّق بطريقة استعمال وسائل النقل وتشغيلها، وترتبط هذه الخصائص بمستوى الخدمة المطلوبة وجودتها و ما تحقّقه منفعة النقل.

❖ عناصر مستوى الخدمة:

يقصد بمستوى الخدمة كمية النقل اللازمة لتغطية الطلب المعين⁶⁷ ويعني ذلك أنّ مستوى الخدمة هو جودة الخدمة كما يفهمها مستعمل الطريق، وترتبط بحجم المرور ويتضمن مستوى الخدمة في النقل المعايير التالية:

✓ **السعة** : يقصد بالسعة في ميدان النقل قدرة نظام النقل على استيعاب حجم معين

من الطلب عليه، وتقاس بكمية المنتجات وعدد المسافرين الذين يمكن نقلهم

خلال مدة معينة بين مكانين بواسطة وسيلة نقل معينة، وتتضمن السعة في

مستوى خدمة النقل العناصر التالية:

⁶⁷ هاي، وليام و، مقدمة في هندسة النقل (ترجمة)، القاضي، سعد والنتير، أنيس ، المملكة العربية السعودية، مطابع جامعة الملك سعود، 1999 ، ص: 313.

▪ **سعة المركبة** : تعتمد على عدة عواملٍ تشمل أبعاد المركبة وقوة العجلات وقوة الدفع
بمعنى إمكانية المركبة للحمولة؛

▪ **عدد المركبات** : ويتضمن عمليةً تقدير كمية الطلب من أجل الحصول على العدد المثالي
للمركبات المطلوبة حتى لا يكون هناك فائض ولا نقص في عرض الخدمات المقدمة⁶⁸.

▪ **سعة المسار** : يمثّل الحد الأقصى لعدد المركبات التي تمر على نقطة معينة في اتجاه
واحد وذلك خلال فترة زمنية معينة، ويمكن التعبير بثلاثة مصطلحات على سعة المسار
وهي السعة الأولية والسعة المحتملة والسعة التصميمية⁶⁹.

✓ سهولة الوصول والتكرار:

▪ **سهولة الوصول** : تعتمد سهولة الوصول لمركبات النقل على موقع المسار وتصميم
شبكة الطرق ومرونة وسيلة النقل وشبكة الطرق وحجم الحركة في ساعات الذروة التي
ينجم عنها في أغلب الأحيان ازدحام كبير في حركة المرور.

▪ **تكرار الخدمة** : ويتطلب ذلك تذليل الصعوبات المتعلقة بالجدولة الزمنية للمركبات
ومقدار توفّرها، ويكون من الإسراف إنتاج خدمة نقل أكثر من الحاجة. ويؤدي عدم كفاية
السعة في خدمة النقل إلى انخفاض مستوى الخدمة، وهذا يؤدي إلى فقد السمعة الحسنة
وانخفاض الطلب على الخدمة، حيث يتحول الزبائن إلى وسائل أخرى، ويمكن تقدير
تكرار الخدمة من خلال تحليل بيانات دراسة الطلب⁷⁰.

⁶⁸ المرجع نفسه، ص: 267 .

⁶⁹ عبد الواحد، عبد الحميد . مقدمة في تخطيط النقل الحضري . قطر، مطابع مؤسسة العهد، 1986، ص : 25 .

⁷⁰ هاي، وليام . مرجع سابق، ص: 302.

❖ عناصر جودة الخدمة :

تعكس جودة الخدمة الطريقة التي يتم توفير تلك الكمية من النقل، وتتضمن عدة

عناصرٍ موضحة في الشكل الموالي⁷¹:



شكل 10: رسم تخطيطي يوضح عناصر جودة خدمة النقل⁷².

يمكن القول من الشكل السابق إن جودة الخدمة في النقل تتضمن العناصر التالية⁷³:

⁷¹ هاي، وليام و. المرجع نفسه، ص 365.

⁷² بوقنة سليم، دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي: دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة، مذكرة ماجستير، 2005، ص: 102.

⁷³ المرجع نفسه/ ص. ص: 103-104

- **الأمن** : يتضمن عنصر الأمن السلامة والاعتمادية، وهي عوامل متداخلة بشكل كبير يصعب مناقشة أحدها دون الآخر، فكلاهما يعبر عن التزام ضمني للناقل أمام الركاب بأن يقوم بعملية النقل بصفة كاملة واعتمادية ومعقولة؛
- **الاعتمادية** : تعني الاعتمادية نقل الركاب وتوصيلهم سالمين في الوقت المحدد بدون تأخير أو عطل أثناء الطريق، وإذا لم تكن المنظمة جديرة بالثقة بسبب سجلها السيئ في اعتمادية خدماتها فلن تكون قادرة على الاستمرار والمنافسة؛
- **السائق** : السائق هو المسؤول عن القيادة حيث يتخذ القرارات المتعلقة بالسرعة والمسافة بين المركبات واختيار الطريق والتقيد بقوانين المرور وأنظمتها، وكل ذلك يتوقف على تدريب السائقين ومهاراتهم وانتباههم وخبرتهم؛
- **السلامة** : تعني إيصال المسافرين بنفس حالتهم الأولى من مكان الانطلاق إلى المكان المرغوب دون حوادث مثل الانحرافات وحوادث المرور، وتتضمن السلامة أيضا وسائل متوقفة داخل المركبة مثل علب الإسعاف ومنافذ النجدة ومثلث العطب، فمعظم حوادث النقل تحدث عند تحميل الركاب وتنزيلهم أو انحباسهم في أبواب المركبات أو الوقوع منها في حالة اصطدامها أو قيامها بحركة التوقف المفجائي، بالإضافة إلى ضمان سلامة الركاب ضد السرقات والعنف ضدهم، فسلامة الركاب وأمنهم يبدأ منذ وصول الركاب إلى الموقف أو المحطة إلى غاية الموقف النهائي؛
- **المرونة** : يقصد بالمرونة قدرة وسيلة النقل على الاستجابة أو التكيف مع الاحتياجات المتعددة للركاب حسب الظروف المتغيرة، وتظهر المرونة في نظام النقل بعدة أشكال هي :

- **حجم الحركة** : تختلف مركبات النقل في خواص عديدة متعلقة بحجم الحركة، فبعض

وسائل النقل تستطيع أن تقلّ أعدادا كبيرة من الناس بكفاءة عالية وبعضها الآخر يعطي خدمةً فرديةً فعالةً لكنه لا يقدر على نقل أعداد كبيرة من الركاب في وقت واحد؛

- **نوع الحمولة :** إنّ الأشخاص بخلاف المنتجات يمكن نقلهم في جميع وسائل النقل ما عدا خطوط الأنابيب؛

- **مرونة الطريق :** توفر مرونة الطريق المتعلقة بنقل الأشخاص إمكانية تغيير المسارات حسب تغير الطلب دون تكلفة تذكر، وإمكانية استخدام الحافلات لتقديم خدمة تجميع الركاب من أماكنهم المختلفة وتوزيعهم على خطوط النقل العمومي؛

▪ **الوقت:** هو عامل مهم يؤثر على جودة الخدمة ويتعلق أساسا بسرعة وسيلة النقل المعتمدة، وهذه الأخيرة تتأثر في العموم بسرعة الطريق ومستوى الخدمة، وتتضمن سرعة المركبة أنواعا عديدة : الدنيا، المتوسطة و القصى ، وتعكس زمن التسارع والتباطؤ وتأثير فترات تخفيض السرعة خلال الرحلة، كما توجد السرعة الإجمالية التي تعكس زمن الرحلة من الباب إلى الباب، وتتضمن وقت التوقف في المحطة وصعود المسافرين ونزولهم وزمن التحويل من مركبة إلى أخرى وأسباب التأخير الأخرى كعلامات التوقف والإشارات الضوئية والاختناقات المرورية؛

مما سبق يمكن القول إنّ هناك عوامل عديدة تؤثر على المدة المستغرقة في الرحلة وهي السرعة المستعملة ومحطات التوقف والمسافات البينية والانتظام ونوعية المسالك وفترات الذروة والتسارع والتباطؤ؛

▪ **الرفاهية :** تمثّل الرفاهية عنصرا ذي أهمية بالنسبة للراكب فهو يفضل دفع ثمن أكبر من أجل التنقل في ظروف أحسن. إذ تبدأ رفاهية الراكب من نعومة الطريق، فيجب أن تصمم المركبات وفق التقنية التي تقلل من الارتجاج والتأرجح والاهتزاز. كما يعد عامل الهدوء

داخل المركبة من عناصر رفاهية الراكب، إذ يجب إعطاء الاهتمام اللازم لعزل صوت المحركات، والتحكّم بدرجة الحرارة وتكييف الهواء والنظافة داخل المركبة وخارجها وتقليل الاكتظاظ، وتوفير المقاعد المبطّنة بوسائد تقلّل من اهتزاز المركبة وارتجاجها ووجود الكراسي بعرضٍ كافي وتركيبٍ ملائمٍ داخل المركبة، كما تتضمن تسهيلات الرفاهية في الرحلات الطويلة توافر الطعام والشراب ودورة المياه وخدمات الهاتف والتلفزيون والمذياع والموسيقى والروائح.

يمكن القول مما سبق إنّ درجة الرفاهية تتضمن جانبيين الرفاهية الفيزيولوجية والنفسية، وتتضمن حالة المركبة والجو العام داخلها وجانب الإزعاجات، وتتفاوت درجة الرفاهية وتسهيلاتهما من مركبة إلى أخرى ومن رحلة إلى أخرى وحسب نوع الرحلة طويلة أو قصيرة، فهي محدودة في الرحلات القصيرة ووفيرة في الرحلات الطويلة؛

▪ **الاستقبال :** لعنصر الاستقبال أو المعاملة دور بارز في جودة خدمة النقل، فهو

المظهر الخارجي لها كما في السلع المادية لما له من تأثيرٍ على نفوس الركاب فإذا كان جيدا جلب زبائن أكثر، ولتحقيقه بشكلٍ صحيحٍ يجب توفّر شروط عديدة منها اللباقة في الكلام مع الراكب واحترامه وإشعاره بأنه هو الملك .

والاستقبال والمعاملة مرتبطان بشخصية الإنسان من حيث الكفاءة وحسن

التصرف والمظهر والرقّة والحفاوة ومظهره ومعارفه وخبراته، ومدى توفّر المعلومات

كتابيةً أو شفويةً عن خطوط الاستغلال وأوقات الانطلاق والوصول ومعلومات في حالة

العطب أو التوقّف عن العمل ومعلومات عن حفظ الصحة والسلامة؛

■ **التسعيرة:** تعرف التسعيرة بأنها القيمة النقدية التي يدفعها الزبون للناقل مقابل خدمة النقل التي يتلقاها، وتتبلور خدمة النقل في التذكرة التي يحصل عليها الراكب، وهي نتيجة لتكوين عقد النقل.

■ **المحطات والمواقف :** تمثل المحطات والمواقف بالنسبة للركاب البوابة الأولى لقبول النقل لأنها تثير أو تثبط شهية المسافر في استعمال وسائل النقل العمومي أو الوسائل البديلة، وتكون في بداية الخط أو نهايته وهي مجموعة من المرافق وملحقاتها التي تنشأ فيها رحلات النقل وتنتهي فيها، ومحطات النقل تشكل مجموع التجهيزات على الطريق أو أثناءه أو بعده وتشمل مرافق الصيانة، وتجهيز مصاع ومقسم بحكمة يمكن من ضمان استعمال الركاب لمختلف أنماط النقل بكيفية منسقة و بكيفية فعالة.

وتعرف المواقف بأنها نقاط عبور على الخط يتم فيها تنزيل الركاب وتحميلهم، وتحدد مصالح النقل المختصة مرفقة بأعمدة مرشدة، ولا بد أن تكون هذه النقاط موزعة بطريقة تشجع المواطنين على استعمال النقل دون إعاقة حركتهم و حركة المركبات.

ولا بد من مراعاة تسهيل الدخول إليها وتهيئتها، وتنظيم أوقات مرور وسائل النقل العمومي بطريقة تسمح بتقليص أوقات الانتظار⁷⁴.

مما سبق تتميز المحطات والمواقف بثلاثة أشياء :

بتنظيمها ويشمل ذلك الموقع والوضعية الجغرافية على الخط وعدد الخطوط ونوع المركبات، وبتهيئتها وتشمل أرصفة الوقوف ولوحات الإعلام أماكن للحماية من التقلبات الجوية، وبالتلوث بواسطة دخان عوادم المركبات وتدخين الأفراد.

⁷⁴ هاي، وليام و. مرجع سابق. ص 421 ،

■ **البيئة** : تعد صحة البيئة وسلامتها من العناصرِ الضرورية والمكتملة لأداءِ خدمة النقلِ بالجودة المطلوبة، ولعمليات النقلِ عموماً تأثيرات ضارةٌ على البيئة من خلال إفرازات ملوثات الهواء والماء والضجيج، وتختلف درجة مساهمة وسائل النقلِ المختلفة في التلوث باختلاف نوعِ المركبة، كما يؤثر النقل على استخدام الأرضِ وخاصةً في المناطق الحضرية التي تتميز فيها الأرض بالندرة وارتفاع الأسعار وتأثر الحكومات والدولة بخسراتها لعوائد الضرائب التي كانت تجنيها من تلك الأرض⁷⁵.

خاتمة:

من أجل مسايرة التغيرات الواردة في سوق النقل وجب على مؤسسات هذا القطاع الاهتمام بجودة الخدمة التي تقدمها، إذ يجب توفيرها بالكميات المطلوبة في المواعيد المناسبة وبالنوعية والسعر الملائمين.

أما على مستوى مؤشرات جودة الخدمة في النقل التي يراها المتكفل ضروريةً ويجب توفيرها وذلك حسب أهميتها فنجد مؤشر الأمن في المرتبة الأولى يليه مؤشر الوقت في المرتبة الثانية ثم مؤشر الاستقبال في المرتبة الثالثة، و يليها على التوالي بقية المؤشرات المحطات والمواقف، مؤشر الرفاهية، مؤشر البيئة.

⁷⁵ نفس المرجع، ص: 361.

المحاضرة السادسة: المزيج التسويقي لخدمة النقل

مقدمة:

حسب الجمعية الأمريكية للتسويق يعتبر التسويق العملية الخاصة بتخطيط، تنفيذ، تسعير، ترويج وتوزيع الأفكار والسلع والخدمات اللازمة لإشباع حاجات الأفراد وتحقيق أهداف المنظمة. في هذه المحاضرة سنتطرق الى مكونات المزيج التسويقي الموسع لخدمة النقل و المتمثلة في: المنتج (خدمة النقل)، السعر، التوزيع و الاتصال (ترويج خدمة النقل) ، اضافة الى الدليل المادي ، العمليات و الافراد.

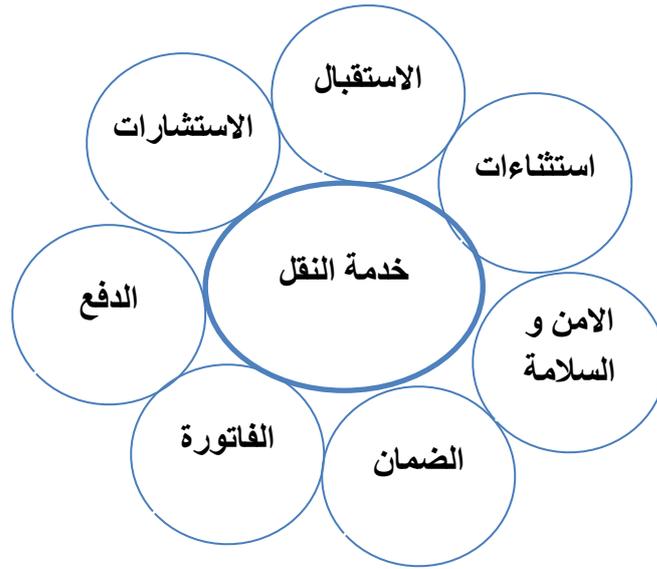
✓ مكونات المزيج التسويقي لخدمة النقل:

يمكن تعريف المزيج التسويقي لخدمة النقل على أنه المتغيرات التي يمكن السيطرة عليها و تنظيمها و التحكم بها والتي تسعى إلى تنسيقها مؤسسة النقل لإشباع حاجات و رغبات المسافرين، وتتمثل الأدوات التسويقية التي تعرف بالمزيج التسويقي لخدمة النقل فيما يلي :

أولاً: المنتج (خدمة النقل)

تعتبر خدمة النقل هي أساس كل النشاطات في مؤسسة النقل والمتمثلة في التنقل أو عملية النقل في حد ذاتها، والتي يعبر عنها بوحدة الطاقة التحميلية من خلال قياسها كمياً من الناحية التكنولوجية بالوزن والمسافة، حيث أنها تقدر بالطن/كلم في حالة نقل البضائع، والراكب/كلم في حالة نقل المسافرين .

يمكن أن تقدم هذه الخدمة لوحدها، كما يمكن أن ترافقها خدمة أو أكثر ، و تسمى بالخدمات المكملة أو التابعة، مكونة بذلك حزمة تسمى زهرة الخدمة.



الشكل 11: زهرة خدمة النقل.

اضافة الى الخدمات الموجودة في الشكل اعلاه هناك خدمات اضافية تقدمها بعض مؤسسات النقل و خاصة النقل الجوي و النقل بالسكك الحديدية و المتمثلة في الاطعام و الرعاية الصحية و توفر خدمات الاتصالات و الانترنت، و فيما يخص نقل البضائع يمكن اضافة خدمات الشحن و التفرغ.

و من أجل تطوير خدمة النقل و خاصة مع تطور التكنولوجيا اصبح من الضروري اللجوء الى أحدث التقنيات و الاليات التكنولوجية و النظم الذكية من اجل مواكبة العصر و تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات النقل. و نذكر على سبيل المثال:

✓ نظم النقل الذكية : STI

إن ما تتميز به ⁷⁶STI هو استخدامها لتقنيات الحاسب الآلي والإلكترونيات والاتصالات والتحكم في مواجهة العديد من التحديات التي نواجهها في النقل، حيث تساهم بدرجة كبيرة في جمع

⁷⁶ فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل و اللوجيستيات، منشورات المظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007 ، ص.ص364-364.

وتبويب البيانات الخاصة بأداء مختلف مكونات منظومة النقل، هذا يساعد كل مستويات الإدارة في التعرف على الأحداث الطارئة والتفاعل معها، كما تساهم بمجموعة فوائد منها: السلامة والأمان، النواحي البيئية، توفير الوقت.

▪ نظم إدارة النقل TMS

يعتبر نظام إدارة النقل بأنه برنامج متكامل لإدارة سلسلة التوريد وكل ما يتعلق بعملية النقل وما يتبعها من خدمات كالصيانة، الأمن...، حيث تم تصميمه خصيصا للأطراف الفعالة في الاقتصاد والمتمثلة في الشركات التي تعمل في مجال النقل مثل شركات شحن ونقل البضائع التي تدير مجموعة من المركبات سواء كانت لمليتها أو للغير .

▪ نظم إدارة الأسطول FMS

إن من بين النظم المتقدمة للنقل العام نجد نظم إدارة البضائع وأسطول النقل التي تهدف إلى تعظيم كفاءة النقل بتخفيض تكاليف التشغيل وتحسين مستوى الخدمات، وذلك عن طريق استخدام تقنيات لقياس أداء الأسطول في تلبية متطلبات الزبون، مما يؤدي إلى زيادة معامل الحمولة وبالتالي تحسين الوضع المالي للشركة، حيث تتضمن هذه النظم مجموعة مختلفة من التقنيات والمتمثلة في :التحديد الأوتوماتيكي لموقع المركبة، نظم التشغيل، نظم الاتصالات، نظم المعلومات الجغرافية..

ثانيا : السعر (تسعير خدمات النقل)

إن تسعير خدمات النقل يعني وضع تعريفية محددة وملائمة مقابل ما يقدم من منافع التي يتوقع الحصول عليها عند الاستفادة من الخدمة .

في خدمة النقل ، يتاثر السعر بعدة عوامل و منها:

✓ قوائم الأسعار (tarif)

✓ تكلفة النقل (تكلفة الكيلومتر)

✓ قدرة إستيعاب الوسائل (السعة)

✓ جودة الخدمة المقدمة.

✓ حدة المنافسة.

ويمكن حسابه عن طريق المعادلة التالية:

▪ بالنسبة لنقل الأشخاص:

تكلفة النقل الإجمالي

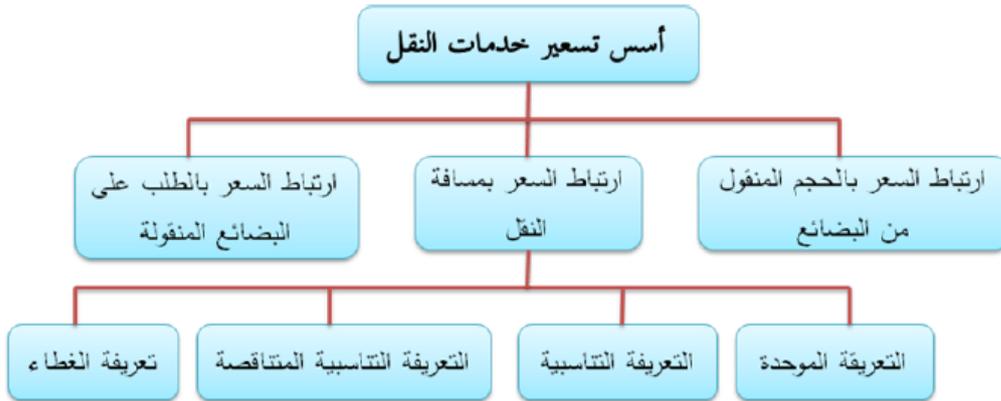
$$\text{السعر} = \frac{\text{تكلفة النقل الإجمالي}}{\text{عدد المسافرين}} + \text{هامش الربح.}$$

▪ بالنسبة لنقل البضائع :

$$\text{السعر} = \text{تكلفة الحمولة} + \text{هامش الربح.}$$

وهناك أسس رئيسية يتم على أساسها تحديد أسعار النقل للبضائع وهي موضحة في الشكل

التالي:



شكل 12: أسس تسعير خدمات نقل البضائع⁷⁷.

⁷⁷ فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص: 70 .

وتسعيرة خدمة النقل للمسافرين تتواجد في عدة أنواع منها التسعيرة المثلى والتسعيرة العمومية:

- **التسعيرة المثلى** : يقصد بالتسعيرة المثلى التسعيرة التي تعكس خصائص العرض الجيد للخدمة. ويقع في مقدمتها عدم تخزين الخدمة والسرعة المقدرة وتكرار الخدمة وتماثل إنجاز الخدمة وخصائص تكاليف عرض الخدمة.

- **التسعيرة العمومية** : هي القيمة النقدية لخدمات النقل وترمي الدولة بتحديدتها إلى خدمة الاقتصاد الوطني من خلال نظام نقل يساهم في تحقيق الأهداف التالية⁷⁸:

- ✓ المساهمة في تنظيم النشاط الاقتصادي من أجل الحصول على نسبة نمو ثابتة؛
- ✓ المساهمة في توزيع الموارد على مختلف المناطق لضمان إنتاج أمثل لبعض المنتجات والخدمات؛

- ✓ منع حدوث المنافسة غير الشريفة داخل القطاع ومنع التمييز بين الأشخاص والمناطق؛
- ✓ إنعاش بعض النشاطات الصناعية في فترات الركود.

وتوجد أنواع أخرى من التعريفات مثل تعريف الدرجة والمسافة وتعريف بطاقة السفر المنتظم والتعريف الخاصة.

ثالثاً : التوزيع (توزيع خدمات النقل)

التوزيع هو المسار الذي تتخذه السلعة لدى انتقال ملكيتها عن طريق الوسيط والسماسة وتجار الجملة والتجزئة كما يجمع كل النشاطات الموضوعية في التسيير بطريقة ذات مردودية للتدفقات ، المنتجات و البضائع من نقاط الأصل إلى غاية أماكن استعمالها إلى المستهلك و

⁷⁸ هاي، وليام و . مرجع سابق. ص: 365.

يمكن أن يستنتج من هذا التعريف أن مهمته هي ضمان انتقال السلع و الخدمات من المنتج إلى المستهلك⁷⁹.

و اختيار طرق التوزيع له أهمية كبيرة في السياسات الإدارية المختلفة فنجد أولاً إن طرق التوزيع تؤثر بدرجة كبيرة على سعر البيع الذي يدفعه المشتري إذ أن تكاليف التوزيع تصل من المتوسط إلى نصف الثمن الذي يدفعه المشتري.

وعليه تتعدد الطرق التوزيعية ، ويمكن حصر أهمها في الآتي :

- ✓ البيع المباشر للمستهلك .
- ✓ البيع إلى تجار التجزئة .
- ✓ البيع إلى تجار الجملة .
- ✓ البيع بواسطة وكلاء البيع.

و نظراً لعدم ملموسية خدمات النقل، وعدم إمكانية تخزينها أو تجزئتها تقوم مؤسسات النقل بالتوزيع المباشر لخدماتها (أي على متن المركبة)، وتعتمد التوزيع غير المباشر بواسطة مكاتب الحجز، متعهدي النقل والانترنت.

لذلك تتلخص شبكة التوزيع في نقاط بيع التذاكر و محطات توقف وسائل النقل التي تمثل نقطة إلتقاء وسائل النقل بالمستخدم (المسافر)، أما بالنسبة لنقل السلع فهي الأماكن التي تقدم فيها السلعة المنقولة إلى الموردين أو التجار أو مختلف القطاعات الإقتصادية أو الإجتماعية، و يجب مراعاة التوصيل في الظروف الحسنة و الوقت المناسب و المكان المحدد.

⁷⁹ احمد المصري، إدارة الإنتاج و العلاقات الصناعية ، مؤسسات باب الجامعة، الإسكندرية ، طبعة 2005 ص: 106 .

رابعاً : الاتصال (ترويج خدمات النقل)

يعتبر الترويج عنصر الاتصال في المزيج التسويقي ، حيث تلعب الاتصالات والكلمة المنطوقة دوراً كبيراً في قطاع الخدمات وخاصة عند اتخاذ قرارات الشراء .

ولهذا كله، يجب على جميع مؤسسات النقل وبكافة أشكالها ونشاطاتها أن تهتم بموضوع الترويج لما له من أدوار مختلفة تساهم إلى حد كبير في التعريف بمؤسسة النقل والترويج لخدماتها المقدمة.

و للترويج أهمية كبيرة في تحقيق الاتصال المطلوب بالمسافرين، والتعرف على حاجاتهم والعمل على تلبيةها سعياً نحو جذب أكبر عدد ممكن من المسافرين، وزيادة ولائهم لمؤسسة النقل، فهو يمثل جميع الجهود والأساليب الموجهة لمستعملي خدمات النقل وذلك باستخدام عناصر المزيج الترويجي (الإعلان، البيع الشخصي، تنشيط المبيعات، النشر، العلاقات العامة)، التي تهدف إلى تحقيق الاتصال بالمستفيدين من خدمات النقل وتعريفهم بها ومساعدة المؤسسة على تصريف خدماتها، إذ يعتمد عليه لتحقيق أهداف الإدارة وحث الأفراد لاستعمال خدمة النقل.

يمثل الترويج ذلك الجزء من الاتصالات الذي يهدف إلى إعلام وإقناع وتذكير المسافرين بالخدمة المقدمة من قبل مؤسسة النقل والتأثير فيه لقبولها واستخدامها.

وتختلف الأنشطة الترويجية المتبعة من طرف مؤسسات النقل ، وتتنوع أو قد تقتصر على عدد محدود من الأنشطة، وهذا يعتمد على عوامل كثيرة، كطبيعة عمل مؤسسة النقل، نوع الخدمة، طبيعة المسافر، مدى توفر الوسائل المختلفة لاستخدام الأنشطة الترويجية المختلفة وغيرها.

يمكن تحديد أهداف الترويج بمايلي⁸⁰ :

- ✓ التعريف بالشركة وخلق صورة وسمعة إيجابية.
- ✓ تعريف المسافر بخصائص خدمة النقل وأماكن توافره.
- ✓ إقناع المسافر بأن الخدمة تلبي حاجاته ورغباته.
- ✓ إقناع المسافر بتفوق الخدمة على خدمات المنافسين.
- ✓ تذكير المسافر بالخدمة القائمة والموجودة في السوق، حيث يحتاج المسافر الذي يستعمل خدمة النقل غالبا إلى تذكيره بها بين فترة وأخرى.

خامسا : الدليل المادي

تتميز خدمة النقل بعدم ملموسيتها لذلك يعتمد الزبون لتقييمها على العنصر المادي فيها، إذ تسعى المؤسسات المقدمة لهذه الخدمات للاهتمام بوسيلة النقل، مكاتب المؤسسة من حيث المظهر الخارجي، الديكور الداخلي، الأجهزة والمعدات، ملابس العاملين والألوان الموحدة والمميزة للمؤسسة، وغيرها من الأدلة التي تساهم على الحكم بجودة الخدمة من جانب الزبون.

سادسا : العنصر البشري (الأفراد)

يمثل الأفراد العنصر الأهم في مجال الخدمات بشكل عام وخدمات النقل بشكل خاص لذلك يتم اختيار الأكفاء منهم، وذلك لتأهيلهم بشكل جيد و تنمية املاكهم للمهارات لتتناسب طريقة تقديم الخدمة المكلفون بها وتحقيق الميزة التنافسية التي تسعى المؤسسة الوصول لها.

⁸⁰ محمد عباس ديوب، أديب برهوم ، نغم منير بركات، أثر الترويج في تسويق خدمات النقل الجوي نموذج: مؤسسة الطيران العربية السورية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (28) العدد (3)، ص:65 .

سابعا : العمليات

وهي الأنشطة المستخدمة لمساعدة المؤسسة على تقديم الخدمة، وبالتالي فإن نقل السلع من مكان إنتاجها لمكان بيعها وإيصالها بأمان وسلامة للمكان المحدد لها والوقت المتفق عليه مع صاحب السلعة، تمثل العمليات التي سمحت له بالحصول على خدمة النقل بكفاءة وجودة عالية لما يحقق له الإشباع والرضا.

خاتمة:

يمكن تلخيص أهم النقاط التي تم التطرق لها كما يلي:

- ✓ خدمة النقل هي المنتج النهائي لمستخدميها، حيث يتوقف نجاحها في تلبية الاحتياجات المختلفة لهم على مدى سلامة وتطبيق معايير جودتها؛
- ✓ نظم النقل هي مجموعة التقنيات والإجراءات الحديثة في عملية النقل، لها مكونات وأهداف وهي تضم عدة أنواع، يتم تطبيقها من قبل الشركات العاملة في مجال النقل لضبط نشاطها (تسيير مركباتها)؛
- ✓ التزام مؤسسة النقل بتطبيق نظم النقل الذكية يساعدها في تفعيل خدمة النقل وذلك من خلال اتصال هذه النظم بالشروط التي تسمح لها بأداء مهامها بفعالية و كفاءة؛
- ✓ احترام مؤسسة النقل لمتطلبات الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للتنمية المستدامة يساعدها في تقديم خدمة نقل تتسم بالكفاءة والفعالية .

المراجع

كتب:

- ادريس، ثابت، عبد الرحمان، المدخل الحديث في الإدارة العامة، مصر، الدار الجامعية، 2001 .
- احمد المصري، إدارة الإنتاج و العلاقات الصناعية ، مؤسسات باب الجامعة، الإسكندرية ، طبعة 2005 .
- أحمد عبد السميع ، علم اقتصاديات النقل، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية: مصر ، 2009.
- أحمد أبو إسماعيل، صناعة النقل، دار النهضة العربية، القاهرة، 1967.
- الحداد، عوض، بدير، تسويق الخدمات المصرفية، مصر، 1999.
- حمد سليمان المشوخي، إقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، القاهرة: مصر، 2003.
- محمد رياض، جغرافية النقل، الناشر مؤسسة هنداوي سي آي سي، 2018.
- محمد سليمان هدى، اقتصاديات النقل البحري، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية: مصر، 1983.
- محمد خميس الزوكة ، جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية، 2000.
- سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الإسكندرية، الدار الجامعية: مصر، 2001.
- سعيد عبده ، أسس جغرافية النقل ، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة: مصر، 1994.
- سعد الدين عشاوي، تنظيم و ادارة النقل، دار المريخ للنشر، الطبعة الخامسة 2005.

المراجع

- شريف محمد ماهر، تخطيط النقل وسياساته: الفعاليات وعوامل الجدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر، 2006 .
- قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع: الأردن، 2006.
- عبد العزيز مهنا، إقتصاديات النقل، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة: مصر، 1963.
- عبد الواحد، عبد الحميد . مقدمة في تخطيط النقل الحضري . قطر، مطابع مؤسسة العهد، 1986 .
- علي عبد المجيد عبده، الأصول العلمية والعملية للتسويق، دار النهضة العربية، القاهرة، 1982.
- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، الطبعة 2 ، دار المنهاج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010 .
- يسريه فراج محمد فراج، إدارة النقل: قضايا الحاضر وتوجهات المستقبل، مطبعة الإسرائ، جامعة حلوان: مصر 2003.

مطبوعات:

- د. عاقل فاضلة، محاضرات في عقود و قانون النقل، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2013-2014.
- دكتور شهدي عبد الحميد، ماهية جغرافية النقل ، كلية الآداب - جامعة المنصورة.

المراجع

- محمد الناجي الجعفري، إدارة نشاط النقل، 2010.
- حسام سليمان عيد، محاضرات في جغرافية النقل، الجامعة الإسلامية - غزة
كلية الآداب قسم الجغرافيا، 2012-2013.

مذكرات:

- بوقنة سليم، دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي :
دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة، مذكرة ماجستير، 2005.
- محمد دحماني، الخدمة التسويقية، دراسة جودة الخدمة في شركة الخطوط
الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة "الجزائر"،
2008.
- سياري نواره، دراسة سوق النقل الحضري العمومي بالحافلات -دراسة حالة
مدينة قسنطينة-، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2013-2014 .
- شنبلي صورية، إستخدام إستراتيجية النقل الذكي كأداة لدعم أدوات النقل
المستدام - دراسة متطلبات التطبيق في النقل البري بالجزائر -، أطروحة
دكتوراه، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2017 .
- زوليخة قنطري، سياسات نقل الأشخاص في الجزائر واقع وآفاق، دراسة حالة
منظومة النقل لمدينة الجزائر، أطروحة دكتوراه، شعبة تسيير المؤسسات، كلية
العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2014.

المراجع

مجالات:

- حكيم بن جروة، نور الدين مزهودة ،أهمية تسويق خدمات النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية – العدد 12، 2017.
- محمد عباس ديوب ، أديب برهوم، نغم منير بركات ، أثر الترويج في تسويق خدمات النقل الجوي نموذج: مؤسسة الطيران العربية السورية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 28 العدد ، 2006.
- مساعد عبد العظيم ،مجلة دنيا الطيران ، هيئة ميناء القاهرة الجوي، العدد02 ، ماي 1993 ، القاهرة: مصر.
- موسوعة المعرفة، المجلد 8 (1975-1971)، شركة تراكسيم، جنيف، مطابع الأهرام التجارية: القاهرة.
- سامية لحول، صليحة مقاوسي، زكرياء عقاري، دور نظم المعلومات التسويقية في إنتاج المعرفة بمؤسسات النقل الجماعي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية – عدد / 01 ديسمبر 2015 .
- فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل و اللوجيستيات، منشورات المظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.
- قانون رقم 17/88، يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 19، 1988 .

المراجع

- هاي، وليام و، مقدمة في هندسة النقل (ترجمة)، القاضي، سعد والنتير، أنيس ، المملكة العربية السعودية، مطابع جامعة الملك سعود، 1999 .

مراجع باللغة الأجنبية:

- Boubakour, Farès. Surcapacité et sous utilisation des moyens dans le transport routier de marchandise : Le cas de l'Algérie. Thèse de doctorat. France, Université d'Aix-Marseille II, 1990.
- Brian Slack ,(Intermodal Transportation), Modern transport geography ,edited by Brian Hoyle and Richard Knowles ,on behalf of the Transport Geography Research Group of the Royal Geographical Society with the Institute of British Geographers, John Wiley and Sons ,Chichester : England , 1998.
- Daniel L'Huilier, Le cout de Transport,Paris Edition Cujas, 1960.
- United nations, annual bulletin of transport for Europe , 1993.