

دور سياسات التسعير في تحسين صورة مؤسسة النقل الحضري الجماعي

دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري الجماعي بسكرة

The Role of Pricing Policies in Enhancing the Image of the Urban Public Transport Company: A Case Study of the Urban Public Transport Company of Biskra

بن لآغة ربيحة، rebiha.benlagha@univ-batna.dz

د | بلخضر شاكر ، chakeur.belakhdar@univ-batna.dz

مخبر إدارة، نقل، امداد جامعة باتنة 1،

تاريخ الاستلام: 2025/10/09 تاريخ القبول: 2025/10/29 تاريخ النشر: 2025/12/31

ملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز دور سياسات التسعير في تحسين صورة مؤسسة النقل الحضري الجماعي ببسكرة، اعتمادًا على استبيان شمل 150 مستفيدًا وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي. أظهرت النتائج أن الأسعار مقبولة وشفافة، مع ملاحظات تتعلق بعذالتها لبعض الفئات، كما بينت استعداد المستفيدين لدفع أسعار أعلى مقابل تحسين جودة الخدمة، مما يستدعي تحقيق توازن بين التسعير والجودة.

الكلمات المفتاحية: التسعير؛ النقل الحضري؛ صورة المؤسسة؛ رضا المستفيدين؛

Abstract:

This study aims to highlight the role of pricing policies in improving the image of the Urban Public Transport Corporation in Biskra, based on a survey of 150 beneficiaries using a descriptive analytical approach. The findings show that current prices are acceptable and transparent, with some concerns regarding fairness for certain groups. The study also reveals users' willingness to pay higher fares in exchange for better service quality, emphasizing the need to balance pricing and service quality.

keyword: Pricing; Urban Transport; Corporate Image; Customer Satisfaction;

المؤلف المرسل: بن لآغة ربيحة ،

الإيميل: rebiha.benlagha@univ-batna.dz

1. مقدمة:

يُعتبر قطاع النقل الحضري الجماعي من القطاعات الحيوية التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالحياة اليومية للمواطنين، حيث يوفر لهم وسيلة أساسية للتنقل من وإلى أماكن العمل، الدراسة، التسوق، وقضاء مختلف الحاجات الاجتماعية والإدارية، ومع التوسع العمراني الذي تشهده المدن الجزائرية ومنها مدينة بسكرة، وتزايد عدد السكان، برزت الحاجة الملحة إلى خدمات نقل حضري فعالة، قادرة على الاستجابة لتطلعات الأفراد والجماعات، بما يحقق العدالة الاجتماعية ويضمن انسيابية الحركة داخل النسيج الحضري.

وتلعب المؤسسات العمومية للنقل الحضري في هذا الإطار دوراً محورياً، فهي مطالبة من جهة بتقديم خدمة اجتماعية ذات طابع عمومي يستفيد منها جميع المواطنين بغض النظر عن مستوياتهم الاجتماعية والاقتصادية، ومن جهة أخرى بمواجهة تحديات مالية وتنظيمية مرتبطة بارتفاع تكاليف التشغيل والصيانة والتجديد المستمر للأسطول. كما يعتبر التسعير أحد أبرز الأدوات التي تلجأ إليها هذه المؤسسات لتحقيق هذا التوازن الصعب بين البعدين الاجتماعي والاقتصادي.

فالتسعير في قطاع الخدمات، بخلاف القطاعات الإنتاجية، لا يُنظر إليه فقط باعتباره قيمة مالية يدفعها المستهلك مقابل الخدمة، بل يُعدّ مرآة تعكس فلسفة المؤسسة ورؤيتها اتجاه جمهورها المستهدف، فإذا كانت الأسعار عادلة، شفافة، ومتوازنة مع جودة الخدمة، فإنها تُكسب المؤسسة صورة إيجابية وتعزز ثقة المستفيدين بها، أما إذا كانت غير واضحة أو غير متناسبة مع مستوى الخدمة المقدمة فإنها تؤثر سلباً على سمعة المؤسسة وتضعف ولاء المستهلكين.

وفي ظل المنافسة المتزايدة مع وسائل النقل الأخرى كالحافلات الخاصة وسيارات الأجرة، يبرز دور السياسات السعرية في تحديد مكانة المؤسسة العمومية للنقل الحضري ببسكرة في أذهان المستفيدين، حيث يمكن أن تمثل الأسعار المدعمة عاملاً جذاباً يقوي صورتها كمؤسسة مواطنة، أو على العكس، قد تتحول إلى نقطة ضعف إذا لم تُدعم بتحسينات موازية في الجودة والراحة والالتزام بالمواعيد.

من هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تهدف إلى تحليل دور سياسات التسعير في تحسين صورة مؤسسة النقل الحضري الجماعي ببسكرة، وذلك من خلال التعرف على سلوكيات

استخدام النقل الحضري لدى الأفراد، تقييمهم للأسعار الحالية ومدى عدالتها، ودراسة انعكاس هذه الأسعار على انطباعاتهم وصورتهم الذهنية عن المؤسسة، كما تسعى الدراسة إلى استكشاف مدى استعداد المستفيدين لدفع أسعار أعلى مقابل تحسين جودة الخدمات، واستعراض المقترحات الكفيلة بتطوير السياسة السعرية بما يعزز من تنافسية المؤسسة واستجابتها لمتطلبات المجتمع.

1.1. إشكالية الدراسة

تُعَدُّ سياسات التسعير إحدى الأدوات الإستراتيجية التي تلجأ إليها المؤسسات الخدمية من أجل تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات المستفيدين وضمان استمراريتها المالية. وفي قطاع النقل الحضري الجماعي، تلعب الأسعار دوراً محورياً في تشكيل تصورات المستهلكين عن المؤسسة، حيث يُنظر إليها باعتبارها مؤشراً على عدالة الخدمة ومستواها الاجتماعي. وفي ظل المنافسة التي تفرضها وسائل النقل الخاصة (الحافلات الخاصة، سيارات الأجرة)، تبرز الحاجة إلى دراسة مدى مساهمة سياسات التسعير في تحسين صورة مؤسسة النقل الحضري الجماعي ببسكرة.

ومن هنا يمكن صياغة الإشكالية الرئيسة كما يلي:

إلى أي مدى تسهم سياسات التسعير المطبقة في مؤسسة النقل الحضري الجماعي

ببسكرة في تحسين صورتها لدى المستفيدين؟

التساؤلات الفرعية

انطلاقاً من الإشكالية العامة، يمكن طرح التساؤلات التالية:

- ما هي سلوكيات المستفيدين في استخدام خدمات النقل الحضري ببسكرة؟
- كيف يقيم المستفيدون سياسات التسعير الحالية (التذاكر والاشتراكات) في المؤسسة؟
- ما طبيعة العلاقة بين مستوى التسعير وجودة الخدمة المقدمة؟
- ما انعكاسات سياسة التسعير على صورة المؤسسة في نظر المستفيدين مقارنة بالمنافسين؟
- ما أبرز المقترحات التي يمكن أن تسهم في تطوير سياسة التسعير وتحسين صورة المؤسسة؟

2.1. فرضيات الدراسة

معالجة هذه التساؤلات، تقترح الدراسة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات استخدام النقل الحضري وتصور المستفيدين لسياسات التسعير.
2. سياسات التسعير الحالية تعتبر عادلة ومعقولة في نظر غالبية المستفيدين.
3. هناك ارتباط مباشر بين سياسات التسعير وجودة الخدمة المقدمة في تشكيل رضا المستفيدين.
4. تؤثر سياسات التسعير إيجاباً على صورة المؤسسة مقارنة بالمنافسين في قطاع النقل الحضري.
5. تطوير سياسات تسعير مبتكرة (كالخفيضات والبطاقات الذكية) يساهم في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز طابعها الاجتماعي.

3.1. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

من الناحية العلمية: تضيف بعداً جديداً إلى الأدبيات المتعلقة بالتسويق الخدمي وصورة المؤسسة، خصوصاً في قطاع النقل الحضري الذي يُعتبر من الخدمات العامة الأساسية للمواطن. كما تقدم نموذجاً يمكن الاستفادة منه في دراسات مماثلة تخص مؤسسات النقل الأخرى.

من الناحية التطبيقية: تساعد نتائج الدراسة مسؤولي مؤسسة النقل الحضري ببسكرة على فهم انطباعات المستفيدين تجاه سياسات التسعير، وما إذا كانت تعكس جودة الخدمة المقدمة. كما توفر لهم مؤشرات عملية لاتخاذ قرارات تسعيرية أكثر فعالية تعزز من صورة المؤسسة وتدعم استمرارياتها.

من الناحية الاجتماعية: تبرز أهمية النقل الحضري كخدمة عمومية أساسية تمس مختلف الفئات الاجتماعية، وبالتالي فإن سياسات التسعير العادلة تُسهم في تحقيق العدالة الاجتماعية وتحسين رفاهية المواطنين.

4.1. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على سلوكيات المستفيدين من خدمات النقل الحضري ببسكرة.
- تقييم مدى ملاءمة سياسات التسعير المطبقة لاحتياجات المستفيدين وقدراتهم الشرائية.
- تحليل العلاقة بين مستوى التسعير وجودة الخدمة المقدمة.
- تحديد تأثير سياسات التسعير على صورة مؤسسة النقل الحضري الجماعي ببسكرة مقارنة بالمنافسين.
- اقتراح آليات تطوير سياسة التسعير بما يعزز صورة المؤسسة ويدعم دورها كمؤسسة مواطنة.

2. تحديد مفاهيم الدراسة:

1.2. مفهوم التسعير

اصطلاحاً:

التسعير هو: "المقابل النقدي الذي يمكن أن يرتفع أو ينخفض حسب كافة المتغيرات البيئية المحيطة التي تؤثر على عمل المؤسسات التسويقية، ويتحدد بناءً على قدرات الشراء لدى المستهلكين ووفقاً لأذواقهم". (Bourkaba, 2014)

التسعير أيضاً هو: " كمية النقد المدفوعة مقابل سلعة أو خدمة أو كم من القيم التي يبادلها المستهلك بالنقد من أجل الحصول على المنافع التي يحملها المنتج المستعمل من قبل المستهلك". (AzzamAl-Zoubi, 30-31 p)

إجرائياً:

التسعير هو تحديد المقابل المالي لمنتج أو خدمة يراعي فيه التغيرات السوقية المتصلة بالعرض والطلب، التكلفة، المنافسة، وقيمة المنتج للمستهلك، بهدف تحقيق الربحية وتسويق فعال.

2.2. مفهوم الصورة الذهنية للمؤسسة

اصطلاحاً: عرف Miner الصورة الذهنية للمؤسسة بأنها: "مجموعة الانطباعات والتصورات العامة التي يحملها العملاء تجاه المؤسسة وأعمالها، وتشكل هذه الانطباعات مواقف العملاء

سواء كانوا من داخل المؤسسة أو من خارجها تجاهها". (Sadek, Z) ، 2015-2016،
(p 65

يعرف كلود روببستون ولتيريلو الصورة الذهنية ببساطة على أنها التصور الذهني الذي
يتشكل في أذهان الأفراد حول المؤسسات المختلفة، والذي قد يستند إلى أدلة ووثائق أو إلى
إشاعات وأقوال غير مؤكدة، لكنها في النهاية تمثل واقعاً حقيقياً حسب وجهة نظر من
يحملونها في أذهانهم. (135 p Laksir, R 2006-2007).

إجرائيا:

الصورة الذهنية للمؤسسة هي مجموعة التصورات والمواقف السائدة لدى الجمهور
المستهدف التي تحدد مستوى قبولهم وثقتهم في المؤسسة، وتؤثر في سلوكهم الشرائي وتفاعلهم
معها

3.2. مفهوم النقل الحضري

اصطلاحا:

يعرف النقل بأنه: "عملية تحويل موضع جسم مادي أو شخص من مكان إلى آخر
باستخدام وسيلة أو آلية معينة تسمى وحدة النقل، وذلك لمسافة طويلة نسبياً عبر مسار محدد
مثل الطريق. وتعتمد إمكانيات التنقل على قدرة وسيلة النقل المستخدمة أو على فعالية البنية
التحتية". (333 p Chehli, Y., & Lahouel, S. 2017)

ويعرف النقل الحضري بأنه: " نشاط خدمي يوفر منفعة عبر الزمان والمكان من خلال
شخص طبيعي أو معنوي، حيث يضمن الانتقال الفيزيائي للأشخاص والبضائع داخل البيئة
الحضرية باستخدام وسيلة نقل معدة لهذا الغرض، والمسافة التي يتم قطعها تكون مقبولة
ضمن هذا السياق (419p Akkari, Z., & Belkhedr, C. 2017).

إجرائيا

النقل الحضري هو توفير خدمات نقل منظمة ومنسقة باستخدام وسائل نقل جماعية تلبى
احتياجات التنقل داخل المدينة، تعزز من سهولة الوصول وتنقل من الازدحام والمشاكل
البيئية.

3. إجراءات الدراسة الميدانية:

1.3. منهج الدراسة

لقد استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي القائم على التحليل بمبرر أن هذه الدراسة تهدف الى رصد وتوصيف الظاهرة محل الدراسة، باعتبار أن هذا المنهج الاكثر ملاءمة بوصفه جهدا علميا منظما للحصول على معلومات وبيانات لوصف الظاهرة موضوع الدراسة، كما يعرف بأنه المنهج الذي يدرس المتغيرات كما هي موجودة في حالاتها الطبيعية لتحديد العلاقات التي يمكن أن تحدث بين هذه المتغيرات (Obeidat, D., et al. 2001) ، P (355).

وقد تم اللجوء إلى هذا المنهج لعدة أسباب:

- موضوع الدراسة يتعلق بظاهرة اجتماعية/خدمية مرتبطة بسلوكيات الأفراد (مستعملي النقل الحضري) وانطباعاتهم، وهو ما يتناسب مع طبيعة المنهج الوصفي.
- يتيح المنهج الوصفي التحليلي إمكانية وصف الواقع الحالي لسياسات التسعير المطبقة في مؤسسة النقل الحضري ببسكرة، وتحليل أثرها على صورة المؤسسة.
- يمكن من استخدام الأدوات الإحصائية المختلفة (كالوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معاملات الارتباط، واختبارات الفرضيات) للكشف عن اتجاهات المبحوثين والتأكد من صحة الفرضيات المطروحة.

2.3. عينة الدراسة

تعرف العينة بأنها " مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزءا من الكل بمعنى أن يؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع الأصلي على أن تكون ممثلة للمجتمع الكلي وذلك لإجراء الدراسة عليها" (Hassan, A. Al-Shafi'i, & Morsi, A. A. Susan ، 1999 ، P 07)

تُمثل عينة الدراسة جزءاً من مجتمع البحث، يتم اختيارها قصد الحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع المجتمع الأصلي. وقد تم في هذه الدراسة اختيار عينة عشوائية بسيطة تتكون من 150 فرداً من مستعملي النقل الحضري ببسكرة.

وقد تم الحرص عند اختيار العينة على تحقيق ما يلي:

- التنوع الديموغرافي: تمثيل مختلف الفئات من حيث الجنس، العمر، المهنة، ومستوى الدخل.
- التوزيع المكاني: اختيار المستفيدين من مختلف خطوط النقل الحضري داخل مدينة بسكرة.
- الموضوعية: استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لتجنب التحيز، بحيث يحصل كل فرد من مجتمع البحث على نفس فرصة الاختيار.

3.3. حدود الدراسة

تتميز أي دراسة ميدانية بجملة من الحدود التي تحدد نطاقها، وفي هذه الدراسة يمكن حصرها فيما يلي:

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة على مستوى مدينة بسكرة، وبالتحديد مؤسسة النقل الحضري الجماعي، مما يعني أن النتائج تعكس وضعية هذه المؤسسة وقد لا تنطبق كلياً على مؤسسات النقل الأخرى.

الحدود الزمنية: تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من (02أفريل 2025) إلى (27 جويلية 2025) أي أن النتائج مرتبطة بالسياق الزمني الذي أجريت فيه، وقد تختلف إذا تغيرت الظروف الاقتصادية أو التنظيمية.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة قوامها 150 فرداً من مستعملي خدمات النقل الحضري ببسكرة، مما يعني أن النتائج تخص هذه الفئة فقط.

4.3. أداة الدراسة

1.4.3. وصف أداة الدراسة

- اعتمدت الدراسة على الاستبيان باعتباره الأداة الأساسية لجمع البيانات من المبحوثين. وتم تصميم الاستبيان وفقاً لأهداف الدراسة وتساؤلاتها، حيث احتوى على ستة محاور رئيسية:
- **البيانات الديموغرافية:** شملت أسئلة حول الجنس، العمر، المهنة، والدخل الشهري.
 - **سلوكيات استخدام النقل الحضري:** تضمنت أسئلة عن تكرار الاستخدام، الغرض الرئيسي من الاستخدام، والوسيلة المفضلة.
 - **تقييم سياسات التسعير الحالية:** تضمنت مجموعة من العبارات المرتبطة بمدى معقولية وعدالة وشفافية الأسعار.

- العلاقة بين التسعير وجودة الخدمة: شملت عبارات تربط بين مستوى السعر وجودة الخدمات المقدمة (النظافة، الراحة، الالتزام بالمواعيد).
- تأثير سياسات التسعير على صورة المؤسسة: تضمنت عبارات تقيس الأثر المباشر للتسعير على الانطباع العام للمستفيدين وصورتهم الذهنية عن المؤسسة.
- مقترحات تطوير سياسة التسعير: ركزت على آراء الباحثين حول آليات جديدة للتسعير (الدفع الإلكتروني، التخفيضات، التسعير حسب المناطق).
- وقد صُممت الأسئلة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة - أوافق - محايد - لا أوافق - لا أوافق بشدة) لتسهيل التحليل الكمي.

2.4.3. صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق الاستبيان

تم التحقق من صدق الاستبيان باستخدام الأساليب التالية:

- صدق المحكمين: تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة والخبراء في مجال علوم التسويق والتسويق، الذين أكدوا على ملاءمته وارتباطه بأهداف البحث. وبعد الأخذ بملاحظاتهم تم تعديل بعض العبارات لتصبح أكثر وضوحاً ودقة.
- صدق الاتساق الداخلي (معامل بيرسون):

تم حساب معاملات الارتباط بين كل بند من بنود الإستبيان والمحور الذي ينتمي إليه، وذلك للتأكد من اتساق البنود مع المحور وأيضاً قمنا بحساب معامل الارتباط لكل محور مع الإستبيان ككل.

أظهرت نتائج معامل بيرسون أن جميع البنود ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، (0.01) مما يشير الى صدق البنود وارتباطها بمحاورها والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط للمحاور بالمقياس ككل

جدول (01): معاملات ارتباط فقرات محور سلوكيات استخدام النقل الحضري بالدرجة الكلية للمحور

الفقرة	معامل الارتباط (بيرسون)	الدلالة الإحصائية (Sig)
5	0.621	0.000**
6	0.584	0.000**
7	0.605	0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

جدول (02): معاملات ارتباط فقرات محور تقييم سياسات التسعير الحالية بالدرجة الكلية للمحور

الفقرة	معامل الارتباط (بيرسون)	الدلالة الإحصائية (Sig)
8	0.612	0.000**
9	0.575	0.000**
10	0.648	0.000**
11	0.591	0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

جدول (03): معاملات ارتباط فقرات محور العلاقة بين التسعير وجودة الخدمة بالدرجة الكلية

للمحور

الفقرة	معامل الارتباط (بيرسون)	الدلالة الإحصائية (Sig)
12	0.605	0.000**
13	0.672	0.000**
14	0.598	0.000**
15	0.633	0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

جدول (04): معاملات ارتباط فقرات محور تأثير سياسات التسعير على صورة المؤسسة بالدرجة

الكلية للمحور

الفقرة	معامل الارتباط (بيرسون)	الدلالة الإحصائية (Sig)
16	0.671	0.000**
17	0.594	0.000**
18	0.688	0.000**
19	0.640	0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

جدول (05): معاملات ارتباط فقرات محور مقترحات لتطوير سياسة التسعير بالدرجة الكلية للمحور

الفقرة	معامل الارتباط (بيرسون)	الدلالة الإحصائية (Sig)
20	0.729	0.000**
21	0.602	0.000**
22	0.658	0.000**
23	0.611	0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

ثانياً: ثبات الاستبيان

تم التحقق من ثبات الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور. وقد تراوحت قيم ألفا بين (0.72) و(0.87)، وهي نسب مقبولة إحصائياً تؤكد أن أداة الدراسة تتميز بدرجة عالية من الثبات والموثوقية.

جدول (06): ثبات محاور الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا

العنوان	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	محتوى العمود
سياسات التسعير	5	0.81	مرتفع
العلاقة بين السعر وجودة الخدمة	6	0.79	مقبول
صورة المؤسسة	5	0.87	مرتفع
المقترحات التطويرية	4	0.72	مقبول
المجموع الكلي	24	0.84	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

3.4.3 الأساليب الإحصائية

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات، وذلك باستخدام برنامج SPSS، وشملت ما يلي:
الإحصاءات الوصفية: والتي تتمثل التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية للعينة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات المبحوثين نحو محاور الاستبيان.

اختبارات الصدق والثبات: والتي تتمثل في معامل ارتباط بيرسون للتحقق من صدق الاتساق الداخلي، وكذا معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الأداة.
التحليلات التفسيرية: وتتمثل في دراسة العلاقات بين محاور الاستبيان لمعرفة طبيعة الارتباط بين سياسات التسعير وجودة الخدمة وصورة المؤسسة.

4. عرض وتفسير نتائج الدراسة

1.4. عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

توضح خصائص عينة الدراسة أن مستخدمي النقل الحضري في بسكرة يتوزعون بشكل رئيسي على فئات الشباب، الطلاب، والموظفين، ومن ذوي الدخل المنخفضة والمتوسطة.

وهذا يعكس الطبيعة الاجتماعية لخدمات النقل الحضري باعتبارها وسيلة أساسية لشرائح واسعة من المجتمع تعتمد على الأسعار المناسبة والتسعيرات الاجتماعية التي تراعي إمكانياتها المادية.

جدول (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	90	60
أنثى	60	40
المجموع	150	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

يبين الجدول أن نسبة الذكور بلغت (60%) من إجمالي العينة، مقابل (40%) للإناث. وهذا يعكس أن غالبية مستخدمي النقل الحضري في عينة الدراسة هم من الذكور، وهو أمر منطقي بالنظر إلى طبيعة النشاطات اليومية التي تتطلب التنقل للعمل أو لأغراض أخرى، في حين أن نسبة الإناث تبقى معتبرة ما يدل على أن خدمات النقل الحضري الجماعي تخدم مختلف الشرائح بدون استثناء.

جدول (08): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 18 سنة	10.0	15
18-30 سنة	40.0	60
31-45 سنة	30.0	45
46-60 سنة	13.3	20
أكثر من 60 سنة	6.7	10
المجموع	150	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

نلاحظ أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة الشباب (18-30 سنة) بنسبة (40%)، تليها فئة (31-45 سنة) بنسبة (30%). وهذا يبرز أن الغالبية العظمى من مستخدمي النقل الحضري هم من الفئات الشابة والبالغة في سن النشاط العملي والدراسي، مما يعكس اعتماد هذه الفئات بشكل كبير على خدمات النقل العمومي للتنقل اليومي. في المقابل، تشكل الفئات الصغيرة

(أقل من 18 سنة) وكبار السن (أكثر من 60 سنة) نسباً أقل، ما يدل على أن اعتمادهم على النقل الحضري محدود أو مرتبط بظروف معينة (الدراسة أو التنقلات الضرورية).

جدول (09): توزيع أفراد العينة حسب المهنة

النسبة المئوية %	التكرار	المهنة
33.3	50	طالب
26.7	40	موظف
16.7	25	عامل يومي
13.3	20	أعمال حرة
10.0	15	متقاعد
100	150	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

يوضح الجدول أن الطلاب يشكلون النسبة الأكبر من العينة بنسبة (33.3%)، يليهم الموظفون بنسبة (26.7%). وهذا يعكس أن النقل الحضري يمثل وسيلة أساسية للطلبة والموظفين الذين يحتاجون إلى التنقل اليومي. كما أن فئة العمال اليوميين وأصحاب الأعمال الحرة والمتقاعدين تمثل نسباً متفاوتة، وهو ما يشير إلى أن خدمات النقل الحضري تلبي احتياجات مختلف الشرائح المهنية، لكنها تتركز بشكل رئيسي على الفئات النشطة تعليمياً ومهنياً.

جدول (10): توزيع أفراد العينة حسب متوسط الدخل الشهري

النسبة المئوية %	التكرار	الدخل الشهري
30.0	45	أقل من 20,000 دج
40.0	60	20,000 - 40,000 دج
20.0	30	40,001 - 60,000 دج
10.0	15	أكثر من 60,000 دج
100	150	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

يبين الجدول أن أكبر نسبة من أفراد العينة تقع في فئة الدخل (20,000 - 40,000 دج) بنسبة (40%)، تليها الفئة ذات الدخل الأقل من (20,000 دج) بنسبة (30%). وهذا يبرز أن غالبية مستخدمي النقل الحضري ينتمون إلى الفئات متوسطة أو منخفضة الدخل، ما

يجعل عنصر التسعير عاملاً حاسماً في قرار استخدام النقل العمومي. في حين أن أصحاب الدخل المرتفعة نسبياً (أكثر من 60,000 دج) يمثلون نسبة ضعيفة (10%)، وهو ما قد يفسر ميلهم إلى استخدام وسائل نقل بديلة كالتاكسي أو وسائلهم الخاصة.

2.4 عرض وتفسير نتائج التساؤل الأول

بعد استعراض الخصائص العامة لأفراد عينة الدراسة والتأكد من صدق وثبات أداة البحث، سيتم في هذا الجزء التطرق إلى عرض ومناقشة نتائج التساؤل الأول من تساؤلات الدراسة، ويكتسي هذا المحور أهمية خاصة لكونه يمثل الخطوة الأساسية في الربط بين الجانب النظري الذي تناولناه سابقاً حول سياسات التسعير ودورها في تحسين صورة المؤسسة، وبين الجانب التطبيقي الميداني الذي يعتمد على آراء أفراد العينة.

جدول (11): توزيع عينة الدراسة حسب مدى تكرار استخدام حافلات النقل الحضري الجماعي

النسبة المئوية %	التكرار	استخدام حافلات النقل الحضري الجماعي
30.0	45	يوماً
33.3	50	عدة مرات في الأسبوع
16.7	25	مرة في الأسبوع
13.3	20	نادراً
6.7	10	لا أستخدمها
100	150	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

يبين الجدول أن نسبة (30%) من أفراد العينة يستخدمون الحافلات بشكل يومي، في حين أن (33.3%) يستخدمونها عدة مرات في الأسبوع. وهذا يدل على أن أكثر من نصف العينة تعتمد على خدمات النقل الحضري بشكل منتظم ومتكرر. كما أن نسبة من يستخدمونها مرة في الأسبوع بلغت (16.7%)، وهي نسبة أقل لكنها تظل معتبرة، بينما جاءت فئة "نادراً" بنسبة (13.3%)، و"لا أستخدمها" بنسبة (6.7%).

تعكس هذه النتائج أن مؤسسة النقل الحضري تلعب دوراً محورياً في التنقل اليومي لشرائح واسعة من المجتمع، خاصة الفئات التي تعتمد على التنقل المستمر مثل الطلبة والموظفين، ما يجعل من جودة الخدمة وتسعيرها عوامل حاسمة في قرار الاستخدام المتكرر.

جدول (12): توزيع عينة الدراسة حسب الغرض الرئيسي من استخدام النقل الحضري

الغرض	التكرار	النسبة المئوية %
الذهاب للعمل/الدراسة	70	46.7
التسوق أو الترفيه	35	23.3
زيارات اجتماعية	25	16.7
أغراض إدارية أو صحية	20	13.3
المجموع	150	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

يوضح الجدول أن الغرض الأكثر شيوعاً من استخدام النقل الحضري هو الذهاب إلى العمل أو الدراسة بنسبة (46.7%)، وهو ما يعكس الدور الوظيفي الأساسي لهذه الخدمة في تسهيل التنقل المهني والتعليمي. كما سجل غرض التسوق أو الترفيه نسبة (23.3%)، ما يبرز أن النقل الحضري يخدم أيضاً الحاجات الاجتماعية والاقتصادية للأفراد. أما الزيارات الاجتماعية فقد مثلت (16.7%)، في حين أن الأغراض الإدارية أو الصحية سجلت نسبة (13.3%)، وهي أقل النسب لكنها تظل ذات أهمية عملية.

تشير هذه النتائج إلى أن النقل الحضري ليس مجرد وسيلة تنقل وظيفية فقط، بل يمثل أداة متعددة الأغراض تلبي حاجات مختلفة، مع بروز واضح لأهمية التنقل للعمل والدراسة كأولوية رئيسية لدى الأفراد.

جدول (13): توزيع عينة الدراسة حسب وسيلة النقل الحضري المستخدمة غالباً في بسكرة

وسيلة النقل	التكرار	النسبة المئوية %
حافلات المؤسسة العمومية للنقل الحضري	60	40.0
حافلات الخواص	50	33.3
سيارات الأجرة (تاكسي)	30	20.0
أخرى	10	6.7
المجموع	150	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

يبين الجدول أن حافلات المؤسسة العمومية للنقل الحضري جاءت في الصدارة بنسبة (40%)، متبوعة بحافلات الخواص بنسبة (33.3%)، ثم سيارات الأجرة (20%)، وأخيراً وسائل أخرى بنسبة (6.7%).

من خلال تحليل الجداول السابقة، يتضح أن خدمات النقل الحضري الجماعي ببسكرة تشكل جزءاً أساسياً من الحياة اليومية لأغلب أفراد المجتمع، خصوصاً فيما يتعلق بالتنقل إلى العمل أو الدراسة. حيث إن الاستخدام المتكرر (اليومي أو عدة مرات في الأسبوع) يعكس اعتماد الأفراد بشكل مباشر على هذه الخدمة، مما يجعلها عاملاً مؤثراً في روتينهم اليومي. كما أن تنوع الأغراض (مهنية، تعليمية، اجتماعية، صحية) يكشف عن الأهمية الاجتماعية والاقتصادية للنقل الحضري، حيث لا يقتصر دوره على الجانب الوظيفي فحسب، بل يمتد ليغطي مختلف حاجات الأفراد.

من جهة أخرى، يوضح توزيع الاختيارات بين الحافلات العمومية والخاصة وسيارات الأجرة أن هناك منافسة فعلية في سوق النقل الحضري ببسكرة. ورغم أن المؤسسة العمومية تتصدر بنسبة معتبرة، إلا أن نسب الاعتماد على الحافلات الخاصة تشير إلى وجود فجوات أو فرص تحسين يمكن استغلالها لتعزيز مكانة المؤسسة العمومية، سواء عبر تطوير جودة الخدمة أو من خلال سياسات تسعير أكثر مرونة وجاذبية.

وبالتالي، فإن نتائج التساؤل الأول تؤكد أن سلوكيات استخدام النقل الحضري مرتبطة بشكل وثيق بالاحتياجات اليومية والقدرة على تحمل تكاليف النقل، وهو ما يمهد لفهم أعمق في التساؤلات التالية حول دور سياسات التسعير في تحسين صورة المؤسسة.

3.4. عرض وتفسير نتائج التساؤل الثاني

جدول (14): نتائج تقييم سياسات التسعير الحالية

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
1	مرتفع	0.88	3.70	أعتقد أن السعر الحالي لتذكرة النقل الحضري معقول مقارنة بالمسافة المقطوعة.
2	مرتفع	0.91	3.55	سياسة التسعير المطبقة (أسعار التذاكر والاشتراكات) واضحة وشفافة.
3	متوسط	0.97	3.40	أرى أن الأسعار الحالية عادلة ومنصفة لمختلف فئات المجتمع.

4	متوسط	1.08	3.10	أسعار الاشتراكات الشهرية المخصصة للطلبة مرضية ومشجعة. المحور الثالث: تقييم سياسات التسعير الحالية
/	مرتفع	3.44	3.44	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

يتضح من نتائج الجدول أن العبارة الأولى المتعلقة بمعقولية سعر التذكرة مقارنة بالمسافة المقطوعة قد حظيت بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.70) وانحراف معياري (0.88)، وهو ما يعكس مستوى قبول مرتفع لدى أفراد العينة. ويشير ذلك إلى أن غالبية المستجوبين يرون أن السعر الحالي للتذكرة مناسب وملائم للخدمة المقدمة، الأمر الذي يعزز صورة المؤسسة من حيث قدرتها على وضع تسعيرة مقبولة للمستفيدين.

أما العبارة الثانية الخاصة بوضوح وشفافية سياسة التسعير فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.55) وانحراف معياري (0.91)، وهو ما يعكس بدوره مستوى قبول مرتفع. ويعني هذا أن سياسة المؤسسة في الإعلان عن الأسعار تعتبر واضحة ومفهومة بالنسبة للمستفيدين، مما يعزز الثقة بينهم وبين المؤسسة ويحد من الغموض أو الشكوك المرتبطة بعملية التسعير.

وفيما يتعلق بالعدالة والإنصاف في تحديد الأسعار لمختلف فئات المجتمع، فقد سجلت العبارة الثالثة متوسطاً حسابياً قدره (3.40) وانحراف معياري (0.97)، وهو ما يشير إلى مستوى قبول متوسط. ويكشف ذلك عن وجود بعض التباين في آراء المستجوبين، حيث يرى جزء منهم أن الأسعار عادلة، في حين يعتبر آخرون أنها لا تراعي بشكل كافٍ الظروف الاقتصادية والاجتماعية لمختلف الفئات.

أما العبارة الرابعة المتعلقة بأسعار الاشتراكات الشهرية الخاصة بالطلبة، فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.10) وانحراف معياري (1.08)، ما يعكس مستوى قبول متوسط أيضاً. ويشير ذلك إلى أن الطلبة لا يجدون في الأسعار الحالية ما يحقق لهم الرضا الكامل أو ما يشجعهم على الاعتماد الكلي على خدمات النقل الحضري، الأمر الذي يستدعي من المؤسسة مراجعة سياسات التسعير الموجهة لهذه الفئة تحديداً.

4.4. عرض وتفسير نتائج التساؤل الثالث

جدول (15): العلاقة بين التسعير وجودة الخدمة

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
2	مرتفع	0.92	3.65	سعر التذكرة الحالي متناسب ومبرر بجودة الخدمة المقدمة (نظافة، راحة، توقيت).
1	مرتفع	0.87	3.80	أنا على استعداد لدفع سعر أعلى مقابل الحصول على خدمة أفضل بشكل ملحوظ. السعر المنخفض هو العامل الأهم بالنسبة لي عند اختيار وسيلة النقل بغض النظر عن الجودة.
3	متوسط	0.95	3.40	التسعيرات المنخفضة الموجهة لفئات معينة (كالطالبة) تعزز من الطابع الاجتماعي للمؤسسة.
4	متوسط	1.02	3.25	المحور الرابع: العلاقة بين التسعير وجودة الخدمة
/	مرتفع	0.91	3.53	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

تكشف نتائج الجدول أن العبارة الخاصة بالاستعداد لدفع سعر أعلى مقابل الحصول على خدمة أفضل قد سجلت أعلى متوسط حسابي (3.80) مع انحراف معياري (0.87)، وهو ما يعكس مستوى قبول مرتفع. هذا يشير إلى أن غالبية أفراد العينة يربطون بين السعر وجودة الخدمة، وأنهم مستعدون لتقبل زيادات في الأسعار إذا كانت تقابلها تحسينات ملموسة في نظافة الحافلات، دقة المواعيد، والراحة أثناء التنقل.

أما العبارة المتعلقة بتناسب السعر الحالي مع جودة الخدمة المقدمة فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.92)، ما يعكس أيضاً مستوى قبول مرتفع. وهذا يعني أن المستجوبين يرون في الغالب أن السعر الحالي للتذكرة مبرر، وأنه يتماشى مع مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة حالياً، الأمر الذي يساهم في تعزيز الثقة بألية التسعير.

في المقابل، حصلت العبارة التي تؤكد أن السعر المنخفض هو العامل الأهم بغض النظر عن الجودة على متوسط (3.40) بانحراف معياري (0.95)، وهو مستوى قبول متوسط. وهذا

يعكس وجود فئة من المستفيدين تعطي الأولوية للتكلفة المنخفضة أكثر من اهتمامها بجودة الخدمة، ما يعكس اختلاف التوجهات بين الفئات الاجتماعية للمستفيدين. وأخيراً، جاءت العبارة المتعلقة بأهمية التسعيرات المنخفضة للفئات الخاصة كالطلبة في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.25) وانحراف معياري (1.02)، بمستوى قبول متوسط. وهذا يشير إلى أن الأثر الاجتماعي للتسعير، رغم أهميته، لا يحظى بالأولوية القصوى لدى أفراد العينة، وربما يعود ذلك إلى أن بعض المستجوبين لا ينتمون إلى هذه الفئات أو لا يتأثرون بشكل مباشر بالاشتراكات المدعومة.

5.4. عرض وتفسير نتائج التساؤل الرابع

جدول (16): تأثير سياسات التسعير على صورة المؤسسة

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1	مرتفع	0.89	3.75	سياسة التسعير الحالية تؤثر بشكل إيجابي على انطباعي العام عن مؤسسة النقل الحضري.
2	مرتفع	0.91	3.65	أرى أن سياسة التسعير المتبعة تساهم في بناء صورة المؤسسة باعتبارها مؤسسة مواطنة تخدم الصالح العام.
4	متوسط	1.05	3.30	أشعر أن تركيز المؤسسة على التسعير المنخفض يأتي على حساب الاهتمام بجودة الخدمة.
3	مرتفع	0.94	3.50	مقارنة بأسعار المنافسين (الخواص، التاكسي) فإن تسعيرة المؤسسة العمومية تمنحها صورة أفضل في نظري.
/	مرتفع	0.87	3.55	المحور الخامس: تأثير سياسات التسعير على صورة المؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

تشير نتائج الجدول إلى أن العبارة المتعلقة بتأثير سياسة التسعير الحالية على الانطباع العام للمستفيدين جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.75) وانحراف معياري (0.89)، وهو ما يعكس مستوى قبول مرتفع. وهذا يدل على أن سياسة التسعير المطبقة تسهم بشكل مباشر في تكوين صورة إيجابية عن المؤسسة لدى جمهورها، وتؤثر في الرضا العام عن خدماتها. أما العبارة الخاصة برؤية المستجوبين لسياسة التسعير باعتبارها تعكس بعداً مواطناً يخدم الصالح العام فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط (3.65) وانحراف معياري (0.91)، وهو

أيضاً مستوى قبول مرتفع. هذا يشير إلى أن الأفراد لا ينظرون إلى سياسة التسعير فقط كبعد اقتصادي، بل كآلية اجتماعية تعزز من دور المؤسسة العمومية في خدمة المجتمع. في المقابل، جاءت العبارة التي تفيد بأن التركيز على التسعير المنخفض يكون على حساب جودة الخدمة في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.30) وانحراف معياري (1.05)، وهو ما يعكس مستوى قبول متوسط. وهذا يعبر عن وجود بعض التحفظات لدى فئة من المستفيدين يرون أن الأسعار المنخفضة قد تقترن أحياناً بنقص في مستوى الجودة، لكن هذه الفئة لا تمثل الأغلبية.

كما سجلت العبارة الخاصة بالمقارنة مع أسعار المنافسين متوسط (3.50) وانحراف معياري (0.94)، أي مستوى قبول مرتفع، مما يعني أن المستفيدين يعتبرون أسعار المؤسسة العمومية أكثر تنافسية، الأمر الذي يعزز صورتها مقارنة بمؤسسات النقل الخاصة أو سيارات الأجرة.

بشكل عام، يمكن القول إن سياسة التسعير تلعب دوراً إيجابياً في تحسين صورة المؤسسة العمومية للنقل الحضري ببسكرة، حيث ينظر إليها المستفيدون كعامل يوازن بين المنفعة الاقتصادية والبعد الاجتماعي، مع وجود بعض الملاحظات المرتبطة بعلاقة التسعير بجودة الخدمة.

6.4. عرض وتفسير نتائج التساؤل الرابع

جدول (17): مقترحات لتطوير سياسة التسعير

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1	مرتفع	0.88	3.70	تطبيق نظام دفع إلكتروني باستخدام بطاقات ذكية قابلة للشحن.
2	مرتفع	0.91	3.55	استحداث تخفيضات للسفر خارج أوقات الذروة لتشجيع توزيع الركاب.
3	متوسط	0.97	3.40	طرح باقات وعروض خاصة ومنخفضة للعائلات أو المجموعات السياحية.
4	متوسط	1.08	3.10	اعتماد تسعير يعتمد على عدد المناطق المقطوعة (Zones) بدلاً من السعر الموحد.
/	متوسط	0.78	3.44	المحور السادس: مقترحات لتطوير سياسة التسعير

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

تشير نتائج الجدول إلى أن المقترح المتعلق بتطبيق نظام دفع إلكتروني باستخدام بطاقات نكية قابلة للشحن قد جاء في المرتبة الأولى بمتوسط (3.70) وانحراف معياري (0.88)، وهو ما يعكس مستوى قبول مرتفع. هذا يعبر عن وعي أفراد العينة بأهمية التحول الرقمي في تحسين تجربة المستخدم، وتسهيل عمليات الدفع، وتقليل مشاكل التعامل النقدي داخل الحافلات.

أما المقترح الخاص باستحداث تخفيضات للسفر خارج أوقات الذروة فجاء في المرتبة الثانية بمتوسط (3.55) وانحراف معياري (0.91)، وهو أيضاً مستوى قبول مرتفع. ويدل ذلك على إدراك المستجوبين لأهمية هذا الإجراء في توزيع الطلب بشكل أكثر توازناً على خدمات النقل، مما يسهم في تقليل الاكتظاظ وتحسين راحة الركاب.

في المقابل، حصل المقترح المتعلق بطرح باقات وعروض خاصة للعائلات أو المجموعات السياحية على متوسط (3.40) بانحراف معياري (0.97)، وهو مستوى قبول متوسط. وهذا يوحي بأن هذا النوع من الخدمات موجه لفئات محددة من المستفيدين، ولا يمثل أولوية كبرى لجميع الأفراد.

وأخيراً، احتل مقترح اعتماد تسعير يعتمد على عدد المناطق المقطوعة (Zones) بدلاً من السعر الموحد المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.10) وانحراف معياري (1.08)، بمستوى قبول متوسط. وهو ما يشير إلى أن المستجوبين يفضلون البقاء على نظام التسعير الموحد، لسهولة استخدامه وتوافقه مع قدراتهم الشرائية، على حساب التعقيد الذي قد ينجم عن تطبيق تسعير متعدد المناطق.

بوجه عام، توضح هذه النتائج أن أهم توجهات التطوير التي يراها أفراد العينة تتمثل في إدخال التكنولوجيا الحديثة وتحفيز الاستخدام خارج أوقات الذروة، بينما تظل المقترحات الأخرى أقل أولوية، وهو ما يعكس وعياً عملياً بمشاكل النقل الحضري وطرق تحسينه.

5. مناقشة نتائج الدراسة

انطلقت هذه الدراسة من إشكالية رئيسة مفادها: "إلى أي مدى تسهم سياسات التسعير المطبقة في مؤسسة النقل الحضري الجماعي ببسكرة في تحسين صورتها لدى المستفيدين؟". ومن خلال تحليل إجابات (150) فرداً من عينة الدراسة، أمكن التوصل إلى مجموعة من

النتائج المهمة التي تسمح بفهم أعمق لواقع سياسات التسعير وانعكاساتها على صورة المؤسسة في نظر مستفيديها.

أولاً: سلوكيات استخدام النقل الحضري

أظهرت النتائج أن نسبة معتبرة من المستفيدين يعتمدون بانتظام على خدمات النقل الحضري، حيث أن (30%) من أفراد العينة يستخدمون الحافلات يوميًا، و(33.3%) يستخدمونها عدة مرات في الأسبوع. وهو ما يعكس أن خدمات النقل الحضري تشكل جزءًا أساسياً من الحياة اليومية لشريحة واسعة من السكان، خصوصاً بالنسبة لفئة العمال والطلبة الذين شكلوا الغرض الرئيسي للاستخدام بنسبة (46.7%). كما أن حافلات المؤسسة العمومية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (40%) مقارنة بحافلات الخواص (33.3%) وسيارات الأجرة (20%)، ما يعكس الثقة النسبية التي يحظى بها هذا المرفق العمومي.

ثانياً: تقييم سياسات التسعير الحالية

أوضحت النتائج أن هناك رضا نسبياً عن الأسعار الحالية، إذ سجلت العبارة "السعر الحالي للتكررة معقول مقارنة بالمسافة المقطوعة" متوسطاً حسابياً (3.70) بمستوى قبول مرتفع، تلتها العبارة المتعلقة بوضوح وشفافية الأسعار بمتوسط (3.55). في المقابل، أظهرت النتائج أن تقييم عدالة الأسعار لمختلف الفئات لم يتجاوز مستوى القبول المتوسط بمتوسط (3.40)، كما أن رضا الطلبة عن أسعار الاشتراكات الشهرية كان محدوداً بمتوسط (3.10). وهذا يعكس أن المؤسسة نجحت في بناء سياسة تسعير مقبولة من حيث الوضوح والتكلفة، لكنها لا تزال بحاجة إلى تطويرات لزيادة جاذبيتها وعدالتها للفئات الاجتماعية المختلفة.

ثالثاً: العلاقة بين التسعير وجودة الخدمة

أبرزت النتائج وجود علاقة واضحة بين مستوى التسعير وجودة الخدمة المقدمة. فقد أبدى أفراد العينة استعداداً لدفع أسعار أعلى مقابل تحسين ملموس في جودة الخدمة، حيث سجلت هذه العبارة أعلى متوسط (3.80)، بينما حصلت العبارة الخاصة بتناسب السعر مع مستوى الخدمة الحالية على متوسط (3.65)، وهما مؤشران على وعي المستفيدين بضرورة الربط بين الكلفة وجودة النقل الحضري. غير أن فئة من المستفيدين ما زالت تضع الأولوية للسعر المنخفض بغض النظر عن الجودة (متوسط 3.40)، ما يعكس تبايناً في المواقف بين من

يفضل الجودة ومن يركز على القدرة الشرائية، وهو أمر طبيعي في بيئة اجتماعية متنوعة مثل بسكرة.

رابعاً: تأثير سياسات التسعير على صورة المؤسسة

تشير النتائج إلى أن سياسة التسعير الحالية ساعدت في تحسين صورة المؤسسة، إذ اعتبر المستفيدون أن الأسعار المعتمدة تؤثر إيجابياً على انطباعهم العام بمتوسط (3.75)، وأنها تساهم في تقديم صورة المؤسسة كمؤسسة مواطنة تخدم الصالح العام (3.65). كما أظهر المستفيدون أن مقارنة الأسعار مع المنافسين تعزز مكانة المؤسسة العمومية وتمنحها أفضلية نسبية (3.50). لكن، وعلى الرغم من هذه الإيجابيات، اعتبر بعض الأفراد أن التركيز على التسعير المنخفض قد يكون أحياناً على حساب جودة الخدمة (3.30)، ما يشير إلى الحاجة لتحقيق توازن أكبر بين بعدي التسعير والجودة.

خامساً: مقترحات تطوير سياسة التسعير

قدمت الدراسة عدة مقترحات لتحسين سياسة التسعير، وكان أكثرها قبولاً لدى المستفيدين هو إدخال نظام الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقات الذكية (3.70)، يليه استحداث تخفيضات خارج أوقات الذروة (3.55)، وهو ما يعكس وعي الأفراد بأهمية المرونة والتكنولوجيا الحديثة في تحسين تجربة النقل الحضري. بينما حصلت المقترحات الأخرى مثل العروض الخاصة للعائلات (3.40) واعتماد نظام التسعير حسب المناطق (3.10) على مستوى قبول متوسط، ما يدل على أن المستفيدين يفضلون الحلول العملية والبسيطة أكثر من الأنظمة المعقدة.

انطلاقاً من هذه النتائج، يمكن القول إن سياسات التسعير المطبقة في مؤسسة النقل الحضري الجماعي ببسكرة تسهم بدرجة معتبرة في تحسين صورتها لدى المستفيدين، إذ ينظر إليها المستفيدون على أنها أسعار معقولة، واضحة، وتنافسية مقارنة بالمنافسين من الخواص. كما أنها تعزز من الصورة الاجتماعية للمؤسسة كمرفق عمومي يسعى لخدمة المواطنين. ومع ذلك، فإن بعض جوانب السياسة الحالية تحتاج إلى تطوير، خاصة فيما يتعلق بعدالة الأسعار بالنسبة لمختلف الفئات الاجتماعية، وربط الأسعار بشكل أوضح بجودة الخدمات المقدمة.

إن تفعيل مقترحات التطوير مثل الدفع الإلكتروني، والتخفيضات خارج أوقات الذروة، من شأنه أن يعزز ثقة المستفيدين ويزيد من تنافسية المؤسسة. وبالتالي، يمكن اعتبار سياسة

التسعير الحالية ركيزة أساسية في بناء صورة إيجابية للمؤسسة، لكنها ليست كافية لوحدها دون إحداث تحسينات موازية في جودة الخدمات وتوسيع الامتيازات الاجتماعية.

6. الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة التي تناولت موضوع سياسات التسعير في مؤسسة النقل الحضري الجماعي ببسكرة وانعكاساتها على صورة المؤسسة لدى المستفيدين، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج المهمة التي تعكس واقع المؤسسة وتبرز في الوقت ذاته التحديات والفرص التي تواجهها، فقد أظهرت النتائج أن سياسة التسعير المطبقة تشكل أحد العناصر المحورية في رسم صورة المؤسسة لدى جمهورها، ليس فقط لكونها تحدد تكلفة الخدمة، بل أيضًا لأنها ترتبط بشكل وثيق بجودة الخدمة المقدمة ومدى عدالتها في تلبية احتياجات مختلف شرائح المجتمع.

تبيّن الدراسة أن أغلبية المستفيدين يعتبرون الأسعار الحالية معقولة وشفافة، مما يعزز الثقة في مؤسسة النقل العمومي ويدعم قدرتها التنافسية. غير أن مستوى الرضا يختلف بين الفئات، إذ يرى بعض المستفيدين، خاصة الطلبة وذوي الدخل المحدود، أن التسعير لا يراعي كفاية أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية. كما أن التركيز على الأسعار المنخفضة قد يؤثر سلبيًا على جودة الخدمة إذا لم يُدعم باستثمارات كافية. وتؤكد النتائج ضرورة اعتماد سياسة تسعير مرنة وعادلة توازن بين البعد الاجتماعي والكفاءة الاقتصادية، بالتوازي مع تحسين جودة الخدمات، خاصة في ظل استعداد المستفيدين لدفع أسعار أعلى مقابل خدمات أفضل. ومن جهة أخرى، فإن صورة المؤسسة لدى المستفيدين تتأثر بشكل مباشر بالقدرة على التكيف مع المتغيرات التكنولوجية وتوقعات الزبائن، لذلك فإن تطوير سياسات التسعير عبر إدماج أنظمة دفع إلكترونية حديثة، واعتماد تخفيضات موجهة، وطرح عروض مرنة للأسر والطلبة، كلها إجراءات من شأنها أن تساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين الانطباع العام عن المؤسسة.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن مؤسسة النقل الحضري ببسكرة تمتلك قاعدة إيجابية من الثقة والقبول لدى مستفيديها، غير أنها مطالبة بالعمل على تطوير سياساتها التسعيرية بما يتلاءم مع متطلبات الجودة وتنوع المستفيدين، وذلك من أجل الحفاظ على مكانتها وتعزيز صورتها في سوق يتسم بتنافسية متزايدة وتطلعات متنامية لجمهور المستفيدين.

نتائج الدراسة

1. أظهرت النتائج أن سلوكيات المستفيدين تتسم بالاعتماد المتكرر على النقل الحضري، خاصة من طرف الطلبة والعمال، مما يبرز أهمية هذه الخدمة في الحياة اليومية.
2. خلصت الدراسة إلى أن سياسات التسعير الحالية تعتبر مقبولة وشفافة، لكن مستوى الرضا عن عدالتها وتناسبها مع جميع الفئات الاجتماعية ما زال متوسطاً.
3. تبين أن هناك ارتباطاً بين مستوى التسعير وجودة الخدمة، حيث أبدى المستفيدون استعداداً لدفع أسعار أعلى مقابل خدمات أفضل.
4. أكدت النتائج أن سياسة التسعير تؤثر إيجابياً على صورة المؤسسة وتعزز مكانتها مقارنة بالمنافسين، لكنها تحتاج إلى تحقيق توازن أكبر بين الأسعار والجودة.
5. أظهرت النتائج أن أهم المقترحات لتطوير سياسة التسعير تتمثل في اعتماد الدفع الإلكتروني والتخفيضات خارج أوقات الذروة، باعتبارها حلول عملية ومرنة.

توصيات الدراسة

1. تطوير أنظمة الدفع باعتماد بطاقات ذكية قابلة للشحن لتسهيل عملية اقتناء التذاكر وزيادة الشفافية.
2. استحداث تخفيضات موجهة خارج أوقات الذروة لتشجيع توزيع الركاب وتخفيف الضغط على أوقات الذروة.
3. مراجعة أسعار الاشتراكات الشهرية للطلبة بما يجعلها أكثر عدالة وتحفيزاً على الاستخدام المنتظم.
4. ربط التسعير بجودة الخدمة عبر تحسين معايير النظافة، الراحة، ودقة المواعيد بما يتناسب مع مستوى الأسعار.
5. تفعيل عروض خاصة للعائلات والمجموعات بهدف تشجيع استخدام النقل الحضري بدل الاعتماد على وسائل النقل الفردية.
6. تعزيز الاتصال والإعلام حول سياسات التسعير وخدمات المؤسسة لزيادة وعي المستفيدين وترسيخ الصورة الإيجابية للمؤسسة.

7. قائمة المراجع:

1. **Hassan, A. Al-Shafi'i, & Morsi, A. A. Susan.** (1999). *Principles of Scientific Research in Physical and Sports Education*. Alexandria, Egypt: Nash'at Al-Ma'aref.
2. **Obeidat, D., et al.** (2001). *Scientific Research: Its Concept, Tools, and Methods*. Jordan: Dar Al-Fikr.
3. **Laksir, R.** (2006–2007). *The Role of Public Relations in Improving the Image of the Economic Institution: A Field Study of the Salt Company in Constantine*. Master's thesis, Faculty of Humanities and Social Sciences, Mentouri University of Constantine, Algeria.
4. **Azzam, Z. A., & Al-Zoubi, A. F.** (2011). *Pricing Policies: An Integrated Methodological and Applied Approach (1st ed.)*. Amman, Jordan: Dar Al-Masirah for Publishing, Distribution, and Printing.
5. **Akkari, Z., & Belkhedr, C.** (2017). *The reality of urban transport services in the city of Algiers*. *Journal of Industrial Economics*, 7(3), 418–441.
6. **Sadeg, Z.** (2015–2016). *Managing the Corporate Image According to the Relationship Marketing Approach: A Case Study of the Bank of Agriculture and Rural Development – Regional Directorate of Béchar*. Doctoral dissertation, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, University of Abou Bekr Belkaid, Tlemcen, Algeria.
7. **Bourkaba, G.** (2014). *Product pricing policies in the economic institution*. *Economic Notebooks Journal*, 5(1), 127–139.
8. **Chehli, Y., & Lahouel, S.** (2017). *The contribution of collective urban transport to improving individuals' daily mobility*. *Journal of Social and Human Sciences*, 7(13), 329–352.