



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، في إطار القرار الوزاري
1275 المتعلق بالمشاريع المؤدية إلى إنشاء مؤسسة ناشئة.

تخصص: إدارة الأعمال

تحت عنوان:

مشروع إنشاء منصة لتقديم خدمات الصيانة الدورية للسيارات
« يقظة Auto »

تحت اشراف الأستاذين:

- لراي ليلي
- حسن يوسف بن عبد الله

من اعداد الطالبين:

- عرابة آية
- معاشية أشواق

السنة الجامعية : 2024-2025

شكر وعرّفان

قال الله تعالى: { لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ }

الحمد لله الذي بنعمته تتمّ الصالحات، وبفضله تتيسر الأمور وتتحقق الغايات. نحمده سبحانه وتعالى حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، على ما أنعم به من توفيق وسداد في إنجاز هذا العمل. ونصلي ونسلم على خير خلقه، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، الذي علم البشرية العلم والعمل، وجعل السعي في طلب المعرفة عبادة وقرية.

أما بعد، نتقدم بخالص الشكر والامتنان لمن كانت لنا سندا في هذا البحث العلمي، وقدوة في التزامها وتفانيها، التي انارت دربنا بنصائحها الثمينة، وبخبرتها الواسعة ورؤيتها العميقة، فكانت خير موجهة

الى الدكتورة "لراري ليلي"

والى الدكتور "حسن بن عبد الله"

ولا يفوتنا ان نتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى اعضاء لجنة المناقشة الموقرة على قبولهم تقييم هذا العمل، كما نشكر جميع أساتذة قسم علوم التسيير على ما قدموه لنا طيلة مشوارنا الجامعي.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

سورة المجادلة، الآية 11

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	فهرس المحتويات
IV	قائمة الأشكال
VII	قائمة الجداول
أ	مقدمة
المحور الأول: المشكل	
1	أولاً: الدراسة الاستكشافية
1	1. شخصية العميل
6	2. خريطة التعاطف
7	3. زهرة اللوتس
8	ثانياً: تحديد المشكل الأساسي
8	1. وجهة النظر POV
9	2. رحلة العميل
المحور الثاني: الحل	
10	أولاً: تقديم الحل المقترح
11	ثانياً: اسم وشعار المشروع
12	ثالثاً: نموذج العمل التجاري BMC0
15	رابعاً: أصحاب المصلحة
المحور الثالث: دراسة السوق	
17	أولاً: على المستوى العالمي
18	1. أسباب نمو السوق
23	2. حجم سوق الصيانة الدورية للمركبات
23	3. تحليل سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات
28	4. حصة سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات
30	ثانياً: على المستوى الوطني
30	1. توزيع أسطول المركبات في الجزائر

34	2. حصة سوق السيارات في الجزائر حسب العلامة التجارية
34	3. متوسط عمر السيارات في الجزائر
35	4. أهمية الصيانة الدورية للسيارات
36	5. توزيع عدد السجلات التجارية المسجلة حسب النشاط على المستوى الوطني
36	6. حوادث المرور في الجزائر
41	ثالثا: على مستوى ولاية قالمة
41	1. تحليل إحصائي لقطاع النقل بولاية قالمة
43	2. توزيع عدد السجلات التجارية المسجلة حسب النشاط وحسب البلدية على مستوى ولاية قالمة
46	3. حوادث المرور على مستوى ولاية قالمة
المحور الرابع: تحليل المنافسين	
52	أولا: المنصات الالكترونية المحلية
55	ثانيا: مراكز الصيانة التابعة لشركات المصنعة
57	ثالثا: ورشات الصيانة النشطة عبر صفحات مواقع التواصل الاجتماعي
60	رابعا: تحليل نقاط القوة والضعف للمنافسين
61	خامسا: تحليل SOWT للمنصة المقترحة
المحور الخامس: الدراسة المالية	
62	أولا: تكاليف الاستثمارات والتمويل
64	ثانيا: تقدير التكاليف وعتبة المردودية
67	ثالثا: ربحية المشروع
المحور السادس: الاستراتيجية التسويقية وخطة العمل	
70	أولا: المزيج التسويقي
72	ثانيا: الاستراتيجية التسويقية
73	ثالثا: خطة العمل
المحور السابع: نموذج الاعمال التجاري BMC1	
75	أولا: الاضافات
76	ثانيا: المحذوفات

المحور الثامن: المنتج أو الخدمة	
76	أولاً: آلية عمل المنصة
83	ثانياً: فريق العمل
85	خاتمة
86	قائمة المراجع
87	الملاحق

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
2	شخصية العميل 1	1
2	شخصية العميل 2	2
3	شخصية العميل 3	3
3	شخصية العميل 4	4
4	شخصية العميل 5	5
4	شخصية العميل 6	6
5	شخصية العميل 7	7
5	شخصية العميل 8	8
6	خريطة التعاطف	9
7	مخطط زهرة اللوتس 1	10
8	مخطط زهرة اللوتس 2	11
10	مخطط رحلة العميل	12
11	اسم وشعار المشروع	13
17	أصحاب المصلحة للمشروع	14
18	حجم سوق صناعة السيارات (2023-2034)	15
19	حجم سوق السيارات حسب نظام الدفع (2023-2034)	16
20	حصة سوق السيارات حسب الاستخدام النهائي لسنة 2024	17
20	حصة سوق شركات السيارات العالمية لسنة 2024	18
21	متوسط عمر السيارات في الاقتصادات المتقدمة لسنة 2022	19

22	حجم سوق خدمات ما بعد البيع للسيارات لسنة 2023	20
23	حجم سوق الصيانة الدورية للمركبات وتوقعاته للفترة (2034-2023)	21
24	حجم سوق خدمات اصلاح وصيانة السيارات، حسب نوع الخدمة (2022-2032)	21
24	حصة سوق خدمات اصلاح وصيانة السيارات، حسب نوع المركبة لسنة 2023	23
25	حصة سوق خدمات اصلاح وصيانة السيارات حسب المنطقة لسنة 2024	24
26	حجم سوق خدمات اصلاح وصيانة السيارات في الولايات المتحدة (2021-2032)	25
27	حجم سوق خدمات اصلاح وصيانة السيارات في منطقة اسيا والمحيط الهادئ (2022-2032)	26
28	تحليل حصة الشركات المهيمنة في السوق العالمي لصيانة السيارات لسنة 2023	27
31	توزيع اسطول السيارات الوطني حسب نوع المركبة لسنة 2020	28
33	مصدر الطاقة لأسطول المركبات لسنة 2020	29
33	توزيع اسطول المركبات الوطني حسب البلد المنشأ لسنة 2020	30
34	حصة سوق السيارات في الجزائر حسب العلامة التجارية	31
35	متوسط عمر السيارات في الجزائر	32
52	واجهة منصة Otretien.com	33
53	واجهة منصة Auto Linker	34
54	واجهة منصة Garage DZ	35
54	واجهة منصة Sayaratlive.com	36
55	واجهة منصة Peugeot	37
56	واجهة منصة Motrio	38

56	واجهة منصة Land Rover Algeria	39
57	واجهة منصة Eurorepar	40
58	واجهة صفحة Kherraf Automobile	41
58	واجهة صفحة Auto qual	42
59	واجهة صفحة NC Garage Dz	43
60	واجهة صفحة Walid Auto Scanne	44
62	تحليل SWOT للمنصة الرقمية "auto يقظة"	45
77	الواجهة الرئيسية للمنصة الرقمية	46
77	الواجهة السفلية للمنصة الرقمية	47
78	واجهة عرض الخدمات الرئيسية للمنصة	48
79	واجهة تسجيل معلومات العميل	49
79	واجهة تسجيل معلومات المركبة	50
80	واجهة التقارير والاحصائيات	51
81	واجهة الاعدادات الخاصة بالورشة	52
82	واجهة إدارة الحجوزات اليومية	53
82	واجهة تسجيل الخروج من المنصة	54

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نموذج العمل التجاري BMC0	12
2	الشركات الرائدة في سوق خدمات ما بعد البيع وصيانة السيارات	29
3	توزيع أسطول المركبات الوطني حسب نوع المركبة لسنة 2020	31
4	توزيع اسطول المركبات الوطنية حسب النوع ومصدر الطاقة لسنة 2020	32
5	توزيع عدد السجلات التجارية المسجلة حسب النشاط على المستوى الوطني الى غاية 28 ماي 2025	36
6	توزيع حوادث المرور حسب المناطق لسنتي 2021 و 2022	37
7	توزيع الحوادث المرور حسب الولايات الأكثر تسجيلا بالنسبة لسنتي 2021 و 2022	37
8	توزيع السائقين المتورطين في حوادث المرور حسب أقدمية رخصة السياقة	38
9	الأسباب الرئيسية لزيادة حوادث المرور	39
10	أسباب حوادث المرور المتعلقة بالمركبة	39
11	توزيع أصناف المركبات المتورطة في حوادث المرور سنتي 2021 و 2022	40
12	توزيع السجلات التجارية لنشاط الصيانة الميكانيكية في ولاية قالمة الى غاية 28 ماي 2025	43
13	توزيع السجلات التجارية لنشاط كهرباء السيارات في ولاية قالمة الى غاية 28 ماي 2025	44
14	توزيع السجلات التجارية لنشاط المراقبة التقنية للمركبات في ولاية قالمة الى غاية 28 ماي 2025	46
15	احصائيات حوادث المرور بولاية قالمة المسجلة من قبل مديرية الحماية المدنية لسنوات (2022،2023،2024)	47
16	احصائيات حوادث المرور بولاية قالمة لسنة 2024	48
17	احصائيات حوادث المرور بولاية قالمة المسجلة من قبل مصالح الشرطة لسنوات (2022،2023،2024)	49
18	احصائيات حوادث المرور بولاية قالمة لسنوات 2024/2022	50

51	احصائيات حوادث المرور بسبب المركبات لولاية قالمة لسنوات 2024/2022	19
60	نقاط القوة والضعف للمنافسين	20
62	مختلف تكاليف الاستثمار	21
63	التركيبية التمويلية للمشروع	22
63	مصاريف المستخدمين	23
64	التكاليف المتغيرة للمشروع	24
64	التكاليف الثابتة للمشروع	25
65	الاهتلاكات	26
66	توزيع رقم الأعمال تقديري لمدة 5 سنوات	27
67	تقدير التدفق النقدي للسنة الأولى	28
68	الميزانية الافتتاحية	29
73	خطة العمل	30
74	نموذج الاعمال التجاري BMC1	31

مقدمة عامة

في عالم يشهد تسارعا تكنولوجيا واقتصاديا غير مسبوق، يظل قطاع السيارات واحدا من الركائز الحيوية للاقتصاد العالمي. فمع تجاوز عدد المركبات في العالم حاجز المليار سيارة، تتزايد الحاجة إلى خدمات الصيانة الدورية بوصفها دعامة أساسية لضمان الأداء الأمثل للمركبة، والسلامة العامة، وإطالة عمر السيارة. هذه الحاجة المتنامية وضعت قطاع صيانة السيارات في موقع استراتيجي داخل السوق العالمي، حيث يشهد نموا سنويا مطردا، مدفوعا بالتطورات التكنولوجية وازدياد الوعي لدى المستخدمين بأهمية العناية الوقائية بالسيارات. لقد تحول مفهوم الصيانة من إجراء إصلاحي بعد حدوث الأعطال، إلى ممارسة وقائية منتظمة تهدف إلى تقليل المخاطر، وتحسين كفاءة الوقود، وتقليل التكاليف طويلة الأمد. هذا التحول منح قطاع الصيانة الدورية للسيارات طابعا استثماريا بامتياز، خاصة في ظل تنوع الخدمات وابتكار الحلول الرقمية، مما جعله محركا حقيقيا للنمو ضمن منظومة صناعة السيارات الشاملة.

في هذا السياق العالمي، تظهر الجزائر كواحدة من الدول التي تمتلك أسطولا متناميا من المركبات مدنيا وشخصيا، لكن في المقابل تواجه تحديات هيكلية واقتصادية تحد من تطور قطاع الصيانة بشكل يواكب هذا النمو. فمع الأوضاع الاقتصادية المتقلبة، وتذبذب الاستيراد، وارتفاع تكلفة السيارات الجديدة، أصبحت المحافظة على السيارة أولوية قصوى للفرد. وهنا تتجلى أهمية الصيانة الدورية كحل عملي واستراتيجي لإطالة عمر المركبة وتأمين استخدامها بشكل آمن واقتصادي.

رغم الجهود الفردية والمبادرات المحلية، ما يزال قطاع الصيانة في الجزائر يعاني من نقص في التنظيم، وضعف في الرقمنة، وتفاوت كبير في جودة الخدمات المقدمة. الأمر الذي يخلق فجوة واضحة بين العرض والطلب، ويفتح الباب أمام مشاريع مبتكرة تعنى بتقريب الخدمة من المستخدم، وتوحيد المعايير واستغلال التكنولوجيات الحديثة لتبسيط إجراءات الصيانة والتذكير بالمواعيد الحيوية، وتوفير شبكة موثوقة من الورشات المعتمدة.

إن تطوير هذا القطاع لا يرتبط فقط بالجوانب التقنية والفنية بل يتعدى ذلك إلى كونه عاملا من عوامل الحفاظ على القيمة الاقتصادية للسيارة، والحد من التلوث، وتخفيف الضغط على شبكات النقل العمومية، وتعزيز ثقافة المسؤولية لدى السائقين. كما أن الاستثمار في الصيانة الوقائية يساهم في خفض الحوادث، وتقليل الإنفاق الأسري على الإصلاحات الطارئة وبالتالي تحسين نوعية حياة المواطن. من هنا تبرز الحاجة الملحة لإعادة تصور قطاع صيانة السيارات في الجزائر بمنظور عصري، يأخذ في الحسبان التحول الرقمي، وتوقعات المستخدم، ومتطلبات السوق. مشروعنا يندرج ضمن هذا الإطار، حيث يهدف إلى سد الفجوة الحالية عبر منصة ذكية تربط أصحاب السيارات بالورشات وتوفر خدمات تذكير، وحجوزات، وتقييمات شفافة، مما يساهم في خلق منظومة متكاملة تعزز من الثقة، وتحفز الابتكار وترفع من جودة الخدمة. وباختصار، فإن الصيانة الدورية لم تعد خيارا، بل ضرورة استراتيجية لمواجهة التحديات التقنية والاقتصادية والاجتماعية المرتبطة بقطاع السيارات. وهي في الوقت ذاته بوابة نحو فرص واعدة للتطوير والاستثمار المحلي المستدام.

أولاً: المشكل الاساسي

كيف نجعل أصحاب السيارات يلتزمون بمخططات الصيانة الدورية؟

ثانياً: الفرضيات

قمنا بوضع فرضيات الاعمال على النحو التالي: BMC0 انطلاقاً من نموذج العمل التجاري.

- الفئة المستهدفة: مالكي السيارات الشخصية، شركات تأجير السيارات، شركات النقل والتوصيل.
- القيمة المقترحة: الوقاية من التوقف المفاجئ، الحفاظ على الوقت والجهد، الحصول على اشعارات وتنبهات تلقائية، سهولة الاستخدام.
- قنوات التوزيع: النشاط على مواقع التواصل الاجتماعي، حملات اعلانية، موقع الكتروني
- الشركاء: الميكانيكيين، كهرباء السيارات، مراكز المراقبة التقنية.
- مصادر الإيرادات: تتمثل في عمولة تأخذ نسبة من خدمة السيارة، أيضاً الاشتراك وذلك بأخذ قيمة سنوية عن كل تسجيل.

ثالثاً: المنهجية المتبعة

اعتمدنا في هذه الدراسة على منهجين أساسيين هما:

- التفكير التصميمي: هو نهج لحل المشكلات وإيجاد حلول مبتكرة، حيث تركز أساساً على فهم احتياجات المستخدمين، تحديد المشكلة، توليد الأفكار المبتكرة وتحسين الحلول بشكل متكرر ومستمر.
- Lean Startup: هي نهج شائع لتطوير وإطلاق منتجات أو أعمال جديدة، يؤكد على عملية منهجية ومتكررة تهدف إلى تقليل الهدر والتحقق من صحة فرضيات الأعمال، تقديم المنتج أو الخدمة التي يريدها العملاء بكفاءة

رابعاً: الادوات المستخدمة

Persona, Empathy Map, Stakeholders Map, Solution Canvas, Business Model Canva.

المحور الأول: المشكل

أولاً: الدراسة الاستكشافية

يعد فهم العملاء خطوة جوهرية في تصميم خدمات تلبي احتياجاتهم بكفاءة. ومن خلال اعتماد منهجية التفكير التصميمي، تم التعمق في تجاربهم بهدف التعرف على مشاعرهم وتحدياتهم بشكل دقيق. وقد تم ذلك عبر تحديد شخصية العميل وإجراء مقابلات بهدف رسم خريطة التعاطف، مما يساعد على تكوين رؤية واضحة حول احتياجاتهم الفعلية، بما يضمن توجيه الحلول لاحقاً بطريقة فعالة ومرتكزة عليهم.

1. شخصية العميل (Customer Persona)

تعرف شخصية العميل بشخصية المشتري (Buyer Persona) هي نموذج متخيل يصور فئة معينة من الجمهور المستهدف. يهدف هذا النموذج إلى تزويد فرق العمل برؤية شاملة ودقيقة حول العملاء المحتملين استناداً إلى السمات المشتركة التي تجمعهم. يتيح ذلك فهماً أعمق لاحتياجاتهم، مما يساعد على استهدافهم بشكل أكثر فاعلية، وبالتالي زيادة المبيعات والتركيز على العملاء الأكثر أهمية.¹ وتتضمن شخصية العميل مجموعة من البيانات الديموغرافية مثل: الاسم، العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، وتتعداها لتشمل الأهداف، الاهتمامات، الاحتياجات، التوقعات، التحديات، والمخاوف التي قد يواجهها العميل. وقد تم التطرق إلى دراسة 8 عملاء لفهم احتياجات المستخدمين في مجال الصيانة الدورية للسيارات وتجاربهم، للحصول على فكرة كاملة عن السوق المستهدف كما يلي:

¹ - <https://uxwritingar.com/customer-experience/26448> (تم الاطلاع الساعة 23:55 يوم 09/04/2025).

الشكل رقم "01": شخصية العميل 1

<p><u>الأهداف والطموحات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - يهدف الى انشاء عمل خاص به - تحقيق الاستقلال المالي - تكوين أسرة ناجحة 	<p><u>السلوكيات والعادات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - شغوف بالتعلم واكتساب - معارف في شتى المجالات - ممارسة الرياضة - مهتم بالمواضيع السياسية
<p><u>المخاوف والتحديات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - حدوث أي تلف او عطل مفاجئ في سيارته - الضغوط النفسية والاجتماعية من العائلة وبيئة العمل. 	<p><u>صفاته الشخصية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - اجتماعي - ذكي - طموح



الاسم: اسلام
الجنس: ذكر
السن: 27 سنة
المهنة: حلاق وطالب جامعي
الحالة العائلية: أعزب

المصدر: من اعداد الطلبة.

الشكل رقم "02": شخصية العميل 2

<p><u>الأهداف والطموحات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - التحكم بالمصاريف المنزلية - تهدف الى امتلاك سيارة خاصة بها دون الحاجة لاستعمال سيارة الزوج - العمل على توفير الحماية والأمان لأطفالها 	<p><u>السلوكيات والعادات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - يومها منظم ومزدهم بين العمل، الأطفال وشؤون المنزل - تحرص على تكوين علاقات إيجابية في محيطها المهني والاجتماعي - تحب المطالعة والاستماع الى البودكاست
<p><u>المخاوف والتحديات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - العمل بعيدا عن المنزل - الخوف من الفقد او التغييرات المفاجئة - الإرهاق الجسدي والنفسي نتيجة الاجهاد المستمر 	<p><u>صفاته الشخصية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - نشيطة - متفائلة - فضولية



الاسم: أمينة
الجنس: أنثى
السن: 36 سنة
الحالة العائلية: متزوجة، لديها 4 أطفال
المهنة: أستاذة تعليم ثانوي

المصدر: من اعداد الطلبة.

الشكل رقم "03": شخصية العميل 3

<p><u>الأهداف والطموحات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الترقية في الوظيفة - يهدف لشراء سيارة جديدة - يسعى للحفاظ على صحته والارتقاء بجودة نمط حياته 	<p><u>السلوكيات والعادات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الاستيقاظ والنوم مبكرا - الذهاب للعمل يوميا بسيارته الخاصة 	 <p>الاسم: عبد الوهاب الجنس: ذكر السن: 54 سنة الحالة العائلية: متزوج، لديه 4 أطفال المهنة: عامل مهني</p>
<p><u>المخاوف والتحديات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - صعوبة مواكبة بعض التطورات التكنولوجية الحديثة - التفكير في مستقبل ما بعد التقاعد - لا يريد ان تتعرض سيارته لأي اهمال او اعطال مفاجئة 	<p><u>صفاته الشخصية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - صبور - متواضع - لبق في الحديث 	

المصدر: من اعداد الطلبة.

الشكل رقم "04": شخصية العميل 4

<p><u>الأهداف والطموحات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الاستفادة من التقاعد - تأمين مستقبل ابنائه 	<p><u>السلوكيات والعادات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - يتابع الاخبار - يدون نفقاته - يحب الزراعة والاعمال اليدوية البسيطة 	 <p>الاسم: سليمان الجنس: ذكر السن: 52 الحالة الاجتماعية: متزوج، لديه 5 أطفال المهنة: متقاعد</p>
<p><u>المخاوف والتحديات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الاستقرار بعيد عن عائلته - الوحدة بعد التقاعد - الانتقال من نمط الحياة العسكري الى الحياة المدنية 	<p><u>صفاته الشخصية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - منضبط - مزاجي - مشتت الافكار 	

المصدر: من اعداد الطلبة.

الشكل رقم "05": شخصية العميل 5

<p><u>الأهداف والطموحات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - السفر خارج الوطن - فتح مشروع خاص بها - التكلم باللغة الانجليزية بطلاقة - الحصول على شهادة مهنية في التسويق 	<p><u>السلوكيات والعادات</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - التسوق بشكل يومي - تجنب المواجهة وتفضل السكوت - التصفح بشكل مبالغ وسائل التواصل الاجتماعي 	
<p><u>المخاوف والتحديات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الصعوبة في الدراسة - عدم وجود عمل مستقر - الصعوبة في ادارة الوقت وتحديد الاولويات 	<p><u>صفاته الشخصية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - طموحة - مرحة - واقعية - كثيرة التفكير 	<p>الاسم: وسام الجنس: انثى السن: 22 سنة المهنة: طالبة الحالة الاجتماعية: عزباء</p>

المصدر: من اعداد الطلبة.

الشكل رقم "06": شخصية العميل 6

<p><u>الأهداف والطموحات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - القيام بفريضة الحج - يزوج ابنه الصغير - ان يرى احفاده في مناصب عالية 	<p><u>السلوكيات والعادات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - استيقاظ باكرا - شخص رياضي - كثير قراءة الجرائد - الذهاب الى الريف لسقي النباتات وتربية النحل 	
<p><u>المخاوف والتحديات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الخوف من الوحدة - الخوف من التدهور الصحي - ان يشغل ذهنه فكرة الشيخوخة والرحيل 	<p><u>صفاته الشخصية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - اجتماعي - مثقف - هادئ 	<p>الاسم: احمد الجنس: ذكر السن: 75 المهنة: معلم متقاعد الحالة الاجتماعية: متزوج ولديه 8 اولاد</p>

المصدر: من اعداد الطلبة

الشكل رقم "07": شخصية العميل 7

<p><u>الأهداف والطموحات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - سداد ديون المنزل والسيارة - زيادة عدد الزبائن تحقيق مكانة اجتماعية 	<p><u>السلوكيات والعادات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - استيقاظ باكرا - متابعة الراديو كل يوم - العمل بسيارته لجلب قوت يومه 	 <p>الاسم: رمزي الجنس: ذكر السن: 39 سنة المهنة: صاحب سيارة اجرة الحالة الاجتماعية: متزوج ولديه ولدين</p>
<p><u>المخاوف والتحديات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الخوف من حوادث المرور - المنافسة الكبيرة - التعامل مع مختلف الزبائن 	<p><u>صفاته الشخصية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - اجتماعي - الصبر والتحمل - واقعي 	

المصدر: من اعداد الطلبة.

الشكل رقم "08": شخصية العميل 8

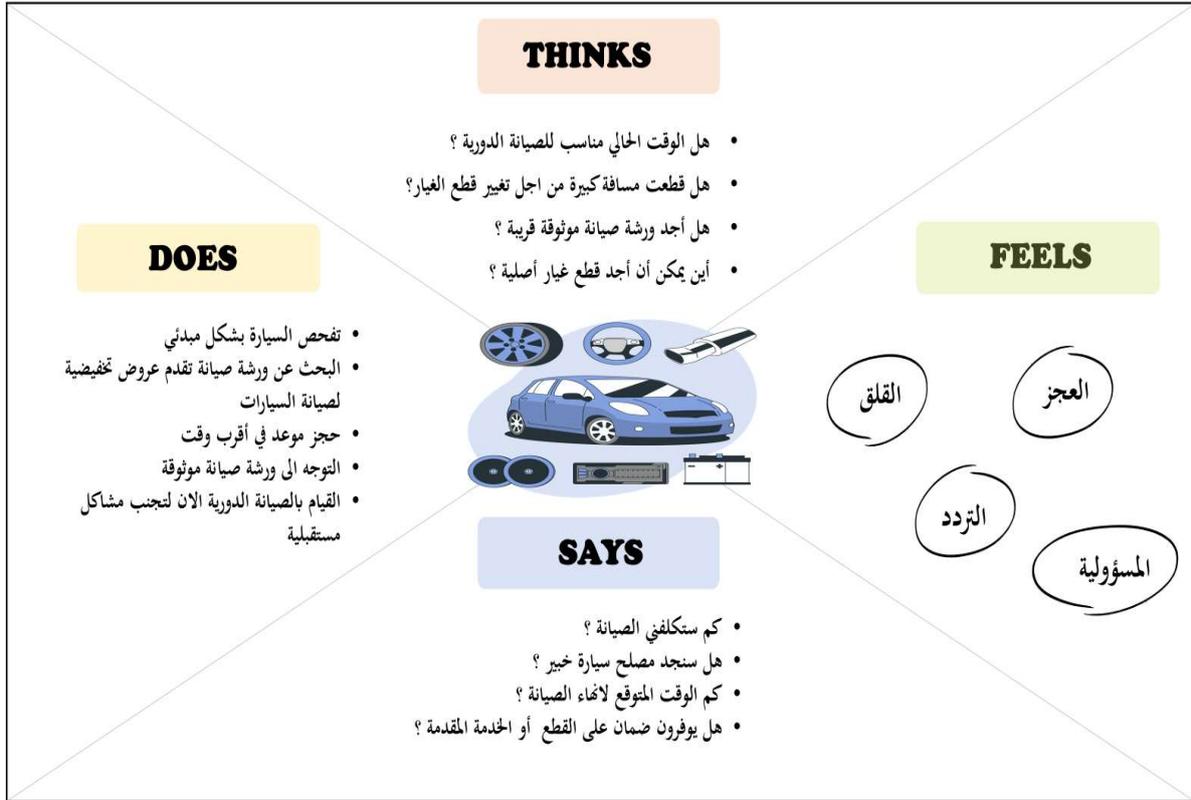
<p><u>الأهداف والطموحات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - تامين مستقبل اولاده - فتح أكاديمية تعليم اللغات - السفر عبر ولايات الوطن 	<p><u>السلوكيات والعادات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - جلب الاولاد من المدرسة - الذهاب الى العمل يوميا بسيارته - السهر كثيرا 	 <p>الاسم: كريم الجنس: ذكر السن: 49 سنة المهنة: رئيس قسم المحاسبة في الجامعة الحالة الاجتماعية: متزوج ولديه 3 اولاد</p>
<p><u>المخاوف والتحديات:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - فقدان الثقة بين الموظفين - انتقال الى العمل في مكان بعيد عن مكان السكن - مواكبة التغييرات التكنولوجية 	<p><u>صفاته الشخصية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - هادئ - ذكي - قوي الذاكرة 	

المصدر: من اعداد الطلبة.

2. خريطة التعاطف

يعد خلق التعاطف مع المستخدمين أحد أهم الأشياء التي يمكنك القيام بها من منظور الأعمال التجارية وتجربة المستخدم. خريطة التعاطف هي قالب تصور ديناميكي مصمم بشكل استراتيجي للتعلم في تعقيدات سلوك العملاء وعواطفهم. كما تلعب دوراً محورياً في تصور نقاط الضعف التي يقدمها المستخدم واقتراح التحسينات. تتيح هذه الخطوة الحاسمة للمصممين وفرق التسويق الاستفادة من الرؤى المستندة إلى البيانات، وتعزيز استراتيجياتهم وتلعب خرائط التعاطف دوراً حاسماً في الكشف عن فجوات السوق وفهم احتياجات المستهلكين، وتوجيه العلامات التجارية نحو تحسينات ذات معنى¹. وتنقسم خرائط التعاطف إلى أربعة أرباع رئيسية ولها نهج يركز على العملاء. تركز هذه الأرباع على بعض الطرق الأساسية التي يقدم بها المستهلك الأرباع الأربعة هي: يتحدث، يفكر، يشعر، يفعل.

الشكل رقم "09": خريطة التعاطف



المصدر: من اعداد الطلبة

⁻¹ <https://ideascale.com/ar/%D8%A7%D9%8%AA%D9%8A%D9%81-%D8%AE%D9%8A8%>

[D8%A7%D8%B7%D9%81/](https://ideascale.com/ar/%D8%A7%D8%B7%D9%81/) (تم الاطلاع الساعة 22:45 يوم 08/05/2025).

3. زهرة اللوتس

مخطط اللوتس، المعروف أيضا بتقنية زهرة اللوتس، هو أداة بصرية تساعد على توليد الأفكار وتنظيمها وتحليل الموضوعات المعقدة بطريقة منهجية ومنظمة. تقوم هذه التقنية على وضع الفكرة أو الموضوع الرئيسي في مركز الرسم، وتحيط به ثمانية مربعات تمثل مفاهيم أو أفكارا فرعية ذات صلة، والتي بدورها يمكن أن تتفرع إلى مزيد من التفاصيل، بما يشبه تفتح بتلات زهرة اللوتس.¹ تم اقتراح هذه الأداة من قبل Michael Michalko وهو أحد أبرز الكتاب في مجال الإبداع، وكان الهدف منها تسهيل عملية العصف الذهني وتحليل المشكلات من خلال تقسيمها إلى عناصر أصغر قابلة للفهم والمعالجة. كما يستخدم مخطط اللوتس في مجالات متعددة مثل التعليم، تطوير المنتجات، إدارة الأعمال، والتخطيط الاستراتيجي، نظرا لقدرته على توضيح العلاقات بين المفاهيم المختلفة ومساعدته في استكشاف جميع جوانب الفكرة بطريقة شاملة ومنظمة. كما يعتمد مخطط زهرة اللوتس في هذه الدراسة على مشكلة رئيسية وهي عدم القيام بالصيانة الدورية للسيارات. ومن هذه المشكلة تتفرع عدة مشكلات أخرى مرتبطة بها، ويظهر المخطط كيف ترتبط هذه المشكلات ببعضها البعض بطريقة مبسطة وواضحة.

الشكل رقم "10": مخطط زهرة اللوتس 1

صعوبة الحصول على مصلح سيارات موثوق	كثرة حوادث المرور	التوقف المفاجئ للسيارة
غياب قطع الغيار الأصلية واستبدالها بالقطع المغشوشة في الاسواق	عدم القيام بالصيانة الدورية للسيارات	تدهور جودة أداء السيارة
صعوبة الحصول على مواعيد للصيانة خاصة أيام العطل	نقص الوعي والمعرفة بأساسيات الصيانة الدورية لدى مالكي السيارات	الأعطال الطارئة غالبا ما تكون مكلفة أكثر من الصيانة الدورية

المصدر: من اعداد الطلبة.

ومن خلال المخطط الأول، برزت مشكلة فرعية يمكن تطويرها لتصبح فكرة رئيسية في مخطط زهرة لوتس جديد، وهي: تراجع جودة أداء السيارة، لتشكل بذلك محورًا لمخطط لوتس ثان.

¹ - <https://fourweekmba.com/ar/%D9%85%D8%AE%D8%B7%D8%B7->

(تم الاطلاع الساعة 20:35 يوم 10/05/2025). [/D8%A7%D9%84%D9%84%D9%88%D8%AA%D8%B3](https://fourweekmba.com/ar/%D8%A7%D9%84%D9%84%D9%88%D8%AA%D8%B3)

الشكل رقم "11": مخطط زهرة اللوتس 2

ضعف البطارية او توقفها	تآكل أو تلف الفرامل	تلف المحرك
تصليح الأضواء	تدهور جودة أداء السيارة	انسداد فلتر الهواء، الزيت والوقود
تلف الاطارات	زيادة استهلاك الوقود	تعطل نظام التكييف

المصدر: من اعداد الطلبة.

ثانيا: تحديد المشكل الأساسي

تختص المرحلة الثانية في عملية التفكير التصميمي بتحديد المشكلة، حيث يتم جمع المعلومات التي توصلنا إليها في المرحلة الأولى، وتبدأ في فهمها. وبحلول نهاية مرحلة التعريف، سيكون لدى الفرد بيان مشكلة واضح.¹ يواجه أصحاب السيارات صعوبة متكررة في تتبع مواعيد الصيانة الدورية، إلى جانب صعوبة الوصول إلى ورش صيانة موثوقة وذات جودة عالية.

1. وجهة النظر POV

تعتبر وجهة النظر Point of view أو POV عن بيان مشكلة ذو دلالة وقابل للتنفيذ، حيث يتيح التفكير بأسلوب موجه نحو الهدف. يتم بناء وجهة النظر من خلال الجمع بين هذه العناصر الثلاثة وهي: المستخدم، احتياجاته والأفكار التي تم التوصل إليها عند إجراء الأبحاث حول المستخدم.

1.1. من وجهة نظر أصحاب السيارات

تُعد متابعة شؤون السيارة مسؤولية متكررة تتداخل مع التزامات الحياة اليومية. ومع تعدد المهام وتسارع التوتيرة، تصبح مسألة تنظيم مواعيد الصيانة ومتابعة حالة المركبة عبئاً ذهنياً مستمراً. هذا التعامل غير المنتظم يُؤلّد شعوراً بعدم اليقين ويدفعهم إلى البحث عن وسائل تضمن الطمأنينة والوضوح. ومن أبرز المشاكل التي تواجه أصحاب السيارات نجد:

- صعوبة تتبع مواعيد الصيانة الدورية: لا يمتلك معظم السائقين وسيلة دقيقة لتذكّر مواعيد تغيير الزيت، الفلاتر. مما يؤدي إلى تأجيل الصيانة غالباً حتى وقوع عطل مفاجئ، ما يؤدي إلى تكاليف وأضرار أكبر.

¹ - عبد الهادي السيد عبده، "علم النفس المعرفي الأسس والمخاور"، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، القاهرة، مصر، 2021، ص: 255.

- نسيان مواعيد تجديد الوثائق الإدارية: التأمين، الفحص التقني، البطاقة الرمادية. كلها وثائق مرتبطة بتواريخ صلاحية دقيقة. والكثير من السائقين لا يتذكرون تواريخ انتهاء هذه الوثائق، مما يؤدي إلى غرامات أو مشاكل قانونية.
- صعوبة الوصول إلى ورشات صيانة موثوقة: يواجه أصحاب السيارات تحديًا كبيرًا في البحث عن ورش صيانة موثوقة. مما يجعلهم يعتمدون بشكل كبير على التوصيات الشخصية أو على صفحات فيسبوك، وهي مصادر تفتقر إلى الشفافية والمصداقية.
- انعدام الشفافية في الأسعار والخدمات: يذهب أصحاب السيارات إلى الورشة دون معرفة مسبقة بجودة الخدمة، السعر، أو حتى مدى احترافية التقني. وقد يجد نفسه أمام أسعار غير متوقعة، أو جودة خدمة منخفضة، خاصة مع انتشار الحيل في قطع الغيار.
- قلة الوعي بأهمية الصيانة الدورية: كثير من السائقين لا يجرون صيانة إلا بعد حدوث عطل. مما ينتج عن ذلك تكاليف أكبر، أعطال مفاجئة، وأحياناً حوادث.
- نقص في الوقت والانشغال بالحياة اليومية: أغلب الناس يعملون أو لديهم التزامات، ولا يجدون الوقت لتفقد السيارة أو ترتيب مواعيد الصيانة. ينتظرون حتى وقوع العطل، ما يسبب كلفة أكبر.

2.1. من وجهة نظر ورشات الصيانة

حسب التصريحات، يعاني أصحاب الورش من عدم وجود نظام واضح لحجز المواعيد أو تتبع الزبائن، ما يخلق فوضى في سير العمل اليومي، تداخل في الزبائن، وتأخير في التسليم. كما يواجهون صعوبة في بناء قاعدة زبائن دائمة بسبب غياب قنوات تواصل احترافية، وانعدام التقييمات الموثوقة التي تعزز صورتهم أمام العملاء الجدد، بالإضافة إلى صعوبة الحصول على قطع الغيار الأصلية وندرتها. في ظل هذا الوضع يفقدون الكثير من الفرص لخدمة زبائن جدد بطريقة منظمة، ويهدر وقتهم في تنسيق الأمور يدويًا.

2. رحلة العميل:

تعرف رحلة العميل Customer Journey على أنها العملية التي يتفاعل من خلالها العميل مع الشركة، لتحقيق هدف معين. تتضمن رحلة تجربة العميل العديد من المراحل، بدءًا من الوعي بالعلامة التجارية، مرورًا بالشراء، وحتى ما بعد عملية الشراء. لذا، لا بد من الاهتمام بالعملاء في كل مرحلة، وذلك لأنها عملية متكاملة، وتتحكم في تقييم العميل النهائي للتجربة.¹

¹ - <https://blog.mostaql.com/customer-journey-guide> (تم الاطلاع الساعة 21:27 يوم 12/05/2025).

الشكل رقم "12": مخطط رحلة العميل

ما بعد الخدمة	اتخاذ القرار	التجربة الاولى	التسجيل	البحث	الوعي
مشاركة رأيه عبر تقييم الخدمة، واستخدام المنصة مرة اخرى	يحجز موعد صيانة أو يقوم بتحديث وثيقة بناء على التذكير	يتلقى تنبيها حول موعد الصيانة أو قرب انتهاء وثيقة	ينشئ حسابا ويدخل بيانات سيارته والوثائق المرتبطة بها	يدخل الى الموقع ويبدأ تصفح الميزات المتوفرة	يشاهد اعلانا على مواقع التواصل الاجتماعي
هل استمر في استخدامها وهل انصح بها صديقي	المنصة فعلا مفيدة وتساعدني في التحكم بمواعيد الصيانة	ممتاز كنت سأغفل عن هذا الموعد	هل سأستفيد فعلا بعد ادخال هذه البيانات	هل هي موثوقة وسهلة الاستخدام وهل الأسعار مناسبة	هل احتاج فعلا هذا النوع من الخدمة
رضا (+)	اطمئنان	ارتياح (+)	توتر (-)	اهتمام	فضول (+)

المصدر: من اعداد الطلبة.

المحور الثاني: الحل

أولا: تقديم الحل المقترح

يتمثل حلنا المقترح في منصة تقدم حلولاً مبتكرة لمشاكل صيانة السيارات في الجزائر من خلال مجموعة من الخدمات الرقمية التي تسهل على مالكي السيارات إدارة صيانتها. ومن أبرز الحلول التي تقدمها المنصة:

- خدمة تذكير: تعمل على تذكير صاحب السيارة بتاريخ تجديد وثائق السيارة كشهادة التأمين، الفحص التقني ورخصة السياقة عن طريق الاشعارات على البريد الإلكتروني قبل التاريخ المطلوب.
- خدمة الصيانة الدورية: تشمل عدة فحوصات واستبدالات تتمثل في فحص الفرامل، فحص البطارية، تغيير الزيوت والفلاتر، صيانة نظام التكييف والتحقق من ضغط الإطارات وحالتها وغيرها .

بالإضافة إلى عدد من الخدمات المتاحة المتمثلة في:

- خدمة التنظيف وغسل السيارة
 - فحص هيكل السيارة
 - سجل رقمي كامل لصيانة السيارة يشمل جميع التكاليف والإصلاحات السابقة، ما يساعد على تتبع تاريخ السيارة بشكل أفضل.
- وتدور القيمة المقترحة حول القيم التالية:

- توفير الوقت: اي تقليل الحاجة للذهاب الى الورش والانتظار
- الجودة والموثوقية: تقديم خدمات من فنيين محترفين وخبراء
- الوقاية من التوقف المفاجئ
- زيادة عمر السيارة

ثانيا: اسم وشعار المشروع

ينطلق شعارنا "يقظة auto" من رؤية واضحة تتمثل في كون الصيانة الدورية ليست مجرد خدمة، بل وعي دائم وسلوك وقائي يحمي السيارة وراكبيها. شعارنا يجسد روح الانتباه والاستباقية في كل رحلة.

الشكل رقم "13": اسم وشعار المشروع



المصدر: من اعداد الطلبة

ثالثا: نموذج العمل التجاري BMC0

هي أداة تستخدم لتصوير المكونات الأساسية التي يستند إليها المشروع التجاري وتحديد الأسلوب الذي ستتبعه المنظمة لخلق قيمة ما وتحقيقها. يمكن شرح العناصر التسعة لنموذج العمل التجاري الاولي BMC0 حسب ما يظهره الجدول رقم "01" كما يلي:

جدول رقم "01": نموذج العمل التجاري BMC0

الشركاء الرئيسيين	الانشطة الرئيسية	القيمة المقترحة	العلاقة مع العملاء	شريحة العملاء
<ul style="list-style-type: none"> - ميكانيكيين - شركات التأمين 	<ul style="list-style-type: none"> - تطوير المنصة - الرقمية - التسويق - صناعة المحتوى 	<ul style="list-style-type: none"> الثقة والأمان توفير الوقت والجهد تخفيض الاسعار السرعة إطالة عمر السيارة زيادة الخدمات تنظيم المواعيد 	<ul style="list-style-type: none"> الحضور الدائم 24/24 و 7/7 التواجد على مواقع التواصل الاجتماعي القنوات المواقع الكترونية مواقع التواصل الاجتماعي معارض السيارات البريد الالكتروني 	<ul style="list-style-type: none"> - مالكي السيارات الشخصية - شركات تأجير السيارات - شركات النقل والتوصيل - ميكانيكيين
<u>الموارد الرئيسية</u> <ul style="list-style-type: none"> - الموارد البشرية - الموارد المادية - الموارد المالية 		<u>هيكل التكاليف</u> <ul style="list-style-type: none"> - تكاليف تقنية - تكاليف الموظفين - تكاليف الترويج 		
		<u>مصادر الايرادات</u> <ul style="list-style-type: none"> - عمولة - اشتراكات سنوية 		

المصدر: من اعداد الطلبة.

1. القيمة المقترحة

- القيمة المقترحة هي الفائدة الأساسية لحل مشكل العميل وتلبية حاجته وتمثل في:
 - الثقة والأمان: توفير خدمات الصيانة من مراكز معتمدة وموثوقة.
 - توفير الوقت والجهد: إمكانية حجز مواعيد الصيانة الإلكترونية دون الحاجة إلى التنقل
 - تخفيض الأسعار: تقديم خدمات الصيانة بأسعار تنافسية تساعد العميل على تقليل التكاليف دون المساس بالجودة.
 - السرعة: تنفيذ الخدمة بسرعة وحجز مواعيد فورية لتقليل من وقت الانتظار
 - إطالة عمر السيارة: تضمن الحفاظ على الأداء الجيد للسيارة وتقليل من الأعطال المكلفة مستقبلاً.
 - زيادة الخدمات: توفر باقة من الخدمات لتلبية كل احتياجات السيارة بسهولة.
 - تنظيم المواعيد: جدولة تلقائية وتذكيرات دورية للالتزام بالصيانة في الوقت المناسب.

2. شريحة العملاء

- شريحة العملاء هم الأشخاص أو الجهات التي تخدمهم المنصة وتقدم لهم القيمة وتشمل:
 - مالكي السيارات الشخصية: هم الفئة الذين يبحثون عن وسيلة موثوقة وسهلة لإجراء الصيانة الدورية لسيارتهم دون عناء الحجز التقليدي أو التأخير والتذكير بمواعيد الصيانة
 - شركات تأجير السيارات: إدارة عدد كبير من السيارات يتطلب صيانة دورية دقيقة ومنظمة
 - شركات النقل والتوصيل: صعوبة تتبع حالة الصيانة لكل سيارة خاصة مع تنقلها المستمر.
 - ميكانيكيين: هم المتخصصون في فحص وصيانة وإصلاح أعطال السيارات لضمان سلامتها.
 - شركات التأمين: توفير تغطية تأمينية مرتبطة بالصيانة، ليساعد في تقليل التعويضات وزيادة ثقة العملاء.

3. القنوات

- القنوات هي الطرق والوسائل التي تستخدمها المنصة للتواصل مع العملاء وتقديم القيمة المقترحة لهم. ومن أهمها:
 - المواقع الإلكترونية: تلعب دور مهم كقناة لتقديم عروض وخدمات الصيانة من تفاصيل وحجز المواعيد عبر الإنترنت بكل سهولة.
 - مواقع التواصل الاجتماعي: تلعب منصات مثل فيسبوك، إنستغرام، وتيك توك دوراً كبيراً في الترويج والتواصل مع العملاء، من خلال نشر محتوى تعليمي المتمثل في نصائح، فيديوهات توعوية وعرض شهادات الزبائن

- معارض السيارات: تعد هذه المعارض شريكا مهم لتوجيه أصحاب السيارات الجدد نحو خدمات الصيانة كالتعاون مع المعارض لتقديم خدمات صيانة مجانية لأول 6 أشهر وتقديم كتيبات عن برامج الصيانة الدورية.
- البريد الإلكتروني: أداة مهمة للحفاظ على علاقة مستمرة مع الزبائن بعد زيارتهم الأولى من خلال إرسال تذكيرات دورية حسب آخر صيانة وإرسال عروض خاصة أو خصومات موسمية.

4. العلاقة مع العملاء

- العلاقة مع العملاء تمثل كيفية تفاعل المنصة مع عملائها قبل واثناء وبعد تقديم الخدمة. ومن أبرزها:
- حضور 24 ساعة طيلة الأسبوع: تسعى المنصة إلى تقديم تجربة متكاملة للعملاء من خلال توفير خدمة دعم متواصل على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع، مما يضمن الاستجابة الفورية لاستفساراتهم واحتياجاتهم في أي وقت.
- التواجد على مستوى وسائل التواصل الاجتماعي: تعتمد على التسويق الرقمي عبر حملات ترويجية مدروسة تهدف إلى استهداف العملاء الحاليين واستقطاب شرائح جديدة من الزبائن المحتملين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

5. مصادر الإيرادات

- مصادر الإيرادات الطرق التي تحقق بها المنصة دخلا ماليا من خلال تقديم خدماتها للعملاء. على رأسها:
- عمولة: تحصل المنصة على نسبة مئوية من كل عملية خدمة تتم عبرها لإجراء صيانة دورية.
- اشتراكات سنوية: رسوم يدفعها مقدمو الخدمات مقابل التواجد على المنصة والاستفادة من الطلبات وميزات إضافية.

6. الموارد الأساسية

الموارد الأساسية هي العناصر التي تحتاجها المنصة لتقديم خدماتها وتشمل:

- الموارد البشرية: مطورين، مهندسين، خبراء التسويق، مبرمجين.
- الموارد المادية: الأجهزة.
- الموارد المالية: رأس المال، أجور الموظفين.

7. الأنشطة الرئيسية

الأنشطة الرئيسية تتمثل في المهام والعمليات الأساسية التي يجب على المنصة تنفيذها لتقديم الخدمة. تتمثل في:

- تطوير المنصة رقمية: من خلال تصميم المنصة وتحديثها، مع إضافة خصائص مثل الحجز الإلكتروني، تتبع حالة الطلب، وإدارة بيانات العملاء.
 - التسويق: الترويج للخدمة عبر حملات إعلانية على وسائل التواصل الاجتماعي ومحركات البحث بهدف استقطاب العملاء الجدد وزيادة الوعي بالمنصة.
 - صناعة المحتوى: إنتاج محتوى رقمي لتوعية المستخدمين بأهمية الصيانة الدورية وجذبهم نحو تجربة الخدمة.
- 8. الشركاء الرئيسيين**

الشركاء الرئيسيين هم الاطراف والجهات التي تتعاون معها المنصة لتقديم خدماتها. ونذكر منها:

- الميكانيكيون: شركاء أساسيون لتنفيذ خدمات الصيانة الدورية بجودة عالية، سواء داخل الورشات أو في الأماكن التي يتواجد فيها العميل عند الطلب عبر المنصة.
 - شركات التأمين: توفر تغطية تأمينية مرتبطة بالصيانة، ليساعد في تقليل التعويضات وزيادة ثقة العملاء.
- 9. هيكله التكاليف**

هيكله التكاليف مجموع النفقات والتكاليف التي تتحملها المنصة لتشغيل أعمالها. وتشمل:

- التكاليف التقنية: تشمل مصاريف تطوير المنصة وصيانتها الدورية، مثل استضافة الموقع، تحديث التطبيق، وأجور المطورين.
- تكاليف الموظفين: رواتب العاملين في المشروع مثل فرق الدعم الفني، المسوقين، ومقدمي الخدمة.
- تكاليف الترويج: نفقات الحملات الإعلانية على وسائل التواصل، تصميم المحتوى التسويقي، والتعاون مع المؤثرين أو صفحات مختصة.

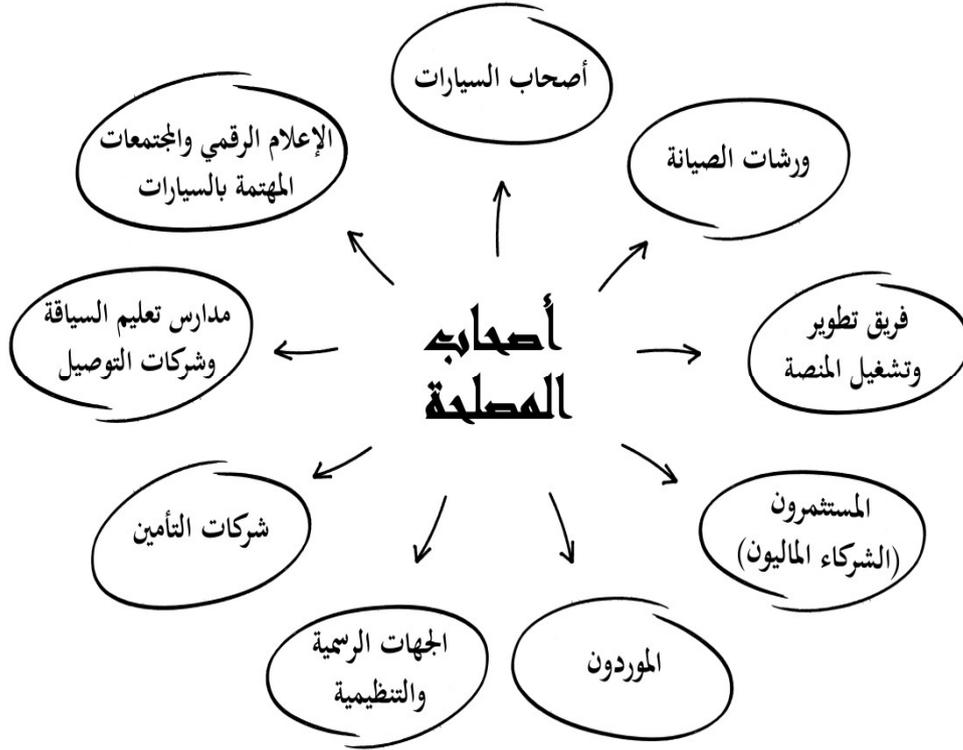
رابعاً: أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة هم هؤلاء الأفراد والمجموعات والمنظمات الذين يهتمون أو سوف يتأثرون بنجاح المنظمة يجب أن يتم تعريفهم وتحديد اهتماماتهم. ويشتمل أصحاب المصلحة نموذجياً على العاملين، العملاء، الموردين، الهيئات الحكومية، اتحادات العمال، الدائنين، المؤسسين، والمساهمين، وأعضاء المجتمع الذين يعتقدون أن لهم مصلحة في المنظمة.¹ يعد فهم أصحاب المصلحة والتعامل الفعال معهم عاملاً أساسياً لنجاح واستدامة المشروع، من خلال تنسيق مستمر مع ورشات الصيانة، وأصحاب السيارات، والموردين، والجهات التنظيمية بما يضمن جودة الخدمة ورضا المستخدمين. يتمثل أصحاب المصلحة للمشروع حسب ما يظهره الشكل رقم "14" في العناصر التالية:

¹ - ليلي الألفي، "الأساليب الحديثة في تنمية الموارد البشرية"، دار المصرية، ط1، القاهرة، مصر، 2022، ص: 89.

- أصحاب السيارات (المستخدمون النهائيون): يمثلون الفئة الأكثر تأثيراً في نجاح المشروع، كونهم المستفيد الرئيسي من خدمات المنصة. دورهم يتمثل في استخدام التطبيق لتتبع مواعيد الصيانة وتجديد الوثائق وحجز خدمات الصيانة. ما يهتمون به هو سهولة الاستخدام، دقة التذكير، الثقة في الورش، شفافية الأسعار، وتوفير الوقت والجهد. رضاهم وثقتهم هما حجر الأساس لاستمرار المنصة وانتشارها.
- ورشات الصيانة: نجاح المشروع يعتمد على التزامهم، جودة خدماتهم، وتفاعلهم مع الحجوزات عبر المنصة. من بين اهتماماتهم الحصول على زبائن جدد، تنظيم أوقات العمل، تقليل الفراغ في جدول المواعيد، وزيادة مداخيلهم. وجودهم ضروري لعرض خدمات موثوقة ومبنية على التقييمات والثقة المتبادلة.
- فريق تطوير وتشغيل المنصة: هم العقل التقني للمشروع والمسؤولون عن تحويل الفكرة إلى منتج رقمي فعال وسلس. دورهم يشمل تطوير واجهة المستخدم، إدارة قواعد البيانات، ضمان الأمان، وتحسين الأداء المستمر. اهتمامهم يتمحور حول جودة تجربة المستخدم، استقرار النظام، وقابلية التوسع مع مرور الوقت.
- المستثمرون (الشركاء الماليون): يلعب المستثمرون دوراً مهماً في تمويل المنصة، خاصة في مراحل الانطلاق والنمو. يهتمون بتحقيق عائد استثماري، وضمان استدامة المشروع من خلال نموذج عمل واضح، قاعدة مستخدمي نشطة، ونمو متزايد في السوق المستهدف. قراراتهم تؤثر على سرعة تطور المنصة واتساع نطاقها.
- الموردون (قطع غيار، زيوت، فلاتر...): دورهم يكمن في تزويد الورش بالمواد اللازمة للصيانة بجودة وأسعار تنافسية. يهتمون بفتح قناة رقمية جديدة لتوزيع منتجاتهم وزيادة مبيعاتهم من خلال المنصة.
- الجهات الرسمية والتنظيمية: تلعب هذه الجهات دوراً غير مباشر، تتمثل في مؤسسات الدولة المعنية بالمراقبة كمديريات النقل، التأمين، الضرائب. اهتمامهم ينصب على التزام المنصة بالقوانين، حماية بيانات المستخدمين.
- الشركاء التجاريون: يمثلون مصدراً محتملاً للإيرادات من خلال الإعلانات أو الشراكات مع علامات تجارية في قطاع السيارات. دورهم محدود في البداية، لكن يمكنهم المساهمة في تمويل المنصة لاحقاً مقابل الترويج الذكي والموجه. اهتمامهم ينصب على الوصول إلى جمهور مخصص وزيادة ظهور علاماتهم.
- شركات التأمين: تلعب دوراً تكاملياً، خاصة فيما يتعلق بتذكير المستخدم بتجديد التأمين أو حتى ربط المنصة بخدماتهم. قد تساهم هذه الشركات في تسهيل تقديم عروض تأمين داخل التطبيق أو الترويج لخدماتهم من خلال شراكات استراتيجية. اهتمامهم منصب على الوصول المباشر إلى أصحاب السيارات بطريقة ذكية ومؤتمتة.
- مدارس تعليم السياقة وشركات التوصيل: جهات تمتلك أو تدير عددًا كبيراً من السيارات وتحتاج إلى تنظيم الصيانة الدورية بشكل جماعي. اهتمامهم سيكون في التحكم في مواعيد صيانة سياراتهم وتتبع حالة الأسطول عبر المنصة.
- الإعلام الرقمي والمجتمعات المهتمة بالسيارات: منتديات، صفحات فيسبوك، يوتيوبز مختصون في السيارات... يمكن أن يكونوا شريكاً تواصلياً لنشر المنصة وبناء ثقة مجتمعية حولها.

الشكل رقم "14": أصحاب المصلحة للمشروع



المصدر: من اعداد الطلبة.

المحور الثالث: دراسة السوق

يتمثل السوق في نقطة التقاء المشتريين والبائعين، أو هو عبارة عن كل تلاق بين عرض وطلب يسمح بتبادل السلع والخدمات مقابل النقود (تسلم فورا أو آجلا).¹ أما دراسة السوق فهي جمع وتفسير وتحليل منهجي للبيانات والمعلومات حول السوق المستهدفة واحتياجاتها، ودراسة المنافسين، إلى جانب المستهلكين الفعليين أو المحتملين وسلوكياتهم وموقعهم الجغرافي، كل ذلك باستخدام الأساليب والمناهج التحليلية. هذه العملية تزود صانعي القرار برؤى حول إمكانات السوق، التي يمكن استخدامها في تخطيط الأعمال وتطوير المنتجات واستراتيجية التسويق.

أولا: على المستوى العالمي

شهد سوق الصيانة الدورية للسيارات العالمي تحولا ملحوظا نحو تقديم خدمات متخصصة وشاملة، حيث لم تعد مراكز الصيانة تقتصر على تبديل الزيت والفلاتر فحسب، بل توسعت لتشمل خدمات متكاملة مثل الفحص الدوري الشامل، وصيانة أنظمة القيادة الذكية، وتحديث البرمجيات، وخدمة التوصيل والاستلام، لتلبية توقعات

¹ - نصيب رجم، "دراسة السوق"، دار العلوم، عنابة، الجزائر، 2004، ص 16.

العملاء الذين يبحثون عن حلول مريحة ومتكاملة لصيانة سياراتهم. وتزامنا مع هذا التحول، يشهد السوق تزايداً ملحوظاً في الإقبال على مراكز الصيانة المعتمدة والمتخصصة في السيارات الكهربائية والهجينة، لما توفره من تقنيات متقدمة تضمن الحفاظ على كفاءة السيارة وسلامتها دون التسبب في أي أعطال ناتجة عن سوء التعامل أو نقص الخبرة.

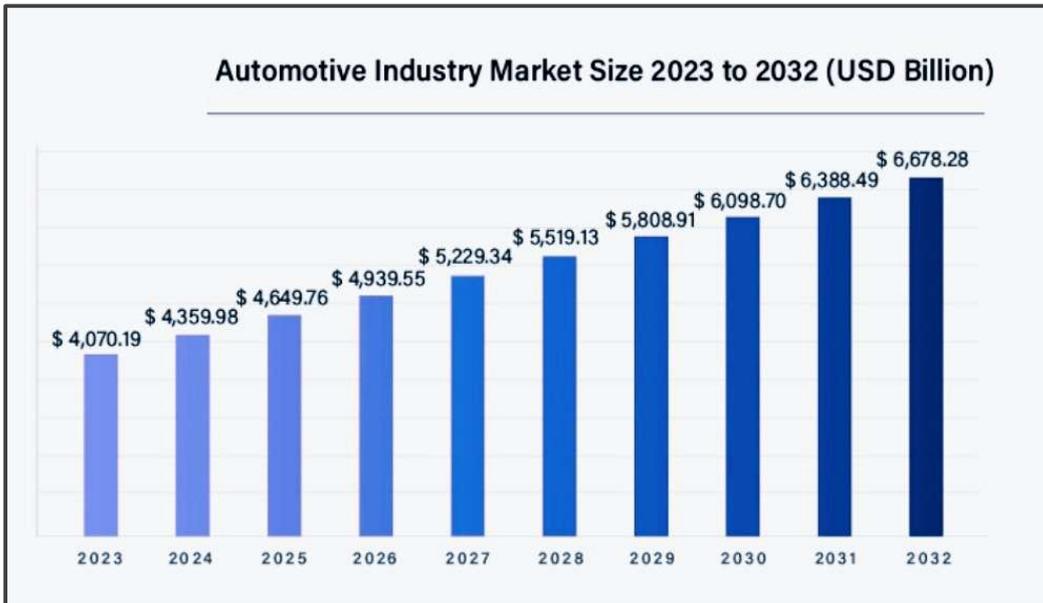
1. أسباب نمو السوق

يشهد سوق الصيانة الدورية للسيارات تطوراً ملحوظاً نتيجة لتغير أنماط الاستخدام وارتفاع توقعات المستخدمين من حيث الجودة والراحة. ولم يعد الاهتمام بالمركبة مسألة ثانوية، بل أصبح جزءاً أساسياً من روتين الحياة اليومية، مما جعل هذا السوق مجالاً مفتوحاً للنمو والتوسع. إذ يتأثر سوق الصيانة الدورية للسيارات بفعل مجموعة من العوامل الرئيسية التي تُعزز نموه وتطور خدماته.

1.1. زيادة ملكية السيارات

يعد تزايد مبيعات السيارات حول العالم أحد العوامل الرئيسية الدافعة لنمو سوق إصلاح وصيانة السيارات. كما أدى تزايد الدخل المتاح للمستهلكين، وتزايد تفضيلهم لوسائل النقل المريحة، إلى زيادة كبيرة في امتلاك السيارات واستخدامها. حيث وصل حجم سوق صناعة السيارات العالمي إلى 4,359.98 مليار دولار أمريكي في عام 2024، ومن المتوقع أن يصل إلى حوالي 6,678.28 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2032، بمعدل نمو سنوي مركب قدره 5.66% من عام 2024 إلى عام 2032. وترجع زيادة ملكية السيارات الى العوامل التالية:

الشكل رقم "15": حجم سوق صناعة السيارات (2023-2034)

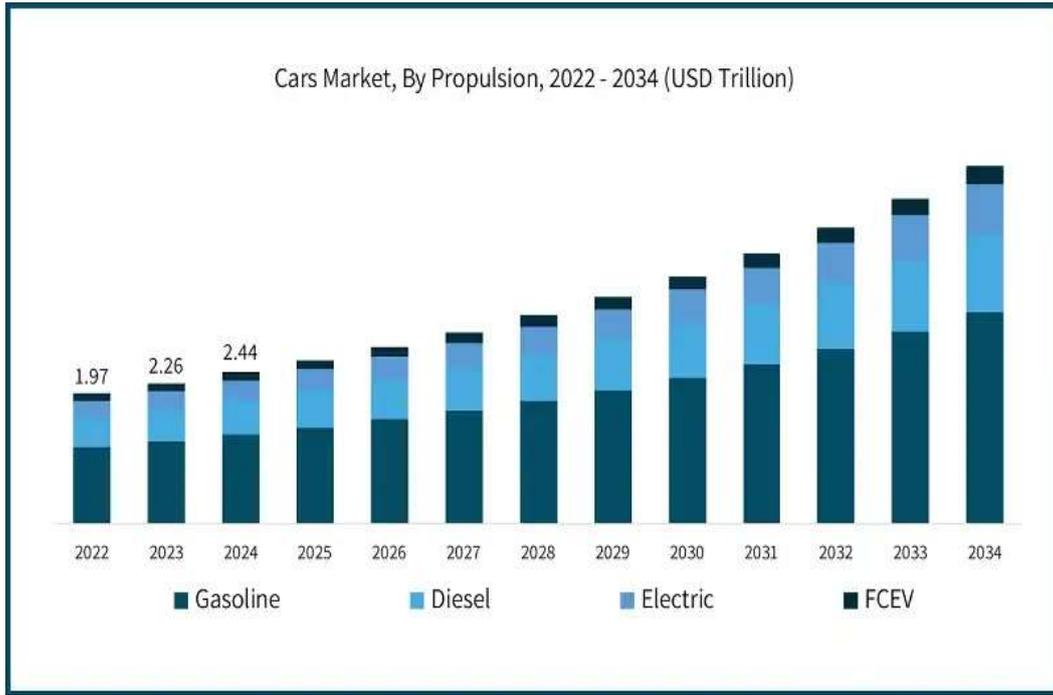


المصدر: <https://www.fintechfutures.com/press-releases/automotive-industry-size-expected-to-reach-usd-6-678-28-bn-by-2032>

(تم الاطلاع الساعة 23:55 يوم 09/05/2025).

- **حسب نظام الدفع:** يقسم السوق الى سيارات تعمل بالبنزين والديزل والكهرباء ومركبات كهربائية تعمل بخلايا الوقود. في عام 2024، شكّل قطاع البنزين أكثر من 55% من حصة السوق، ومن المتوقع أن يتجاوز 2.5 تريليون دولار أمريكي بحلول عام 2034. ومن المتوقع أن يشهد قطاع البنزين نموًا ملحوظًا بفضل انتشاره الواسع وكفاءته العالية. على الرغم من الأهمية التي تشهدها السيارات الكهربائية والهجينة، إلا أن السيارات التي تعمل بالبنزين لا تزال تجذب المستهلكين، لا سيما في المناطق ذات البنية التحتية المستقرة للتزود بالوقود.

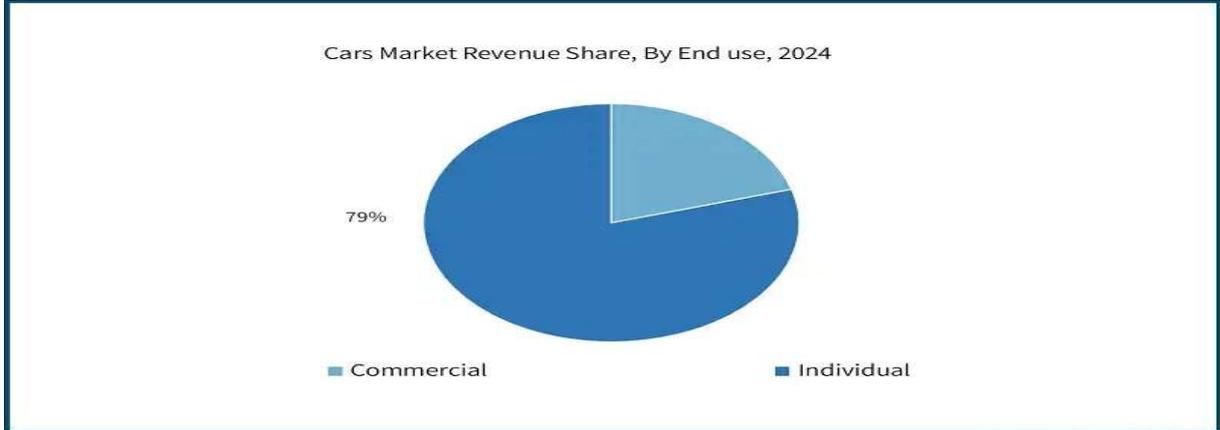
الشكل رقم "16": حجم سوق السيارات حسب نظام الدفع (2023-2034)



المصدر: <https://www.gminsights.com/industry-analysis/cars-market> (تم الاطلاع الساعة 10:16 يوم 10/05/2025).

- **حسب الاستخدام النهائي:** يقسم سوق السيارات إلى قطاعين تجاري وفردى. وقد استحوذ القطاع الفردي على حوالي 79% من حصة السوق في عام 2024. ومع تسارع وتيرة التحضر وتطور أنماط العمل، يُولي الأفراد أهمية متزايدة للراحة والسلامة في اختياراتهم للسيارات. وتتزايد خيارات التخصيص، بما في ذلك نوع السيارة وميزاتها وجمالياتها، لتلبية هذه المتطلبات. ويُبرز هذا التوجه الحاجة المتزايدة إلى تلبية التفضيلات الفردية في سوق السيارات سريع التغير.

الشكل رقم "17": حصة سوق السيارات حسب الاستخدام النهائي لسنة 2024

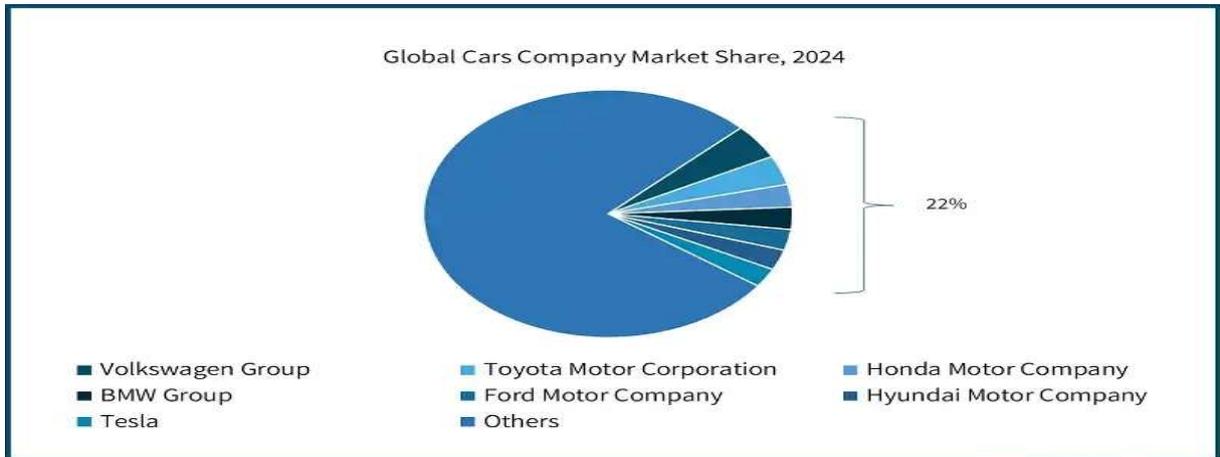


المصدر: <https://www.gminsights.com/industry-analysis/cars-market> (تم الاطلاع الساعة 11:36

يوم 10/05/2025).

- حسب شركات السيارات العالمية: استحوذت مجموعة فولكس فاجن، وشركة تويوتا موتور، وشركة هوندا موتور مجتمعةً على حصة سوقية كبيرة تجاوزت 11% في قطاع السيارات في عام 2024. وتعمل فولكس فاجن على توسيع محفظة سياراتها الكهربائية استراتيجيًا من خلال سلسلة ID، مدعومةً باستثمارات كبيرة في تكنولوجيا البطاريات وعمليات الإنتاج المستدامة. كما تعمل الشركة على تعزيز تحولها الرقمي من خلال التركيز على أنظمة مساعدة السائق المتقدمة وحلول برمجيات مبتكرة داخل السيارة. علاوةً على ذلك، تعمل فولكس فاجن على تعزيز حضورها في السوق الصينية والأمريكية من خلال الاستفادة من الشراكات الاستراتيجية والتصنيع المحلي لتقديم أسعار تنافسية وتلبية الاحتياجات الإقليمية.

الشكل رقم "18": حصة سوق شركات السيارات العالمية لسنة 2024



المصدر: <https://www.gminsights.com/industry-analysis/cars-market> (تم الاطلاع الساعة 12:05

يوم 10/05/2025).

2.1. ارتفاع متوسط عمر السيارات

أدى تحسن جودة التصنيع وارتفاع أسعار السيارات الجديدة إلى احتفاظ المستهلكين بسياراتهم لفترات أطول. في أوروبا، على سبيل المثال، لديها 405 مليون سيارة بمتوسط عمر 12 سنة في عام 2022، مقارنة بمتوسط عمر 7.4 سنة في عام 2014. هذا التقدم في العمر يزيد من الحاجة إلى صيانة دورية للحفاظ على الأداء والسلامة.

الشكل رقم "19": متوسط عمر السيارات في الاقتصادات المتقدمة لسنة 2022



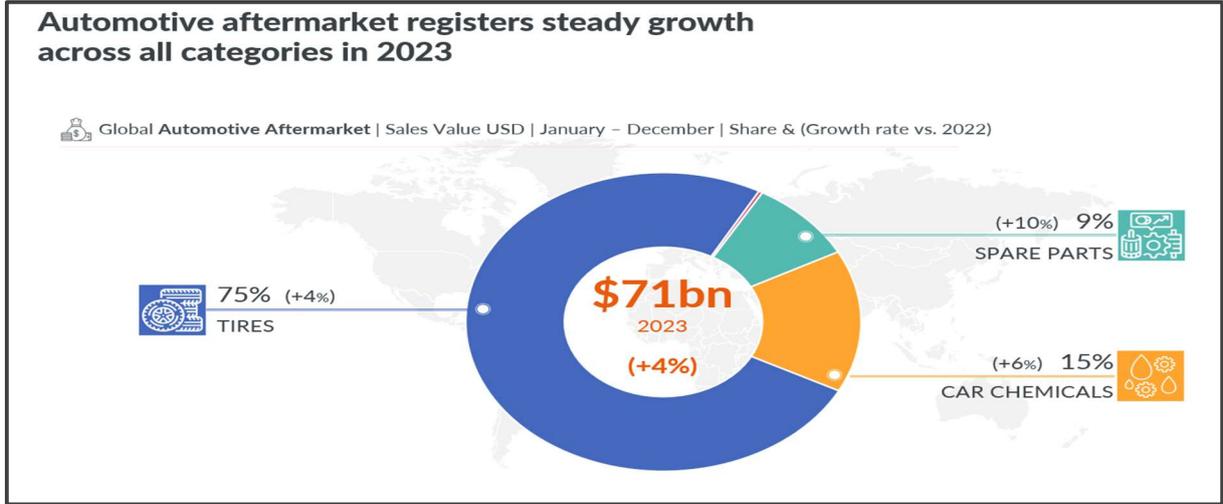
المصدر: [https://nielseniq.com/global/en/insights/analysis/2024/global-automotive-trends-to-](https://nielseniq.com/global/en/insights/analysis/2024/global-automotive-trends-to-watch-2024)

[watch-2024](#) (تم الاطلاع الساعة 12:48 يوم 11/05/2025).

3.1. توسع خدمات ما بعد البيع

يشهد سوق خدمات ما بعد البيع في قطاع السيارات توسعًا ملحوظًا، مدعومًا بتطور الخدمات وتحسين كفاءتها، بما في ذلك تطوير الصيانة الدورية وتوفير قطع الغيار والمواد الكيميائية بكفاءة أعلى. وقد بلغت القيمة الإجمالية لهذا السوق في عام 2023 حوالي 71 مليار دولار، بنمو سنوي قدره 4% مقارنة بعام 2022. وتُظهر الإحصاءات أن الإطارات تستحوذ على الحصة الأكبر بنسبة 75% من السوق، تليها المواد الكيميائية بنسبة 15%، ثم قطع الغيار بنسبة 9% التي حققت أعلى معدل نمو بلغ 10%. هذا التوسع يعكس زيادة وعي المستهلكين بأهمية الصيانة الوقائية، وارتفاع الطلب على خدمات موثوقة تساهم في إطالة عمر السيارات والحفاظ على أدائها، خصوصًا في ظل تقادم أساطيل السيارات في العديد من الأسواق العالمية.

الشكل رقم "20": حجم سوق خدمات ما بعد البيع للسيارات لسنة 2023



المصدر: [https://nielseniq.com/global/en/insights/analysis/2024/global-automotive-trends-to-](https://nielseniq.com/global/en/insights/analysis/2024/global-automotive-trends-to-watch-2024)

[/watch-2024](#) (تم الاطلاع الساعة 12:56 يوم 11/05/2025).

4.1. التطورات التكنولوجية في السيارات

يشهد قطاع السيارات تطورات تكنولوجية متسارعة، حيث تزداد المركبات تعقيداً وتطوراً. تتطلب هذه التطورات، مثل دمج أنظمة مساعدة السائق المتقدمة (ADAS) والسيارات الكهربائية (EVs)، معرفة ومعدات متخصصة للإصلاح والصيانة. وقد زاد تعقيد السيارات المتزايد من صعوبة إجراء الإصلاحات على ورش التصليح التقليدية، مما أدى إلى تزايد الطلب على خدمات إصلاح وصيانة السيارات المتخصصة. ومع استمرار التقدم التكنولوجي، ستدفع الحاجة إلى فنيين مهرة ومعدات متخصصة لنمو سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات. حيث أصبحت تستخدم العديد من شركات صيانة السيارات تقنية فحص المركبات الآلية القائمة على الذكاء الاصطناعي لفحص السيارات لتوسيع قاعدة عملائها. على سبيل المثال، في فبراير 2022، طورت شركة Scope Technology، وهي شركة تقنية مقرها الولايات المتحدة، تقنية فحص السيارات الآلية بالذكاء الاصطناعي بالشراكة مع الحوسبة السحابية من Azure. يستغرق هذا الفحص البصري أقل من 5 دقائق ويوفر 50٪ من التكاليف.

5.1. زيادة الوعي بأهمية الصيانة الدورية

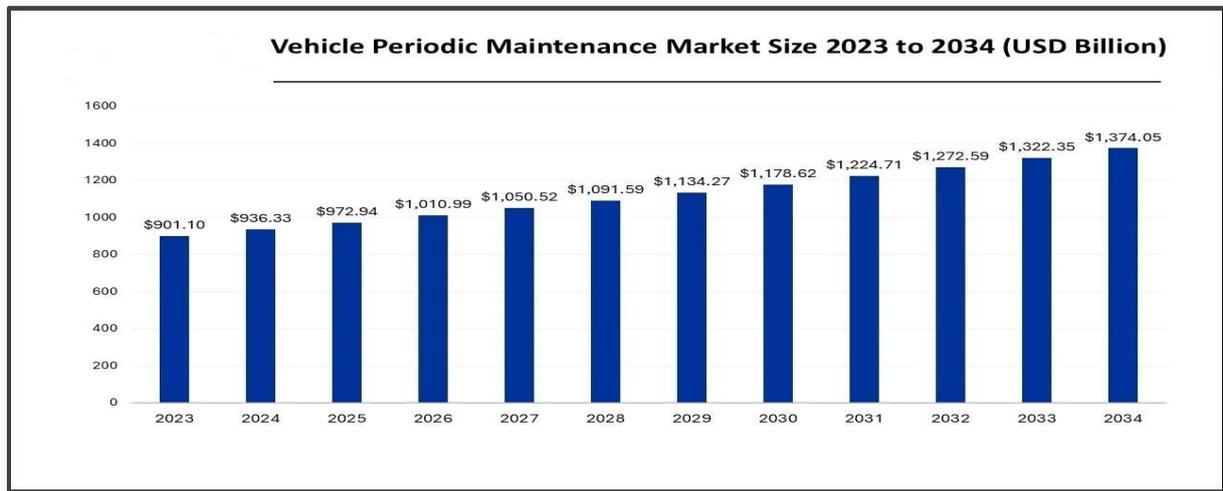
يزداد وعي المستهلكين بأهمية الصيانة الدورية للسيارات لإطالة عمرها الافتراضي وضمان أدائها الأمثل. وقد ساهم هذا التحول في سلوك المستهلك في نمو سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات، إذ يزداد إقبال المستهلكين على خدمات الصيانة الاحترافية للحفاظ على سياراتهم في حالة جيدة. ويمكن للصيانة الوقائية، مثل تغيير الزيت وتدوير الإطارات وفحص الفرامل، أن تساعد في تجنب تكاليف الإصلاحات في المستقبل، مما يجعلها خياراً اقتصادياً

لأصحاب السيارات. ومن المتوقع أن يستمر التركيز المتزايد على صيانة السيارات في السنوات القادمة، مع ازدياد وعي المستهلكين بفوائد الصيانة الدورية.

2. حجم سوق الصيانة الدورية للمركبات

وصل حجم سوق الصيانة الدورية للمركبات العالمي إلى 936.33 مليار دولار أمريكي في عام 2024، ومن المتوقع أن يتجاوز حوالي 1,374.05 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2034، متوسّعًا بمعدل نمو سنوي مركب قدره 3.91% من عام 2024 إلى عام 2034. إن الوعي المتزايد بين المستهلكين بضرورة صيانة المركبات على فترات منتظمة يزيد من كفاءة المركبات وفعاليتها من حيث التكلفة ويحقق شعورًا ملموسًا بالأمان، مما يغذي سوق الصيانة الدورية للمركبات على نطاق عالمي

الشكل رقم "21": حجم سوق الصيانة الدورية للمركبات وتوقعاته للفترة (2023-2034)



المصدر <https://www.precedenceresearch.com/vehicle-periodic-maintenance-market>: (تم الاطلاع

الساعة 14:48 يوم 13/05/2025).

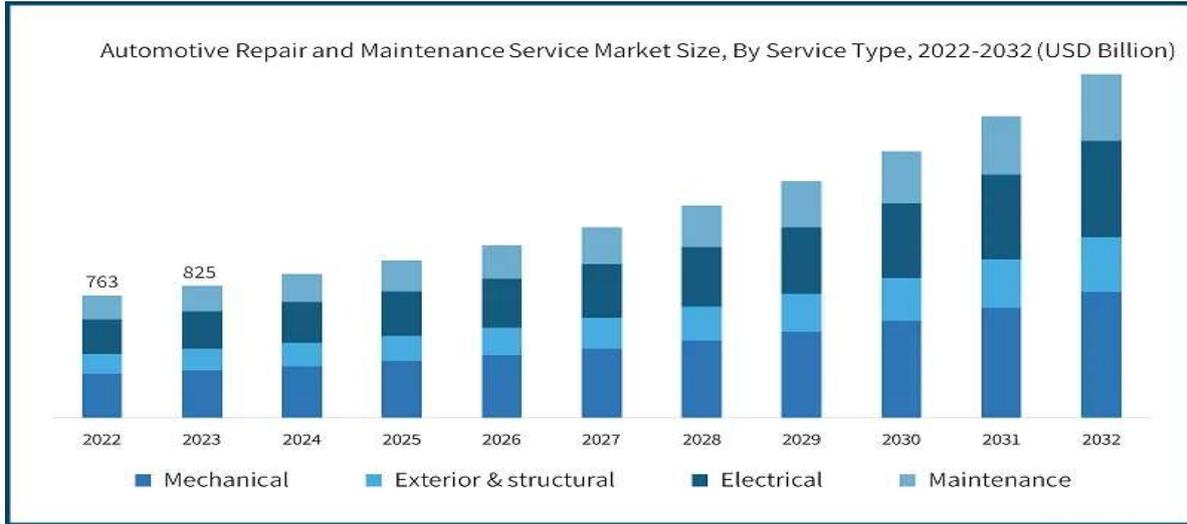
3. تحليل سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات

يتطلب فهم سوق خدمات صيانة وإصلاح السيارات دراسة جوانب متعددة، حيث تختلف أنماط الطلب باختلاف نوع الخدمة ونوع المركبة والمنطقة، مما يجعل من الضروري تحليل السوق وفق هذه الأبعاد للحصول على رؤية دقيقة وشاملة. كما يمكن تجزئة وتحليل السوق حسب الشرائح التالية:

1.3. بناءً على نوع الخدمة

يُقسّم السوق إلى: ميكانيكية، خارجية وهيكلية، كهربائية، وصيانة. حقق القطاع الميكانيكي إيرادات تجاوزت 298 مليار دولار أمريكي في عام 2023. يوفر هذا القطاع متانة عالية وصيانة أقل للمركبات.

الشكل رقم "22": حجم سوق خدمات اصلاح وصيانة السيارات، حسب نوع الخدمة (2022-2032)

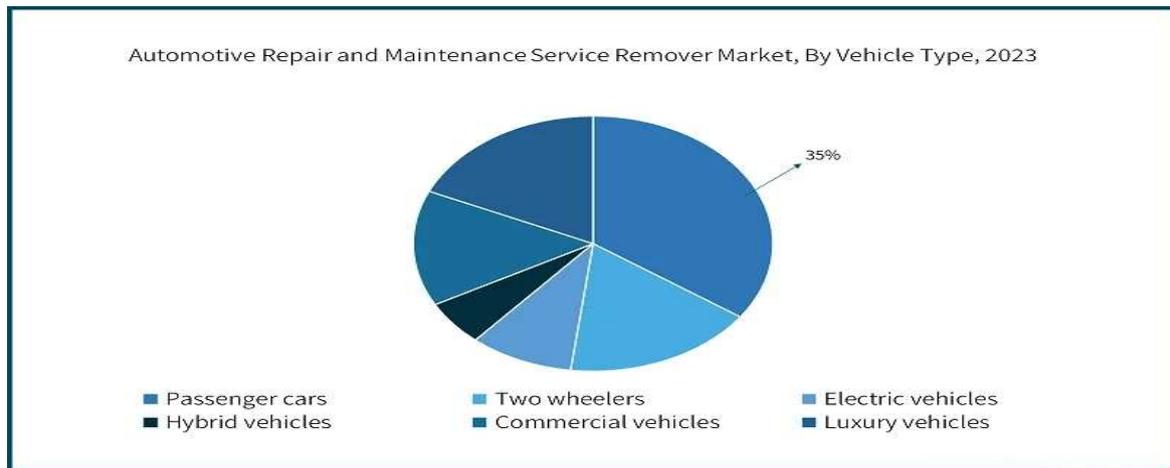


المصدر: <https://www.gminsights.com/industry-analysis/automotive-repair-maintenance-services-market> (تم الاطلاع الساعة 12:02 يوم 14/05/2025).

2.3. بناءً على نوع المركبة

يُصنف السوق حسب نوع المركبة إلى سيارات ركاب، ومركبات ذات عجلتين، ومركبات كهربائية، ومركبات هجينة، ومركبات تجارية، ومركبات فاخرة. وقد شكّل قطاع سيارات الركاب 35% من حصة سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات في عام 2023. ويُفضّل المستهلكون المركبات ذات العجلتين والمركبات الهجينة بشكل أكبر للأغراض السكنية. وقد أدى الطلب على المركبات ذات العجلتين إلى نمو السوق.

الشكل رقم "23": حصة سوق خدمات اصلاح وصيانة السيارات حسب نوع المركبة لسنة 2023

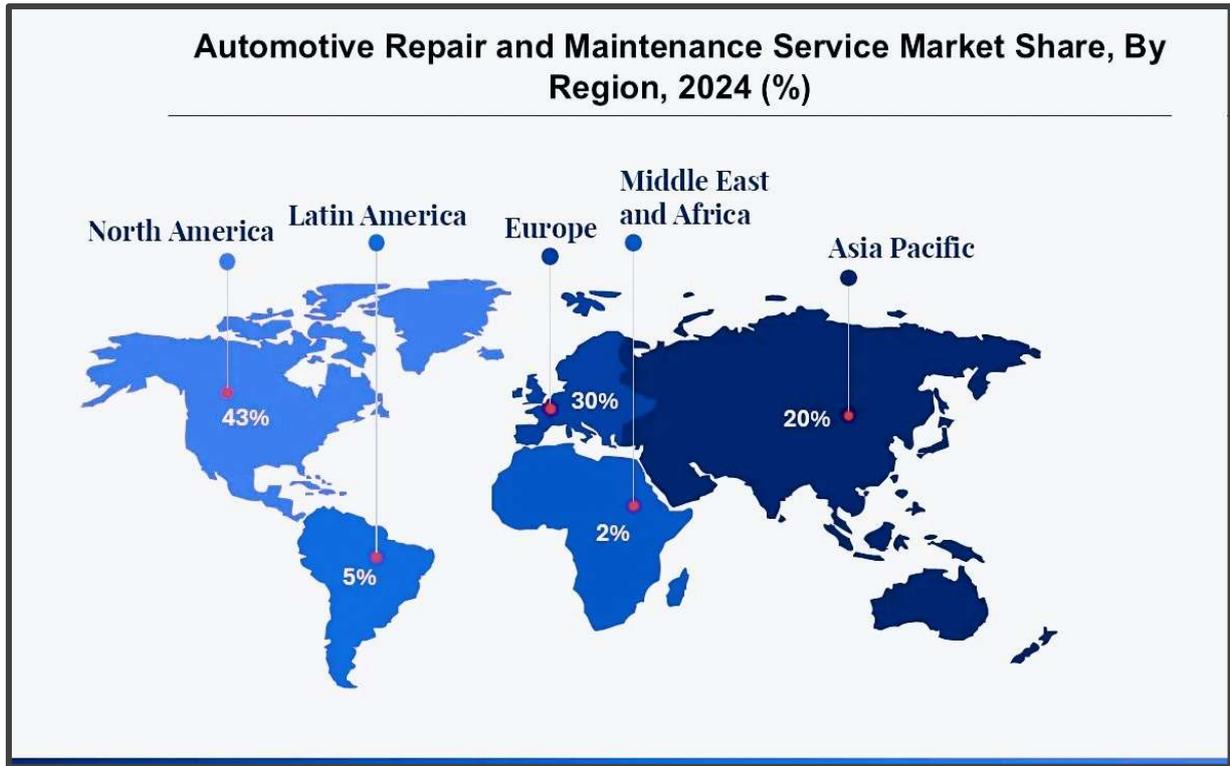


المصدر: <https://www.gminsights.com/industry-analysis/automotive-repair-maintenance-services-market> (تم الاطلاع الساعة 14:38 يوم 14/05/2025).

3.3. بناءً على نوع المنطقة

يختلف حجم سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات وتوزيعه الجغرافي من منطقة إلى أخرى، إذ تحتل أمريكا الشمالية وأوروبا موقع الريادة في هذا القطاع، بفضل تطور البنية التحتية وارتفاع الطلب على الخدمات المتقدمة. في المقابل، تُظهر مناطق أخرى مثل آسيا والمحيط الهادئ، والشرق الأوسط وأفريقيا، إمكانات واعدة للنمو والتوسع المستقبلي، مدفوعة بزيادة أعداد السيارات وتحسن مستوى الخدمات.

الشكل رقم "24": حصة سوق خدمات اصلاح وصيانة السيارات حسب المنطقة لسنة 2024

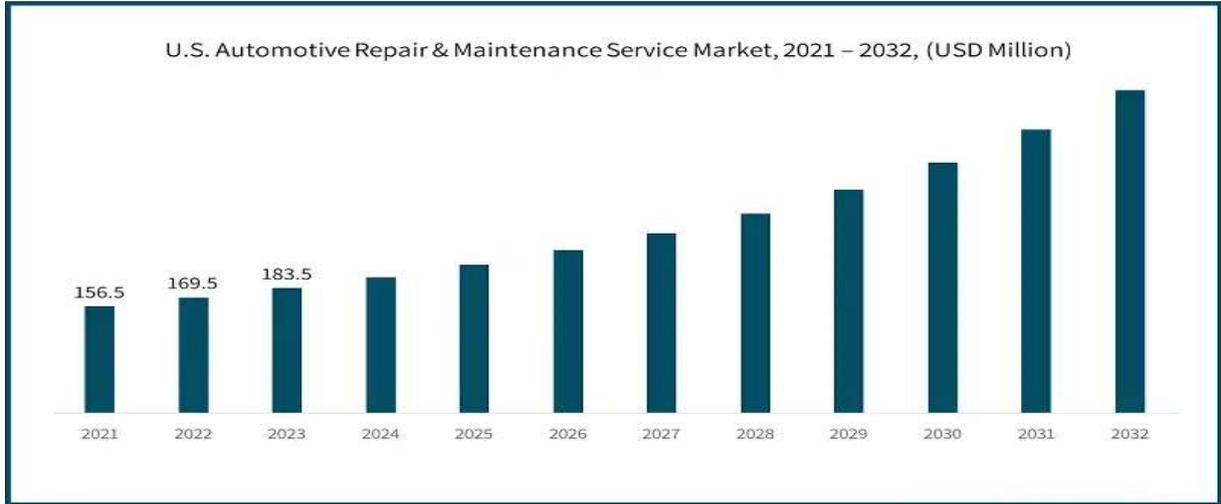


المصدر: <https://www.towardsautomotive.com/insights/automotive-repair-and-maintenance-service-market-sizing>

(تم الاطلاع الساعة 22:48 يوم 15/05/2025).

– تحليل سوق إصلاح وصيانة السيارات في الولايات المتحدة: استحوذت الولايات المتحدة على أكبر حصة سوقية بأكثر من 83.60% في أمريكا الشمالية. أدى تقادم أسطول السيارات، وزيادة ملكية السيارات الخاصة، والتحسينات التكنولوجية إلى نمو أعمال قطاع إصلاح وصيانة السيارات في الولايات المتحدة. بحيث قدر حجم سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات في الولايات المتحدة بحوالي 183.5 مليون دولار أمريكي في عام 2023، بقيادة شبكة واسعة من مزودي الخدمات تتراوح من السلاسل الوطنية إلى المتاجر المستقلة، والتي تلي مجموعة متنوعة من احتياجات المستهلكين.

الشكل رقم "25": حجم سوق خدمات اصلاح وصيانة السيارات في الولايات المتحدة (2021-2032)



المصدر: [https://www.gminsights.com/industry-analysis/us-automotive-repair-maintenance-](https://www.gminsights.com/industry-analysis/us-automotive-repair-maintenance-service-market)

[service-market](https://www.gminsights.com/industry-analysis/us-automotive-repair-maintenance-service-market) (تم الاطلاع الساعة 23:19 يوم 15/05/2025).

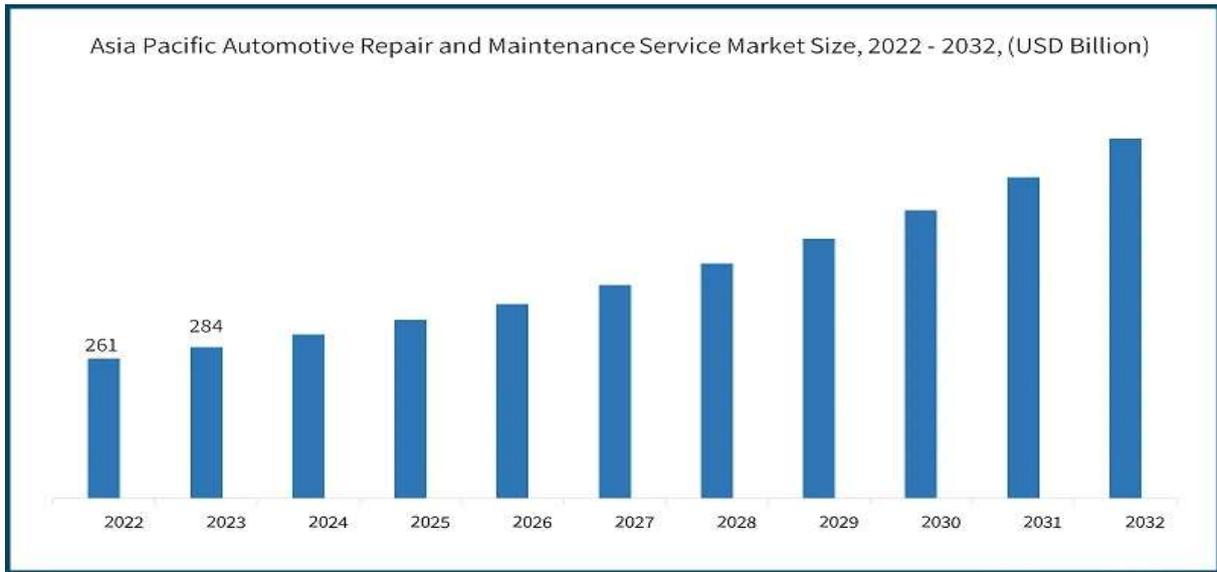
– تحليل سوق إصلاح وصيانة السيارات في أوروبا: تُحفّز القوانين البيئية الصارمة سوق إصلاح وصيانة السيارات الأوروبية، وذلك بفضل القوانين البيئية الصارمة في قطاع السيارات، ونمو صناعة خدمات ما بعد البيع، وتقدم أساطيل السيارات. وقد ساهم هذا في نمو مبيعات خدمات السيارات الهجينة والكهربائية؛ حيث استحوذت هذه السيارات على أكثر من 22% من إجمالي السيارات الجديدة المسجلة في المنطقة بنهاية عام 2023، وما يقارب 7.75% من الشاحنات الجديدة المسجلة، وفقاً لتقرير صناعي. وتُهيمن دول مثل ألمانيا والمملكة المتحدة وفرنسا على الحصة الأكبر من السوق، وأكثر من 50% من الطلب الإقليمي على خدمات الصيانة، نظراً لكثافة السيارات الكبيرة فيها وتطور صناعة السيارات. ويشهد الطلب على خدمات الصيانة واستبدال قطع الغيار تزايداً ملحوظاً، حيث أفادت بيانات الوكالة الأوروبية للبيئة أن عمر سيارات الركاب الأوروبية بلغ 12.3 عامًا. علاوةً على ذلك، أدى تزايد عدد أنظمة الاتصال والمعلوماتية عن بُعد في السيارات إلى جعل أدوات التشخيص والصيانة المتقدمة أمرًا لا غنى عنه. ويُفضّل حوالي 70% من سائقي السيارات في المنطقة الحصول على خدمات الإصلاح من ورش عمل مستقلة، مما يُؤكّد أهمية خدمات ما بعد البيع. كما أصبح لدى العملاء الآن إمكانية وصول وراحة أكبر بفضل تبني أوروبا لمنصات الخدمة الرقمية لجدولة الإصلاحات والإشراف عليها.

– تحليل سوق إصلاح وصيانة السيارات في منطقة آسيا والمحيط الهادئ: إن ارتفاع الدخل المتاحة، والتوسع الحضري السريع، وتزايد عدد السيارات هي العوامل الدافعة لنمو سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات في منطقة آسيا والمحيط الهادئ. حيث يوجد ثلث السيارات في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، التي تضم أسطولاً من 543 مليون سيارة. ويمثل أكبر سوقين في المنطقة، الصين والهند معاً ما يقرب من 65% من الطلب نظراً لأساطيل السيارات الضخمة وتوسع الطبقة المتوسطة. ويتزايد الطلب على خدمات الإصلاح باستمرار في مبيعات السيارات في جميع

أنحاء جنوب شرق آسيا. كما تكتسب السيارات الكهربائية أهمية متزايدة يومًا بعد يوم، وقد شكلت بالفعل أكثر من 60% من مبيعات المركبات الكهربائية العالمية في الصين في عام 2023، وتحتاج هذه السيارات الكهربائية إلى خدمات صيانة متخصصة وفقًا لبيانات وكالة الطاقة الدولية. وقد بلغ حجم سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات في منطقة آسيا والمحيط الهادئ حوالي 284 مليار دولار أمريكي في عام 2023.

الشكل رقم "26": حجم سوق خدمات اصلاح وصيانة السيارات في منطقة اسيا والمحيط الهادئ

(2032-2022)



المصدر: [https://www.gminsights.com/industry-analysis/automotive-repair-maintenance-](https://www.gminsights.com/industry-analysis/automotive-repair-maintenance-services-market)

[services-market](https://www.gminsights.com/industry-analysis/automotive-repair-maintenance-services-market) (تم الاطلاع الساعة 16:28 يوم 16/05/2025).

- تحليل سوق إصلاح وصيانة السيارات في أمريكا اللاتينية: يُعزى سوق إصلاح وصيانة السيارات في أمريكا اللاتينية إلى اعتماد المنطقة على مقدمي خدمات مستقلين، وأسطول سيارات قديم، وتزايد الطلب على السيارات المستعملة. تساهم البرازيل والمكسيك بأكثر من 70% من طلب السوق، نظرًا لامتلاكهما قاعدة مستهلكين كبيرة من الطبقة المتوسطة وعدد كبير من السيارات. ونظرًا لأن التقارير تُشير إلى أن أكثر من 60% من السيارات في المنطقة يزيد عمرها عن عشر سنوات، فإن الحاجة إلى الصيانة الدورية واستبدال قطع الغيار أصبحت أكثر إلحاحًا. كما أن تزايد شعبية خدمات حجز السيارات، مثل Uber and DiDi، قد زاد من الحاجة إلى الإصلاحات الدورية. وبالإضافة إلى تعزيز إمكانية الحصول على خدمات الإصلاحات، فإن توسع قطاع خدمات ما بعد البيع، وما يقابله من زيادة في قطع الغيار بأسعار معقولة، يُسهّلان الأعمال التجارية بشكل أكبر.

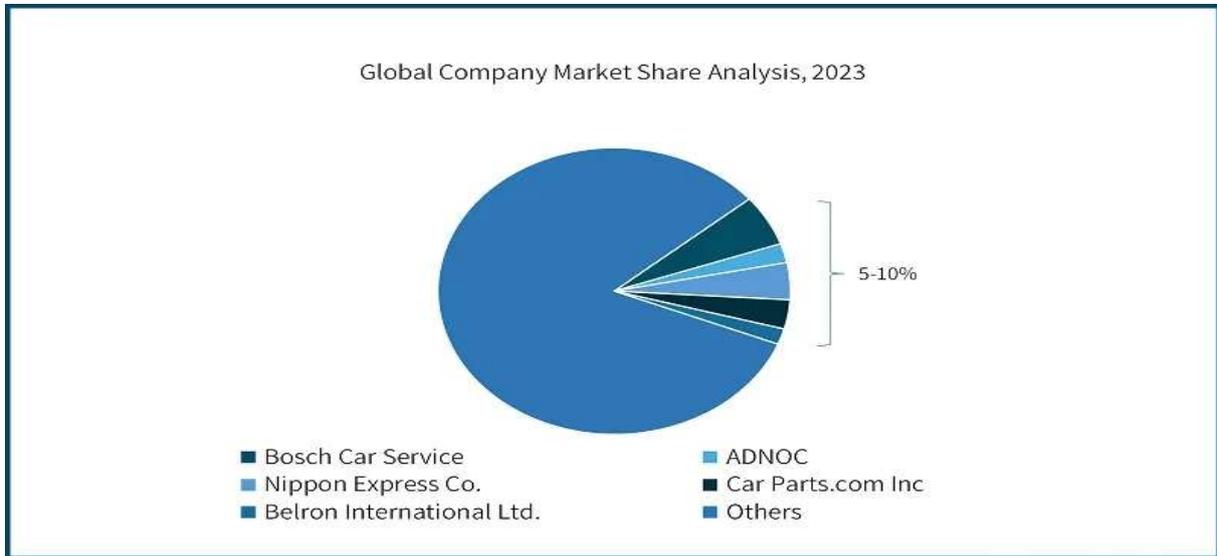
- تحليل سوق إصلاح وصيانة السيارات في الشرق الأوسط وأفريقيا: إن ارتفاع معدلات ملكية السيارات، والمناخ القاسي والطلب على السيارات الفاخرة وعالية الأداء تدفع هذا السوق لإصلاح وصيانة السيارات في الشرق

الأوسط وأفريقيا. وفقًا لتقارير القطاع، سيبلغ عدد السيارات في منطقة الشرق الأوسط أكثر من 50 مليون سيارة، بينما ستصل إلى 26 مليون سيارة في أفريقيا بحلول عام 2024. ويفضل تركيبات المركبات الكبيرة فيهما، تُهيمن الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية على السوق، حيث تُلبى أكثر من 60% من الطلب الإقليمي. تتطلب درجات الحرارة المرتفعة للغاية في هذه المناطق صيانة دورية، وخاصةً للإطارات وأنظمة التبريد. كما يتزايد الطلب على الخدمات الخاصة بالسيارات الكهربائية نظرًا لتزايد استخدام السيارات الكهربائية، وخاصةً في الإمارات العربية المتحدة. ويشهد تقديم الخدمات تحسنًا ملحوظًا مع نمو أنظمة الحجز الرقمية ومراكز الخدمة المنظمة.¹

4. حصة سوق خدمات إصلاح وصيانة السيارات:

في عام 2023، استحوذت شركات مهيمنة بما في ذلك Bosch Car Service, ADNOC, Nippon Express Co., Car Parts.com Inc, Belron International Ltd على حصة سوقية كبيرة تتراوح بين 5% و10%. ونظرًا لتشتت السوق بشكل كبير، تُشارك هذه الشركات الرائدة في هذا القطاع بنشاط في مبادرات استراتيجية، مثل عمليات الدمج والاستحواذ، وتوسيع المرافق، والشراكات، لتوسيع محفظة منتجاتها، والوصول إلى قاعدة عملاء أوسع، وتعزيز حضورها في السوق. وتستثمر هذه الشركات باستمرار في البحث والتطوير لتحسين منتجاتها ودمج التقنيات الجديدة، مما يُمكنها من البقاء في صدارة المنافسة.

الشكل رقم "27": تحليل حصة الشركات المهيمنة في السوق العالمي لصيانة السيارات لسنة 2023



المصدر: <https://www.gminsights.com/industry-analysis/automotive-repair-maintenance-services-market>

(تم الاطلاع الساعة 18:42 يوم 16/05/2025).

¹ - <https://www.imarcgroup.com/automotive-repair-service-market> (تم الاطلاع الساعة 23:55 يوم 15/05/2025).

والجدول رقم "02" يبين الشركات المسيطرة على قطاع خدمات ما بعد البيع وصيانة السيارات، من أبرزها:

جدول رقم "02": الشركات الرائدة في سوق خدمات ما بعد البيع وصيانة السيارات

شعار الشركة	حجم السوق	الخدمات	نوع النشاط	الشركة
	أكثر من 17000 موظف في 150 دولة، مع شبكة واسعة من مراكز الخدمة المعتمدة.	تشخيص الأعطال، إصلاحات كهربائية وميكانيكية، خدمات الصيانة الدورية، دعم فني متقدم.	شبكة عالمية لمراكز صيانة السيارات.	Bosch Car Service
	أكبر موزع للوقود في الإمارات، مع شبكة واسعة من المحطات والخدمات المرتبطة.	محطات وقود، تغيير زيوت، غسيل سيارات، متاجر تجزئة، خدمات صيانة خفيفة.	توزيع الوقود وخدمات السيارات.	ADNOC Distribution
	تعمل في 40 دولة عبر 6 قارات، مع أكثر من 30000 موظف، وتخدم أكثر من 16.6 مليون عميل سنويًا.	حلول لوجستية متكاملة لصناعة السيارات، بما في ذلك التسليم في الوقت المحدد، مراكز تجميع الأجزاء، النقل عبر الحدود.	خدمات لوجستية وسلاسل التوريد.	Express Nippon (NX)
	منصة رائدة في سوق قطع غيار السيارات عبر الإنترنت في الولايات المتحدة، مع شراكات مع علامات تجارية كبرى مثل Bosch.	بيع قطع غيار السيارات عبر الإنترنت، دعم فني، مبادرات مجتمعية مثل "يوم الإصلاح" لتقديم خدمات صيانة مجانية للعائلات المحتاجة.	تجارة إلكترونية لقطع غيار السيارات.	CarParts.com
	تعمل في 40 دولة عبر 6 قارات، مع أكثر من 30000 موظف، وتخدم	إصلاح واستبدال زجاج السيارات، إعادة معايرة أنظمة مساعدة السائق (ADAS)	إصلاح واستبدال زجاج السيارات.	Belron

	أكثر من 16.6 مليون عميل سنويًا.			
	أكبر موزع لقطع غيار السيارات في وسط وشرق أوروبا، مع أكثر من 600 فرع في 26 دولة.	توفير أكثر من 5 ملايين منتج، بما في ذلك قطع غيار للسيارات، الزيوت، الإطارات، معدات الورش، وبرمجيات لإدارة الورش.	توزيع قطع غيار السيارات وخدمات ما بعد البيع.	Inter Cars

المصدر: من اعداد الطلبة.

ثانيا: على المستوى الوطني

شهد قطاع السيارات في الجزائر تحولا جذريا، حيث قدّر وزير الصناعة الطلب السنوي على السيارات في البلاد بما يتراوح بين 350 ألف و400 ألف سيارة. وشهدت هذه الفترة بداية انتعاش بطيء من أزمة السيارات الممتدة، حيث أطلقت الحكومة استيراد السيارات بموجب نظام حصص الاستيراد لعام 2023 وهي خطوة استراتيجية تهدف إلى استقرار السوق. ومع ذلك، تعرقلت الجهود الأولية بسبب تأخيرات ملحوظة، مما أدى إلى تأجيل عدد كبير من الواردات إلى عام 2024. وزاد الوضع تعقيدا عدم وجود حصة استيراد محددة بوضوح لعام 2024، على الرغم من الاستنكار الشعبي الواسع لإعادة فتح استيراد السيارات في أسرع وقت. ولم يقتصر تأثير هذا التأخير على ديناميكيات السوق فحسب، بل ساهم أيضا في استمرار نقص المركبات وارتفاع الأسعار بشكل عام.

1. توزيع أسطول المركبات في الجزائر

أسطول المركبات هو مجموعة من المركبات التي تملكها أو تديرها جهة واحدة مثل الشركة وتستخدم لأغراض تجارية أو خدمية، يمكن توزيع أسطول المركبات في الجزائر حسب الشرائح التالية: نوع المركبة، مصدر الطاقة والبلد المنشأ كما يلي:

1.1. توزيع أسطول المركبات الوطني حسب نوع المركبة

يصنف الاسطول لعدة انواع من المركبات المسجلة في الوطن حسب فئاتها. إذ يتوزع أسطول المركبات في الجزائر حسب نوع المركبة كما يلي:

جدول رقم "03": توزيع أسطول المركبات الوطني حسب نوع المركبة لسنة 2020

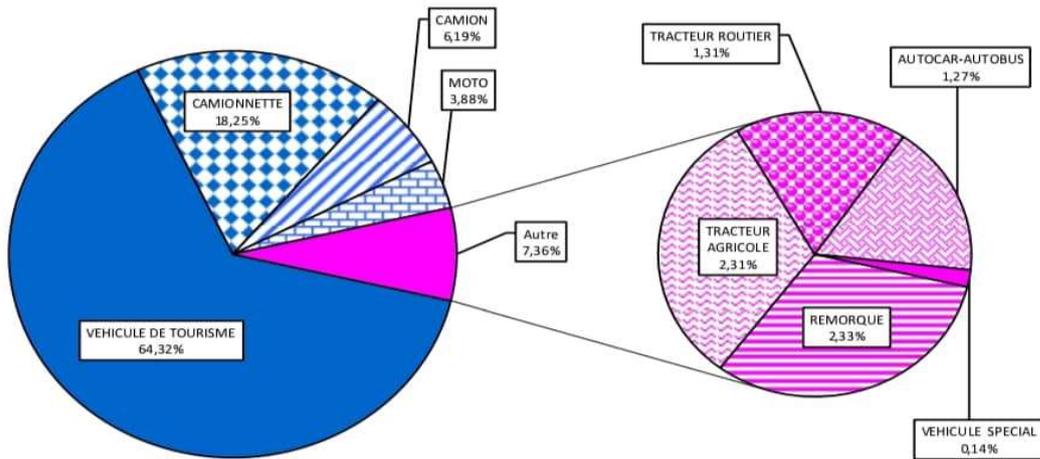
Genre du véhicule	Nombre	%
Véhicules de tourisme	4972920	64.32
Camion	478355	6.19
Camionnette	1411037	18.25
Autocar _ autobus	97826	1.27
Tracteurs routier	101464	1.31
Tracteurs agricoles	178965	2.31
Véhicules special	10859	0.14
Remorque	180085	2.33
Moto	300153	3.88
Total	7731664	100

المصدر: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique228> (تم الاطلاع على الساعة 23:50 يوم 05/28/

(2025)

وحسب آخر الإحصائيات الصادرة عن الديوان الوطني للإحصاء، فإن الجزائريين يمتلكون إجمالي 7 ملايين و731 ألف و664 مركبة، منها 4 ملايين و972 ألف و920 مركبة سياحية، وهو ما يمثل 64.32% من إجمالي أسطول المركبات.

الشكل رقم "28": توزيع أسطول المركبات الوطني حسب نوع المركبة لسنة 2020



المصدر: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique228> (تم الاطلاع على الساعة 00:50 يوم

(2025 /05/28)

2.1. توزيع أسطول المركبات الوطني حسب النوع ومصدر الطاقة

يتوزع أسطول المركبات في الجزائر حسب النوع ومصدر الطاقة على النحو التالي:

جدول رقم "04": توزيع اسطول المركبات الوطنية حسب النوع ومصدر الطاقة لسنة 2020

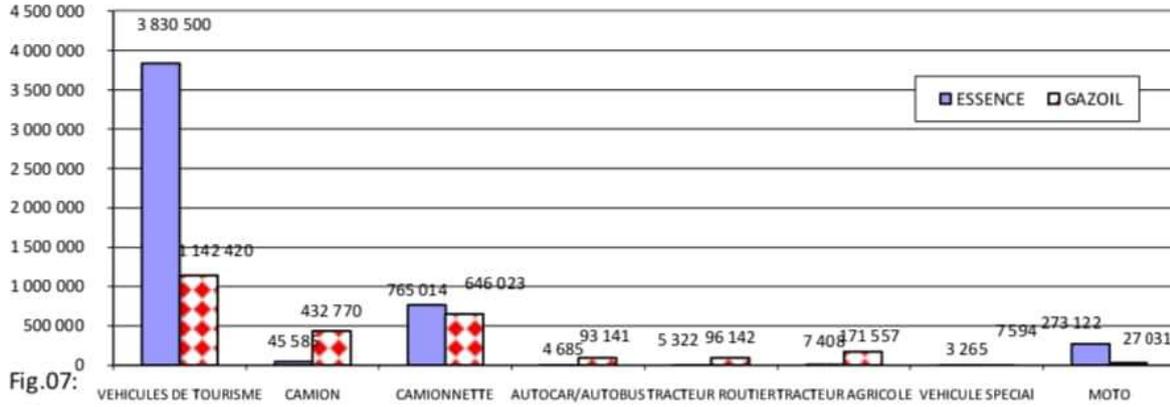
Genre du véhicules	Essence	%	Gazoil	%	Total
Véhicules de tourisme	383500	77.03	1142420	22.97	4972920
Camion	45585	9.53	432770	90.47	478355
Camionnette	765014	54.22	646023	45.78	1411037
Autocar autobus	4685	4.79	93141	95.21	97826
Tracteurs routier	5322	5.25	96142	94.75	101464
Tracteurs agricoles	7408	4.14	171557	95.86	178965
Véhicules special	3265	30.07	7549	69.93	10859
Moto	273122	90.99	27031	9.01	300153
Total	4934901	65.35	2616678	34.65	7551579

المصدر: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique228> (تم الاطلاع على الساعة 00:56 يوم

(2025 /05/28

تبين الإحصائيات أن أغلب السيارات السياحية في الجزائر تستعمل البنزين (77.03%)، في حين أن الشاحنات والحافلات والجرارات تعمل في معظمها بالديزل بنسبة تفوق 90%. هذا الاختلاف في نوع الوقود يؤثر بشكل مباشر على نوعية الصيانة المطلوبة. لذلك، فإن نوع الوقود يلعب دورا مهما في تحديد طريقة وتكرار الصيانة الدورية لكل نوع من المركبات. والشكل رقم "29" يلخص الجدول السابق بطريقة أكثر وضوحا:

الشكل "29": مصدر الطاقة لأسطول المركبات لسنة 2020

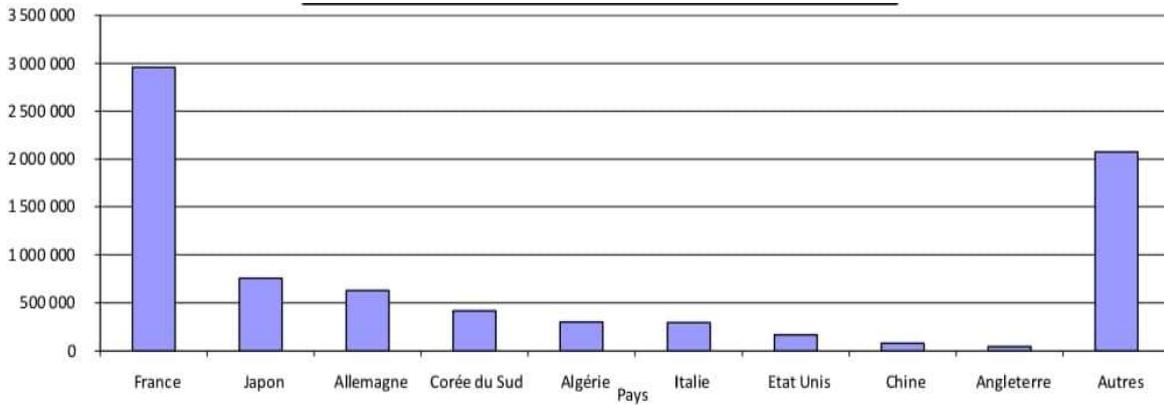


المصدر: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique228> (تم الاطلاع على الساعة 23:50 يوم 2025 /05/28)

3.1. توزيع أسطول المركبات الوطني حسب البلد المنشأ

تتعامل مع دول كثيرا كفرنسا واليابان والمانيا والصين وغيرها، وهذا ما يظهره الشكل رقم "30" ادناه:

الشكل رقم "30": توزيع اسطول المركبات الوطني حسب البلد المنشأ لسنة 2020



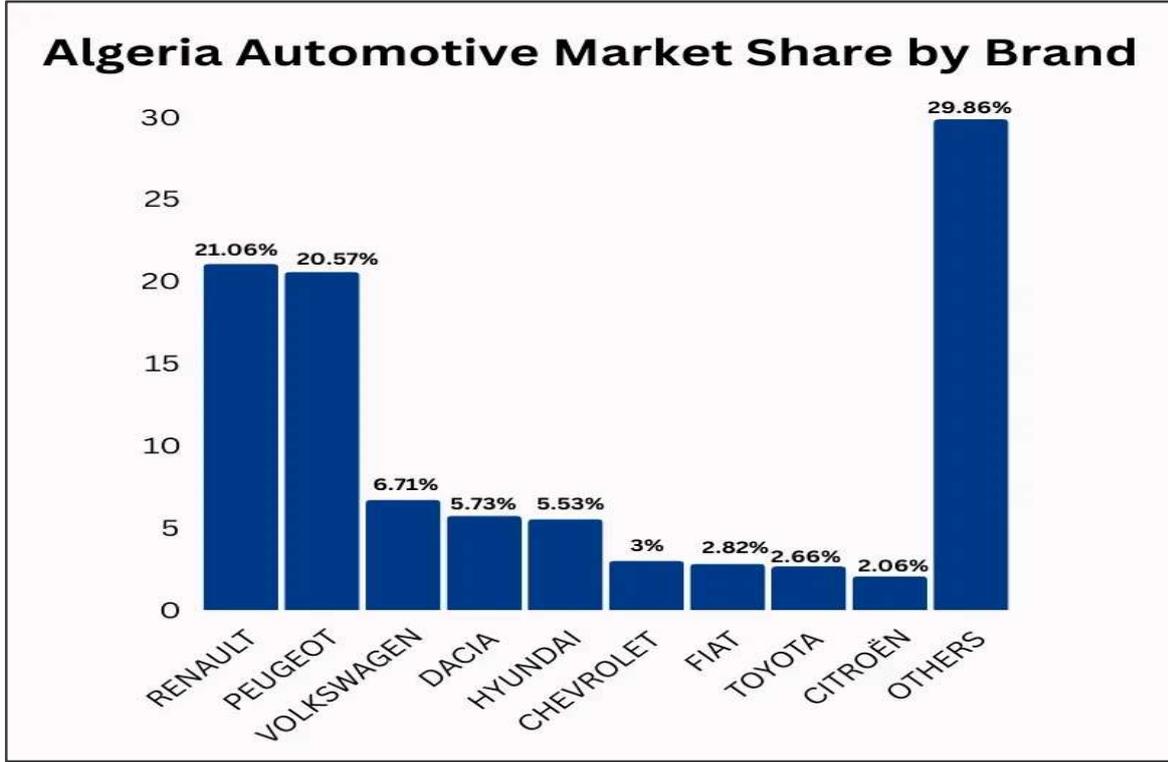
المصدر: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique228> (تم الاطلاع على الساعة 23:50 يوم 2025 /05/28)

يظهر الرسم البياني أن أكبر نسبة من السيارات المتداولة في الجزائر تعود لمنشأ فرنسي، ما يعكس تبعية كبيرة لهذا البلد في التوريد والصيانة. تأتي بعده سيارات من دول كاليابان، ألمانيا وكوريا الجنوبية بنسب متوسطة، مما يدل على تنوع الحظيرة الوطنية. أما الدول الأخرى، فتشكل نسبة معتبرة وتدل على تعدد مصادر الاستيراد، وهو ما يفرض تنوعا في خدمات الصيانة وقطع الغيار. بالمقابل، تسجل السيارات ذات المنشأ الجزائري حضورا ضعيفا، ما يبرز محدودية الإنتاج المحلي في تغطية الطلب الداخلي.

2. حصة سوق السيارات في الجزائر حسب العلامة التجارية:

يهيمن على السوق الجزائري بشكل كبير كل من (Renault) (Peugeot) ، حيث تستحوذان معا على أكثر من 40% من الحصة السوقية. تليهما علامتا أوروبية وآسيوية مثل (Hyundai) (Dacia) (Volkswagen)، بنسب أقل بكثير.

الشكل رقم "31": حصة سوق السيارات في الجزائر حسب العلامة التجارية



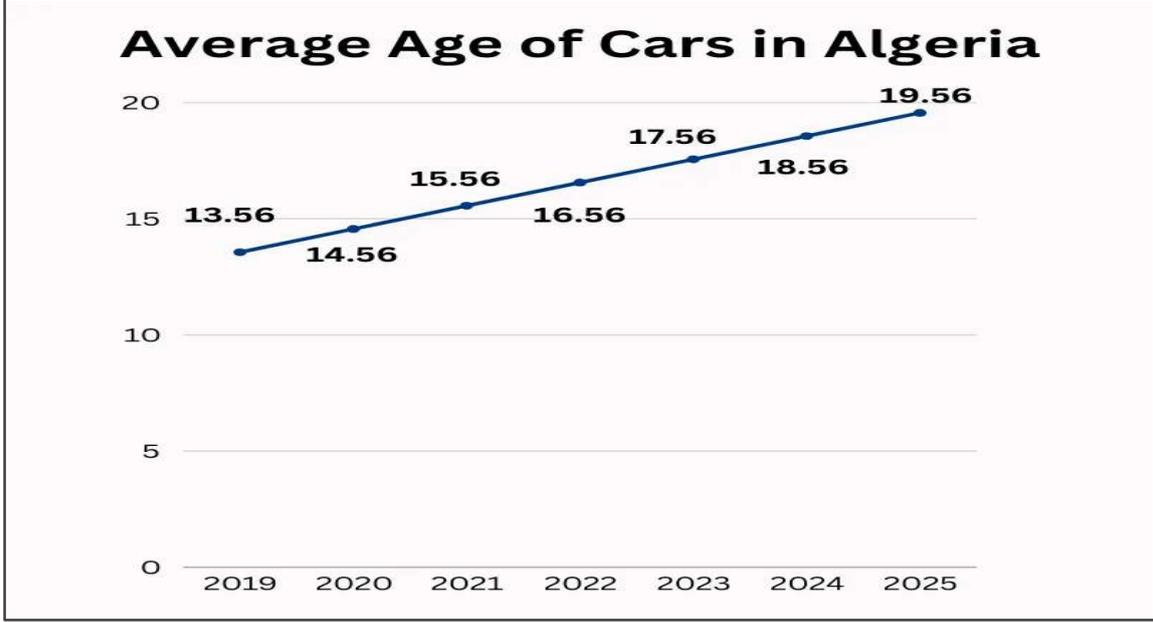
المصدر: [https://optimena.com/algeria-automotive-industry-2025-key-trends-market-](https://optimena.com/algeria-automotive-industry-2025-key-trends-market-analysis-and-insights/)

[/analysis-and-insights](https://optimena.com/algeria-automotive-industry-2025-key-trends-market-analysis-and-insights/) (تم الاطلاع على الساعة 11:42 يوم 20/05/2025)

3. متوسط عمر السيارات في الجزائر:

يشهد السوق ارتفاعا في متوسط عمر السيارات في الجزائر منذ عام 2019 نتيجة لتوقف استيراد السيارات الجديدة واستمرار استخدام السيارات القديمة. ويتفاجم هذا التوجه بسبب غياب اللوائح والقوانين التي تحظر تشغيل السيارات القديمة أو المعيبة. وهذا موضح في الشكل رقم "32" كما يلي:

الشكل رقم "32": متوسط عمر السيارات في الجزائر



المصدر: [https://optimena.com/algeria-automotive-industry-2025-key-trends-market-](https://optimena.com/algeria-automotive-industry-2025-key-trends-market-analysis-and-insights)

[/analysis-and-insights](#) (تم الاطلاع على الساعة 13:52 يوم 20/05/2025)

4. أهمية الصيانة الدورية للسيارات:

- تعد الصيانة الدورية للسيارات عنصرا حاسما في الحفاظ على أداء المركبة وسلامتها، خاصة في الجزائر حيث تتنوع الظروف المناخية وتختلف جودة الطرق. فيما يلي تفصيل لأبرز فوائد الصيانة الدورية:
- تعزيز السلامة على الطرق: تُسهم الصيانة المنتظمة في التأكد من كفاءة أنظمة الفرامل، والإطارات، والإضاءة، والتوجيه، مما يقلل من احتمالية وقوع الحوادث. كما أن فحص المركبة بانتظام يساعد في اكتشاف الأعطال المحتملة قبل تفاقمها، مما يعزز من سلامة السائق والركاب.
 - تحسين كفاءة استهلاك الوقود: المركبات التي تخضع لصيانة دورية تستهلك وقودا بشكل أكثر كفاءة، حيث أن المحركات النظيفة والزيوت الجديدة تقلل من الاحتكاك وتزيد من كفاءة الأداء. هذا يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية على المدى الطويل.
 - إطالة عمر المركبة: الصيانة الدورية تساهم في الحفاظ على مكونات السيارة الأساسية مثل المحرك وناقل الحركة، مما يطيل من عمر المركبة ويؤجل الحاجة إلى استبدالها. في الجزائر حيث تعتبر السيارات استثمارا كبيرا، يُعد الحفاظ على المركبة لأطول فترة ممكنة أمرا اقتصاديا.
 - الحفاظ على قيمة إعادة البيع: السيارات التي تتم صيانتها بانتظام تحتفظ بقيمة أعلى عند إعادة بيعها، حيث يفضل المشترون المركبات التي لديها سجل صيانة موثق، مما يعكس العناية والاهتمام بالمركبة.

- تقليل الأعطال المفاجئة: من خلال الصيانة الدورية، يمكن اكتشاف المشكلات البسيطة ومعالجتها قبل أن تتحول إلى أعطال كبيرة ومكلفة. هذا يقلل من احتمالية توقف المركبة بشكل مفاجئ، خاصة في المناطق النائية أو أثناء الرحلات الطويلة

5. توزيع عدد السجلات التجارية المسجلة حسب النشاط على المستوى الوطني

توزع عدد السجلات التجارية المسجلة حسب النشاط على المستوى الوطني في الجدول رقم "05" كما يلي:
جدول رقم "05": توزيع عدد السجلات التجارية المسجلة حسب النشاط على المستوى الوطني

إلى غاية 28 ماي 2025

النشاط					
المراقبة التقنية للسيارات		كهرباء السيارات		الصيانة الميكانيكية	
أشخاص معنويين	أشخاص طبيعيين	أشخاص معنويين	أشخاص طبيعيين	أشخاص معنويين	أشخاص طبيعيين
380	416	858	4055	3052	17039

المصدر: المركز الوطني للسجل التجاري بتاريخ 2025/06/09

معطيات الجدول تبين عدد السجلات التجارية المسجلة في نشاط الصيانة الميكانيكية عبر ولايات الجزائر (58 ولاية) حيث بلغ الاجمالي 20091 سجلا، منها 17039 لأشخاص طبيعيين و3052 لأشخاص معنويين، ما يدل على الطابع الحرفي وهيمنة النشاط الفردي والانتشار الواسع لورشات الصيانة. يليه نشاط كهرباء السيارات ب 3574 شخص طبيعي و481 معنويا ليبلغ المجموع على المستوى الوطني 4055 سجلا، ما يعكس هيمنة النشاط الفردي كما في نشاط الصيانة الميكانيكية وأهمية التخصص في الانظمة الكهربائية. في حين بلغ عدد السجلات التجارية المسجلة في نشاط المراقبة التقنية للسيارات على المستوى الوطني 796 سجلا تجاريا، منها 416 لأشخاص طبيعيين و380 لأشخاص معنويين، فرغم محدودية انتشاره الى انه يشير إلى توازن نسبي في نوعية المستثمرين مقارنة بنشاطات اخرى، ما قد يعكس إما نقصا في الكفاءات المؤهلة أو ضعفا في الاقبال الاستثماري على هذا النشاط رغم أهميته المتزايدة مع تعقيد أنظمة السيارات الحديثة.

6. حوادث المرور في الجزائر

تعكس حوادث المرور في الجزائر الحاجة الماسة إلى تحسين صيانة المركبات والمتابعة الدورية لها، لما لها من دور أساسي في الحد من الأعطال المفاجئة وتعزيز السلامة على الطرقات.

1.6. توزيع حوادث المرور في الجزائر

توزع حوادث المرور في الجزائر حسب المناطق في الجدول رقم "06" كما يلي:

جدول رقم "06": توزيع حوادث المرور حسب المناطق لسنتي 2021 و2022

السنة	المنطقة الحضرية	المنطقة الريفية	المستوى الوطني
2021	16892	6517	23409
2022	17186	5722	22908
نسبة التغيير	1.74	-12.199	-2.14

المصدر: حياة بوتفونشات، "حوادث المرور في الجزائر (قراءة إحصائية وتحليلية)"، مجلة افاق علم الاجتماع، جامعة لونسي علي، البلدة 2، الجزائر، العدد 1، المجلد 14، جوان 2024، ص 98.

معطيات الجدول تظهر الحجم المعتبر لحوادث المرور خلال السنتين 2021 و2022 رغم الانخفاض الملاحظ في 2022 مقارنة بـ 2021 لكنه طفيف جدا ولا يزيح القلق اتجاه الوضع، بل بالعكس فهذه الأرقام تدل على شيء واحد وهو أن الظاهرة قائمة وتندثر بالخطر جراء ما تخلفه من أضرار جسيمة سواء على المستوى البشري أو على المستوى المادي ومن ثم المساس بالجانب الاقتصادي للوطن. هذا من جهة ومن جهة أخرى على مستوى المناطق والتباين الملاحظ بين الريف والحضر والأرقام الضخمة والغالبة بالمناطق الحضرية فهذا يعود إلى الكثافة السكانية بها وكثرة المركبات والازدحام بالطرق، كلها عوامل قد تزيد من حدة الظاهرة وهذا ما تفسره الإحصائيات المسجلة.

جدول رقم "07": توزيع حوادث المرور حسب الولايات الأكثر تسجيلا بالنسبة لسنتي 2021 و2022

2022			2021		
النسبة (%)	عدد الحوادث	ترتيب الولايات	النسبة (%)	عدد الحوادث	ترتيب الولايات
4.12	944	الجزائر	3.98	932	باتنة
3.81	872	الشلف	3.76	881	مسيلة
3.67	841	مسيلة	3.69	863	الجزائر
3.59	823	باتنة	3.55	832	الشلف
3.44	788	سطيف	3.23	757	سكيكدة

المصدر: حياة بوتفونشات، "حوادث المرور في الجزائر (قراءة إحصائية وتحليلية)"، مجلة افاق علم الاجتماع، جامعة لونسي علي، البلدة 2، الجزائر، العدد 1، المجلد 14، جوان 2024، ص 100.

إحصائيات الجدول السابق تظهر أن الولايات التالية: الجزائر، مسيلة، باتنة والشلف جاءت ضمن الولايات الخمس الأكثر تسجيلًا لحوادث المرور وهذا بالنسبة لسنتي 2021 و2022، مع الاختلاف في الترتيب من سنة إلى أخرى. بالنسبة للجزائر العاصمة مثلت 3.69% من مجموع الولايات تسجيلًا في حوادث المرور محتلة المرتبة الثالثة وهذا في سنة 2021، لتسجل نسبة 4.12% في 2022 محتلة المرتبة الأولى. في حين تنخفض نسبة تسجيل حوادث المرور بولاية باتنة من 3.98% سنة 2021 محتلة المرتبة الأولى إلى 3.59% سنة 2022 محتلة المرتبة الرابعة. ما يمكن تعقيبه على هذه النتائج وسبب تصدر الولايات المذكورة لحوادث المرور بها وبدءًا بالجزائر العاصمة، كونها الولاية الأكبر من حيث الكثافة السكانية وحجم التنقلات بها، أما ولايتي مسيلة وباتنة فتعتبرتا مفترق الطريق الرئيسي بين مناطق الوسط الشرقي والجنوبي للوطن أين تشهد بها حركة كبيرة للمركبات وخصوصًا الوزن الثقيل.

جدول رقم "08": توزيع السائقين المتورطين في حوادث المرور حسب أقدمية رخصة السياقة

2022		2021		سنوات الأقدمية
النسبة (%)	العدد	النسبة (%)	العدد	
15.55	3562	16.67	3902	أقل من سنتين
24.44	5599	26.44	6189	2-5 سنوات
26.01	5959	24.71	5785	5-10 سنوات
18.36	4207	15.54	3638	أكثر من 10 سنوات
3.31	759	2.98	698	غير محدد
12.32	2822	13.66	3197	بدون رخصة سياقة
100	22908	100	23409	المجموع

المصدر: حياة بوتفوشات، "حوادث المرور في الجزائر (قراءة إحصائية وتحليلية)"، مجلة افاق علم الاجتماع، جامعة لونسي علي، البلدة 2، الجزائر، العدد 1، المجلد 14، جوان 2024، ص 108.

ما يمكن قراءته من إحصائيات الجدول أعلاه واستنتاجه أن الأقدمية في رخصة السياقة ترتبط بها عموماً الأقدمية في السياقة وهذا يؤدي إلى تفادي حوادث المرور مع الخبرة فالفرد كلما كانت لديه خبرة كلما تمكن من الحذر في الطريق وتجاوز الخطر الذي يمكن أن يعترض له في بعض الأحيان وخصوصاً إذا كانت لديه خبرة 10 سنوات فما فوق.

2.6. أسباب حوادث المرور

تعد حوادث المرور مشكلة وطنية خطيرة، وتتعدد أسبابها بدءا من الأخطاء البشرية الى العوامل المتعلقة بالمركبات وظروف الطريق، اذ تتوزع كما يلي:

جدول رقم "09": الأسباب الرئيسية لزيادة حوادث المرور

2022		2021		العوامل
النسبة (%)	عدد الحوادث	النسبة (%)	عدد الحوادث	
96.96	22211	96.74	22645	العنصر البشري
2.03	464	1.93	451	المركبة
1.02	233	1.34	313	المحيط
100	22908	100	23409	المجموع

المصدر: حياة بوتفوشات، "حوادث المرور في الجزائر (قراءة إحصائية وتحليلية)"، مجلة افاق علم الاجتماع، جامعة لونسي علي، البلدة 2، الجزائر، العدد 1، المجلد 14، جوان 2024، ص 109.

إحصائيات الجدول أعلاه تظهر وبوضوح أن العامل الرئيسي المتسبب في حوادث المرور هو العنصر البشري وهذا بنسبة جد عالية قيمتها 96.74% سنة 2021 و 96.96% سنة 2022. وعليه فالإنسان المسؤول الأول عن الكوارث الكبيرة التي تحدث جراء حوادث المرور. ومن الأسباب وراء هذا نجد الإفراط في السرعة بنسبة 16.01% سنة 2021 وفي سنة 2022 فقد بلغت نسبتها 14.81%. وفقدان السيطرة على المركبة فقد تجاوز 6% في السنتين. أما فيما يخص الأسباب المتعلقة بالمركبات موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم "10": أسباب حوادث المرور المتعلقة بالمركبة

2022		2021		الأسباب
النسبة (%)	عدد الحوادث	النسبة (%)	عدد الحوادث	
29.09	135	30.38	137	فرامل غير فعالة
24.78	115	32.15	145	انفجار الإطارات
11.85	55	13.08	59	اختلالات ميكانيكية
10.78	50	7.32	33	انعدام الأضواء
8.19	38	8.87	40	خلل في جهاز التوجيه
7.33	34	3.33	15	اضاءة غير قانونية

2.80	13	2.22	10	الحمولة الزائدة
5.17	24	2.66	12	أخرى
100	464	100	451	المجموع

المصدر: حياة بوتفنوشات، "حوادث المرور في الجزائر (قراءة إحصائية وتحليلية)"، مجلة افاق علم الاجتماع، جامعة لونسلي علي، البليدة 2، الجزائر، العدد 1، المجلد 14، جوان 2024، ص 111.

فيما يتعلق بعامل المركبة، فإن بعض الأعطاب التقنية، مثل عدم فعالية الفرامل وانفجار الإطارات، تُعد من الأسباب الرئيسية في وقوع حوادث المرور. وهذا ما يبرز أهمية الصيانة الدورية للمركبات، التي تُعد وسيلة وقائية أساسية لضمان سلامة المركبة وكفاءتها على الطريق. لذلك، يُعتبر التزام أصحاب المركبات بإجراء فحوصات منتظمة وعدم التهاون في متابعة حالة مركباتهم ضرورة ملحة، لما لذلك من دور في تفادي حوادث قد تكون نتائجها كارثية على المستويين البشري والمادي. وعن نمط المركبات المتورطة في حوادث المرور يبينه لنا الجدول التالي :

جدول رقم "11": توزيع أصناف المركبات المتورطة في حوادث المرور سني 2021 و 2022

2022		2021		نوع المركبة
النسبة (%)	عدد الحوادث	النسبة (%)	عدد الحوادث	
65.89	15095	66.44	15552	مركبات خفيفة
7.18	1645	7.49	1754	مركبات ثقيلة
7.18	4781	20.69	4843	الدراجات النارية
20.87	632	2.11	494	نقل جماعي
2.76	391	1.73	405	سيارات اجرة
0.62	142	0.65	153	الدراجات
0.33	75	0.39	92	جرارات فلاحية
0.26	59	0.23	55	القطار
0.15	34	0.12	28	معدات وأشغال عمومية
0.03	8	0.05	12	ترامواي
0.20	46	0.09	21	غير محددة
100	22908	100	23409	المجموع

المصدر: حياة بوتفنوشات، "حوادث المرور في الجزائر (قراءة إحصائية وتحليلية)"، مجلة افاق علم الاجتماع، جامعة لونسلي علي، البليدة 2، الجزائر، العدد 1، المجلد 14، جوان 2024، ص 111.

المعطيات الإحصائية للجدول السابق والمتعلقة بتوزيع نوع المركبات المتورطة في وقوع حوادث المرور وهذا وفق سنتي 2021 و2022 تم تسجيل المركبات الخفيفة كمركبات رئيسية متعرضة لحوادث المرور بنسبتي 66.44% و65.89% على التوالي وتأتي في المرتبة الثانية الدراجات النارية بنسبة 20.69% سنة 2021 و20.87% سنة 2022. ثم تأتي المركبات الأخرى بنسب أقل كما هي مبينة في الجدول. والمراتب الأولى للمركبات كما لاحظنا الأكثر عرضة للحوادث يمكن تفسيرها بحكم أن المركبات الخفيفة من أكثر المركبات المتواجدة في الطرقات والأكثر امتلاكاً من طرف الأفراد والعائلات، ضف إلى ذلك الدراجات النارية فهي أيضاً مستعملة من طرف الكثيرين خصوصاً من لا يتمكنون من اقتناء السيارات وبصفة كبيرة لدى الشباب كما نشاهده في حياتنا اليومية، لكن يبقى عدم احترام القوانين وإهمال المركبات من أهم الأسباب المؤدية لحوادث المرور.

ثالثاً: على مستوى ولاية قالمة

تشير التقديرات إلى أن عدد المركبات بولاية قالمة بلغ حوالي 91,300 مركبة خلال سنة 2024، من بينها ما يقارب 51,250 سيارة خاصة. هذا النمو الملحوظ يعكس تزايد الاعتماد على وسائل النقل الفردية، ويبرز الحاجة إلى خدمات صيانة وتنظيم أكثر فعالية .

1. تحليل إحصائي لقطاع النقل بولاية قالمة

تعكس معطيات مديرية النقل لولاية قالمة ديناميكية متواصلة في مختلف أنشطة النقل، سواء على مستوى رخص السياقة، أو نشاط سيارات الأجرة، أو وسائل النقل الجماعي، أو الشاحنات المخصصة لنقل البضائع. ويمكن تقديم هذا التحليل المفصل كما يلي:

1.1. رخص السياقة

شهدت ولاية قالمة خلال سنة 2024 نشاطاً ملحوظاً في مجال التكوين ومنح رخص السياقة، حيث تم إصدار ما مجموعه 4160 رخصة بمختلف الأصناف. وقد سُجلت النسبة الأكبر من هذه الرخص لفائدة سائقي السيارات السياحية، ما يعكس استمرار الاعتماد الكبير على هذا النوع من المركبات لأغراض شخصية ومهنية. أما خلال الفترة الممتدة من بداية سنة 2025 إلى غاية 12 ماي، فقد تم إصدار 2137 رخصة سياقة جديدة، وهو رقم يمثل أكثر من نصف ما تم منحه خلال السنة السابقة، مما يوحي بوتيرة متسارعة في منح الرخص، قد تعود إلى ارتفاع الإقبال على مراكز التكوين أو تحسن في أداء الهياكل الإدارية المختصة.

2.1. سيارات الأجرة

فيما يخص نشاط سيارات الأجرة، تشير الإحصائيات إلى أن عدد الرخص الممنوحة خلال سنة 2023 بلغ 3304 رخصة، لم يتم استغلال سوى 1126 منها فعليًا، أي بنسبة استغلال لا تتجاوز 34%. وقد ارتفع العدد الإجمالي للرخص في سنة 2024 بشكل طفيف ليلعب 3330 رخصة، في حين لم يتغير عدد الرخص المستغلة إلا بشكل طفيف كذلك، ليصل إلى 1133 رخصة، وهو ما يدل على استمرار نفس النسبة المنخفضة في الاستغلال. أما خلال الأشهر الخمسة الأولى من سنة 2025، فقد تم منح رخصة واحدة فقط، تم استغلالها فعليًا، وتنتمي إلى بلدية بلخير، ما قد يعكس إما تشبع السوق أو تشديدًا في شروط منح الرخص أو ضعف الإقبال على هذا النشاط في الفترة الأخيرة.

3.1. الحافلات

بلغ عدد الحافلات المسجلة على مستوى الولاية مع نهاية سنة 2024 ما مجموعه 839 حافلة، موزعة على عدة أنماط من الخطوط. ففي الخطوط الحضرية، تم تسجيل 212 حافلة، من بينها 18 حافلة تابعة للقطاع العام، في حين تعود الغالبية الساحقة للقطاع الخاص، ما يؤكد الاعتماد الكبير على المبادرة الخاصة في هذا المجال. أما في الخطوط الريفية، فقد بلغ العدد 206 حافلات، 3 منها فقط تعود للقطاع العام، والباقي تابعة للخواص، وهو ما يعزز نفس الملاحظة السابقة بخصوص سيطرة القطاع الخاص على هذا النمط من النقل. بالنسبة للخطوط داخل الولاية، فقد تم تسجيل 273 حافلة، بينما بلغ عدد الحافلات التي تنشط على الخطوط ما بين الولايات 148 حافلة، ما يعكس وجود شبكة نقل فعالة تربط بين بلديات الولاية وتربطها أيضًا بباقي ولايات الوطن.

4.1. الشاحنات

شهدت ولاية قلمة تطورًا ملحوظًا في عدد الشاحنات المسجلة خلال السنوات الأخيرة، ما يعكس نموًا تدريجيًا في قطاع نقل البضائع. ففي سنة 2023، تم إحصاء 12536 شاحنة مسجلة، ليُسجل ارتفاع إلى 12719 شاحنة خلال سنة 2024، أي بزيادة قدرها 183 شاحنة خلال عام واحد. وخلال الفترة الممتدة من بداية سنة 2025 إلى غاية 31 ماي، تمت إضافة 63 شاحنة جديدة، ليصل العدد الإجمالي إلى 12782 شاحنة، ما يدل على تواصل توسع هذا الأسطول بشكل تدريجي، قد يكون مرتبطًا بتطور الحركة الاقتصادية والتجارية في الولاية. تُظهر الإحصائيات المتوفرة أن قطاع النقل في ولاية قلمة يتميز بنشاط متنوع وتنوع في الخدمات، مع سيطرة واضحة للقطاع الخاص في مجالات النقل الجماعي، خاصة على الخطوط الحضرية والريفية. كما أن رخص السياقة تشهد وتيرة متصاعدة، في حين يبقى ضعف استغلال رخص سيارات الأجرة إشكاليًا يتطلب دراسة معمقة. أما في مجال النقل البري للبضائع، فإن المؤشرات تدل على توسع مستمر يعكس أهمية هذا القطاع في دعم الاقتصاد المحلي.

2. توزيع عدد السجلات التجارية المسجلة حسب النشاط وحسب البلدية على مستوى ولاية قلمة

توزع عدد السجلات التجارية حسب النشاطات التالية الصيانة الميكانيكية، كهرباء السيارات والمراقبة التقنية وحسب البلديات على مستوى ولاية قلمة كما يلي:

1.2. نشاط الصيانة الميكانيكية

تعد الصيانة الميكانيكية للمركبات من أهم الأنشطة المرتبطة بقطاع النقل، نظرا لدورها الأساسي في الحفاظ على سلامة المركبات وإطالة عمرها الافتراضي. ويُعبر عدد السجلات التجارية المسجلة في هذا المجال عن حجم النشاط ومستوى انتشاره، كما يعكس مدى تطور الخدمة من حيث الطابع الفردي أو المؤسسي.

جدول رقم "12": توزيع السجلات التجارية لنشاط الصيانة الميكانيكية في ولاية قلمة

الى غاية 28 ماي 2025

المجموع	الصيانة الميكانيكية		الولاية
	أشخاص معنويين	أشخاص طبيعيين	
54	3	51	قلمة
2	1	1	نشماية
9		9	وادي الزناتي
2		2	تاملوكة
1		1	وادي فراغة
7		7	بلخير
3		3	لحزارة
1		1	قلعة بوصبع
2		2	حمام دباغ
6	1	5	الفجوج
1		1	برج صباط
1		1	حمام النبايل
2	2		مجاز عمار
10	1	9	بوشقوف
10		10	هيليوبوليس

1		1	مجاز الصفاء
1		1	بومهرة احمد
1	1		عين رقادة
1	1		جباله خميسي
115	10	105	المجموع الولائي

المصدر: المركز الوطني للسجل التجاري بتاريخ 2025/06/09

بلغ عدد السجلات التجارية المسجلة لنشاط الصيانة الميكانيكية بولاية قلمة 115 سجلاً، منها 105 لأشخاص طبيعيين و10 لأشخاص معنويين، ما يؤكد الطابع الفردي الغالب على هذا النشاط بنسبة تفوق 91%. وقد تمركزت النسبة الأكبر من هذه السجلات في بلدية قلمة بـ51 شخصاً طبيعياً و3 معنويين، ما يمثل حوالي نصف النشاط على مستوى الولاية، مما يعكس تركّزاً واضحاً في المدينة الرئيسية. كما سجلت بلديتا هيليوبوليس وبوشقوف 10 سجلات لكل منهما، وهو مؤشر إيجابي جزئي على وجود نشاط خارج المركز، لكنه يظل محدوداً مقارنة بعدد البلديات الأخرى. هذا التوزيع يُبرز ضعف التغطية الجغرافية الشاملة ويدعو إلى تشجيع الاستثمار المؤسسي وتوسيع نقاط الخدمة لتلبية الطلب المتزايد وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

2.2. نشاط كهرباء السيارات

يعد نشاط كهرباء السيارات من الخدمات الأساسية في صيانة المركبات الحديثة، نظراً للتطور الكبير في الأنظمة الكهربائية والإلكترونية داخل السيارات. ويعكس عدد وتوزيع السجلات التجارية المسجلة في هذا المجال مستوى الاهتمام المحلي ومدى توفر هذه الخدمة الحيوية للسكان، خصوصاً في ظل ازدياد الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في وسائل النقل.

جدول رقم "13": توزيع السجلات التجارية لنشاط كهرباء السيارات في ولاية قلمة

إلى غاية 28 ماي 2025

المجموع	كهرباء السيارات		الولاية
	اشخاص معنويين	اشخاص طبيعيين	
27	2	25	قلمة
1	1		نشماية
1		1	وادي الزناتي
2		2	بلخير

1		1	قلعة بوضبع
1		1	حمام دباغ
2	1	1	الفجوج
1	1		مجاز عمار
2	1	1	بوشقوف
3		3	هيليوبوليس
1		1	بومهرة احمد
1	1		عين رقادة
1	1		جباله لخميسي
44	8	36	المجموع الولائي

المصدر: المركز الوطني للسجل التجاري بتاريخ 2025/06/09

يبلغ عدد السجلات التجارية المسجلة في مجال كهرباء السيارات بولاية قالمة 44 سجلاً، منها 36 لأشخاص طبيعيين و8 لأشخاص معنويين، ما يعكس هيمنة النشاط الفردي بنسبة تقارب 82%، وهو ما يدل على طابعه الحرفي التقليدي وضعف الاستثمار المؤسسي. وتُسجّل بلدية قالمة وحدها 25 شخصاً طبيعياً وشخصين معنويين، أي ما يفوق نصف النشاط على مستوى الولاية، مما يُظهر تركزاً واضحاً للخدمة في المدينة الرئيسية، مقابل تغطية ضعيفة في البلديات الأخرى مثل هيليوبوليس التي لم تُسجّل فيها سوى 3 أشخاص طبيعيين. هذا التوزيع يُشير إلى خلل في التغطية الجغرافية، وإلى حاجة ملحة لتشجيع الاستثمار المنظم وتوسيع نطاق الخدمة بشكل عادل لمواكبة تطور المركبات وزيادة الطلب على خدمات كهرباء السيارات.

3.2. نشاط المراقبة التقنية للمركبات

تعد المراقبة التقنية للمركبات من الأنشطة الحيوية في قطاع النقل، لما لها من دور أساسي في ضمان السلامة المرورية وتقليل نسبة الحوادث الناتجة عن الأعطال الميكانيكية. ويعكس تطور هذا النشاط من خلال عدد السجلات التجارية المسجلة لممارسته، مما يسمح بتقييم مدى انتشار الخدمة وكفاءة تغطيتها الجغرافية، وأيضاً حجم الاستثمار فيها من قبل الأفراد والمؤسسات. والجدول رقم "14" يوضح ذلك:

جدول رقم "14": توزيع السجلات التجارية لنشاط المراقبة التقنية للمركبات في ولاية قلمة

إلى غاية 28 ماي 2025

المجموع	المراقبة التقنية للمركبات		الولاية
	اشخاص معنويين	اشخاص طبيعيين	
2		2	قلمة
1		1	وادي الزناتي
1		1	تاملوكة
1	1		بلخير
3	1	2	الفجوج
1		1	بوشقوف
1		1	هيلوبوليس
1	1		مجاز الصفاء
11	3	8	المجموع الولائي

المصدر: المركز الوطني للسجل التجاري بتاريخ 2025/06/09

يُظهر توزيع السجلات التجارية المسجلة لنشاط المراقبة التقنية للمركبات على مستوى ولاية قلمة وجود 11 سجلاً، منها 8 سجلات لأشخاص طبيعيين (بنسبة 72.7%) و3 سجلات لأشخاص معنويين (27.3%). تعكس هذه المعطيات هيمنة النشاط الفردي وضعف الحضور المؤسسي، ما يشير إلى محدودية الاستثمار المؤسسي في هذا القطاع الحيوي المرتبط مباشرة بسلامة المركبات والوقاية المرورية. رغم أهمية هذا النشاط، يُلاحظ عدم توازن في انتشاره الجغرافي داخل الولاية، حيث سُجلت في بلدية قلمة، التي تُعد مركز الولاية من حيث الكثافة السكانية والحركية المرورية، حالتان فقط لأشخاص طبيعيين، ما يدل على ضعف التغطية في أهم بلديات الولاية. كما تم تسجيل 3 سجلات في بلدية الفجوج، منها سجلان لأشخاص طبيعيين وسجل واحد لشخص معنوي، وهو ما يعزز من محدودية الانتشار. بالنظر إلى عدد بلديات الولاية، فإن العدد الإجمالي للسجلات يبقى ضئيلاً، ما يبرز وجود نقص واضح في توفر هذه الخدمة، خصوصاً في المناطق الداخلية والبلديات النائية، الأمر الذي قد ينعكس سلباً على جودة الخدمة المقدمة وسلامة المركبات.

3. حوادث المرور على مستوى ولاية قلمة

تعد حوادث المرور مؤشراً مهماً لقياس مدى فعالية أنظمة النقل والسلامة المرورية في أي منطقة. وعلى مستوى ولاية قلمة، تسجل المصالح المعنية سنويًا عددًا معتبرًا من الحوادث، تتفاوت في خطورتها بين الأضرار المادية والخسائر

البشرية. وتُعزى هذه الحوادث إلى عدة عوامل أبرزها: السرعة المفرطة، الحالة التقنية غير السليمة للمركبات، ضعف الوعي المروري، وتدهور البنية التحتية للطرق.

1.3 حوادث المرور المسجلة على مستوى مديرية الحماية المدنية

تشير البيانات الإحصائية المسجلة من قبل مديرية الحماية المدنية إلى تزايد ملحوظ في عدد الحوادث المرورية خلال السنوات الثلاث الأخيرة. فبين عام 2022 وعام 2024، ارتفع عدد الحوادث من 1003 إلى 1169 حادثاً، بمعدل نمو إجمالي يقارب 16.5% خلال هذه الفترة. هذا التصاعد قد لا يكون مرتبطاً فقط بعوامل الطرق أو السلوكيات المرورية، بل يعكس أيضاً جانباً مهماً يتعلق بإهمال الصيانة الدورية للسيارات. فمع غياب الالتزام المنتظم بفحص أنظمة الفرامل، الإطارات، الإضاءة، والأنظمة التقنية الأخرى، تزداد احتمالات الأعطال المفاجئة التي تؤدي إلى حوادث مميتة أو خطيرة. لذا فإن تعزيز ثقافة الصيانة الدورية بين السائقين، إلى جانب تحسين البنية التحتية المرورية، يمثل أحد المحاور الأساسية للحد من هذه الحوادث المتصاعدة. ويمكن توضيح ذلك في الجدول رقم "15" كما يلي:

جدول رقم "15": احصائيات حوادث المرور بولاية قلمة لسنوات (2022، 2023، 2024)

2024		2023		2022		السنة الوحدة
عدد التدخلات	عدد الحوادث	عدد التدخلات	عدد الحوادث	عدد التدخلات	عدد الحوادث	
797	393	836	414	760	367	الرئيسية
133	64	115	55	101	38	قلعة بوضبع
453	229	465	235	454	203	قلمة
260	129	259	125	229	86	وادي الزناتي
188	93	183	88	145	97	بوشقوف
107	53	115	56	97	41	عين بن بيضاء
36	19	62	29	54	21	حمام النبائل
116	59	96	48	83	39	حمام الدباغ
50	25	51	25	45	23	عين أحسانية
75	38	74	36	64	29	لخزارة
47	24	37	19	22	13	عين مخلوف

85	43	106	52	89	46	تاملوكة
2347	1169	2394	1182	2143	1003	المجموع

المصدر: مديرية الحماية المدنية ولاية قالمة بتاريخ 2025/05/07

يشكل تحليل توزيع حوادث المرور حسب البلديات أداة أساسية لفهم خارطة المخاطر المرورية على مستوى الولاية. ويبرز الجدول التالي المعطيات المسجلة لإحصائيات حوادث المرور بولاية قالمة لسنة 2024.

جدول رقم "16": احصائيات حوادث المرور بولاية قالمة لسنة 2024

حوادث المرور				الوحدة	البلدية
وفيات	مسعفين	عدد التدخلات	حوادث المرور		
5	466	820	413	الوحدة الرئيسية	قالمة
0	82	122	60		هيليوبوليس
0	83	98	48		بلخير
1	28	53	26		بومهرة احمد
1	30	31	16		جباله خميسي
3	44	64	30		الفجوج
0	10	14	7		بني مزلبن
0	37	20	8		بوعاتي محمود
0	43	71	35		قلعة بوصبع
1	45	62	29	النشماية	
0	18	28	14	م م قالمة	بن جراح
3	141	215	107	و.ث وادي زناتي	واد الزناتي
1	27	33	16		عين رقادة
0	1	2	1		راس العقبة
1	8	10	5		برج صباط
3	98	156	77	و.ث بوشقوف	بوشقوف
0	20	32	16		مجاز الصفاء
0	61	75	37	و.ق عين بن بيضاء	عين بن بيضاء
1	38	32	16		واد فراغة
0	12	28	15	و.ث حمام النبائل	حمام النبائل
0	1	6	3		وادي الشحم
0	1	2	1		الدهوارة

0	50	86	43		حمام دباغ
0	3	9	5	و.ث حمام دباغ	الركنية
0	6	14	7		مجاز عمار
0	5	7	4		بوهمدان
1	11	22	11		و.ث عين
0	14	28	14	احساينية	سلاوة عنونة
1	44	62	31	و.ث لخزارة	لخزارة
0	2	2	1		بوحنانة
0	18	11	6		عين صندل
0	22	45	23	و.ث عين مخلوف	عين مخلوف
0	0	2	1		عين عربي
0	51	85	43	و.ق تاملوكة	تاملوكة
22	1520	2347	1169	المجموع	

المصدر: مديرية الحماية المدنية ولاية قلمة بتاريخ 2025/05/07

توضح المعطيات الإحصائية لسنة 2024 وجود تباين واضح في معدل حوادث المرور بين بلديات ولاية قلمة حيث جاءت بلدية قلمة في الصدارة بنسبة تمثل حوالي 35% من إجمالي الحوادث المسجلة، بما يعادل 413 حادثا مروريا خلفت 5 وفيات تليها بلدية وادي الزناتي بنسبة 9%، أي ما يعادل 107 حادثا، أسفرت عن 3 وفيات. وتشير هذه الأرقام إلى تمركز نسبي للحوادث في البلديات ذات النشاط الحضري والحركة المرورية الكثيفة مما يستدعي تكثيف جهود السلامة المرورية والتدخلات الوقائية في هذه المناطق.

2.3. حوادث المرور المسجلة على مستوى مصالح الشرطة

تشير الإحصائيات المسجلة من قبل مصالح الشرطة خلال السنوات 3 الأخيرة إلى تسجيل عدد معتبر من حوادث المرور على مستوى المناطق الحضرية التابعة لاختصاص الأمن الوطني بولاية قلمة. وقد أسفرت هذه الحوادث عن خسائر بشرية ومادية متفاوتة، مما يعكس استمرار التحديات المرتبطة بالسلامة المرورية داخل النسيج العمراني.

جدول رقم "17": إحصائيات حوادث المرور بولاية قلمة لسنوات (2022، 2023، 2024)

2024	2023	2022	السنوات	
342	394	380	عدد حوادث المرور	
383	387	384	ذكور	الجرحي
68	91	85	اناث	

08	09	06	ذكور	القتلى
00	01	00	اناث	

المصدر: مصالح الشرطة بولاية قلمة بتاريخ 2025/05/07

تشير البيانات المسجلة في ولاية قلمة حسب الاحصائيات المبينة في الجدول رقم "17" إلى انخفاض ملحوظ في عدد حوادث المرور خلال سنة 2024 مقارنة بالسنوات السابقة، حيث تم تسجيل 342 حادثاً مقابل 394 في 2023. كما تراجع عدد الجرحى والوفيات بشكل نسبي، خاصة في صفوف الإناث. إذ تساهم كثافة ورشات الصيانة داخل المحيط الحضري في تقليص نسب الحوادث، بفضل تسهيل الوصول إلى خدمات الصيانة الدورية والعاجلة. فالصيانة المنتظمة تساهم في الكشف المبكر عن الأعطال الميكانيكية التي قد تؤدي إلى حوادث خطيرة، كتعطل المكابح أو انفجار الإطارات. ويُعد هذا الانخفاض مؤشراً إيجابياً على وعي متزايد لدى السائقين بأهمية الحفاظ على الحالة التقنية للمركبة كعامل أساسي في ضمان سلامة الطريق، مما يبرز ضرورة مواصلة حملات التوعية والدعم الفني في هذا المجال.

3.3. حوادث المرور المسجلة على مستوى الدرك الوطني

في إطار الدراسة الميدانية التي قمنا بها بالتنسيق مع مصالح الدرك الوطني لولاية قلمة، اظهرت البيانات المقدمة من مصالح الدرك الوطني خلال الزيارة الميدانية تطورا ملحوظا في عدد حوادث المرور خلال السنوات الثلاث الأخيرة، موزعة حسب عدة انواع من الاسباب (مرور، سائق، مركبة، محيط، طريق...). وقد نتج عن هذه الحوادث خسائر بشرية ومادية متفاوتة.

جدول رقم "18": احصائيات حوادث المرور بولاية قلمة لسنوات 2024/2022

2024			2023			2022			نوع وسبب الحادث
عدد الجرحى	عدد القتلى	العدد	عدد الجرحى	عدد القتلى	العدد	عدد الجرحى	عدد القتلى	العدد	
4	2	6	14	5	17	1	2	2	الاسباب المتعلقة بالمارة
161	23	96	308	56	179	175	45	84	الاسباب المتعلقة بالسواق
2	0	1	0	0	2	0	0	0	الاسباب المتعلقة بالمحيط
4	0	4	2	0	2	2	2	2	الاسباب المتعلقة بالطرقات
171	25	107	324	11	200	178	49	88	المجموع

المصدر: مصالح الدرك الوطني بولاية قلمة بتاريخ 2025/05/14

الجدول رقم "18" يُبرز تطوّر حوادث المرور بولاية قلمة حسب أسبابها خلال السنوات 2022-2024. تُعدّ الأسباب المرتبطة بالعنصر البشري (السائقين) العامل الأبرز، إذ تسببت وحدها في 96 حادثاً سنة 2024، أي ما يفوق 89% من إجمالي الحوادث. رغم تراجع الحوادث بين 2023 و2024. أما الأسباب المرتبطة بالبنية التحتية (الطرق والمحيط) فتبقى هامشية، حيث لم تتجاوز 5 حوادث في المجموع سنة 2024. توضح هذه الأرقام أن السلوك البشري يظلّ التحدي الأكبر في السلامة المرورية، ما يستدعي تركيز السياسات الوقائية على التكوين والتحسيس والرقابة.

جدول رقم "19": احصائيات حوادث المرور بسبب المركبات لولاية قلمة لسنوات 2024/2022

2024			2023			2022			نوع وسبب الحادث
عدد الجرحى	عدد القتلى	العدد	عدد الجرحى	عدد القتلى	العدد	عدد الجرحى	عدد القتلى	العدد	
1	0	1	2	0	1	0	0	0	اختلالات ميكانيكية
2	4	4	5	0	2	1	1	2	كوابح معطلة
0	0	0	2	0	1	0	0	0	انعدام اضواء المركبة
3	4	6	9	0	4	1	1	2	المجموع

المصدر: مصالح الدرك الوطني بولاية قلمة بتاريخ 2025/05/14

يعكس الجدول رقم "19" تطوّر حوادث المرور بولاية قلمة بين 2022 و2024، ويظهر تزايداً ملحوظاً في إجمالي الحوادث من 2 في 2022 إلى 6 في 2024. تُعدّ الاختلالات الميكانيكية السبب الأبرز، حيث شكّلت 80% من مجموع الحوادث سنة 2024، مقارنة بسنة 2023. بينما سُجل حادث واحد فقط بسبب كبح معطل في كل سنة. اللافت أنّ حوادث "انعدام اضواء المركبة" لم تُسجل سوى في 2023، مما يرجح أنّها حادثة معزولة. تعكس هذه البيانات ضعف الصيانة الميكانيكية، وتؤكد الحاجة إلى برامج رقابة وفحص دوري للمركبات لتفادي الأعطال القاتلة.

المحور الرابع: تحليل المنافسين

تعتمد عملية تحليل المنافسين على جمع المعلومات والبيانات حول الشركات والأنشطة التجارية المنافسة، وذلك بغية المقارنة بين المنتجات والخدمات التي تقدمها كل شركة وتحديد نقاط القوة والضعف فيها. فضلا عن مراقبة الإستراتيجيات المتبعة، مثل مراقبة نتائج حملاتهم التسويقية والاطلاع على سياسات التسعير لديهم¹

¹ - خالد عبد الحق، "تحليلات الاعمال وتنقيب البيانات"، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2023، ص: 181.

يشهد قطاع صيانة السيارات في الجزائر تطورا تدريجيا في المجال الرقمي. رغم أن السوق لا يزال يعتمد بشكل كبير على الطرق التقليدية (زيارة الورشات والتواصل المباشر)، في السنوات الأخيرة ظهرت منصات رقمية تحاول تنظيم السوق، سواء عبر منصات إلكترونية، تطبيقات، أو حتى صفحات تواصل الاجتماعي. المنافسة لا تزال غير مشبعة، ما يفتح المجال أمام الابتكار.

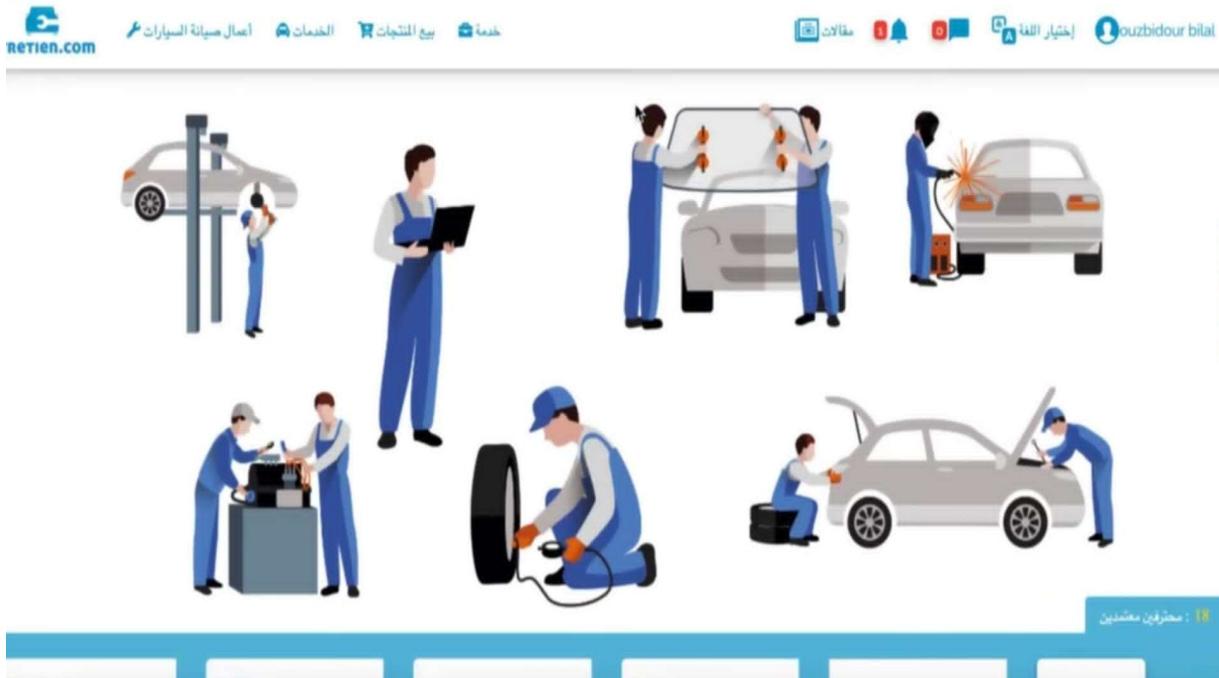
أولا: المنصات الالكترونية المحلية

في الجزائر، بدأت تظهر منصات رقمية تهدف إلى تسهيل خدمات صيانة السيارات وربط أصحاب السيارات بالورشات ومزودي الخدمات.

1. منصة Otretien.com

تعد منصة Otretien.com من أوائل المبادرات الجزائرية الجادة في رقمنة خدمات صيانة السيارات. أنشئت من طرف شركة ناشئة جزائرية باسم "Web Auto" وتهدف إلى ربط أصحاب السيارات بالورشات ومزودي خدمات الصيانة عبر مختلف أنحاء البلاد. تقدم المنصة خدمات متنوعة، منها طلب عروض أسعار لخدمة معينة، حجز مواعيد صيانة، وإمكانية توظيف محترفين في مجال الميكانيك والصيانة. تضم المنصة أكثر من 1000 ورشة ومركز صيانة كشركاء، من بينهم علامات تجارية معروفة مثل Carbon Green، Speedy، وغيرها.

الشكل رقم "33": واجهة منصة Otretien.com



المصدر: <https://otretien.com> (تم الاطلاع الساعة 10:12 يوم 24/05/2025).

2. منصة Auto Linker

تعتبر Auto Linker منصة خدمات متعددة موجهة لأصحاب السيارات في الجزائر. تهدف إلى ربط المستخدمين بمزودي خدمات في مجالات متعددة: صيانة متنقلة، قطع غيار، كراء سيارات، جر السيارات، وحتى فحص السيارات عند الشراء أو البيع. المنصة تغطي 58 ولاية جزائرية وتعمل كوسيط بين العرض والطلب بطريقة سهلة وفعالة.

الشكل رقم "34": واجهة منصة Auto Linker



المصدر: <https://www.autolinkerdz.com> (تم الاطلاع الساعة 10:26 يوم 24/05/2025).

3. منصة Garage DZ

تعتبر Garage DZ منصة رقمية جزائرية تعمل كدليل شامل للورشات ومزودي خدمات صيانة السيارات، بالإضافة إلى بيع وكراء العتاد و قطع الغيار. تقدم خدمات إصلاح الميكانيك والكهرباء، إصلاح الزجاج والوسائد الهوائية كراء السيارات بيع البطاريات، الزيوت، الإطارات، وغيرها.

الشكل رقم "35": واجهة منصة Garage DZ



المصدر: <https://garagedz.com/> (تم الاطلاع الساعة 16:51 يوم 24/05/2025).

4. منصة Sayaratlive.com

رغم أنه ليس منصة صيانة مباشرة، إلا أن Sayarat live يعتبر من المواقع الإعلامية المهمة في الجزائر المتخصصة في أخبار السيارات، العروض، والمستجدات، ويغطي أخبار منصات وخدمات الصيانة الجديدة. يمكن اعتباره مصدراً مهماً لأصحاب السيارات للاطلاع على الفرص والمستجدات في هذا المجال.

الشكل رقم "36": واجهة منصة Sayaratlive.com



المصدر: <https://sayaratlive.com/> (تم الاطلاع الساعة 19:14 يوم 24/05/2025).

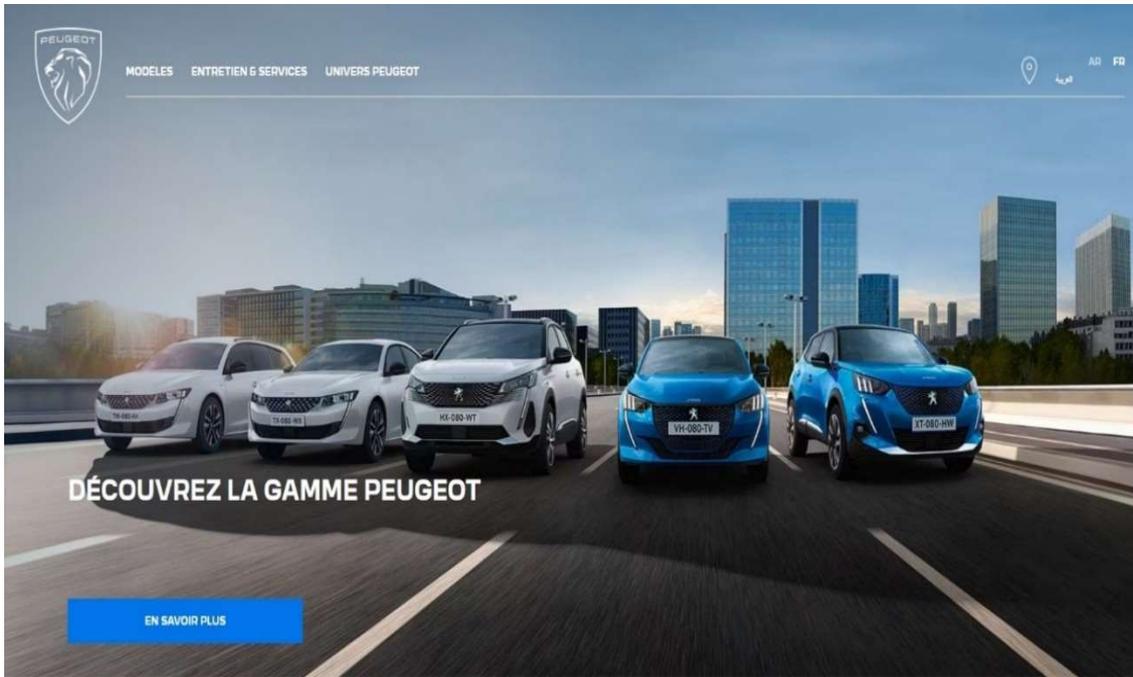
ثانيا: مراكز الصيانة التابعة لشركات المصنعة

تتمثل في خدمات ما بعد البيع المقدمة من الشركات المصنعة أو وكالاتها المعتمدين.

1. منصة Peugeot Service (الجزائر)

توفر شركة بيجو الجزائر من خلال موقعها الرسمي منصة رقمية لحجز مواعيد الصيانة والتعرف على العروض المتوفرة. كما تقدم أدوات مثل تشخيص حالة السيارة بالفيديو، تتبع تاريخ الصيانة، وخدمة المساعدة على الطريق. هذه المنصة مخصصة فقط لمالكي سيارات بيجو.

الشكل رقم "37": واجهة منصة Peugeot

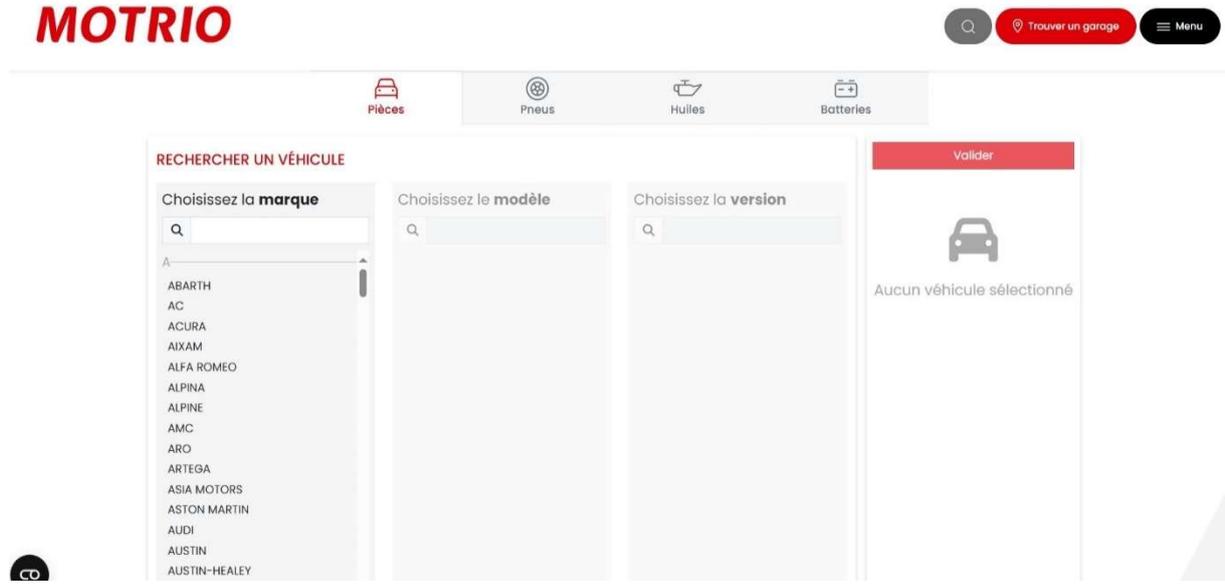


المصدر: <https://www.peugeot.dz/> (تم الاطلاع الساعة 15:12 يوم 25/05/2025).

2. منصة Motrio الجزائر

Motrio هي شبكة صيانة تابعة لرينو، متواجدة في الجزائر عبر ورشات معتمدة تقدم خدمات الصيانة العامة للمركبات. تُعنى هذه الشبكة بالخدمات الأساسية مثل تغيير الزيوت، الفلاتر، البطاريات، أنظمة الفرامل، والإطارات، كما توفر قطع غيار أصلية. يُمكن حجز موعد من خلال موقعهم أو التواصل المباشر مع الورشات الشريكة.

الشكل رقم "38": واجهة منصة Motrio

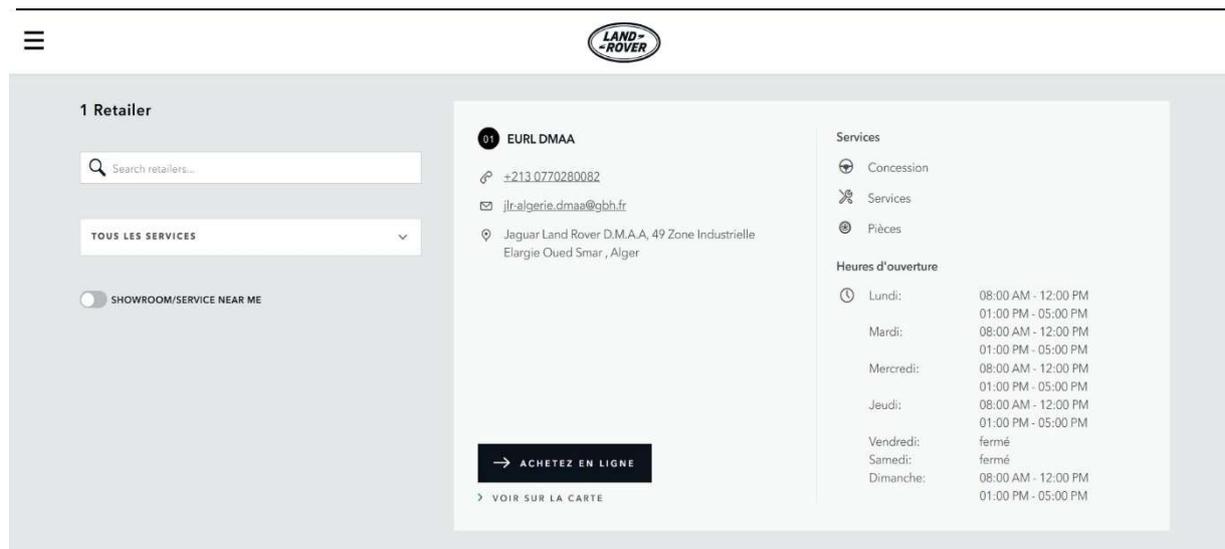


المصدر: <https://www.motrio.dz> (تم الاطلاع الساعة 15:46 يوم 25/05/2025).

3. منصة Land Rover Algeria

توفر Land Rover الجزائر تطبيقًا ومنصة رقمية وخدمة إلكترونية موجهة لمالكي سياراتها، تُعرف بـ Land Rover Care. تُمكن المستخدم من حجز المواعيد، تتبع عمليات الصيانة السابقة، تلقي إشعارات بالخدمات المقبلة، وطلب المساعدة على الطريق.

الشكل رقم "39": واجهة منصة Land Rover Algeria



المصدر: <https://www.landrover-algerie.com> (تم الاطلاع الساعة 20:19 يوم 25/05/2025).

4. منصة Eurorepar Car Service Algérie

Eurorepar Car Service Algeria هي شبكة دولية موثوقة لصيانة السيارات متعددة العلامات متواجدة في الجزائر. يديرها فرق من المحترفين ذوي الخبرة الذين يعملون على صيانة وإصلاح السيارات، بغض النظر عن نوعها، وفقاً لتوصيات الشركة المصنعة. تتمثل خدماتها في تغيير الزيوت، الإطارات، الفرامل، البطاريات، اكتشاف الأعطال الميكانيكية.

الشكل رقم "40": واجهة منصة Eurorepar

The screenshot shows the Eurorepar website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Tapez votre ville, code postal...' and a 'Localisez-moi' button. Below the search bar, there are navigation links: 'Prendre un rendez-vous', 'Notre enseigne', 'Notre actualité', 'Nos prestations', and 'Contactez nous'. The main content area is titled 'Services en ligne' and features four service categories: 'Vidange', 'Révision', 'Pneumatiques', and 'Freinage'. Each category has a corresponding image and a 'Devis en ligne & RDV' button. Below this, there is a 'Nos prestations' section with a 'Tout découvrir' button and a row of service images.

المصدر: <https://www.eurorepar.dz/> (تم الاطلاع الساعة 23:16 يوم 25/05/2025).

ثالثاً: ورشات الصيانة النشطة عبر صفحات مواقع التواصل الاجتماعي (منافس غير رسمي)

تشمل الورشات المحلية أو الأفراد الذين يعتمدون على المنصات الاجتماعية للترويج وتقديم الخدمات دون واجهات رقمية متكاملة.

1. Kherraf Automobile

تُعد مؤسسة خراف للسيارات (Kherraf Automobile) من بين الفاعلين البارزين في مجال خدمات ما بعد البيع بالجزائر، بفضل اعتمادها الرسمي من قبل علامتي رونو وداسيا. تقدم المؤسسة مجموعة متنوعة من الخدمات تشمل بيع قطع الغيار الأصلية، الصيانة الدورية، وتصليح هيكل السيارات. كما توفر خدمة التوصيل السريع إلى مختلف ولايات الوطن خلال 24 ساعة مع خيار الدفع عند الاستلام، مما يعكس احترافيتها في تلبية احتياجات الزبائن بكفاءة وجودة عالية.

الشكل رقم "41": واجهة صفحة Kherraf Automobile



kherraf_automobile Kherraf_Automobile

Suivre

Message



0 Suivis 230.5K Followers 1.6M J'aime

✓ Agent agréé Renault

✓ Agent agréé Dacia

☎ 0660367247

📍 Batna / Skikda

المصدر: https://www.tiktok.com/@kherraf_automobile (تم الاطلاع الساعة 17:36 يوم 27/05/2025).

2. Auto qual DZ

Auto qual هي ورشة صيانة جزائرية متطورة متواجدة في العاصمة، تُقدم نفسها كواحدة من أكثر الورشات تجهيزًا وحداثة. تعتمد على أحدث الأجهزة الإلكترونية لفحص السيارات وتقدم تجربة احترافية عالية المستوى. تعتمد أساسًا على صفحاتها في فيسبوك للترويج لخدماتها.

الشكل رقم "42": واجهة صفحة Auto qual



Auto Qual

69 K J'aime • 79 K followers

En ligne il y a 38 min

مرحبًا بكم في أكبر مركز تصليح هياكل السيارات في الجزائر
مفتوح 6 أيام/7 من السبت إلى الخميس من 8:30 صباحًا
إلى الساعة 5 مساءً

☎ Appeler maintenant

المصدر: <https://www.facebook.com/AutoqualDZ> (تم الاطلاع الساعة 18:11 يوم 27/05/2025).

3. NC Garage Dz

تُعد NC Garage Dz ورشة متخصصة في العناية الاحترافية بالسيارات، مقرها الجزائر العاصمة. تقدم خدمات دقيقة تشمل تركيب أفلام الحماية الشفافة (PPF)، تظليل النوافذ (film solaire)، وتلميع داخلي وخارجي (detailing) باستخدام منتجات أصلية ومعتمدة. الورشة هي الممثل الرسمي لعلامة STEK الكورية، وتُعرف بجودة خدماتها واحترافيتها العالية في حماية وتشطيب المركبات

الشكل رقم "43": واجهة صفحة NC Garage Dz



NC Garage Dz

36 K J'aime • 108 K followers

En ligne il y a 1 h

Appeler maintenant

المصدر: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100057269747371> (تم الاطلاع الساعة

21:29 يوم 27/05/2025).

4. Walid Auto Scanne

تُعد ورشة Walid Auto Scanne واحدة من الورشات المستقلة المتخصصة في تشخيص وبرمجة السيارات الحديثة في الجزائر. تقدم الورشة خدمات تقنية دقيقة تشمل فحص الأعطال الإلكترونية عبر أجهزة Scanner احترافية، برمجة وحدات التحكم (ECU)، إعادة تعيين مفاتيح السيارات الذكية، وحل مشاكل أضواء التحذير مثل Check Engine. تعتمد الورشة على تجهيزات متطورة وتستقبل الزبائن بالتنسيق المسبق عبر إنستغرام، مما يمنحها طابعًا منظمًا وشبه رقمي في تقديم خدماتها الميدانية.

الشكل رقم "44": واجهة صفحة Walid Auto Scanne

Walid_auto_scan

42 متابعين 3,769 متابعين 744 منشورات

ورشة إصلاح سيارات
ورشة Walid AUTO SCANN توفر لكم الخدمات التالية :
Scanner et diagnostic , programmation calculateur, EGR
.. OFF FAP OFF LAMDA OFF
maps.app.goo.gl/GkbeEkw28iDj4CUD9
reghaia, Algiers, Algeria 1600

+9 اتصال مراسلة متابعة

المصدر: https://www.instagram.com/walid_auto_scanne (تم الاطلاع الساعة 22:16 يوم 27/05/2025).

رابعا: تحليل نقاط القوة والضعف للمنافسين

لفهم موقع المشروع داخل السوق بشكل دقيق، من الضروري دراسة المنافسين وتحليل أدائهم. يتيح هذا التحليل التعرف على الفجوات الموجودة في السوق، ومعرفة ما يميز كل منافس من حيث الخدمات أو الاستراتيجية، إضافة إلى كشف الجوانب التي يمكن استغلالها لتحسين عرض القيمة للمستخدمين وتعزيز حضور المشروع في السوق. والجدول رقم "20" بين ذلك:

جدول رقم "20": نقاط القوة والضعف للمنافسين

نقاط الضعف	نقاط القوة	المنافسين
- ضعف الانتشار الجغرافي خارج العاصمة وهران. - نقص في عمليات التسويق الرقمي. - غياب بوابات دفع إلكتروني حقيقية.	- توفر واجهة رقمية حديثة تسهل الوصول إلى الخدمات. - توفر خدمات متعددة في منصة واحدة (حجز، عروض أسعار، تقييمات...). - تغطية لبعض الولايات الكبرى. - بعض المنصات مدعومة بتطبيقات أو متوافقة مع الهاتف المحمول.	المنصات الإلكترونية المحلية

<ul style="list-style-type: none"> - تركيز فقط على زبائن سياراتهم (ليسوا متعددين العلامات غالباً). - أسعار مرتفعة مقارنة بالورشات العادية. - غياب حلول رقمية موحدة (لكل ماركة موقع خاص بها). - لا تشمل عادة خدمات متنقلة أو طارئة. 	<ul style="list-style-type: none"> - ثقة عالية بسبب اسم العلامة التجارية (Land Rover، Peugeot، Renault...). - خدمات عالية الجودة بقطع غيار أصلية. - توفر حجز إلكتروني لدى بعض الماركات. - شبكة واسعة من الفروع والميكانيكيين المدربين. 	<p style="text-align: center;">مراكز الصيانة التابعة لشركات المصنعة</p>
<ul style="list-style-type: none"> - لا توجد شفافية في الأسعار أو نظام حجز. - لا يوجد تقييمات حقيقية أو موثوقة. - غير موثوق عند الزبائن الجدد - صعوبة التوسع خارج الإطار المحلي أو الجغرافي المحدود. 	<ul style="list-style-type: none"> - تواصل مباشر وسريع مع الزبون. - تكاليف تشغيل منخفضة (لا موقع، لا تطبيق). - استهداف محلي دقيق (حي، ولاية). - سهولة نشر العروض والصور لجذب الجمهور. 	<p style="text-align: center;">الصفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي</p>

المصدر: من اعداد الطلبة.

خامسا: تحليل SOWT للمنصة المقترحة

يعرف تحليل SOWT بأنه فحص نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية والفرص والتهديدات في البيئة الخارجية.¹ كما يعد بمثابة أداة تحليل استراتيجية لتقييم نقاط القوة والضعف الى جانب تحديد الفرص والتهديدات وذلك بهدف وضع خطط استراتيجية فعالة لاتخاذ قرارات بشكل أكثر فعالية لتحقيق النجاح والنمو. ويمكن تحليل SWOT للمنصة الرقمية "يقظة auto" كما يلي:

- **نقاط القوة:** تم تحديد عناصر مهمة مثل تعدد الخدمات والسعر المنخفض، وهي نقاط جذابة للعملاء خاصة في سوق يبحث فيه المستخدم عن الراحة والتكلفة المناسبة.
- **نقاط الضعف:** تمت الإشارة إلى نقص الخبرة وضعف ثقافة الصيانة، وهي فعلا تحديات تواجه السوق المحلي. وعدم توافق المنصة مع جميع الهواتف يعد نقطة مهمة ويجب معالجتها فنيا لضمان تجربة مستخدم شاملة.
- **الفرص:** تتمثل في الشراكة مع الورش، ودعم السلامة، والتكامل مع تطبيقات أخرى. كلها توجهات حديثة تدعم الاستدامة والتوسع، ومن المهم تحويلها إلى خطط تنفيذية تدريجية.

¹ - احمد يوسف دودين، "ادارة الاعمال الحديثة ووظائف المنظمة"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص74.

– التهديدات: المخاطر المذكورة دقيقة مثل المنافسة الأجنبية والاتجاه إلى السوق غير الرسمي. ومعالجتها تتطلب استراتيجيات تسويقية قوية، مع دعم الثقة في العلامة وتقديم مزايا لا توفرها التطبيقات الأخرى.

الشكل رقم "45": تحليل SWOT للمنصة الرقمية "يقظة auto"



المصدر: من اعداد الطلبة

المحور الخامس: الدراسة المالية

أولاً: تكاليف الاستثمارات والتمويل

1. تكاليف الاستثمار

يوضح الجدول التالي قيمة الاستثمارات المالية:

الجدول رقم "21": مختلف تكاليف الاستثمار

المبلغ (دج)	الاستثمارات
150000	تجهيزات المكتب
300000	الأجهزة التقنية

36000	الاشتراك السنوي في الأنترنت
40000	بناء المنصة الالكترونية
30000	استضافة المنصة
600000	تكاليف تطوير المنصة
250000	تكاليف التسويق
1406000	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة.

2. مصادر تمويل المشروع

يوضح الجدول التالي التركيبة التمويلية للمشروع:

الجدول رقم "22": التركيبة التمويلية للمشروع

المبلغ (دج)	التحديد
600000	التمويل الشخصي
806000	اعانات الدولة
1406000	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة.

3. مصاريف المستخدمين

يوضح الجدول التالي أعباء المستخدمين:

الجدول رقم "23": مصاريف المستخدمين

مجموع المبالغ السنوية	الأعباء السنوية	الأجر الخام السنوي	الأجر الخام الشهري	الوظيفة
378000	78000	300000	25000	مؤسس المشروع
302400	62400	240000	20000	مسؤول خدمة العملاء
302400	62400	240000	20000	مسؤول التسويق الرقمي
982800	202800	780000	65000	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة.

ثانيا: تقدير التكاليف وعتبة المردودية

1. التكاليف المتغيرة

التكاليف المتغيرة هي النفقات التي تتغير قيمتها بناء على مستوى الإنتاج أو النشاط التجاري. يوضح الجدول التالي التكاليف المتغيرة للمشروع:

الجدول رقم "24": التكاليف المتغيرة للمشروع

المبلغ (دج)	التكاليف المتغيرة
50000	تكاليف التنقل الميداني (زيارة للورشات)
100000	دعم تقني خارجي
20000	أدوات مكتبية واستهلاكية (أوراق، حبر، مواد تنظيف)
80000	صيانة تقنية للموقع غير متوقعة
250000	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة.

2. التكاليف الثابتة

التكاليف الثابتة هي المصروفات التي لا تتغير بغض النظر عن حجم الإنتاج أو النشاط التجاري. ويوضح الجدول التالي التكاليف الثابتة للمشروع:

الجدول رقم "25": التكاليف الثابتة للمشروع

المبلغ (دج)	التكاليف الثابتة
150000	تجهيزات مكتبية
300000	التجهيزات التقنية
300000	ايجار مقر العمل
600000	تطوير المنصة
30000	استضافة المنصة
3000	حجز اسم المنصة
36000	الاشتراك السنوي في الأنترنت
250000	تكاليف التسويق

982800	تكاليف الموظفين
64000	فواتير الكهرباء والغاز
2715800	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة.

3. الاهتلاكات

وفقا للقانون المحاسبي الجزائري، نجد ان المدة النفعية لتجهيزات المكتب تتراوح بين 5 الى 10 سنوات، والتجهيزات التقنية تتراوح بين 3 الى 5 سنوات. وفي هذا المشروع نعتد على عمر انتاجي 5 سنوات ويقابله معدل اهتلاك خطي ثابت يبلغ 20%، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم "26": الاهتلاكات

المبلغ	العمر الانتاجي	المعدل	السنة 1	السنة 2	السنة 3	السنة 4	السنة 5	
150000	5	20%	30000	30000	30000	30000	30000	تجهيزات المكتب
300000	5	20%	60000	60000	60000	60000	60000	التجهيزات التقنية
450000	5	20%	90000	90000	90000	90000	90000	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة.

4. التكاليف الاجمالية:

تحسب التكاليف الاجمالية على النحو التالي:

- تكاليف الاجمالية = تكاليف ثابتة + تكاليف متغيرة

- تكاليف الاجمالية = (90000+ 2715800) + 250000 = 3055800

- التكاليف الاجمالية السنوية **3055800** دج

5. رقم الأعمال السنوي

نتوقع تحقيق 360 عملية صيانة بمتوسط سعر قدره 5000 دج للعملية الواحدة، مع العلم نأخذ عمولة بنسبة 20%. و 400 اشتراك سنوي بمبلغ 2000 دج لصاحب السيارة، و 70 مشترك من ورشات الصيانة باشتراك سنوي قدره 7000 دج. تم حساب الايراد المتوقع كما يلي

- الإيرادات المتوقعة من العمولة = $360 \times 5000 \times 0.2 = 360000$
 - الإيرادات المتوقعة من اشتراكات أصحاب السيارات = $400 \times 2000 = 800000$
 - الإيرادات المتوقعة من اشتراكات ورشات الصيانة = $70 \times 7000 = 490000$
 - اجمالي رقم الأعمال للسنة الأولى = $360000 + 800000 + 490000 = 1650000$
- بزيادة سنوية مقدارها 15% يمكننا وضع توزيع رقم الأعمال تقديري لمدة 5 سنوات كما يلي.

الجدول رقم "27": توزيع رقم الأعمال التقديري لمدة 5 سنوات

السنوات	السنة 1	السنة 2	السنة 3	السنة 4	السنة 5
رقم الاعمال التقديري	1650000	1897500	2182125	2509443	2885860

المصدر: من اعداد الطلبة.

6. عتبة المردودية

عتبة المردودية هي مستوى المبيعات الذي تتساوى عنده التكاليف الكلية مع الإيرادات الكلية. وتحسب عتبة المردودية بالقيمة بالعلاقة التالية:

$$MCV = CA - CV = 1650000 - 250000 = 1400000$$

$$TMCV = MCV / CA = 1400000 / 1650000 \approx 0.85$$

$$SR = CF / TMCV = 2715800 / 0.85 = 3195058.82$$

ومنه، تقدر عتبة المردودية بقيمة 3195058.82 دج. أي أن المشروع يحتاج إلى إنجاز ما لا يقل عن 631 عملية صيانة لتحقيق التعادل وتغطية التكاليف.

ثالثاً: ربحية المشروع

1. تقدير التدفق النقدي

يُعدّ تقدير التدفق النقدي خطوة أساسية لتقييم قدرة المشروع على تغطية نفقاته وتحقيق التوازن المالي على المدى الزمني.

الجدول رقم "28": تقدير التدفق النقدي للسنة الأولى

المبلغ	الرمز	البيان
1650000 418000	CA HTVA -CI	رقم الاعمال خارج الرسوم -الاستهلاكات الوسيطة
1232000 756000	= RP(VA) -FP	= ناتج الإنتاج -تكاليف الانتاج
476000 202800 90000	= RBE -FF -AMT	= النتيجة الخام للاستغلال -الأعباء المالية -الاهتلاكات
183200 0	= RNE -I/S	= النتيجة الصافية للاستغلال -الضريبة على الشركات
183200 90000	= RN + AMT	= النتيجة الصافية بعد الضريبة + الاهتلاكات
273200	= CF	= التدفق النقدي

المصدر: من اعداد الطلبة.

2. فترة الاسترداد

فترة الاسترداد هي المدة اللازمة لاستعادة المبلغ المستثمر في مشروع او أصل معين. وتحسب فترة الاسترداد بالعلاقة التالية:

فترة الاسترداد = الاستثمار المبدئي ÷ التدفق النقدي السنوي

$$\text{فترة الاسترداد} = 1406000 \div 273200 = 5.14$$

3. الميزانية الافتتاحية

تُعد الميزانية الابتدائية أداة مالية أساسية تُمكن من تقدير التكاليف والإيرادات المتوقعة عند انطلاق المشروع، مما يساعد في التخطيط السليم واتخاذ قرارات استثمارية مدروسة.

الجدول رقم "29": الميزانية الافتتاحية

الميزانية الافتتاحية 01/01/2026			
الخصوم		الأصول	
المبالغ	اسم الحساب	المبالغ	اسم الحساب
600000	<u>الأموال الخاصة</u>	150000	<u>الأصول غير الجارية</u>
	رأس المال	300000	تجهيزات المكتب
		40000	الأجهزة التقنية
		600000	بناء المنصة الالكترونية
		250000	تطوير المنصة
			التسويق الأولي
806000	<u>الخصوم غير الجارية</u>	0	<u>الأصول الجارية</u>
	ديون طويلة الأجل	66000	الحساب البنكي
0	<u>الخصوم الجارية</u>		مصاريف مدفوعة مسبقا
	ديون قصيرة الأجل		
1406000	مجموع الخصوم	1406000	مجموع الأصول

المصدر: من اعداد الطلبة.

4. رأس المال العامل

رأس المال العامل هو ذلك الجزء من الأموال الدائمة المتبقي بعد تمويل الأصول الثابتة، ويُخصص لتسيير حاجات النشاط اليومي، مما يعكس صحة المشروع المالية وقدرته على مواجهة التزاماته قصيرة الأجل.

$$FR = \text{الأموال الدائمة} - \text{الأصول الثابتة}$$

$$1050000 = 356000 - 1406000 = FR$$

وعليه، فإن المشروع يملك فائضاً في التمويل طويل الأجل، مما يوفر سيولة كافية لتغطية جزء من الأعباء التشغيلية، ويُمكنه من مواجهة التقلبات غير المتوقعة دون الحاجة إلى اللجوء إلى التمويل قصير الأجل.

5. الاحتياج في رأس المال العامل

الاحتياج في رأس المال العامل (BFR) يُمثل الفارق بين الأصول المتداولة المرتبطة بالنشاط (مثل المخزون والديون المستحقة على الزبائن) والخصوم المتداولة التشغيلية (مثل ديون الموردين)، ويُعبّر عن مقدار التمويل الضروري لضمان استمرارية النشاط اليومي بسلاسة.

$$BFR = \text{الأصول الجارية} - \text{الخصوم الجارية}$$

$$66000 = 0 - 66000 = BFR$$

تشير نتيجة BFR الموجبة إلى وجود احتياج تمويلي قصير الأجل لتغطية الأعباء المسبقة، مما يستدعي تأمين سيولة كافية لضمان التوازن المالي الدوري.

6. الخزينة الصافية

تحسب الخزينة الصافية كالتالي:

$$\text{الخزينة} = BFR - FR$$

$$984000 = 66000 - 1050000 = \text{الخزينة}$$

الخزينة موجبة مما يدل على أن المشروع لا يعاني من اختناق مالي على المدى القصير وقادرة على تغطية التزاماتها الجارية بسهولة.

المحور السادس: الاستراتيجية التسويقية وخطة العمل

أولاً: المزيج التسويقي

المزيج التسويقي هو مجموعة من الأنشطة المتكاملة والمتراطة والتي تعتمد على بعضها البعض بغرض أداء الوظيفة التسويقية على النحو المخطط له¹. وتمثل هذه الأنشطة في نطاق دراستنا فيما يلي:

1. المنتج (Product):

المنتج في هذه الحالة ليس سلعة مادية، بل خدمة رقمية تُقدّم من خلال منصة إلكترونية. تسعى منصة "يقظة auto" إلى تقديم خدمة صيانة ذكية ومتكاملة، من خلال ربط أصحاب السيارات بورشات موثوقة ومتخصصة. لا تقتصر المنصة على تسهيل الحجز فقط، بل تقدم قيمة مضافة عبر التذكير الآلي بمواعيد الصيانة، تنبيهات لانتهاؤ صلاحية الوثائق (كالتأمين والفحص التقني)، عروض حصرية من الورش، وواجهة استخدام بسيطة وعملية. هذه الخدمات تعالج مشكلات فعلية يعاني منها أصحاب السيارات في السوق الجزائري، ما يمنح المنتج بعداً وظيفياً وابتكارياً في آنٍ واحد.

2. السعر (Price):

يعد التسعير من أهم عناصر المزيج التسويقي، ليس فقط لأنه يحدد العائد المالي للمشروع، بل لأنه يعبر أيضاً عن قيمة الخدمة في نظر المستخدم. في "يقظة auto"، تم اعتماد نموذج تسعير مرن وتدرجي يأخذ بعين الاعتبار القدرة الشرائية للمستهلكين من جهة، ويضمن استدامة المنصة من جهة أخرى. يُحدد الاشتراك السنوي لصاحب السيارة بـ 2000 دج، بينما تدفع الورشات 7000 دج سنوياً مقابل خدمات الترويج، الربط والتنظيم. كما تعتمد على عمولة تقدر بنسبة 15%، عن كل عملية تتم داخل المنصة. كما تسعى إلى إضافة الاعلانات مستقبلاً، هذا التنوع في مصادر الدخل يساهم في التوازن المالي دون إرهاق المستخدم.

3. التوزيع (Place):

في سوق يتزايد فيه الاعتماد على الحلول الرقمية، تلعب قنوات التوزيع الرقمية دوراً محورياً. توفر "يقظة auto" خدماتها عبر منصة إلكترونية تفاعلية، بما يضمن الوصول السهل والفوري للمستخدمين. كما يتم التركيز في البداية

¹ خالد أحمد علي محمود، "التسويق الاستراتيجي في إطار التنافسية العربية"، دار الفكر الجامعي، ط1، الاسكندرية، مصر، 2019، ص: 87.

على السوق المحلي مع التغطية الجغرافية للمدن الكبرى (الجزائر العاصمة، وهران، قسنطينة)، مع خطة توسع تدريجية حسب النمو الطبيعي للمنصة وارتفاع عدد المستخدمين والشركاء.

4. الترويج (Promotion):

تعتمد الاستراتيجية الترويجية على التسويق الرقمي التفاعلي باعتباره الأداة الأنجح للوصول إلى الجمهور المستهدف. تشمل الأنشطة الترويجية حملات على وسائل التواصل الاجتماعي (فايسبوك، إنستغرام، يوتيوب)، محتوى تعليمي وتوعوي عن أهمية الصيانة، إعلانات مموله، شراكات مع ورش معروفة، وتجربة مجانية لأول استخدام. كما تُستخدم رسائل تنبيه عبر البريد الإلكتروني لضمان التواصل الدائم مع المستخدمين.

5. الأشخاص (People):

بما أن الخدمة المقدمة تركز على التعامل المباشر مع الأفراد، فإن العنصر البشري يحتل مكانة أساسية في المزيج التسويقي. يتكون فريق العمل في "يقظة auto" من مطورين، مسوقين، ومختصين في خدمة الزبائن، يتعاونون لتقديم تجربة متكاملة وفعالة. كما تلعب ورشات الصيانة المتعامل معهم دورًا محوريًا في نجاح الخدمة، مما يستوجب تكوينهم وتحفيزهم للحفاظ على مستوى جودة يتوافق مع توقعات المستخدمين.

6. العمليات (Process):

تتمثل نقطة قوة المنصة في تبسيط العمليات الخدمية، حيث يتمكن المستخدم من التسجيل، اختيار الخدمة، تحديد الورشة والموقع، ثم الحجز في خطوات محدودة وسريعة. تعتمد العمليات على نظام تذكير أوتوماتيكي، ولوحة تحكم مخصصة لكل طرف (صاحب السيارة، الورشة)، مما يجعل تجربة الاستخدام مرنة، شفافة، ومضبوطة من البداية إلى النهاية.

7. الدليل المادي (Physical Evidence):

رغم الطابع الافتراضي للخدمة، إلا أن وجود عناصر ملموسة يعزز مصداقيتها. وتشمل هذه العناصر التصميم الاحترافي للواجهة، هوية بصرية موحدة، تقييمات حقيقية للمستخدمين، شعار الورشات، وشهادات اعتماد أو ترخيص لبعض الورش. تساهم هذه الأدلة في خلق ثقة لدى المستخدم، وتشكل وسيلة غير مباشرة لإثبات جودة الخدمة.

ثالثاً: خطة العمل

خطة العمل هي وثيقة استراتيجية تحدد أهداف وخطط المشروع يمكن تقديمها كما يلي:

الجدول رقم "30": خطة العمل

التوسع الدولي والابتكار	الريادة والهيمنة في المجال	تطوير الخدمة	التأسيس والدخول	تخطيط وتحديد الاهداف
- إطلاق المنصة في الاسواق الدولية خصوصاً الدول التي تعاني من ضعف رقمنة خدمات الصيانة الدورية مع التركيز على المناطق التي تتميز بصناعة السيارات	- الاعتماد على التسويق الرقمي - تحسين محركات البحث - التوسع الذكي والمتدرج - الوصول المبكر للسوق	- تقديم القيمة المضافة - تعدد اللغات - ادخال خدمات تكميلية - ادماج الذكاء الاصطناع	- اصدار المنصة - تطوير محتوى المنصة - تعليم المستخدم	- تحديد الرؤية - تحليل السوق - وضع استراتيجيات مناسبة للعمل

المحور السابع: نموذج الاعمال التجاري BMC1

يمكن أن نعرف هذا المخطط على أنه طريقة تخطيطية يمكن استخدامها أثناء مرحلة التخطيط للمشروع من أجل تدارك الوقوع في الاخطاء قدر الامكان.¹ فهو عنصر أساسي في نجاح أي شركة أو مشروع تجاري، فهو أشبه بخارطة طريق توضح كيفية إنشاء قيمة للعملاء والشركاء والمساهمين، حيث يمكن لهذا النموذج تحديد كيفية توليد الشركة للقيمة، وكيفية تسليمها إلى العملاء بشكل مستدام ومربح والنجاح في السوق.

¹ <https://academy.hsub.com/entrepreneurship/planning> (تم الاطلاع عليه على الساعة 21:00 يوم 2025/06/04)

الجدول رقم "31": BMC1

الشركاء الرئيسيين	الانشطة الرئيسية	القيمة المقترحة	العلاقة مع العملاء	شريحة العملاء
<ul style="list-style-type: none"> - ميكانيكيين - شركات النقل - والتوصيل - شركات التأمين - الالكترونيك - ميكاترونيك - مراكز المراقبة التقنية - كهرباء السيارات - تنظيف السيارات - فني تكييف وتبريد - السيارات 	<ul style="list-style-type: none"> - تطوير المنصة - الرقمية - نشاط التسويق - صناعة المحتوى 	<ul style="list-style-type: none"> - الثقة والأمان - توفير الوقت والجهد - تخفيض الاسعار - السرعة - إطالة عمر السيارة - زيادة الخدمات - تنظيم المواعيد - حجز الكتروني - سجل رقمي - أسعار تنافسية - تقديم اشعارات - تلقائية للحفاظ على - السلامة الوقائية - سهولة الاستخدام - الوقاية من التوقف - المفاجئ 	<ul style="list-style-type: none"> - الحضور الدائم - 24/24 و 7/7 - التواجد على مواقع التواصل الاجتماعي - تجربة العميل 	<ul style="list-style-type: none"> - أصحاب السيارات الشخصية - شركات النقل والتوصيل - ميكانيكيين - شركات التأمين - شركات تأجير - المسيارات - شركات تمتلك - أسطول سيارات - بائعي السيارات - الشخصية
هيكل التكاليف		مصادر الإيرادات		
<ul style="list-style-type: none"> - تكاليف تقنية - تكاليف التسويق - تكاليف الموظفين 		<ul style="list-style-type: none"> - عمولة 15 % - اشتراكات سنوية - إعلانات 		

المصدر: من اعداد الطلبة.

أولاً: الإضافات

قمنا بشرح العناصر المضافة جديداً في نموذج العمل التجاري المذكورة في الجدول رقم "31" في النقاط التالية:

1. شريحة العملاء:

- شركات تمتلك أسطول سيارات: هي الشركات التي تمتلك عدد كبير من السيارات وتوظفها في عملياتها اليومية (نقل، توزيع..) حيث تعتمد على الصيانة الدورية للحفاظ على جاهزية الأسطول وتقليل الأعطال.
- بائعي السيارات الشخصية: هم الأشخاص الذين يريدون بيع سياراتهم الشخصية يقدمون خدمات ما بعد البيع التي تشمل الصيانة والفحوصات التقنية

2. القيمة المقترحة

- تقديم اشعارات تلقائية للحفاظ على السلامة الوقائية: وذلك لتذكير المستخدمين بمواعيد الصيانة للتقليل من احتمالية حدوث الاعطال المفاجئة ليطول عمر المركبة.
- سهولة الاستخدام: واجهة المنصة بسيطة تمكن المستخدم من حجز الخدمة وتبعتها بخطوات سهلة دون تعقيد.
- الوقاية من التوقف المفاجئ: هنا تمكن المستخدمين من تتبع الحالة الفنية للسيارة وتنفيذ الصيانة الوقائية في وقتها المناسب لتفادي التعطل اليومي والحفاظ على سلامة السائق.

3. الشركاء الرئيسيين

- مراكز المراقبة التقنية: تعزز من مصداقية المنصة من خلال الاعتماد على جهات معتمدة ورسمية، بالإضافة الى تبادل البيانات حول الاعطال والصيانة.
- كهرباء السيارات: تعد شريكا أساسيا في المنصة، نظرا لتخصصها في تشخيص وصيانة الأنظمة الكهربائية للسيارة لتقديم حلول متكاملة للمستخدمين ضمن المنصة.
- تنظيف السيارات: من خلال توفير خدمات التنظيف الداخلي والخارجي للسيارة، للحفاظ على الحالة الجمالية لها.
- فني تكييف وتبريد السيارات: تقديم خدمات فحص وصيانة أنظمة التكييف والتبريد خاصة في المواسم الحارة كونها عنصر راحة داخل السيارة.
- اليكترونيك: تزويد بأجهزة تشخيص ذكية وأدوات فحص الكترونية دقيقة لتحسين جودة الخدمات.

- ميكاترونيك: تدعم المنصة بحلول تقنية متقدمة تجمع بين الميكانيك والكترونيات لتطوير خدماتها ورفع كفاءتها.

4. العلاقة مع العملاء

- تجربة العميل: تمكن من التفاعل الايجابي مما يعزز رضا العملاء وولائهم.

5. مصادر الإيرادات

- إعلانات: نموذج عمل يعتمد على اخذ مبالغ مقابل القيام بالإعلانات والترويج للخدمات عبر المنصة.

ثانيا: المحذوفات

بعد افتراضنا لبعض العناصر التي تم وضعها في BMC0 وحين قيامنا بدراسة السوق وجدنا عدم التوافق في بعض العناصر في BMC1 ليتم حذفها التي كانت متمثلة في:

شركات تأجير السيارات التي انتمت الى شريحة العملاء، بالإضافة الى معارض السيارات وشركات التأمين كونهم قنوات تستخدم للتواصل مع العملاء.

المحور الثامن: المنتج أو الخدمة

الخدمات هي أي نشاط أو منفعة يستطيع طرف ما تقديمها للآخر، وتكون غير ملموسة أي غير مادية ولا ينتج عنها تملك أي شيء.¹

أولا: آلية عمل المنصة

يقظة Auto هي منصة رقمية مبتكرة تُعد همزة وصل بين أصحاب السيارات وورشات الصيانة، وتهدف إلى تسهيل عمليات الصيانة الدورية من خلال تنظيم المواعيد، تتبع حالة الخدمة، وضمان الوصول إلى ورشات موثوقة بجودة عالية. تُمكن المنصة أصحاب الورشات من تسيير خدماتهم اليومية بمرونة، كما تتيح لأصحاب السيارات متابعة مركباتهم بكل راحة واطمئنان. ويمكن الاطلاع على المنصة من الرابط أدناه:

<https://666339d80753a.site123.me/>

مع العلم أن المنصة لازالت في حالة تطوير. وفيما يلي لمحة موجزة عن كيفية عملها:

تعرض في الواجهة الرئيسية للمنصة رسالة ترحيبية تعكس طبيعة الخدمة، تحت عنوان: "حل متكامل لإدارة ورشة السيارات". وتبرز هذه الصفحة القيمة المقترحة للمنصة، من خلال شرح مبسط للفوائد مثل تحسين الإنتاجية وتجربة العميل. تحتوي الواجهة على شريط علوي للتنقل السريع، وزر واضح لبدء استخدام المنصة، ما يجعلها نقطة انطلاق سلسلة وواضحة للمستخدم.

1 - فؤاد بن غضبان، "جغرافيا الخدمات"، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2020، ص: 62.

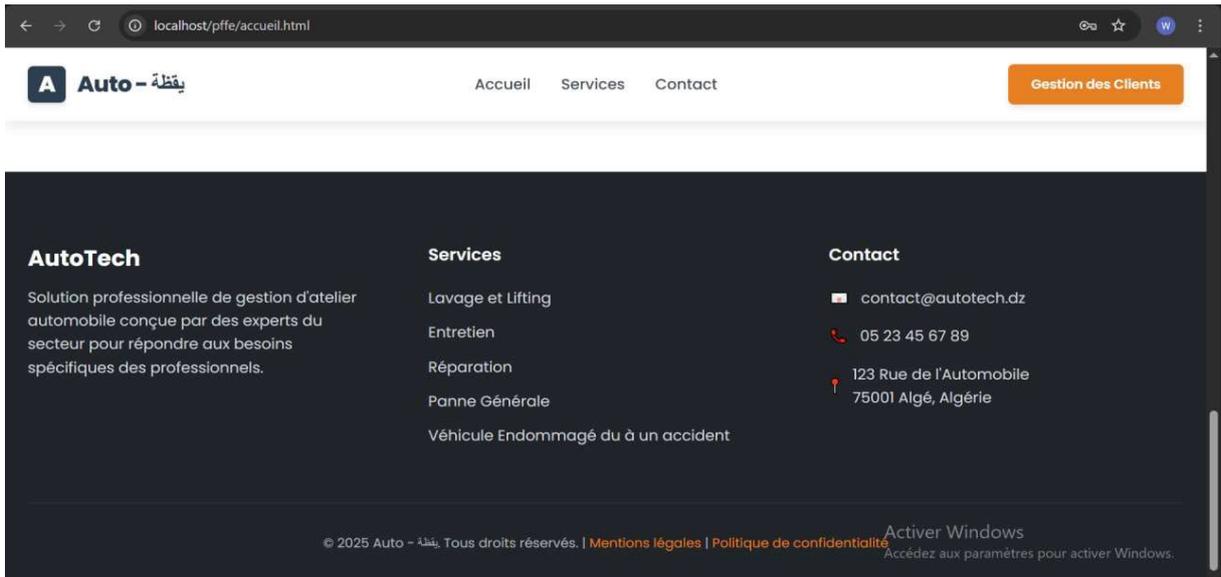
الشكل رقم "46": الواجهة الرئيسية للمنصة الرقمية



المصدر: منصة يقظة Auto.

في نهاية تصفح الواجهة، تظهر الصفحة السفلية للمنصة، والتي تتضمن معلومات الاتصال الأساسية كالعنوان، البريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، إضافة إلى روابط مباشرة لأقسام مهمة كـ"اتصل بنا" و"خدماتنا". يُعتبر هذا الجزء من المنصة مساحة ثابتة ومساعدة، تتيح للمستخدمين العودة بسرعة لأي جزء من المنصة أو طلب الدعم عند الحاجة.

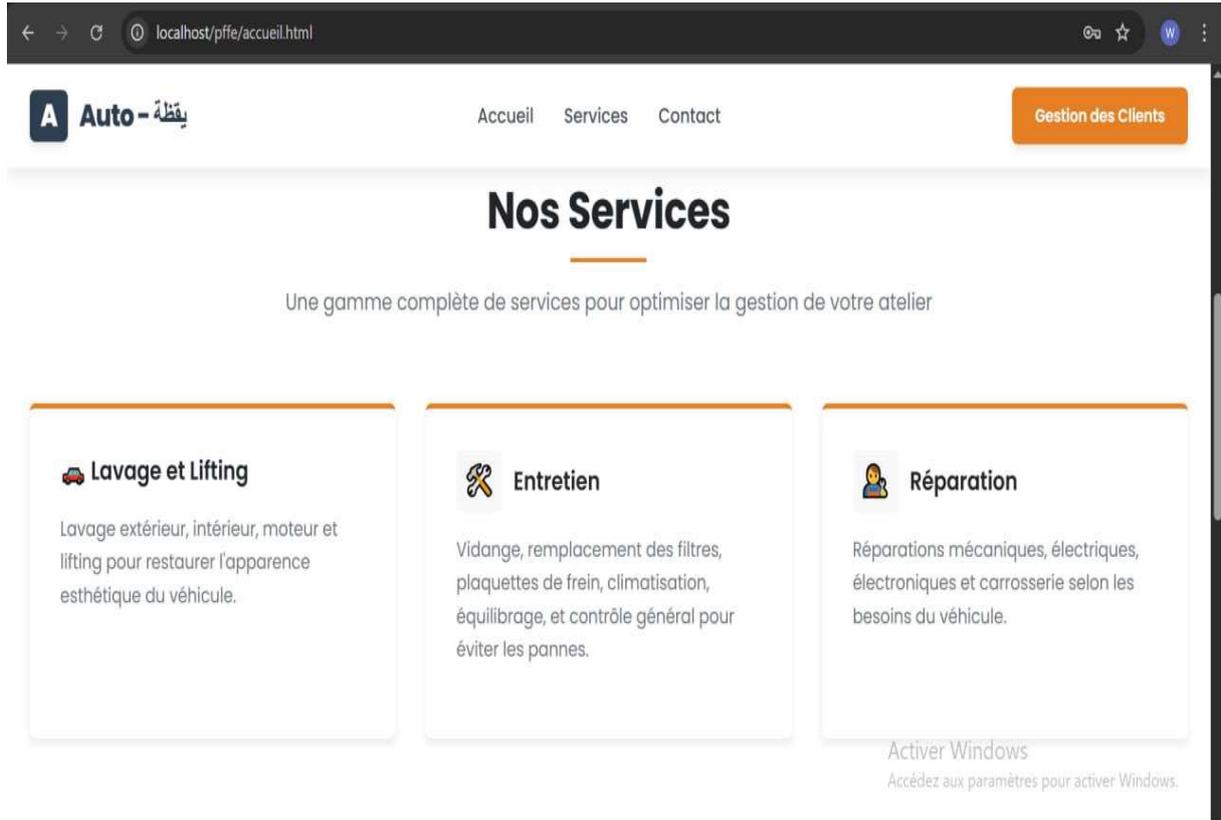
الشكل رقم "47": الواجهة السفلية للمنصة الرقمية



المصدر: منصة يقظة Auto.

في هذه المرحلة، وبعد الدخول إلى الحساب، ينتقل المستخدم إلى واجهة الخدمات التي تعرض باقة من الخدمات المتاحة بشكل مبسّط وواضح. تتضمن هذه الخدمات: الغسل والتلميع، الصيانة الوقائية، والإصلاحات الميكانيكية والكهربائية، يختار المستخدم الخدمة المطلوبة بالنقر على البطاقة المناسبة، لتفتح له صفحة مخصصة تتضمن تفاصيل الخدمة.

الشكل رقم "48": واجهة عرض الخدمات الرئيسية للمنصة



المصدر: منصة يقظة Auto.

في هذه المرحلة من التسجيل في المنصة، يتم الوصول إلى واجهة "معلومات العميل". في هذه الواجهة، يُطلب تعبئة بعض البيانات الأساسية مثل الاسم، اللقب، تاريخ الميلاد، رقم الحساب، العنوان، البريد الإلكتروني، وغيرها من المعلومات وبعد الانتهاء، يتم الضغط على "التالي" للانتقال إلى المرحلة الموالية، وهي على ما يبدو مخصصة لمعلومات المركبة. هذه خطوة ضرورية لربط كل عميل بمركبته داخل النظام بطريقة منظمة.

الشكل رقم "49": واجهة تسجيل معلومات العميل

The screenshot shows a web browser window with the URL 'localhost/pfe/Gestion%20c%20et%20v.html'. The page title is 'Gestion Clients & Véhicules' and the subtitle is 'Système de gestion pour atelier automobile'. The left sidebar contains 'Atelier Auto', 'Gestion Professionnelle', 'Tableau de bord', 'Gestion Clients & Véhicules', and 'Rapports'. The main content area is titled '+ Gestion Clients & Véhicules' and contains a form for 'Informations du Client'. The form has two tabs: 'Informations Client' (active) and 'Informations Véhicule'. The 'Informations Client' form includes fields for 'Nom *', 'Prénom *', 'Date de naissance' (with a calendar icon), 'N° compte', 'Adresse', and 'Email'. A watermark 'Activer Windows' is visible in the bottom right corner.

المصدر: منصة يقظة Auto.

بعد الانتهاء من مرحلة إدخال بيانات العميل، ينتقل إلى المرحلة الثانية من عملية التسجيل ضمن المنصة، وهي مرحلة تعبئة معلومات المركبة. تتضمن هذه الواجهة مجموعة من الحقول التي يجب ملؤها بدقة، مثل رقم الهيكل، العلامة التجارية، والطراز، بالإضافة إلى رقم التسجيل (الترقيم). كما يُطلب تحديد نوع المركبة، ونوع الوقود الذي تستعمله، وعدّاد المسافة المقطوعة (الكيلومتر). وأخيراً، يتم اختيار نوع الإصلاح المطلوب من القائمة المتاحة. بعد استكمال هذه البيانات، تُتم العملية بالضغط على زر "حفظ" تمهيداً للانتقال إلى المرحلة اللاحقة.

الشكل رقم "50": واجهة تسجيل معلومات المركبة

The screenshot shows the same web browser window as above, but the 'Informations du Véhicule' tab is active. The form includes fields for 'N° chassis *', 'Marque *', 'Modèle *', 'Immatriculation *', 'Type de véhicule' (a dropdown menu), 'Kilométrage *', 'Type de carburant' (a dropdown menu), and 'Type de réparation' (a dropdown menu). A 'Précédent' button is on the left and an 'Enregistrer' button is on the right. The 'Activer Windows' watermark is still present.

المصدر: منصة يقظة Auto.

بعد الانتهاء من عملية تسجيل العملاء والمركبات ضمن المنصة، أنتقل إلى واجهة "التقارير والإحصائيات"، والتي تتيح لي عرضًا مختصرًا ومباشرًا لأحدث العمليات المنجزة. تتضمن هذه الواجهة جدولًا يُبيّن آخر العملاء الذين تم تسجيلهم، إلى جانب تواريخ إدراجهم (اليوم، أمس، ...)، بالإضافة إلى قائمة بالمركبات المضافة حديثًا. وتُعدّ هذه المرحلة أداة فعّالة لمتابعة سير العمل اليومي داخل الورشة، مما يُسهّل عملية التتبع واتخاذ القرارات بسرعة ودقة.

الشكل رقم "51": واجهة التقارير والإحصائيات

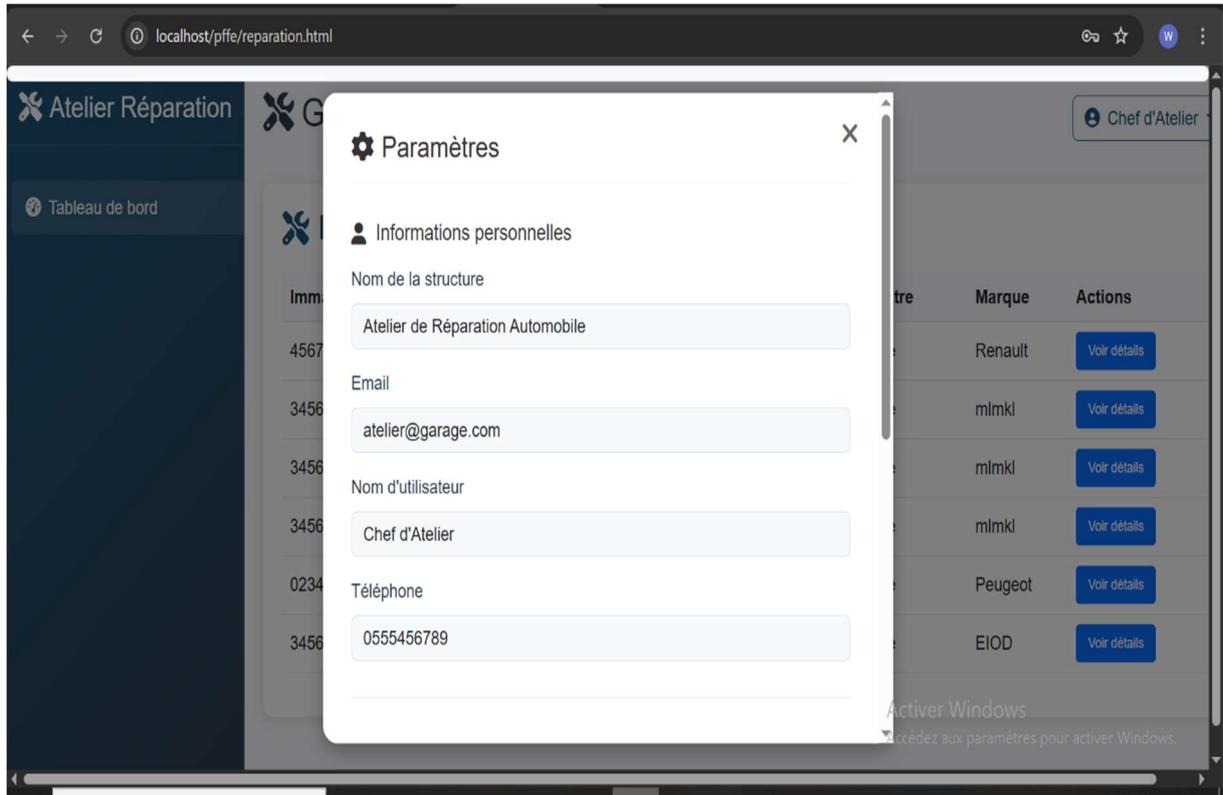
Clients récents	
Martin Dupont	Aujourd'hui
Karim Messaoud	Hier
Pierre Durand	Il y a 2 jours

Véhicules récents	
Peugeot 308 - AB-123-CD	Aujourd'hui
Renault Clio - EF-456-GH	Hier
BMW X3 - IJ-789-KL	Il y a 3 jours

المصدر: منصة يقظة Auto.

كما نجد أيضا ضمن استخدامات المنصة، واجهة الإعدادات الخاصة بالورشة، حيث تظهر بعض المعلومات الأساسية مثل اسم الورشة، البريد الإلكتروني المستعمل للتواصل، واسم المستخدم بالإضافة إلى رقم الهاتف. هذه البيانات تُعرض بشكل منسق داخل نافذة بسيطة، والغرض منها هو التأكد من صحة المعلومات الأساسية للورشة قبل الانتقال إلى خطوات أخرى في المنصة، مثل متابعة عمليات الإصلاح أو تسجيل المركبات. هذه الواجهة تُعدّ من الخطوات التمهيديّة التي تساعد في تنظيم البيانات وضمان سلامة الاستخدام لاحقًا.

الشكل رقم "52": واجهة الاعدادات الخاصة بالورشة



المصدر: منصة يقظة Auto.

بعد الانتهاء من تسجيل الورشة في المنصة وإدخال المعلومات الأساسية، ننتقل الآن إلى مرحلة متابعة العمل اليومي. عند تسجيل الدخول بحساب الورشة، تظهر لنا هذه الواجهة التي تعرض الحجزات الخاصة بهذا اليوم. من خلال هذه الصفحة، يمكن الاطلاع على قائمة السيارات التي حجزت خدمات، مع تفاصيل مثل نوع الخدمة المطلوبة، مدة تنفيذها، وحالة كل خدمة (سواء كانت بانتظار التنفيذ، قيد التنفيذ، أو مكتملة). كما يمكن من نفس الواجهة بدء الخدمة أو إنهاؤها، بالإضافة إلى إصدار وصل للزبون بعد الانتهاء. هذه الخطوة تُعد جزءًا مهمًا من تنظيم سير العمل داخل الورشة ومتابعة العمليات بشكل عملي وواضح.

الشكل رقم "53": واجهة إدارة الحجوزات اليومية

Immatriculation	Client	Véhicule	Service	Type	Statut	Durée	Prix	Actions
16-789-12	Ahmed Benali	Peugeot 208 - 16-123-45	Lavage Complet	Lavage	En cours	45 min	1500 DA	Voir, Terminer
16-456-78	Fatima Zohra	Renault Clio - 16-789-12	Lifting Premium	Lifting	En attente	2h 30min	8500 DA	Voir, Commencer
16-321-90	Karim Messaoud	BMW X3 - 16-456-78	Lavage Express	Lavage	Terminé	20 min	800 DA	Voir, Reçu

المصدر: منصة يقظة Auto.

بعد الانتهاء من متابعة الحجوزات اليومية وتنفيذ الخدمات المطلوبة، يمكن للمستخدم تسجيل الخروج من المنصة بكل سهولة. يتم ذلك عبر الضغط على زر "تسجيل الخروج". وهي تمثل نهاية التعامل مع المنصة في ذلك اليوم. بعد تسجيل الخروج، يعود النظام إلى صفحة الدخول الرئيسية، في انتظار استخدام جديد عند الحاجة.

الشكل رقم "54": واجهة تسجيل الخروج من المنصة

Immatriculation	Client	Véhicule	Service	Type	Statut	Durée	Prix	Actions
16-789-12	Ahmed Benali	Peugeot 208 - 16-123-45	Lavage Complet	Lavage	En cours	45 min	1500 DA	Voir, Terminer
16-456-78	Fatima Zohra	Renault Clio - 16-789-12	Lifting Premium	Lifting	En attente	2h 30min	8500 DA	Voir, Commencer
16-321-90	Karim Messaoud	BMW X3 - 16-456-78	Lavage Express	Lavage	Terminé	20 min	800 DA	Voir, Reçu

المصدر: منصة يقظة Auto.

ثانيا: فريق العمل

فريق العمل هو جماعة من العناصر البشرية يعملون معا لإنجاز ما لا يمكن إنجازه في حالة عمل كل منهم بمفرده، بما يضيفي على روح العمل شيء من الاهتمام والرضا، إلى جانب المتعة في الأداء نفسه.¹ ويتكون فريق العمل من عضوين هما:

1. العضو الاول:

- الاسم: آية عرابة
- تاريخ الميلاد: 2002/10/05
- المهنة: طالبة إدارة أعمال
- الكفاءات أو الخلفية: متحصلة على شهادة الليسانس في إدارة الأعمال
- الدور في المشروع: مدير العمليات وخدمة العملاء
- المهام التي يشملها هذا الدور:
 - ✓ إدارة عمليات المنصة اليومية
 - ✓ الإشراف على تجربة المستخدم
 - ✓ بناء العلاقات مع العملاء
 - ✓ تحليل الأداء وتحسين الخدمة
 - ✓ تنسيق فرق الدعم الفني.
- الأهداف: أسعى من خلال مشروع "يقظة auto" إلى تطبيق معرفتي في ريادة الأعمال على مشروع عملي يخدم حاجة حقيقية في السوق. كما أهدف إلى اكتساب خبرة ميدانية في تطوير المشاريع الرقمية وبناء خدمة مفيدة لأصحاب السيارات، تجمع بين التنظيم الراححة والابتكار، مع تعزيز استقلاليتي المهنية خطوة بخطوة.

2. العضو الثاني:

- الاسم: أشواق معاشية
- تاريخ الميلاد: 2002/06/25
- المهنة: طالبة إدارة أعمال
- الكفاءات أو الخلفية: متحصلة على شهادة الليسانس في إدارة الأعمال

¹ . مدحت محمد أبو النصر، "إدارة اجتماعات العمل بنجاح"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2006، ص: 69.

- الدور في المشروع: مدير التسويق والتواصل

- المهام التي يشملها هذا الدور:

✓ بناء الخطة التسويقية للمنصة، استراتيجية المحتوى، الحملات، الترويج.

✓ شرح فكرة المشروع للناس عبر مواقع السوشيال ميديا، العروض التقديمية

✓ إعداد محتوى المنصة التسويقي، منشورات، فيديوهات

✓ إدارة حسابات المنصة على وسائل التواصل الاجتماعي.

✓ تحليل تفاعل المستخدمين وتحسين الرسائل التسويقية.

- الأهداف: اكرس جهدي من أجل بناء مشروع ريادي مستدام ينطلق من ولاية قالمة، ويهدف إلى التوسع

تدريجياً نحو ولايات أخرى ثم على المستوى الوطني، مع إمكانية تطوير خدمات إضافية في منصة "يقظة

"auto

خاتمة

مع تزايد الإقبال على اقتناء السيارات الخاصة في الجزائر، أضحى الاهتمام بالصيانة الدورية ضرورة ملحة، وليس مجرد خيار لتحسين أداء المركبة. هذا التحول في نمط الاستهلاك يعكس وعياً متزايداً لدى المواطنين بأهمية الحفاظ على سياراتهم في حالة جيدة لتفادي الأعطال المكلفة والحوادث. من هذا المنطلق، جاءت فكرة تطوير منصة رقمية تقدم خدمات الصيانة الدورية للسيارات كاستجابة ذكية لحاجة حقيقية في السوق. المنصة لا تقتصر على تقديم خدمة رقمية، بل تهدف إلى إحداث نقلة نوعية في كيفية تفاعل أصحاب السيارات مع ورشات الصيانة، من خلال تنظيم المواعيد، وإرسال التنبيهات، وإدارة سجلات الصيانة، وكل ذلك بطريقة مبسطة ومتكاملة.

أهمية المنصة لا تكمن فقط في وظيفتها التقنية، بل في قدرتها على إعادة تشكيل العلاقة بين مزودي الخدمات والعملاء. فهي تتيح لأصحاب الورشات توسيع قاعدة زبائنهم، وتحسين تنظيم أعمالهم، بينما تمنح المستخدمين راحة البال من خلال تذكيرهم بكل ما يتعلق بسياراتهم من صيانة ووثائق رسمية. في ظل محدودية المنافسة الرقمية في هذا المجال بالجزائر، تبرز المنصة كحل واعد يمتلك مؤهلات حقيقية للانتشار الواسع في السوق مدعومة بازدياد استخدام الهواتف الذكية، ونقص الرقمنة في قطاع خدمات ما بعد البيع.

تمتد أفاق المشروع إلى ما هو أبعد من مجرد ربط بين العرض والطلب، حيث يشكل قاعدة قابلة للتوسع نحو خدمات إضافية كبيع قطع الغيار، الدفع الإلكتروني، خدمات الصيانة المتنقلة، أو حتى التوسع نحو أسواق مجاورة. المنصة تمثل نموذجاً عملياً على قدرة التكنولوجيا على معالجة مشاكل يومية بطريقة فعالة ومرحبة في الوقت ذاته. وبفضل وضوح الرؤية، وبنية العمل القابلة للتطوير، وإمكانية خلق شراكات استراتيجية مع فاعلين في المجال، فإن المشروع يحمل في طياته فرصاً حقيقية للنجاح والريادة في السوق الجزائري، وربما أبعد من ذلك.

قائمة المراجع

الكتب

- احمد يوسف دودين، "ادارة الاعمال الحديثة ووظائف المنظمة"، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2018.
- خالد أحمد علي محمود، "التسويق الاستراتيجي في إطار التنافسية العربية"، دار الفكر الجامعي، ط1، الاسكندرية، مصر، 2019.
- عبد الهادي السيد عبده، "علم النفس المعرفي الأسس والمحاور"، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، القاهرة، مصر، 2021.
- فؤاد بن غضبان، "جغرافيا الخدمات"، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2020.
- ليلي الألفي، "الأساليب الحديثة في تنمية الموارد البشرية"، دار المصرية، ط1، القاهرة، مصر، 2022.
- مدحت محمد أبو النصر، "إدارة اجتماعات العمل بنجاح"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2006.
- نصيب رجم، "دراسة السوق"، دار العلوم، عنابة، الجزائر، 2004.

المجلات

- حياة بوتفوشات، "حوادث المرور في الجزائر (قراءة إحصائية وتحليلية)"، مجلة افاق علم الاجتماع، جامعة لونسي علي، البليدة 2، الجزائر، العدد 1، المجلد 14، جوان 2024.

مواقع الأنترنت

- <https://uxwritingar.com/customer-experience/26448>
- <https://ideascale.com/ar/>
- <https://fourweekmba.com/ar/>
- <https://blog.mostaql.com/customer-journey-guide/>
- <https://www.imarcgroup.com/automotive-repair-service-market>
- <https://academy.hsoub.com/entrepreneurship/planning>
- <https://bakkah.com/ar/knowledge>

الملاحق

ملحق خاص بأهم الخدمات المقدمة في المنصة

الصورة	الترجمة	خدمة/ قطع الغيار	
	سلسلة التوزيع	Chaine distribution	الصيانة الوقائية
	الحزام	Le courroie	
	تفريغ الزيت	Vidange	
	مصفاة الزيت	Filter à huile	
	مصفاة الوقود	Filter essence	
	فلتر الغاز	Filter de gaz	
	تصليح الاضواء	Reparation des Feux	

	تصليح المنبه	Reparation du Klaxon	الصيانة الكهربائية
	مولد كهربائي	Alternateur	
	منظف الزجاج	Essuie glace	
	مراجعة المحرك	Revision moteur	الصيانة الميكانيكية
	تغيير قرص وغطاء القابض	Changement disque plateau	
	تغيير رولمان الكاردن	Changement roulement, cardon	
	قرص الفرامل، لقمة الفرامل	Disque de frein , plaquette de frein	

ملحق خاص بدليل الصيانة الدورية للسيارات حسب المسافة والزمن

Élément à entretenir	Fréquence (km / durée)	Remarques utiles
Huile moteur	10 000 à 15 000 km / 1 an	Utiliser l'huile recommandée par le constructeur
Filtre à huile	À chaque vidange	Remplacé avec l'huile moteur
Filtre à air	15 000 à 30 000 km	Plus fréquent en zones poussiéreuses
Filtre à carburant	30 000 à 60 000 km	Important pour les moteurs diesel
Bougies d'allumage	30 000 à 60 000 km	Uniquement sur moteurs essence
Courroie de distribution	60 000 à 160 000 km / 5-10 ans	Voir les recommandations constructeur
Courroie d'accessoires	60 000 à 100 000 km	Peut casser et causer des dégâts
Liquide de frein	Tous les 2 ans	Perte d'efficacité si non remplacé
Liquide de refroidissement	Tous les 2 à 4 ans	Empêche la surchauffe du moteur
Plaquettes de frein	30 000 à 60 000 km	Dépend du style de conduite
Disques de frein	60 000 à 80 000 km	À contrôler lors du changement de plaquettes
Batterie	Tous les 4 à 5 ans	À tester régulièrement, surtout en hiver
Pneus (pression & usure)	Chaque mois / long trajet	Remplacer si usure < 1,6 mm
Amortisseurs	80 000 à 100 000 km	Usure progressive, à vérifier régulièrement
Balais d'essuie-glace	6 à 12 mois	À remplacer s'ils laissent des traces
Liquide lave-glace	Régulièrement	À remplir en toute saison
Climatisation (gaz)	Tous les 2 ans	Contrôle et recharge si nécessaire
Boîte de vitesses (huile)	60 000 à 100 000 km (automatique)	Surtout en boîte automatique
Éclairage (phares, feux)	Vérification mensuelle	Indispensable pour la sécurité

ملحق خاص بدليل الأعطال الميكاترونك في السيارة (الأسباب والحلول الوقائية)

Panne mécatronique	Causes fréquentes	Mesures préventives
Boîte de vitesses robotisée défaillante	Problème d'actionneur, capteur d'embrayage, huile inadaptée	Vidange régulière, diagnostic logiciel, conduite souple
Panne du système ABS / ESP	Capteur de roue HS, unité de contrôle électronique défectueuse	Nettoyer les capteurs, faire un diagnostic à la valise
Défaillance de l'embrayage piloté	Usure de l'actionneur, mauvaise synchronisation	Réglage périodique, éviter les démarrages brusques
Problème de direction assistée électrique	Capteur d'angle défectueux, moteur électrique HS	Vérifier l'alimentation et le système de capteurs
Fermeture centralisée / vitres électriques HS	Moteur bloqué, relais défectueux, carte électronique abîmée	Nettoyer les contacts, remplacer les moteurs en cas de blocage
Panne du système de régulation de vitesse	Capteur de pédale HS, dysfonctionnement électronique	Scanner le système, éviter les coups de pédale brusques
Défaillance des capteurs de stationnement	Capteurs sales, impactés ou noyés	Nettoyage régulier, éviter les chocs et lavages à haute pression
Problème de l'électrovanne de turbo	Encrassement, commande électronique défectueuse	Nettoyage du circuit, utilisation d'un carburant de qualité
Système d'injection électronique défectueux	Capteur PMH ou débitmètre HS, calculateur moteur défaillant	Filtration carburant soignée, entretien régulier
Boîtier papillon électronique HS	Saleté, capteur de position papillon défectueux	Nettoyage du boîtier, vérifier les signaux avec valise OBD

ملحق خاص بدليل الأعطال الميكانيكية في السيارة (الأسباب والحلول الوقائية)

Panne mécanique	Causes fréquentes	Mesures préventives
Surchauffe moteur	Manque de liquide de refroidissement, radiateur encrassé	Vérifier le niveau et l'état du liquide de refroidissement
Casse de la courroie de distribution	Viellissement, non-remplacement à temps	Respecter les intervalles de remplacement du constructeur
Fuite d'huile moteur	Joints usés, carter endommagé	Vérifier régulièrement le niveau d'huile et détecter les fuites
Batterie déchargée ou HS	Vétusté, alternateur défaillant, voiture peu utilisée	Contrôle régulier, recharge en cas d'immobilisation prolongée
Plaquettes ou disques de frein usés	Usure normale, conduite agressive	Contrôle périodique, conduite souple
Problème d'embrayage	Usure des disques, mauvaise utilisation	Éviter de garder le pied sur la pédale, pas de surcharge
Amortisseurs fatigués	Kilométrage élevé, routes en mauvais état	Révision tous les 20 000 km, conduite modérée
Pompe à eau défectueuse	Courroie cassée, fuite, rouille	Contrôle en même temps que le système de refroidissement
Problèmes de boîte de vitesses	Manque ou dégradation de l'huile, conduite brutale	Vérifier/vidanger l'huile de boîte, changer doucement les vitesses
Fuite de liquide de frein	Tuyaux ou joints endommagés	Vérification du circuit et changement du liquide tous les 2 ans
Démarrateur en panne	Usure ou panne électrique	Éviter de forcer le démarrage, faire vérifier le système
Problèmes de direction assistée	Manque de liquide, pompe défectueuse	Vérifier le niveau de liquide de direction
Calage moteur fréquent	Bougies, capteurs ou injection défectueux	Entretien régulier du moteur, diagnostic en cas de calage

ملحق خاص بدليل الأعطال الإلكترونية في السيارة (الأسباب والحلول الوقائية)

Panne électronique	Causes fréquentes	Mesures préventives
Panne de batterie	Batterie usée, alternateur défaillant, consommation excessive	Contrôle régulier, recharge si voiture immobilisée, test alternateur
Problème de démarreur / ne démarre pas	Relais ou câblage défectueux, batterie faible	Vérifier batterie, fusibles et câblage
Voyants allumés sans raison	Capteur défaillant, problème de masse ou de calculateur	Scanner avec valise OBD, vérifier les connexions
Panne de l'alternateur	Usure, courroie cassée, surtension	Inspection de la courroie et des tensions
Problème de feux / clignotants	Ampoules grillées, fusibles fondus, relais défectueux	Vérifier fusibles, relais, remplacer ampoules régulièrement
Défaillance de l'ABS / ESP	Capteur de roue défectueux, module ABS HS	Scanner électronique, nettoyage ou remplacement du capteur
Problème de lève-vitres électriques	Moteur ou interrupteur HS, fusible grillé	Éviter les surcharges, vérifier fusibles
Panne de verrouillage centralisé	Piles de clé usées, problème de moteur de serrure	Remplacer pile télécommande, contrôler les moteurs de serrure
Défaillance du système de climatisation	Capteur de pression HS, problème de commande électronique	Entretien du circuit, diagnostic électronique
Problème de capteurs moteur	Encrassement, panne électrique	Nettoyage périodique, remplacement en cas de défaut
Tableau de bord éteint / buggué	Fils débranchés, fusible ou calculateur HS	Vérifier alimentation et fusibles
GPS / écran multimédia ne fonctionne pas	Logiciel défaillant, câble abîmé, surcharge	Mettre à jour le logiciel, protéger contre l'humidité
Problème de clé électronique / antidémarrage	Problème d'antenne, pile vide, désynchronisation	Remplacer la pile, reprogrammer la clé si nécessaire

ملحق

النشاط	رمز النشاط	التسمية
الصيانة الميكانيكية	613106	تصليح، تركيب و صيانة عتاد الجمع الميكانيكي
	613113	تصليح ميكانيكي للعتاد الثقيل للنقل البري
	613114	تصليح المعدات الهيدروميكانيكية
	613115	ميكانيك ديزل (تصليح و تجديد)
	613204	تصليح، تركيب و صيانة ميكانيكية للسيارات ، التصليح المتخصص لأقسام وقطع ميكانيكية لكل السيارات
	613207	الميكانيك العامة
	617017	ميكانيكي متنقل للمركبات (سيارات، شاحنات، مقطورات)
	617026	ميكانيك الري المتنقل
كهرباء السيارات	613208	تصليح كهرباء السيارات
	613209	كهرباء السيارات
	617018	كهربائي متنقل للسيارات
المراقبة التقنية للمركبات	606109	مراقبة مطابقة المركبات
	606101	المراقبة التقنية للسيارات (نشاط منظم)

توزيع عدد السجلات التجارية المسجلة حسب النشاط وحسب الولاية على المستوى الوطني
إلى غاية 28 ماي 2025

المجموع	الصيانة الميكانيكية		الولاية
	أشخاص معنويين	أشخاص طبيعيين	
286	39	247	ادرار
310	28	282	الشلف
208	27	181	الأغواط
335	32	303	ام البواقي
437	60	377	باتنة
904	102	802	بجاية
168	24	144	بسكرة
76	12	64	بشار
714	133	581	البلدية
330	17	313	البويرة
201	18	183	تامراست
215	15	200	تبسة
390	32	358	تلمسان
299	16	283	تيارت
1 130	94	1 036	تيزي وزو
3 781	980	2 801	الجزائر
364	34	330	الجلفة
294	29	265	جيجل
576	113	463	سطيف
96	7	89	سعيدة
337	36	301	سكيكدة
369	32	337	سيدي بلعباس
468	85	383	عنابة
115	10	105	قالمة
632	94	538	قسنطينة
260	11	249	المدية
318	23	295	مستغانم
443	72	371	مسييلة
184	15	169	معسكر
495	192	303	ورقلة
1 048	215	833	وهران
48	0	48	البيض
94	13	81	إليزي
163	39	124	برج بوعريرج
776	142	634	بومرداس
224	13	211	الطارف
52	3	49	تندوف
102	3	99	تيسمسيلت
455	73	382	الوادي
182	15	167	خنشلة
158	10	148	سوق أهراس
380	30	350	تيبازة
279	11	268	ميلة
272	13	259	عين الدفلة
106	5	101	النعامة
156	12	144	عين تموشنت
204	23	181	غرداية
202	11	191	غليزان
76	4	72	تيميمون
46	0	46	برج باجي مختار
43	3	40	أولاد جلال
8	0	8	بني عباس
49	1	48	عين صالح
15	2	13	عين قزام
122	24	98	توقرت
18	0	18	جانت
44	3	41	المغير
34	2	32	المنيعة
20 091	3 052	17 039	المجموع الوطني

توزيع عدد السجلات التجارية المسجلة حسب النشاط وحسب الولاية على المستوى الوطني
إلى غاية 28 ماي 2025

المجموع	كهرباء السيارات		الولاية
	أشخاص معنويين	أشخاص طبيعيين	
74	11	63	ادرار
67	11	56	الشلف
62	10	52	الأغواط
115	14	101	ام البواقي
125	23	102	باتنة
165	29	136	بجاية
32	8	24	بسكرة
19	2	17	بشار
150	42	108	البلدية
72	4	68	البويرة
86	9	77	تأمراست
46	4	42	تبسة
95	12	83	تلمسان
80	10	70	تيارت
242	17	225	تيزي وزو
855	239	616	الجزائر
109	18	91	الجلفة
64	6	58	جيجل
151	34	117	سطيف
17	3	14	سعيدة
99	11	88	سكيكدة
112	8	104	سيدي بلعباس
111	30	81	عنابة
44	8	36	قالمة
129	16	113	قسنطينة
51	5	46	المدينة
99	8	91	مستغانم
80	12	68	مسيلة
45	3	42	معسكر
165	63	102	ورقلة
231	42	189	وهران
6	0	6	البيض
49	10	39	إلزي
52	13	39	برج بوعريرج
157	31	126	بومرداس
66	4	62	الطارف
5	0	5	تندوف
15	1	14	تيسمسيلت
196	31	165	الوادي
43	5	38	خنشلة
34	8	26	سوق أهراس
63	6	57	تيبازة
58	5	53	ميلة
44	4	40	عين الدفلة
26	2	24	النعامة
34	3	31	عين تموشنت
89	11	78	غرداية
53	3	50	غليزان
9	0	9	تيميمون
12	0	12	برج باجي مختار
6	0	6	أولاد جلال
3	0	3	بني عباس
24	0	24	عين صالح
5	2	3	عين قزام
44	4	40	توفرت
4	0	4	جانت
9	1	8	المغير
15	2	13	المنيعة
4 913	858	4 055	المجموع الوطني

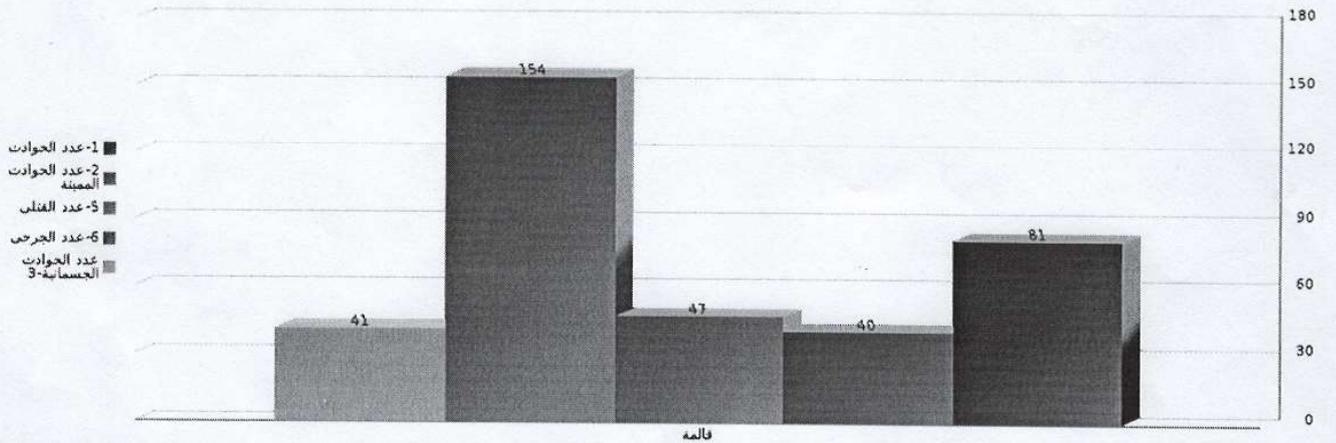
توزيع عدد السجلات التجارية المسجلة حسب النشاط وحسب الولاية على المستوى الوطني
إلى غاية 28 ماي 2025

المجموع	المراقبة التقنية للمركبات		الولاية
	أشخاص معنويين	أشخاص طبيعيين	
11	2	9	ادرار
17	6	11	الشلف
8	3	5	الأغواط
16	6	10	ام البواقي
30	11	19	بائنة
20	10	10	بجاية
13	5	8	بسكرة
3	3	0	بشار
18	10	8	البلدية
25	12	13	البويرة
8	3	5	تأمراست
14	3	11	تبسة
15	11	4	تلمسان
16	6	10	تيارت
35	12	23	تيزي وزو
77	56	21	الجزائر
22	9	13	الجلفة
8	5	3	جيجل
31	16	15	سطيف
5	2	3	سعيدة
16	8	8	سكيكدة
12	8	4	سيدي بلعباس
15	7	8	عنابة
11	3	8	قالمة
19	11	8	قسنطينة
16	4	12	المدينة
16	5	11	مستغانم
22	8	14	مسيلة
13	3	10	معسكر
15	11	4	ورقلة
29	15	14	وهران
6	4	2	البيض
3	1	2	إلزي
20	14	6	برج بوعريرج
21	12	9	بومرداس
10	3	7	الطارف
4	1	3	تندوف
5	0	5	تيسمسيلت
24	14	10	الوادي
12	9	3	خنشلة
12	3	9	سوق أهراس
15	10	5	تيبازة
18	6	12	ميلة
15	10	5	عين الدفلة
6	1	5	النعامة
6	4	2	عين تموشنت
9	3	6	غرداية
14	5	9	غليزان
2	1	1	تيميمون
2	0	2	برج باجي مختار
2	0	2	أولاد جلال
1	1	0	بني عباس
1	0	1	عين صالح
1	0	1	عين قزام
4	4	0	توفرت
0	0	0	جانت
4	0	4	المغير
3	0	3	المنيعة
796	380	416	المجموع الوطني

توزيع الحوادث حسب أسبابها خلال سنة 2022

عدد الجرحى	عدد القتلى	العدد	سبب الحادث	نوع سبب الحادث
1	1	1	طريق زلجة	الأسباب المتعلقة بالطرقات
1	1	1	وجود حصى	
2	2	2	المجموع	
1	1	1	تورط المارة	الأسباب المتعلقة بالماراة
0	1	1	قطع الطريق دون حذر	
1	2	2	المجموع	
37	7	15	السير على اليسار	الأسباب المتعلقة بالسواق
14	2	7	التجاوز دون أخذ الاحتياطات اللازمة	
2	0	2	تغيير الإتجاه بدون إشارة	
37	6	15	عدم تخفيض السرعة في المنعرج	
1	1	1	السير في الإتجاه الممنوع	
7	0	4	عدم إحترام الأسبقية	
4	0	1	عدم احترام المسافة الامنية	
10	2	4	عدم احترام الإشارات	
9	0	2	التجاوز على الخط المتواصل	
9	2	4	التجاوز الخطير	
6	4	6	عدم تخفيض السرعة في المنحدرات	
0	2	2	عدم تخفيض السرعة في المجمعات السكنية	
9	10	7	تغافل السائق	
2	2	1	عدم تخفيض السرعة عند الاقتراب من قمم العقبات	
14	3	7	السياقة في حالة سكر	
4	1	2	الدوران في وسط الطريق	
4	0	1	تعب السائق	
6	3	3	السرعة المفرطة	
175	45	84	المجموع	
1	1	2	كوابح معطلة	الأسباب المتعلقة بالمركبات
1	1	2	المجموع	
179	50	90	المجموع الكلي	

توزيع الحوادث حسب أنواعها خلال سنة 2022



عدد الحوادث الجسمانية-3	عدد الجرحى-6	عدد القتلى-5	عدد الحوادث المميتة-2	عدد الحوادث-1	
44	179	50	46	90	المجموعة الإقليمية /دو بقالمة
44	179	50	46	90	المجموع

توزيع الحوادث حسب أسبابها خلال سنة 2023

عدد الجرحى	عدد القتلى	العدد	سبب الحادث	نوع سبب الحادث	
1	0	1	طريق مهترنة	الأسباب المتعلقة بالطرقات	
1	0	1	وجود حصى		
2	0	2	المجموع		
14	5	17	قطع الطريق دون حذر	الأسباب المتعلقة بالماراة	
14	5	17	المجموع		
3	0	3	قطع ممر السكة الحديدية غير محروس دون أخذ الاحتياطات اللازمة	الأسباب المتعلقة بالسواق	
1	0	1	تعب السائق		
1	0	1	السرعة المفرطة		
2	0	2	السير في الإتجاه الممنوع		
9	1	6	تغيير الإتجاه بدون إشارة		
75	14	33	السير على اليسار		
22	4	17	التجاوز دون أخذ الاحتياطات اللازمة		
35	9	17	عدم تخفيض السرعة في المنعرج		
5	0	5	عدم إحترام الأسبقية		
31	5	13	التجاوز على الخط المتواصل		
18	0	8	عدم احترام الإشارات		
7	1	6	عدم تخفيض السرعة خلال سوء الأحوال الجوية		
14	3	10	عدم احترام المسافة الامنية		
4	1	1	التجاوز الخطير		
5	0	2	عبور الشريط المركزي الفاصل بين أوساط الطريق		
41	10	35	تغافل السائق		
1	1	2	عدم تخفيض السرعة في المجمعات السكنية		
11	2	7	عدم تخفيض السرعة في المنحدرات		
7	1	5	السياقة في حالة سكر		
11	4	1	الحمولة الزائدة		
3	0	2	الدوران في وسط الطريق		
1	0	1	الوقوف الخطير		
1	0	1	عدم تخفيض السرعة عند الإقتراب من التقاطعات		
308	56	179			
0	0	1	سوء الأحوال الجوية		الأسباب المتعلقة بالمحيط
0	0	1	صعوبة الرؤية		
0	0	2	المجموع		
5	0	2	كوابح معطلة	الأسباب المتعلقة بالمركبات	
2	0	1	إنعدام أضواء المركبة		
2	0	1	إختلالات ميكانيكية		
9	0	4	المجموع		
333	61	204	المجموع الكلي		

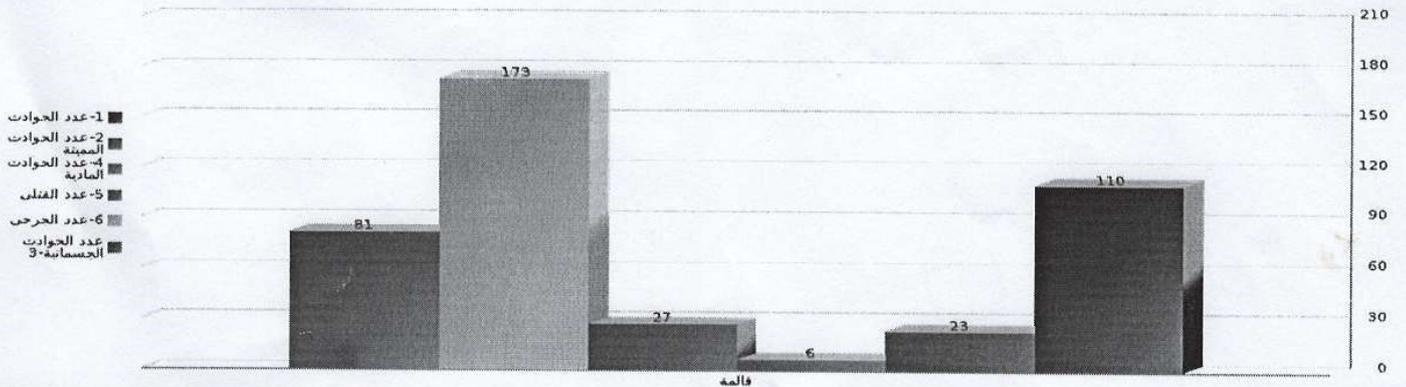
توزيع الحوادث حسب أنواعها خلال سنة 2023

عدد الحوادث الجسمانية-3	6-عدد الجرحى	5-عدد القتلى	4-عدد الحوادث المادية	2-عدد الحوادث المميثة	1-عدد الحوادث	
137	333	61	17	50	204	المجموعة الإقليمية /دو بقالمة
137	333	61	17	50	204	المجموع

توزيع الحوادث حسب أسبابها خلال سنة 2024

نوع سبب الحادث	سبب الحادث	العدد	عدد القتلى	عدد الجرحى	
الأسباب المتعلقة بالطرق	تواجد الرمال بالطريق	1	0	1	
	إنعدام الإضاءة	1	0	1	
	طريق مهترنة	1	0	1	
	طريق غير صالح	1	0	1	
	المجموع	4	0	4	
الأسباب المتعلقة بالمارة	قطع الطريق دون حذر	6	2	4	
	المجموع	6	2	4	
الأسباب المتعلقة بالسواق	السير على اليسار	28	8	45	
	التجاوز دون اخذ الاحتياطات اللازمة	5	1	7	
	عدم تخفيض السرعة في المنعرج	13	2	20	
	السير في الإتجاه الممنوع	1	0	4	
	عدم إحترام الأسبقية	6	1	8	
	التجاوز على الخط المتواصل	8	1	19	
	عدم احترام الإشارات	11	1	25	
	عدم احترام المسافة الامنية	4	1	4	
	عبور الشريط المركزي الفاصل بين أوساط الطريق	1	0	3	
	التجاوز الخطير	2	3	4	
	عدم تخفيض السرعة في المنحدرات	1	1	1	
	تغافل السائق	7	1	8	
	السياقة في حالة سكر	3	0	3	
	تعب السائق	1	1	1	
	الدوران في وسط الطريق	1	0	4	
	الحمولة الزائدة	1	2	1	
	المناورات الخطرة	1	0	1	
	عدم تخفيض السرعة عند الاقتراب من التقاطعات	1	0	3	
	الوقوف الخطير	1	0	0	
	المجموع	96	23	161	
	الأسباب المتعلقة بالمركبات	إختلالات ميكانيكية	1	0	1
		كوابح معطلة	4	4	2
		المجموع	5	4	3
الأسباب المتعلقة بالمحيط	مرور حيوانات	1	0	2	
	المجموع	1	0	2	
المجموع الكلي	112	29	174		

توزيع الحوادث حسب أنواعها خلال سنة 2024



عدد الحوادث الجسمانية-3	6-عدد الجرحى	5-عدد القتلى	4-عدد الحوادث المادية	2-عدد الحوادث المميّنة	1-عدد الحوادث	
82	174	29	7	23	112	المجموعة الإقليمية /دو بقالمّة
82	174	29	7	23	112	المجموع

وضعية حضيرة سيارات الأجرة لولاية قالمة إلى غاية: 2025.05.25

البلديات	البلديات	الرخص الممنوحة	عدد الرخص المستغلة				الرخص غير حضرية	الرخص المستغلة من طرف أصحابها	الرخص المستأجرة	الدوائر
			المجموع	فردية	جماعية حضرية	جماعية غير حضرية				
قالمة	قالمة	1370	678	383	169	126	6	672	قالمة	
بن جراح	بن جراح	17	4	0	0	4	0	4	قالمة	
المجموع	المجموع	1387	682	383	169	130	6	676	قالمة	
هيليوبوليس	هيليوبوليس	176	54	9	1	44	2	52	هيليوبوليس	
الفجوج	الفجوج	74	16	0	0	16	0	16	هيليوبوليس	
بوعاتي محمود	بوعاتي محمود	75	10	0	0	10	0	10	هيليوبوليس	
المجموع	المجموع	325	80	9	1	70	2	78	هيليوبوليس	
قلعة بوصبع	قلعة بوصبع	14	4	0	0	4	0	4	قلعة بوصبع	
النشماية	النشماية	29	2	0	0	2	0	2	قلعة بوصبع	
بلخير	بلخير	81	29	4	3	22	0	29	قلعة بوصبع	
بومهرة أحمد	بومهرة أحمد	96	27	5	0	22	0	27	قلعة بوصبع	
جباله الخميسي	جباله الخميسي	13	0	0	0	0	0	0	قلعة بوصبع	
بني مزالين	بني مزالين	17	0	0	0	0	0	0	قلعة بوصبع	
المجموع	المجموع	250	62	9	3	50	0	62	قلعة بوصبع	
حمام دباغ	حمام دباغ	89	35	14	0	21	0	35	حمام دباغ	
الركنية	الركنية	53	6	0	0	06	1	5	حمام دباغ	
بوحمطان	بوحمطان	12	1	0	0	1	0	1	حمام دباغ	
المجموع	المجموع	154	42	14	0	28	1	41	حمام دباغ	
هواري بومدين	هواري بومدين	27	0	0	0	0	0	0	عين أحيائية	
مجاز عمار	مجاز عمار	31	0	0	0	0	0	0	عين أحيائية	
سلاوة عنونة	سلاوة عنونة	21	0	0	0	0	0	0	عين أحيائية	
رأس العقبة	رأس العقبة	3	1	0	0	1	0	1	عين أحيائية	
المجموع	المجموع	82	1	0	0	1	0	1	عين أحيائية	

الرقص المستأجرة	الرخص المستغلة من طرف أصحابها	الرخص غير المستغلة	عدد الرخص المستغلة				الرخص الممنوحة	البلديات	الدوائر
			المجموع	فردى	جماعى حضرى	جماعى غير حضرى			
37	01	159	38	3	0	35	197	وادي الزناتي	وادي الزناتي
0	0	17	0	0	0	0	17	عين رقادة	
11	0	32	11	0	0	11	43	برج صباط	
48	1	208	49	3	0	46	257	المجموع	
6	0	45	6	0	0	06	51	عين مخلوف	عين مخلوف
6	0	77	6	0	0	6	83	تاملوكة	
5	0	40	5	0	0	5	45	عين العربي	
17	0	162	17	0	0	17	179	المجموع	
30	1	37	31	0	0	31	68	لخزارة	لخزارة
1	0	17	1	0	0	1	18	بوحنشانة	
0	0	12	0	0	0	0	12	عين صندل	
31	1	66	32	0	00	32	98	المجموع	
13	0	64	13	0	0	13	77	حمام النبال	حمام النبال
0	0	25	0	0	0	0	25	الدهوارة	
21	0	47	21	0	0	21	68	وادي الشحم	
34	0	136	34	0	0	34	170	المجموع	
101	1	151	102	8	50	44	253	بوشقوف	بوشقوف
0	0	65	0	0	0	0	65	مجاز الصفاء	
14	0	30	14	0	0	14	44	وادي فراغة	
16	0	51	16	0	0	16	67	عين بن بيضاء	
131	1	297	132	8	50	74	429	المجموع	
1119	12	2200	1131	426	223	482	3331	المجموع العام	



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
حافضة الأعمال الجامعية



الرقم : 1.44.20 / ج.ق.ل.ا.ش.ح.ا / 2025

قالمة في : 2025/04/29

الى السيد: مدير الحماية المدنية لولاية - قالمة -

الموضوع: طلب توفير المعلومات اللازمة لإجراء دراسة على مشروع ضمن القرار الوزاري 1275 –

المسجل بجامعة 8 ماي 1945 قالمة

بعد التحية، نرجو منكم الموافقة على توفير المعلومات اللازمة التي تحتاجها الطالبين:

- معاشية أشواق. وعراية آية. حتى يتسنى لهم القيام بدراسة السوق لتطوير مشروعهم.

المتمثل في منصة لتقديم خدمات الصيانة الدورية للسيارات .

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

مدير الحاضنة



الأستاذ عبد العزيز بن كبراط
مدير حاضنة الأعمال



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالة
حاضنة الأعمال الجامعية



الرقم 1/1.ج.ق.ل.ا.ش.ج.ا. 2025

قالة في : 2025/04/29

الى السيد : قائد الدرك الوطني لولاية -قالة -

الموضوع: طلب توفير المعلومات اللازمة لإجراء دراسة على مشروع ضمن القرار الوزاري 1275 -

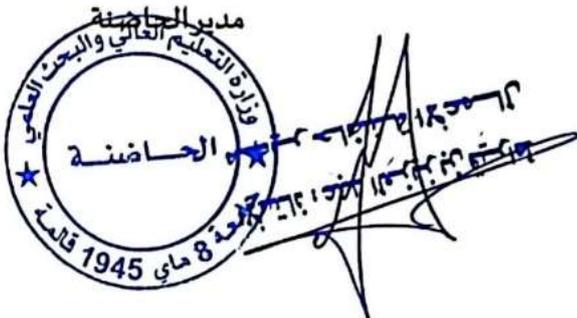
المسجل بجامعة 8 ماي 1945 قالة

بعد التحية، نرجو منكم الموافقة على توفير المعلومات اللازمة التي تحتاجها الطالبتين:

- معايشية أشواق. وعراية آية. حتى يتسنى لهم القيام بدراسة السوق لتطوير مشروعهم.

المتمثل في منصة لتقديم خدمات الصيانة الدورية للسيارات.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام





كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Département : Gestion

قسم: علوم التسيير

N° : /D.G/F.S.E.C.S G/U.G/2025

رقم الملف: /ق.ع.ت. /ك.ع.ا.ت.ع.ت. /ج.ق/2025

Guelma, le

قالمة، في

إلى السيد: مدير أمن الحركات ن.س.ط

الموضوع: طلب إجراء زيارة ميدانية أو تربص

تحية طيبة، و بعد....

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:

الطالب (ة): عن آية آية: رقم السجل: 20..36.0..35..194

الطالب (ة): معايشية: آشواق: رقم السجل: 20..36.0..35..8.0.4

مسجل (ة) يقسم علوم التسيير في السنة (الأولى) / (الثانية) ماستر: فرع (علوم التسيير) / (علوم مالية)

تخصص: إدارة: في حاجة لإجراء زيارة ميدانية بمؤسستكم.

موضوع الزيارة: حوامد بنت البورور بالولاية خفة ليل: والبيانات:

..... أينا جمة عن: بالولاية: للسيارات:

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ولكم منا فائق الاحترام و التقدير.

رئيس القسم: ع

اسم ولقب وإمضاء الأستاذة (ة) المشرفة (ة):

تأشيرة المؤسسة المستقبلة:

تتم الموافقة على طلبكم بتاريخ:
مدير أمن الحركات ن.س.ط

مدير أمن الحركات ن.س.ط



م.ف.ع
للأستاذة عبد الحامد
عبد الحامد



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Département : Gestion

قسم : علوم التسيير

N° : /D.G/F.S.E.C.S.G/U.G/2025

رقم : 2025/ق.ع.ت. / ك.ع.ا.ت.ع.ت. / ج.ق. 2025

Guelma, le

قالمة، في

إلى السيد: مدير التسيير والدراسات

الموضوع: طلب إجراء زيارة ميدانية أو تربص

تحية طيبة، و بعد...

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:

الطالب (ة): محمد بن عبد الله رقم السجل: 202036035804

الطالب (ة): عبد الله رقم السجل: 202036035194

مسجل (ة) بقسم علوم التسيير في السنة (الأولى) / (الثانية) ماستر: فرع (علوم التسيير) / (علوم مالية)
تخصص: إدارة الأعمال في حاجة لإجراء زيارة ميدانية بمؤسستكم.

موضوع الزيارة: الرجوع لزيارة المؤسسة التجارية والتجارية
بمعدود الشركات المسجلة ورخص المرافقة الأستاذة

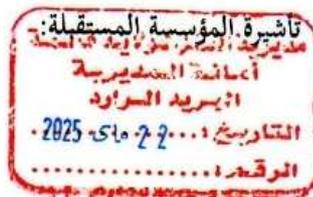
لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ولكم منا فائق الاحترام و التقدير.

رئيس القسم:

مساعد رئيس قسم علوم التسيير
عبد الله
م: 036 35 80 40

اسم و لقب و امضاء الأستاذ (ة) المشرف (ة):



Leraudie
[Signature]



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Département : Gestion

قسم: علوم التسيير

N° : /D.G/F.S.E.C.S.G/U.G/.....

رقم: /هـ.ق.ع.ت. /ك.ع.ا.ت.ع.ت. /ج.ق. /.....

Guelma, le

قالمة, في

إلى السيد: مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية والتجارية
بجامعة قالمة

الموضوع: طلب إجراء زيارة ميدانية أو تربص

تحية طيبة، و بعد...

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:

الطالب (ة): علاء الدين رقم السجل: 2020360351914

الطالب (ة): جميلة رقم السجل: 2020360358014

مسجل (ة) بقسم علوم التسيير في السنة (الأولى) / (الثانية) ماستر: فرع (علوم التسيير) / (علوم مالية)

تخصص: إدارة الأعمال في حاجة لإجراء زيارة ميدانية بمؤسستكم.

موضوع الزيارة: مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية والتجارية بجامعة قالمة وعلى المستوى الوطني

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ولكم منا فائق الاحترام والتقدير.

رئيس القسم:

اسم ولقب وامضاء الأستاذة (ة) المشرفة (ة):

د. بن عبد الله حسن يوسف

تأشيرة المؤسسة المستقلة:



بن عبد الله حسن يوسف

