

## The Effect of Public-Private Partnership on Service Quality – A Field Study on School Transportation in Al-Makhwah Governorate Saudi Arabia –

Abdullah S. Al-Muawi

Tatweer Educational Transportation Services Company || KSA

Hassan A. Taibah

Ali O. Jifri

King Abdulaziz University || KSA

**Abstract:** This research aimed to assess the impact of raising service quality levels that are provided through public and private partnerships. The researchers will analyze the educational transportation in Al-Makhwah Governorate, Al-Baha region. An empirical investigation was performed to illustrate the impact of the partnership on the quality of educational transportation. The researchers targeted the beneficiaries of middle school students to one department of education in the governorate. The number of participating students reached (338) students. The results show there was a statistically significant difference between the quality of public-private partnership buses and the quality of private buses. As such, the quality of services was higher in public-private partnership buses than in buses owned by private companies working by themselves. In addition, a significant improvement in the satisfaction in dex for service recipients after partnering with the private sector, in addition to an improvement in security and safety measures. Therefore, public sector engagement with the private sector provides the possibility for continuous development of services while maintaining current performance indicators.

**Keywords:** public-private partnership, service quality, school transportation, Al-Makhwah Governorate, Saudi Arabia.

## تأثير الشراكة بين القطاع العام والخاص على مستوى جودة الخدمات - دراسة ميدانية على النقل المدرسي بمحافظة المخوة - المملكة العربية السعودية -

عبد الله بن سعيد المعاوي

شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي || المملكة العربية السعودية

حسن بن عبد القادر طيبه

علي بن عمر جفري

جامعة الملك عبدالعزيز || المملكة العربية السعودية

**الملخص:** هدف البحث إلى معرفة تأثير تطبيق الشراكة بين القطاع العام والخاص في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة. استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة ميدانية على النقل المدرسي للطلاب بمحافظة المخوة، منطقة الباحة، وذلك لتوضيح خدمات النقل المدرسي من مختلف الجوانب وتأثير الشراكة على جودتها. استهدف الباحثون المستفيدين من نقل طلاب المرحلة المتوسطة

بإدارة التعليم بالمحافظة، وبلغ عدد المشاركين (338) طالب. أظهرت نتائج البحث بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المقدمة في حافلات الشراكة وحافلات القطاع الخاص، حيث إن جودة الخدمة المقدمة في حافلات الشراكة بين القطاع العام والخاص أعلى منه في حافلات القطاع الخاص بمفرده. وتوصل الباحثون إلى إظهار التحسن الكبير والملاحظ على مؤشر رضا المستفيدين من الخدمة بعد الشراكة مع القطاع الخاص، إضافة إلى ارتفاع مستوى الأمن والسلامة. لذا أوصى الباحثون بمشاركة القطاع العام مع القطاع الخاص بما يمكن من التطوير المستمر للخدمات والمحافظة على جودة الأداء الحالية؛ وضمان الأمن والسلامة.

الكلمات المفتاحية: الشراكة بين القطاع العام والخاص، جودة الخدمات، النقل المدرسي، محافظة المخوة، المملكة العربية السعودية

## مقدمة:

أصبح التعاون بين القطاعات أمراً جوهرياً نظراً للضغوط على حكومة المملكة العربية السعودية لتقديم أفضل الخدمات للجمهور، ولذلك لتحقيق الرؤية الطموحة لعام 2030. حققت هذه الرؤية تحولاً كبيراً في اقتصاد المملكة، فقد وضعت الآلاف من المشاريع التي سيتم إنجازها بحلول العام المنشود. ومن المستحيل إنجاز معظم هذه المشاريع دون التعاون والشراكة بين القطاعين العام والخاص، وهي من أهم الأنشطة التي تعزز الفعالية والكفاءة للمشاريع الطموحة.

اعتبرت الحكومة نفسها ملتزمة بما يلائم رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وذلك باستجابتها الفعالة للموافقة على الدخول في تحديات جديدة مع القطاع الخاص. فأهم ما يتوافق مع رؤية المملكة إطلاق قرار إنشاء المركز الوطني للخصخصة التابع للشؤون الاقتصادية، وذلك بأن تسند بعض المسؤوليات للقطاع الخاص في البداية عن طريق عقد شراكات، وتستمر إلى أن تسند كامل المسؤولية للقطاع الخاص في نهاية المطاف.

تعكس الشراكة الكثير من الجوانب الإيجابية على القطاع الخاص من خلال توفير الخدمات الحكومية تحت مسؤولية كاملة، وأيضاً تساهم في الاستغلال الأمثل للموارد العامة المحدودة. كما أن الشراكة تعمل على جعل القطاع الخاص يتولى مسؤولية التصميم بغية زيادة قوته التحفيزية لإنجاز المشاريع بأقل وقت ممكن. ويمكن للقطاع الخاص الاستعانة بجهات خارجية من خلال تأمين بعض الإيرادات لتغطية تكلفة تنفيذ المشروع. أما عن المخاطر المحتملة، فإن الجهة الأكثر قوة وقدرة على إدارة المخاطر هي من تتحمل المسؤولية وبأقل التكاليف (الوادي والقهيوي، 2012).

بدأت الحكومة بعقد الشراكات مع القطاع الخاص في كثير من المجالات. وبشكل خاص تعتبر الحكومة أن الإسناد المتدرج للخدمات للقطاع الخاص في مجال الخدمات المساندة في القطاع التعليمي هو أمر منتشر وليس بجديد. وبهذا، فإن الحكومة نصّت على عدد من العقود مع الشركات الخاصة في هذا المجال من أجل تقديم أفضل الخدمات للمجال التعليمي. وتوجد بعض التجارب الناجحة في تخصيص النقل المدرسي في كل من دول أمريكا والاتحاد الأوروبي والإمارات العربية المتحدة على الرغم من اتساع المساحة الجغرافية وزيادة عدد الطلاب (أبوغزالة، 2018).

إن الأهمية الملقاة على جانب الشراكة مع القطاع الخاص تزيد من التركيز على الجانب التربوي والتعليمي في المؤسسات التعليمية. وتعمل على زيادة جودة وكفاءة الأسلوب التربوي والنوعية الخاصة في تقديم البرامج، وأيضاً تخفف الضغط على المعلمين في المجال الإداري في المؤسسات التعليمية. كما تعتبر عملية النقل المدرسي النقطة الأساسية في استكمال اليوم الدراسي بشكل جيد. لهذا، يجب النظر بشكل مسؤول نحو تنظيم النقل المدرسي كونه يعكس الكثير من الفوائد التربوية والاجتماعية والاقتصادية والأمنية (أبوغزالة، 2018).

يهدف البحث إلى توضيح الاختلاف في مستوى جودة الخدمات المقدمة بعد شراكة القطاع العام والخاص. سيتم بعد ذلك تقديم الجزء الخاص بالتوجه الصريح لحكومة المملكة العربية السعودية إلى الشراكة مع القطاع

الخاص في مجال النقل المدرسي. سيعرض حينها إفادات وآراء مسؤولي الحكومة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية الذين عاصروا الحقبة الزمنية ما قبل وبعد شراكة القطاع العام مع القطاع الخاص في مجال النقل المدرسي، والتطورات الناجمة عن هذه الشراكة ومالها من آثار إيجابية ارتقت بمستوى جودة الخدمة المقدمة مقارنةً بالخدمة الزمنية المقدمة في السابق. لاحقاً، سيوضح البحث مخاطر النقل المدرسي من مختلف الجوانب المشتركة. ثم يعرض نبذة عن إبرام العقود بين القطاعين ويفصل معايير وعناصر تحقيق الجودة في النقل المدرسي. سيتم بعدها تقييم تجارب الحكومات على صعيد الوطن العربي والعالمي في مجال شراكة القطاع العام والخاص لتقديم خدمات النقل المدرسي، والتي بدأت منذ الحرب العالمية الثانية. ثم يتطرق البحث إلى تفصيل فوائد الشراكة بين القطاعين العام والخاص من خلال التغيير الجذري لتقديم الخدمات إضافةً إلى المحافظة على الاستمرارية بالمستوى الأعلى من الجودة. أخيراً، سيتم عرض المزايا والآثار الناجمة عن شراكة القطاع العام مع القطاع الخاص في مجال النقل المدرسي على الصعيد العلمي والأمني والبيئي والاجتماعي.

#### أهمية البحث:

تعتبر الشراكة بين القطاعين العام والخاص أمر ضروري يهدف تطوير المنطقة بجوانبها الاجتماعية المختلفة. وهناك بعض الأمور والعوامل التي تزيد من القوة التحفيزية لتعزيز الحاجة إلى التعاون المشترك بين القطاعين العام والخاص. وتشمل هذه العوامل والأمور الافتقار إلى البنية التحتية، وزيادة نطاق مشروعات القطاع الخاص، وزيادة عدد السكان وتراجع الميزانيات (العلوان، 2013).

ويأخذ دور الشراكة بين القطاعين العام والخاص أهمية متزايدة في سبيل تعزيز التعاون بين مختلف الأطراف المعنية، وذلك من أجل تطوير مختلف جوانب المجتمع في المنطقة، بما في ذلك التنمية الاقتصادية ورفع مستوى جودة الأداء الحكومي. وهناك عوامل عديدة تعزز الحاجة إلى التفكير بطرق ووسائل جديدة لتسليط الضوء على آليات تتيح التعاون بين الحكومات والقطاع الخاص في المنطقة. وهذه العوامل تضم الافتقار إلى البنى التحتية، وتراجع الميزانيات، وتوسع مشروعات القطاع الخاص، وكذلك نمو عدد السكان (المحيوي، 2006).

إن من الفوائد المتاحة للشراكة هي تمويل المشاريع والاستفادة المعلوماتية في الأطر التكنولوجية لدى القطاع الخاص. بالإضافة إلى ذلك، تقديم جودة خدماتية للحكومة من خلال تعزيز الكفاءة. ولقد أثبتت الدراسات أن رسم سياسة التكاليف الحالية والمستقبلية وتحديد ما يعمل على جعل الشراكة قادرة على التحكم بالموارد المالية المتاحة. ومن جهة أخرى، فإن الشراكة تعمل على غمس القطاع الخاص المحلي ومنحه فرص المشاركة في تنفيذ المشاريع المشتركة دولياً وتعدد العقود بهدف زيادة قدرتها وتطوير كفاءتها (أبو النصر، 2008).

ونخص في هذا البحث دراسة الشراكة بين القطاع العام والخاص في المجال التعليمي والنقل المدرسي. حيث يسهم النقل المدرسي في كل المجالات الاجتماعية والاقتصادية والأمنية والتربوية والبيئية. أما من ناحية المجال التربوي فإنه من نتائجه وتأثيراته الإيجابية أنه يكسب الطلاب الاعتماد الذاتي، والالتزام في المواعيد وقلة المشاكل والمضايقات المتوقع حدوثها أثناء عملية الذهاب والعودة من المدرسة. على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي فإن النقل المدرسي الأمن يقلل من التكاليف المادية ومن الجهد المبذول كما يزيل مفهوم الطبقات الاجتماعية بين الطلاب بالإضافة إلى هذا تخفيف استهلاك الطاقة وتقليل ميزانية الإنفاق نتيجة لزيادة الحركة حيث إن الحركة تقل باعتماد النقل المدرسي على الحافلات الآمنة (أبو غزلة، 2018).

يوجد شح في الدراسات التي تتكلم عن الشراكات بين القطاع العام والخاص في العالم العربي وتعتبر هذه الدراسة حسب علم الباحثين هي الأولى من نوعها التي تتكلم عن الشراكة بين القطاع العام والخاص في مجال التعليم والنقل المدرسي.

### مشكلة الدراسة والسؤال البحثي:

من خلال إجراء هذه الدراسة والاستفادة من توصيات ومقترحات الدراسات السابقة نستنتج أنه وبالرغم من أهمية النقل المدرسي إلا أن هنالك ضعف في مستوى جودة خدمة النقل المدرسي المقدمة من خلال الأجهزة الحكومية مباشرة، وذلك من خلال التأخير في تنفيذ الخدمة وتعثر تنفيذ الخدمة وضعف إجراء الصيانة للحافلات، إضافةً إلى الحوادث المريعة التي تتحدث عنها وسائل الإعلام بين الفترة والأخرى، وضرورة تطبيق معايير الجودة للمشاريع الإنمائية وفق رؤية 2030. وبالنظر إلى مشكلة الدراسة نستطيع أن نسأل أنفسنا السؤال التالي: هل يمكن أن يحظى الطلاب بخدمة نقل مدرسي ذو جودة عالية عن طريق الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص؟

### فرضية الدراسة

- هناك أثر طردي ذو دلالة إحصائية بين شراكة القطاع العام مع القطاع الخاص في النقل المدرسي ومستوى جودة الخدمة.

### حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تأثير الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص في النقل المدرسي على مستوى جودة الخدمة.
- الحدود الاجتماعية: المستفيدين من نقل طلاب التعليم العام أولياء أمور، طلاب، موظفين).
- الحدود المكانية: محافظة المخوة بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمنية: العام الدراسي 1439-1440هـ.

### مصطلحات الدراسة (التعريفات الإجرائية):

#### أولاً- المتغير المستقل

- الشراكة بين القطاعين في النقل المدرسي: التعاون مع القطاع الخاص من أجل تنفيذ خدمة النقل المدرسي وذلك بعقود سنوية وتنحصر مهمة الجهات الحكومية على الإشراف والمتابعة والمحاسبة.

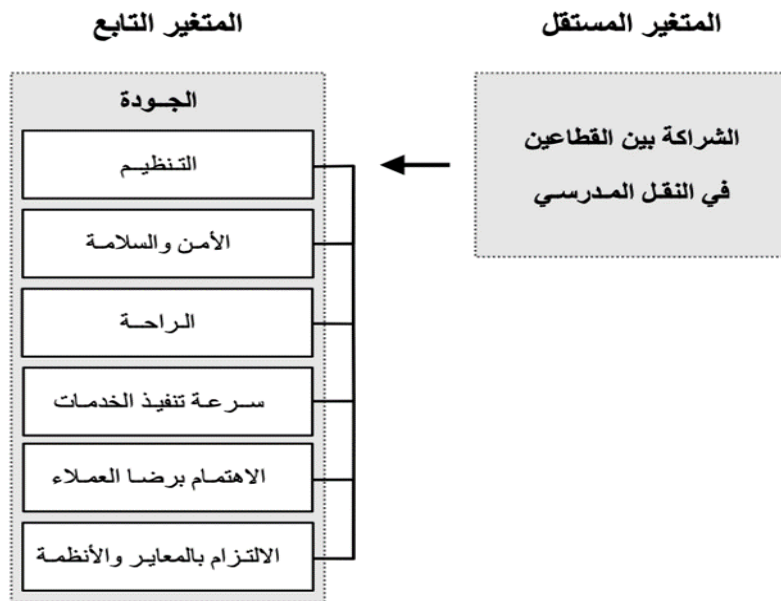
#### ثانياً- المتغير التابع (أبعاد الجودة)

- الجودة: بلوغ شيء ما درجة عالية من النوعية الجيدة والقيمة العالية.
- التنظيم: التشغيل وفق منهجية وشروط متفق عليهما من الجهة الحكومية المتعاقد معها للشراكة.
- الأمن والسلامة: تطبيق معايير الأمن والسلامة الواردة من وزارة النقل في الحافلات.
- الراحة: توفير الحافلات المريحة للركاب.
- سرعة التنفيذ: الرضا عن الوقت المستغرق للتنفيذ.
- الاهتمام برضا العملاء: التواصل من خلال مراكز خدمات العملاء لمعرفة مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة.

- الالتزام بالمعايير والأنظمة: مطابقة معايير وأنظمة جميع الجهات الحكومية ذات العلاقة (كوزارة الداخلية ووزارة النقل ووزارة التعليم ووزارة التخطيط ووزارة المالية).

نموذج الدراسة:

تم استخدام نموذج من إعداد الباحث فيها المتغير المستقل هو الشراكة بين القطاع العام والخاص. والمتغير التابع جودة الخدمة مستوحى من نموذج خاص في بحث المؤلف محمد أبو عزلة (2018)، ولكن هنا المتغير أكثر شمولية وموضوعية حيث إنه يشمل الجوانب النظامية والاجتماعية والأمنية (شكل 1).



شكل (1) العلاقة بين الشراكة بين القطاعين وجودة خدمات النقل المدرسي (إعداد الباحثين)

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

هناك بعض الاستراتيجيات التي تواجه المنطقة العربية في الوقت الحالي. من أهم هذه الاستراتيجيات توثيق الشراكة بين القطاعين العام والخاص التي تعتبر كأداة رئيسية لتقديم أفضل الخدمات للبنية التحتية، وكذلك استراتيجيات خاصة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والتي تعمل على زيادة قدرة الأداء الحكومي. كل هذا يزيد من قدرة القطاع الخاص ويجعله جزء رئيسي في تحقيق التنمية المنشودة.

إن من أهم الأهداف التي تسعى إليها الشركات الحكومية والخاصة توسيع مجال تقديم خدمات البنية التحتية وزيادة قدرتها، والوصول إلى ذروة التحقيق التنموي في مجال الشراكة، وتحسين الوضع الاقتصادي، والعمل على تعزيز الرخاء المشترك والاستدامة المحافظة على قوة الأداء والتطور الاقتصادي والتقني (أبو النصر، 2008).

ولقد اهتمت الحكومات بسياسة التعاقد مع القطاع الخاص وقبول الكثير من التحديات والمسؤوليات في عملية النقل المدرسي، حيث إن آلية القطاع الخاص في تقديم خدمة النقل المدرسي هو أمر ليس بالجديد ويعتبر من أكثر الأمور تطوراً وحادثة. ولم يقتصر القطاع الخاص على تقديم خدمة النقل المدرسي فقط، بل كان هناك مجموعة من العقود من أجل تقديم خدمات أخرى بنائية وتجهيزية وعملية وتدريبية وصحية وأمنية كان لها الأثر الجيد في تقديم أفضل الخدمات (سعيد، 2016).

تعتبر الشراكة مع القطاع الخاص مهمة من الدرجة الأولى وبإثبات عملي ونظري في تقديم خدمات مختلفة في كثير من المجالات التي تساهم في تطوير العملية التعليمية وخاصة في القطاعات الحكومية التي تتميز بفوضى الترتيب النقلي والاعتماد على النقل الخاص لأصحاب لا يملكون الخبرة الكافية في قيادة المركبات وعدم توفر عنصر المراقبة على هذه العمليات. وتعتبر عملية الاعتماد على النقل الخاص أكثر سوءاً من عملية النقل العام لما تشهده من سوء إدارة وعناية وغياب العناصر الإدارية اللازمة، كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة. كما أن أغلب العاملين يلجؤون للعمل في هذا المجال لظروفهم الاقتصادية والمعيشية الصعبة (شافي، 2012).

هنا، يجب الإشارة إلى أن طلابنا هم البصيرة التي ننظر بها إلى عالمنا، فيجب علينا الاهتمام بتوفير أفضل الوسائل الأمنية وفق المعايير العالمية في عملية نقلهم. ومن أهم ما يميز عملية النقل الآمنة هو الحفاظ على أرواح وسلامة طلابنا وتجنب المخالفات المرورية التي قد تعيق عملية الذهاب أو العودة. كما يجب توفير أفضل قائدي مركبات (الذين خضعوا للتدريب) مع التأكد من استمرارية عنصر الرقابة والمتابعة، وهذا ما لا نجده في السياسة والمنهجية الخاصة بوزارة التعليم للنقل المدرسي (البلوي، 2018).

#### • توجه المملكة العربية السعودية للشراكة بين القطاعين للنقل المدرسي:

لقد أتت فكرة إنشاء مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية لحل مشكلات عدم التنسيق الإداري الصحيح بين الجهات المسؤولة. هذا المجلس هو أحد المجالس التابعة لمجلس الوزراء السعودي المهتم بالأمور الاقتصادية والتنمية. ومن ناحية أخرى، تم إنشاء مجلس آخر مهتم بالشؤون السياسية والأمنية هدفه الأساسي التنسيق بين الوزارات وتوحيد الجهود لتطوير الدولة ومستقبلها والبحث عن بدائل مالية أخرى تقلل من الاعتماد الكلي على الصادرات النفطية. كما عمل على التنوع الاقتصادي ببناء المشاريع.

وقد أضافت لجنة التعليم مادة جديدة للنظام المقترح ذكرت فيه ضرورة توفير مشغل الحافلة للتجهيزات المكملة لرفاهية وسلامة رحلات النقل المدرسي، مشيرة بذلك إلى عرض المواد المرئية التعليمية والترفيهية والتوعوية، والتي تقوم وزارة التعليم بتوفيرها لعرضها خلال رحلات النقل المدرسي ذهاباً وإياباً، ومعاينة مخالفي هذه المادة بغرامة قدرها عشرة آلاف ريال أو إلغاء ترخيص قائد المركبة. كما حدد نظام النقل المدرسي في المشروع المعتمد مهاماً تضاف إلى مسؤولية قائد الحافلة، تتمثل في إجراء فحص بشكل يومي للحافلة ومراقبة والتأكد من خلوها عند نهاية الرحلة والالتزام بسرعة محددة مسموح بها لا تزيد عن 60 كم/ ساعة مهما كان الطريق واسعاً ومستقيماً، والالتزام بنزول الطلاب عند النقاط المحددة لهم فقط إلا للحالات الاستثنائية والمبررة بتقرير خطي من إدارة المدرسة، مع الأخذ بعين الاعتبار التنبيه إلى إشارات التوقف والتنبيه عند عبور الطرق. كما تقوم هيئة النقل العام على إنشاء قاعدة معلومات وبيانات لمشغلي حافلات النقل المدرسي وخدماته والالتزام بتسجيل بيانات العاملين لدى هيئة النقل العام مع تحديث البيانات باستمرار (العلوان، 2013).

وقد أكد رئيس اللجنة التعليمية والبحث العلمي لدى مجلس الشورى الدكتور ناصر الموسى على أن المجلس قد ناقش نظام النقل المدرسي، وأخذ بعين الاعتبار مرحلة النقل المدرسي بكافة تفاصيلها وخطواتها وارتأى الإجراءات المناسبة. وتمت دراسة حيثيات عملية النقل المدرسي ومتابعة المشروع من قبل المرور وهيئة النقل العام وشركة تطوير التعليم ووزارة التعليم.

وبخصوص الحديث عن تفاصيل النظام المقترح، أشارت الدكتورة حنان الأحمدية عضوة مجلس الشورى أن هدف النظام بشكل أساسي هو تعزيز ودعم سلامة الطلاب أثناء نقلهم من وإلى المدرسة، حيث إنه لم تكن هذه المرة الوحيدة التي يعد فيها مشروعاً وإنما كانت هناك مناقشات كثيرة مشابهة لواقعة الطالب عبد العزيز مسلم،

وأبانت قائلة: "هناك حاجة ماسة لإيجاد نظام يتضمن اشتراطات على قائدي المركبات والمركبات واشتراطات أخرى لعمليات الإركاب والتنزيل". وأشارت إلى أن نظام النقل المدرسي كان دائماً في ذهن أعضاء مجلس الشورى، إلا أن التأخير في إقراره جاء لكونه يرتبط بعدة جهات أخرى يجب معرفة وجهات نظرها حوله أولاً، كونها معنية بشأن ترتيبات النقل المدرسي، وكأنها تقصد بذلك وزارة النقل. وأشارت إلى أن النظام الجديد حدد عدداً من المعايير والشروط على قائدي المركبات، مثل اجتياز الفحوص الطبية وإجراء اختبارات وفحوص أخرى، مشيرة إلى أن حمل رخصة القيادة لا يكفي للحفاظ على سلامة الطلاب. ويشمل النظام جميع أنماط المدارس وجميع المستفيدين، سواء الطلاب في المدارس الحكومية أو الأهلية أو العالمية، وذلك يكمن من خلال تحديد نماذج للحافلات وفق شروط السلامة التي افتقدتها كثير من حافلات ومركبات نقل الطلاب والطالبات الخاصة والمعمول بها سابقاً. وبينت الدكتورة الأحمدى أن قائدي الحافلات يحتاجون إلى نظام أكثر تعقيداً وصرامة. كما أن مشروع النظام الجديد اشترط وجود مرافق في حافلات النقل المدرسي، خصوصاً للطلاب الذين تقل أعمارهم عن 12 عاماً، الأمر الذي لا يعد ملزماً في الوقت الراهن لدى مشغلي النقل المدرسي. مضيفاً أنه "من الضروري أن يتواجد مشرف على الطلاب داخل الحافلات ليتأكد من سلامة الجميع ومساعدتهم عند الحاجة" (آل ماطر، 2014).

#### • إفادات مسؤولي الدولة في وزارة التعليم:

أشار الدكتور خالد بن إبراهيم العواد وكيل وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية "أن الدول المتقدمة تعتبر النقل المدرسي لا يقتصر فقط على تحقيق أهداف مرورية أو أمنية أو بيئية بل يحقق أهدافاً تربوية". حيث إنه من الضروري أن يكون أثناء عملية النقل المدرسي جو تربوي يزيد اتساع الدائرة التربوية. أشار أنه يجب علينا أن نسعى وراء هذا إدارة ووزارة وكل عنصر مشارك في العملية التعليمية التربوية في سبيل تحقيق الغايات والطموحات (البلوي، 2018).

وأضاف أيضاً مدير عام خدمات الطلاب بوزارة التعليم في المملكة العربية السعودية الاستاذ عبد الكريم بن عبد العزيز المحرج أنه يأمل أن يكون هناك نقلة نوعية وتطور ملحوظ في السياسة العامة لهذا الوطن حيث إن آثار هذه النقلة النوعية بتوفيق الله ثم بالدعم المنظم والسخي والميزانيات الكبيرة التي تم تخصيصها بواسطة دولتنا فإنها تنتهي بتوفيق الله وبحدوث نتائج إيجابية رائعة تعكس مداها على الجميع. وأشار المحرج مرة أخرى أنه من الطبيعي جداً وجود مشكلات قد تظهر في ظل التطور المستمر. وتعتبر أكثر المشكلات التي من الطبيعي حدوثها هي المشكلة المرورية التي تزداد يوماً عن يوم بسلبياتها وحدوث الكثير من الخسائر المادية والبشرية والتي تتجاوز ما يحدث في الازدحام المروري بين الناس وما ينتج عنها الضغط النفسي والتوتر الذي يصيب قائدي المركبات. تعتبر هذه المشكلة من المسببات الرئيسية لمشكلات التلوث الهوائي والبيئي واستهلاك الطاقة ويطلق على هذه المشكلة (مشكلة الزحام المروري) (البلوي، 2018).

وبعد دراسة عميقة في موضوع النقل المدرسي، تم الإثبات بأن وسائل النقل المستخدمة للنقل المدرسي في الذهاب والعودة لا تتشابه أبداً من دولة لأخرى ومن مجتمع لآخر. كما تختلف حسب فصول السنة. وتعتبر الحافلة المدرسية هي أكثر وسائل النقل أماناً وراحة بإجماع كثير من الدول المتقدمة، حيث أوضحوا أن استخدام الحافلة المدرسية كوسيلة نقل متميزة بإدارة ناجحة وأسلوب نقل مميّز يساهم في حل الكثير من المشاكل المرتبطة بالعملية التعليمية. وهناك أمثلة حول نسب مختلفة لاستخدام وسائل النقل المدرسي، حيث إن ما بين 52-61% من الطلاب يستخدمون وسائل النقل المدرسي ووسائل النقل العامة للذهاب للمدرسة. في المقابل من هذا 6-10% يستخدمون السيارات الخاصة وما بين 18-21% يعتمدون على المشي في مرحلة الذهاب والعودة من المدرسة (أبوغزلة، 2018).

● مخاطر النقل المدرسي:

يشكل قطاع النقل المدرسي نسبة كبيرة من الإزدحام الذي تشهده الدولة صباح كل يوم، وهذا بالطبع له أضرار كبيرة، كضيق الطلاب، والاستخدام العشوائي لوسائل النقل، والتأخر المتكرر عن دوام الطلاب، والحوادث. وهذا يحتم إيجاد حلول مناسبة ووضع خريطة طريق لإصلاح نظام النقل المدرسي. ومن أحد هذه الحلول هو تأمين وسائل نقل خاصة بالطلاب، مع الأخذ بعين الاعتبار مكان وعدد الطلاب لكل جهة تعليمية وذلك وفقاً للقوانين المطبقة (شافي، 2012).

ويلاحظ تكرار حوادث النقل المدرسي كثيراً، وخصوصاً في المدارس الأهلية، حيث إنه برغم جهود وزارة التعليم الجبارة بشأن هذا الموضوع إلا أنها لا تشمل المدارس الأهلية أو العالمية. لا توجد - أيضاً - تعليمات ومخططات لتطبيق ومتابعة ومراقبة ومحاسبة أي مخالفة لقائدي ومشغلي الحافلات المدرسية في نظام النقل المدرسي في المدارس الأهلية والعالمية. بالتالي، كان لابد من وجود نظام موحد يفرض التعليمات ويصحح الأخطاء ويعاقب المخالفين ويؤمن سلامة الطلاب والمعلمين (أبوغزلة، 2018). وقد برزت تلك الحوادث في عديد من مناطق المملكة، مما أدى إلى تحرك المختصين في مجال التعليم والتربية لإنهاء هذه الكارثة (البلوي، 2018).

وحتى تكون عملية النقل المدرسي تسير بشكل سليم، لابد من إعطاء أهمية لتطبيق إجراءات توعوية وبرامج تثقيفية من خلال دعم ثقافة الطلاب وتوعيتهم بشأن أمان النقل المدرسي وسلامته، وإخبارهم بالتعليمات اللازمة والإجراءات التي توفر أمنهم وسلامتهم أثناء تنقلهم ضمن حافلة النقل المدرسي، كعدم الموقوف فيها وعدم وضع حقائبهم على أرضية الحافلة وعدم الصراخ العالي كي لا تؤثر على مهمة قائد المركبة، وكذلك الالتزام بإبقاء الجسد كاملاً ضمن الحافلة وعدم إخراجه من النافذة، والتعليمات الطارئة في حال نسيان أحد الطلاب داخل الحافلة كإخبار من هم في خارج الحافلة عنه.

وضمن إطار الموضوع نفسه يتوجب توفر شروط على مستوى عالٍ لدى قائدي المركبات في القطاعين العام والأهلي. فكون قائدي المركبات مدربين، لابد من التزامهم بتعاليم الأمن والسلامة خلال النقل المدرسي. ويجب تطبيق العقوبات اللازمة والصارمة بحقهم في حال مخالفتهم للتعليمات والشروط المقررة بالتنسيق مع إدارة المدرسة، وذلك حرصاً على أمن وسلامة الطلاب، مع التأكيد على ضرورة توفر التجهيزات الخاصة بالحافلة وجاهزيتها ووجود جميع المعايير الخاصة فيها مع إلزام القطاع الخاص بها، وأن تكون على درجة عالية من التصميم الحديث، وأيضاً وجوب متابعة ومراقبة القائمين على النقل المدرسي باستمرار (أبوغزلة، 2018).

ومن المؤكد أن هناك عوامل كثيرة تعزز الحاجة إلى التفكير بطرق جديدة من أجل تسليط الضوء على آليات تسمح بالتعاون بين الحكومات والقطاع الخاص في المنطقة. ومن أهم هذه العوامل الافتقار إلى البنى التحتية، وتراجع الميزانيات، وتوسع مشروعات القطاع الخاص، ونمو عدد السكان. كما يمكن للشركات بين القطاعين العام والخاص أن تكون وسيلة لتقديم خدمات البنية التحتية التي تكون الحاجة إليها ملحة. وتهدف هذه الشركات إلى تحقيق أهداف التنمية، وإنهاء الفقر المدقع، وأيضاً تعزيز الرخاء المشترك، وذلك من خلال توسيع نطاق تقديم خدمات البنية التحتية الأساسية وتحسين جودته (المناعي، 2018).

● نبذة عن إبرام العقود بين القطاعين:

تشكل مشاريع البنى الأساسية للمرافق العامة وغيرها أعباء كثيرة على عاتق الدولة ومؤسساتها، وتحديداً العبء المادي والمتمثل بميزانية المشروع وكلفته وتمويله وبنائه. ولهذا تلجأ المؤسسات الحكومية في أغلب الدول على



إبرام عقود مشتركة بينها وبين القطاع الخاص. هذا ما يجلب المنفعة لكلا الطرفين، حيث تتكفل المؤسسات أو الشركات التي أبرمت تلك العقود بكافة مهام تمويل وبناء المشروع المتفق عليه في العقد. ولقاء ذلك وجود ربح مناسب تعطيه الدولة للشركة المنفذة بشكل غير فوري، أي على عدة دفعات يتفق عليها في العقد قد تكون فصلية أي تدفع الدولة دفعة كل شهر أو كل ثلاثة أشهر (ربع سنوية) أو كل ستة أشهر (نصف سنوية) أو في كل سنة. وتسمى تلك العقود بعقود الشراكة، وهي عقود شراكة بين القطاعين العام والخاص تستخدم كثيراً في إنشاء وتطوير البنى الأساسية لمرافق الدولة العامة، وذلك لكونها تحقق أهداف الطرفين. فهي تقلل من العبء المادي على الدولة، وتوفر مردوداً مادياً للشركة أو المؤسسة المنفذة في القطاع الخاص وفقاً لمراحل عمل تلك المشاريع (الوادي والقهيوي، 2012).

تبدأ نشأت عقود الشراكة بعد أن يتم التوقيع والاتفاق على تنفيذ المشروع في دوار الدولة، ثم بعدها يلجأ الشخص المسؤول في القطاع الحكومي إلى إبرام عقد الشراكة مع مسؤول المؤسسة أو الشركة في القطاع الخاص. ويتم الاتفاق على بنود العقد بين الطرفين. وتتضمن البنود المسؤوليات الملقاة على عاتق الجهة الخاصة، وكافة المهام المتعلقة بتمويل وبناء وإدارة وصيانة المشروع والتجهيزات المتعلقة بالمرافق العامة المطلوبة. وكذلك تتضمن قيمة المبلغ المالي الذي ستدفعه الدولة إلى الجهة الخاصة، ومدة كل دفعة. وكثيراً ما تكون مثل هذه المشاريع مرافق عامة وبنى تحتية يتشارك بها الطرفان لتحقيقها سواء على المستوى العام الذي يخدم الدولة ومؤسساتها أو على المستوى الاجتماعي الذي يخدم المجتمع ويقدم المنفعة لأفراده (العلوان، 2013).

ولا يسعنا الذكر للحدث عن مدى أهمية القطاع التعليمي والذي يسهم بشكل كبير في بناء مستقبل الطلاب ومستقبل الوطن واقتصاده وخبراته حتى يعلو اسمه بين بقية الأوطان. وبهذا فإن الإسهام في دعم وتعزيز القطاع التعليمي هو الدفع بعجلة الوطن نحو التقدم والازدهار. وأحد أشكال هذا الإسهام هو مساندة وتدعيم الطلاب في حصولهم على العلم النافع من خلال دعم قطاع النقل المدرسي وتسهيل نقل الطالب من مسكنه إلى مدرسته التعليمية، وما يقدم هذا الأمر من منفعة على المستوى الطبي والتعليمي والثقافي والرفاهية ومستوى التحضر للعلم لدينا.

ولابد ألا يتعلق الأمر فقط بمسؤولي الجهات المعنية بذلك الأمر، بل أيضاً يجب أن يتعدى الأمر ذلك ويلقي المهام والمسؤولية على أولياء الطلاب، من خلال توعيتهم بأخطار النقل المدرسي العشوائي والأرقام التبريدية إليها إحصائيات ضياع الطلاب والحوادث وغيرها من سلبيات وعواقب النقل العشوائي. وأنه لابد من تأمين تلك الخدمات مهما كان الثمن لما لها من فوائد وإيجابيات، سواء كان النقل المدرسي المنظم مجاني أم برسوم رمزية لا تشكل عائق على أي أحد من المواطنين سواء القاطنين أو من الجاليات الأخرى (سعيد، 2016).

ونتيجة للازدحام المروري والعراقيل والسلبيات التي سببها ويسببها النقل العشوائي الذي يتعمده أولياء الطلاب، قام خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز - حفظه الله - بتوجيه التعليمات لتشكيل لجنة تضم عدة أطراف من جهات حكومية من المملكة مهمتها دراسة التوصيات والمقترحات التي أطلقها مجلس منطقة الرياض بخصوص إنشاء وتخصيص حافلات مدرسية خاصة بالطلاب، وذلك لمواجهة العوائق الناجمة عن عدم تنظيم النقل المدرسي في كافة المجالات الأمنية والاقتصادية والاجتماعية. وكانت تلك الفترة خلال تولي خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز - حفظه الله - منصب أمير منطقة الرياض (البليوي، 2018).

وبعد انتهاء اللجنة المشكلة لدراسة توصيات واقتراح مجلس الرياض، قامت اللجنة بإنشاء برنامج تعاوني يهدف إلى إقامة شراكة بين أولياء أمور الطلاب وبين المدرسة وشركات النقل، تقوم من خلاله الشركة بتأمين وسيلة نقل للأشخاص غير القادرين على تأمين وسائل نقل خاصة، وذلك بالتنسيق مع المدرسة. وقد حمل البرنامج اسم

"برنامج النقل المدرسي التعاوني". وكان البرنامج يحمل آثاراً إيجابية وتربوية وتحضر ثقافي، مما أدى إلى تخفيف الضغط على الطرق الرئيسية والتقليل من الازدحام المروري والحوادث المرورية التي لطالما كانت أرقام ضحاياها هائلة كلفت على إثرها الكثير من الخسائر المادية والبشرية والتي تصل إلى عشرين مليار ريال سعودي، مثلها كمثل حال دول أخرى (البلوي، 2018).

#### • معايير وعناصر تحقيق الجودة:

في بداية الأمر يجب زيادة المكانة الخاصة بالقطاع الخاص والعمل على تفعيل دوره بانتهاج توجهات المملكة وتحقيق رؤيتها 2030 لتفعيل الشراكة بين الجهتين وتحقيق كافة الجهود التنموية. بالإضافة إلى ذلك إنشاء شركات بالتعاون بين الجهتين ويكون للحكومة الدور الإداري لضمان تقديم الخدمة على أكمل وجه.

من المعروف أن كل منظمة تسعى لتحقيق الجودة المثلى لتقديم الخدمات أو السلع بتكاليف أقل ومعقولة حسب نوع المنظمة وفقاً لاحتياج المجتمع، ومن معايير الجودة في تقديم الخدمات (مستوى الدقة، التوقيت، الإنجاز، اللطافة في التعامل، تطلع المجتمع لإشباع احتياجاته، معرفة مقدم الخدمة، الجمالية في الشكل العام للخدمة المقدمة) (المحياوي، 2006).

وهناك بعض المعايير التي من خلالها يمكن تحقيق الجودة في عملية النقل المدرسي وهي تتمثل في مثالية تقديم الخدمة، الدقة في المواعيد، تفعيل دور خدمات العملاء، تقديم الخدمة حسب الاحتياج وفق الأنظمة والقوانين، المحافظة على الشكل العام لجمالية الخدمة لمقدمة.

وهناك معايير أخرى تتعلق بالصيانة، وحجم وسعة الحافلة، والعدد الكافي لحافلات النقل في كل مدينة، والعمر الزمني للحافلة ومدى كفاءتها، ووجود المشرف/ة خلال الرحلة اليومية، وأنظمة المتابعة الإلكترونية، ونظافة الحافلة وتوزيع الأدوار والمسؤوليات بالشكل الصحيح إضافة إلى خبرة قائد المركبة، وأدوار المشاركين في العملية التعليمية (أبوغزلة، 2018).

يعد من الضروري العمل على إيجاد مكان لتجميع وسائل النقل تحت مسؤولية شركة واحدة مرخصة وفق المعايير والشروط اللازمة والتابعة للمملكة. وأن يكون هناك بدائل في حالة حدوث أي طارئ مثل عدم القدرة على توفير وسائل النقل للطلبة واعتماد مبدأ الشفافية الجمع بين اللين واللباقة في التعامل وبرم العقود التي تنص على الالتزام الكلي بالمعايير والضوابط الأساسية.

كما أنه سوف يتم اتاحة التنافس الشريف بين شركات القطاع الخاص حتى لا نجد أحد الشركات تعمل في إطار الاحتكار. بالإضافة إلى ذلك توفير كل الإمكانيات والتشريعات اللازمة لمنح القطاع الخاص القدرة على توفير أفضل ما يمكن من خدمات تتميز بالجودة والكفاءة. كما أنه من الضروري تحديد قيمة الأجور للقطاع الخاص المراعية لظروف كل من الطلاب والعاملين وفق معايير معينة.

ومن الضروري جداً توفير عناصر الإدارة الضرورية المتمثلة بالتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة المسؤولة من الوزارات والمؤسسات الحكومية المعنية، والعمل على إيضاح كافة التشريعات للمستثمرين من القطاع الخاص. كما أنه من الضروري إتاحة الفرصة لإعداد خطط استراتيجية تشغيلية خاصة بالنقل المدرسي الآمن بالاعتماد على مبدأ المشاركة ووضع مقاييس مناسبة لاختيار المتعاقدين بالإضافة إلى وضع بعض النقاط التحفيزية لتحقيق الأهداف المنشودة وبالمقابل تحديد عقوبات لمن يتخلف عن بنود العقود. كما أنه يجب العمل على زيادة الفاعلية الإعلامية للترويج لزيادة وعي الناس نحو وسائل النقل الآمنة.

وكان من ضمن المعايير في النظام الجديد إجراء اختبارات وفحوص مهنية لقائدي الحافلات المدرسية وتحديد نماذج للحافلات وفق معايير الأمن والسلامة وأهمية اجتياز قائد المركبة الفحوص الطبية ووجود توفر مرافق أو مرافقة في الحافلات. وكان هذا الإجراء على إثر حادثة وفاة الطالب عبد العزيز المسلم إثر نسيانه في الحافلة التي كانت تقله في مدينة سميات شرق المملكة من دون أن يتفقد قائد المركبة له، وكان مشروع نظام النقل المدرسي تحت قبة الشورى منذ رمضان 1437 للهجرة، حيث أكدت الدكتورة حنان الأحمدية مقدمة النظام أن اللجنة التعليمية والبحث العلمي في مجلس الشورى أولت اهتماما واسعا للنظام، مشيرة إلى أن المشروع اقترب من اكتماله وإعداده (آل ماطر، 2014).

ويعد الأمن والسلامة أحد ركائز العملية التعليمية والهدف المنشود الذي تتكلم عنه كل المناهج المدرسية، ومن خلالهما تتأمن العملية التعليمية وتعزز فرص تحقيق أهداف التعليم وبناء مستقبل الوطن، فنقل الطلاب بشكل آمن ضرورة لا بد من معرفة مدى أهميتها ودعمها لخدمة التعليم في المملكة العربية السعودية (العنوان، 2013).

### تجارب الحكومات في الشراكة بين القطاعين للنقل المدرسي:

يذكر أنه منذ الحرب العالمية الثانية قامت الدول الأوروبية ببناء شراكات ضخمة بين الدولة والقطاع الخاص وذلك بغية إعادة إعمار تلك الدول والتي دُمرت الكثير من مدنها إثر الحرب العالمية الثانية، وقد نجحت دول مثل فرنسا وبريطانيا في تطوير تلك الشراكات وهذا الأمر أثمر عن تطور ملحوظ وزيادة التنمية وتوفير فرص عمل للكثير من أبناء تلك الدول، بالإضافة إلى إعادة إعمار المدن المدمرة بما في ذلك البنية التحتية والخدمات (المناعي، 2018).

وتشهد المنطقة العربية حالياً ظهور استراتيجيات جديدة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وتعزيز الأداء الحكومي، وإن من أبرز تلك الخطط والاستراتيجيات هي العمل على توثيق الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وقد أدى ذلك إلى تدني الفروقات والحدود التقليدية بين القطاعين ليتحول القطاع الخاص إلى شريك رئيس لتحقيق التنمية، وتكتسب أهمية متنامية في تعزيز التعاون بين مختلف الأطراف المعنية من أجل تطوير مختلف جوانب المجتمع في المنطقة العربية، بما في ذلك التنمية الاقتصادية - غير النفطية - والرفاهية الاجتماعية والأداء الحكومي الجيد والذي يعود على المصلحة العامة بفوائد عديدة وكثيرة (المناعي، 2018).

وما يميّز القطاع الخاص عن الحكومي هو تقديمه أفضل الخدمات وأفضل مثال على هذا التجربة التي قامت بها تونس وعمان والإمارات والاتحاد الأوروبي ودول أمريكا والمملكة العربية السعودية باستخدام عملية النقل المدرسي رغم كل المعوقات التي تواجههم من ارتفاع لعدد الطلاب واتساع الرقعة الجغرافية (أبو حبيب، 2015). كما انه يجب الاستفادة من التجارب السابقة للدول الأخرى مثل أمريكا والمملكة العربية السعودية وغيرهم ممن كانت لهم تجارب ناجحة في هذا المجال. والنظر إلى كل من نقاط القوة والضعف ومتابعتها والاستفادة منها (أبو عزلة، 2018).

ويقع على رأس الهرم في ضروريات العمل مؤخراً "التنسيق بين الأجهزة الحكومية" حيث نصت رؤية المملكة 2030 على ذلك. وجاء فيها: "إن إلغاء المجالس العليا في الدولة وتأسيس مجلس الشؤون السياسية والأمنية ومجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية رفع من الفاعلية والكفاءة وسرعة اتخاذ القرار. وسنستمر في الدفع بهذا الاتجاه كي نكون أكثر مرونة في مواكبة متطلبات الرؤية الوطنية وتحقيق أولوياتها، مما سيحقق حوكمة فاعلة للعمل الحكومي ويضمن استمرارية العمل التنفيذي على مستوى الوزارات عبر اعتماد توجهاتها وخططها من قبل القيادة. كما سنقوم

بمراجعة دقيقة للهياكل والإجراءات الحكومية وتوزيع المهمات والمسؤوليات والصلاحيات وتطويرها، بما يضمن الفصل الواضح بين عملية اتخاذ القرار وتنفيذه ومراقبة التنفيذ، ويتواءم مع توجهنا لتسريع عملية اتخاذ القرار والحد من الهدر المالي والإداري، استكمالاً للشروط الكبير الذي قطعناه في هذا الشأن. وسنواصل استحداث وحدات ممكنة في الحكومة لمراقبة التنفيذ ومتابعة الأداء وفق أفضل الممارسات العالمية المتبعة، ودعمها بما تحتاج إليه من إمكانيات بشرية ومادية ونظامية. وستقوم هذه الوحدات بالتنسيق بين جميع الأجهزة الحكومية والجهات الأخرى ذات الصلة، لمساعدتها في متابعة وتحسين ادائها، وصولاً إلى أداء أكثر مرونة وفاعلية" (رؤية المملكة 2030، 2016).

إن وزارة الترفيه بالتنسيق مع وزارة الثقافة ووزارة التعليم يقع عليها جزء كبير من المسؤولية وذلك بضرورة التعريف بمفهوم النقل المدرسي وإقامة الفعاليات التوعوية وإدراجها ضمن فعاليتها الرسمية والتي من شأنها خلق جو من التفاعل المجتمعي ورفع مستوى الوعي بثقافة النقل المدرسي وتحسين مستوى الإدراك بأهمية الأمن والسلامة لجميع فئات المجتمع خاصة طلاب وطالبات المراحل الأولية، مع أهمية تغطية ذلك إعلامياً وبشكل مكثف ونشر ذلك بين الأوساط الطلابية لضمان الاستفادة لأكبر شريحة من الطلاب والطالبات.

في وقت سابق أقر مجلس التعليم في أبوظبي أحد أهم الإجراءات والخطط الواجب تطبيقها وهي نشر ثقافة السلامة خلال العام الدراسي الجديد 2015 - 2014 متمثلة في العناية بالسلامة تنظيمياً وثقافياً، وكذلك الاهتمام والعناية بسلامة وأمن الطلاب خلال نقلهم إلى مدارسهم، وقد تضمن هذا تعليم الطلاب أهم التعليمات لإتمام عملية نقلهم من المنزل إلى المدرسة بشكل سليم وأمن بما تحويه من عملية تعليم ركوب الحافلة ومغادرتها ومشاركة الأهل والمدرسة وقائد الحافلة والمشرف بها في تلك العملية (سرور، 2014).

أيضاً في الإمارات العربية المتحدة ليس الأمر ببعيد، فقد وجه الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية إلى تطوير وتعزيز نظام حماية الطفل أثناء النقل المدرسي والقيام بتطويره ورفع عالمياً، وقد نقل فيها سمو الشيخ سيف بن زايد تعليمات وتوجيهات ورؤى الفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة رئيس مجلس أبوظبي للتعليم، وقد ضمّ النظام الذي وجه إلى تطبيق سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان الضوابط التشريعية والمنظمة لعملية تصريح وترخيص قائدي الحافلات وحافلاتهم للعمل على نقل الطلاب بشكل آمن وفق التعليمات الصادرة، بالإضافة إلى التأكد من سلامة الحافلات وجهازيتها من أحزمة أمان وكاميرات مراقبة ومراقبة والتأكد من عملية استخدامها (سرور، 2014). لم يقتصر الأمر على ذلك بل كانت الجهود حثيثة ومنظومة السلامة أشمل وأعم، فقد ضمت عدة مبادرات واستراتيجيات لتحقيق الأهداف المرجوة، كان من بين تلك المبادرات مبادرة التتبع الإلكتروني للحافلة المدرسية من خلال نظام متابعة يدعم ويساهم في دفع عجلة مستقبل الوطن إلى الأمام في مجال النقل المدرسي، وهذا أن كان يدل على شيء فإنه يدل على مدى القيمة الكبيرة التي يرى فيها الوطن أبناءه بناء المستقبل وحرصه على سلامتهم وأمنهم أثناء تنقلهم لطلب العلم، ويدل أيضاً على الأرواح الغالية التي بدأها أولياء أمور الطلاب وأكملتها مسيرة التعليم، فأخذت تلك الأهمية دوراً كبيراً أدى إلى إصدار تعليمات وتوجيهات بتطوير نظام التتبع الأمني للحافلات التي تقل الطلاب، وسلامة رحلتها ووجهة طريقها (سعيد، 2016).

وقد شملت التشريعات والتوجيهات المحددة الصادرة عن دائرة النقل بتوحيد ألوان الحافلات المدرسية إلى اللون الأصفر. كما تضمنت عدة مهام متعلقة بصيانة تلك الحافلات المدرسية والتأكد من سلامتها وجهازيتها للعام الدراسي الجديد، وشددت على أهمية تركيب مثبتات سرعة لها، وذراعاً للتوقف السريع، وملصقات تنبيهية وحقائب إسعافية ومطافئ للحريق وإزالة المقاعد الجانبية من الحافلات غير الكبيرة. كل ذلك طمأن أولياء الأمور ومشرفي الحافلات. وفي الجهة المقابلة تمثل مشكلة تواجد طلبة كبار في السن إلى جانب أطفال الروضة وطلبة الحلقات الأولى

تعد مشكلة كبيرة بسبب عدم قدرة الطفل على محاكاة من هم أكبر منه سناً، أو الدفاع عن نفسه أو إخبار مشرفي الحافلة أو ذويه بما يحصل له من مضايقة وغيرها. وربما كانت مشكلة نسيان الطفل في الحافلة كما حدث عدة مرات في بعض البلدان تعد المشكلة الأكبر (أبوغزلة، 2018).

وفي عام 2018 وتحديداً في اليوم الأول من شهر تشرين الأول أنهت لجنة التعليم والبحث العلمي في مجلس الشورى من دراسة توجيهات وتشريعات نظام النقل المدرسي وأكدت على مناقشة تقريرها في الجلسة رقم 56 من السنة الثانية لأعمال الدورة رقم 7، وذلك بعد موافقة مجلس الشورى على تشكيل تلك اللجنة للإدلاء بمقترح لتشريع نظام نقل مدرسي. ويأتي هذا المشروع بناء على الحوادث الصادمة التي شهدتها المملكة العربية السعودية في حافلات النقل المدرسي، وذلك من خلال أحد التقارير الصادرة عن مجلس الشورى والذي أكد على ضرورة تشكيل لجنة لتشريع نظام نقل مدرسي. فلم تقتصر الحوادث على اصطدام الطلاب ودهسهم، بل تعدى ذلك إلى سقوطهم من النوافذ وضيق بعضهم، ونسيان بعضهم داخل الحافلات، وعدم وجود مرافقين لهم، بالإضافة إلى تهور بعض قائدي المركبات وإهمالهم (البلوي، 2018).

تلك الإجراءات الوقائية لتحقيق سلامة وأمن النقل المدرسي للطلاب كان لابد منها، ولابد من وجود تشريعات تضم شروط لا غنى عنها إذا ما أراد الجميع أن يكون كفوفاً لمسؤولية حماية الطلاب بما في ذلك المدارس المختلفة. هذا وتواجه منظومة النقل المدرسي مشاكل عدة تضع أولياء الطلاب ومدارسهم وأعضاء الجهات التعليمية المعنية في قلق. حيث أشار التقرير المقترح من لجنة التعليم المشكلة أنه تتواجد أعداد كبيرة لا بأس بها من وسائل نقل الطلاب والمدرسين لا تمتلك أدنى شروط السلامة، وأن قائديها لا يكونون الأهمية للأنظمة المتعلقة بالسلامة المرورية والنقل العام ومن بينهم قائدي مركبات غير سعوديين ويحملون لوحات خاصة. وتشير تقارير الإدارة العامة للمرور إلى تزايد حوادث المرور وظواهر النقل العشوائي مما أثار القلق لدى ذوي الطلاب من جهة ومسؤولي القطاع التعليمي من جهة أخرى (العلوان، 2013).

تهتم وزارة التعليم بإشراف وتنظيم النقل المدرسي، بينما تقوم هيئة النقل العام بمهام تطوير واستحداث التشريعات المتعلقة بالنقل ومراقبة تطبيقها ومتابعته. وقد قامت لجنة التعليم بالقيام بتعديل المادة الثانية من خلال إضافة فقرة تنص على اشتراك سنوي للمعلمين لنقلهم بالحافلات مقابل أجر مادي في حال توفر بعض الشروط، وكذلك اشتراكات أخرى مع حافلات خاصة أخرى ليست ضمن نظام النقل المدرسي في حال توفر الرغبة لهم بذلك (شركة تطوير النقل التعليمي، 2017).

وقد وجهت المادة الرابعة من المشروع إلى توجيه التعليمات للالتزام بتوفير الحافلات المدرسية لكل من الطلاب والمعلمين بمشغلين ذاتيين أو من خارج إطار المدرسية ووضع مشرفين على عملية النقل المدرسي لمراقبة عملية النقل والتبليغ عن أي مخالفة من المشغلين أو غيرهم، وتوفير مشرفين مرافقين لحافلات المدرسة التي تقل طلاب أعمارهم دون الثانية عشرة سنة، في حالة كانت الحافلة تابعة للمدرسة وفي حالة استئجارها من قبل المدرسة أيضاً. ولا ينبغي نقل الطلاب ذوو 12 سنة أو أقل من نقلهم دون وجود مرافق مصرح لهم معهم من قبل الجهة المعنية (شركة تطوير النقل التعليمي، 2017).

وأيضاً لابد من تواجد تصريح ليس فقط للمرافقين وإنما لإدارة المدرسة ومشغلي الحافلة وأيضاً اعتماد صادر من هيئة النقل، وكذلك توفر الشروط والتعليمات الصادرة بخصوص النقل المدرسي. ولا ينبغي قيادة الحافلة المدرسية من قبل أي شخص إلا كان بموجب تصريح "سائق حافلة مدرسية" يحصل عليه من وزارة التعليم وفق تعليمات محددة تتضمن تعليمات السلامة النفسية والمرضية وعدم تعاطي أي مخدر (العلوان، 2013).

وتوجب تعليمات نظام النقل المدرسي على وجوب اشتغال ذوو الاحتياجات الخاصة على الحصول على حقوق نظام النقل المدرسي وتأمين مستلزماتهم الخاصة وتحقيق السلامة والراحة لهم أثناء تنقلهم. ونصت التعليمات أيضاً وجوب توفير جميع شروط سلامة وأمن الحافلات المدرسية وتجهيزاتها ومواصفاتها وطلاءها باللون المحدد وهو الأصفر وأيضاً وجود إشارات تنبيه حمراء ثنائية تعمل ألياً عند فتح باب الحافلة أو الرجوع إلى الخلف، وتزويدها بالحقائب الإسعافية ومطافئ الحريق ومخارج الطوارئ. وتضمنت التعليمات التأكد من دخول الطلاب للحافلة وخروجهم منها، وكذلك إيجاد وتوفير حافلات بديلة للحالات الطارئة كحدوث أعطال في الحافلات الأساسية خلال مدة أقصاها 60 دقيقة، والالتزام بتسجيل إجراءات الصيانة وفحص الحافلات وتدقيق توفر التجهيزات اللازمة، وإبلاغ إدارة المدرسة عن كل تفصيل ومعاقبة مخالفي نظام النقل المدرسي بعقوبة مالية أو إلغاء الترخيص لمرتكبي المخالفة (العنوان، 2013).

#### • فوائد ومخاطر الشراكة بين القطاعين:

للشراكة بين القطاعين العام والخاص فوائد عديدة تحمي الطرفين من بعض المخاطر والسلبيات التي قد تنتج عن تلك الشراكات. ومن بين تلك الآثار الإيجابية خفض ميزان المدفوعات الحكومية وذلك بسبب أن جزء من تمويل المشاريع الجديدة أو صيانة الموجود يتم من القطاع الخاص أي عبر البنوك، بالإضافة إلى توفير تلك الشراكات لفرص عمل مستمرة خارج الهياكل العمومية. وأيضاً تتيح للدولة الاستفادة من التقدم التكنولوجي الكبير عند القطاع الخاص، وكذلك توطئ المعرفة والخبرات في السوق المحلي (الوادي والقهيوي، 2012).

وقد حققت شراكات ناجحة من خلال تعاون بعض الدول مع القطاع الخاص بها حيث نجحت المملكة المغربية في زيادة إنتاج الطاقة محليا من خلال الشراكة مع القطاع الخاص. فيما استطاعت المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية في تنفيذ العديد من مشاريع البنية التحتية مثل المطارات والطرق من خلال شراكات ناجحة مع القطاع الخاص، وظهرت آثارها واضحة (الوادي والقهيوي، 2012).

ولابد من انه للشراكة بين القطاع الخاص والعام فوائد وأثار إيجابية. إلا أنه من المهم حتى نتجح مثل هذه الشراكة أن تحقيق تكامل بين القطاعين بتحقيق أعلى معدل من التعاون والشفافية، وكذلك آليات رقابة فعالة تهدف إلى تحسين الأداء وليس عرقلة الإنجاز. وتتيح هذه الشراكات إيجاد فرص عديدة للتعاون في مجالات البنية التحتية والخدمات الأساسية (المحيوي، 2006).

يعاني كل بلد من الكثير من التحديات والأولويات الخاصة به وكذلك قيوده المالية الخاصة والفريدة. وفي بعض الحالات يمكن لهذه الشراكات أن تحقق منافع أكبر وفوائد أشمل وأكثر تأثيراً، وذلك من خلال حشد ما يمتلكه القطاع الخاص من خبرات، وروح ابتكارية، وقدرات إدارية وفنية.

وفيما يتعلق بالشراكة بين القطاعين العام والخاص، فهي تضم جميع درجات الشراكة في المخاطر بنسب مختلفة بين مشروع وآخر، وذلك تبعاً بحسب المشروعات والاتفاقات المبرمة. هذا ويتحمل القطاع الخاص في عقود الشراكة مخاطر التطوير والتصميم والتشيد والتشغيل والاستكشاف والتمويل والتضخم كونه هم المصمم والممول. وهنا تكمن أهمية هذه الشراكة، إذ أن القطاع الخاص أكثر ديناميكية بشأن التطوير والاستكشاف، خاصة وأنه يسعى لرفع إنتاجيته. وهذا ينعكس إيجاباً على الجودة والنوعية للخدمات المقدمة من جهة، وعلى تخفيض التكلفة من جهة أخرى. بينما يتحمل القطاع العام مخاطر البيئة والتنظيم وبعض الأمور القانونية الأخرى كون الدولة هي المسؤولة عن مثل هذه الأمور (رشيد وكريمة، 2019).

ومن رؤية أخرى، فإن توفير بنية تحتية مستدامة وموثوق بها يمكن أن يساهم بشكل كبير جداً في تقديم منافع في حياة الأشخاص وتحسينها. لكن لا بد من بذل الكثير من الجهد واستثمار الطاقات من أجل تلبية المطالب والاحتياجات المتزايدة للناس، وأيضاً تجهيز المشروعات للاستثمار ولإعداد أطر مبتكرة لتعبئة الاستثمارات من القطاع الخاص.

كما أن الشراكة بين القطاعين العام والخاص تسعى إلى تغيير نشاط الحكومة بعدة أشكال وصور أبرزها تشغيل البنية الأساسية والخدمات العامة، والتركيز على وضع السياسات لقطاع البنية الأساسية، ووضع أوليات لمشروعات البنية الأساسية. وكذلك مراقبة مقدمي الخدمات مراقبة كثيفة من أجل تحسين عملية المراقبة ورفع جودتها. كما تهدف هذه الشراكة إلى إدخال الكفاءات الإدارية والقدرات التمويلية لدى القطاع الخاص وإشراكه في تحمل المخاطر (أبو حبيب، 2015).

#### • الآثار الإيجابية الناجمة عن الشراكة على الصعيد البيئي والعلمي والأمني:

إن النقل المدرسي الموحد على الصعيد البيئي يعمل على تقليل الملوثات البيئية ويساهم في الحفاظ على البيئة ويقلل من الفوضى. كما أنه يعكس انعكاساً إيجابياً واضحاً على السلامة المرورية. حيث إنه يمنع من الحوادث المرورية وعمليات الاختناقات المرورية التي تسبب الازدحام المروري. نتيجة لهذا نستطيع القول أن النقل المدرسي يوفر أمناً وأماناً للطلبة في عملية الذهاب والعودة من المدرسة (أبو غزلة، 2018).

وعلى الصعيد العلمي، فإن النقل المدرسي يعكس تأثيراً إيجابياً على فكر الطلاب حيث يوفر لهم راحة فكرية وجسدية تزيد من فاعليتهم في العملية التعليمية مع المعلمين. لهذا فإن النقل المدرسي المتوافق مع القوانين والأنظمة العامة يساهم في الحفاظ على أمن وسلامة الطلاب (شافي، 2012).

وأوضح المحياوي أن خدمات النقل المدرسي تساهم في تطوير خدمات وتحسين آلية شركات القطاع الخاص. وذلك من خلال بناء أطر ومعايير تركز على الهدف الأساسي وهو الطالب واستثمار كل الجهود في سبيل تحسين البيئة التعليمية والحياتية وتطوير مستوى التحصيل الدراسي الخاص بالطلاب (المحياوي، 2006).

ويعتبر تحسين جودة الخدمات المقدمة من أكثر التحديات المنتشرة في جميع أنحاء العالم كما تعتبر جميع الأجناس التعليمية العالمية مسألة النوعية هي من أكثر المسائل بروزاً والتي يجب أن يلقى عليها الكثير من الاهتمام لأن العلاقة التي تجمع التعليم ونجاحه هي توفير البيئة التربوية الملائمة للطلبة (الرشيد، 2007).

هناك بعض العوامل المساعدة مثل المسافة لاختيار وسيلة النقل المدرسي المناسبة. إضافة إلى مدى توفر المركبات الخاصة والظروف الجوية ومدى توفر واستمرارية الأرصفة الجانبية، ودخل رب الأسرة، وعدد أفراد الأسرة الذين لديهم رخصة قيادة وعدد الطلاب. إلا أن المسافة تعتبر من أهم العوامل المساعدة لاختيار وسيلة النقل المدرسية المناسبة (شركة تطوير النقل التعليمي، 2017).

وتعتبر المؤسسات الرسمية هي المسؤولة عن جميع الأعمال الروتينية والقرارات التشريعية التي تجرى عند حدوث أي حادث مدرسي. وذلك يساهم في التركيز على العملية التعليمية والتربوية في تلك المؤسسات ويطور من مستوى جودتها ويوزع الأعباء على المشاركين في العملية التربوية. إضافة إلى تقليص الفساد الإداري والمالي على حد سواء (شافي، 2012).

وأوضح أبو غزلة (2018) أن النقل المستند إلى القطاع الخاص هو أكثر أماناً لكل الطلاب المشاركين ويعتبر من أكثر البدائل المتاحة أفضلية. لأن بعض هذه البدائل لا تتوفر فيها الضرويات الخاصة بالأمان والسلامة ولهذا فإنه من الضروري توفير وسائل النقل وفق شروط معتمدة على عناصر السلامة المرورية وملزمة بكل الواجبات مثل

تحديد حجم الحافلة وعدد الطلاب وتوفير كل أدوات السلامة الضرورية. إضافة إلى توفير مشرف أو مشرفة أثناء عملية النقل المدرسي لضمان سلامة الطلاب في عملية تسليمهم واستلامهم. بالإضافة إلى ذلك يجب النظر على سلامة سير الطريق للحفاظ على السلامة المرورية الخاصة بالطلاب (العلوان، 2013).

يجب أن يكون هناك تخطيط متعاون ومشارك بين الجهات المسؤولة لتوفير أفضل الطرق أماناً وسلامة للطلاب وتعتبر أهم الوزارات والجهات المسؤولة في هذه العملية وزارة التعليم، ووزارة التخطيط، ووزارة الشؤون البلدية والقروية، ووزارة الداخلية، وأولياء الأمور، وهيئات المجتمع المسؤولة عن الوقاية من حوادث الطرق (العلوان، 2013).

وبالرغم من جميع الدراسات السابقة والتجارب المدونة أعلاه نجد أن هذا البحث يتشابه مع عدد من الدراسات السابقة من ناحية ضرورة توفير نقل آمن ومرح للطلاب والطالبات إضافة إلى نجاح الحكومات التي طبقت الشراكة مع القطاع الخاص. ويضيف هذا البحث أن الشراكة بين القطاع العام والخاص تنعكس مخرجاتها على الارتقاء بجودة الخدمات وارتفاع نسبة الأمن والسلامة إضافة إلى خلق بيئة اقتصادية محفزة تثير التنافس بين المشغلين مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة.

### 3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

#### منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإجراء هذا البحث، فقد استعان بالكتب والمقالات العلمية والدراسات السابقة لوصف الموضوع والأساليب الكمية للتحليل. وميدانياً لقد استخدمت الاستبانة كوسيلة لجمع المعلومات والتي تضمنت عدداً من الفقرات التي تهدف لكشف العلاقة بين المتغيرات والإجابة عن تساؤلات الدراسة. فقام بتوزيعها على العينة المستهدفة وتمثل عينة عشوائية من طلاب المرحلة المتوسطة بإدارة تعليم محافظة المخوذة وذلك بعد تصنيفهم إلى فئات متجانسة لتسهيل عملية جمع المعلومات وتغذية الجوانب البحثية بالشكل المطلوب. وتم استخدام برنامج SPSS v22 لتحليل العلاقات الارتباطية (معامل ارتباط بيرسون) وتحليل فروق المجموعات (اختبار: ت) (T-test).

#### مجتمع الدراسة وعينتها.

تكون مجتمع الدراسة من اجمالي المستفيدين من نقل طلاب المرحلة المتوسطة بإدارة تعليم محافظة المخوذة، بلغ عدد الطلاب 507. وتم تطبيق الدراسة على 338 طالباً، مما يعني أن العينة تمثل 75% من كامل المجتمع. تم فحص ثبات محور الجودة باستخدام Cronbach alpha كما هو موضح في الجدول أدناه: توزيع أفراد العينة لاهم متغير من متغيرات الدراسة وهو نوع الحافلة. فقد بلغ أفراد الدراسة الذين يركبون حافلات الشراكة بين القطاع العام والخاص تقريباً (80%) من راكبي الحافلات. فيما بقية الأفراد الذين يمثلون (20%) من العينة فقد ركبوا حافلات القطاع الخاص. ترجع النسبة الكبيرة لقاطني حافلات الشراكة إلى الانتشار الواسع لهذا النوع من الحافلات في الأونة الأخيرة (جدول 1).

جدول (1) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير نوع الحافلة.

نوع الحافلة	التكرار	النسبة
قطاع خاص	57	18%



النسبة	التكرار	نوع الحافلة
82%	268	قطاع حكومي وخاص
100%	325	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss v22.

ثبات الاستبانة (أداة الدراسة):

جدول (2) ثبات عبارات الاستبانة.

المحور	عدد العبارات	Cronbach alpha
معايير الأمن والسلامة	5	0.86
توفر كافة سبل الراحة	7	0.89
أساسات التنظيم	5	0.77
الالتزام بالمعايير والأنظمة	5	0.76
جودة أداء الحافلة (الثبات العام)	22	0.93

ويتضح أن معامل الثبات العام مرتفع، حيث بلغ (0.93)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات عالية يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

#### 4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

- نتائج الإحصاءات بالمتغيرات الرئيسية للدراسة:

جدول (3) إحصاءات متغيرات الدراسة.

المتغير	النطاق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نوع الحافلة	1-2	1.82	0.90
جودة أداء الحافلة	1-5	3.87	0.53

يتبين من الجدول (3) أن المتوسط الحسابي لجودة الأداء للعينة كاملة (3.87) وهنا متغير جودة الأداء هو المتغير التابع. يعتبر نوع الحافلة متغير ثنائي (binary variable) حيث إنه يأخذ قيمتين فقط إما أن تكون الحافلة للشراكة بين القطاع العام والخاص وإما أن تكون للقطاع الخاص وهنا متغير نوع الحافلة هو المتغير المستقل. وأما المتغير الثاني جودة الأداء فهو متغير مستمر (continuous variable) وفيما يلي توضيح للعبارات والمتوسطات الحسابية لمحاور الجودة حسب استجابة أفراد عينة الدراسة لكل محور.

جدول (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الجودة.

المحاور	العبارات	النطاق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معايير الأمن والسلامة	مستوى الأمان في الحافلات	1-5	3.98	0.75
	توفر طفاية الحريق وحقيبة الإسعافات الأولية	1-5	3.73	0.93

المحاور	العبارات	النطاق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	سلامة الباب الرئيسي ومخرج الطوارئ بالحافلة	1-5	3.99	0.73
	سلامة وتظليل زجاج الحافلة	1-5	4.07	0.70
	سلامة الممرات والمقاعد من العوائق والأسلاك المكشوفة	1-5	4.05	0.71
توفر كافة سبل الراحة	الراحة في مقاعد الحافلة	1-5	4.05	0.70
	الضجيج داخل الحافلة	1-5	3.84	0.81
	النظافة الداخلية للحافلات	1-5	3.97	0.73
	التهوية داخل الحافلة	1-5	4.04	0.71
	الإضاءة داخل الحافلة	1-5	4.06	0.75
	الوقت الزمني للرحلة	1-5	3.92	0.85
	جودة التكييف بالحافلة	1-5	4.23	0.93
	المظهر العام للحافلات	1-5	3.96	0.80
	وضوح رقم مركز خدمة العملاء داخل وخارج الحافلة	1-5	3.78	1.00
	استجابة مركز خدمة العملاء للشكاوى والتفاعل معها	1-5	3.37	1.52
أساسات التنظيم	خدمة حافلات النقل المدرسي للطلاب	1-5	3.49	0.84
	سرعة تنفيذ الخدمة	1-5	4.02	0.71
	الالتزام بالحمولة النظامية للحافلة	1-5	4.03	0.65
	سلوك قائد الحافلة	1-5	4.10	0.54
	التزام قائد الحافلة بالمواعيد المحددة	1-5	4.03	0.61
مدى الالتزام بالمعايير والأنظمة	التزام قائد الحافلة بقرارات المرور	1-5	4.11	0.54
	مطابقة الحافلة للمواصفات والمقاييس	1-5	3.85	1.00

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss v22.

● العلاقة بين المتغيرين:

جدول (5) نتائج معامل ارتباط بيرسون.

المتغير	الاختبار	جودة الأداء
نوع الحافلات	قيمة معامل ارتباط بيرسون	0.151
	الدلالة الإحصائية	**0.000

\*\* دالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل.

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (5)، وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل بين نوع الحافلات وجودة أداء الحافلات. كامل كانت الحافلة فيها شركة بين القطاع العام والخاص كلما كان الأداء أفضل.

• الفروق بين جودة الأداء لمرتادي حافلات القطاع الحكومي-الخاص ومرتادي الحافلات الخالصة وللتأكد من أن هناك فروقات في الأداء بين المجموعتين التي تمثل الحافلات، قمنا بعمل اختبارت (t-test) (جدول5). كانت الفرضية أنه يوجد دلالة ذات قيمة إحصائية بين مجموعة راكبي حافلات الشراكة ومجموعة راكبي حافلات القطاع الخاص.

جدول (6) نتائج اختبارت لعينتين مستقلتين (independent sample t-test) للفروق في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف نوع الحافلة.

نوع الحافلة	مصدر التباين	المتوسط الحسابي	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	التعليق
الشراكة بين القطاع العام والخاص	جودة الأداء	4.00	23.00	*0.00	دالة
القطاع الخاص	جودة الأداء	3.80			

من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss v22.

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.001) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (جودة الأداء) باختلاف متغير نوع الحافلة. متوسط جودة الخدمة لأفراد الدراسة راكبي حافلات الشراكة بين القطاع العام والخاص أعلى من متوسط جودة الخدمة لراكبي حافلات القطاع الخاص.

#### مناقشة النتائج:

جاءت النتائج لتعزز تساؤل البحث وهو أن الخدمات المقدمة عبر الشراكة بين القطاع العام جودتها أفضل من الخدمات المقدمة عبر القطاع الخاص. فعندما نعود إلى السؤال البحثي (هل يمكن أن يحظى الطلاب بخدمة نقل مدرسي ذو جودة عالية عن طريق الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص؟)، فبناءً على إحصاءات المتغيرات المهمة للدراسة نخرج بعدة نتائج، أهمها أنه نعم سيحظى الطلاب بخدمة نقل مدرسي آمن ومريح وبجودة أكثر كفاءة وفعالية على ضوء شراكة القطاع العام مع القطاع الخاص. لذلك، تشير الدراسة إلى أن جودة الأداء في المشاريع التي تتم عبر شراكة بين القطاع العام والخاص أفضل من الجودة في المشاريع التي تدار من القطاع الخاص بمفرده. وقد يعزى السبب إلى الوظيفة الاشرافية التي يقوم بها القطاع العام في المشاريع المشتركة والتي تفتقد في المشاريع التي تترك إلى القطاع الخاص من غير اشراف من القطاع العام.

ويتضح مما سبق بأن الشراكة بين القطاعين العام والخاص أصبحت جزء رئيسي ومهم في رفع مستوى الجودة مع ضمان سرعة تكيف المنظمات مع الظروف الأمنية والاقتصادية المحيطة إضافة إلى المشاركة الرئيسية في إسراع عجلة التنمية والرقى بمستوى الخدمات الحكومية المقدمة وكسب رضا المستفيدين.

ويستفاد من التوصيات أكاديمياً بطرح مناهج من دورها توجيه المجتمع نحو فهم وتقبل الشراكة مع القطاع الخاص والتيقن بأنه الطريق الوحيد لإسراع عجلة التنمية في بلدان العالم الثالث، حيث إن دول العالم الأول والثاني سبقت دول العالم الثالث في هذا المجال.

تشير الدراسة إلى أهمية الشراكة بين القطاع العام والخاص وأنها تستطيع أن تضيق جودة المشاريع الإنمائية خصوصاً مع توجيهات رؤية 2030 بإشراك القطاع الخاص في المشاريع الإنمائية ومن المشاريع المهمة النقل المدرسي. وهذا يتطابق مع توجه رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بمشاركة القطاع الخاص ورفع كفاءة وفعالية الخدمات اللوجستية مع بث روح المنافسة في الشركات المستثمرة والرائدة في هذا المجال مع توعية وتهيئة المجتمع عامة والمستفيدون خاصة.

لذا فإن الشركات تعتمد في دورها على توزيع الأدوار لتنسيق كافة الترتيبات القانونية من أصول وخدمات بين الجهات الحكومية بشكل روتيني. كل هذا يتم تحت بند تحمل المسؤولية، ويبقى الدور الحكومي محتفظاً بعمله في كل من الأدوار التشريعية، والقضائية، إضافة إلى الدور الإشرافي، كما يعتبر التعليم، أحد الركائز الأساسية في أي دولة، من أهم المجالات. لكن هناك بعض التحديات التي تواجه جميع المؤسسات التعليمية في كل بقاع الأرض. وهذه التحديات تضم جوانب اجتماعية واقتصادية وسياسية. حيث إن كل تحدي له معايير الخاصة التي تخدم المؤسسة التعليمية المستهدفة. ويعتبر التطوير الخدماتي وزيادة فعاليته وكفاءته من أهم هذه التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية. حيث إن توفير الخدمات الأساسية للطلاب من خلال تأمينهم المتوافق مع السياسة العامة يعتبر واحداً من المتطلبات الأساسية لضمان الرعاية والسلامة الحياتية والضرورية للإنسان.

#### خلاصة النتائج:

أثبتت الدراسة أن الشراكة بين القطاع العام والخاص تستطيع أن تضيق جودة المشاريع الإنمائية خصوصاً مع توجيهات رؤية 2030 بإشراك القطاع الخاص في المشاريع الإنمائية ومن المشاريع المهمة النقل المدرسي. من أهم وظائف مقاييس الجودة تقديم الخدمات المتميزة والتي لها القيمة الكبرى في تعدد مهامها وتميز تفاصيلها. ويعني النقل المدرسي المنظم مطابقة الشروط والمعايير المتفق عليها نظاماً وضمان ديمومة مطابقة المعايير وكذلك عدم التهاون والإهمال في أياً منها خصوصاً فيما يتعلق بالأمن والسلامة. ومن المقاييس الجودة الملموسة والمحسوس بها والتي وصلت للمستفيد وشعر بها يقيناً دون أي تأثيرات خارجية.

ومع تزايد فرص المنافسة للشركات المنفذة وأبرز نتائجها توفر النقل الأمن والمريح وهو صلب وجوهر عملية الأمن والسلامة وسرعة تنفيذ الخدمة من أهم معايير النقل المدرسي للتحقق من انتقال شكل الخدمة من البيروقراطية الحكومية إلى الديمقراطية واللامركزية الخاصة بالقطاع الخاص. إضافة إلى التواصل مع العملاء قبل وبعد تنفيذ الخدمة وذلك لكسب الرضا المجتمعي وتحسين مستوى الخدمة. وتعد مراكز خدمة العملاء من أهم الأدوات المساعدة لمراقبة للأعمال ميدانياً. ويكون التواصل مع العملاء من خلال إنشاء مراكز خدمات عملاء في الميدان وعبر وسائل التواصل الاجتماعي وعبر الموقع الإلكتروني وإنشاء رقم موحد لاستقبال الشكاوى ومتابعتها. مع مطابقة المواصفات والمعايير والأنظمة التي تشرعها الجهات التشريعية في الحكومة.

#### التوصيات والمقترحات.

واستناداً للنتائج نوصي بالآتي:

1. ضرورة وضع الحكومة للقوانين والأنظمة التي تحكم العمل في تلك المجالات بالخصوص في الجوانب الأمنية والسلامة وإبرام العقود.
2. ضرورة تطبيق الحكومات الشراكة مع القطاع الخاص بعد توثيق اللوائح والأنظمة التي تضمن حقوق جميع الأطراف المشاركة والمستفيدة لضمان جودة المخرجات واستمرارية تقديم وتطوير الخدمة بشكل أفضل.

3. ضرورة خلق بيئة خصبة جاذبة للقطاع الخاص والاستثمار المحلي والعالمي، حيث يولد التنافس بين المستثمرين المميزات والتطويرات التي تضيف إلى المخرجات مزايا تمنحها جودة عالية في الأداء.
4. إجراء دراسات مستقبلية في استقلال القطاع الخاص بالخدمات الحكومية المقدمة للمجتمع والتي من شأنها تعدد المشغلين وخلق بيئة خصبة للتنافس فيما يعود بنفع للمجتمع من خلال التنافس الذي يرفع من جودة الخدمة المقدمة.
5. إجراء دراسات مستقبلية للنظر في رأي الطرف الآخر وهو القطاع الخاص في هذه الشراكات. والنظر في ماهية الفوائد والمخاطر من وجهة نظرهم.

### قائمة المراجع

- أمير العلوان، تأثير مدى توافر عوامل السلامة في وسائل النقل المدرسي على استخدامها، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، 2013.
- إيمان سرور، النقل المدرسي الأمن رافد وداعم أساسي للعملية التعليمية، صحيفة الخليج، 2014.
- بلال الوادي، ليث القهوي، الشراكة بين مشاريع القطاعين العام والخاص، الإطار النظري والتطبيق العملي، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2012.
- حسين المناعي، إدارة الشراكة بين القطاع العام والخاص معاً لتحقيق التنمية، مجلة الإدارة اليوم، 2018.
- رؤية المملكة العربية السعودية 2030، <https://vision2030.gov.sa/ar>، 2016.
- شركة تطوير النقل التعليمي، دليل إرشادي للنقل التعليمي الحكومي، المملكة العربية السعودية، 2017.
- عادل محمود الرشيد، إدارة الشراكة بين القطاعين العام والخاص، دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (2007).
- عبد السلام البلوي، تشريع النقل المدرسي سلامة الطلاب أولاً، صحيفة الرياض، 2018.
- عبد الفتاح أبو حبيب، بعض التجارب الدولية لعمليات الخصخصة ونتائجها، 2015.
- فرح رشيد، فرحي كريمة، الشراكة بين القطاعين العام والخاص، دار اليازوري، 2019.
- قاسم المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار حافظ للنشر والتوزيع، 2006.
- محمد أبو غزالة، النقل المدرسي مطلب مجتمعي وضرورة وطنية، صحيفة الأردن، 2018.
- محمد آل ماطر، النقل لـ"التربية": حافلات الطالبات.. "متدنية"، صحيفة الوطن السعودية، 2014.
- محمد بن خلف سعيدي، النقل المدرسي في سلطنة عمان وعلاقته في السلامة المرورية، ورقة عمل لمؤتمر التعليم والسلامة المرورية، الرياض، 2016.
- مدحت أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الاجتماعية، الخدمات التعليمية، الخدمات الصحية، دار مجموعة النيل العربية، 2008.
- نادر عبد العزيز شافي، تدابير السلامة والأمان في وسائل النقل المدرسي، العدد 320، مجلة الجيش، لبنان، 2012.