

جامعة زيان محفور - الجلقة -

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

الموضوع:

أثر العوامل الاجتماعية والمهنية لسائقي الحافلات على تنظيم النقل الحضري العمومي :

" دراسة ميدانية على خطوط النقل الحضري العمومي بمدينة الأغواط "

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل

تحت إشراف: _____ راف:

من إعداد الطالب

الدكتور : عز الدين بوكربوط

عيسى جرب

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة الجزائر	أستاذ التعليم العالي	د/مقراني الهاشمي
رئيسا	جامعة الجزائر	أستاذ التعليم العالي	د/بوكربوط عز الدين
رئيسا	جامعة الجزائر	أستاذ التعليم العالي	د/حسان هشام
رئيسا	جامعة الجزائر	أستاذ التعليم العالي	د/زبيري حسين

السنة الجامعية 2012/2013

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

كلمة شكر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، ويرجى منه القبول ورفع الدرجات ، نسأله بأسمائه العسنى وصفاته العلى الفوز بالجنات ، وأن يجعل عملنا هذا فى ميزان الحسنات .

ثم الشكر للدكتور عز الدين بوكربوط الذى منّ علينا بالإشرافه وتفضل بمتابعة هذه الدراسة فى كل أطوارها ومراحلها ، كما نشكر الزميل فى دةة الماجستير الأخ أحمد السويى على تشجيعه الدائم والمستمر ، ولا أنسى فى هذا المقام فضل أخى إبراهيم والأهل جميعا وكل من علمنى حرفا ، والحمد لله أولا وآخرا .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ

﴿ قُلْ بِفَضْلِ اللَّهِ وَبِرَحْمَتِهِ فَبِذَلِكَ فَلْيَفْرَحُوا هُوَ خَيْرٌ مِمَّا يَجْمَعُونَ ﴾

الإهداء

لكل من أحببني وأحببته .

أخوكم في الله عيسى .

الفهرس

1.....	مقدمة
5.....	الفصل الأول : المدخل المنهجي للدراسة
6.....	تمهيد :
6.....	1.أسباب اختيار الموضوع :
7.....	2.أهداف الدراسة :
8.....	3.الإشكالية :
13.....	4.الفرضيات :
16.....	5.تعديد المفاهيم :
22.....	6.المنهج والتقنيات المستعملة:
27.....	7.ميدان ومجتمع البحث :
32.....	8.الدراسات السابقة
39.....	9.المقاربات النظرية :
46.....	خلاصة
48.....	الفصل الثاني : النقل الحضري العمومي للمسافرين
49.....	تمهيد :
49.....	المبحث أول : تنظيم النقل الحضري العمومي .
49.....	المطلب الأول : تطور وسائل النقل
53.....	المطلب الثاني : النقل الحضري :
73.....	المبحث الثاني : لمحة تاريخية عن النقل في الجزائر :
73.....	المطلب الأول : النقل في الجزائر
74.....	المطلب الثاني : نقل المسافرين :
76.....	المبحث الثالث : النقل الحضري العمومي في مدينة الأغواط
76.....	المطلب الأول :لمحة تاريخية عن النقل الحضري العمومي بالمدينة
77.....	المطلب الثاني : النقل العمومي وعلاقته بالمجال الحضري

81.....	خلاصة :
83.....	الفصل الثالث : التنظيم
84.....	تمهيد :
85.....	المبحث الأول : الأنماط الأساسية للتنظيم:
85.....	المطلب الأول : التنظيم الرسمي.....
92.....	المطلب الثاني : التنظيم غير الرسمي :
97.....	المبحث الثالث : ديناميات التنظيم :
97.....	المطلب الأول : الصراع
100.....	المطلب الثاني : التكامل
103.....	المبحث الثالث : الفعالية التنظيمية.....
103.....	المطلب الأول : تعريفه الفعالية:
104.....	المطلب الثاني : الفرق بين الكفاءة و الفعالية
105.....	المطلب الثالث : عناصر ومؤشرات الحكم على فعالية التنظيم
111.....	خلاصة :
	الفصل الرابع : العوامل الاجتماعية لسائقي الحافلات وأثرها على تنظيم النقل الحضري
114.....	العمومي
115.....	تمهيد :
116.....	1. المعاناة من البطالة وعلاقتها بنظرة السائقين لمهنتهم :
119.....	2. الاستقرار الاجتماعي وعلاقته بالتزام السائقين بالتنافس الأخلاقي
122.....	3. المستوى التعليمي للسائقين وعلاقته بالتزام باللوائح التنظيمية
126.....	4. تأثير نمط السكن والاستقرار الأسري على نظرة السائقين لمهنتهم:
129.....	5. علاقة المستوى التعليمي بنظرة السائقين للمهنة:
132.....	6. علاقة الإحالة بنظرة السائقين للمستقبل :
134.....	خلاصة
	الفصل الخامس : العوامل المهنية للسائقين وأثرها على تنظيم النقل الحضري العمومي.....
136.....	تمهيد :
137.....	1. الأقدمية في العمل وتأثيرها على نظرة السائقين لمهنتهم

140.....	2.علاقة التأمين بنظرة السائقين للمستقبل
144.....	3.الرقابة وعلاقتها بالالتزام باللوائح التنظيمية
147.....	4.علاقة الأقدمية بنظرة السائقين للتنافس
152.....	5.مظاهر التنافس غير الأخلاقي
156.....	6.الرقابة وتأثيرها على إلتزام السائقين بالتنافس الأخلاقي
162.....	7.الإجازة الأسبوعية وأثرها على رغبة السائقين في تغيير مهنتهم
165.....	8.العمل مع السائق البديل وأثره على رغبة السائقين في تغيير المهنة
168.....	خلاصة:
170.....	الفصل السادس : أثر عدم الرضا المهني عند السائقين على تنظيم النقل الحضري العمومي...
171.....	تمهيد
172.....	1.الضوضاء في العمل وأثرها على نظرة السائقين لمهنتهم
175.....	2.وضعية الجلوس وأثرها على نظرة السائقين لمهنتهم
177.....	3.علاقة احتقاد السائقين أن مهنتهم تسبب لهم المرض برغبتهم في ترك العمل
180.....	4.علاقة الأجر بنظرة السائقين للمستقبل
182.....	5..العلاقة مع جمهور الركاب وأثرها على التزام السائقين باللوائح التنظيمية
185.....	6.العلاقة مع رب العمل والالتزام بالتنافس الأخلاقي
187.....	7.الإرهاق في العمل وعلاقتها بالرغبة في تغيير المهنة
190.....	خلاصة:
191.....	الاستنتاجات العامة
197.....	الخاتمة
189.....	المراجع
200.....	الملاحق

مقدمة

من مميزات العصر الحالي التكتل السكاني داخل المدن ، وبالتالي ازدياد توسع هذه الأخيرة مما أصبح يطرح مشاكل في توفير مجمل الخدمات ، هذه الزيادة في التوسع الجغرافي للمدينة واكبتها زيادة الطلب على خدمة النقل داخل المجال الحضري ، فبالإضافة للسيارات الخاصة وسيارات الأجرة يوجد النقل الجماعي بالقطار الكهربائي والحافلات ، لكن يبقى استعمال هذه الأخيرة (الحافلة) أنسب وأقرب للمستهلك من حيث الاستعمال خاصة في العالم الثالث وبالأخص في بلدنا ، كون الأشكال الأخرى من النقل صعبة التحقيق نظرا لارتفاع الكلفة ، في ظل هذه الحاجة الملحة لتوفير النقل أسست الدولة عقب الاستقلال مؤسسات خاصة في هذا الميدان سيطرت على مجال النقل ، وبمرور السنوات أصبحت هذه المؤسسات لا تلي حاجيات المجتمع المتزايدة لهذا النوع من الخدمة ، مما اضطرّ الدولة لفتح الاستثمار في هذا القطاع أمام الخواص ، وبدل أن يُحلَّ مشكل النقص ازداد الأمر تدهورا من حيث الأداء والتنظيم .

وباعتبار أن التنظيم مهما كان نوعه صناعيا أو خدماتيا يقوم أساسا على الأفراد الذين ينتمون إليه ، فإن معرفة ظروف هؤلاء الأفراد داخل التنظيم وخارجه تعدُّ أمراً ملحا لكي يتمكن التنظيم من تحقيق أهدافه بفعالية عالية ، من هنا توجهنا في دراستنا إلى البحث في الظروف الاجتماعية والمهنية لسائقي الحافلات في المدينة وانعكاس ذلك على تنظيم النقل الحضري العمومي .

وتكمن أهمية هذه الدراسة في توجيه الأنظار لفئة السائقين وتسييل الأضواء على ظروفهم داخل تنظيم النقل وخارجه ، ومعرفة ، فسائقون وقطاع النقل عموماً بحاجة إلى دراسة تساعد على فهمه وتسييره والتحكم فيه بصورة جيدة ، بما يتماشى والسياسة العامة للدولة ، نظراً لأهمية هذا القطاع وكونه حاجة ماسة وضرورية للمجتمع ، حيث يربط بين مختلف أحياء المدينة ، ويحقق التواصل وكذا الوحدة الاجتماعية بالإضافة للعائد الاقتصادي ، وعليه فإن أي خلل في هذا القطاع سيثقل الحياة اليومية للمواطن ويؤدي إلى خلل اجتماعي .

من خلال ما تقدم ومن خلال ما لاحظناه على أرض الواقع عند استعمالنا لهذه الخدمة - كمستهلكين قبل أن نكون باحثين - لفت انتباهنا عدم التنظيم والفوضى مما أدى لسوء الخدمة المقدمة ، الأمر الذي أدى لتذمر المواطنين في أغلب الأحيان وتحميل المسؤولية للسائقين ، من أجل ذلك وسعينا منا لفهم ما يدور في هذا المجال من أمور ، حاولنا دراسة هذا الموضوع ومعالجته في ستة فصول .

الفصل الأول ويضم الإطار المنهجي للدراسة : ويتمثل في الإشكالية والفرضيات ،تحديد مفاهيم الدراسة ، أهمية وأسباب اختيار الموضوع ، وعرض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني : يسعى لاستعراض تاريخ النقل بمختلف أنواعه (الفردية والجماعية) ، وإبراز دور التطور العلمي والتكنولوجي في تطور النقل سواء على صعيد العتاد أو التنظيم.

الفصل الثالث : النقل في الجزائر : وفيه نتطرق لتاريخ النقل في الجزائر بصفة عامة والنقل الحضري بصفة خاصة ، وفيه نعرض تطور حجم حضيرة النقل في الجزائر.

الفصل الرابع : التحليل السوسولوجي لبيانات الفرضية الأولى الخاصة بالظروف الاجتماعية لسائقي الحافلات.

الفصل الخامس : التحليل السوسولوجي لبيانات الفرضية الثانية الخاصة بالظروف المهنية لسائقي الحافلات .

الفصل السادس : التحليل السوسولوجي لبيانات الفرضية الثالثة الخاصة بعدم الرضى المهني للسائقين ، بالإضافة للخاتمة وقائمة المراجع وقائمة الملاحق .

الفصل الأول

الفصل الأول : المدخل المنهجي للدراسة

1. أسباب اختيار الموضوع

2. أهداف الدراسة

3. الإشكالية

4. الفرضيات

5. تحديد المفاهيم

6. المنهج والتقنيات المستخدمة

7. ميدان ومجتمع البحث

8. الدراسات السابقة

9. المقاربات النظرية

الفصل الأول : المدخل المنهجي للدراسة

تمهيد :

يتناول هذا الفصل الإطار العام للدراسة من خلال التطرق لمختلف الجوانب التي تتعلق بالأمور المنهجية ، ومنها على وجه الخصوص أسباب اختيار الموضوع ، هدف الدراسة ، الإشكالية والفرضيات ، تحديد المفاهيم ، المنهج والتقنيات المستعملة ، تحديد مجتمع ومكان البحث ، المقاربات النظرية وبعض الدراسات التي لها علاقة بالموضوع .

1. أسباب اختيار الموضوع :

هناك عدة أسباب أدت بنا لتناول هذا الموضوع بالدراسة ، منها ما هو موضوعي من حيث أن مشكل تنظيم النقل الحضري يطرح نفسه وبالإحاح لأنه يمس حياتنا اليومية ، وهناك أسباب ذاتية تتمثل في الرغبة في تشخيص علل هذا المرفق الهام لعلنا نلفت أنظار المسؤولين إلى المشاكل التي يتخبط فيها ، وبناء على ما تقدم نلخص هذه الأسباب في النقاط الآتية :

أ- أهمية قطاع النقل الحضري ودوره الهام في المجتمع حركاً لدينا الرغبة في معرفة العوامل الأساسية التي تسهم في الإخلال بتوازن هذا النسق الوظيفي بالنسبة للمدينة .

ب- الدراسة في تخصص " تنظيم وعمل " التي جعلتنا نتلمس مشكلة النقل الحضري ، وحفزتنا للبحث من أجل المساهمة في وضع تفسير علمي لهذه المشكلة ، وتوجيه الأنظار للوضع الداخلي لتنظيم النقل (كنسق فرعي) وتداعياته على المجتمع (النسق الكلي) .

ت- لنا دراسة سابقة (ليسانس) حول موضوع تنظيم النقل الحضري في مدينة الأغواط ، والتي نرغب في تطويرها وإيصالها إلى مرحلة تكون فيها أكثر نضجا.

2. أهداف الدراسة :

- يمكننا تلخيص الأهداف التي تقوم عليها هذه الدراسة فيما يأتي :
- أ- التعرف على الأسباب والعوامل التي تقف من وراء سوء تنظيم النقل .
 - ب- لفت الأنظار إلى فئة سائقي الحافلات وأثرها في تنظيم النقل .
 - ت- تزويد المجتمع المحلي - لمدينة الأغواط - بدراسة ميدانية حول أحد أهم قطاعاته الحيوية ألا وهو النقل الحضري .
 - ث- المساهمة بإيجابية وفعالية - من خلال دراسة علمية جادة إن شاء الله - في تحسين نوعية الحياة في المجتمع .

3. الإشكالية :

لقد رافق توجه المجتمعات الحديثة نحو التصنيع هجرة مكثفة إلى المدن ، التي أصبحت مراكزاً صناعية واقتصادية تستقطب اليد العاملة وجموع الساعين وراء ما تقدمه المدينة من خدمات متنوعة كالصحة والتعليم والتجارة والترفيه... إلخ ، وهو الأمر الذي نجم عنه توسع أفقي وعمودي في المدينة من أجل استيعاب الكثافة السكانية المتزايدة ، وأمام هذا التوسع الكبير في المدن كان لا بد من التفكير في وضع نظام لنقل الأفراد يربط وسط المدينة بأطرافها وضواحيها ، ويلبي احتياجاتها الاجتماعية والاقتصادية وفقاً لتكويناتها وإمكاناتها ، لذا يُعتبر النقل الحضري العمومي من أهم العوامل التي تُساهم في استمرار النشاطات المختلفة في المدن ، نظراً لطبيعة التبادل الوظيفي بين عامل الحركة المتمثلة في النقل والمجال الحضري .

إن الدور الوظيفي والحيوي الذي تؤديه وسائل النقل الحضري العمومي في المدن يجعل منها شرياناً للحياة وقاطرة النمو الاقتصادي والاجتماعي في المجتمعات الحديثة ، ولا يوجد مجتمع بشري حديث يستطيع أن يستغني عنها ، فبالإضافة لمهمتها الأولى وهي نقل الأفراد والربط بين مراكز المدن وضواحيها ، فإن استعمالها يعني عدداً أقل من السيارات على الطرقات ، وبالتالي التخفيف من انبعاث الغازات الملوثة للمدن ، كما يعني التخفيف من حدة الاختناقات المرورية ، لذلك نجد المسؤولين في شتى المدن يحثون الأفراد على استخدامها ويشجعونهم على ذلك ، ويضعون الخطط ويسنّون القوانين لتنظيم عمل هذه الوسائل .

والمدن الجزائرية كبقية مدن العالم يؤدي فيها قطاع النقل الحضري العمومي دوراً حيوياً باعتباره نسقاً فرعياً من النسق الكلي للمجتمع ، يلامس شرائحاً واسعة من

المواطنين ، ونظرا لكونه " يقدم إسهاماً كبيراً في التنمية الاجتماعية من خلال تحسينه لقدرة السكان في المدن والقرى -وخاصة الفقراء - للحصول على الخدمات العامة والوصول إلى الأنشطة الاقتصادية في مناطقهم "¹، من هنا يأخذ قطاع النقل الحضري أهميته كأحد أهم مرافق الخدمات العامة وأشدّها حساسية في البلاد ، ولو سألنا : ماذا سيحدث لو تعطل هذا المرفق الحساس عن العمل ليوم واحد ؟ لا ريب أن الخسائر المادية ستكون فادحة ، سواء على المستوى الفردي أو القومي ، لذلك عمدت الدولة الجزائرية - منذ الاستقلال - إلى تنظيم عمل هذا القطاع ، واحتكرته حتى نهاية الثمانينات من القرن الماضي ، ومع بداية التسعينات - التي شهدت الانفتاح الاقتصادي - سمحت الدولة للقطاع الخاص بالاستثمار في النقل الحضري .

وفي مدينة الأغواط - وهي مجال دراستنا - كان دخول الخواص لقطاع النقل الحضري بعد حادث تحريبي تعرض له مستودع البلدية عام (1993) وأحرقت على إثره اثني وعشرون حافلة مختلفة الأحجام ، ونظرا للنقص الحاد في خدمات النقل الحضري بعد الحادث ، حيث أصيب هذا القطاع بشلل شبه تام ، أدى إلى اضطراب في عمل المؤسسات الاقتصادية والخدماتية ، ولتفادي هذا الخلل الوظيفي الذي أصاب المدينة ، لجأت السلطات المحلية لحل ترقيعي من خلال غض الطرف عن الخواص الذين استغلوا الوضع وباشروا العمل بطريقة غير قانونية " كلونديستان " ، وبعد أن استوعبت السلطات الوضع تدخلت لتنظيم هؤلاء الناقلين الخواص ، ومنحتهم تراخيص للعمل بطريقة قانونية ، جنبا إلى جنب مع ما تبقى من حافلات النقل العمومي (البلدية) وظل الأمر على ما هو

¹ تقرير البنك الدولي ، النقل في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ، سبتمبر 2010 ، ص 7 ، تاريخ التحميل: 2013/02/16 من الموقع البنك الدولي : worldbank.org

عليه إلى عام (2009) حيث سحبت حافلات القطاع العام من الخدمة في النقل الحضري العمومي وبذلك سيطر الناقلون الخواص على هذا القطاع الحيوي بشكل تام .

والملاحظ أنه مع دخول الخواص لقطاع النقل الحضري العمومي ظهر جليا أن سائقي الحافلات أصبح لهم الدور البارز في تنظيم النقل الحضري العمومي حسب استراتيجياتهم الخاصة وحسب ما تقتضيه ظروف عملهم ، ومن هذه الاستراتيجيات - على سبيل المثال لا الحصر - توقف الحافلات في " المواقف " التي عادة ما تكون مكتظة بالركاب - ولا تنطلق رغم احتجاج الركاب إلا بوصول الحافلة التي تليها ، المنافسة الشديدة بين السائقين ، ويتجلى ذلك في السرعة المفرطة أحيانا أو البطيئة جدا في أحيان أخرى ، مما أدى لوقوع حوادث عدة وأسهم في عرقلة حركة المرور ، هذا بالإضافة لعدم التوقف في جميع المواقف ، الأمر الذي كان يؤدي - في الغالب - إلى مشاكل مع الركاب ... ، وغيرها من الاستراتيجيات المتبعة من طرف السائقين التي أساءت لصورتهم وصورة النقل الحضري العمومي ، لأنها تصرفات " تتنافى مع ما يطلبه المجتمع من خدمة عامة جيدة ، وهي الحد الأدنى من المسؤولية الاجتماعية (أي مادة مقابل خدمة جيدة) وهو النمط التقليدي للمسؤولية الاجتماعية"¹ ، فهذه الأخيرة تعني في أبسط معانيها " الالتزام نحو المستهلك وكل ما من شأنه حماية مصالح المجتمع بتطبيق القوانين الحكومية والمعايير والقيم الاجتماعية"² ، فالدور المنوط بقطاع النقل هو خدمة أفراد المجتمع بصورة مريحة ماديا ومعنويا (ماديا من حيث الوسائل التي تُستخدم في أداء هذه الخدمة ، ومعنويا من حيث المعاملة التي يتلقاها الجمهور) ، وعليه يظهر جليا الدور البرز

1 طاهر محسن منصور الغالي و صالح مهدي محسن العامري - المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال " الأعمال والمجتمع" - دار وائل للنشر - عمان - الطبعة الأولى - 2005 - ص 62

2 عدنان أبو صالح - معجم علم الاجتماع - دار أسامة - عمان - 2010 - ص 152

الذي يؤديه سائقو الحافلات في عملية تنظيم النقل الحضري العمومي ، جنباً إلى جنب مع باقي الفاعلين* في هذا النسق .

من أجل ما تقدم نتجه في بحثنا هذا إلى دراسة علاقة العوامل الاجتماعية والمهنية لسائقي الحافلات بتنظيم النقل الحضري ، فسائقو الحافلات باعتبارهم فاعلين اجتماعيين يمثلون جزءاً أساسياً من قطاع النقل الحضري العمومي ، وباعتبار هذا الأخير نسقاً مفتوحاً فإن ذلك يجعل من أفرادهم - وعلى رأسهم سائقي الحافلات - عرضة لتطورات وعوامل مختلفة وظروف متغيرة ، سواء من حيث الخلفية الاجتماعية التي جاءوا منها أو التي يعيشون فيها .

ومن المعلوم أن التنظيمات بمختلف أنواعها تتأثر بالبيئة الاجتماعية التي تتواجد فيها ، فمنها تأخذ مدخلاتها وخاصة مواردها البشرية ، هذه الأخيرة التي تدخل للتنظيم بذهنيات وعقليات مستمدة من الموروثات** وترجمتها "في شكل مظاهر جمعية وطرقاً معتادة للقيام بالأشياء"¹ ، وهي طرق قد تكون في غير صالح التنظيم ، حيث أن "مستوى الإنجاز والانتاج في مجتمع ما يتم التعبير عنه حسب مستوى التجديد في الموروث وحسب مستوى تنظيم العمل ، ... وقد وضع دوركايم ذلك حين أكد على أن التحول من المجتمعات التقليدية إلى المجتمعات الحديثة يعتمد أساساً على تغيير مسبق في قيم ومواقف وأعراف الناس"² .

* هم : مديرية النقل ، البلدية ، الأمن الوطني ، أرباب العمل .

** " الموروثات : هي نظام من المعاني والأفكار تنتقل عبر الأجيال ، ويحافظ عليها أعضاء مجتمع بعينه ، ويعتبرونها أمورا لا يمكن تحديدها ، بحيث يعمل الناس على تبرير عاداتهم وأساليبهم الشعبية في العمل - بأنها الطريقة التي اعتادوها للقيام بالأمر المختلفة." للمزيد أنظر : جون سكوت ، علم الاجتماع المفاهيم الأساسية ، تر: محمد عثمان ، الشبكة العربية للأبحاث والنشر ، بيروت ، 2009 ، ص

353

1 نفس المرجع ، ص 252

2 أندرو وبستر ، علم اجتماع التنمية ، تر : عادل مختار هواري ، مكتبة الفلاح ، بيروت ، 1990 ، ص 88

وبما أن "المجتمع الجزائري من المجتمعات النامية التي لم تستوعب بعد الطرق العقلانية في التنظيم والتسيير"¹، نظرا للهجرة الداخلية من الريف نحو المدن ، والتحول من العمل في القطاع الزراعي إلى العمل في قطاع الخدمات والصناعة ، بالإضافة إلى أن طرفي العملية الإنتاجية العمال وأرباب العمل ، كل منهما ترسخت لديه نظرة السلبية - مبالغ فيها - عن الطرف الآخر ، فأرباب العمل يرون أن العمال يميلون إلى الاسترخاء وعدم الجدية في العمل ، أما العمال فيعتقدون أن أرباب العمل عديمو الرحمة ومستغلون وجشعون ، ويضاف لهذه العوامل حداثة وضعف القطاع الخاص ، "وهو ما يؤدي إلى ظهور بعض القيم والعادات داخل هذه التنظيمات كالميل للكسل وعدم اعطاء الوقت حقه من الاهتمام ، وعدم التعود على العمل تحت اشراف مسؤول والانصياع لأوامره."² .

وبالإضافة للعوامل الاجتماعية التي يعيش فيها سائقو الحافلات والتي لها انعكاسات على تنظيم النقل ، هناك العوامل المهنية التي تحيط بالسائق أثناء قيامه بأداء عمله ، والتي تؤثر إلى حد ما في مدى انجازه لعمله ، وتتمثل هذه العوامل في بعض المواصفات المميزة لموقف العمل نفسه ، ويطلق على هذه المواصفات اصطلاح ظروف العمل .

يتفق العاملون في مجال علم النفس الصناعي على أن هناك ثلاث مجموعات من ظروف العمل وهي : "الظروف الطبيعية أو الفيزيائية ، وذلك مثل : الاضاءة ، الضوضاء ، التهوية ، والحرارة ، والاهتزازات ...، بينما يتمثل النوع الثاني من ظروف العمل في العوامل المتصلة بالوقت ، كساعات العمل ، وأوقات الراحة ، أما النوع الثالث من

¹ سفير ناجي ، محاولات في التحليل الاجتماعي (التشغيل ، الصناعة والتنمية) ، تر:الأزهر بوغنبوز ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الجزء 2 ، ص 51

² رتيمي الفضيل ، المنظمة الصناعية بين التنشئة والعقلانية ، نشر بن مرابط ، البلدية ، 2011 ، الجزء 2 ، ص 20

ظروف العمل ، فيتمثل في المظاهر الاجتماعية والتنظيمية لموقف العمل "1 ، وهي في مجملها ظروف ليس للسائقين فيها اختيار ، فهي إما ظروف موضوعية تقتضيها طبيعة عملهم ، أو أنها مفروضة عليهم من أرباب العمل .

ونحن باهتمامنا بالعوامل الاجتماعية والمهنية لسائقي الحافلات ، إنما نحاول أن نفهم الخلفية التي توجه عمل السائقين وطرق تفكيرهم ، مما يسمح لنا بتفسير سلوكهم الذي له الأثر البالغ على تنظيم النقل الحضري العمومي ، وفي سبيل تحقيق هذه الغاية (الفهم والتفسير) ارتأينا طرح التساؤلات الآتية:

– هل شكلت العوامل الاجتماعية لسائقي الحافلات - في المدينة - عائقا أمام حسن تنظيم النقل الحضري العمومي؟

– هل شكلت العوامل المهنية لسائقي الحافلات - في المدينة - عائقا أمام حسن تنظيم النقل الحضري العمومي؟

– هل شكل عدم الرضا المهني لسائقي الحافلات - في المدينة - عن عملهم عائقا أمام حسن تنظيم النقل الحضري العمومي؟

4. الفرضيات

الفرضية الأولى :

– العوامل الاجتماعية لسائقي الحافلات - في المدينة - شكلت عائقا أمام حسن تنظيم النقل الحضري العمومي .

1 Tiffin, J. & Mc Cormick,E , Industrial Psychology , George Allen and Unwin , London , 1971 , P .465

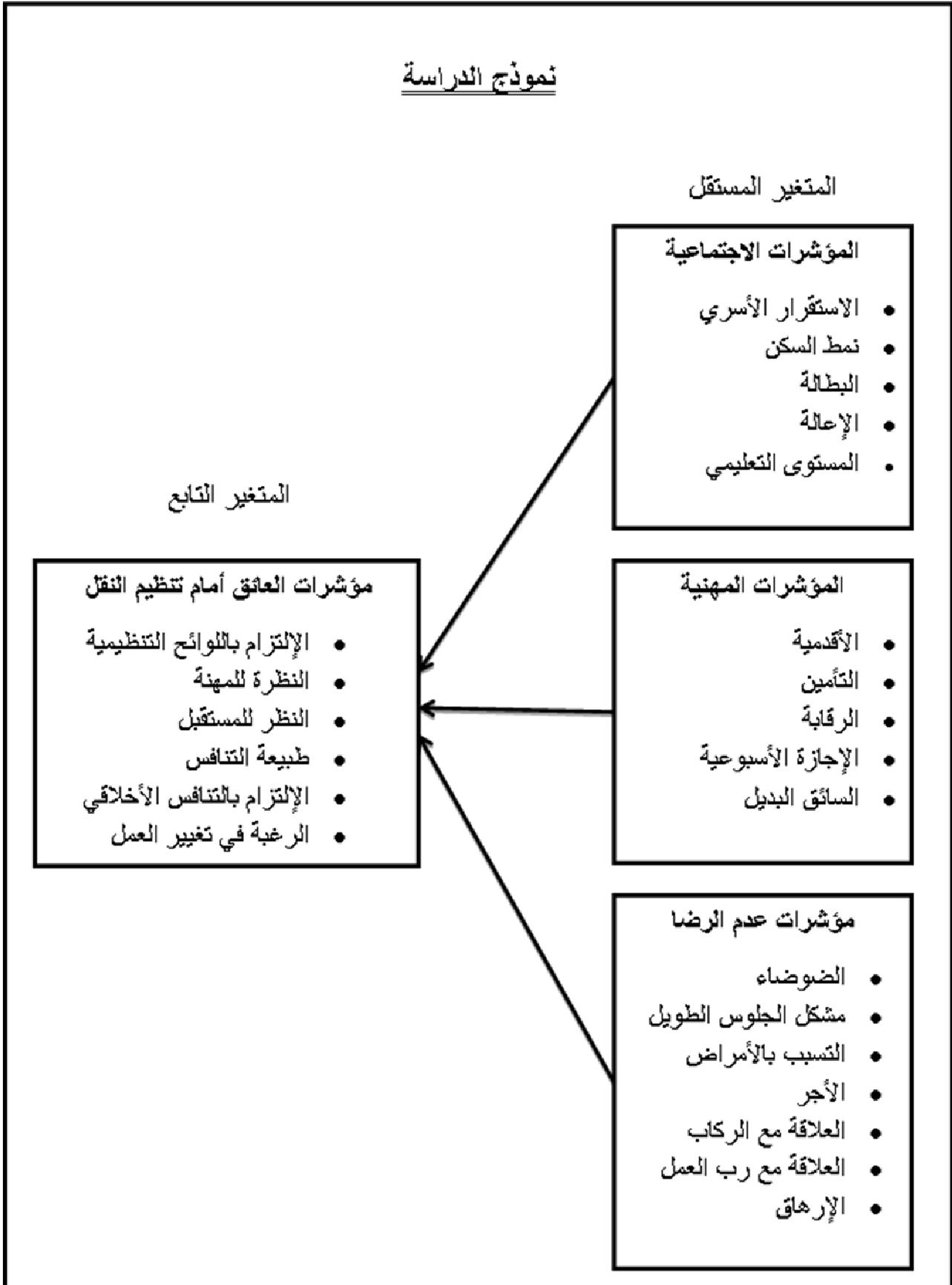
الفرضية الثانية :

- العوامل المهنية لسائقي الحافلات - في المدينة- شكلت عائقا أمام حسن تنظيم النقل الحضري العمومي .

الفرضية الثالثة :

- عدم الرضا المهني لسائقي الحافلات - في المدينة- عن عملهم شكّل عائقا أمام حسن تنظيم النقل الحضري العمومي .

نموذج الدراسة



الشكل رقم (1) : نموذج الدراسة

5. تحديد المفاهيم :

إن القارئ - العادي أو المتخصص - لهذا البحث لن يصل إلى فهم سليم ، ما لم تحدد المفاهيم ، لذلك وجب على الباحث أن يوضح المقصود من المفاهيم بدقة ، حتى يتسنى لمن يقرأ البحث أن يفهمه كما أراد الباحث ولا يؤوله تأويلاً يخرج عن سياقه ، فمن المعلوم بالضرورة أن " العلوم الاجتماعية - وعلى خلاف العلوم الطبيعية - مفاهيمها ومصطلحاتها تحتاج إلى تحديد يُوضح من خلاله الباحث ما يقصده وفي بعض الأحيان يحدد ما لا يقصده ، وذلك زيادة في التحديد والوضوح. " ¹

أ. مفهوم التنظيم :

قبل أن نحدد هذا المفهوم يجب أن نحدد قاعدة وهي أنه من الصعب حصر جميع التعاريف التي تناولت مفهوم التنظيم ، كما يجب التنويه إلى أن هذه التعاريف تختلف عن بعضها البعض ، حتى أصبح تعريف التنظيم وتحديد مفهومه غاية في حد ذاته ، وسوف نذكر هنا عدداً من التعاريف الشائعة للتنظيم مع التعليق عليها .

من حيث اللغة العربية ينظر لمفهوم التنظيم من زاويتين (فعل أو إسم) كالآتي : ²

أ) - "فعل" بمعنى إجراء كل الترتيبات والعلاقات الضرورية لعمل أية منظمة ، وهذا يتطلب أفعال وإجراءات تهتم بإقامة المنظمة والاهتمام بالجوانب التنظيمية فيها .

ب) - "إسم" بمعنى منظمة أو كيان منظمة وهو حصيلة هذه الترتيبات ، فعندما نقول التنظيم الرسمي فإننا نقصد المنظمة الرسمية ، ويستخدم التنظيم هنا كإسم .

1 عبد الوهاب إبراهيم - أسس البحث الاجتماعي - مكتبة نهضة الشرق - القاهرة - الطبعة الأولى - 1985 - ص 124

2 سعاد نايف برونوطي - الإدارة (أساسيات إدارة الأعمال) - درا وائل للطباعة والنشر - عمان - 2001 - ص 276

أول من استعمله هو الاقتصادي الكبير " ألفرد مارشال " الذي أعطاه معنى واسعاً وشاملاً لجميع نواحي الإدارة ، فهو : " الوسيلة التي تربط بها أعداداً كبيرة من البشر - أكبر من أن يتمكنوا من اللقاء والمواجهة المباشرة - ينهضون بأعمال معقدة ويرتبطون معا في محاولة واعية ومنظمة لتحقيق أغراض وأهداف متفق عليها " ¹.

وقد ينظر إلى التنظيم على أنه وسيلة لتزويد المشروع بكل شيء يلزم لأداء وظيفته ، ومن أنصار هذه النظرة (هنري فايول) حيث يرى أن التنظيم هو " امداد المنظمة بكل ما يساعدها على تادية وظيفتها ، من المواد الأولية والعدد ورأس المال والأفراد ، وتستلزم وظيفة التنظيم من المدير إقامة العلاقات بين الأفراد بعضهم ببعض وبين الأشياء بعضها ببعض " ².

وينظر كل من (ريمون بودون وفرانسوا بوريكو) إلى أن التنظيم يعني في الاستعمال العام وضع نوع من النظام في مخزون من الموارد المختلفة لكي نجعل منها أداة أو آلة تسعى إلى تحقيق مشروع معين ، وإن تنظيم مجموعة من الرجال لكي نجعل منهم جزءاً من مشروع ما يعني أن نقيم بينهم تراتبية تجعلهم قادرين على التعاون في تحقيق غاية تشكل القاعدة لعمل كل واحد منهم ،... فالتنظيم - بأغراضه وإجراءاته - يهتم مختلف الفاعلين المشتركين فيه ... ولكي تكون قوتهم فعالة يستوجب إقامة حداً أدنى من نظام تقسيم العمل فيما بينهم ³.

كما أنه قد ينظر للتنظيم على أنه لفظ مرادف للتنسيق أي أنه الترتيب المنظم للمجهودات الجماعية من أجل الوصول إلى وحدة في النشاط سعياً نحو تحقيق هدف

1 أرنست ديل - رواد الإدارة والتنظيم - تر: حسين عمر - دار الكرنك - القاهرة - 1964 - ص 15

2 مراد فيصل فخري - الإدارة : الأسس النظرية والوظائف - دار مجدلاوي - عمان - ص 97

3 بودون ريمون و ف بوريكو - المعجم النقدي لعلم الاجتماع - تر : سليم حداد - مجد المؤسسة الجامعية - بيروت - الطبعة

الثانية - 2007 - ص ص 199 ، 200

مشترك ، ومن أنصار هذه النظرة (جيمس موني) ، الذي عرف التنظيم على أنه " الطريقة التي يتم بموجبها التعاون الإنساني من أجل تحقيق هدف مشترك " ¹ ، وهذا التعريف حسب رأينا هو التعريف السّلس والشامل لمفهوم التنظيم (كفعل) ، وبالرغم من أنه مقتضب إلا أن كلماته توحى بأسس التنظيم ومبادئه ، فالتعاون يوحى بأنه عمل جماعية وليس عملا فرديا وأنه يستدعي التنسيق ، ووسمه بالإنساني يلغي ما قد يخطر في البال من أنواع التنظيم الغير بشري ، كالتنظيم الذي نراه عند النحل أو النمل مثلا ، وأما كلمة الطريقة فتعني أنه ليس عشوائيا أو اعتباطيا ، أي أنه بعيد عن مبدأ الصدفة ، وأما الهدف المشترك فهو الغاية من أي تعاون بين الفاعلين ، إذ يستحيل وجود التعاون من دون هدف مشترك .

أما من وجهة نظر (أنتوني غدنز) فإن التنظيم (organization) هو عبارة عن : مجموعة كبيرة من الأفراد تسود بينهم مجموعة محددة من علاقات السلطة ، وتوجد العديد من أشكال التنظيمات في المجتمعات الصناعية ، وهي تؤثر في أغلب جوانب حياتنا ، وبالرغم من أنه ليست كل التنظيمات ذات طابع بيروقراطي - بالمعنى الرسمي للكلمة - إلا أن هناك روابط وثيقة جدا بين تطور التنظيمات والتوجهات البيروقراطية ²

التعريف الإجرائي :

التنظيم هو وضع الموارد البشرية والمدخلات المادية والمعنوية في شكل مرتب ومتكامل ، بحيث تحدد فيه المهام والأدوار ، وتُصبح هناك قواعد محددة تضمن تنسيق العمل وتساعد على توحيد الرغبة لتحقيق الهدف بأقل تكلفة وأكثر جودة .

1 محمد عبد الفتاح الصيرفي - مبادئ التنظيم والإدارة - دار المناهج للنشر والتوزيع - عمان - 2006 - ص 198

2 أنتوني غدنز - مقدمة نقدية في علم الاجتماع - تر: أحمد زايد وآخرون - كتب عربية للنشر - بيروت - ص 363

ب. مفهوم النقل :

التعريف الاصطلاحي: يعرف سكوت جرير (Scott Greer) النقل بأنه "دورة الأفراد والطاقة والبضائع والخدمات يقوم بها فاعلون اجتماعيون لتحقيق أهداف اجتماعية"¹

ولتفسير ذلك يذكر حسين عبد الحميد أحمد رشوان " بأن مختلف الأنشطة البشرية في مختلف المواقع تميل إلى الاختلاف والتنوع ، ويتحقق تكامل هذه الأنشطة من خلال وسائل الاتصال والنقل ، وهي عبارة عن دورة الناس والطاقة والبضائع والخدمات على نحو يسمح بتجسيد التعاون في حدود اختلاف المكان "².

ومن الناحية التشريعية نجد في المادة (16) من القانون (17/88) : يعد نقلا في نظر القانون كل نشاط ينقل بواسطته شخص طبيعي أو معنوي أشخاصا أو بضائعا من مكان إلى آخر على متن مركبة مهما كان نوعها "³ ويكون هذا النقل عموميا حيث في المادة (18) من نفس القانون : " يعد نقلا عموميا كل نقل يتم مقابل أجره ولحساب الغير ، يقوم به أشخاص طبيعيين أو معنويون مرخص لهم لهذا الغرض "⁴ ، على خلاف النقل الخاص ، المادة (17) : " يعد نقلا للحساب الخاص كل نقل يقوم به أشخاص طبيعيين أو معنويون لحاجاتهم الخاصة بوسائل نقل يملكونها "⁵ ، وقد يكون النقل باستخدام عدة وسائل للنقل على نفس الخط ، المادة (19) : " يعد نقلا مشتركا متعدد

1 السيد عبد العاطي السيد - علم الاجتماع الحضري بين النظرية والتطبيق - دار الكتب - القاهرة - ص ص 343 ، 349

2 حسين عبد الحميد أحمد رشوان - مشكلات المدينة - مؤسسة شباب الجامعة - الاسكندرية - مصر - 2005 - ص 123

3 قانون رقم 17/88 المؤرخ في 23 رمضان من عام 1408 هـ الموافق لـ 10 مايو من عام 1988م ، ويتضمن توجيه النقل

البري وتنظيمه ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 15 ، السنة 1988 ، ص 785

4 نفس المرجع - ص 785

5 نفس المرجع - ص 785

الأتماط كل نقل ينجزه بموجب سند وحيد نمطان مختلفان من النقل على الأقل ويغطي المسافة من بدايتها إلى نهايتها تحت مسؤولية متعامل وحيد تجاه المتعاقد¹ .

أما النقل الحضري للمسافرين فيشمل " الخدمات المنتظمة للنقل الحضري عبر الطرق والتي تنظمها البلديات داخل محيطها العمراني .

- " خدمات نقل المسافرين بالسكك الحديدية داخل المدن وضواحيها المباشرة والتي تتم على الخطوط ذات الحاجات الضخمة والمنتظمة .

- " خدمات النقل عبر الطرق داخل المدن وضواحيها المباشرة وكذا مهمة النقل من المتزل إلى مقر العمل التي تؤديها مؤسسات داخل تجمعات سكنية هامة تكون تابعة عند الاقتضاء لوزير النقل .

- " النقل النوعي داخل المدن يتولاه أشخاص طبيعيون أو معنويون من القانون العام أو الخاص وضمن الشروط التي يحددها التنظيم الخاص المشار إليه في المادة رقم (33) أدناه " .

- تتضمن المادة (33) المشار إليها خدمات النقل غير الحضري للمسافرين ، والذي يشمل النقل ، التنظيم ، النقل العرضي ، النقل المخصص (النقل المدرسي ، سيارات الأجرة ، نقل السياح نقل المرضى ...) ويكون النقل المخصص موضوع تنظيم خاص .

التعريف الإجرائي : فالنقل عبارة عن النظام الذي يتولى خدمة نقل الأفراد داخل المدينة باستخدام حافلات النقل الجماعي ، بحيث يلي حاجة الناس للانتقال من مكان إلى مكان آخر ، من نقطة الانطلاق إلى نقط الوصول ، عبر فترة زمنية محددة - زمن رحلة

¹ نفس المرجع - ص 785

الانتقال - بحيث يترتب على ذلك إضافة منفعة مكانية وزمنية لمستخدمي هذه الخدمة ،على نحو يحقق الهدف النهائي من عملية النقل .

ت. فهوم العوامل المهنية :

التعريف الاصطلاحي: لقد عرف (F. Gueland) ظروف العمل بأنها " كل محتوى العمل والآثار الممكن أن يتركها على صحة العمال وحياتهم الشخصية والاجتماعية بصفة عامة"¹، كما يعرفها (J. Tiffin) بأنها " الظروف الطبيعية أو الفيزيائية ، وذلك مثل : الاضاءة ، الضوضاء ، التهوية ، والحرارة ، والاهتزازات ...، بينما يتمثل النوع الثاني من ظروف العمل في العوامل المتصلة بالوقت ، كساعات العمل ، وأوقات الراحة ، أما النوع الثالث من ظروف العمل ، فيتمثل في المظاهر الاجتماعية لموقف العمل"².

التعريف الإجرائي : العوامل المهنية هي تلك العناصر أو المتطلبات المحيطة بالعامل في الموقف الذي ينشط فيه ، حيث تؤثر في الأداء وعلى أساسها يتضح الإنتاج الفعلي للفرد ، بالإضافة إلى أنها تؤثر معنويا على ذهنية العامل سلبا أو إيجابا .

ث. مفهوم العوامل الاجتماعية

التعريف الاصطلاحي : " العوامل الاجتماعية هي مجموعة من الظروف التي تحيط بشخص معين وتميزه عن غيره ، فيخرج منها تبعا لذلك سائر الظروف العامة التي تحيط بهذا الشخص وغيره من سائر الناس ، بهذا المعنى تقتصر العوامل الاجتماعية هنا على الظروف التي يعيش فيها الفرد ، كما أنها مجموعة من العلاقات التي تنشأ بين الشخص وبين فئات معينة من الناس يختلط بهم اختلاطا وثيقاً ، سواء كانوا أفراد أسرته أو مجتمعه

¹ خلفان رشيد - واقع ظروف العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية - رسالة ماجستير - جامعة الجزائر - السنة الجامعية 1996/1995 - ص 42

² Tiffin, J. & Mc Cormick, E , Industrial Psychology , George Allen and Unwin , London , 1971 , P.465

أو مدرسته أو الأصحاب والأصدقاء الذين يختارهم"¹ ، كما يعرفها البعض بأنها: "مجموعة من الظروف الاجتماعية التي يرتبط بعضها ببعض والتي تنظم في نسق معين حيث تؤدي في مجموعها إلى إحداث نتيجة."²

التعريف الإجرائي : أن الأفراد يعيشون في مجتمع متعدد الجوانب والنظم (الدين ، الثقافة ، العائلة ، التعليم ، الزواج ، الاقتصاد ، القانون ، السياسة ، ...) وهذا يعني أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على أسلوب حياة الأفراد أو توجهه .وتسمى هذه المؤثرات بالعوامل الاجتماعية (social factors) ، وعليه فالعوامل الاجتماعية التي يتناولها مفهوم الدراسة اجرائيا هي : تلك العوامل ذات الطابع الاجتماعي التي تسهم في تكوين وتحديد سلوك السائقين ، مثل (المستوى الاقتصادي ، نمط السكن ، الحالة الزوجية ، نمط الأسرة ، الإعالة ، عدد أفراد الأسرة ، مستوى التعليم ...)

6. المنهج والتقنيات المستعملة:

أ- المنهج المستعمل :

إن تطلعات الباحث عند الانطلاق في بحثه قد تكون متوجهة نحو نتائج البحث وما الذي سيصل إليه ، إلا أن النتائج المرجوة لا يمكن تحقيقها إلا من خلال السير بخطوات منظمة ومنسقة ، فالمنهج هو مجموع الإجراءات والترتيبات المؤدية إلى كشف الحقائق العلمية ، فالبحث العلمي لا يقوم وفق مسار فوضوي ، بل وفق مسار واضح ومنهج ، وفي هذا تقول (مادلين غرافيتس) : " المنهج هو مجموعة العمليات المصممة من أجل

¹ نوري سعدون عبد الله ، العوامل الاجتماعية المؤثرة في ارتكاب الجريمة ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الإنسانية ، العدد الأول ، 2011 ، ص 14

² الدوري عدنان ، أسباب الجريمة وطبيعة السلوك الإجرامي ، دار السلاسل ، الكويت ، الطبعة 3 ، 1984 ، ص 60

بلوغ هدف أو مجموعة من الأهداف ، وهو جسم من المبادئ التي تسبق كل بحث منظم "1 .

مع العلم أن طبيعة أي الموضوع يطرح للبحث " تفرض على الباحث اتباع منهج معين لفهم وتحليل المشكلة ، مع محاولة الإجابة عن التساؤلات المطروحة ، ليتوصل بواسطته إلى مظهر من مظاهر الحقيقة ، وبخاصة الإجابة عن السؤال (كيف) الذي يرتبط بتفسير الحقائق المتصلة بالظاهرة المدروسة² .

من أجل ما تقدم ولتعميق الدراسة وتحليل والتفسير جوانب الموضوع ارتأينا استخدام منهج متعدد المداخل ، وقد حددت كالاتي :

1) المنهج الكمي :

هو منهج متبع في "دراسة المجتمع ومظاهر التنظيم والتفاعل الاجتماعي... والنظم وسائر محتويات البناء الاجتماعي بهدف اخضاع هذه الظواهر الاجتماعية للضبط الامبريقي المنظم ، ... وهو ما يتطلب استخدام ادوات ومناهج عملية مثل المقابلة والاستبيان والمسح الاجتماعي ، فالمنهج الكمي هو طريقة لوصف الظاهرة وقياسها تمهيدا لتفسيرها ، "3 وليس من شك أن المنهج الكمي إنما يمكنه فقط أن يصف الظاهرة أو يسجل موقفا ، ولكن لا يمكن أن يفسر تلك الظاهرة أو يعلل ذلك الموقف ، ونحن حينما

1 Grawitz Madeleine , Méthode de sciences sociales , Ed , Dalloz , France , 1972 , p 293.

2 Tourain . A , pour la sociologie : Les démarches de la sociologie , Edition du seuil ,Paris , 1974, P 30

3 أحمد فارس عبد العزيز ، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية ، مكتبة اليرموك ، عمان ، 2001 ، ص 56

نستخدم المنهج الكمي إنما نحاول وصف الظاهرة عن طريق القياس ، وهذا هو السبب الذي من أجله ينطلق البحث العلمي بمرحلة التكميم .

ولقد تم استخدام هذا المنهج في تكميم المتغيرات الواردة في دراسة والتعبير عنها بواسطة بيانات رقمية ، وجمع المعطيات التي تساعد على ذلك مع توضيح الارتباطات ، وقد استفدنا من هذا المنهج في وصف الظروف الاجتماعية والمهنية لسائقي الحافلات وعلاقتها بالمتغير التابع (التنظيم) ، وتحديد آراء الباحثين ، ومعرفة مواقفهم حول تنظيم النقل الحضري العمومي .

2) المنهج الكيفي :

يهدف المنهج الكيفي في الأساس إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة ، وعليه ينصب الاهتمام أكثر على حصر معنى الأقوال التي تجمع أو السلوكيات التي تتم ملاحظتها¹ .
ولقد تمت الاستعانة بهذا المنهج نظرا لأن البيانات الرقمية التي يوفرها المنهج الكمي غير كافية وحدها لفهم أثر العوامل الاجتماعية والمهنية للسائقين على ظاهرة تنظيم النقل الحضري العمومي خاصة فيما يتعلق بالمواقف والآراء ، وهو ما دفعنا إلى " ضرورة الاستعانة بالمنهج الكيفي إلى جانب الأسلوب الكمي ، لأن ذلك يعمل على زيادة توضيح الرؤية وتعميق النظرة الشمولية ، الأمر الذي يساعد على دقة التحليل وضبط التفسير"² ، خاصة وأن " المنهجين لا تناقض ولا تعارض بينهما بل هما متكاملين"³ .

1 مورييس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، تر: بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصة للنشر، الطبعة 2 ، 2008 ، ص 100

2 حسن الساعاتي تصميم البحوث الاجتماعية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، الطبعة 4 ، 2003 ، ص 196

3 مادلين غراويتس ، مناهج العلوم الاجتماعية ، تر: سام عمار ، المركز العربي للتعريب والترجمة والنشر ، دمشق ، 1993 ، ج 2 ، ص 41

إضافة إلى ما تقدم فإن الظواهر الانسانية ومهما كانت دقة القياسات المستعملة في قياسها ستظل محتفظة ببعدها الكيفي ، ولذلك فهي ملزمة باستخدام المناهج الكيفية التي تستعين أكثر بالأحكام وبدقة ومرونة الملاحظة وبفهم التجارب التي يعيشها الأفراد¹. فنحن في علم الاجتماع نهدف في كل دراسة سوسيولوجية إلى تحديد الظواهر حتى يمكن فهمها ومن ثم تفسيرها .

(3) المنهج التفسيري

أن وظيفة المنهج التفسيري تتمثل "في ربط الظواهر العينية الملاحظة بالقوانين والفروض والنظريات المجردة ، تقول (ماتيلدا وايت Matilda Whaite) في كتابها (البحث السوسيولوجي) : إن الغاية من وراء كل تفسير إنما تتمثل في تلك الرابطة التي تربط ما بين الجوانب الصورية (Formal) والجوانب الامبريقية (Empirical) في كل بحث من مباحث العلم الطبيعي أو السوسيولوجي"².

"فالمنهج التفسيري يتناول الظاهرة التنظيمية بوصفها ظاهرة اجتماعية ذات سياقات ثقافية واعية ... وبالتالي يصعب فهمها في ظل تهميش واقعها الاجتماعي ، ... فالمنهج التفسيري يؤكد على متغير الواقع المتعدد الوجوه في دراسة أي ظاهرة اجتماعية ، وهذا ما يعزز أهمية البحث الميداني لكونه قادرا على ترجمة وتوصيف تلك الوجوه المتعددة للواقع المعيش"³

فمن خلال المنهج التفسيري يمكننا التنبؤ بمستقبل ظاهرة تنظيم النقل الحضري العمومي ، وفهم الأثر الذي تخلفه الظروف المهنية والاجتماعية التي يعمل بها السائقون ، وذلك من

1 موريس أنجوس ، مرجع سابق ، ص 101

2 محمد اسماعيل قباري ، قضايا علم الاجتماع المعاصر دراسة تحليلية نقدية ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 1988 ، ص 82

3 عبد الله الطويرقي ، مناهج البحث التفسيرية في دراسات الاتصال التنظيمي ، مجلة أبحاث اليرموك ، عمان ، العدد 12 ، 1996 ،

خلال " التحليلات الموضوعية وتحديد العلاقات السببية والوظيفية التي تربط الظواهر بعضها ببعض برباط العلية وهذا ما نسميه بمنهج التفسير ،...وهو النتاج الأخير لكل الجهود المبذولة طوال مراحل وعمليات البحث العلمي ، وبذلك يكون التفسير هو الغاية النهائية والثمرة أو المحصول الذي نجنه أخيرا بعد إجراء عمليات البحث العلمي ، وبذلك يكمل منهج التفسير دائرة مناهج البحث العلمي ، وتتم المرحلة التفسيرية كل مراحل وخطوات الدراسة"¹.

ب- التقنيات المستعملة :

إن التقصي عن حقيقة أي ظاهرة يدفع بالباحث إلى اختيار المنهج المناسب لاكتشاف أسباب الظاهرة والوقوف على جزئياتها ، ومن ثم تفسيرها ، ومن أبرز آليات المنهج العلمي في دراسة الظواهر الاجتماعية ، هو انتقاء الأداة الأكثر فعالية وقدرة على إنتاج البيانات الملائمة والمعطيات الضرورية من ميدان البحث ، وذلك لأجل اختبار الفرضيات والتحقق من صحتها ، ورغبة منا في استجلاء مختلف جوانب الموضوع استخدمنا تقنيتين اثنتين الاستمارة بالمقابلة والملاحظة .

1) الاستمارة بالمقابلة* :

نظرا لأن مجتمع البحث غير متجانس من حيث المستوى التعليم ، ونظرا لغياب - ما يمكن أن نسميه - ثقافة الاهتمام بالاستمارة والبحوث العلمية عموما - ليس عندنا فحسب فهذه الظاهرة عامة وإن بصفة متفاوتة - هذا بالإضافة لمخاوف المبحوثين من

¹ نفس المرجع ، ص 15

* أن أول ما لفت انتباهنا أثناء بحثنا في المراجع هو تضارب المصطلحات ، والذي يرجع في الغالب إلى الترجمات المختلفة ، وإلى اختلاف الجامع اللغوية ، فمثلا لم نعثر على مصطلح (استمارة بالمقابلة) إلا في ترجمة لكتاب (مريس أنجرس) ، وتسمية أخرى في كتاب دليل الباحث الاجتماعي (كفي - كمينهود) وهي الإدارة غير المباشرة للاستمارة ، كما ووجدنا لها تسمية أخرى هي الاستمارة عند حسن الساعاتي حيث يقول : يُعد الاستبيان (الاستمارة) أداة لوسيلة - تجمع بواسطتها البيانات - وهي الاستمارة ، أما الاستبيان (الاستمارة) التي توزع على من يجيدون القراءة والكتابة فتسمى الاستمارة .

الباحث ، " الخوف من أن يستخدموا كموضوع تجارب ، والخوف من أن يروا تصرفاتهم عرضة للتقييم وبالتالي الحكم عليهم ... هذه المخاوف هي التي تجعل الباحث يجد صعوبة في إقناع المبحوث بأن يبيع بضاعته " ¹ لذا ومن أجل ما تقدم ذكره اخترنا استعمال الاستمارة بالمقابلة كأداة لجمع المعطيات ، على أمل أن نستطيع التغلب على العقبات الموضوعية وعلى مقاومة الأفراد الطبيعية لكل من يبحث عن معلومات ، وفي هذه الجزئية بالتحديد سيتجلى دورنا ، وذلك من خلال طمأنة المبحوثين وخلق نوع من الألفة معهم ، وعدم الترفع عليهم واحترامهم ، والتفهم لأوضاعهم ، وتجنب إصدار أحكامٍ عليهم ، سعياً منّا لإزالة مخاوفهم ، وطمعاً في إجابات وافية وصحيحة منهم " إذ لا يكفي تصميم وسيلة جيدة (لجمع المعلومات)، بل ينبغي أيضاً استخدامها بطريقة تؤمن الحصول على معدل كافٍ من الأجوبة ، حتى يكون التحليل صحيحاً " ² ، والجدير بالذكر أن من بين حسنات بحثنا هذا هو أنه يجري في فضاء مفتوح لا تحكمه قواعد الإدارة وشكلياتها ، بمعنى أننا لم نكن بحاجة لإذن من أحد حتى نقابل السائقين .

7. ميدان ومجتمع البحث :

بعد أن يكون الباحث قد صاغ إشكالية بحثه - التي استمدتها من الواقع الذي يسعى لدراسته - وبعد أن يُجيب عن تساؤلات هذه الإشكالية إجابات مؤقتة من خلال صياغته للفرضيات ، بحيث تحدد هذه الأخيرة المعطيات - الأكثر أهمية - الواجب جمعها،

¹ ريمون كيني ، لوك فان كمنهود - دليل الباحث في العلوم الاجتماعية - تر : يوسف الجباعي - المكتبة العصرية - بيروت -

الطبعة الأولى - 1997 - ص ص 103 - 221

² نفس المرجع - ص 221

بعد المرور على هذه الخطوات يتوجب على الباحث " أن يحدد حقل التحليل (ميدان ومجتمع البحث) بطريقة واضحة للغاية"¹

إلا أن هذا المجال - الذي منه يمكننا دراسة الظاهرة وملاحظتها بشكل واضح - لا تحدده طبيعة موضوع البحث فحسب ، بل هنا اعتبارات لا يمكن تجاهلها ، وعلى رأس هذه الاعتبارات إمكانيات الباحث المادية والوقت المخصص لإنجاز بحثه ، ، فإذا سلمنا أن " كل موضوع يتعلق بالواقع الاجتماعي قابل للبحث ، (فيجب أن نسلم أيضا أنه) ليس كل موضوع قابل للبحث يمكن بحثه لأن هناك اعتبارات يجب مراعاتها"²

أ. ميدان البحث :

إن اختيار وتحديد ميدان البحث - لكل موضوع نود دراسته - " هو في واقع الأمر خيار نظري يفرض نفسه في أغلب الأحيان بشكل طبيعي"³ وعليه فإن دراستنا لموضوع علاقة العوامل الاجتماعية والمهنية لسائقي الحافلات بتنظيم النقل الحضري ، تجعلنا نختار - وبكل ثقة - شبكة النقل الحضري بمدينة الأغواط ميدانا لبحثنا ، لكن يبقى أن نبرر لماذا شبكة النقل الحضري العمومي بمدينة الأغواط بالذات ؟ إن الأمر يرجع لكون مدينة الأغواط هي مكان إقامتنا ، وبالتالي سيسهل علينا الاتصال بمجتمع البحث دون تكاليف مادية عالية قد لا نستطيع تحملها ، بالإضافة إلى أن ذلك سيوفر لنا الوقت .

1 نفس المرجع - ص 192

2 حسن الساعاتي ، مرجع سابق ، ص 79

3 ريمون كفي ، لوك فان كمنهود ، مرجع سابق ، ص ص 194 ، 196

ب. مجتمع البحث :

بما أن عدد الحافلات - التي تعمل على خطوط شبكة النقل الحضري العمومي بمدينة الأغواط - ليس عددا كبيرا (126 حافلة) وباستطاعتنا الإحاطة بسائقيها جميعا ، فقد ارتأينا أن نلجأ إلى الحصر الشامل (المسح الشامل) مستهدفينا السائقين جميعا ، أي (156*) سائق

حافلة ، وهم يتوزعون كالتالي :

الجدول رقم (01) : توزيع السائقين حسب السن		
النسب مئوية	التكرار	فئات السن
35,52	54	[32 - 25]
29,60	45	[39 - 32]
23,02	35	[46 - 39]
11,84	18	[53 - 46]
100	152	المجموع

يظهر من الجدول أعلاه أن السائقين تتراوح أعمارهم ما بين (25) سنة و(53) سنة ، ويمكننا القول أن معظم السائقين (99 سائقا) هم من الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين (25 و 38) سنة بنسبة (65,13 %) ، أما النسبة المتبقية (34,86 %) فهم من الكهول الذين تزيد أعمارهم عن (38) سنة والبالغ عددهم (53 سائقا) .

* إن عدد السائقين البالغ (156) أكبر من عدد الحافلات البالغ (126) وذلك نظرا لأن هناك سائقين بُدلاء.

الجدول رقم (02) : توزيع السائقين حسب الحالة المدنية		
النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
28,94	44	أعزب
59,86	91	متزوج
07,23	11	مطلق
03,94	06	أرمل
100	152	المجموع

من خلال الجدول تبدو أن فئة المتزوجين هي الغالبة بين السائقين بنسبة تصل إلى (59,86%) ، بعدد يقدر بـ (91) سائقا ، أي أنهم أكثر من نصف المبحوثين ، بينما تأتي فئة العزاب في المرتبة الثانية بنسبة (28,94%) ، أما فئة المطلقين فتأتي في المرتبة الثالثة بـ (11) سائقا وبنسبة تقدر بـ (07,23%) ، أما فئة الأرمال فتأتي في المرتبة الأخيرة بـ (06) سائقين وبنسبة ضعيفة تقدر بـ (03.94%) ،

الجدول رقم (03) : توزيع السائقين حسب المستوى التعليمي		
النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
03,28	05	ابتدائي
50,00	76	متوسط
38,15	58	ثانوي
08,55	13	جامعي
100	152	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نصف السائقين أي (50%) لهم مستوى تعليمي متوسط ، و(38.15%) لهم مستوى تعليمي ثانوي ، و(08.55%) لهم مستوى جامعي ، والنسبة المتبقية (03.28%) لهم مستوى تعليمي ابتدائي ، وبما أن (91,44%) من السائقين لا يتجاوز مستواهم التعليمي الثالثة ثانوي -أي (139)

سائقاً من بين (152) سائقاً محل الدراسة- فإنه يمكننا القول أن هناك انخفاض في المستوى التعليمي لسائقي الحافلات .

الجدول رقم (04) : يوضح عدد الخطوط وعدد الحافلات عليها وعدد السائقين .

عدد السائقين	عدد الحافلات	الخط
04	04	الخط (1)
03	03	الخط (2)
02	02	الخط (3)
54	41	الخط (4)
41	34	الخط (5)
08	06	الخط (7)
11	08	الخط (9)
04	04	الخط (10)
11	09	الخط (11)
09	07	الخط (13)
09	08	الخط (17)
*156	126	المجموع

يبقى أن نجيب عن السؤال الذي قد يتبادر إلى الأذهان ، وهو : لماذا سائقي الحافلات ؟

فنقول :

* إن عدد السائقين الحقيقي على الخطوط هو (156) سائقاً ، إمتنع منهم أربعة سائقين عن التعاون معنا ، وبالتالي كان عدد السائقين المبحوثين (152) سائقاً .

- لأنهم أقرب فئة إلى موضوع البحث ، فهم الواجهة للخدمة التي يقدمها قطاع النقل الحضري العمومي .
- لأن السائق هو المسؤول الأول داخل الحافلة على خلاف قابض التذاكر .
- لأنها الفئة التي تتوسط الأطراف الفاعلة* في عملية تنظيم النقل مما يؤهلها أن تكون منبعاً هاماً للمعلومات التي تتعلق بالبحوث السوسولوجية الخاصة بالنقل .
- سهولة الاتصال بهم واستجوابهم وملاحظتهم كونهم يعملون في مجال مفتوح لا يخضع لأي رقابة قد تعرقل الاتصال بهم .

8. الدراسات السابقة

إن أول مدخل للباحث بعد تحديد موضوع دراسته ، يمكنه من تلمس طريقه هو الاطلاع على الأدبيات النظرية والتيارات الفكرية التي عالجت الظاهرة التي هو بصدد دراستها ، وهذا العمل يعتبر خطوة أساسية في مسار البحث ، لما فيه من الفائدة من حيث توسيع معلومات الباحث حول بحثه ، وكذا معرفة مختلف الجوانب التي تم تناول الظاهرة من خلالها ، وأكثر ما يساعد على ذلك هو الدراسات السابقة. إلا أن الباحث قد لا يصل عند المباشرة في إنجاز بحثه إلى دراسات سابقة يثري بها بحثه ، حتى ليخيل إليه أن الموضوع الذي اختاره للدراسة لم يتطرق إليه المختصون من قبل ، ولكن ما إن يصدق في التقصي والبحث حتى يجد أن الكثير من الباحثين قد سبقوه للموضوع الذي اختاره " فكل ظاهرة سوسولوجية عالجتها تيارات فكرية من قبل وأثرت فيها ، لذا وجب على الباحث أول ما يجب أن يحدد موقع بحثه من الدراسات السابقة"¹

* مديرية النقل ، البلدية ، الأمن الوطني ، أرباب العمل .

¹ رمون كيني ، لوك فان كمنهود ، مرجع سابق ، ص 41

وقد قادنا البحث الاستطلاعي إلى دراستين حول موضوعنا هذا ، وسنعرضها تحت هذا العنوان ونحدد موقفنا منها ، وكيف استفدنا منها ؟

أ) **الدراسة الأولى¹** : قام بها محمد أحمد غالي بمشاركة كل من محمد عبد الله عبد الطيف وصلاح عميرة علي ، بعنوان : اضطرابات البعد الانفعالي لعمال النقل العام ، وهي دراسة ميدانية بهيئة النقل العام بالقاهرة بجمهورية مصر العربية بين عامي (1964 و 1965) ، وهي دراسة تعالج المشكلة المتمثلة في سوء التكيف وعدم التوافق بين سائقي الحافلات وقابضي التذاكر - من عمال النقل العام - وجمهور الركاب ، وقد أجرى الباحث دراسته من زاوية نفسية تهدف إلى معرفة الاضطرابات النفسية ذات الصبغة الانفعالية التي تؤدي إلى تكرار المشاحنات والمشاغبات وسوء التوافق مع الجمهور ، ومعرفة ما إذا كان للعوامل الاقتصادية والاجتماعية والمهنية والعوامل الثقافية والحضارية دخل في تطور هذه الاضطرابات ، أو أن هناك تكويننا نفسيا معيناً هو المسؤول عن توجيه الأفراد نحو عدم التوافق .

ودلّل الباحث على أهمية دراسته بكون تشخيص هذه المشكلة ومعرفة الأسباب الكامنة وراءها والخروج بتوصيات لمعالجتها سيكون له الأثر البالغ في زيادة في الإنتاج ، بمعنى أنه كلما زاد توافق عمال النقل العام مع جمهور العملاء ، كلما استطاع العامل أن يؤدي عمله كاملاً ، وبالأسلوب الذي يحقق له الراحة النفسية ، وذلك حين يشعر بأنه يؤدي ما عليه من واجبات ، سواء أكانت واجبات تجاه المنظمة التي يتمتع بامتيازاتها ، أو تجاه الجمهور الذي يعمل من أجل راحته وخدمته .

¹ محمد أحمد غالي وآخرون ، اضطرابات البعد الانفعالي لعمال النقل العام ، الباحثين للطباعة والنشر ، الإسكندرية ، 2003 .

ولمعالجة ظاهرة سوء التكيف الاجتماعي للعمال وعدم توافقتهم مع جمهور الركاب ، التي أرجعها الباحث في إشكاليته إلى الاضطرابات النفسية التي يعاني منها عمال النقل العام ، طرح الباحث الفروض الآتية :

1. العمال المشكلين* يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة عن اضطرابات نفسية عند هؤلاء العمال ، وأن هذه الاضطرابات الانفعالية النفسية التي تميز المشكلين عن غير المشكلين يمكن أن ترتبط بهذه العوامل .
2. العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية مرتبطة بشكل أو بآخر بالعوامل أو الضغوط التي سبق تحديدها في الفرض الأول ، وتظهر آثارها في سوء التكيف مع الجمهور ، وأنهم يفوقون غير المشكلين في ذلك .
3. العادات كلها ترتبط بشكل أو بآخر بدرجة من عدم الرضى عن المهنة ، وأن مجموع العمال المشكلين يمتازون بدرجة عالية من عدم الرضى يفوقون فيها غير المشكلين .

وقد استخدم الباحث مفاهيم مثل التكيف ، الاضطراب النفسي والتوافق ... ، كما استعمل منهج دراسة الحالة (هيئة النقل العام بالقاهرة) ، مستعينا بالدراسة التجريبية المقارنة التي تستعمل طريقة الاختلاف والاتفاق لإيجاد الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة ، ولجأ الباحث إلى العينة العشوائية المنتظمة ، بحيث تم أخذ عينة مكونة من (100) عامل كمجموعة تجريبية من السائقين وقابضي التذاكر الذين اثير ضدهم أكبر عدد من الشكاوى في تلك الفترة ، وعينة أخرى مكونة من (100) عامل كمجموعة

* عمال النقل العام (السائقين وقابضي التذاكر) أصحاب المشاكل مع الركاب

ضابطة من السائقين وقابضي التذاكر الذين لم تقدم ضدّهم أي شكوى في نفس الفترة ،ولجمع البيانات المطلوبة استخدم الباحثون اداتي الاستبيان والمقابلة والمقاييس النفسية .

وقد أسفر البحث عن تحقق الفروض الثلاث ، بحيث توصل الباحث إلى أن العمال يتعرضون جميعاً لضغوط ومشاكل مختلفة منها ما هو اجتماعي ومنها ما هو اقتصادي ،ومنها ما هو مهني ، إلا أن العمال المشكلين (أصحاب المشاكل) يتعرضون لتلك الضغوط بحدّةٍ وتواترٍ أكبر من العمال غير المشكلين ، كما توصل الباحث إلى أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية وعدم استقرار انفعالي نتيجة للضغوط الآنفه الذكر ، وهو ما يؤدي في النهاية إلى عدم الرضا عن المهنة ، وترسخ سمات وعادات انفعالية غير سوية ، تكون محصلتها سوء التكيف مع جمهور الركاب .

وختتم الباحث بحثه بتوصيات أو ما أسماه بالمقترحات صنفها إلى ثلاث أنواع : مقترحات للإدارة وأخرى وقائية علاجية والآخرى للعمال ، ونذكر هنا بعض التوصيات مثل : الاستماع للعمال واشراكهم في حل مشكلات العمل بالهيئة (مؤسسة النقل العام) ، تنمية روح الجماعة داخل الهيئة ، مساندة العمال عقب حوادث المرور سواء في مصاريف العلاج أو تكاليف المحاماة ، حتى يشعر العامل بالأمان والانتماء للمنظمة ، تحديد ساعات العمل ، وضع نظام دقيق وعادل للترقيات يجسد مبدأ تكافؤ الفرص ، كما اشتملت التوصيات على ضرورة العناية بالصحة النفسية للعمال بحيث تعمل الهيئة على رفع مستوى رفاهية العامل واسرته بما يكفل له الاحساس بالأمان ويزيل عنه الاحباطات ، تحسين الأجور بما يتوافق وأسعار السلع والخدمات ن حتى يتمكن العامل من الحصول على مسكن ملائم ويرفع من مستوى معيشته .

ومن الملاحظات على هذه الدراسة هي خلطها في بعض الأحيان بين البحث العلمي والتوجه السياسي ، مثل قول الباحث : (... ويتحقق ذلك بالتأكيد على الاتجاهات الاشتراكية التي تؤكد إشراك العامل في إدارة المصنع والمؤسسة .) ولا ندري أهى قناعات لدى الباحث ظهرت في صلب بحثه ، أم هي مداراة للنظام العسكري في مصر آنذاك ، وقد لمح الباحث إلى ذلك في عنوان : (النقل العام بعد اسناده إلى إشراف القوات المسلحة)، فبعد أن عرض الباحث المشاكل التي يعانها النقل العام قال : (وبهذا أصبح هذا المرفق الهام يمثل مشكلة في المجتمع ، لهذا رؤي إسناد إدارة المرفق للقوات المسلحة)

الدراسة الثانية¹ : وهي عبار عن رسالة ماجستير تخصص تنظيم وعمل من جامعة الجزائر مؤرخة بعام 2002 ، قام بها الباحث حمزاوي عبد الكريم ، وتناولت موضوع تنظيم النقل الحضري من الناحية السوسولوجية على خلاف الدراسة الأولى التي تناولت الموضوع من الجانب النفسي ، وهي دراسة معنونة بـ : ظروف عمل سائقي الحافلات وأثرها على تنظيم النقل .

أن النقل في مدينة الجزائر العاصمة كان يعاني مشكلا كمييا في العقود الثلاثة الماضية ، حيث كان الطلب أكبر من العرض ، لكن مع فتح المجال للخواص للاستثمار في قطاع النقل الجماعي أصبح العكس هو الصحيح ، حيث أصبح عدد الحافلات هو المشكل ، وبدء يظهر دور سائقي الحافلات في تنظيم أمور هذا القطاع بصفة غير رسمية وذلك في غياب شبه تام لباقي الفاعلين في تنظيم هذا القطاع .

¹عبد الكريم حمزاوي ، ظروف عمل سائقي الحافلات وأثرها على تنظيم النقل ، قسم علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة الجزائر ، 2002.

ويرجع الباحث سبب اختيار الموضوع إلى الخلل الوظيفي الذي أصاب المدينة نتيجة الخلل الموجود في قطاع النقل الحضري ، خاصة مع تراجع للقطاع العام ، بالإضافة إلى مدى توافق هذا المرفق الهام مع مخططات التوسع الإقليمي لمدينة الجزائر ، ورأى الباحث أن سائقي الحافلات في هذه الوضعية ، أسسوا لأنفسهم استراتيجيات عمل خاصة بهم ، رغم استياء المسافرين ، وهو ما جعل الباحث يطرح التساؤل الآتية :

إذا اعتبرنا السائقين فاعلين اجتماعيين ، واعتبرنا سلوكهم استراتيجية تكيفية ورد فعل عقلائي على خصوصية ظروف عملهم ، فما هي السمات الذهنية لهؤلاء الفاعلين التي تقف وراء نوعية تنظيم النقل الحضري ؟ وماهي العوامل الاجتماعية المحددة لسمات هذه الذهنية وبالتالي المحددة لنوعية تنظيم النقل البري للمسافرين ؟

وجه الباحث بحثه بثلاث فروض ، اثنان على المستوى الميكروسوسولوجي وواحدة على مستوى الماكروسوسولوجي ، وهي كالآتي :

1. التركيبة السوسيو مهنية لسائقي الحافلات (السن، المستوى التعليمي ، الحالة المدنية ، التكوين المهني ، الأقدمية) أدت إلى سوء تنظيم النقل .
2. ظروف العمل السيئة للسائقين (توقيت العمل ، الأجر ، الراحة ، الأكل ، الحالة الصحية ، التأمين ، الحراك المهني نوع الحافلة) تؤدي إلى سوء تنظيم النقل .
3. غياب مؤسسات تشرف بفعالية على تنظيم النقل البري للمسافرين ، أدى إلى هيمنة استراتيجيات السائقين كتنظيم غير رسمي بديل .

استعان الباحث بمفاهيم كالتنظيم والذهنية وظروف العمل والنقل ، واستخدم المنهج الكمي من أجل الوصف والمنهج الكيفي للتفسير ، أما أدوات جمع المعطيات فاشتملت على استمارة بالمقابلة كتقنية أساسية والملاحظة ، وكذا تقنية تحليل المحتوى ، وقد ركز

الباحث بجنه على أحد خطوط نقل المسافرين بالعاصمة كدراسة حالة ، بحيث استهدف الباحث جميع السائقين الذين يعملون على ذلك الخط وهم (97) سائقا .

ودراسة الباحث مركزة على أحد الأطراف الفاعلة في نسق النقل وهم السائقين ،لأنهم حلقة الوصل بين جميع الأطراف الفاعلة ، بهدف سير للظروف التي يعمل فيها هؤلاء الفاعلين الاجتماعيين ، وكيفية تعاملهم مع الصعوبات التي يحاولون التغلب عليها ، وكذا تبين عنصر التنظيم ودوره الفعال في حل المشاكل الموجودة في هذا القطاع ، والتي يعاني منها المجتمع بشكل كبير ، بل حتى المسيرين خاصة في مدينة الجزائر العاصمة كبرى المدن الجزائرية .

ووصل الباحث في نهاية دراسته إلى تحقق الفرضيات الثلاث حيث أن التركيبة السوسيو مهنية غير المتجانسة للسائقين وظروف عملهم القاسية ، أنتجت آراء متباينة من قبيل نظرهم لمهنتهم ومستقبلهم المهني والرغبة في التغيير ، هذا إلى جانب القهر المهني والاجتماعي الذي يتعرضون له مما يدفعهم إلى تغيير رب العمل كثيرا ، يضاف ذلك إلى مواقفهم المختلفة حول طريقة تنظيم النقل ، ويصل الباحث من خلال الفرضية الثالثة إلى أن نسبة مساهمة السائقين في ظاهرة تنظيم النقل هي مساهمة ضئيلة بالمقارنة مع أطراف أخرى ، فقطاع النقل مبني بشكل معقد تتدخل فيه عدة أطراف وارة الداخلية والجماعات المحلية ، وزارة النقل ، مؤسسات النقل ، وأرباب العمل ، كما أشار الباحث إلى أن أرباب العمل هم أيضا أحد ضحايا تنظيم النقل ، فهم أيضا فئة غير متجانسة ومتضاربة المصالح .

ويختتم الباحث بجنه بالقول أن المتغيرات الثلاثة (الخصائص السوسيو مهنية ، ظروف العمل وغياب مؤسسات مسيرة) ليس لها نفس الوزن ، وأن أقواها هو المتغير الثالث فهو

الذي يحدد الإطار الذي يتم ضمنه التنظيم ، فالأمر يتجاوز السائق كفاعل اجتماعي ولا بد من قيام المسيرين بدورهم في هذا الشأن من خلال وضع مخطط عمراي وآخر للنقل متوافقان مع بعضهما بحيث يكون العرض عقلايا ويتمشى مع الطلب .

تعد هذه الدراسة الثانية أشد قربا من دراستنا الحالية كونها دراسة سوسيولوجية وحديثة (2002) مقارنة مع الأولى (1964) ، بالإضافة إلى أنها تعالج هموم المجتمع الجزائري التي تكاد أن تكون واحدة ، وقد استفدنا من الدراستين من حيث الأبعاد والمؤشرات وإن اختلفنا معهما في بعض وجهات النظر ، وهو ما سنبيّنه أثناء تحليلنا لبيانات هذه الدراسة وعند عرضنا لتنتائجها .

9. المقاربات النظرية :

يسعى كل باحث اجتماعي خلال تناوله لموضوع معين إلى إدراجه ضمن مقاربة سوسيولوجية تأهله لمعالجة موضوعه بدقة نسبية وموضوعية ، " فالنظرية تستعمل لشرح طبيعة التنظيم ، كما أنها تستخدم كدليل للمعرفة الجديدة ، فهي تؤدي في النهاية إلى شرح وتفسير المواقف التنظيمية وإلقاء الضوء عليها "¹ (بتصرف) وكما أن النظرية بحاجة للتمحيص والتدقيق والبحث من أجل تصويبها وتطويرها أو ردها إن لزم الأمر ، فإن البحث العلمي بحاجة للنظرية التي توفر له النسق المفاهيمي اللازم والمنسجم ، الذي يؤدي به في آخر الأمر إلى النتائج الصادقة دونما خروج عن الموضوع ،

وفي دراستنا هذه سننطلق من خلال مدخلين نظريين للتنظيم ، وهما - كما نعتقد - كفيين بأن ييسرا فهم هذه الدراسة ويضبطانها في إطارها النظري ، حتى تصل إلى الغاية المرجوة منها وهي فهم مشكلة تداخل الأنساق وتفاعلها مع بعضها البعض ، هذا

1 محمد عبد الفتاح الصيرفي - مرجع سابق - ص 65

بالإضافة لفهم مشكلة ضعف فعالية الإدارة ودورها في حدوث المشاكل التنظيمية ، لنصل في النهاية لرؤية متكاملة حول موضوع الدراسة ، والمدخلين الذين تم اختيارهما لهذه الدراسة هما المدخل البنائي والمدخل السلوكي ، وذلك تماشياً مع متطلبات الدراسة وأهدافها ، وفيما يلي عرض مبسط لهما مع توضيح الأسباب التي أدت بنا لاختيارهما .

المدخل البنائي :

لقد وقع اختيارنا على هذا المدخل لاعتبارين أساسيين :

الاعتبار الأول : كونه ينظر للتنظيم باعتباره نسقاً مفتوحاً يتأثر بمدخلاته من بيئته الخارجية المحيطة به .

الاعتبار الثاني : فهو تناوله لظروف موقف العمل وللجوانب التنظيمية الداخلية للتنظيم ، وعليه يمكن فهم الأبعاد التنظيمية لقطاع النقل الحضري من خلال المفاهيم التي يتيحها لنا هذا المدخل .

فالمدخل البنائي "يعتمد في دراسته للتنظيم والسلوك الإنساني التنظيمي على التصورات التطبيقية للنظرية النسقية ، بحيث يعكس جانبها التطبيقي"¹ ، فالتنظيمات حسب هذا المدخل هي أبنية متوافقة مع الأهداف من حيث المدخلات والمخرجات ، وعمل الوحدات والفروع والأقسام ، وتدرج السلطة والمسؤوليات وشبكة الاتصال والعمل النقابي ، بالإضافة للتنظيم غير الرسمي ، فسلوك حسب هذا المدخل يعود في حقيقته إلى مكونات التنظيم ككل .

¹ دفيد سيلفرمان - الإطار السوسولوجي لنظرية التنظيم - تر: عادل مختار الهواري - مكتبة مفضة الشرق - القاهرة - الطبعة 2 -

ويعتبر هذا المدخل أن التنظيم هو نسق اجتماعي يتكون من أنساق فرعية متكامل كلها لتأدية وظيفة لصالح النسق الكلي ، وأن السلوك الفردي أو الجماعي لا يمكن فهمه وتفسيره بجلاء إلى في الإطار البنائي ، لأنه يُظهر بوضوح انعكاساته على سلوك وتصرفات الأفراد والجماعات ، وانطلاقا من هذا المفهوم النسقي للتنظيم يرى أنصار هذا المدخل أنه خير معين للكشف عن الظواهر الاجتماعية والتنظيمية ، من قبيل الحراك المهني ، والانقطاع عن العمل ، والصراع ، التكيف والاندماج وغيرها .

إلى جانب ما ذكرنا فإن احتياجات التنظيم بالإضافة لاحتياجات الأفراد مسؤولة عن تحديد السلوك ، وهنا " نجد أن المدخل البنائي الوظيفي ينظر إلى الظواهر الاجتماعية والتنظيمية ويفسرها في ضوء البناء والوظيفة ، وفي إطار حاجات التنظيم كنسق ."¹

ويستعين هذا المدخل بنظرية النسق الاجتماعي كما أسلفنا ، منطلقا من مسلمة أساسية وهي أن هناك تكامل بين أجزاء النسق ، وفي كل نسق فرعي على حدى ، وأن هذه الأجزاء (الأنساق الفرعية) تعتمد على بعضها البعض ، وبناء على هذا فإن المدخل البنائي قد عالج التنظيمات في أربع تصورات هي :²

أ. التنظيمات أبنية اجتماعية توافقية : وهو تصور طوره (فليب سيلزنيك / ph.Selznic) فالتنظيمات حسبه ذات أهداف وهي تعبى - لتحقيق ذلك كل إمكانياتها بما فيها الإنسانية ، مما يترتب عنه ظهور الصراع مع جماعات العمل التي تكون البناء الغير رسمي للدفاع عن مصالحها واحتياجاتها ، لذلك وجب على التنظيم الرسمي معاملة هذا البناء التكيفي في ضوء حاجات وميكانيزمات التنظيم بصفة عامة .

1 محمد بومخلوف - التنظيم الصناعي والبيئة - دار الأمة - الجزائر - 2001 - ص 66

2 علي عبد الرازق جلبي - علم اجتماع الصناعي - دار المعرفة الجامعية - الطبعة 3 - 1996 - ص ص 173 ، 174

ب.التنظيمات هي عبارة عن أنساق اجتماعية : وقد طور هذا التصور (بارسونز / T.Parsons) الذي اعتبر التنظيمات أنساقا اجتماعية ، وحاول أن يطبق المشكلات الأربع التي تواجه الأنساق بصفة عامة على التنظيم كنسق الاجتماعي ، أو ما يسمى بالمتطلبات الوظيفية للتنظيم ، وهي التكامل التكيف وإنجاز الأهداف والكمون (ضبط التوتر) ، فتفهم بذلك العلاقات الاجتماعية التنظيمية والسلوكات المختلفة في ضوء العلاقات التنظيمية داخليا وخارجيا بالنسبة للبيئة التنظيمية .

ت.وهناك تصور ثالث وهو من تطوير (أميتاي إيتزيوني A.Etzioni) الذي يرى أن الاغتراب والصراع أمران لا تخلو منهما التنظيمات ، فاختلف المصالح داخل التنظيم وبينه وبين بيئته الخارجية كل ذلك يؤدي إلى الصراع الذي يكون إيجابيا في بعض الأحيان ، ويُعتبر الصراع بين جماعة العمل وجماعة الإدارة أبرز مظاهر الصراع حول المصالح ، بالإضافة إلى مصادر أخرى كرتابة العمل وغربة العامل عن موضوع عمله وغيرها .

ث.التنظيمات تنطوي على القوة والصراع : وقد طور هذا التصور (ألفن جولدنر A.Gouldner) فيإلى جانب التكامل التنظيمي هناك علاقات قوة وصراع بين جماعات مختلفة لاختلاف مصالحها وأهدافها ومكانتها ، بل حتى بين التنظيم ككل وبين جماعات خارجية ، وهكذا يصبح التنظيم بمثابة نسق من القوى المتصارعة والمتعارضة المصالح فيما بينها داخليا ، وفيما بينها وبين الفئات الأخرى خارج التنظيم، بحيث يمكننا أن نقول بناء على الدراسات التي تناولت هذا الموضوع أن هناك - على مستوى التنظيمات - صراعا كبيرا بين فئة الرؤساء والمرؤوسين ، نظرا للمصالح

والأهداف المتعارضة في كثير من الأمور ، بحيث يجب أن يراعى ذلك في دراستنا لأي تنظيم.

مما تقدم فإن الذي يعنينا من المدخل البنائي هو رؤيته إلى التنظيم كنسق اجتماعي مفتوح على البيئة المحيطة به ، وبوصفه يتكون من عدة أجزاء - مترابطة ومتساندة - يمكن أن تفهم في ضوءها مشكلات التنظيم ، كما يهمننا في هذا المدخل هو تحديده لأربع مستلزمات رئيسية يمكن أن تعترض التنظيم باعتباره نسقا مفتوحا ، وتمثل هذه المستلزمات في : التكامل ، التكيف ، إنجاز الأهداف ، وضبط التوتر واحتوائه ، وهي مستلزمات وظيفية أساسية لا بد لأي تنظيم العمل على توفيرها مجتمعة إذا كان جادا في تحقيق أهدافه ، لأنها تعمل مجتمعة على تحقيق التوازن التنظيمي ، وتمكن التنظيم من إستعاب صراع المصالح والأهداف ، وإدارة التفاعلات المختلفة الداخلية والخارجية .

المدخل السلوكي :

قد اخترنا هذا المدخل لأنه ينظر للتنظيم كبيئة تؤثر على سلوك الأفراد وتحدد علاقاتهم ، وفي ضوء هذا التصور يمكننا فهم ردود أفعال الأفراد والجماعات داخل التنظيم ، كما يمكننا من فهم عناصر البيئة التنظيمية .

ويمكننا حصر عناصر البيئة الداخلية للتنظيم حسب هذا المدخل في النقاط التالية :¹

1. العنصر البشري " الأفراد والجماعات".
2. العنصر التشريعي والإجرائي المنظم للعلاقات التنظيمية .
3. العنصر التكنولوجي الفني " النظام التكنولوجي للعمل".

1 محمد بومخلوف - مرجع سابق - ص 67

4. العنصر المادي الفيزيقي " المحيط المادي للعمل " .

وقد ركز هذا المدخل في دراسته للتنظيم وفهمه للسلوك الإنساني داخله على أبعاد محددة ، كأساليب القيادة والمشاركة والخصائص الأساسية لشخصية الإنسان في مقابل خصائص التنظيم الرسمي ، وكذا إسهامات الأفراد في مقابل التحفيز ، فجميع هذه الأبعاد التنظيمية تشكل مجتمعة مناخا تنظيميا أو بيئة تنظيمية ، تعمل على تحديد ردود الفاعلين ودوافعهم الفردية والجماعية في العمل ، وتحديد سلوكهم التنظيمي .

والأفراد يتفاعلون في إطار مجموع العناصر البيئية التي تشكل المناخ التنظيمي ، ويتصرفون وفق تلك العناصر ، ومثال ذلك أساليب القيادة التي تتلخص حسب (ماك جريجور Mc.Gregor) في سمات القائد واتجاهات وحاجات الأتباع ، وخصائص التنظيم وأهدافه ، والعلاقة بين كل ذلك وبين الوسط الاجتماعي والسياسي والاقتصادي للتنظيم ، فالرئيس الذي يستطيع أن يوفر لمرؤوسيه الأهداف والأمن والظروف المريحة ، فإنه يجعلهم يعملون على تحقيق أهداف التنظيم وتحقيق التكامل فيما بينهم ، بالإضافة لعامل المشاركة الذي يتيح فرص التكامل اللازم بفعل شعور العمال بالانتماء والأمن ، وإحساسهم بالمسؤولية التي فوضت إليهم ، فهذا ما يؤدي إليه فعل المشاركة في اتخاذ القرارات وتحديد الأهداف حسب (ديفد إمري D.Emery) وكذلك بالنسبة لخصائص الشخصية التي تعكس أنماط التفاعل بين الأفراد والتنظيم الرسمي ، فكل طرف يؤثر في الطرف الآخر ، وقد طور هذا البعد (أرجريس Argyris) حيث يرى أن الأفراد يتوافقون ويتكيفون مع التنظيم الرسمي بناء على سلوكهم الغير رسمية التي توفر لهم الأمن والإحساس بالتححرر - شيئا ما - من الخضوع للإدارة ، فالتنظيم الغير رسمي حسبه يقلل من حدة التشتت والتفكك الذي يمكن أن يحدث بين متطلبات التنظيم الرسمي

والطبيعة الإنسانية للأفراد ، ونجد كذلك أن الإسهامات يجب أن تكون مطابقة للحوافز بحيث تضمن تطابق المصالح والأهداف ، وقد اتضح دور هذا العامل خاصة من خلال أعمال الإدارة العلمية وحركة العلاقات الإنسانية ونماذج السلطة عند (فيبر) فالتحفيزات المختلفة تتحدد بناء على نوعيتها وكميتها مساهمة الأفراد وسلوكهم¹.

فقد بلور هؤلاء مجموعة مسلمات تفيد بأن التنظيم يعتبر نسقا اجتماعيا محددًا من النشاطات المتساندة ، بحيث يقوم بها أعضاؤه بناء على عقد معين يتلقى بموجبه كل مساهم على حوافز تعادل ما يساهم به ، وطبقًا لذلك يستمر العضو في القيام بمهامه مادام أن الحوافز التي يتلقاها تفوق إسهاماته ، وتعتبر هذه الإسهامات بدورها كمحددات ومحركات يَحْتَكِم إليها التنظيم في تقديم الحوافز الضرورية لكل فرد .

ومن جهة أخرى نجد مجموعة من العلماء أمثال (روبرت بلونر R.Blauner ، وليام فوت وايت W.F.Whayte ، سايلز L.Sayles) طوروا مدخلا نظريا يفيد أن تكنولوجيا التنظيم تؤدي في الأخير كبعد تنظيمي إلى عدد من النتائج ، كإحساس العمال بالاعترا ب والعجز ، فنمط التنظيم الفني يؤدي إلى أنواع من التفاعل والمشاعر المترتبة عنه ، مما يؤثر على أساليب الأداء والعلاقات الاجتماعية التنظيمية².

مما تقدم يتضح أننا أمام مستويين من التحليل أحدهما نعالج من خلاله نظرتنا للتنظيم كأحد الأنظمة الفرعية التي تشكل النظام الكلي (المجتمع) وهو ما يتماشى مع وجهة النظر الماكروسوسيولوجية ، أما المستوى الثاني من التحليل وهو الميكروسوسيولوجي فنعالج من خلاله نظرتنا للتنظيم من الداخل ، وذلك عند تحليلنا للقضايا والمشكلات الأكثر جزئية وخصوصية التي ترتبط بالعوامل المهنية والمشاكل الإنسانية داخل التنظيم .

¹ علي عبد الرازق جلي - مرجع سابق - ص ص 156 ، 160

² جبارة عطية جبارة - الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع الصناعي - دار الوفاء - عمان - 1998 - ص 107

خلاصة

بعد عمليات البحث الاستطلاعي التي لفتت انتباهنا إلى المشاكل التنظيمية التي يعاني منها قطاع النقل الحضري ، وبعد حصر المعطيات الميدانية الأولية ، قدرنا أن مشاكل النقل التنظيمية لا ترتبط بالجانب التقني والمادي فحسب - رغم أهميتهما - بقدر ما ترتبط بالبعد الانساني المتمثل في الظروف المهنية التي يعاني منها السائقون أثناء العمل ، بالإضافة لظروفهم الاجتماعية الصعبة خارج بيئة العمل .

كما أن الفعالية التنظيمية في قطاع النقل مرتبطة بشكل أو بآخر بمدى رضا السائقين عن مهنتهم ، انطلاقاً من هذه الرؤية للموضوع تم وضع الاشكالية والفرضيات وتحديد المفاهيم وتوضيح مجال الدراسة واختيار الدراسات السابقة .

الفصل الثاني

الفصل الثاني : النقل الحضري العمومي للمسافرين

المبحث الأول: تنظيم النقل الحضري العمومي .

المبحث الثاني : لمحة تاريخية عن النقل في الجزائر .

المبحث الثالث : النقل الحضري العمومي في مدينة الأغواط .

الفصل الثاني : النقل الحضري للمسافرين

تمهيد :

لقد ارتبط نمو المدن وازدهارها بمدى تطور وسائل النقل الحضري فيها ، خاصة بعد ظهور الثورة الصناعية واكتشاف المحركات التي تعمل على مصادر الطاقة المختلفة (البخار ، الكهرباء والبتزين) ، ومع تنامي الثورة التكنولوجية التي مست مختلف وسائل النقل ، إزداد توسع المدن أفقيا واجتماعيا ، وأصبح النقل الحضري ضرورة ملحة وحاجة لا غنى عنها ، إذ لا تخلو مدينة في العالم ومن نظام للنقل الحضري فيها سواء كان بسيطا أو معقدا ، فما هي المراحل التاريخية التي مرّت بها تكنولوجيا وسائل النقل الحضري في العالم ؟ وكيف تأثرت الجزائر بذلك ؟

المبحث أول : تنظيم النقل الحضري العمومي .

المطلب الأول : تطور وسائل النقل

1. النقل قبل القرن العشرين

يعتبر موضوع النقل والمشكلات الناتجة عنه قديمة قدم المدن نفسها ، حيث كانت مدينة روما القديمة تعاني من الاختناقات المرورية مما يضطر السلطات إلى تغيير اتجاه مرور العربات عن بعض الشوارع ، ومنع دخولها إلى وسط المدينة في أوقات العمل اليومية¹ . وقد اعتمد الإنسان منذ القدم على الوسائل البدائية في عملية النقل ، كالطاقة البشرية والرياح والحيوانات ، وقد استعمل البابليون القدماء العربات ذات الأربع عجلات منذ

¹ Pederson.(E.O) , Transportation in Cities , Pergamon Press offices , New york , USA, 1980 , P-2 .

عام (3000) ق م (حيث تم اكتشاف أول دولاب للعربة في العالم بمحافظة (دير الزور) السورية في موقع "مارى-تل الحريري" يعود للألف الثالث قبل الميلاد وهو أول دولاب في العالم¹ .

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

وكان اختراع المحرك البخاري وتطوره منذ عام (1814) ، أساس إنشاء أول خط تجاري للسكك الحديدية في إنجلترا ، حيث بنى جورج ستيفنسون قاطرته البخارية الأولى فبدأت أول تجربة للنقل على السكك الحديدية في مقاطعة ويلز الجنوبية بإنجلترا ، وفي عام (1825) نجح ستيفنسون في إصدار مرسوم بإنشاء أول خط سكك حديدية في العالم بين (ستكتون ودارلنجتون) بإنجلترا، وكان الخط آنذاك بطول (38) ميلاً ، وتلى ذلك إنشاء خط آخر لنقل الركاب بين ليفربول ومانشستر عام (1830)²

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

1 - المصدر : موقع وزارة الثقافة في الجمهورية العربية السورية - شرفات الشام ، من منشورات المديرية العامة للآثار والمتاحف

2 محمد على الحلبي ، تطور وسائل النقل والمواصلات ، بحث منشور على موقع طريق العلوم على الرابط الآتي :

<http://www.sciencesway.com/vb/showthread.php?t=5839>

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

أما بالنسبة للدول العربية فإن موقعها الجغرافي المتميز بين الشرق والغرب جعلها تمتلك شبكات نقل واسعة منذ عام (3500 ق م) وإلى عهد الرومان الذين قاموا بتطوير شبكة من الطرق البرية والقنوات¹.

2. النقل في القرن العشرين :

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

وكانت ذروة استعمال القطارات للركاب والشحن خلال الحرب العالمية الثانية ، وفي السنوات التالية للحرب كان هناك عدد كبير من قطارات الركاب يسير بسرعة تتراوح بين (145-160 كم / ساعة). بمحركات تسير بقوة البخار والديزل والكهرباء ، كما ادخلت التقنيات الخاصة بوسائل الراحة للمسافرين وتكييف الهواء داخل القطارات ومكنة أعمال الصيانة ، ومما ساعد أيضا في سلامة عمليات التشغيل وكفاءتها استعمال اللاسلكي في الاتصالات ، وفي الستينات وصلت السرعة إلى أكثر من (190 كم/ساعة)

¹ وليام و.هاي ، مقدمة في هندسة النقل ، تر: سعيد عبد الرحمن القاضي ، أنيس عبد الله التنير ، مطابع جامعة الملك سعود ، 1999 ، ص 27 ،

كما في قطار (تاكيدو) في اليابان وسرعة (300 كم / ساعة) في الولايات المتحدة ،
ووصل الرقم القياسي للقطار الفرنسي ميسترال إلى (322 كم / ساعة) والذي يربط بين
باريس وليون ومرسيليا .

وفي الدول العربية تم إنشاء أول خط للسكك الحديدية وهو خط الحجاز الذي يربط بين
دمشق وعمان والمدينة المنورة ¹.

أما بالنسبة للسيارات فقد كانت العربة البخارية الأولى للفرنسي (نيقولا كوينو) عام
(1769) وهي ذات ثلاث عجلات وقامت بقطع المسافة بين باريس وفانس بسرعة 3
كم / ساعة ، وفي عام (1880) اخترع (رينوار) الفرنسي والألمانيين (اوتو و لاجن)
المحركات ذات الاحتراق الداخلي ، وفي عام (1887) بدأ الألمانيين (بتر و ديلمر) في
استخدام البترين كوقود للسيارات حيث رافق ذلك عام (1888) استخدام العجلات
المطاطية المنفوخة على يد الإنجليزي (جون دانلوب) ².

" وتعتبر الفترة من عام (1920) حتى عام (1970) - بل حتى نهاية القرن العشرين -
هي عصر السيارات ، حيث قام خلالها النقل بواسطة الطرق البرية بدور أساسي خاصة
في الولايات المتحدة الأمريكية حتى أطلق البعض عليها أمة على عجلات ، ففي عام
(1935) أصبح من الممكن الانتقال بالسيارة عبر البلاد وفي جميع الاتجاهات تقريبا ، ...
حيث تضاعف عدد الرحلات بواسطة السيارة ثلاثة أضعاف ما كانت عليه ، في حين
تناقص عدد ركاب النقل العام حوالي (38%) ³."

1 نفس المرجع ، ص 24-29

2 محمد توفيق سالم ، هندسة النقل والمرور ، دار الراتب الجامعية ، عمان ، 1985 ، ص 24

3 كلاركسن هـ . اوجلسي ، هندسة الطرق ، تر : علي سليمان حزين وآخرين ، دار جون وأبنائه ، نيويورك ، 1999 ، ص

وبعد ذلك تطورت صناعة السيارات بشكل كبير حتى غدت وسيلة النقل الخاصة والعامة الأكثر استعمالاً في العالم لنقل الركاب ،... وبالرجوع إلى الإحصائيات نجد أنه عند انتهاء الحرب العالمية الأولى عام (1918) كان هناك (5,5) مليون سيارة في الولايات المتحدة فقط ، وحتى نهايات القرن العشرين وصل العدد إلى (93) مليون سيارة خاصة و(18) مليون شاحنة .¹

المطلب الثاني : النقل الحضري :

إن جميع التنقلات تتم بواسطة وسائط النقل الخاصة (السيارات) أو العامة ، ويعتبر التوزيع الأمثل لحركة المرور بين هاتين الوسيلتين من أعقد مشاكل النقل الحضري في تاريخنا المعاصر ، وقد أدى الانتاج الكبير للسيارات الخاصة في العالم خلال العقود المنصرمة إلى إزاحة وسائط النقل العامة من محلها ، وإحلال وسائط النقل الخاصة مكانها ، الأمر الذي أدى إلى زيادة الازدحام والاختناقات المرورية في أكثر مدن العالم ، ففي كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا نجد أن الانتقال بواسطة وسائط النقل الخاصة يستهلك حوالي (10%) من الناتج الوطني العام ، حيث يشكل نسبة (85%) من مجموع الأميال وعدد الأشخاص للتنقل داخل المدن .

إن الاستعمال المتزايد والمكثف للسيارات الخاصة أدى إلى زيادة حجم الطلب على النقل والمرور ، نتيجة للأسباب الثلاثة الآتية :²

- إن الانتقال بواسطة السيارات الخاصة يؤدي إلى زيادة الضغط على المرور مما يؤثر سلباً على وسائط النقل العامة التي سيتقلص الطلب عليها نتيجة السببين التاليين .

¹ وليام و. هاي ، مرجع سابق ، ص 27

² صباح محمود محمد ، المدخل في تخطيط النقل الحضري ، مؤسسة السورق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002 ، ص 20-

● إن ازدحام المساحة السطحية للطريق من خلال المركبات الخاصة سيؤدي إلى تباطؤ حركة وسائط النقل العامة ، وبالتالي ستزداد تكاليفها التشغيلية ، مما يترتب عليه انخفاض جاذبيتها ، كونها لم تعد وسيلة النقل الأسرع .

● إن السيارات الخاصة أدت إلى وجود نموذج من الكثافة والازدحام المروري بنسبة تُحول دون استطاعة وسائط النقل العام أن تكون علاجاً أو مسعفاً لها ، إذا ما تم التفكير بالقضاء على ذلك الازدحام من خلال وسائط النقل العامة فقط دون وجود حلول مساعدة ومكملة وداعمة لوسائط النقل العامة (كتخصيص مسارات خاصة لوسائط النقل العام مثلاً ، ونشر ثقافة النقل الجماعي . . . الخ) .

ويعتبر استخدام النقل العام في زيادة مستمرة في أغلب مدن العالم ، وتزداد نسبتها في المدن الكبيرة مقارنة مع المدن الصغيرة ، ففي دراسة أجراها الباحث (توماس Thomas) على خمس مدن بريطانية بهذا الخصوص وجد أن نسبة استخدام وسائط النقل العام في اصغر المدن تبلغ (3%) من مجموع الرحلات اليومية في المدينة ، بينما زادت النسبة إلى (55%) في أكبر المدن ، وفي نفس الوقت قلت نسبة استخدام المركبات الخاصة مع زيادة حجم المدينة فكانت بنسبة (46%) في اصغر المدن حجماً ، وانخفضت النسبة إلى (24%) في أكبر المدن .¹

"إن معظم المدن الرئيسية في العالم تقابلها مشكلة المركبات الخاصة ، خاصة بعد تزايد أعدادها بشكل كبير ، حيث أصبح من الصعب جداً على شبكة الطرق في تلك المدن استيعاب هذه العداد الكبيرة منها ، ... ويعتمد السكان في الدول المتقدمة على السيارات

¹ زين العابدين علي ، مبادئ تخطيط النقل الحضري ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2000 ، ص 92

الخاصة في تنقلاتهم سواء كانت داخل المدن أو بين المدن ، وذلك حسب كفاءة نظم
المواصلات العامة لديهم ، وبنفس الوقت كلما زاد متوسط دخل الفرد زادت ملكيات
السيارات الخاصة .

وتسعى معظم الدول للحد من استعمال المركبات الخاصة ، ولكن أكثر الحلول المتبعة
تكون خاصة بالمناطق المركزية للمدن من أجل تخفيف الازدحام المروري وحل مشكلة
المرور فيها ، ومنها :

- منع مرور السيارات الخاصة بوسط المدينة في ساعات محددة من اليوم .
- وضع ضوابط معينة (كآسبقيه المرور للحافلات العامة أو لعبور المشاة أو رفع ثمن
وقود السيارات ، أو تقليل أو إلغاء أماكن وقوف السيارات أو لفترات محددة
وسط المدينة ، أو زيادة الضرائب على ملكية السيارات ، وفي بعض الأحيان
تخفيض تعرفه النقل العام...) .
- تخصيص بعض الشوارع وسط المدينة للمشاة فقط ما عدا الخدمات والطوارئ .¹

1. أنواع وسائل النقل العام :²

أ. الباص أو الحافلة : على اختلاف تسميتها من بلد لآخر ، وحسب تصنيفاته المتعددة
من ميني باص أو الباص العادي أو الباص المفصلي .. الخ ، ويمتاز بأنه لا يتطلب
إنشاءات خاصة ، وسعته العالية من (60 – 100) راكب .

¹ محمد توفيق سالم ، مرجع سابق ، ص ص 216-256

² نفس المرجع ، ص ص 220-238

وما يهمننا فيما يخص الحافلات هو أن الاستخدام الأمثل للباصات يكون في حالة تخصيص مسارات خاصة بها على شبكة الطرق ، وفي بعض الدول تخصص هذه المسارات بعكس اتجاه المرور العام ، أو إنشاء أنفاق خاصة للباصات وهو أمر مكلف اقتصاديا .

ويعتبر الحل النموذجي لاستخدام الباصات في حالة إنشاء ممرات علوية خاصة بالحافلات حيث تقوم الفكرة على الاستفادة من هذه المنشآت العلوية لمسارات الحافلات السريعة كمرحلة أولى .

ب. الترولي باص : تنطبق معظم القواعد العامة لاستخدام الباصات العادية على الترولي باص إلا انه يمتاز بأنه لا يحدث ضوضاء ولا يسبب تلوث للهواء أثناء مسيره نظرا لاعتماده على الطاقة الكهربائية ، ولكنه لا يتمتع بالمرونة وهو آخذ بالانقراض خاصة في المدن المزدهمة .

ت. الترام : وهو عبارة عن خط سكك حديدية ذو اتساع من (1 - 1,5 متر) كما في الترام المستخدم بالإسكندرية والقاهرة ، وسمي كذلك نسبة للمهندس ترام الذي انشأ أول ترام في إنجلترا عام (1850) وتطور استخدامه حتى أصبح من وسائل النقل الرئيسية داخل المدن لسنوات عديدة إلى أن بدأت غالبية المدن الكبرى بتحويله إلى مترو .

ث. المترو : وهو عبارة عن خط سكك حديدية يعتمد على الطاقة الكهربائية وهو معزول تماما عن المرور السطحي إما بواسطة ممرات علوية أو أنفاق خاصة في المنطقة .

2. عوامل اختيار وسيلة النقل العام¹

يتوقف اختيار وسيلة النقل العام على عدة عوامل منها :

- أ. عدد الركاب المطلوب نقلهم في الساعة لكل حي أو اتجاه .
- ب. الطاقة الاستيعابية لشبكة الطرق الرئيسية والفرعية القائمة .
- ت. معدل زيادة الركاب ومعدل الزيادة في ملكية المركبات الخاصة .
- ث. طبيعة استعمالات الأراضي في المنطقة المقصودة (سكنية ، تجارية ، صناعية ، ..)
- ج. الإمكانيات المادية المتاحة للنقل العام .

3. الخصائص الرئيسية الواجب توافرها في وسيلة النقل العام²

- أ. يجب أن تكون وسيلة النقل العام السريع متكاملة مع بقية وسائل النقل العام الأخرى ، بحيث تمتد المسارات إلى مسافات مناسبة بعيدا عن المناطق المزدحمة مع تسهيل انتقال الركاب من وسيلة نقل إلى أخرى ، مع تأمين مساحات كافية لأماكن مواقف السيارات الخاصة وسط المدينة وبالقرب من محطات وسائل النقل العام .
- ب. أن تكون وسيلة النقل العام السريع ذات سرعة عالية بالقدر الكافي ولا تقل عن (70 كم/ساعة).
- ت. يجب ان تكون مساراتها طويلة وآمنة ومعزولة تماما عن وسائل النقل الأخرى السطحية .

¹ نفس المرجع ، ص 216

² نفس المرجع ، ص ص 246-248

ث. يجب توزيع الشبكة بحيث تغطي وسط المدينة ، وأن يكون توزيع المحطات بحيث لا يمشي الراكب أكثر من مسافة خمس دقائق خاصة في المناطق السكنية والتجارية.

ج. استخدام عربات جذابة ذات مستوى عالي من الجودة ومريحة من الداخل والخارج ولا يصدر عنها أية ضوضاء او ملوثات بيئية .

ح. أن تكون المسارات والمحطات المقامة على درجة عالية من الأمان وأن لا تسبب اي مشاكل لأصحاب المباني المجاورة .

خ. يجب أن تكون المسافة بين المحطات في المناطق النائية وغير المزدحمة كبيرة نسبيا للتقليل من التوقف والاستفادة من السرعة وعدم ضياع الوقت .

د. توفير مقاعد الجلوس لكافة الركاب حتى في فترات الذروة .

ذ. الاقتصاد في تكاليف الإنشاء والتشغيل بقدر الإمكان / ولكن ليس على حساب الجودة والأمان .

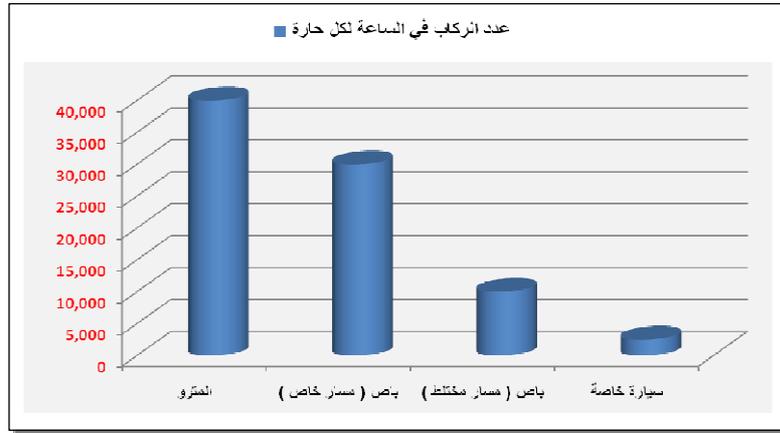
ر. أن يكون زمن الرحلة - من الباب للباب - لراكب وسيلة النقل العام اقل من زمن الرحلة بالمركبة الخاصة (هذا مع اعتبار أن وسيلة النقل العام لا تحقق خدمة من الباب إلى الباب).

4. مقارنة بين النقل العام والنقل الخاص¹

أ. المقارنة من حيث الطاقة الاستيعابية : لعدد الركاب الممكن نقلهم في الساعة

¹ نفس المرجع ، ص ص 213، 215

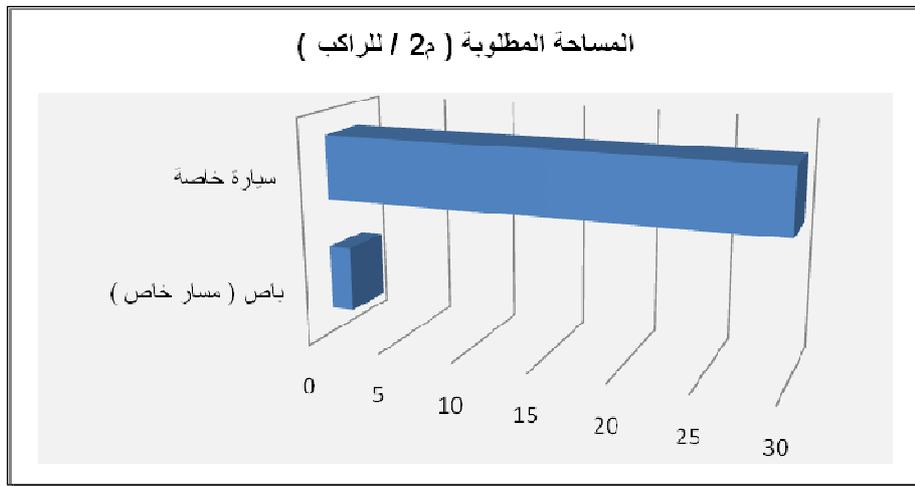
للحارة* الواحدة ، بين وسائل النقل العام (الحافلات والمترو) ووسائل النقل الخاص المتمثلة بالمركبات الخاصة ، حيث نجد أنه يمكن نقل (40,000) راكب بواسطة المترو مقارنة بالسيارات الخاصة التي تنقل حوالي (2,500) راكب فقط ، كما يلاحظ انه بواسطة المترو ايضا يمكن نقل اربع اضعاف عدد الركاب الممكن نقلهم عن طريق الباصات ، وذلك من خلال الشكل التالي :



الشكل رقم (02) : مقارنة بين القدرة الإستيعابية لوسائل النقل
المصدر : محمد توفيق سالم : هندسة النقل والمرور

* تعني الحارة .

ب. المقارنة من حيث استهلاك المساحة ضمن المنطقة الحضرية : عن طريق حساب المساحة المطلوبة بالمتر المربع لكل راكب ، والسرعة بالكم / ساعة ، وذلك بين السيارة الخاصة والباص ، حيث وجد انه لسرعة (40 كم / ساعة) يتطلب الراكب الواحد في الباص مساحة (1,5) متر بينما يتطلب مساحة (30) متر في حالة المركبة الخاصة .



الشكل رقم (03) : مقارنة بين المساحة المطلوبة لكل من السيارة والحافلة

المصدر : محمد توفيق سالم : هندسة النقل والمرور

ت. المقارنة من ناحية المزايا والعيوب : ¹

الجدول رقم (05) : ميزات استخدام المركبات الخاصة بالمقارنة مع وسائل النقل العامة .

وسيلة النقل العام (حافلة - ترام - مترو)	المركبة الخاصة
ربط مناطق محددة بعدد محدد من المحطات	وسيلة نقل للمسافات القصيرة والطويلة ولعدد غير محدود من الرحلات
النقل بين نقاط محددة قد تكون قريبة أو بعيدة	النقل من الباب إلى الباب
قد يتطلب الأمر استخدام أكثر من وسيلة نقل لإتمام الرحلة	لا تتطلب استخدام وسيلة أخرى
الرحلات محددة بجدول زمني معين	يمكن استخدامها في أي وقت
تتوقف عند المحطات لتزول وصعود الركاب	السفر بدون توقف
السرعة محدودة في كثير من الوسائل العامة	سرعة مسير عالية
احتمال وجود مكان جلوس لكل راكب ويمكن عدم توفره	مكان جلوس لكل راكب
الحماية من الظروف الجوية فقط داخل العربة أو المحطات	حماية كاملة من الظروف الجوية من الباب إلى الباب
وسيلة نقل عامة للجمهور لا تحقق الخصوصية	تحقق الخصوصية الكاملة
لا توجد علاقة شخصية أو ملكية	الفخر بالملكية الخاصة

الجدول رقم (06) : عيوب استخدام المركبات الخاصة بالمقارنة مع وسائل النقل

¹ محمد توفيق سالم ، المرجع السابق ، ص ص 259-260

العامّة :

وسائل النقل العام (حافلة - ترام - مترو)	المركبة الخاصة
<ul style="list-style-type: none"> المسافر يستمتع بوقت الرحلة ويستفيد من الوقت 	<ul style="list-style-type: none"> السائق معرض للضغط النفسي والعصبي وعدم الاستفادة من وقت الرحلة
<ul style="list-style-type: none"> السعة العملية حوالي (25) ال راكب في الساعة للاتجاه الواحد 	<ul style="list-style-type: none"> المساهمة في زيادة ازدحام المرور مما يجعل سعة الحارة اقل من (1000) مركبة في الساعة
<ul style="list-style-type: none"> أماكن الوقوف خارج المدينة 	<ul style="list-style-type: none"> الازدحام الشديد في أماكن الانتظار بمركز المدينة وبالتالي هدر الوقت والوقود
<ul style="list-style-type: none"> الاعتماد عليها (100%) بالنسبة للسكك الحديدية والمترو وتقل النسبة للحافلات 	<ul style="list-style-type: none"> لا يمكن الاعتماد عليها في الأماكن التي لا يسمح فيها بالدخول إلا للمركبات العامة
<ul style="list-style-type: none"> ليست بحاجة لأماكن انتظار 	<ul style="list-style-type: none"> بحاجة لأماكن انتظار في أي مكان
<ul style="list-style-type: none"> الوسائل الكهربائية لا تسبب أي تلوث للبيئة 	<ul style="list-style-type: none"> وسيلة ملوثة للبيئة نتيجة العادم
<ul style="list-style-type: none"> ولا يصدر عنها أصوات عالية أما الحافلات فليست كذلك 	<ul style="list-style-type: none"> الضوضاء التي تصدر عنها عالية
<ul style="list-style-type: none"> نسبة الحوادث قليلة بالنسبة للمترو والسكك الحديدية 	<ul style="list-style-type: none"> تسبب نسبة عالية من الحوادث للركاب والمشاة

وعلى العموم ستبقى السيارة الخاصة الوسيلة الأفضل للتنقل طالما كانت وجهتها لا تؤدي إلى وسط المدينة .

5. مميزات أهم أنماط النقل الحضري

لقد رأينا أن المدينة احتوت أنماطاً مختلفة للنقل الحضري ، فالسيارة الفردية هي المفضلة من طرف المستعملين كونها تقدم امتيازات في حرية الحركة والخصوصية ، إلا أنها تشكل عبئاً على المدينة كونها تتطلب مساحات واسعة - على الأقل عشر مرات أكبر من النقل الجماعي - ومردوديتها محدودة مقارنة مع المترو - طريق سريع ذو ثلاث سبل وفي إتجاهين متعاكسين هو أضعف بثماني مرات من خط المترو - " وهي مزعجة أكثر - ضجيج وتلوث - وأقل أماناً ، لذلك وحت الحد من استعمالها خاصة في مراكز المدن ، خاصة في أوقات الدخول والخروج من العمل أين تصبح سلبياًتها هي الغالبة ، يقول حسين عبد الحميد أحمد رشوان : " تؤدي الزيادة في ملكية السيارات الخاصة والسعة غير الكافية للشوارع إلى طول وزيادة ما يعرف بساعة الذروة أ وهي التي يتجه فيها العاملون إلى مناطق العمل صباحاً ، أو يعودون فيها إلى المناطق السكنية ، وتبلغ ساعة الذروة في بعض المدن مثل "بانكوك" و "سان باولو" و"لايوس" ومدن أخرى عديدة ما يصل إلى (12 ساعة) في اليوم الواحد ، وفي تلك الساعات تختنق الطرق وعلى وجه الخصوص في منطقة العمل المركزية والمداخل المؤدية إليها ، وعند التقاطعات التي تتلاقى عندها شبكة وسائل النقل " ¹ .

إن وسيلة النقل الجماعي الأكثر شيوعاً في العالم هي الحافلة بدون منازع ، ففي المدن المتوسطة (100000 إلى مليون ساكن) والتي لا تمتلك مترو أو أين خطوط السكك الحديدية لا تؤدي إلا دوراً ثانوياً في هذه المدن نجد الحافلة تحتكر سوق النقل الجماعي ، فهي ليست ذات تكلفة كبيرة فيما يخص استغلالها أ قليلة السرعة نسبياً ، اقتصادية من

¹ حسين عبد الحميد أحمد رشوان ، مرجع سابق ، ص 126

حيث الطاقة ، أما في المدن الكبيرة جدا فإن الحافلات لا تؤدي إلا دور المكمل بالنسبة للميترو في مركز المدينة ، أو بالنسبة للنقل بالسكك الحديدية في الضواحي (باريس ، لندن ، نيويورك ، موسكو) ، ومن مميزات الحافلة أنها في أوقات الذروة أي الدخول والخروج من العمل تشغل مساحة أقل بـ (15 إلى 30) مرة من السيارة ، واقتصاديتها تجعلها في متناول الفئات الاجتماعية ذات الدخل المحدود " ¹

المترو هو الملائم للمدن الكبيرة والكبيرة جدا ، أين نجد كثافة سكانية عالية جدا ، ومن العادة أن لا تقبل الدول على مشروع مترو ما لم يتجاوز عدد سكان المدينة المعنية مليون ساكن ، وتقدر ضرورة إنجاز مترو من خلال الخصوصية الفيزيائية (مدينة واسعة وكثيفة السكان تكون أكثر استعدادا للمترو) ، وقدرات الاستثمار (وهذا مشكل عويص في الدول المتخلفة) ، لأنه إذا كان المترو يقدم سرعة منضبطة ، تكرر عالي ويستهلك مجالا صغيرا فهو مكلف من حيث الاستثمار .

الترامواي في مفهومه الحديث هو القطار الكهربائي ، وهو ومتوسط من حيث تكلفة الاستثمار ، قدرته الاستيعابية وسرعته حيث نجدها أقل من المترو وأكثر من الحافلة ، لذلك هو ملائم تماما مع حالة المدن الكبرى (300000 إلى مليون ساكن) وفي المدن الكبيرة جدا يمكن أن يكون مكتملا للمترو ، من أجل خدمة المسالك الثانوية أين المترو لا مبرر لوجوده .

إن النقل بواسطة السكك الحديدية للضواحي هو في الأصل ناتج عن استعمال مرافق أنشئت لغاية أخرى وهي الربط بين المدن ، والملاحظ أن النقل بقطار الضواحي هو مردودية كبيرة لكنه يتطلب وسيلة أو وسيلتي نقل مكملتين ، نظرا لبعده محطاته عن مقاصد

¹ Chaupulut (Jean - Noel), Frebault (Jean) et Pellegrin (Jaques), Le marche Des transport, Ed Seuil , Paris , 1985 , pp - 8 , 12

المسافرين ، وقد تطورت هذه الوسيلة أكثر في المدن الكبيرة مثل " باريس " ، و مع التطور التكنولوجي بلغت سرعة هذا القطار حوالي (510 كلم / سا) القطار ذو السرعة الكبيرة TGV " ¹.

وعليه يمكننا القول أن هناك تكامل سواءً بين السيارة والنقل الجماعي ، أو بين مختلف أنواع النقل الجماعي ، ويكمن دور مخطط النقل في تسهيل الاستعمال الأمثل والذي يخدم بشكل أكبر المصالح الجماعية المتمثلة في : (تخفيض حجم نفقات الاستثمار ، ضمان الاستعمال الأحسن للمجال العام ، تقليص الأضرار وزيادة الأمن) ومصالح المستعملين المتمثلة في : (ربح الوقت ، السفر بشكل مريح ، وبنفقات أقل) . أما الآن فسوف نلقي نظرة إلى قطاع النقل الجماعي في الجزائر بصفة عامة وفي مدينة الأغواط بصفة خاصة .

6. كفاءة نظام النقل الحضري ²

إن العديد من مشكلات النقل العام تؤدي الى ضغط اجتماعي وحضري ، خاصة في غياب العدالة الاجتماعية عندما يتلقى بعض المواطنين خدمات بمستوى رفيع مع إهمال البعض الآخر، وفي الغالب لا تكون الصورة واضحة عن مستوى وكفاءة الخدمات لدى المسؤولين ولا عن مدى توفرها لمختلف طبقات وقطاعات المجتمع .

لقد قام كل من (وني وهاتري Winnie & Hatry) (1973) بتقديم برنامجا متكاملا لتقييم كفاءة نظام النقل الحضري ، يعتمد هذا البرنامج على الدراسة الميدانية

¹ Le chatelier Luc : Les métier du transport , PUF , Paris ,1990 ,PP -42 , 44

² الموسوعة الجغرافية ، دراسة النقل والمرور ميدانيا ، بحث منشور على موقع المجلة الجغرافية على الرابط الآتي :

<http://www.4geography.com/vb/showthread.php?p=2782>

بدرجة كبيرة استنادا إلى العديد من الدراسات لتقييم كفاءة خدمات النقل التي تقدمها الحكومات المحلية في الولايات المتحدة الأمريكية .

حيث وضع البرنامج ليرز معاناة الطبقة الشعبية المحرومة من سهولة الوصول الى الخدمات العامة لاعتمادها على النقل العام في انتقالها اليومي من سكنها واليه .

أهداف الدراسة الميدانية لنظام النقل عند وني و هاتري :

■ بيان فاعلية خدمات النقل العام الراهنة المتوفرة للمجموع ، وعلى وجه الخصوص

لقطاعات اجتماعية معينة او رقعة جغرافية محددة .

■ توفير قاعدة بيانات تساعد في قياس فاعلية خدمات النقل العام.

■ المساعدة في كشف مشاكل النقل العام.

■ المساعدة في تحليل و تقييم البرامج المقترحة والتي تحت التجربة .

وبسبب تباين حجم الطلب على خدمات النقل بين مختلف المناطق والأوقات ، لذا فإن

جمع البيانات يجب أن يكون في أوقات الذروة والأوقات الأخرى أيضا ، من اجل مسح

محمل نوعية الرحلات (للعمل والتسوق والترفيه .. الخ) كما أن وسائط النقل العام

متباينة في مستوى الخدمات التي تقدمها ، وبالتالي يجب أن لا تنصب الدراسة على واسطة

نقل معينة دون غيرها إضافة إلى ضرورة إجراء المقارنة فيما بينها

7. عناصر تقييم كفاءة نظام النقل الحضري في برنامج وني وهاتري :

• النسبة المئوية للسكان ضمن نطاق موقع خدمات النقل (المحطات) :

وبموجب ذلك تحسب نسبة السكان الواقعة ضمن مسافة بين (5 - 10) دقائق سيراً على الاقدام لكل محطة ، كما يتم حساب نسبة السكان القاطنين خارج هذه المسافة والتي تتميز بصعوبة الوصول الى خدمات النقل العام.

• قناعة المواطن بالنقل العام:

وترتبط درجة القناعة والرضا بالجهد المطلوب للانتقال إلى مواقع محطات النقل العام وبالوقت المستغرق للوصول إليها ، وتصنف البيانات على اساس المستفيدين مقابل غيرهم ، ونسبتهم من مجموع المستجيبين للاستبيان .

• الوقت المستغرق للانتقال :

وهو من أهم المعايير ، حيث تحدد المناطق التي تنتهي عندها خطوط النقل ، ثم تحدد مسارات الخطوط الى مختلف المناطق السكنية . بعد ذلك تختار خطوطاً معينة للدراسة الميدانية ، ثم يحسب الوقت المستغرق لكل خط باعتماد وسائل النقل العام ، وفي مختلف الأوقات من اليوم ومن الاسبوع ومن السنة لقياس التذبذب في حركة النقل . وإذا تطلب الأمر أكثر من وسيلة نقل فيجب اخذ ذلك في الاعتبار (مثلاً اعتماد النقل الخاص يتطلب حساب الوقت المستغرق للانتقال من مواقف السيارات الى الاماكن المقصودة في الرحلة) .

• الازدحام :

يقاس الازدحام بمقارنة الوقت المستغرق في الرحلة بين مختلف الأوقات ، ويحسب التأخير بعدد الدقائق من بداية الازدحام حتى الخروج منه .

• نوعية سطح الطريق :

ذلك أن الطريق يعتبر عنصرا مهما من عناصر النقل وعلى الأغلب لا يكون تعبيد الطرق بالمستوى نفسه في جميع أرجاء المدينة ، لأسباب مختلفة .

• قناعة المواطن بواسطة النقل :

ويقوم هذا المعيار على العوامل التالية وهي :

- درجة ازدحام واسطة النقل العام .
- درجة الحرارة والرطوبة داخل المركبة ، ومستوى الضوضاء ، ودرجة نظافة المركبة .
- عدد مرات توقف المركبة .
- التعرض الإجباري إلى ظروف الجو المختلفة .
- وتعتمد الاستبيانات داخل واسطة النقل لقياس هذا المعيار .

• نسبة الحوادث المرورية :

وتعتمد إحصاءات الشرطة والمرور ، وقد تكون هذه اقل من الواقع فيما يتعلق بحوادث الجروح البسيطة لعدم الإبلاغ عنها ، وتتم المقارنة بين المناطق السكنية على أساسها ، مع الأخذ بالاعتبار أن إحصائيات الشرطة تكون في الغالب على أساس عنوان الضحية وليس مكان وقوع الحادث . إضافة الى أن التفاصيل التي تذكرها سجلات الشرطة متباينة بين الوحدات الادارية .

• عدد الجرائم المرتبطة بوسائل النقل :

مثل المشاجرات والسرقة والاعتداءات التي تحدث أثناء سير الحافلات أو عند توقفها خاصة في حالي الازدحام الشديد أو قلة عدد الركاب ، وتؤخذ المعلومات من سجلات الشرطة وتُقارن المناطق على أساس نسب الجرائم الى السكان .

● كلفة الرحلة :

وتقسم الكلف إلى مباشرة يتحملها الراكب وغير مباشرة ، وكلف مادية وغير مادية / تلوث الهواء مثلا ، وتحسب الكلف المادية كنسبة لكل وحدة مسافة وحسب نوع واسطة النقل وتقارن المناطق السكنية على أساس الخطوط التي تربطها مع مركز المدينة ومع المناطق الأخرى وكلفها .

● مستوى الضوضاء :

التي يتعرض لها غير راكبي المركبات ، و تقاس عادة اما بأجهزة قياس خاصة او من خلال استبيان . وتقاس الضوضاء في اوقات محددة ومواقع معينة مسبقا ، وتقارن نسبها بين المناطق السكنية المختلفة . ويكون قياسها في المواقع الترفيهية ، خارج المنازل ، المكاتب ، مجمعات الفنادق (القرية من خطوط النقل السريع على وجه الخصوص) ، قرب المستشفيات و المدارس .

ويبدو أن مسح الضوضاء عن طريق الاستبيان غير موضوعي عند قياس مستويات الضوضاء المطلقة التي يعاني منها ويتعرض لها الساكنون ، ولكنها تعد مقبولة إذا كان الهدف تحديد المناطق التي تتعرض الى الضوضاء .

● كفاءة خدمات النقل :

وهي النتيجة الحاصلة من خلال عناصر التقييم السابقة ، وتتم بالمسح الميداني لاستطلاع آراء السكان اما في وسائل النقل العام او في منازلهم ، وبشكل دوري (سنويا على الأقل).

• المبادئ الأساسية للنقل المستدام¹

أ. تأمين الوصول :

إن الوصول إلى الأشخاص والأماكن والسلع والخدمات من الأهمية الاجتماعية والاقتصادية لرفاهية المجتمعات ، ويعتبر النقل من الوسائل الأساسية لتحقيق ذلك ، ويجب أن يكون الوصول إلى الأشخاص والأماكن والسلع والخدمات بأقل تكلفة ، ويتم ذلك من خلال تحسين فرص التواصل بين الناس من خلال تنويع خيارات النقل ، وإعطاء الناس مزيداً من الخيارات لتلبية احتياجاتهم من النقل .

ب. تحقيق العدالة الاجتماعية :

تعتبر قطاع النقل عنصراً هاماً من عناصر الاقتصاد القومي ، وتساهم مباشرة في بناء المجتمع وتحسين نوعية الحياة ، وبالتالي يجب على الدول توفير نظم النقل التي تحقق العدالة الاجتماعية والإنصاف بين الأجيال والأقاليم ، وتوفير الاحتياجات الأساسية للنقل التي تلي احتياجات جميع السكان بكافة طبقاتهم الاجتماعية خاصة الفقراء ، ولكافة المناطق الحضرية والريفية على السواء .

ت. التخطيط المتكامل للنقل العام :

يقع على عاتق صناع القرار في عملية تخطيط النقل العام مسؤولية التخطيط الذي يتضمن النظم والحلول المستدامة والمتكاملة فيما بينها ، وليس مجرد حلول أو نظم جزئية أو مؤقتة ، وذلك من خلال الخطوات التالية :

• ضمان عملية التنسيق بين جميع الجهات من القطاعين العام والخاص وأصحاب

¹ - Richard Quinn , Guiding principles for Sustainable Transportation -The global development research center - New Jersey, USA , 1996 ,P-72

المصلحة في تخطيط وتنفيذ وتشغيل وسائل النقل العام ، كما ينبغي أن تتكامل القرارات المتعلقة بالنقل مع البيئة ، والصحة ، والطاقة ، واستعمالات الأراضي في المناطق الحضرية .

- جعل القرارات المتعلقة بعملية النقل العام مفتوحة وشاملة ، وإطلاع الجمهور على خيارات النقل والآثار المترتبة عليها ، وتشجيعهم على المشاركة في صنع القرار من أجل ضمان تلبية الاحتياجات المختلفة للمجتمع (كالقيام بمقابلات شخصية في المناطق الريفية والمناطق الحضرية ، مقابلات سائقي الدراجات ، وغير ذلك) .
- التنبؤات المستقبلية للآثار الاجتماعية أو البيئية المتوقعة الحدوث من جراء استخدام وسائل النقل العام وإعداد القرارات اللازمة لذلك ، بدلا من محاولة التصدي لها بعد حدوثها، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى توفير الكثير من التكاليف لأن القرارات المتعلقة بالنقل غالبا ما تنطوي على تكاليف مادية كبيرة وطويلة الأجل في استثمارات البنية الأساسية .
- النظر في كل الآثار المحلية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية المترتبة على القرارات المتعلقة بعملية تخطيط النقل الحضري ، وذلك حسب مستوى عملية تخطيط النقل وغاياتها .
- تركيز النمو والحد من الزحف الريفي ، وتوفير المزيد من التوزيع المتجانس لاستعمالات الأراضي في المناطق الحضرية ، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل الطلب على النقل خاصة بالنسبة لرحلات السيارات الخاصة ...، وذلك من خلال تخطيط نظم النقل العام التي تحقق الكفاءة في استخدام الأراضي والموارد الطبيعية الأخرى .

- تصميم أنظمة نقل يتوفر فيها طرقا للمشاة والدراجات في المناطق الحضرية ، إضافة إلى توفير بدائل للسيارات الخاصة بوسائل نقل عام جذابة وآمنة .
- إعطاء الأولوية للاعتبارات البيئية في عملية التخطيط للحد من التلوث البيئي ، وخفض تأثير وسائل النقل عموما على البيئة ، والتقييد بشروط الحفاظ على التنوع البيولوجي .

ث. الصحة والسلامة :

يجب توفير شروط الصحة والسلامة العامة في أنظمة النقل العام ، حيث يجب تصميم وتشغيل نظم النقل بطريقة غير مضرّة بالصحة العامة (البدنية والنفسية) وتحقيق الرفاهية الاجتماعية والسلامة لجميع الناس وتحسين نوعية الحياة في المجتمع .

ج. الجدوى الاقتصادية :

يجب أن تكون نفقات نظم النقل العام المستدامة فعالة من حيث التكلفة ، وعلى صناع قرار النقل إيجاد نظام حساب للتكاليف الإجمالية والمتكاملة ، بحيث يعكس الحقيقة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية للتكاليف الإجمالية بما فيها التكاليف على المدى البعيد ، وذلك من أجل تحقيق معيار المساواة والعدالة في الدفع من قبل مستخدمي وسائل النقل العام ،... كما يجب النظر في الآثار الاقتصادية وفرص العمل والمنافع التي يمكن أن تتولد من إعادة تشكيل نظم النقل العام .

المبحث الثاني: لمحة تاريخية عن النقل في الجزائر¹ :

المطلب الأول : النقل في الجزائر

إن الجزائر بحكم موقعها الجغرافي وشساعة مساحتها كانت خلال كل الأزمنة محل اهتمام ومقصد بالأمس واليوم وبمختلف الوسائل ، بالأمس من طرف القوافل واليوم من طرف الطائرات والسفن ، ... عند الاستقلال كل التجهيز الذي كانت تمتلكه الجزائر في هذا المجال كان فيه تباينات كبيرة ، لأن تطور وسائل النقل اتبع السياسة الاستعمارية التي تميزت بمراحل عدة تركت بصماتها على وضعية النقل ، ففي نهاية القرن التاسع عشر شهدت الجزائر بناء عدة موانئ على امتداد الشريط الساحلي ، وفي سنة (1920) فقط أصبحت الاتصالات الداخلية شرطا من شروط الاستغلال الاقتصادي للقوة الاستعمارية ، حيث تم بناء شبكة للسكك الحديدية ، لكون الاهتمام الاستعماري كان منصبا على ربط الموانئ بالجنوب الجزائري ، وكان ذلك من الشرق نحو الغرب ، أما النقل البري فقد كان مقتصرًا على روابط ذات طابع عسكري واقتصادي . فالروابط بين الموانئ وبعض المدن الكبرى في الداخل شكلت جوهر حركة المرور عبر الطرق ، لكن ميلاد بعض النشاطات الجديدة نتيجة الحرب العالمية الثانية فرض تطوير مرافق النقل .

وعند الاستقلال نجد قطاع النقل في الجزائر يتميز بهيكل قاعدي منجز في نهاية القرن الماضي ومضخم بشكل اصطناعي خلال مخطط قسنطينة من خلال شبكة فوضوية ، وهذا ما جعل الجزائر تقوم بعملية تحويل شاملة للنقل منذ سنة (1966) مرتكزة في ذلك على المبادئ التالية : الفعالية ، المرדودية والتجديد بالتركيز على الخطوط التالية :

¹ Ministère de l'information de la documentation et des publications , Les transports ,Alger ,1970 ,p 88.

● جَزْأَرَةٌ* وإعادة تنظيم البنى الأساسية للقطاع .

● تحسين الهياكل القاعدية .

● تحديث الحظائر .

● إنشاء مؤسسات وطنية وتنظيمات جديدة تستجيب للمتطلبات الجديدة .

فقد احتكرت الدولة كل المؤسسات حيث أصبحت قطاعات النقل كلها في يد تنظيمات جزائرية ، وبالموازاة مع ظهور تشريعات جديدة من خلال القانون المؤرخ في (22 جويلية 1967) والذي يسمح بدمج كل المؤسسات الوطنية للنقل البري في مؤسسة واحدة هي : " المؤسسة الوطنية للنقل عبر الطرق (SNTR) " بعد تعويض التقنيين الأجانب بإطارات جزائرية شابة ، أما النقل عن طريق السكك الحديدية فكان موجودا آن ذاك تحت سلطة " المؤسسة الوطنية للسكك الحديدية (SNCF) " ، أما بالنسبة للنقل الجوي فلا يختلف الأمر كثيرا ، حيث أن الدولة تمتلك (80 %) من أسهم شركة الخطوط الجوية الجزائرية ، بالإضافة لمؤسسة الخدمات الجوية " مؤسسة العمل الجوي (STA) " التي عوضت مختلف المؤسسات الأجنبية في مجال الخدمات الجوية ، استجابة للمتطلبات الجديدة للعمل الجوي ، تماشيا مع سياسة الدولة عرف النقل البحري نفس المصير ، حيث احتكرت الدولة هذا القطاع من خلال " الشركة الوطنية للنقل البحري " .

والآن سنتطرق للنقل البري - بشيء من التفصيل - لكونه موضوع دراستنا هذه .

المطلب الثاني : نقل المسافرين¹ :

كانت مؤسسات نقل المسافرين مجمعة ضمن " المؤسسة الوطنية للنقل عبر الطرق

* إي إخلالُ العمالة الجزائرية مكان العمالة الأجنبية .

1 Ministère de l'information , op cit , p 24

(SNTR) " وفقا لرسوم (جويلية 1967) إلى جانب نقل البضائع ، من بين مؤسسات نقل المسافرين نجد في الجزائر " مؤسسة النقل العقيد لطفي (TCL) " ، " مؤسسة الناقلين الشعبيين للحافلات البلدية (Les TPCACB) " و " مؤسسة النقل الشعبي سهل متيجة (TPSM) " ، أما بمدينة وهران فنجد " نقل المسافرين لمنطقة وهران (TVRO) " ، " مؤسسة نقل الكورنيش (SOTAC) " و " مركب النقل البلعاسي (CTBA) " ، أما منطقة عنابة فنجد " الجزائرية للنقل بالسيارات (ATA) " ، "الناقلين عبر الطرق البرية السطايفية (TRS) " .

إن ما يميز نقل المسافرين عن النقل البضائع هو السير الجيد والمستمر للمؤسسات المسيرة ذاتيا ، حيث تتميز بمداخيل مرضية وتوزع جزءا من أرباحها على العمال ، ... لقد حدثت تعديلات بنوية هامة في قطاع نقل المسافرين ، حيث اندمجت وحدات صغيرة في وحدات أكبر ، ومؤسسات كبيرة انشقت عن مؤسسات أصغر ، كما أن الانجازات الملاحظة في هذا القطاع تتعلق بالمناطق المهمشة ، ففي سنة (1967) كانت مؤسسة النقل لمنطقة العاصمة تشكل (73 %) من الحظيرة الوطنية الشاملة ، لذلك عمدت الدولة إلى إنشاء مراكز للهياكل القاعدية للنقل حيث لا وجود لها في بعض جهات الوطن .

إلا أن دخول القطاع الخاص فيما بعد جنبا إلى جنب مع القطاع العام أعطى دفعا قويا من حيث كثافة وسائل النقل الجماعي ، ... ويعود السبب وراء دخول القطاع الخاص إلى ميدان نقل المسافرين وبقوة إلى تدني تكلفة- تأسيس مشروع من هذا النوع - وسهولة ادارته مقارنة مع غيره من المشاريع .

المبحث الثالث : النقل الحضري العمومي في مدينة الأغواط

المطلب الأول : لمحة تاريخية عن النقل الحضري العمومي بالمدينة

أما فيما يتعلق بالنقل في مدينة الأغواط فستتطرق إليه منذ بدايته مع مؤسسة النقل البلدي بالأغواط .

مؤسسة النقل البلدي بالأغواط (T.I.C.L) *

باشرت هذه المؤسسة نشاطها في سنة (1975) ، بخمس حافلات ميكروباص من نوع (FIAT) ، وبعدها عمال بلغ (12) عاملا .

ومنذ ذلك الوقت لم تتوقف عن التطور رغم الظروف الصعبة التي مرت بها والمنافسة آن ذاك ، وأصبحت رائدة في هذا المجال بالنسبة للولاية ككل . وكانت تغطي كل نشاطات النقل في المدينة (الركاب ، النقل المدرسي ، نقل العمال ، نقل طلبة الجامعة ، بالإضافة لخطوط العسافية ، تاجموت وعين ماضي ، كما كانت تغطي خط حاسي الرمل / الأغواط برحلتين يوميتين .

وبلغ عتاها في أوج نشاطها :

- 16 : " Autos Bus 100V8 " 100 مقعد .
- 05 : " Autos Cars 49V8 " 49 مقعد .
- 08 : " Micros Bus Fiat 329 " 27 مقعد .
- 01 : " Camion Aménagé station de service " .

* أنظر في الملحق تقرير مؤسسة النقل لبلدية الأغواط .

• 02 : " Camion 2.5 Tonnes "

• 01 : " Camionnette Mazda neuve(année 1991) "

• 01 : " Chariot élévateur "

وللمؤسسة حظيرة تبلغ مساحتها الإجمالية (2م3721) مغطاة ، بالإضافة لمبنى لمكاتب الإدارة ، المخزن والصيانة ، بمساحة كلية تبلغ مساحتهم (2م280)

بداية النهاية للمؤسسة : في آخر ليلة (08/08 /1993) على الساعة (23:30) تعرضت المؤسسة لاعتداء إجرامي ، حيث تم على إثره حرق (95 %) من موجوداتها .

كما كانت تشغل في هذه الفترة عدد عمال يقدر بـ (48) عاملا ، وبلغ رقم أعمالها في سنة (2008) ما يقدر بـ (18.486.564.34) دج ، ليتزل إلى (4.636.487.29) دج في (2009)

وكان من أسباب غلقها فسخ العقد الذي كان بينها وبين مديرية خدمات الجامعة ،بالإضافة لوقف الإعانة التي كانت تتلقاها من مؤسسة سوناطراك ، وتعطل ما يقدر بـ (60%) ،

كل هذه الحوادث والأسباب أدت إلى غلقها ، وهو ما فتح المجال على مصرعيه أمام القطاع الخاص دون منافسة تذكر من القطاع العمومي .

المطلب الثاني : النقل العمومي وعلاقته بالمجال الحضري

إن المتأمل لتاريخ تطور وسائل النقل من جهة ، ولتخطيط المدن في القديم والحديث

من جهة أخرى ، يجد أن هناك رابطا وثيقا بين تخطيط المدينة في عصر ما ووسائل النقل آن ذاك .

فالمدن في القديم كانت تقوم على تخطيط بسيط - سواء في الشرق أو الغرب - بحيث تجد المسجد أو الكنيسة في وسط المدينة ، ومن هذه النقطة المركزية تتفرع الأزقة والدروب باتجاه أوصار المدينة وصلا إلى البوابات ، ومن خصائص هذه المسالك أنها ضيقة (من 1 متر إلى 3 متر على الأكثر) وتتسم بالمنعطفات الكثيرة والحادة ، فالنقل داخل المدن كان يتم على ظهور الدواب أو بواسطة العربات التي تجرها الحيوانات ، وهذا الشكل البسيط والبدائي من وسائل النقل لم يكن بحاجة للشوارع الواسعة أو المستقيمة ، بالإضافة لذلك فإن هذا النوع من التخطيط العمراني كان يؤدي وظيفتين مختلفتين في السلم والحرب ، تسهيل الدفاع عن المدينة في أوقات الحرب ، وتوفير الحماية من العوامل الطبيعية في حالة السلم ، ويكفي للتدليل على ذلك أن كل المدن - في العالم - التي بنيت قبل بداية القرن التاسع عشر (1800) ، أي قبل ظهور وسائل النقل الحديثة ، كانت لها نفس الخصائص التي ذكرنا أنفا ، ومن أمثلة ذلك : (نجد في الشرق " دمشق ، القاهرة ، صنعاء ، القيروان ، فاس ، إشبيلية ، غرناطة ، تلمسان و غرداية ... " ، وفي الغرب : نابولي ، باليرمو ، أثينا ، برشلونا ، براغ ... " الخ)•

أما المدن في العصر الحديث فتقوم على تخطيط حضري يختلف عما كان سائدا في القديم ، والسبب من وراء هذا التغير يرجع بالأساس إلى الثورة الصناعية وما أحدثته من تطور في وسائل النقل والتأثير الذي أحدثته هذا الأخير على المدن من ناحية التخطيط والامتداد ، إذ اختلف تخطيط الشوارع والطرق ، حيث أصبحت أكثر اتساعا وتعددت

• المدن القديمة وليس امتداداتها الحديثة ، فمثلا : نعي بدمشق البلدة القديمة .

أشكالها (فوق الأرض ، الأنفاق ، الطرق العلوية^{••}) ، أما من حيث الامتداد فقد نمت المدن أفقياً واتسعت لتشمل الضواحي ...

يذكر حسين عبد الحميد أحمد رشوان هذا التطور الذي ظهر على المدن الحديثة فيقول :
قام الأوروبيون بتغيير نمط الشوارع - تماشياً مع التطور الحاصل في وسائل النقل - فوسعوا الشوارع والميادين وخلال الفترة ما بين (1920 - 1930) ظهرت اختراعات تتمثل في حركة المرور الدائرية ، الطرق السريعة والمزدوجة ، إشارات المرور ... ، وفي الوقت الحالي يضع مخططو المدن في اعتبارهم أن تدبير وسائل نقل يرتبط بالطرق والشوارع التي ستتحرك عليها هذه الوسائل ، وعند إنشاء هذه الشوارع يوضع في الاعتبار تكاليف إقامة المجاري ، مواسير المياه ، الكهرباء والغاز ، ويراعى أنه لا يمكن أن يخطط لإنشاء طريق بمعزل عن باقي أجزاء النسق ، فكل تطوير أو تحسين يجب أن ينظر إليه على أنه جزء من نسق كلي¹.

إن كون مدينة الأغواط مدينة تاريخية فهي لا تختلف في تخطيطها عن باقي المدن التاريخية القديمة في العالم ، فهي تقع على سفح جبل ومحاذاة واد "مزي" ومحاطة بالجبال من كل ناحية كما أنها تتوسط الواحة الشمالية والجنوبية ، وإلى عهد قريب كانت المدينة محصورة فيما يعرف " لبلاد " وبعض الأزقة المجاورة لها ، ومن حيث تخطيط الشوارع لم تعرف المدينة شوارعاً مستقيمة إلا في العهد الاستعماري ، حين عمدت فرنسا لفتح طريقين في الواحة الجنوبية والشمالية " لمقطع القبلي ولقطع الظهر اوي " ، وسميا كذلك لأنهما قطعت النخيل لشقهما ، هذا بالإضافة لشارع " مارغريت " الغربية حالياً

^{••} طرق علوية تكون على شكل جسور تقطع المدن لتخفيف حركة المرور على الأرض .

¹ حسين عبد الحميد أحمد رشوان - مرجع سابق - ص128

،فالتخطيط القديم للمدينة كان وليد المرحلة آن ذاك التي لم تعرف سوى وسائل النقل البسيطة ، فمعظم الأزقة القديمة للمدينة ضيقة ومتعرجة ، ولم تدخلها وسائل النقل الحديثة إلا بعدما عمدت الدولة لشق طرق فيها لتسهيل دخول الآليات العسكرية ، وذلك أثناء فترة التسعينات ، والمنطقتين للآن لم يستفيدان من مخطط النقل الحضري لهذا السبب ،ومع بداية الثمانينات شهدت مدينة الأغواط توسعا عمرانيا باتجاه الغرب "المعمورة والمقام" وشمالا بتحديد ما يعرف اليوم بالوحدات الشمالية ، وتسمى هذا التوسع رغم حدوثه بالعشوائية وعدم استقراء المستقبل ، وهو ما أثر على حركة المرور فيها لاحقا ،وأبرز ما في ذلك الاختناق الحاصل على مستوى قصر العدالة ، والغريب أن وسط مدينة الأغواط ليس لها سوى متنفس واحد وهو الطريق الرابط بين خط الواد باتجاه المعمورة ،والبقية كلها ثانوية ، وهو ما شكل أكبر المشاكل المرورية خاصة مع كبر حجم حظيرة السيارات ، وقد حاولت توسيعه ولكن دون جدوى ، أما المدينة الجديدة "الوثام والمصالحه والمنطقة الصناعية وصولا للقطب الجامعي فالملاحظ تحسن نوعا ما من ناحية التخطيط العمراني مما سهل الحركة المرورية وساعد على مد خطوط للنقل الحضري العمومي .

خلاصة :

كان هذا عرضا لتطور النقل عبر العصور خاصة في القرن العشرين ، كما عرجنا على أنواع النقل الخاص والعام (الجماعي) ، ثم أنواع النقل الجماعي ، مثل النقل بالحافلات والقطارات والميترو وغيرها من وسائل النقل الجماعية ، ووضحنا مزايا وعيوب كل من النقل العام والخاص ، ثم تطرقنا إلى كفاءة الخدمة المطلوبة من النقل الحضري العمومي ، ثم أعطينا لمحة تاريخية عن النقل الحضري للمسافرين في الجزائر ، وفي الأخير عرضنا لمحة تاريخية عن خدمة النقل الحضري العمومي بمدينة الأغواط باعتبارها مجالا لدراستنا الحالية .

الفصل الثالث

الفصل الثالث : التنظيم

المبحث الأول : الأنماط الأساسية للتنظيم

المبحث الثاني : ديناميات التنظيم

المبحث الثالث : فعالية التنظيم

تمهيد :

إن أهم ما يميز المجتمعات الحديثة عن المجتمعات القديمة هو ظاهرة التنظيم التي أصبحت ظاهرة عامة وشاملة لجميع جوانب المجتمع السياسية ، الاقتصادية ، الاجتماعية والثقافية ... الخ ، وتتفاوت ظاهرة التنظيم من حيث مستواها ووضوحها ودرجة عقلانيتها من مجتمع لآخر تبعاً لدرجة التطور الفكري والعلمي لكل مجتمع ، ولدرجة النضج الحضاري للأفراد والجماعات ، فكلما زاد النضج الحضاري للمجتمع كلما انتشرت القيم التي تعلي من شأن التنظيم ، وانحصرت المظاهر التي تعرقل أداءه ، ولأجل هذا تعمل المجتمعات الحديثة على ترقية نظامها الاجتماعي كي يستجيب لطبيعة وظروف التنظيم ، فتضمن بذلك تحقيق الأهداف ، سواءً على مستوى أهداف التنظيم ذاته وعلى مستوى أهداف النظام الاجتماعي ككل .

ولقد أدى التوسع في عملية التنظيم العمل وشمولها إلى ظهور بعض المشاكل والأعراض الجانبية التي لم تكن متوقعة ، ومع تنامي الرغبة في الوصول إلى الكفاية الإنتاجية ، وتغلب على العقبات التي تحول دون زيادة الإنتاج ، ظهر مفكرون وباحثون حاولوا - من خلال دراسات امبريقية أو تنظيرات مثالية - دراسة التنظيمات ووضع مبادئ لها لزيادة فعاليتها ، وتحديد إن كانت أنظمة مغلقة لا تتأثر بمحيطها الخارجي ، أم أنها أنظمة وأنساق اجتماعية تتأثر بما يجري داخلها وبما يدور في المجتمع الذي تنشط فيه ، ولعل أبرز نموذج للتنظيم هو النموذج المثالي الفيبري نسبة (لماكس فيبر Max. Weeber) الذي أصبح مصدر إلهام لكثير من الباحثين والعلماء الذين اختلفوا بين مؤيدٍ له ومعارض ، فالمؤيدون بينوا فعالية النموذج البيروقراطي ونجاعته في تنظيم العمل ، وأكدوا على إمكانية تطبيقه ، أما المعارضون فحاولوا إظهار أوجه القصور فيه وصعوبة تطبيقه ، وجاءوا بأفكار وآراء جديدة فيما يخص أساليب التنظيم والزيادة من

فعاليتها ، وهو ما شكل تراثا نظريا ثريا ومتنوعا ، وأصبح من الصعوبة أن نضع صورة شاملة أو رؤية موحدة ومتكاملة لمفهوم التنظيم ومبادئه وحدوده . إلا أننا سنحاول إعطاء صورة عن بعض أساسيات التنظيم ، والتي سنعرضها كآتي :

المبحث الأول : الأنماط الأساسية للتنظيم:

ينقسم التنظيم إلى نمطين أساسيين هما :

المطلب الأول : التنظيم الرسمي

يقوم مفهوم التنظيم الرسمي أساسا على الأبحاث والدراسات التي شكلت التراث النظري لعلم الإدارة ، بحيث حظي التنظيم الرسمي بالاهتمام الأكبر من قبل العلماء والباحثين سواء في النظريات الكلاسيكية أو السلوكية أو الحديثة وان اختلفت هذه المدارس في بعض التفاصيل التي تحقق للتنظيم فعاليته وبالتالي أهدافه ، وأما "الاهتمام بالتنظيم غير الرسمي فرجع إلى الرغبة في احتوائه وضمان عدم تعارض نشاطه مع نشاط التنظيم الرسمي "

لقد شكل النموذج البيروقراطي (ماكس فيبر) المحك الذي تقاس به فعالية التنظيمات الرسمية ودرجة عقلانيتها ورؤسدها ، "وترجع فكرة البيروقراطية إلى الأيام التي كان فيها (ماكس فيبر) ضابطا بالجيش الألماني ، فقد رأى أن التنظيم العسكري يدار بطريقة آمنة ويتحرك الأفراد بداخله وفق أوامر وتعليمات صارمة ومحددة سلفا وملزمة للأفراد ، فاعتقد أنه يمكن أن يطبق وينجح هذا التنظيم في كل المجالات"¹ ، وبذلك وضع (فيبر) نموذج المثالي الذي يتناول بالتحليل التنظيم الرسمي ، من خلال تحديد العلاقات المختلفة داخل التنظيم بين الرئيس والمرؤوسين وبين مختلف عناصر التنظيم .

¹ علي عبد الرازق جلبي ، علم اجتماع التنظيم ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 1999 ، ص 48

فالبيروقراطية تعني لغويا سلطة المكتب ، أما اصطلاحا فتعني " توزيع المسؤوليات حتى يتمكن التنظيم من الأداء الأفضل ، لما لهذه الطريقة من مزايا كالاختصاص وتوسيع الخبرة ، وأول من بلور مخططا نظريا للبيروقراطية كشكل تنظيمي فعال هو ماكس ويبر وهو ما يتطابق مع تصوره للشرعية ذات النمط القانوني العقلاني"¹ ويستند التنظيم الرسمي عند (ماكس ويبر) إلى عدد من المبادئ والخصائص التي نشرها في كتابه (نظرية التنظيم الاجتماعي والاقتصادي) عام (1921) ، وتمثل في :

التخصص : أي ضرورة تقسيم العمل في كل نشاط إلى أنشطة فرعية ، بناء على التخصص تماشيا مع حاجة التنظيم .

التدرج الهرمي للسلطة : أي ترتيب الوظائف على أساس هرمي من أعلى الهرم التنظيمي إلى أسفله بحيث ترتبط الوظيفة الدنيا في المستوى بالوظيفة الاعلى منها بشكل يضمن الإشراف والسيطرة .

القواعد لممارسة الوظائف : أي ضرورة تحديد الكفاءة والصلاحيات اللازمة لأداء كل وظيفة من الوظائف داخل المنظمة .

التدريب الرسمي : وهو أحد الشروط الأساسية لتعيين الأفراد في الوظائف ، وضمان الأداء الأفضل أثناء العمل .

اللاشخصية في العلاقات الوظيفية : يتضمن هذا المبدأ التركيز على العلاقات الرسمية بالإضافة لفصل ملكية المنظمة عن ادارتها ، مما يساعد على المحاسبة .

نظام الإجراءات : أي ضرورة أن تعتمد إدارة المنظمة على التوثيق من خلال المستندات والاحتفاظ بها.²

1 محمد بومخلوف ، مرجع سابق ، ص 20

2 أنتوني غدنر، علم الاجتماع ، تر : فايز صباغ ، المنظمة العربية للترجمة ، بيروت ، الطبعة الرابعة ، 2001 ، ص ص

هذا بعض ما جاء به (ماكس فيبر) من تصور للبيروقراطية والذي يعد حجر الزاوية في دراسة التنظيم الرسمي وتوضيح أبعاده ومبادئه¹ ، ولذلك ارتأينا تقديمه .
ومن جهة أخرى يعتبر "الإسهام النظري الذي خلفه (تالكوت بارسونز) في التنظيم من أبرز وأهم الأفكار والمفاهيم التي حاولت الإلمام بجوانب هذا الموضوع وتقديم نظرة علمية تحليلية من خلال الرؤية النسقية للأشياء ، التي بمقتضاها اعتبر (بارسونز) التنظيم الرسمي نسقا اجتماعيا يعمل ويستمر في الوجود بفضل العلاقات التنظيمية الرسمية ، ... فالتنظيم يعمل على مستويين داخليا وخارجيا ، داخليا من خلال التنسيق بين الأنشطة المختلفة للتنظيم وتكاملها ، وخارجيا من خلال العمل الدؤوب للتنظيم ككل من أجل التوحد والتكيف مع البيئة الخارجية التي تشكل المحيط الذي يمارس داخله التنظيم نشاطاته ، ويستمد منه شرعيته وموارده المادية والبشرية التي تغطي عمله وتعطيه الاستمرار والكفاءة في آن معا.²

كما يعتبر التوازن الدينامي من أهم العوامل التي تؤدي إلى استمرار العلاقات بنفس القوة والتنظيم والفعالية ، فتوازن العلاقات الداخلية في التنظيم تعكس إلى حد بعيد ضرورة منطقية متمثلة في طبيعة العلاقات الإنسانية المتغيرة باستمرار ، هذا بالإضافة للتغيرات في بيئة التنظيم الاجتماعية الخارجية (الثقافية ، الاقتصادية والسياسية ...)

وظائف التنظيم الرسمي :

مادام التنظيم الرسمي هو تنظيم عمدي ومقصود فلا بد أن تكون له وظيفة أو عدة وظائف محددة يؤديها ، وإلا أصبح وجوده لا معنى له ، من أجل ذلك "يقوم كل جزء من أجزاء التنظيم بأداء وظائف معينة من أجل المحافظة على النسق ككل ، وتشتمل بعض

1 علي عبد الرازق جلي ، علم اجتماع التنظيم ، مرجع سابق ، ص 39

2 سليم عبد الباري ، نظرية الإدارة ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، 2000 ، ص 87

هذه الوظائف على علاقة التنظيم ببيئته الخارجية ، في حين يتضمن بعضها الآخر العلاقات المتبادلة بين أجزاء التنظيم مع بعضها البعض من ناحية ، ومع النسق ككل من ناحية ثانية ، ويصف الصنف الأول الوظائف المتصل بتحديد هدف التنظيم ، أما الصنف الثاني فإنه يصف الوظائف المتصل بالوسائل التي يحقق بها التنظيم أهدافه ، وتنبثق عن هذه التصنيفات أربعة متطلبات وظيفية لأي نسق ، هي :¹

● **التكيف** : وهو وظيفة نفعية يتكيف بواسطتها التنظيم مع بيئته الخارجية أو يكيف البيئة الخارجية مع النسق .

● **تحقيق الهدف** : وهو وظيفة إنجازية تحدد هدف التنظيم وتعبئ الموارد لتحقيقها ، ويتم توجيه هذه الوظيفة بعوامل خارجية بصفة عامة .

● **التكامل** : وهو وظيفة إنجازية تدير العلاقات المتبادلة بين أجزاء النسق ، وتحافظ وظيفة التكامل على التماسك والتضامن الداخلي للتنظيم .

● **المحافظة على النمط** : هي وظيفة نفعية كامنة تزود جميع الفاعلين في التنظيم بالدافعية ، كما توفر الأنماط المعيارية ، وتدير الصراعات الداخلية بين الفاعلين .

لقد أعطى (بارسونز) للنسق القيمي دورا رئيسيا في تحقيق التوازن والاستقرار داخل التنظيم ، بحيث أسهمت هذه الرؤية إلى حد بعيد في " التحليل والتفسير النظري لبعض المشكلات المتعلقة بغياب التنسيق والانسجام داخل التنظيم ، وأوضح أن أهداف التنظيم ونشاطاته تعتبر مشروعة إذا استمدت قيمها من قيم النسق الاجتماعي الأكبر ، لأنها هي التي تؤكد الإسهام الفعلي للنسق التنظيمي ونشاطاته في تحقيق المتطلبات الوظيفية التي تسمح للتنظيم بتحقيق أهدافه الحيوية على الأقل² ، والتي تنحصر أساسا حسب

¹ جورج ريتزر ، موسوعة النظرية الاجتماعية ، تر: مصطفى خلف عبد الجواد ، المجلس الأعلى للثقافة ، القاهرة ، 2006 ، ص 85

² السيد الحسيني ، علم اجتماع التنظيم ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 1994 ، ص 74

(بارسونز) في المتطلبات الوظيفية الأنفة الذكر ، ... بحيث يمكن اعتبار هذه الوظائف هي الأساس الذي تخضع له كل الوظائف التنظيمية ، والذي انطلقا منه نستطيع استنباط وظائف أخرى أكثر وضوحا وأكثر تفصيلا ، وعموما التنظيم منوطٌ به تحقيق الوظائف التالية:¹

- خلق الفعالية ومضاعفة الإنتاج .
- تقديم الخدمات للعاملين في كل الوحدات والأقسام ، وتسوية مشاكلهم والنظر في متطلباتهم .
- الحرص على تقديم الخدمات لكل المواطنين دون استثناء ، وتنظيم هذه الخدمات بشكل فعال ، بحيث يجد كل مواطن حقه وحاجته ضعيفا كان أم قويا .
- تسطير برامج التنمية والاستثمارات وتنظيمها بما يساعد على توفير منصب الشغل وتحقيق العدالة الاجتماعية .
- توفير الامن والاستقرار بما يساعد على خلق جو تنظيمي ونفسي يدفع كل فرد إلى القيام بدوره المنوط به .
- تسهيل عملية الاتصال بين المسؤولين ، وتنظيم هذه العملية بطريقة تسمح بمرور المعلومات والتوجيهات والاورامر بين مختلف الوحدات والأقسام .
- العمل على نشر المعرفة وتكوين الأفراد ، بحيث يصبح كل فرد قادرا على أداء دوره بطريقة فعالة وعقلانية ، ولكي يتغلب على المشاكل التقنية التي تصادفه أثناء أداء عمله ، وتساعد على التكيف مع الوسائل الجديدة والأوضاع المختلفة .

¹ عمار بوحوش ، نظرية التنظيم ، مكتبة الشعب ، الجزائر ، ص ص 9 ، 11

الأسس البنائية للتنظيم الرسمي :

يتأسس أي تنظيم كان - وبالاختلاف أهدافه وطبيعته - على مجموعة من الأسس البنائية التي تستجيب لطبيعة الأهداف التي توجد من أجلها ، فمن التنظيمات المعقدة إلى البسيطة هناك بيانات مرتبة وأوضاع منسقة بطريقة تسمح بالعمل المطلوب ولا تؤدي إلى التعارض أو التناقض أو الاشتراك في نفس الوظيفة أو النشاط ، رغم أننا نجد أن التنظيمات الحديثة على تعقيدها أكثر وضوحا من حيث البناء والوظيفة في نفس الوقت ، من التنظيمات الأقدم منها ، فمثلا (روبرت ميرتون R.Merton) يرى أن البناء الاجتماعي الرسمي المنظم تنظيما رشيدا يتضمن - من الناحية المثالية - أنماطا محدد للنشاط تتكون من سلسلة من الأفعال المرتبطة بأغراض التنظيم إرتباطا وظيفيا ، ... فالتنظيم يتكون من وظائف متسلسلة عموديا من الأعلى إلى الأدنى ، كما أنها متصلة أفقيا ، بحيث يرتبط كل منها بعدد من الالتزامات والامتيازات التي تحددها القواعد والتعليمات الرسمية ، ولكل وظيفة قدر من المسؤولية والسلطة ، وتكون هذه الأخيرة مرتبطة بالوظيفة وليس بالشخص ، ، وكذلك الوظائف تبني على نسق من العلاقات الاجتماعية الرسمية المحددة بوضوح ، بحيث تمنع الاحتكاك وتقلل من عدد المشاكل المرتبطة بعملية الاتصال ، فالتنظيم يستدعي الاتصال الرسمي المضبوط في شكل قواعد وقنوات محددة¹.

انطلاقا مما تقدم يمكننا أن نحدد الأسس البنائية للتنظيم الرسمي فيما يأتي :

أ. التسلسل الرئاسي :

" يعد اللبنة الأساسية في البناء التنظيمي الرسمي ، وأحد الميزات الهامة في التنظيمات البيروقراطية ، فهناك - مثلا - مدير عام يتلوه مديرون ومشرفون ورؤساء أقسام إلى أن نصل إلى آخر لبنة تنظيمية وهم العمال البسطاء ، ويرى (أ.براون) أنه إلى

¹ عبد الهادي الجوهري ، علم اجتماع الإدارة ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1998 ، ص 132

جانب بناء التسلسل الرئاسي... هناك بناء آخران لا يقلان عنه أهمية كونهما مصدرا للصراع داخل التنظيم ، وهما التنظيم الوظيفي وتنظيم الهيئة ، فكما يقوم بناء التسلسل على السلطة يقوم البناء الوظيفي على نوع العمل ، ويقوم بناء الهيئة على التخصص ، مثل خبراء ، مستشارين ومختصين... الخ"¹، لذلك فإن هذا الأساس يضمن التنسيق وعدم التعارض ، كما يضمن أن يتلقى المرؤوس الأوامر من رئيس واحد فقط .

ب. التخصص وتقسيم العمل :

يعتبر تقسيم العمل من أهم المواضيع التي تناولها الفكر التنظيمي ، باعتباره أحد أبرز مبادئ التنظيم الذي ينطلق أساسا من فكرة التخصص ، فالأفراد والتنظيمات يحصلون على نتائج أفضل عندما يتخصصون في أداء مهام محددة ، وعندما توزع الأعمال بينهم حسب مهاراتهم ، "وبالرغم من أن هذا المبدأ ظهرت له ممارسات في الحضارات القديمة ، إلا أن الاستفادة منه ازدادت وتطورت بشكل كبير في الفترة ما بعد الثورة الصناعية"²، وهو يهدف لزيادة الفعالية التنظيمية والكفاءة من خلال الخبرة الدقيقة والموسعة بالوظيفة والمهمة التي يؤديها الأفراد بفعل ارتباطهم المباشر والدائم بعمل معين .

ت. الأهداف التنظيمية :

لقد أشرنا إلا أن التنظيم هو وسيلة لتحقيق الأهداف سواء للمنظمة أو الأفراد العاملين أو المجتمع ككل ، ولتكون هذه الوسيلة فعالة وناجعة في أدائها فعليها أن تبدأ بتحديد الأهداف ،... وهذه الأخيرة هي النتائج المرغوب الوصول إليها ، وهي نقطة البداية بأي عمل ذي مغزى وهي الخطوة الأولى للتخطيط ومن ثم تقسيم الأعمال ،... وتؤدي الأهداف دور الموجه والمرشد لجهود التنظيم لإشباع الحاجات الانسانية

1 حسان الجليلي ، التنظيم غير الرسمي في الإدارة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص 19

2 حمدي مصطفى المعاز ، وظائف الإدارة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1984 ، ص 221

والاجتماعية والاقتصادية ، وعن طريق الاهداف يمكن للتنظيم أن يحدد الدور المطلوب منه أن يؤديه في المجتمع في مجال الانتاج السلعي أو الخدمي ، ... ومن خلال الأهداف توضع المعايير اللازمة لقياس وتقييم الأداء¹.

ث.التنسيق :

يعد من أهم أسس التنظيم كونه ضروري لوحدة العمل وتحقيق الهدف العام ، ويتطلب هذا الهدف وجود السلطة والقيادة لكي تتمكن المنظمة من تطبيق التسلسل الرئاسي أولا ، وتوجيه جهود الأفراد ثانيا ، للقيام بالنشاطات وتحقيق الأهداف ، وفي هذا الاتجاه يقدم : (كونتز وأودونيل) في تعريفهما للتنظيم بقولهم هو : تحديد وتأسيس علاقات السلطة مع إيجاد تنسيق هيكلي رأسي وأفقي بين المناصب التي أسندت إليها الواجبات المتخصصة اللازمة لتحقيق أهداف المشروع).²

المطلب الثاني : التنظيم غير الرسمي :

إن الحديث عن التنظيم الغير رسمي يتطرق عادة إلى مواضيع واتجاهات تختلف بطبيعتها عن المواضيع والاتجاهات التي يتضمنها التنظيم الرسمي ، وكما أن التنظيم الرسمي يعتبر الأساس في أي عملية تنظيمية ، فإن التنظيم الغير رسمي هو أيضا يعتبر من المواضيع ذات الأثر الكبير على حركة التنظيم ومستقبله ، وعلى العموم فإن مفهوم التنظيم الرسمي والسلوك التنظيمي يعتبر ناقصا إذا لم يستكمل بالبحث ودراسة تأثير العلاقات الاجتماعية وسلوكيات الأفراد وعلاقاتهم الغير رسمية داخل التنظيم ، والتي تشترك بصورة كبيرة في تحديد السلوك التنظيمي العام ،

" فالعلاقات غير الرسمية التي تحدث داخل التنظيم تعد من أبرز العوامل التي تؤدي

¹ قيس محمد العبيدي ، التنظيم (المفهوم والنظريات والوظائف) ، مطابع رويال ، الاسكندرية ، 2004 ، ص 142

² نفس المرجع ، ص 26

إلى نجاح التنظيم وفعاليته أو العكس ، وهذا ما تنبّه له المنظرون وأرباب العمل في عصرنا الحاضر ، فسعوا إلى توحيد الوظائف السلبية للتنظيم غير الرسمي والعمل على إدماجه في التنظيم ، حتى يصبح عاملاً فاعلاً لفائدة التنظيم ، وذلك من خلال الاعتراف بوجوده أولاً ، ثم بإشراكه في الحياة التنظيمية ثانياً¹

فما هو التنظيم غير الرسمي؟ وما دوره داخل التنظيم؟ وما هي الأسس البنائية التي تساعد على القيام بذلك .

1. مفهوم التنظيم غير الرسمي :

فالتنظيم الغير رسمي هو مجموعة العلاقات الاجتماعية التي تتم بين أفراد المنظمة والتي تأخذ أنماطاً وأشكالاً عديدة ، وتتحدد نتيجة لرغباتهم ودوافعهم وسلوكياتهم التي لا تخضع لمسارات واتجاهات التنظيم غير الرسمي في الكثير من الأحيان²، فهذا التعريف يركز على العوامل الذاتية* لدى العمال في نشؤ التنظيم غير الرسمي ، إلا أن التعريف الذي يتضمنه معجم مصطلحات التنظيم والادارة ، يشير إلى عوامل موضوعية تخص العمل ومكانه ، حيث يعرفه بأنه " تلك العلاقات الشخصية والاجتماعية المتنوعة التي ينشئها العمال ويستمررون في إقامتها ، وهي علاقات لا تخططها الإدارة أو تقيّمها بصفة مباشرة ، ولكنها تنشأ وتستمر بسبب العمل ووجود العمال في أمكنة واحدة ومتقاربة..."³

وعليه يمكن إيجاز خصائص التنظيمات غير الرسمية فيما يأتي :

● يعمل التنظيم الغير رسمي كممثل للرقابة الاجتماعية ، حيث

1 نفس المرجع ، ص 238

2 نفس المرجع، ص 238

* عوامل كثيرة مختلفة تتعلق بالأفراد وما يحملونه من فروقات شخصية مثل السن والجنس والمؤهلات والمنصب ، وغيرها من الخصائص والاتجاهات المتعلقة بطموحاتهم وحاجاتهم ومشاكلهم داخل وخارج العمل ، أنظر قيس محمد العبيدي ، المرجع السابق.

3 كمال محمد علي ، معجم مصطلحات التنظيم والإدارة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1984 ، ص 108

يؤسس ثقافة تقوم على معايير سلوكية معينة ، وقد تكون هذه المعايير على خلاف مع القيم الموضوعية من جانب التنظيم الرسمي .

● ظهور القادة الغير رسميين داخل المنظمة ، وهم الأفراد المؤثرين على الجماعة من ناحية تسييرها وتلبية احتياجاتها بعيدا عن علاقات التنظيم الرسمي .

● يتمتع التنظيم الغير رسمي بأنظمة اتصال ومراكز للمعلومات خاصة به ، ... تظهر نتيجة للتفاعلات الاجتماعية ومصالح الأفراد وحاجاتهم في المنظمة.

● مقاومة التغيير تكون السمة البارزة لهذا التنظيم ، وخصوصا عندما تظهر الحاجة لإجراء تغييرات أو تطوير تنظيمي .

تبقى الإشارة - في الأخير - إلى أن الكلام عن التنظيم غير الرسمي داخل التنظيم مدعاة لإثارة الخلط والبلبله من زاويتين اثنتين ، فنحن نتكلم دائما عن جماعات شبه مستقلة عن بعضها ، وحقيقة أن بينها بعض الترابط والتشابك ، ولكن مجتمعة لا ترقى إلى مستوى أن تكون لنفسها صورة متماسكة ذات معالم واضحة ، ... ثم إن الخلط يظهر ثانيا على اعتبار أننا نستخدم كلمة (تنظيم) للجماعات غير الرسمية ، وهي كلمة - حقيقة- لا يمكن أن تؤخذ إلا بمعنى مجازي وتقريبي فقط ، ولا تعني أي نوع من التنظيم بالفعل ، ذلك أن من أبرز السمات الأساسية للجماعات غير الرسمية عدم قابليتها للتنظيم.¹

2. تشكيلات التنظيم غير الرسمي :

هناك عدة تشكيلات يقوم عليها بناء التنظيم غير الرسمي ، وهي تختلف من حيث

¹ عبد الهادي الجوهري ، مرجع سابق ، ص ص 142 ، 143

الحجم والأهداف الفرعية الخاصة بكل جماعة ، بالإضافة للعوامل التي تسهم في نشوء هذه الجماعات ، ومن جهة أخرى فإن الجماعات التي يتكون منها التنظيم غير الرسمي تختلف من حيث الأفراد وطبيعة العلاقة فيما بينهم ، كما تختلف من حيث القوة والقدرة على الاستمرار ، وفيما يلي وصف للجماعات التي يتكون منها التنظيم غير الرسمي¹ :

● التنظيم الكلي غير الرسمي : باعتباره نظام جماعات متشابكة من جميع الأنماط ، وهو يشكل مختلف الجماعات التي يضمها التنظيم من جماعات أولية أو ثانوية أو شلة أو جمهرة ، وكل هذه الجماعات ترتبط بعلاقات وتفاعلات مختلفة تشكل ما يعرف بالتنظيم غير الرسمي .

● الجماعة الكبيرة : تقوم على أمر معين يتعلق عادة بالسياسة الداخلية ، وتوصف بأنها جمهرة أو عصابة .

● الزمرة : جماعة أولية تتكون نتيجة للعمل المشترك في مكان العمل ، وتكون علاقات أعضائها وثيقة ، وهؤلاء ربما يتناولون طعامهم مع بعض ، ويتواصلون باستمرار .

● جماعة الأصدقاء صغيرة الحجم : تقوم على روابط الصداقة وقيمها وتكون علاقاتهم متينة ، وقد ينتمي أفرادها إلى جماعة أكبر كالزمرة أو الشلة أو العصابة .

● مجموعة الأفراد المنعزلين : وهؤلاء نادرا ما يسهمون في أوجه النشاط الاجتماعي ، وقد لا ينضمون لأي جماعة ، كما أنهم يتوزعون على أقسام التنظيم ويؤدون عملهم الرسمي ، وليس بمقدورهم الاندماج داخل جماعات العمل أو نشاطاتها .

¹ ادمون براون ، عم النفس الاجتماعي في الصناعة ، تر: السيد محمد خيرى وآخرون ، نقلا عن حسان الجليلي ، ص 52

3. أدوار تنظيم غير الرسمي :

- يؤدي التنظيم غير الرسمي أدوارا متعددة اجتماعية ونفسية وتنظيمية ، كما أنه يستجيب لعدة ضرورات وهي حسب (جان دانيال رينو)¹ :
 - كل تنظيم يحتاج لتبادل المعلومات والعلاقات بين أعضائه بأكثر حرية وبساطة مما يُسَمَّح به رسميا .
 - يزيد من رغبة الأفراد في العمل من خلال الاتصال المباشر ، أو بالأحرى خارج أشكال الرسمية .
 - يستخدم العلاقات غير الرسمية للحماية والدفاع عن العمال ضد متطلبات التنظيم وضغوطاته .
- يلاحظ على هذه الوظائف أو الأدوار التي ذكرها (دانيال رينو) أنها ايجابية في معظمها ، إلا أن الحقيقة أن لكل دور من الأدوار المذكورة له وجهان ، بحيث يمكن أن يؤثر في اتجاه مختلف تماما ، " فالتنظيمات غير الرسمية ليست أداة اتصال فحسب ، ولكنها تمثل كذلك قنوات لنشر الشائعات والأقاويل بسرعة البرق ، وتستطيع هذه التنظيمات أن تحفز العاملين وتدعم الاستعداد والرغبة فيه ، ولكنها يمكن أن تعوق هذا التعاون وتضر به"² ، وهذا يعني أن التنظيم غير الرسمي قد يكون عاملا سلبيا يشُدُّ التنظيم إلى الخلف ويقلل من فعاليته بدلا من أن يعززها ، ويظهر ذلك جليا عندما يصبح عائقا كبيرا امام التغيير الذي هو ضرورة لأي تنظيم ، وبذلك يقلل من مستويات الأداء ويقيدها ، فبعض أدوار التنظيم غير الرسمي ومواقفه قد لا تكون عقلانية من وجهة نظر التنظيم الرسمي ، إلا أن الموقف الأنسب من التنظيم غير الرسمي يكمن في العمل معه كشريك تُتَفَهَّمُ احتياجاته وتلبي بعض رغباته .

¹ جورج فريدمان ، رسالة في سوسيولوجيا العمل ، تر: يولاند عمانوئيل ، منشورات عويدات ، بيروت ، الجزء 2 ، 1985 ، ص

² محمد محمود الجوهرى ، التنظيمات الصناعية ، ذات السلاسل ، عمان ، 1991 ، ص 146

المبحث الثالث : ديناميات التنظيم :

إن النظر إلى التنظيم باعتباره كائناً جامداً يتصف بالثبات والاستقرار يعد قاصراً إذا لم نقدر الديناميكية التي يتمتع بها كل تنظيم ، والتي تظهر بفعل عوامل داخلية كامنّة في بنائه الاجتماعي ، بالإضافة لعوامل خارجية كالظروف الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية وغيرها ، فكل هذه العوامل تعمل للضغط على التنظيم من أن يتوافق معها دينامياً ، مما يعطي للتنظيم حيوية ويعزز من توازنه .

إن مفهوم الديناميكية " يضيف إلى التفاعل بين أعضاء الجماعة عنصر التغير ، وهو مما يحتم على الدارس للجماعة أن لا يتوقف عند بناء الجماعة ووظائفها فحسب ، وإنما يهتم أيضاً بالتركيز على القوى الفاعلة في الجماعة وتغيُّرها ، وذلك حتى يتمكن من تقديم صورة كاملة للجماعة"¹ ويرى الدكتور على عبد الرازق جليبي أن مفهوم الدينامية "لا يعني مجرد عمليات التغير في أنماط الجماعات الأولية داخل التنظيم أو تغير القيادة بتغير المواقف ، أو تغير أنماط الاتصال والمعايير الاجتماعية ، وتغير الجزاءات غير المقننة مع تغير المعيار المنتهك ... وغيرها ، وإنما هو مفهوم أوسع من ذلك"² فالأمر يتعلق بأبعاد تنظيمية يمكن إرجاعها بالأساس إلى عمليات التكامل والصراع .

المطلب الأول : الصراع .

ينطلق الباحثون في دراسة ظاهرة التنظيم من قضية هامة مؤداها " أن الصراع ظاهرة دائمة في التنظيمات ، وأن هذا الصراع سوف يظل محتدماً ما بقي التعارض بين مصالح مختلف الجماعات قائماً ، وعليه فإن الصراع ليس ظاهرة عرضية تصيب التنظيم وتهدد

¹ كمال دسوقي ، ديناميات الجماعة في الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي ، المكتبة الأنجلو مصرية ، 1969 ، الجزء 1 ، نقلا عن

علي عبد الرازق جليبي ، مرجع سابق ، ص 153

² نفس المرجع ، ص 153

توازنه"¹، من هذا المنطلق ينظر علماء التنظيم إلى أن " الصراع على مستوى التنظيمات على أنه أمر حتمي"².

أسباب الصراع :

يحدث الصراع دخل التنظيم بسبب مجموعة من الظروف والأحداث والتي يمكن أن نجملها كالاتي:³

● المنافسة على الموارد : كالأموال والمساحة والأفراد وخدمات الدعم ، وتعد من الأسباب الرئيسية لحدوث الصراع في التنظيمات ، فكلما كانت الموارد نادرة بالنسبة لحاجة الأطراف ، كلما زادت أهميتها وبالتالي تزيد احتمالات حدوث الصراع .

● الترابط والتداخل بين المهام : فعندما يكون فردان أو مجموعتان يعتمدان على بعضهما بطريقة معينة من أجل الأداء الناجح فمن المرجح أن يحدث الصراع إذا كان للطرفين أهدافا أو أولويات مختلفة ، والاعتمادية قد تكون بالنسبة للمعلومات والتوجيهات ، فضلا عن ضرورة تنسيق النشاطات ، وكلما كان الفرق بين الأهداف كبيرا كلما زاد احتمال الصراع بين الطرفين المعنيين .

● غموض الصلاحيات : يحدث الصراع عندما لا تكون الصلاحيات والمسؤوليات واضحة ، حيث يحاول أحد الأطراف الاستحواذ على صلاحيات أكبر لنشاط معينة ،...وكذلك يحدث الصراع عندما يحاول أحد الأطراف الاستحواذ على مكافأة النجاح ، أو تجنب اللوم عن الفشل في أداء جهود مشتركة مع الآخرين .

¹ سيد الحسيني ، مرجع سابق ، ص 196

² أحمد الخطيب وعادل سالم معاينة ، الإدارة الحديثة (نظريات ، استراتيجيات ونماذج حديثة) ، عالم الكتب ، عمان ، 2009 ، ص 479

³ نفس المرجع ، ص ص 487 ، 489

● مشاكل الوضع أو المكانة : ينشأ الصراع أيضا الصراع عندما تحاول مجموعة ما تحسين مكانتها أو وضعها ، حيث تنظر الجماعات الأخرى إلى ذلك على أنه تهديد لمكانتها في التنظيم ، ويحدث هذا النوع من الصراع في حالة عدم المساواة في توزيع المكافآت وتحديد ظروف العمل وغيرها.

● الحواجز الاتصالية : غياب قنوات الاتصال المناسبة يمكن أن تعيق محاولات تحقيق التنسيق بين الأطراف التي تعتمد مهامها على بعضها البعض ، ...ومن جهة أخرى قد يكون للاتصال المفتوح غير المفيد سببا في خلق الصراع ، فالمعرفة النامية يمكن ان تكشف عن عدم المساواة ، الأمر الذي قد يثير التزاعات .

● الخصائص الفردية : فالصراع يمكن أن يرتبط بالسمات والخصائص الفردية للأطراف ، فارتفاع درجة التزمت والتصلب في الآراء والجمود وعدم المرونة كلها خصائص قد تؤدي إلى الصراع.

● الحاجات والقيم : قد ينتج الصراع إذا كان للطرفين طموح شديد وحاجتهم للموارد قوية وماسة ، كما يمكن ان يحدث الصراع بين الأفراد والجماعات ذوي القيم الاجتماعية والسياسية أو الأخلاقية أو الدينية المتباينة ، وعلى العكس من ذلك لو كان لهم نفس القيم .

● آليات الربح والخسارة : يعتبر الصراع الناشئ عن هذه الآلية أشد أنواع الصراع خطورة ، ويحدث بين الجماعات والأفراد في حالة وجود مبدأ (ربح وخسارة) ، حيث يعتقد كل طرف أن الربح هي جهة واحدة ، وبالتالي يقرر كل طرف أن يكون هو الجهة الراجحة ، ...وعادة ما تحل صراعات الربح والخسارة على أساس قوة أحد الطرفين أو طرف ثالث يتدخل بينهما .

وعلى العموم فإن للصراع عوامل متباينة وظروف تسهم في وجوده ، مثل

الاختلافات النوعية والعمرية ، والثقافية ، والتعليمية ، والملكية ، والمكانية ، والمظهرية ، والتنظيمية*... الخ ، وبالإضافة للدور السليبي الذي قد يتسم به الصراع خاصة فيما يتعلق بعرقلة أهداف التنظيم الرسمي ، فإن هناك من يرى أن للصراع دور إيجابي في الحفاظ على ثبات التنظيم من ناحية ، وأثره على أدائه لوظيفته الظاهرة من ناحية أخرى¹ ، كما قد يؤدي الصراع - خاصة من خلال وظائفه الكامنة - دور صمام الأمان للتنظيم ويساعده على التكيف والاستقرار .

المطلب الثاني : التكامل .

إن الغاية من وجود أي تنظيم هي العمل على تحقيق وإنجاز الأهداف التي أسس من أجلها بفعالية وكفاءة ، إلا ان الفعالية في تحقيق الأهداف تستلزم وجود عوامل موضوعية بالضرورة ، ويعد التكامل من بين هذه العوامل الموضوعية الحاسمة في عملية التنظيم .
نقصد بالتكامل ذلك التساند الذي يوجد بين عناصر التنظيم وأجزائه ، بحيث يكون هناك انسجام فيما بينهم ، فتتكامل جهودهم ووظائفهم وأدوارهم وسلوكهم داخل التنظيم ، من أجل خدمة الأهداف والمصلحة العامة للتنظيم ككل ، فكل مكون من مكونات التنظيم يعتمد في وجوده وأدائه على غيره من مكونات التنظيم ،

أما التكامل كما يراه (بارسونز) إنما يعبر عن تلك العلاقات بين الوحدات خاصة تلك التي تضمن تحقيق أعلى مستوى من التضامن والتماسك بين الأنساق الفرعية - وحسبه دائما - فإن التكامل يتحقق بصفة كلية إذا تحققت المطالب الوظيفية الأخرى للتنظيم ، خاصة مطلب الكمون... من خلال المطالب الفرعية التي تدرج تحته كمطلب تدعيم النمط واحتواء التوترات"² ، فتكون الأجزاء المكونة للتنظيم في حالة اعتماد متبادل

* قد يكون للعوامل التنظيمية وظيفة كامنة تعزز من احتمال نشؤ الصراع داخل التنظيم .

1 لويس كوزر ، (وظائف الصراع الاجتماعي) ، نقلا عن: علي عبد الرازق جلي ، علم اجتماع التنظيم ، ص 165 ،

2 عبد الهادي الجوهري ، مرجع سابق ، ص 139

فيما بينها ، وهو ما يعرف بالتكامل البنائي ، "...ومن هنا اعتبر البعض النسق المكون من أجزاء معتمدة على بعضها البعض في حالة تكامل طالما أنه يحافظ على وحدته وسماته المميزة في مواجهة الظروف الخارجية المتباينة"¹ ، وعليه لا يمكن فهم التنظيم -فهما جيدا- إلا في إطار الكل ، وباعتباره نسقا مفتوحا يتسم بالديناميكية ويسعى إلى تحقيق الانسجام من جهتين ، داخليا بين مكوناته ، وخارجيا مع المحيط الذي ينشط فيه ، وهو الأمر الذي يجعل من عملية التكامل - وما تتطلبه من تنسيق - عاملا هاما في خلق حالة التوازن الدينامي بين حاجات التنظيم كنسق اجتماعي من جهة ، وبين حاجات أعضائه والبيئة الخارجية المحيطة به من جهة أخرى ، وبذلك يستطيع التنظيم باستمرار وفعالية ، والنهوض بوظائفه التي أنشئ من أجلها .

يُرجع (بارسونز) التكامل بين الأفراد والجماعات داخل التنظيم إلى النسق القيمي (الثقافي) السائد في المجتمع ، وإلى غايات التنظيم وأهدافه المبدئية ، "وبتحقيق التكامل تتحدد الأدوار داخل التنظيم لتصبح ملائمة لتوقعات أعضاء التنظيم ، تلك التوقعات التي يكتسبها الأفراد من خلال عملية التنشئة الاجتماعية ، كما يتدعم التكامل بوجود أنماط معيارية محددة تنظم العمليات المختلفة التي يتم عن طريقها تلبية المتطلبات الوظيفية التي يفرضها النسق"²

1. أنماط التكامل :

نعني بالأنماط الأشكال التي يوجد عليها التكامل في التنظيم ، وهي تصنف إلى الأنماط كالاتي³ :

• **التكامل الثقافي** : يشير إلى الدرجة التي تكون فيها المستويات الثقافية

¹ نفس المرجع ، ص 154 ، نقلا عن : Talcot.(P) , Social System , Routledge , London , 1967 , P 38

² السيد الحسيني ، مرجع سابق ، ص 74

³ علي عبد الرازق جلبي ، علم اجتماع التنظيم ، ص ص 155 إلى 157

منسقة بين أعضاء التنظيم ، ... بحيث يظهر التكامل على أساس توحد الاتجاهات نحو مشاكل وقضايا معينة تدور داخل التنظيم كنظام الاقدمية والتقاعد وبرامج الرعاية الاجتماعية ، واسلوب العمل المشترك ... وغيرها ، وهي تعبير عن درجة اشتراك اعضاء التنظيم في ثقافة تنظيمية واحدة تُيسر تعاونهم.

- **التكامل المعياري** : يقصد به الدرجة التي يساير فيها سلوك الأفراد القوانين واللوائح التنظيمية والمعايير المتفق أو المُجمَع عليها للسلوك والانجاز داخل التنظيم ،
- **التكامل الاتصالي** : أي الدرجة التي يكون فيها أعضاء التنظيم مرتبطين ببعضهم عن طريق تبادل المعلومات ... حول القرارات والخطط والتعليمات وغيرها من موضوعات ذات الاهتمام المشترك بين أعضاء التنظيم .
- **التكامل الوظيفي** : يعبر عن الدرجة التي يكون فيها كل عضو داخل التنظيم مرتبط بالآخر من خلال تبادل الخدمات بطريقة تلقائية وسلسلة من ناحية ، ... وبناء على التخصص وتقسيم العمل من ناحية أخرى .
- إن التكامل الفعال والحقيقي لا يتم إلا بتظافر جميع عناصر التنظيم المادية وغير المادية التي يمكن أن تسهم في فعالية التنظيم إيجابيا ، ويمكن أن نلخص شروط التكامل على مستوى التنظيمات في النقاط الآتية¹:

- مراعات التخصص .
- ترتيب الوظائف حسب الكفاءات .
- العمل وفق قوانين وتعليمات مكتوبة .
- الكفاءة المهنية .
- ضمان تطبيق القوانين والقواعد التنظيمية دونما مراعات للاعتبارات الشخصية .

¹ عمار بوحوش ، مرجع سابق ، ص 28

المبحث الثالث : الفعالية التنظيمية

تتطلب إدارة أي تنظيم السعي نحو تحقيق الفعالية اللازمة من أجل بلوغ الأهداف المسطرة ، بمعنى أن على الإدارة إيجاد صيغة توازن من خلالها بين موارد المنظمة - المادية وغير المادية - وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها .

المطلب الأول : تعريف الفعالية:

على الرغم من أهمية الفعالية في حياة المنظمات إلا أنه لم يحقق إجماع حول تعريف المنظمة الفعالة ، يرى البعض أن فعالية المنظمات تتحدد بمدى قدرتها على تحقيق أهدافها ، فهناك من يعرف فعالية المنظمة بأنها : " قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وتعتمد هذه القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات"¹ وقد عرفها (برنارد) على أنها : "الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة تحقيق أهدافها" ، كما أشار (ألفار Alvar) إلى أن الفعالية تعني : " قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها" وهذا المفهوم يركز على البيئة ، فبقدر تكيف المنظمة وظروفها الداخلية والخارجية بقدر ما تبقى منظمة فعالة.

فالمنظمة الناجحة قادرة على تركيز مصادرها على الأنشطة التي تعود عليها بنتائج (الفعالية) ، لذا فهي تتبنى قيمة عمل الأشياء الصحيحة² ، إن الفعالية تتحدد من خلال إجراء مقارنة بين المنظار المتشابه ، فقد عرف (بول موت Pol Mott) المنظمات الفعالة بأنها : تلك المنظمات التي تنتج أكثر وبنوعية أجود ، وتتكيف بفعالية أكثر مع المشكلات البيئية إذا قورنت بالمنظمات الأخرى المماثلة، هذا التعريف لا يركز على جانب تنظيمي

1 صالح بن نوار ، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية ، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث و الترجمة ، قسنطينة ، 2006 ، ص

2 نجاة قريشي ، القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظيم ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، قسم علم الاجتماع ، جامعة بسكرة ، 2006 ، ص 49.

معين ويكتفي بالمقارنة بين المنظمات المتشابهة النشاط.

واهتم بعض الباحثين في تعريفهم للفعالية بقدرة المنظمة على توفير الموارد المختلفة (افراد ، مواد ، معدات ...) فقد عرفها كل من (يوشتمان و سيشور Yuchtman & seashore) بأنها " قدرة المنظمة على إستغلال الفرص المتاحة في بيئتها ، في سبيل اقتناء الموارد النادرة التي تمكنها من أداء وظائفها " .

مما سبق تتضح صعوبة الاتفاق على تعريف محدد للفعالية ، فليس لكل ابعاد الفعالية نفس الاهمية في قياس فعالية المنظمة.

ويمكن تعريف الفعالية التنظيمية بأنها " قدرة التنظيم على تحقيق الاهداف طويلة وقصيرة المدى والتي تعكس موازين القوى للجهات ذات التأثير ومصالح الجهات المعنية بالتقييم ومرحلة النمو أو التطور التي يمر بها التنظيم " ¹

المطلب الثاني : الفرق بين الكفاءة و الفعالية

إن إظهار الفرق بين الكفاءة والفعالية يكون من خلال إبراز المعنى الذي تأخذه كلاهما ، " فالفعالية عادة ما ينظر إليها من زاوية النتائج التي يصل إليها المسيرين ، ومن ثم يوصف التسيير بأنه فعال إذا حقق الأهداف المسطرة بأنه اقل فعالية إذا لم يستطع تحقيقها" ، وانطلاقاً من هذا المفهوم يمكننا التفريق بين الفعالية والكفاءة فنقول : أن الفعالية هي استغلال الموارد المتاحة في تحقيق الأهداف المحددة أي أنها تختص ببلوغ النتائج ، بينما الكفاءة هي الوسيلة أو الطريقة التي اتبعت في الوصول إلى النتائج أو تحقيق الأهداف .

ويعتبر مفهوم الكفاءة ملازماً لمفهوم الفعالية ، ولكن يجب أن لا يستخدم بالتبادل

1 محمد قاسم القريوتي ، نظرية المنظمة و التنظيم ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000 ، ص 104 .

فقد تكون المنظمة فعالة ولكنها ليست كفؤة ، أي أنها تحقق أهدافها ولكن بخسارة ، وعدم كفاءة المنظمة يؤثر سلبا على فعاليتها ، فكلما ارتفعت تكاليف تحقيق هدف معين قلت احتمالات قدرة المنظمة على البقاء ، ويجب أن يؤخذ كلاهما - الكفاءة و الفعالية - في الاعتبار ضمن مقاييس نجاح أي منظمة ، فالفعالية هي انجاز العمل أو الشيء الصحيح أما الكفاءة فهي انجاز العمل بشكل صحيح .

وقد تكون المنظمة كفؤة ولكنها غير فعالة ، كما في حالة قيام المنظمة بإنتاج سلعة لا يوجد الطلب عليها .

كما قد تكون المنظمة فعالة ولكنها ليست كفؤة ، كما في حالة تحقيق المنظمة لأهدافها بغض النظر عن التكاليف التي تتحملها في سبيل ذلك.

فالكفاءة تشير بالمعنى الصريح إلى البعد الاقتصادي في تحديد الأهداف وإلى نسبة المخرجات إلى المدخلات ، إذ يتوجب على التنظيم تحقيق الأهداف المحددة بالموارد الموجودة ، وهي موارد محدودة يستلزم إدارتها بشكل اقتصادي ، بينما تشير الفعالية إلى القدرة على النجاح في تحقيق الأهداف ¹.

المطلب الثالث : عناصر ومؤشرات الحكم على فعالية التنظيم

بالرغم من أن أبعاد الفعالية و العلاقات المتداخلة بينها ليست واضحة بصورة جلية حتى الآن إلا انه تم الاتفاق على بعد واحد وهو الوقت ، حيث أن الاختبار النهائي للفعالية التنظيمية يتمثل فيما إذا كانت المنظمة قادرة على أن تدعم بقاءها بصفة مستمرة في البيئة ، حيث يقول (جيزون Jason) : إن المقياس الأخير لفعالية التنظيم هو عامل

1 صالح بن نوار ، مرجع سابق ، ص196

الوقت ، حيث في المدى القصير تتضمن المؤشرات الممكنة ما يأتي :¹

الإنتاج : يعكس قدرة المنظمة على الإنتاج (مهما كان ذلك) بالكمية والنوعية التي تتطلبها البيئة ،

الكفاءة : ويمكن تعريفها كنسبة المخرجات للمدخلات ، وتستخدم فيها عدة مقاييس مثل تكلفة الوحدة المنتجة والعائد على رأس المال معدل الضياع من المواد والخامات وكذلك الوقت الضائع وما شابه ذلك من مؤشرات الكفاءة.

الرضا: يتطلب إدراك المنظمة كنظام اجتماعي الاهتمام بالمنافع التي يحصل عليها عضو المنظمة والمنافع التي يمكن أن تعود على عملائها ، ويسمى هذا المعيار الرضا وتتضمن مقاييسه معدل الغياب والتأخر والشكاوى

إذا فالمؤسسة هي عبارة عن نظام اجتماعي يجب أن يحصل العاملون فيه على إشباع لحاجاتهم تماما كما يحصل المستهلكون على السلعة أو الخدمة التي يحتاجونها ، وبالتالي فإن الروح المعنوية المرتفعة ورضا العاملين عن المنظمة والتطوع للاستمرار في العمل كلها مؤشرات عن نجاح المنظمة في إشباع حاجات عمالها .²

أما في المدى المتوسط فمؤشرات الفعالية تتمثل في :³

● **التكيف :** ويشير إلى الحد الذي تستطيع فيه المنظمة أن تتجاوب مع التغيرات التي تنشأ في داخل أو خارج المنظمة.

● **النمو :** يجب على المنظمة أن تستثمر مواردها في النشاطات التي تقوم بها والهدف من النمو هو دعم قدرة المنظمة على البقاء في المدى البعيد , ويمكن أن يشتمل

1 جون جاكسون و اخرون ، نظرية التنظيم (منظور كُلي للإدارة) ، تر : خالد حسن زروق ، معهد الادارة العامة ، السعودية ، 1988 ، ص 59

2 صالح بن نوار ، مرجع سابق ، ص216

3 جون ه جاكسون و اخرون ، مرجع سابق ، ص 59

ذلك على البرامج التدريبية للموظفين الآخرين أو جهود التطوير التنظيمي.

إذا في بداية الأمر كان معيار البقاء و قدرة المؤسسة على الاستمرار هو أهم شرط لنجاح المؤسسة, ولكن في حقيقة الأمر هناك العديد من المؤسسات غير الناجحة وغير الفعالة ولكنها قادرة على البقاء و الاستمرار.

كما يمكن تقسيم مؤشرات الحكم على فعالية المنظمة إلى مؤشرات داخلية ومؤشرات خارجية كما يلي:

1. مؤشرات داخلية : وترتبط بمدخلات المنظمة وعملياتها ومنها¹:

- تخطيط وتحديد الأهداف: أي قدرة المنظمة على تحديد الأهداف وتخطيط المسار الذي من خلاله يتم تحقيق هذه الأهداف.
- المهارات الاجتماعية للمدير : إن توفر المهارات الاجتماعية لدى أعضاء المنظمة من المديرين يضمن توفير الدعم و المساندة للمرؤوسين عند مواجهتهم العثرات في العمل .
- المهارات العملية للمدير: حتى تتحقق الفعالية التنظيمية فإنه لا بد أن يتحلى أعضاء المنظمة من المديرين بالمهارات والخبرات الفنية المتعلقة بإنجاز الأعمال.
- التحكم في سير الأحداث داخل المنظمة : يؤكد على ضرورة السيطرة على سلوك الأفراد داخل المنظمة مع توزيع السلطة على عدد من الأفراد بدلا من تركيزها في يد شخص واحد .
- المشاركة في اتخاذ القرارات : يرى الكثير من الباحثين والمديرين أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يؤدي إلى تدعيم فعالية التنظيم .
- تدريب وتنمية قدرات الأفراد: إن للبرامج التدريبية أهمية بالغة في تنمية

¹ نور الدين بشير تاويريريت ، الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق ، عالم الكتب الحديث ،الأردن ، 2009 ، ص 211

قدرات الأفراد وبالتالي ارتفاع مستوي أدائهم في العمل.

- التأخر والغياب بين العاملين : ويمكن قياس ذلك بعدد الساعات الضائعة نتيجة الأعذار أو التمارض أو أمراض المهنة.
- كفاءة استخدام الموارد المتاحة : بحيث تكون التكلفة منخفضة مقارنة مع عوائد المخرجات.

- الرضا الوظيفي: يعد رضا العاملين داخل المنظمة مؤشرا هاما في تحديد مستوى فعالية أداء الأفراد ومنه الأداء العام داخل المنظمة, فمعظم الباحثين والمسيرين يعتبرون أن العامل الراضي أكثر إنتاجية من غيره

2. المؤشرات الخارجية: وترتبط بصفة أساسية بالمخرجات وبالعلاقة المنظمة

بالبيئة الخارجية ومن هذه المؤشرات:¹

- إنتاج السلع والخدمات : إن تزويد المنظمة ببيئتها بالمخرجات من سلع وخدمات وزيادة الطلب عليها يؤكد وجودها كعنصر فعال في المجتمع .
- الجودة: إن ارتفاع مستوى الجودة الخاص بمخرجات المنظمة يعد مؤشرا ضروريا لفعاليتها.
- تحقيق الأرباح: إن تحقيق المنظمة للأرباح يساعدها على النمو والاستمرار وبدون تحقيقها للربح يصعب عليها تحقيق أهدافها.
- تحقيق أهداف جديدة: تسعى المنظمة الفعالة إلى تحقيق أهداف جديدة وهامة.
- التأهب للإنجاز : يتمثل في استعداد المنظمة لإنجاز المهام الخاصة فورا.
- المسؤولية الاجتماعية : وتتمثل في المحاولات الجادة التي تبذلها المنظمة لحل

¹ نفس المرجع ، ص 212

المشكلات الاجتماعية .

● البقاء: عندما تنجح المنظمة في البقاء لمدة طويلة ، فإن معنى ذلك أن

منتجات المنظمة تلائم البيئة التي تعيش فيها .

● القدرة على التكيف والتأقلم : ويقصد بها درجة استجابة المنظمة للتغيير في

ظروفها الداخلية والخارجية عن طريق حصولها على معلومات عن التغييرات والتقلبات

الحادثة في البيئة.

● التطور: ويتمثل في نمو المنظمة عن طريق إدخال عناصر التكنولوجيا

وإدخال البرامج التدريبية للأفراد وتطوير منتجات المنظمة بشكل يتماشى والتطور

العلمي.¹

من خلال ما سبق يتضح لنا الترابط والتداخل الموجود بين مختلف المؤشرات السابقة

فتحقيق أي مؤشر يمكن أن يسهم في تحقيق مؤشر آخر فمثلا : رضا العاملين قد يؤدي إلى

تحسين الإنتاج ورفع جودته وبالتالي تحقيق الأرباح .

وكما قلنا فالمعايير تختلف باختلاف رأي المفكر في العالمة , حيث يرى برايس

(Brice) أن العالمة تعني تحقيق الهدف والوصول إلى المخرجات التي تريد المنظمة أن

تنتجها ، ولكنه في نفس الوقت يضع خمسة عوامل سماها -العوامل الوسيطة - والتي

تؤدي إلى النتيجة التي ترغبها المنظمة ، وتعتبر هذه العوامل مقومات جادة للعالمة أكثر

منها مقاييس لها وهذه العوامل هي :

● الإنتاجية : وتعني نسبة المخرجات إلى المدخلات .

● اتساق السلوك: أي قبول العاملين للقواعد السلوكية التي تضعها المنظمة

وإطاعتهم لها.

1 بحاة قريشي ، مرجع سابق ، ص 72

- الروح المعنوية: والتي تعكس مدى إشباع و دوافع العاملين .
- التكيف: وهو استجابة المنظمة للتغير والسياسات التي تضعها لمواجهة، خاصة منها تلك الجوانب المتغيرة في علاقات المنظمة ببيئتها ومحيطها الخارجي.
- استقرار المنظمة: وهذا يعني قبول المجتمع لها وإقراره لسياساتها ورغبته في منتجاتها.¹

وتجدر الإشارة إلى انه ليس بالضرورة قياس فعالية التنظيم من خلال كل هذه المؤشرات ، فهي مجرد مؤشرات مقترحة نتيجة العديد من الدراسات والبحوث ، وليس هناك اتفاق بين الكتاب والباحثين حولها ، وبالتالي لا توجد مؤشرات محددة يمكن من خلالها قياس الفعالية ، ولكن هناك مؤشرات أستخدمت ولا تزال على نطاق واسع أكثر من غيرها مثل: الإنتاجية ، الرضا ، الربحية ، الكفاءة ، التكيف ، البقاء... الخ

1 صالح بن نوار ، مرجع سابق ، ص 214

خلاصة :

إن دراسة التنظيم وظروف العاملين داخله وخارجه أخذت تلقى منذ أوائل هذا القرن اهتماما متزايدا من الدارسين والممارسين في ميادين علمية وعملية متعددة، وذلك لما للتنظيم من آثار اقتصادية واجتماعية وحضارية تنعكس على مصادر وطرق خلق وإشباع الحاجات الإنسانية ، لذا أصبح التنظيم موضع اهتمام علماء الإدارة، فقد وجدوا فيه الأداة التي يستطيعون بها مواجهة التوسع في تطبيق التخصص الذي أصبح السمة المميزة لأي تنظيم ، فهو النسق الذي تتكامل بداخله الجهود الإنسانية المتفاوتة المستوى والمختلفة الدوافع والحاجات ، فالتنظيم ضروري لخلق وتنمية التعاون الجماعي لبلوغ الغايات المحددة للمجتمع ككل ، فلا يوجد مصدر للوفرة الاقتصادية يضاها استخدام التنظيم الفعال، لأنه يوحد جهود الأفراد ويُرشد استخدام الموارد من أجل خدمة هدف محدد يعود بالفائدة على الكل .

الفصل الرابع

الفصل الرابع : العوامل الاجتماعية لسائقي الحافلات وأثرها على تنظيم النقل الحضري العمومي

1. المعاونة من البطالة وعلاقتها بنظرة السائقين لمهنتهم :
2. الاستقرار الأسري وعلاقته بالتزام السائقين بالتنافس الأخلاقي.
3. المستوى التعليمي للسائقين وعلاقته بالتزام باللوائح التنظيمية .
4. تأثير نمط السكن والاستقرار الأسري على نظرة السائقين لمهنتهم .
5. علاقة المستوى التعليمي بنظرة السائقين للمهنة .
6. علاقة الإحالة بنظرة السائقين للمستقبل .

الفصل الثالث : العوامل الاجتماعية لسائقي الحافلات وأثرها على تنظيم النقل

الحضري العمومي

تمهيد :

إن البيانات الكمية على الرغم من أهميتها ليست سوى وسيلة لغاية أكثر أهمية ، فهي مدخل للتحليل الكيفي الذي يحقق الفهم الصحيح للموقف الاجتماعي ، " وهي لن تروي القصة الكاملة إذا لم تدعم بالتحليل السوسولوجي الذي يتجاوز الوظائف الظاهرة التي يدركها ويعرفها جيدا الفاعلون داخل النسق ، إلى الوظائف الكامنة ، وهي تلك التي لا يعرفها الفاعلون في النسق والتي تحتاج إلى الكشف عنها من خلال التحليل السوسولوجي"¹.

وعليه فإنه لا يمكننا تحليل سلوك المبحوثين وفهم أثر ذلك على ظاهرة تنظيم النقل دون معرفة خصائصهم وظروفهم الاجتماعية ، مثل : المستوى التعليمي ، الحالة المدنية ، الإعاقة ، البطالة ، ظروف السكن ، هذه هي العوامل والظروف الاجتماعية التي تعتبر أهم المؤشرات المفسرة لظروف السائقين كفاعلين اجتماعيين في ظاهرة النقل الحضري العمومي ، فما هي أهم مميزات هذه المؤشرات ؟ وما مدى تأثيرها في ظاهرة "تنظيم النقل الحضري " ؟

¹ محمد محمود الجوهري - مرجع سابق - ص ص 38 ، 39

1. المعاناة من البطالة وعلاقتها بنظرة السائقين لمهنتهم :

الجدول (07) يوضح ما إذا كان للمعاناة من البطالة قبل ممارسة مهنة سياقة

الحافلات أثر على نظرهم لمهنتهم .

المجموع		سيئة		عادية		حسنة		النظرة للمهنة	
								التعرض للبطالة	نعم
24 %15,78	85 %55,92	13 %08,55	33 %21,71	11 %07,23	35 %23,02	00 % 00	17 %11,18	[4-2]	نعم
27 % 17,76		07 %04,60		17 % 11,18		03 % 01,97		[7-5]	
19 % 12,50		09 %05,92		06 %03,94		04 % 02,63		[10-8]	
15 % 09,86		04 %02,63		01 % 00,65		10 %06,57		[13-11]	
67 % 44,07	41 % 26,97	21 % 13,81	05 %03,28	لا					
152 % 100	74 % 48,68	56 % 36,84	22 % 14,47	المجموع					

في البداية نوضح أننا لا نقصد من النظر للمهنة هو تقييمها من حيث التعب والمشقة ، وإنما نقصد انطباعهم عن المهنة ككل : هل هي حسنة ، عادية أم سيئة ؟ مقارنة مع المهن الأخرى.

تعتبر البطالة الطويلة قبل الحصول على عمل من المؤشرات الدالة على مدى اختيار الفرد لمهنته ، فمعظم من يتعرضوا لبطالة طويلة الأمد تكون فرصتهم في الحصول على

الوظيفة أو المهنة التي يرغبون فيها قليلة¹، ومعلوم أن الإنسان يكون أقلّ إقبالا وإبداعا وبالتالي أداء في المهنة التي يرى أن الظروف فرضتها عليه.

وتشير المعطيات الكمية في الجدول أعلاه إلى أن أزيد من نصف السائقين -أي ما يعادل (85 سائقا)- يؤكّدون أنهم تعرضوا لفترات بطالة تتراوح ما بين السنتين وثلاث عشر سنة، والعدد الأكبر منهم (27 سائقا) هم من تعرضوا لفترة بطالة تتراوح ما بين الخمس وسبع سنوات، والعدد الأدنى منهم (15 سائقا) هم من تعرضوا لفترة بطالة تتراوح ما بين أحد عشر وثلاث عشر سنة، بينما صرح (67 سائقا) أنهم لم يعانون من فترة بطالة.

والملفت للإنتباه أنه من بين (85) سائقا صرحوا بأنهم تعرضوا لفترات من البطالة، نجد أن (69) سائقا منهم أي ما نسبته (81,17%) قد صرحوا أيضا بأنهم مارسوا أعمالا أخرى قبل العمل كسائقين*، وعند سؤالنا عن ذلك أثناء المقابلات معهم صرحوا بأن تلك الأعمال التي مارسوها قبل مهنة سياقة الحافلة لم تكن دائمة، ولكن كانت متقطعة (كيما تعرّف خدمة الشعب).

من جهة أخرى نجد أن أغلبية السائقين (48,68%) لهم نظرة سيئة تجاه مهنتهم، في مقابل (14,47%) ممن لهم نظرة إيجابية تجاه مهنتهم، والبقية (36,84%) يرون أنها عادية.

أما إذا نظرنا لتأثير المعاناة من البطالة قبل حصول المبحوثين على عمل كسائقين لحافلات النقل العمومي، فإن المعطيات تشير إلى أن (61,19%) من السائقين الذين لم

¹ البرلمان الأوروبي، تقرير البطالة في الاتحاد الأوروبي عام 2001، نقلا عن: حسين حسن عامر، اقتصاد

السوق (الاقتصاد الحر)، دار الكتاب، القاهرة، 2006، ص 75

* أنظر الجدول رقم (01): في الملاحق.

يتعرضوا للبطالة لهم نظرة سلبية لمهنتهم ، في مقابل (07,46%) لهم نظرة إيجابية ، والبقية (31,34%) ينظرون لها نظرة عادية كباقي المهن .

أما السائقين الذين تعرضوا للبطالة فإن (38,82%) منهم لهم نظرة سلبية لمهنتهم ، و(20%) لهم نظرة إيجابية لمهنتهم ، والبقية (41,17%) يرون أنها مهنة عادية.

إن تفسير هذه البيانات الإحصائية يوضح أن المعاناة من البطالة تقلل من النظرة السلبية للسائقين تجاه مهنتهم ، وتجعلهم أكثر تقبلا لها ، والسبب في ذلك هو عدم رضا البطال في الغالب عن نفسه ، ونظرة المجتمع له بسلبية ، مما يجعله أكثر رغبة في العمل لتغيير نظرتهم عن نفسه ونظرة المجتمع له ، كما نجد أن النظر للمهنة تختلف باختلاف طول مدة التعرض للبطالة ، ففي حين أن الذين عانوا من البطالة ما بين (2 و4 سنوات) ليس لهم نظرة إيجابية لمهنتهم مطلقا ، نجد أن (66,66%) ممن قاسوا من البطالة لأطول فترة ما بين (11 و13 سنة) لهم نظرة إيجابية تجاه مهنتهم .

كما أن التعرض للبطالة لفترة قصيرة -نسبيا- يجعل النظرة معتدلة للمهنة ، بحيث نجد أن (62,96%) ممن عانوا من البطالة لفترة متوسطة ما بين (5 و7 سنوات) لهم نظرة معتدلة لمهنة سيطرة الحافلات ، في حين نجد أن (54,16%) ممن قاسوا من البطالة لأقصر فترة (أي ما بين 2 و4 سنوات) لهم نظرة سلبية لمهنتهم .

منه نستنتج أن المعاناة من البطالة تقلل من النظرة السلبية للمهنة وتزيد من النظرة الإيجابية ، كما نستنتج أنه كلما زادت فترة التعرض للبطالة زادت النظرة الإيجابية للمهنة وقلت النظرة السلبية ، والعكس ، كلما قلت فترة التعرض للبطالة قلت النظرة الإيجابية للمهنة ، وزادت النظرة السلبية.

وبالرغم من أن السائقين يرون أن مهنتهم الحالية خير من البطالة ، إلا أنها لا تختلف عن غيرها من المهن عند الخواص ، ويقولوا بعضهم : " لو كَانَ ما تُخَدَمُشْ عِنْدَ الدولة ما

تُقُولُشْ رَايِ نَحْدَمُ" فالعمل الحقيقي والمفضل عندهم هو العمل في المؤسسات الحكومية لما تقدمه من امتيازات يرى السائقون - حسب مقابلاتنا معهم - أنهم محرومون منها ، مثل الشعور بالاستقرار المهني وعدم التهديد بالطرد ، والضمان الاجتماعي ، وتوقيت العمل المتوازن ، العطل السنوية... الخ .

إن معاناة السائقين من البطالة قبل دخولهم مهنة سيطرة الحافلة ، و رغبتهم في استدراك ما فاتهم في سنوات البطالة من خلال العمل والصبر عليه ، من أجل بناء مستقبل لأنفسهم ، على الرغم من اعتقادهم بأن مهنتهم عبارة عن (خبزة مرّة) الأمر الذي يجعلهم غير راضين عن مهنتهم ، فينعكس ذلك على أدائهم في العمل .

2. الاستقرار الاجتماعي وعلاقته بالالتزام السائقين بالتنافس الأخلاقي

الجدول رقم واحد (08) يمثل علاقة الحالة المدنية للسائقين بالتنافس غير الأخلاقي .

المجموع	لا	أحيانا	نعم	الالتزام بالتنافس الأخلاقي
				الحالة المدنية
44 %100	29 %65,90	14 % 31,81	01 % 02,27	أعزب
91 % 100	43 % 47,25	47 %50,64	01 % 01,09	متزوج
11 % 100	11 % 100	00 % 00	00 % 00	مطلق
06 % 100	04 % 66,66	02 % 33,33	00 % 00	أرمل
152 % 100	87 % 57,23	63 %41,44	02 % 01,31	المجموع

من خلال الجدول تبدو أن فئة المتزوجين هي الغالبة بين السائقين بنسبة تصل إلى 59,86% ، بعدد يقدر بـ (91) سائقا ، أي أهم أكثر من نصف المبحوثين ، بينما تأتي فئة العزاب في المرتبة الثانية بـ (44 سائقا) أي بنسبة 28,94% ، أما فئة المطلقين فتأتي في المرتبة الثالثة بـ (11) سائقا وبنسبة تقدر بـ 07,23% ، أما فئة الأرامل فتأتي في المرتبة الأخيرة بـ (06) سائقين وبنسبة ضعيفة تقدر بـ 03.94% ، فالغالبية العظمى هي لفئتي المتزوجين والعزاب (102 سائق) وبنسبة 88,81% .

من جهة أخرى نجد أن هناك شبه إجماع على عدم التنافس الأخلاقي ، بحيث أن (01,31%) فقط من السائقين يلتزمون بالتنافس الأخلاقي مع زملائهم ، في حين أن (57,23%) لا يلتزمون بالتنافس الأخلاقي ، و(41,44%) يلتزمون به أحيانا .

أما فيما يتعلق بالعلاقة بين المتغيرين فنجد أن فئة المطلقين هم الأكثر عدم التزاما بالتنافس الأخلاقي بنسبة (100%) تليهم فئة الأرامل بنسبة (66,66%) ثم العزاب بنسبة (65,90%) وأخيرا المتزوجون بنسبة (47,25%) ، من جهة أخرى نجد أن (50,64%) من السائقين المتزوجين صرحوا بأنهم يلتزمون بالتنافس الأخلاقي أحيانا .

ولتفسير هذه المعطيات يمكننا العودة للأدوار والظروف الاجتماعية التي يؤديها ويمر بها هؤلاء المبحوثين ، فالسائقون المطلقون والأرامل الذين يعانون من الفشل في استمرارية زواجهم يسعون لإثبات أنفسهم وتوفير دخل أكبر لتحسين حياتهم أو للزواج من جديد ، ولا يتأتى لهم ذلك إلا من خلال إثبات جدارتهم في مجال سياقة الحافلة والدخول في تنافس شديد وغير أخلاقي مع زملائهم في المهنة .

أما السائقون المتزوجون فإنهم يقبلون على هذه المهنة سعيا منهم لتحسين دخلهم والرفع من مستواهم المعيشي ، خاصة مع غلاء المعيشة وقلة فرص العمل ، مع العلم أن أجرة يوم كامل من العمل - لا بأس بها - تتراوح ما بين (1400 دج إلى 2000

دج) ،على حسب درجة التنافس بين السائقين على الخط ، فإلكي يكسب السائق دخل أكبر عليه أن يعمل في الخطوط الأكثر تنافسية وازدحاما بالحافلات* مثل الخط رقم (4أو5).

وإذا كان المتزوجون يقبلون على مهنة سياقة الحافلات لضمان الاستقرار الأسري - من خلال توفير مستوى معيشي مقبول لأسرهم الصغيرة (النوعية) ومن يعيلوهم كوالدين والإخوة الصغار في السن - فإن العزاب بدورهم يطمحون لبناء أسرة خاصة يسكنون إليها ، وقد تشتدُّ حالة العزوبية عليهم نتيجة ظاهرة خروج المرأة للعمل والدراسة وغيرها وهي في أتم زينتها ، فيقول أحدهم تلميحا لرغبته في الزواج " ربي يصبرنا : رانا نشوفوا فلماً وما نشربوش " ، وهؤلاء يريدون أن يكون أسرا خاصة بهم فهم في سعي دائم للرفع من دخلهم ، وإذا كان من هؤلاء العزاب الكثير من المتعفين فإن منهم أيضا أصحاب السلوك المنحرف ، ويتجلى ذلك في العلاقات المشبوهة مع الفتيات أثناء العمل ، دون مراعات للتقاليد والقيم الاجتماعية المعتبرة ، كالحشمة والحياء... الخ ، ولكي يظهر نفسه أمام الفتيات - (إيّن روحو) - يدخل في تنافس شديد مع غيره من السائقين ، خاصة من حيث السرعة والسياسة المتهورة ، وهو الأمر الذي يثير حفيظة الكثير من المواطنين ، ويعطي صورة سيئة عن النقل الحضري العمومي .

يمكننا القول أن المبحوثين من حيث الحالة المدنية في سعي دائم لتحسين أوضاعهم الاجتماعية وطلب الاستقرار الأسري ، من خلال الجري وراء لقمة العيش وإن كانت مرةً " على حدّ تعبير أغلبهم ، مما يجعلهم يتحملون مصاعب وظروف قاسية في هذه المهنة ، نتيجة ما يعانونه من مشاكل لا تكاد تنتهي من مختلف الأطراف الفاعلة في نسق النقل ، فبدلا من أن تكون المهنة عامل للاستقرار النفسي والأسري والاجتماعي ، فإنها تزيد من

* أنظر الجدول رقم (05) في الملاحق

الإحباط واليأس ، " لأن الإنسان يرتبط ببيئته عن طريق حواسه ومنظومته العصبية وعن طريق كيانه كله وهي (أي البيئة) تؤثر في ذلك كله سلبا أو إيجابا ، فالبيئة الجيدة عنصر أساسي للصحة النفسية والجسدية للفرد ، وهي بذلك عنصر هام وفاعل في الحياة الاجتماعية للإنسان¹ ، وما لا شك فيه أن هذه الظروف الاجتماعية والمهنية الصعبة تؤثر على نفسية السائق ، وهو ما سينعكس حتما على أسلوب عمله وبالتالي على تنظيم النقل ، إذ يرى علماء النفس والاجتماع أن السلوك الإنساني هو محصلة التفاعل بين الإنسان وبيئته التي يعيش فيها.

3. المستوى التعليمي للسائقين وعلاقته بالالتزام باللوائح التنظيمية

الجدول رقم (09) يمثل علاقة المستوى التعليمي للسائقين بالالتزامهم باللوائح التنظيمية.

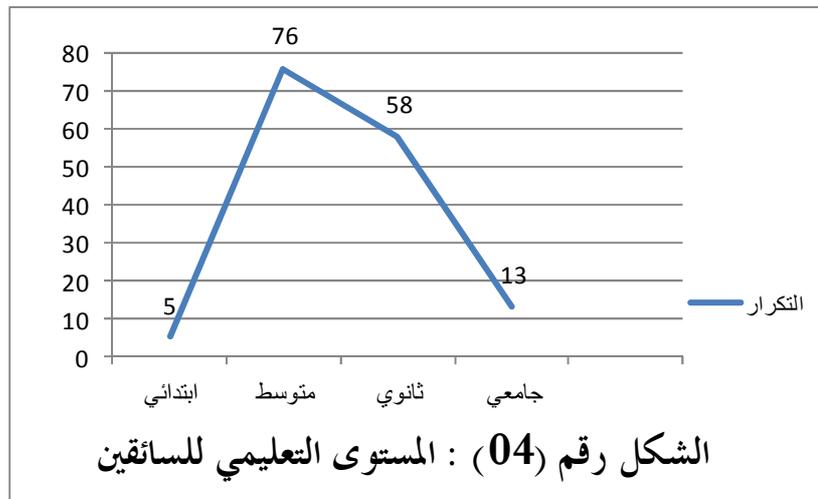
المجموع	لم أطلع عليها	اطلعت عليها			الالتزام باللوائح التنظيمية المستوى التعليمي
		لا ألتزم بها	ألتزم بها نوعا ما	ألتزم بها	
05 %100	03 % 60	00 %00	02 % 40	00 %00	ابتدائي
76 %100	34 %46,05	26 %34,21	13 %15,78	03 %03,94	متوسط
58 %100	15 %25,86	24 %41,37	09 %15,51	10 %17,24	ثانوي
13 %100	03 %23,07	01 %07,69	04 % 30,76	05 %38,46	جامعي
152 %100	56 %36,84	51 %33,55	27 %17,76	18 %11,84	المجموع

يجب أن أوضح أولا أن اللوائح التنظيمية هي تلك التعليمات -المنظمة للعمل في قطاع

¹ دمري أحمد - مساهمة في دراسة ظروف العمل - ديوان المطبوعات الجامعية - الجزائر - 1990 - ص 02

النقل العمومي - الواردة في دفتر الشروط الخاص بالناقلين ، وتمثل هذه التعليمات في: اللباس اللائق ، نظافة الحافلة ، الإلتزام بقوانين المرور وقواعد السلامة أثناء القيادة ، احترام رغبة الركاب في عدم الاستماع للموسيقا.

نلاحظ من خلال الجدول أن (76 سائقا) أي نصف السائقين (50,00%) لهم مستوى تعليمي متوسط ، و(58 سائق) أي (38.15%) لهم مستوى تعليمي ثانوي ، و(13 سائقا) أي (08.55%) لهم مستوى جامعي ، والنسبة المتبقية (03.28%) أي خمس سائقين لهم مستوى تعليمي ابتدائي ، وبما أن (91,44%) من السائقين لا يتجاوز مستواهم التعليمي الثالثة ثانوي ، أي (139) سائقا من بين (152) سائقا محل الدراسة ، فإنه يمكننا القول أن هناك انخفاض في المستوى التعليمي لسائقي الحافلات ، وإذا استثنينا من لهم مستوى تعليمي ابتدائي فإننا نلاحظ أن عدد السائقين ينخفض كلما ارتفع المستوى التعليمي ، أنظر الشكل رقم (04)، وهذا يعني أن هذه المهنة تستقطب مستوى تعليمي معين ، يمكن أن نقول عنه متدني ، وفي أحسن الأحوال متواضع ، فهي مهنة لا تتطلب الحصول على شهادة ما .



إذ يكفي أن يكون الإنسان بالغاً ثلاثاً وعشرون سنة أو أكثر وسليماً بدنياً وعقلياً، ليحصل على رخصة سيطرة من صنف " د " تأهله لقيادة الحافلة .

هذا من حيث تحليل متغير المستوى التعليمي منفرداً ، فكيف يؤثر المستوى التعليمي في الإلتزام باللوائح التنظيمية التي يفترض بها أن تنظم عمل السائقين ؟

تبين المعطيات الكمية للجدول أن نسبة عدم الاطلاع على اللوائح التنظيمية تنقص كلما ارتفع المستوى التعليمي ، حيث تبدأ بـ(60%) عند أصحاب المستوى الابتدائي لتتخفص إلى (46,05%) عند أصحاب المستوى المتوسط ، ثم تتخفص مرة أخرى عند أصحاب المستوى الثانوي إلى (25,86%) إلى أن تصل إلى (23,07%) عند ذوي المستوى الجامعي .

من جهة أخرى نجد أن نسبة الإلتزام باللوائح التنظيمية تزيد كلما زاد المستوى التعليمي ، فالنسبة معدومة عند أصحاب المستوى الابتدائي ، ثم ترتفع إلى (03,94%) عند أصحاب المستوى المتوسط ، ثم ترتفع تارة أخرى إلى (17,24%) عند أصحاب المستوى الثانوي ، لتصل إلى (38,46%) عند ذوي المستوى التعليمي الجامعي.

أما عدم الإلتزام بها فلم يتبع قاعدة معينة ، حيث أن أصحاب المستوى الثانوي هم أكثر من يخالف اللوائح التنظيمية رغم اطلاعهم عليها ، وذلك بنسبة (41,37%) يليهم أصحاب المستوى التعليمي المتوسط فالجامعي فالابتدائي ، ونفس الشيء يمكن قوله عن الذين اطلعوا على اللوائح التنظيمية وصرحوا بأنهم يلتزمون بها نوعاً ما ، إذ لا توجد قاعدة في النتائج المعبر عنها ، بحيث تصدر أصحاب المستوى الابتدائي الفئات الأخرى في هذه الإجابة بـ(40%) يليهم الجامعيون بـ(30,76%) ثم الثانوي والمتوسط بحوالي (15%) لكل منهم.

من خلال النتائج الإحصائية السابقة يمكننا القول أن درجة التعليم تؤثر في الاطلاع

على اللوائح التنظيمية ابتداءً ، وبالتالي درجة الالتزام بها من عدمه ، فلا يعقل أن يلتزم بها من لم يطلع عليها أصلاً ، إلا إذا كان يعمل في بيئة عمل بها نظام سليم فإنه سيتعلمها بالممارسة ، خاصة إذا وجدت رقابة فعالة على أساليب العمل ، كما تشير النتائج إلى أن أصحاب المستوى التعليمي (العالي) هم الأكثر إلتزاماً باللوائح التنظيمية ، أي أن المستوى التعليمي قد يرفع من درجة الوعي بأهمية هذه اللوائح ، وبالتالي فإن تأثير المستوى التعليمي في متغير الالتزام باللوائح التنظيمية واضح إلى حد ما. مما يؤثر على تنظيم النقل الحضري العمومي .

4. تأثير نمط السكن والاستقرار الأسري على نظرة السائقين لمهنتهم:

الجدول رقم (10) : يمثل علاقة مُتغيِّري الحالة المدنية ونمط السكن. بمتغير النظر

للمهنة

المجموع		النظرة للمهنة			نمط المسكن والحالة المدنية	
		سيئة	عادية	حسنة		
44 %100	117 %100	23 %52,27	17 %38,63	04 %09,09	أعزب	مسكن مشترك مع الوالدين
64 %100		37 %57,81	21 %32,81	06 %09,37	متزوج	
27 %100	35 %100	05 %18,51	13 %48,14	09 %33,33	متزوج	مسكن مستقل عن الوالدين
02 %100		01 %50	01 %50	00 %00	مطلق	
06 %100		01 %16,66	02 %33,33	03 %50	أرمل	
152 %100		74 %48,68	56 %36,84	22 %14,47		المجموع

تُوضح لغة الأرقام أن أكثر من (117) أي ثلاثة أرباع السائقين (76,97%) يعيشون في مسكن الوالدين مع الأسرة الأم* المتكونة من الأب والأم والإخوة والجدّين في بعض الحالات ، بينما نجد أن (35) سائقا أي (23,02%) يعيشون في سكن فردي مستقل عن الوالدين ، هذا من حيث العموم ، أي بغض النظر عن متغيري الحالة المدنية

* نقصد بالأسرة الأم الأسرة التي نشأ فيها السائق والمتكونة من الوالدين والإخوة والجدّين أحيانا ، ولم نعبر

عنها بمصطلح الأسرة الممتدة ، لأنها قد تكون غير ذلك في حالة العزّاب مثلا.

والنظرة للمهنة.

أما في حال ربط متغير النظرة للمهنة بمتغيري الحالة المدنية والسكن مع الوالدين فإننا نلاحظ أن كل العزاب يسكنون عند والديهم ، نصفهم تقريبا (52,27%) يرون أن مهنتهم سيئة ، في مقابل (09,09%) يرون أنها مهنة حسنة ، والبقية يرون أنها عادية. من جهة أخرى نلاحظ أن (57,81%) من السائقين المتزوجين الذين يسكنون مع والديهم يرون أن مهنتهم سيئة ، وفي المقابل نجد أن (18,51%) فقط من السائقين المتزوجين الذين يسكن مستقلا يرون أن مهنتهم سيئة ، أي أن الزواج والسكن مع الوالدين يجعل نظرة السائقين لمهنتهم سلبية ، والعكس صحيح ، حيث نلاحظ أن (09,37%) من السائقين المتزوجين الذين يسكنون مع والديهم يرون أن مهنتهم حسنة ، وفي المقابل نجد أن (33,33%) من السائقين المتزوجين الذين يسكنون مستقلا يرون أن مهنتهم حسنة ، وهذا واضح في الدلالة على تأثير متغير الزواج والسكن المستقل أو مع الوالدين على متغير النظرة للمهنة ، ربما لأن السائق المتزوج في بيت أبيه ويعاني من مشاكل أسرية ، يرى أن مهنته لن توفر له -حاليا أو في المستقبل- الحد من الحياة الكريمة والمستقلة ،

كما نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية أن (09) سائقين من بين (11) سائقا مطلقا يسكنون مع الوالدين ، كما نتبين أيضا أن أغلبية المطلقين الذين يسكنون مع والديهم (77,77%) ينظرون إلى مهنتهم نظرة سيئة ، ربما لأن مشاكلهم الأسرية انعكست على نظرهم لمهنتهم

أما السائقين الأراامل فكلهم له مسكن مستقل ، ونصفهم يرى أن مهنة السياقة حسنة ، ومن جهة أخرى نجد ان السائقين المتزوجين المستقلين عن الوالدين يسكنون خاص هم أصحاب النظرة الأكثر اعتدالا للمهنة (48,14%) يليهم السائقين العزاب.

إن السائق الذي يعيش في أسرة ممتدة يكون كاهله مثقلا من حيث ارتفاع عدد الذين يعيلونهم ، وهذا ما يظهر جلياً في الشكل رقم (01)* ، الذي يوضح العلاقة بين الحالة المدنية والإعالة ، وفيه تظهر نسبة الإعالة مرتفعة عند فئة السائقين المتزوجين - خصوصا- حيث تبلغ 100 %.

ولتفسير هذه النتائج نقول أن المشاكل الأسرية التي يعاني منها السائقين خاصة في حالة الزواج وغياب السكن المستقل ، وضعف أجرهم اليومي يجعلهم يرون أنفسهم كمن يتحرك في مكانه ، (لي جيبها النهار يديها النهار) ، أي أنهم لا يستطيعون الادخار لتحسين ظروفهم الاجتماعية ، وهو أمر يرجع إلى طبيعة القيم السائدة في المجتمع مثل التكافل بين أفراد الأسرة الواحدة ، إذ من غير المستساغ أن يستأثر العامل بشيء دون أفراد أسرته الذين يسكن معهم ، وإذا فعل ينغصون عليه حياته ، فهذه الظروف الصعبة مع ضعف الأجر لا تمكن السائق من الادخار لبناء المستقبل الذي يحلم به ، كما أن السكن مع أسرة كبيرة وممتدة يفاقم من المشاكل عائلية ومن حالة عدم استقرار أسري ، وهو ما يؤدي إلى حالة نفسية غير مستقرة عند السائقين تنعكس في نظرة السيئة لمهنتهم لأنها لا تمكنهم من الحياة الكريمة .

* أنظر الشكل في الملاحق

5. علاقة المستوى التعليمي بنظرة السائقين للمهنة:

الجدول رقم (11) يوضح لنا نظرة السائقين للمهنة وعلاقتها بالمستوى التعليمي .

النظر للمهنة / مستوى التعليم	حسنة	عادية	سيئة	المجموع
ابتدائي	01 % 20,00	02 % 40,00	02 % 40,00	05 % 100
متوسط	11 % 14,47	36 % 47,36	29 % 38,15	76 % 100
ثانوي	10 % 17,24	14 % 24,13	34 % 58,62	58 % 100
جامعي	00 % 00	04 % 30,76	09 % 69,23	13 % 100
المجموع	22 % 14,47	56 % 36,84	74 % 48,68	152 % 100

نلاحظ من خلال لغة الأرقام الموضحة في الجدول أن اختلاف المستويات التعليمية يؤثر في نظرة السائقين لمهنتهم ، فالذين لهم مستوى تعليمي ابتدائي يرون أنها مهنة سيئة بنسبة (40%) ، وأصحاب المستوى التعليمي المتوسط يرون أنها سيئة بنسبة (38.15%) في حين نجد نسبة الذين يرون أنها سيئة من الثانويين تساوي (58,62%) أما الجامعيين فيرون أنها مهنة سيئة بنسبة (69,23%).

وإذا استثنينا المستوى الابتدائي لقلتهم فيمكننا القول أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي ارتفعت النظرة السيئة للمهنة ، أما إذا نظرنا لاختلاف الآراء داخل الفئة الواحد

فلاحظ الآتي، أصحاب المستوى التعليمي المتوسط نجد ما نسبته (47,36%) يرون أنها مهنة عادية ، في مقابل (38,15%) ترى أنها سيئة ، والبقية (14,47%) ترى أنها مهنة حسنة ، أي أن الغالبية في هذه الفئة ترى أن مهنة سياقة الحافلات مهنة عادية لا بأس بها "كباقي المهن" وذلك يوضح أنهم اقتنعوا أن مستواهم التعليمي المتدني لا يؤهلهم لمهن ووظائف أرقى ، بالرغم من أنهم لم يصرحوا بذلك ، ولكن واقع الحال يغني عن المقال ، فالفاعلين داخل النسق قد يعطوا تفسيرات لأفعالهم ولهم الحق في ذلك ، ولكن الواجب على "الباحث" أن ينظر إلى ما وراء تلك الأفعال والأقوال وهو ما يعرف بالظواهر الكامنة التي تحتاج للكشف عنها .

أما فئة الثانويين فنجد أن النظرة السيئة للمهنة هي الغالبة بنسبة (58,62%) في مقابل (24,13%) يرون أنها عادية ، والبقية (17,24%) يرون أنها حسنة ، أما حاملي الشهادات الجامعية فنجد أن أكثر من الثلثين بنسبة تقدر بـ (69,23%) يرون أن مهنة سياقة الحافلة سيئة ، والنسبة المتبقية منهم ترى أنها مهنة عادية ، في حين ليس هنا من يرى من الجامعيين أنها مهنة حسنة ، ويرجع ذلك للارتفاع مستواهم التعليمي الذي يؤهلهم للحصول على وظائف ومهن أرقى .

وبما أن التعليم على وطيدة بالتكوين فإنه قد يكون لهذا الأخير دورا في تحديد نظرة السائقين لمهنتهم ، فمن مجموع السائقين الذين تلقوا تكويننا نجد أن هناك (13) سائقا حاملين لشهادات جامعية بالإضافة لحاملي الشهادات من المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني للتسيير ، والذين توزعت مؤهلاتهم كالتالي : (07) تقني سامي في الإعلام الآلي ، (05) تقني سامي في تسيير الموارد البشرية ، (02) تقني سامي في الري ، (02) تقني سامي في الأشغال العمومية ، (01) تقني سامي في التجارة الدولية ، وهم مجتمعين يشكلون (19,73%) أي خمسُ السائقين تقريبا، وحملُهم هذه الشهادات العالية

جعلهم ساخطين على وضعهم المهني والاجتماعي ، فبعد سنين من التحصيل العلمي ، وبعد أن كان الواحد منهم يطمح لوظيفة تُوائِمُ مستواه الفكري والثقافي يجد نفسه في مهنة " دَرَقْ رَاسِكْ " ، مهنة بدون تأمين بدون تقاعد بدون عطلة مرضية بدون إجازات أو عطلة ، بدون بدُون ... ، والأدهى من ذلك أنه مهدد بالطرد في كل لحظة وبدون حقوق ، إنه الظلم الاجتماعي في أبشع صورهِ . " فلا تَنْمِية دون هدف إنساني ، فالتقدم التقني لا يعني بالضرورة ازدهارا اجتماعيا ، بل إن التقدم التقني يمكن أن يخنق التطور الاجتماعي¹ " ، فالمنظمة تتحمل جزء من المسؤولية عن معيشة العامل وأسرته ، حتى يفرغ ذهنه وجهدة للعمل .

من هنا نتساءل عن مسؤولية الدولة في ضبط القطاع الخاص (الناقلين) وإلزامهم بالقوانين الخاصة بحقوق السائقين ، كما لا يمكننا أن نتخيل فعالية في تنظيم قطاع النقل إلا بوجود " إدارة عامة "² تدير عملية التخطيط ، التنسيق ، الإشراف ، الرقابة ، وييدها اتخاذ التدابير الضرورية أثناء التنفيذ ومعاينة كل من يخرج عن النظام المحدد ، سواء من الناقلين أو السائقين ، ولا يمكن تحقيق ذلك - بل يستحيل - دون أسلوب بعيد عن الارتجال والاستعجال ، ودون " أن تتمتع الإدارة العامة بـ قوة شرعية (سلطة) "³ وأهم من ذلك أن تكون بعيدة عن الفساد ، فالإدارة العامة المتمثلة في الدولة بأجهزتها

¹ دمري أحمد - مرجع سابق - ص 04

² فيصل فخري مراد - الإدارة : الأسس النظرية والوظائف - دار مجدلاوي - عمان - ص 16

³ محمد محمود الجوهري - مرجع سابق - ص 58

6. علاقة الإعاقة بنظرة السائقين للمستقبل :

الجدول رقم (12): يوضح ما إذا كان السائقين تعرضوا للبطالة قبل ممارسة مهنة سياقة

الحافلات ، وعلاقة ذلك بنظرهم للمستقبل.

المجموع		سلبية		إيجابية		النظرة للمستقبل	
						الإعاقة	
37	104	21	79	16	25	[4 - 1]	نعم
%24,33		%56,75		%43,24		%24,03	
46		32		14		[8 - 5]	
%30,26	%69,56	%75,96	%30,43	%24,03			
21		15		06		[12 - 9]	
%13,81		%71,42		%28,57			
48		29		19			لا
% 31,57		%60,41		%39,58			
152		98		54			المجموع
% 100		%64,47		%35,52			

تعتبر نسبة الإعاقة أحد المحددات المهمة لمعرفة درجة نشاط أي مجتمع ، فارتفاع عدد الأفراد الذين يعولهم الفرد مع ضعف أجره يعني التدني في مستوى معيشتهم واكتفائهم بالضروري من متطلبات الحياة ، وعدم التطلع للكماليات ، كما يعني للفرد الكدح أكثر من أجل تحصيل لقمة العيش .

من خلال المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول يتبين لنا أن (64,47%) من السائقين ينظرون بسلبية لمستقبلهم في حال البقاء في مهنة سياقة الحافلات ، في حين نجد أن (35,52%) ينظرون للمستقبل بإيجابية ، كما نلاحظ في الجدول أن (104) سائقا أي (31,57%) من مجمل السائقين يعولون أفرادا من أسرهم ، في مقابل (48) سائقا أي (31,57%) لا يعولون أحدا ، هذا بالنسبة للمتغيرين كل على حدا.

أما في حال الربط بين المتغيرين فإننا نلاحظ أن النظرة السلبية للمستقبل هي الغالبة

عند السائقين ، بحيث تبلغ (75,96%) عند الذين يُعيلون ، و(60,41%) عند الذين لا يُعيون .

كما نلاحظ أن نسبة السائقين الذين لهم نظرة سلبية للمستقبل تزداد كلما ارتفع عدد الأفراد الذين يعولهم السائق ، بحيث تبلغ (56,75%) عند من يُعيلون فردا واحدا إلى أربعة أفراد ، ثم ترتفع إلى (69,56%) عند الذين يُعيلون من خمسة إلى ثمانية أفراد ، ثم ترتفع لتصل إلى (71,42%) عند الذين يُعيلون من تسعة إلى اثنا عشر فردا ، وفي المقابل فإن النظرة الإيجابية للمستقبل ترتفع كلما قلَّ عدد الأفراد الذين يعولهم السائق ، وهي على التوالي (28,57%) ، (30,43%) ، (43,24%) من الفئة الأكبر للأصغر.

وعليه يمكننا القول أن الإعالة تؤثر إلى حد ما في نظرة السائقين لمستقبلهم في مهنة سياقة الحافلات ، كما أن متغير الإعالة يؤثر في تفاؤل السائق بمستقبله في مهنة السياقة تبعاً عدد الأفراد الذين يعولهم .

إن عدم تفاؤل السائق بمستقبله مع مهنة سياقة الحافلات ، وهو ما يتسبب في مشاكل كثيرة بين الناقلين والسائقين ، لأن الإحباط وعدم التفاؤل بالمستقبل يجعل السائق غير مبالي بعمله ويرغب في تغييره ، أو على الأقل الحراك الدائم بين أرباب العمل والخطوط ، لكسر الرتين كما يقولون ونسيان هموم الأسرة ، ولسان حالهم يقول (خِدمَه خير من القعدة).

خلاصة :

من خلال ما سبق يمكننا القول أن مجتمع السائقين على خطوط النقل الحضري العمومي بمدينة الأغواط غير متجانس من حيث العوامل الاجتماعية ، كالتعارض للبطالة ونمط السكن والحالة المدنية والمستوى التعليمي ، وعدم التجانس هذا بين السائقين كان له أثر على مواقفهم تجاه ظاهرة تنظيم النقل الحضري العمومي ، بحث نجد لهم تصورات مختلفة عن أوضاعهم المهنية ونظرتهم لتنظيم العمل .

إن الآثار المترتبة عن الفروقات الاجتماعية بين السائقين على تنظيم النقل الحضري العمومي تظهر فيما تتركه هذه الفروقات من اتجاهات مختلفة نحو مهنتهم ومستقبلهم ، بالإضافة لإثارها أزمات مختلفة للسلوك أثناء العمل ، وذلك نتيجة لاختلاف ذهنيات السائقين وأهدافهم وغاياتهم ، وكثرة بدائل السلوك المتاحة أمامهم ، كل ذلك من دون وجود لوائح تنظيمية واضحة تحدد لهم طريقة وأسلوب عمل محدد يجب الالتزام به.

الفصل الخامس

الفصل الخامس : العوامل المهنية للسائقين وأثرها على تنظيم النقل الحضري

العمومي

1. الأقدمية في العمل وتأثيرها على نظرة السائقين لمهنتهم
2. علاقة التأمين بنظرة السائقين للمستقبل
3. الرقابة وعلاقتها بالالتزام باللوائح التنظيمية
4. علاقة الأقدمية بنظرة السائقين للتنافس
5. مظاهر التنافس غير الأخلاقي
6. الرقابة وتأثيرها على الالتزام بالتنافس الأخلاقي
7. الإجازة الأسبوعية وأثرها على رغبة السائقين في تغيير مهنتهم
8. العمل مع السائق البديل وأثره على رغبة السائقين في تغيير المهنة

الفصل الخامس : العوامل المهنية للسائقين وأثرها على تنظيم النقل الحضري العمومي.

تمهيد :

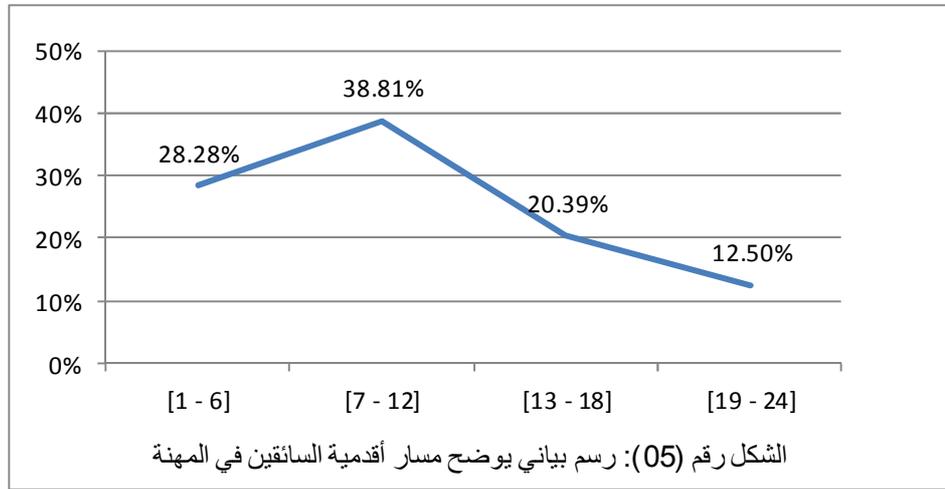
إن العوامل الاجتماعية للسائقين تعتبر عوامل موضوعية خارجية بالمقارنة مع العوامل والظروف المهنية التي يعاني منها السائقون وتؤثر على عملهم وعلى تنظيم النقل العمومي ككل ، هذا ما سنحاول أن نبينه في عرضنا الآتي حول العوامل المهنية للسائقين ، من خلال بعض المؤشرات ، كالأقدمية والتأمين ، والرقابة ، والإجازة والعمل مع السائق البديل .

1. الاقدمية في العمل وتأثيرها على نظرة السائقين لمهنتهم

الجدول رقم (13) يبين لنا العلاقة بين الأقدمية والنظرة للمهنة

المجموع	سيئة	عادية	حسنة	النظر للمهنة الأقدمية
43 % 100	12 % 27,90	19 % 44,18	12 % 27,90	[6 - 1]
59 % 100	35 % 59,32	18 % 30,50	06 % 10,16	[12 - 7]
31 % 100	18 % 58,06	12 % 38,70	01 % 03,22	[18 - 13]
19 % 100	09 % 47,36	07 % 36,84	03 % 15,78	[24 - 19]
152 % 100	74 % 48,68	56 % 36,84	22 % 14,47	المجموع

إن اللافت للانتباه في الجدول أن مؤشر الأقدمية عند السائقين يكون مرتفعاً في الفئة الأولى من السائقين الذين لا تزيد أقدميتهم عن ست سنوات من العمل ، ثم تبلغ أعلى نسبة عند الذين تتراوح أقدميتهم ما بين السبع سنوات واثنا عشر سنة ، ثم يهوي المؤشر إلى أدنى نسبة عند الفئة الأخيرة وهم الذين أقدميتهم تتراوح ما بين تسع عشر وأربعة وعشرون سنة ، وهذا ما يوضحه الرسم البياني الموضح في الشكل رقم (05).



ومن الرسم البياني والجدول يتبين لنا أن هناك عدم استقرار في المهنة كلما زاد عامل الأقدمية ، ويمكننا تفسير ذلك من خلال المعطيات التي جمعناها من السائقين ، بحيث أن (48,68%) من المبحوثين لهم نظرة سيئة لهذه المهنة ، و(80,92%) من السائقين متشائمين من مستقبلهم إذا وصلوا العمل في هذه المهنة ، بحيث يروا أنها مهنة من دون مستقبل

ومن خلال ما تقرره لغة الأرقام المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن الأغلبية في كل فئة لا ترى أن مهنة سياقة الحافلات مهنة حسنة ، كما يتبين لنا أنه باستثناء الفئة الأولى

وهم الذين تتراوح أقدميتهم بين السنة وست سنوات والذين يرون أن مهنة سياقة الحافلات مهنة عادية كباقي المهن ، فإننا نلاحظ في الفئات الثلاث الأخرى أن الغالبية في كل فئة يرون أن مهنتهم سيئة .

ومن جهة أخرى نجد أن الذين أقدميتهم ما بين (7 و 12 سنة) هم الأكثر سخطا على مهنة سياقة الحافلات ، حيث أن ما نسبته (59,32%) يرون أنها مهنة سيئة ، و(30,50%) منهم يرون أنها مهنة عادية ، والبقية أي (10,16%) يرون أنها مهنة حسنة ، كما نلاحظ أن النظرة السيئة مرتفعة أيضا عن الذين تتراوح أقدميتهم ما بين (13 و 18 سنة) حيث تبلغ (58,06%) ، كما نجد سائق واحدا من هذه الفئة ينظر بإيجابية لمهنته وهو ما يعادل (03,22%) وهي أدنى نسبة بين الفئات ، أما الفئة الرابعة وهم الذين تتراوح أقدميتهم ما بين (19 و 24 سنة) فنجد أن (47,36%) منهم يرون أنها مهنة سيئة ، بينما 38,70% يعتقدون أنها مهنة عادية لا فرق بينها وبين باقي المهن ، والبقية منهم يرون أنها حسنة .

من جهة أخرى نجد أن النظرة الإيجابية تبدأ مرتفعة (27,90%) في الفئة الأولى مقارنة مع باقي الفئات ، ثم تبدأ في التناقص بشكل حاد في الفئتين الثانية والثالثة (10,16%) و(03,20%) على التوالي ، لتعاود الارتفاع من جديد لتصل إلى نسبة (15,78%) في الفئة الرابعة ، ومع ذلك لا تبلغ النسبة في الفئة الأولى .

وبعد استقصاء البيانات السابقة ميدانيا - عن طريق المقابلات - تبين لنا أن السائق يدخل لهذه المهنة وهو متفائل بهذه المهنة ، حيث أن ما نسبته (49,34%) من الباحثين ترى أن الفترة التي دخل فيها المهنة أفضل من الفترة الحالية* ، ويرجع ذلك إلى أن السائق في بداية عمله كسائق للحافلة أول مرة ، يكون متشوق للعمل "نَافِحْتُلُوا" ، وينظر

* انظر الجدول رقم (04) في الملحق

لمستقبله في المهنة بإيجابية ، ولكن مع مرور الشهور والسنوات يبدأ في اكتشاف سلبيات هذه المهنة ، وحينها يُباشِر في مراجع حساباته ، ويبدأ يوازن بين ما كان متوقعا وما هو موجود بالفعل تنشأ لديه النظرة السيئة للمهنة ، ولأنه مضطر ولم يجد البديل -على حد تعبيرهم " ما لُقِيَتْشُ عَلَيْهَا وَيْنُ " - يبقى في المهنة ، وبعمرور الزمن يبدأ في التكيف مع ظروف المهنة والتعايش مع سلبياتها وإيجابيتها ، فينغمس في ثقافة مهنته -إن جاز التعبير - ويتأقلم مع ظروفها وأخلاقها ، وكما هو معروف فإن "مجتمع العمل يؤثر بكل مكوناته على الأفراد ويغير من أخلاقياتهم ويفرض عليهم سلوكيات جديدة ، فقد يكون التنظيم مناخا نظيفا تنمو فيه السلوكيات الصحيحة وترفض الفاسدة ، وقد يكون العكس (وهو الحاصل في حالتنا) ...فالفرد قد يواجه صعوبات بالغة في سعيه الحثيث نحو التكيف ، وقد تتغير الكثير من قيمه ومبادئه وسلوكياته¹ (بتصرف) ، وهكذا فكلما زادت الأقدمية زاد تقبل السائقين لمهنتهم ، " وأشْ خاصها ، رَبَّيْنَا مِنْهَا عَوَائِلَ " ،وهي عبارة ظاهرها مَدْحٌ للمهنة ، إلا أنها تخفي في طياتها ألما يعانيه هؤلاء السائقين ،وبالتالي فإن فهم سلوك هؤلاء الفاعلين في نسق النقل العمومي ، لا يتم إلا من خلال فهم أسباب هذا السلوك - سواء كانت داخلية (مهنية) أو خارجية (اجتماعية) - والتشخيص الدقيق للخلل الوظيفي الذي يعانيه نسق النقل ، وتحديد البدائل الوظيفية سواء كانت إصلاح لما هو موجود ،أو استحداث لأمر جديد.

2. علاقة التأمين بنظرة السائقين للمستقبل

الجدول (14) ويمثل علاقة التأمين بنظرة للمستقبل

¹ طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري - مرجع سابق - ص 143

المجموع		سلبية		إيجابية		النظرة للمستقبل	
						التأمين	
19 % 100		06 % 31,57		13 % 68,42		نعم	
72 %100	133 %100	58 %80,55	92 69,17 %	14 %19,44	41 %30,82	رب العمل لا يريد	
27 %100		22 %81,48		05 %18,51		رب العمل يخفض الأجر	
11 %100		02 %18,18		09 %81,81		مؤمن من جهة أخرى	
23 %100		10 %43,47		13 %56,52		أسباب أخرى	
152 % 100		98 %64,47		54 %35,52		المجموع	

يتحمل السائقون في هذه المهنة عناءً كبيراً بغية تحقيق حياة كريمة لهم ولأسرهم ، فنجدهم يعملون لساعات طويلة " من النجمة لنجمة " ، تتراوح ما بين (10 و14) ساعة عمل حسب الفصول ، أي ما يعادل 70 ساعة عمل في الأسبوع ، مما يطرح مخاطر كبيرة وإصابات بأمراض مختلفة ، إذ أن (121) سائقاً أي ما نسبته (79,60%) صرحوا بأنهم عرضة للإصابة بالأمراض* ، هذا دون أن نحصي من قالوا إنهم مصابون بالإرهاق والتوتر والقلق الناتج عن ظروف العمل والمشاكل مع المسافرين والسائقين المنافسين وغيرها من المشاكل .

ومع كل هذه المعاناة فإن البيانات الإحصائية التي جمعناها تشير إلى أن نسبة التأمين لا تتجاوز (12,50%) كما هو موضح في الجدول ، كما يظهر أيضاً أن التأمين انعكس إيجابياً على نظرة السائقين لمستقبلهم مع المهنة سياقة الحافلات حيث بلغت نسبة

* انظر الجدول رقم (24) بالصفحة رقم 177

المؤمنين الذين ينظرون بإيجابية لمستقبلهم (68,42%) والبقية (31,57%) ينظرون للمستقبل بسلبية

في حين نجد أن غير المؤمنين وهم (133) سائقا تصل نسبتهم إلى (87,50%) منهم (69,17%) لهم نظرة سلبية لمستقبلهم في المهنة ، والبقية (30,82%) ينظرون لمستقبلهم في المهنة بإيجابية ، كما نلاحظ في الجدول أن نظرة السائقين لمستقبلهم تختلف باختلاف أسباب عدم التأمين كالاتي :

والأغلبية من غير المؤمنين وهم (72) سائقا أي ما نسبته (47,36%) ترى أن السبب يرجع إلى كَوْن رب العمل لا يريد أن يؤمّن السائق ، ويعطون تفسيرات مختلفة لذلك مثل : أن السائقين لا يستقرون عند رب عمل واحد ، أو أن رب العمل لا يستطيع أن يؤمّن السائق وبديله الذي يعمل معه ، وبالتالي لا يؤمن الاثنان معا . ومعظم من في هذه الفئة متشائم من مستقبله في المهنة بنسبة وصلت (80,55%).

أما السبب الثاني لعدم التأمين فيتمثل في أن رب العمل يؤمّن السائق ولكن بشرط التخفيض من الأجر ، أي أن الناقل يقطع جزء من الراتب اليومي للسائق ، والذين يرون هذا الرأي عددهم (27) سائقا أي (17,76%) ، منهم (81,48%) غير متفائلين بمستقبلهم في المهنة ، وقال لنا أحدهم "كأنني أعمل في عملي الخاص ، فأقتطع من مالي لتغطية التأمين في الصندوق الوطني للعمال غير الأجراء ، رأيت كأنني لست أجيرا ؟ وأضاف " واش من حالة رانا فيها " .

من جهة أخرى هناك من السائقين من لا يرغب هو ذاته في التأمين ، وهم (11) سائقا يشكلون ما نسبته (07,24%) ، ومن الأسباب وراء رغبتهم هذه أنهم يتمتعون بتأمين جهات أخرى حكومية ، فتجدهم يمارسون مهن كالحراسة ليلا ، وقد إلتقينا مع أحد عمال مكتبة جامعة الأغواط يعمل كسائق رديف "دوبلور" ، بالإضافة لحارس

بثانوية الحاج عيسى ، هؤلاء ممن تعرفنا عليهم ، وهذا يعني أن هناك من يعمل في مهنتين و لتفادي أي جزاء قانوني فهو لا يرغب في التأمين " مانيش نحوسوا يديكلاريني " ، وهؤلاء في غالبيتهم (81,81%) ينظرون بإيجابية لمستقبلهم في مهنة سياقة الحافلات .

أما النسبة المتبقية من الذين لا يتمتعون بتأمين أي (15,13%) وهم (23) سائقا فقد أبدوا أسبابا أخرى مثل التماس الأعدار للناقل وأنه لا يستطيع أن يليي مطلب التأمين ، نظرا للتبعات التي تنقل كاهله كالضرائب ومصاريف الصيانة وغيرها ، وهناك من يرى أنه راض لأنه مقتنع ان القطاع الخاص أينما كان هذا هو أسلوبه ، وأنه دخلَ المهنة وهو يعلم حلوها ومُرَّها ، وهؤلاء ينظرون بإيجابية للمستقبل بنسبة (56,52%)

ومن لقاءاتنا مع السائقين يمكننا القول أن الأغلبية تريد التأمين "خدمه مافيهاش لاسيرونس ماهيش خدمه" ، وكلهم يربط التأمين بالتقاعد ، والاستفادة منه مع عائلاتهم أثناء المرض ، وبمناسبة الكلام عن المرض فإنه لا وجود لشيء اسمه العطلة المرضية المدفوعة الأجر ، يقول بعضهم " تحبس تحبس " ، وعند سؤالهم عن موقف رب العمل من مرض السائق هل يعينه قال لنا أحدهم متهكما " هذاك وقت الصحابة " .

و خلاصة القول في التأمين أن غيابة شيء خطير ، خاصة وأنه يتعدى الحاضر إلى المستقبل (التقاعد) ، كما أنه يتعدى الفرد إلى أسرته ، أي أن له تأثير على الاستقرار الأسري والاجتماعي للسائق وهو ما سيؤثر على عمله حتما ، ويظهر ذلك جليا في انتقاد السائقين لأرباب العمل يقولون " لبريفي ؟ إِمُصَكُ كِي العَلْفَة ، وما تُشُوفُ مِنْوْ وَالوْ " ، وهنا نتساءل عن دور مفتشية العمل ، خاصة وأنها المسؤولة عن تحريك الدعوة المدنية ضد هؤلاء الناقلين ، فعدم شكوى السائقين لا يعني أن تغض الدولة الطرف عنهم .

* بمعنى : إذا توقفت عن العمل لسبب ما يتوقف الراتب ويتدهور وضعي الأسري

** بمعنى : بِمُصْكَ كَالنَّوَاة ، ولا ترى منه خيرا قط .

3. الرقابة وعلاقتها بالالتزام باللوائح التنظيمية

إن مصطلح الرقابة يَحتمل اتجاهين ، رقابة الهيئة المشرفة على القطاع ، والأمر الثاني هو رقابة المؤسسة على عمالها ، وما يعنينا هنا هو رقابة المؤسسة على عمالها ، ونقصد بالرقابة هو إشراف المؤسسة على عمالها أثناء أدائهم لعملهم ، للتأكد من أنهم يؤدونها وفق الطريقة والأسلوب الذي يتوافق مع الخطط الموضوعة والتنظيم اللازم لتقديم الخدمة بالطريقة المناسبة .

وبما أن الناقلين (أرباب العمل) الذين نحن بصدد السؤال عنهم هم أصحاب "مؤسسات خدمية تقدم (منتج غير تقليدي) ، وكما هو معلوم فإن طبيعة المنتج في عملية النقل تنطوي على تحريك وزن معين (بضائع /ركاب) لمسافة معينة - من نقطة الانطلاق إلى نقط الوصول - عبر فترة زمنية محددة - زمن رحلة الانتقال - بحيث يترتب على ذلك إضافة منفعة مكانية وزمنية لما يتم نقله ، على نحو يحقق الهدف النهائي من عملية النقل وعليه فإن تقييم المنتج يعتمد على عوامل عدة كل منها يعكس تفضيلات الأفراد وأذواقهم الشخصية من حيث توافر الشعور بالراحة والمتعة والأمان خلال الفترة التي تستغرقها رحلة الانتقال"¹ ، ولكي تقدم هذه الخدمة بإتقان واحترافية ، يجب احترام أحد أهم معايير الاحترافية ، وهو وجود جهاز رقابي في المؤسسة ، وهو ما تفتقده المؤسسات العاملة في قطاع النقل الحضري العمومي ، وفي هذا العنوان سنتطرق لأثر الرقابة على الالتزام باللوائح التنظيمية :

¹ سميرة أبراهيم أيوب - اقتصاديات النقل - دار الجامعة الجديدة - الاسكندرية - 2002 - ص 229

الجدول رقم (15) ويمثل أثر الرقابة على الالتزام باللوائح التنظيمية من طرف السائقين.

المجموع	لم أطلع عليها	اطلعت عليها			الالتزام باللوائح التنظيمية الرقابة
		لا ألتزم بها	ألتزم بها نوعا ما	ألتزم بها	
18 %100	04 %22,22	02 %11,11	01 %05,55	11 %61,11	توجد
134 %100	52 %38,80	49 %36,56	26 %19,40	07 %05,22	لا توجد
152 %100	56 %36,84	51 %33,55	27 %17,76	18 %11,84	المجموع

فمن الجدول نلاحظ أن ما نسبته (88,15%) من السائقين يرون أنه لا يخضعون لأي نوع من الرقابة ، في حين أن (11,84%) تقول بالرقابة ولكن بأسلوب بدائي ، أي أن رب العمل يراقب السائق في الفترة الأولى من استخدامه " كي تُعوذُ جديداً " ، ومن جهة آخر وجدنا أن بعض أرباب العمل يوظفون قابضي تذاكر من محيط الأسرة - بزعم الثقة - لمراقبة عمل السائق ، أو بالأحرى يمنعه من التقاعس في العمل " ما يهداهش ايفيس " وعلى حد تعبير أحدهم " يكون عارف (أي السائق) بلي الرُوسُوفُور عينُ لمعلم ، ونُقلُك الصَّح : الرُوسُوفُور هو الصَّح ، ماهُوشُ الشُوفُور " ، وهذا يعني أن الهدف هو الحصييلة المالية في النهاية دون أي اعتبار لنوع الخدمة وجودتها من خلال المعطيات الكمية للجدول أعلاه ، نلاحظ أن (61,11%) من السائقين الذين قالوا أنهم يخضعون لرقابة -من قبل رب العمل ومديرية النقل- قالوا كذلك أنهم

اطلع على اللوائح التنظيمية وملتزمون بها ، و(22,22%) لم يطلعوا عليها أصلا ، و(11,11%) اطلعوا عليها ولم يعملوا بها ، والنسبة المتبقية (05,55%) يلتزمون بها نوعا ما. أي أنه يمكننا القول أن الاطلاع على اللوائح التنظيمية والشعور بالرقابة على العمل يدفع السائق للالتزام بالقواعد المنظمة للعمل.

كما تشير معطيات الجدول إلى أن (38,80%) من السائقين الذين صرحوا بأنهم لا يخضعون للرقابة لم يطلعوا على اللوائح التنظيمية ، في المقابل (36,56%) منهم اطلعوا على اللوائح ولا يلتزمون بها ، و(19,40%) اطلعوا عليها ويلتزمون بها نوعا ما ، والبقية (05,22%) اطلعوا عليها ويلتزمون بها.

نستنتج أن وجود الرقابة مع الاطلاع على اللوائح التنظيمية يزيد من نسبة الالتزام بها ، والعكس صحيح أي أن الاطلاع على اللوائح التنظيمية مع عدم وجود الرقابة يحول دون الالتزام باللوائح ، وبالتالي يصبح العمل فوضويا ويفتقد للتنظيم.

4. علاقة الأقدمية بنظرة السائقين للتنافس

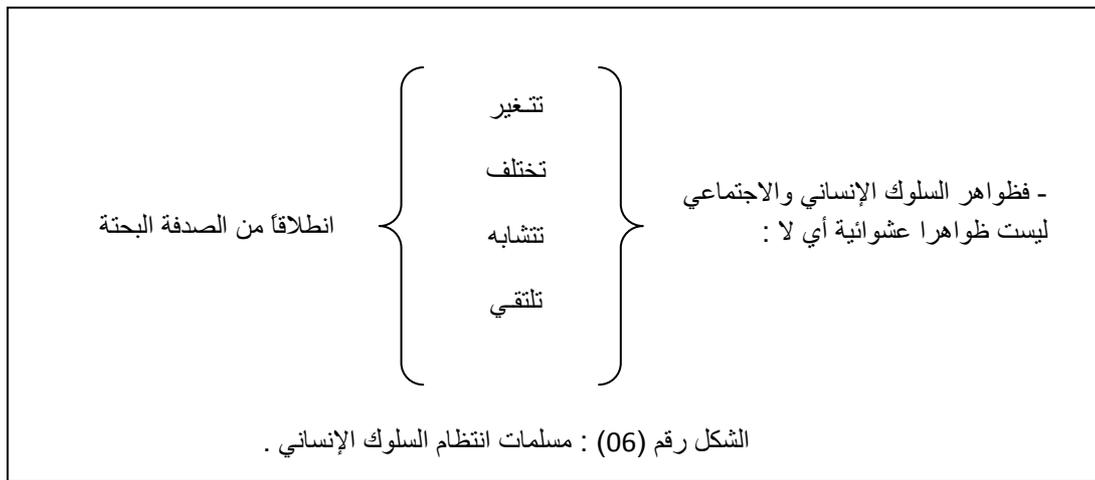
الجدول رقم (16): يوضح تأثير الأقدمية على نظرة السائقين للتنافس الذي يجري بينهم .

المجموع	التنافس غير أخلاقي				التنافس أخلاقي	النظرة للتنافس الأقدمية
	أسباب أخرى	طبيعة عمل السائق	ضغوط رب العمل	التربية		
43 % 100	38 %88,37				05 %11,62	[6 - 1]
	03 %06,97	17 %39,53	07 %16,27	11 %25,58		
59 % 100	51 %86,44				08 %13,55	[12 - 7]
	09 %15,25	14 %23,72	08 %13,55	20 %33,89		
31 % 100	29 %93,54				02 %06,45	[18 - 13]
	03 %09,67	05 %16,12	06 %19,35	15 %48,38		
19 % 100	18 % 94,73				01 %05,26	[24 - 19]
	00 % 00	02 %10,52	04 %21,05	12 %63,15		
152 % 100	136 % 89,47				16 %10,52	المجموع
	15 %09,86	38 %25,00	25 %16,44	58 %38,15		

تبين المعطيات الكمية للجدول أن الغالبية من السائقين هم ممن يرون أن التنافس الدائر بين السائقين أثناء عملهم في خطوط النقل الحضري العمومي هو تنافس غير أخلاقي

، وتقدر نسبة هؤلاء بـ (89,47%) بما يعادل (136) سائقا ، وفي المقابل نجد أن السائقين الذين يرون أن التنافس فيما بينهم هو تنافس أخلاقي يشكلون نسبة منخفضة ، حيث تقدر بـ (10,52%) أي ما يعادل (16) سائقا .

وفي التفاصيل نجد أن السائقين الذين يرون أن التنافس فيما بينهم غير أخلاقي اختلفوا في الأسباب المؤدية إلى ذلك ، فجاءت التربية في المرتبة الأولى بنسبة (38,15%) كأبرز سبب - حسب اعتقاد السائقين - يُذكي التنافس غير الأخلاقي أثناء العمل ، وقد لا مس هذا الرأي مجالا مُهمًا من المجالات التي اعتنى بها علم الاجتماع ، ألا وهي التنشئة الأسرية والاجتماعية ، فلهذه الأخيرة دور مهم وفعال في صياغة نمط الشخصية للفرد ابتداءً من مراحلهِ الأولى وحتى المات ، حيث أن الأسرة والمجتمع مؤسسانه التربوية وبفلسفته التي يَنشُد تحقيقها يُحَكِّمَان بناء الفرد النفسي والاجتماعي ويُشكِّلان ما لديه من قيم وعادات ومعتقدات وسمات شخصية ، بمعنى آخر أن أسلوب التنشئة الاجتماعية يعد بمثابة القالب الذي يعطي للإنسان خصائصه الإنسانية (القيم والمبادئ) ، والسلوك ما هو إلا انعكاس للتنشئة الأسرية والاجتماعية السائدة في المجتمع .



المصدر : أحمد العيساوي ، التنشئة الاجتماعية والسلوك الإنساني في العمل ، دار

الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 196

"القول بعدم العشوائية وانتظام الظواهر السلوكية والاجتماعية في العمل يعني ضمناً : أن الأنساق التي تشكل الظواهر السلوكية ليست انساقاً فردية خالصة بل انساقاً جماعية"¹

فالسائق يكتسب طرق عمله من مؤثرين هامين ، أولهما التربية (أي التنشئة الأسرية والاجتماعية) ، وثانيهما هو موقف العمل نفسه ، وهذا الأخير هو ما أشار إليه السائقون كسبب ثاني من الأسباب التي تؤدي إلى التنافس غير الأخلاقي بين السائقين ، بحيث أن رُبُع السائقين أي (25%) وهو ما يعادل (38) سائقاً ، اعتبروا أن طبيعة عمل السائق هي التي تفرض عليه طريقة العمل ، فعلى السائق أن يجاري بقية السائقين في طرق عملهم (أكان ما تُعُودِشُ ذِيبٌ يَأْكُلُوكُ) ، أي أنه لا يستطيع تجاهلهم ، فوجود سائقين منافسين على الخط - ويعملون لأرباب عمل متنافسين - يفرض على السائق أن يجعلهم في حساباته ، وإلا خرج في آخر اليوم (بخفي حنين) كما يقال ، وإذا كانت حصيلة اليوم المالية قليلة فإن ذلك يجعل السائق عرضة للطرد في حال تكرر الأمر ، كما أن قابض التذاكر عادة ما يكون من الأقارب أو المقربين من رب العمل فلا يدع السائق يعمل كما يريد ، فتجده يحرض السائق على طرق وأساليب في العمل* قد لا يرضاها ، وهو ما كان يوتر السائقين في كثير من الأحيان ، ويدخلون في جدال حول الرزق والمكتوب وغيرها ، هذا ما لاحظناه أثناء لقاءاتنا مع السائقين ومن خلال حياتنا اليومية ، فنحن من المستفيدين من خدمة النقل قبل أن نكون باحثين فيها .

¹ أحمد العيساوي ، التنشئة الاجتماعية والسلوك الإنساني في العمل ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 198

* أنظر هذه الأساليب في الجدول رقم (17) في الصفحة رقم (151) الخاص بمظاهر التنافس غير الأخلاقي حسب رؤية السائقين

من جهة أخرى أشار السائقون لأمر مهم بقول بعضهم " النقل يدُخُلُوا لِمَسَقَمٍ إُولِي أعوج " أي أن السائق (يَتَطَبَّع) مع موقف العمل ، وما كان مرفوضا بالنسبة للبعض في بداية الأمر يصبح عاديا بل من لوازم العمل في آخره ، وهذا شبيه بما أشارت إليه دراسة (وليام فوت وايت) حول "العاملين في المطاعم ، حيث توصل إلى أن ظروف العمل بالإضافة للخصائص المهنية للعاملين تفسر سلوكهم وطريقة أدائهم لأعمالهم"¹ ، فالعلاقة داخل جماعة العمل هي علاقة تبادل من حيث التأثير والتأثر ، ورغم من أن التأثير أثناء التفاعل بين الفرد والجماعة يكون متبادلا بينهم ، إلا أن درجة تأثير الجماعة في الفرد تكون عادة أقوى بكثير من تأثير الفرد في الجماعة.

وبالعودة للجدول نجد أن (16,44%) من السائقون اعتبروا أن ضغوط رب العمل تعد من بين الأسباب التي تدفع السائقين إلى التنافس غير الاخلاقي، وجاء هذا السبب في المرتبة الثالثة ، وبالرغم من أهمية هذا السبب - في الدفع بالسائق لسلوك طريقة معينة في العمل - إلا أني أميل لاعتباره جزء من السبب الثاني ، أي طبيعة عمل السائق ، لأن السائقين أثناء محاورتنا لهم أدخلوه فيه .

أما السبب الذي احتل المرتبة الرابعة بنسبة (09,86%) فكان اضافة من السائقين ، وهو قول بعضهم أن هناك من السائقين من يجب أن يظهر نفسه أمام الناس (شَيْنَ أَطْبِيعَهُ : يَشْتَبِي إِبْنِ رُوْحُو) أي أن الفرد من هؤلاء السائقين - الذين لهم أسلوب غير أخلاقي في العمل - له عادة سيئة : يجب أن يظهر نفسه أمام الناس أنه حاذق ، (قَافِرٌ) على حد تعبيرهم .

أما من حيث العلاقة بين المتغيرين فإننا نلاحظ أن الغالبية في كل فئة من فئات الأقدمية ترى أن التنافس غير أخلاقي ، كما تشير البيانات إلى أن النظرة للتنافس على أنه

¹ نفس المرجع ، ص 104

غير أخلاقي تزيد بارتفاع الأقدمية إلى (13 سنة) فما فوق بحيث تصل إلى (93,54%) عند تتراوح أقدميتهم ما بين (13 و18 سنة) ثم تصل إلى (94,73%) عند من تتراوح أقدميتهم ما بين (19 و24 سنة).

كما نلاحظ أن باستثناء الفئة الأولى -التي ترى أن السبب الأول للتنافس غير الأخلاقي هو طبيعة عمل السائق بنسبة (39,53%) - فإن كل الفئات مجمعة على أن السبب الأول في التنافس غير الأخلاقي بين السائقين مرده إلى التربية ، كما نلاحظ أن ترجيح هذا الرأي يزداد بازدياد الأقدمية حيث يبدأ بـ (25,58% ثم 33,89% ثم 48,38%) ثم يصل إلى (63,15%) على التوالي في الفئات الأربع.

ومنه نقول أن أغلبية السائقين وبِعَضِّ النظر عن الأقدمية ترى أن التنافس غير الأخلاقي ، إلا أن ازدياد الأقدمية عن (13 سنة) تزيد من هذه النظرة ، كما أنه بازدياد الأقدمية يزيد من ترجيح التربية كسبب رئيسي في التنافس غير الأخلاقي .

والآن بعد أن عرفنا طبيعة التنافس بين السائقين و أهم أسبابه في نظرهم ، فإننا نتساءل : ما هي أهم مظاهر هذا التنافس غير الأخلاقي؟ الجواب عن هذا السؤال هو ما سنعرفه في الجدول الآتي .

5. مظاهر التنافس غير الأخلاقي

الجدول رقم (17) ترتيب مظاهر التنافس غير الأخلاقي حسب رؤية السائقين

الخامسة		الرابعة		الثالثة		الثانية		الأولى		التكرارات	مظاهر التنافس
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
00	00	26,47	36	20,58	28	11,02	15	41,91	57		إطالة المكوث في المواقف
60,29	82	13,97	19	11,76	16	05,14	07	08,82	12		عدم احترام الدور
09,55	13	18,38	25	11,02	15	48,52	66	12,50	17		عدم إتمام المسار إلى نهايته
01,47	02	30,88	42	20,58	28	27,94	38	19,11	26		عدم الدخول إلى بعض المواقف
28,67	39	10,29	14	36,02	49	07,35	10	17,64	24		السرعة المفرطة أحيانا والبطيئة أحيانا أخرى
100	136	100	136	100	136	100	136	100	136		المجموع

في معرفة أهم مظاهر التنافس غير الأخلاقي من وجهة نظر السائقين توضحها المعطيات الكمية الميدانية المقيدة في الجدول ، فقد أظهرت البيانات أن إطالة المكوث في المواقف من قِبَل السائقين تأتي في المرتبة الأولى بنسبة (41,91%) ، أي (57) سائقا من مجموع السائقين الذين صرحوا بوجود تنافس غير أخلاقي والبالغ عددهم (136) سائقا ، وهذه الظاهرة (اطالة المكوث في المواقف) مستفحلة في النقل العمومي ، وتظهر أكثر في موقف (جنان البايك) في وسط المدينة ، وقد وضعت الشرطة رقابة دائمة على هذا الموقف بالذات من أجل ضمان عدم مكوث الحافلات لمدة طويلة ، وضمان عدم عرقلة حركة المرور ، أما باقي المواقف فلا رقيب عليها ولا حسيب ، بحيث أن السائق إذا دخل إلى أحد المواقف لا يخرج منه حتى تمتلئ الحافلة أو يرى الحافلة المنافسة قادمة ، وهي

الظاهرة تثير احتجاجات جمهور الركاب على السائق وقابض التذاكر ، ويرر هذان الأخيران تصرفهما بكون الحافلة ليست سيارة أجرة .

أما مظهر التنافس غير الأخلاقي الذي احتل المرتبة الثانية حسب رؤية السائقين فكان (عدم اتمام المسار إلى نهايته) وذلك بنسبة بلغت (48,52%) أي (66) من بين (136) سائقا ، وفسر لنا السائقون (أثناء دراستنا الاستطلاعية) هذه الظاهرة بقولهم : إن هناك مسارا محدد البداية والنهاية لكل خط ، لكن بعض السائقين بإتمام هذا المسار ، فإذا لاحظ السائق أن المواقف - في المسار المعاكس - مزدحمة بالركاب ولم يكن معه ركاب على الحافلة أو كان عددهم قليل فإنه يتزهم ويعكس إتجاهه ، فيتفاجأ به السائقون في ذلك الاتجاه ، أي أنه بعمله هذا يفسد عليهم حساباتهم على حد تعبيرهم .

من جهة أخرى أظهرت البيانات أن ظاهرة (السرعة المفرطة أحيانا والبطيئة أحيانا أخرى) هي في المرتبة الثالثة حسب السائقين وذلك بنسبة (36,02%) أي (49) من بين (136) سائقا ، فالسرعة بنوعيتها المفرطة والبطيئة تعتبر أحد الاستراتيجيات المهمة في عمل السائق من أجل الأداء الجيد* ، وتقوم هذه الاستراتيجية في الغالب على المحافظة على أكبر مسافة ممكن بينه وبين الحافلة التي تسبقه ، حتى يجد عددا معتبرا من الركاب في المواقف ، فإذا كانت الحافلة التي أمام السائق بطيئة فإنه يزيد من سرعته لكي يتجاوزها ويدخل قبله إلى المواقف وبالتالي الحصول على عدد أكبر من الركاب ، وفي بعض الأحيان يحافظ السائق على موقعه بين الحافلة التي تسبقه والتي تليه إذا كانت المسافة بينه وبينهما مناسبة للعمل ، والغريب أن جميع السائقين ينتقدون السرعة (الجرى) والتباطؤ (الرقاد) ، ولكن الجميع يستخدمهما كأسلوب في العمل .

* الأداء الجيد حسب السائقين هو المدخول (المحصلة) الجيد في آخر اليوم ، ويكون جيدا إذا فاق المعدل اليومي المعتاد للدخل..

أما المرتبة الرابعة فقد احتلتها ظاهرة (عدم الدخول إلى بعض المواقف) وذلك بنسبة (30,88%) ، أي (42) من بين (136) سائقا ، ويعبر السائقون عن هذه الظاهرة بقولهم (يَحْرَقُ لَأْرِيَاتٍ) وهي أحد الأساليب التي يستعملها السائقون خاصة في الخطتين أربعة وخمسة نظرا لكثافة الحافلات عليهما ، ويستخدم السائقون هذه الاستراتيجية في حالات متعددة ، مثل : إذا كان الموقف فارغا وليس على الحافلة ركاب يريدون النزول فيه ، أو إذا رأى السائق حافلة (راقدة) في الموقف ولم تغادره إلا بعد أن وصل إليه ، فإنه في هذه الحالة لا يدخل للموقف ويزيد من سرعته لتجاوز تلك الحافلة ، وفي بعض الأحيان لا يراعي السائق أن هناك من ينوي النزول وإن أدى ذلك للدخول في شجار ومشادات كلامية مع الركاب .

ولقد سألنا أحد المسؤولين في مديرية النقل* عن هذه الظاهرة وإن كانت هناك تعليمات ولوائح تنظيمية للسائقين تلزمهم بالدخول لجميع المواقف وتحدد لهم مدة المكوث في الموقف ، وتكون هذه التعليمات ملصقة على زجاج الحافلة حتى يعرف مستخدم النقل العمومي حقوقه ولتجنب المشادات بين السائقين وقابضي التذاكر من جهة والركاب من جهة أخرى ، مع ملاحظة أن هناك مديريات للنقل في بعض الولايات** تفعل ذلك فأجاب : بأن لا وجود لمثل هذه التعليمات أو اللوائح المنظمة لعمل السائق بصفة مباشرة ، ولكن هناك دفتر الشروط الذي يحدد للناقل واجباته وليس للسائق . وعلى حد تعبيره "نحن نضبط الناقل وهو يضبط السائق" .

وجاءت في الأخير ظاهرة (عدم احترام الدور) في المرتبة الخامسة بنسبة بلغت (60,29%) أي (82) من بين (136) سائقا ، وحُلُول هذا المشكل في هذه المرتبة

* مقابلة مع مسؤول مكتب النقل الحضري في 26/03/2013 بمديرية النقل بالأغواط

** ولاية غرداية على سبيل المثال .

منطقي ، لكون الخطوط التي تعمل بالدور هي التي تعاني منه أكثر من غيرها ، ولِكَوْن الخطوط (رقم 1 ، 2 ، 3 ، 9 ، 10 ، 17) التي تعمل بنظام الدور ضعيفة من حيث عدد الحافلات ، فلا تحتوي إلا على (29) حافلة من بين (126) حافلة تعمل على خطوط النقل ، أي أن هذه الخطوط مجتمعة لا تصل إلى كم الحافلات على الخط (4) أو (5) ، ومن جهة أخرى يعمل على هذه الخطوط (33) سائقا من بين (156) سائقا يعملون على مختلف الخطوط ، كما أن الجدول يبين أن النسب التي حصل عليها هذا المشكل ضعيفة في جميع الرتب باستثناء الرتبة الخامسة طبعا .

ويتجلى عدم احترام الدور في عدم المحافظة على ترتيب الحافلة على المسار ، إما عن طريق السرعة وتجاوز الحافلة المنافسة ، أو من خلال عدم إتمام المسار والدخول في المسار المعاكس ، أو عدم المكوث في الموقف النهائي لانتظار الدور . وهي كما قلنا ظاهرة نادرة في عمل السائقين لأن الخطوط التي تعمل بمقتضاها قليلة وضعيفة ، ولأن السائقين ليس في قاموسهم شيء اسمه الدور ، وإنما (طاق على من طاق) .

هذه هي المظاهر غير الأخلاقية التي تتجلى في أساليب وطرق عمل السائقين ، وهي أساليب يعاني منها السائقون والجمهور من مستعملي خدمة النقل العمومي على حدّ سواء ، كما أنها تبرز الضعف التنظيمي في النقل العمومي ، لأنه خاضع لمزاج وطريقة عمل السائق ، بحيث تُركّ للسائق هامش كبير للمناورة دون أي رقابة ، وفي أحسن الأحوال هي رقابة ضعيفة.* وهي من دون شك مظاهر ترهق سائق الحافلة وتسيء لصورة النقل العمومي .

*أنظر مقدار الرقابة في العنوان التالي .

6. الرقابة وتأثيرها على إلتزام السائقين بالتنافس الأخلاقي

الجدول رقم (18) تأثير الرقابة على إلتزام السائقين بالتنافس الأخلاقي فيما بينهم.

المجموع	لا	أحيانا	نعم	الالتزام بالتنافس الأخلاقي
				الرقابة
18 %100	08 %44,44	09 %50,00	01 %05,55	نعم
134 %100	79 %58,95	54 %40,29	01 %00,74	لا
152 % 100	87 % 57,23	63 %41,44	02 % 01,31	المجموع

من خلال ما تقرره لغة الأرقام المبينة في الجدول أعلاه يظهر لنا أن أغلبية السائقين في قطاع النقل الحضري العمومي بالأغواط لا يلتزمون بالتنافس الأخلاقي أثناء عملهم ، وذلك بنسبة (57,23%) ، بينما نجد أن (41,44%) صرحوا بأنهم يلتزمون به أحيانا ، أما من قالوا بأنهم يلتزمون بالتنافس الأخلاقي فلا يشكلون سوى (01,31%) أي سائقين فقط ، وهي نسبة ضئيلة جدا.

أما بخصوص العلاقة بين المتغيرين في الجدول فإننا نلاحظ أن الذين صرحوا بوجود رقابة على طرق عملهم أكثر التزاما بالتنافس الأخلاقي بحيث تبلغ نسبة الإلتزام (05,55%) في حين لم تبلغ سوى (00,74%) عند الذين صرحوا بأن لا رقابة على طرق عملهم.

كما نجد أن (50%) ممن قالوا بالرقابة يلتزمون بالتنافس الأخلاقي أحيانا ، في مقابل (40,29%) عند من لا يرون وجود رقابة على عملهم ، أما الذين صرحوا بأنهم لا

يلتزمون التنافس الأخلاقي بتاتا ، فنجد (44,44%) من الذين قالوا بوجود الرقابة ، و(58,95%) من الذين صرحوا بعدم وجود رقابة .

وعليه يمكننا القول أن الرقابة تؤثر الإلتزام بالتنافس الأخلاقي وعدمه ، فوجود الرقابة يزيد من الإلتزام بالتنافس الأخلاقي ويقلل من عدم الإلتزام به ، لأن إستشعار الفرد وجود من يراقب عمله ويجاسبه عليه يجعله حريصا على تنفيذ ما طُلب منه ، في حين أن غياب الرقابة يجعل العمل أكثر ارتجالية ، وأكثر وارتباطا بموقف العمل ، فيتصرف السائق من وحي اللحظة وبمقتضى المصلحة دون مراعاة للعواقب ، أي أن غياب الرقابة يسمح بهامش كبير من المناورة في العمل ، وإن كانت هذه المناورة غير قانونية وغير أخلاقية ، فالرقابة تؤدي دورا هاما في ضبط وتحديد أساليب السلوك وطرق العمل "

إن الرقابة عمل السائقين التي اطلعنا عليها أثناء عملنا الميداني ، إما أنها رقابة ذاتية ، أي تخضع للضمير المهني لسائق الحافلة ، أو أنها رقابة بسيطة في يد رب العمل ، أو هي رقابة رسمية ولكنها تقنية بحتة ، كسؤال مفتش النقل للسائقين عن أنبوبة إطفاء الحريق وعلبة الإسعاف ووثائق الحافلة والناقل وغيرها ، وهي أمور رقابية تقوم بها الشرطة كذلك ، أما الرقابة على طريقة عمل السائقين فلا وجود لها ، لأنه لا وجود لشيء يقن ويضبط عمل السائق أثناء القيادة أصلا ، وعندها لا يكون للرقابة معنى ، إذ يجب المراقبة على شيء مضبوط ومحدد سلفا بحيث يعاقب مخالفه . وفي غياب ضابط من القوانين واللوائح فلا معنى للرقابة .

حتى الرقابة على حمولة الحافلة المقيد في البطاقة الرمادية للحافلة لا تتم مراقبتها بشكل دائم ، وإنما تكتفي الشرطة بمراقبة ذلك بين الحين والآخر ، وغض الطرف عن ذلك في الغالب ، ومعلوم أن الغاية الأولى من التنافس غير الأخلاقي هو الحمولة الزائدة من الركاب ، والتي تعني مدخولا أكبر لرب العمل ، وبالتالي تقدير أكثر للسائق.

هذا مع غياب شبه تام لأجهزة الدولة ، وغياب تام للمؤسسات المجتمع المدني الخاصة بحماية المستهلك ، فهم " لا يشكل مستعملي وسائل النقل الجماعية قوة اجتماعية أو سياسية منظمة من شأنها أن تضغط وتؤثر على القرار الحكومي وبالعبء السوسيوسياسية... لأن مشاركتهم الفاعلة " والخطيرة " مشكوك بها ، ولأنهم وببساطة خارج قواعد اللعبة ، وهذا ما يثبت أنهم كتلة وليس قوة اجتماعية منظمة ومعترف بها¹ ومن جهتنا نقول : أنه إذا كانت العلاقة بين الناقلين ومن يعمل عندهم من سائقين وقابضي التذکر من جهة ، والمجتمع من جهة أخرى ، هي علاقة مصالح متبادلة - إذ يتوقع كل طرف أن يجني ثمار هذه العلاقة كما يتوقع أن يصون الطرف الآخر هذه العلاقة - فبينما يتطلع الطرف الأول للربح المادي ، فإن المجتمع يتطلع لخدمة راقية تجمع بين ما هو مادي وما هو معنوي " ثقافي وأخلاقي " ويمكن أن نلخص هذه المطالب في :

الجانب المادي : خدمة منظمة " التواتر ، المناوبة... " ، خدمة متاحة وميسرة ، مركبات لائقة وأسعار معقولة .

الجانب المعنوي : احترام أخلاقيات المجتمع وقيمه الثقافية والدينية ، احترام الركاب خاصة كبار السن والنساء والأطفال ، والوفاء بالحد أدنى من المسؤولية الاجتماعية ، هذه الأخيرة التي وإن كانت " تمثل مبادرة طوعية للمنظمة اتجاء أطراف متعددة ذات مصلحة - مباشرة أو غير مباشرة - من وجود المنظمة ، مفترضين أن ما ينص عليه القانون من أعمال اجتماعية مطلوبة من منظمات الأعمال هو في حقيقة الأمر مسؤولية اجتماعية في حدودها الدنيا لأن خرقها يضع المنظمة أمام مساءلة قانونية"² ، ولكن وللأسف أن الرقابة في هذه المؤسسات شبه معدومة ، ولذلك لا نستغرب إذا كان

¹ بدر الدين يوسفی - وفق أي منظور يسير النقل الحضري بوهان - مجلة إنسانيات - عدد 23 ، 24 - جانفي

جوان 2004 - ص 17

² طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري - مرجع سابق - ص 90

العمل في نسق النقل يسير بما يخدم مصلحة الناقل ووفق إستراتيجية السائق ، ببساطة "لأن الإستراتيجية لا يمكن ازدهارها إلا في بيئة تنظيمية محفزة للإبداع (وهذا أمر مفقود) أو في بيئة تغيب عنها الرقابة وتنتشر فيها الفوضى (وهذا ما هو حاصل في هذا نسق النقل) " ¹ ، خاصة مع غياب النوع الثاني من الرقابة ، وهو ما يتعلق بالرقابة على عمل هذه المؤسسات من طرف الدولة ممثلة بالإدارة العامة والأجهزة التابعة لها والمعنية بهذا القطاع (مديرية النقل ، الأمن الوطني ، البلدية ...) ، ويتمثل عمل الإدارة العامة أساسا تنسيق الجهود الفردية والجماعية لتنفيذ السياسة العامة للدولة ، وذلك لتفادي أي إخلال أو تضارب في المصالح بين الأطراف الفاعلة .

وإذا عرفنا أن هناك ثلاث فئات تتعامل مع قطاع النقل الحضري هي : الدولة ممثلة في المؤسسات العامة التي تقدم خدمة النقل ، المستثمرون لتقديم خدمة النقل ، وتظم الفئة الثالثة المستهلكين لخدمة النقل وهم عامة الجمهور ، " الأمر الذي يظهر معه التضارب والتعارض بين المصالح وأهداف تلك الفئات ، ومن هنا يبرز دور التدخل الحكومي لإيجاد قدر ملائم من التنسيق ومحاولة التوفيق بين تلك المصالح والأهداف المتضاربة وفرض الرقابة على الجميع ، فمن غير المنطقي تصور أن تدخل الحكومة في هذا القطاع يقتصر على الحالات التي تكون فيها الدولة مالكة لجزء من صناعة النقل ، بعبارة أخرى فإن تدخل الحكومة سوف يشمل المشروعات العامة والخاصة على حد سواء .

ويمكننا تعداد الأهداف الاقتصادية والاجتماعية التي تسعى الدول لتحقيقها من خلال الرقابة والتدخل في نشاط النقل الحضري العمومي ، ويقترن بذلك بتنوع الأساليب التي تنتهجها الحكومات لإنجاز تلك الأهداف " ² وذلك على النحو ما هو مبين في الجدول

¹ عمار بوحوش - مرجع سابق - ص 64

² سميرة أبراهيم أيوب - مرجع سابق - ص 242

رقم (19) الذي يبين أهداف النقل ووسائل تحقيقها.

الأهداف	وسائل تحقيق الأهداف
<ul style="list-style-type: none"> ● تحسين مستوى جودة خدمة النقل ، وزيادة قيمة معامل الأمان أثناء تقديم الخدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> ● وضع معايير استرشادية محددة للسرعة. ● التوصيف الفني الدقيق لوحدة النقل المستخدمة "الحافلات" .. ● رفع درجة مهارة السائقين من خلال تنظيم دورات تدريبية لتدعيم المهارات الفنية والإدارية * .
<ul style="list-style-type: none"> ● رفع معدلات عرض الخدمة من خلال ترشيد استخدام طاقة النقل ، والعمل على استغلال الطاقة التجميلية الفائضة . 	<ul style="list-style-type: none"> ● التقدير الدقيق للطاقة النقلية لكل حافلة من الحافلات المستخدمة ● تقدير الآثار المحتملة لوجود نقاط اختناق وزيادة معدلات الطلب في أوقات الذروة وانخفاضها في فترات الركود . ● ترشيد عملية التوزيع الجغرافي لخدمات النقل بما يتناسب مع مواقع النشاط الإنتاجي والتركيز السكاني . ● تحديد وحصر العوامل المسؤولة عن التأخير في إنجاز الخدمة مثل الازدحام أو تباطؤ السرعة . ● العمل على تحديد أجرة النقل بما يتناسب مع الطاقة النقلية وظروف العرض والطلب على خدمة النقل ، مع الأخذ في الاعتبار كون نشاط النقل هو خدمة عامة ذات أبعاد اجتماعية ، مما يستلزم الإبقاء على مستويات منخفضة لتسعيرة خدمات النقل بالنسبة للطبقة ذات الدخل المنخفض بحيث تكون المحصلة النهائية هي تعظيم مستوى رفاهية أفراد المجتمع ككل".

المصدر : سميرة إبراهيم أيوب - اقتصاديات النقل - دار الجامعة الجديدة - الاسكندرية -

2002 - ص 244

ولتحقيق أهداف وسياسات التدخل الحكومي وجعلها أكثر فاعلية تتدخل الدولة من خلال أساليب متنوعة مثل سن اللوائح والقوانين التشريعية المنظمة لنشاط النقل

* بالمناسبة بعض السائقين اقترحوا إجراء نوع من التكوين شبيه بالذي يتلقاه سائقي سيارات الأجرة وتطوير هذه الفكرة بما يتناسب وسياسة الحافلة

العمومي فضلا عن الاستثمار الحكومي المباشر ، وما يعيننا هنا هو اللوائح والقوانين التشريعية المنظمة لنشاط النقل العمومي ومدى متابعة تطبيقها ، فالواقع أن الرقابة التي تجريها الجهات المختصة (مديرية النقل والشرطة) هي عملية في مجملها شكلية لا تعدو مراقبة الوثائق ، علبه الإسعافات الأولية ، وقارورة الإطفاء ، ونظافة الحافلة ، ، حتى هذا النوع من الرقابة تتخلله إما عمليات الفساد "إلي عندوا معرفه يخبروه كي عودو جاين" ، أو عملية تحايل " لي يحكموه لول يخبر الباقي . يحيا لبورتابل " ، ، وعليه فإن مجمل العملية الرقابة لا تتعلق بظروف العمل والمسائل التنظيمية وطرق العمل ، وتدخل هذه الإدارة " يتم في حالة شكوى المواطن " * هذا من جهة مديرية النقل ، أما الجهاز الثاني المسؤول عن الرقابة (الشرطة) فلا يختلف كثيرا ، فإضافة لوثائق الحافلة والسائق ومصايح الحافلة وغيرها من الأمور المعتادة ، وفي أحسن الأحوال مراقبة عدد الركاب (بالرغم من أننا لم نشاهد هذا الأمر) وتنظيم حركة الحافلات في موقف " جنان البايك " ، والظاهر من حواراتنا مع السائقين من جهة ، والمسؤول عن حركة المرور بمديرية الأمن من جهة أخرى ، أن هناك أمراً (من فوق) برفع اليد عن السائقين والنقل عموماً ، فالمسؤول بالأمن صرح لنا " أن الواقع في المنطقة العربية حتم علينا التساهل وعدم الشدة في تطبيق القانون ، خصوصاً في ظل الواقع الصعب الذي يعيشه المواطن ، فسحب الرخصة أمر سهل ولكنه يجرم السائق من لقمة عيشه وعيش أسرته ، فنحن نراعي الجانب الإنساني**" وهذا ما يؤكد السائقون ، فعلى حد تعبير بعضهم " من البوعزيزي هون رانا لا باس "

قد أفضنا كثيراً في موضوع الرقابة لاعتقادنا أنه يشكل أحد أهم مرتكزات العملية الاحترافية هذا دون التقليل من العمليات الإدارية والتنظيمية الأخرى وعلى

* مقابلة مع مسؤول مكتب النقل الحضري في 26/03/2013 بمديرية النقل بالأغواط

** مقابلة مع المسؤول عن حركة المرور بمديرية الأمن - الأحد 22/04/2013 - بمقر مديرية الأمن بالأغواط

رأسها التنبؤ والتخطيط والتدريب... الخ .

الظاهر من الثقافة التنظيمية السائدة في هذا النسق أنه لا وجود لشيء اسمه جودة الخدمة لا نقول لا يفكرون فيها ، بل لا وجود للمصطلح في قاموسهم أصلا ، وبذلك نتفق مع (ريمون بودون) في قوله : " أن متطلبات الخدمة العامة في البيروقراطيات تمثل مبدأ مشروعا معترفا به بصورة عامة من قبل " الطبقات " وإن لم يكن (أي الاعتراف) إلا من طرف اللسان¹ .

7. الإجازة الأسبوعية وأثرها على رغبة السائقين في تغيير مهنتهم

الجدول رقم (20) : يوضح أثر الإجازة الأسبوعية على رغبة السائقين في تغيير مهنتهم .

المجموع		ربما		لا		نعم		الرغبة في تغيير العمل	
								الإجازة الأسبوعية	
82 %100	89 58,55 %	19 %23,17	20 %22,47	02 %02,43	07 %07,86	61 %74,39	62 %69,66	يوم واحد	نعم
07 %100		01 %14,28		05 %71,42		01 %14,28		يوم ونصف	
05 %100	63 41,44 %	00 %00,00	09 %14,28	00 %00,00	04 %06,34	05 %100	50 %79,36	رب العمل لا يوافق	لا
43 %100		06 %13,95		00 %00,00		37 %86,04		أعمل مع سائق بديل	
12 %100		00 %00,00		33,33 %00,00		08 %66,66		أريد العمل يوميا	
3 %100		03 %100		00 %00,00		00 %00,00		أسباب أخرى	
152 %100	29 %19,07	11 %07,23	112 %73,68	المجموع					

¹ ريمون بودون و ف بوريكو - مرجع سابق - ص 201

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة السائقين الذين يتمتعون بعطلة أسبوعية يقدرون بـ(58,55%) أي ما يعادل (89) سائقا ، منهم (82) سائقا ، أي ما نسبته (53,94%) لهم عطلة أسبوعية تقدر بيوم واحد ، وهو في الأغلب الأعم يوم الجمعة ، والسبعة الآخرين أي ما نسبته (04,60%) لهم عطلة أسبوعية مقدره بيوم ونصف .

ومن جهة أخرى نجد ان (63) سائقا أي ما يعادل (41,44%) من السائقين لا يتمتعون بإجازة أسبوعية ، ويقدمون أسبابا مختلفة لعدم أخذهم الإجازة ، بحيث نجد أن السبب الأول لعدم الحصول على إجازة أسبوعية هو العمل مع السائق البديل ، وذلك بنسبة تعادل (28,29%) من مجمل السائقين الذين لا يحصلون على إجازة .

وقد لاحظنا من خلال المعطيات الإحصائية أن السائق الذي يعمل مع السائق البديل ، أي أنه يعمل نصف يوم ، بمعدل سبع ساعات إما صباحا أو مساء ، هذا السائق في الغالب لا يحصل على عطلة أسبوعية للراحة* .

حيث أن (93,65%) أي (71) سائقا من بين من السائقين (89) الذين يعملون مع سائق بديل لا يتمتعون بإجازة أسبوعية ، في المقابل نجد أنه من بين (63) سائقا لا يعملون مع سائق بديل هناك (59) سائقا أي ما نسبته (79,77%) منهم يحصلون على إجازة أسبوعية ، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين ، فالذي يعمل مع سائق بديل ليس له إجازة ، والذي لا يعمل مع سائق بديل له إجازة .

وهذا يفسر حالة الملل والإرهاق التي يعني منها السائقين فإذا حصل الواحد منهم على حق أخذ من الآخر ، وهو مما يكون لدى السائقين حالة من الإحباط ، فيقول أحدهم : "لولا التزاماتي نحو أسرتي مع بقيت في هذه المهنة لحظة ، ... خبزة مُرّة".

ومن جهة أخرى توضح لنا البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن هناك أسبابا

* أنظر الشكل رقم (02) في الملاحق.

أخرى لعدم الحصول على إجازة أسبوعية ، يأتي على رأسها أن هناك بعض السائقين وعددهم (12) سائقا يريدون العمل يوميا وتقدر نسبتهم بـ (19,04%) من مجمل السائقين ، ويقولون بأنهم بحاجة ماسة إلى المال ، لذلك يرهقون أنفسهم في العمل دون إجازة أسبوعية للراحة .

كما أن هناك خمس سائقين أي ما نسبته (03,28%) من مجمل السائقين يعللون عدم حصولهم على إجازة أسبوعية بقولهم : إن رب العمل لا يوافق ، بحجة أنه (أي رب العمل) لا يريد أن تتغير الأيدي على حافلته، كما أن هناك ثلاث سائقين أي ما نسبته (01,97%) من مجمل السائقين طرحوا سببا آخر لعدم حصولهم على إجازة ، وهو كثرة التعطلات التي تقع فيها الحافلة ، حتى إنهم استغربوا سؤالنا " وأش من عطله! رأنا دأيم حابسين" .

هذا بالنسبة لمتغير الإجازة الأسبوعية منفردا ، فكيف يؤثر في متغير الرغبة في تغيير

العمل ؟

نلاحظ أن (79,36%) من الذين لا يحصلون على إجازة يرغبون في تغيير عملهم ، في مقابل (69,66%) عند الذين يحصلون على إجازة ، أي أن الرغبة عند الذين لا يحصلون على إجازة أشد نظرا للإرهاق ، وعدم الشعور بالمعاملة الإنسانية ، "نخِدمُوا كي الدؤاب"، لا مجال للراحة ناهيك عن التفكير زيارة الأقارب أو الترفيه ...

من جهة أخرى نلاحظ أن الذين يحصلون على إجازة ليوم واحد يرغبون في تغيير العمل بنسبة (74,39%) ، وذلك أكثر من رغبة تغيير العمل عند الذين لهم إجازة يوم ونصف (14,28%). إذ أن غالبيتهم (71,42%) قالوا بأنهم لا يريدون تغيير مهنتهم.

كما نلاحظ أن الذين لا يحصلون على إجازة لأن رب العمل لا يريد مجمعون (100%) على الرغبة في تغيير العمل ، بينما الذين لا يحصلون على إجازة بسبب

العمل مع السائق البديل فتبلغ نسبة الذين يرغبوا في تغيير العمل منهم (86,04%) أما الذين لا يحصلون على إجازة لأهم هم يريدون العمل يومياً فتبلغ نسبة الرغبة في تغيير العمل بينهم (66,66%)

ومنه نقول أن الرغبة في تغيير المهنة تتأثر بوجود إجازة الأسبوعية من عدمه ، كما أن مدة هذه الإجازة يؤثر في الرغبة في تغيير المهنة ، ونفس الشيء يقال عن سبب عدم الحصول على إجازة يؤثر في الرغبة في تغيير المهنة عند السائقين

8. العمل مع السائق البديل وأثره على رغبة السائقين في تغيير المهنة

الجدول رقم (21) : يوضح أثر العمل مع السائق البديل على رغبة السائقين في تغيير

مهنتهم

المجموع		ربما	لا	نعم	الرغبة في تغيير العمل مع السائق البديل		
75 % 100		20 % 26,66	11 % 14,66	44 % 58,66	نعم		
18 %100	77 %100	01 %05,55	09 %11,68	00 %00	68 %88,31	17 %94,44	عدم توفر سائق بديل
31 %100		05 %16,12		00 %00		26 %83,87	أنا لا أريد
25 %100		02 %08,00		00 %00		23 %92,00	رب العمل لا يريد
03 %100		01 %33,33		00 %00		02 %66,66	أسباب أخرى
152 % 100		29 % 19,07	11 % 07,23	112 % 73,68	المجموع		

تبين الشواهد الإحصائية في الجدول أعلاه أن (58,55%) من سائقي الحافلات على خطوط النقل الحضري بمدينة الأغواط يعملون مع سائق بديل ، في مقابل (41,44%)

لا يعملون مع السائق البديل ، وقد اختلفت الأسباب في تفسير عدم العمل مع السائق البديل ، حيث أحاب (40,25%) من الذين لا يعملون مع سائق بديل أنهم هم لا يريدون ذلك رغبة منهم في الحصول على أجرة يوم كامل وإن كان شاقا ، بينما صرح (32,46%) من السائقين أن رب العمل هو الذي لا يريد ، وآخرون برروا عدم العمل مع السائق البديل هو عدم توفر هذا الأخير وذلك بنسبة (23,37%).

أما فيما يخص العلاقة بين متغير العمل مع السائق البديل ومتغير الرغبة في تغيير العمل ، فإن البيانات تشير إلى أن (58,66%) من السائقين الذين يعملون مع سائق بديل أبدوا رغبتهم في تغيير عملهم ، في مقابل (14,66%) لا يرغبون في تغيير عملهم ، و(26,66%) قالوا بأنهم ربما يغيرون مهنتهم.

من جهة أخرى فإننا نجد أن (88,31%) أي الغالبية من السائقين الذين لا يعملون مع السائق البديل يرغبون في تغيير مهنتهم ، والبقية (11,68%) قالوا بأنهم ربما يغيرون مهنتهم ، أي أنه لا وجود للذين لا يرغبون تغيير مهنتهم .

كما نلاحظ أن أسباب عدم العمل مع السائق البديل تؤثر في نسبة الراغبين في تغيير مهنتهم ، حيث تبلغ نسبة الراغبين في تغيير العمل عند الذين لا يعملون مع سائق بديل لعدم توفر هذا الأخير (94,44%) يليهم الذين هم محرومون من السائق البديل لأن رب عملهم لا يريد وذلك بنسبة (92,00%) يليهم الذين هم لا يرغبون في العمل مع سائق بديل بنسبة (83,87%).

ومنه نقول إن متغير العمل مع السائق البديل من عدمه يؤثر في رغبة السائقين في تغيير عملهم ، لأن عدم العمل مع السائق البديل يعني له عدد ساعات عمل طويلة ، وهذا

ما يظهر إذا تفحصنا توقيت العمل* ، حيث أن (60,52 %) من السائقين يعملون يوماً كاملاً بمعدل (13 ساعة) في اليوم.

كما أن العمل مع السائق البديل متعلق بالحصول على إجازة من عدمه** ، حيث يظهر أن (79,77%) من السائقين الذين يعملون مع السائق البديل لا يحصلون على إجازة ، (79,77%) ممن لا يعملون مع سائق بديل لهم إجازة ، أي أن السائق مخير بين أمرين أحدهما مر ، إما العمل مع سائق بديل دون الحصول على إجازة أسبوعية ، أو العمل ليوم كامل ومرهق للحصول على إجازة ، وهذا ما يفسر رغبة الأغلبية في ترك عملهم .

* أنظر الجدول رقم (02) الخاص بتوقيت العمل ، في الملاحق

** أنظر الشكل رقم (02) في الملاحق

خلاصة:

يمكننا القول أن السائقين يعملون في ظروف مهنية وتنظيمية قاسية ، وتتجلى

هذه الظروف في المؤشرات الآتية:

الأقدمية في العمل : نلاحظ أنه ليس هناك استقرار في هذه المهنة ، فالنسبة الأكبر هم من الذين لهم سموات خبرة تتراوح بين السبع سنوات واثنا عشرة سنة ، ثم يقل عدد السائقين كلما ارتفع متغير الأقدمية .

ومن بين الظروف التي يعمل فيها السائقون وتؤثر على تنظيم النقل هي المنافسة غير الأخلاقية بين السائقين ، حيث صرح أغلب السائقين أن هناك تنافسا غير أخلاقي سببه الأبرز هو تنشئة السائق (التربية) والسبب الثاني هو طبيعة عمل السائق التي تحتم عليه المنافسة بكل الطرق ، وتشتد آثار هذا التنافس على الجانب التنظيمي في انعدام شبه كلي للرقابة ،

كما أن غالبية السائقين لا يتمتعون بإجازة أسبوعية أو تأمين صحي ، ويعملون لفترات طويلة أثناء اليوم ، وتزيد فترة العمل إذا لم يتوفر السائق البديل لسبب أو لآخر ، وهي عوامل السائقين إلى السخوط على ظروف عملهم والتشاؤم من المستقبل في حال بقائهم في نفس المهنة

فالسائقون يتعرضون له من ظروف قاسية (نعمل كالدواب) ، يسعون للتخلص من هذا القهر من خلال زيادة معدل الحراك المهني المتمثل في كثرة تغيير رب العمل والتنقل على الخطوط ، كما نجدهم ينتهجون طرق للعمل هي أقرب للفوضى (التنافس غير الأخلاقي) ، ذلك نتيجة لانعدام الرقابة على عملهم ، وهو ما فاقم من سوء تنظيم النقل الحضري العمومي بالأغواط.

الفصل السادس

الفصل السادس : أثر عدم الرضا المهني عند السائقين على تنظيم النقل
العضري العمومي.

1. الضوضاء في العمل وأثرها على نظرة السائقين لمهنتهم

2. وضعية الجلوس وأثرها على نظرة السائقين لمهنتهم

3. أثر اعتقاد السائقين أن مهنتهم تسبب لهم المرض برغبتهم في ترك
العمل

4. علاقة الأجر بنظرة السائقين للمستقبل.

5. العلاقة مع جمصور الركاب وأثرها على التزام السائقين باللوائح
التنظيمية

6. العلاقة مع رب العمل والالتزام بالتنافس الأخلاقي

7. الإرهاق في العمل وعلاقته بالرغبة في تغيير المهنة

الفصل السادس : أثر عدم الرضا المهني عند السائقين على تنظيم النقل الحضري العمومي.

تمهيد

بالرغم من أن الرضا يتكون من عدد غير محدود من الميول المفضلة لدى كل فرد إلا أن هناك اتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الفرد ضروريا وهي ما يعرف بمسببات الرضا المهني أو الوظيفي .

بما أن مؤسسات نقل المسافرين أو ما يطلق عليهم بالناقلين ليسوا مؤسسات بالمعنى الكلاسيكي للكلمة ،أي ليسوا مؤسسات لها عدد من الموظفين وإدارة تعمل على التنظيم والإشراف والرقابة والتنسيق... الخ ، فالمؤسسة من مؤسسات النقل - وفي أحسن الحالات - لا توظف سوى ثلاث عمال ، وهم السائق والسائق البديل وقابض التذاكر ،والمناسبة هذا الكلام أو ما نريد قوله هو أن هؤلاء الناقلين (المؤسسات) ليس لديهم سجلات يمكن الرجوع إليها ودراسة بعض الظواهر (كالتغيب ، التمارض ، دوران العمل ،ترك العمل... الخ) التي تدل على عدم الرضا عن المهنة ، لذلك نلجأ إلى سؤال السائقين عن ظروفهم ونظرتهم لبعض الجوانب من مهنتهم ، مثل (الضوضاء ، الجلوس طول النهار أما مقود الحافلة ، الأجر ، العلاقة مع رب العمل ، العلاقة مع الركاب ، الإرهاق) لعنا نجد في هذه المؤشرات ما يمكننا من معرفة اتجاهاتهم نحو مهنتهم ، وربط ذلك بتنظيم النقل الحضري العمومي.

1. الضوضاء في العمل وأثرها على نظرة السائقين لمهنتهم

الجدول رقم (22) : يبين أثر الضوضاء على نظرة السائقين لمهنتهم

المجموع	سيئة	عادية	حسنة	النظر للمهنة
				لا توجد ضوضاء عملي
09 % 100	01 % 11,11	03 % 33,33	05 % 55,55	موافق
23 % 100	08 % 34,78	12 % 52,17	03 % 13,04	نوعا ما
120 % 100	65 % 54,16	41 % 34,16	14 % 11,66	غير موافق
152 % 100	74 % 48,68	56 % 36,84	22 % 14,47	المجموع

قد أشارت نتائج العديد من الدراسات¹ إلى أن التعرض للضوضاء يؤدي إلى آثار سلبية وضارة على الإنسان ، خاصة على الناحية الفسيولوجية (السمع) ، بالإضافة للتأثير الضار للضوضاء على الأداء وعلى الحالة النفسية للعامل ، وهو ما يحدد اتجاهات العاملين نحو عملهم ، فالظروف المادية الجيدة تؤدي إلى الرضا الأفراد عن بيئة العمل ، والعكس صحيح .

فالمعطيات الكمية للجدول أعلاه تشير إلى أن غالبية السائقين والمقدرة نسبتهم بـ (78,94%) أي (120) سائقا يرون أن مهنة سيطرة الحافلة بها ضوضاء ، في حين نجد أن ما نسبته (5,92%) من السائقين يرون عكس ذلك أي أنها مهنة خالية من الضوضاء

¹ أنظر : محسن علي زيدان ، أثر الضوضاء في بيئة العمل ، الجمعية المصرية للدراسات النفسية ، القاهرة ،

،بينما هناك (23) سائقا أي ما نسبته (15,13%) من السائقين جاء موقفهم وسطا بين الطرفين وأجابوا بـ (نوعا ما).

من النتائج يتضح أن السائقين يتفاوتون في مدى تأثرهم بالضوضاء ، فبينما نجد سائقين أقل تأثرا بالضوضاء نجد آخرين شديدي الحساسية لها ، وقد صرح لنا عددا من السائقون أن عملهم يتطلب تركيزا كبيرا نظرا لكونه يتعلق بالمسؤولية عن حياة الناس داخل الحافلة وخارجها ، فأبي خطأ قد يحدث كارثة ، إلا ان الضوضاء الناتجة عن محرك الحافلة وأصوات الركاب داخل الحافلة والأصوات الناتجة عن حركة المرور تسبب صداعا للسائق (راسي يعود إيدور) ، وهو ما يشوش على السائق ويقلل من تركيزه ، ويزيد من حالة الإرهاق لديه ، وبالتالي السخط وعدم الرضا عن العمل، فكيف تنعكس هذه الحالة على متغير النظر للمهنة؟

تشير البيانات بوضوح أن النظرة السيئة للمهنة مقارنة مع باقي المهن تزداد كلما زادت درجة الانزعاج من الضوضاء ، حيث نجدها تقدر بـ (11,11%) عند الذين يرون أن عملهم ليس به ضوضاء ، ثم ترتفع إلى (34,78%) عند الذين يرون بأن عملهم به ضوضاء نوعا ما ، لتصل النسبة إلى (54,16%) بين الذين يرون أن عملهم به ضوضاء ،والعكس صحيح ، أي أن النظرة الحسنة للمهنة تقل كلما زادت درجة الانزعاج من الضوضاء.

كما يتضح من البيانات أن النظر للمهنة يتوافق مع درجة الانزعاج من الضوضاء الموجود في مهنتهم ، حيث أن النظرة للمهنة تكون حسنة في الغالب (55,55%) عند السائقين الذين لا يبدون انزعاجا من الضوضاء في عملهم ، وتكون نظرة عادية "كباقي

المهن " بنسبة (52,17 %) عند الذين يرون أن هناك ضوضاء في عملهم نوعا ما ،وتكون نظرة سيئة بنسبة (54,16 %) عند الذين يرون بأن مهنتهم بها ضوضاء.

ومنه يمكننا القول أن "الأعمال عموما تتعلق بالتركيز لذلك تتأثر بالضوضاء ، إلا أن الأعمال العقلية أكثر تأثرا بالضوضاء من الأعمال الحركية ، نظرا لحاجة الاولى للتركيز أكثر "1، ولالإشارة فإن السائقين لم يذكر أن الضوضاء تأثر على الجانب البدني والحركي من عملهم ، فكل تركيزهم كان مُنصبًا على الإجهاد العصبي (الصداع) ، ربما لعدم وضوح التأثير الذي تتركه الضوضاء على بدن الإنسان .

إن درجة انزعاج السائقين من الضوضاء في عملهم ، يترك أثره على نظرهم لمهنتهم ، وهو ما ينعكس على أدائهم ، واستقرارهم في المهنة ، فيشكل ذلك عائقا وظيفيا ، أما التنظيم الجيد للمهنة واستقرار العاملين فيها.

وتتفق هذه النتائج مع ما جاء في كتاب (العقائلة) حيث قال: "أن الضوضاء تسبب الإزعاج للإنسان ، وتزيد من حالة عدم التركيز ، وتعرقل عملية الاتصال بين الأفراد ، مما يؤدي نتائج تشغيلية سلبية على المنظمة ويزيد من حالة عدم رضا العاملين واستيائهم من عملهم."2

¹ عمرو صفى الدين عقلي ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2003 ، ص 269

² محمود ذياب العقائلة ، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية ، دار الصفاء للنشر ، عمان ، 2002 ، ص 95

2. وضعية الجلوس وأثرها على نظرة السائقين لمهنتهم

الجدول رقم (23) : يبين أثر وضعية الجلوس طويلا أثناء العمل على نظرة السائقين لمهنتهم .

النظر للمهنة وضعية العمل جالسا مناسبة لي	حسنة	عادية	سيئة	المجموع
موافق	02 % 50,00	02 % 50,00	00 % 00	04 % 100
نوعا ما	06 % 35,29	03 % 17,64	08 % 47,05	17 % 100
غير موافق	14 % 10,68	51 % 38,93	66 % 50,38	131 % 100
المجموع	22 % 14,47	56 % 36,84	74 % 48,68	152 % 100

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إلى أن أغلبية السائقين من السائقين (86,18%) أي (131) سائقا ليسوا راضين وأبدوا استياءهم من الجلوس خلف مقود الحافلة لمدة طويلة أثناء العمل ، بينما نجد ما نسبته (02,63%) أي أربعة سائقين فقط لا يرون بأساً في الجلوس لمدة طويلة خلف المقود ، بل يرون أنها وضعية تناسبهم ، أما بقية السائقين وهم (17) سائقا إي ما نسبته (11,18%) فلم يعطوا موقفا حاسما من وضعية الجلوس لمدة طويلة خلف مقود الحافلة ، وقالوا أنها تناسبهم نوعا ما.

يتضح لنا من المعطيات أن السائقين غير راضين عن وضعية العمل التي تضطربهم للعمل جلوسا لمدة طويلة ، قال أحدهم - ما معناه - معلقا على السؤال: " إن الجلوس

على كرسي مريح في مكتب مكيف يتعب الإنسان ، فما بالك بالجلوس أما مقود الحافلة". هذه الإجابة وإن كان فيها تمكنا على السؤال ، إلا أننا نستشف من ورائها حالة من السخط وعدم الرضا عن مهنة سياقة الحافلة ، فكيف يظهر أثر هذا الانزعاج من الجلوس لمدة طويلة أثناء العمل على النظر للمهنة مقارنة مع باقي المهن ؟

نلاحظ من الجدول أن الراضين عن الجلوس لمدة طويلة خلف المقود أثناء العمل لا يرون أن مهنتهم سيئة مطلقا (00%) وقال نصفهم بأن مهنتهم حسنة ونصفهم الآخر أنها سيئة ، وفي المقابل نجد أن السائقين غير الراضين عن الجلوس خلف المقود لمدة طويلة الذي يستلزمه عملهم أجابوا نصفهم تقريبا (50,38%) أن مهنتهم سيئة مقارنة مع باقي المهن ، والأقلية منهم (10,68%) ترى أنها مهنة حسنة ، والبقية منهم أي (38,93%) يرون أن مهنتهم عادية كباقي المهن، أما الذين لم يبدوا انزعاجا كبيرا من قضية الجلوس الطويل وأجابوا بأنها مناسبة نوعا ما ، فأكثرهم (47,05%) يرون أن مهنتهم سيئة ، والأقلية (17,64%) يرون أنها مهنة عادية كباقي المهن ، والبقية يرون أنها حسنة.

وعليه يمكننا القول أن درجة الرضا عن وضعية الجلوس الطويل أثناء سياقة الحافلة تؤثر على نظرة السائقين لمهنتهم ، فكلما ازداد عدم الرضا ازدادت النظرة السيئة للمهنة وقلت النظرة الحسنة ، والعكس صحيح ، كلما قل عدم الرضا قلت النظرة السيئة للمهنة وازدادت النظرة الحسنة لها.

وللإشارة فإن دراسة أجريت في بريطانيا توصلت إلى أن "وضعية الجلوس لمدة طويلة التي يعاني منها سائقو الحافلات- والتي تمتد لسبع ساعات لا تتخللها فترات راحة كافية - تعتبر أحد أهم الأسباب التوتر والضغط المهني لدى السائقين ، وهو

ما ينعكس على الصحة النفسية والبدنية للسائق¹، هذا عن سائقي الحافلات في بريطانيا الذين يعملون سبع ساعات مع أوقات راحة فكيف بالسائقين موضوع بحثنا والذين بدوام طويل لا يقل عن اثنا عشر ساعة إلى أربع عشر ساعة يوميا في فصل الصيف ، مع استراحة قصيرة لتناول الغذاء ، أما المحظوظون من السائقين فيعملون سبع ساعات متواصلة.

3. علاقة اعتقاد السائقين أن مهنتهم تسبب لهم المرض برغبتهم في ترك العمل

الجدول رقم (24) يوضح علاقة اعتقاد السائقين بأن مهنتهم تسبب لهم المرض على رغبتهم في ترك العمل.

المجموع	ربما	لا	نعم	الرغبة في تغيير العمل مهنتي لا تسبب لي الأمراض
03 %100	03 %100	00 % 00	00 %00	موافق
28 %100	05 % 17,85	04 %14,28	19 % 67,85	نوعا ما
121 %100	21 % 17,35	07 % 05,78	93 % 76,85	غير موافق
152 %100	29 %19,07	11 %07,23	112 %73,68	المجموع

تعتبر ظاهرة الشكوى من المرض بسبب المهنة أو مجرد التمارض من ظواهر عدم الرضا والإحباط النفسي الذي يواجهه العامل ، سواء من حالات المرض الحقيقية أو المقنعة

¹ Rhona Flin, Kathryn Mearns, Health and safety hazards for city bus drivers (The strains of an urban bus driver), The industrial psychology research center, Nottingham, England, 2004,P 45

التي يلجأ إليه العامل للابتعاد عن العمل ، وهو ما يسمى بانسحاب العامل من العمل ، وهذا تمربا من الواقع المعاش داخل التنظيم الذي ينتمي إليه ، أو للتقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء تأديته لعمله ، وقد يكون ذلك إما فعليا أي أن المهنة تشكل خطرا حقيقيا ، أو مجرد النفور من المهنة أو من رب العمل أو جماعة العمل .

وفي بحثنا هذا تشير المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه ، أن غالبية السائقين والمقدرة نسبتهم بـ (79,60%) أي (121) سائقا يرون أن مهنة سيطرة الحافلة تسبب لهم الأمراض ، بينما نجد نسبة ضئيلة تقدر بـ (01,97%) من السائقين لا يرون ذلك ويعتبرون مهنة سيطرة الحافلة لا علاقة لها بإصابة السائق بالأمراض (حتى الرائد في دارو يمرض) ، من جهة أخرى نجد أن هناك (18,42%) من السائقين لم يكن لهم موقف واضح من علاقة مهنتهم بالإصابة بالأمراض ، أو لنقل أنه كان موقفا وسطا بين الطرفين .

وبعد استقصاء البيانات السابقة ميدانيا عن طريق المقابلات مع السائقين أفصح لنا الكثير منهم عن بعض الأمراض التي يعانون منها جراء عملهم كسائقين ، ومن أهم هذه الأمراض : آلام الظهر والكتفين والضغط ، وغالبيتهم مجمعون على أن مداومة العمل في هذه المهنة لمدة طويلة وبالشكل الحالي سيكون له انعكاس على صحة السائق على المدى الطويل (ادوأم إرشي) على حد تعبيرهم.

هذا من حيث وجهة نظر السائقين تجاه علاقة مهنتهم بالإصابة بالأمراض ، فكيف يؤثر ذلك على رغبتهم في ترك المهنة؟

من الجدول يظهر لنا أن كل الذين لا يعتقدون بأن مهنتهم تسبب لهم الأمراض صرحوا بأنهم ربما يتركون مهنتهم إن تيسر لهم ذلك ، في المقابل نجد أن (76,85%) من الذين يربطون بين مهنتهم والإصابة بالمرض يرغبون في تغيير مهنتهم ، و(05,78%)

لا يرغبون في تغييرها ، من جهة أخرى نجد أن (67,85%) من الذين وقفوا موقفاً وسطاً في الربط بين الإصابة بالمرض وهنتهم يرغبون في تغيير مهنتهم ، و(14,28%) لا يرغبون في تركها.

كما يظهر في الجدول أنه كلما ارتفعت درجة الاعتقاد لدى السائقين بوجود علاقة بين الإصابة بالمرض ومهنة سيطرة الحافلة ازدادت رغبتهم في ترك المهنة ، حيث تكون الرغبة معدومة عند الفئة الأولى ثم تصعد إلى (67,85%) عند الفئة الثانية ، ثم ترتفع الرغبة إلى (76,85%) عند الفئة الثالثة.

إن مما يؤيد ما ذهب إليه أغلبية السائقون في ربط العلاقة بين مهنتهم والإصابة بالمرض من جهة ، ورغبتهم في ترك المهنة من جهة أخرى هو وجود " العشرات من الدراسات التي أجريت على مدى العقود الأربعة الأخيرة في عدة مدن من العالم ، والتي تؤكد أن سائقي الحافلات داخل المدن هم الأكثر عرضة للأمراض مقارنة مع العاملين في وظائف أخرى ،... ومن هذه الأمراض نذكر ، مرض الأوعية الدموية آلام الصدر ، اضطرابات الجهاز الهضمي ، مشاكل العضلات والعظام خصوصاً في الظهر والرقبة والكتفين ، (كما أشارت الدراسة) إلى أن : الغياب المتكرر لسائقي الحافلات عن العمل هو الأكثر والأطول مدة بين العاملين في المهن الأخرى نتيجة للإجهاد ، كما أن تقاعد سائقي الحافلات يكون في سن مبكرة ، ويرتبط ذلك بالمشاكل الصحية التي يعانون منها في عملهم ."¹

نخلص إلى أن عدم رضا أغلب السائقين عن عملهم ورغبتهم في تركه - في أول فرصة تسنح لهم بسبب اعتقادهم أنها مهنة تتسبب لهم ببعض الأمراض - هو موقف غير مبالغ فيه ، بل هو موقف يتماشى مع الدراسات العلمية في هذا المجال ، ومن جهتنا فقد

¹ Rhona Flin, Kathryn Mearns, Op . Cit.,P 86

لمسنا - من خلال بحثنا هذا- أن السائقين في حالة بحث دائمة عن مهنة أخرى تكون أقل إجهادا من سيطرة الحافلة ، أو على الأقل العمل في هذه المهنة ولكن في مؤسسات أفضل للحصول على جميع الحقوق (التأمين الصحي والاجتماعي ، التقاعد ، العطل السنوية ، عدد ساعات العمل المعقولة ...) التي يتمتع بها العمال في مؤسسات الدولة .

4. علاقة الأجر بنظرة السائقين للمستقبل.

الجدول رقم (25) يبين أثر الأجر الذي يتلقاه السائقين على نظرهم للمستقبل

المجموع	سلبية	إيجابية	النظر للمستقبل
			الأجر مناسب
16 %100	05 % 31,25	11 % 68,75	موافق
42 %100	24 % 57,14	18 % 42,85	نوعا ما
94 %100	69 % 73,40	25 % 26,59	غير موافق
152 % 100	98 %64,47	54 %35,52	المجموع

يتضح من المعطيات الظاهرة في الجدول أن أكثر من نصف السائقين (94) أي ما نسبته (61,84%) يعتقدون أن الأجر الذي يتقاضونه لا يغطي متطلباتهم الشخصية والأسرية ، كما أنه لا يتناسب مع الجهد المبذول في العمل ، بينما السائقين الذين يرون عكس ذلك تماماً فلم تتعدى نسبتهم (10,52%) أي لا يزيدون عن (16) سائقا ، وهي نسبة ضئيلة ، أما النسبة المتبقية (27,63%) فهم السائقين الذين يعتقدون أن الأجر جيد (نوعا ما) ويغطي بعض حاجاتهم ، وأنه يتناسب مع الجهد المبذول إلى حد ما.

للإشارة فإن (60,52 %) من السائقين أي (92) سائقا يتقاضون أجره يوم كامل تتراوح ما بين (1400 و 2000 دج) ، بينما هناك (60) سائقا أي ما نسبته (39,47%) من السائقين يتقاضون أجره نصف يوم من العمل تتراوح ما بين (800 و 1000 دج) ، إضافة لعدد ساعات العمل فإن هناك عامل آخر يتحكم في توزيع الأجر وهو درجة تعقيد العمل على الخط* .

بعد أن عرضنا مستوى الأجور وموقف السائقين منه وهو في الغالب عدم الرضا عنه سواء من جهة عدم كفايته في سد حاجات السائق وأسرته التي يعولها** أو من جهة عدم تناسب الأجر مع الجهد المبذول في العمل ، أي أن غالبيتهم يرون أنهم يستحقون أجرا أعلى مما يتقاضونه حاليا ، وهنا نتساءل عن أثر عدم رضا السائقين عن الأجر في نظرهم للمستقبل؟

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه كلما انخفضت درجة الرضا عن الأجر انخفضت معها نسبة النظرة الإيجابية للمستقبل وارتفعت نسبة النظرة السلبية ، والعكس صحيح ، فكلما ارتفعت درجة الرضا عن الأجر ارتفعت معها نسبة النظرة الإيجابية للمستقبل وانخفضت نسبة النظرة السلبية.

كما نلاحظ أن الراضين عن الأجر لهم نظرة إيجابية للمستقبل بنسبة (68,75%) بينما غير الراضين نوعا ما عن الأجر وغير الراضين عنه تماما لهم نظرة سلبية بنسبة (57,14%) و(73,40%) على التوالي.

* أنظر تفاصيل هذه الأرقام في الجدول رقم (05) في الملاحق .

** أنظر الشكل رقم (01) في الملاحق

وعليه يمكننا القول أن درجة الرضا عن الأجر عند السائقين تؤثر على نظرهم للمستقبل ، وهذا يتمشى مع هدف الذي يقف وراء دُخول السائق إلى المهنة وهو إشباع حاجاته وحاجات أسرته وبناء مستقبل ، فقيمة الوظيفة أو المهنة للفرد تتجلى أساسا في (المنفعة) الكامنة فيها ، سواء كانت هذه المنفعة تتمثل في الحوافز المادية أو المعنوية .

إن تدني مستوى الأجور إلى الحد الذي لا يمكن فيه لهذه الأجور أن تغطي المصاريف اليومية للسائق وأسرته يجعله يعيش في حالة من القلق والإحباط الدائم الأمر الذي يصرفه عن الولاء والبذل في عمله، فشعور السائقين بعدم الرضا عن عملهم لا يدكي فيه ذلك الحماس الذي يدفعهم للإخلاص في عملهم والأداء الجيد فيه.

5. العلاقة مع جمهور الركاب وأثرها على التزام السائقين باللوائح التنظيمية

الجدول رقم (26) يبين لنا أثر العلاقة مع جمهور الركاب على الإلتزام باللوائح التنظيمية

المجموع	لم أطلع عليها	اطلعت عليها			الالتزام باللوائح التنظيمية ليس لدي مشاكل مع الركاب
		لا ألتزم بها	ألتزم بها نوعا ما	ألتزم بها	
49 %100	12 %24,48	15 %30,61	09 %18,36	13 %26,53	موافق
82 %100	37 %45,12	27 %32,92	14 %17,07	04 %04,87	نوعا ما
21 %100	07 %33,33	09 %42,85	04 %19,04	01 %04,76	غير موافق
152 %100	56 %36,84	51 %33,55	27 %17,76	18 %11,84	المجموع

تشير المعطيات الكمية للجدول أعلاه ، أن غالبية السائقين والمقدرة نسبتهم بـ (53,94%) أي (82) سائقا يرون أن العلاقة مع مستعملي النقل من الركاب عادية "لا باس" ، أما الذين يرون أنها علاقة جيدة وليس لديهم أي مشاكل مع الركاب فيحلون في المرتبة الثانية وبنسبة (32,23%) ، في حين لا نجد سوى واحدا وعشرون سائقا ممن صرّحوا بأن العلاقة بالركاب ليست على ما يرام أي أن هناك مشاكل ، وهؤلاء يشكلون ما نسبته (13,81%) ، وعلى العموم فإن المعطيات الإحصائية تشير إلى أن نسبة 86,18% من السائقين يرون أن العلاقة - مع مستعملي النقل الحضري العمومي - جيدة أو عادية ، أي أنها علاقات ودية عموما .

الظاهر من المعطيات السابقة أن الأمر يبيّش بالخير ، إلا أن حواراتنا مع السائقين وإجاباتهم عن السؤال المتعلق بترتيب الأطراف الأهم في إثارة المشاكل أثناء عمل السائقين ، لا يعكس ذلك ، ومن عباراتهم " الشعب ما هوش مِترَبِي ، الشعب سَامِطٌ يَجُوسِكُ تُحْطُو عند باب الدّار ... " وهي عبارات تُنبئ عن عدم توافق وأن العلاقات ليست على ما يرام ، ولقد وضع السائقين الركاب في الرتبة الثانية كأحد أهم مثيري المشاكل بنسبة تقدر بـ (44,73%)* .

وبالعودة للجدول وملاحظة تأثير متغير المشاكل مع الركاب على متغير الإلتزام باللوائح التنظيمية نلاحظ أن الغالبية في كل فئة لا تلتزم باللوائح التنظيمية ، إلا أن نسبة عدم الإلتزام تزيد كلما زادت المشاكل مع الركاب ، حيث تكون نسبة عدم الإلتزام (30,61%) عند الذين ليس لديهم مشاكل مع الركاب ، ثم ترتفع قليلا إلى

* أنظر الجدول رقم (06) في الملاحق ، الخاص بأهم مثيري المشاكل في النقل العمومي

(32,92%) عند الذين لهم نوعا ما مشاكل مع الركاب ، ثم ترتفع إلى (42,85%) عند الذين قالوا بأن لهم مشاكل مع الركاب.

كما نلاحظ أن الذين ليس لهم مشاكل مع الركاب هم الأكثر إلتزاما باللوائح التنظيمية بنسبة (26,53%) بينما لا تتعدى نسبة الإلتزام لدى الفئتين الباقيتين (5%)

من كل هذا نخلص الى أن السائقين في معظمهم لهم علاقة عادية أو حسنة بالرغم من وجود نوع من الحساسية بين الطرفين ، وذلك نظرا للاحتكاك اليومي والمباشر بين الطرفين ، وأنه كلما قلت المشاكل وزاد التوافق بين الطرفين زاد إلتزام السائقين باللوائح التنظيمية.

إن الاحتكاك اليومي بين السائق والركاب قد يكون دافعا للألفة كما قد يكون دافعا للتنافر في بعض الأحيان ، هذا دون أن نهمّل النظرة التي يحملها كل طرف عن الآخر ،وهي نظرة لا شك تترك أثرها على السائق وتؤثر على عمله فترغبه في عمله كسائق (تقدير الذات) أو تنفره منه وتزيد من عدم رضاه عنه .

هذا وقد توصلت الدراسة التي قام بها محمد أحمد غالي وآخرون حول اضطرابات البعد الانفعالي لعمال النقل العام بمصر إلى هذا المعنى ، فقد أشارت الدراسة إلى أن توافق السائقين في مؤسسة النقل العام مع جمهور العملاء يزيد من قدرة العامل على تأدية عمله كاملا ، وأن علاج مشكلة عدم التوافق بين الطرفين يؤدي إلى تكيف مهني أفضل للسائقين ، كما يترتب عن ذلك الشعور بالرضى المهني فيعمل السائق بإلتزام ودون ملل أو ضيق أو توتر أو قلق .

6. العلاقة مع رب العمل والالتزام بالتنافس الأخلاقي

الجدول رقم (27) يبين أثر العلاقة برب العمل على الالتزام بالتنافس الأخلاقي

المجموع	لا	أحيانا	نعم	الالتزام بالتنافس الأخلاقي
				ليس لدي مشاكل مع رب العمل
18 %100	05 %27,77	13 %72,22	00 %00	موافق
110 %100	64 %58,18	44 %40,00	02 %01,81	نوعا ما
23 %100	18 %78,26	05 %21,73	00 %00	غير موافق
152 %100	87 %57,23	63 %41,44	02 %01,31	المجموع

من المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول يتبين لنا أن (73,02%) من السائقين يرون أن علاقتهم برب العمل هي علاقة تشوبها بعض المشاكل ، أي أنها ليست جيدة كما أنها ليست سيئة ، في حين نجد أن (15,13%) اعترضوا على القول أن ليس بينهم وبين رب العمل أية مشاكل ، أما السائقين الذين وافقوا على القول بأن ليس بينهم وبين رب العمل أية مشاكل فلم يبلغوا سوى (11,84%) .

لفهم هذه النتائج يجب الإشارة إلى أن علاقة السائق برب العمل لا تقوم على الحب أو البغض بل على المصلحة ، حتى أن بعض السائقين علّقوا على هذا السؤال وكأنهم استهجنوه ، (جيّدة؟! ياكُ ما نيشْ نُحوسُ أناسبو ، بيني وبينو المفتاح) ، هذه المشاعر التي أبدتها لنا السائقون يؤيدها إجابة السائقين عندما سئلوا ما إذا كانوا غيروا رب العمل

أم لا ، حيث أن (141) سائقاً أي ما يعادل (92,76%) من السائقين أكدوا أنهم
غيروا رب العمل أكثر من مرتين* .

من جهة أخرى كانت المعاملة السيئة من قبل رب العمل السبب الرئيسي وراء
توقف السائق عن العمل وذلك بنسبة (57,23%)** ، فعلاقة السائق برب العمل يحكمها
الموقف الذي يجمع الطرفين ، لذلك أجاب غالبية السائقين بـ (نوعاً ما) عندما طلبنا
منهم التعقيب على مقولة (ليس بيني وبين رب العمل أي مشاكل) ، فعلى العموم ليست
علاقة السائقين بأرباب العمل على ما يرام وهو أحد أسباب عدم الرضا المهني الذي يبدیه
السائقين تجاه مهنتهم . ترى كيف ينعكس هذا الموقف على الالتزام بالتنافس الأخلاقي
بين السائقين ؟

نلاحظ من خلال الجدول أن السائقون الذين لهم مشاكل والذين ليس لهم مشاكل
متساوون في نسبة الالتزام بالتنافس الأخلاقي وهي (00%) والذين لهم مشاكل مع رب
العمل نوعاً ما ملتزمون بالتنافس الأخلاقي بنسبة (01,81%).

كما تظهر المعطيات أنه كلما زادت درجة التصريح بالمشاكل قلت نسبة الذي
يلتزمون أحياناً بالتنافس الأخلاقي ، حيث تبلغ النسبة (72,22%) عند الذين صرحوا
بعدم وجود مشاكل مع رب العمل ، ثم تنخفض نسبة الإلتزام أحياناً إلى (40%) عند
الذين لهم مشاكل نوعاً ما مع رب العمل ، ثم تنخفض النسبة مجدداً إلى (21,73%)
عند الذين صرحوا بأن لهم مشاكل.

* انظر الجدول رقم (04) في الملاحق

** انظر الجدول رقم (16) في الصفحة رقم 147 .

كما تبين النتائج انه كلما ارتفعت درجة التصريح بالمشاكل ارتفعت نسبة عدم الالتزام بالتنافس الأخلاقي بين السائقين ، حيث تبدء بنسبة (21,73%) ثم (58,18%) لتصل إلى (78,26%) عند الفئات الثلاث على التوالي.

وعليه يمكننا القول أنه وإن لم تؤثر درجة المشاكل بين السائقين أرباب العمل على الإلتزام الصريح بالتنافس الأخلاقي بين السائقين ، إلا أن البيانات تشير إلى أنها تؤثر في نسبة عدم الإلتزام بالتنافس الأخلاقي .

7. الإرهاق في العمل وعلاقته بالرغبة في تغيير المهنة

يرى (إلتون مايو) في كتابه المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية أن الإرهاق هو حالة جسمانية وقد يتعدى ذلك فيصبح حالة مرضية ، وأن أحسن تعريف له هو ضعف المقدرة على أداء العمل ، كنتيجة حتمية لأداء الأعمال اليومية¹ أي يمكننا أن نقول أنه الإنهك الشديد الذي يصاب به العامل نتيجة لعمله اليومي المجهد ، وهو متعلق "بعدد ساعات العمل وفترات الراحة وجو العمل والاختيار المهني والجلسة والوقفة...²، وموضوع الإرهاق عند السائقين وتأثيره على رغبتهم في ترك المهنة هو ما سنراه في الجدول الآتي :

¹ إلتون مايو ، المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية ، تر:مبارك إدريس ،دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2005

ص، 49

² نفس المرجع، ص 66

الجدول رقم (28) يوضح أثر الإرهاق لدى السائقين على الرغبة في تغيير مهنتهم

المجموع	ربما	لا	نعم	الرغبة في تغيير العمل
				مهنتي ليست مرهقة
00 %00	00 %00	00 %00	00 %00	موافق
43 %100	13 %30,23	04 %09,30	26 %60,46	نوعا ما
109 %100	16 %14,67	07 %06,42	86 %78,89	غير موافق
152 %100	29 %19,07	11 %07,23	112 %73,68	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول يتبين لنا أن (71,71%) من السائقين يرون أن مهنتهم مرهقة ، في حين نجد أن (28,28%) من السائقين يرونها مهنة مرهقة نوعا ما ، بينما نجد - وهو اللافت في الجدول - أن الذين لا يرون سيطرة الحافلة مهنة مرهقة نسبتهم تساوي (00%) ، أي أن هناك اتفاق بين السائقين على أن مهنة سيطرة الحافلة ليست مهنة مريحة ، وهو ما يبرر حالة عدم الرضا التي يبديها السائقون تجاه مهنتهم .

وكما أشرنا سابقاً* فإن (60,52%) من السائقين يعملون لساعات طويلة تتراوح ما بين (12 و 14) ساعة عمل يوميا ، حيث لا يتوقف السائق إلا لتناول

* أنظر في الملاحق الجدول رقم (02) الخاص بتوقيات العمل ،

الغداء لمدة في أحسن الأحيان تصل إلى الستين دقيقة ، أما النسبة المتبقية أي (39,47%) فيعملون سبع ساعات متواصلة من دون استراحة .*

ويزيد من مأساة السائقين نتيجة الإرهاق إذا علمنا أن (71) سائقا من بين (89) يعملون مع سائق بديل لا يحصلون على إجازة أسبوعي ، و القاعدة الشبه عامة في النقل العمومي هي : من يعمل مع سائق بديل ليس له الحق في إجازة ولم يشذ عن هذه القاعدة سوى (18) سائقا من بين (89) سائقا**.

أما بخصوص تأثير الإرهاق على رغبة السائقين في تغيير مهنتهم فإننا نلاحظ أن ليس هنا من صرح بأن مهنته ليست مرهقة ، وبالتالي نستثني هذه الفئة ، وتبقى المقارنة بين الباقيتين ، حيث تشير الأرقام إلى أن(78,89%) من الذين قالوا أن مهنتهم مرهقة يرغبون في تغيير مهنتهم ، في مقابل (60,46%) عند الذين قالوا أنها مرهقة نوعا ما ، كما أن نسبة عدم الرغبة في تغيير العمل أقل عند الذين لم يوافقوا على مقولة أن مهنتهم ليست مرهقة مقارنة بالذين أجابوا بأن مهنتهم مرهقة نوعا ما ، حيث تبلغ في الأولى (06,42%) و (09,30%) في الثانية .

وعليه فإن إجماع السائقين على أن مهنتهم ليست مريحة وهي في أحسن الأحوال مرهقة نوعا ما ، هو إجماع له ما يبرره من الظروف المهنية التي يعانونها ، وهو ما يزيد من عدم رضاهم عن مهنتهم ن وبالتالي الرغبة ازدياد الرغبة في ترك العمل .

* أنظر الجدول رقم (05) في الملاحق .

** انظر الشكل رقم (02) في الملاحق

خلاصة

يشير رضا الفرد عن العمل والمهنة إلى مستوى الإشباع الذي تُتيح له العناصر والجوانب المختلفة للعمل ، وينتج عن مستوى الإشباع درجة معينة من المشاعر الوجدانية - الإيجابية أو السلبية - لدى الفرد تجاه عمله .

وفي العرض لبيانات الفرضية الأخيرة انتقينا بعض الجوانب التي يمكن أن تبين لنا مدى رضا السائقين عن ظروف مهنتهم ، وكانت النتائج كالاتي :

عبر لنا جل السائقين عن استيائهم من الضوضاء أثناء عملهم ، وعدم رضاهم ومعاناتهم من الفترة الطويلة التي يقضونها جالسين أمام مقود الحافلة ، كما صرّح أغلب السائقين عن اعتقادهم بأن مهنتهم تسبب لهم بأمراض يعانون منها ، وأظهرت أغلبيتهم كذلك الشكوة من ضعف الأجر وعدم كفايته ، وأنه لا يتناسب مع الجهد المبذول أثناء العمل ، وتماشيا مع ذلك صرح أغلبهم أن مهنتهم مرهقة ومتعبة ، ولا يوجد أي سائق قال بأنها مهنة مريحة ، كما نجد أن غالبية السائقين متفقة على أن العلاقة مع الركاب وأرباب العمل تشوبها المشاكل .

ولقد كانت هذه النتائج على علاقة في الغالب بالنظرة السيئة للمهنة ، وعدم التفاؤل بإمكانية بناء مستقبل في حال البقاء في المهنة ، وبالتالي الرغبة في تغيير المهنة ، كما كانت العلاقة السيئة بالركاب وأرباب العمل تؤثر بصفة سلبية في الالتزام باللوائح التنظيمية والتنافس الأخلاقي على التوالي .

وحالة الاستياء في العمل تدفع السائق لإظهار أنواع من السلوك العدائي والفوضوي أحيانا تجاه زملائه السائقين والركاب ، كما يدفعه للتهرب من العمل وكثرة تغيير رب العمل ، كما تنعكس حالة عدم الرضا على تنظيم النقل بصورة سلبية ، من خلال عدم التعاون مع الجهات المسؤولة عن تنظيم عمل هذا القطاع .

الاستنتاجات العامة

إن ما خلصنا إليه في بحثنا هذا بعد عرضنا للبيانات التي جمعناها من الميدان وتحليلها ، يمكننا القول أن الفروض التي وضعناها لتوجه البحث قد تحققت نسبيا ، وتجدر الإشارة إلى أننا قد وضعنا هذه الفروض اعتمادا على ما تلقيناه أثناء دراستنا في تخصص علم الاجتماع التنظيم ، من أن الإنسان ابن بيئته لا ينفك عنها ومنها يأخذ أفكاره ومبادئه ، يعاديتها تارة ويَتَمَاهَا معها مرة أخرى ، وإذا سلمنا أن ظروف المهنة تؤثر على أسلوب العمل ونتائجه ، فإننا يجب أيضا أن نسلم أن الظروف الاجتماعية ليست أقل تأثيرا ، " إن الفاعلين داخل التنظيم يختلفون في حياتهم الخاصة بالتأهيل الذي تلقوه ، وبالطريقة التي يستغلون بها أوقات فراغهم ، بانتمائهم لبيئات اجتماعية منعزلة تقريبا عن بعضها ، إن التنظيم لا يرتبط فقط بما يجري في داخله وإنما كذلك بما يفعله ويقوم به أعضاؤه خارجه¹ " ، فالبيئة الخارجية تؤدي دورا هاما في تغذية التنظيم باعتباره نسقا مفتوحا.

الفرضية الأولى : " العوامل الاجتماعية لسائقي الحافلات في المدينة شكلت عائقا أمام حسن تنظيم النقل الحضري العمومي " ، تحققت هذه الفرضية ، وفيها توصلنا إلا أن هناك ترابط بين مؤشرات العوامل الاجتماعية ومؤشرات العائق أما تنظيم النقل العمومي ، حيث رأينا أنه كلما ساءت الأولى ساءت الثانية ، والعكس ، طبعا بصفة نسبية وليست مطلقة .

لأن عدم التجانس بين السائقين يحدث شيء من عدم التجانس بينهم في الرؤية ، وهو ما يطرح اختلاف النظرة بين السائقين لمهنتهم وللمستقبل وللالتزام بالقواعد المنظمة لعمل النقل العمومي بالمدينة ، فمن حيث الأقدمية يوجد هناك اختلاف في القيم بين الجيل

¹ رمعون بودون و ف بوريكو - مرجع سابق - ص 202

القديم والجيل الجديد مما طرح نوعاً من الصراع بينهما ، أما من حيث الحالة المدنية فإن الزواج من عدمه أيضاً يطرح قضية الاستقرار الاجتماعي والأسري وتحمل المسؤوليات مما يؤثر بالتأكيد على درجة التمسك بالعمل وطريقة النظر إليه ، أما المشاكل الأسرية الناتجة عن حجم الإعالة والسكن مع الوالدين أو الاستقلال عنهما فتأثيرها يكون كبيراً على نفسية هؤلاء السائقين ، مما يكون له انعكاس سلبي على تنظيم العمل ، "فالحالة النفسية تؤثر على إنتاجية العامل ، وعلى ذلك فمن الحكمة توفير جو صحي من الناحية النفسية والعقلية للعمال ، والعمل على حل مشاكلهم وإعطائهم حقوقهم ، وإلزامهم بعد ذلك بالقيام بواجباتهم الوظيفية ، وإلا انقلب الحال إلى المغالاة في المطالبة بالحقوق العمالية أو الفوضى والتسيب"¹

فالسائق يدخل إلى مهنته بكل تلك الخلفية وهو يتطلع إلى تحسين ظروفه الاجتماعية ، فإن لم يحصل على درجة من الإشباع ، من خلال تحقيق أهدافه الخاصة ، فإنه يلجأ للتسيب والتغيب وترك العمل في أول فرصة.

الفرضية الثانية : " العوامل المهنية لسائقي الحافلات في المدينة شكلت عائقاً أمام حسن تنظيم النقل الحضري العمومي " ، قد تحققت هذه الفرضية بحيث أن ظروف المهنية السيئة تكون عائقاً أمام حسن تنظيم النقل العمومي والعكس صحيح ، وهذا ما يظهر في العلاقة بين مؤشرات المتغيرين التابع والمستقل ، فالظروف المحببة التي يعمل فيها هؤلاء السائقين من ساعات العمل الطويلة وغياب العطلة الأسبوعية ، والعمل بدون سائق بديل وكثرة التنقل الدائم بين أرباب العمل ، نتيجة المعاملة السيئة وقلة الأجور ، وغياب التأمين ، وضعف الرقابة ، كل ذلك على علاقة بمؤشرات المتغير التابع ، أي النظرة السيئة للمهنة والتشاؤم من المستقبل ، وإذكاء التنافس غير الأخلاقي وعدم الالتزام باللوائح التنظيمية.

¹ عبد الرحمن العيسوي ، سيكولوجية العمل والعمال ، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، ص 67

فالعوامل المهنية المتمثلة في ظروف عمل السائقين لا يمكن أن تساهم في ضبط وتحقيق مفهوم التنظيم ، الذي يسعى لتحقيق أهدافه العامة مع مراعاة ظروف عمل أفراده ، والعمل على إشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم .

فالسائق إذا وجد نفسه في إطار تنظيمي يضمن له حقوقه - المهنية والاجتماعية ويحقق له ولأسرته الحياة الكريم - ويوضح له واجباته ويلزمه بتنفيذها ويراقبه ، فإن ذلك سيكون دافعا للسائق على الانضباط والولاء للتنظيم وحافزا للأداء الجيد ، وإلا وقع تحت طائلة الجزاء ، يفقد حقوقه ويحاسب على إهماله ، إلا أن واقع الحال في نسق النقل - وللأسف - ليس على ما وصفنا ، إذ أن الناقلين به ليس لهم من خصائص المؤسسة إلا الإسم ، فلا عقود مُوثَّقة للعمل ، لا تأمين وبالتالي لا تقاعد ، لا عطل مرضية مدفوعة الأجر ، بل إذا مرض السائق فورا يستبدل بآخر ، لا عطل سنوية ولا موسمية ، لا حوافز ، لا رقابة ، لا إشراف ، ... مع كل هذه النقائص كيف يمكن لهذه (المؤسسات) - إن جاز لنا تسميتها بذلك - أن تضمن ولاء السائق وتضبط سلوكه ، هذا فضلا أن تقدم خدمة عامة راقية كما هو مطلوب منها قانونيا واجتماعيا ، إن وجود هؤلاء الناقلين بهذا المستوى من التنظيم البدائي يعتبر أحد أسباب الظروف المهنية السيئة التي يعاني منها السائقون ، ، وهو ما انعكس سلبا على تنظيم النقل .

والخلل التنظيمي الذي يعانيه نسق النقل والمشاكل مع الأطراف الفاعلة فيه ، كل ذلك يساهم في بناء طريقة وأسلوب العمل لدى السائق وبالتالي يؤثر في تنظيم النقل.

الفرضية الثالثة : " عدم الرضا المهني لسائقي الحافلات في المدينة عن عملهم شكّل عائقا أمام حسن تنظيم النقل الحضري العمومي " ، تحققت هذه الفرضية أيضا ، في ظل الظروف الاجتماعية الصعبة خارج التنظيم ، والظروف المهنية القاسية داخله ، تظهر حالة عدم الرضا لدى سائقي الحافلات في المدينة كعامل معرقل لحسن تنظيم النقل ، بحيث

ارتبطت مؤشرات عدم الرضا بمؤشرات العائق أمام حسن تنظيم النقل العمومي .
فانعدام الرضا يعني ضعف الاستجابة لمتطلبات العمل ، فلا نتصور فعالية تنظيمية
تعمل العامل وهو الطرف الأساسي في إنتاج المخرَج النهائي ، فالفعالية التنظيمية تقاس
برضا العاملين ودرجة ارتفاع روحهم المعنوية ، ولو قلنا جدلاً إن رضا العاملين ليس مؤثراً
في فعالية التنظيم ، فنقول إن عدم الرضا المهني يعني أداءً سيئاً ومنتجاً رديئاً ، وبالتالي تدمر
وسخط من المتعاملين (مستهلكي الخدمة أو المنتج) ، وفي هذه الحالة يصبح عدم الرضا
المهني متغيراً سببياً وسيطاً في ظاهرة سوء تنظيم النقل العمومي .

من جهة أخرى إن للتنظيم أياً كان خدماتياً أو صناعياً وظيفتان أساسيتان هما :

- الوظيفة الاقتصادية : تتمثل في السعي لتحقيق أعلى قدر من الأرباح والفعالية التنظيمية ، وهو الهدف الأول (العام) الذي أنشئنا من أجله التنظيم .
- الوظيفة الاجتماعية : تظهر في تحقيق الرضا العام بين أفراد التنظيم من خلال إشباع حاجات الأفراد والجماعات الذين يعملون فيه وتحقيق نوع من تأكيد الذات لأعضائه ، وهو الهدف الثاني (الخاص) الذي أنشئنا من أجله التنظيم ، " والإشباع الوظيفي يرتبط بجوانب معينة من العمل مثل الأجور ، ساعات العمل المرنة ، ظروف بيئة العمل"¹ .
ومن منطلق المنظور السلوكي فإن على القائمين على قطاع النقل معرفة خصائص سائقي الحافلات للتنبؤ باحتياجاتهم وتلبيتها ، بالتزامن مع تحقيق أهداف قطاع النقل العمومي ، وإزالة التعارض بين أهداف السائقين وأهداف قطاع (تنظيم) النقل .

" وهذا ما ذهب إليه (أرغرس Arguers) حين دعا إلى قيادة أكثر مرونة وتعاوناً
تعمل على إشباع حاجة الأفراد وتزليل عنهم حالة الاغتراب وتدفعهم لإنجاز الأعمال دون

¹ جوردن مارشال ، موسوعة علم الاجتماع ، تر: محمد الجوهري وآخرون ، المجلس الأعلى للثقافة ، القاهرة ، الطبعة الثانية ، 2008 ، المجلد الأول

مشاكل وتعارض بين مصالح الفرد والتنظيم ، ... كما ذهب إلى ذلك (دوغلاس ماكريغور) عندما دعا إلى علاقة أكثر إنسانية بين الرئيس والمرؤوس للوصول إلى تحقيق الرضا الوظيفي القائم على تبادل المنافع - فالإنسان ليس آلة - بذلك فقط تتحقق أهداف الرئيس والمرؤوس معا ، ويضمن ولاء العاملين واستقرار التنظيم واستمراره¹

فلجعل سلوك السائقين متوقعا لابد من الانسجام بين أهداف السائقين وأهداف باقي الفاعلين في قطاع النقل (الناقلين ، مديرية النقل ، الشرطة ، البلدية) .

وإذا كان السائق هو الحلقة الأضعف في قطاع النقل ، من حيث مسألة توزيع القوة ، فمديرية النقل تضبط الناقلين بقوة السلطة الرسمية ، والناقلين بدورهم يضبطون (يقهرون) السائقين باعتبارهم الجهة المُستخدمة والمالكة لوسيلة الإنتاج (الحافلات) ، وهذا عين ما قاله أحد المسؤولين بمديرية النقل* : "نحن نضبط الناقل وهو يضبط السائق" ، إلا أن واقع الحال أن الناقلين يستغلون السائقين دون مراعات لحقوقهم الاجتماعية والمهنية والنفسية ، وكما هو معروف فإن "الاستغلال والقهْر المفروضين على العمال أثناء العمل هما من الخصائص الأساسية للعلاقات السائدة في العالم المتخلف"

وعليه نقول لقد وُلّي الزمن الذي كان ينظر فيه للمؤسسة أو التنظيم باعتباره آلة جامدة يتوجب على العاملين التكيف مع متطلباتها بشكل تلقائي ، وعلى القائمين على تنظيم النقل العمومي بمدينة الأغواط مراعاة الظروف الاجتماعية والمهنية للسائقين وتحسينها من أجل تحقيق فعالية تنظيمية أكبر .

الاختلافات بين هذه الدراسة والدراسات السابقة :

¹ جابر عوض السيد وأبو الحسن عبد الموجود ، الإدارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 1999 ، ص 38

* مقابلة مع مسؤول مكتب النقل الحضري في 2013/03/26 بمديرية النقل بالأغواط

1. دراسة (حمزاوي عبد الكريم) المعنونة بـ : "ظروف عمل سائقي الحافلات وأثرها على تنظيم النقل"

● تتفق هذه الدراسة مع دراسته ، في كَوْنِ أن الظروف الاجتماعية والمهنية لسائقي الحافلات أثرت في تنظيم النقل الحضري العمومي .

● ولا تتفق هذه الدراسة مع دراسته في القول بأن السائقين في نسق النقل الحضري أقل تأثيراً من باقي الفاعلين مثل أرباب العمل ومديرية النقل والشرطة والبلدية ، فدراستنا أظهرت أن السائقين لهم دور بارز في عملية تنظيم النقل ، إذا أشركوا فيها بفعالية ولم ينظر لهم على أنهم كم مهمل لا يستحق حتى مجرد الاتصال به ومحاورته .

2. دراسة (محمد أحمد غالي وآخرون) ، بعنوان : "اضطرابات البعد الانفعالي لعمال النقل العام بالقاهرة" .

● تتفق هذه الدراسة مع دراستهم ، في كَوْنِ أن الظروف الاجتماعية والمهنية لسائقي الحافلات لها انعكاس على الجانب التنظيمي للنقل ، وكان الاتفاق خاصة في انعكاس الظروف الاجتماعية للسائقين على عملهم .

الختامة

إن نسق النقل - كما أشرنا إلى ذلك في دراستنا - يضم أطرافاً متعددة يفترض أن تكون متكاملة لتحقيق أهدافها ، وقصد معرفة ظروف فئة السائقين كفاعلين في هذا النسق وتحديد مسؤولياتهم وكيفية قيامهم بأعمالهم ، وتقصي أوضاعهم المهنية ، وعلاقاتهم فيما بينهم من جهة ، وبالأطراف الأخرى من جهة ثانية ، وقد ركزنا دراستنا على هذه الشريحة من الفاعلين كونها حلقة الوصل بين جميع الأطراف الفاعلة في الميدان .

وبما أن فئة السائقين ليست فئة طارئة على التنظيم الاجتماعي بل هي فئة تتأثر بالظروف الاجتماعية والأوضاع المهنية التي تحيط بها ، وهي في مجملها كان لها تأثير بالغ في تنظيم النقل من خلال سلوكيات السائقين ، هذا بالإضافة لغياب المؤسسات الاحترافية - التي تحترم عمالها وزبائنهم - عن نسق النقل العمومي الحضري من جهة ، ووجود مؤسسات - من دون مسمى - تفتقد لكل المعايير التنظيمية والإدارية ، وتعامل موظفيها بعقلية الإقطاعيين الغابرين ، ساعات عمل طويلة في عمل شاق بدون راحة ، وبدون حقوق التأمين والتقاعد ... ، وأسلوب في العمل لا يرقى لأن نطلق عليه تسمية تنظيم .

إن كل ذلك يعتبر أحد أهم أسباب هيمنة استراتيجية السائقين ، وبالتالي الحالة السيئة التي وصل لها تنظيم النقل العمومي الحضري بمدينة الأغواط ، وبممكننا أن نخلص إلى أنه طالما بقي أسلوب العمل تقليدياً في قطاع النقل ، تبقى المؤسسات صغيرة وبسيطة وتنتظر للتنظيم والسائق بازدياد ، فالهدف الربح المادي ولا وجود لشيء اسمه حقوق

العامل والعميل.

وعليه يجب تحول الناقلين - في قطاع النقل العمومي الحضري بمدينة الأغواط - من عقلية الحرفة إلى العقلية الاحترافية التي تعطي لتأخذ.

المراجع

مراجع البحث

I. الكتب :

أ- الكتب باللغة العربية :

1. أحمد العيساوي ، التنشئة الاجتماعية والسلوك الإنساني في العمل ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2002.
2. أحمد الخطيب وعادل سالم معاينة ، الإدارة الحديثة (نظريات ، استراتيجيات ونماذج حديثة) ، عالم الكتب ، عمان ، 2009.
3. أحمد دمري- مساهمة في دراسة ظروف العمل - ديوان المطبوعات الجامعية - الجزائر - 1990.
4. أحمد فارس عبد العزيز ، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية ، مكتبة اليرموك ، عمان ، 2001.
5. أرنست ديل - رواد الإدارة والتنظيم - تر: حسين عمر - دار الكرنك - القاهرة - 1964.
6. إلتون مايو ، المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية ، تر: مبارك إدريس ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2005.
7. السيد الحسيني ، علم اجتماع التنظيم ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 1994.
8. السيد عبد العاطي السيد - علم الاجتماع الحضري بين النظرية والتطبيق - دار الكتب - القاهرة.

9. الدوري عدنان ، أسباب الجريمة وطبيعة السلوك الإجرامي ، دار السلاسل ، الكويت ، الطبعة 3 ، 1984.
10. أنتوني غدنز، علم الاجتماع ، تر : فايز صباغ ، المنظمة العربية للترجمة ، بيروت ، الطبعة الرابعة ، 2001.
11. أنتوني غدنز - مقدمة نقدية في علم الاجتماع - تر: أحمد زايد وآخرون - كتب عربية للنشر - بيروت.
12. بودون ريمون و ف بوريكو - المعجم النقدي لعلم الاجتماع - تر : سليم حداد - مجد المؤسسة الجامعية - بيروت - الطبعة الثانية - 2007.
13. جابر عوض السيد وأبو الحسن عبد الموجود ، الإدارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 1999.
14. جبارة عطية جبارة - الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع الصناعي - دار الوفاء - عمان - 1998.
15. جورج ريتزر ، موسوعة النظرية الاجتماعية ، تر: مصطفى خلف عبد الجواد ، المجلس الأعلى للثقافة ، القاهرة ، 2006.
16. جورج فريدمان ، رسالة في سوسيولوجيا العمل ، تر: يولاند عمانوئيل ، منشورات عويدات ، بيروت ، الجزء 2 ، 1985.
17. جوردن مارشال ، موسوعة علم الاجتماع ، تر: محمد الجوهري وآخرون ، المجلس الأعلى للثقافة ، القاهرة ، الطبعة الثانية ، 2008 ، المجلد الأول.

18. جون جاكسون و آخرون ، نظرية التنظيم (منظور كُلي للإدارة) ، تر : خالد حسن زروق ، معهد الإدارة العامة ، السعودية ، 1988.
19. جون سكوت ، علم الاجتماع المفاهيم الأساسية ، تر: محمد عثمان ، الشبكة العربية للأبحاث والنشر ، بيروت ، 2009.
20. حسان الجيلالي ، التنظيم غير الرسمي في الإدارة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر.
21. حسن الساعاتي ، تصميم البحوث الاجتماعية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، الطبعة 4 ، 2003
22. حسين حسن عامر ، اقتصاد السوق (الاقتصاد الحر) ، دار الكتاب ، القاهرة ، 2006.
23. حسين عبد الحميد أحمد رشوان - مشكلات المدينة - مؤسسة شباب الجامعة - الإسكندرية - مصر - 2005.
24. حمدي مصطفى المعاز ، وظائف الإدارة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1984
25. دفيد سيلفرمان - الإطار السوسيولوجي لنظرية التنظيم - تر: عادل مختار الهواري - مكتبة نهضة الشرق - القاهرة - الطبعة 2 - 1980.
26. رتيمي الفضيل ، المنظمة الصناعية بين التنشئة والعقلانية ، نشر بن مرابط ، البلدة ، 2011 ، الجزء 2.
27. ريمون كيني ، لوك فان كمبنهود - دليل الباحث في العلوم الاجتماعية - تر : يوسف الجباعي - المكتبة العصرية - بيروت - الطبعة الأولى - 1997.

28. زين العابدين علي ، مبادئ تخطيط النقل الحضري ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2000.
29. سعاد نايف برنوطي - الإدارة (أساسيات إدارة الأعمال) - درا وائل للطباعة والنشر - عمان - 2001.
30. سفير ناجي ، محاولات في التحليل الاجتماعي (التشغيل ، الصناعة والتنمية) ، تر: الأزهر بوغبوز ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الجزء 2.
31. سليم عبد الباري ، نظرية الإدارة ، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية ، 2000.
32. سميرة أبراهيم أيوب - اقتصاديات النقل - دار الجامعة الجديدة - الاسكندرية - 2002.
33. صالح بن نوار ، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية ، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة ، قسنطينة ، 2006.
34. صباح محمود محمد ، المدخل في تخطيط النقل الحضري ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002.
35. طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري - المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال " الأعمال والمجتمع " - دار وائل للنشر - عمان - الطبعة الأولى - 2005.
36. عبد الرحمن العيسوي ، سيكولوجية العمل والعمال ، دار الراتب الجامعية ، بيروت.
37. عبد الهادي الجوهري ، علم اجتماع الإدارة ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1998.

38. عبد الوهاب إبراهيم - أسس البحث الاجتماعي - مكتبة نهضة الشرق - القاهرة - الطبعة الأولى - 1985.
39. عدنان أبو صالح - معجم علم الاجتماع - دار أسامة - عمان - 2010.
40. عمرو صفى الدين عقلي، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، عمّان ، 2003
41. علي عبد الرازق جلي ، علم اجتماع التنظيم ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1999 .
42. علي عبد الرازق جلي - علم اجتماع الصناعي - دار المعرفة الجامعية - الطبعة 3 - 1996 .
43. عمار بوحوش ، نظرية التنظيم ، مكتبة الشعب ، الجزائر.
44. فيصل فخري مراد ، الإدارة : الأسس النظرية والوظائف ، دار مجدلاوي ، عمان.
45. قيس محمد العبيدي ، التنظيم (المفهوم والنظريات والوظائف) ، مطابع رويال ، الاسكندرية ، 2004 .
46. كلاركسن هـ . اوجلسبي ، هندسة الطرق ، تر : علي سليمان حزين وآخرين ، دار جون وأبنائه ، نيويورك ، 1999 .
47. كمال دسوقي ، ديناميات الجماعة في الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي ، المكتبة الأنجلو مصرية ، 1969 ، الجزء 1.
48. مادلين غراويتس ، مناهج العلوم الاجتماعية ، تر: سام عمار ، المركز العربي للتعريب والترجمة والنشر ، دمشق ، 1993 ، ج 2.

49. محسن علي زيدان ، أثر الضوضاء في بيئة العمل ، الجمعية المصرية للدراسات النفسية ، القاهرة ، 1988.
50. محمد أحمد غالي وآخرون ، اضطرابات البعد الانفعالي لعمال النقل العام ، الباحثين للطباعة والنشر ، الإسكندرية ، 2003.
51. محمد اسماعيل قباري ، قضايا علم الاجتماع المعاصر دراسة تحليلية نقدية ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 1989.
52. محمد بومخولوف ، التنظيم الصناعي والبيئة ، دار الأمة ، الجزائر ، 2001.
53. محمد توفيق سالم ، هندسة النقل والمرور ، دار الراتب الجامعية ، عمان ، 1985.
54. محمد عبد الفتاح الصيرفي - مبادئ التنظيم والإدارة - دار المناهج للنشر والتوزيع - عمان - 2006
55. محمد قاسم القريوتي ، نظرية المنظمة والتنظيم ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2000.
56. محمد محمود الجوهرري ، التنظيمات الصناعية ، ذات السلاسل ، عمان ، 1991.
57. محمود ذياب العقابيلة ، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية ، دار الصفاء للنشر ، عمان ، 2002.
58. مراد فيصل فخري ، الإدارة: الأسس النظرية والوظائف ، دار مجدلاوي ، عمان.
59. موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، تر: بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصبه للنشر، الطبعة 2 ، 2008.

60. نور الدين بشير تاويريت ، الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق ، عالم الكتب الحديث ،الأردن ، 2009.

61. وليام و.هاي ، مقدمة في هندسة النقل ، تر: سعيد عبد الرحمن القاضي ، أنيس عبد الله التنير ، مطابع جامعة الملك سعود ، 1999.

ب- الكتب باللغة الأجنبية :

62. Chapulut (Jean – Noel) , Frebault (Jean) et pellegrin (Jaques) Le marche Des transport , Ed Seuil , Paris , 1985.
63. Grawitz Madeleine , Méthode de sciences sociales , Ed , Dalloz , France , 1972
64. Le chatlier Luc : Les métier du transport , PUF , Paris ,1990
65. Pederson.(E.O) , Transportation in Cities, Pergamon Press offices , New york , USA, 1980.
66. Poincaré Henri , Sciences et Méthode , Flammarion ,Paris.
67. Rhona Flin, Kathryn Mearns, Health and safety hazards for city bus drivers (The strains of an urban

bus driver), The industrial psychology research center, Nottingham, England, 2004.

68. Richard Quinn , Guiding principles for Sustainable Transportation –The global development research center - New Jersey, USA , 1996.

69. Tiffin, J & .Mc Cormick.E , Industrial Psychology , George Allen and Unwin , London , 1971.

70. Tourain . A , pour la sociologie : Les démarches de la sociologie , Edition du seuil ,Paris , 1974.

.II المعجم :

.71 ريمون بودون و ف بوريكو-، المعجم النقدي لعلم الاجتماع ، تر : سليم حداد ،مجد المؤسسة الجامعية ، بيروت ، الطبعة الثانية ، 2007.

.72 عدنان أبو صالح ، معجم علم الاجتماع ، دار أسامة ، عمان ، 2010.

.73 كمال محمد علي ، معجم مصطلحات التنظيم والإدارة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1984 .

.III الرسائل الجامعية :

.74 عبد الكريم حمزاوي ، ظروف عمل سائقي الحافلات وأثرها على تنظيم النقل ، جامعة الجزائر ، 2002.

75. خلفان رشيد ، واقع ظروف العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، رسالة

ماجستير ، جامعة الجزائر ، السنة الجامعية 1996/1995

76. نجاة قريشي ، القيم التنظيمية و علاقتها بفعالية التنظيم ، مذكرة ماجستير غير

منشورة ، قسم علم الاجتماع ، جامعة بسكرة ، 2006

IV. المجلات العلمية :

77. نوري سعدون عبد الله ، العوامل الاجتماعية المؤثرة في ارتكاب الجريمة ، مجلة

جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية ، العدد الأول ، 2011.

78. بدر الدين يوسف ، وفق أي منظور يسير النقل الحضري بوهران ، مجلة إنسانيات

، عدد 24/23 ، جانفي ، جوان 2004،

79. عبد الله الطويرقي ، مناهج البحث التفسيرية في دراسات الاتصال التنظيمي ، مجلة

أبحاث اليرموك ، عمان ، العدد 12 ، 1996.

V. الوثائق الرسمية :

أ- باللغة العربية :

80. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 15 ، قانون رقم 17/88 المؤرخ في

23 رمضان من عام 1408هـ الموافق لـ 10 مايو من عام 1988م ، ويتضمن

توجيه النقل البري وتنظيمه ، السنة 1988

ب- باللغة الفرنسية :

81. Ministère de l'information de la documentation et
des publications , Les transport ,Alger ,1970

.VI . مواقع الأترنيت :

.82 الموسوعة الجغرافية ، دراسة النقل والمرور ميدانيا ، بحث منشور على موقع المجلة

الجغرافية على الرابط التالي :

<http://www.4geography.com/vb/showthread.php?p=2782>

.83 محمد على الحلبي ، تطور وسائل النقل والمواصلات ، بحث منشور على موقع

طريق العلوم على الرابط التالي :

<http://www.sciencesway.com/vb/showthread.php?t=>

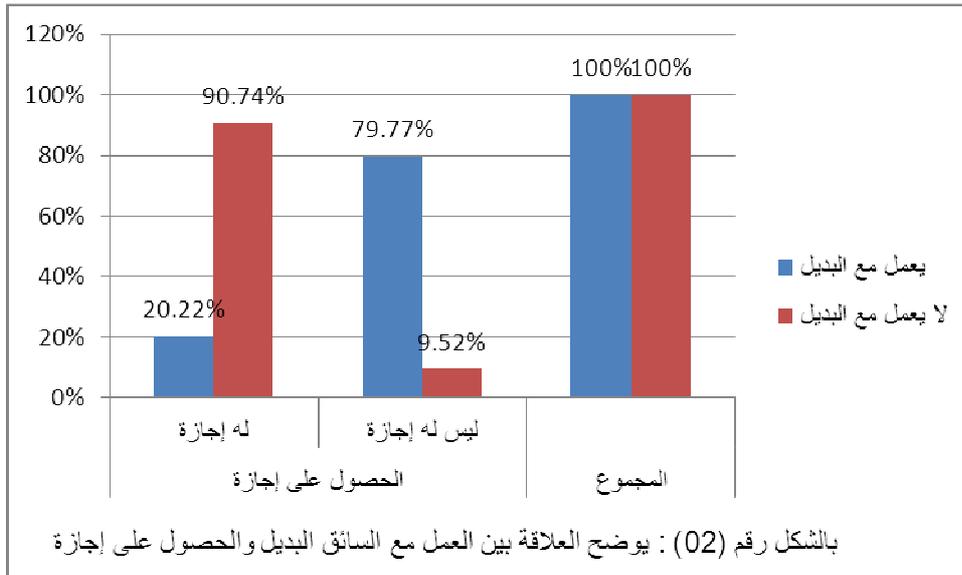
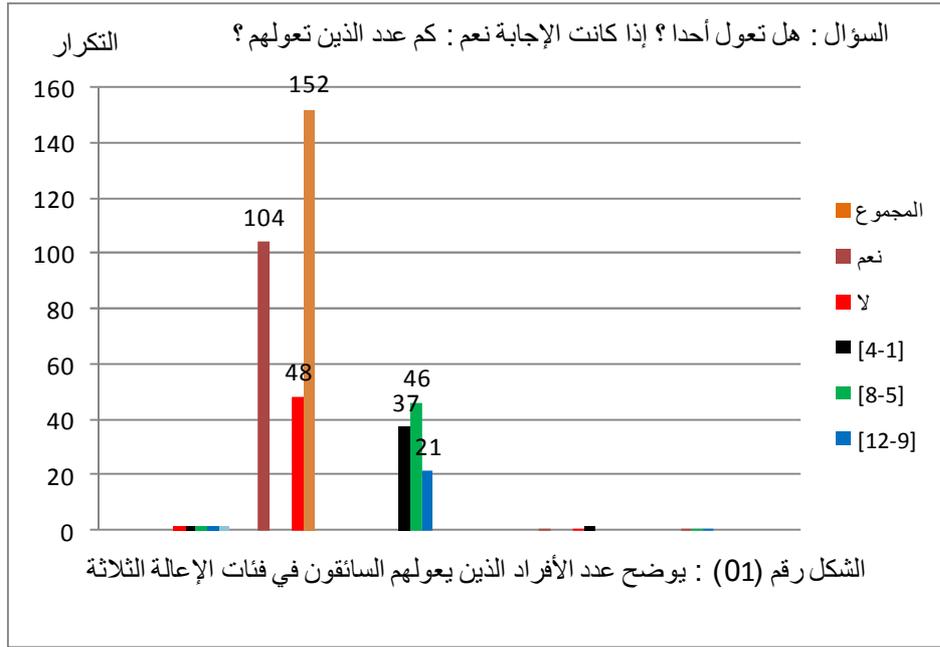
5839

.84 تقرير البنك الدولي ،(النقل في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا)

، سبتمبر 2010. على الرابط التالي:

www.worldbank.org





الجدول رقم (01) يمثل التكوين الذي تلقاه المبحوثين قبل عملهم كسائقين على حافلات النقل الحضري .

النسبة المئوية		التكرار		التكرارات	
				المتغيرات	
% 37,50	% 76,31	57	116	ميكانيك السيارات	نعم
% 12,50		19		سياقة سيارات الأجرة	
% 05,92		09		البناء السبّابة	
% 04,60		07		تقني سامي في الإعلام الآلي	
% 03,28		05		تقني سامي في التسيير	
% 01,97		03		الحلاقة	
% 10,52		16		أخرى	
% 23,68		36		لا	
% 100		152		المجموع	

الجدول رقم (02) يوضح توقيت العمل

النسبة المئوية	التكرار	توقيت العمل
60,52	*92	يوم كامل من 6:30 إلى 19:30
39,47	**60	نصف يوم من 6:30 إلى 13:30
100	152	المجموع

* 75 ليس لهم سائق بديل و 15 سائق لهم بديل ولكن يعملون على حافلتين

** لهم سائق بديل

الجدول رقم (03) : الفرق بين النظر للمهنة في بداية العمل والفترة الحالية .

النسبة المئوية	التكرار	التكرارات
		التفضيل
% 49,34	75	حين بدأت العمل
% 12,50	19	الفترة الحالية
% 38,15	58	لا فرق
% 100	152	المجموع

الجدول رقم (04) : يوضح عدد مرات تغيير رب العمل .

النسبة المئوية		التكرار		تغيير رب العمل	
% 18,42	% 92,76	28	141	[6 - 2]	نعم
% 63,15		96		[10 - 7]	
% 11,18		17		[11 فأكثر]	
% 07,23		11		لا	
% 100		152		المجموع	

الجدول رقم (05) : يوضح توزيع الأجر حسب الخط وعدد ساعات العمل

النسبة المئوية		التكرار		قيمة الأجرة		رقم الخط	ترتيب الخط حسب الأجر	
نصف يوم	يوم	نصف يوم	يوم	نصف يوم	يوم			
% 02,63		04		/	1400	1	المرتبة الثالثة	
00	% 02,63	00	04					
% 01,97		03		/	1400	2		
00	% 01,97	00	03					
% 01,31		02		/	1400	3		
00	% 01,31	00	02					
33,55		51		1000	2000	4		المرتبة الأولى
% 15,78	% 17,76	24	27					
26,31		40		1000	2000	5		
% 10,52	% 15,78	16	24					
% 05,26		08		800	1600	7	المرتبة الثانية	
% 02,63	% 02,63	04	04					
% 07,23		11		800	1600	9		
% 03,94	% 03,28	06	05					
% 02,63		04		800	1600	10		
00	% 02,63	00	04					
% 07,23		11		800	1600	11		
% 02,63	% 04,88	04	07					
% 05,92		09		800	1600	13		
% 02,63	% 03,28	04	05					
% 05,92		09		800	1600	17		
% 01,31	% 04,60	02	07					
% 100		152		المجموع				
% 39,47	% 60,52	60	*92					

* ملاحظة هناك (15) سائقاً لهم وضع خاص ، بحيث أن كل واحد منهم يعمل فترتين على حافلتين مختلفتين ، الفترة الصباحية على حافلة والفترة المسائية على حافلة أخرى ،

الجدول رقم (06) : يوضح ترتيب الأطراف حسب أهميتها في إثارة المشاكل

المرتبة		المرتبة		المرتبة		المرتبة		المرتبة		مثيري المشاكل
الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامسة	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامسة	
31	68	37	11	05	الركاب	31	68	37	11	05
% 20,39	% 44,73	% 24,34	% 07,23	% 03,28	سائقو الحافلات المنافسون	% 20,39	% 44,73	% 24,34	% 07,23	% 03,28
76	43	18	15	00	الشرطة	76	43	18	15	00
% 50,00	% 28,28	% 11,84	% 09,86	% 00	مديرية النقل	% 50,00	% 28,28	% 11,84	% 09,86	% 00
24	23	73	29	03	قائض التذاكر	24	23	73	29	03
% 15,78	% 15,13	% 48,02	% 19,07	% 01,97	أخرى	% 15,78	% 15,13	% 48,02	% 19,07	% 01,97
21	18	23	43	47	سائقو السيارات	21	18	23	43	47
% 31,81	% 11,84	% 15,13	% 28,28	% 30,92	المجموع	% 31,81	% 11,84	% 15,13	% 28,28	% 30,92
00	00	01	52	16	قائض التذاكر	00	00	01	52	16
% 00	% 00	00,65 %	34,21 %	10,52 %	أخرى	% 00	% 00	00,65 %	34,21 %	10,52 %
00	00	00	02	23	سائقو السيارات	00	00	00	02	23
% 00	% 00	% 00	01,31 %	15,13 %	المجموع	% 00	% 00	% 00	01,31 %	15,13 %
00	00	00	06	61	المجموع	00	00	00	06	61
% 00	% 00	% 00	03,94 %	40,13 %		% 00	% 00	% 00	03,94 %	40,13 %
152	152	152	152	152		152	152	152	152	152
% 100	% 100	% 100	% 100	% 100		% 100	% 100	% 100	% 100	% 100

جامعة زيان عاشور - الجلفة
كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية
قسم العلوم الإجتماعية
تخصص تنظيم وعمل



استبيان مقابلة لإنجاز دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير بعنوان :

أثر العوامل الاجتماعية والمهنية لسائقي الحافلات على تنظيم النقل الحضري العمومي :
" دراسة ميدانية على خطوط النقل الحضري بمدينة الأغواط "

تحت إشراف:

من إعداد الطالب :

الدكتور : عز الدين بوكربوط

عيسى جرب

ملاحظة

جميع المعلومات ستكون سرية ولن تستخدم إلا في إطار هذا البحث ، فأرجو التعاون من جهتكم
بإجابات صحيحة ووافية ، لتكون دراستنا معبرة عن الواقع بموضوعية

2013/2012

I. البيانات الشخصية والاجتماعية :

- 1) السن : سنة
- 2) الحالة المدنية : أعرب متزوج مطلق أرمل
- 3) هل تعول أحدا ؟ : نعم لا
- إذا كانت الإجابة نعم : فكم عدد الذين تعولهم ؟
- 4) هل تسكن مع والديك وإخوتك أم في منزل مستقل ؟ مع الأسرة في منزل مستقل
- 5) كم عدد الغرف في المنزل الذي تسكنه ؟
- 6) المستوى التعليمي : أمي ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 7) هل سبق وأن تلقيت تكويناً ما ؟ : نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم : ففي أي اختصاص ؟
- 8) هل عانيت البطالة قبل عملك كسائق للحافلة ؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم : فكم دامت مدتها ؟
- 9) هل مارست عملاً آخر قبل عملك كسائق للحافلة ؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم : فما هي هذه الأعمال ؟

II. بيانات الظروف المهنية للسائقين :

- 10) ما هو الخط الذي تعمل عليه ؟
- 11) ما هو توقيت العمل اليومي ؟
- 12) ما هو راتبك اليومي ؟
- 13) هل بينك وبين مُسْتخدِمِك عقد عمل ؟ نعم لا
- 14) هل تتمتع بالتأمين ؟ نعم لا
- 15) إذا كانت الإجابة بلا : فهل يرجع ذلك إلى أن :
 رب العمل لا يريد
 رب العمل يخفض من الأجر في حال التأمين .
 مؤمّن من جهة أخرى
 أخرى حددها :

16 هل تتمتع بإجازة أسبوعية ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بلا : هل يرجع ذلك إلى أن : رب العمل لا يوافق

تعمل مع سائق بديل

أنت تريد العمل دوما

أسباب أخرى حددها

إذا كانت الإجابة بنعم : فكم مدتها ؟

17 هل تعمل مع سائق بديل ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بلا : فهل يرجع ذلك إلى : عدم توفر السائق البديل

أنت لا تريد

رب العمل لا يريد

أسباب أخرى حددها

18 ما هي مدة أقدميتك في هذه المهنة ؟

19 هل التزمت بالعمل على خط واحد أثناء سنوات عملك ؟ نعم لا

20 رتب الأسباب الآتية حسب أهميتها في التنقل للعمل على الخطوط النقل المختلفة :

قربها من مكان إقامتك نظام عملها وجود أصدقاء أخرى حددها

21 هل كان عملك عند رب عمل واحد طوال مدة عملك ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بلا : فكم مرة غيرت رب عملك ؟

22 رتب الأسباب الآتية لتغيير رب العمل حسب أهميتها :

لا يدفع راتباً جيداً يماطل في الدفع لأن معاملته سيئة أخرى حددها

23 أي الفترتين أحسن بالنسبة لك : حين بدأت العمل في هذه المهنة الفترة الحالية لا فرق

24 رتب الأطراف التالية حسب أهميتها في إثارة المشاكل أثناء عملك؟

الركاب سائقو الحافلات المنافسين الشرطة مديرية النقل أخرى : حددها

25 هل ترى أن هناك تنافس غير أخلاقي بين سائقي الحافلات ؟ نعم لا

26 إذا كانت الإجابة بنعم هل تعتقد أنه يعود إلى : التربية طبيعة عمل السائق ضغوط رب العمل

أخرى حدد

27 رتب مظاهر التنافس غير الأخلاقي الآتية حسب أهميتها :

إطالة المكوث في المواقف عدم احترام الدور

عدم اتمام المسار إلى نهايته عدم الدخول إلى بعض المواقف

السرعة المفرطة أخرى حددها

- (28) هل تلتزم أنت بالتنافس الأخلاقي مع زملائك في المهنة؟ نعم أحيانا لا
- (29) هل اطلعت على اللوائح المنظمة لعمل النقل الواردة في دفتر الشروط؟ نعم لا
- (30) إذا كانا الإجابة بنعم هل تلتزم بها؟ نعم أحيانا لا
- (31) هل ترى أن هناك فسادا في الجهات المشرفة (مديرية النقل والشرطة) على تنظيم النقل الحضري العمومي؟ نعم لا
- إذا كانا الإجابة بنعم، هل تعني: التحيز لطرف دون آخر الرشوة أخرى حددها.....
- (32) رتب الأطراف التالية حسب تأثيرها على تنظيم النقل الحضري العمومي: السائقون أرباب العمل مديرية النقل الشرطة البلدية
- (33) كيف تنظر لمهنتك مقارنة مع باقي للمهن؟ حسنة عادية سيئة
- (34) هل تعتقد أن مهنتك هذه تمكنك من بناء مستقبل لك ولأسرتك؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بلا برر:
- (35) لو عرض عليك عمل آخر هل تغير مهنتك هذه؟ نعم ربما لا
- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فما هو أهم سبب يدفعك لذلك؟

III. بيانات حول عدم الرضا عن العمل :

- (36) عملي هادئ ولا توجد به أي ضوضاء . موافق غير موافق نوعا ما
- (37) وضعية العمل (الجلوس لمدة طويلة) تناسبني . موافق غير موافق نوعا ما
- (38) ظروف عملي لا تؤدي بي إلى الإصابة بمرض . موافق غير موافق نوعا ما
- (39) الأجر جيد وكفيني، وهو متناسب مع الجهد المبذول . موافق غير موافق نوعا ما
- (40) ليس لدي أي مشاكل مع الـركاب. موافق غير موافق نوعا ما
- (41) ليس بيني وبين رب العمل أي مشاكل . موافق غير موافق نوعا ما
- (42) مهنتي ليست مهينة . موافق غير موافق نوعا ما