

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

Urban transport management in light of the Corona epidemic (COVID-19)**The Urban Transport Corporation in Tiaret**هاشمي بريقل¹، أسامة ثليجي²¹ جامعة ابن خلدون تيارت (الجزائر)، hachemi.brikel@univ-tiaret.dz² جامعة ابن خلدون تيارت (الجزائر)، oussamaghar3@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/12/04 تاريخ القبول: 2023/02/09 تاريخ النشر: 2023/03/05

ملخص:

تعد شبكة المواصلات من العناصر التي لا غنى عنها في أي نشاط، فهي من الركائز الأساسية للتنمية، حيث توفر وتسهل عملية نقل وتحركات الناس والسلع والخدمات والموارد، ويحسن أيضا من إمكانية الولوج إلى الأسواق المحلية والدولية، كما أن تطوير البنى التحتية والخدمات الحديثة والفعالة لوسائل النقل متعدد الوسائط، ذات أهمية كبيرة لتعزيز وتقوية التعاون والتكامل الاقتصادي الإقليمي.

إن الحياة الإنسانية والاجتماعية تحتاج إلى شبكة المواصلات وتنقل وتواصل، لتلبية متطلبات وحاجيات اليومية للأفراد داخل المدينة وخارجها، إلا أن هناك عوائق ومشكلات قد تحدّ من هذه الخدمة، كظهور المشكلات الاجتماعية أو الكوارث الطبيعية والأوبئة المعدية ذات الانتشار الواسع والسريع، مثل الوباء الأخير الذي مس العالم أجمع وأثقل كاهل اقتصاديات العالم، وباء كورونا المستجد، والذي أضحى نقطة توقف للعالم بشتى قطاعاته، ومن بينها قطاع

النقل وشبكة المواصلات وكيفية تسييره في ظل ما يشهده العالم من شلل تام في حركاته ومعاملاته وتجارته المتنوعة.

كلمات مفتاحية: النقل- شبكة المواصلات- وباء كورونا- كوفيد 19- مدينة تيارت

Abstract:

The transportation is one of the basic of development, as it provides the process of transport, and improves access to local and international markets, and the development of modern and effective infrastructure and services for means of transportation Multimodal, of great significance to promote and strengthen regional economic cooperation and integration.

Human and social life needs a network of transportation, to meet the daily requirements and needs of individuals inside and outside the city, there are problems that may limit this service, such as the emergence of natural disasters and infectious epidemics. The wide spread, such as the recent epidemic that affected the whole world, the new Corona epidemic, which has become a stopping point for the world in its various sectors, including the transport and how to run it in light of the complete paralysis the world is witnessing in its movements and transactions.

Keywords: The transportation, the transportation, the Corona epidemic, Covid 19, the city of Tiaret.

*المؤلف المرسل: هاشمي بريقل

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

1. مقدمة

إن تطوير النقل والمواصلات هامة خصوصا في ظل تطور الدول وتقدمها، مما ساهم في إقامة علاقات بين الداخل والخارج ومن مكان إلى مكان آخر من أجل تلبية حاجيات المجتمع، لكن هذه التنقلات أنتجت عراقيل ومشاكل خصوصا في المناطق الحضرية، وخلفت أزمات مختلفة بشرية وطبيعية ووبائية يمكن أن تعرقل سير حركة النقل وتوقفها كأزمة وباء كورونا مثلا.

حيث تعد أزمة وباء كورونا أزمة عالمية انتشرت بشكل مخيف داخل المجتمعات، مست دول العالم وخلفت عدة خسائر منها المادية والبشرية، وانتشرت في الدول المتقدمة اجتماعيا وحضاريا وتكنولوجيا والتي تعرف بالدول الميترولوجية خلفت لها مشاكل لم يكن متوقعا في جميع قطاعاتها، حتى مست دول العالم الثالث وخلفت لها خسائر مختلفة ومتنوعة.

والجزائر بدورها لم تنج من هذا الوباء، وتأثرت بالأزمة، مما أنتج لها عدة عراقيل في جميع قطاعاتها وظهرت لنا مشاكل عديدة، وفي ظل انتشار الوباء داخل التراب الجزائري بسرعة كبيرة، أصدرت السلطات بإيقاف جميع القطاعات عن العمل خوفا من انتشاره أكثر فأكثر.

لقد تم شل قطاع النقل والمواصلات من طرف الوزارة الوصية عبر كامل تراب الوطن، وألزمت به كل مؤسسات النقل الحضري، وبعد مرور فترة من مرحلة الأزمة تم الرفع عن القطاع وعودة النقل الحضري إلى العمل، لكن تم ذلك بإلزام تطبيق قوانين صارمة كتطبيق البروتوكول الصحي التي فرضته الوزارة على جميع المؤسسات، ومن هذه المؤسسات المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بمدينة تيارت، والتي تعتبر مدينة حضرية لها كثافة سكانية عالية وأحياء كبيرة، مما جعل المؤسسة تقدم تعليمات تلزم موظفيها بتطبيقها لاسيما قابضي الحافلات بضرورة تطبيق البروتوكول الصحي الذي يجبر (الزبون) المواطن بالتقيد

به والعمل بموجبه داخل الحافلة حرصا على حياته وحياة الآخرين، وقد كان لزاما علينا البحث عن إجابات لتساؤلاتنا راودتنا كثيرا أهمها:

كيف واجهت المؤسسة الحضرية العراقي والصعوبات في تسيير النقل الحضري في ظل أزمة الكورونا؟

فهل استطاعت المؤسسة الحضرية من وضع إجراءات وأساليب وقائية لتسيير النقل الحضري في ظل أزمة الكورونا؟

لقد كانت لدراستنا أهمية كبرى في الوقت الراهن لمعرفة الأساليب والطرق، لتفادي انتشار الوباء بصور أسرع، والوصول إلى أساليب وآليات لحماية المجتمع، واتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة والوقاية منها قبل حدوث الكوارث والأوبئة مستقبلا سواء في المؤسسة محل الدراسة أم مؤسسات غيرها.

2. مفاهيم الدراسة

1.2 شبكة المواصلات

انتظام مجموعة من الطرق (منشآت قاعدية) في صورة عقدة تتضمنها من الوصلات، كما يمكن تعريفها على أنها عبارة عن شبكة تتوسط المحيط الحضري للمدينة وتربط بين مختلف أحيائها. (يسقر، 2011، ص 44).

2.2 النقل الحضري

"خدمة من أجل جلب منفعة في الزمان والمكان، حيث يتم نقل المواد والأشخاص من نقطة إلى أخرى باستعمال وسائل مختلفة التي تعتبر العتاد المادي للنقل. (جعفري، 2016، ص 10)

يرى براد فورد أن النقل: "هو حركة الأفراد والأفكار والسلع من مكان لآخر"، ويعبر موربياداس عن النقل فيقول: "النقل هو حركة الأفراد والسلع والمعلومات والأفكار" (مهدي، 2019، ص 10).

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

" هو خدمة يقوم بالربط بين مختلف النقاط التجمع الحضري، تخصص تنقل الأفراد والسلع وفقا لخطة تغطي الاحتياجات وتحقيق التكامل والانسجام وبشكل وثيق، يهدف إلى إعطاء ديناميكية للحياة في المدينة وضمان التنقلات لكل المستعملين.(ويليام، 1999، ص 23)

3.2 الأزمة

حدد قاموس أكسفورد، الأزمة على أنها : "نقطة تحول في المرض، أو في تطور الحياة أو التاريخ... الخ ونقطة التحول هذه، وفقا للقاموس، تتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل، وضرورة اتخاذ قرار محدد حاسم في فترة زمنية محددة".(هامل، 2009، ص 30)

الأزمة: تعرف الأزمة بأنها حالة طارئة وغير متوقعة تحدث بشكل مفاجئ في العديد من المجالات (الاقتصادية الاجتماعية، السياسية، الصحية..). (كرامة، 2020، ص 313)

عرف "باتريك لاغاديك **Patrick lagadec**" الأزمة بأنها: "الحالة التي تكون عليها مجموعة من المؤسسات في مشاكل وانتقادات، وضغوط خارجية قوية، قد تتوسع من الداخل وتستمر لمدة طويلة ضمن مجتمع جماهيري تتيح له وسائل الاتصالات لتغطية الإعلامية لها".(عابدي، 2019، ص 38)

وقدم ليبار تيري في كتابه اتصال الأزمة عشر تعريفات للأزمة، وسنتناول التعريف الذي تبناه في مؤلفه وهو أكثر اتساقا مع أزمة المؤسسة، حيث اعتبرها : "المرحلة الأخيرة لتتابعات الخلل الوظيفي الذي يهدد شهرة واستقرار المؤسسة، فقد حاول أن يربط الأزمة بالمؤسسة، فهي تراكمات سابقة لسلسلة من الاختلالات الوظيفية تؤدي في الأخير إلى تهديد شهرة المؤسسة وإلى اللااستقرار في

أنظمتها الفرعية، ومع ذلك فهو يختزل مراحل الأزمة في المرحلة الأخيرة، فحين بوادر الأزمة قد تظهر مع بروز الخلل الوظيفي. (هامل، 2009، ص 31)

4.2 وباء كورونا

الفيروس التاجي (كورونا) الجديد، هي سلالة جديدة من فيروس كورونا تم التعرف عليه لأول مرة في مجموعة حالات الالتهاب الرئوي في مدينة "ووهان" بمقاطعة "هوبي" الصينية، فيروسات كورونا هي عائلة كبيرة من الفيروسات، بعضها يسبب المرض لدى البشر والبعض الآخر ينتشر بين الحيوانات، بما في ذلك الجمال والقطط والخفافيش. إن فيروس كورونا ظهر مؤخرا ليس هو نفسه فيروس الكورونا الذي يسبب متلازمة الشرق الأوسط التنفسية وهو قيد الدراسة والبحث. (رياب، 2021، ص 17)

يعرف أيضا بالفيروس التاجي **Coronavirus** وهو فيروس من أحد أجناس الفيروسات التي تنتمي إلى إحدى العوائل الفيروسية الكبيرة المعلوفة باسم **Coronaviridae** وهي نفس عائلة فيروس الالتهاب الرئوي الحاد/ سارس وهي عائلة متنوعة تصيب البشر كما تصيب الحيوانات والتي قد تسبب طائفة من الأمراض للإنسان والحيوان على حد سواء. (جندل، 2016، ص 20)

فيروسات كورونا هي فئة كبيرة من الفيروسات موجودة على نطاق واسع في الطبيعة، وسميت بهذا الاسم نظرا لأنها تتخذ شكل التاج عند فحصها تحت المجهر الإلكتروني، ينتهي فيروس كورونا المستجد إلى رتبة الفيروسات العشبية، فصيلة الفيروسات التاجية، جنس الفيروسات التاجية، ومن المعروف حاليا أن حجم جينوم فيروسات كورونا هي الأكبر بين فيروسات الحمض النووي اليبوزي (RNA)، كما وُجد أن فيروس كورونا يصيب الفقاريات فقط حتى الآن، ومن الممكن أن يسبب أمراضا في الجهاز التنفسي والجهاز الهضمي والجهاز العصبي لدى الإنسان والحيوان.

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

3. المجال المكاني الدراسة

تمت الدراسة بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بتيارت والتي تتربع على مساحة تقدر بـ 26154 متر مربع، الموجودة بالمنطقة الصناعية زعرورة، طريق فرندة، تيارت، الجزائر.

1.3 التعريف بالمؤسسة الحضرية

المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري و الشبه الحضري لمدينة تيارت: هي مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري تقع بمنطقة النشاطات ببلدية تيارت وتربع على مساحة تقدر بـ 26154 متر مربع أنشأت بتاريخ 2008/01/10 بموجب المرسوم الرئاسي رقم 500-06 المؤرخ في 2006/12/24 الخاص بإنشاء المؤسسات العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بداية النشاط 2008/04/09 عدد عمالها 208 عامل (وفاة عاملين جراء (الوباء). المؤسسة محل الدراسة:

(<https://web.etustiaret.dz/about/etu>)

2.3 خدمات المؤسسة الحضرية

- مركز التكوين لنيل الكفاءة المهنية لسائقي نقل الأشخاص والبضائع.
- خدمات الميكانيك السريعة.
- محطة الخدمات لغسل وتشحيم السيارات.
- النقل الحضري والشبه الحضري والنقل الضرفي والاستثنائي والموسمي.
- المراقبة التقنية للسيارات.
- خدمة نظام تحديد مواقع الحافلات: ويكون ذلك عن طريق الدخول من خلال موقع التالي: <http://www.malimspotter.com/> أو تحميل تطبيق **traccar manager** ومن ثم ندخل سيرفر (الموقع المذكور) في

التطبيق، وبعدها عند الدخول لموقع تحديد مواقع الحافلات يرجى إدخال:

اسم المستخدم: **etusspaciale**

كلمة السر: **corona**

➤ خدمة الدفع الإلكتروني: وتكون هذه الخدمة بوسيلتين هما: تطبيق حافلاتي أو بطاقة الدفع:

• تطبيق حافلاتي: هو أسهل وسيلة للتنقل على متن حافلاتنا دون التفكير في النقود حيث تصبح تنقلاتك أسرع بكثير من التذاكر الورقية، فكل ما تحتاج إليه هو فقط " تطبيق حافلاتي على الهواتف الذكية" على هاتف القابض المخصص لذلك داخل الحافلة لخصم قيمة الرحلة من الرصيد الموجود في تطبيق حافلاتي الذي سبق وأن شحنته بالرصيد الذي ترغب فيه.

• بطاقة الدفع: هي نفس تطبيق حافلاتي (الدفع الإلكتروني) حيث تكون لمن لا يملك الهاتف الذكي ويمكن الحصول عليها: مكتب التذاكر في المحطات الرئيسية (كارمان، حي 504 سكن دبي) ثم توسعت ورشات البيع إلى مناطق مختلفة، المراقبين المتجولين عبر الشبكة، مصلحة الاستغلال بمقر المؤسسة.

➤ يمكن الحصول على تطبيق حافلاتي عن طريق:

✓ تحميل تطبيق **Etus Pay** من **Play Store**.

✓ إنشاء حساب شخصي.

✓ تفعيل الحساب بإدخال الرمز المرسل إلى البريد الإلكتروني.

يمكن شحن رصيد الهاتف عن طريق شراء بطاقة التعبئة وشحن رصيدك

بأي مبلغ وبعد أقصى 2000 دج، يمكن شراء بطاقة التعبئة من رؤساء

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

المحطات المتواجدين بحي كارمان وحي 504 سكن - دبي، أو عن طريق القابضين أو المراقبين المتجولين عبر الشبكة وفي المستقبل القريب، ستكون هناك إمكانية شحن رصيدك عن طريق الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

4. إحصائيات المؤسسة الحضرية

الجدول 1: برنامج استغلال شبكة النقل بالمدينة

رقم الخط	خط حضري	الانطلاق	الوصول	عدد الحافلات سنة 2021
26	خط حضري	حي 750 سكن	حي كارمان	5
27	خط حضري	الأمن الحضري 10	مستشفى دمرجي	3
28	خط حضري	حي 750 سكن	عدل 1804	6
29	خط حضري	محطة عين قاسمة	حي كارمان	5
30	خط حضري	حي 750 سكن	حي 1500 سكن	5
31	خط حضري	حي 1000 سكن	حي خروبي ميلود	4
32	خط شبه حضري	بيبان مصباح	حي 40 سكن	1

المصدر: المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بمدينة تيارت

5. المنهج المستخدم في الدراسة

لقد اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي من أجل البرهنة على فرضيات بحثنا وإثباتها ميدانيا، لمعرفة مشكلة تسيير النقل الحضري في ظل أزمة كورونا Covid-19، وقد استخدمنا بعضا من أدواته كما يأتي :

الملاحظة: استخدمنا هذه التقنية من خلال زيارات المؤسسة ومعرفة كيفية سير النقل الحضري وطبيعة علاقة الزبائن مع عمال الحافلة (السائق-القابض) في ظل أزمة وباء كورونا، والمقصود بالملاحظة: "أنها أداة من أدوات جمع البيانات،

حيث يشاهد الباحث السلوك أو يسمعه دون الاعتماد على وسائل التقرير الذاتي كالمقابلة والاستبيان". (الحمداني، 2006، ص 220)

الاستمارة: تعرف الاستمارة بأنها: "مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين". (عليان، 2011، ص 91)

وفي دراستنا تضمنت الاستمارة على عدة أسئلة، تخدم محاور الفرضيات موزعة كالآتي:

المحور الأول: أسئلة حول العراقيل التي واجهت المؤسسة الحضرية في تسيير النقل الحضري .

المحور الثاني: أسئلة حول الإجراءات الوقائية التي قدمتها المؤسسة الحضرية.

المحور الثالث: أسئلة حول الأساليب التكنولوجية التي قدمتها المؤسسة الحضرية .

6. مجتمع البحث

يعرف مجتمع البحث: هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث، وهو جميع العناصر ذات العلاقة لمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة. (عيسى، 2011، ص 207)

المسح الشامل: اعتمدت دراستنا الراهنة على طريقة المسح الشامل كإحدى طرق المنهج الوصفي (عليان، 2011، ص 137) ويكون حجم مجتمع دراستنا صغير، والذي يتكون من 60 عامل (قابض الحافلة) في المؤسسة الحضرية بمدينة تيارت، فقد طبقنا هذا الأسلوب والذي يعرف على أنه يعتمد على جمع المعلومات والبيانات من جميع أعضاء المؤسسة، إلا أننا لم نلتق إلا بـ

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

41 عاملا نظرا للمرحلة الحساسة التي يمر بها القطاع في هذه الفترة والخوف من انتشار الوباء.

7. تحليل المعطيات

1.7 العراويل التي واجهت سير النقل الحضري

الجدول 2: يوضح الخط الأكثر استعمالا وتأثره بأزمة وباء كورونا

المجموع	الخط الأكثر استعمالا								تأثر حركة النقل	
	الخط رقم 30		الخط رقم 29		الخط رقم 28		الخط رقم 26			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
39.02	16	07.31	03	17.07	07	09.75	04	04.87	02	كبيرة
36.58	15	02.43	01	19.51	08	09.75	04	04.87	02	متوسطة
24.39	10	//	//	19.51	08	04.87	02	//	//	ضئيلة
99.99	41	09.75	04	56.09	23	24.39	10	09.75	04	المجموع

من خلال التحليل الإحصائي نجد الخط 29 هو الأكثر استعمالا والذي تأثر بصفة كبيرة بلغت بنسبة 56.09% من إجمالي نسب أربع خطوط، يليه الخط 28 والذي تأثر بدوره بنسبة 24.39% بصفة كبيرة في حين أن الخطين 30 و26 لهم تأثر بنسبة منخفضة على غرار الخطوط الأخرى والتي تعتبر أقل استعمالا مثل الخط 27 والخط 31 ولم يتأثروا بأزمة كورونا.

من هنا نستطيع القول أن الخطين 29 و28 تأثرا بحركة النقل بأزمة كورونا، وبالرغم من الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة ، لأن وجهة هذين الخطين يوصلان إلى تجمعات ذات كثافة سكانية عالية جدا، كما تحتوي هذه

المناطق على بناءات هشة وقصديرية، وتنعدم بها أدنى شروط الحياة الضرورية (البيوت القصديرية بجي كارمان خصوصا).

الجدول 3: يوضح طبيعة عمل المؤسسة ودرجة تطبيق نظامها

درجة تطبيق نظام المؤسسة								طبيعة عمل المؤسسة
المجموع		سيئ		متوسط		جيد		
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
14.61	6	2.44	1	4.86	2	7.31	3	فرق عمل إدارية
85.36	35	4.86	2	2.44	1	78.08	32	فرق عمل ميدانية
99.98	41	7.31	3	7.31	3	85.36	35	المجموع

من خلال النسب المئوية المعروضة في الجدول أعلاه، يبين أن المؤسسة الحضرية تحبذ العمل ضمن فريق عمل ميداني، وترجع هذه النسبة إلى طبيعة العلاقة الجيدة بين أعضاء الفريق الواحد للتقارب العمري، مما زاد هذا التوافق الجماعي من التفاهم وتطبيق صارم وجاد لنظام المؤسسة على أكمل وجه، وهذا ما عبر عنه المبحوثين بنسبة 78.08% لوجود نوع من التجانس المبدئي في الميزات والخصائص الفسيولوجية للفرد العامل، والتي بدورها تؤثر على التركيبة النفسية والاجتماعية للفرد، كما لها القدرة على الحد من الصراعات في حالة وجوده.

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

الجدول 4: رضا الزبون مع الخدمة المقدمة ونظرة القابض في مشكلات الزبون

المجموع		رضا الزبون مع الخدمة المقدمة						مشاكل الزبائن مع القابض	
		سيئ		متوسط		جيد			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
17.07	7	//	//	4.86	2	12.19	5	سوء المعاملة	3
9.51	8	2.44	1	9.75	4	7.31	3	عدم تطبيق البروتوكول	
36.58	15	2.44	01	14.61	06	19.50	08	المجموع	
63.41	26	//	//	//	//	63.41	26	لا	
99.99	41	2.44	1	14.61	6	82.91	34	المجموع الكلي	

من خلال الشواهد الإحصائية الموجودة في الجدول نجد أن نسبة 82.91% من الزبائن حسب آراء القابضين رضاهم الكامل على الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة، إلا أن هناك بعض الاختلالات يتلقونها من طرف زبائنهم وركابهم من سوء معاملة وعدم التوافق السلس في المعاملات بنسبة 12.19%، في حين أن هناك مجموعة أخرى قدرت بـ 7.31% لا تريد الالتزام بتطبيق البروتوكول الصحي لعدم وعيهم وعدم الاكتراث بالوباء، كما يرون أنه نوع من الإجبار والقسوة التي يتلقونها من طرف قابض الحافلة.

2.7 الإجراءات الوقائية التي قدمتها المؤسسة الحضرية

الجدول 5: تكييف الزبائن مع الإجراءات الوقائية المقدمة من طرف المؤسسة

تكييف الزبائن مع الإجراءات الوقائية		
%	ت	
34.14	14	التوعية
46.34	19	تطبيق البروتوكول الصحي
19.51	08	لا
99.99	41	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الإجراءات الوقائية التي قدمتها مؤسسة النقل الحضري خلال الأزمة، تم العمل بها وكانت مناسبة للزبائن حيث مثلت بـ 80.48% مقابل 19.51% يرون أنها غير مناسبة للزبائن ويمثلون العدد الذي لم يكثرثوا في تطبيق البروتوكول كما رأينا في الجدول السابق.

وفي مقابلتنا مع الزبائن كان قبول الإجراءات التي قدمتها المؤسسة، يتم من خلال الحفاظ على أنفسهم وعائلاتهم والحد من انتشار الفيروس، وهذا ما للاحظناه في توعية الزبائن وتطبيق البروتوكول الصحي.

تقدم المؤسسة الحضرية تعليمات لتطبيق البروتوكول الصحي داخل الحافلة: نلاحظ أن تعليمات التي قدمتها المؤسسة من أجل السير الحسن للنقل الحضري وتوفير الأمان للركاب، دليل على أن المؤسسة الحضرية حريصة على توفير أحسن الخدمات للزبائن.

وهذا ما أكده الركاب خلال مقابلتنا بأن المؤسسة الحضرية قامت من جديد بتوفير أحسن الخدمات والتعليمات خاصة في أزمة وباء كورونا خاصة في الأربع السنوات الأخيرة.

من خلال ملاحظتنا تأكدنا أن الزبائن تكييفوا مع الأزمة، عن طريق الوعي والتعاون والمساهمة في إيصال الثقافة للآخرين، ومدركين لحقيقة الوباء ومخاطره،

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

وكان جل حديثهم على الحافلة وتبادل الصور والفيديوهات على جوالاتهم متمثلة في مقاطع إرشادية، وأيضا الإعلانات والتوجيهات والمصقات المنتشرة في موقف كل الحافلات، كما كان للفريق الميداني الدور الأكبر في تقديم الوعي للركاب وهذا ما لمسناه أثناء متابعتنا في الحافلات أيام الدراسة الاستطلاعية.

الجدول 6: تطبيق تسهيلات التي قدمتها المؤسسة الحضرية للعمال في ظل

الأزمة

تطبيق التسهيلات	ت	%
نعم	38	92.7
لا	03	7.3
المجموع	41	100

من خلال البيانات الإحصائية الموجودة في الجدول أن المؤسسة الحضرية قدمت تسهيلات للعمال في ظل الأزمة وقدرت النسبة بـ 92.7% ، وهذا ما يؤكد على أن المؤسسة كان لها دور في حماية عمالها والحفاظ على سلامتهم وسلامة الركاب والمجتمع، ظهر ذلك في فترة وباء كورونا من خلال توقف المؤسسة عن العمل، ومنح عطل للعمال الذين يعانون من أمراض مزمنة.

3.7 الأساليب التكنولوجية التي قدمتها المؤسسة الحضري

جدول 7: الأسلوب التكنولوجي الذي اتخذته المؤسسة والأكثر استعمالاً

أسلوب الدفع الإلكتروني الأكثر استعمالاً						استعمال للأسلوب التكنولوجي
المجموع		بطاقة حافلي		الهواتف الذكية		
%	ت	%	ت	%	ت	
51.21	21	46.34	19	04.87	02	كبير
43.90	18	43.90	18	//	//	متوسط
04.87	02	04.87	02	//	//	ضعيف
99.99	41	95.12	39	04.87	02	المجموع

من خلال التحليل الإحصائي نجد أن 95.12 % يستعملون أسلوب بطاقة حافلي للدفع الإلكتروني، الذي يعد الأكثر استعمالاً وبصفة كبيرة، موزعة على درجات متفاوتة الاستعمال حيث أن 90.24% منها تستخدم الأسلوب التكنولوجي بشكل متوسط إلى كبير جداً، في حين أن نسبة 04.87% فقط من نسبة المبحوثين من تستخدم الدفع بواسطة الهواتف الذكية وهذا راجع إلى تعبئة وأرصدة شرائحهم والاختلاف الواضح في مدخولهم الشهري والتباين في وظائف المبحوثين.

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

الجدول 8: خدمة الدفع الالكتروني تقلل من الازدحام ومشكل الصرف

(الفكة)

%	ت	الاحتمالات	
		نعم	التقليل من الازدحام
87.80	36	نعم	التقليل من الازدحام
12.19	05	لا	التقليل من الازدحام
99.99	41	المجموع	
82.92	34	نعم	حل مشكلة الصرف
17.07	07	لا	حل مشكلة الصرف
99.99	41	المجموع	

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن أغلب الإجابات ذات الأسلوب التكنولوجي والذي قلل من الازدحام داخل الحافلة، حيث أجاب 87.80%، بينما أجاب 12.19% على أن هذا الأسلوب لم يقلل من مشكل الازدحام، وقد يرجع عدم وجود ازدحام داخل الحافلة أو المحطة بتطبيق الأسلوب التكنولوجي الذي قدمته المؤسسة بالرجوع إلى تطبيق **Traccer Manger (GPS)**، والذي من خلاله يمكن معرفة وجود الحافلة ووقت وصولها إلى المحطة المناسبة.

تبين نتائج الجدول أعلاه أن خدمة الدفع الالكتروني ساعدت أيضا وبنسبة كبيرة قابضي الحافلات في خدمة الدفع من تقليل مشكلة الصرف (الفكة)، مما جنبتنا هذه الطريقة من مشكل آخر وهو انتقال عدوى الوباء عن طريق قبض الأجر وتبادل المال (الصرف أو الفكة) مع الركاب وأخذ التذكرة من القابض.

8. استنتاج عام

نستنتج من خلال دراستنا الامبريقية أن المؤسسة الحضرية تحبذ العمل ضمن فريق جماعي ميداني، وترجع إلى طبيعة العلاقة الجيدة بين أعضاء الفريق الواحد للتقارب العمري، مما زاد هذا التوافق الجماعي من التفاهم والتطبيق الصارم والجاد لنظام المؤسسة على أكمل وجه، وهذا ما عبر عنه المبحوثين بنسبة

78.08% لوجود نوع من التجانس المبدئي في الميزات والخصائص الفسيولوجية للفرد العامل، والتي بدورها تؤثر على التركيبة النفسية والاجتماعية للفرد، كما لها القدرة على الحد من الصراعات في حالة وجوده.

قامت المؤسسة بتقديم الإجراءات الوقائية والصحية والتوعوية والسهرة على تطبيقها وتنفيذها، ووضعت خططا للعمل بها لتتناسب مع ثقافة الزبائن، حيث مثلت بـ 80.48% على رضا الركاب واعترافهم بحسن المعاملة والسلوك معهم والتعاون فيما بينهم، كما أن الركاب وحين التقائنا بهم في مقابلات توجيهية وتفسيرية لمسنا فيهم ذلك الخوف وتوخي الحذر، ومدركون تمام الإدراك لما تقدمه المؤسسة لهم، خوفا على صحتهم وحرصا على حياتهم من وعي صحي، وتعاون ثقافي، وتجاوب و مساهمة في إيصال الثقافة الصحية والإرشادية للآخرين، لقد كان جل حديثهم على الحافلة حول حقيقة الوباء ومخاطره، وتبادل الصور والفيديوهات على جوالاتهم لنواتج الوباء وانتشاره، والمساعدة في نشر الإعلانات والتوجيهات والملصقات المنتشرة في موقف كل الحافلات بجميع خطوطها.

في حين أن نسبة 19.51% يرون أنها غير مناسبة لهم ويمثلون العدد الذي لم يكثرثوا في تطبيق البروتوكول وازدراهم عليه نتيجة لقله وعيمهم وشجاعتهم المبالغ فيها على حد تعبير بعض القابضين في شباك الحافلة.

لقد استطاعت مؤسسة النقل الحضري أن تخطو خطوة علمية تكنولوجية جبارة، حيث أن 99.99% يستعملون الأسلوب التكنولوجي بنوعيه، فنجد أن نسبة 95.12% يستخدمون بطاقة حافلي للدفع الالكتروني، والذي يعد الأكثر استعمالا وأمانا، في حين أن نسبة 04.87% فقط من نسبة المبحوثين من تستخدم الدفع بواسطة الهواتف الذكية وهذا راجع إلى نوع تعبئة وأرصدة شرائحهم للتباين الواضح في المهن والوظائف المختلفة.

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

كما أن طريقة الاستخدام التكنولوجي بنوعها ساعدت على التقليل من الازدحام داخل الحافلة وهذا ما عبر عنه بنسبة 87.80% من العينة المدروسة، كما استطاعت المؤسسة من تثبيت تطبيق خاص بالمؤسسة يسمى **Traccer** **(GPS) Manger**، والذي من خلاله يمكن معرفة وجود الحافلة ووقت وصولها إلى المحطة المناسبة.

كما أن هذا التطبيق (خدمة الدفع الالكتروني) ساعد كثيرا كل من المؤسسة والمتمثلة في قابضي الحافلات والركاب من تقليل مشكلة الصرف (الفكة)، مماجنبتنا هذه الطريقة من مشكل آخر وهو انتقال العدوى عن طريق قبض المال وتبادلته مع الركاب وأخذ التذكرة من القابض.

9. خاتمة

لقد ألقينا نظرة وأخذنا صورة حول تسيير النقل الحضري في ظل أزمة وباء كورونا وتوصلنا إلى أن أزمة وباء كورونا خلفت آثارا مختلفة شلت كل القطاعات، من بينها قطاع النقل الذي يعتبر الوتر الحساس والشريان الأساس لكل مدينة حضرية، ومؤسسة النقل الحضري -محل دراستنا- قدمت تسهيلات لعمالها ومساعدات وإرشادات لركابها وزبائنها ومجتمعها، كما كان لها دور فعال في تقديم التطوع مع المراكز الصحية والذي تمثل في تقديم حافلة من أجل اللقاح ضد فيروس كورونا.

لقد كان لزاما على المؤسسات عموما أن تأخذ الحيطة والحذر وتضع كل التدابير اللازمة والخطط الاحتياطية والبديلة لمجابهة هكذا كوارث طبيعية وأوبئة متنوعة، من خلال الأساليب والإجراءات التي يمكن أن تحد من ظهور المشاكل المعيقة لتنمية المؤسسات عموما وتسيير مؤسسة النقل الحضري بالخصوص. فالأمن والسلامة مهمة الجميع والوقاية خير من ألف علاج.

10. المراجع

1.10 المؤلفات

- جندل، جاسم محمد(2016)، مرض فيروس كورونا، ط1، مصر ، دار البداية ناشرون وموزعون.
- وهاي، وليام، (1999) ، مقدمة في هندسة النقل، تر: سعيد عبد الرحمان القاضي، أنيس عبد الرحمان، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الحمداني، موفق وآخرون(2006)، مناهج البحث العلمي -أساسيات البحث العلمي-، ط1، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- عيسى، محمد خليل وآخرون(2011)، مدخل إلى مناهج البحث والتربية وعلم النفس، ط3، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عليان، ربيعي مصطفى و غنيم عثمان محمد(2011)، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، عمان ، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

2.10 المجالات

- كرامة، مروة وآخرون(2020)، تأثير الأزمات العالمية على الاقتصاد العالمي: تأثير فيروس كورونا كوفيد-19 على الاقتصاد الجزائري أنموذجا، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد (02)-02، (316-299)، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- رباب، رابع و كزيز، آمال(2021)، جائحة كوفيد 19 (كورونا) دراسات سوسيولوجية، تدقيق: عبد الله بونعاج، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ط1، برلين.

3.10 الأطاريح والرسائل

- هامل، مهدي،(2009)، اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية "دراسة حالات لوحداث من المؤسسات الصناعية والخدمية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة

تسيير النقل الحضري في ظل وباء كورونا (COVID-19)

مؤسسة النقل الحضري بمدينة تيارت نموذجا

دكتوراه العلوم غير منشورة، تخصص فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة..)

- يسقر، هشام، (2011)، دراسة مؤشرات المواصلات في شبكات النقل تحليل كمي ونوعي لشبكة مدينة باتنة دراسة حالة: شبكة المؤسسة العمومية للنقل الحضري *ETUB*، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة.

- جعفري، جلول و ايدر، عبد الله، (2016)، دراسة النقل الحضري الجماعي بمدينة أدرار، مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص المدينة والنقل الحضري، قسم هندسة حضرية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

4.10 الانترنت

- الموقع الرسمي لمؤسسة <https://web.etustiaret.dz/about/etus>