



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع  
تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل



مذكرة: تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

بعنوان

ضغوط العمل عند سائق التوصيل السريع وعلاقتها بالاستقرار  
المهني

دراسة ميدانية لشركة ATLA EXPRESSE - غليزان -

الأستاذة المشرفة :

أ.د. كرابية أمينة

إعداد الطالبة :

بنغرسة وهيبة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ(ة)
رئيسا	أستاذة محاضر صنف أ	د. بقدوري حورية
مناقشا	أستاذة محاضر صنف	د. سالمى وسيلة
مشرفا ومقررا	أستاذة التعليم العالي	أ.د. كرابية أمينة

السنة الجامعية: 2025/2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع  
تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل



مذكرة: تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل  
بعنوان

ضغوط العمل عند سائق التوصيل السريع وعلاقتها بالاستقرار  
المهني  
دراسة ميدانية لشركة ATLA EXPRESSE - غليزان

الأستاذة المشرفة :  
أ.د. كرابية أمينة  
قابلة للإيداع في المكتبة

إعداد الطلبة :  
بلفرسة وهيبة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذة (ة)
رئيسا	أستاذة محاضر صنف أ	د. بقنوري حورية
مناقشا	أستاذة محاضر صنف أ	د. سالمى وسيلة
مشرفا ومقررا	أستاذة التعليم العالي	أ.د. كرابية أمينة

السنة الجامعية: 2025/2024.

# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم ،وبه أستعين.

أهدي عملي المتواضع هذا إلى جميع أفراد عائلتي الأعزاء.

إلى حبيبتي أُمي الغالية إلى شمعتي ،التي تعلمت منها دروس الحياة ،أسأل  
الله أن يديم عليك الصحة والعافية.

إلى قامتي الشامخة وسندي في هذه الحياة ،أبي الغالي الذي تعلمت منه  
الصبر والشجاعة ،أدعو الله أن يطيل في عمره ويحفظه من كل شر.

إلى زوجي الغالي ،رفيق عمري وشريك أحلامي ،وسندي الذي وقف بجانبني  
في السراء والضراء ،وقدم لي الدعم وشجعني للمواصلة وإكمال مذكرتي  
،أدعو الله أن يديم بيننا المحبة والمودة.

إلى منارتي ،التي استعين بعلمها وتوجيهاتها ،أستاذتي غاليتي ومشرفتي  
القديرة ،قد بدلتني جهدك لك مني خالص الشكر والتقدير.

إلى إخوتي الغاليين حفظهم ورعاهم الله ،وكلا من أختي أمال ،وصديقتي "  
شهرة " التي بمثابة أختي حفظها ورعاها الله.

لقد دعمتوني في مسيرتي العلمية ،وشاركتم معي كل لحظاتي ،أنا بإسمي  
أهدي لكم هذا العمل المتواضع ،وأسأل الله أن يجعله علما نافعا مقبولا.

بلغرسة وهبية

# شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والثناء لله على كل نعمه التي أنعم بها الله علينا وأعاننا بها على إتمام هذا العمل ،وبقلب يفيض بالامتنان والعرفان ،أتوجه بالشكر الجزيل والتقدير العميق إلى كل من كان له الفضل أو ساهم ولو بكلمة طيبة في إنجاح هذا المسعى .

إن الكلمات قد تعجز أحيانا عن التعبير عما يجيش في الصدور ،من مشاعر صادقة ولكن يبقى الشكر هو أقل مايمكن تقديمه خاصة إلى منارتي الشامخة التي أمتنى لها بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى مقام الدكتورة البروفيسورة "كراوية أمينة" مشرفتي على ماقدمته من توجيهات سديدة وإشراف من أجل الوصول إلى هذا العمل المنجز حاليا وإلى مقام الدكتورة البروفيسورة "مناد سميرة" على ماقدمته لي من توجيهات ونصائح بآرك الله لها وفيها .

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى لجنة المناقشة من أجل قبول مناقشة عملي المتواضع هذا .



## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وتقدير
	مقدمة
	الإطار المنهجي للدراسة
	تمهيد
05	
05	1. إشكالية الدراسة
06	2. فرضيات الدراسة
06	3. أهمية الدراسة
07	4. أسباب الدراسة
07	5. أهداف الدراسة
08	6. الدراسات الإستطلاعية
09	7. تحديد المفاهيم
13	8. الدراسات السابقة
22	9. المقاربة النظرية
24	10. صعوبات الدراسة
25	خلاصة
	الإطار النظري للدراسة
	الفصل الأول: سوسيولوجيا ضغوط العمل
28	تمهيد

28	1. مفهوم ضغوط العمل
30	2. عناصر ضغوط العمل
31	3. أنواع ضغوط العمل
33	4. أسباب ضغوط العمل
34	5. النظريات المفسرة لضغوط العمل
37	6. الآثار الناتجة عن ضغوط العمل

## 40 خلاصة

### الفصل الثاني: الاستقرار المهني

## 43 تمهيد

43	1. مفهوم الاستقرار المهني
44	2. محددات عوامل الاستقرار المهني
45	3. مظاهر الاستقرار المهني
48	4. مظاهر عدم الاستقرار المهني
50	5. نظريات المفسرة للاستقرار المهني
53	6. أهمية الاستقرار المهني

## 55 خلاصة

### ضغوط العمل وتمثلاتها عند سائقي التوصيل السريع

## 59 تمهيد

59	1. المنهجية المتبعة لإنجاز الدراسة
59	1.1. المنهج المتبع
59	2.1. مجالات الدراسة
60	3.1. مجتمع الدراسة
60	4.1. أدوات جمع البيانات

## 2. عرض وتحليل الفرضيات

## المحور الأول: تمثلاث سائقين التوصيل نحو طبيعة مهنتهم

## وتصوراتهم حولها

- 64 1. تمثلاث سائقين التوصيل إلى طبيعة مهنتهم وتصوراتهم حولها
- 65 2. طبيعة العلاقة بين سائقي التوصيل والعملاء
- 68 3. العراقيل والمشاكل التي يواجهها سائقي التوصيل السريع
- 72 4. طبيعة العمل الموسمي وتأثيره على حركة المرور
- 74 5. الأيام المحددة للعمل
- 75 6. ساعات العمل الطويلة
- 75 7. نوعية الضغوطات التي يتعرض لها سائقين التوصيل السريع
- 81 8. طبيعة الأجر الذي يتقاضاه سائقين التوصيل السريع
- 81 9. عدد الطلبيات والأماكن المحددة لتسليم الطلبيات
- 83 10. تأثير التكنولوجيا على سائقين التوصيل السريع

## المحور الثاني: الاستقرار المهني لسائقين التوصيل السريع

- 84 1. المهنة ماقبل الإنخراط في قطاع التوصيل
- 85 2. المدة المهنية لسائقين التوصيل السريع وكيفية توظيفهم في هذه الشركة
- 86 3. متطلبات التوظيف في مهنة التوصيل السريع
- 89 4. مدة صلاحية عقد العمل وإجراءات تجديده عند الموظف
- 89 5. طبيعة العلاقة مع مسؤولي الشركة وفريق العمل
- 91 6. الضمان الإجتماعي والأمان الوظيفي لسائقين التوصيل السريع
- 92 7. الاستقرار المهني لسائقين التوصيل: دوافعه ومحدداته

93	8. تأثير الضغوطات على الاستقرار المهني لسائقين التوصيل السريع خلاصة
96	النتائج العامة للدراسة
97	مناقشة الفرضيات
99	التوصيات
102	الخاتمة
104	قائمة المراجع
112	قائمة الملاحق

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على فئة جديدة من العمل المتمثلة في قطاع التوصيل السريع حيث تشمل فئة سائقي التوصيل بهدف التعرف على تمثلاتهم نحو بيئة عملهم ونوعيته ،والإستراتيجيات والطرق التي يتبعونها أثناء تأدية مهامهم ،كما تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط التي قد يتعرضون لها وكيفية التعامل معها ومدى تأثيرها .على استقرارهم المهني مع تحديد العوامل المؤثرة في استقرارهم المهني.

استعملنا تقنية المقابلة نصف الموجهة والتي تندرج تحت إطار المنهج الكيفي على عينة مكونة من سبعة عشر مبحوث اختيروا بطريقة قصدية وفي الأخير توصلنا إلى مجموعة من النتائج المهمة المتمثلة في : رضا بعض من السائقين عن طبيعة عملهم في قطاع التوصيل السريع لاعتباره مصدر رزقهم جلب فئة الشباب للعمل.

إلا أن ساعات العمل الطويلة تشكل ضغطا مهنيا لدى سائقي التوصيل السريع ،مواقبت العمل الغير المنتظمة تشكل لهم أيضا إرهاق مهني لبعض من سائقي التوصيل السريع ،تعرض البعض من السائقين إلى مشاكل وعقبات في العمل والنصب والسرقة والإحتيال ،لعدم وجود قوانين رسمية تحمي هذه الفئة من المخاطر التي يتعرضون لها ،هشاشة الاستقرار المهني لهذه الفئة بسبب عدم توفير الحماية الإجتماعية الكافية لهم وعدم دمجهم تحت إطار رسمي للعمل.

**الكلمات المفتاحية :** التمثلات الإجتماعية ،ساعات العمل الطويلة ،الحماية الإجتماعية ،التوصيل السريع ،الاستقرار المهني

## Abstract

This study aims to shed light on a new category of work within the rapid delivery sector, specifically focusing on delivery drivers. The objective is to understand their perceptions of their work environment and its quality, the strategies and methods they employ while performing their tasks, and the level of stress they may experience. Additionally, the study seeks to identify how they cope with stress and its impact on their professional stability, while also determining the factors influencing this stability.

We utilized a semi-structured interview technique within a qualitative research framework, with a purposive sample of seventeen participants. The study yielded several important findings: some drivers expressed satisfaction with the nature of their work in the rapid delivery sector, considering it a source of livelihood that attracts young people.

However, long working hours constitute a significant source of professional stress for rapid delivery drivers. Irregular working hours also lead to professional exhaustion for some drivers. Some drivers reported encountering problems and obstacles at work, including fraud, theft, and scams, due to the absence of official laws protecting this category from the risks they face. The fragility of professional stability for this group is attributed to the lack of adequate social protection and their non-integration into a formal employment framework.

**Keywords:** Social representations, long working hours, social protection, .rapid delivery, professional stability



مقدمة

## مقدمة:

يعرف المجتمع المعاصر حاليا عدة تطورات بنوية عميقة خاصة في سوق العمل وأنماط الإنتاج، مما أتاح الفرصة لهؤلاء الشباب من أجل العمل وتطوير من قدراتهم وإبداعاتهم بالإتجاه نحو عمل جديد في قطاع الخدمات ، خاصة في ظل التطور السريع للتكنولوجيا والتجارة الإلكترونية. كما أن ظهور نمط جديد من العمل المتمثل في التوصيل السريع للطلبات سهل إستهلاك العديد من الزبائن ،حيث أصبح سائقي التوصيل جزءا لا يتجزأ من المجتمع.

من بين أهم المكاتب في الجزائر المتخصصة في قطاع التوصيل السريع نجد مكتب Atla Express الذي يعتبر من أهم مكاتب الخدمات اللوجيستية، وتحديدًا في مجال تسليم الطرود والشحنات بمختلف أنواعها وأحجامها داخل النطاق الجغرافي الذي تشغله و تتعدد مكاتبها حول أرجاء الوطن بالإضافة إلى أنها تسعى لتوصيل الطلبات لجميع العملاء وتتكون من فئة بشرية مؤهلة للعمل بما فيها من سائقي التوصيل السريع.

كما أن هذا الدور الحيوي الذي يلعبه سائقي التوصيل لا يخلو من الضغوطات اليومية التي ترافقهم طيلة اليوم من خلال التعامل مع العملاء ومع العالم الخارجي وفي إطار الاهتمام المتزايد في جودة الحياة الوظيفية لهؤلاء السائقين ،يكتسب مصطلح الإستقرار المهني مؤشرا هاما كونه مقياسا لتأقلم الفرد مع بيئته التنظيمية وقدرته في الحفاظ على مساره الوظيفي على المسار الطويل.

تكمن الأهمية السوسولوجية لهذه الدراسة الميدانية في البحث عن نوعية الضغوطات التي يواجهها هؤلاء السائقين ،إثراء البحوث العلمية التي تتمحور حول موضوع ضغوط العمل لدى مهن التوصيل السريع ،والتعرف على مستوى استقرارهم المهني .

كما قمنا بصياغة سؤال هذه المذكرة للبدء فيها على الشكل الموالي :**ما هي التمثلات التي يحملها سائقي التوصيل حول ظروف عملهم وحقوقهم؟ وكيف ينعكس ذلك على مستوى استقرارهم المهني؟** تم قمنا بدراسات الميدانية والبحوث النظرية وصغنا خطة البحث كما يلي:

بناء على الدراسات الأولية قد تم تصميم خطة البحث المثلثة في المقدمة وأربعة فصول ،فقد بدأنا بالجانب المنهجي ، المتمثل أولا في صياغة الإشكالية ثم طرح الفرضيات الرئيسية وذكر أهمية الدراسة وأسباب إختياري للموضوع ،ثم الأهداف التي استعدتنا لاختيار هذا

الموضوع ،من خلال القيام بالدراسة الاستطلاعية ،وتحديد المصطلحات الهامة في دراستنا والتطلع على بعض من الدراسات السابقة حول كلا من ضغوط العمل ومكاتب وسائقي التوصيل السريع بالإضافة إلى الاستقرار المهني ، وقمنا باختيار المقاربة النظرية السوسيولوجية الأقرب من موضوعنا كما واجهتنا بعض الصعوبات والعراقيل أثناء القيام بدراستنا.

كما تمثل الفصل الثاني حول سوسيولوجيا ضغوط العمل من خلال طرح المفهوم السوسيولوجي للضغوط العمل والعناصر مع ذكر الأنواع والأسباب التي تشكل الضغوط وأهم النظريات التي تفسر هذه الضغوطات مع ذكر الآثار بحدديها الإيجابية والسلبية.

أما الفصل الثالث الممثل في الاستقرار المهني الذي تم التعرف فيه على كلا من مفهوم الاستقرار المهني من الناحية العلمية ومحددات الاستقرار المهني ، وذكر أهم مظاهر الاستقرار المهني وعدم الاستقرار المهني مع طرح بعض النظريات المفسرة للاستقرار المهني مبرزين أهميته لدى سائقي التوصيل السريع في الجزائر.

وأخيرا تطرقنا إلى الفصل الرابع ألا وهو الجزء الأخير من الدراسة وهو الإطار الميداني الذي قمنا فيه بداية بتحديد منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات حيث إعتدنا على تقنية المقابلة والملاحظة وحددنا نوع العينة وحجمها وميدان الدراسة كما تطرقنا أيضا إلى تحليل الفرضيات من خلال إجابات المبحوثين ثم إستنباط النتائج والتحقق من صحة الفرضيات وطرح مجموعة من التوصيات وصولا إلى الخاتمة فالمراجع ثم الملاحق .



الفصل الأول  
الإطار المنهجي  
لِلدراسة

## الخطوات المنهجية للبحث

### تمهيد

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أسباب الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. الدراسات الاستطلاعية
7. تحديد مفاهيم الدراسة
8. الدراسات السابقة
9. المقاربة النظرية
10. صعوبات الدراسة

### خلاصة

### تمهيد

يعتبر الإطار المنهجي ركن من أركان البحث العلمي وخاصة في مجال علم الاجتماع تنظيم وعمل فهو يعطينا الخطوات المنهجية التي تساعدنا في تحليل وفهم معمق لدراستنا. وجاءت الخطوات أولاً باعتمادنا على سؤال انطلاقاً قمنا بطرح الإشكالية التي تبلورت تحت سؤال جوهرى، يحاول إبراز هذه الدراسة والإجابة عليه للوصول إلى نتائج علمية دقيقة، ومن هذا المنطلق انبثقت الفرضيات التي نعتبرها إجابة مؤقتة أو جسر يعبر بنا من الجانب النظري إلى الميداني، كما تطرقنا إلى أهمية هذه الدراسة كونها تبحث في إطار جديد في مجال العمل وهو جانب التوصيل السريع للطلبات والذي اعتبرناه ظاهرة نوعاً ما جديدة في مجال العمل.

مع ذكر الأسباب التي دعتنا لإختيار هذا الموضوع والهدف من دراسته، وقمنا بالدراسة الاستطلاعية للاحتكاك بالجانب الميداني وأخذ فكرة حول هذا المجال، مع الإطلاع على الدراسات السابقة لفهم الموضوع أكثر وإتمام ما توقفت عنه هذه الدراسات، كما وضحنا المقاربة النظرية التي تساعدنا في تحليل وتفسير دراستنا بالإضافة إلى ذكر بعض الصعوبات والعراقيل التي واجهتنا أثناء القيام بهذه الدراسة

### 1. إشكالية الدراسة :

لقد عرف العالم اليوم تطوراً تكنولوجياً كبيراً مس الكثير من المجالات خاصة منه التعاملات التجارية والمهنية وغيرها، فأصبح اليوم يمكن للأفراد التسوق وشراء سلعهم عبر الإنترنت تتم العملية بضغطة زر واحدة لتصل الطلبات إلى عتبات منازلهم وفي وقت قياسي، هذا كله بفضل مكاتب التوصيل التي أصبحت تتولى مهمة نقل المنتجات والسلع من البائع إلى الشاري في الوقت المناسب. لتصبح هذه المكاتب تلعب دوراً في دفع عجلة التجارة الالكترونية والتسوق عبر الإنترنت فهي تشكل الحلقة الأخيرة في سلسلة التبادل التجاري. وفي هذا القطاع نجد سائق التوصيل الذي يعتبر الشخص الذي يتحمل مسؤولية نقل المنتجات والسلع من المخازن إلى عتبات المنازل والشركات حيث أصبح شخصية مألوفة في شوارع مدننا يحمل بين يديه كل شيء بدأ من وجبة الغداء حتى الأدوية، يمثل هؤلاء الأفراد نمطاً مبتكراً في مجال علم الاجتماع تنظيم والعمل لأنهم يمارسون عملاً يحقق سهولة وصول السلع إلى الأفراد، مما جعلهم رمزا جديداً من الابتكارات.

وفي دراستنا هذه نسلط الاهتمام على سائق التوصيل وما يواجهه من مخاطر وضغوط عمل في ظل ظروف اجتماعية متغيرة تقع على عاتقه مسؤوليات تجعله يعمل تحت ضغط الطلبات، حيث أصبحت هذه الضغوط من أهم سمات العصر الحديث، كما تعتبر من المواضيع

الحيوية التي تتطلب دراسة في مجال علم الاجتماع، نظرا لتأثيرها بشكل كبير على الأفراد ومنظماتهم

إن دراسة ظاهرة ضغوط العمل من منظور علم الاجتماع تنظيم وعمل، تتيح لنا فهم أعمق لمصادر هذه الضغوط وأثارها سواء كان ذلك في القطاع العام أو في القطاع الخاص بالمؤسسة. وهنا نطرح الإشكالية التالية:

- ما هي التمثلات التي يحملها سائقي التوصيل حول ظروف عملهم وحقوقهم؟ وكيف ينعكس ذلك على استقرارهم المهني؟

### الأسئلة الفرعية

- كيف يتمثل سائقي التوصيل مهنتهم؟
- هل يعتبر سائقي التوصيل وظيفتهم الحالية وظيفه مؤقتة أم أنهم يطمحون للبقاء فيها على المدى الطويل؟
- ما هي أبرز الضغوط التي يواجهها سائقي التوصيل في عملهم اليومي؟

### 2. فرضيات الدراسة

1. تعد ساعات العمل الطويلة من بين ضغوطات العمل عند سائقي التوصيل.
2. لا يحظى سائق التوصيل بالحماية الاجتماعية الكافية مما يجعله غير مستقر وظيفيا.
3. أهمية الدراسة:

1. تكمن أهمية الدراسة في إثراء البحوث العلمية التي تتمحور حول موضوع ضغوط العمل لدى مهن التوصيل السريع.
2. موضوع مهنة التوصيل من المواضيع المهمة في الجزائر خاصة بعد تطور التجارة الإلكترونية الأمر الذي أثار اهتمام الباحثين والعلماء .
3. تتبع هذه الدراسة أنها تسلط الضوء على فهم أعمق للضغوط التي يتعرض لها سائقي التوصيل وتحديد العوامل المؤثرة في هذه الضغوط واقتراح حلول علمية لهم.
4. يمكن أن تساهم نتائج هذا البحث في تطوير سياسات أفضل لحماية حقوق سائقي التوصيل وتحسين ظروف عملهم.

5. يمكن أن تساهم هذه الدراسة في تطوير برامج توعوية وتدريبية لمساعدة سائق التوسيل في التعامل مع هذه الضغوط بشكل أفضل.

#### 4. أسباب الدراسة

هناك عدة اعتبارات للاختيار الموضوع وكأي باحت تولد اهتمامي بالموضوع المتمثل في الضغوط المهنية على سائق التوسيل، كوني عاملة في هذا الميدان دفعني الفضول العلمي لتسليط الضوء على هذه الظاهرة الاجتماعية كموضوع دراسة من المواضيع التي تتسم بالحدثة لما يحمله من معلومات تستدعي البحث فيها. ومن أهم أسباب الدراسة

#### 1.4 الأسباب الذاتية

- تخصصي في علم الاجتماع تنظيم وعمل وعملي بهذا المجال دفعني للبحث في هذه الظاهرة.
- ملاحظتي ضغوط التي يواجهها سائق التوسيل دفعني لتسليط الضوء على هذه الظاهرة في مجال علم الاجتماع تنظيم وعمل.

#### 2.4 الأسباب الموضوعية

- ظهور مهن التوسيل من المهن المعاصرة في الجزائر .
- البحث في مستوى الضغوط التي يتعرض لها سائق التوسيل وكيف يتعامل معها .
- قلة الدراسات والأبحاث التي تربط بين ضغوط العمل وسائق التوسيل من منظور علم الاجتماع تنظيم وعمل.

#### 5. أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على سائق التوسيل ومهامه.
- التعرف على نوعية عمل سائق التوسيل وعلى الاستراتيجيات والطرق التي يتبعها أثناء تأدية مهامه.
- التعرف على مستوى الضغوط التي قد يتعرض لها وكيف يتعامل معها.
- تقييم تأثير هذه الضغوط على الاستقرار المهني لسائقي التوسيل .
- تحديد العوامل المؤثرة في الاستقرار المهني لسائقي التوسيل .
- تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل لسائقي التوسيل .

## 6. الدراسات الاستطلاعية

في سياق سعيها لفهم أعمق لظاهرة الضغوط العمل وتأثيرها على الاستقرار المهني لدى سائق التوصيل قمنا بإجراء دراسة استطلاعية في شركة ATLA EXPRESE للتوصيل السريع للسلع والمنتجات-غليزان. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف طبيعة الضغوط التي يواجهها هؤلاء السائقون في بيئة عملهم. والكشف عن العوامل التي تؤثر عن استقرارهم المهني.

نظرا لأهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على فئة مهنية تزايدت أهميتها في مجتمعنا إلا أنها لاتزال تعاني من نقص في الدراسات العلمية التي تتناول أوضاعها وظروف عملها. كما أن هذه الدراسة تسعى لتقديم فهم أولي لهذه الظاهرة، مما قد يساعد في تطوير استراتيجيات للحد من ضغوط العمل وتعزيز الاستقرار المهني لدى سائق التوصيل.

### إجراءات الدراسات الاستطلاعية

قمنا بدراسة استطلاعية بشركة -atla express للتوصيل السريع -غليزان في شهر نوفمبر 2024 من خلال مقابلة مع قائد المكتب ومع موظفة بالمكتب غليزان وسائقين تمثلت الأسئلة في:

#### الأسئلة الموجهة لقائد المكتب والموظفة:

✓ كيف نشأت الشركة ومتى ؟

✓ من هؤلاء السائقين ؟

#### الأسئلة الموجهة بالنسبة للسائقين التوصيل

✓ البيانات الشخصية: السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، المهنة الممارسة قبل الدخول إلى الشركة.

✓ لماذا اخترت هذا العمل ؟

✓ وصف لي يوم عملك المعتاد، منذ البداية حتى النهاية .

#### نتائج الدراسة الاستطلاعية

استفدنا كثيرا من تجربة الدراسة الاستطلاعية التي جعلتنا نتعرف على الميدان ونستطيع صياغة الإشكالية واختبار العينة. كما ساعدني عملي في تلك الشركة في التواصل مع أفراد العينة وجمع المعلومات.

إضافة إلى هذا فإن الدراسة الاستطلاعية ساعدتنا في التعرف على المكتب وطبيعة العمل فيها مع احترام الوقت المناسب للالتقاء بأفراد العينة وذلك بحكم ضيق الوقت لدى السائقين التي تفرضه عليهم طبيعة العمل من أجل توصيل الطلبات إلى العملاء مما صعب مقابلتنا في كل وقت وخاصة مع سائقين التوصيل الذي اضطرنا إلى التواصل معهم في بعض الأحيان عبر الهاتف

ومع ذلك توصلنا إلى مجموعة من النتائج تتمثل في:

1. ساعات العمل الطويلة، تشكل عائق بالنسبة لسائقي التوصيل السريع وخاصة مع تزايد كمية الطلبات هذا ما يشكل لهم نوعا من الضغط أثناء ممارستهم للعمل .
2. ضيق الوقت لتلبية طلبات التوصيل خاصة أثناء ساعات العمل يعتبر سبب من أسباب الضغط
3. ضغوط مع العملاء حيث يواجهون صعوبة في التعامل مع بعض العملاء أثناء تسليم الطلبات.
4. القلق بشأن مخاطر الحوادث المرورية أو السرقة، خاصة في مناطق معينة يشكل عائق كبير بالنسبة لسائق التوصيل أثناء تأدية مهامه.
5. الراتب اليومي الغير مستقر وعدم توفر الحماية الاجتماعية تجعلهم غير مستقرين وظيفيا.

#### 7. تحديد المفاهيم

1.7 مفهوم ضغوط العمل: لغة: معنى الضغط في اللغة ضغط - ضغطا ضيق وتشدد: (ضغط عليه أبوه ليقبل وظيفة) <sup>1</sup>.

ويعرف الضغط أيضا على أنه (ضغط الدم)- (في الطب) هو الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدر الأوعية و- (في الفيزيكا والهندسة والميكانيكا) : القوة الواقعة عليها <sup>2</sup>. اصطلاحا: حالة نفسية تنعكس في ردود الفعل الداخلية الجسمية والنفسية والسلوكية، والناشئة عن التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف والأحداث الضاغطة في

<sup>1</sup>: أنطوان نعمة، عصام مدور، لويس عجيل، متري شماس، قاموس المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، بيروت، لبنان، طبعة أولى 2000، ص 882-ص 883.

<sup>2</sup>: مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، الطبعة الخامسة "منقحة"، القاهرة مصر، 2011، ص 561.

البيئة المحيطة ، وهو نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية ، وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية<sup>1</sup>.

### 2.7. مفهوم العمل لغة: العمل يشير إلى المهنة والفعل وجمعها أعمال<sup>2</sup>.

اصطلاحاً: يعرف العمل اصطلاحاً على أنه يشير المصطلح بمعناه العام إلى أي نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين، وقد يشير إلى العمال اليدويين بما في ذلك عمال المصنع، والمؤسسة، وعمال التعدين، وعمال البناء، وجميع العمال الذين يعتبر عملهم فيزيقاً أكثر منه اجتماعياً أو عقلياً، وهنا لا يفرق بين العمال الماهرين أو شبه الماهرين أو غير الماهرين<sup>3</sup>.

ويستخدم المصطلح في علم الاقتصاد للإشارة إلى أحد العوامل الثلاثة الأساسية في عملية الإنتاج، أما العاملان الآخران فهما الأرض ورأس المال. وينطوي العمل في هذا الاستخدام على النشاط العقلي واليدوي معا<sup>4</sup>.

3.7. مفهوم ضغوط العمل: تعرف ضغوط العمل اصطلاحاً على أنها "حالة ذاتية اضطراباً نفسياً أو جسماً بسبب جملة من المتغيرات والمؤثرات التي تؤثر في سلوك العاملين وفي تكيفهم وفي تعاونهم وأدائهم ومن هذه المؤثرات الشعور بالقلق والإحباط والصراع وتوتر العلاقات الإنسانية وضعف الحوافز، وضغط الرقابة وكثرة العقوبات وصعوبة البيئة المادية. حالة يعيشها العاملون داخل التنظيم تؤثر في السير الطبيعي للعمل وفي معنويات العاملين وفي العلاقات الاجتماعية لأسباب عديدة منها الرقابة اللصيقة والتهديد بالعقاب والطرده، والعمل لساعات طويلة إضافية، والإشراف الضعيف، وتوتر العلاقة مع الزملاء، والعمل الممل وضغط المنافسين<sup>5</sup>.

مفهوم ضغوط العمل إجرائياً: ضغوط العمل هي حالة نفسية وبدنية يتعرض لها الأفراد نتيجة التحديات والمطالب التي تفرضها بيئة العمل، تمثل هذه الضغوط استجابة بشرية طبيعية للمتطلبات اليومية التي تتطلب أداءً عالياً، وقد تنتج عن مجموعة متنوعة من العوامل مثل عبء العمل المتزايد، والمواعيد النهائية الضاغطة، وساعات العمل الطويلة، والتفاعلات مع الزملاء أو العملاء، وكذلك ظروف العمل غير المستقرة. يواجه الأفراد في سياقات عمل محددة مثل سائقي التوصيلات السريعة ضغوطاً معقدة، حيث تتطلب وظائفهم التركيز

<sup>1</sup>: د. شلابي عمار، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 09، العدد 18، جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة، 2019، ص 61

<sup>2</sup>: ابن منظور، لسان العرب، مجلد 11، دار بيروت للنشر والتوزيع، لبنان، الطبعة الثالثة، 1997، ص 475.

<sup>4</sup>: محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008، ص 243.

<sup>4</sup>: نفس المرجع السابق، ص 243.

<sup>5</sup>: ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، الصفحة 85.

والسرعة في التنفيذ والتعامل مع ظروف غير متوقعة، مما يزيد من مستويات القلق والإجهاد عند هؤلاء الأفراد.

**4.7. مفهوم مكاتب التوصيل اصطلاحاً:** التوصيل أو التسليم من المنظور الاصطلاحي هو نقل البضائع وضمن تسليمها إلى وجهتها تمر معظم البضائع التي يتم تسليمها عبر شبكة النقل، عن طريق البر أو عن طريق الجو أو عن طريق البحر، يمكنهم المرور بواسطة مركبات متخصصة في نقل (مثل العربات نصف المقطورة على اليابسة أو السفن والحاويات على البحر)، كما قد يتم تسليم بعض البضائع المحددة بواسطة شبكات خاصة بهم مثل خطوط أنابيب السوائل (خاصة النفط والغاز) أو شبكة الكهرباء أو شبكات التجارة الإلكترونية مثل الإنترنت كما تعرف عملية توصيل البضائع بصفة عامة بالتوزيع. وتسمى دراسة العمليات الخاصة بتسليم أو التخلص من البضائع والأشخاص بالخدمات اللوجيستية. عادة ماتعمل الشركات التي تخصص في النقل بين المكان الذي يتم فيه إنتاج البضائع (على سبيل المثال: مصنع) مع تجار الجملة، بينما تقدم الشركات التي تنقل البضائع من نقطة البيع إلى المستهلك والتمثلة في خدمة البريد والشركات المتخصصة في خدمات التوصيل.<sup>1</sup>

والتوزيع هو إتاحة المستهلك الوسيطى (المؤسسة) أو النهائي (المستهلك) بضائع وخدمات والحلول وفقاً للجدول الزمني والمكان والكمية والأفضلية المكيفة.<sup>2</sup>

**5.7. مفهوم مكاتب التوصيل إجرائياً:** مكاتب التوصيل هي مكاتب متخصصة في تقديم خدمات توصيل المستندات والبضائع والمعاملات الرسمية بين الشركات والمؤسسات الحكومية والجهات الأخرى ذات الصلة، ومنه نجد مكتب توصيل شركة ATLA EXPRESE في غليزان كنقطة مركزية لتنسيق عمليات التوصيل في المنطقة.

يتمثل دوره الأساسي في استقبال الطرود والشحنات من العملاء أو الفروع الرئيسية للشركة، ثم توزيعها على سائقي التوصيل وفقاً لمناطقهم المحددة وتتضمن استقبال الطرود وتصنيفها وتحديد وجهتها، توزيع المهام على السائقين، تتبع الشحنات، كمراقبة حركة الطرود وتحديث حالة التسليم، التواصل مع العملاء من خلال الرد على استفساراتهم وكذلك إدارة السائقين من خلال توجيههم ومتابعة أدائهم.

**6.7. مفهوم الاستقرار المهني.**

<sup>1</sup>: خالد بن ساسي، بشير كاوجة، اللويزة سعاد، خدمة التسليم الخاصة بالتجارة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 01، العدد 01، ورقة الجزائر، 2021، ص 48.

<sup>2</sup>: نفس المرجع السابق، ص.

### 1.6.7. الاستقرار لغة: يعرف: استقرار على أنه: استتباب، ثبات، رسوخ.<sup>1</sup>

**اصطلاحاً:** قد تقرر منظمة الأعمال اختيار الاستقرار بدلا من النمو عن طريق استمرار أنشطتها الحالية بدون إحداث أي تغيير ذي دلالة في التوجه الاستراتيجي للمنظمة، وعلى الرغم من أن الاتجاه نحو الاستقرار قد يبدو أحيانا لا يمثل إستراتيجية، إلا أنه يمكن أن يكون ملائما لشركة ناجحة تعمل في بيئة مستقرة يمكن التنبؤ بها نسبيا.<sup>2</sup> إن استراتيجيات الاستقرار تعد من أكثر الإستراتيجيات انتشارا من حيث الاستخدام بالنسبة للشركات الصغيرة، التي لها قطاعات من السوق محدودة وسعيدة بنجاحها في هذه القطاعات وبحجمها غير المعقد من حيث الإدارة. ويمكن أن تكون هذه الإستراتيجيات مفيدة جدا في الأجل القصيرة، إلا أنها يمكن أن تكون خطيرة إذا اتبعت في الأجل الطويل.<sup>3</sup>

### 2.6.7. مفهوم المهنة لغة: تعرف المهنة لغة بأنها "بالكسر والفتح والتحريك، وكلمة: الحذق بالخدمة والعمل، مهنة، كمنعه ونصره، مهنا ومهنة ويكسر: خدمة، وضربه، وجهده والإبل حلبها عند الصدر والثوب جذبته.<sup>4</sup>

**اصطلاحاً:** تعرف المهنة اصطلاحاً بأنها "مجموعة أنشطة تتركز حول الدور الاقتصادي تستهدف ضمان توفير الحاجيات الأساسية للحياة ويطلق المصطلح على الأعمال التي في الميادين التجارية والفنية".<sup>5</sup> وتعرف المهنة من منظور آخر على أنها تبعيات إنجاز العمل الذي يقوم به الفرد في محيط عمله وفي الأماكن إدراك المهنة من خلال نظام متسلسل مترابط الواحد بالآخر مكونة بناء خاصا بها. إذا كان بناء فأن التبعيات تكون مرتبة أحيانا بشكل متدرج لتحديد الدخل والاعتبار. غالبا ما يحدد مفهوم المهنة من خلال دراسة العمل.<sup>6</sup>

<sup>1</sup>: د. روجي البعلبكي، المورد الثلاثي قاموس ثلاثي اللغات، طبعة جديدة ومنقحة، دار العلم للملايين، بيروت لبنان، 2005، ص 121.

<sup>2</sup>: د. إبراهيم بدر شهاب الخالدي، معجم الإدارة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن - عمان، 2001، ص 72.

<sup>3</sup>: نفس المرجع السابق، ص 72.

<sup>4</sup>: مجد الدين بن محمد بن يعقوب الفيروز أبادي، القاموس المحيط، طبعة الرابعة، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، 2013، ص 1244.

<sup>5</sup>: فاروق مداس، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، سلسلة قواميس المنار، دار مدني للطباعة والنشر والتوزيع، 2003، ص 121.

<sup>6</sup>: معن خليل عمر، معجم علم الاجتماع المعاصر، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 145.

**3,6.7 مفهوم الاستقرار المهني إصطلاحاً:** يعبر عن الاستقرار المهني في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه "بقاء العامل في نفس العمل لمدة عمل طويلة". والملاحظ أن هذا التعريف يؤكد على مدى مكوث العامل في عمله كأحد أهم مؤشرات الاستقرار الوظيفي، هذه الأخيرة التي يعبر عنها بمسمى "أقدمية العمل" في المصطلحات المهنية.<sup>1</sup> إجرائياً: إن الاستقرار المهني من المصطلحات الهامة للعامل في عمله وخاصة بالنسبة لسائق التوصيل، حيث نجده يرتبط بالشعور بالأمان والرضا عن وضعه هذا ما يجعله يستقر مهنياً كما أنه يؤثر ويتأثر بعمله وزملائه كما أنه يجب أن يتمتع بالأمان والثقة.

## 8. الدراسات السابقة

### 8.1 دراسات حول ضغوط العمل

**1. الدراسة الأولى:** لبركة بلاغماس "ضغوط العمل وواقع التمكين التنظيمي للعاملين داخل المنظمة" 2016.<sup>2</sup> أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، في تخصص علم الاجتماع التنظيم وتنمية الموارد البشرية.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على إدارة الموارد البشرية داخل المنظمة وكيفية تعاملها مع ضغوط العمل من خلال التمكين ومن خلاله تم طرح التساؤل التالي:

كيف تعمل إدارة الموارد البشرية من خلال التمكين التنظيمي - كأسلوب إداري معاصر - على الاستثمار في ضغوط العمل وجعلها بالقدر الذي يزيد من مستوى تحفيز العاملين لزيادة مستوى أدائهم داخل المنظمة؟ وللإجابة على هذا التساؤل انبثقت الفرضية الرئيسية الآتية:

التمكين التنظيمي يستثمر في ضغوط العمل ويحولها إلى تحدي يزيد من مستوى تحفيز العاملين لزيادة مستوى أدائهم داخل المنظمة.

بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية المثبتة في:

- 1- هناك علاقة بين مستوى أداء الفرد وتعزيز العلاقات الاجتماعية بين العاملين بواسطة التمكين التنظيمي وضغوط العمل.
- 2- التمكين التنظيمي يجعل من ضغوط العمل دوافع لتحقيق مكاسب للمنظمة.
- 3- التمكين التنظيمي يساهم في تغيير نظرة العامل لزميله في العمل مما يحسن العلاقة بين العاملين ويقضي على المضايقات المهنية.
- 4- كلما زاد شعور بحرية التصرف والمشاركة والإستقلالية في العمل تناقضت ضغوط العمل إلى الدرجة التي يزيد معها الرضا الوظيفي لدى العاملين.

<sup>1</sup>: موسى غربي، عبد الله باقة، المهارات الناعمة ودورها في تحقيق الاستقرار المهني في الإدارات الرياضية الجزائرية، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 10، العدد 01، 2023، ص 07.

<sup>2</sup>: للمزيد من التفصيل أنظر إلى: لبركة بلاغماس ضغوط العمل وواقع التمكين التنظيمي للعاملين داخل المنظمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع تنظيم والموارد البشرية، جامعة البليدة 02، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، 2015-2016

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة بغرض فهم وتحليل هذه الدراسة كما اعتمدت على تقنية البحث المتمثلة في شبكة الملاحظة، المقابلة، والاستبيان بالمقابلة وكذا تحليل المحتوى من خلال الاستبيان والمقابلة. قدرت عينة الدراسة بـ 106 مبحوث مابين موظف وأستاذ إداري من مجموع 469 عامل. توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتمثلة في: أظهرت نتائج الدراسة

1- أن الحوار والتواصل وتعزيز العلاقات الإيجابية واعتماد الاجتماعات الدورية والتنسيقية كلها أمور كفيلة برفع معنويات العامل وتعمل على تحفيزه للتصدي ومواجهة الضغوط وتمكنه من تقديم أفضل ما لديه من إمكانيات كما أظهرت النتائج بأن المبحوثين لديهم الرغبة في العمل الجماعي وفي إطار فريق العمل بشرط أن يكون فريق جاد ومتعاون في حال وجود مشاكل ويحبذون إقامة الروابط الاجتماعية. عن طريق الاحترام والتقدير للعمل والتفاهم والثقة وروح المسؤولية كعوامل مهمة في الإنجاز.

2- الرضا الوظيفي مرتبط بمدى تناسب الجهد مع الراتب، وهو الأمر الذي تتخذه المنظمة بالحسبان عند تبني أسلوب التمكين.

3- أكدت هذه الدراسة على أنه هناك إجماع واتفاق الأغلبية على أن إتاحة المعلومات يساهم في توحيد رؤية ووضوح الأهداف لدى كل من تتضح أهداف المنظمة بالنسبة لهم ولا تتضح. كما أوصت هذه الدراسة بإعادة النظر في نظام الحوافز حتى تكون في مستوى رغبة وطموح العاملين الفاعلين والمتميزين في أدائهم.

كاختصار وتقييم لهذه الدراسة تعتبر هذه الدراسة مهمة فهي محاولة تفسير وتحليل أهمية التمكين بالنسبة للعاملين داخل المنظمة من خلال منح العمال الأهمية والتقدير والتعاون في العمل وذلك من أجل الإنجاز الجيد وتحقيق النتائج المرغوب فيها حتى يتم التقليل من الضغوط أثناء ممارسة العمل وهذا يجعل العمال لهم الثقة في أنفسهم ويتحملون مسؤولية الوقوع في مشاكل أو أخطاء ومعرفة مجاوزتها أما بخصوص الاختلاف فهذه الدراسة تتمحور حول عمال داخل المنظمة على عكس دراستنا بخصوص فئة سائقين التوصيل لأن أغلبية عملهم يكون في الخارج عن طريق التنقل المستمر والتعامل مع العملاء ويتشابهه الدراسات في منح العامل مسؤولية التمكين أي أنه قدر العمل والواجب المطلوب منه وأنه قدر للثقة.

2. الدراسة الثانية: لعاشور خديجة تحت عنوان " ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية " 2015. <sup>1</sup> أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة ، تخصص علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية بجامعة محمد خيضر -بسكرة- .

حيث جاءت رغبة الباحثة في دراسة الضغوط التي قد تتعرض لها هذه الفئة من الموظفين وانعكاساتها على أدائهم للمهام الموكلة إليهم ، وعليه تبلور سؤال الإشكالية حول:  
1: ماهي مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون بمصالح التدريس بالجامعة وما طبيعتها؟

2: هل الضغوط التي يتعرض لها الموظفون بمصالح التدريس مصادر تنظيمية ؟  
3: هل هذه الضغوط التي يتعرض لها الموظفون بمصالح التدريس بالجامعة مصدرها شخصية ؟

4: ماهي مستويات ضغوط العمل لدى الموظفين بمصالح التدريس بالجامعة ؟  
5: هل لضغوط العمل الذي يواجهها الموظفون بمصالح التدريس انعكاس على أدائهم في العمل ؟

6: لأي مدى يمكن لضغوط العمل ، تنعكس على أداء الموظفين بمصالح التدريس بالجامعة؟  
كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفي مصالح التدريس بالجامعة، والتعرف على مدى انعكاسات الضغوط التي يتعرض لها الموظفون على أدائهم الوظيفي.

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي مع استخدام تقنية المقابلة أثناء الدراسة الاستطلاعية ومن خلاله تم القيام بتقنية الاستبيان لجمع المتغيرات وقياسها ويتكون مجتمع الدراسة من موظفي مصالح التدريس الدائمين بجامعة محمد خيضر بسكرة، والبالغ عددهم (87) موظف دائم.

ومن خلالها تم التوصل إلى النتائج التالية:

مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون بمصالح التدريس بالجامعة انحصرت في التالي:

- قلة الراتب إذا ما قورنا بالجهد المبذول من طرف الموظفين.
- نقص التحفيز المادي والمعنوي خاصة.

<sup>1</sup>: للمزيد من التفاصيل انظر إلى عاشور خديجة ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة ، جامعة محمد خيضر -بسكرة- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، قسم العلوم الاجتماعية ، تخصص تنمية الموارد البشرية ، 2016/2015.

- تشعب المهام وتداخلها وعدم وضوح الدور خاصة في تغيير نظام التعليم العالي من النظام الكلاسيكي إلى النظام الجديد.
- الروتين.
- طول ساعات العمل.
- طموحات الفرد.

كما طرحت مجموعة من التوصيات المتمثلة في وضع نظام الحوافز تشجيعية خاصة بالموظفين المتميزين في عملهم للرفع من الروح المعنوية لديهم، وبالتالي خلق روح المنافسة والمبادرة مما يحسن أدائهم. وكذلك إنشاء مراكز يتم فيها استقبال الأشخاص الذين يعانون من ضغوط العمل لتقديم الإرشادات اللازمة لمواجهتها.

باختصارو كتنقيح لهذه الدراسة نجدها مهمة حيث أرادت معرفة مصادر هذه الضغوط لفئة الموظفين العاملين بمصالح التدريس الجامعي وانعكاسها على أداء الهيئة الإدارية وشملت جميع مصادر هذه الضغوط من ناحية التنظيمية والشخصية من نقص الحوافز وأطول ساعات العمل هذا مايتشابه في دراستي من ناحية الضغوط لكنه يختلف في فئة البحث الخاصة بي المتمثلة في سائقين التوصيل وكذلك يرتبط موضوعي بالاستقرار المهني ولم يقتصر فقط في مصادر الضغوط لدى العاملين.

**3.الدراسة الثالثة:لفيصل قاسيمي، وعبد القادر بلخير تحت عنوان "علاقة إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل من وجهة نظر عمال المركبات الرياضية "دراسة ميدانية لمركبات ولايتي سطيف والمسيلة،مجلة الإبداع الرياضي العدد 05 أفريل 2012.1فيالتخصص علوم الإدارة والتسيير .**

تبلور سؤال الإشكالية الرئيسي: هل هناك علاقة بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل من وجهة نظر عمال المركبات الرياضية؟ومن خلاله انبثقت الفرضية العامة:هناك علاقة إيجابية بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل من وجهة نظر عمال المركبات الرياضية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مضيعات الوقت والتي غالبا مايتعرض لها العمال خلال انجازهم لمهامهم.التعرف على أبرز الطرق في مواجهة مضيعات الوقت،التطرق لأهم أساليب إدارة الوقت واستغلاله.كذلك التعرف على مصادر ضغوط العمل.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كما تم الاعتماد على تقنية الاستبيان كونه الأداة الملائمة لإجراء هذه الدراسة،تكون مجتمع البحث من 98 إداري من أصل 158 عامل

<sup>1</sup>: للمزيد من التفصيل انظر الى :د.فيصل قاسيمي /أ.عبد القادر بلخير ،علاقة إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل من وجهة نظر عمال المركبات الرياضية ، مجلة الإبداع الرياضي العدد 05 ،جامعة المسيلة ،2012.

إداري بالمركبات الرياضية ودواوينها، أجريت هذه الدراسة بكل من ولايتي سطيف والمسيلة ابتداء من 25 أكتوبر 2010 إلى غاية 15 جوان 2011. تمثلت نتائج الدراسة في:

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). للأعمال والمهام التي يقضيها العامل وقت الدوام تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، الحالة الاجتماعية لصالح العزاب، المؤهل العلمي لصالح الجامعيين.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للأعمال والمهام التي يقضيها العامل وقت الدوام تعزى لسنوات الخدمة .

-كما قد قدمت هذه الدراسة مجموعة من الاقتراحات: إظهار أهمية الوقت كمورد نادر وثمين ومكلف باعتباره التحدي الأساسي الذي يواجه أية إدارة ، كذلك زيادة الوعي عند العاملين وتزويدهم بالطرق التي تساهم في تخفيف الشعور بالضغط المهنية ، من خلال ندوات متخصصة بذلك ، من خلال كتيبات ونشرات خاصة.

إن دراسة علاقة إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل يعتبر من المواضيع الهامة، حيث يعتبر الوقت عنصرا هاما وخاصة كيفية إدارته وتنظيمه بشكل فعال حيث يساعد على التخفيف من عبء العمل المتزايد وينقص من الضغوط وهذا يعتبر من أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراساتي المتعلقة بضغط العمل عند سائق التوصيل كما يختلفان في طبيعة مصادر هذه الضغوط حيث نجد أن العمال في المركبات الرياضية تواجههم ضغوط الأداء والمنافسات بينما سائقي التوصيل تواجههم ضغوط الوقت والمواعيد المحددة وكذلك ضغوط الأجر وبالتالي فكل فئة تواجه نوعية من الضغوط تتطلب إجراءات وأساليب خاصة لمواجهة هذه الضغوطات .

4. الدراسة الرابعة: بريكسي رقيق رشيد وسيدي أحمد كبداني تحت عنوان "أثر إدارة الوقت في الحد من ضغوط العمل لدى موظفي شركة سوناطراك مقال علمي 2020 ،التخصص العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ،مخبر السياسات التنموية والانتقال الطاقوي<sup>1</sup>.

تبلور سؤال الإشكالية في كيف تؤثر إدارة الوقت على الحد من الضغوط المهنية لدى موظفي مؤسسة سوناطراك؟ وانبثقت فرضيات الدراسة على النحو الآتي :  
الفرضية الأولى: يتعرض عمال المؤسسة لضغوط عمل بمستويات إيجابية متوسطة .  
الفرضية الثانية: يتمتع عمال المؤسسة بمستوى عالي من إدارة وقتهم .

<sup>1</sup> بريكسي رقيق رشيد ،سيدي أحمد كبداني ،أثر ادارة الوقت في الحد من ضغوط العمل لدى موظف شركة سوناطراك (1.GNL) ، دفاتر MECAS ،المجلد 16، العدد 01 ، 2020 .

**الفرضية الثالثة:** ترتبط إدارة الوقت بضغوط العمل لدى عمال المؤسسة ارتباطا عكسيا وبدلالة معنوية .

**الفرضية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الوقت على ضغوط العمل لدى عمال المؤسسة .

تم استخدام **المنهج الوصفي** مع الاعتماد على تقنية الاستبيان تكون مجتمع البحث من 60 موظفا من أقسام مختلفة من شركة سوناطراك بين شهري جانفي وفبراير من سنة 2019.

(GNL1) بوهران التابع لشركة سوناطراك ومن خلالها تم التوصل إلى النتائج التالية

- وجود مستوى جيد لإدارة الوقت في مؤسسة سوناطراك مركب GNL 1.

- إدارة الوقت ليس لها تأثير على ضغوط العمل إجمالا .

- إدارة الوقت لها علاقة موجبة بضغوط التحكم وضغوط الالتزام .

هذه الدراسة جيدة ومغايرة لدراسات الأولى الثلاث حيث أبرزت أن إدارة الوقت لا تؤثر ولا تشكل أي عائقا أمام موظفي شركة سوناطراك بوهران وأن عدم المشاركة في إتخاذ القرارات أيضا لا يشكل أي عائق بالنسبة لهم على غرار ما أبرزته الدراسات الأولى وهذا ما يميز موظفي شركة سوناطراك، لأنها تهتم بالتنفيذ والتطبيق فقط وهذا ما يبرز أوجه الاختلاف بين دراسة **بريكسي رقيق رشيد و سيدي أحمد كبداني** التي تبحث عن أثر الوقت على موظفي سوناطراك ودراستي المتعلقة بضغوط العمل عن سائق التوصيل وأثرها على استقراره المهني وكذلك يتشابهان في أن الوقت وساعات العمل الطويلة واحدة من أسباب ضغوط العمل بالنسبة للفئتين.

## 2. 8. دراسات حول مكاتب وسائقي التوصيل السريع

**1. الدراسة الأولى:** دراسة خولة قاسمي الحسني وهدى حفصي تحت عنوان **اليقظة**

**الإستراتيجية وأثرها في تعزيز الميزة التنافسية:** دراسة حالة مؤسسة يالدين للتوصيل

**السريع في الجزائر، 2022، في مخبر إعادة التغيير في المؤسسة الجزائرية.**<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة للتعرف على أثر اليقظة الإستراتيجية من خلال أبعادها (اليقظة

التنافسية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية، اليقظة البيئية) في تعزيز الميزة التنافسية من

خلال دراسة حالة مؤسسة يالدين للتوصيل السريع. وهنا طرحت الإشكالية:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة الإستراتيجية بأبعادها مجتمعة في تعزيز الميزة

التنافسية على مستوى مؤسسة يالدين للتوصيل السريع في الجزائر؟ وعليه انبثقت الفرضية

الرئيسية لمعالجة الإشكالية المطروحة:

<sup>1</sup> خولة قاسمي الحسني ، هدى حفصي ،اليقظة الاستراتيجية وأثرها في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة حالة مؤسسة

يالدين للتوصيل السريع في الجزائر ،دفا تر البحوث العلمية ،المجلد 10، العدد 02، 2022.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة الإستراتيجية بأبعادها مجتمعة في تعزيز الميزة التنافسية عند مستوى معنوية  $\geq 0.05$  بمؤسسة يالدين للتوصيل السريع في الجزائر. حيث قد هدفت الدراسة إلى تقديم مفاهيم نظرية لكل متغير من متغيرات الدراسة والكشف عن الأثر الذي تلعبه أبعاد اليقظة الإستراتيجية منفردة ومجموعة (اليقظة التنافسية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية، اليقظة البيئية) في تعزيز الميزة التنافسية على مستوى مؤسسة يالدين للتوصيل السريع في الجزائر.

كما قد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وتما استخدام تقنية الاستبيان كأداة بحث لجمع المعلومات، أجريت الدراسة في جميع إدارات مؤسسة يالدين للتوصيل السريع في الجزائر، ذلك لأن موقعهم في المؤسسة سيمكنهم من الحصول على جميع المعلومات اللازمة لإجابة على جميع أسئلة الاستبيان، وبالتالي تم الاعتماد على العينة القصدية، حيث تم توزيع 36 استبيان ومن هنا تم استخلاص النتائج التالية :

أظهرت نتائج الدراسة أن بعد اليقظة التجارية هو البعد الأكثر تأثيراً في تعزيز الميزة التنافسية على مستوى مؤسسة يالدين محل الدراسة، حيث عند ارتفاعه بدرجة واحدة يرتفع معه تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمية بـ 94%، ثم بعد اليقظة التنافسية بنسبة 61%، وفي الأخير بعد اليقظة البيئية بنسبة 9%. كما تم تقييم بعض النصائح المتمثلة في ضرورة تدعيم المؤسسة بخلية يقظة تعمل على رصد وجمع المعلومات الاستباقية المتعلقة بالمحيط الذي تنشط فيه.

هذه الدراسة مهمة ولها دور كبير في إطار مكتب يالدين للتوصيل السريع كونه واحد من أهم المكاتب الجزائرية الخاصة بنقل وتسليم الطرود والبضائع إلى الزبائن. كما سعت كلا من الباحثتان في البحث عن اليقظة الإستراتيجية ومدى تأثيرها في تعزيز الميزة التنافسية بين مكاتب التوصيل الجزائرية وهذا ما يجعل هذه المكاتب دائماً في وضع خطط واستراتيجيات تعمل بها في المستقبل من أجل التطوير والتقدم وفتح عدد هائل من المكاتب عبر ولايات الوطن وهذا نوعاً ما ما يشابه مع دراستي الحالية الخاصة بمكتب ATLA EXPRESS للتوصيل السريع ونجد نوعاً ما من الاختلاف حول فئة العينة حيث ركزت الباحثتان على مكتب يالدين بصفة خاصة وعلى ما يواجهه من عوائق بيئية تنظيمية على عكس دراستي التي تهتم بفئة سائقي التوصيل وما يواجههم من ضغوط وهل سيتحدون هذه الضغوط ويستمررون في عملهم المهني أم العكس .

2. الدراسة الثانية: بعبارة أنيس، بن لحر عمار تحت عنوان "أثر جودة خدمات البريد السريع على رضا وولاء الزبائن دراسة حالة مؤسسة كازي تور -وكالة ميله، 2024/2023، في التخصص تسويق الخدمات.<sup>1</sup>

مع التوسع والانفتاح في سوق العمل توسعت مكاتب التوصيل لتصل إلى مكتب كازي تور للتوصيل السريع وهنا تبلور سؤال الإشكالية حول: إلى أي مدى يمكن أن تؤثر جودة خدمات البريد السريع على رضا وولاء الزبائن في وكالة كازي تور -بولاية ميله؟ ومن خلاله انبثقت الأسئلة الفرعية المتمثلة في:

**السؤال الأول:** إلى أي مدى تؤثر جودة خدمات البريد السريع على رضا وولاء الزبائن في وكالة كازي تور بولاية ميله؟

**السؤال الثاني:** إلى أي مدى تؤثر جودة خدمات البريد السريع على ولاء الزبائن في وكالة كازي تور بولاية ميله؟

**السؤال الثالث:** إلى أي مدى يؤثر رضا الزبائن على ولائهم في وكالة كازي تور بولاية ميله؟ ومن خلاله انبثقت الفرضيات التالية:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الخدمات على رضا زبائن مؤسسة كازي تور-ولاية ميله.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الخدمات على ولاء زبائن مؤسسة كازي تور ولاية ميله.

**الفرضية الرئيسية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرضا الزبائن على ولاء زبائن مؤسسة كازي تور ولاية ميله.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة توضيح طبيعة العلاقة وتأثير جودة الخدمات من خلال أبعاد: الاعتمادية، الملموسة، الاستجابة، الأمان، التعاطف على كلا من رضا وولاء زبائن وكالة كازي تور بولاية ميله.

لقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، مع الاعتماد على تقنية الاستبيان، حيث تمت الدراسة على عينة ميسرة من زبائن وكالة كازي تور بولاية ميله، حيث اقتصرَت الدراسة على عينة من الزبائن تمثلت في (131) امتدت من شهر نوفمبر 2023 إلى نهاية شهر ماي من سنة 2024. تم الوصول إلى النتائج الآتية:

<sup>1</sup>.. بعبارة أنيس، بن لحر عمار، أثر جودة خدمات البريد السريع على رضا وولاء الزبائن دراسة حالة مؤسسة كازي تور -وكالة ميله، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات 2024/2023.

-إرضاء الزبائن هو أحد أهم مؤشرات الأداء للمؤسسات ،حيث يؤدي رضا العملاء إلى زيادة الإيرادات وتحسين السمعة وتقليل التكاليف .

-ولاء العملاء هو سلوك العملاء الذين يشترون باستمرار من نفس المؤسسة أو العلامة التجارية ،بحيث يعد ولاء العملاء أحد أهم أصول المؤسسات ،ويمكن قياس ولاء العملاء باستخدام معدلات الاحتفاظ وإعادة الشراء والمخاطرة .

-تؤكد الدراسة على أن تحسين جودة الخدمات البريدية السريعة يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا الزبائن وولائهم ،مما ينعكس إيجاباً على أداء الشركة واستدامة نجاحها في السوق .

كما قدمت مجموعة من الاقتراحات المتمثلة في :تحسين البنية التحتية والتقنيات المستخدمة تعزيز الكفاءة التشغيلية والاعتمادية ،تحسين خدمة العملاء ،زيادة سرعة الاستجابة ،تعزيز جوانب الأمان ،تعميق التعاطف مع الزبائن ...

الدراسة بالغة الأهمية في قطاع التوصيل كون أن شركة كازي تور للتوصيل واحدة من أبرز الشركات في هذا القطاع كما أنها تقترب من دراستي هذه من منظور تقديمها لاستراتيجيات فعالة من أجل النمو والتطور حيث مست العديد من الولايات كما أن كلا من الباحثان درساً مدى رضا الزبائن عن شركة كازي تور من حيث الجودة والفعالية ومدى ولائهم لها وهذا يختلف نوعاً ما مع دراستي المتعلقة بسائق التوصيل وضغوطاته وربطها بالاستقرار المهني.

### 3.8.دراسات حول الاستقرار المهني.

1.الدراسة الأولى:جبلي فاتح تحت عنوان "الترقية الوظيفية والاستقرار المهني دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتبغ والكبريت وحدة الخروب -قسنطينة- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع،تخصص تنمية الموارد البشرية، 2006/2005.<sup>1</sup>

جاءت هذه الدراسة لتشخيص الواقع الفعلي لمتغير الترقية في علاقته بمتغير الاستقرار المهني ومن هنا أثارت هذه الدراسة سؤالاً يتمحور حول:كما طرح السؤال المحوري للإشكالية حول:هل هناك علاقة بين الترقية الوظيفية والاستقرار المهني؟وانبثقت الأسئلة الفرعية على النحو التالي:

هل هناك علاقة بين التدرج المهني والشعور بالرضا لدى الموظف ؟

هل تساهم العلاوات والمكافآت التي تمنح للموظف المرقى في رفع روحه المعنوية ؟

<sup>1</sup> جبلي فاتح ،الترقية الوظيفية والاستقرار المهني ،رسالة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية ،2006/2005.

انبثقت الفرضيات الرئيسية الآتية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية والاستقرار المهني. ومن خلاله تم صياغة الفرضيات الفرعية :  
-يرتبط التدرج الوظيفي بشعور العامل بالرضا والارتياح في عمله .  
-هناك علاقة ارتباطية بين الحوافز المادية واستقرار العامل في عمله . كما هدفت هذه الدراسة إلى رصد واقع الترقية الوظيفية والتعرف على أبعادها ودلالاتها وعلاقتها بالاستقرار المهني للعامل من خلال إبراز المتغيرات المرتبطة بالترقية وحاجة العامل إلى هذا النموذج، ومعرفة مدى انسجام طبيعة الترقية بالمؤسسة.

تم الاستخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي باستخدام المسح الاجتماعي، مع الاعتماد على تقنية الملاحظة، المقابلة، والاستمارة وذلك من أجل الوصول إلى النتائج وتحليل البيانات المتحصل عليها. كانت فترة إنجاز هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2005-2006 أنجزت هذه الدراسة بالشركة الوطنية للتبغ والكبريت وحدة الخروب ولاية قسنطينة على فئة مكونة من 90 عامل من مجموع 903 عامل مصنفة على إدارات وأعوان التحكم ، والتنفيذ.

حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الممثلة في :  
-الترقية مطلب من المطالب الوظيفية لتحقيق الولاء والاستقرار المهني .  
-ضعف وتلاشي سياسة التحفيز في الإدارة يخلق نوع من التذمر والشكاوي مما يؤدي إلى ضعف الإنجاز والإنتاجية .  
-عدم التجديد في يد الطاقة العاملة وعدم التجديد في أدوات وتقنيات العمل.  
يمكن القول أن هذه الدراسة من جانب الاستقرار المهني دراسة مهمة في كونها تبرز أدوات وتقنيات التحفيز والأجر والمكافآت التي تجعل العامل مرتاح في عمله وهذا ما يجعله مستقر مهنيا وكذلك الترقية الوظيفية هذا ما يجعل العامل له ولاء كبير لعمله ما يشابهه مع سائق التوصيل السريع أثناء تأدية مهامه وليس فقط الماديات وكذلك فريق العمل الذي يعمل معه ومدى التفاهم الموجود داخل إطار العمل، وهي جد متقاربة مع دراستي المتعلقة بالاستقرار المهني لدى سائق التوصيل السريع .

## 9. المقاربة النظرية

في إطار البحث العلمي نجد أن كل باحث يحاول أن يدرج موضوعه تحت إطار نظرية تساعد على فهم وتحليل موضوع بحثه بدقة وموضوعية. ومن هذا المنطلق يمكن القول أن موضوع ضغوط العمل عند سائق التوصيل وعلاقته بالاستقرار المهني يندرج تحت النظرية التفاعلية الرمزية.

### 1.9. النظرية التفاعلية الرمزية

تعتبر النظرية التفاعلية الرمزية منظورا هاما، في علم النفس الإجتماعي كما قد اكتسبت أهميتها خاصة في علم الإجتماع الأمريكي. كما يرجع الفضل في ظهورها ونشأتها إلى عالم الإجتماع "جورج هربرت ميد" (1863-1931) وإلى مدرسة شيكاغو في علم الإجتماع (1925-1945).

وخلال السبعينات تعرضت لانتقادات عنيفة غير أنها أيضا توثقت رسميا في نصوص الكتب، وتأسست من خلال، جمعية الدراسات التفاعلية الرمزية، ومجلتها التفاعلية الرمزية. وتقف التفاعلية الرمزية، معارضة لكافة تقاليد علم الاجتماع من حيث التنظير دون الانغماس المباشر اللصيق بالظواهر التي تقوم بالتنظير لها. لأنها تنتج سبيل الأمبريقية بقوة فإنها تنادي باستخدام طائفة واسعة من أدوات البحث (خصوصا: الملاحظة بالمشاركة) وتاريخ الحياة، والمقابلة العميقة، ويهتدي مثل هذا المنهج بثلاثة اهتمامات: البشر هم عناصر مميزة في كونهم حيوانات تستخدم رموز معقدة.<sup>1</sup>

يؤكد المنهج على وحدة التفاعل، موفرا بذلك جسرا بين الجانب البيولوجي والنفسي البحث (الذي في تركيزه على الفرد يتجاهل الجانب الاجتماعي) والجانب السوسولوجي البحث (الذي يجذب إلى الجانب البنيوي ومن تم يتجاهل الفرد). إن البشر يمتلكون أنفاسا تجعلهم قادرين بصفة دائمة على القيام بدور الآخر وعلى رؤية أنفسهم من خلال عيون الآخرين وبغير هذه القدرة ينهار الاتصال البشريوبها ينهار النظام الاجتماعي.<sup>2</sup>

كما ظهرت العديد من الدراسات الميدانية حول تحديث التفاعلية الرمزية خلال عقدي الثمانينات والتسعينات في القرن العشرين، وتمثلت هذه الدراسات في تحليلات "سيلدون سترايكر" الذي حاول أن يعالج النظرية التفاعلية الرمزية وجعلها نظرية سوسولوجية معاصرة، وتركيزها في دراسة التفاعل على كل من الظواهر الصغرى والكبرى، أو مايعرف أيضا بالدراسات الماكروسكوبية التي لم تهتم بها تحليلات التفاعلية الرمزية من قبل وخاصة عند روادها الأوائل.<sup>3</sup>

سعى (سترايكر)، أن يطرح مع غيره من أنصار التفاعلية الرمزية المعاصري من أمثال (مينز)، و(روك) وغيرهم، عدد من الأفكار وذلك بهدف تحديث النظرية التفاعلية الرمزية لكي تصبح نظرية سوسولوجية وتحل مكانة هامة مثل النظريات الأخرى ولا سيما البنائية الوظيفية ونظرية الصراع. فلقد رأى (سترايكو) ضرورة تحديث الإطار التصوري

<sup>1</sup>: ميشيل مان، موسوعة العلوم الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر الإسكندرية، 1999، ص 702

<sup>2</sup>: نفس المرجع السابق، الصفحة 703.

<sup>3</sup>: د. طاهر حسو الزبياري، النظرية السوسولوجية المعاصرة، قسم السياسة المعاصرة، دار البيروني للنشر والتوزيع

، 2017، الصفحة 322.

والمرجعي الذي تنطلق منه التفاعلية الرمزية، وأن تجعل هناك نوعاً ما من همزة الوصل في تحليلاتها المصغرة عن الذات والفرد والبناء الاجتماعي ككل، ويجب أن ترقى مستويات تحليلها من مستوى الفرد أو الذات إلى مستوى البناءات الاجتماعية الكبرى وبالعكس.<sup>1</sup> كما تعتبر التفاعلية الرمزية اتجاه يحاول أن يصور الاحتمالات الممكنة التي تواجه عملية التفاعل بين الأفراد، وبخاصة فيما يتعلق بتكوين الذات. ويمثل هذا الاتجاه جورج هربرت ميد وبلومر. في التفاعل الإنساني في رأيهما هو عملية تكون إيجابية لها أسلوبها الخاص.

وعلى المشاركين فيها أن يحددوا اتجاهات سلوكهم على أساس تفسيرات دائمة للأفعال التي يقوم بها الآخرون، وأن يعدلوا أو يغيروا خلاله هذه العملية استجاباتهم لأفعال الآخرين وأن يعيدوا تنظيم مقاصدهم ورغباتهم ومشاعرهم، واتجاهاتهم، وينظرو في مدى ملائمة المعايير والقيم التي يعقدونها، لكي يستطيعوا التكيف والتوافق مع موقف التفاعل، وتتنظر التفاعلية الرمزية إلى كل سلوك أو فعل مستمر بين شخصين على أن له تاريخه الخاص. وانتظامه وتكراره على أساس التوحد أو التعريف المشترك للموقف بين هذين الشخصين.<sup>2</sup> ومن خلال كلا التعريفين فيمكن القول أن النظرية التفاعلية الرمزية تساعدنا في تحليل وتفسير موضوع ضغوط العمل عند سائق التوصيل السريع وعلاقته بالاستقرار المهني. فمن المنظور السوسيولوجي تعتبر النظرية التفاعلية الرمزية من أبرز نظريات علم الاجتماع كونها تدرس مدى تفاعل الأفراد في بيئة العمل من خلال الكلام والإشارات والرموز حتى في حياتهم اليومية، كما قال عالم الاجتماع "جورج هربرت ميد" أن الأفراد ليسوا بنى ثابتة بل هم أفراد يتفاعلون ويعملون ويتبادلون الرموز والمعاني.

وعند ربط النظرية التفاعلية الرمزية بموضوع دراستنا يمكننا البدء بضغوط العمل لدى سائقي التوصيل السريع من خلال تفسير وتحليل كيفية تجاوب وتفاعل هؤلاء الأفراد مع البيئة الداخلية المتعلقة بمسئول الشركة وفريق عملهم ومع البيئة الخارجية المتعلقة بالعملاء والزبائن.

كذلك من خلال الرمز والنتيجة، في ساعات العمل وأوقات العمل تقويمات العملاء ومسئولي الشركة لهذا العمل. ولاننسى أهم شيء وهو ذات سائقي التوصيل التي تدخل تحت إطار رؤية سائق التوصيل لعمله ونظرة العالم الاجتماعي الخارجي له هذا كله يشكل ضغطاً بالنسبة لسائقي التوصيل.

من الناحية المتعلقة بالاستقرار المهني تساعدنا النظرية التفاعلية الرمزية في ربط موضوع ضغوط العمل بالاستقرار المهني لسائقي التوصيل كون هذه الضغوط تؤثر وتتأثر بالاستقرار

<sup>1</sup>: نفس المرجع السابق، الصفحة 322.

<sup>2</sup>: دكتور محمد عاطف غيث، مرجع سبق ذكره، ص 441.

والثبات في العمل وذلك من خلال الرموز (التشجيع، التحفيز، المكافآت، الشعور بالأمان الرضى المهني) هذا كله يشكل تحفيزاً أمام سائق التوصيل ويجعله مستقر مهنيًا. يمكننا تبني النظرية التفاعلية الرمزية لأنها تحلل كل من ظاهرة ضغوط العمل والاستقرار المهني من خلال رموز وتفاعلات الأفراد بينهم فهي تسلط الضوء على سائقي التوصيل في تجربتهم المهنية وقرارهم بمزاولة المهنة أو الانعزال والتوجه إلى مجالات أخرى.

### 10. صعوبات الدراسة

- ضيق الوقت نظراً لأن سائق التوصيل ملزم بتوصيل قدر هائل من الطلبات مما يشكل عائقاً لتحديد وقت مخصص وإجراء مقابلة ميدانية معه .  
- تشتت العينة كما نعرف أن سائقي التوصيل لهم مجموعة وكم هائل من الطلبات تستلزم توصيلها إلى أماكن مختلفة ولهذا يتطلب الأمر وقتاً للالتقاء بهم، ومحاذاتهم مع صعوبة تفهمهم لهذا الموضوع مما يشكل عائقاً لإنجاز الدراسة  
- نقص الدراسات حول هذا المجال ومحدودية الدراسات السابقة مما جعل دراستنا جديدة تتطلب البحث والتدقيق أكثر.  
- نقص المراجع وصعوبة الحصول على المعلومات الدقيقة.

### خلاصة الفصل

وخلاصة لهذا الفصل الذي يعتبر من الفصول الهامة لتوضيح تصورنا للموضوع بدءاً بالإشكالية وفرضيات الدراسة، والدراسات السابقة ثم تحديد لأهم مفاهيم البحث، يمكننا القول أن الإطار المنهجي وما قد قدمناه يعتبر أساس أي بحث علمي اجتماعي. كما استطعنا النزول إلى الميدان والقيام بالدراسة الاستطلاعية التي كانت كبدية أولية للبحث استطعنا من خلالها التعرف على حيثيات البحث والتحقيق الميداني .



## الفصل الثاني

سوسيولوجيا  
ضغوط العمل

## الفصل الثاني

### سوسيولوجيا ضغوط العمل

#### تمهيد

- 1 . مفهوم ضغوط العمل.
- 2 . عناصر ضغوط العمل.
- 3 . أنواع ضغوط العمل.
- 4 أسباب ضغوط العمل.
5. الإتجاهات المفسرة لضغوط العمل.
6. الآثار الناتجة عن ضغوط العمل .

#### خلاصة

## تمهيد

سنتطرق في هذا الفصل إلى ضغوط العمل كظاهرة اجتماعية في علم اجتماع تنظيم وعمل، والتي تعتبر في هذا المجال من المخاطر السيكوسوسيولوجية التي يتعرض لها العامل، سنتناول الجانب النظري للظاهرة من خلال تعريف الباحثين السوسيولوجيين لهذه الضغوط المتعلقة بالفرد وربطها بكلا من سائقي التوصيل السريع، وكذلك التعرف على عناصر هذه الضغوط، والتطرق إلى أنواعها بحديها الإيجابية والسلبية، مع التعرف على أسباب ومصادر هذه الضغوط، ونظريات علم الاجتماع التي فسرت لنا هذه الظاهرة، وأهم الآثار الناتجة عنها

## 1. مفهوم ضغوط العمل

لقد زادت أعباء الحياة وأصبح الفرد يعيش في عصر مليء بتعدد المهام والأدوار، مما زاد وأظهر أنواعا كثيرة من الضغوط إذ يواجه الإنسان ضغوطا مختلفة في حياته سواء كانت ضغوط وظيفية تسبب له اضطرابات أو ضغوط أخرى عائلية، اجتماعية أو اقتصادية أو ضغوط ناتجة عن مشاكل مرورية، أو حتى حرارة الجو الشديدة أو البرودة الشديدة.

إن مجرد تذكر هذه القضايا يثير الاضطراب لدى الإنسان وتعمل على زيادة خفقان القلب والصراع، وقد أصبح مفهوم الضغوط يشغل كثير من المهتمين من المؤسسات والمنظمات الإنتاجية .

لقد تعددت التعاريف حول ضغوط العمل ولم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لها ويعود السبب في ذلك إلى اختلاف نظرة كل باحث لمفهوم ضغوط العمل، فبعضهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغوط العمل، والبعض الآخر ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد واعتبرها آخرون ناشئة عن صعوبات ومعوقات تقف أمام الفرد حيث تنشأ الضغوط نتيجة مواقف سلبية، هناك من أضاف أنها تنشأ عن فرص يستطيع أن يستغلها الفرد أي مواقف ايجابية.<sup>1</sup>

وقد عرف لوثنانز (Lothans) ضغوط العمل عن أنها "الاستجابة أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو سلوكي لأفراد المنظمة. أما بارن (Baron) فقد عرفه بأنه "الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة".<sup>2</sup> كما أن الضغوط مفاهيم جاءت من الفيزياء، وهي بهذا المفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسد، أما في علم النفس فإن الضغوط تعني "المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع منحوه وتتمثل الضغوط النفسية في القلق والإحباط والصراع والنزاع وعدم الارتياح والشعور بالألم".<sup>3</sup>

<sup>1</sup>: محمد معن محمود عياصرة، الأستاذ مروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع والازمات وضغوط العمل والتغير، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص106.

<sup>2</sup>: نفس المرجع، الصفحة 107.

<sup>3</sup>: خالد عيادة عليما، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، الخليج، 2014، الصفحة 48.

ولم يستخدم مصطلح **ضغوط العمل** إلا في القرن 18 لتعني "إكراه وقسر وجهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد ولأعضاء الجسم أو قواه العقلية"<sup>1</sup>. ومنذ ذلك الوقت فقد تباينت آراء ووجهات نظر الباحثين حول تعريف ضغط العمل، حيث يعتبر من أهم المشاكل التي تواجه المهتمين بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة، هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط. حيث عرف **بورن (baron)** ضغط العمل "بأنه استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها"<sup>2</sup>. أما **برودزنيكي وزملائه (Brodzinki & others)** فيعرفون **ضغط العمل** بأنه "تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي"<sup>3</sup>.

ويعرف كل من **إيفانسيفتش وماتيسون (ivancevich & Matteson)** الضغوط الوظيفية بأنها "استجابة تكيفية تختلف باختلاف الأفراد للتهدة من تأثيرات وأوضاع وأحداث

تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في التنظيم"<sup>4</sup>. ويعرف **سمير عسكر الباحث العربي السعودي** ضغط العمل بأنه "مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له"<sup>5</sup>.

في حين يعرف **سيزلاقي (Szilagy)** **ضغوط العمل** بأنها "تجربة ذاتية، تحدث احتلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، وينتج عن العوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه"<sup>6</sup>.

وعرفه **هانز سيلبي (Hans seleye)** الأب الروحي لهذا الموضوع كما يعده الكثيرون "استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين"<sup>7</sup>.

أما **هنكل (Hinkle)** فيرى أن الضغوط عبارة عن التوترات أو الأحمال الثقيلة التي تلقى على كاهل الفرد، ويؤكد على أن الضغوط أو الخبرات الضاغطة يمكن معرفتها من خلال: الأول

<sup>1</sup>: نفس المرجع السابق، الصفحة 49.

<sup>2</sup>: خالد عيادة عليمات، نفس المرجع السابق، الصفحة 49.

<sup>3</sup>: نفس المرجع الصفحة، 49.

4

<sup>5</sup>: نفس المرجع، ص 50.

<sup>6</sup>: نفس المرجع، ص 50.

<sup>7</sup>: محمود عبد الفتاح رمضان، محمود أحمد، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012-2013، ص 10،

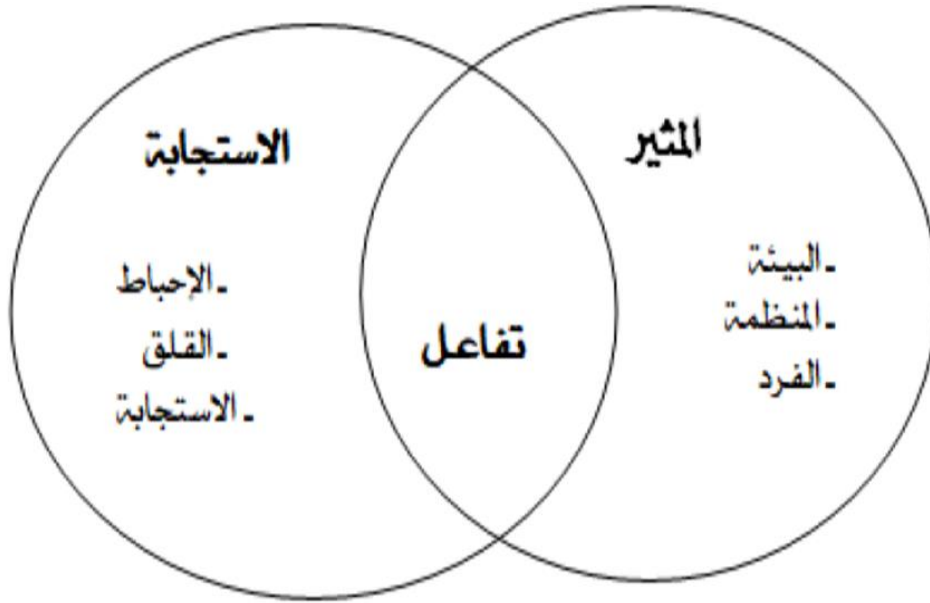
من خلال المحرك للإستجابة وهو سبب الضغط. الثاني: من خلال المستقبل أو للاستجابة وتأثيرها<sup>1</sup>.

## 2. عناصر ضغوط العمل

يرى كل من سيسلاجي وولاس أنه يمكن تحديد عناصر ضغوطات العمل بثلاثة أسباب رئيسية هي :

**1.العنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوطات، وقد يكمن هذا العنصر في البيئة أو المنظمة أو الفرد . ومن خلاله يمكن أن تسبب هذه المثيرات ضغوط لسائق التوصيل وذلك من خلال : ساعات العمل الطويلة، الفترات الزمنية المحددة، الحركة المرورية، العملاء هذه كل تتطلب رد فعل وبالتالي تثير كل من سائق التوصيل .

**2.عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية والتي يبديها الفرد، مثل القلق والتوتر، والإحباط. كما وضحنا سابقا في عنصر المثيرات كل سلوك



الشكل 01 : عناصر الضغط<sup>2</sup>

<sup>1</sup> : بحري صابر، ضغوط العمل بين إشكالية التطور والمصطلح -قراءة نقدية سيكولوجية -،مجلة التراث،المجلد الأول،العدد 29، 2018، ص119 .

<sup>2</sup> : د.سرار عمر، مسببات ضغوط العمل في المنظمات،مجلة (المدير)،المجلد 07،العدد 01،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة -المدية -الجزائر، 2020، ص 17 .

يؤثر في سائق التوصيل يعكس لرد فعل معين سواء كان من الجانب النفسي كـ"الصداع و" أو من الجانب السلوكي كـ"التأخر عن المواعيد المحددة لتسليم الطلبات "

**3. عنصر التفاعل:** وهو يبين عوامل الاستجابة ويأتي التفاعل مع العوامل البيئية والعوامل<sup>1</sup> التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عنها من استجابات. نجد عنصر التفاعل يربط بين كلا العنصرين المتمثلين في العنصر المثير وعنصر الاستجابة نتيجة التأثير والاستجابة يحدث التفاعل بينهما من خلال الحلول التي يستعي بها سائق التوصيل أو ماتسمى بالياتمواجهة هذه الضغوط.<sup>2</sup>

ومن خلال ما ذكرناه وما يوضحه المخطط يمكن ربط عناصر ضغوط العمل بموضوع سائق التوصيل وذلك في عامل التأثير والتأثر: البيئة التي تؤثر في سائق التوصيل مثل: الازدحام في حركة المرور وظروف الطقس البيئية والمسافات الطويلة هذا كله يعتبر من المثيرات.

أما من خلال المنظمة فيمكن تفسيرها من كنظام إداري مرتبط بسياسة التحفيز والحوافز والمكافآت التي يقدمها كلا من مسؤولي الشركة وطريقة التعامل مع العملاء.

أما من ناحية الفرد الذي يعتبر هو سائق التوصيل المرتبط بشخصيته ومهاراته وطموحاته التي تدفعه إلى مكافحة هذه الضغوط وتجاوزها والاستقرار في عمله.

هذه المثيرات كلها تؤثر في سائق التوصيل الذي يجعله يستجيب لهذه الضغوط وذلك من خلال: الإحباط، التفاعلات مع العملاء وكذلك القلق والخوف نتيجة تأخير الطلبات.

التفاعل يرتبط بالاستقرار المهني وذلك من خلال الغياب أو انخفاض الأداء يؤثر على سائق التوصيل هذا كله يدفع إلى الاستجابة.

وباختصار تعتبر هذه الضغوط هي المثيرة في سائق التوصيل التي تدفعه إما لاستجابة والاستقرار المهني أو الانحراف والابتعاد عن مزاولة المهنة.

### 3. أنواع ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل جزءا لا يتجزأ من الحياة المهنية الحديثة، كونها تحدث نتيجة العمل الزائد الذي يفوق قدرة العامل، ورغم ذلك يمكن أن تكون كمحفز، ولهذا قسم كل من علماء الاجتماع والباحثين أمثال سيلاي حينما قال "الضغوط هي الحياة وغيابها يعني الموت" كما قسم ضغوط العمل إلى قسمين:

**1,3. الضغوط الإيجابية:** يعد هذا الضغط دافعا أو حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>: د. سرار عمر، مسببات ضغوط العمل في المنظمات، مجلة (المدير)، المجلد 07، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة - المدينة - الجزائر، 2020، ص 17.

<sup>2</sup>: د. سرار عمر، نفس المرجع السابق، ص 17.

<sup>3</sup>: محمود معن عياصرة، مرجع سبق ذكره، الصفحة 141.

وأيضاً تعرف الضغوط الإيجابية على أنها هي الضغوط التي تنجح الفرد في التكيف الإيجابي معها، وتحويلها إلى حافز يستنفد جهده وطاقته الإبداعية وتؤدي إلى حالة من الحماس والفرح، فالضغط شيء طبيعي في الحياة، وقد يواجه البعض الضغط بإيجابية ويكون مصدر لنجاحهم، ذلك في حالة استخدامهم لهذا الضغط كوقود للتحكم في استجاباتهم. والضغط أحياناً يؤدي لاستثارة الأفراد ورفع معنوياتهم والقضاء على أي تكاسل أو تخاذل يحدثه روتين العمل اليومي، وهذا الضغط يجب أن يكون ضمن الحدود التي يستوجبها العمل وأن يراعي أثناء حدوثه قدرة العاملين وتحملهم، بحيث لا يؤدي إلى إرهاق يؤثر على ارتباطهم الذاتي بقيمة العمل ويقلل من ولائهم للمنظمة.<sup>1</sup>

ومن هنا نجد من أهداف الضغط الإيجابي أن تنمي قدرة الفرد على العمل الذاتي دون الاتكال على الآخرين بحيث يكون قادراً على توجيه منشطات بنفسه.<sup>2</sup>

**2.3. الضغوط السلبية:** وهي الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجه في العمل، مثل الضغوط التي تدفع في الواقع بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.<sup>3</sup> ويقصد بها أيضاً باقي أنواع الضغوط التي تؤثر بشكل سلبي على كل من متخذي القرار والعاملين به، مما يولد عدداً من المشكلات الإدارية والنفسية تبرز فيما يلي:  
-انعدام الرغبة في العمل وكبت جميع دوافع الإبداع.

-إتباع الأسلوب الروتيني في العمل والكف عن أي مبادرة فردية.

-زيادة الشعور بالإحباط والعدوانية وتحقير الذات. ومثل هذا وغيره يؤدي إلى تراجع مستوى الأداء والاضطراب العلاقات الإدارية والتنظيمية.<sup>4</sup> ومن خلال تقسيم علماء الاجتماع للضغوط العمل إلى صنفين ما جعلنا نلاحظه عند سائقين التوصيل فيمكن رؤية هذه الضغوط من الجانب الإيجابي، من خلال التحفيز والقدرة على التأقلم مع هذه الضغوط واعتبارها كحافز للتطور والقدرة على حل المشاكل سواء مع الجانب الإداري أو الجانب المتعلق بالعملاء، مما يدفع إلى تطوير الذات والتحمل، كما لا يمكن التغاضي عن الجانب السلبي من خلال القلق والإرهاق والعمل الروتيني الذي يسبب لهم اضطرابات ويدفعهم إلى الملل المهني والابتعاد في بعض الأحيان.

<sup>1</sup>: مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، ضغوط العمل، مقال علمي، العدد الخامس، 2015، الصفحة 41 .

<sup>2</sup>: نفس المرجع السابق، الصفحة 41 .

<sup>3</sup>: أبو بكر علي خضر بخيت، أثر ضغوط العمل على قيمة الإنجاز، رسالة ماجستير، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة السنار -السودان، 2023، الصفحة 11 .

<sup>4</sup>: مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص 42 .

## 4. أسباب ضغوط العمل

هناك العديد من العوامل التي تجعل موقف العمل موقفاً ضاغظاً ومن هذه العوامل نذكر:

**1. الهيكل التنظيمي:** هو أحد مصادر الأساسية لضغوط العمل في حالة المركزية العالية في صنع القرار وضعف عمل قنوات الاتصال بالمؤسسة.

**2. صراع الدور في العمل:** ينجم صراع الدور من خلال كثرة أداء ومهام الفرد والتي تتطلب السرعة في الإنجاز، حيث يشعر الفرد بعدم رغبته في مهامه والذي يعتبرها جزء من وظيفته.<sup>1</sup>

**3. حمل العمل الزائد:** ومثال على حمل العمل الزائد دراسة يذكرها "شولتز" أجريت أواخر الثمانينات على عمال شركة "فولفو" لصناعة السيارات في السويد تبين أن حمل العمل الزائد على رأس العوامل المؤدية إلى الضغوط النفسية للعمل. كما يذكر "شولتز" دراسة أخرى أجريت أواخر الثمانينات أيضاً بينت أن طلاب الكليات الطب يشكون من نفس السبب ومن الطبيعي أن يكون حمل العمل الزائد مصدر تآزم نفسي شديد لأن ذلك معناه استهلاك الطاقة الجسمية والنفسية للفرد، كما يرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب ومن ذلك دراسة أجريت عن الأفراد الذين تصيبهم النوبات القلبية وهم في سن الرشد (وهي سن مبكرة نسبياً بالنسبة لهذه النوبات) تبين منها أن 70% منهم يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعياً.

**4. نوعية العمل:** هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل رغم أن عدد ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب دقة ومهارة وتتعرض لأخطار عديدة مثل أعمال الطيران المدني أو العسكري وأعمال التحاليل الطبية والجراحة ومع ذلك فإن غياب ضغط العمل بشكل كلي ليس بالمفيد إذ من المرغوب فيه أن يكون ثمة قدر من التوتر بحيث تستنهض دافعية العمل نحو أداء عمله والإجادة فيه.<sup>2</sup>

**6. ضغط مواعيد وجداول العمل:** يتعدى اهتمام علم النفس الصناعي والتنظيمي الظروف الفيزيائية والنفسية للعمل إلى الظروف المتغيرة له ، وهي أوقات العمل ومواعيده ، وعلى الرغم من أن معظم العاملين يشتغلون في الفترة الممتدة بين الساعة التاسعة صباحاً والخامسة مساءً (أو بين الثامنة والرابعة) إلا أن أعداداً متزايدة من العاملين تضطر إلى العمل خلال مواعيد أخرى غير تقليدية . ويتكون يوم العمل من ثلاثة ورديات :وردية صباحية (من السابعة صباحاً :الثانية ظهراً )ووردية الظهر أو المساء (من الثانية ظهراً :العاشرة مساءً )ووردية ليلية (من العاشرة مساءً :السابعة صباحاً )ونعني بوردية العمل أي "تنظيم أو

<sup>1</sup>:حليمي نبيل -زكري منار ، أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل ،مجلة التحليل والإستشراف الإقتصادي ،المجلد الخامس ،العدد الأول ،ورقلة ،2024 ،ص95 .

<sup>2</sup>:مجد شحاته ربيع ، علم النفس الصناعي والمهني ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان،2009، للصفحة ،257-258.

ترتيب لساعات العمل بحيث تستطيع مجموعات من العاملين تبادل العمل في أوقات مختلفة ،كي تستمر المؤسسة في تقديم خدماتها أو صناعة منتجاتها دون توقف " <sup>1</sup>.

**التطور والتقدم والتكنولوجيا وتسارعه:** إنالحاسب الألي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت الى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثيرة ،اذا لم يتقن استخدامها <sup>2</sup>.

**الأجور والمكافآت :** تعتبر الاجور والمكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات ،وهي المحدد الرئيسي والأساسي لمستوى معيشة الفرد ،وإنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي .

من أهم مصادر ضغوط العمل تكمن في الأجور ونظام الحوافز ،لأنه يرتبط ذلك بعملية العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافأة هذه الأجور والامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة ،ومدى إنصافه بالمقارنة مع زملاء في العمل ،إضافة الى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهده العالم الآن من أزمات إقتصادية<sup>3</sup>

## 6. النظريات المفسرة لضغوط العمل

هناك العديد من النظريات المفسرة للضغوط المهنية حيث تمثلت أولى الدراسات في العواقب ونتائج ضغوط العمل من الناحية الفيسيولوجية وكان معظم الباحثين في ضغوط العمل هم أطباء ،وبعدها تطورت هذه الضغوط لتصل إلى الجانب السلوكي من ( غموض الدور المهني ،وعبء العمل ) وهنا نستعرض بعض النظريات المفسرة هذه الضغوط :

### 1.6-نظرية هانز سيللي (Hanz-sely) 1976

يعد سيللي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسمائهم بموضوع الضغوط ،ويرجع الفضل له في تعريف الباحثين بتأثير الضغوط على الإنسان .فهو يرى أن الضغوط إستجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد ،وهذه المتطلبات هي المسببة للضغط والتي يمكن أن تنتج عن المواقف السارة أو غير السارة والتي تعد من العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي للإنسان وقد ميز سيللي (1976)بين نمطين من الضغوط هما :

#### 1-الضغوط السارة Eustress

<sup>1</sup>:بشرى إسماعيل ، ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية ،مكتبة الأنجلو المصرية ،القاهرة ،2004،ص 81 .  
<sup>2</sup> :عيسى إبراهيم المعشر ،أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم ،رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ،كالية العلوم الإدارية والمالية ،قسم إدارة الأعمال ،الشرق الأوسط ،2009 ،ص 18.  
<sup>3</sup> :عيسى إبراهيم المعشر ،نفس المرجع السابق ،ص 22 .

2- الضغوط المكدرّة<sup>1</sup> Distress

وقد جاء اكتشاف سيللي للضغوط عن طريق الصدفة خلال أبحاثه عن الهرمونات الجنسية، حيث لاحظ بعد حقن فئران تجاربه بأنسجة غير معمقة حدوث ردود فعل غير واضحة، مثل تضخم الغدة الأدرينالينية وظهور القرحة وهذه الأعراض أطلق عليها سيللي جملة الأعراض التكيفية العامة، وقد قسم مجموعة الأعراض التكيفية للضغوط إلى ثلاث مراحل هي:

1-مرحلة التنبيه .(الإنذار) .

2-مرحلة المقاومة .

3-مرحلة الاستنزاف .

وتمثل المرحلة الإنذار الفعل الأول للموقف الضاغط، عن طريق إدارة الفرد للتهديد الذي يواجهه عبر الحواس وهي تتشابه مع مرحلة الطفولة .

أما المرحلة الثانية فهي مرحلة المقاومة، التي ينتقل فيها الجسم من المقاومة العامة إلى الأعضاء الحيوية تكون قادرة للصد مصدر التهديد إلى وهي ماتتشابه مع مرحلة المراهقة .

أما المرحلة الثالثة (الاستنزاف) فهي تظهر إذا استمر التهديد واستنفدت الأعضاء الحيوية قواها للصمود والمقاومة الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات المتطرفة إلى الموت وهي ماتتشابه مع مرحلة الشيخوخة، فالأدلة العلمية أوضحت أن استمرار الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم وفي الحالات إلى الموت.<sup>2</sup>

إن نظرية سيللي توضح مراحل ومستويات الضغط التي يمر بها الإنسان كعبء العمل وصراع الدور "و عدة ضغوطات أخرى تنتج عنها عدة أعراض المتمثلة في:

البداية تظهر في المرحلة الفسيولوجية عبر الجسم منها الصداع، القلق، التوتر، إرتفاع الدم... هذه كلها تدرج تحت مرحلة الإنذار التي تثير الجسم وتدفعه إلى مرحلة المقاومة لهذه الأعراض فيبدا الجسم في مرحلة المقاومة والتخطي لهذه الضغوطات وهذا ماتتشابه مع مرحلة المراهقة، فإن لم يستطع تخطي هذه الضغوطات فستؤثر عليه وتسبب له عدة أمراض كالقلب، وإرتفاع السكري وهذا ما يندرج تحت مرحلة الاستنزاف وهذا ما يؤثر عليه وينتهي به في نهاية المطاف إلى الموت وماتسمى بمرحلة الشيخوخة

<sup>1</sup> :عمر مصطفى محمد النعاس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، الطبعة الأولى، جامعة 7 أكتوبر، 2008، ص

. 52

<sup>2</sup> : عمر مصطفى محمد النعاس، نفس المرجع السابق، ص 53 .

**2.6. نظرية تريكوث (Trucotte) في تفسير ضغوط العمل:** قدم تريكوث عام 1983 نموذجا لتفسير ضغوط العمل يوضح فيه أهم العلاقات التفاعلية التي تؤدي إلى شعور المورد البشري بضغط العمل، حيث يرى تريكوث أن المورد البشري يبدأ بالمقارنة ما بين المتطلبات البيئية مثل: متطلبات الأسرة... إلخ. التي يجب عليه تحقيقها، والإمكانات التي تتوفر عليها مثل الإمكانيات العقلية، الجسدية، المادية... إلخ. فإذا تجاوزت هذه المتطلبات إمكانيته فإنه سيكون في حالة عدم التكيف أو لا توازن، والتي من شأنها أن تترك عليه آثار ضغط سلبية (إضطرابات نفسية، جسدية، سلوكية). أما إذا حدث العكس، أي أن إمكانيات المورد البشري كانت مساوية أو أكبر من المتطلبات البيئية فإنه في هذه الحالة سيكون في وضعية تكيف أو توازن وهذا من شأنه أن يترك عليه آثار إيجابية مثل: الطمأنينة، تحقيق الذات، زيادة الثقة بالنفس.. إلخ.<sup>1</sup>

إن نظرية تريكوث تشرح أهمية العلاقات التفاعلية بين أفراد المجتمع وبناء على ما قدمته هذه النظرية فإنه كلما كان الفرد العامل والدي هو سائق التوصيل في دراستنا يتمتع بحقوقه من جهة الأجر والاستقرار في العمل، وساعات عمل محددة ومضبوطة.. إلخ مما يتيح له وقت فراغ للعائلة وعالمه الخارجي هذا كله يتيح له جانب إيجابي ويبعد عنه الضغوط وبالعكس، إذا تعرض لعدة متطلبات بيئية كالأجور القليلة وساعات العمل المضغوطة وصراع الدور هذا كله ينعكس عليه سلبيا ويشكل له مجموعة من الضغوط المترابطة مما يجعله غير قادرا على التوافق بين متطلباته وإمكانياته بحيث ينتج عنها آثار نفسية، جسدية، سلوكية.

### 3.6. نظرية التوافق بين الفرد والبيئة (1999)

تقوم هذه النظرية على أساس العلاقة بين الفرد وقدرته إلى إكمال إحدى المهام، بما لديه من حافز على إكمالها. والإفتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة.

وتعطي سارة زيف (1999) مثلا على ذلك قائلة عندما يواجه المهندسون تحديا يتمثل في ساعات العمل الطويلة، والإرتفاع السريع في الجو الفوضوي، ولكنهم يستمتعون بإحساسهم بأهميتهم حيث يعتمد عليهم الكثير من الأفراد على النقيض من ذلك فإن اللذين يزدهرون في بيئة كبيرة ومستقرة غالبا ما ينخفض مستوى أدائهم في بيئة تتسم بالفوضى، وكثيرا ما يؤدي هذا إلى إرتفاع مستوى الضغط عندهم إلى حد لا يطاق والعكس صحيح. ومن ثم فإن هذه

<sup>1</sup> د. عمار شلابي، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 09، العدد 18، جامعة 20 أوت 2019، الصفحة 69-70.

النظرية ترى أن الضغوط تكون نتيجة إختلال التوازن بين الفرد والبيئة، التي يوجد فيها وذلك من خلال جانبيين أساسيين هما :

1. مدى الإنسجام بين قدرات الفرد ومهاراته الشخصية مع المطالب المطروحة .
2. مدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد.<sup>1</sup>

ومن خلال هذه النظرية يمننا القول أن مستوى الضغوط عند سائق التوصيل تتأثر بشكل كبير بين قدراته لمتطلبات العمل وبين ماتقدمه له بيئة العمل من الإحتياجات، فكلما كانت هناك فجوة بين قدراته ومتطلبات العمل الصعبة (مثل عبء العمل الكبير، وضغط الوقت وظروف القيادة السيئة والتعامل مع العملاء بالإضافة إلى المخاطر الأمنية) هذا كله يشكل له الجانب السلبي من الضغط، وبالمثل عندما لا تلبي بيئة العمل إحتياجات سائق التوصيل (مثل نقص الدعم التنظيمي، والأجور والمزايا غير الكافية، وعدم وجود الفرص للنمو) هذا كله يشكل جانب من الضغط والإرهاق بالنسبة لسائق التوصيل .

وكذلك العكس صحيح إذا توافقت قدرات سائق التوصيل مع متطلبات بيئة العمل، بالإضافة إلى تقديم بيئة العمل إلى ما يحتاجه سائق التوصيل من دعما وتحفيزات هذا يشكل له الجانب الإيجابي للعمل .

## 7. الآثار الناتجة عن ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل تحديا في بيئات العمل الحديثة، حيث يتجاوز تأثيرها على العمل ليصل تأثيرها على مستوى الأداء والإنتاجية ونتيجة فهم هذا العمل وطبيعته يعزز من النمو والتطور والتوصل إلى أفضل النتائج ومن خلاله إنقسمت هذه الضغوط حسب العلماء والباحثين السوسيولوجيين إلى قسمين منه ماهو إيجابي ومن ماهو سلبي .

### 7.1. الآثار الإيجابية

ظهر حديثا عديد من الدراسات والتوجهات التي تشير إلى أن من الخطأ الافتراض بأن الضغوط يتولد عنها دائما نتائج سلبية، حيث تعكس نتائج هذه الدراسات أن وجود قدر ملائم من الضغوط يعتبر ضروريا لتحقيق مستويات متميزة من الأداء في العمل خاصة.<sup>2</sup> من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات يتم إكتشاف قدراتهم والكفاءات المتميزة لديهم وذلك من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق هذه التحديات يتبين قدرات هؤلاء العاملين ومستوياتهم المهنية .

<sup>1</sup> :عمر مصطفى محمد النعاس، مرجع سبق ذكره، الصفحة 56 .

<sup>2</sup> :حين مصطفى عبد المعطى، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشروق، الطبعة الأولى، 2006، 88 .

تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الإجتماعية ما بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة الضغوط والمشكلات.<sup>1</sup>

-تحفز على العمل .

-تجعل الفرد يفكر في العمل .

-يزداد تركيز الفرد على العمل .

-ينظر الفرد إلى عمله بتميز .

-التركيز على نتائج العمل .

-النوم بشكل مريح .

-المقدرة على التعبير عن الأنفعالات والمشاعر .

-الشعور بالمتعة والحيوية والنشاط والتقة .

-النظر للمستقبل بتفاؤل.<sup>2</sup>

**2.7. الأثار السلبية:** من خلال شدة الضغط على الفرد وتفاقمه تظهر له العديد من السلبيات ونلاحظ ذلك من خلال :

حيث ذكر أحد الباحثين السوسيولوجيين مبرزاً مفهومه حول ضغوط العمل مع تبنيه الإتجاه الحديث الذي يعتبر الضغوط منبه واستجابة ،حيث ركز على المثيرات وردود الأفعال ،أي أن الضغوط حسبه هي منبهات واستجابات تؤدي إلى إنعكاسات على سلوك الأفراد وعلى نفسياتهم وجسمهم وأدائهم الوظيفي نتيجة للتفاعل الذي يعد شرط ضروري لدائهم الوظيفي لإكمال عملية الضغوط أما ماذهب إليه عقلي بأن ضغوط العمل ترتبط بما يسمى التكيف مع المواقف الضاغطة وهو ما أسماه سيلى أعراض التكيف العام ،وبهذا يكون قد ركز على الضغوط السلبية كوجه واحد للضغوط نافياً أن تكون هناك ضغوط إيجابية...<sup>3</sup>

<sup>1</sup> :عيسى إبراهيم المعشر ،مرجع سبق ذكره ،الصفحة 28 .

<sup>2</sup>:خالد عيادة عليما ،مرجع سبق ذكره ،الصفحة 89 .

<sup>3</sup>:بحري صابر ،مرجع سبق ذكره ،ص123.

التأثيرات الفيسيولوجية: هي مجموعة من التغيرات التي تحدث في وظائف الأعضاء نتيجة التعرض للضغوط ومن هذه التغيرات نجد:

1. زيادة عملية التمثيل الغذائي وذلك لإمداد الجسم بالطاقة اللازمة لمواجهة الضغوط.

2. زيادة نشاط عضلة القلب لتمدد الجسم بالدم.

3. زيادة نشاط الجهاز التنفسي.

4. زيادة النشاط العضلي. ولاشك أن استمرار الضغوط على الشخص يؤدي إلى زيادة نشاط تلك الأعضاء الداخلية، وبالتالي زيادة الإجهاد، وقد تسبب فيما بعد العديد من المشكلات والأمراض الجسمية مثل ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع نسبة السكر وقد يؤدي ذلك فيما بعد إلى حدوث جلطات<sup>1</sup>.

التأثيرات موضوعية: المتمثلة في: القلق، العدوانية، اللامبالاة الملل، الإكتئاب، الإحباط، وفقدان المزاج والأعصاب، وعدم تقدير الذات والوحدة<sup>2</sup>.

التأثيرات المعرفية: عدم القدرة على إتخاذ القرارات السليمة، وضعف التركيز وانتباه قصير المدى<sup>3</sup>.

أثار الضغوط المهنية على المؤسسات: تؤثر الضغوط في المؤسسات تماما مثلما تؤثر في الأفراد، وتظهر هذه الآثار في ارتفاع الغياب، وفساد العلاقات بين العاملين، وكذلك على العلاقات مع العملاء وزيادة حوادث العمل وانخفاض الجودة وضياع الوقت والجهد، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات.

فالضغوط الواقعة على الفرد تؤثر على عملية إتخاذ القرار، وتظهر هذه الآثار من خلال عدم الإستقرار والثبات، وفقدان القدرة على صنع قرارات فعالة، الأمر الذي يترتب عليه نتائج غير محمودة للمؤسسة والعاملين بها، كما أنه من شأن هذه الضغوط أن تؤدي إلى إنخفاض جودة الخدمة ومستوى الأداء<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>:رقية عثمان، الضغوط في حياتنا "استراتيجيات في التعامل مع الضغوط النفسية السلبية والإيجابية"، الطبعة الأولى، مكتبة ملاك، عمان -المملكة الأردنية الهاشمية، 2013، ص 52.

<sup>2</sup>:بركات بلاغماس، ضغوط العمل وواقع التمكين التنظيمي للعاملين داخل المنظمة، أطروحة دكتوراة في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التنظيم والموارد البشرية، جامعة البليدة، 2015/ 2016، الصفحة 89.

<sup>3</sup>:نفس المرجع السابق، الصفحة 89.

<sup>4</sup>: عمر مصطفى محمد النعاس، مرجع سبق ذكره، الصفحة 66.

إن الضغوطات التي يواجهها أي فرد أثناء ممارسته للعمل قد تنقسم إلى قسمين: ممكن أن تكون إيجابية ومرات ستكون سلبية خاصة بالنسبة لسائقي التوصيل باعتبارهم أفراد جدد في المسار المهني، فيمكن أن تكون هذه الضغوطات محفزة مما تجلب اليد العاملة وتحفز الكفاءات على العمل وتقديم مآلديهم من خبرات ومعالجة المشاكل التي يتلقاها لنفسه وهذا النوع الجديد من العمل يحفز على بناء روابط وعلاقات جديدة من العمل سواء مع العملاء أو مع فريق العمل مما تشكل له جانب إيجابي في مساره المهني، ومرات تكون سلبية بسبب الروتين الذي يعتاده سائقي التوصيل مما تشكل الملل في العمل، أيضا تزيد له من الإجهاد والإرهاق في العمل، بسبب ساعات العمل الطويلة. بالإضافة إلى العزلة الاجتماعية بحيث يعزل هذا العمل هؤلاء السائقين عن أفراد عائلتهم وعن علاقاتهم الاجتماعية، وأيضاً أحيانا يواجهنا مشاكل مع الطاقم الإداري من خلال سياسة التفريق بين السائقين أو عدم التقدير والإحترام لهم، ولهذا يمكن القول باختصار أن هذه الضغوطات أحيانا تمثل الجانب الإيجابي من العمل، وأحيانا تشكل جانبا سلبيا لهؤلاء السائقين .

#### خلاصة :

لقد قمنا في هذا الفصل بطرح أهم مايتعلق بضغوط العمل عن طريق تعريفها من الناحية السوسيولوجية، تقديم أهم العناصر المرتبطة بضغوط العمل وربطها بسائقين التوصيل من خلال تقديم شرح بسيط لها، كما قد طرحنا أهم الأسباب التي يمكن أن تشكل ضغط بالنسبة لسائقين التوصيل، مع طرح أهم الاتجاهات والنظريات التي فسرت لنا ضغوط العمل، وفي الأخير هذا الفصل ختمنا بالأثار الجانبية لهذه الضغوط وتأثيرها على سائقي التوصيل



## الفصل الثالث

الاستقرار المهني  
وعلاقته بسائقي  
التوصيل السريع

## الفصل الثالث

### الاستقرار المهني

#### تمهيد

- 1 مفهوم الاستقرار المهني.
- 2 محددات وعوامل الاستقرار المهني.
- 3 مظاهر الاستقرار المهني.
- 4 مظاهر عدم الاستقرار المهني.
- 5 لنظريات المفسرة للاستقرار المهني.
- 6 أهمية الاستقرار المهني.

#### خلاصة

**تمهيد :**

يعتبر الاستقرار المهني من أهم أساسيات التي يبحث عنها الأفراد في مسارهم المهني ،فهو يمثل مدى رضاهم عن طبيعة العمل الذي يمارسونه .وخاصة بالنسبة لسائقين التوصيل الذين يعتبرون أفرادا جدد في طبيعة عملهم ،مع التغيرات التي تحدث بالمجتمع كما يعد الاستقرار المهني لا يتيح الفرصة في النمو والتطور إلى سائقين التوصيل فقط بل حتى بالنسبة إلى مكاتب التوصيل ،مما تشكل إنتاجية وكفاءة للمكاتب التي يشغلونها ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى طرح مفهوم الاستقرار المهني من الناحية الاجتماعية السوسولوجية وأهم مايتعلق به.

**1. مفهوم الإستقرار المهني**

اهتم الكثير من الباحثين الإجتماعيين في الميدان الصناعي بموضوع الإستقرار المهني وبأبعاده المختلفة وعلى رأسه الرضا عن العمل واهميته في نجاح المنظمات .

**ويعرف الإستقرار هو** " ثبات العامل في عمله وعدم الإنتقال إلى تنظيم آخر إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل ،وفق عوامل مادية ملموسة .وأخرى إجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق تكامل الإستقرار" من هذا التعريف يعتبر الاستقرار بقاء العامل في عمله الذي يشغله والتطور للإرتقاء إلى مناصب أعلى<sup>1</sup>

أما في تعريف آخر" هو إشعار العامل بالدوام بالأمن والحماية فيعمله ولا العمل على تحرره المعقول من الخوف مادامت الإجراءات التي اتخذت لتخدمه سليمة الخطوات ،وكان إنتاجه لايدعو للقلق ،لذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرصة لكل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية النقابية وأمنه الصناعي وترقيته"<sup>2</sup>

**كما يعرف على أنه :** "ثبات على حالة معينة من دون تبدل" كما يعبر عن الإستقرار المهني في معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية بأنه "بقاء العامل في نفس العمل لمدة عمل طويلة والملاحظ أن هذا التعريف يركز على مدى مكوث العامل في عمله كأحد أهم مؤشرات الاستقرار الوظيفي ،هذه الاخيرة التي يعبر عنها بمسمى "أقدمية العمل في المصطلحات المهنية".

<sup>1</sup> : عاشور لعور ،معافة رقية ،التمكين النفسي استراتيجية لتحقيق الإستقرار المهني للعامل ،مجلة التميز الفكري للعلوم الإجتماعية والإنسانية ،العدد 01 ، جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف - ،2019 ،ص

. 16

<sup>2</sup>:نفس المرجع السابق ،ص 17 .

أما عن هانري **Henri Fayol** ويقصد عنده "بقاء الموظف في عمله وعدم نقله" عمل لأخر وينتج عن تقليل نقل الموظفين من وظيفة لأخرى فعالية أكثر ونفقات أقل<sup>1</sup>. كما جاء في تعريف البول البو "**Poule Albou**) أن الإستقرار هو ثبات العامل في المصنع حتى التقاعد"<sup>2</sup>

**2. تعريف بعض الفيزيولوجيين:** الاستقرار عبارة عن التوازن الداخلي بين عدد كطبير من المتغيرات، متوقعة بعضها على بعض في استجاب الكائن الحي للمجهود الخارجي، هذا التوازن بين العوامل الفعالة الداخلية والخارجية، بدونها لا يمكن الإستقرار في العمل. هذا التعريف يركز على الجانب الفيزيولوجي، فقد وحه العلماء الفيزيولوجيين أن العمل يمكن فيه حالة الإستقرار للمجهود الخارجي بقدر مايدم توازنه الداخلي، وهو توازن بين عدد كبير من المتغيرات المعتمدة على بعضها البعض، ويعرف الدكتور "**كانون**" التوازن بأنه عبارة عن توازن العوامل الداخلية والخارجية عند الإنسان، فإذا أمكن الوصول إلى حالة الاستقرار هذه، فإن مزاوله العمل يمكن القيام بها إلى أقصى حد، أما إذا عجز شخص ما عن الإستقرار في العمل، وإذا كان هذا العجز ناتجا عن الظروف العضوية، فإن ظروفًا خارجية أو عجزا داخليا يكون قد تدخل ليحول دون مجارة العامل الداخلي للعامل الخارجي. كما يعرف أنه "عبارة عن التوازن النفسي والفيزيولوجي والإجتماعي والاقتصادي الذي حدث نتيجة استجابة العامل مع ظروف العمل، هذا التوازن يعمل على بقاء العامل بعمله"<sup>3</sup>

## 2. عوامل ومحددات الاستقرار المهني

حدد فروم مجموعة من العوامل التي من شأنها التأثير إيجابيا أو سلبيا في الإستقرار المهني للعامل داخل المؤسسة وهي كالاتي :

1. **طبيعة الإشراف:** حيث يساهم في قرب الصلة بين المشرف والمعامل وهذا مايسمح بتلقي تعليمات بصورة جيدة.
2. **جماعة العمل:** تسمح بالتعامل الجيد بين العمال في المنظمة.
3. **محتوى العمل:** له أهمية بالنسبة للعامل والذي سيستمتع بأداء وظيفته إذا كان محتوى

<sup>1</sup> :باقة عبد الله، الهوية المهنية ودورها في تحقيق الإستقرار المهني لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة ، مجلة روافد للدراسات والأبحاث في العلوم الرياضية، المجلد 03، العدد 02 جامعة تليجي عما -الأغواط -الجزائر ، 2023، ص45 .

<sup>2</sup>:حكيمة حاج علي، الحسين الحماش، تأثير التحرش الجنسي على الإستقرار المهني للمرأة العاملة، مجلة الروانز، المجلد 05، العدد 02، جامعة أبو قاسم سعد الله -الجزائر -2021، ص398 .

<sup>3</sup> :أمطلاوي ربيع، عوامل الإستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 13، جامعة العربي التبسي -تبسة -، ص263 .

العمل جيد. 4: الأجر الذي يتقاضاه العامل: له دور في بقاء الموظف في عمله. 5: فرص الترقية: والتي تساهم في ضمان مركز مهم في المنظمة. 6: ساعات العمل: لها أهمية بالغة في الحفاظ على صحة العامل النفسية والجسمية في المنظمة وتفادي الضغوطات التي قد تنتج عن العمل.<sup>1</sup>

-الخدمات الثقافية أيضا تلعب دورا في الإستقرار المهني من خلال تدريب وتعليم وتنقيفالعاملين بمجالات العمل في المؤسسة وتوفير الدوريات لتدريب العمال في المؤسسة. -إختيار العاملين الذين تتوافق ثقافتهم مع ثقافة المنظمة. -دعم استقرار العاملين نفسيا ومعنويا من خلال المشاركة في إتخاذ القرارات. -تصميم وتنفيذ نظم متميزة لصرف المعاشات والمكافآت والتعويضات اللازمة لإصابات وحوادث العمل.<sup>2</sup>

قد حدد كل من فروم وبعض من العلماء السوسولوجيين عدة عوامل تؤثر في الاستقرار المهني أثناء ممارسة الفرد لعمله من بينها نجد طبيعة الإشراف المتمثلة في العلاقات الجيدة بين كل من المسؤول وعماله فكلما ترابطت العلاقات بين سائقي التوصيل السريع وطقمهم الإداري الذين يمثلون جماعة العمل زاد ذلك من تعزيزهم لمكان عملهم ورغبة في التطور والنشاط كما أن طبيعة العمل المحفزة تدفع هؤلاء السائقين إلى تقديم مالمديهم من خبرات وكفاءات من خلال تسير الوقت وتفاعلهم مع العملاء مما يكسر الروتين،بالإضافة إلى الأجر الذي يتقاضاه سائقي التوصيل له دور في استمرار العمل مما يجعل لهم أهمية وتقدير في مكان العمل،بالإضافة إلى التحفيز والترقية وتشجيعهم على ممارسة مهامهم مع تنظيم ساعات العمل للحفاظ على صحة وسلامة السائقين التي من خلالها نقل من الجهد والإرهاق وبتفادي بها الضغوطات. كذلك من خلال تقديم لهم برامج تدريبية وتوعوية مثلا (حول طريقة المعاملة للعملاء، أو أثناء السير) من أجل تطوير مهامهم وكذلك تقديم لهم الضمان الإجتماعي لحمايتهم أثناء ممارستهم للمهام.

### 3. مظاهر الإستقرار المهني :

يعتبر الاستقرار المهني مفهوم واسع وشامل للفرد العامل حيث يتمتع من خلاله بالأمان والإطمئنان المهني،ويختار البقاء فيه على المدى الطويل،وهو لا يقتصر فقط في إيجاد

<sup>1</sup> ذهيبية سيدعلي، أهمية الاستقرار الوظيفي للعامل واستراتيجيات الحفاظ عليه في المنظمة الجزائرية، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، جامعة مولود معمري -تيزي وزو -الجزائر، 2022، ص 419.

<sup>2</sup> جخيوة طاهر، بن زيد بلقاسم، آليات تحقيق الاستقرار الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، مخبر الدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد 06، العدد 02، المركز الجامعي الشريف بوشوشة -أفلو -2022، ص 07.

منصب مهني بل يبحث عن تطوير ذاته داخل إطار العمل والنمو والتطور ويحاول الموازنة فيه بين حياته المهنية والاجتماعية .

**الإلتزام التنظيمي من خلال تحقيق الذات:** ويقصد بتحقيق الذات الميل الفطري لدى بعض البشر للتعبير عن إمكانياتهم في الحب والإبداع بشرط توفر البيئة الصالحة حيث تقدم للفرد المساندة والتأييد والدعم الاجتماعي مما يساعد الفرد على التسامي وتحقيق النمو أي تحقيق الذات، وعندما تستمر عملية تحقيق الذات إلى أقصى مداها فإنها تصل بالفرد إلى ما هو أبعد من إنشغاله بنفسه مما يجعله يتجاوز النزعات الجنسية ويصبح تحقيق الذات لديه هو عملية تجاوز الذات أو التعالي على الذات، وليس ذلك إهمال أو إنكار الفرد لذاته وإنما معناه سعي الفرد لإشباع وتحقيق أعلى للذات بما يقرب الفرد من المشاركة مع الكائنات الأخرى في تحسين الحياة تقرباً إلى الحقيقة، ويرى ماسلو أن تحقيق الذات بشكل تام إنما يتكامل مع ذوات الآخرين ويؤدي إلى تجاوز الذات.<sup>1</sup> في سياق عمل سائق التوصيل نجد عنصر تحقيق الذات أساس الإستقرار المهني ويظهر ذلك من خلال الرضا عن طبيعة عمله ومن خلال قدرته على التأقلم مع الطقم الإداري والعملاء وحتى في حرية إتخاذ القرار المتعلق بتسليم الطلبات والتعامل مع العالم الخارجي، ولما يتمكن السائقون من التعبير على قدراتهم وتطوير مهاراتهم والشعور بالإنجاز يزداد إلتزامهم بالعمل مما يقلل من تركهم للعمل ويعزز استقرارهم المهني .

**الانسجام مع الزملاء:** إن شعور العامل بأن حقوقه محمية، سواء من الإدارة أو من النقابة يدفعه إلى الانسجام أكثر مع زملائه، أما إذا كان مستاءاً داخل مكان العمل فهذا من شأنه أن يدفعه إلى النفور من جماعة العمل.<sup>2</sup> ومن خلال هذا المظهر يمكننا القول أن كل من العلاقات المهنية بين أفراد العمل ومن بينهم سائقين التوصيل يجب أن تكون علاقات ودية مترابطة بهدف تحقيق الإستقرار المهني فمن خلال ترابطهم وتقنتهم ببعضهم وبالمستوى الإداري يدفع ذلك إلى نمو وتطور شركة Atlas Expresse وتحقيق أعلى قدر من الكفاءة والإنتاجية. والعكس صحيح كذلك يجب على الشركة الثقة بسائقها وتحفيزهم وتوفير جو ملائم للعمل .

<sup>1</sup> يوسف محمد عبد الحميد، الخدمة الاجتماعية رؤى معاصرة واتجاهات حديثة، المكتب الجامعي الحديث، الفيوم، 2018، ص379 .

<sup>2</sup> أ. مطاوي ربيع، مرجع سبق ذكره، ص 264 .

الرضا الوظيفي من خلال قلة الشكاوي : إن انخفاض نسبة الشكاوي دليل على أن هناك استقرار ورضا عن العمل ، وعدم وجود ظلم في المنظمة يشعر الفرد بالعدالة وبالتالي ترتفع الروح المعنوية عند العمال ويزيد حماسهم لتحسين العملية الإنتاجية .<sup>1</sup> إن عدم تقديم أي شكوى من طرف سائقي التوصيل يعكس مدى رضاهم عن العمل وشعورهم بالأمان والمساواة بين أفراد العمل وهذا المظهر يعزز من إستقرارهم المهني .

**الراحة النفسية :** تتحقق الراحة النفسية لدى العامل من خلال الشعور بالأمان من المخاطر المادية مثل :استمرار الأجر ،إضافة إلى العمل في مكان أمن خال من مسببات الأمراض المهنية ،والشعور بالعدالة في الترقية والتكوين والحوافز والمكافئات ،والإحساس بأن العمل له مكانة إجتماعية مرموقة داخل المؤسسة وخارجها .<sup>2</sup> تتحقق كل من الراحة النفسية لسائقي التوصيل من خلال عدة عوامل منها ضمان الأجر المستمر في العمل بحيث يعتبر مصدر أساسي لأي عامل بالإضافة إلى الأمان وظروف بيئية ملائمة للعمل كدالك التحفيز والتشجيع سواء من العملاء وطريقة تعاملهم مع هؤلاء السائقين أو من خلال الطقم الإداري هذا يدفع هؤلاء السائقين بتقديم أفضل مآلديهم من كفاءات وخبرات وزيادة الإنتاجية وبالتالي يعزز الإستقرار المهني .

**الولاء التنظيمي :** تدل درجة الإلتساب والإلتناء للمنظمة على الإستقرار الوظيفي للعامل حيث عندما يكون العامل مستقرا في عمله داخل المنظمة ،ومتأقلا مع البيئة التنظيمية ،يشعر بالإلتساب للمنظمة ،وهذا من خلال الدفاع عنها والإخلاص لها باعتباره جزء منها .<sup>3</sup> من خلال التأقلم مع طبيعة وظروف العمل يجد سائق التوصيل نفسه فرد من هذا العمل ومن هذه المؤسسة وبالتالي تصبح بمثابة الأسرة له فيصبح يدافع عنها وعن استراتيجيتها للعمل وهذا يدخل تحت إطار الولاء التنظيمي لهده الشركة من طرف هؤلاء السائقين .

**الإلتناء التنظيمي من خلال المشاركة في إتخاذ القرارات :** إن العمال الذين يشاركون في إتخاذ القرارات تدفعهم إلى التفاعل الإيجابي والعمل بكل اتقان من أجل نجاح المنظمة ،حيث المنظمة التي ترغب في النجاح لابد إعطاء الإهتمام لعمالها واحساسهم بروح المسؤولية إتجاهها .<sup>4</sup>

<sup>1</sup> :طويل حسونة ،مباركي صفاء ،أثر الإستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين ،مجلة العلوم الإنسانية ،المجلد 21 ،العدد (02) ،جامعة باجي مختار -عناة -الجزائر ،2021 ،ص 982 .

<sup>2</sup> :نفس المرجع السابق ،الصفحة 982-983 .

<sup>3</sup> :ذ.هيبية سيد علي ،مرجع سبق ذكره ،ص420 .

<sup>4</sup> :ذ.هيبية سيد علي ،مرجع سبق ذكره ،ص 421-422 .

إن تشاور الأفراد العاملين في المؤسسة مع بعضهم البعض وحسن إتخاذ القرارات وتقسيمهم للمهام العمل مع المسؤولين يمنحهم فرصة لتطوير من كفاءتهم وتقديم مآلديهم من خبرات وبالتالي تتشكل بيئة عمل ملائمة تمنحهم قيمة في هذه الشركة مما يعزز استقرارهم المهني .



الشكل 02 :مظاهر الاستقرار المهني<sup>1</sup>.

#### 4.مظاهر عدم الإستقرار المهني :

لما نتحدث عن عدم الإستقرار في العمل يتبادر إلى أذهاننا عدم رضا أو إرتياح العامل في مكان عمله مما يدفعه إلى التخلي والإبتعاد عن مساره المهني ،ويمكن أن نلمس هذه المظاهر من خلال بعض التصرفات التي يقوم بها هذا العامل والمتمثلة في :

**التغيب** :يختلف التغيب عن الغياب ،في أن الأول يعني غياب العامل عن عمله دون مبرر،أوسبب مقنع أما الغياب فسببه معلوم وخارج عن إدارة العامل .والتغيب هو "الوقت الضائع في المنشآت الصناعية بسبب تغيب العاملين ،هذا التغيب يمكن إجتنابه "والتغيب تكون أسبابه الظروف الفيزيائية الصعبة ،وعلا K اقات العمل السيئة ،ونوع الإشراف ،والإضافة إلى الإحساس بلا عدالة كما سبق و ، إن ذكرنا وهو في هذه الحالة تعبير عن عدم الرضا عن وضعية مهنية سائدة ،كما قد يكون سبب للتغيب ،عدم كفاية الدخل المادي ،مما يدفع بالعامل الى اللجوء معاملات التجارية ،أو غيرها لزيادة دخله .<sup>2</sup>يمكن إعتبار التغيب مؤشرا هاما بالنسبة لسائقي التوصيل ومنهم من يكون بمبرر ومنه مايكون بدون مبرر وربما يرجع الأمر إلى عدم تباث الأجر مما يجعل هؤلاء السائقين في حالة قلق وربما إلى

1 :عاشور لعور ،معافة برقية ،مرجع سبق ذكره ،ص16 .

2 : حجاج مداني ،قيم العمل في ظل الإستقرار الوظيفي ، كلية العلوم والإنسانية ، قسم علم الإجتماع والديموغرافيا ،أطروحة دكتوراة في علم الإجتماع تنظيم العمل ،جامعة عمار تليجي الأغواط ،الجزائر ،2018/2019 ، ص 53 .

العلاقات بين زملاء العمل أو العامل الخارجي الممثل في العملاء فيدفع العامل إلى كره للعمل مما يجعله يتغيب وبالتالي يشير إلى عدم الاستقرار والتبات في المسار المهني .

**دوران العمل:** إن دوران العمل من أهم مؤشرات عدم الإستقرار المهني، ويعني كثرة تنقل العمال بين مناصب العمل دون الثبات في أحدها، بعد فترة تجريب غير مرضية، أو عدم القدرة على التلاؤم مع المنصب الجديد لأسباب مختلفة، ومنها الإشراف السيئ وعلاقات

العمل الإنسانية الرديئة، الإحساس بالظلم، وموقفهم من الجهاز الإداري، ومن حجم التنظيم، ومستوى الإشراف، الشيء الذي يجعلهم يشعرون بأن هناك من يأخذ أجرا شهريا دون مقابل عمل واضح يقوم به للتنظيم، وبالتالي فأجره مقتطع من حساب العمال، مما يؤدي إلى شعورهم بالظلم، وهذا ما يؤدي إلى الزيادة في دوران العمل نتيجة المبالغة في عدد المشرفين غير الضرورية.<sup>1</sup> يتمثل دوران العمل عند سائقي التوصيل من خلال التنقل بين الأماكن المختلفة وعدم التبات في أماكن واحدة الخاصة بتسليم الطلبات وفي بعض الحالات تدفع بيهم إلى ترك العمل والتنقل بين المؤسسات الخاصة بالتوصيل وعدم التبات في مؤسسة واحدة ربما يكون سببها الإشراف السيئ وغالبا ما يرجع الأمر إلى الشعور بالظلم وعدم التقدير المتمثل في الأمان الوظيفي، وبالتالي يزيد من دوران العمل ويعتبر مؤشر لعدم الإستقرار المهني .

**الإضراب والإحتجاج:** حيث يعبر عنه بالتدمير وحالة الفوضى والإهمال التي يعيشها العامل داخل المنظمة، ويلجأ العمال إلى هذا الشكل والإضراب والإحتجاج سواء كانوا في جماعة صغيرة أو عدد كبير وذلك للمطالبة بحقوقهم التي يرون أن الإدارة قصرت في تلبيةها، وكذلك على الوضعية التي يعيشون فيها والتي تعكس طموحاتهم كالزيادة في الأجور وتحسين الظروف(.....)، كما يعتبر الإضطراب من مؤشرات عدم الإستقرار بالنسبة للعاملين في المنظمة، ويعود سبب ذلك للعديد من الظروف التنظيمية والتي تتجسد من خلال غياب العدالة في مختلف الجوانب التنظيمية والاجتماعية للعاملين وشعورهم بالظلم والإظهار والإستعباد من قبل الإدارة والمسؤولين.<sup>2</sup> من مؤشرات عدم الإستقرار في المسار المهني نجد الإحتجاج والإضراب الذي يعبر عن الحالة الغير المرضية لسائقي التوصيل من خلال إحساسهم بإهمال والتدمير نتيجة ساعات العمل الطويلة أو ربما يتعلق الأمر بالأجور غير المتوازنة مما يشكل إختلال في بيئة العمل يدفعهم إلى التعبير عن مطالبهم وحقوقهم

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 54 .

<sup>2</sup> تواتي سومية، العدالة التنظيمية والإستقرار الوظيفي للعاملين في المنظمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص التنظيم والموارد البشرية، جامعة علي لونيبي - البليدة - 2018/2019، ص 250 .

والمطالبة بالتغيير وكذلك يمكن ان يكون الإضراب في حد ذاته مشكلة من مشكلات الإستقرار المهني حيث يتم فصله من خلال الإدارة وهذا يشكل خطر فقدان لوظيفته .

**الشكاوي والتنظيمات :** تظهر حالة الشكاوي والتنظيمات في التنظيمات لدى العمال في عدة مناسبات ،حيث يعود بعضها إلى الشعور الصادق بالظلم وقع على العامل بالفعل

وأحياناً أخرى تظهر نتيجة الإضطراب النفسي يهدف به العامل الدفاع عن نفسه متلا ،وذلك نتيجة ظروف العمل غير المواتية كالعلاقات البيئية بين العمال أنفسهم أو بين المسؤول المباشر عليهم ،والشكاوي هي نوع من المقاومة يلجأ إليها العامل كتعبير لعدم رضاه وارتياحه لمحيط العمل والشكاوي والتنظيمات تعتبر وسيلة يجذب بها العامل نظر الإدارة إلى ظروفه محاولاً بذلك حل المشاكل قبل إنفجارها وتحولها إلى أزمات فإذا تقادم الوضع يدفعه ذلك للبحث عن مؤسسة أخرى توفر له الراحة النفسية والعدالة في المعاملات والعلاقات الجيدة بين زملاء العمل وبين الإدارة .<sup>1</sup>تعتبر كلا من الشكاوي والتنظيمات مؤشرا من مؤشرات عدم الإستقرار العامل في مساره المهني من خلال شعوره بالظلم أو التقدير في مكان عمله رغم الإنجازات التي يحققها وبالتالي يحطم من إبداع وكفاءات هؤلاء السائقين ويؤدي بهم إلى عدم الرضا وإضطرابهم النفسي ممايشكل لهم عائق في بيئة العمل وينتهي بهم الأمر إلى ترك العمل والبحث عن بيئة عمل أكثر عدلا وإستقرارا.

### 5. نظريات الإستقرار المهني :

لقد حظى مفهوم الإستقرار المهني بعدة إهتمامات خاصة في مجال علم الإجتماع ،نظرا لدوره في تحقيق الرضا الوظيفي .حيث سعت نظريات الإستقرار المهني في البحث عن الأسباب التي تدفع بالعاملين في الالبقاء والثبات في أماكن عملهم وهيا كالتالي :

**المدخل الكلاسيكي :** يعتبر ماكس فيبر رائداً ومن مؤسسي النظرية البيروقراطية والذي أسهم بصفة كبيرة في ميدان الدراسات التنظيمية والإدارية .

يرى ماكس فيبر أن أداء المنظمة وفعاليتها يتوقفان على مدى التزامها بمبادئ التنظيم البيروقراطي العلمي أو كما أسماه هو النموذج المثالي للبيروقراطية والذي في ضوءه تلتزم المنظمات بمجموعة من المبادئ والإستراتيجيات خصوصا في مجال التعامل مع الأفراد من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء وتحقيق الأهداف ويمكن توضيح أهم عناصر النموذج المثالي الذي وضعه ماكس فيبر في النقاط التالية :

1 : سلمى سعاد ،ضغوط العمل وتأثيرها على الإستقرار الوظيفي ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ،قسم العلوم الإجتماعية ،شهادة ماستر ،تخصص تنظيم وعمل ،جامعة محمد خيضر -بسكرة - 2019 / 2020 ،ص51 .

يتميز التنظيم البيروقراطي بنظام ثابت من القواعد والإجراءات المحددة لأداء طرق العمل وكيفية إنجازه وتكون هذه القواعد صارمة ومسجلة أو مكتوبة ويكون لها صفة الإلزام والجبرية وعلى الموظف الالتزام بها أثناء تأدية عمله، وهذا مايسمح للمشرفين والمديرين من وضع خطط للأداء أو معايير وفقا لهذه الطرق والقواعد .

يتم تعيين الفرد في التنظيم وفقا لمؤهلات ،فعملية المفاضلة بين المتقدمين لشغل مناصب العمل يجب أن تكون على أساس الشهادات أو المسابقات أو الإمتحانات ،كما أن الجزاء يكون بحسب<sup>1</sup> الإستحقاق فالحوافز والمكافآت مثلا تكون على أساس الأقدمية أو الإنجاز أو الكفاءة في العمل أو كلها مجتمعة وليس على أساس المكانة الإجتماعية للموظف وعلاقاته الشخصية والقرابة العائلية وغيرها من العوامل الذاتية.<sup>2</sup> (.....) ومن خصائص التنظيم البيروقراطي الذي نادى به ماكس فيبروالذي يرى فيه أن الإلتزام بهذا الشكل في التنظيم هو الطريقة المثلى لتحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء وأرجع فيبر هذه الفعالية في الأداء إلى :

-التخلي عن الإعتبارات الشخصية أثناء أداء المهام والواجبات .

-ممارسة الرقابة الشاملة الناتجة عن التدرج الهرمي للسلطة .

-إمتلاك الأفراد للكفاءات والقدرات العالية من أجل أداء العمل بفعالية أكثر .

-توفير الإجراءات والقواعد المكتوبة التي تحدد كيفية أداء العمل.<sup>3</sup>

ترى نظرية ماكس فيبر أن التنظيم البيروقراطي هو النموذج المثالي للإدارة الرشيدة والفعالة وذلك من خلال ربطه لها بعدة خصائص المثلثة في: تقسيم العمل والتخصص فمن خلال تقسيم الشركات لأنواع العمل بين السائقين ودالك على إختلاف الأماكن المحددة للتوصيل ونوع المنتجات التي يقوم كل فرد بتسليمها وأوقات العمل وضبط المواعيد هذا يعزز من الإستقرار المهني لسائق التوصيل ويمنحه أكبر خبرة وفعالية .وأیضا كما وضح لنا ماكس فيبر في التسلسل الهرمي للسلطة المتمثل في مسؤول المكتب والموظفين الإداريين والسائقين الذين يقومون بتسليم الطلبات للزبائن ،حيث يقوم ذلك على نظام من القواعد والإجراءات الرسمية من خلال التدريب والتوعية حول طريقة التعامل مع الزبائن ،تحديد عقد عمل موثق حتي يجتنب سائق التوصيل للمخاطر ويحافظ على إستقراره المهني ،وأیضا الترقية على

<sup>1</sup> عادل قنفي ،نمط القيادة الإدارية وعلاقتها بالإستقرار الوظيفي للعاملين ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ،قسم العلوم الإجتماعية ، تخصص علم الإجتماع تنظيم وعمل ،قطب الجامعي -شمتة -بسكرة ،2021/ 2022، ص129 .

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ، ص130 .

<sup>3</sup> يتصرف ،نفس المرجع السابق ، ص130 .

أساس الكفاءة ونلاحظ ذلك من خلال تمتع السائق بالكفاءة في التعامل مع العملاء وتوجه نحو تحقيق أهدافها بالحفاظ على سمعة الشركة مثل توصيل الطلبات في الوقت ورضا العملاء على الأداء الجيد للسائق وهذا يساهم في نجاح الشركة ويعزز الإستقرار المهني لسائقي التوصيل .

**النظريات الإنسانية في دراسة التنظيم:** في وقت أكدت فيه النظريات الكلاسيكية على الأداء المادي للعمل وعلى الهيكل الرسمي للتنظيم والبناء الداخلي له ،ظهر إتجاه آخر في تنظيم العمل وإدارة المنظمات يركز على العنصر الإنساني باعتباره العنصر الحيوي في المنظمة والذي تدور حوله كافة مظاهر التنظيم الأخرى .وإهتم في مجال دراسته بعوامل وعناصر أخرى وأهميتها وتجاهلتها النظريات الكلاسيكية في التنظيم ،كالروح المعنوية ،الاتصالات ،الرضا الوظيفي ،جماعات العمل ،الدوافع والحاجات الإنسانية ،التنظيم غير الرسمي ...إلخ ،ويسمى هذا الإتجاه الجديد باسم الإتجاه الإنساني في دراسة التنظيم ويضم مجموعة من النظريات جعلت من العنصر الإنساني في المنظمة محط إهتمامها الأول ومن أهم الإسهامات في هذا الإتجاه نذكر مثلا مدرس العلاقات الإنسانية ومؤسسها إلتون مايو <sup>1</sup> .

فأول مبادئه إلتون مايو في دراسته ،الإهتمام بالظروف الفيزيكية للعمل كالإضاءة والضوضاء والتهوية وعلاقتها بالإنتاج ،ثم لبث أن تحول إهتمامه لدراسة العوامل النفسية والإجتماعية المحددة للسلوك التنظيمي ،وخلص إلى نتيجة هي ضرورة البحث عن تفسير إتجاهات العمال وسلوكهم تفسيراً نابعا من طبيعة التنظيم الإجتماعي للمصنع ،وأوضح إلتون مايو أن العامل ليس كائنا سيكولوجيا منعزلا ،ولكنه عضو في جماعة تشكل سلوكه وتضطرب تصرفاته من خلال القيم السائدة والمعايير التي تحكمها .

ويمكن تلخيص الأفكار الأساسية لمدرسة العلاقات الإنسانية في الآتي :

-أن المنظمة بناء إجتماعي .

-للحوافز المعنوية دور في إثارة دوافع الأفراد للعمل .

-تحفيز العاملين في المنظمة من خلال تحقيق حاجاتهم النفسية الإجتماعية <sup>2</sup> .

-للجماعة غير الرسمية في المنظمة دور في تحديد اتجاهات الأفراد للعاملين وأدائهم .

<sup>1</sup> :جبلي فاتح ،الترقية الوظيفية والاستقرار المهني ، مذكرة لنيل شهادة ماجيستير ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ،قسم علم الإجتماع والديموغرافيا ،الخروب -قسنطينة- ،2006/2005 ،ص67

<sup>2</sup> :دين زاف جميلة ،العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة ،مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية ،العدد 21 ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، 2015 ،ص61 .

-إتباع القادة للأسلوب الديمقراطي ومشاركة العاملين .

-رضا الفرد العامل يؤدي إلى رفع إنتاجيته .

-تطوير نظام الإتصال بين مستويات المنظمة لتبادل المعلومات .

-يحتاج مدير المنظمة للمهارات الإجتماعية إلى جانب المهارات الفنية <sup>1</sup>.

من منظور نظرية العلاقات الإنسانية وماقدمه إلتون مايو يمكن إستخلاص أهمية الإستقرار المهني لسائقي التوصيل من خلال :العنصر الإنساني :حيث يتمثل الرضا الوظيفي لسائق التوصيل وطبيعة علاقاته داخل بيئة العمل المحرك الأساسي للأداء والإنتاج .وكذلك أهمية العلاقات غير الرسمية حيث يؤدي ترابط الأفراد العاملين في مكان واحد إلى التكاثر والتعاون مما يعزز الإستقرار داخل إطار العمل بالإضافة إلى التواصل الفعال بين السائقين ورئيس المكتب بالتعبير على آرائهم ومنح إقتراحاتهم مما يقلل من البحث عن عمل آخر ومن خلال تطبيق نظرية العلاقات الإنسانية ومقاله إلتون مايو وتوصياته يمكن لبيئة العمل الخاصة بسائقي التوصيل أن تزيد من الرضا الوظيفي لسائقي التوصيل بمجرد شعورهم بالتقدير والإحترام مما يزيد من ولائهم للمنظمة وبالتالي تتحسن الإنتاجية لهؤلاء الأفراد العاملين وتخلق بيئة عمل إيجابية وبإختصار تؤكد نظرية العلاقات الإنسانية على أن الإستقرار المهني لايعتمد فقط على الأجور والحوافز المادية بل أيضا بالجوانب النفسية والإجتماعية لهؤلاء السائقين

## 6. أهمية الإستقرار المهني :

للعمل أهمية كبيرة في تحقيق الأمن الإجتماعي في جانبه المادي والمعنوي فمن خلاله يحاول الأفراد تحقيق أهدافهم وإشباع رغباتهم وحاجاتهم ،وثبات العامل في عمله واستقرار فيه له إنعكاسات إيجابية عليه وعلى المنظمة التي يعمل بها فالعامل المستقر في عمله متشبع بثقافة المنظمة ومتطبع بطباع جماعة العمل عكس العامل كثير التنقل فهو دائما يبحث عن التكيف والتلاؤم مع السلوكيات الجديدة لجماعة العمل وأساليب العمل الجديدة التي سيخضع لها فكل هذه العوامل غير المعروفة للعامل تصبح له مصدر قلق وخوف من المجهول وتنبيطا للمعنويات ،كون العمل هو مصدر للدخل فهو مؤمن للعامل حياته ومعاشه وتبرز إمكانياته وقدراته وتثبت كفاءته المهنية <sup>2</sup>. كما يضيف هنري فايول موضحا أهمية استقرار الموظف

<sup>1</sup>:نفس المرجع السابق ،ص 62 .

<sup>2</sup> :نصيرة بونويقة ،مصطفى بوجلال ،الشباب الجزائري بين غياب الأمان والوظيفي وعدم الإستقرار المهني ،مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية ،المجلد 11 ،العدد 02،جامعة محمد بوضياف المسيلة ،2021،ص736 .

من خلال بقاءه أطول فترة ممكنة ومحافظة الإدارة عليه باتبار تنقله أو نقله تكلفة إضافية ملقاة على عاتق المؤسسة تقاس بسنوات الخبرة التي تغادر مع صاحبها.<sup>1</sup> كما يعد الاستقرار

الوظيفي مسعى لجميع الموظفين نظرا للفوائد المتعددة التي يحققها لهم، فضلا عن فوائد للشركات، والتي تشمل مايلي :

**تقليل التوتر:** من خلال الحصول على وظيفة مستقرة توفر أكبر قدرا من الشعور بالأمان، يقل التوتر لدى الموظفين ومخاوفهم من الاضطراب للبحث عن عمل جديد، وبالتالي يركز كل موظف على مهام وظيفته ويسعى لتنفيذها بشكل فعال .

**زيادة الإنتاجية:** من أهم وظائف الاستقرار الوظيفي أنه يساهم في زيادة إنتاجية الموظفين، إذا يتحسن أداء الموظفين ويعملون بكامل طاقتهم وتزداد إنتاجيتهم عندما يشعرون بالأمن الوظيفي وبأنهم مستمرين مع شركتهم حتى في ظل أصعب الظروف. وتؤدي زيادة إنتاجية الموظفين إلى تحسين إنتاجية الشركة وزيادة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها لعملائها، ومن ثم تعظيم مبيعاتها وإيراداتها وتعزيز قدرتها على المنافسة .

**تحسين فرص تطوير المهارات:** عندما تضمن الشركة أن موظفيها مستقرين معها لفترات طويلة، تسعى لتقديم الفرص التي تساعد على تطوير مهاراتهم التقنية والناعمة وتعزيز خبراتهم من خلال توفير الدورات التدريبية وبرامج الإرشاد وورش العمل، وهو ما يدعم من فرص التقدم الوظيفي .

**تقليل معدل الدوران الوظيفي:** يعد تقليل معدل الدوران الوظيفي من أبرز إيجابيات الاستقرار الوظيفي، فعندما يشعر الموظفون أن وضعهم في الشركة مضمونا ومستقرا يختارون البقاء ولا يبحثون عن مكانا آخر أكثر أمانا، وهو ما يعزز من قدرة الشركة على الاحتفاظ بموظفيها ويقلل من التكاليف التي تتكبدها في عملية توظيف موظفين جدد .

**زيادة الابتكار في الصناعة:** يعزز الاستقرار الوظيفي من الابتكار والإبداع لدى الموظفين، فعندما يشعر الموظفون بالأمان في عملهم، يجدون راحة أكبر في ابتكار الأفكار ومختلف المنهجيات التي تساهم في إطلاق خدمات ومنتجات مبتكرة تحسن من وضع الشركة في السوق التنافسي .

**رضا العملاء:** يؤدي الاستقرار الوظيفي إلى عدم شعور الموظفين بالقلق بشأن فقدان وظائفهم، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع العملاء، إذا يقدمون مستوى

<sup>1</sup>:عزاوي حمزة، د.العقبي الأزهر، تحفيز الاستقرار الوظيفي (أساليب، نماذج ناجحة)، مجلة أفاق علمية، المجلد

10، عدد 02، بسكرة، 2018، ص81 .

أعلى من خدمة العملاء ويحرصون على إنتاج منتجات وخدمات ذات جودة عالية، وهو ما يؤدي إلى تحسين رضا العملاء وزيادة ولائهم للشركة .

**زيادة الاستقرار في الشركة:** من أبرز مظاهر الاستقرار الوظيفي حصول الموظفين على الترقيات المستحقة، وهو ما يؤدي إلى تقدمهم في حياتهم المهنية وزيادة ولائهم للشركة، ومن ثم تحقيق الاستقرار داخلها، وينتج عن هذا الاستقرار تحسين سمعة الشركة كونها بيئة عمل تجذب أفضل المواهب للعمل بها لرغبتهم في تحقيق التقدم الوظيفي<sup>1</sup>.

يعد الاستقرار المهني عاملاً مهماً جداً في الحياة المهنية للعامل خاصة بالنسبة لسائقي التوصيل السريع، حيث يمثل الرضا والأمان الوظيفي الذي يتمتعون به. فالاستقرار المهني للعامل يقلل من الإرهاق ويحسن مستوى الأداء والانتاجية لهؤلاء السائقين ويمنحهم الكفاءة والخبرة في طرق التعامل مع الناس عن طريق الاحتكاك مع المجتمع، كما يمنحهم فرص لتطور وتقديم أفضل ما لديهم، بالإضافة إلى عدم الاستقرار المهني لبعض من السائقين يشكل لهم عائق في حياتهم المهنية كما قد يؤثر نوعاً ما على سمعة المكتب الذي يعمل به، ومن هنا نلاحظ أهمية الاستقرار في العمل .

### خلاصة :

يعد الاستقرار المهني بالغ الأهمية بالنسبة للعاملين في مختلف مجالات عملهم، مما يشكل نوع من الأمان والبقاء في لعمل ولهذا تطرأنا في هذا الفصل إلى تعريف الاستقرار المهني من الناحية العلمية والاجتماعية، وتطرقتنا إلى أهم أسباب الاستقرار المهني ومحدداته، ثم توجهنا نحو كلا من مظاهر الاستقرار المهني ومظاهر عدم الاستقرار المهني. بالإضافة إلى طرح اتلنظريات التي فسرت الاستقرار المهني وأهميته خاصة بالنسبة ل

<sup>1</sup> : فريق الصبار، الإستقرار الوظيفي وأنواعه ومؤشراته والعوامل المؤثرة فيه وكيفية تحقيقه <https://sabbar.com/blog/job-stability>، بتاريخ ، 24 يوليو 2024، تاريخ الزيارة 1ماي 2025 ، على الساعة .17:00





الفصل الرابع

الإطار

الميداني

# الفصل الرابع

الإطار الميداني للدراسة

1. المنهجية المتبعة لإنجاز الدراسة
2. التعريف بميدان الدراسة .
3. عرض وتحليل المقابلات الميدانية .

## تمهيد

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى أسس مهنة التوصيل و سائقيها وخاصة بعدما لعبت دورا حيويا في قطاع الخدمات وأصبحت مهنة لاتنفصل عن النسيج الإقتصادي والإجتماعي مع الإشارة إلى عناصر المتمثلة في كلا من تمثلات سائقي التوصيل لمكهنتهم والتصرف على مدى إستقرارهم المهني ونوعية الضغوطات التي قديتعرض لها هؤلاء السائقين . باعتمادنا على المنهجية العلمية، التي سيتم فيها جمع البيانات وتحليلها بالإعتماد على أدوات البحث العلمي بتقنيتي الملاحظة والمقابلة التي سنستعملها في جمع البيانات وتحليلها والهدف من ذلك هو الإجابة على تساؤلات المطروحة، والكشف عن الفرضيات المحققة .

## 1:المنهجية المتبعة لإنجاز الدراسة :

**1.1 المنهج المتبع:** لقد إعتدنا في دراستنا على المنهج الكيفي وما يطلق عليه بالبحث النوعي والذي هو نوع من البحوث العلمية، والتي تفترض وجود حقائق وظواهر إجتماعية يتم بناءها من خلال وجهات نظر الأفراد والجماعات المشاركة في البحث .

ويتوجه الباحث في البحث النوعي عادة نحو عينة غير عشوائية، أي عينة مقصودة في جمع البيانات لتحقيق أهداف البحث، من خلال أدوات فعالة، غير محكمة البناء مثل الملاحظة المشاركة، والمقابلات المعمقة، والوثائق والسجلات الأولية المرتبطة بالموضوع. ويكون دور الباحث فيها دورا إجتماعيا متفاعلا، لكنه يعتمد على الداتية المنضبطة، للإبتعاد عن التحيز في جمع البيانات وتفسيرها <sup>1</sup>.

## 2.1مجالات الدراسة :

**المجال المكاني:** تمت هذه الدراسة على عينة من سائقي التوصيل الذين يقومون بتسليم الطلبات إلى الزبائن الذين يعملون بمكتب التوصيل Atlas Expresse بغليزان .

**المجال الزمني:** قد قمنا بهذه الدراسة بشقيها النظري والميداني بين شهر سبتمبر 2024 إلى جوان 2025/ . وإنقسمت هذه المرحلة إلى مرحلتين وهيا كالاتي :

**المرحلة الأولى:** إمتدت من 18نوفمبر إلى 15فيفري 2025 حيث قمنا في هذه المرحلة بالدراسة الإستطلاعية حول هذا المجال من العمل كونه يعتبر نوعا ما إطار جديد في العمل وتم النزول إلى المكتب للإلتقاء مع رئيس المكتب وبعض من الموظفين وتحديد عينة البحث

<sup>1</sup>:عامر قندلجي، منهجية البحث العلمي، مجموعة اليازوري، الأردن، 2019، ص42 .

مما واجهتنا صعوبات في نقص الدراسات حول هذا المجال بالإضافة إلى تواجد صعوبة في إلتقاء بسائقين التوصيل نتيجة لضيق الوقت لهم .والبعض الآخر كانت له صعوبة في التجاوب معنا .

**المرحلة الثانية:**إمتدت من 12 أفريل إلى غاية الأجل النهائي لتسليم المدكرة .

في هذه المرحلة لقد سطرنا على أهم الركائز الأساسية في مدكرتنا وقمنا ببعض التعديلات تم حد دنا الأفراد الذي سيتم إجراء عليهم المقابلة وقمنا بالنزول إلى ميدان البحث مما ساعدنا في جمع البيانات والقيام بتحليلها .

**المجال البشري:** يتمثل في مجموعة من سائقي التوصيل السريع التابعين لشركة AtlasExpresse وفي نفس الوقت هناك من يقوم بتعامل مع شركتين في نفس الوقت كعمل إضافي له من فئة الذكور بمختلف الأعمار .

### 3.1مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من سائقين التوصيل الذين يعملون ضمن مكتب شركة Atlas Expresse لولاية غليزان والذين نحاول من خلالهم فهم طبيعة عملهم ونوعية الضغوطات التي يواجهونها ومدى تأثيرها على بقائهم في مهنتهم .

**العينة:** عينة الدراسة: قد إعتدنا في دراستنا على العينة القصدية حيث يتم إختيار هذا النوع من العينات وذلك عن طريق إختيار عدد من الأفراد نظرا لأنهم يوفون بغرض الدراسة التي يرغب الباحث في القيام بها ،وهنا لا بد من الإشارة إلى أنه يجب أن تتمتع هذه العينة بشئ مقبول من الموضوعية في أقوالهم وأرائهم والثقة فيهم .<sup>1</sup> وتمثلت عينة دراستنا في 17سائق توصيل سريع .

### 4.1أدوات جمع البيانات:

تعد مرحلة جمع البيانات من المراحل الأساسية في مرحلة البحث العلمي ،وذلك للحصول على معلومات دقيقة ومضبوطة ومن خلالها ،تم الإعتداد على تقنية المقابلة بالإضافة إلى تقنية الملاحظة .**الملاحظة:** الملاحظة هي إحدى الوسائل المهمة في جمع البيانات وهناك قول شائع بأن "العم يبدأ بالملاحظة" .وتبرز أهمية هذه الوسيلة في الدراسات الإجتماعية

<sup>1</sup> :عمار الطيب كشرود ،البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية والسلوكية ،الطبعة الأولى ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان -الأردن -2008 ،ص171 .

والإنتروبولوجية والنفسية وجميع المشكلات التي تتعلق بالسلوك الإنساني ومواقف الحياة الواقعية، ويقول ديغرو ( De Groat ) إن الملاحظة تستخدم في جمع البيانات التي يصعب الحصول عليها عن طريق المقابلة والاستفتاء وذلك دعم تعاون<sup>1</sup>. المبحوثين كما تستخدم الملاحظة في البحوث الإستكشافية والوصفية والتجريبية. فالإنسان يجري لعديد من الملاحظات خلال يومه العادي فهو يلاحظ تصرفات الأخرين في الشوارع أو في المطاعم أو في معاملة أبنائهم أو عند إنتظارهم في محطات الأتوبيس أو أثناء مشاهدتهم لمباراة كرة القدم أو في أنماط سلوك المدرسين مع تلاميذهم...<sup>2</sup>

كما هي أنواع من بينها **الملاحظة البسيطة** التي إعتمدت عليها في دراستي وهي الملاحظة غير الموجهة للظواهر حيث تحدث تلقائياً وبدون ان تخضع لأي نوع من الضبط العلمي أو دون استخدام الباحث لأي نوع من أدوات القياس للتأكد من صحة الملاحظة ودقتها.<sup>3</sup>

**المقابلة:** تعد المقابلة إحدى أدوات البحث العلمي التي تجمع بين طرفين هما الباحث والشخص، أو أكثر. من أفراد عينة البحث، إجتماعاً فردياً أو جماعياً، يتمثل دور الباحث فيها بإعداد أسئلة المقابلة إعداداً جيداً، وطرحها بطريقة جيدة على الفرد أو الشخص المعني، ويقوم هذا الشخص بتقديم إجابات عن هذه الأسئلة شفويًا، ويقوم الباحث بتدوينها ثم تصنيفها ثم تحليلها. في ضوء ذلك يمكننا تعريف المقابلة بأنها "عملية إتصال شخصي لفظي فعّال يقوم على الثقة، تجري بين الباحث وبين أحد أفراد عينة البحث، بهدف الحصول على بيانات تساهم في تحديد جوانب مشكلة البحث بصورة عميقة ودقيقة وواضحة وإيجاد المناسبة لها.<sup>4</sup> ومن خلال تقنية المقابلة قد إعتدنا على تحديد عينة **المقابلة نصف الموجهة** التي يكون فيها الباحث في علم مسبق بشيء من الموضوع ويريد أن يستوضح من المبحوث. وفيها يدعى المستجوب للإجابة على نحو شامل بكلماته وأسلوبه الخاص على موضوع البحث، يقوم هذا الأخير بطرح سؤالاً توضيحياً على المبحوث حتى يتمكن المستجوب من إنتاج حديث حول هذا الجزء من الموضوع<sup>5</sup> ..

1: كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي الطبعة الأولى، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 130 .

2: نفس المرجع السابق. ص 131 .

3: نفس المرجع السابق، ص 131 .

4: وائل عبد الرحمان التل، عيسى محمد قحل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الحامد، عمان، 2007، ص 73 .

5: إبراهيم خليل ابراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2009، 268 .

أي أن المقابلة نصف الموجهة تخصص لتعميق ميدان معين، أو للتحقق من تطور ميدان معروف مسبقاً.<sup>1</sup>

وبالتالي تعتبر المقابلة من أهم أدوات البحث العلمي في دراستنا من خلال أخذ رؤى حول تمثيلات سائقين التوصيل لمهنتهم والتعرف على طبيعة عملهم وبناء على هذا قمنا بصياغة دليل المقابلة نظراً للفرضيات التي قد قمنا بصياغاتها وبالتالي قد تم صياغة محورين أساسيين وهما كالتالي :

**المحور الأول:** يتضمن هذا المحور تمثيلات كل من سائقين التوصيل لمهنتهم ونوعية الضغوطات التي يواجهونها، كما أنها تشمل مجموعة من الأسئلة ( نظرة العملاء لهؤلاء السائقين، ونظرة السائقين لهم، ووالأيام المحددة للعمل وفترات الراحة الخاصة بيهم، وساعات العمل و الضمان الذي يحميهم في حالة وقوعهم في حالة السرقة أو النصب والأحتيال والأجر الذي يتقاضونه المشاكل والعراقيل التي يواجهونها أثناء تأدية مهامهم، نوعية الضغوط التي يواجهونها، و.....)

**المحور الثاني:** يتمثل هذا المحور في الاستقرار المهني لسائقي التوصيل حيث شمل مجموعة من الاسئلة التمثلة في ( طبيعة التوظيف لهؤلاء السائقين، والمدة المهنية لهم، وطبيعة العلاقة مع فريق العمل، ونظرتهم نحو المستقبل ....)

### 5.1 ظروف إجراء المقابلات :

لقد قمنا بهذه الدراسة بين سنتي 2024 / 2025، مع 16مبحوث من طرف المكتب الخاص بالتوصيل السريع Atlas Expresse لولاية غليزان .

بعدما ضبطت أوقات للإلتقاء بهم وموافقهم قد قمت بإجراء المقابلة الميدانية وطرح الأسئلة عليهم بمكتب التوصيل من خلال تحديدهم للوقت الذي يساعدهم فمنهم من تقابلنا من الساعة 9:30 إلى 12 ومنهم من كان في الفترة المسائية من 15:00 إلى 17:00 يعني بعدا إنتهائهم من العمل ومنهم من إضطرنا إلى التواصل معهم عبر الهاتف نظراً لوقتهم الضيق كونهم يعملون في في الفترة الصباحية والمسائية وكون بعضهم ليس من مقر غليزان بالضبط يعني من دوائر وبلديات غليزان .

حيث إمتدت هذه المقابلة ما بين نصف ساعة إلى 45 دقيقة وواجهنا بعض الصعوبات مع المبحوثين نظراً لوجود نوعاً من الحساسية وتخوفهم من رئيس المكتب وبعضهم لم يريد

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 169 .

التعامل معنا أبدا كونهم لم يقومون بدرسات ميدانية من قبل في إطار البحث الجامعي. ومنهم من قبل التعامل معنا كونهم هم أيضا كانوا طلاب جامعيين من قبل ساعدونا في إجراء المقابلة.

ومن خلال عملي في هذا المجال لمدة سنتين كنت أعرف فريق العمل والسائقين ولم أجد صعوبة في قبول رخصة البحث وساعدتني في إختيار أفراد عينة البحث. مع قبولهم للتسجيل الصوتي.

### التعريف بالتمثلات الإجتماعية :

يعرف التمثل بأنه عملية ذهنية تهدف إلى استيعاب معطيات الواقع الإجتماعي وذلك بعدم تجميعها في الإطار التفاعلي للأفراد والجماعات وإكسابها صبغة إجتماعية، وهذا نتيجة تراكم مجموعة من الصور في ذهن الفرد، حيث تعبر هذه الصور عن معطيات التفاعل الإجتماعي بين الأفراد لتنتج في الأخير تمثّل عنها يتصف نسبيا بالثبات، حيث أن تغيره مرتبط بتغير العناصر التي يقوم عليها في الواقع واستيعاب الفرد لها.<sup>1</sup>

وتعبر التمثلات الإجتماعية عن الظاهرة الإجتماعية من خلال عمل فكري عن طريق تجميع مختلف الصور والرموز والدلالات واسترجاعها للتعبير عن مواقف أو ظاهرة ما، وعليه تعبر التمثلات الاجتماعية في قاموس علم الاجتماع على أنها مظهر من مظاهر المعرفة سواء المعرفة الفردية أو الاجتماعية المغايرة للمعرفة العلمية فالتمثلات الاجتماعية هي عبارة عن نمط من التوجه الفكري العام لجماعة من الأفراد لجماعة من الأفراد من أجل التواصل والتفاعل مع المحيط الإجتماعي لها، وهذا بهدف فهم هذا المحيط.<sup>2</sup>

تمثل لتمثلات الاجتماعية بالنسبة لسائقين التوصيل تعبير عن آرائهم بخصوص هذا القطاع الجديد من العمل من خلال تفاعلهم الإجتماعي سواء كانوا من المحيط الإجتماعي الممثل في العملاء عن طريق تسليم لهم الطلبات وتحديد مواعيد الإلتقاء بهم مما يشكل لهم بناء علاقات في بعض من الأحيان وكذلك من خلال التفاعل مع الطاقم الإداري للعمل وزملاء العمل من خلال إستلام الطلبات لتسليمها إلى أصحابها وكذلك نظرة هؤلاء السائقين لطبيعة تعاملهم مع العملاء وطرح مجموعة من الضغوطات والعراقيل التي يواجهها بعض السائقون أثناء ممارستهم للعمل.

<sup>1</sup>: بن عبدالله حياة، التمثلات الاجتماعية للزواج عبر مواقع التواصل الإجتماعي - الفايسبوك نموذجاً -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -، 2025/2024، ص66.

<sup>2</sup>: بن عبد الله حياة، نفس المرجع السابق، ص66.

ساعات العمل الطويلة : العمل لساعات طويلة: hours working Long | في ضوء نظام العمل في المملكة العربية السعودية فإنه ال يجوز تشغيل العامل تشغيلاً فعلياً أكثر من ( 8 ساعات في اليوم الواحد، إذا اعتمد صاحب العمل المعيار اليومي أو أكثر من 48 ساعة في الأسبوع، إذا اعتمد المعيار الأسبوعي، وهذا يتشابه مع توجيه وقت العمل في الاتحاد الأوروبي (EU Directive Time Working s'EC2003/88/) والذي حدد ساعات العمل الأسبوعية للموظف بحيث ال تتجاوز (48 ساعة في المتوسط، بما في ذلك أي عمل إضافي 1. أما بخصوص التعريف الإجرائي لساعات العمل الطويلة بالنسبة لسائقي التوصيل فهي تعتبر ظاهرة إجتماعية تتميز بالإفراط في ساعات العمل نتيجة عدم جدولتها بل ربطها بكمية الطلبات الملزم توصيلها يومياً للعملاء مما يؤثر على صحة وسلامة هؤلاء الأفراد وعلى رفاهيتهم .

### عرض وتحليل المقابلات الميدانية :

لقد قمنا بمجموعة من المقابلات مع افراد عينة سائقي التوصيل فمنهم من تشابهت تصريحاتهم ومنهم من اختلفت وسنتطرق لها من خلال تحليلنا لها :

المحور الأول :تمثلات سائقي التوصيل السريع لمهنتهم ونوعية الضغوطات التي يتعرضون لها .

#### 1.1 :تمثلات سائقي التوصيل إلى طبيعة مهنتهم وتصوراتهم حولها .

كشفت مقابلة سائقي التوصيل عن نظرة متوازنة وإيجابية لمهنة التوصيل حيث صرح بعضهم عن رضا نسبي عن طبيعة عملهم ونلاحظ ذلك من خلال تصريح المبحوث الأول 33 سنة، أعزب، مستوى ثانوي ،مزرعة دواجن ) "نَظَرْتِي إِلَى الْعَمَلِ هِيَ نَظَرَةٌ عَادِيَّةٌ بِالْعَكْسِ هِيَ خِدْمَةٌ مَلِيحَةٌ فِيهَا أَلْهَنَا وَرَاحَةُ الْبَالِ أَنَا كَنَرَقْدُ نَرَقْدُ مُرِيحٌ ، مَكَانِشُ إِحْرَاجُ كَايْنُ نَاسٌ يُعْطُونَكَ تُوَصِّلُهُمْ وَتُجِي طَبِيعَةُ الْعَمَلِ مَبْنِيَّةٌ عَلَى الْمُعَامَلَةِ أَيَّلاً عَرَفْتُ تَعَامَلُ تَكْسِبُهُمْ وَتَرَبِّحُ يَعْني كَلَشَّ عَلَى الْمُعَامَلَةِ " .

ترجمة المقطع :نظرتي إلى العمل هي نظرة عادية بل على العكس ،هي عمل جيد فيه الهناء وراحة البال .أنا أنام وأنا مرتاح ،لايوجد إحراج .هناك اناس يتصلون بي لأقوم بتوصيل

<sup>1</sup> : هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، file:///C:/Users/Dell/Downloads/22592.pdf دراسة الاثار الناتجة عن العمل لساعات وسنوات طويلة على الأشخاص ذوي الإعاقة من النواحي الصحية والنفسية والاجتماعية بيوم 14ماي 2025 على الساعة 18:45.

إليهم طلبياتهم. إذن طبيعة العمل مبنية على المعاملة، إذا احسنت معاملتهم تكسبهم، يعني كل شيء يعتمد على المعاملة.

كما يصرح المبحوث الرابع (35 سنة، أعزب، معهد تقني سامي، خدام في متجر للمواد الغذائية) "شُوف الخدمة تاع التوصيل نورمال، كيما أي خدمة وخذة خرا. الواحد يقضي صوالح الناس ويوصلهم وين راهم حابين. بالنسبة للإخراج صراحة مكاش بزاف، شي خطرات يصر لنا غي les problèmes صغر كما client تتأخر عليك ولا mais الحمد لله كويدير هادي هيا الخدمة"

**ترجمة المقطع:** أنظر عمل التوصيل عمل عادي، كأني عمل آخر. المرء يقضي حاجات الناس ويوصلهم حيثما يريدون. بالنسبة للإخراج بصراحة لا يوجد كثيرا، في بعض الأحيان تحدث مشاكل صغيرة مثل تأخر العميل عليك، لكن نحمد الله هذا هو العمل.

ومن خلال هذه التصريحات التي أفادانا بها كلا من المبحوثين الأول والرابع يمكننا القول أن نظرتهم حول طبيعة العمل تعكس لنا صورتهم المهنية من خلال رضاهم عنها لأنها مصدر رزقهم لهذا فنظرهم كانت لهم عونا وجب عليهم الإعتياد عليها وممارستها في كلا الأحوال كما أنها مثلت لهم الجانب الإيجابي ونشهد ذلك في تصريح المبحوث الأول الذي قال انها عمل ممتع يعتمد على المعاملة الجيدة مع العملاء وهذا يوضح مدى الأمان المهني لهذا السائق وفي هذا السياق نرى أن نظرتهم واقعية وعادية إلى مهنتهم ولا يرون أي إخراج في عملهم على الرغم من وجود بعض التحديات الصعبة إلا أنهم تقبلوها واعتبروها جزءا من حياتهم اليومية.

**2: طبيعة العلاقة بين سائقي التوصيل والعملاء ونظرة العملاء لهم كأفراد جدد في المجتمع :**  
**2.1 : طبيعة العلاقة جيدة :**

تتمثل طبيعة العلاقة بين كلا من سائقي التوصيل والعملاء في علاقة أخوية مترابطة ونلاحظ ذلك من خلال المبحوث السادس (29 سنة، متزوج، جامعي أدب عربي لاليسانس 3، سائق تاكسي، 4 سنوات) حيث صرح بقوله "أنا لي كليون تاعني الحمد لله ياربي لِحَقْتُ وَيْن دَاوْ نَمِيرُو تَاعِي وَدَارُونِي فَرْدٍ وَاحِدٍ مِنَ الدَّارِ وَلَيْتْ بَزِيَادَةَ عَلَى المَكْتَبِ نَحْدُمُ مَعَاهُمْ لِرُوحي كَمَا نَخْلَصِلُهُم المَاءَ ، الضَّوْءَ ، الدَّوَاءَ وَهِيَ رايحة "

**ترجمة المقطع:** "الحمد لله أصبح زبائني بمثابة عائلتي، فقد وصل بنا الأمر إلى تبادل أرقام الهواتف وأصبحوا يعاملونني كواحد من أهل البيت بالإضافة إلى عملي في المكتب، أصبحت أقدم لهم خدمات شخصية مثل توصيل الماء والكهرباء والدواء وغيرها من الإحتياجات "

بالإضافة إلى المبحوث الثامن (25 سنة، أعزب، هندسة ميكانيكية، لاليسانس 2، دون عمل عام ونصف) ياختي شوفي أنا العلاقة بيني وبين لي كليون ماشي غير خدمة وخلص ، صَحَّ أَنَا نَجِيبُهُمْ سَلَعْتُهُمْ حَتَّى لِبَابِ الدَّارِ ، بِصَحِّ شَيْ مَرَّاتٍ تَتَلَقَّا بِنَاسٍ مُسَقِّمِينَ تَوَلَّى أَيَّ حَاجًا يَسْتَحَقُّوهُا يَعْطُونَكَ نِتَا تَلْفِرِيهِمُ هَلْهُمْ . تَوَلَّى تَعْرِفُهُمْ شَوِيَّةً هُمَا تَانِي يَعْرفُوكَ ، يُولُوا يُعْطُوا حَتَّى مَوَّلَ المَكْتَبِ وَيوصوا عَلَيْكَ هُنَا تَفَرَّحُ نِتَا وَنَحْسَ بِقِيمَتِكَ عِنْدَهُمْ وَبِلي رَاهِم مُقَدِّرِينَكَ وَكَايِنَ شَيْ مَرَّاتٍ العَكْسَ تَلْحَقُ تَتَعَامَلُ مَعَ نَاسٍ يَكْرَهُوكَ حَيَاتِكَ "

ترجمة المقطع: "ياختي العلاقة بيني وبين الزبائن ليس علاقة عمل وانتهى الأمر ، صحيح إننا نوصل لهم سلعهم حتى باب المنزل ، لكن بمرور الوقت ، خاصة إذا كان الزبون محترما ويتحدث معنا باللفظ ، تنشأ بيننا علاقة أخرى تصبح تعرف شيء عن حياتهم وهم كذلك أيضا ، وعندما ترى الزبونة تتصل بالطاقم الإداري وتوصي عليك تعرف قيمتك عندهم ، والعكس صحيح "

من خلال هذه التصريحات التي أفادانا بها كلا من المبحوث السادس والثامن نلاحظ تطور العلاقة بين سائقي التوصيل والعملاء من خلال بناء العلاقات تربطهم بهؤلاء الأفراد الذين أصبحوا جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليومية حيث صرح المبحوث السادس بأنه علاقته مع العملاء علاقة جيدة أثناء تقديم الخدمة لهم أي علاقتهم تعتمد على العمل وفي بعض الأحيان تتطور لتشمل الجانب الإنساني الإجتماعي وخاصة عند إعتياد العميل على هذا السائق وفي بعض الأحيان ربما تنتج بعض من التوترات نتيجة التأخير في التوصيل ، أو سوء المنتج مما يشكل مشكل بين العميل والسائق ، كما صرح المبحوث الثامن في قوله "بعض الأحيان تتعامل مع بعض الزبائن يدفعونك لكره العمل " هذا الموقف قد يؤثر سلبا على سائق التوصيل السريع ، ونستنتج من خلال تصريحات المبحوثين أن العلاقة بين السائقين والعملاء تقاس من خلال التقدير لدورهم الوظيفي ، حيث يعزز من مكانتهم كأفراد جدد في المجتمع المعاصر وبالنسبة للعملاء تقاس من خلال المعاملة الطيبة لسائقي التوصيل وهذا مايشير إلى أهمية :

- الاحترام المتبادل بين السائقين والعملاء مما يساعد في بناء علاقات إجتماعية مهنية جيدة
- التفاهم : ونلاحظ ذلك مثلا أثناء احترام العملاء للسائقين في حالة التأخر بتقدير الجهد المبذول وتفهمهم لطبيعة عملهم.
- الكفاءة المهنية للسائقين هذا مايبني ثقة العملاء بالسائقين وبنوعية المكتب الذي يتعاملون معه مما يعزز من الكفاءة والإنتاجية.

## 2.2: نظرة سلبية لبعض العملاء :

من خلال هذا المقتطف نلاحظ بعض الترددات لسائقي التوصيل في عملهم من خلال تعاملهم مع الزبائن ومنهم من إعتبرها نظرة إحتقارية لهم كما صرح المبحوث الخامس (29 سنة ،متزوج ،بكالوريا ،عامل شركة الكهرباء -الغاز ،عامين )"كأين دي كليون مُعَرَّتْ كَيْفَاشْ تَحْسُهُمْ مَشْيِي كَامِلِ عَاجِبُهُمُ الْحَالُ وَيَبْدَاوْ يَهْدُرُو بِلَاسِبَةِ Manque de respect تُحَسَبُ هُوَ مَالِي رَاهِم يَسْتَنَاوْ نَخْلُصُوهُمْ مَشْيِي حَنَا لِي رَاهِم وَيَخْلُصُونَا فِي La Livraison وَزَيْدُ كَتَوَصَّلَ عِنْدَهُمْ لَاسِلَامْ لَأَكْلَامِ غِي وَيَنْ رَاهِي السِّلْعَةُ وَكِيدُوهَا يُزِيدُو يَقُولُكَ أَمْشِي تَحْسُ رُوْحُكَ Un robot مَشْيِي بِنَادِمِ يَخْدُمُ وَيَتَّعَبُ وَكِيكُونِ La Commende فِيهَا مُشْكَلٌ وَتَأَخَّرْتُ يَهْدُرُو فِي هَدْرَةِ عِيَانَةِ وَيَطِيحُوكَ le moral zéro تُحَسُّ خِدْمَتُكَ مَا عِنْدَهَا حَتَّى قِيَمَةَ عِنْدَهُمْ "

ترجمة المقطع: "هناك بعض الزبائن يحدثون تعال كبير و يتكلمون بقلة إحترام ،كأنهم هم ينتظروننا لكي نخدمهم ،وليس العكس . عندما نذهب إليهم لتوصيل الطلبات يتكلمون كلام ليس في محله في الكلام الفارغ ويقولون لك أين السلعة ؟ و امش وتهمش كأنك آلة وليس فردا في المجتمع يعمل ويتعب ونلاحظ ذلك من خلال كلامهم الجارح وتجد خدمتك ليس لها أي قيمة عندهم "

وكذلك صرح المبحوث السابع (38 سنة ، مستوى تعليمي متوسط ، أعزب ، بناء ، 5 سنوات)" لقد صرح بقوله "وَلِلَّهِ يَاخْتِي كَأَيْنَ بَعْضُ les clientes تُحَسَبُ رُوْحُكَ رَاكُ جَائِي تَطْلُبُ عَلَيْهِمْ مَشْيِي رَاكُ رَايْحُ تُوَصِّلُهُمْ يَهْدُرُو مَعَاكَ بِوَاوَادِ الطَّرِيقَةِ تَحْسَمُ عَلَي رُوْحُكَ تُحَسَبُ جَائِي تَخْدُمُ عِنْدَهُمْ مَشْيِي جَائِي تَأْكَلُ طَرْفِ خُبْزٍ " .

ترجمة المقطع :ولله ياختي هناك بعض الزبائن كأنك تتسول عندهم ،بل كأنك في الحقيقة داهب لتوصيل الطلبات إليهم ،يتحدثون معك بطريقة وقحة تجعلك تخجل من نفسك ،وأنت مجرد سائق توصيل يلتقط في رزقه .

تكشف هذه المقاطع والتصريحات التي قدمها لنا كلا من سائقي التوصيل عن مجموعة من العقبات والتحديات التي يواجهونها أثناء ممارستهم لمهنتهم ،بالإضافة إلى النظرة السلبية إتجاه هؤلاء العملاء خاصة لتعالى بعض من العملاء عليهم من ، وعدم احترامهم كما صرح المبحوث الخامس "كانهم يقومون بمنة علينا "،كما أنهم لايقدرّون الجهد اللذين يبذلونه هؤلاء الأفراد وكذلك قد يرجع إلى :

➤ سوء الفهم أو سوء التواصل بين العميل والزنن مثلا عدم القدرة على تحديد المكان.

➤ الاستغلال المباشر كمطالبة السائقين بالانتظار لفترات طويلة ،أو تغيير أماكن التوصيل فجأة ،بالإضافة إلى عدم المبالاة بجهود السائقين مما يدفعهم للإحباط وعدم مزاوله العمل.

كما يمكننا القول أن طبيعة العلاقة بإختصار تعتمد على الزبون إذا كان الزبون يحترم ومتقف ويقدر هؤلاء الأفراد الجدد من العمل فابتأكيد قد تكون علاقة وطيدة وجيدة بينهم وكل شيء مبني على الإحترام بين كلا من الطرفين .

### 3.العراقيل والمشاكل التي يواجهها سائقي التوصيل :

أثناء القيام بدراستنا قد إكتشفنا مجموعة من العقبات التي يواجهها سائقين التوصيل في مسارهم المهني المتمثلة في :

**1.3:النصب والإحتيال :**لقد تواجدنا العديد من سائقين التوصيل الذين تعرضوا للنصب والإحتيال كما صرح المبحوث الثالث (44سنة ،متزوج ،محاسبة ،سائق بوكالة تجارية ،3سنوات ونصف ) " خَطْرَةٌ وَاحِدٌ صَاحِبِي قَرِيصَاوَهُ الْأُولَى عَيْطَلَهُ مُرًّا قَاتَلَهُ جِيْبِلِي الْكَوْلِي كَرَّاحَ عِنْدَهَا يُوَصِّلُهَا لِقَاهِ رَاجِلٍ حَكَمَ عَلَيْهِ Coli مَبْعَاشٍ يُطْلِقُهُ لِيْفِرَّازَ قَالَهُ كَتَخَلَّصْنِي نَعْطِيكَ الْكَوْلِي أَمَّا دَارِلُهُ الْخِدْمِي فِي الرَّقْبَةِ قَالَهُ يَاتِعْطِينِي الْكَوْلِي يَانِكِمْلُ مَعَاكَ وَبِالْتَّالِي لِيْفِرَّازَ خَافَ عَلَى رَوْحِهِ عَطَاهِ الْكَوْلِي وَهَرَبَ " .

ترجمة المقطع : "مرة وقعت حادثة لصديقي ،فالأول اتصلت به الزبونة وقالت له :احضر لي الطرد عندما وصل إليها التقى برجل في مكانها وعندما طالبه بمبلغ الطرد قام بتهديده عن طريق السلاح الأبيض الذي دفع بالسائق إلى التخلي عن الطر والهرب .

ويؤكد المبحوث التاسع (34 سنة ،مطلق ،متوسط ، عامل قطاع غيار السيارات ، عامين ونصف ) "في واحد النهار رُوْحَتْ نَوْصِلُ طَلْبِيَّةً لِكَلِيُونْتِ كُوَصَلْتِ عِنْدَهَا وَشَافْتَهَا وَبَعَّاتِ تَخَلَّصْنِي مُلْقَاتِشْ عِنْدَهَا الصَّرْفُ قَاتِلِي مَعْنَدِيشِ الصَّرْفُ عَطَاتِنِي نِصْفُ الْمَبْلَغِ وَقَاتِلِي نَدْخُلُ لِدَارِ نَشُوفِكُ الصَّرْفُ قَلْتَلَهَا صَحَّ مَعَ الْعِلْمِ هُومَا سَاكِنِينَ فَيْرَمَةَ مَشْنِي بَايْنَةَ شَوِيَّةِ كُدَخَلْتُ مُخْرَجْتِشْ وَدَاتُ الْكَوْلِي مَعَهَا وَأَنَا مُشْتَهَاشْ وَيْنِ نَدْخَلْتُ دَرَّتْ فِيهَا الْأَمَانُ عَلَى أَسَاسِ أَنَّهَا إِمْرَاةٌ كَبِيرَةٌ " .

ترجمة المقطع : " في أحد الأيام ،ذهبت لتوصيل طلبية إلى زبونة وعندما وصلت إليها وأعجبتهما الطالبة كانت ستدفع تمناها لكن بقي نصف المبلغ قالت لي أدخل إلى المنزل لأعطيك الباقي لكن عندما دخلت لم تخرج ولم أعرف المنزل لأنها تسكن في قرية متداخلة السكنات وكونها كبيرة وتقت فيها.

لقد خاطبنا سائقي التوصيل أثناء القيام بدراستنا بأنهم يواجهنا عدة مشاكل من بينها مشاكل النصب والإحتيال التي يتعرضون لها أثناء عملهم مما يعرضهم لخسائر مادية ومواقف خطيرة في بعض الأحيان. كما صرح المبحوث الثالث بأنه ثم تعرضه للإعتداء أثناء الذهاب لتسليم إحدى الطلبات لمنطقة مقطوعة، ويحدث هذا النصب تقريبا من النساء فقط حيث أصبح هؤلاء السائقين في حالة خطر وقلق بشأن ما يحملونه من طرود وبضائع، حيث هذه الخسائر تجاوزت الماديات بل وصلت على مخطر جسدية كالتهديد والضرب وذلك بسبب :

➤ العملاء الوهميون فمثلا وضع أماكن غير موجودة مما تضيع من وقت السائقين بالإضافة إلى تكلفته الضائعة.

➤ عدم الدفع لسائقين التوصيل عن طريق النصب عليهم بأنهم قد قاموا بدفع المبلغ إلكترونيا مما يشكل خطر على السائق ويستلزم عليه دفعه من أجره الخاص. وفي بعض الأحيان يتم معرفة معلومات السائقين ومحاولة إختراق حساباتهم.

لهذا فمهنة التوصيل تستدعي إيجاد حلول وقوانين موثوقة تقوم بحماية وسلامة هؤلاء السائقين .

2.3 : السرقة : لقد تعرض العديد من المبحوثين إلى مشكل السرقة ومثال على ذلك تصريح المبحوث الحادي عشر ( 27 سنة ، أعزب ، الثانية ثانوي ، عامل يومي ، عام ونصف ) "مَرَّةً كَانَتْ وَحْدَهُ فِي سَيِّدِي خِطَابِ تَكْمُونَدَى الْقَشِّ بَرَّافِ تَكْمُونَدَى لِي رُؤْبِ بِدَعِيَاتِ صَوَالِحِ النِّسَاءِ أَيَّاءِ وَاحِدِ النَّهَارِ كَمَوْنَدَاتِ رُؤْجِ قَفَاطِنِ دَائِثُهُمَلَهَا نُوصِلُهُمَلَهَا قَاتِلِي اصْبِرْ نَقِيسَ وَنَقُولُكَ يَلَا نَشْدَهُمْ وَلَا لَا أَمَالًا دَخَلْتُ قَيْسِيَتَهُمْ وَقَلَعْتُهُمْ وَدَارْتَلِي فِي بِلَاصْتِهِمْ بِدَعِيَّتِهِ وَبَلَعْتُ الْكُولِي وَعَطَاتُهُلِي وَقَاتِلِي مَجَانِيشِ أَنَا رَاجِلٌ وَعَلَى نَيْتِي مَنَعَرَفْشِ قُلْتَلَهَا صِحَّةً وَدَيْتُهُ رَوَّحَتْ وَدُرَّتِ الرَّوْتُورُ مَا الْعُطْمُ مَمْنُوعٌ فَالْقَانُونُ التَّاعَنَا التَّقْيَاسَ حَتَّى وَصَلَ لِلْبَيْرُو شَافْتِهِ الطِّفْلَةَ لِي تَخْدُمُ فَالْبَيْرُو وَلَيْتَ أَنَا نَخْلُصُ فِيهِ مِنْ جَيْبِي ."

ترجمة المقطع : "في إحدى المرات ،كانت هناك امرأة في منطقة سيدي خطاب قد طلبت الكثير من الأشياء ،من بينها ملابس النساء الداخلية .في اليوم الثاني طلبت زوجا من القفطان لم قمت بتوصيلهم لها طلبت تجربتهم فمنحتها الفرصة كونها زبونة عندنا ، لكن للأسف قامت باستبدالهما بقطعة ملابس أخرى ولم أكتشف الأمر إلى غاية وصولي الى المكتب واكتشفت الأمر. الموظفة التي تعمل في الطاقم الإداري كوني رجل لأعرف في هذه الأمور وقمت بدفع ثمنه نظرا لقانون المكتب .

ويؤكد المبحوث الرابع عشر (25 سنة ، أعزب ، لاليسانس هندسة مدنية ، بدون عمل ، عام و8 أشهر ) "أنا صرّاتلي وَاِحِدِ النَّهَارِ دَخَلْ لِلْفَارْمَاسِي نَشْرِي الدَّوَاءَ Jarrete la moto بَرَأ كَخْرَجْتَ مَالِقِيْتِهَاش وَفِي الْمَرَّةِ الثَّانِيَةِ كُنَّا فِي رَمَضَانَ فِي اللَّيْلِ رَوَّحْتَ نُوصِلْ كَوَلِي لَزِبُونَ كَانَ Survêtement أَمَّا مَا جِيتْ نَقَارِي الْمُوْتُو دَاهِ وَرَاحَ يَجْرِي هَرَبٌ ."

**ترجمة المقطع:** لقد حدثت إلي في يوم من الأيام ذهبت لصيدلية لشراء الدواء وتركت دراجتي النارية بالخارج لما خرجت لم أجد لها سارقوها لي وفي المرة الثانية كنا في شهر رمضان لما ذهبت لتوصيل الطلبية إلى الزبون في الليل وأعطيته له ليراها وكنت أوقف في دراجتي قام بسرقة الطلبية والجري .

ومن خلال هذه التصريحات لقد وجدنا سائقين التوصيل السريع يواجهنا مجموعة من الصعوبات والتحديات تتجاوز مشاكل النصب والاحتيايل لتتعدى إلى مشاكل السرقة كما صرح المبحوث الرابع عشر الذي قال "أنا دخلت لشراء الدواء سرقت ليا الدراجة النارية" هذه الظاهرة تسلط الضوء على مخاطر السرقة التي يتعرض لها السائقون أثناء التوقف عن عملهم ، أو في الأوقات الليلية ، ولم تتوقف هنا وحسب بل حتى في سرقة الطرود والبضائع الذي يجبر السائق على دفعها من عمله نظرا لعدم وجود أي قوانين تقوم بسلامتهم وحمايتهم وهذا يدل على استغلال بعض الافراد من المجتمع إلى الظروف الصعبة التي يمر بها سائقي التوصيل السريع مما يبرز هشاشة وضعهم الامني اثناء العمل وهذا مايتطابق مع نتائج دراسة أطروحة الدكتوراة المتعلقة بعنوان دور الضحية في وقوع جريمة السرقة لطلال سالي مراد وماتوصل إليه أن الضحية قد يقع في جرائم السرقة بسبب المحيط الذي يستقر ويعمل فيه الموظف وظروف زمانية أيضا بالإضافة لأسباب أخرى كعدم أخذ الحيطة والحد أثناء العمل ، إلى غياب الجانب الأمني وتعاطله عن حماية هؤلاء الأفراد من المجتمع وهذا ما نلاحظه في تصريحه " مما يسهل على إحتراقي الإجرام القيام بأفعالهم الإجرامية كالسرقة والنشل والاحتيايل ..... الذي يوجد فيه الضحية دور للوقوع كضحية للجرائم السرقة " <sup>1</sup> لهذا وجب النظر إلى هذه الفئة من المهنيين ووضع القوانين والتشريعات الخاصة بهم .

**3.3 مشاكل الخاصة بالصيانة كالأعطال المتكررة:** في قطاع التوصيل تعتبر المركبة ركيزة أساسية من ركائز العمل سواء كانت دراجة نارية أو سيارة فهي لا تعتبر فقط وسيلة للعمل بل هيا تشكل مصدر دخل لهؤلاء السائقين ومع ذلك يواجه سائقي التوصيل عدة مشاكل متعلقة

<sup>1</sup> سالي مراد ، دور الضحية في وقوع جريمة السرقة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع الجنائي ، جامعة الجزائر ، 2016/2015 .

بها وهذا ما قام بتصريحه المبحوث الأول (33 سنة، أعزب، مستوى ثانوي، مزرعة دواجن، 3 سنوات) " أنا اللوطو تاعي هيا رأس مالي، كتصّرالي فيها أي حاجا قول نهارني صاني خسر ومنوليش نضوي، تخيلي معيا رايحة تخدمه ورافده صواح الناس وفي دقيقه طيح بيك On pan وزيد الشركة معلابالهش كامل بيك كلش على كتافي تلقا روك لأشهرية لإضمان يحميك"

ترجمة المقطع: "أنا سيارتي هي رأس المال لي، فعندما يقع لها أي شيء في اليوم يفسد يومي، تخيلي معي أنك داهية للعمل وفجأة تقع بك للأسف. وعندما تتصل بالمكتب لا يتدخلون في العطل ويقع كل الحمل على أكتافك وتجد نفسك دون ضمان."

ويصرح المبحوث الثامن (25 سنة، أعزب، هندسة ميكانيكية ليسانس 02، دون عمل، عام ونصف) "أنا كتخسرلي لأموطو تاعي قول جاتني ضربته للقلب قبل ماتجيني ضربته للجيب، هذي هيا الخسارة دير عي حساب Mécanicien تقعه يومين"

ترجمة المقطع: أنا لما يصيب أي عطل الدراجة النارية في هذه المهنة، هو ضربة للقلب، قبل أن المال هذه هي الخسارة لما تكون أكثر من يومين عند المصلح"

ومن خلال المشاكل التي طرحها كلا من المبحوثين والمتعلقة بأعطال المتكررة للمركبات وهذا ليس مشكل فردي بل معظم السائقين يواجهون هذه المشاكل مما يعكس لنا هشاشة وضعف بيئة العمل لهؤلاء السائقين وذلك يرجع لأسباب متعلقة ب:

- غياب الضمانات الاجتماعية للأفراد مما يضمن لهم نسبة من الدخل الشهري في حالة وقوعهم في مخاطر مما يشكل لهم نوع من القلق المهني.
- عدم المساواة بين المكتب وفريق العمل الممثل في السائقين بسبب عدم تحمل مسؤولية أعباء وتكاليف العمل معهم.
- جودة الطرقات غير السليمة مما تشكل أعباء ميكانيكية للسائقين وربما أيضا في ارتفاع قطع غيار السيارات مما يعجز البعض عن صنعها حتى الوصول إلى نقطة فسادها وعرقلة العمل.

وهذا ما يعكس لنا صورة العمل غير العادلة التي يتعرض لها سائقين التوصيل السريع أثناء ممارستهم لمهنتهم بسبب عدم تكافؤ الإمكانيات في سوق العمل الجديدة.

**3.4 مشاكل حوادث العمل:** تعتبر حوادث العمل هي الأحداث المفاجئة التي يواجهها الأفراد وخاصة سائقين التوصيل السريع في مجالهم الواسع وخاصة أثناء القيادة وعبر الطرقات وهي حوادث غير متوقعة ونلاحظ ذلك في تصريح المبحوث السابع عشر (23 سنة، أعزب

محاسبة ،دون عمل ،عام وأربعة أشهر ) " ( "حَنَا Les accident بالبزاف مهيش ساهله ديجا أنا واحد مناس مبليسي من كراعي ودائر الحديد وكل ماتجي خارج ندى كموند نقول ياربي ستر وخاصة في هدي period لي رانا كل يوم نسמעو واحد توفيا وسببها الطريق وكأين لي مراهمش يعرفو يسوقو كون نصيب نبذل الخدمة منا للقدام يلا كتب ربي "

ترجمة المقطع: "نحن نواجه حوادث العمل كثيرة وليست سهلة ،وأنا أحد الأفراد الذي تعرضت للحوادث في رجلي مما أدى بي الأمر لوضع دوائر حديدية له .وكل ما أتوجه لتوصيل طلب من الطلبات أدعو الله أن يسترني خاصة في هذا الوقت الذي أصبحنا نسرع لحوادث المرور الكثيرة بسبب بعض الأفراد الذين لا يجدون تقنيات القيادة الصحيحة وأنا أبحث عن بديل آخر لإستبدال هذا العمل .

من خلال التصريحات التي قد صرح بها المبحوثين نجد أن حوادث العمل أصبحت ظاهرة إجتماعية تشكل خطر على أفراد السائقين التوصيل نتيجة الضغط في العمل وعدد الطلبات المتزايدة عن الحد المطلوب خاصة في سوق العمل الحديث نتيجة:

- غياب الحماية الاجتماعية : ونلاحظ ذلك من خلال عدم توظيف سائقين التوصيل السريع ضمن القطاع الرسمي ولا يتمتعون بأي ضمانات إجتماعية ،أو تعويضات في حالة وقوع الحادث ،هذا نتيجة عدم مشاركة هذه القطاعات في أعباء العمل وتحقيق الأرباح على حساب القوى العاملة.
- السرعة الفائقة :حيث أصبح هؤلاء السائقين يعملون دون رؤية واضحة لما قد يقع لهم نتيجة طبيعة العمل الذي يتطلب السرعة المتزايدة لتسليم كم أكبر من عدد الطلبات هذا الوضع يدفع سائقين إلى التخلي عن قواعد السلامة المهنية.

وكذلك نتيجة العزلة المهنية وعدم وجود نقابات تمثل هؤلاء الأفراد وتقدم لهم الدعم الكافي لمواجهة هذه المشاكل والعمل بكل مرونة واستقلالية نتيجة تراكم المشاكل من السرقة النصب والإحتيال التي يتعرضون لها بشكل مباشر مروراً بمشاكل حوادث العمل التي تحدث نتيجة طبيعة عملهم المتزايدة وغياب الحماية الاجتماعية الكافية بالإضافة إلى ذلك مشاكل الصيانة والأعطال المستمرة والتي تعتبر الوسيلة الأساسية للعمل التي تدفع هؤلاء السائقين للتخلي عن العمل والبحث عن بدائل أخرى .

#### 4 :طبيعة العمل الموسمي وتأثيره على حركة المرور .

إن العمل الموسمي هو نوع من أنواع العمل الذي يتميز بطبيعته المتقطعة وغير المستمرة طوال السنة، حيث يرتبط بمتطلبات الانتاج في فترات وفصول محددة من السنة هذه الفترات ترتبط بالمناخ وظروفه أو بالأعياد والمناسبات التي تتطلب نشاطات متزايدة وخاصة بعد تغير نمط الإستهلاك الحالي والتوجه نحو الإعتماد على قطاع التوصيل مما يزيد من الكفاءة والإنتاجية عند سائقيين التوصيل السريع ، على حسب تقلبات الظروف المناخية التي تشكل لهم تحديات مرهونة بالدخل اليومي وعلى حساب سلامتهم المهنية لهذا عند قيامنا بالدراسة الميدانية إستنبطنا أن أكثر فصلين يلائمان سائقيين التوصيل السريع في العمل من خلال

القيادة واعتدال الظروف الجوية هما فصلين الربيع والخريف وذلك كونهما هادئان لايشكلان عائق في حركة السير ونلاحظ ذلك من خلال تصريح المبحوث الثاني عشر

(24 سنة ، أعزب ، الثالثة ثانوي ، دون عمل ،3 سنوات ) "نَا نَهْدَرِ عَلَى رُوجِي عِنْدِي مَشَاكِلَ فِي الشِّتَاءِ الْبَرْدِ وَزَيْدِ النَّوِّ وَالْجَقَاقِجِ مِيخْلُوكَشِ تُعْرِفُ تَمْشِي وَخَاصَّةً يَلَا كُنْتُ بِالْوُطُو وَتَحْصَلْكَ فَالْعَرْسُهُ وَزَيْدِ النَّاسِ مُتَقَدِّرْشِ وَمُتَقَارِعْكَشِ وَتَتَقَلَّقُ وَقَادِرِ حَتَّى تَرَوِّحَ وَتَخْلِيكَ وَتَلْقَا رُوحْكَ شَاقِي بَاطِلٌ " .

ترجمة المقطع : "أنا أتكلم عن نفسي ألتقي مشاكل كثيرة في فصل الشتاء خاصة مع المطر مما يشكل لي عائق في السير خاصة إذا كنت بسيارة وأيضا الناس لا تنتظر ولا تقدر ظروفك كما يحدث مرات يذهب الزبون ويتركك "

وأیضا المبحوث العاشر(41 سنة ، أرمل ،إبتدائي ،بيتزاريا ،5سنوات ونصف )يصرح بقوله "أَنَا يَغْبِنِي الصَّيْفِ وَأَشْتَاءِ عَيْرَ فِي الشِّتَاءِ النَّوِّ وَخَطَرَاتِ يَلَا كُنْتُ رَافِدِ Les Collie فِيهِمْ أَوْرَاقِ تَاعِ النَّاسِ قَادِرِ يَتَشْمَخُو وَزَيْدِ الْبَرْدِ الرِّيحِ وَمَامِ فِي الصَّيْفِ يَكُونُ النَّهَارُ طَوِيلِ Des Fois ven sable تَاعِ الصَّحْرَا يُوَصِّلِ يَدْرِبْكَ لِلعَيْنَيْنِ سُمَّا الرَّبِيعِ بَرَكَ لِي مَلِيحِ لِأَصَيْفِ نَتَّعْدِبُو وَيَلَا الشِّتَاءِ نَتَّعْدِبُو "

ترجمة المقطع : "أنا أواجه مشاكل في الصيف والشتاء بسبب المطر مرات أحمل طرود يوجد فيها أوراق الزبائن تتبلل وبالإضافة في الصيف يكون اليوم طويل ولهذا أفضل فصل الربيع لأنني أواجه مشاكل مع الشتاء والصيف .

من خلال تصريحات المبحوثين يمكننا القول أن سائقيين التوصيل يجدنا صعوبة في كلا فصلين الشتاء والصيف كون الأول ممطرا ،في بعض الأحيان يفسد طلبيات الزبائن والثاني حارا يؤثر عليهم ،مما يؤثر على عملهم بكفاءة .ومن هنا يمكننا القول أن سائقي التوصيل يواجهنا مشاكل في الحركة المرورية في فصل الشتاء والصيف مما يعرقل لهم الحركة

والسير، هذا يعني الظروف الجوية تؤثر على حركة المرور وتزيد من صعوبة عملهم مما ينتج عنها في بعض الأحيان:

➤ مخاطر الطريق: نتيجة البرد أو الأمطار الرعدية التي تحدث في فصل الشتاء نتيجة تقليل المطر لرؤية ويجعل الطرقات أكثر إنزلاق مما يؤدي لوقوع حوادث وإصطدمات خاصة لدرجات النارية كما ان البرد يؤثر على تركيز سائقين التوصيل لفترات طويلة.

➤ الحرارة الشديدة وتأثيرها على الأداء : أثناء فصل الصيف وارتفاع درجات الحرارة يواجه سائقي التوصيل مخاطر تؤثر على كفاءتهم وقدرتهم على الإنجاز فطبيعة العمل تحت الشمس لساعات عمل طويلة يسبب الإرهاق المهني والجفاف يؤثر على التركيز بالإضافة على زيادة الإزدحام في الطرقات.

ومن خلال ما قمنا بتحليله يمكننا الاستنتاج أن طبيعة العمل الموسمي في قطاع التوصيل السريع رغم أنها تمنح مرونة وسلاسة في العمل في بعض الأحيان إلا أنها تضع تحديات وعقبات نتيجة تزايد الطلب وتقلبات الظروف المناخية والجوية القاسية التي تؤثر على حركة المرور وبالتالي يشكل لسائقيين فكرة البحث عن بدائل أخرى في بيئة العمل وهذا ما يعبر عنه بالدوران الوظيفي ..

#### 5: الأيام المحددة للعمل :

في ظل العالم التقليدي نجد أن البنية الرئيسية للمؤسسات تركز على الأيام المحددة للعمل باعتبارها جزءا أساسيا من أجزاء العمل باعتبارها تضمن حقوق الموظف وكسر الروتين المعتاد كما تساهم في الموازنة بين الحياة المهنية والشخصية على عكس ما نلاحظه في بيئة العمل الخاصة بقطاع التوصيل السريع تتأثر كثيرا بتقلبات طلب الزبائن مما يصعب تحديد أيام العمل أو الراحة لهم: حيث يبرز المبحوث الثالث عشر (37 سنة، متزوج، إعلامي، صاحب مكتبة، عام) يصرح بقوله "حَنَا عَنَا Ropo عَلَى حِسَابِ لِيْفِرَارِ لِي يَكُونُو فِي الْمَكْتَبِ وَحَنَا لِي نَقْدَرُو نُحْدُوهِ لِرَوْحِنَا كَمَا رَانَا دَائِرِينَ ضَرُوكِ يَوْمِينَ Ropo فِي السَّمَانَةِ كُلِّ جُمُعَةٍ وَسَبْتِ يَخْرُجُو 2 لِيْفِرَارِ يَدُو Ropo تَاعَهُمْ وَرَاهَا دُور "

ترجمة المقطع : نحن لدينا يوم الراحة نحدده حسب عدد السائقين اللذين يكونون يعملون في المكتب وغالبا ما يتم تحديده بخروج كل إثنان سائقين يومي الجمعة والسبت لأخذ راحتهم .

ويبين المبحوث الثاني (26 سنة ،مستوى البكالوريا ،أعزب ،حلاق ،عامين و4 أشهر "الخدمة يأختي تتقلب صرايلها كما العام مرّات شاعله مُتلقاش حتى وين تُقلب

رأسك ،ومرّات الرّيم طاح ،كما في رمضان والعيد مُتقدّرش تدي نهار راحة وميخلوكش بأسكو ليفرار ينقصو والخدمة تقوا وفالصيف تاني تمشي بزاف على هذا مكاش حاجا ثابتة في خدمتنا راك قاعد يعيطوك تخدم مُتقدّرش تقولهم لا "

**ترجمة المقطع :** العمل يأختي ليس ثابت ويوم الراحة يتحدد على حسب كمية العمل فمرات تقدر تأخذ وقت راحة ومرات لا تقدر ،خاصة في رمضان والعيد بالنظر إلى نقص ليفرار وكثرة الطلبات ولهذا يصعب وضع يوم محدد للعمل .

ومن خلال التصريحات التي أفادنا بها المبحوثين يمكن القول أن فترات الراحة تتحدد بظروف العمل وبعدد الطلبات المتواجدة في المكتب ويمكن كذلك تحديدها باتخاذ يومين في الأسبوع لكل فرد من أفراد العمل كما صرح المبحوث الثالث عشر نتيجة غياب عقود عمل مدفوعة الأجر ونستنتج بالتالي أنه هناك ضغوط عمل كبيرة ناتجة عن طبيعة العمل ،مثل عدم ثبات ساعات العمل وأيام الراحة ،خاصة في أوقات المناسبات كالأعياد وشهر رمضان مما يؤثر على حياتهم الشخصية ،كما أن ظروف العمل في فلكا من فصل الصيف والشتاء غير ملائمة لسائقي التوصيل مما يؤثر على عملهم وكذلك تقلبات طلبات الزبائن مما يزيد الأمر ضغطا ،ويجعل الأمر أكثر صعوبة في تحديد العطل أو فترات الراحة مما يؤثر على صحتهم وبيئتهم الاجتماعية .

**6. ساعات العمل الطويلة :** في بيئة العمل المنضبطة تعتبر قوانين تنظيم ساعات العمل أمر ضروري وفائق الأهمية كونه يضمن سلامة صحة العامل لضمان الإنتاجية الجيدة لكن غالبا ماتتلاشى خاصة في مجالات الطلب المتزايدة في ظل غياب الأجر الثابت الذي يرتبط مباشرة بساعات العمل وكمية الطلبات المستلمة خاصة في ظل القطاع النامي المرتبط بالتوصيل السريع وهذا ما نلاحظه في تصريحات المبحوثين حولها كتصريح المبحوث السادس عشر (31 سنة ،أعزب ،البكالوريا ،جدارمي ، سنة واحدة )ساعات الخدمة تاينا كل مرة كيفاه مرّات نبدأو 10تاع صباح راك تخدم كتلحق بيك 02 ولا كتجوع تحبس تُفطر وترجع تُقلع توصل طلبات تاع الناس وتقوا مع الحشيا بأسكو كائن ناس لي يكونو خدامين في إدارة ولا مائخرجوش بكريّ يقولك كئوصلو لدار نعيطوك تحييننا لأكموند تاينا ومكملوش مرّات 12تاع الليل فالصيف " .

**ترجمة المقطع :** "ساعات العمل تتغير حسب أحوال العمل أحيانا نبدأو 10 صباحا حتى الثانية ظهرا ويمكن أخذ فترة إستراحة قصيرة للغداء وبعدها تكمل إيصال الطلبات إلى الزبائن

وهناك من يطلبون إستلام طلباتهم في المساء بعد خروجهم من العمل وأحيانا نكمل العمل حتى 12 ليلا في الصيف .

كما يضيف المبحوث الثامن قائلا "في هذي الخدمة لازم عليك نتا ترتب Situation تاك تبغي تبتدا صباح تبغي تبتدا في المساء كما واحد يكون عنده وراقي يريقلهم ولا مرض ولا صوالح يقدرو يعطوه سوايح بصح كما أنا نبتدا 10 تا صبا سما وندير داك pause نفطر بالخف ونكمل الخدمة خطرأتش 8 تا ليل 9 نتا وأمكملت les Coli تاوعك بصح ياأختي فيها مزيريا كحلّه متريحش دقيقة واحد la charge وحدها ."

ترجمة المقطع : "في هذا العمل يترتب عليك تنظيم وقتك ولك الإختيار الفترة الصباحية أو المسائية للعمل وإذا كان عندك ظرف طارئ تطلب ساعات من المكتب لقضاء حاجاتك ، أنا نبتدا 10 صباحا ونأخذ قسط من راحة للغداء وأكمل الثامنة أو التاسعة ليلا حسب ماانتهيت من تسليم الطلبيات لكن ياأختي يوجد فيها ضغط كبير ."

من خلال ماقدمه لنا سائقين التوصيل حول ساعات العمل لاحظنا أن ساعات عملهم طويلة وفترات الراحة قليلة جدا وهي محددة بعدد الطلبيات التي يحملها كل فردا منهم ونلاحظ ان ساعات العمل طويلة نظرا لما قدمه المبحوثين من تصريحات "أغلبهم يبدأون العمل على الساعة العاشرة ولاينتهو إلى غاية تسليم كل الطلبيات ومرات تنتهي في وقت متأخر من الليل خاصة في فصل الصيف " مما يجعل فترات الراحة قصيرة جدا هذا مايشكل لهم ضغط نفسي وجسدي أما البعض يصرح بتنظيم الوقت في بعض الحالات يضطر السائقون إلى إختيار الفترات التي تساعد في العمل ، لكن هذا الإختيار قد يقلل من الأجر الذي يتقاضونه ، وفي بعض الحالات أثناء الظروف الطارئة يمكن طلبهم لبعض الساعات من

المكتب لقضاء حاجتهم الضرورية ، هذا الأمر قد يؤثر سلبا على صحتهم ورفاهيتهم ،يستدي الأمر تحسين ظروفهم .

#### 7:نوعية الضغوطات التي يتعرض لها سائقين التوصيل :

في وقتنا الحالي أصبحت ظاهرة الضغط ظاهرة شائعة نتيجة متطلبات العمل المتزايدة مما يؤثر على الصحة النفسية والجسدية للعامل ولايحاط بالفرد العامل فقط بل ينتشر في كامل بنى بيئة العمل الحديثة وخاصة في مجال قطاع التوصيل الذي تتنوع مستويات الضغط فيها لتغطي العديد من الجالات كالضغط في مواقيت العمل وفي التعامل مع العملاء مما يؤثر سلبا على حياة هؤلاء السائقين وهي كالتالي :

**1.7: ضغوطات متعلقة بمواقيت العمل:** في ظل عالم ثقافة السرعة نجد الضغط المتعلق بساعات العمل الطويلة والأيام غير المحددة أصبح يهدد حياة السائقين مما يؤدي بهم إلى استنزاف كامل قواهم للحصول على مردودية جيدة ورضا العملاء وكسب ثقة المكتب بسبب عدد الطلبيات المتزايدة والوقت المحدود ونلاحظ هذا من خلال إفادة المبحوث السادس (29 سنة، متزوج، جامعي، أدب عربي، سائق تاكسي، 4 سنوات) في تصريحه "حنا عَنَّا خَدْمِي Charge bezef Ces pas faucille تَبْدَأُ مَالصَّبَاحِ مُتَكَمِّلش حَتَّى لِلْعَشِيَا وَزِيدَ الْمَأْكَلُهُوَلَا الْفُطُور وَمَايْخُلُوكَش تَأْكُلُ Tranquille وَتَأْنِي كَيَعِيْطُوكِ مُتَقَدِّرش تَقُولِلَهُمْ إِلَّا نَتَّا يَلْزَمَ عَلَيْكَ أَنْكَ تَرِبْحَهُمْ وَتَوْصَلِ الْكُولِي التَّاعَكِ وَكُلْش عَلَى الْمُعَامَلَةِ "

**ترجمة المقطع :** " نحن لنا ضغط كبير في العمل تبدأ في الصباح لاتنتهي حتى المساء حتى وقت الغداء تكون مضغوطة وفي نفس الوقت لما تتصل بك الزبونة يلزم عليك تحديثها وتوصل لها طلبياتها من أجل كسبها وعدم خسارتها "

وصرح المبحوث الرابع عشر (25 سنة، أعزب، لاليسانس هندسة مدنية، بدون عمل، عام و8 أشهر) "la livraison هَدِي رَانِي فِيهَا فِي ثَلَاثِ سَنَوَاتٍ مُزَال مَنَعَل عَلَى نَهَارِ تَاعِ Rupo مُسَقِّمَ خَطْرِهِ رَوَّحْتِ نَضْرِبُ Quatre Jour وَلَيْتِ قَاعِدِ غَيِّ يَوْمَيْنِ وَجَايَ عَلَى جَالِ les Client وَلَاوِ يُعِيْطُولِي pace que مَكَاشِ Rupo لِحَقْتِ وَيْنِ مَرَّتِي وَلَا تَقُولِي مَرَاشِ تَقْعُدُ مَعَايَا وَلَا عَاطَنِي وَقْتِي وَتَلْقَا عِنْدَهَا الصَّحَّ "

**ترجمة المقطع:** تسليم الطلبيات أنا أعمل فيها لمدة ثلاث سنوات، لأتذكر يوماً أخذت فيها الراحة دون إتصال من طرف العمل والزبائن مرة طلبت أربعة أيام لراحة قضيت منهم فقط يومين ورجعت للعمل حتى زوجتي قالت أنني لأمنحها وقتها وهي صحيحة ."

بالتركيز على نوعية الضغوطات التي يتعرض لها سائقين التوصيل نجد ضغوط متعلقة بمواقيت وجداول العمل التي تؤثر على حياتهم اليومية كما صرح المبحوث السادس في قوله أنه "يبدأ في العمل من الصباح إلى المساء " حيث يكشف لنا هذا التحليل عن ضغط شديد يمثّل في طول ساعات العمل مما يطمس الحدود بين العمل والحياة الشخصية، مما يشير إلى أن السائق يعيش تحت متطلبات العملاء حتى في فترات الغداء مما يؤدي به إلى الإرهاق وكذلك المبحوث الرابع عشر الذي صرح على غياب الإجازات التي من المفروض أن يحصل عليها العامل وحتى يصل تأثيرها على الحياة الأسرية والاجتماعية من خلال العزلة التي يعيشها السائق، فهذا الضغط المحدد بكمية الطلبات الملزم تسليمها يشير إلى حالة من القلق والتوتر والإرهاق النفسي للعامل وأحيانا حتى الإحترق الوظيفي على المدى الطويل مما يهدد استمرارهم في هذه المهنة .

1.7 : ضغوط مع العملاء: في طبيعة العمل نجد أن المعاملة والتفاعل الإنساني أساساي مهنة وفي قلب قطاع التوصيل النامي نجد أن التفاعل المباشر هو حلقة وصل بين السائقين والعملاء ،ولكنه في الوقت نفسه قد يشكل مصدر أساسي للضغط المهني نتيجة الإحتكاك المباشر مما نجد في بعض الأحيان تأخير في الوقت نتيجة عدم دخول الطلبات للمكتب باكرا،ربما أيضا في طريقة تعامل العملاء بالسائقين وعدم تقديرهم وفي مرات عدم تفهمهم ونلاحظ ذلك في تصريحات المبحوثين حيث هناك من صرح من المبحوثين أنه يلتقي صعوبة في التعامل مع العملاء كالمبحوث الثاني (26سنة ،مستوى بكالوريا ،أعزب ،حلاق عامين و4أشهر )"كأين واحد لي كليون تفعُد معاهم غي خلصني

مُتَخَلِّصِنِي كَمَا كَأَيْنَ وَاحِدُ الْكَلِيُونْتِ شِقَاتِنِي 4 خَطَرَاتٍ وَأَنَا رَاحٍ عِنْدَهَا وَمَوْلِي دَاتِ الْكَوْلِي وَبَقَا حَقَّ La Livraison قُلْتَلَهَا عَادَا نَخْلُصُ غِي عِشْرِينَ الْفَ وَهَذِي مَشْنِي قُلْنَا مُعْنَدَهَاشْ وَلَا بِvillaتَاعَهَا وَأَنَا حَقِّي عَادَا مُخَلِّصَتْنِ حَقِّي وَضُرُوكَ مُخَلِّصَتْنِشْ كِلَاتْنِي أَي دَعْرُونِي مُولِيْتْنِشْ نَمُدْ كِرِيدِي لَخَاتِشْ غَيْرُ يَقُولُكَ تَقْعُدُ تَسَالُ رَاحَ وَكَأَيْنَ نَاسْ حَمْدَلَلَهْ "

ترجمة المقطع :يوجد بعض الزبائن لايقومون بدفع ثمن الطلبية كما المرأة التي لم تقم بدفع لي حق توصيل رغم أنه حقي هكذا لم أعد اتق في بعض الزبائن ويوجد منهم من هم أهل للثقة الحمدلله "

وصرح المبحوث الرابع ( 35 سنة ،أعزب ،معهد تقني سامي ،عامل متجر مواد غذائية ،عامين. ) : " يَلْزَمُ عَلَيْكَ تَكُونُ مُحَدَّدَ الْوَقْتِ مَعَ الْزَبُونِ لِي رَاحٍ تَلْقَاهُ وَيَلَّا تَأَخَّرْتُ عَلَيْهِ يَنْقَلِقُ وَيَزِيدُ يَقْلَقُكَ وَكَأَيْنَ لِي كِشُوفِ الطَّلِبِيَّةِ تَاعَهُ وَمُتَعَجَّبِعْهُشْ يَدِيرُوكَ رُوتُورُ وَيَلَاكَانُ شَافَهَا وَنِتَا كُنْتُ رُوحْتُ يَقُولُكَ رَجَعُ مُعْجَبِتْنِشْ وَرُدْلِي دِرَاهِمِي وَيُولِي يَخْلِفُ فِيكَ وَيَقُولُكَ نَشْتَكِي بِيكَ مِيفَهْمَشْ بُلِي أَنْتَ خَاطِيكَ "

ترجمة المقطع :يجب عليك تحديد الوقت ،الذي تلتقي فيه مع الزبون ولاتتاخر عليه فإذا تأخرت تسمع مالا يرضيك وإذا لم تعجبه الطلبية التي استلمها يتصل بك ويطلب ارجعها مع العلم انك أنت مجرد سائق توصيل لا يوجد بيدك حيلة فيقوم بتهديك وشتمك ويقول لك سأحاسبك قانونيا "

بالإضافة إلى نوعية الضغوطات التي قد يتعرض لها سائقين التوصيل نجد صعوبات أيضا مع العملاء وصعوبة التواصل معهم مما يشير تصريح المبحوث الثاني في "وجود بعض العملاء اللذين لايمنحوه حقه " هذا يشير إلى ضغوط في بيئة العمل أو نقص في أليات التعامل مع بعض العملاء ،وكذلك يعتبر الوقت امر اساسي للعملاء لايجب التأخر عليهم باعتبار التأخر يسئ لزبون ولسمعة المؤسسة ،هذا يسلط الضوء على أهمية التواصل لبناء

الثقة وتحقيق رضا العملاء وهو أمر أساسي لنجاح أي مؤسسة ، وكذلك وجب من السلطة تحقيق قوانين فعالة لحماية هؤلاء الأفراد في مجال عملهم من التعسف اللذين يحتكون به من في مسارهم المهني كالتهديد والشتم وماشبه ذلك .

**3.6: ضغوطات نفسية وإجتماعية:** يواجه كذلك سائقين التوصيل مجموعة من الضغوطات الإجتماعية التي صرح بها المبحوث الخامس (29 سنة ،متزوج ،بكالوريا ،عامل شركة الكهرباء والغاز ،عاميين) التَّقْرِعِجُ تَاعُ les cliont هو لي راه يعيني بزافِ Emaginer

نَتَا وَاقِفَ فَالشَّمْسُ وَلَا فَاَلْبِرْدُ وَيَجِي الزَّبُونُ يَنْفَخُكَ رَاسِكَ بِالْهَدْرَةِ الْعَايَةِ تَاعَهُ وَاثُ الْفِ  
تَخْمِيمَةً فِي رَاسِكَ وَلَا هُوَ يَسْكُنُ وَاذُ الْجُمُعَةِ وَيَكْتَبِكَ غَلِيْزَانَ سُونْتِرَ فِيلُ

تَرْجَمَةِ الْمَقْطَعِ: "الكَلَامَ الزَّائِدُ لِزَبَائِنَ يُتَعَبْنِي كَثِيرًا ، تَخَيَّلْ وَاقِفَ فَالشَّمْسُ أَوْ الْبَرْدُ وَقَالَ آخِرُ  
مِيقَدْرِكَشْ وَمَرَّاتٍ يُحَدِّثُ خَلَطٌ فِي الْأَمَاكِنِ مِنْ وَاذُ الْجُمُعَةِ يَرْسَلُكَ إِلَى غَلِيْزَانَ سُونْتِرَ - فِيلُ  
وَمِنْ تَوَصَّلَ يَقُولُكَ لَا أَنَا وَاذُ الْجُمُعَةَ عَبْرَ الْخَطَا "

وصرح المبحوث السابع ( 38 سنة ،مستوى تعليمي متوسط ،أعزب ،بناء ، 5سنوات  
(في قوله "أنا لِحَقْتُ بِيَا وَلَيْتَ مُنْعَزَلٌ عَلَى دَارِنَا عَلَى مُرْتِي ولادي ، صَحَابِي مَا وَبِيَا  
مَاوَلَيْتَشْ نَشَوْفُهُمْ وَقَالْتَالِي كَرِهْتُ أَنَا نَبْغِي نَكْسِرُ الرُّوتِينَ مَرَّةً عَلَى مَرَّةً نَطْلَعُ أَنَا وَصَحَابِي  
لِلْمُسْتَعَانِمِ لِلْبَحْرِ نَقْصُرُو " .

ترجمة المقطع: "لقد وصل بي الأمر إلى العزلة والابتعاد عن أهلي ، وهذا أتعبني أنا شخص  
يحب كسر الروتين كالدهاب مع زملائي للبحر مثلا والتنزه "

ومن هذه التحليلات التي قام بتقديمها كلا من المبحوثين فيمكن القول أن نوعية الضغوط  
متعددة ولا تحصى سواء من الجانب الخارجي المتمثل في العملاء والمواقيت . وكذلك في  
الجانب الداخلي المتمثل في الحياة الإجتماعية حيث يلتقي هؤلاء الأفراد ضغوطات ناتجة عن  
التفاعلات اليومية والروتينية مع بعض العملاء وأحيانا في طريقة التواصل اللفظي مع  
المبحوثين كما صرح المبحوث من خلال محتوى الكلام أو طريقة التعبير التي يتلقاها حيث  
يشكل لهم هذا مصدر ضغط وأحيانا حتى في ثقافة بعض العملاء حول المناطق التي  
يعيشون بها مما يدفع بسائقين قطع مسافات طويلة عبر الخطاء الناتج من العملاء هذا ما يؤثر  
سلبا على سائقين التوصيل فتجدهم يقضون ساعات طويلة في الطرقات مما يدفعهم للعزلة

المهنية وفي بعض الأوقات يدفعهم واقعهم لأخذ قرار عملية بمفردهم فهذا كله ينتج عنه عوامل تساهم في زيادة التوتر والقلق النفسي لذا وجب وضع آليات تساعد سائقين التوصيل وتقلل من نسبة الضغوط المحاطة بهم .

**4.6. ضغوط متعلقة بالقوانين الأمنية:** في مهنة التوصيل وخاصة بعد إنتشار التجارة الإلكترونية وعلى رغم ماقدمته من تسهيلات إلا أننا لاننسى أنها مهنة مليئة بالضغوط حتى من جهة القوانين الأمنية التي تزيد من ضغط هؤلاء السائقين حيث تتفاعل هذه القوانين مباشرة بنوعية الضغوطا "ت من خلال السرعة أثناء القيادة حيث يصبح السائق تحت قوانين صعبة تستلزم منه إتباع الإجراءات المرورية والوصول للعملاء في أقصى سرعة ونلاحظ ذلك من خلال تصريح المبحوث السابع عشر (23 سنة، أعزب، محاسبة، دون عمل، عام

وأربعة أشهر) في قوله أنا شحال من خطر ه يسيرولي لأموطو على جال ننسا وراقبها ونكون راج بالخف نوصل لكليونت وفالتالي هيا رأس مال يلا فات فيهم داو هالي قول داولي خدمتي "

**ترجمة المقطع:** أنا الكثير من المرات يأخدون لي الدراجة النارية بسبب نسياني لحمل الوثائق الخاصة بها، بالرغم من أنني أكون مستعجل للوصول إلى الزبونة، إلا أنهم لا يعيدروني. وهي رأس مالي إذا أخذوها إلي قل أنهم أخذوا لي مصدر رزقي ."

**وشرح المبحوث الثاني (أنا في العديد من المرات يأخدون لي الدراجة النارية بسبب نسيان وثائقها، وأكون مسرع في السير للوصول إلى العميل بسرعة وبالتالي هي رأس مالي إذا أخذوها لي أخذو رزقي معها" 26 سنة، مستوى بكالوريا، أعزب، حلاق، عاميين وأربعة أشهر)**

"رانا في واحد pression كحله حنا les algériens في رواحنا مقلقين وتزيد تديرله روطار يتقلق ميفهمش بلى راه كما دور كائن بوليسي برا وماداك الكونترول الله يسئر وحده هاوين راه permis لازم كما تمشي تكون رافد وراقك تلحق بيهم يحلو الصندوق ويفتسوه سندويتش تكون رافدة يحلوه ويشوفو شافيه pas que الناس مهيش تتأمن "

**ترجمة المقطع:** نحن في ضغط أسود خاصة نحن الجزائريين في أنفسنا جد متوترين وقلقين وإذا تأخرنا عنهم يقلقون أكثر لايتفهمونك أنه توجد الشرطة في الطرقات ويوجد أمن ومراقبة للتفتيش، يجب عليك في أي وقت أن تحمل أوراقك معك كضمان وفي بعض الأحيان يقومون بفتح الطلبات وتفتيشها حتى المأكولات يفتحونها ويقومون بتفتيشها، لأن الناس حاليا لا ثقة فيها. "

من خلال تصريحات المبحوثين نلاحظ أن نسبة الضغوط التي يواجهها السائقين لا تعد ولا تحصى لتنتقل إلى إطار القوانين الأمنية بالرغم من أهداف هذه القوانين في ضمان سلامة السائقين ألا أنها تشكل لهم ضغطاً نتيجة تجاوز قواعد السياقة لتطالب بالملفات الخاصة بالدراجة النارية أو السيارة وتفقيش الطرود مما يضيع الوقت خاصة أثناء إنتظار العملاء ما يشكل عائق لهم ويؤثر على أدائهم المهني.

وفي خلاصة القول يمكن القول أن نوعية الضغوط الترابطية كمواقيت العمل غير الثابتة وساعات غير المحددة والضغوط المتعلقة بطريقة تعامل العملاء واستهزائهم ببعض السائقين يخلق بيئة عمل غير عادلة بالإضافة إلى الضغوط النفسية والاجتماعية التي تؤثر مباشرة على مستوى تركيزهم والضغوط الأمنية التي تتجاوز أبعدها لتصل إلى التفكير في

محاولة إيجاد عمل آخر كبديل لهم أو تطويرها لتشغل منصب إداري في المكتب مما يقلل من أعباء العمل لهذا وجب من الحكومات النظر في هذه الفئة ووضع قوانين تراعي سلامتهم وتقلل من الضغط النفسي والاجتماعي لتحقيق ما تسعى إليه المؤسسات من كفاءات ومردودية عالية .

8. طبيعة الأجر الذي يتقاضاه سائقين التوصيل: يعتبر الأجر من العناصر المعيشية للمعيشة واستقرار العمال في عملهم ونشهد ذلك من خلال تصريح المبحوث الرابع ( 35 سنة، أعزب، معهد تقني سامي، عامل متجر مواد غذائية، عامين ) "فَالْخَلَصَ يَأْخُتِي الْوَاحِدِ يَقُولُ الْحَمْدَلَّةَ لِأَزْمِ الْقَنَاعَةَ، وَكُلَّ النَّهَارِ وَبِرَاكْتُهُ، أَنَا رِيحُهُ فِي رَأْسِي وَفِي جَيْبِي مَلِي بِدَيْتِ نَخْدُمَهَا نَخْلُصُ صَوْمِيلَ فَالنَّهَارُ وَأَنَا مُرِيحُ خَيْرِ مَلِي كُنْتُ نَخْدُمُ عِنْدَ وَاحِدِ مُسْتَوَى ابْتِدَائِي بِمِئَةِ وَخَمْسِينَ أَلْفَ وَيَطْلِي يُحَكِّمُ فَيَا "

ترجمة المقطع: "الاجر الحمدلله وجب القناعة، وبصراحة في هذا العمل تكون مرتاح تتقضي مئة ألف دينار شهري وأنت حر أحسن من مئة وخمسون ألف ويتحكمون فيك "

وصرح المبحوث الخامس عشر ( 24 سنة، أعزب، الثالثة ثانوي، عسكري، 3 سنوات ): .:

"الْخَلَصَةَ عِنْدَكَ كُلَّ كَوْلِي تَخْلُصَ عَلَيْهِ، الْحَمْدَلَّةَ فِيهَا لِإِشَاغِجِ تَعْنِي تَنْقَدَّرَ عَلَيْكَ أَكْسِيدُونَ تُصِيبُ رُوْحَكَ شَهْرَ قَاعِدِ فَالدَّارِ وَكَأَيِّنْ صَحَابِيٍّ مُتَرَوِّجِيْنَ عَائِشِي بِبَيْهَا وَالْحَمْدُ لِلَّهِ "

ترجمة المقطع: الأجر تتقاضاه حول كل طلبية تقوم بتوصلها، هيا فيها ضغط وقادر تصاب بحادث مرور، لكن هناك أفرادا متزوجين يعيشون بها "

بحكم مقاله المبحوتين فإن الأجر الذي يتقاضاه سائقين التوصيل يكون حول كل طلبية يقومون بتسليمها و على حسب عدد الطلبيات ومنهم من كانت لهم حل وقللت من نسبة البطالة وساعدت العديد من العائلات بحيث أصبحت مصدر رزقهم ، وهنا نشهد تصور رضا نسبي فالبرغم من الضغوطات التي يواجهونها إلا أنها تبرز جوانب تدفع لاختيار هذه المهنة ، فإذا كان سوق العمل الرسمي يعاني من نقص في الفرص أو يقدم أجور غير كافية فهؤلاء الأفراد لجأوا إلى القطاعات الناشئة أو غير الرسمية بحثا عن دخل يوفر لهم حاجاتهم الأساسية ولهذا وجب عليهم التأقلم مع كل الظروف المهنية .

#### 9 : عدد الطلبيات والاماكن المحددة لتسليم الطلبيات :

يرتبط عدد الطلبيات ايومية المرغوب توصيلها بعدد الطرود التي يستلمها المكتب وهنا نلاحظ تصريح المبحوث السابع عشر "(23سنة ، أعزب ، محاسبة ، دون عمل ، عام

و4 أشهر ) " أنا صَبَاحُ نَقُولُ بِاسْمِ اللَّهِ يَارَبِّي عَلَيْكَ تَوَكَّلْتُ ، وَنَرُوحُ Bureau كُلِّ نَهَارٍ وَبَرَائِكَ مَرَّاتٍ نَلْقَا الْحَالَةَ مَزِيرَهُ وَقَادِرٌ تُرْفِدُ حَتَّى 30 Coli فَالْنَّهَارِ وَمَرَّاتٍ مُتَلَقَّاشِ حَتَّى 4 وَقَالَتَوَاصِلُ مَرَّاتٍ تَلْفِيرِيهِمْ قَاعِ مَرَّاتٍ نَصَبَهُمْ نَتَاءً وَمَاكَتَبَكَ اللَّهُ ، بِالنِّسْبَةِ لِيَا أَنَا حَاكِمِ Sontre Relizane وَهَيَّا يُحَدِّدُونَا الْأَمَاكِنَ عَلَى حِسَابِ الْبَلَدِيَّةِ وَلَا دَائِرَةَ لِي نَتَاءً تَسْكُنُ فِيهَا "

ترجمة المقطع : "أنا أتوكل على الله صباحا ، واتجه إلى المكتب لإستلام عدد الطلبيات المتواجدة ، في بعض المرات أجد الضغط وقادر نحمل أكثر من 3 طلبية وفي بعض المرات لاتجد عدد كبير من الطلبياتأقدر أجد 4 طلبيات فقط ، أما للأماكن المحددة للعمل فهي تحدد عبر المكان المعيشي لسائق مثلا أنا أقوم بالعمل في وسط مدينة غليزان "

أما المبحوث العاشر (41 سنة ، أرمل ، إبتدائي بيتزيريا ، 5سنوات ونصف ) صرح بقوله "الوَاحِدُ يَحْمَدُ رَبِّي هَيَّا كُلِّ نَهَارٍ وَرَبِّي شَيْكَتَبُّكَ وَكُلُّشِ عَلَى الْقَنَاعَةِ مَرَّاتٍ تَلْقَا Coli20 وَمَرَّاتٍ كَثْرًا خَاصَّةً فِي رَمَضَانَ وَالْعِيدِ الْكَبِيرِ تَصْرًا وَاحِدِ La Charge تَلْحَقُ بِيَّكَ تَخْدُمُ صَبَاً فِي رَمَضَانَ وَتَزِيدُ مَوْرًا الْفُطُورِ نُفْطِرُ وَنَرُوحُ نُوصِلُ لِي كَوَلِيَّ مَرَّاتٍ تَتَعَامَلُ مَعَ مَرَّاتٍ نَقُولَا أَنَا فَنَّهَارِ نُطَيِّبُ تَجْبِيهِلِي فَلَيْلٌ كُلِّ مَرَّةٍ وَكَيْفَاهُ وَالْبِلَايِصُ أَنَا حَاكِمُ مَازُونِهِ وَمَدْيُونِهِ وَجَوَائِيهَا يَعْنِي وَيُنْ مَانِسْكَنِ Suçoter تَاعِي )

ترجمة المقطع : " كل شيء مبني على أساس القناعة مرات تجد أكثر من عشرون طلبية ويمكن أكثر في شهر رمضان المبارك وفي الأعياد بسبب الضغط المتزايد على الطلب

،بالنسبة لمكان التوصيل أنا أتحكم في بلدية مازونة ومديونة وضواحيها وتحدد أمان العمل حسب مقر سكن السائق " .

تكشف تصريحات المبحوثين عن طبيعة عملهم بحيث يصرح كلا المبحوثين أن كمية الطلبات التي يتم توصيلها يوميا تحدد حسب المكتب ويبرز مدى الضغط في كمية الطلبات المستلمة خاصة في شهر رمضان والمناسبات مما يزيد من مستوى الاعتماد على خدمات التوصيل هذا يبرز التوسع الحضري وتغير أنماط الحياة حيث يصبح التسوق أمرا تقليديا يدفع الأمر إلى تغيير والبحث عن حلول ملائمة وفعالية تقتصر عليهم الوقت والجهد. وكذلك فمناطق التوصيل لقد أكد عدد من المبحوثين أنها تحدد عن طريق محيطهم الإجتماعي وعلاوة على ذلك لايمكن التغاضي عن نسبة الضغوطات التي يتعرض لها السائقين فلاحظنا ذلك في تصريح المبحوث العاشر "الضغط يزداد" مما يعكس ديناميكية متزايدة في قطاع خدمات التوصيل. مما يؤكد على استجابة سريعة وفعالية لتلبية طلبات العملاء المتزايدة .

#### 10. تأثير التكنولوجيا على سائقين التوصيل :

في ظل هذا القطاع النامي نجد سائقين التوصيل يتمتعون بالتكنولوجيا ويستجيبون لها بكل فعالية باعتبارها كانت لهم سند في مهنتهم اليومية كما صرح المبحوث الحادي عشر (27سنة ،أعزب الثالثة ثانوي ،عامل يومي ،عام ونصف ) **La technologie a vraiment changé avant** كُنَّا مِنْ قَبْلِ نَمَشُو طُرُقَات مَنَعَرَفُوهاش مَلِيح وَنَسْأَل بَرَّاف بِأَش نُوصِلُو لِلْعُنُون بِصَحَّ ضَرْوَك كَلَش رَاهُ سَاهِل يُزْسَلوَك عَيْرِ localisation وَنَتَأ وَصَلْت حَتَّا الْبَرْنَامَج لِي نَخْدَمُو بِيهِ وَسَاهِل مَشَى صَعِيب "

ترجمة المقطع : التكنولوجيا جد سهلة ،فقط كنا من قبل نقطع طرقات لانعرفها ونسأل كثيرا للوصول للمكان المطلوب غير مانحن عليه الآن يرسل لك المكان فقط وتتبعه عبر الهاتف وانت وصل حتى برنامج العمل الخاص بالمكتب جد سهل "

ويصرح المبحوث الثاني عشر (24 سنة ،أعزب ،الثالثة ثانوي ،دون عمل ،3سنوات) **"التكنولوجيا سهلت علينا براف Malgré نعرف غليزان غايا بصح مرات تبخرلي في بلايص ولاحي جديد منعرفش ماعليا نشوف غير فتليفون GPS وبزيادة هكا نقص علينا الوقت و Lussons لنخرقه فالباطل وتأتي منطوش على Les Client وكانت عون ليا "**

ترجمة المقطع : "التكنولوجيا ساعدتني كثيرا بالرغم من أنني نعرف غليزان جيدا إلا أنني في بعض الأحيان أتوه في بعض الأحياء والأماكن الجديدة التي لأعرفها عندها أعتمد على

تطبيق GPS وبالإضافة للتكنولوجيا قامت بتقليل عليا الجهد وسهلت عليا الطريق وكانت لي عوناً "

تصريح المبحوث السابع عشر (23 سنة، أعزب، محاسبة، دون عمل، عام و4 أشهر) **"بالنسبة ليّا Plus Facile مَأْفِيهَا حَتَّى problème مَعَهَا وَخَاصَّةً لِبرَنَامَج ليّا نَحْدُمُو بِيه ECOTRACK سَاهِل فِيه عَيّي En livraison ,En préparation ,livres,Retours هَذَا مَكَان حَجًّا سَاهِلًا "**

ترجمة المقطع: بالنسبة لي سهلا جدا لا يوجد فيه شيء صعب خاصة البرنامج التوصيل سهلا فيه فقط إذا كان الطرد عند السائق أو مكان استلام الطرد أو قد سلم الى الزبون أو قد تم إرجاعه سهلا للغاية "

نلاحظ بشكل كبير تأثير التكنولوجيا على الحياة اليومية لسائقين التوصيل بحيث أصبحت التكنولوجيا جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية لهم حيث قامت بتسهيل لهم التنقل والعثور على أماكن العملاء ووفرت لهم الوقت وخاصة باستعمال نظام تحديد المواقع العالمي GPS

وذلك قللت لهم من الجهد المبذول وهذا ما عكسته تصريحات المبحوثين حتى بخصوص التطبيق الذي يستعملونه في توصيل الطلبات ECOTRACK فهو بالنسبة لسائقين سهلا جدا ولا يصعب إستعماله .

المحور الثاني: الاستقرار المهني لسائقين التوصيل السريع .

المهنة ما قبل الإنخراط في قطاع التوصيل :

تشير اي مهنة إلى وظيفة يقوم بها الفرد في المجتمع كما انها تلعب دورا حيويا في توفير الدخل و تساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومع مرور الوقت تطورت هذه المهن لتشمل قطاعات أخرى غير رسمية بتقنيات جديدة في سوق العمل كما أن المهنة الاقدمية تشير إلى الفترة الزمنية التي قضاها الفرد في بعض المهن قبل ظهور هذه القطاعات الجديدة ومن خلالها لقد صرح بعض المبحوثين عن نوعية العمل الذي كانوا يشتغلونه قبل انضمامهم إلى قطاع التوصيل حيث صرح المبحوث الثالث(44 سنة، متزوج، محاسبة، سائق وكالة تجارية، 3 سنوات ونصف) **"كُنْتُ فَالْأَوَّل أَنَا خِدَام سَائِقٍ فِي وَكَالَةِ تِجَارِيَّةٍ كَان فِيهَا تَعَبٌ بَرَّافَ تَسَوَّقَ شَاحِنَاتَ تَرُوحُ جِيْبَ سِلْعَةٍ وَمَرَّاتٍ وَلَيْتَ نُغِيْبَ عَلَيَّ دَارٍ بِحُكْمِ كُنْتُ خِدَامٍ فَصَحْرًا مَاشِي هُنَا، مُنْبَعِدَ فَعَدْتُ نُشُوفَ لَقِيْتُ رُوحِي بَعْدْتُ بَرَّافَ عَلَيَّ وَالأَدَى زَادَ صَرَالِي مَشَاكِلَ فَالْخِدْمَةَ حُبِسْتُ كَحَبِسْتُ فَعَدْتُ وَاحِدَ الشَّهْرَ، تَلَاقَيْتُ مَعَ صَاحِبِي فَالْقَهْوَةَ كَقْتَلِهِ نِي نُحُوسَ عَلَيَّ خِدْمَةَ قَالِي الشَّرِكَةُ رَاها نَاقِصَهَا Livreur وَزَيْدٌ عِنْدَكَ خَبْرَهُ وَمُوالِفَ تَسَوَّقَ**

الشَّاحِنَةُ عَلَاهُ مُتَسِيْش زُهْرَكَ وَالْحَمْدُ لِلَّهِ كَانَ الْمَكْتُوبُ رَوَّحَتْ كَمَا كَانَ الْحَالُ وَكُلُّمَا وَنِي  
إِنْسَانٌ كَبِيرٌ وَتَقَّةٌ رَانِي مَعَاهُمْ فَأَلْدُومَانَ .

ترجمة المقطع : "كنت في البداية سائق في وكالة تجارية كان فيها تعب كبير ، أقود الشاحنات وأذهب لجلب البضائع ، وفي بعض الأحيان كنت أتغيب عن المنزل ، نظرا لعملي في الصحراء وليس هنا . وبعد ذلك بدأت أفكر وجدت نفسي إبتعدت كثيرا عن أولادي وزادت المشاكل في العمل ، فتوقفت عن العمل لمدة شهر . إلتقيت بصديقي فقال لي أن نحن نبحث عن عامل في المكتب كسائق توصيل وبالإضافة على ذلك لديك خبرة ومعتاد على قيادة الشاحنات ، فلماذا لاتحاول حظك ؟! والحمدلله كان المقدر أن أذهب إلى المكتب وتوظفت معهم بناء على أنني شخص كبير وموتوق " .

كما صرح المبحوث العاشر ( 41 سنة ، أرمل ، إبتدائي ، بيترزيرا ، 5 سنوات ونصف ) "أنا  
فَالأَوَّلُ كُنْتُ حَاكِمَ يَدَيَّ بِيَدِي خَدَمْتُ بِيَتْرِيْرِيَا عِنْدَ وَاحِدٍ لِمُدَّةٍ عَامَيْنِ خَدَمْتُ مُنْبَعِدَ مَاؤَلْمَتْنِيْش  
وَلَا يَكْسِرْلِي رَاسِي بَزَافَ بَلْهُدْرِهِ لِي مُتَكِمَلْش وَفَالْمَنْطِقَهُ لِي كُنْتُ سَاكِنٌ فِيهَا جَانِهِ شَوِيْهِ  
بَعِيدَةً وَمَقْطُوعَةً كَانُوا جَوَارِيْنِي يُوْصُونِي نَجِيْبُلُهُمْ صَوَالِحُ مَعَايَا أَيَا خَمَمْتُ وَقُلْتُ عَلَاهُ

مَنْسِيْش Livreur لَقِيْتُ رُوْجِي فِيهَا غَايَةً وَمَكَانِش لِي يَكْسِرْلِي رَاسِي الْحَمْدُ لِلَّهِ رَانِي  
هَاتِي كُلَّ نَهَارٍ وَبِرَاكْتَهُ كَمَا قَالَكِ الْخُبْرُ وَالْمَا وَرَأْسُ فَالْسَمَاءُ "

ترجمة المقطع : "أنا في البداية كنت أعمل بيدي في محل لبيع البيززا لكن صاحبها كان كثير الكلام الفراغ ، كما أنه في المنطقة التي أسكن فيها كانت منطقة مقطوعة كان الجيران يطلبون مني أشياء لتسليمهم أيها ففكرت في فكرة سائق التوصيل والحمدلله كان ملائمة لي أكثر "

بناء على ماقد قدمه لنا سائقين التوصيل من تصريحات نستنتج أن دوافع التحول إلى قطاع التوصيل هو البحث عن ظروف ملائمة للعمل كما صرح المبحوث الثالث أن عمله الأول لم يكن عادلا بسبب التعب ، الغياب عن العائلة ، المشاكل المتزايدة في العمل ، وكذلك المبحوث العاشر في تصريحه انه كان يتعرض للإزعاج هذا يعكس لنا سعي هؤلاء الأفراد لتحسين مستوى حياتهم والبحث عن الاستقلالية هذا ماتبرزه التكنولوجيا من تحولات في سوق العمل وأنماط العمل مما دفع هذه العينة من المجتمع إلى الانضمام إلى قطاع التوصيل .

## 2. المدة المهنية لسائقين التوصيل السريع وكيفية توظيفهم في هذه الشركة :

يشهد قطاع التوصيل السريع نموا متسارعا في الجزائر ، حيث يمثل سائقين التوصيل السريع عصب هذا القطاع ، فهم حلقة وصل الاساسية بين الشركات والمستهلكين حيث تكتسب خبرتهم ومدتهم المهنية أهمية متزايدة خاصة للشركة ممايزيد من كفاءتها ونتاجيتها وتقة

العملاء بها. كما صرح المبحوث السابع (38 سنة، مستوى تعليمي متوسط، أعزب، بناءً، 5 سنوات) شوفي حتى تقدرني تقولي هدى الخدمة بديتها ملئ جات كورونا ضرؤك ناس بلعت كالحوانيت ولينا منخرجوش تما نقصت خدمتي بزاف ندور ندور شفت فالبدية شركة ياليدين دفعت Civi تاعي خدمت معاهم عامين منبعد تحولت مع Atlas expresse وتانى يالدين خسرت راه باقي غير اسمها يخدم عليها صراحة بسباب المشاكل لي قواو فيها وكوني أنا ولد عمهم قالي خدم معانا الحمدللة تكون تعرف تعامل وتحكم لي كليون راک ربحت بأسكو كلش على المعاملة".

ترجمة المقطع: "أنظري أختي تستطيعين القول أن هذه المهنة بدأتها مند جائحة كوفيد 19، بعد الإغلاق الكلي للمحلات، نقصت مهنتي في أول الأمر بدأت العمل مع شركة يالدين، ثم تحولت للعمل بمكتب Atlas Expresse بسبب كثرة المشاكل فيها وكوني ابن عمهم وأساس العمل يقوم على المعاملة الجيدة مع العملاء".

أما المبحوث الخامس عشر (24 سنة، أعزب، الثالثة ثانوي، عسكري، 3 سنوات) "راه عندي 3 سنين في هادي الخدمة الحمدللة واجد النهار كنت قاعد قالي صاحبي راهي عندي

لأموطو والبيرو راهم مطلعين بلي خصهم ليقرار يلا تروح تأسيتي زهرك قتله واش هو Dossie قالي فيه La moto , résidence والنكوه والنكوه، أمالا بكرت هذاك النهار زهري كروحت عندهم كانوا Livreur ناقصين بزاف وكانو طائحين Manque أيا كشافت فيا قاتلي راک راف Dossier قتلها واه قاتلي تبدأ ضرؤك قتلها واه عطاتي 40 كولي كان باقي وطلعتلي Telephone ECOTRACK صبته سهل من تما راني خدام معاهم هو ما أساسهم تكون تقه هذا واش يحوسو"

ترجمة المقطع: أنا عمل في هذا العمل مند 3 سنوات، الحمدلله في إحد الأيام قال لي صديقي أنا أملك دراجة نارية ورأيت المكتب يبحث عن سائق توصيل إذا تذهب إليهم ربما يوظفونك عندهم، ومنحني الوثائق التي يتكون منها ملف التوظيف. فقامت باكرا ذلك اليوم للمكتب ومن حظي أن المكتب لم يكن فيه سائقين التوصيل وكانت الطرود في المكتب دون تسليم فلما دخلت رأيت في الموظفة وتكلمت لي هل تحمل وثائقك فقلت نعم ثم قالت لي هل تبدأ الآن بالعمل قلت نعم، قالت لي إعطيني هاتفك فحملت لي التطبيق الخاص بهم لتسليم الطرود وجدته سهلا للغاية ومنحتني 40 طرد، ومن ذلك الوقت أنا موظف معهم وأساس العمل معهم هو الثقة وحسن معاملة الزبائن".

نلاحظ تطور قطاع التوصيل السريع خاصة في الأونة الأخيرة حيث أصبح همزة وصل في النسيج الاجتماعي والإقتصادي خاصة في الجزائر فقد تطور هذا القطاع تطورا ملحوظا

وتتمثل مدتهم المهنية في غالبية تصريحات سائقين التوصيل قد بدأو بعد جائحة كورونا كوفيد 19 ، مما دفعت الكثيرين للانضمام إلى هذا القطاع ،خاصة بعد قرار الإغلاق الكلي ونقص فرص العمل ومن شروط توظيف هذه الفئة من المجتمع عن طريق الإعلانات أو عن طريق الأصدقاء والمعارف الذين يعملون في نفس المجال و اساس العمل يعتمد على الثقة والمعاملة الحسنة كما يطلب من السائقين إمتلاك دراجة نارية ورخصة القيادة .

### 3:متطلبات التوظيف في مهنة التوصيل :

في ظل مجتمعنا المعاصر نلاحظ أسواق العمل بدأت في استقطاب كم هائل من اليد العاملة خاصة التي تمتلك كفاءة وخبرة ومن بين الشروط التي وضعتها هذه القطاعات :

**1.3 السن والصحة الجيدة لمداومة هذا العمل :** نتيجة التطور التكنولوجي ولاستقطاب اليد العاملة وضع المكتب قاعدة أو شرط السن والصحة الجيدة شرط أساسي من شروط التوظيف حيث نلاحظ ذلك في تصريح العديد من المبحوثين من بينهم المبحوث الثالث (44سنة ،متزوج ،محاسبة ،سائق وكالة تجارية ،3سنوات ونصف) "كلش على La bon sentie كَتَدخَل عِنْدَهُمْ يَفْعُدُو يُشَوِّفُو فِيكَ Malgré كُنْتُ خِدَامَ فَالْجَيْشِ كَدَخَلْتُ قَالُولِي

مَرَائِش مَرِيضٍ وَلَا ، pas que يَأْخُتِي التَّوْصِيلِ هَذَا مَرَّاهُوش لَعَبَ دَرَارِي يَلْزَمُ تَكُونُ فَوْقَ 18 سِنِّهِ لِخَاتَشِ رَائِحِ تُرْفَدِ صَوَالِحِ وَنَاسٍ وَدَيْرٍ فِي بَالِكَ رَاهُمْ أَمَانَةٌ عِنْدَكَ"

**ترجمة المقطع :** كل شيء على الصحة الجيدة لما تدخل للمكتب ينظرون إليك جيدا بالرغم من أنني عامل سابق بالجيش وسألوني حول إذا كنت بصحة جيدة أم لا لأن التوصيل يأختي ليس لعب أطفال يجب أن تكون في السن القانونية مايوافق 18 سنة لأنك سوف تأمن على طرود الأفراد في المجتمع.

نتيجة التغير الاجتماعي والتحولات التي طرأت على المجتمع زادت في استقطاب اليد العاملة لقطاع التوصيل مادفع بالمكتب لوضع قوانين تساعد في توظيف فئة من هؤلاء الشباب ومن خلال ماقد صرح به المبحوثين نجد أن السن والصحة الجيدة شرط أساسي من شروط التوظيف في الجزائر باعتباره معيار للكفاءة كون الشاب الذي يتجاوز السن القانوني فوق 18 سنة فهو مؤهل لتحمل طبيعة العمل ويتمتع بقدرة ولياقة بدنية جيدة مما تعد من ضمن المعايير الاجتماعية للعمل ويتم إقصاء أي فرد يواجه مشاكل صحية نظرا لأن هذا العمل يتطلب السياقة والجهد البدني وعدم توظيف أي شخص أقل من 18 سنة

**2.3 إمتلاك وسيلة النقل خاصة:** ومن ضمن شروط التوظيف في هذا القطاع النامي نجد أن إمتلاك الدراجة النارية أو السيارة لسائق كشرط أساسي في العمل كونها تساهم في نقل

البضائع للعملاء بكل سهولة وفي أوقات محددة وتضمن حماية بضائع وطرود الأفراد من الضياع أو التلف ونلاحظ هذا من خلال تصريح: المبحوث السادس عشر (31 سنة، أعزب، البكالوريا، جدارمي، عام). " فَالْخِدْمَةُ هَدْيٌ يَشْرَطُ عَلَيْكَ **La moto , La vouture** وَتَكُونُ جَدِيدَةً وَمَشْنِي قَدِيمَةً فِي طَوْعٍ يَضْمَنُ سِلْعَةَ النَّاسِ تَوَصَّلَ نَقِيَّةً عِنْدَكَ تَخْدِمُ مُعْتَدِكَشَنَّ اللَّهُ غَالِبٌ بِصَحِّ كَأَيِّنٍ وَاحِدِ الشَّرَكَاتِ كَمَا يَالِدِيَيْنَ لَا هُومًا يَعْطُوهُالِكِ وَمَتْخَلِصِشَنَّ عَلَى 5 سَنَوَاتٍ كَتَكْمَلِ 5 سَنَوَاتٍ تَوَلِي تَاعُكَ بِاسْمِكَ "

ترجمة المقطع : " في هذا العمل تعتبر السيارة أو الدراجة النارية شرط أساسي من شروط التوظيف ويجب أن تكون جديدة وليس قديمة، كما صرح أن بعض الشركات مثل يالديين هي التي تمنحك أياها وبعد 5 سنوات تصبح باسمك لكن في تلك الخمس سنوات لا تتقاضى أجرا "

وصرح المبحوث التاسع (34 سنة، مطلق، متوسط، عامل قطاع غير السيارات، عامين ونصف) " فِي هَذِي الْخِدْمَةِ بِلَا مُتَشَرِّطٍ عَلَيْكَ الشَّرِكَةُ لِأَزْمٍ يَكُونُ عِنْدَكَ دَرَاغَتِكَ النَّارِيَّةُ بِاسْكُو قَادِرٌ أَيَّ وَقْتٍ يَعْطُولُكَ لِأَزْمٍ تَتَحَرَّكَ مُكَاشَ كِيْفَاشَنَّ ، وَزَيْدٌ تَوَصَّلَ بِالْأُخْفِ وَمَتْخَلِشَنَّ زَبُونٌ يَنْتَظِرُ ، مَرَّاتٍ نَكُونُ مُرِيحَ 3 تَاعَ الْحَشْيَا يَعْطُولِي يَقُولُكَ سِلْعَةً دَخَلْتُ ، لِأَزْمٍ نُرُوحُ مُنْسِتَنَاشَنَّ عِلَابِيهَا مِنْ شُرُوطِ تَاعِ الْخِدْمَةِ هِيَ **La Moto** . "

ترجمة المقطع :في هذه المهنة دون شرط الدراجة النارية من الشركة يجب عليك أن تكون عندك دراجتك الخاصة بك، لأن العمل لا ينتظر تقدر اي وقت يتصلوا بك بسبب دخول السلع، مرات يتصلون بيا على الثالثة مساء يقولو أن السلعة دخلت يلزم أني أذهب للعمل إذا الدراجة شرط أساسي في شروط التوظيف الخاصة بالعمل "

في طبيعة العمل الخاص بالتوصيل تعتبر وسيلة النقل شرط أساسي من شروط التوظيف مما يبرز في أن العامل هو المكلف بتلبية وسائل العمل وليس المكتب وذلك في توفير الدراجة النارية أو السيارة كمبتابة راس مال خاص بالسائق هذا يمثل تحولا بين متطلبات العمل الحديثة وما كان عليه الوضع السابق في سوق العمل بالإضافة إلى أن السائق هو المسؤول الوحيد عن أعمال الصيانة والأعطال مما يخفف من عبء المكتب وبالتالي طمس الضمانات والعقود التي تحمي السائق وتحقق مبدأ اللامساواة في العمل مما يؤكد على أن العامل مرهونا بتوفير وسيلة العمل للانضمام إلى هذا القطاع .

### 2.3 تسديد الشريحة للاتصال بالعملاء :

من أجل الإتصال بالعملاء يتطلب من سائقين التوصيل تسديد شرائح هواتفهم مما يدفعهم الأمر لإستعمال أكثر من شريحة أحيانا ونلاحظ هذا في تصريح المبحوث الثالث عشر الذي

قال (37 سنة، متزوج، إعلام ألي، صاحب مكتبة، سنة ) " هَذِي كَابِنَّةٌ بَزَافٍ فِي مَكَاتِبِ التَّوْصِيلِ يَفُوكْ لَازِمٌ تَسَدُّدُ الشَّرِيحَةِ تَاعَكْ ، أَنَا خَطَرَةٌ فَالْأَوَّلَا كَسْفُسِيَّتْ عَلَيَّهَا الْبِيرُو قَالَكْ لَازِمٌ نَبَّا تَخَلَّصَهَا وَيَتَاسْتُوْكَ يَشُوفُوكْ إِذَا خَلَّصَتْهَا وَلَا لَا كَعِيْطُوكْ لَخَاتِشْ أَهْمُ شَيْءٍ فِي هَذِي الخِدْمَةِ أَنَّكَ تَعِيْطُ لَزْبَانِ تَاعُوكْ " .

**ترجمة المقطع :** " هذه المسألة شائعة كثيرا في مكاتب التوصيل حيث يطلب منك تسديد شريحة هاتفك ،فأنا في أول مرة لي سألت المكتب عن هذا الأمر فأجابوني أنه يلزم عليا تسديدها مع العلم انهم يقومون بتجريبهم من طرف المكتب بالاتصال بهم لأن أهم شيء في هذه المهنة هو الإتصال بالعملاء " .

من خلال التصريحات التي أكد عليها المبحوثين فإن من شروط التوظيف في هذا المجال الخاص بقطاع التوصيل أصبحت الدراجة النارية أو السيارة شرطا أساسيا للتوظيف في هذا القطاع ،بالإضافة إلى شرط تسديد شريحة الهاتف الإلزامية حيث أصبحت تمثل علاقة تعاقدية في العمل ويمكن تحليله سوسيولوجيا كاكونه شرط من شروط الرقابة غير المباشرة حول مدى إنضباط السائقين في العمل هذا مايعكس لنا صورة العمل الحالية حيث أصبح الموظف يحمل جزءا من تكاليف العمل على عكس بعض الشركات مثل يالديين التي هيا من

تمنح لموظفيها وسائل العمل لكن بمقابل يتمثل في عدم وجود الأجر لمدة خمس سنوات هذا ماصرح به المبحوث السادس عشر واكد عليه .

#### 4 :مدة صلاحية عقد العمل وإجراءات تجديده عند الموظف :

يعتبر عقد العمل الركيزة الأساسية في أي عمل فهو يحدد الحقوق والواجبات بين العامل ورب العمل ، يتم تحديده عبر مدة زمنية لتجديد هذا العقد، كما أنه من الأدوات التي تؤثر على الإستقرار المهني للعامل ومن خلال ما قام بتصريحه سائقين التوصيل في هذا المجال الجديد من العمل نلاحظ تصريح المبحوث العاشر(41 سنة ،أرمل ،إبتدائي،بيترزيريا ،5سنوات ونصف ) " هَذِي الخِدْمَةُ عِنْدَهَا كُلُّ عَامٍ تَجَدُّدُ دَوْسِي تَاعُوكْ بُلِي رَاكْ مُزَالِكْ حَابٌ

تَخْدِمُ مَعَاهُمْ وَتَانِي مُعَنْدَهْشَ وَفْتٌ مُحَدَّدِ كَشْعَلِ حَنَّا عَنَّا يَلَّا نَوَيْتَ تَحْسِبُ مَعَاهُمْ تُخْبِرُهُمْ قَبْلَ بِشَهْرٍ فِي طَوْعٍ يَحُوسُو سَائِقٌ آخَرُ فِي بِلَاصَتِكَ هَذَا مَكَانٌ " .

**ترجمة المقطع :** هذا العمل يتجدد كل سنة عن طريق تجديد ملفك المهني بأنك لاتزال ترغب بالعمل معهم ،وأیضا لا يوجد له وقت محدد إذا أردت أن تنهي العمل مع المكتب فتقوم بعلمهم قبل شهر فقط للبحث عن سائق توصيل آخر مكانك " .

من خلال تصريح المبحوث العاشر بخصوص مدة وصلاحيه عقد هذا العمل فإنه يظهر لنا بعض من التوازن الهش من خلال ربطه بالاستقرار المهني لهذا الموظف فمن جهة تجديد الملف كل سنة يمكن إعتبره من الإجراءات الروتينية كما يوضح رغبته العامل في الإستقرار في هذا العمل مما يتيح للشركة فرصة لإعادة تقييم أدائه وحاجتها إليه لكن من منظور سوسيولوجي أيضا تعتبر طريقة إنهاءه السهلة بعلم الشركة فقط هذا له جانب سلبي نوعا ما على السائق مما لا يضمن له استقراره بحيث تعبر هذه الآلية عن ميل متزايد نحو عقود العمل الهشة التي تتبناها شركات التوصيل حاليا لتقليل إلتزامها إتجاه القوى العاملة ويمكننا القول أن هذا الإستقرار المهني لهؤلاء السائقين يعتبر غستقرار دوري مهدد بالهشاشة السنوية ومعرض للإنهاء السريع، مما يشير إلى غياب الأمان الوظيفي وعدم توفير الحماية الإجتماعية .

### 5: طبيعة العلاقة مع مسؤولي الشركة وفريق العمل :

في بيئة العمل الديناميكية تتطلب التنسيق مع فريق العمل بحيث تلعب هذه العلاقات مردودية وكفاءة إنتاجية عالية وفعالة خاصة عندما نتحدث عن مجال التوصيل تصبح أكثر أهمية من خلال التفاعل اليومي مع سائقين التوصيل سواء مع رئيس المكتب أو مع الموظفين بالمكتب .

حيث صرح المبحوث الخامس (29 سنة، متزوج، بكالوريا، عامل شركة الكهرباء والغاز ،عامين) " في هذِي الخِدْمَة تَاعَ Livreur يَلْزَمُ عَلَيْكَ تَكُونُ العَلَاقَةُ مَعَ , les patrons Les collègues لازمُ تَكُونُ مَبْنِيَّةً عَلَى التَّفَاهُمِ وَالْإِحْتِرَامِ الْمُتَبَادَلِ بِأَشْ الخِدْمَة تَمْشِي نَيْشَانُ وَتَكُونُ مُرِيحَةً لِينَا كَامِلٍ".

ترجمة المقطع : في هذا العمل الخاص بسائق التوصيل السريع يجب عليك ان تكون العلاقة مع رئيس المكتب وزملاء العمل مبنية على التفاهم والاحترام المتبادل من أجل سلاسة العمل وتحقيق الراحة لجميع العمل في هذا القطاع .

كما أكد المبحوث الثاني عشر (24 سنة، أعزب، الثالثة ثانوي، دون عمل، 3 سنوات ) " حَنَّا كَامِلِ الحَمْدِ لِلَّهِ فِي خِدْمَتِنَا مُتَفَاهِمِينَ مَثَلًا مَا كُنْتُمْ قَاعِدًا وَلَا عِنْدِي ظُرُوفُ نَعِيْطٍ لِصَاحِبِي يَحْكُمُ عَلَيَّا Les coli غَدُوا مَنْدَاك قَادِرٍ أَنَا نَحْكُمُ لِي كَوَلِي تَاوَعُهُ لَازِمُ تَتَّفَاهَمُ مَعَاهُمْ ، وَمَا عِنْدِي حَتَّى Les problèmes مَعَاهُمْ "

**ترجمة المقطع:** "نحن كلنا في هذا العامل متفاهمين الحمد لله، مثلاً لم أكن جاهزاً للعمل أطلب من زميلي توصيل الطرود لأصحابها في مكاني وغداً أنا أصل طروده لأصحابها، يجب التفاهم ولا يوجد لي أي مشاكل معهم".

من الرؤى السوسولوجية حول طبيعة العلاقة بين سائقين التوصيل وطاقمهم الإداري يمكن القول أن بنائهم الاجتماعي مبني على التفاهم والإحترام المتبادل حيث صرح بعض المبحوثين ومن بينهم المبحوث الخامس في قوله "يجب أن تكون مبني على التفاهم" وهذا يعكس لنا صورة علاقتهم الاجتماعية من أجل استمرار العمل بينهم بسلاسة وكذلك هذه العلاقات تخلق لنا رأس المال الاجتماعي بحيث تزيد طبيعة العلاقة من كفاءة الشركة وإنتاجيتها وفي هذا السياق نلاحظ نوع من القيادة الممثل في القيادة التحويلية التي تمثل سعي رئيس المكتب نحو بناء علاقات مع مرؤسيه تعتمد على الثقة المتبادلة مما تدفع السائقين نحو العمل بإنضباط وجدية بدلاً من المواضيع الرسمية. وهذا أشارت إليه نتائج الدراسة المتعلقة بضغوط العمل وواقع التمكين التنظيمي للعاملين داخل المنظمة "أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة" لطالبة بركات بلاغماس والتي تطابقت نتائج دراستها مع موضوعنا في قولها أن بناء العلاقات الطيبة تهدف إلى كيفية تمكين العاملين من خلال الاتصالات الفعالة وشفافية وانتشار المعلومات في المنظمة ومدى مساهمة لك في وضوح الرؤية والأهداف ومدى الانتشار لقيم الثقة، الاحترام والتقدير بين الإدارة والعاملين وفيها بين العاملين فيها ببناء علاقات حسنة وطيبة بين العاملين مما يحول دون حدوث المضايقات المهنية ويقلص من الضغوط السلبية ونستنتج أن طبيعة العلاقة بين فريق العمل تعتمد على الثقة والتفاهم المتبادل

بين العاملين كونه يخلق نوع من الروابط الاجتماعية تساهم في تحسين الكفاءات والإنتاجية بغض النظر إذا كنا في القطاع العام أو الخاص ويجب الاعتماد على مبدأ التواصل كونه يعزز من الثقة بين فريق العمل أو بين فريق العمل ومرؤسيهم وهذا ما يجب الاعتماد عليه أيضاً في قطاع التوصيل للبناء روح التفاهم والتقدير مما يدفع للإنتاجية والتطوير من المكتب.<sup>1</sup>

#### 6: الضمان الاجتماعي والأمان الوظيفي لسائقي التوصيل السريع :

من خلال المقولات التي وضحتها سائقي التوصيل تكمن في عدم وجود أي ضمان أو حماية تحميهم: "حيث صرح المبحوث الثالث عشر (37 سنة، متزوج، إعلام ألي، صاحب مكتبة، عام.) " حَنَا مَا عَنَّا حَتَّى ضَمَانٍ يَحْمِينَا Apare بِطَاقَةِ الْمُقَاوِلِ الدَّاتِي أَلِي دَارَهَانَا وَزِيرُ

<sup>1</sup>:: بركة بلاغماس، مرجع سبق ذكره، ص

التَّجَارَةُ لِلْحَرْفِيِّنَ أَيِّ شَخْصٍ عِنْدَهُ حِرْفَةٌ يُقَدَّرُ يَخْدِمُهَا يَنْحُوْلُهُ عَلَيْهَا Pour sontag قَلِيلٌ وَتَحْمِيكَ فِي حَالَةِ la grition وَلَا وَمَعْنَا حَتَّى نِقَابَةٍ . . . . . "

ترجمة المقطع: "نحن ليس لنا أي ضمان يقوم بحمايتنا من غير بطاقة المقاول الذاتي التي وضعها لنا وزير التجارة للحرفيين ، كما يقوم بحمايتنا في حالة حدوث سرقة مثلا ، وليست لنا إي نقابة لحمايتنا ."

وأفاد تصريح المبحوث الأول (33 سنة ، أعزب ، مستوى ثانوي ، مزرعة الدواجن ، 3 سنوات ) " " شوفي حَتَّى حَنَا رَانَا فِي هَذِي الْخِدْمَةِ غِي نَجْرُو وَنَطِيحُو غِي فِي طُوْع الْوَاحِدِ يَلْقَطُ خَبْرَتَهُ ، وَلِصْرَا حَةِ تَصْرَا لَكَ إِي حَا جَةِ مَكَانِشْ لِيضْمَنْ لَكَ حَقَّكَ مَعْنَدْنَا لِاتَّامِينِ لِأَضْمَانِ بَرَّكَ يَلْزَمُ حَا جَةِ أَنَّكَ تَكُونُ Assurée la moto "

ترجمة المقطع: أنظري أختي نحن في هذا العمل نتعب كثير من أجل كسب لقمة العيش ، ولصراحة لا يوجد اي ضمان يقوم بحمايتنا في حال وقوعنا في أي مشكل ، من غير أنك يلزم عليك أن دراجتك النارية تكون تخضع لتأمين ."

تكشف شهادات سائقيين التوصيل عن الظروف المعيشية والمهنية لهم مما تمثل لنا إنعدام الأمان الوظيفي كما يؤكدون على إنعدام وجود أي ضمان إجتماعي يقوم بحمايتهم في حال الوقوع في إصابات مهنية كما يشيرون إلى الجهد المبدول والإرهاق المصاحب لهم كما أضاف المبحوث الأول على إلزامية التأمين على الدراجة النارية كشرط أساسي في توظيفهم وهنا نلاحظ التأمين على وسيلة العمل وغياب التأمين على العنصر البشري الذي يقدم الخدمات للعملاء مما يعكس نظرة إختزالية للعامل واعتباره مجرد أداة للإنتاج .

#### 7: الاستقرار المهني لسائقيين التوصيل :دوافعه ومحدداته .

يعتبر الاستقرار المهني أحد الركائز الأساسية في بيئة العمل بحيث يعبر عن مدى توازن العامل في مهنته ورضاه عن طبيعتها خاصة في مجال قطاع التوصيل ، لكن في بعض الأحيان تحدث بعض العقبات التي تدفع بهؤلاء السائقيين للإبتعاد والبحث عن بيئة عمل أخرى أكثر ملائمة .

#### 1.7 :طموح بعض السائقيين للبقاء في هذا القطاع النامي :

لقد صرح بعض من السائقيين أنهم يطمحون لمزاولة هذه المهنة كونها حققت لهم إحتياجاتهم الرئيسية وكان مدخل رزق لهم ونجد ذلك في تصريح المبحوث الرابع عشر "25 سنة ، أعزب ، ليسانس هندسة مدنية ، بدون عمل ، عام وثمانية أشهر " هَذِي الْخِدْمَةُ مَلِيحَةٌ بَرَأْفِ

وَخَاصَّةً لِلْيَعْرِفَلَهَا مِنْ جِيَهَةِ فِيهَا Lacharge بِالْبَزَافِ وَالتَّعَبِ بِصَحِّ لِي يَعْرِفَلَهَا يَقَعْدُ فِيهَا وَيَصْبِرُ قَدْ مَايْدِيرُ رَاسَ مَالٍ مُنْبَعِدٍ يُطَوِّرُ وَتَحِلُّ Bureau وَحَدُّكَ تَوَلَّى نَاسٌ تَحَطُّ عِنْدَ وَتَخْدُمُ نَاسٌ تَوَلَّى تَوَصَّلَ هَذَا وَاشْنِ رَانِي حَاطٌ فِي رَاسِي "

ترجمة المقطع: "هذه المهنة جيدة خاصة للناس التي تعرف قيمتها، صلراحة فيها تعب كثيرا، لكن يجب أن تصبر على الأقل لكي تصمد رأس مال ومن خلالها تستطيع فتح مكتب خاص بك تصبح أنت من تستلم الطرود وتضع سائقين للتوصيل هذا ما فكر فيه أنا حاليا".

## 2.7: الرغبة في إنسحاب بعض السائقين والبحث عن بيئة عمل أخرى :

يصرح بعض من المبحوثين عكس ما صرحه المبحوث السابق كونهم واجهوا صعوبات تمنعهم من مواصلة العمل في هذا القطاع ونلاحظ ذلك في تصريح المبحوث السادس (29 سنة، متزوج، جامعي أدب عربي ليسانس 3، سائق تاكسي، 4 سنوات) " رَانِي نُحُوسُ نَرِيحُ هَذِي الخِدْمَةِ عِيَانِي بِزَافٍ وَرَانِي نُحُوسُ نَلْقَا poste شَبَابُ ضُرُوكُ أَنَا قَارِي وَنَقَعْدُ نَجْرِي فِي زُونَقَةِ بَزَافٍ رَانِي شَدَّ بِيهَا يَدِي حَتَّى يَفْتَحَ رَبِّي ".

ويصرح المبحوث الثامن (25 سنة أعزب، هندسة ميكانيكية ليسانس 2، دون عمل، عام ونصف) رَانِي خُدَامٌ فِي قَهْوَةِ فَشْتَاءِ pas que فَالْشِتَاءِ تَنْفُصُ الخِدْمَةَ فَالْتَوْصِيلُ وَنَرَجِعُ نَوْصِلُ فَالْصَيْفُ كَتَوَلَّى الخِدْمَةَ مَلِيحَةً حَتَّى نَلْقَا خِدْمَةَ أَنْشَالِهِ بِرُوحِهَا هَادِي الخِدْمَةَ مَلِيحَةً فِيهَا مَدْخُولُ شُويَا مَلِيحٌ بِصَحِّ فِيهَا La grition وَرِيدُ رَانَا نَسْمَعُو بِزَافٍ Les accsidont لِي رَاهِمُ قَاوِيَيْنَ هَذِي المَرَّةَ عَلَابِيهَا تُؤَخَّرُ مِنْهَا خَيْرٌ تِبَانِيَّ "

ترجمة المقطع: "أنا أعمل حاليا في محل لشرب القهوة في الشتاء لأن في قطاع التوصيل يتلاشى العمل في الشتاء ويزداد في الصيف حتى أجد عمل إنشالله وفي نفس الوقت هذا العمل فيه دخل جيد نوعا ما لكن نتعرض فيه كثيرا للمخاطر وخاصة في الأوقات الأخيرة نصغي كثيرا لحوادث العمل لذا أرى يجب الابتعاد عنها .

من خلال التصريحات التي أفادنا بها المبحوثين نلاحظ أهمية الاستقرار في حياتهم ولا يمثّل فقط في الناحية المادية بل يولون أهمية أكبر إلى الاستقرار الاجتماعي والنفسي فمنهم من يطمح للبقاء في هذا القطاع النامي ويرغب في تطويره على المدى البعيد ليأسس عمل خاص به والانتقال إلى منصب إداري هذا ما يعكس تحقيق الاستقرار المهني لكنه يتطلب قدرا من

التحمل والصبر ومنهم من يرغب في الإستقلالية ووجود منصب عمل آخر بسبب مواجعتهم لصعوبات مهنية وعقبات كالسرقة ،حوادث العمل وغيرها ومنهم من يرى أن هذا العامل لايناسبه كونه خريج دراسات عليا وغيرها يبحث عن التوظيف في القطاع الرسمي .

### 8.تأثير الضغوطات على الاستقرار المهني لسائقين التوصيل :

يمثل العمل في قطاع التوصيل السريع إستجابة نتيجة المجتمع المعاصر الذي نتعايش فيه ،وهذا مايمثل الاستقرار المهني نتيجة توفير الدخل لكن لا يخلو هذا القطاع من الضغوطات اليومية التي يواجهها هؤلاء السائقين خاصة في المخاطر الجسدية نتيجة غياب الأمان الوظيفي وأكد على ذلك المبحوث السابع عشر(23) ،أعزب ،محاسبة ،دون عمل ،عام (وأربعة أشهر) " خِدْمَةُ التَّوْصِيلِ فِيهَا مَدْخُولٌ لِإِبَاسٍ بِيئَةٍ ، بِصَحِّحٍ مِنْ دَاكُ يُقْلَفُوكُ شَيْءٌ نَاسٍ وَلَا تَصْرَالُكَ أُكْسِيدُونَ ، تَوَلَّى نَادِمٍ كَامِلٍ لِي خَدَمْتُ فِيهَا بِاسْكُو حَنَّا هَكَأ مَنَاشِئَ مَضْمُونِينَ وَرَأْنَا مَرِيئِينَ بِرُوحِنَا "

**ترجمة المقطع :** مهنة التوصيل فيها دخل لا بأس به ،لكن في بعض الأحيان يقلقونك أفراد أو تتعرض لحادث عمل ،تقول ياريت لم أعمل في هذا المجال لأننا لا يوجد لنا أمان وظيفي "

تكشف لنا تصريحات المبحوثين عن التحديات التي يتعايش معها سائقين التوصيل السريع مما يجعل الاستقرار المهني محاط بالهشاشة في العمل بسبب غياب الأمان الوظيفي لهؤلاء السائقين ،بالإضافة إلى أن غالبية اسائقين هم شباب صغار يواجهنا ضغوطات تدفعهم للإبتعاد عن هذا العمل ومحاولة إيجاد مناصب أخرى بالإضافات إلى عدم وجود نقابات أو قوانين تدافع عن حمايتهم كونهم في قطاع غير رسمي .

### خلاصة :

ومن خلال هذا الفصل الممثل في الإطار الميداني للدراسة الذي تضمن خطوات منهجية وتقنيات اسستعملناها من أجل إنجاز المقابلة مع فئة سائقين التوصيل

ودراسة نوعية الضغوطات والمشاكل والعراقيل التي تطرأ عليهم في بيئة العمل ومعرفة وجهة نظرهم حول طبيعة عملهم المهنية وتمثلاتهم حولها كم تعرفنا على مدى تأثيرها على مدى استقرارهم المهني وبالتالي تحققنا من صحة الفرضيات وتوصلنا إلى النتائج المستخلصة من التحليلات الميدانية .





النتائج  
العامّة  
للدراسة

## نتائج الدراسة الميدانية

### نتائج الدراسة الميدانية :

بعد الغوص في جمع البيانات وتحليلها نتجه الآن إلى إبراز النتائج الجوهرية في دراستنا والتي تتمثل في :

1. الرضا العام وقبول سائقيين التوصيل لطبيعة مهنتهم كونها مصدر رزق لهم وعدم شعورهم بالإحراج أثناء تأدية مهامهم .

2. تتسم العلاقات بين السائقيين والعملاء بالترابط الإجتماعي والتقدير وفي بعض الأحيان تتأثر بالتوترات الناتجة عن التأخير أو سوء المنتج .

3. وجود العديد من العقبات والعراقيل التي تواجه سائقي التوصيل السريع أثناء تأدية مهامهم منها النصب والإحتيال والسرقة وماشبه ذلك .

4. يوجد بعض الصعوبات السوسولوجية التي تواجه السائقيين وهي مرتبطة بالطقس وبيئة العمل مثل مشاكل الصيف والشتاء بسبب المطر .

5. تقلبات في جداول العمل بناء على الكمية المحددة من الطلبات مما لايسمح للسائقيين بتحديد فترات موحدة للعطل .

6. عمل سائقيين التوصيل لساعات طويلة وغير منتظمة تتمد أحيانا لفترات متأخرة من الليل بحيث لا يتم جدولتها بل ترتبط بكميات الطلبات المحددة مما يؤدي إلى الإرهاق والضغط المهني .

7. يواجه سائقيين التوصيل ضغوطات عديدة من بينها مواقيت العمل غير المجدولة مما تؤثر على حياتهم المهنية الصحية والنفسية والإجتماعية بالإضافة إلى الضغوط المتعلقة بالعملاء .

8. رضا السائقيين عن طبيعة الأجر الذي يتقاضونه باعتباره يلبي احتياجاتهم الأساسية وكان مصدر دخل للعديد من العائلات .

9. تزايد الضغط في كمية الطلبات المستلمة من طرف المكتب يشكل ضغطا بالنسبة لسائقيين بالإضافة إلى إختلاف في أماكن التسليم نتيجة المجتمع المعاصر وتغير نمط الحياة على عكس ماكان عليه سابقا خاصة في المناسبات والأعياد .

10. تأثير التكنولوجيا على مهن التوصيل السريع بحيث أصبحت جزء من الحياة اليومية كونها سهلة الإستعمال خاصة في برنامج التوصيل وساعدت في تحديد أماكن العملاء بسهولة ووفرت الوقت والجهد .

## نتائج الدراسة الميدانية

11. إنسحاب العديد من الأفراد من الأماكن السابقة للعمل، وتواجه نحو قطاع التوصيل نتيجة البحث عن الإستقلالية وكونه قطاع جديد يلبي الإحتياجات الرئيسية للسائقين .
  12. تطور ملحوظ في عدد الأفراد المنظمين لهذا القطاع خاصة بعد جائحة كوفيد 19 مما زاد من أهمية هذه المهنة نظرا لقلّة المناصب الرسمية للعمل .
  13. وسائل العمل والنقل والإتصال بالعملاء تعتبر شرط من شروط توظيف سائقين التوصيل وعدم تحمل مكاتب التوصيل تكاليف وأعباء العمل .
  14. غياب الأمان الوظيفي لسائقين التوصيل السريع نتيجة عقود العمل غير الثابتة التي تتجدد سنويا وسهولة الإقضاء من العمل مما يؤثر سلبا على سائقين التوصيل السريع .
  15. أهمية العلاقات الإجتماعية وخاصة المعاملة الجيدة في بيئة العمل سواء مع الطاقم الإداري أو العملاء مما يعزز الإستقرار المهني .
  16. هشاشة بيئة العمل في قطاع التوصيل السريع بسبب غياب الضمان الإجتماعي مما يؤثر سلبا على استقرارهم المهني .
  17. تأثير الضغوطات المهنية على الاستقرار المهني لسائقين التوصيل السريع كحوادث العمل، القلق والإرهاق المهني مما يدفع فئة للتحمل والتخطيط للمستقبل في هذا المجال وتطويره وفئة للإستقلالية والبحث عن بيئة عمل أخرى .
- بعد استخلاصنا للنتائج الدراسة الميدانية يمكننا القول أن الفرضية الأولى المثلثة في "تعد ساعات العمل الطويلة من بين ضغوطات العمل عند سائقي التوصيل". هي فرضية محققة وتبيث صحتها نتيجة تصريحات المبحوثين أن مواقيت العمل غير المحددة تزيد من ضغط السائقين ومن إرهابهم المهني وكذلك الأمر بالنسبة للفرضية الثانية المثلثة في: "لايحظى سائق التوصيل بالحماية الاجتماعية الكافية مما يجعله غير مستقر وظيفيا" هي أيضا فرضية محققة خاصة عند القيام بدراستنا الميدانية ومن خطابتنا مع المبحوثين قد صرحوا أنه لا يوجد لهم لاضمان إجتماعي ولا عطل مدفوعة الأجر ولا معاشات تقاعدية حتى في حالة المرض أو الإصابة بمخاطر أو حوادث عمل لايقدم لهم أي تعويض مالي هذا ما يؤثر على استقرارهم



التوصيات

## التوصيات

### التوصيات :

بناءا على ماتوصلنا إليه من نتائج خاصة بقطاع التوصيل السريع والذي كشف لنا عن طبيعة التحديات والضغوطات التي يتعرض لها وجب علينا تقديم بعض التوصيات المثلثة فيما يلي :

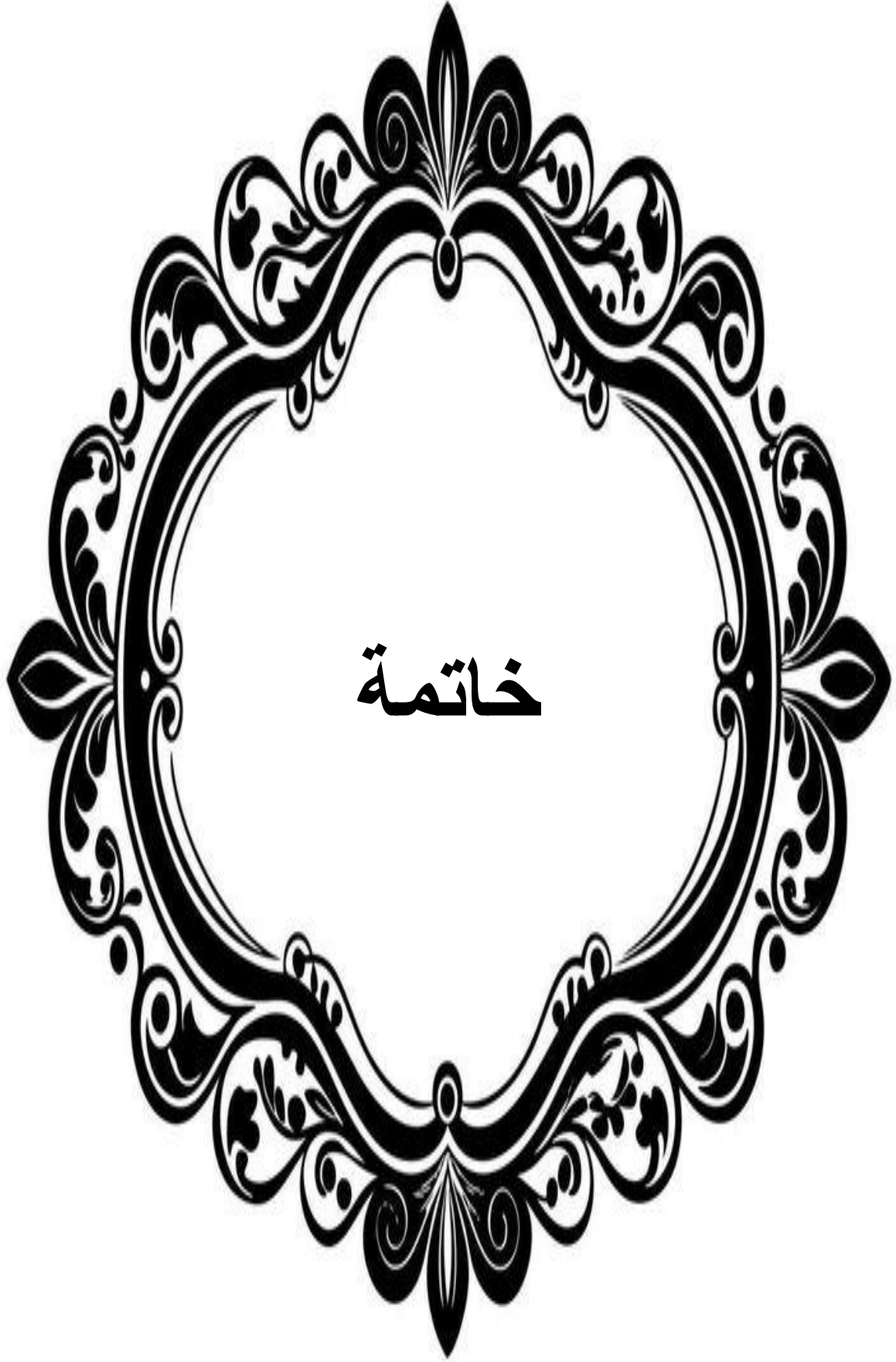
1. تعزيز الركائز الإيجابية للمهنة وتحفيز الشباب للإندماج في هذا النوع من العمل كونه لايشكل اي نوع من الإحراج ويعتبر مصدر رزق لهم ...
2. تشجيع طريقة التواصل الفعال بين العملاء والسائقين لحل المشاكل والتوترات الناتجة عن سوء الفهم .
3. يجب وضع قوانين رسمية تحمي سائقين التوصيل من مشاكل النصب والمضايقات .
4. سن وسائل وتقنيات جديدة لتأقلم السائقين مع الظروف المناخية ، بحيث لا يؤثر ذلك على نجاح المكتب .
5. تخصيص يوم محدد ومبرمج للراحة هؤلاء السائقين مما يضمن قدرتهم على الإنتاجية الجيدة .
6. تحديد وبرمجة ساعات عمل لسائقين التوصيل ومنع ربطها بالطلبات المحددة للتسليم .
7. وضع برامج توعوية تدريبية للتواصل الفعال بين السائقين والعملاء وكيفية تعزيز الثقة بينهم وبين المرؤسيين .
8. محاولة تحديد أماكن دقيقة الخاصة بتسليم الطلبات من أجل تقليل الضغط على السائقين .
9. تعزيز قيمة العمل في قطاع التوصيل ، مع العمل على توفير بيئة عمل آمنة وعادلة .
10. الحث على وضع قوانين تدمج هذا القطاع من العمل تحت إطار قانون رسمي للإدماج فئة الشباب العاطلين عن العمل وحمايتهم .
11. يجب على مكاتب قطاع التوصيل السريع تحمل أدوات ووسائل العمل من أجل إستقطاب أكبر لليد العاملة في هذا المجال وتطويره .
- 12 يجب على الجهات الرئيسية النظر إلى فئة هؤلاء العمال وتطوير سياسات عقود العمل لحمايتهم وتحسين بيئة عملهم .

## التوصيات

---

13. توفير آليات للتواصل الفعال بين أفراد بيئة العمل وحل النزاعات لضمان الاستقرار، التفاهم، التقدير، الاحترام .

14. حث مكاتب التوصيل السريع على المساهمة في منصات الضمان الإجتماعي لحماية سائقها .



## خاتمة

### خاتمة

يلعب موضوع ضغوط العمل عند سائقي التوصيل وعلاقته بالإستقرار المهني موضوعا محوريا هاما كونه يمثل قطاع جديد ضمن قطاع الخدمات وخاصة بالنسبة لسائقي التوصيل السريع الخاص بمكتب Atlas expresse حيث أصبح الضغط بالنسبة لهم ظاهرة إجتماعية يواجهها فيها العديد من الصعوبات والتحديات وذلك للحفاظ على نوعية العمل في هذا المجال وخلق بيئة عمل مرنة لهذا وجب وضع قوانين توعوية للحفاظ على صحة وسلامة السائقين والعملاء على حد سواء و كيفية مواجهة المخاطر التي يتعرض لها في حالة حدوثها وتوعويتهم بالسبل المثلى لتخفيف من الضغوطات وزرع روح الثقافة والأمان المهني.

وبالتالي يبقى هذا الموضوع من المواضيع المهمة كونها ظاهرة إجتماعية معاصرة يتطلب فيها البحث أكثر والتعمق لدراسة شتى جوانبها خاصة في مجال علم الإجتماع تنظيم وعمل كونها تبرز تأثير الضغط المهني على هؤلاء السائقين في حياتهم الإجتماعية والأسرية وحتى الإقتصادية المتعلقة بالمكتب وجودته وكفاءة انتاجيته.

وفقا لما قد أكدته الدراسات الحديثة نجد أن ضغط المرتفع يؤثر بشكل فعال على عمل سائقي التوصيل السريع، وفي استقرارهم المهني مما يجب عليهم التأقلم معه نتيجة ظروف العمل المتمثلة في ضيق الوقت والسرعة لتلبية أكبر عدد من الطلبات وساعات العمل الطويلة غير المحددة واللامبالاة بالظروف المناخية التي تؤثر على حركة المرور والسير للتسليم الطلبات الملزمة منهم كما يواجهون مشاكل متعلقة بنوعية الضغوطات التي يتعرض لها سواء في الاتجاه النفسي أو الإجتماعي وفي بعض الأحيان يتطلب منهم الأمر الإلتقاء بعملاء جدد لا يعرفون المعاملة الجيدة ولا يقدرنا الجهود التي يبذلونها هؤلاء السائقين مما قد تؤثر على استقرارهم المهني بالإضافة إلى المخاطر المتعلقة مباشرة بعملهم كالسرقة والنصب والإحتيال . وهذا ما قد أكدته دراستنا الحالية كما نجد تأثير هذه الضغوط على استقرارهم المهني نتيجة عدم وجود أي ضمانات إجتماعية تحمي هؤلاء السائقين أثناء

إصابتهم بمرض أو عجز ولا يوجد فترات راحة مدفوعة الأجر وعدم تحمل المكتب لأي تكلفة عمل خاصة بسائق وترك كل الأعباء المتعلقة بالعمل على سائقي التوصيل سواء في توفير وسيلة النقل أو في تسديد شرائح الهاتف للإتصال بالعملاء مما يزيد من ضغط السائقين ويدفع بهم للبحث عن أماكن أخرى للعمل أقل ضغطا.



قائمة  
المراجع

## الكتب:

1. ابراهيم خليل ابراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2009، ص268 .
2. د.طاهر حسو الزبياري، النظرية السوسيولوجية المعاصرة، قسم السياسة المعاصرة، دار البيروني للنشر والتوزيع، 2017، ص322.
3. رقية عثمان، الضغوط في حياتنا " استراتيجيات في التعامل مع الضغوط النفسية السلبية والإيجابية "، الطبعة الأولى، مكتبة ملاك، عمان -المملكة الأردنية الهاشمية، 2013، ص52.
4. عمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان -الأردن -2008، ص171 . 11. كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي الطبعة الأولى، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص130 .
5. عمر مصطفى محمد النعاس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، الطبعة الأولى، جامعة 7 أكتوبر، 2008، ص52 .
6. كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي الطبعة الأولى، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص130 .
7. محمد شحاته ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص257-258.
8. محمد معن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغير، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص106.
9. محمود عبد الفتاح رمضان، محمود أحمد، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012-2013، ص1
10. وائل عبد الرحمان التل، عيسى محمد قحل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الحامد، عمان، 2007، ص73.

11. حين مصطفى عبد المعطى ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، مكتبة زهراء الشروق ، الطبعة الأولى ، 2006 ، ص 88.

12. يوسف محمد عبد الحميد ، الخدمة الإجتماعية رؤى معاصرة واتجاهات حديثة ، المكتب الجامعي الحديث ، الفيوم ، 2018 ، ص 379.

13. يوسف محمد عبد الحميد ، الخدمة الإجتماعية لرؤى معاصرة واتجاهات حديثة ، المكتب الجامعي الحديث ، الفيوم ، 2018 ، ص 379.

### المجلات العلمية:

14. باقة عبد الله ، الهوية المهنية ودورها في تحقيق الإستقرار المهني لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة ، مجلة روافد للدراسات والأبحاث في العلوم الرياضية ، المجلد 03 ، العدد 02 جامعة تليجي عما - الأغواط - الجزائر ، 2023 ، ص 45 .

15. باقة عبد الله ، موسى غربي ، المهارات الناعمة ودورها في تحقيق الاستقرار المهني في الإدارات الرياضية الجزائرية ، مجلة أبحاث ودراسات التنمية ، المجلد 10 ، العدد 01 ، 2023 ، ص 07.

16. بريكسي رفيق رشيد ، سيدي أحمد كبداني ، أثر ادارة الوقت في الحد من ضغوط العمل لدى موظف شركة سونطراك (GNL.1) ، دفاتر MECAS ، المجلد 16 ، العدد 01 ، 2020.

17. بحري صابر ، ضغوط العمل بين إشكالية التطور والمصطلح - قراءة نقدية سيكولوجية - ، مجلة التراث ، المجلد الأول ، العدد 29 ، 2018 ، ص 119

18. د.بن زاف جميلة ، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة ، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية ، العدد 21 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر) ، 2015 ، ص 61

19. حكيمة حاج علي ، الحسين الحماش ، تأثير التحرش الجنسي على الإستقرار المهني للمرأة العاملة ، مجلة الروائز ، المجلد 05 ، العدد 02 ، جامعة أبو قاسم سعد الله - الجزائر - 2021 ، ص 398 .

20. حللمي نبيل - زكري منار ، أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل ، مجلة التحليل والإستشراف الإقتصادي ، المجلد الخامس ، العدد الأول ، ورقلة ، 2024 ، ص 95 .

21. ذهيبية سيدعلي، أهمية الاستقرار الوظيفي للعامل واستراتيجيات الحفاظ عليه في المنظمة الجزائرية، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، جامعة مولود معمري – تيزي وزو – الجزائر، 2022، ص 419 .
22. جخيوة طاهر، بن زيد بلقاسم، أليات تحقيق الاستقرار الوظيفي في المؤسسات الإقتصادية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، مخبر الدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد 06، العدد 02، المركز الجامعي الشريف بوشوشة – أفلو - 2022، ص 07 .
23. د.سرار عمر، مسببات ضغوط العمل في المنظمات، مجلة (المدير)، المجلد 07، العدد 01، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة – المدية – الجزائر، 2020، ص 17 .
24. د.شلابي عمار، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 09، العدد 18، جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة، 2019، ص 61 .
25. د.فيصل قاسيمي أ. عبد القادر بلخير، علاقة إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل من وجهة نظر عمال المركبات الرياضية، مجلة الإبداع الرياضي العدد 05، جامعة المسيلة، 2012.
26. د.محمد مكناسي، مصادر ضغوط العمل، مجلة الابحاث النفسية والتربوية، المجلد 04، العدد 10، 2017، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية – قالمة-ص 216.
27. عاشور لعور، معافاة رقية، التمكين النفسي استراتيجية لتحقيق الإستقرار المهني للعامل، مجلة التميز الفكري للعلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 01، جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف -، 2019، ص 16.
28. عزاوي حمزة، د.العقبي الأزهر، تحفيز الإستقرار الوظيفي (أساليب، نماذج ناجحة)، مجلة أفاق علمية، المجلد 10، عدد 02، بسكرة، 2018، ص 81 .
29. أمطلاوي ربيع، عوامل الإستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 13، جامعة العربي التبسي – تبسة -، ص 263.
30. طويل حسونة، مباركي صفاء، أثر الإستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 21، العدد (02)، جامعة باجي مختار – عنابة – الجزائر، 2021، ص 982.

31. خولة قاسيمي الحسنى ، هدى حفصي ،اليقظة الاستراتيجية وأثرها في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة حالة مؤسسة ياليدين للتوصيل السريع في الجزائر ،دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، 2022.

32. خالد بن ساسي ،بشير كاوجة ،اللوية سعاد ،خدمة التسليم الخاصة بالتجارة الالكترونية في الجزائر ،المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 01، العدد 01، ورقلة الجزائر ،2021، ص 48.

33. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات ،ضغوط العمل ،مقال علمي ،العدد الخامس ،2015. ص 41 .

34. نصيرة بنونيقة ،مصطفى بوجلال ،الشباب الجزائري بين غياب الأمان والوظيفي وعدم الإستقرار المهني ،مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، المجلد 11 ،العدد 02، جامعة محمد بوضياف المسيلة ،2021 ،ص736.

الأطروحات والرسائل العلمية:

35. بركة بلاغماس ،ضغوط العمل وواقع التمكين التنظيمي للعاملين داخل المنظمة ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،تخصص علم الاجتماع تنظيم والموارد البشرية ،جامعة البليدة 02،كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ،قسم العلوم الإجتماعية ،2015-2016.

36. بن عبدالله حياة ،التمثلات الاجتماعية للزواج عبر مواقع التواصل الإجتماعي – الفيسبوك نموذجاً -،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم -، 2024/2025 ، ص66.

37. بعبرة أنيس ،بن لحر عمار ،أثر جودة خدمات البريد السريع على رضا وولاء الزبائن دراسة حالة مؤسسة كازي تور –وكالة ميله ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ،تخصص تسويق الخدمات 2023/2024.

38. جبلي فاتح ،الترقية الوظيفية والاستقرار المهني ،رسالة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية ،2005/2006.

39. حجاج مداني ،قيم العمل في ظل الإستقرار الوظيفي ،كلية العلوم والإنسانية ، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا ،أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم العمل ،جامعة عمار تليجي الأغواط ،الجزائر ،2018/2019 ، ص 53 .

40. خولة قاسيمي الحسنى ، هدى حفصي ، اليقظة الاستراتيجية وأثرها في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة حالة مؤسسة ياليدين للتوصيل السريع في الجزائر، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 02، 2022.

41. سالي مراد ، دور الضحية في وقوع جريمة السرقة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع الجنائي، جامعة الجزائر، 2016/2015.

42. سلمى سعاد ، ضغوط العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، شهادة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2020/ 2019، ص51.

43. عادل قنفي ، نمط القيادة الإدارية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعاملين ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، قطب الجامعي - شمتة - بسكرة، 2022/ 2021، ص129.

44. عيسى إبراهيم المعشر ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ما حيستر في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، الشرق الأوسط، 2009، ص 18.

45. عاشور خديجة، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنمية الموارد البشرية، 2016/2015.

46. تواتي سومية ، العدالة التنظيمية والاستقرار الوظيفي للعاملين في المنظمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص التنظيم والموارد البشرية، جامعة علي لونيبي - البليدة -، 2019/2018، ص250.

#### المعاجم والقواميس

47. ابن منظور ، لسان العرب، مجلد 11، دار بيروت للنشر والتوزيع، لبنان، الطبعة الثالثة، 1997، ص475.

48. أنطوان نعمة، عصام مدور، لويس عجيل، متري شماس ، قاموس المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، بيروت، لبنان، طبعة أولى 2000 الصفحة 882-883.

49. د. إبراهيم بدر شهاب الخالدي، معجم الإدارة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن - عمان، 2011، ص 72.

50. د. روجي البعلبكي، المورد الثلاثي قاموس ثلاثي اللغات، طبعة جديدة ومنقحة، دار العلم للملايين، بيروت لبنان، 2005، ص 121.

51. د. شلابي عمار، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 09، العدد 18، جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة، 2019، ص 61.

52. فاروق مداس، قاموس مصطلحات علم لإجتماع، سلسلة قواميس المنار، دار مدني للطباعة والنشر والتوزيع، 2003، ص 121.

53. مجد الدين بن محمد بن يعقوب الفيروز أبادي، القاموس المحيط، طبعة الرابعة، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، 2013، الصفحة 124.

54. محمد عاطف غيت، قاموس علم الإجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008، ص 243.

55. معن خليل عمر، معجم علم الاجتماع المعاصر، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 145.

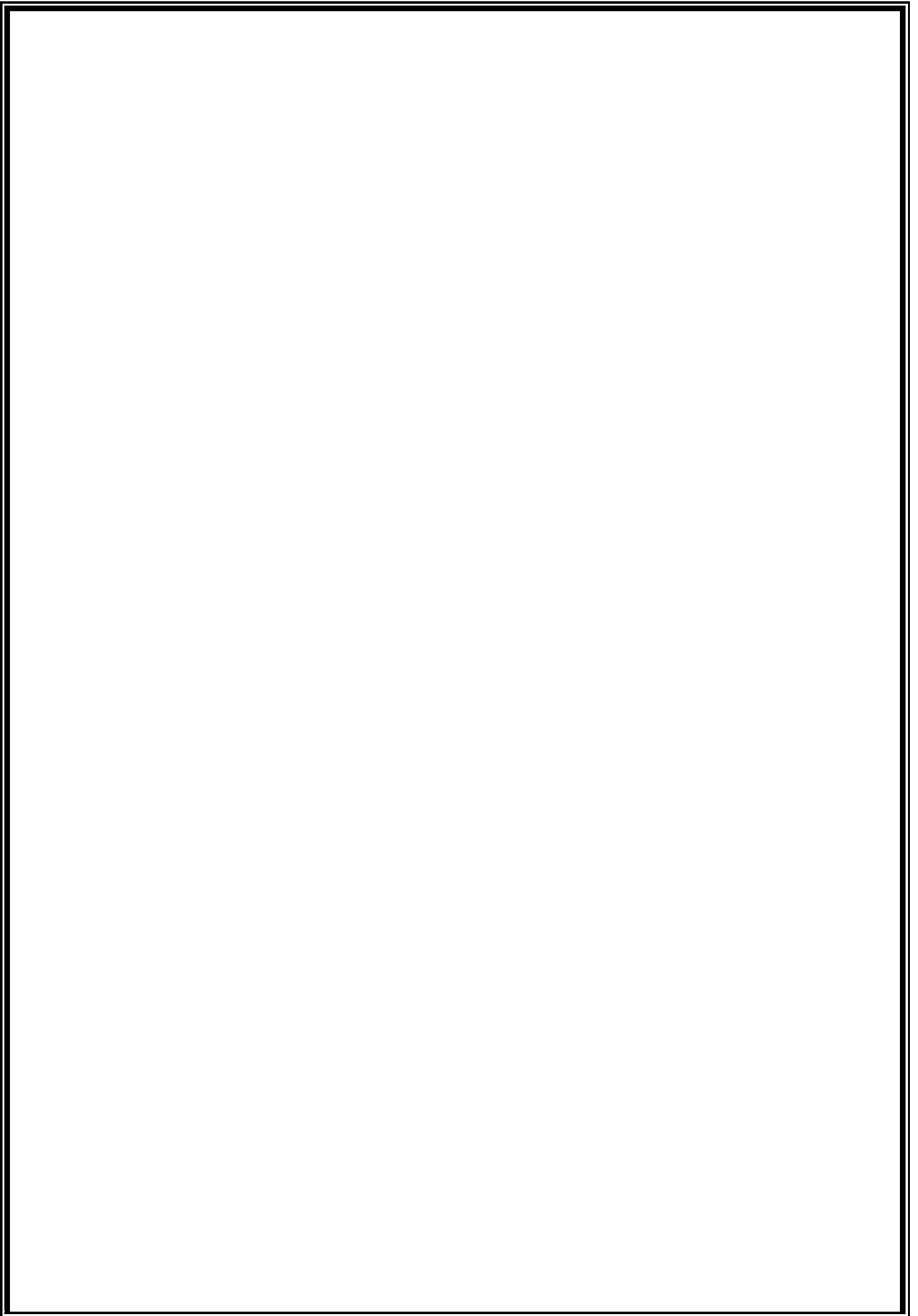
56. مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، الطبعة الخامسة "منقحة"، القاهرة مصر، 2011، ص 561.

57. ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، الصفحة 85.

#### المواقع الإلكترونية:

58. فريق الصبار، الإستقرار الوظيفي وأنواعه ومؤشراته والعوامل المؤثرة فيه وكيفية تحقيقه <https://sabbar.com/blog/job-stability>، بتاريخ ، 24 يوليو 2024، تاريخ الزيارة 1 ماي 2025، على الساعة 17:00.

59. هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، file:///C:/Users/Dell/Downloads/22592.pdf دراسة الاثار الناتجة عن العمل لساعات وسنوات طويلة على الأشخاص ذوي الإعاقة من النواحي الصحية والنفسية والاجتماعية بيوم 14 ماي 2025 على الساعة 18:45.



الملاحق

### • دليل المقابلة :الملحق رقم(01).

جامعة عبد الحميد ابن باديس

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

سلام الله عليكم ،بعد تحية عطرة أحياكم سادتي الكرام :

أنا الطالبة بلغرسة وهيبية بصدد إنجاز مذكرتي لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل .

أمنحكم جزيل الشكر والعرفان لتخصيص لي جزءا من وقتكم المهني الضيق ولتجاوز حول موضوع ضغوط العمل عند سائقي التوصيل السريع لمكتب Atlas express وعلاقته بالاستقرار المهني .

نؤكد لكم أن مشاركتكم في هذه المقابلة ستكون قيمة وستثري موضوعنا بشكل كبير نظرا لأهمية أرائكم القيمة وخبرتكم الميدانية ،نود طمأنتكم أن كافة البيانات المستفاد ستستخدم في الجوانب العلمية فقط .

الأستاذة المشرفة :الدكتورة كرابية أمينة .  
الطالبة :بلغرسة وهيبية

السنة الجامعية :2025/2024.

### أسئلة المقابلة الميدانية: الملحق رقم (02)

#### 1. المحور الأول : البيانات الشخصية.

1. السن.
2. المستوى التعليمي.
3. الحالة العائلية.
4. سؤاله حول تعلقه بهذا المجال وعن عملة قبل الدخول للمكتب ماذا كان يعمل من قبل؟
5. ما الذي جذبك للعمل في مجال التوصيل السريع.

#### 2. المحور الثاني : تمثلاث سائقين التوصيل السريع حول مهنتهم.

1. ماهي نظرتك إلى طبيعة عملك وهل تواجه أي صعوبات أثناء ممارستك لمهنتك؟
2. ماهي طبيعة تعاملك مع العملاء ،وماهي نظرتك لهم؟
3. ماهي أبرز المشاكل أو التحديات التي تواجهكم أثناء تسليم الطلبات؟
4. كيف يؤثر إختلاف الفصول على طبيعة عملك؟ وهل يشكل لك ذلك عائقا في الحركة المرورية؟
5. ماهي أيام عملك المحددة؟ وهل تعمل طوال اليوم أم أن عملك مقسم إلى فترات صباحية ومساءية؟
6. هل لديك يوم راحة محدد في الأسبوع ،أم أنك تعمل طوال أيام الأسبوع؟
7. ماهي ساعات عملك اليومية؟ وماهي أوقات الفراغ المخصصة لك؟
8. هل يمكنك أن الأشياء التي تقلقك أو تخاف منها في عملك؟
9. هل أجرك ثابت ومحدد طوال الأسبوع أو الشهر أم أنه يختلف؟

## الملاحق

10. كم عدد الطلبات التي تقوم توصيلها في اليوم عادة؟ وهل هناك عدد محدد مطلوب منك؟

11. هل يحدد لك المكتب أماكن محدد لعمل بها؟

12. هل تواجه أي ضغوط تتعلق بالتكنولوجيا، مثل تطبيق ECOTRACK الذي يستخدمه للمكتب في توصيل الطلبات؟

### 3. المحور الثالث : حول الاستقرار المهني وتأثيره على سائقي التوصيل السريع.

1. ماهي مدتك المهنية في هذا المجال؟ وكيف تنظر إلى مستقبلك المهني كسائق توصيل سريع؟

2. كيف تم توظيفك في هذا المكتب؟ وهل تطلب التوظيف كفاءة أو خبرة مهنية محددة؟

3. هل تعتبر الدراجة النارية التي تعمل بها شرطا أساسيا للدخول في مجال التوصيل، أم أن المكتب هو الذي يوفرها لك؟

4. هل قمت بتوقيع عقد عمل عند توظيفك؟ وإذا كان الأمر كذلك فكم من الوقت يتطلب تجديده؟

5. كيف تصف طبيعة علاقتك بمسؤولي الشركة وفريق عملك من سائقي التوصيل الآخرين؟

6. هل تتمتع بالضمان الإجتماعي؟

7. هل تفكر في الإستقرار في عملك الحالي كسائق توصيل سريع؟ وماهي العوامل التي تجعلك تفكر في الإستقرار في عملك على المدى الطويل؟ وكيف تتخيل نفسك مستقبلا في هذا المجال؟

8. هل تعتقد أن الضغوط التي تتعايش معها تؤثر على استقرارك المهني؟

## الملاحق

خصائص عينة الدراسة: الملحق رقم (03).

رقم المبحوث	السن	المستوى التعليمي	الحالة العائلية	المهنة السابقة	مدة العمل في مجال التوصيل
المبحوث الأول	33 سنة	مستوى ثانوي	أعزب	مزرعة دواجن	3 سنوات
المبحوث الثاني	26 سنة	مستوى بكالوريا	أعزب	حلاق	عامين وأربعة أشهر
المبحوث الثالث	44 سنة	محاسبة	متزوج	سائق وكالة تجارية	3 سنوات ونصف
المبحوث الرابع	35 سنة	أعزب	معهد تقني سامي	عامل متجر مواد غذائية	عاميين
المبحوث الخامس	29 سنة	متزوج	بكالوريا	عامل شركة الكهرباء والغاز	عاميين
المبحوث السادس	29 سنة	متزوج	جامعي أدب عربي لاليسانس	سائق تاكسي	4 سنوات

## الملاحق

المبحوث السابع	38 سنة	مستوى التعليمي متوسط	أعزب	بناء	5 سنوات
المبحوث الثامن	25 سنة	أعزب	هندسة ميكانيكية لاليسانس 2	دون عمل	عام ونصف
المبحوث التاسع	34 سنة	مطلق	متوسط	عامل قطاع غيار السيارات	عاميين ونصف
المبحوث العاشر	41 سنة	أرمل	إبتدائي	بيتزيريا	5 سنوات ونصف
المبحوث الحادي عشر	27 سنة	أعزب	المستوى التعليمي الثالثة ثانوي	عامل يومي	عام ونصف
المبحوث الثاني عشر	24 سنة	أعزب	الثالثة ثانوي	دون عمل	3 سنوات
المبحوث الثالث عشر	37 سنة	متزوج	إعلام ألي	صاحب مكتبة	عام
المبحوث الرابع عشر	25 سنة	أعزب	لاليسانس هندسة مدنية	بدون عمل	عام وثمانية أشهر
المبحوث الخامس عشر	24 سنة	أعزب	الثالثة ثانوي	عسكري	3 سنوات
المبحوث السادس عشر	31 سنة	أعزب	البكالوريا	درك الوطني	عام

## الملاحق

المبحوث السابع عشر	23سنة	أعزب	محاسبة	دون عمل	عام وأربعة أشهر
-----------------------	-------	------	--------	---------	--------------------

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية .

BROUILLON

## الملاحق

نموذج مقابلة: الملحق (05).

المبحوث السابع عشر :

المحور الأول: البيانات الشخصية .

1.الجنس :ذكر .

2.السن :23سنة

3:المستوى التعليمي :شهادة محاسبة .

4:الحالة العائلية :أعزب .

5:المهنة السابقة :دون عمل .

6:المدة المهنية :عام وأربعة أشهر .

7:مالذي جذبك لهذا العمل :

أول شيء عدم وجود منصب رسمي ،وثاني شيء أنا لاحظت أن العديد من الشباب إنضموا إلى هذا القطاع ،فقلت أنا لماذا لأجرب أيضا .

المحور الثاني :تمثلاث سائقين التوصيل حول مهنتهم .

1.ماهي نظرتك إلى طبيعة عملك وهل تواجه أي صعوبات أثناء ممارستك لمهنتك ؟

هي نظرة جيدة أنا أرى نفسي أنني حلقة وصل بين المكتب والعملاء وبالتالي يجب التقيد بالمعاملة الطيبة والتواصل الفعال لتحسين من صورة المكتب وأواجه بعض من الصعوبات كضيق الوقت والقلق نتيجة كثرة الطلبات أحيانا .

2.ماهي طبيعة تعاملك مع العملاء ،وماهي نظرتك لهم ؟.

أنا بالنسبة للعملاء أمثل واجهة المكتب يجب عليا الإبتساماة في وجه الزبون والتأكد من الطلبات قبل توصيله لهم ويلزم عليك تتفادي التأخير لأن في بعض الأحيان إذا تأخرت عن الزبون تصل لدرجة الشتم منه وبعض الناس لاتقدر مجهودك ووقتك الضيق ومنهم من يوجد أفراد نعم الناس طيبين يقدرونك يعني كل فرد حسب شخصيته وطريقة تعامله .

## الملاحق

3. ماهي أبرز المشاكل أو التحديات التي تواجهكم أثناء تسليم الطلبيات؟.

:"نحن نواجه حوادث العمل كثيرة وليست سهلة، وأنا أحد الأفراد الذي تعرضت للحوادث في رجلي مما أدى بي الأمر لوضع دوائر حديدية له . وكل ما أتوجه لتوصيل طلب من الطلبيات أدعو الله أن يسترني خاصة في هذا الوقت الذي أصبحنا نسمع لحوادث المرور الكثيرة بسبب بعض الأفراد الذين لا يجدون تقنيات السياقة الصحيحة وأنا أبحث عن بديل آخر لإستبدال هذا العمل

4. كيف يؤثر إختلاف الفصول على طبيعة عملك؟ وهل يشكل لك ذلك عائقا في الحركة المرورية؟.

بالتأكيد الفصول تأثر بشكل كبير على طبيعة عملي مثلا فالشتاء المطر الغزير هنا أكبر مشكل من ناحية السياقة تجد الطرق زلقاء، الرؤية تنخفض، والزحمة المرورية، وتتلف البضائع وبالنسبة للصيف كذلك تصبح الحرارة شديدة مرات حتى ألبس قفازات واقية من الحرار لليدين .

5. ماهي أيام عملك المحددة؟ وهل تعمل طوال اليوم أم أن عملك مقسم إلى فترات صباحية ومساءية؟.

لا يوجد ايام محددة للعمل لأعمل طوال الأسبوع إلا في الجمعة أحيانا لأعمل وفي المرات أعمل وراء صلاة الجمعة، وقت ماجاء الطلبيات يتصلون بك للعمل ويجب عليك أن تكون جاهز .

7. ماهي ساعات عملك اليومية؟ وماهي أوقات الفراغ المخصصة لك؟.

أنا أعمل إبتداءا من الساعة التاسعة إلى غاية الساعة 12 ليلا في الصيف لا يوجد لي ساعات عمل محددة يوجد بعض العملاء يعملون فيقلون لك عندما نكمل العمل ونذهب لمنازلنا نتصل بيك لتوصل لنا الطلبية وفي شهر رمضان مثلا نعمل في النهار وفي الليل يوجد بعض النساء يقولون لك نحن نطبخ في النهار وراء الفطور وصل لنا الطلبية .

8. ماهي نوعية الضغوطات التي تواجهها أثناء عملك؟

صرح المبحوث أنه يواجه ضغوطات أمنية

فِي قَوْلِهِ أَنَا شَحَّالٌ مِنْ خَطَرِهِ يَسِيرُ وَلِيٍّ لِأَمْوَطٍ عَلَى جَالٍ نُنْسَا وَرَاقِيَهَا وَنَكُونُ رَاحٍ بِالْخَفِّ نُوَصِّلُ لِكَلْيُونَتٍ وَقَالَتَالِي هَيَّا رَأْسَ مَالٍ يَلَا فَاتٍ فِيهِمْ دَاوْهَالِي قَوْلُ دَاوْلي خِدْمَتِي "

9. هل أجرك ثابت ومحدد طوال الأسبوع أو الشهر أم أنه يختلف؟.

## الملاحق

لا بالنسبة لنا لا يوجد أجر ثابت وإنما نعمل حسب عدد الطلبيات تتقاضى أجرا حول كل طلبية تقوم بتسليمها ويجب عليك القناعة

10. كم عدد الطلبيات التي تقوم توصيلها في اليوم عادة؟ وهل هناك عدد محدد مطلوب منك؟

"أنا أتوكل على الله صباحا، واتجه إلى المكتب لإستلام عدد الطلبيات المتواجدة، في بعض المرات أجد الضغط وقادر نحمل أكثر من 3 طلبية وفي بعض المرات لاتجد عدد كبير من الطلبيات قادر أجد 4 طلبيات فقط، أما للأماكن المحددة للعمل فهي تحدد عبر المكان المعيشي لسائق مثلا أنا أقوم بالعمل في وسط مدينة غليزان "

11. هل يحدد لك المكتب أماكن محدد لعمل بها؟

نعم تحدد أماكن العمل حسب أماكن السكن الإجتماعي أو البلدية التي تقطن فيها .

12. هل تواجه أي ضغوط تتعلق بالتكنولوجيا، مثل تطبيق ECOTRACK الذي يستخدمه للمكتب في توصيل الطلبيات؟

بالنسبة لي سهلا جدا لا يوجد فيه شيء صعب خاصة البرنامج التوصيل سهلا فيه فقط إذا كان الطرد عند السائق أو مكان استلام الطرد أو قد سلم الى الزبون أو قد تم إرجاعه سهلا للغاية فقط في بعض الأحيان أخطاء وأقوم بالضغط على وصول الطلبية عن طريق الخطأ وهي لاتزال بحوزتي هنا أتحاسب عليها وأقوم بدفعها من حسابي الخاص . "

المحور الثالث : حول الاستقرار المهني وتأثيره على سائقي التوصيل السريع.

1. ماهي مدتك المهنية في هذا المجال؟ وكيف تنظر إلى مستقبلك المهني كسائق توصيل سريع؟ أنا أعمل في هذا العمل لمدة عام وأربعة أشهر ، الحمد لله لكن إذا وجدت عمل رسمي فسوف أتوقف لأنه يوجد فيه قلق وتعب مهني كبير جدا .

2. كيف تم توظيفك في هذا المكتب؟ وهل تطلب التوظيف كفاءة أو خبرة مهنية محددة؟

لا التوظيف لا يتطلب أي كفاءة أو خبرة مهنية التوظيف يتطلب فيك أنك تكون تستطيع القراءة والكتابة وتكون فوق سن 18 سنة ويلزم عليك أنك نك تكون تتمتع بالصحة الجيدة والسلامة البدنية وأهم شيء تكون عنك الدراجة النارية أو السيارة لتوصيل الطلبيات وتسدد شريحة هاتفك بالنفسك للاتصال بالعملاء .

## الملاحق

3. هل تعتبر الدراجة النارية التي تعمل بها شرطا أساسيا للدخول في مجال التوصيل ، أم أن المكتب هو الذي يوفرها لك ؟.

هذه مفروغ منها أول شيء يسألونك عنه هل لديك دراجة للسياسة؟ وهل عندك الرخصة؟ والمكتب لا يوفر لك أي دراجة يعني تملك دراجة تعمل لامتلك لاتعمل .

4. هل قمت بتوقيع عقد عمل عند توظيفك؟ وإذا كان الأمر كذلك فكم من الوقت يتطلب تجديده؟ ..

نعم العقد يوقع على سنة ،لم تمضي سنة يجدد العقد ، وإذا أردت الإنفصال من وظيفتك يجب الإبلاغ رئيس المكتب قبل شهر مسبقا ، لكي يجد سائق في مكانك بديل لك ، وإذا فصلك هو فلا يحق لك مقاضاته أو شيء آخر نظرا لعدم وجود قوانين تحمينا .

5. كيف تصف طبيعة علاقتك بمسؤولي الشركة وفريق عملك من سائقي التوصيل الآخرين ؟  
6. هل تتمتع بالضمان الإجتماعي ؟ .

لانتقي أي مشاكل في المكتب كلنا إخوة كعائلة واحدة نذهب للمكتب صباح الخير مساء النور نحمل كمية الطلبيات المتواجدة ونتجه لتسليمها للعملاء ، كذلك مع السائقين كلنا زملاء الحمد لله إذا كانت عندي ظروف طارئة أكلف زميلي بتوصيلها وفي المرة القادمة أ، أيضا أوصل طلبياته عنه هذه هي طبيعة عملنا .

7. هل تفكر في الإستقرار في عملك الحالي كسائق توصيل سريع؟ وماهي العوامل التي تجعلك تفكر في الإستقرار في عملك على المدى الطويل؟ وكيف تتخيل نفسك مستقبلا في هذا المجال ؟

إذا إستطعت أن أنمي من حالي قدر أجمع رأس مال فهذا جيد لي مستقبلا لكي أفتح مكتب لحالي وأوظف سائقين وأنا أتحكم في المكتب فقط لكن إذا وجدت عمل رسمي فهذا أحسن في كل الأحوال تصبح لك أوقات منتظمة وأوقات للعائلة والراحة عكس مانحن عليه الآن فنحن تقريبا في حالة عزلة إجتماعية .

8. هل تعتقد أن الضغوط التي تتعايش معها تؤثر على استقرارك المهني؟ :مهنة التوصيل فيها دخل لا بأس به ، لكن في بعض الأحيان يقلقونك أفراد أو تتعرض لحادث عمل ، تقول ياريت لم أعمل في هذا المجال لأننا لا يوجد لنا أمان وظيفي .



المصدر : مكتب ATLA EXPRESS

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100086532249420>



المصدر : : مكتب ATLA EXPRESS

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100086532249420>



<https://pin.it/3nVgKITJN>: المصدر

الملحق رقم (09)



<https://pin.it/3nVgKITJN>: المصدر

الملحق رقم (10)



المصدر: <https://pin.it/3nVgKITJN>



المصدر: <https://pin.it/3nVgKITJN>

الملحق رقم (12)



المصدر: <https://pin.it/3nVgKITJN>



المصدر: من تصوير الطالبة .



المصدر : مكتب ATLA EXPRESS

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100086532249420>

الملحق رقم (15)



المصدر : مكتب ATLA EXPRESS

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100086532249420>

الملحق رقم (16):



المصدر : مكتب ATLA EXPRESS ،

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100086532249420>

المنتج  
عليك

والتوصيل  
علينا

Atla  
Express

Atla  
Express

+213770703304

Atla express.com

المصدر: شعار

Atla Express

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-  
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية  
لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

الطالب(ة): ..... بلغرة وهيبة

رقم التسجيل الجامعي 202037067977

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 41340435. والصادرة

بتاريخ: 2024/11/20

عن غليزان

المسجل بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية/ قسم علم الاجتماع

شعبة علم الاجتماع /

التخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر

بعنوان: ..... ضغوط العمل عند سائق التوصيل السريع وعلاقته

.....

بالاستقرار المهني

.....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات

العلمية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث ، وأتحمل المسؤولية

الشخصية عن كل المحتوى المتضمن في البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 23/06/2024

إمضاء المعني

\* ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 الذي يحدد القواعد

