

٢١ حق الحياة قبل الحقوق الاجتماعية .. حقوق المواطن فى الشارع وأداء البيروقراطية. « حالة حوادث الطرق »

د. عصام عبد العزيز شرف

أولاً : حوادث الطرق وحقوق المواطنة: الحقوق والواجبات والثقافة السياسية
قد تبدو العلاقة بين حقوق المواطنة وحوادث الطرق بعيدة عن جدل الحقوق والواجبات
ونقاشات مستقبل وأنظمة وثقافة الديمقراطية ، والحديث عن تحولاتها ، لكن المتأمل
فى مشكلة حوادث الطرق بوصفها مشهد يجمع عناصر مختلفة ويختزلها ، سيكتشف أن
حوادث الطرق تمثل حالة واقعية تتجلى فيها انتهاكات حقوق الإنسان / المواطن من ناحية ،
ويعكس علاقة المواطن بالسلطة من ناحية أخرى ، وثقافة المواطنة متحققة فى سلوك مباشر
يمكن ملاحظته وقياسه.

وقد تم اختيارى للمشاركة فى جماعة علمية تجمع الباحثين فى العلوم الاجتماعية
والإنسانية - وأنا القادم من خلفية مختلفة بوصفى أستاذ لهندسة الطرق - عنوان الحق فى الحياة
بحسابه أخطر الحقوق المهذرة فى مشهد حوادث الطرق ، فليس أشرف من الحياة ، ومصراع
مواطن يوقف الحديث ببساطة عن أي حقوق أخرى ويصيب الجدل عندئذ بصمت مسكون
بالمرارة والألم . لكن هناك عدة حقوق أخرى تدخل فى مناقشة هذا المشهد من الناحية
النظرية ، منها الحق فى الانتقال ، والذى يتناوله الجدل الحقوقي من منظور مدى التزام
السلطة السياسية والقانونية بضمان هذا الحق مثلما فى السفر وإتاحته ، أو منعه وتقييده.

لكن مرة أخرى ما مضمون هذا الحق وقيمه الواقعية حتى لو توافر وتمت حمايته سياسياً
وأمنياً إذا كان الفرد لا يستطيع أن يكون آمناً على الطريق حال الانتقال والسفر ابتداءً ، سواء
على أرض الوطن أو منطلقاً من وطنه لأرض أخرى قد لا يصل إليها ، خاصة برّاً.

لقد تطور مفهوم المواطنة ليتضمن حقوقاً اجتماعية تقدمها دولة الرفاهة مثل التأمين
الصحي والتعليم المجانى لكن الحق فى الحياة شرط موضوعى قبل الحقوق الاجتماعية وإن
كان بالطبع كما يقول أهل العلوم الاجتماعية: الفصل لأغراض التحليل.

وهناك أيضاً مفهوم الحق فى التنمية المستدامة ، فالتنمية بكافة أبعادها تركز على بنية تحتية
تضمن الانتقال السريع والامن للأفراد وللسلع والخدمات ، فإذا كان هذا الانتقال متعثراً

لسوء البنية التحتية أو سوء إدارتها أو سوء صيانتها فقد تعرض هذا الحق للانتقاص هيكلياً وواقعياً.

وليست مفاهيم الحق فقط هي التى تستحق النظر والبحث فى مشهد حوادث الطرق ، فهذا شق واحد من مكونات مفهوم المواطنة كحقوق ، لكن هناك أيضاً الشق الآخر المهم وهو شق الواجبات ؛ والذي يتجلى فى ثقافة احترام القواعد المرورية التى هى فرع عن أصل مهم - مفتقد- هو ثقافة احترام القانون فى ضمير المواطن ، والذي يؤدى تجاهله أو التواطؤ على مخالفته أحياناً على الطرق إلى كوارث يسقط ضحاياها صرعى ، فلا يدرك الناس هذه الصورة بل يرجعون الحوادث لإرادة الله - ونحن نشهد أن الموت حق وأن الله يتوفى الأنفس - ولا يراجعون "سياسات" المشهد أو "هندسته" ؛ فيسقط المزيد من الضحايا .. والمزيد .. والمزيد.

المشهد له شقان إذاً ؛ وبينهما علاقة وثيقة ، فالمواطنة "رسائل" و"إشارات" تصل لكل طرف من الآخر يقوم بتفسيرها ، فإذا شعر المواطن بأن حقه منتقص ، من حيث الخدمة أو الحق أو تطبيق قانون المرور من خلال ميزان مساواة على الطريق ، وشعر بأن حقوقه السالفة منتهكة ومنقوصة ، فإن هذا يغذى ثقافة الاستهانة بالقانون والتفنن الفردى والجمعى فى التحايل عليه ومخالفته وحسابه أداة للسلطة وليس سلاحاً للمواطن أو بمثابة "عقد" للمواطنة بشقيها ، بل وحسابه مخالفته نصراً شخصياً يرفع معنويات المواطن ويشعره بالـ "تمكين" نفسياً ، غير ناظر للآثار الخطيرة لذلك السلوك على الأمن الجماعى والقومى فى الشارع المصرى- يومياً.

حوادث الطرق أم حرب الطرق : مؤشرات إحصائية

إن النظرة السطحية لكثير من مشكلاتنا فى قطاع الخدمات بصورة عامة وخدمات النقل على الطرق بصورة خاصة تجعل البعض يظن أن هذه المشكلات هى فنية فى مجملها . وأعتقد أن هذه النظرة القاصرة هى سر من أسرار فشلنا فى حل كثير من مشكلات هذا القطاع المهم وغيره من القطاعات بطبيعة الحال ، ونعتقد أن هذه المشكلات إذا ما تم تحليلها تحليلاً دقيقاً وأميناً فسنجد أن جذور هذه المشكلات تنبثق من خلل ثقافى مجتمعى جسيم سواء على مستوى مقدم الخدمة أو على مستوى المستخدم.

إن هذا الخلل كفيل من جهة ، بإفراز سياسات ضعيفة ومن ثم آليات تمويل وتقييم قاصرة ينتج عنها بطبيعة الحال مشكلات فنية متعددة ، يزيد من حدتها قصور الوعى العام لدى المستخدم من جهة أخرى.

وتُعدّ حوادث الطرق إحدى الظواهر المؤلمة التي تؤرق جموع الناس في هذا الوطن ويتطلب التعامل معها التعرف على جذور المشكلة قبل التسارع نحو العلاج السطحي ومناقشة الأعراض وليس العلة، القشور.. وليس لب الأمر.

وفيما يلي سوف أتطرق لبعض الحقائق المهمة في هذا المجال والتي ما فتئت أنبه عليها في محاضرات عامة عبر السنوات الماضية وكنت أختار لها عنوان: "حرب الطرق الشهيرة باسم حوادث الطرق". وقد كان وما زال هدفي هو إيضاح حقيقتين مهمتين:

الأولى: أننا نعاني من مشكلة بل أزمة حقيقية فيما يتعلق بالأمان على الطرق المصرية. الثانية: أنه من أجل الحد من الآثار المفجعة الناجمة عن حوادث المرور على الطرق فيجب اتباع المنهج العلمي السليم، ويجب الاستفادة من المنهج الفكري الذي اتبعته الدول الصناعية في هذا المجال، مع التشديد على أهمية أن تكون الإجراءات والسياسات الفعلية التي تتخذها نابعة من الخصائص المجتمعية والاقتصادية والسياسية والفنية لهذا الوطن. وأعتقد أن الحقائق التالية قد تبرر اختيار تسمية "حرب الطرق".

١ - الحوادث والتحديث على مستوى العالم

قتلى حوادث المرور على الطرق تمثل أكثر من ٩٩٪ من قتلى حوادث النقل بمختلف أنواعه (برى وبحرى وجوي). وتم تقدير عدد وفيات حوادث المرور على الطرق بأكثر من ٣٠ مليون قتيل منذ اختراع السيارة، وهناك ١,٢ مليون قتيل سنويًا نتيجة حوادث المرور على الطرق وحوالي ٢٠ مليون مصاب سنويًا.

في الدول النامية: حوالي ٨٨٪ من قتلى حوادث المرور على الطرق تقع في الدول النامية بالرغم من كونها تمتلك حوالي ٢٠٪ فقط من مجموع سيارات العالم. نسبة وفيات الضحايا ذوى أعمار أقل من ١٥ عامًا في الدول النامية حوالي ثلاثة أمثال تلك في الدول الصناعية.

٢ - الحوادث وأسباب الوفيات

على مستوى العالم تحتل حوادث المرور على الطرق المرتبة التاسعة في ترتيب أسباب الوفاة (شامل جميع أنواع الأمراض والإصابات)، ويتوقع أن تحتل المرتبة السادسة مع حلول عام ٢٠٢٠م.

في الدول النامية تحتل حوادث المرور على الطرق المرتبة الأولى في ترتيب أسباب الوفاة (شاملة أنواع الأمراض والإصابات)، في المرحلة العمرية (١٥ - ٤٤ عامًا).

٣ - ضحايا الحوادث مقابل ضحايا الحروب

على مستوى العالم: في أحدث إحصاءات منظمة الصحة العالمية تم تقدير عدد قتلى حالات الانتحار بحوالى ٠,٩٥ مليون مقارنة بـ ١,٢ مليون قتيل نتيجة حوادث المرور على الطرق ، وتم تقدير عدد قتلى جرائم القتل بحوالى ٠,٧٤ مليون مقارنة بـ ١,٢ مليون قتيل نتيجة حوادث المرور على الطرق ، كما تم تقدير عدد قتلى الحروب بحوالى ٠,٦٠ مليون مقارنة بـ ١,٢ مليون قتيل نتيجة حوادث المرور على الطرق. (أى أن قتلى الحروب نصف قتلى حوادث الطرق على مستوى العالم).

في الدول النامية : تم تقدير عدد قتلى الحروب بحوالى ٠,٥٨ مليون مقارنة بـ ١,٠٣ مليون قتيل نتيجة حوادث المرور على الطرق.

في الدول النامية وفي الفئة العمرية المنتجة (١٥ - ٤٤ عامًا) تم تقدير عدد قتلى الحروب بحوالى ٠,٣٧ مليون مقارنة بـ ٠,٥٣ مليون قتيل نتيجة حوادث المرور على الطرق.

٤ - الخسائر الاقتصادية

على مستوى العالم: تم تقدير إجمالي الفاقد الاقتصادى نتيجة حوادث المرور على الطرق بحوالى ٥٢٠ مليار دولار سنويًا.

في الدول النامية: تم تقدير إجمالي الفاقد الاقتصادى نتيجة حوادث المرور على الطرق بحوالى ٧٠ إلى ١٠٠ مليار دولار سنويًا وهي قيمة تفوق مجموع المساعدات التى تتلقاها هذه الدول من الدول والجهات المانحة.

٥ - ماذا حدث في الثلاثين عامًا الماضية ؟

في الدول الصناعية: بالرغم من الزيادة الهائلة في أعداد المركبات وأطوال الطرق بها فقد انخفض عدد الوفيات الناجمة عن حوادث المرور على الطرق بها.

في الدول النامية: زاد عدد وفيات حوادث المرور على الطرق بصورة كبيرة (مثال : في أفريقيا زاد عدد الوفيات بنسبة حوالى ٣٥٠٪).

ولهذا نعتقد أن أسباب مشكلة حوادث الطرق تتخطى الفوارق التقنية فقط وترجع جذورها إلى أسباب مجتمعية واقتصادية وسياسية.

الوضع الحالى في مصر (حسب الإحصاءات الرسمية لوزارة الداخلية) :

- حوالى ٢٦,٠٠٠ حادث سنويًا على الأقل.

- حوالى ٢٣,٠٠٠ مصاب سنويًا على الأقل.

- حوالى ٦,٠٠٠ قتيل سنويًا على الأقل.

ونعتقد أن الأرقام الفعلية أكبر من المذكورة بنسبة غير ضئيلة.

وبمقارنة الوضع الحالى فى مصر مع بعض المؤشرات العالمية (عند المقارنة يجب استخدام

مؤشرات أو معدلات وليست أرقامًا مطلقة) :

عدد قتلى حوادث المرور على الطرق:

- فى مصر لكل ١٠,٠٠٠ مركبة مسجلة فى مصر: حوالى "٢٠".

- فى الدول الصناعية: حوالى "٢ إلى ٤".

(أى أن المعدل فى مصر حوالى من ٥ إلى ١٠ أمثال المعدل فى الدول الصناعية).

عدد قتلى حوادث المرور على الطرق لكل ١٠٠٠ كم من الطرق:

- فى مصر: حوالى "١٢٠".

- فى الدول الصناعية: حوالى "٤ إلى ٢٠".

(أى أن المعدل فى مصر حوالى من ٦ إلى ٣٠ مثل المعدل فى الدول الصناعية)

وللتعبير عن "درجة قسوة" الحادث يتم حساب مؤشر (قتيل لكل مصاب) :

- هذا المؤشر تبلغ قيمته فى مصر حوالى ٠,٢٥ (أى ٢٥ قتيل لكل ١٠٠ مصاب).

- فى الدول الصناعية حوالى ٠,٠٣ إلى ٠,٠٥ (أى ٣ إلى ٥ قتلى فقط لكل ١٠٠

مصاب).

(أى أن قسوة الحادث فى مصر حوالى ٥ إلى ٨ أمثال قسوة الحادث فى الدول الصناعية).

هناك عشرات المؤشرات والمعدلات الأخرى ولكننا فضلنا استخدام مثل هذه المعدلات

المباشرة والتي يمكن الحصول عليها من الإحصاءات الرسمية التي تنشر فى جميع الأدلة

الإحصائية على مستوى العالم.

علمًا بأن هذه المؤشرات على المستوى المحلى تُعدّ متحفظة إلى حد كبير.

ما العمل؟

أن يتم مواجهة هذه الظاهرة من الجذور ، ويمكن الاستفادة من تجارب الدول الأخرى

(الصناعية) فى هذا المجال ، على أن تكون هذه الاستفادة على مستوى المفاهيم والتوجهات

العامة وليس على مستوى الإجراءات التنفيذية التي ترتبط بالبيئة المساحية/المكانية

والاجتماعية/ الثقافية ، ويرجع السبب في ذلك إلى أن حوادث المرور على الطرق ليست مرضًا عضويًا يمكن أن نستورد له دواءً للعلاج ؛ ولكنها نتاج تفاعل بين الخصائص الاقتصادية والاجتماعية والثقافية من ناحية ، والوسائل التقنية والطبيعة البيروقراطية لجهاز الدولة من ناحية أخرى ، وبالتالي فإن الإجراءات المقترحة يجب أن تعكس مثل هذه المحددات حتى نضمن لها النجاح.

ونعتقد أن المحاور الأساسية التي أدت دورًا رئيسًا في مواجهة هذه الظاهرة في الدول الصناعية يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

(أ) تأكيد أن الأمان بصورة عامة والأمان على الطرق بصورة خاصة (نظرًا لآثارها السلبية المؤلمة) هو حق أساسي للمواطن.

(ب) اعتبار حوادث المرور على الطرق قضية صحة عامة يمكن علاجها أو الحد من آثارها . إن هذا المفهوم يخلصنا من فكر اعتقد أنه ما زال مسيطرًا على جزء غير يسير من مجتمعنا (مقدم الخدمة والمستخدم) وهو أن حوادث المرور على الطرق هي "قضاء وقدر" (وماذا يخرج عن القضاء والقدر؟) ، لكن أسبابها مرتبطة بالتقصير والإهمال والسياسات غير الناجحة ، وتحدث بصورة عشوائية لا يمكن منعها.

إن هذا المفهوم المغلوط للقدر (المناقض لمفهوم الشرع للمسئولية الإدارية والسياسية والذي يتجلى في مقولة عمر بن الخطاب الشهيرة) أدى إلى شيء من التراخي في المواجهة المجتمعية لهذه الظاهرة المؤسفة . وقد يكون من المناسب أن نذكر أنه أصبح من الطبيعي أن نقرأ لفظ "تصادمات" وليس "حوادث" في معظم المراجع العلمية وذلك تجنبًا للفظ "حادث" أو "accident" والذي قد يحمل في طياته هذا المفهوم الخاطئ ، فالأمر ليس حادثًا "عارضًا" بل هو نتيجة منطقية لتوالي سبق بيانها.

(ج) التعامل مع مشكلة حوادث المرور على الطرق يتم من خلال كيان مؤسسى يضم جميع الجهات المعنية بها في ذلك:

- الوزارات والهيئات الحكومية المعنية ، بما فيها أجهزة الإعلام والتعليم.
- الهيئات غير الحكومية ، شبكات الجمعيات الأهلية والمدنية.
- النشطاء من المتخصصين والمفكرين.
- تأسيس كيانات قومية مؤسسية (المجلس الوطنى للسلامة على الطرق مثلاً) لها استقلالها المالى والوظيفى والتشريعى ، وقد ترتبط مباشرة برئيس الوزراء أو رئيس الجمهورية.

الهدف من هذا الكيان المؤسسى هو وضع الإستراتيجيات والأهداف والخطط العامة بهدف الحد من آثار حوادث المرور على الطرق ومن ثم متابعة تنفيذ البرامج والإجراءات المطلوبة من كل جهة من الجهات المعنية ورفع تقارير المتابعة إلى رئيس الوزراء أو رئيس الجمهورية.

تستهدف خطط هذا الكيان تطوير العناصر التالية :

- العنصر البشرى (السائق/ الطبيب/ المهندس/ المدرس/ الإعلامي/..).
- المركبة.
- الطريق والبيئة المحيطة به.
- النظم والقوانين المنظمة.

أما مجالات التطوير فتكون من خلال ما يسمى بالثلاثة "E" :

- Education : ويشمل التعليم والتدريب.
- Engineering : ويشمل الجوانب الفنية المتعلقة بالمركبة والطريق والبيئة المحيطة به.
- Enforcement : ويشمل القوانين والقواعد المنظمة.

ولكى نوجز بشأن الوضع في مصر نقول:

- إن حجم المشكلة يستحق التسمية : " حرب الطرق " ويستحق بالغ الاهتمام.
- إن الوضع في مصر يُعدّ وضعًا حرجًا إذا ما قورن بالمعدلات العالمية.
- إن هذا بدوره يستدعى رؤية ظاهرة حوادث المرور على الطرق في مصر مشكلة حرجة تتطلب المواجهة الحازمة.
- أن المواجهة الحازمة تتطلب وتحتم التعامل مع جذور المشكلة وليس ظاهرها فقط وأن تكون "الحرب على حرب الطرق" حربًا علمية منظمة تتعامل مع الجوانب المختلفة للمشكلة وليست هجمات عنترية تهدف إلى استيعاب استياء وغضب المتضررين وقتيًّا.

مثل حوادث الطرق ، هناك عشرات الظواهر المؤسفة في الشارع المصرى وأعتقد أنها سوف تستمر وتتفاقم إذا لم نواجهها بالتحليل الدقيق وبالأساليب العلمية وتجنب الهروب من مسؤولياتنا بإلقاء اللوم على سلوكيات المستخدم ، فسلوكياته في النهاية هى انعكاس لأداء الأجهزة .

ثانياً : الطرق بين الثقافة والإدارة والصيانة : كيف تطور الأداء الحكومي الخدمي ؟

"تحديث الوطن" في جوهره لا ينفصل عن تفعيل المواطنة-حقوقاً وواجبات وثقافة ، وحتى في ظل المشكلات والقضايا الملحة فإن هذا يجب أن يكون له أولوية ، لأنه باختصار شديد نقول إن معظم مشكلات اليوم هي نتاج إهمال أمس ومعظم مشكلات الغد ستكون بسبب إهمال اليوم.

إن محور التحديث في رأى مدخله قبل البنية والخدمة والإدارة والصيانة هو الثقافة والهوية ثم تأتي من بعدها الأمور الفنية والتخصصية الأخرى ، لذا سأتطرق لبعض أوجه الثقافة الغائبة عن مجتمعتنا وبخاصة تلك المتعلقة بموضوع في صلب تخصصى وهو (الصيانة). وبعدها سيتم الحديث عن النقل بصفة عامة والنقل على الطرق بصفة خاصة وأهميته وضرورة الحفاظ عليه. وهو ما سيؤدى إلى الحديث عن الصيانة ليس من منطلق كيف نقوم بها (فهذا موجود في الكتب ويعرفه المتخصصون) ، ولكن من منطلق كيفية إدارة صيانة الطرق للوصول إلى القرار المناسب في الوقت المناسب في ظل الموارد المتاحة ، وهو ما يحتاج إلى ثقافة ووعياً عاماً على جميع المستويات (المسئول والمستخدم) لأن نجاح مثل هذه النظم وتفعيلها مرتبط بمدى تواجد وعمق مثل هذه الثقافة في ضمير المواطن.

وكما هو الحال في أى مشروع من مشروعات الطرق للربط بين نقطتين (مدينتين ، على سبيل المثال) ، فإن الخطوة الأولى هي تحديد المسار بين هاتين النقطتين وتعدّ هذه الخطوة ذات أهمية قصوى حيث إن أى خطأ فيها يمكن أن يؤدى إلى نتائج وخيمة مستقبلاً ؛ ولهذا فإن الفريق الذى يقوم بهذه المهمة يجب أن يكون على أعلى مستوى ، وتقع على عاتقه مسؤولية كبيرة. وبنفس المنطق فإن تحديث الوطن هو ما يمكن التعبير عنه على أنه انتقال بين نقطتين على محور رفاهية المواطن والقدرة التنافسية للوطن ؛ النقطة الأولى : هي واقعنا الحالى والنقطة الأخرى هي حالتنا المستقبلية والمرهونة بدورها على مدى قدرتنا على التخطيط لها والعمل على تحقيقها في ظل تحديات هائلة تمثلها "حرب الجودة" أو "العولمة" .

وفي هذا المجال فإن هذه المهمة الخطيرة تتطلب أمرين رئيسيين :

الأمر الأول : هو تحديد مسار التحديث ، وقيادة مسيرة التحديث والتي أعتقد ضرورة أن تتم من خلال المفكرين وفلاسفة وعلماء الاجتماع وأبناء الوطن بمختلف توجهاتهم ، ثم يأتي من خلفهم التخصصات المختلفة كل في موقعه.

أما الأمر الثاني : فهو يتعلق بضرورة ترسيخ بعض المفاهيم في المجتمع بجميع طبقاته

ومستوياته ؛ فعلى سبيل المثال لا الحصر فإن تطوير البنية الأساسية (ومن بينها شبكات الطرق بالطبع) هو إحدى الأدوات الرئيسية في عملية التحديث . ولكى يتحقق ذلك فإن ثقافة الصيانة أو "الحفاظ" على وجه التحديد يجب أن تستشرى بين فئات المجتمع سواء المسئول أو المستخدم (شعور الانتماء ومفهوم الملكية العامة).

إن زيادة القدرة التنافسية للوطن تعتمد على زيادة مستوى الجودة في جميع منتجات الوطن؛ سواء كانت هذه المنتجات في صورة "سلع" أو "خدمات" أو "فكر" ؛ وهذا بدوره يتطلب العمل من خلال مجموعة من المعايير التي تركز على الجودة بوصفها منطلقاً لتقويم مستوى الأداء ، وبطبيعة الحال فإن ذلك لن يتأتى إلا من خلال غرس مجموعة من المواصفات تكون في مجملها معتمدة على سلامة الأداء وليس على سلامة الإجراءات فقط.

وأخيراً فإن مثل هذه المواصفات والمعايير تتطلب قاعدة عريضة وجديدة للثقافة العامة للمواطن المصرى بجميع مستوياته وطبقاته (أو عملية إفاقة للثقافة إذا صح التعبير) . وإذا كان من الضروري التحديد فإنه يجب البدء بتطوير ثقافة متخذ القرار في المؤسسات المختلفة ، مع دعم هذه التوجهات بحملات إعلامية صادقة تهدف إلى خلق وعى عام جديد قادر على خوض معركة شرسة لتحديد موقعنا الذى نستحقه في ظل "حرب الجودة".

إن النظرة السطحية لكثير من مشكلاتنا في قطاع الخدمات بصورة عامة وخدمات النقل على الطرق بصورة خاصة تجعل البعض يجزم بأن هذه المشكلات هي فنية في مجملها ، وأعتقد أن هذه النظرة القاصرة هي سر من أسرار فشلنا في حل كثير من مشكلات هذا القطاع المهم وغيره من القطاعات بطبيعة الحال. ونعتقد أن هذه المشكلات إذا ما تم تحليلها تحليلاً دقيقاً وأميناً فسنجد أن جذور هذه المشكلات تنبثق من خلل ثقافى جسيم سواء على مستوى مقدم الخدمة أو على مستوى المستخدم . إن هذا الخلل كفىل بإفراز سياسات ضعيفة ومن ثم آليات تمويل قاصرة ينتج عنها بطبيعة الحال مشكلات فنية متعددة يزيد من حدتها قصور الوعى العام لدى المستخدم.

إن مفهوم هندسة الخدمة بما يحمله في طياته من تعظيم لآليات تعتمد على مواصفات تقوم على سلامة مستوى الأداء قبل سلامة الإجراءات كما هو متبع في كثير أو معظم الأحوال حالياً يمكن استخدامه مدخلاً لتحديث الوطن والذى يتطلب بدوره تعميق وترسيخ بعض القيم الثقافية بالمعنى العميق ، ومنها :

- تعميق ثقافة المشاركة سواء بين مقدم الخدمة والمستخدم ، أى بين الجهات المختلفة ذات العلاقة بتقديم خدمة معينة.

- إيضاح وترسيخ ثقافة التكلفة ، والانتقال بها من مفاهيم تكلفة الإنشاء فقط إلى الرحاب الأوسع ، وهو تكلفة دورة الحياة والتي تشمل بدورها تكلفة الإنشاء (قصيرة المدى) وتكلفة الصيانة والتشغيل ومواجهة الأزمات الطارئة ، إلى آخره (على مدار عمر خدمة المشروع).

- تعميق ثقافة الفكر التخطيطي أو العمل من خلال بيئة تخطيطية منضبطة كما يطلق عليها أساتذتنا.

- تعميق ثقافة الوقاية أو الحفاظ (الفكر الوقائي) مقابل فكر الإصلاح بعد فوات الأوان (ثقافة المفاجأة والمعالجة المؤقتة التسكينية).

- ترسيخ مبادئ التقييم من خلال معايير معبرة عن مستوى الأداء وليس من خلال أرقام صماء.

- وهناك مفاهيم وقيم أصبحت ضرورية لتفعيل ما سبق ذكره مثل :

- فعالية بدلاً من فعل
- إنتاجية بدلاً من إنتاج
- تنمية بدلاً من نمو
- تطوير بدلاً من تطور
- تحديث بدلاً من حداثة

وللانتقال إلى النقل يجب توضيح أن خدمات النقل تهدف إلى تحريك البشر والبضائع بأمان وراحة وبأقل تكلفة ممكنة. وبذلك فإن قطاع النقل يحقق غايتين مهمتين : الأولى : تتعلق بكفالة تحقيق غريزة الحركة والتحرك لدى البشر بشكل آمن. والثانية : تتعلق بتحريك الموارد وهو محور كفاءة اقتصاد الدول .

ولهذا فإن قطاع النقل هو عصب أى خطط للتنمية الاجتماعية والاقتصادية ، ويجب النظر إليه من هذا المنطلق وليس النظر إلى هذا القطاع المهم على أنه مجرد مجموعة من المنشآت الصماء ، وعملية الحركة أو التحريك (النقل) يمكن أن تتم من خلال وسائل ووسائل مختلفة (النقل البرى على الطرق / النقل البرى بالسكك الحديدية / النقل الجوى / النقل المائى / النقل من خلال أنابيب.. إلى آخره). وبطبيعة الحال فإن الحديث هنا سوف يتركز على النقل البرى على الطرق. ولكن بصورة عامة فإن معظم المفاهيم التى سترد فى هذه الفقرة يمكن تعميمها على باقى وسائل النقل وعلى باقى الخدمات على وجه العموم.

يُعدّ النقل البرى على الطرق الوسيلة الأكثر استخدامًا ليس فقط على المستوى المحلى ولكن أيضًا على المستوى العالمى ؛ فعلى سبيل المثال فإن أكثر من ٨٠٪ من حجم عمليات نقل الركاب فى الدول الصناعية تتم على شبكات الطرق ، وعلى المستوى المحلى فإن أكثر من ٥٠٪ من نقل الركاب بين المدن تتم على شبكة الطرق وأكثر من ٩٠٪ من البضائع يتم نقلها على هذه الشبكة ، وتشير الدراسات إلى أن الطلب المتزايد على النقل على الطرق سوف يستمر لفترة طويلة قادمة.

وبجانب هذا الطلب المتزايد فإن الدراسات تشير إلى أن هناك علاقة وثيقة بين اقتصاد الدول (معبّرًا عنه بمتوسط دخل الفرد) وكثافة شبكات الطرق بها كما جاء فى تقرير للبنك الدولى اشتمل على بيانات من حوالى ١٠٠ دولة. وعلى المستوى الدولى تشير الدراسات إلى أن العائد الاقتصادى على الدولة لمشروعات الطرق يفوق بمراحل العائد الاقتصادى من مشروعات أخرى إذا ما أخذ فى الحسبان فرص العمل والتنمية الناجمة عن مشروعات الطرق ، وفى هذا المجال فإن هناك مقولة شهيرة وهى "أن الطريق إلى التنمية يجب أن يمر بالتنمية الطرق".

وللتأكيد على هذا أود أن أتطرق إلى قصة إنشاء الطرق الحرة بين الولايات الأمريكية ، والتي بدأت التخطيط لها فى الثلاثينيات من القرن الماضى وتم الانتهاء منها تقريبًا (أكثر من ٦٠ ألف كيلو متر) فى بداية التسعينيات من القرن الماضى . وقد علق مجموعة من المفكرين والعلماء والمتخصصين الأمريكيين على هذه الشبكة بقولهم إنها "أضخم وأهم الأعمال المدنية التى تمت فى التاريخ الأمريكى ، لقد غيرت وجه أمريكا ، إن تأثيرها على الاقتصاد الأمريكى وعلى فرص العمل المتاحة وتنمية المناطق الخلوية هى فى الواقع أمور تتخطى قدرات الحساب".

ونظرًا للأهمية القصوى لشبكات الطرق كما ذكر ، فإنه من الطبيعى أن تبذل الجهود للحفاظ على هذه الشبكات من خلال أعمال الصيانة المختلفة . وفى هذا المجال أود أن أؤكد على أنه إذا ما نظرنا إلى الصيانة على أنها "الفعل" فإن "الحفاظ" هو المفهوم (أو الثقافة التى يجب أن تسود). وتكمن المشكلة فى رأى فى غياب المفهوم (الحفاظ) حيث إن ثقافة الحفاظ والفكر الوقائى هى ثقافة تكاد تكون غائبة فى مجتمعاتنا وعلى جميع المستويات ، ومن ثم فلا عجب ألا تنال الصيانة الاهتمام الكافى وبخاصة على المستوى السياسى حيث إن هناك مقولة مشهورة وهى أن "الصيانة مشروع غير سياسى" لأن مشروعات الصيانة ليس لها بريق مشروعات الإنشاء وما يصاحبها من افتتاحات ومهرجانات ، وإن غياب الاهتمام اللاحق

يؤثر سلبيًا بدوره على مستوى تمويل أنشطة الصيانة وبالتالي زيادة معدلات تدهور شبكات الطرق ومن ثم الزيادة الكبيرة في تكاليف الإصلاح. وهذا ما يسمى ثقافة الإصلاح السائدة مقابل ثقافة الحفاظ المنشودة. وعلى الجانب الآخر فإن غياب آليات الرقابة على مستوى الأداء بصفة مستمرة تجعلنا نعيش فيما أسميه ثقافة "المفاجأة" وما يصاحب ذلك في العادة من اضطراب للإصلاح الفوري وما يتطلبه ذلك من تكاليف باهظة، إذا ما قورنت بتكاليف الصيانة الوقائية في التوقيت المناسب وبتخطيط سليم.

وفي هذا المجال نذكر عدة أمثلة لدراسات توضح تأثير تأخير الصيانة أو عدم تطبيق سياسات الصيانة الوقائية في مجال الطرق. ففي دراسة للبنك الدولي أكدت نتائجها أن كل وحدة تكلفة (جنيه مثلاً) تتم إنفاقها على أنشطة الصيانة الوقائية يمكن أن توفر من ٤ إلى ٥ وحدات تكلفة إذا ما ترك الطريق لحالة الانهيار؛ أو بمعنى آخر أن عدم الإنفاق على أعمال الصيانة الوقائية للطرق يمكن أن ينتج عنه زيادة في تكلفة الإصلاح تصل إلى ٤٠٠ إلى ٥٠٠٪. وفي تقرير آخر متعلق بشبكة الطرق الأفريقية تبين أن إنفاق ١٢ مليار دولار على أعمال الصيانة الوقائية لهذه الشبكة في الوقت المناسب كان من الممكن أن يوفر حوالي ٩٠ مليار دولار تحتاج إليها هذه الشبكة حالياً لأعمال إصلاح الطرق.

وفي ثلاث دراسات شاركت شخصياً فيها في الولايات المتحدة وفي مصر وفي السعودية حول هذا الموضوع، تم التوصل إلى أن كل جنيه يتم إنفاقه على أعمال الصيانة الوقائية يمكن أن يوفر من ٤ إلى ٧ جنيهات تنفق على أعمال الإصلاح، أو بمعنى آخر فإنه بإهمال الصيانة الوقائية بحجة عدم توافر الموارد المطلوبة على المدى القصير يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة في احتياجات الصيانة الإصلاحية تقدر بحوالي ٤٠٠ إلى ٧٠٠٪؛ أي ما نظنه وفر على المدى القصير هو في واقع الأمر خسارة فادحة في المستقبل سوف نتحملها أو نتحملها الأجيال القادمة.

إن ما يثير العجب هو عدم التنبه إلى نسبة إسهام الصيانة في عمر مشروعات الطرق. فحين يمكن تصميم وإنشاء طريق في سنوات قليلة فإنه لكي يؤدي هذا الطريق الخدمة المرجوة منه؛ فإن ذلك يتطلب الحفاظ عليه وعلى مستوى الخدمة عليه لعشرات السنين. وبصورة عامة فإن فترة تصميم وإنشاء مشروعات الطرق تمثل حوالي ١٠٪ من عمر المشروع بينما فترة التشغيل (الخدمة) تمثل حوالي ٩٠٪ من عمر المشروع. ومع هذا فإن الحفاظ على مستوى الخدمة خلال معظم عمر المشروع (حوالي ٩٠٪ من عمر المشروع) بتطبيق استراتيجيات الصيانة اللازمة لا يحظى بالاهتمام الكافي.

وبالرغم من تفسى هذه القيم غير الداعمة لمنطلقات الحفاظ على الطرق بوصفها مرفقاً حيويًا ومهمًا لخطط تحديث الوطن وما ينجم عن ذلك من إهمال ونقص في الموارد المطلوبة ، فإنه لا يتبقى سوى تطبيق نظم لإدارة صيانة الطرق يمكن من خلالها تعظيم فعالية الموارد المالية المحدودة. وفي هذا المجال أود أن أوضح أن الحديث عن نظم إدارة صيانة الطرق يجب أن يكون من خلال مفهوم أو منظومة أوسع وهو نظم إدارة الحفاظ على الطرق أو ما يمكن تسميته إدارة الأصول.

وهنا أود أن أوجه الانتباه إلى أن هناك مشكلة في تعريف كلمة "إدارة" ، حيث أن كلمة إدارة تستخدم بوصفها ترجمة عربية لكلمتين باللغة الإنجليزية وهما : "Administration" ، و "Management" ، وفي واقع الأمر فإن هناك اختلافًا جذريًا في معنى الكلمتين ؛ فالأولى تعنى بشئون الإدارة الروتينية للعمل بينما الثانية تحمل في طياتها معنى القيادة والتوجيه ، ولذلك ولتقريب الصورة فيمكن رؤية الـ "Management" على أنها المخ أو آلية التخطيط ، بينما الـ "Administration" هي العضلات أو آلية التنفيذ وأن ما ينقصنا بشدة هو النوع الأول.

وعن نظم إدارة الصيانة فهي مثل أى نظام تتكون من ثلاثة عناصر أساسية : المدخلات وآليات التحليل والمخرجات . فبالنسبة للمدخلات فهي تشمل حصراً لجميع موجودات شبكة الطرق ، ومستوى استخدام الشبكة (حجم وتكوين المرور) ، وأخيراً حالة الشبكة حيث أود أن أوضح أن هناك تقنيات كثيرة تستخدم في هذا المجال ؛ وهي بصورة عامة تشابه إلى حد كبير وسائل الفحص الطبى للإنسان. أما آليات التحليل فهي تعنى بتحويل البيانات السابقة إلى معلومات يمكن من خلالها تحديد الاحتياجات الكلية للصيانة ثم وضع أولويات أعمال الصيانة بناء على معايير فنية واقتصادية وأخيراً اقتراح برنامج الصيانة سواء على المدى القصير أو البعيد في ظل الموارد المتاحة . أما العنصر الثالث فهو يعنى بمخرجات النظام والتي تم تقسيمها إلى ثلاثة مستويات رئيسية ، يحمل كل منها الإجابة عن أحد الأسئلة الأساسية التى تم اتخاذ القرار وهي :

- ما هي الأصول الموجودة؟

- ما هي حالة (أو صحة) هذه الأصول؟

- ما هي أفضل وسائل صيانة (علاج) هذه الأصول في ظل الموارد المتاحة؟

وفي هذا المجال أشير إلى نظام إدارة صيانة الطرق الذى تم تطويره لصالح وزارة النقل

المصرية (الهيئة العامة للطرق والكبارى والنقل البري) والذي يستخدم أحدث تقنيات المعلومات وهى النظم الجغرافية للمعلومات.

أما عن أهم مخرجات هذا النظام فيما يتعلق باحتياجات الصيانة أود أن أوضح التالي :

إن استمرار المستوى الحالى لتمويل أعمال الصيانة (حوالى ٢٠٠ مليون جنيه سنويًا) سوف يؤدي إلى تدهور حالة شبكة الطرق خلال السنوات القادمة بصورة يصبح معظم الشبكة تحت المستوى المتعارف عليه دوليًا.

للوصول بحالة الشبكة إلى المستويات الجيدة المتعارف عليها عالميًا خلال الخمس سنوات القادمة ، فإن ذلك يتطلب زيادة ميزانية الصيانة إلى حوالى ٦٠٠ مليون جنيه سنويًا بدلًا من المستوى الحالى (٢٠٠ مليون جنيه سنويًا).

في حالة الرغبة في تجديد الشبكة فورًا ، فإن ذلك يتطلب حوالى ١٥٠٠ مليون جنيه مصرى في السنة الأولى يليها حوالى ٢٠٠ مليون جنيه سنويًا للحفاظ على حالة الشبكة في مستوى جيد . وأود أن أشير إلى صعوبة أو استحالة تطبيق مثل هذا التوجه وأنه قد تم عرض هذا الرقم للتعبير عن حجم احتياجات الصيانة كنوع من الدلالة على تأثير إهمال الصيانة الوقائية لسنوات كثيرة .

وبناء على ما تقدم نرى أن مستوى التمويل الحالى (حوالى ٢٠٠ مليون جنيه سنويًا) كان من الممكن أن يكون كافيًا لو أن أعمال الصيانة المناسبة كان يتم تنفيذها في الوقت المناسب من خلال سياسات الصيانة الوقائية الملائمة . إن غياب مفاهيم الصيانة وبخاصة الوقائية خلال عشرات الأعوام الماضية هو السبب في هذه الفجوة الكبيرة بين الاحتياجات الفعلية والموارد المتاحة ، وإذا لم نتنبه إلى هذا في أسرع وقت فإن هذه الفجوة سوف تزداد بما يعنى المزيد من التدهور في حالة شبكة النقل.

إن مجمل الرسالة التى أحاول أن أنقلها للحضور في هذه الندوة هو أن مفهوم هندسة الخدمة الذى أنادى به منذ سنوات قد يكون المدخل المناسب للتعامل مع الخدمات بصورة عامة وخدمات النقل والنقل على الطرق بصورة خاصة ، وأن هذا جزء من جدل حقوق المواطنة وواجباتها ونقاشات التنمية المستديمة ، وتطبيق هذا المفهوم على النقل على الطرق يجعل من الضروري التحول في النظر إلى الطريق من مجرد منتج هندسى حسب التعريف الدارج إلى كونه كيانًا متكاملًا له عائدته الاجتماعى والاقتصادى ، وله أيضًا آثاره السلبية (مثل الحوادث والتلوث.. إلى آخره) ؛ إن تطبيق مفهوم هندسة الخدمة كفيلا بتوسيع قاعدة الفكر

عند التعامل مع النقل على الطرق على مستويين :

الأول : يعنى بالانتقال من فكر تصميم المنشأ (الطريق) فقط إلى فكر دورة حياة المنشأ (شاملة التخطيط والتصميم والتنفيذ والتشغيل والصيانة والبحث والتطوير).

الثاني : يعنى بالانتقال من فكر الجوانب الفنية (الهندسية) فقط ، إلى فكر أكثر شمولاً يحتوى على الجوانب الفنية والاقتصادية والاجتماعية والتشريعية وإدارة الأعمال... إلى آخره .

- إن تطبيق مثل هذه المفاهيم والفكر كفيلاً بأن يحقق الآتي :

- توفير معلومات موضوعية.

- القدرة على تحديد الآثار (الفنية والاجتماعية والاقتصادية) المترتبة على بدائل الاستثمارات المختلفة.

- تطوير وتحسين آلية اتخاذ القرار بصورة عامة ومن ثم تحسين الإنتاجية وتحقيق أعلى عائد ممكن في ظل الموارد المتاحة.

وختاماً ، فإنه من الضروري ذكر أنه إذا كان هناك تحسن على المستوى المحلى فيجب ألا ينسينا ذلك أهمية مقارنة أنفسنا بالغير حيث أن مستوى التواصل والاتصال بين دول العالم أصبح يحتم علينا النظر بعين الاعتبار لمستوى الأداء النسبى بالمقارنة بمن حولنا ، ولا نكتفى بالتحسن الذاتى فقط . وأود أن أؤكد أن التحدى الحقيقى الذى نواجهه فى هذه المرحلة هو تحدى ثقافى بالدرجة الأولى ، وأنه إذا توافرت لدينا الثقافات التى ترسخ فىنا روح التحدى والمنافسة والعمل الجاد ستصبح مواجهة القضايا الفنية أمراً يسيراً بإذن الله .

إن الأمر برمته وبإيجاز ، كما حاول العنوان اختصاره ، هو "حق الحياة" - بالمعنى الشامل - إنشاءً وحفظاً وبقاءً ونهاءً ، "الحياة" بمعنى الحياة الطيبة بمقوماتها المادية والمعنوية والثقافية والاجتماعية.

والله من وراء القصد ، وهو يهدى السبيل .