



Management of Public Spaces and Social Instabilities: A Case Study of Passenger Terminals in Tehran

**Mohammad Ali
Fatemi Nia** *

Assistant Professor of Sociology, Ministry of Science Research and Technology, Tehran, Iran.

Ali Khaksari 

Professor of urban and regional planning, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

Abstract


Transportation is an important part of sustainable urban development. Tehran intercity passenger terminals carry millions of passengers throughout the year and make a significant contribution to urban transportation and management. Tehran city terminals, in addition to their special physical space, are dominated by a special social space that has led to the production and even reproduction of various social harms and instabilities. The sampling method of this research is qualitative and judgmental. This research intends to identify and model the problems, inefficiencies and social instabilities of Tehran's terminals with a qualitative-exploratory approach and using thematic analysis technique. The findings of this study show that the terminals of Tehran have become a place for social harms due to risk factors such as congestion, instability of elements and factors, high turnover, urban entry and exit, legal vacuum in management and even religious issues. On the other hand, due to poor supervision and lack of integrated urban management, these damages and instabilities have overflowed to neighboring neighborhoods and even inside the bus, which has finally reproduced the vicious cycle of unstable space and social damage to the terminals.


Keywords: Public Spaces, Passenger Terminals, Social Harms and Social Instabilities.

* Corresponding Author: fatemina.s@ut.ac.ir

How to Cite: Fatemi Nia, M. A., Khaksari, A. (2023). Management of Public Spaces and Social Instabilities: A Case Study of Passenger Terminals in Tehran, *Journal of Urban and Regional Development Planning*, 7(23), 1-47.

مدیریت فضاهای عمومی و ناپایداری‌های اجتماعی: مطالعه موردی پایانه‌های مسافربری شهر تهران

محمدعلی فاطمی نیا  * | استادیار جامعه‌شناسی وزارت علوم تحقیقات و فناوری، تهران، ایران

علی خاکساری  | استاد برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

چکیده

حمل و نقل بخش مهمی از توسعه پایدار شهری محسوب می‌شود. پایانه‌های مسافربری بین شهری تهران در طول سال میلیون‌ها مسافر را جابه‌جا می‌کنند و از حین حیث سهم قابل توجهی در بخش حمل و نقل مدیریت شهری دارند. پایانه‌های شهر تهران علاوه بر فضای کالبدی خاصی که دارند فضای اجتماعی ویژه‌ای بر آن‌ها حاکم است که منجر به جذب و حتی بازتولید آسیب‌ها و ناپایداری‌های اجتماعی مختلف و متعددی شده است. این تحقیق در نظر دارد با رویکردی کیفی - اکتشافی و با استفاده از تکنیک تحلیل مضمون مسائل، ناکارآمدی‌ها و ناپایداری‌های اجتماعی پایانه‌های شهر تهران را شناسایی و الگوپردازی نماید. شیوه نمونه‌گیری از نوع هدفمند می‌باشد. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که پایانه‌های شهر تهران به دلیل ریسک فاکتورهایی چون ازدحام، ناپایداری عناصر و عوامل، گردش مالی زیاد، ورود و خروج شهری، خلأ قانونی در مدیریت و حتی مباحث اعتقادی به محلی برای آسیب‌های اجتماعی تبدیل شده است. از سوی دیگر به دلیل ضعف نظارت‌ها و فقدان مدیریت یکپارچه شهری موجب سرریز این آسیب‌ها و ناپایداری‌ها به محلات هم‌جوار و حتی درون اتوبوس شده است که در نهایت موجب بازتولید چرخه معیوب فضای ناپایدار و آسیب‌های اجتماعی پایانه‌ها شده است.

کلیدواژه‌ها: فضاهای عمومی، پایانه‌های مسافربری، آسیب‌ها و ناپایداری‌های اجتماعی.

مقدمه و بیان مسئله

بافت شهرها همواره تحت تأثیر نیروها و مؤلفه‌های گوناگونی همچون نیروهای طبیعی مثل آب، توپوگرافی زمین، باد، فناوری ساخت یا نیروهای و جریان‌های اقتصادی، سیاسی و نیروهای اجتماعی یا نهادهای مدنی بوده است (سلطانی و نامداریان، ۱۳۹۰: ۴). در این میان شهرهای بزرگ با چالش‌های زیست‌محیطی، اقتصادی و اجتماعی متعددی مواجه‌اند. عواملی چون کمبود فضا و تراکم جمعیت، ترافیک، آلودگی‌ها و مصرف بی‌رویه انرژی؛ چهره شهرهای بزرگ را دگرگون کرده است. تمرکز صنایع، سازمان‌های اداری، مراکز تولیدی، خدماتی، تجاری و فرهنگی، کلان‌شهرها را به محلی متراکم و متمرکز برای انجام مسافرت‌های درون‌شهری و برون‌شهری بدل ساخته که روزانه جمعیت عظیمی به سوی این شهرها روانه شده و یا از طریق شبکه‌ها و معابر ورودی و خروجی آن جابه‌جا می‌شوند. ایجاد پایانه‌های مسافربری بین‌شهری یکی از موضوعات جدی حمل‌ونقل شهری است، شهر تهران نیز به‌عنوان پایتخت از این پدیده متأثر است.

در تهران ۴ پایانه مسافربری (غرب، جنوب، شرق و بیهقی) بین‌شهری مستقر است. علاوه بر اختصاص ده‌ها هکتار از اراضی و زمین‌های مناسب و گران‌قیمت شهری به این پایانه‌ها، بسیاری از برنامه‌های شهری نیز تحت تأثیر این سامانه است. به‌ویژه در ایجاد و توسعه بزرگراه‌ها، پل‌ها، ساماندهی بافت‌ها، ساخت‌وسازهای اطراف و ... شبکه‌های معابر پایانه‌ها، مانعی جدی در توسعه حمل‌ونقل شهری به شمار می‌رود. فضای حاکم بر این پایانه‌ها از جمله تراکم جمعیت شناور، ناشناخته بودن افراد، ایجاد مشاغل کاذب در محیط پایانه‌ها و پیرامون آن‌ها و بسیاری عوامل دیگر زمینه‌ساز رشد آسیب‌های اجتماعی و فرهنگی در پایانه‌هاست.

ابراهیمی‌جم و احمدیان (۱۳۹۲: ۷۳) در پژوهشی که درباره فضاهای بی‌دفاع پایانه غرب تهران انجام داده‌اند اشاره داشته‌اند که: «بی‌توجهی به اصول طراحی و معیارهای فضای قابل دفاع همانند؛ فقدان عناصر فیزیکی برای پایش دسترسی‌ها، فقدان علائم و نشانه‌های مناسب و توجه نکردن به ساختار فضایی مناسب، توجه نکردن به موانع دید،

مسیرهای دورافتاده و عدم نظارت طبیعی، توجه نکردن به نگهداری و بهداشت در بسیاری از فضاهای پایانه و کم‌توجهی به عملکرد شبانه‌روزی پایانه‌های بین‌شهری در طراحی‌ها را می‌توان به‌عنوان مهم‌ترین عوامل در شکل‌گیری فضاهای غیرقابل‌دفاع در پایانه غرب مطرح کرد. همچنین تبدیل شدن پایانه غرب به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مکان‌های شهری تهران در گذشته به نامکان و از دست دادن هویت این محدوده، عامل دیگری در ایجاد نامنی و غیرقابل‌دفاع بودن آن است.

اثرات این آسیب‌ها چه به‌طور مستقیم و غیرمستقیم در حوزه مداخله و بلافصل پایانه‌ها قابل‌رؤیت است. البته اثرات انباشتی آسیب‌های مرتبط با پایانه‌ها در ایجاد تصویری وحشتناک از شهر در منظر ملی و بین‌المللی بوده و می‌تواند پیامدهای زیانباری برای تقویت اعتماد و سرمایه اجتماعی ملی تلقی شود. این امر در نهایت منجر به رشد روزافزون چالش‌ها و آسیب‌های اجتماعی و تحمیل هزینه‌های کنترلی و عمدتاً ناکارآمد به جامعه می‌شود.

این تحقیق در نظر دارد با رویکردی اکتشافی و درعین‌حال جامع‌نگر^۱ الگوی تولید و بازتولید آسیب‌های موجود در پایانه‌های چهارگانه^۲ شهر تهران را شناسایی و معرفی نماید. به‌طور خلاصه مسئله این پژوهش این است که پایانه‌ها به‌عنوان یک فضای شهری از چه ناپایداری و آسیب‌هایی اجتماعی رنج می‌برد؟ و چه الگویی بر تولید و بازتولید ناپایداری‌ها و آسیب‌های آن توضیح دهنده است؟

مبانی نظری تحقیق

۱- فضا و پایداری اجتماعی

امروزه با گسترده شدن شهرها، نقش فضاهای شهری در زندگی روزمره بیش‌ازپیش نمایان شده است، فضای شهری، فضایی است که محل ظهور و تجلی روابط اجتماعی انسان‌ها در

۱. از طریق مطالعه جوامع آماری مختلف مانند مسافران، رانندگان، مدیران پایانه و شهروندان محله‌های همجوار.

۲. لازم به ذکر است که در سطح شهر تهران پایانه پونک نیز وجود دارد که ظرفیت مسافربری محدودی دارد.

همچنین پایانه شرق جدید نیز در حال احداث است؛ که در تحقیق حاضر مورد پژوهش واقع نشده‌اند.

طول تاریخ بوده و فرهنگ جامعه در بستر آن ارتقاء می‌یابد (ابراهیمی جم و احمدیان، ۱۳۹۲: ۵۴). در یک تعریف کلی فضای شهری به‌عنوان یک فضای زندگی و فعالیت‌های جمعی و اجتماعی معرفی شده است (Trancik, 1986: 127). به‌واقع باید گفت فضاهای عمومی شهری ترکیبی از فضای فیزیکی و اجتماعی را شکل می‌دهند که با حضور شهروندان شهر می‌تواند به مفهوم مکان ارتقاء یابد. در واقع بحث در این است که تنها در بستر حضور و تعامل سازنده شهروندان است که یک شهر دارای فضای عمومی شهری و در نتیجه پایداری اجتماعی شهر می‌شوند (محمودی نژاد، ۱۳۸۸: ۱۴۷). به‌طور کلی و بر اساس روابط اجتماعی فضاهای شهری به سه دسته تقسیم می‌شوند:

۱- فضاهای عمومی: فضاهایی هستند که دسترسی به آن برای همه اعضای جامعه امکان‌پذیر است. فضای عمومی بستر مشترکی است که مردم در آن فعالیت‌های کارکردی و مراسمی را انجام می‌دهند که پیونددهنده اعضای جامعه است.

۲- فضاهای خصوصی: فضاهایی که به‌وسیله اشخاص اشغال شده و به‌نوعی حیطه خصوصی افراد تلقی می‌شوند. خانه‌ها و مغازه‌ها جزء فضاهای خصوصی هستند.

۳- فضاهای نیمه‌عمومی: فضاهایی هستند که استفاده عموم از آن‌ها آزاد است؛ اما به دلیل محدودیت و هدف کاربری، استفاده‌کنندگان خاص خود را دارند. یا به عبارتی؛ فضاهایی خاص از شهر که مورد استفاده عموم قرار می‌گیرند؛ ولی دولت یا مؤسسه‌هایی بر آن‌ها نظارت مانند شهرداری‌ها، دادگاه‌ها، مدارس دولتی، دفاتر پست، بیمارستان‌ها، ایستگاه‌های مسافری، پارکینگ‌ها، گاراژها، تعمیرگاه‌ها، استادیوم‌ها و... (فرهادی‌خواه و همکاران، ۱۳۹۷: ۲۲)؛ بنابراین می‌توان گفت که پایانه‌های مسافری از جمله فضاهای نیمه عمومی است که ضمن حضور آزادانه شهروندان، توسط نهادهای ذی‌ربطی چون شهرداری تهران، وزارت کشور، نیروی انتظامی، کمیته امداد، بهزیستی و ... مورد نظارت و پایش قرار می‌گیرد.

فضاهای شهری و اثرات آن‌ها بر زندگی انسان‌ها موضوعی است که از دیرباز مورد توجه صاحب‌نظران بوده است. به‌طور کلی نظریات اندیشمندان دربارهٔ فضا در سه

گروه قابل تقسیم است. در یک رویکرد؛ اعتقاد بر این است که فضا بر روابط، فرایندها و پدیده‌های اجتماعی نقش دارد و دنیای اجتماعی برحسب مقولات و تمایزات فضایی بررسی می‌شود. در رویکرد دوم؛ برای تبیین پدیده‌های اجتماعی بر تأثیر عوامل غیرفضایی همچون ذهنی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی تأکید می‌شود. در رویکرد سوم که به نظر می‌رسد واقع‌بینانه است؛ فضا به‌عنوان عاملی در کنار دیگر عوامل مدنظر قرار می‌گیرد (فلاحتی، ۱۳۹۴: ۶۴).

تحقیقات مختلف و زندگی انسان‌ها نشان داده است که فضاهایی عمومی سبب تعامل اجتماعی، هم‌گرایی، شکل گرفتن سرمایه‌های اجتماعی، احساس تعلق به مکان، مشارکت و نهایتاً پایداری اجتماعی می‌شود که خود بستری برای تداوم حیات شهر سالم تلقی می‌گردد. مهم‌ترین اصول پایداری در فضاهای عمومی عبارت‌اند از عدالت، تعاملات اجتماعی، امنیت و توان‌سازی.

عدالت؛ عدالت زمانی حاصل می‌شود که افراد، منابع کافی برای مشارکت در امور جامعه‌شان و فرصت‌های لازم جهت توسعه و پیشرفت شخصی دارند و توزیع مناسبی جهت تسهیل مشارکت کامل وجود داشته باشد. تعاملات اجتماعی؛ افراد را برای شکوفایی توانایی‌ها و استعدادهایشان و نیز تعامل در انجام وظایف و مسئولیت‌ها، توانمند می‌سازد. قوه سازگاری و قابلیت توافق؛ یعنی اینکه اجتماع باید متناسب و خلاق، قوه سازش و انعطاف در مقابل افراد و اجتماع و پاسخ به تغییرات آن‌ها را داشته باشد. درنهایت امنیت؛ به این معناست که افراد و اجتماع بایستی از اینکه در سلامت و حمایت و محیط سالم زندگی می‌کنند اطمینان حاصل کنند. افراد نیاز به احساس سلامت و امنیت برای مشارکت و درگیری کامل در رفاه و زندگی اجتماعی خود دارند (برنون، ۱۳۸۷: ۶۵). از نگاه گلاسون و وود (Glasson & Wood, 2009: 284) در سال‌های اخیر مفهوم پایداری اجتماعی بر مباحثی چون شبکه‌های اجتماعی و امنیت در جامعه تمرکز پیدا کرده است.

با توجه به مطالب پیش‌گفته، اغراق نخواهد بود اگر گفته شود که مهم‌ترین رکن پایداری اجتماعی در فضاهای شهری امنیت است. وجود امنیت برای شهروندان عادی و

نهادها همچون هوا برای تنفس است. امنیت بیش از هر چیزی برای آن‌ها اطمینان خاطر به ارمغان می‌آورد و پیش‌بینی‌پذیری امور را مهیا می‌سازد. لنینج معتقد است فضا هم فرصت مناسب برای حضور و هم عدم حضور را فراهم می‌آورد، بنابراین محیط باید مطلوب و از نظر کالبدی محیطی امن باشد تا افراد فرصت حضور در آن را داشته باشند. بر این اساس فضاهای شهری را می‌توان به دو دسته فضاهای امن و فضاهای ناامن تقسیم نمود. یکی از شاخص‌های مهم در تعریف یک امنیت فضایی، حضور یا فقدان آسیب‌های اجتماعی در یک محیط است.

آسیب اجتماعی به هر نوع عمل فردی با جمعی اطلاق می‌شود که در چارچوب اصول اخلاقی و قواعد عمل جمعی رسمی و غیررسمی جامعه محل فعالیت قرار نمی‌گیرد و در نتیجه قانونی و یا قبح اخلاقی و اجتماعی روبه‌رو می‌گردد. در واقع آسیب‌شناسی اجتماعی، مطالعه ناهنجاری‌ها و نابسامانی‌های اجتماعی نظیر بیکاری، سرقت، فرار از خانه، فقر، اعتیاد، خودکشی، می‌خواری، ولگردی، زورگیری، گدایی، مسائل جنسی و غیره همراه با علل و شیوه‌های پیشگیری و درمان آن‌ها و نیز شرایط بهینه اجتماعی است (افخمی عقدا و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۴۲).

بنابراین همان‌طور که در بالا اشاره شد فضاهای عمومی شهری ظرفی خنثی برای مظلوف خود نیستند بلکه بر اندرونی خود اثرگذارند. به همین دلیل چنانچه یک فضای عمومی از پایداری اجتماعی کافی برخوردار نباشد نه تنها خود موجب تولید ناامنی می‌شود بلکه به دلیل ماهیت نظم‌گريزانه و جامعه‌ستیزانه جرائم و انحرافات اجتماعی، به محلی برای شکل‌گیری و بازتولید آسیب‌های اجتماعی تبدیل می‌شود. در زیر به‌طور خلاصه برخی از مهم‌ترین نظریات مرتبط با تبیین اثرگذاری فضا بر جرائم، انحرافات و آسیب‌های اجتماعی مرور می‌شود.

۲-ارتباط فضا و آسیب‌های اجتماعی از منظر نظریه پردازان

در سال ۱۹۶۹ جفری^۱ اولین کسی بود که نظریه پیشگیری از جرم از طریق طراحی^۲ محیطی را ارائه داد. به نظر جفری جامعه‌شناسان به عوامل بیولوژیکی و فیزیکی توجه نکرده‌اند. او بر فرصت‌هایی که محیط در اختیار مجرمین قرار می‌دهد تأکید داشت. این نظریه از شش جزء تشکیل شده است که عبارت‌اند از: قلمروگرایی، نظارت، کنترل دسترسی، تصویر محیط سخت، آماج کردن و فعالیت‌های پشتیبانی (حاتمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۲: ۷۱). مطالعات جرم‌شناسی سال‌های اخیر در تشریح نظریه پیشگیری از جرم از طریق طراحی، سه رویکرد را در زمینه پیشگیری از جرم در محیط ساخته‌شده مطرح کرده است. اولین رویکرد، بر کاهش فرصت‌های جرم خیز از راه برنامه‌ریزی و طراحی تأکید می‌شود. دومین رویکرد، پیشگیری از جرم از راه محل‌های معین است. این روش جرم را در مکان‌های خاص با ترکیب فیزیکی و سازمانی راهبردهای پیشگیری، مثل جامعه به‌عنوان پلیس کنترل می‌کند. این رویکرد مفهوم طراحی را با تغییرات مدیریتی و نوع استفاده از یک محل ترکیب می‌کند سومین رویکرد، سیاست‌های پیشگیری از موقعیت‌های جرم است و بیشتر در بریتانیا توسعه‌یافته است. هدف این روش، کاهش جرم و جنایت با حذف و یا محدود کردن فرصت‌های جرم است. آنچه در این سه رویکرد مشترک است توجه به محل‌های وقوع جرم و چگونگی طراحی و مدیریت آن‌ها برای پیشگیری از جرم است (پورجعفر و همکاران، ۱۳۸۹: ۷۴).

در سال ۱۹۷۹ فلسون و کوهن در تحقیقی مشابه یافته‌ها و نتایج پژوهش خود را با عنوان "تغییرات اجتماعی و روند نرخ جرائم: رویکرد فعالیت روزمره" به چاپ رساندند. از آن‌پس به‌عنوان نظریه فعالیت روزمره^۳ معروف شد. آن‌ها در تحقیق خود بازه زمانی ۱۹۴۷ تا ۱۹۷۴ را مورد مطالعه قرار دادند و متوجه روند افزایشی نرخ جرائم در دهه ۱۹۶۰ شدند که آن را با فعالیت روزمره تبیین می‌کردند (Cohen & Lawrenc, 1979: 589).

1. C. Ray Jeffery

2. Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED)

3. Routine Activities Theory

ریشه این نظریه را می‌توان در نظریه بوم‌شناسی انسانی^۱ دانست (Nalla, 2014: 4). البته برخی نیز آن را زیرمجموعه نظریه انتخاب عقلانی می‌دانند (Longe et al., 2010: 14). این نظریه از سه عنصر اساسی بزهکار با انگیزه، هدف یا بزه‌دیده مناسب و فقدان نظارت‌ها و محافظت‌های قوی محیطی تشکیل شده است. زمانی جرم رخ می‌دهد که این سه عامل با هم همگرایی پیدا کنند. به این معنا زمانی که بزهکار با انگیزه با یک بزه‌دیده مناسب ارتباط پیدا می‌کند و نظارت‌های اجتماعی و رسمی وجود ندارد بنابراین چیزی برای جلوگیری از رخداد جرم وجود ندارد. فقدان هر کدام از این سه عنصر می‌تواند مانع از وقوع جرم شود (Miethe & Meier, 1994: 154). در تأیید این موضوع موستاین و توکسبوری^۲ (Mustain & Tewksbury, 1998: 843) معتقدند که اگرچه بزهکار با انگیزه وجود دارد اما اینکه آیا فردی باشد که به اندازه کافی قابلیت تحریک او را داشته باشد موضوع دیگری است؛ و حتی در صورت مناسب بودن هدف یا بزه‌دیده ممکن است وجود نظارت‌های مناسب مانع ارتکاب جرم شود.

طی چندسال بعد نظریه پنجره‌های شکسته^۳ توسط ویلسون^۴ و کلینگ^۵ (۱۹۸۲) معرفی شد. به اعتقاد آن‌ها، زوال فیزیکی عناصر فضایی، در ترکیب با افزایش رفتارهای نظم‌گريزانه، مکان‌هایی تولید می‌کند که برای افرادی که مستعد انحراف‌اند جذاب است (Timothy, 2006: 174). دیوارهای کثیف، خرابه‌ها، ماشین‌های اوراق، زباله و ... فرایند تدریجی انحطاط و زوال را در فضا آغاز می‌کند (طالب‌پور، ۱۳۹۶: ۱۴۱). این نظریه حکایت از این دارد که پیوند مستقیمی میان ظاهر آشفته و بی‌نظمی خیابان‌ها و ساختمان‌ها و وقوع جرم و انحراف وجود دارد. در ارتباط با این مفهوم راجر ترانسیک در نظریه فضاهای گمشده^۶ به مسئله فضاهای بی‌استفاده یا فضاهایی که بهره‌برداری کافی از آن‌ها نمی‌شود، توجه می‌کند (ترانسیک، ۱۹۸۶: ۱۱۸).

-
1. Human Ecology
 2. Mustain and Tewksbury
 3. Broken Windows Theory
 4. James Q. Wilson
 5. George L. Kelling
 6. lost Space

همچنین نظریه کانون‌های جرم^۱ خیز توسط گارتین، شرمین و برگر^۲ (۱۹۸۹) مطرح شد. این نظریه به بحث تراکم بزه‌کاری در محدوده‌های خاص شهری و تحلیل محدوده‌های جرم‌خیز تمرکز دارد. آن‌ها در مطالعه شهر مینیاپولیس آمریکا دریافتند که ۵۰ درصد تماس‌های تلفنی درخواست کمک از پلیس تنها از ۳,۳ درصد از مناطق شهر انجام گرفته است (کلانتري و همکاران، ۱۳۸۹: ۵۶۷). از سوی دیگر مطابق نظریه تراکم جمعیت، افزایش جرم و جنایت رابطه مستقیمی با افزایش تراکم جمعیت دارد. در سال ۱۹۶۸ آنگلز، در بررسی جرائم خیابانی کالیفرنیا ارتباط بین جرم و تراکم جمعیت را اثبات نمود و همچنین معتقد به وجود افزایش جرم و تراکم فعالیت‌ها در خیابان‌های شهر شد (کلانتري، ۱۳۸۰: ۸۰).

اسکار نیومن^۳ در نظریه فضاهای قابل دفاع^۴ به چهار عنصر قلمروگرایی، نظارت، تعریف مرز و تصویر و فضای اجتماعی در طراحی فضاهای شهری توجه دارد. به این معنا که در یک فضای عمومی شهری مانند یک پایانه هر چه فضاها دارای قلمروها و کاربری‌های مشخص و تعریف شده‌ای باشند و از سیستم نظارتی کافی برخوردار باشند القاء کننده حیات اجتماعی برای عموم شهروندان است (White & Sutton, 1995: 65). در غیر این صورت این فضا می‌تواند بستری برای آسیب‌های اجتماعی و فعالیت‌های غیرمجاز و نابهنجار از ریختن زباله تا استفاده از مواد مخدر، سرقت، تجاوز به عنف و... را ایجاد کند (Newman, 1996: 122 and Carmona et al., 2003: 42).

همچنین مبدعان نظریه الگوی جرم، پائول و پاتریشیا برانتینگهام توزیع جرائم را مطالعه و دریافتند که نرخ وقوع سرقت شبانه در محلات مختلف، تفاوت معناداری با هم دارند؛ و بلوک‌ها و محله‌های کناری یا پوسته محلات، در مقایسه با بلوک‌هایی که در مرکز قرار دارند، نرخ‌های بالاتری از سرقت شبانه را تجربه می‌کنند. این نظریه بر آن است

-
1. Hot Spots
 2. Sherman, Gartin and Buerger
 3. Newman
 4. Defensible Space

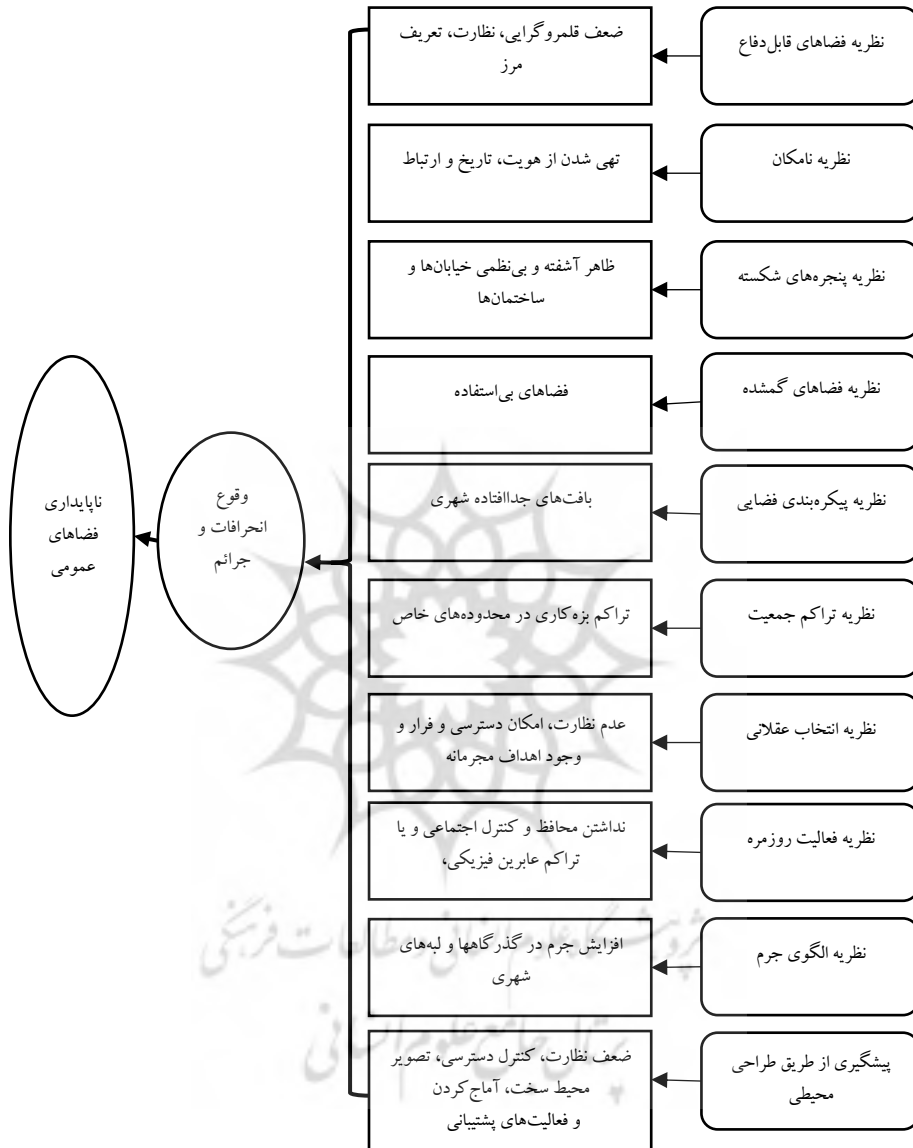
تا ارتباطات مکانی جرم با جابه‌جایی انسان‌ها و کالاها را تشریح کند (Wortley & Mazerolle: 2008).

از سوی دیگر پیشرفت فناوری در دوران مدرنیته، موجب شد بسیاری از فضاهای شهری دگرگون شوند و فضاهای سرد و بی‌روح جای آن‌ها را بگیرند. احساس فقدان امنیت و گریز از فضاهای، فرد را محکوم به انزوا، گذرا بودن و ناپایداری می‌کند (ابراهیمی جم و احمدیان، ۱۳۹۲: ۵۴). مارک اژه^۱ در نظریه نامکان^۲ خود می‌گوید؛ مکان محدوده‌ای مشخص است که در آن مجموعه‌ای از فعالیت‌های قابل‌شناسایی صورت می‌گیرد. از دیدگاه او پست مدرنیسم عصری است که در آن بخشی از مکان‌ها به نامکان مبدل می‌شوند. مکان در رویکرد اژه، هویت‌مند، رابطه‌مند و دارای تاریخ است (اژه، ۱۳۸۷: ۱۲). عدم تاریخ‌مندی، بی‌هویتی و فقدان تعاملات اجتماعی، نظارت‌ها و کنترل‌های اجتماعی را کاهش می‌دهد چیزی که موجب بروز و ظهور آسیب‌ها و انحرافات اجتماعی خواهد شد. در اواخر دهه ۱۹۷۰، پرفسور بیل هیلیر^۳ همراه با جولین هنسن، نظریه پیکره‌بندی فضایی^۴ را برای فهم ساختار فضایی و چیدمان شهر ارائه کردند. بر اساس آن، به تحلیل اثر دو سوبیه^۵ فضا و سازمان اجتماعی شهرها پرداختند (سجادزاده و دیگران، ۱۳۹۶: ۲۱). این نظریه بر این باور است که بافت‌های جداافتاده شهری موجب کاهش امکان تحرک و دسترسی در فضاهای شهری می‌شود، گزینه‌های مجاز برای انتخاب مسیرها کمتر است و این طراحی مؤثر مسیرهای موجود است که در متن یک محل، می‌تواند آسیب‌پذیری در برابر جرائم و انحرافات را کاهش دهد (مدنی پور، ۱۳۸۴: ۱۲۳).

برخی از نظریات مانند نظریه انتخاب عقلانی^۵ توسط کرنیش و کلارک^۶ در سال ۱۹۸۶ مطرح شده است و به پژوهکاران محاسبه‌گر اشاره دارد که در ارتکاب عمل بزهکارانه کاملاً به نوع جرم، زمان، جاذبه‌ها و امکانات مکان برای انجام عمل مجرمانه می‌اندیشند

-
1. Marc Augé
 2. Non-Place
 3. Hillier
 4. Spatial Configuration
 5. Rational Choice Theory
 6. Cornish and Clarke

(کلانتری و همکاران، ۱۳۹۸: ۵۵).



شکل ۱. مدل مفهومی تبیین‌کننده‌های ناپایداری در فضاهای عمومی

اگرچه این تحقیق کیفی است و قصد نظریه‌آزمایی ندارد اما مرور مبانی نظری فوق چارچوب مناسبی برای تبیین ناپایداری‌ها در فضاهای عمومی فراهم می‌نماید که در قالب

مدل مفهومی زیر ارائه شده است:

روش تحقیق

روش این تحقیق کیفی است. در این روش محقق به دنبال نظریه آزمایشی و فرضیه آزمایشی نیست بلکه تلاش می‌کند فهم عمیقی از مسئله مورد پژوهش ارائه نماید. یافته‌های تحقیقات کیفی الهام‌بخش نظریات و فرضیاتی است که می‌تواند در تحقیقات کمی مورد توجه پژوهشگران قرار گیرد. به همین دلیل برای ارائه یک فهم عمیق از ناپایداری‌های اجتماعی در فضای عمومی پایانه‌های شهر تهران از ابزار تحقیق مصاحبه نیمه عمیق و نیمه استاندارد استفاده شده است. ابزار تحلیل تکنیک تحلیل مضمون و در تحلیل داده‌های تحقیق از نرم‌افزار مکسکودا بهره‌گیری شده است. مشارکت‌کنندگان پژوهش شامل مسافران، رانندگان، مدیران و کارشناسان پایانه‌ها، غرفه‌های خدمات و تعاونی‌های مسافربری می‌باشند. شیوه نمونه‌گیری از نوع هدفمند و نظری می‌باشد و حجم نمونه ۹۸ نفر است که مبتنی بر اصل اشباع داده کفایت نمونه‌گیری اعمال شد. اعضای نمونه‌ها در بخش مسافری ۲۲ نفر، در بخش تعاونی‌ها ۱۵ نفر، در بخش غرفه‌ها ۱۵ نفر در بخش رانندگان ۱۹ نفر و در بخش مدیران و کارشناسان پایانه ۲۷ نفر می‌باشند. اعتبار تحقیق نیز مبتنی بر باورپذیری یافته‌ها از سوی اعضاء جامعه آماری بوده است. همچنین برای افزایش قابلیت اعتماد در این پژوهش کیفی تلاش شد نمونه دارای حداکثر تنوع‌پذیری از حیث متغیرهای زمینه‌ای (جنسیت، سن، تحصیلات، محل سکونت، نوع پایانه و زمان حضور در پایانه) باشد. همچنین علاوه بر ضبط صدا تلاش شد مصاحبه‌ها به سرعت پیاده‌سازی شود تا نکته‌ای مغفول نماند. علاوه بر این یافته‌ها در معرض قضاوت برخی مصاحبه‌شوندگان قرار گرفت و از سوی آن‌ها تأیید شد. تمامی مصاحبه با رضایت مشارکت‌کنندگان انجام شده و هیچ‌گونه نام و نشانی که حاکی از افشای هویتی آن‌ها باشد بیان نشده است.

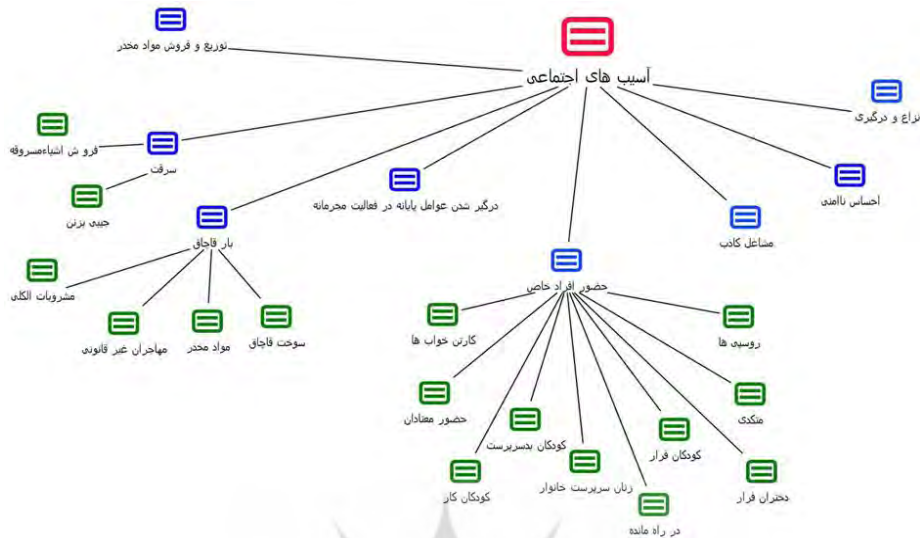
یافته‌های تحقیق

یافته‌های کیفی که حاصل مصاحبه با عوامل مختلف پایانه است در زیر ارائه می‌شود. این یافته‌های در ۹ مفهوم سازمان‌دهنده متترع شده است. این مفاهیم شامل، آسیب‌های اجتماعی در پایانه، جاذبه‌های پایانه در وقوع آسیب، مسائل رانندگان، مسائل مرتبط با مسافرین، مسائل حین سفر، مسائل محیطی، مسائل مرتبط با محله‌های هم‌جوار، ضعف خدمات پایانه‌ها و مسائل مدیریتی است. لازم به ذکر است برای مستندسازی مؤلفه‌های تحلیل مضمون سعی شده است متن اصلی مصاحبه‌ها گزارش شود.

۱- آسیب‌های اجتماعی در سطح پایانه

ویژگی‌هایی که در فوق به آن‌ها اشاره شد پایانه را به محمل مناسبی برای آسیب‌های مختلف اجتماعی فراهم کرده است. تحلیل مضمون مصاحبه‌های کیفی نشان می‌دهد مسائل اجتماعی مختلفی در پایانه در حال رخ دادن است که نیازمند توجه ویژه مسئولین ذی‌ربط است.

یکی از مهم‌ترین آسیب‌های اجتماعی موجود در پایانه‌ها که نرخ گزارش آن‌هم بسیار بالا است سرقت از نوع کیف‌قاپی و سرقت ساک و موبایل است. از دیگر آسیب‌ها می‌توان به توزیع و فروش مواد مخدر در سطح پایانه اشاره نمود. مصرف‌کننده بسیاری از مواد عرضه‌شده در پایانه رانندگان، شاگرد راننده‌ها، مسافران و افراد خارج از پایانه هستند که به دلیل وفور عرضه مواد در پایانه برای خرید به آنجا مراجعه می‌کنند. علاوه بر این برخی از رانندگان و دارندگان خودرو اتوبوس اقدام به حمل بار قاچاق می‌کنند که به تناسب مسیر نوع بار آن‌ها متفاوت است. برای مثال آن‌ها که مسافرین غرب کشور را جابه‌جا می‌کنند حامل مشروبات الکلی و قاچاق کالا می‌باشند. آن‌ها که از مناطق شرقی و جنوب کشور هستند مواد مخدر و مهاجران غیرقانونی را جابه‌جا می‌کنند وعده‌ای هم که در سفرهای برون‌مرزی دارند با ساختن باک‌های اضافه سوخت قاچاق می‌فروشند.



شکل ۲. تحلیل مضمون آسیب‌های اجتماعی رویت شده در پایانه

یکی دیگر از مسائل اجتماعی همیشه حاضر در سطح پایانه‌ها مشاغل کاذبی است که به ارائه محصولات بی کیفیت و ارزان‌قیمتی مبادرت می‌ورزند. این مشاغل نه تنها سلامت مردم را مورد تهدید قرار می‌دهند بلکه باعث شده‌اند که وضعیت اقتصادی مشاغل رسمی و شناسنامه‌دار سطح پایانه و اطراف آن نیز با مشکل روبه‌رو شود. در این خصوص غرفه‌دار ۲۷ ساله پایانه شرق می‌گوید:

«گزینه اصلی رو من شهرداری می‌دونم که این وضعیت به وجود آمده یعنی الآن بری داخل پایانه کلی دست فروش هس که بساط کردن از نظر چرخه اقتصادی‌اش هم بخوای نگاه بکنی به من و امثال من که داریم کاسبی می‌کنیم و عوارض می‌دیم و مالیات میدیم خیلی زور داره چون طرف میشینه و بدون عوارض کاسبی شو می‌کنه و شهرداری اونجا رو در اختیارشون گذاشته...».

نزاع و درگیری یکی از کارهای معمولی که در بین افراد مختلف در پایانه رخ می‌دهد مانند مسافران و عوامل پایانه و یا بین عوامل پایانه مانند راننده‌ها، تعاونی‌ها و بستر آسیب خیز پایانه باعث شده که افراد و گروه‌های خاص در سطح پایانه مشاهده شوند. از جمله این افراد و گروه‌ها، کودکان کار و فرار، در راه‌مانده‌ها، زنان سرپرست خانوار و

درمانده، متکدیان، کارتن‌خواب‌ها، معتادان، دختران فراری و روسپی‌ها هستند. هر کدام از این گروه‌ها به دنبال مشتریان خاص خود هستند و در شهر آشوب پایانه خود را برای اهداف خاص خود پهن کرده‌اند. مجموعه این عوامل فضای ناآرام و ناامنی را فراهم کرده است که امنیت افراد مختلف را در خطر قرار داده است. در این باره یکی از مسافران شهر گرگان می‌گوید:

«شما باید احساس امنیت بکنی، ولی وارد میشی امنیت گرفته میشه از راننده‌هایی که بد برخورد می‌کنن از فضایی که کثیفه اتوبوس‌ها کثیفه. معتاد.. دخترهای فراری بچه‌های کار... شما مسافری داری پول می‌دی که امنیت رو بخری چرا میری بالا شهر میری یه خونه رو متری ۱۰ تومن می‌خری ولی پایین شهر متری سه تومن نمی‌خری چون اونجا امنیت بیشتره. نظارت بهتره فضا تمیزتره پلیس بیشتره. باید شمشیرت رو از رو ببندی که کسی برات مزاحمت ایجاد نکنه من مسافرم مجبورم با یه سری از آدم‌ها برخورد بکنم برای چی؟ برای اینکه امنیتم ازم گرفته شده...».

مشاهدات میدانی تحقیق نشان می‌دهد که چهره نازیبا پایانه‌های شهر تهران وجود همین گروه‌ها است که حساسیت مدیران و نهادهای نظارتی را برانگیخته است در حالی که معضلات و آسیب‌های پنهان‌تری وجود دارد که کمتر سخنی از آن‌ها گفته می‌شود. به همین دلیل هر وقت که با کارشناسان، مدیران، رسانه‌ها و حتی دانشگاهیان صحبت می‌شود بیشتر به این جنبه‌ها توجه دارند. در حالی که نیاز است نگرش خود را حول این سؤال متمرکز نمود که چه عواملی باعث می‌شود که پایانه به محل مسئله‌دار و جذب افراد مجرم تبدیل شود؟ برای پاسخ به این سؤال باید بر نقش عوامل محیطی و عناصر دخیل در مجموعه پایانه توجه نمود. در ادامه بر اساس مصاحبه‌های صورت گرفته، جاذبه‌های پایانه‌ها، آسیب‌های مرتبط با اتوبوس و طی سفر، خدمات، مسافران، رانندگان، محله‌های هم‌جوار، محیط زیست پایانه و محله‌های هم‌جوار پرداخته می‌شود.

۲- ریسک فاکتورهای پایانه‌های در جذب آسیب‌های اجتماعی

مصاحبه عمیق با عوامل مختلف بیانگر دامنه وسیع آسیب‌های اجتماعی پایانه‌های شهر تهران است که خود در اثر تعامل و معاضدت عناصر مختلف به وجود می‌آید. از سوی دیگر ویژگی‌های خاص پایانه‌های مسافری باعث شده محیط درونی و بیرونی آن‌ها به مکان مستعدی برای وقوع جرائم و انحرافات تبدیل شود. از جمله این ویژگی‌ها می‌توان به ناپایداری محیطی پایانه اشاره نمود.



شکل ۳. تحلیل مضمون جاذبه‌های پایانه در جذب آسیب‌های اجتماعی

در این ارتباط سرکلانتری مستقر در پایانه غرب اظهار داشتند که:

«افرادی که در پایانه حضور دارند اغلب در رفت و آمدند بعضی‌ها شاید برای اولین بار قدم در این پایانه بگذارند و حتی ممکن است برای آخرین بار از این پایانه استفاده کنند. به همین دلیل برنامه‌ریزی برای چنین جمعیتی کاری سخت و دشوار است. برای مثال خیلی افراد در همین پایانه بوده‌اند و از آن‌ها سرقت انجام شده ولی فرصت پی‌گیری آن را نداشته‌اند چون به اینجا تعلق نداشته‌اند.»

علاوه بر این جمعیت فراوانی که در پایانه‌ها حضور پیدا می‌کنند بستر مناسبی را برای مجرمین فراهم می‌کنند. شاید بتوان به قول یکی از مغازه‌داران (۵۵ ساله) اطراف ترمینال جنوب گفت:

«اینجا کی به کیه؟ ترمینال برای افراد معتاد و سارق بهترین جاست هم مردم رو بهتر تلکه می‌کنند هم می‌توانند خودشونو بین مردم گم‌وگور کنند.»

در کنار این موضوعات می‌توان به جنبه‌های اعتقادی مردم نیز اشاره کرد. بسیاری از مردم به دلیل قرار گرفتن در حالت سفر می‌خواهند با دادن صدقه و کمک به دیگران مسافرت خود را از بلا و خطر دور نگهدارند. در این ارتباط یک خانم ۴۲ ساله مسافر اصفهان می‌گوید:

«من همیشه قبل از حرکت صدقه می‌دهم. سعی می‌کنم به افرادی که از من کمک می‌خواهند به پولی را برای سلامتی خودم و خانواده‌ام کمک کنم.»

از دیگر جاذبه‌های ترمینال گردش مالی بسیار بالای آن است. افرادی که در پایانه حضور پیدا می‌کنند اغلب مقداری پول با خود به همراه دارند و علاوه بر آن غرفه‌های مختلفی وجود دارد که پول در آن ردوبدل می‌شود. در این باره مدیریت یکی از تعاونی‌های مسافربری می‌گوید:

«باندها اینجا فعالند ... وجود گردش مالی باعث میشه افراد خلافکار اینجا بیان و شرایط رو به نفع خودشون درست می‌کنن.»

البته بخشی از مسائل اجتماعی که مربوط به حضور افراد کارتون خواب و معتاد است به دلیل سیستم‌های گرمایشی و سرمایشی پایانه است. این قبیل از افراد در تابستان‌ها برای فرار از گرما و در تابستان‌ها برای فرار از سرما به محیط پایانه و یا اطراف آن روی می‌آورند. در این میان نباید از هم‌افزایی عناصر منفی غافل بود. بسیاری از رانندگان، شاگرد راننده‌ها حتی تعاونی‌ها و غرفه‌داران سطح پایانه در رفتارهای مجرمانه درگیر می‌شوند. یک مددکار اجتماعی گفت:

«برخی از این غرفه‌داران با دختران فرار ارتباط می‌گیرند و آن‌ها را در اختیار افراد دیگر قرار می‌دهند (می‌فروشند). به‌ویژه شب‌ها که نیروها نیستند و نظارت‌ها کم می‌شه.»

همچنان که گفته شد پایانه جذابیت‌هاى مختلفی دارد که به آن‌ها اشاره شد اما یکى عامل مدیریتی وجود دارد که تا حد زیادى در اثرگذارى عوامل پیشین مهم است؛ این عامل خلأهاى قانونى و مدیریت چندگانه پایانه است. یکى واقعیت مهم در خصوص پایانه‌هاى شهر تهران وجود تضاد مدیریت و اثر تقلیل و ناهماهنگى بین عوامل مختلف حاضر در پایانه است. به همین دلیل هر کدام از نهادها و سازمان‌ها فارغ از یک نگاه تعاملی سعی در توجیه و موفق نشان دادن حوزه مدیریتی خود دارند. چنین نگاهی باعث شده که افراد مجرم و خلافکار با جسارت و تهور زیادى به رفتارهاى مجرمانه خود ادامه دهند. در این باره یکى از مدیران پایانه مى‌گوید:

«یکى از مشکلات اصلی پایانه این است که بخش دولتی (وزارت راه) کار خود را انجام مى‌دهد ما هم کار خود را انجام مى‌دهیم. ما اینجا رو با پرووی ننگه داشتیم... راستش اینجا تصمیم گیر نهایی نداره تعاونی‌ها هم که خصوصی هستند و راه خودشون رو مى‌روند».

و باز در خصوص ناهماهنگی بین دستگاه‌ها مددکار اجتماعى مى‌گوید:

«یه بار یه خانم معتاد رو ننگه داشته بودم و به کلاتری اطلاع دادم که بیاد و اونو ببرید ولی متأسفانه کلاتری گفت نیروی زن نداریم و من هم یه کتک مفصل از این خانم معتاد خوردم تا اینکه به ۱۳۷ شهرداری زنگ زدیم و آمدن و اون با خودشون بردن».

سرکلاتر یکى از پایانه‌ها مى‌گوید:

«در بسیاری از موارد خلأهاى قانونی وجود دارد مثلاً همین جازن‌ها و دلال‌ها چندین بار آن‌ها را دستگیر و به دادگاه فرستادیم ولی قاضی گفته که جاززنی جرم نیست و آن‌ها را آزاد کرده‌اند».

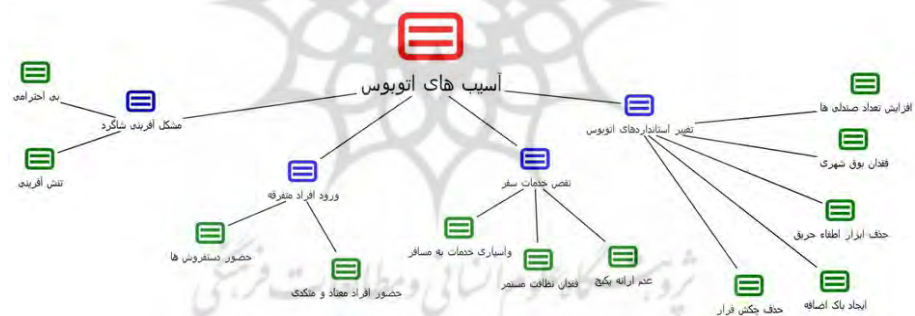
۳- آسیب‌هاى اتوبوس در طول سفر

یکى از آزاردهنده‌ترین موضوعات که از سوى مسافرین و برخی کارشناسان گزارش شده است. تغییر استانداردهاى اتوبوس است. برای مثال برخی از رانندگان یک ردیف صندلی

به اتوبوس اضافه می‌کنند تا بتوانند مسافر بیشتری جابه‌جا کنند. در این ارتباط مسافر کرمانشاه می‌گوید:

«دفعه قبل با اتوبوس اسکانیا به سمت کرمانشاه حرکت کردیم، به حدی فاصله بین صندلی‌ها کم شده بود نتوانستم استراحت کنم و به همین خاطر ساوه پیاده شدم و ماشینم را عوض کردم، البته با کلی درگیری و بد و بیراه...».

یکی دیگر از اقدامات عجیب رانندگان برداشتن کپسول اطفاء حریق و چکش اضطراری است. علی‌رغم اینکه در خبرها از آتش‌سوزی بسیاری از اتوبوس‌های صحبت شده است اما رانندگان نسبت به وقوع این حوادث بی‌اعتنا بوده و این ابزارهای اضطراری را از دسترس خارج کرده‌اند. علاوه بر این برخی از رانندگان با انجام نورپردازی‌های خارج از استاندارد و یا ایجاد باک اضافه در خودرو ریسک سفر را بالا برده و ایمنی خود و مسافران را به خطر می‌اندازند؛ زیرا که چنین تغییراتی سیستم برق خودرو را مختل می‌نمایند و موجبات آتش‌سوزی یا بهم ریختگی سیستم الکترونیکی خودرو را فراهم می‌کند.



شکل ۴. تحلیل مضمون آسیب‌های مربوط اتوبوس و زمان سفر

رانندگان اتوبوس در خدمات به مسافران در حین سفر ممانعت می‌نمایند. به‌طور مثال برخی پکیج مسافر را یا ارائه نمی‌دهند و یا با نقص و بی‌کیفیت ارائه می‌دهند. همچنین نظافت مستمری در اتوبوس صورت نمی‌گیرد به همین دلیل در مسافرت‌های طولانی‌مدت مشکل آفرین است. همچنین می‌توان به واسپاری خدمات به خود مسافران اشاره نمود به‌عنوان مثال چنانچه مسافری درخواست آب نماید این خود مسافر است که باید به مخزن

درون اتوبوس مراجعه کند. از دیگر رفتارهای مخالف نظم رانندگان اجازه ورود دادن به افراد دستفروش و متکدی برای حضور در اتوبوس است. علاوه بر این می‌تواند به برخوردهای نامحترمانه و خشن مهماندارن (شاگرد) اشاره کرد که بسیاری از مسافران از رفتار ناپسند آن‌ها گلهمند هستند. در این باره مسافر ۳۰ ساله از کردستان می‌گوید:

«شاگرد اتوبوس‌ها اغلب مشکل دارند تا با اون‌ها صحبت می‌کنی یا چیزی را درخواست می‌کنی انگار ارثیه باباشونو طلب می‌کنی عین خروس جنگی می‌مونن».

۴- ضعف خدمات پایانه

با همه تحولات و پیشرفت‌هایی که در سطح پایانه‌ها پایتخت صورت گرفته است اما هنوز هم تا رسیدن به سطح مطلوب خدمات فاصله زیادی وجود دارد. این خدمات به دو بخش خدمات مربوط به مسافران و خدمات مربوط به رانندگان و تعاونی‌ها تقسیم شده است. به‌طور کلی مسافران از بهداشت سرویس‌های دستشویی، اغذیه‌فروشی‌ها و فضای کلی پایانه تا حدی ناراضی هستند. در این خصوص یک مسافر ۳۳ ساله مهندس هواپیما اظهار داشتند:

«نظافت سالن خوبه، نظافت سرویس‌ها متوسط تغذیه‌ها بعضی‌هاش خیلی نامناسبه. حتی موادخوراکی من خوردم خرید نمی‌کنم. به‌صورت باز بهداشت زیادی نداره از هر موادی استفاده می‌کنن بهداشتش قابل قبول نیست».

در مجموع مسافران کهنه سفر و رانندگان قدیمی معتقدند که وضعیت نظافت نسبت به گذشته بسیار تغییر کرده و مناسب‌تر شده است. در این خصوص راننده ۵۸ ساله اتوبوس خط اصفهان می‌گوید:

«الانه نسبت به پانزده، بیست سال پیش خیلی اوضاع بهداشتی بهتر شده، همه چی عوض شده حتی مسافرا هم تر و تمیزتر شدن چه برسه به پایانه و غرفه‌ها».

در این میان یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مسافران نبود بخش استراحتگاه است. آن‌ها معتقدند که برخی اوقات در اثر اجبار و نبود جا و مکانی در شهر تهران چند ساعت قبل از

حرکت به داخل پایانه می‌آیند ولی متأسفانه محلی برای استراحت وجود ندارد و این مسئله برای خانم‌ها بیشتر از مردان نمود داشته است. مسافر ۲۹ ساله ایلام می‌گوید:

«مجبورم ساکم رو کنار خودم بزارم و چون جایی برای استراحت نیست مجبورم بیدار بمونم. منکه ندیدم ولی خودم ترس دارم که نتونم استراحت کنم تا بلیط کی میرسه. من فرودگاه هم بود تخت‌های تاشو بود به‌رحال هزینه‌ای نیست خب ترمینال خیلی بزرگه دیگه میشه اینکارو انجام داد».

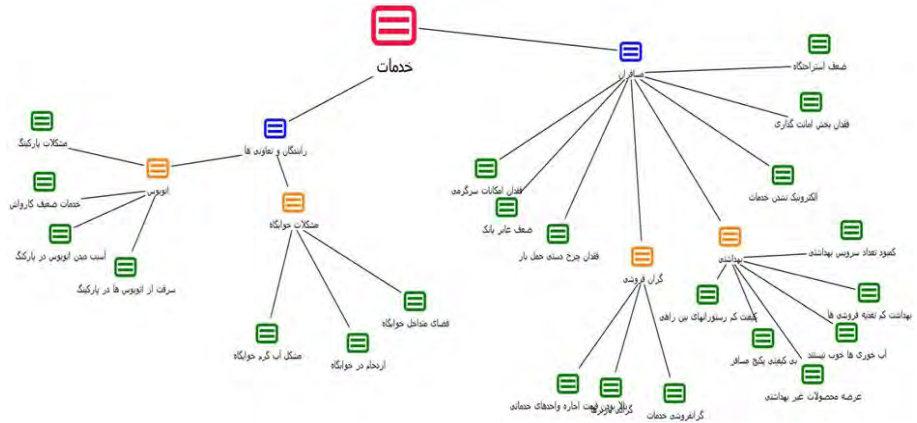
و باز در این باره دانشجو ۲۷ ساله می‌گوید:

«فضایی برای استراحت اصلاً نیستش. بعضی از مردا میان روی همین صندلی‌ها دراز می‌کشن ولی من که به خانوم ام نمی‌تونم اینکارو بکنم. فقط باید ۳ ساعت منتظر باشم».

فقدان جایگاهی برای استراحت در کنار فقدان بخش امانت‌گذاری باعث شده که رنج و مشقت مسافران دو چندان شود. مسافر ۲۶ ساله عازم مشهد مقدس اظهار داشتند:

«از نظر وسایل اصلاً امنیتی نیست که وسایل را جایی گذاشت و رفت من راه آهن هم بخوام برم معمولاً می‌دارم امانت و میرم، باید مواظب بود فقط وسایل رو نبرن باید بشینم کنار وسایلم...».

حضور در ترمینال قبل از سفر ملزومات سرگرمی مسافران را نیز می‌طلبد به همین دلیل برخی از مسافران معتقدند برای آن دسته از افراد که ناچاراً مدتی از زمان خود را در سطح پایانه می‌گذرانند، باید بسترهای سرگرمی و گذران اوقات را فراهم نمود.



شکل ۵. تحلیل مضمون مسائل و مشکلات بخش خدمات

علاوه بر این موارد گران بودن خدمات مانند اغذیه‌فروشی‌ها و باربرها، ضعف دستگاه‌های خودپرداز و نبود چرخ‌دستی برای حمل بار از سوی خودمسافر، الکترونیک نشدن برخی از خدمات مانند خرید بلیط الکترونیکی یا نبود اینترنت در فضای پایانه را از مشکلات دیگر عرضه خدمات در سطح پایانه می‌دانند. در این خصوص مسافر بازنشسته ۶۰ ساله در پایانه شرق می‌گوید:

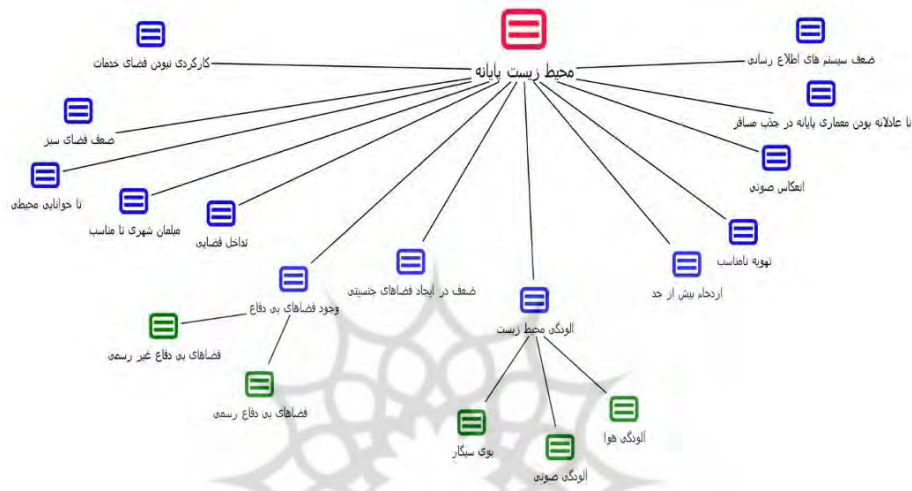
«خیلی چیزها اینجا گرونه مثلاً باربرا دوتا وسیله برای من آوردن ۲۰ تومن گرفتن این ترمینال دلال و دلال‌بازی خیلی زیاده ...».

تعاونی‌ها و رانندگان اتوبوس هم از وضعیت خوابگاه‌ها مانند ازدحام بیش‌ازحد در خوابگاه، تداخل فضایی آن، گرم نبودن آب و ... شکایت داشته‌اند. همچنین آن‌ها بیان داشته‌اند که وقتی اتوبوس آن‌ها در پارکینگ قرار می‌گیرد از داخل آن‌ها سرقت انجام می‌شود و یا اینکه ماشین آن‌ها دچار حادثه و خط و خش می‌شوند.

۵- مشکلات محیطی و معماری پایانه‌ها

بررسی وضعیت معماری و مکان‌یابی بخشی از خدمات در سطح پایانه نشان می‌دهد که برخی خدمات عرضه‌شده در سطح پایانه دارای تداخل محتوایی با برخی از کاربری‌های دیگر دارد. برای مثال در پایانه غرب اغذیه‌فروشی‌ها در جایی عرضه خدمات می‌کند که

در مجاورت تعاونی‌ها قرار گرفته و هیچ‌گونه صندلی و مکان مناسبی برای نشستن و استراحت، فارغ از آلودگی صوتی و هوا (بوی سیگار) وجود ندارد. علاوه بر این تیم تحقیق مشاهده نمود که مهم‌ترین ابزار اطلاع‌رسانی برای اعلام زمان حرکت و مسیرها همچنان جازنی و آلودگی صوتی ناشی از آن است.



شکل ۶. تحلیل مضمون بخش محیطی پایانه

از دیگر مشکلات معماری و محیط پایانه‌ها ناخوانایی محیطی و تداخل کاربری‌ها در یکدیگر است. برای مثال بسیاری از مسافران در پیدا کردن جهت مسیر خود چار مشکل هستند و اصلاً نمی‌دانند که مسیر خود را چگونه بازیابی کنند. متأسفانه در سطح پایانه مشاهده می‌شود که بسیاری از مسافران بدون داشتن مسیر عبور مشخص از میان پارکینگ اتوبوس‌ها تردد می‌نمایند؛ و یا اینکه در سطح پایانه و در بخش‌های مختلف خودروهای شخصی حضور دارند که نظم محیطی آن را به هم زده‌اند. علاوه بر این علائم محیطی و ترافیکی بسیار ضعیف و حتی جایگاه مناسبی برای سطل‌های زباله مشاهده نمی‌شود. افراد زیادی در سطح پایانه مشاهده می‌شوند که خوراکی‌های خود را در حال تردد تناول می‌کنند و البته در شرایطی که فضا سازی‌های مناسبی برای این کار صورت نگرفته است. علاوه بر این در طراحی محیط پایانه چند اشتباه فاحش وجود دارد که به‌طور مثال می‌توان به استفاده از سنگ‌های گرانیته اشاره کرد که فوق‌العاده سروصدای محیط پایانه را

انعکاس می‌دهد (مشاهدات تیم تحقیق در پایانه غرب). به‌طور کلی میزان فضای سبز پایانه‌ها به نسبت فضای آسفالته و سیمان آن بسیار کم است. بوی سیگار در سراسر محیط ساختمانی پایانه پیچیده و مسافران را آزار می‌دهد. علاوه بر این آلودگی هوا که ناشی از روشن بودن اتوبوس‌ها در سطح پایانه است از دالان‌های ورود و خروج مسافر وارد محیط پایانه می‌شود. این شرایط در کنار تهویه نامناسب و ناکافی آزاردهنده است.

یکی دیگر از مشکلات پایانه فقدان فضاهای جنسیتی در سطح پایانه است. ارزش‌ها و سبک زندگی ایرانی اسلامی دارای چارچوب‌ها و اصول خاصی است که رعایت آن‌ها نیازمند فضاسازی‌های محیطی مناسب برای خانم‌ها و آقایان است. برای مثال خستگی راه و سفر که بر انسان غالب می‌شود موجب بی‌توجهی فرد به‌ظاهر و طرز رفتار او می‌شود به همین دلیل ایجاد فضاهای مردانه و زنانه‌ای که افراد بتوانند با خیال آسوده‌تر استراحت کنند زمینه را برای بسیاری از نازیبایی‌ها محیطی و اخلاقی فراهم می‌کند.

یکی دیگر از مشکلات مهم پایانه‌ها وجود فضاهای بی‌دفاع در درون و بیرون ساختمان پایانه است. بخشی از این فضاهای بی‌دفاع مربوط به دفاتر تعاونی‌ها است که به‌طور مثال در پایانه غرب هیچ‌گونه نظارتی بر افراد حاضر در آن، ساعات ورود و خروج و شفافیت محیطی آن وجود ندارد. یکی از مدیران پایانه معتقد است که:

«تعاونی‌هایی که در طبقه دوم دفتر دارند اولاً داری تمامی امکانات استراحت و رفع حاجت در درون واحد خود هستند و دفتر آن‌ها به یک سوئیت خانگی تبدیل شده است، دواماً پرده‌های آن‌ها همیشه کشیده شده و درنهایت اینکه زمان ورود و خروج آن‌ها به هیچ‌وجه مشخص نیست».

از دیگر فضاهای بی‌دفاع دیگر سطح پایانه پارکینگ اتوبوس‌ها است یکی از رانندگان در این خصوص گفت:

«بعضی از راننده‌ها این‌قدر پررو هستند که دخترای فرار رو تو همین پارکینگ می‌برند تو اتوبوس و هر غلطی که دلشون بخواد انجام می‌دن».

از دیگر فضاهای بی‌دفاع سطح پایانه می‌توان به محوطه‌های باز و درختان سطح پایانه نام برد که بعضاً فاقد روشنایی هم هستند.

۶- مسائل و مشکلات راننده‌ها

مصاحبه‌های کیفی نشان داده است که رانندگان اتوبوس به همان اندازه که درگیر در رفتار مجرمانه می‌شوند به همان میزان هم قربانی شرایط شغلی خود هستند. تقریباً اغلب راننده‌ها از شرایط شغلی خود بسیار ناراضی هستند. آن‌ها شغل خود را نامناسب ارزیابی می‌کنند و به شدت نسبت به دیگر مشاغل احساس محرومیت نسبی دارند. در این زمینه راننده ۴۳ ساله اتوبوس خط اصفهان می‌گوید:

«...هیچ جایی دستم بند نیست برم بگم آقا یه وامی تو همین شرکتی که من دارم کار می‌کنم اگر گفتم یه تومن وام به من بدین اصلاً... ولی همون سوپور شهرداری یا آبدارچی شرکت باشه ببین چه بهایی بهش میدن...»

اغلب آن‌ها بیان داشته‌اند که خانواده آن‌ها با شغلشان مشکل دارند و ابراز نارضایتی شدید می‌کنند. راننده ۴۳ ساله شرکت سیروسفر مسیر بوشهر می‌گوید:

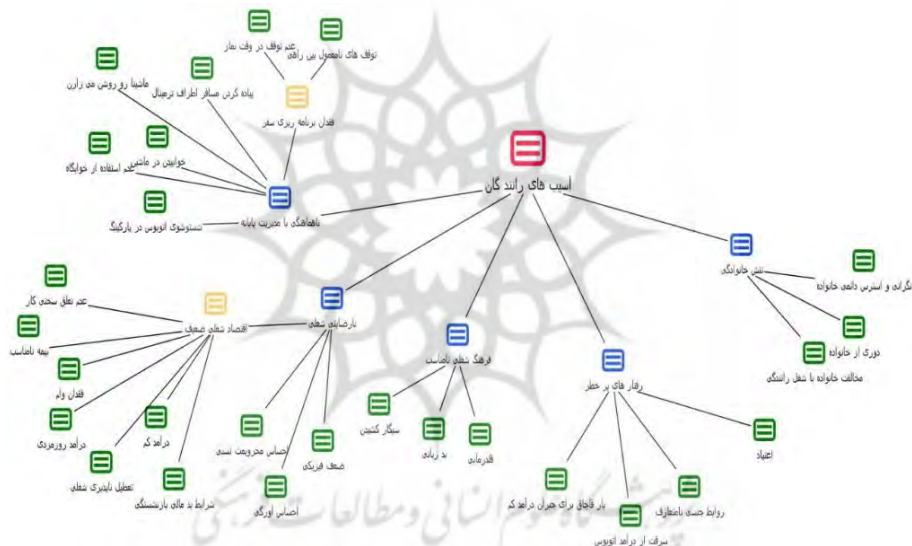
«خانواده‌ام زیاد راضی نیستن خانومم میگه آگه یه کاری بودی بیشتر در کنارمون بودی بهتر بود من هر ۴۸ ساعتی ۶ ساعت کنار خانواده هستم...»

البته آن‌ها معتقدند که نارضایتی آن‌ها بیشتر تحت تأثیر افکار عمومی و گرایش منفی مردم به شغل رانندگی است. راننده ۶۲ ساله اتوبوس مسیر رشت اظهار داشتند:

«من هم راننده اینجا بودم هم اونجا (خارج از کشور) اصلاً هیچی رو با اونجا مقایسه نکنید برای خاطر اینکه برای راننده ارزش قائل‌اند راننده ابهت داره هر جا می‌رسی میگن کاپیتان خوش اومدی؟ ولی اینجا نه خاک بر سر ما ایرانی‌ها کنند که اسم کاپیتان رو هم رومون نمیزارن. یه آبدارچی شهرداری وقتی بازنشسته میشه با یک و خورده‌ای بازنشسته‌اش می‌کنند سنوات داره. یه راننده‌ای که بعد از سی سال چهل سال بازنشسته میشه حقوق ناچیزی بهش میدن...»

و باز در این باره راننده ۴۷ ساله اتوبوس می‌گوید:

«چون چاره دیگری‌ای ندارم سنم گذشته که برم شغل دیگه راضی نیستم از شغلم به خاطر اینکه موقعیت اجتماعی اصلاً ندارد من دو تا دختر دارم هر کدوم موقعی که می‌رفتن مدرسه می‌گفتن پدرت چیکاره‌س می‌گفتن راننده به یه چشم دیگه نگاه می‌کنن تو مملکت ما اینطوریه باوجودی که درس خونده هستم یه مقداری سواد دارم اما نمی‌دونم چرا موقعیت اجتماعی شغل ما ندارد پلیس راه میریم یه جور نگاه می‌کنه، افسره از من کوچیک تره من باید بهش سلام کنم خونواده هم راضی نیستن خب وقتی نیستم نگرانن تو اخبار می‌شنون تصادفات و اینا رو نگران هستن تا موقعی که برگردم...».



شکل ۷. تحلیل مضمون مسائل و مشکلات رانندگان

در کنار نگرش منفی به شغل رانندگی باید شرایط بد اقتصادی این شغل را افزود. وقتی میانگین درآمد راننده‌ها مورد سؤال قرار گرفت اغلب ناراضی و میانگین حدود یک میلیون و پانصد هزار تومان را به‌عنوان حقوق و دستمزد خود بیان می‌کردند. علاوه بر این قبیل راننده‌ها فاقد سنوات بوده و تعطیلی شغلی یا مرخصی استعلاجی هم ندارند. این ویژگی‌ها به نوع حقوق کارمزدی آن‌ها برمی‌گردد یعنی اینکه راننده مادامی که پشت رل نشسته است

حقوق دارد و در غیر این صورت از هیچ حقوقی برخوردار نخواهد بود. همچنین آن‌ها از اینکه به شغلشان سختی کار تعلق نمی‌گیرد بسیار معترض و ناراحت هستند. آن‌ها در شغل خود حتی یک وام هم نمی‌توانند اخذ کنند. یکی دیگر از مشکلات اقتصادی شغل آن‌ها عدم واریز بیمه از سوی تعاونی‌ها است. به همین دلیل بسیاری از آن‌ها از ترس اینکه تعاونی‌ها سر آن‌ها کلاه نگذارد خود را تحت پوشش بیمه خویش فرما قرار داده‌اند. آن‌ها میزان حقوق بازنشستگی خود را در حدود ۸۰۰ تا ۹۰۰ هزار تومان ذکر کرده‌اند که نسبت به بسیاری از مشاغل پایین و کم‌ارزش است. اغلب راننده به دلیل مصرف غذاهای نامناسب و ارزان‌قیمت بین‌راهی دارای سوءهاضمه می‌باشند. همچنین کم‌خوابی آن‌ها شرایط فرسودگی زودتر را برای آن‌ها رقم زده است.

راننده‌ها به دلیل نارضایتی خانواده و احساس آوارگی دائمی از شکنندگی عاطفی زیادی برخوردارند. شاید یکی از دلایل پناه بردن آن‌ها به اعتیاد و روابط جنسی نامشروع همین احساس طردشدگی و تنش‌های دائمی آن‌ها با خانواده و جامعه باشد. در این باره یکی از راننده‌ها می‌گوید:

«من متاهلم ولی خیلی از اوقات با همسر و بچه‌ها درگیر می‌شوم، احساس می‌کنم آگه به پول من نیاز نداشتن اصلاً براشون مهم نیست که من خونه برم یا نرم... برای اینکه اونا رو نبینم یا تو خوابگاه هستم یا تو ماشین می‌خوابم...».

شرایط شغلی که به آن‌ها اشاره شد باعث می‌شود که راننده سطح خطرپذیری خود را بالا ببرند. برخی از آن‌ها درگیر اعتیاد می‌شوند، برخی روابط جنسی نامشروع، برخی برای کمبود درآمد خود بار قاچاق حمل می‌کنند و یا اینکه مسافر بدون بلیط و بیمه سوار می‌کنند و پول آن را به مالک ماشین یا تعاونی پرداخت نمی‌کنند. البته تعدادی از راننده‌ها نیز همه این رفتارهای پرخطر را با هم دارند. مدیر تعاونی سیما می‌گوید:

«ورود مواد مخدر و مشروبات الکلی به اینجا زیاده چون گردش مالی زیادی داره؛ و بستگی به نوع درآمد ماشین داره شده. یه زمانی عراق با آمریکا جنگ داشت شکست خورده بود و مرزها باز شده بود و مردم می‌رفتن کربلا کلیه راننده‌هایی که

درخط کردستان و ایلام و.. کارمی‌کردن افتاده بودن به مسافربری هیچ نوع قاچاقی نمی‌کردن چون تأمین بودن الآن به صورت بانندی عمل می‌کنن بیشتر هم پارچه و اینا یا قاچاق سوخت».

یکی از مهم‌ترین مشکلات شغلی راننده‌ها خرده‌فرهنگ رانندگی است که اغلب هم برای آن‌ها دردسرساز شده است. این فرهنگ بد را می‌توان به سه ویژگی مهم خلاصه کرد یکی قلدر مآبی، بدزبانی و سیگار کشیدن است. راننده از خود نوعی خودپنداره دارد که گویی نباید سر خود را در هیچ کجا خم کند حتی در مقابل قانون به همین دلیل کوچک‌ترین اعتراضی از سوی مسافران، پرسنل شهرداری، پلیس و ... به مثابه خدشه‌دار شدن شخصیت آن‌ها تلقی می‌شود و به همین دلیل به سرعت و وارد تنش و درگیری می‌شوند. همچنین مصاحبه با راننده‌ها نشان داد که آن‌ها حتی در شرایطی که با تیم دانشگاهی مصاحبه روبرو بودند و تلاش می‌کردند گفتار و وجنات مناسبی از خود ارائه دهند، اما بدزبانی اون‌ها قابل کنترل نبوده و دائم از الفاظ رکیک استفاده می‌کردند. علاوه بر این ویژگی‌ها باید به سیگار کشیدن مضاعف آن‌ها اشاره نمود اغلب راننده‌ها سیگار می‌کشند و در مصرف آن هم نوعی افراط دارند طوری حتی وقتی سیگار نمی‌کشند بوی آن را از روی لباس و تن آن‌ها می‌توان حس کرد.

مهم‌ترین چالش‌های مدیریت پایانه با رانندگان عدم استفاده آن‌ها از خوابگاه و خوابیدن در ماشین، روشن گذاشتن بی‌دلیل اتوبوس و تولید آلودگی صوتی و هوا، شستشوی اتوبوس در پارکینگ و پیاده کردن مسافر در اطراف پایانه است. در این خصوص مدیریت یکی از تعاونی‌ها می‌گوید:

«معمولاً ماشین‌هایی که توی پارکینگ می‌زاریم بدنه‌اش زخم میشه و.. مسئولیتی به گردن نمی‌گیرن بعد از اینکه بردن باید شکایت کنیم سلسله مراتبی بگذرونیم اون‌جور که باید از انتظامات راضی نیستیم اکثراً باید برخوردی باشه که بتونه حضور فیزیکی داشته باشه و برخورد کنه نه نیستش...».

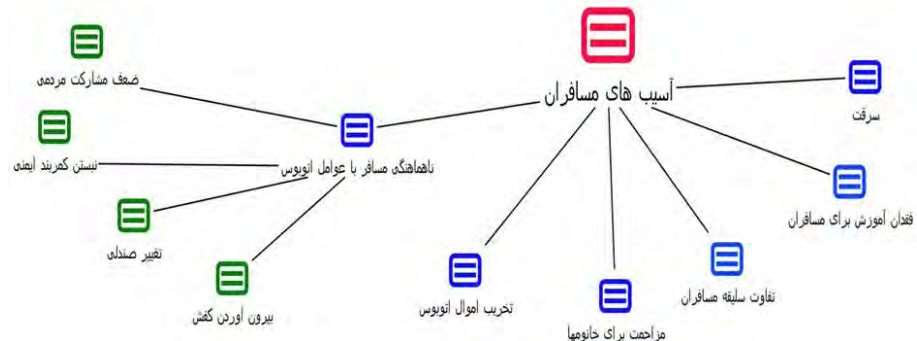
در این باره مدیر تعاونی سیما می‌گوید:

«جهت ساخت پایانه طوری قرار گرفته که هوای گرم وارد سالن میشه به طوری که از ساعت ۵ تا ۹ شب اینجا چشم پرسنل به سوزش میفته آلودگی هوا بسیار بالاس. تمهیداتی که کردن اینکه ماشین‌ها رو به نوبت بزارن ولی نتونستن از بین ببرن. نوع سکوهایی که در نظر گرفته شده با جایی که ساکنین اینجا هستند فاصله شون ده متر تا دوازده متره فرهنگ غالب رانندگی هم طوریه که در حال حاضر ماشینا رو روشن می‌زارن و هرچی کنترل می‌کنن که خاموش بشه، نتونستن».

۷- مسائل و مشکلات مسافران

اگرچه مدیریت پایانه و سازمان حمل و نقل کشوری تمام هم‌وغم خود را برای برطرف کردن مشکلات مسافران و انجام یک سفر خوب و سالم داشته‌اند. ولی متأسفانه خود مسافرها نیز دارای مسائل و مشکلاتی هستند که وضعیت پایانه و راننده‌ها را بغرنج‌تر می‌کند. متأسفانه در داخل اتوبوس یا حتی خود پایانه اقدام به سرقت می‌کنند که موجب ناامن شدن محیط می‌شود. علاوه بر این برخی از مسافران به هر دلیلی اقدام به تخریب اتوبوس و امکانات آن می‌کنند که خسارت‌های زیادی را به رانندگان تحمیل می‌کند. بسیاری از مسافران تفاوت سلیقه دارند و متأسفانه در این زمینه آموزش و آگاهی وجود ندارد که سطح تحمل آن‌ها را بالا ببرد. در این زمینه یکی از راننده‌ها می‌گوید:

«...بله با مسافر مشکل داشتم ۴۴ نفر گنجایش داره این ماشین ۴۴ سلیقه مختلف، طرز تفکر مختلف یکی می‌گه بواش برو یکی می‌گه عجله دارم تند برو یکی می‌گه موسیقی بزار یکی می‌گه نزار، یکی می‌گه کولر رو روشن کن گرممه یکی می‌گه خاموش کن دارم سرما می‌خورم... کثر اختلافات سر همین چیزاست...».



شکل ۸. تحلیل مضمون مسائل و مشکلات مسافران

یکی دیگر از مشکلات درون اتوبوس آزار و اذیت خانوم‌ها از سوی مسافران مرد هست. در این باره راننده ۶۸ ساله اتوبوس می‌گوید:

«... صد درصد باید چراغ‌های داخل اتوبوس روشن باشه از لحاظ امنیتی... نمی‌تونیم خاموش کنیم خانوم توی ماشین هست مزاحمت ایجاد می‌کنن... اون آقا اتوبوس نشسته که بارها پیش اومده مزاحمت ایجاد کرده برای خانوم به خاطر اینکه تاریک بوده...».

راننده‌ها اظهار داشته‌اند که مشارکت و همکاری مسافران با ما کم هست. برای مثال برخی کفش شون رو بیرون میارن و بوی پای آن‌ها دیگران را اذیت می‌کند. برخی صندلی خود را عوض می‌کنند و مشکلاتی ایجاد می‌شود برخی هم کمر بند ایمنی خود را نمی‌بندند و باعث می‌شود که پلیس راننده را جریمه کند. در این باره راننده ۵۲ ساله اتوبوس می‌گوید:

«مسافر کمر بند نبسته میاد جریمه می‌کنه می‌گیره می‌خوابه می‌گیم بلند شو من خانومم گریه می‌کنه از بس داریم قبض جریمه می‌دیم مسافر حالیش همیشه می‌گیم کمر بند ببند پلیس راه میاد میگه اقا شصت تومن جریمه چقدر در آمد داریم از کجا بیاریم؟ مسافر می‌ده که نمی‌ده؟ ۶۰ تومن مال کمر بند خب مسافر نبسته.. مسافر میگه اقا دو نصفه شب مرده‌ها آزادن ما چرا آزاد نباشیم، وقتی مسافر کمه صندلی خالیه زیاده بعضی مسافرا جاشونو عوض می‌کنند پلیس راه هم جریمه می‌کنند...».

البته این وضعیت باعث شده که راننده بدون داشتن هیچ‌گونه اختیار قانونی به آلت دست و ضابط اجرایی پلیس در برخورد با مسافران شود. چنین وضعیت چالش برانگیزی همیشه به ضرر راننده بوده و او را در معرض تویخ‌های مختلف قرار می‌دهد. در این باره راننده ۴۳ ساله مسیر اصفهان می‌گوید:

«مسافر میاد توی ماشین از قیافه من خوشش نیامد پیامک می‌ده پلیس راه که مارو اذیت کنه، خب حق رو به مسافر میدن در هر صورتی حق رو به مسافر میدن اصلاً حمایت نمی‌کنن یه زمانی بود من شاگرد بودم راننده‌های قدیمی که صحبت می‌کردن طرف تا می‌گفت راننده یه ارج و قرب دیگه‌ای داشت ولی الآن تا میگن راننده... پلیس راه میاد اقا مسافره آگه علاف کرده میاد یخه منو میگیره خب منم زندگی دارم خستگی دارم... پیامک می‌ده پلیس راه میاد دفتر منو میگیره و خیلی اذیت می‌کنن به راننده بهایی نمیدن...».

۸- سرریز مسائل و مشکلات به محله‌های هم‌جوار

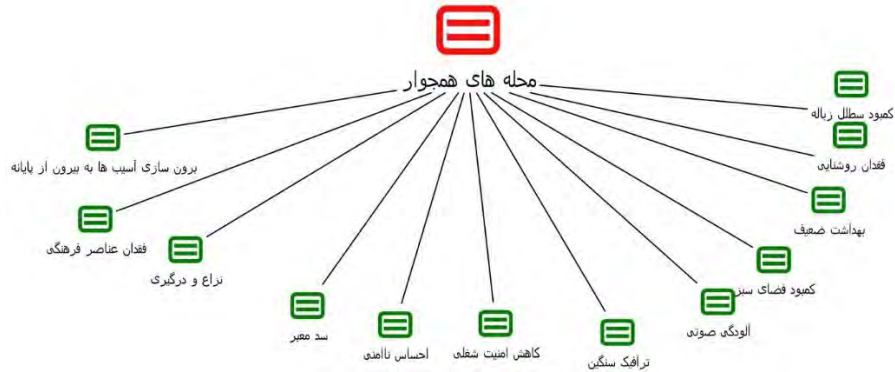
به‌طور کلی تمامی آسیب‌هایی که در سطح پایانه وجود دارد در محله‌های اطراف نیز وجود دارد دلیل عمده این موضوع هم جاذبه پایانه برای افراد خاص از یکسو و ممانعت نیروهای انتظامی و حراست پایانه‌ها از ورود آن‌ها از سوی دیگر باعث پراکنده شدن این افراد در محله‌های اطراف پایانه‌ها شده است. در این باره ساکن ۲۷ ساله محله اطراف پایانه غرب می‌گوید:

«سمت میدون پارکی هست که نری بهتره معتاد و موادفروش و جیب‌بر و ... آگه شنبه بیان بالای بیست تاشون رو شما می‌بینن توی همین خیابون بالای بیست سی نفر میان معتادا که پاتوقشون سرخیابونه کنار درمونگاره در کل زیادن. من خودم شاید ده بار نرفته باشم اونجا ... معتاد و موادفروش فوق‌العاده زیاد داره روزی پنجاه تا مواد فروش و کارتن خواب هست. محیطی برای تفریح و آرامش نیست...».

در این باره دفتر مدیریت پایانه شرق می‌گوید:

«...اینجا دوجنسه‌ها زیاده و وقتی می‌خوایم راهنمایی شون کنیم با ما بد برخورد می‌کنن و ناسزا می‌گن و ما با کلاتری هماهنگ می‌کنیم اینها رو هدایت می‌کنیم به پارک مجاور پارک عطار ولی باز شب و روز رو طی می‌کنن و باز میان اینجا با نهادهای ۱۳۷ هماهنگ کردیم و متأسفانه هیچ جوابی ندادن نیروی انتظامی رسیدگی کرده ولی اینا چون دو جنسه هستن محدودیت دست زدن و محدودیت رفت و آمد دارن همیشه زیاد ورود پیدا کرد. جدایت آینه که برای خودنمایی است دوجنسه‌ها بیشتر میخان خودشون رو نشون بدن بیشتر بحث رابطه جنسی شون هس و آدمایی هستن که از لحاظ امکانات رفاهی نیستن مجبورن به جوری خودشون رو سرگرم کنن این دوجنسه‌ها وارد پایانه میشن این اشخاصی که ساده هستن و نیاز جنسی دارن خودشون می‌تونن باهم ارتباط داشته باشن. دست فروش که ما همه رو هدایت می‌کنیم به بیرون اصلاً نداریم اینجا. افراد معتاد اینجا چون محیط پایانه ۲۴ ساعته هس و شب و روز هس از نظر امکانات رفاهی سرویس بهداشتی پارک مجاور در اختیار معتادین هس. دست فروش و دوره گرد نداریم ولی به محض اینکه رویت بشن بچه‌های نیروی انتظامی دستگیرشون می‌کنن و هدایتشون می‌کنن بیرون پایانه. آگه دست فروشی به طور مکرر مشاهده بشه اجناسش رو ضبط می‌کنن تحویل انبار می‌دن بعد میره مراحل قانونی شو انجام میشه و بعد به هفته با اخذ تعهد کتبی وسایلشون داده میشه و هدایت میشن بیرون از پایانه. اینا بیمارن و همیشه باهاشون چکشی برخورد کرد باید به جوری فرهنگ سازی بشه افرادی که گرفتارن به نظارتی بهشون بشه...».

به‌طور کلی می‌توان گفت مهمترین سیاست پایانه‌ها در برخورد با مسائل و آسیب‌های اجتماعی ممانعت از ورود آن‌ها به درون پایانه و هدایت آن‌ها به خارج از پایانه است.



شکل ۹. تحلیل مضمون سرریز مسائل و مشکلات محله‌های هم‌جوار

حضور آسیب‌های مختلف اجتماعی در محله‌های اطراف نوعی احساس ناامنی را در سطح

محله گسترش داده است. شهروند ۶۷ ساله محله هم‌جوار پایه غرب می‌گوید:

«...ببینید محیط محیط بزرگه الآن همین فنس‌هایی که به قسمتش رو فنس کشیدن فنس امنیتی نداره. طرف میاد مییره اونجا رو پاتوق می‌کنه یا میره زیر پل. پایانه که چون نمیدان اینا رو اسکان بده که.. اینا خودشون هر سوراخی پیدا می‌کنن کارشون رو انجام بدن.. شما شب‌ها آخر شب‌ها حالا بیشتر توی تابستون می‌بینی ده نفر معتاد و متکدی روی پل عابر که منتهی میشه به پایانه خوابیدن...».

در این ارتباط گرما به دار ۶۰ ساله محله هم‌جوار ترمینال جنوب می‌گوید:

«اسم کوچه ... رو نیار بری خودت رو هم میدزدن. یه وقت موبایلی به هم میزنن یا ...خب آدم ناراحت میشه دیگه بالاخره ما هم انسانیم دیگه. امنیت ما به خطر می‌افته. پایانه برای ما خوبه چون کاسیم ولی برای افراد و ساکنین بده...از بس شلوغه خب معتاد و متکدی میان. دخترای فراری اکثرأ معتادان مواد می‌کشن رفیق پسر دارن با اون‌ها میان مواد میزنن...».

علاوه بر موارد فوق ساکنین محله‌های هم‌جوار متعقدند که پایانه موجب ازدحام، شلوغی،

ترافیک سنگین، نزاع و درگیری، بهداشت ضعیف و کاهش امنیت شغلی ساکنین شده

است. در این باره مغازه دار ۴۰ ساله اطراف پایانه جنوب می‌گوید:

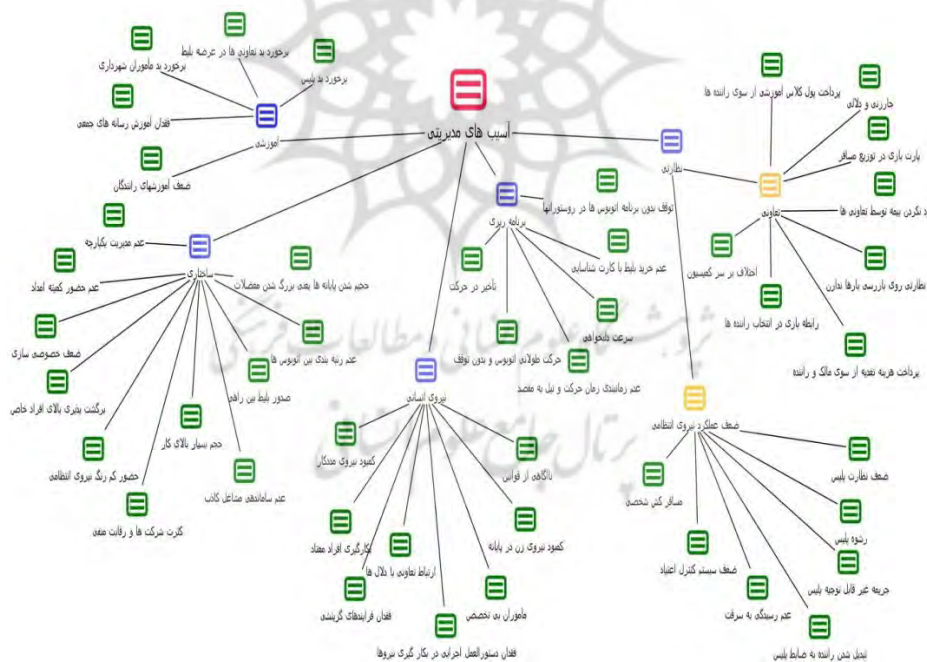
« امنیت برای زنان و کودکان خیلی کمه. اینجا معتاد و دزد و خلافکار و... زیاد داره. مواد ردوبدل میشه... طرف با خونواده رد میشه نمیاد از ما خرید کنه. اینجا باغچه پر میشه از آشغال، آشغال‌ها رو میریزن کف خیابون‌ها...».

۹- مسائل و مشکلات مدیریتی

گفتن این نکته که عمده‌ترین مشکل پایانه فقدان مدیریت یکپارچه است، دور از واقعیت نیست. در مصاحبه با عوامل مختلف پایانه به‌وضوح می‌توان به این نتیجه رسید که تولی و تصمیم‌گیر نهایی پایانه مشخص نیست. مادامی که این مدیریت چندپارچه و ناهماهنگ وجود داشته باشد نباید انتظار حل بسیاری از مشکلات را داشت. پایانه به دلیل ماهیت چند کارکردی که دارد موجب شده بسیاری از مسائل و مشکلات آن در خلال فرایندهای مدیریت و دیوانسالاری فرساینده و ناقص حل نشده باقی بماند. پایانه از این حیث که در محیط شهری واقع شده تحت حوزه مدیریتی شهرداری است، از این حیث که بین شهری است تحت مدیریت وزارت راه و شهرسازی، از حیث موضوعات رانندگی، خودرو و آسیب‌ها و جرائم تحت مدیریت نیروی انتظامی و از حیث رسیدگی به شکایات تحت نظارت قوه قضائیه محسوب می‌شود.

برای نمونه می‌توان به مورد «جار زنی و دلالی» اشاره نمود. جارزنی از نگاه مدیریت پایانه ممنوع و موجب تولید آلودگی صوتی می‌شود؛ اما تعاونی‌ها که خصوصی هستند و بیشتر خود را طرف دولت می‌دانند تا شهرداری، به توصیه‌ها و درخواست‌های مدیریت پایانه وقعی نمی‌نهند. نیروی انتظامی خود بخشنامه‌ای برای برخورد با جارزن‌ها ندارد و تنها به درخواست شهرداری تهران آن‌ها را جمع‌آوری و به قوه قضائیه تحویل می‌دهد. قوه قضائیه هم با استناد به این موضوع که جارزنی جرم نیست آن‌ها رها می‌نماید. این چرخه ناقص و ناهماهنگ موجب تداوم و رشد بیش از پیش جارزنی در فضای پایانه‌ها شده است. یکی از مهم‌ترین چالش‌های مدیریتی رقابت منفی بین تعاونی‌های مختلف است. این رقابت منفی برای کسب درآمد بیشتر چند پیامد را در پی داشته است. اولین پیامد بالا بردن میزان کمیسیون بیش از میزان پیش‌بینی شده توسط قوانین و دستورالعمل‌ها است. دومین پیامد استخدام جارزن و دلال برای جذب مسافر بیشتر. جارزنی موجب نامشخص شدن

قیمت بلیط و ضرر رساندن به مالک و راننده اتوبوس می‌شود. علاوه بر این تعاونی‌ها در شرایطی که مسافر کم است میزان حق دلالتی را به دروغ بالا می‌گویند و بیشتر پول پرداختی از سوی مسافر را برای خود محاسبه می‌کنند. برای مثال یک راننده ممکن است یک مسیر ۴۰ هزارتومانی را برای فرار از خالی رفتن اتوبوس با ۱۰ تا ۱۵ هزار تومان جابه‌جا کند در صورتی که بیشتر این مابه تفاوت به جیب تعاونی‌ها می‌رود. یکی دیگر از بی‌قانونی‌هایی که از سوی تعاونی‌ها اتفاق می‌افتد، صورت وضعیت فروشی از سوی آن‌هاست. این اتفاق زمانی رخ می‌دهد که راننده‌ها در مقابل ظلمی که از سوی تعاونی‌ها به آن‌ها می‌شوند اعتراض می‌کنند لذا تعاونی نوعی بی‌عدالتی در جذب مسافر به وجود می‌آورد به این صورت که چنانچه دو اتوبوس A و B برای مسیر اصفهان وجود داشته باشد آن‌ها همه مسافر را برای اتوبوس A جذب می‌کنند و یا حتی در صورت نداشتن اتوبوس مورد نظر خود صورت وضعیت به همراه مسافر را به یک اتوبوس دیگر که حتی عضو تعاونی نیست می‌فروشند.



شکل ۱۰. تحلیل مضمون مسائل و مشکلات مدیریتی

رانندگان معتقدند که وظیفه تعاونی تنها فروش بلیط شده و هیچ مسئولیت دیگری درباره راننده، مالک ماشین و حتی خودرو به عهده نمی‌گیرند. آن‌ها حتی بارهایی که از سوی دیگران به تعاونی سپرده می‌شود بازرسی نمی‌کنند و چنانچه باری قاچاق باشد راننده و مالک ماشین مسئول هستند. مدیر پایانه غرب:

«...وقتی کسی میاد انبار کالا میزنه یعنی بارشو میخاد با اتوبوس بفرسته. نظارتی روی بازرسی بارها ندارن در نتیجه هر نوع جنس قاچاقی رو جابه جا می‌کنن مثلاً به بسته‌ای رو توش سنگ بریزن بگین می‌خام بفرستم فلان شهر اصلاً نگاه نمی‌کنن فرض کنید بمب باشه توش. هیچ نظارتی نیست.»

راننده ۴۴ ساله اتوبوس می‌گوید:

« اتوبوس من معمولی هس هر مسافری که بلیط داشته باشه از طرف شرکت بهشون داده میشه به بسته تغذیه مسافری که ما سوار می‌کنیم طبق صورت‌حساب به راننده تحویل می‌دن آرم شرکت رو داره هر شرکتی برای خودش اینطوریه هزینه ش از من کم میشه...». همچنین آقای جوکار (راننده اتوبوس) در تأیید همین نکته می‌گوید: «... اتوبوس وی‌ای پی هست... خود شرکت و تعاونی‌ها تغذیه رو تهیه می‌کنه و همراه با آب میوه به ما می‌دهند... از بوشهر هس همراه میوه به بیسکویت و شکلات و قنده بوشهر، موز از تهران توی مسیر چای میدیم بهشون.. هزینه اینها رو از ما می‌گیرن...».

حتی برخی از راننده‌ها برای اینکه مشتری‌های ثابتی پیدا کنند و شرکت در تأمین مسافره‌ای آن‌ها نقش کمتری داشته باشد اقدام به هزینه‌های اضافه‌تر می‌کنند. در این باره راننده اتوبوس می‌گوید:

«...ما از اینجا که مسافر می‌بریم به سری روزنامه می‌گیریم برای تبلیغ کار خودمون که مسافر سرگرم بشه از ترمینال که به آبمیوه و بسته بیسکویت و توی مسیر تلویزیون و رادیویی روشن بکنیم و... از جیب خودمون مثلاً روزنامه جام جم هزینه می‌کنیم و قشش رو مسافر تلف کنه تا برسه...».

علاوه بر این موارد یکی از اتفاقات بسیار بدی که تعاونی‌ها برای راننده‌ها رقم می‌زنند گرفتن پول بیمه از راننده‌ها و واریز نکردن آن به حساب تأمین اجتماعی است. راننده ۵۲ ساله اتوبوس می‌گوید:

«...رضایتی از مدیریت پایانه ندارم ۲۱ ساله من اینجا کار می‌کنم ۱۱ ساله بیمه خویش فرما هستم خودم خودم رو بیمه کردم ولی قبلاً به صورت مهر بود پای صورت حساب می‌زدیم من ۱۳ ساله بیمه مو که اون زمان مهر و اینا بود اینا پولش رو از مسافر می‌گرفتن رو بلیط ولی ماهیانه بیمه مارو رد نمی‌کردن. من رفتم پیگیری کردم دیدم ۳ سالش رو رد کردن ۱۰ ساله حق بیمه مو خوردن. رسیدگی‌ای نکردن...ده سال حق بیمه مون رفت، میزاشتن تو جیب خودشون...».

در سیستم چندپارچه مدیریت پایانه و حمل‌ونقل پلیس علاوه بر نقش‌های مثبت به دلیل ضعف نظارتی با مشکلاتی چون رشوه پلیس، جریمه غیرقابل توجیه رانندگان، ضعف در سیستم کنترل اعتیاد، عدم برخورد مناسب با مسافرکشان شخصی و تبدیل کردن راننده به ضابط اجرایی خود اشاره نمود. راننده اتوبوس می‌گوید:

«...الآن هر کاری بخوای بکنی تست اعتیاد میخاد چه کارت هوشمند چه کارت سلامت چه گواهینامه باشه پنجاه تا کارت برای ما درست کردن...تمام اینها حالا من نمی‌دونم بعضی میکشن و گیر نمی‌افتن نمی‌دونم چجوریه...هستن راننده‌هایی که شیشه می‌کشن. من به نفر رو داشتم با خودم می‌آوردم به نام آقای حسین خط مازندران با من میومد تو جاخواب من علناً می‌کشید. کمکی من بود همکارم بود اینجا می‌کشید می‌رفت مشهد دفترچه ش رو ثبت اعتبار می‌زد می‌گفتم شما چیکار می‌کنی حسین آقا که اینا متوجه نمیشن؟ میگف آگه من به شما بگم شما میری به این خانوم میگی و اون به اون میگه و لو میره قضیه...حالا شما حساب کن چجوری دیگه...».

یکی دیگر از مشکلات مهم مدیریتی موضوع نیروی انسانی است. بسیاری از عوامل پایانه از قوانین و مقررات آگاهی ندارند و به همین دلیل بسیاری از برخوردها سلیقه‌ای و زودگذر است. علاوه بر این هیچ تخصصی برای برخورد با موضوعاتی که در پایانه رخ

می‌دهند ندارند. بخش مهمی از جمعیتی که در پایانه حضور دارند زنان هستند و متأسفانه به نسبت آن‌ها نیروی زن در بخش‌های مختلف حضور ندارد. برای مثال مددکار اجتماعی پایانه غرب می‌گوید:

«...من همین جا بغل کیوسک نیروی انتظامی خانومی در حال کشیدن حشیش روی زوروق بدون لباس بود... گفتن چیکارش کنیم من با بچه‌های ۱۳۷ صحبت کردم که بپرزش لويزان به عنوان کیس اعصاب و روان گفتن که به دلیل اینکه این در حال کشیدن مواده و اینا.. بگو نیروی انتظامی بالای سرش بایسته تا ما برسیم من به نیروی انتظامی گفتم، گفت من خانوم ندارم حتی من اونجا کتک خوردم از دست همون خانومه اینا داشتن به زور می‌پردنش توی کیوسک اینا هم خب چون اقا بودن اجازه نداشتن دستش رو بگیرن و اینها به من گفتن بیا کمک کن این بیاد و من رفتم با آرامش بهش گفتم بیا و اجازه بده زد توی دماغم و من گفتم کاریت ندارم و...».

در کنار این موارد می‌توان به یک تخلف مدیریتی اشاره نمود که می‌توان آن را فقدان دستورالعمل اجرایی جذب نیرو نامید. بسیاری از تعاونی‌ها در استخدام راننده‌ها و شاگرد راننده‌ها و یا حتی پرسنل خود نقشی ندارند و یا از نقش منفی برخوردارند. یکی از مدیران پایانه می‌گوید:

«در بین همین تعاونی‌ها مدیری هست که چند تا زن صیغه‌ای (با خنده) خودشو آورده تو دفتر تعاونی برایش کار می‌کنند نه رفت و آمدشون معلومه نه اطلاعات دقیقی درباره اونها وجود داره...».

همچنین یکی از رانندگان می‌گوید:

«...اینجا شاگردای راننده‌ها معمولاً معتادان یه سری شون رو ماشین کار می‌کنن یه سری‌ها توی کارواش کارای ماشین می‌کنن اونا هم بستر آماده بوده که معتاد شدن جامعه این بستر رو آماده کرده که اونا هم مبتلا شدن...».

به‌طور کلی می‌توان گفت که هیچ‌گزینشی در به‌کارگیری نیروها در سطوح مختلف پایانه وجود ندارد. بخشی از نیروها تخصص ندارند به همین دلیل مشکل بر مشکل می‌افزاید برخی هم مانند شاگرد اتوبوس‌ها و یا تعدادی از راننده‌ها خود مسئله‌دار هستند. بی‌تخصصی افراد را می‌توان به فقدان یا ضعف کلاس‌های آموزشی مرتبط دانست. ضعف نیروی پلیس در برخورد مناسب با راننده‌ها، ضعف برخورد نیروهای شهرداری با رانندگان و افراد و گروه‌های خاص، برخورد بد و نامناسب راننده با عوامل پایانه و مسافران همه و همه نیازمند آموزش‌های کارآمد و اثربخش است.

درکنار مواردی فوق باید به مشکل ضعف برنامه‌ریزی نیز اشاره نمود. تعاونی‌ها هیچ برنامه مشخص و از پیش تعیین‌شده‌ای برای آغاز و پایان حرکت خود ندارند و اگر هم وجود دارد اغلب با رفتارهای سلیقه‌ای مختل می‌شود. برای مثال در مواقعی که مسافر کم است میزان تأخیر در حرکت اتوبوس‌ها بالا می‌رود و درنهایت مسافر بعضاً با چند ساعت دیرتر به مقصد خود می‌رسد. آقای مسافر شاهرود می‌گوید:

«مشکلاتش بحث تأخیر زیاد هست. اگر مسافر باشه فول هم باشه یه ربع نیم ساعت وایمیسن و هرچی اعتراض می‌کنی میگن حالا میایم میایم و باخنده و شوخی جوابت رو می‌دن ولی هیچوقت اینو درست نمی‌کنه ولی در کشورهای دیگه جدول زمان بندی داره تایم مشخصه میدونی دقیق کی می‌رسی شاهرود. اینجا دوازده سیزده ساعت رو باید حساب کنی از لحظه حرکت».

راننده‌ها هم در توقف بین‌راهی خود کاملاً سلیقه‌ای عمل می‌کنند و بسیار یاز مسافران حتی نمی‌دانند که ساعت شام و یا نهار و استراحت آن‌ها کی هست که بتوانند به نسبت آن برای خود برنامه‌ریزی کنند. یکی دیگر از مشکلات برنامه‌ریزی تعاونی‌ها و پایانه‌ها عدم تهیه بلیط با کارت شناسایی است. وجود کارت شناسایی خود فیلتر مناسبی برای جلوگیری از بسیار اتفاقات بد و مسئله‌دار است. برای مثال بسیاری از کودکان و دختران فرار به دلیل نداشتن کارت شناسایی به راحتی قابل شناسایی بوده و به همین خاطر می‌توان از اتفاقات

بسیار بد بعدی جلوگیری نمود؛ و یا در صورت تصادف خودرو از حیث بیمه با مشکل مواجه نمی‌شوند. آقای سلیمی (راننده اتوبوس) می‌گوید:

«...الآن اینجا آگه یکی بخواد خلافتی انجام بده میتونه؟ موقع خرید بلیط کارت شناسایی میخان؟ به جای رضا میگی اسمم علیه.. کارت شناسایی که نمی‌گیرن... پس فرقی بین مسافری که بین راه سوار میشه نیس... کسی ایرادی نمیگیره...».

علاوه بر همه موارد فوق می‌توان به جنبه‌های ساختاری ضعف مدیریت پایانه اشاره نمود. این ضعف‌ها شامل مدیریت چندگانه (که در بالا به آن اشاره شد) کثرت شرکت‌های تعاونی و رقابت منفی بین آن‌ها، عدم سازمان‌دهی ساختاری مشاغل کاذب و نحوه برخورد با آن‌ها، ضعف خصوصی‌سازی در ارائه خدمات به عوامل پایانه و مسافران، برگشت‌پذیری بالای افراد و گروه‌های خاص (معتاد، کارتن‌خواب و ...)، مجوز و صدور بلیط بین‌راهی که اقدامی قانونی برای هرج و مرج بیشتر محسوب می‌شود و در نهایت فقدان یک نظام رتبه‌بندی مناسب برای تعاونی‌ها و خودروها می‌باشد.

نتیجه‌گیری و ارائه الگو

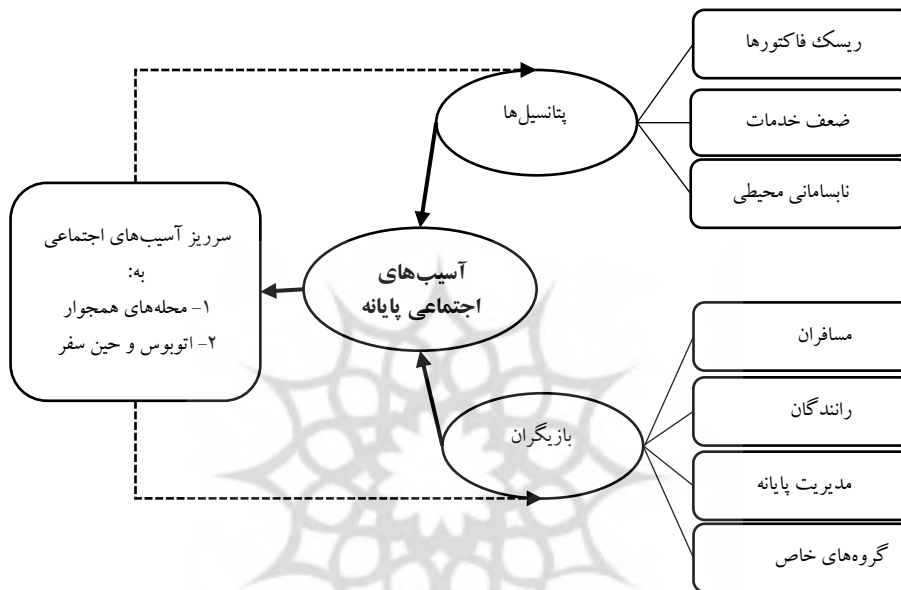
پایانه‌های مسافربری به‌عنوان یک فضای عمومی شهری از ویژگی‌های محیطی خاصی برخوردار است. همچنان که در نظریه الگوی جرم گفته شده است (ورتلی و مازول: ۲۰۰۸) پایانه‌های شهر تهران جزء لبه‌های شهری محسوب می‌شوند که معمولاً در مرز مناطق و اتوبان‌های منتهی به خروج از شهر واقع شده‌اند. در این لبه‌های شهری به دلیل گمنامی مسافران جرائم و انحرافات چون سرقت و نزاع و درگیری در آن‌ها رخ می‌دهد. یکی دیگر از ویژگی‌های پایانه‌های شهر تهران تراکم جمعیت است که مبتنی بر نظریه آنگلز (۱۹۶۸) یکی از دلایل افزایش جرائم و ناپایداری‌های فضایی است. فضای پایانه‌ها به دلیل گستردگی چند هکتاری که دارند دارای فضاهای گمشده (ترانسیک، ۱۹۸۶) فراوانی که دارای کاربری و محدوده قلمرویی مشخص نیستند و از این حیث یک فضای بی‌دفاع (نیومن، ۱۹۹۶) محسوب می‌شوند. همین گسترگی فضایی و هزینه‌بر بودن تعمیر و

نگهداری اماکن موجود در پایانه و آلودگی‌های هوا، آلودگی صوتی و بصری منجر به جذب افراد با ریسک جرم و انحراف شده است و از این حیث مؤید نظریه پنجره‌های شکسته (ویلسون و کلینگ، ۱۹۸۲) می‌باشد. ناپایداری محیطی و طراحی نامناسب فضاهای حاکم بر پایانه‌های از یک سو و فقدان نظارت‌های کافی در این محیطی فرصت مناسب (کوهن و فلسون، ۱۹۷۹) را در اختیار افراد مجرم قرار داده است. این افراد با ارزیابی شرایط حاکم بر پایانه‌ها مانند تراکم جمعیت، گردش مالی زیاد، شناوری جمعیت، گمنامی و ... قربانی‌های خود را انتخاب (کرنیش و کلارک، ۱۹۸۶) می‌کنند؛ بنابراین می‌توان گفت که پایانه‌های شهر تهران یکی از کانون‌های داغ جرائم و انحرافات (گارتین، شرم و برگر، ۱۹۸۹) محسوب می‌شود که ناپایداری اجتماعی این فضا را به دنبال داشته است.

همان‌طور که یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد پایانه‌های شهر تهران به دلیل ضعف‌های ساختاری و تقنینی که در اداره پایانه‌ها وجود دارد موجب ناپایداری‌های اجتماعی مختلفی در آن‌ها شده است. شاید بتوان گفت مهم‌ترین مسئله در پایانه‌های شهر تهران ضعف در مدیریت شهری و آن چیزی است که می‌توان از آن به‌عنوان فقدان مدیریت یکپارچه شهری نام برد. این پایانه‌ها از یکسو تحت مدیریت شهرداری تهران، از سوی‌های دیگر تحت مدیریت وزارت کشور و سازمان شهرداری‌ها، وزارت راه و شهرسازی، نیروی انتظامی، سازمان تعزیرات، بهزیستی و ... می‌باشد که هر کدام بدون توجه به امر هماهنگی و برنامه‌ریزی مناسب در پی اجرای منویات سازمانی خود می‌باشند. این فرایند موجب شده است مسائل و مشکلات عدیده‌ای برای رانندگان، مسافران، بخش خدمات، تعاونی‌ها و مدیریت شهر و حتی محله‌های هم‌جوار به وجود بیاید. استقرار پایانه‌ها محیط شهری به‌جای آنکه تبدیل فضایی قابل دفاع برای حضور مسافران و شهروندان ساکن در محلات شود، منجر به جذب آسیب‌های مختلف اجتماعی در محیط پایانه و سرریز آن در محلات هم‌جوار پایانه و اتوبوس در حین سفر شده است.

نتایج بیانگر آن است که ضعف مدیریت شهری در اداره پایانه‌ها نه تنها موجب جذب آسیب‌های مختلف اجتماعی مانند سرقت، نزاع و درگیری، روسپیگری، فروش مواد مخدر، قاچاق مواد و کالا و ... شده است بلکه از سوی دیگر زمینه نارضایتی مسافران،

رانندگان، بخش خدمات، تعاونی‌ها، ساکنان محله‌های هم‌جواری، پلیس، نیروی انتظامی و حتی مدیریت شهری را فراهم آورده است چیزی که می‌توان از آن به‌عنوان هم‌افزایی «عوامل منفی» نام برد؛ به‌عبارت‌دیگر همه عوامل و عناصر دست‌به‌دست هم داده‌اند که ناپایداری اجتماعی و محیطی پایانه‌ها را تداوم بخشند.



شکل ۱۱: الگوی بازتولید ناپایداری اجتماعی پایانه‌های مسافری شهر تهران

در مجموع یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد الگوی ناپایداری حاکم بر پایانه‌های مسافری شهر تهران حاصل پتانسیل‌های فضایی مانند ریسک فاکتورهای پایانه، ضعف خدمات و نابسامانی محیطی از یک‌سو و ضعف مسئولیت‌پذیری مسافران، رفتارهای پرخطر رانندگان و فقدان مدیریت یکپارچه شهری می‌باشد. این دو مجموعه عوامل اثرگذار به فرایندی کششی برای جذب افراد پرخطر و مجرم (گروه‌های خاص) به درون پایانه‌ها تبدیل شده است که در نهایت موجب رخداد جرائم و انحرافات متعددی در سطح پایانه‌ها شده است. مسائل و آسیب‌های اجتماعی جاری در سطح پایانه‌ها تحت سیاست‌های انقباضی و جزیره‌ای مدیریت ناپیکارچه پایانه‌ها و مناطق شهری موجب سرریز آن‌ها به محله‌های هم‌جواری و حتی درون اتوبوس مسافران خواهد شد. این سرریز نه‌تنها ناپایداری محلات

شهری اطراف پایانه‌ها را به دنبال دارد بلکه به بستری مناسب برای جذب و بازتولید مسائل و آسیب‌های اجتماعی پایانه‌های شهری خواهد شد.

در پایان پیشنهاد می‌شود که برای کاهش آسیب‌های و ناپایداری‌های اجتماعی پایانه‌ها، بهتر است در اداره پایانه‌ها زمینه‌های لازم برای مدیریت یکپارچه فراهم شود و در صورت لزوم در مأموریت‌های سازمانی دستگاه‌های ذینفع در اداره پایانه‌ها تجدیدنظرهای لازم صورت پذیرد؛ و از سوی دیگر با پیکره‌بندی و طراحی مناسب پایانه‌های شهری در قالب فضاهای غیرمتمرکز و یا نیمه‌متمرکز زمینه‌های لازم برای حل بسیار از مسائل و مشکلات پایانه‌ها فراهم شود. امروزه فناوری‌های ارتباطی نوین تحقق‌پذیری پایانه‌های غیرمتمرکز را بیش‌ازپیش را فراهم نموده است.

مهم‌ترین محدودیت این تحقیق تصور غلط مدیران و دست‌اندرکاران پایانه (نیروی انتظامی، پلیس وزارت راه و شهرسازی و ...) از این تحقیق بود که فکر می‌کردند این پژوهش نوعی ارزیابی عملکرد آن‌ها است و مسائل و مشکلات را به دیگر نهادها و سازمان‌ها واسپاری می‌کردند. به همین دلیل تیم تحقیق برای فهم این مسائل نیازمند کنکاش بیشتر و حتی حذف برخی از مصاحبه‌ها از فرایند تحلیل بود.

تعارض منافع

موردی وجود ندارد

سپاسگزاری


از همه کارکنان مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران و سازمان پایانه‌ها پارک‌سوارهای شهر تهران که ما را در انجام این تحقیق یاری رساندند سپاسگزاریم.

ORCID

Mohammad Ali Fatemi Nia

 <https://orcid.org/0000-0002-6984-3394>

Ali Khaksari

 <https://orcid.org/0000-0001-6523-6215>

منابع

- ابراهیمی‌جم، سپیده، احمدیان، رضا (۱۳۹۲). علل شکل‌گیری فضاهای بی‌دفاع شهری در پایانه غرب شهر تهران. *پژوهشنامه جغرافیای انتظامی*، ۱۳۹۲(۴)، ۵۳-۷۶.
- اژه، مارک (۱۳۸۷). *نامکان‌ها؛ درآمدی بر انسان‌شناسی سوپر مدرنیته*. ترجمه منوچهر فرهمند، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- افخمی عقدا محمد، نعیم یاوری مجید، ملک ثابت حمزه، مهرپرور هوشنگ، فلاحتی مریم، لائح مهدیه (۱۳۹۵). بررسی رابطه آسیب‌های اجتماعی با کیفیت زندگی در شهر یزد. *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد*. ۲۴(۳): ۲۴۱-۲۵۰.
- برنون، وحیده (۱۳۸۸). *عوامل مؤثر در توسعه محله‌ای با تأکید بر پایداری اجتماعی*، پایان‌نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- پورجعفر، محمدرضا؛ (۱۳۸۹). فضاهای قابل دفاع به‌عنوان سرمایه‌های اجتماعی در کاهش میزان جرم‌های شهری و ارتقای امنیت محیطی. *دانشنامه علوم اجتماعی*. دوره ۱، شماره ۳. صص ۲۹-۱۶.
- حاتمی نژاد، حسین، منصوری، بابر، فعلی، محمد. (۱۳۹۲). تبیین نقش فضاهای شهری در پیشگیری از وقوع جرم و ایجاد امنیت. *فصلنامه علمی- پژوهشی اطلاعات جغرافیایی «سپهر»*، ۲۲(۸۷)، ۶۸-۷۶.
- سجادزاده، حسن، ایزدی، محمد سعید، حقی، محمدرضا. (۱۳۹۶). رابطه پیکره‌بندی فضایی و امنیت محیطی در سکونتگاه‌های غیررسمی شهر همدان. *نشریه هنرهای زیبا- معماری و شهرسازی*، ۲۲(۲)، ۱۹-۲۸.
- سلطانی، علی، نامداریان، احمدعلی. (۱۳۹۰). تحلیل نقش فضاهای شهری در دستیابی به توسعه پایدار شهرها، تبیین پارادایم ارتباط. *باغ نظر*، ۸(۱۸)، -.
- طالب پور، اکبر (۱۳۹۵). رابطه فضاهای بی‌دفاع شهری با احساس امنیت اجتماعی (مطالعه موردی: شهروندان شهر تهران). *مطالعات جامعه‌شناختی شهری*، ۷(۲۲)، ۱۳۵-۱۵۶.
- فرهادی خواه، حسین، زیاری، کرامت اله، کلانتری، محسن. (۱۳۹۷). ارزیابی فضاهای بی‌دفاع شهری با استفاده از مدل Safety audit (مطالعه موردی: محله هرندی تهران). *مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، ۱۳(۱)، ۱۹-۳۶.

فلاحتی، لیلا (۱۳۹۴) ساختار فضایی شهر و احساس امنیت در بین زنان (مطالعه موردی: ورودی مترو تجریش و پایانه جنوب تهران)، فصلنامه مطالعات شهر ایرانی اسلامی، شماره ۲۰، سال ۵، ص ۶۱-۷۴.

کلانتری، محسن (۱۳۸۰)، بررسی جغرافیای جرم و جنایت در مناطق شهر تهران، پایان‌نامه دکتری، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران.

کلانتری، محسن، پوراحمد، احمد، ابدالی، یعقوب. (۱۳۹۸). تحلیل فضایی بزهرکاری در بافت‌های ناکارآمد شهری، مطالعه موردی: محله هرنندی، منطقه ۱۲ تهران. دو فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، ۱۰(۱۹)، ۴۹-۶۰.

کلانتری، محسن، هندیانی، عبدالله، سرمد، محمدرضا. (۱۳۸۹). نقش ابرکانون‌های جرم‌خیز در شکل‌گیری الگوهای فضایی بزه‌کاری مورد مطالعه ایستگاه بازرسی علی‌آباد شهر بیرجند. پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۵(۴)، ۵۶۳-۵۸۴.

- Carmona, C., Heath, T., & Tiesdell, S. (2003). *Public Places, Urban Spaces*. New York: Architectural Press.
- Cohen, L. E., Kluegel, J. R., and Land, K. C. (1981). Social inequality and predatory criminal victimization: An exposition and test of a formal theory. *American Sociological Review* vol. 46 pp. 505-524.
- Cohen, Lawrence E.; Felson, Marcus (1979). "Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach". *American Sociological Review*. 44 (4): 588-608.
- Feins, J., J. Epstein & R. Widom. (1997). *Solving Crime Problems in Residential Neighborhoods: Comprehensive Changes in Design, Management and Use*. US Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice, Washington DC.
- Felson, Marcus; Cohen, Lawrence E. (1980). "Human Ecology and Crime: A Routine Activity Approach". *Human Ecology*. 8 (4): 389-406.
- Felson, Marcus & Clarke, Ronald V., (1998). *Opportunity Makes the Thief, Practical theory for Crime Prevention*, Home Office, and London.
- Glasson, J. and G. Wood (2009) "Urban regeneration and impact assessment for social sustainability." *Impact Assessment and Project Appraisal* 11(4): 283.
- Longe, Olumide & etal. (2010). Towards A Real-Time Response (RTR) Model for Policing the Cyberspace, A Newsletter of the International Federation for Information Processing Working Group

- (IFIP WG 9. 4) Centre for Electronic Governance Indian Institute of Management, Ahmedabad, Volume 20, No. 3.
- Miethe, T. D., & Meier, R. F. (1994). *Crime and its social context: toward an integrated theory of offender's, victim's, and situations*. Albany: State University of New York Press.
- Mustaine, E. E., & Tewksbury, R. (1998). *Predicting Risks of Larceny Theft Victimization: A Routine Activity Analysis Using Refined Lifestyle Measures*.
- Nalla, Mahesh (2014) *Theorizing Cybercrime: Applying Routine Activities Theory*, <http://www.academia.edu/8897451/>.
- Newman, O., (1996). *Creating defensible*. U.S Department of Housing and Urban Space Development and Research.
- Schneider, S. & P. Pearcy (1996). *The Theory and Practice of Crime Prevention through Environmental Design: A Literature Review*. Report for Canada Mortgage and Housing Corporation, Ottawa.
- Sherman, L.W., (1995). *Hot spots of crime and criminal careers of places*. In J. E. Eck and D. Wisburd (eds), *crime and Place*. Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- Timothy, C. and O'Shea. (2006). *Physical deterioration, disorder, and crime*. University of south Alabama.
- Trancik, R., (1986). *No strand Reinhold finding lost space*. New York.
- White, R., Sutton, A., (1995). *Crime department of prevention, urban space and social exclusion*. Criminology. University of Melbourne.
- Wortley, Richard & Mazerolle, Lorraine (2008). *Environmental Criminology and Crime Analysis*, Published by Willan Publishing.
- Yucedal, Behzat (2010) *Victimization in Cyberspace: An Application of Routine Activity and Lifestyle Exposure Theories, a dissertation submitted to Kent State University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy*.

استناد به این مقاله: فاطمى نیا، محمدعلى، خاکسارى، على. (۱۴۰۱). مدیریت فضاهاى عمومى و ناپایداری‌هاى اجتماعى: مطالعه موردی پایانه‌هاى مسافرى شهر تهران، فصلنامه برنامه‌ریزى توسعه شهری و منطقه‌اى، ۷(۲۳)، ۱-۴۷.

DOI: 10.22054/urdp.2022.68498.1446



Urban and Regional Development Planning is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License...



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی