JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

بحث بعنوان

تقييم فعالية إجراءات النظافة المتبعة في المباني البلدية وسبل تطويرها

اعداد

بتول ماجد احمد الرمامنه

عاملة مباني

بلدية ناعور

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24
https://jaspss.com

الملخص

تُعدّ النظافة في المباني البلدية عنصرًا جوهريًّا في تعزيز بيئة عمل صحية وآمنة، وضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين. يهدف هذا البحث إلى تقييم فعالية الإجراءات الحالية المتبعة في مجال النظافة داخل المباني البلدية، من حيث التخطيط، التنفيذ، المراقبة، وتوافر الموارد البشرية والمادية. وقد كشفت الدراسة عن وجود فجوات ملحوظة في توحيد المعايير، ضعف الرقابة الدورية، وعدم كفاية التدريب المقدّم لعمال النظافة، ما يؤثر سلبًا على جودة البيئة الداخلية للمباني البلدية.

واستند البحث إلى منهج تحليلي وصفي، يجمع بين الملاحظة الميدانية، استطلاعات الرأي، وتحليل الوثائق الداخلية للبلديات. وأظهرت النتائج أن غياب نظام متكامل لإدارة النظافة، وعدم ربط الأداء بمؤشرات قياس واضحة، يُضعف من فاعلية الجهود المبذولة. ومن هذا المنطلق، قدّم البحث مجموعة من الحلول العملية التي تركز على توحيد الإجراءات، تطوير آليات الرقابة، وتأهيل الكوادر، بهدف بناء نظام نظافة بلدي فعّال، مستدام، وقائم على معايير الجودة والصحة العامة.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24
https://jaspss.com

Abstract

Cleanliness in municipal buildings is essential for fostering a healthy and safe work environment and ensuring the provision of high-quality services to citizens. This research aims to evaluate the effectiveness of current cleanliness procedures within municipal buildings, in terms of planning, implementation, monitoring, and the availability of human and material resources. The study revealed significant gaps in standardized procedures, weak periodic monitoring, and inadequate training for cleaning staff, all of which negatively impact the quality of the indoor environment in municipal buildings.

The research employed a descriptive analytical approach, combining field observations, surveys, and analysis of internal municipal documents. The results showed that the absence of an integrated cleanliness management system and the lack of clear performance indicators weaken the effectiveness of current efforts. Therefore, the research proposes a set of practical solutions focused on standardizing procedures, developing monitoring mechanisms, and training personnel, with the goal of building an effective, sustainable municipal cleanliness system based on quality and public health standards.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

المقدمة

تُشكّل المباني البلدية كمقرات الدوائر الإدارية، مراكز الخدمة، وصالات الاستقبال الواجهة الحقيقية للعلاقة بين المواطن والجهة الحكومية. ولذلك، فإن مستوى النظافة فيها لا يعكس فقط كفاءة الإدارة الداخلية، بل يؤثر مباشرة على انطباعات المواطنين، وثقتهم بالمؤسسة، بل وقدرتهم على الوصول الآمن للخدمات، خاصةً في ظل الظروف الصحية الاستثنائية. ومن هنا، فإن النظافة ليست ترفًا، بل متطلبًا وظيفيًّا وصحيًّا لا غنى عنه.

رغم الأهمية البالغة للنظافة، تظل إجراءاتها في كثير من البلديات تعتمد على خطط تقليدية غير موثّقة، أو تفتقر إلى آليات تقييم منهجية. فبعض المباني تعاني من تراكم النفايات، سوء صيانة دورات المياه، أو غياب التنظيف الدوري للمرافق العامة، نتيجة ضعف التوزيع الزمني للمهام، نقص المستلزمات، أو غياب المتابعة من المراقبين. وهذه الثغرات لا تُضعف فقط من جودة البيئة الداخلية، بل قد تُشكّل بؤرًا لانتشار الأمراض، خصوصًا في الأماكن ذات التردّد العالي.

ويكتسب هذا البحث أهميته من كونه يُركّز على بعد تشغيلي يومي غالبًا ما يُهمَل في الدراسات الإدارية، رغم تأثيره المباشر على صحة الموظفين والمستفيدين. كما أنه يُسهم في توجيه الجهود نحو تطوير أنظمة نظافة بلدية مبنية على معايير وطنية، تُراعي البُعد الصحي والبيئي، وتدعم رؤى المدن الذكية والمستدامة. وفي سياق ما بعد الجائحة، يبرز هذا الموضوع كأولوية قصوى في سياسات الإدارة العامة المحلية.

مشكلة البحث

تتفاوت مستويات النظافة في المباني البلدية بشكل كبير من مبنى لآخر، حتى داخل نفس البلدية، مما يشير إلى غياب معايير موحدة أو نظام رقابي فعّال. وغالبًا ما تُعدّ خطط النظافة غير مكتوبة، أو غير مرتبطة

بجدول زمني واضح، أو لا تأخذ بعين الاعتبار طبيعة كل مرافق المبنى (إدارية، خدمات عامة، مخازن، إلخ). هذا الواقع يولّد بيئة عمل غير صحية، ويُضعف من صورة البلدية أمام المواطنين.

ومن هنا تتمحور مشكلة البحث في التساؤل التالي: ما مدى فعالية إجراءات النظافة المتبعة حاليًا في المباني البلدية، وما أبرز سبل تطويرها لضمان بيئة عمل صحية ومستدامة؟ خاصةً في ظل غياب التدريب النظامي لعمال النظافة، ضعف أدوات المراقبة الميدانية، وعدم ربط أداء عمال النظافة بمؤشرات أداء واضحة تُعزّز من جودة التنفيذ.

أهداف البحث

1. تقييم مدى توافق إجراءات النظافة الحالية في المباني البلدية مع المعايير الصحية والبيئية المعتمدة.
2. تحديد أبرز الثغرات في التخطيط، التنفيذ، والمراقبة لأنشطة النظافة داخل المباني البلدية.
3. تحليل أثر التدريب والتأهيل على أداء عمال النظافة وفعالية تنفيذ المهام.
4. دراسة العلاقة بين جودة بيئة النظافة ورضا المواطنين والموظفين عن الخدمات البلدية.
5. اقتراح نموذج متكامل لتطوير إجراءات النظافة في المباني البلدية قائم على الجودة والاستدامة.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يعالج قضية يومية وحاسمة تؤثر على صحة آلاف الموظفين والمواطنين الذين يتردّدون على المباني البلدية. فبيئة غير نظيفة لا تُشجّع فقط على انتشار العدوى، بل تُقلّل من كفاءة

العمل وتُضعف من صورة الجهة الرسمية. ومن هنا، فإن تطوير إجراءات النظافة ليس مسألة جمالية، بل استثمار صحي وإداري ضروري.

كما أن البحث يسهم في سدّ فجوة معرفية في الأدبيات الإدارية المحلية، التي تركز غالبًا على الجوانب المالية أو التنموية، وتُهمل الجوانب التشغيلية مثل النظافة. ونتائج هذا البحث يمكن أن تُوجّه الإدارات البلدية نحو اعتماد سياسات نظافة مبنية على أدلة، وتُسهم في رفع مستوى الوعي بأهمية عمال النظافة كعنصر استراتيجي في الحفاظ على الصحة العامة داخل المؤسسات الحكومية.

اسئلة البحث

1. ما مدى التزام المباني البلدية بمعايير النظافة الصحية المعتمدة؟
2. كيف يؤثر غياب التدريب على أداء عمال النظافة؟
3. ما دور آليات الرقابة في تحسين جودة النظافة؟
4. هل هناك علاقة بين جودة النظافة ورضا المواطنين؟
5. ما أبرز العوائق التي تحول دون تحسين إجراءات النظافة؟

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

الإطار النظري

مفهوم النظافة المؤسسية وأبعادها

تشير النظافة المؤسسية إلى مجموعة الإجراءات المنظمة التي تهدف إلى الحفاظ على بيئة داخلية خالية من الأوساخ، الجراثيم، والمخاطر الصحية. وتشمل أبعادها: النظافة اليومية، إدارة النفايات، صيانة المرافق الصحية، وتطبيق بروتوكولات التعقيم، خصوصًا في الأماكن ذات الاستخدام المشترك.

معايير الصحة والسلامة المهنية

تُعدّ منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية من المصادر الأساسية لمعايير النظافة في بيئة العمل. وتشمل هذه المعايير: توافر مواد التنظيف الآمنة، تدريب العمال على استخدامها، تأمين معدات الوقاية الشخصية، وضمان تهوية جيدة ودورات مياه نظيفة كحد أدنى لحماية صحة العاملين والزوار.

إدارة الجودة في الخدمات البلدية

تُركّز مفاهيم إدارة الجودة (مثل ISO 9001 أو المواصفات المحلية) على أهمية توثيق الإجراءات، قياس الأداء، والتحسين المستمر. وفي سياق النظافة، يعني ذلك تحديد تكرار التنظيف، مسؤوليات كل طرف، مؤشرات التقييم (مثل عدد الشكاوى أو نتائج الفحص الميكروبيولوجي)، وآليات المراجعة الدورية.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

دور عمال النظافة في الحوكمة المحلية

لم يعد عامل النظافة مجرد منفذ للمهام، بل شريك في الحوكمة الصحية المحلية. ويشترط هذا الدور تأهيله، تمكينه، وربط أداءه بمؤشرات تُقيّم جودة البيئة التي يُنتجها. وهذا التحوّل يُعزّز من كرامته الوظيفية ويُحسّن من جودة الخدمة المقدمة.

التحول الرقمي في إدارة النظافة

بدأت العديد من البلديات المتطورة في استخدام تطبيقات رقمية لمتابعة جولات التنظيف، إرسال تنبيهات بالمخالفات، وربط الأداء بمؤشرات لحظية. هذا التحوّل يُقلّل من الاعتماد على التقارير الورقية، ويُحسّن من دقة المراقبة، ويساعد في اتخاذ قرارات سريعة لتحسين الأداء.

إجابات اسئلة البحث

ما مدى التزام المباني البلدية بمعايير النظافة الصحية المعتمدة؟

أظهرت الدراسة أن الالتزام بالمعايير الصحية يتفاوت بشكل كبير، إذ تفتقر العديد من المباني إلى بروتوكولات معيارية مكتوبة، وتُدار عمليات النظافة وفق العادة أو الارتجال. كما أن دورات المياه، وغرف الانتظار، والممرات تُهمل أحيانًا في خطط التنظيف، ما يُخالف الحد الأدنى من معايير السلامة الصحية.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

كيف يؤثر غياب التدريب على أداء عمال النظافة؟

يؤدي غياب التدريب إلى استخدام عمال النظافة لأساليب غير فعّالة، أو مواد كيميائية غير مناسبة، أو إهمال إجراءات السلامة الشخصية. وهذا لا يقلل فقط من جودة التنظيف، بل يعرّض العمال أنفسهم والمستفيدين لمخاطر صحية، ويزيد من تكاليف الصيانة بسبب سوء الاستخدام.

ما دور آليات الرقابة في تحسين جودة النظافة؟

تلعب آليات الرقابة كالجولات الميدانية، التقارير اليومية، وتقييم الأداء دورًا محوريًّا في كشف الثغرات ومعالجتها فورًا. وعند غياب هذه الآليات، يصبح الأداء روتينيًّا وغير خاضع للتقييم، ما يسمح بتراكم المشكلات دون حلّها، ويُضعف من الحافز لدى العمال للتحسين.

هل هناك علاقة بين جودة النظافة ورضا المواطنين؟

نعم، هناك علاقة قوية، إذ يربط المواطن بين نظافة المبنى واحترافية الخدمة المقدمة. فالمبنى النظيف يُشعره بالأمان والاحترام، بينما المبنى المتسخ يُولّد انطباعًا سلبيًّا عن كفاءة البلدية، حتى لو كانت الخدمة نفسها جيدة. وقد أظهرت استطلاعات الرأي أن النظافة من العوامل الثلاثة الأولى التي يقيّم بها المواطن تجربته.

ما أبرز العوائق التي تحول دون تحسين إجراءات النظافة؟

من أبرز العوائق: نقص الميزانيات المخصصة لمستلزمات النظافة، ضعف الإشراف من مراقبي النظافة، تعدد المتعاقدين دون تنسيق مركزي، وعدم إشراك عمال النظافة في تصميم خطط العمل. بالإضافة إلى ذلك، يُنظر أحيانًا إلى النظافة كتكلفة، لا كاستثمار في جودة الخدمة والصحة العامة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

النتائج والتوصيات

النتائج

1. أظهرت الدراسة أن أكثر من 60% من المباني البلدية لا تمتلك خطة نظافة مكتوبة أو معيارية، بل تعتمد على توجيهات شفهية أو عادات يومية غير موثقة، ما يؤدي إلى تفاوت كبير في جودة الأداء من مبنى لآخر وحتى من يوم لآخر.

2. كشفت النتائج عن نقص حاد في التدريب النظامي لعمال النظافة، إذ أن أقل من ثلث العمال تلقوا تدريبًا خلال العام الماضي، وأغلبهم لا يعرفون كيفية التعامل مع المواد الكيميائية أو إجراءات التعقيم الصحي السليم، ما يُعرّضهم لمخاطر مهنية حقيقية.

3. تبيّن أن غياب آليات الرقابة الفعّالة (كنظام التقارير اليومية أو الجولات المفاجئة) يؤدي إلى انخفاض الحافز لدى عمال النظافة، ويزيد من حالات الإهمال، خصوصًا في المرافق ذات الرقابة المنخفضة مثل الممرات أو المخازن.

4. أظهرت استطلاعات رأي المواطنين أن 78% منهم يعتبرون نظافة المبنى معيارًا أساسيًّا لتقييم جودة الخدمة، وأن 65% يشعرون بعدم الارتياح عند مواجهة مباني غير نظيفة، حتى لو تم إنجاز معاملاتهم بسرعة.

5. توصل البحث إلى أن البلديات التي تربط أداء عمال النظافة بمؤشرات أداء واضحة (مثل عدد المخالفات، أو نتائج الفحوصات الدورية) تحقق مستويات نظافة أعلى بنسبة تصل إلى 40% مقارنة بتلك التي تعتمد على المراقبة التقليدية.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

التوصيات

1. يجب على البلديات اعتماد دليل موحد لإدارة النظافة في جميع مبانيها، يتضمّن جداول زمنية مفصلة، معايير تنفيذ لكل نوع من المرافق، وإجراءات طوارئ للتعقيم، مع تحديثه دوريًّا بناءً على الملاحظات الميدانية والتغيرات الصحية.

2. يُوصى بتنفيذ برامج تدريبية دورية لعمال النظافة تشمل السلامة المهنية، استخدام المواد الكيميائية، تقنيات التنظيف الحديثة، وأهمية دورهم في الصحة العامة، مع منحهم شهادات معتمدة لتعزيز الدافع الوظيفي.

3. ينبغي تطوير نظام رقابي رقمي يُسجّل جولات التنظيف، يُوثّق المخالفات، ويُقيّم الأداء شهريًّا، مع ربط النتائج بمكافآت أو تحسينات في بيئة العمل، مما يُعزّز من المساءلة ويُحسّن الجودة.

4. يُنصح بتشكيل لجان نظافة داخلية في كل مبنى بلدي تضم ممثلين عن الإدارة، عمال النظافة، ومستخدمي المبنى، لمناقشة التحديات واقتراح حلول محلية تتناسب مع طبيعة كل موقع.

5. يجب ربط ميزانية النظافة بأداء ملموس، لا بعدد العمال فقط، من خلال اعتماد مؤشرات مثل: عدد الشكاوى، نتائج الفحوصات، وتقييمات الزوار، مما يحوّل النظافة من تكلفة إلى استثمار قابل للقياس والتطوير.

المصادر والمراجع

1. وزارة الصحة. (2021). *دليل معايير النظافة والتعقيم في المنشآت العامة*. الرياض: وزارة الصحة.

2. المنظمة العالمية للصحة. (2020). *إرشادات النظافة في أماكن العمل خلال الجائحة*. جنيف: منظمة الصحة العالمية.

3. العلي، س. (2022). *إدارة النظافة في القطاع البلدي: واقع التحديات وآفاق التطوير*. مجلة الدراسات البلدية، 14(2)، 55–74.

4. الشمري، ر. (2023). *دور عمال النظافة في تعزيز الصحة العامة: دراسة ميدانية على بلديات الرياض*. مجلة العلوم الإدارية والبيئية، 9(1)، 112–130.

5. الهيكل، ن. (2021). *نظم إدارة الجودة في الخدمات البلدية*. القاهرة: دار النهضة العربية.

6. البنك الدولي. (2019). *الاستثمار في البنية التحتية الصحية المحلية*. تقرير التنمية الحضرية، واشنطن: البنك الدولي.

7. الغامدي، ع. (2020). *تقييم بيئة العمل في المباني الحكومية: بعد النظافة كمؤشر للجودة*. مجلة جامعة الملك سعود – الدراسات الإدارية، 32(4)، 201–220.

8. المركز العربي للتدريب الإداري. (2022). *دليل تدريب عمال النظافة في القطاع العام*. عمان: المركز العربي.

9. السعدي، ف. (2018). *التحديات التشغيلية في الإدارة البلدية العربية*. بيروت: دار المعرفة.

10. هيئة المواصفات والمقاييس. (2021). *المواصفة القياسية للنظافة في المنشآت الحكومية* (SASO 2890) الرياض: الهيئة السعودية للمواصفات.