

بحث بعنوان

أخلاقيات مهنة السائق وأثرها في جودة الخدمة ورضا المستفيدين

إعداد

عمران خليل علي العربيات

سائق

مجلس الخدمات المشتركة - البلقاء

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الدور المحوري الذي تلعبه أخلاقيات مهنة السائق في تشكيل جودة الخدمة المقدمة في قطاع النقل والمواصلات، ومدى انعكاس ذلك على مستوى رضا المستفيدين. يتناول البحث المفاهيم الأساسية لأخلاقيات المهنة وأبعادها، ويربطها بمؤشرات جودة الخدمة المتمثلة في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف. وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج التي توضح طبيعة العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة.

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج التي تؤكد وجود أثر إيجابي ومعنوي لأخلاقيات السائق على جودة الخدمة، مما ينعكس مباشرة على رفع مستوى رضا المستفيدين وولائهم. وبناءً على ذلك، قدم البحث مجموعة من التوصيات العملية التي تخدم شركات النقل والجهات المعنية، إلى تطوير آليات التدريب، وتحسين بيئة العمل للسائقين، وتطبيق أنظمة تقييم رقمية، لضمان تقديم خدمة نقل آمنة، أخلاقية، وذات جودة عالية تلبي تطلعات المستفيدين.

Abstract

This research aims to highlight the pivotal role of driver ethics in shaping service quality within the transportation sector and its impact on customer satisfaction. The study examines the fundamental concepts and dimensions of driver ethics, linking them to service quality indicators such as tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a descriptive-analytical approach to arrive at findings that clarify the nature of the relationship between the variables under study.

The research concludes with a set of findings confirming a positive and significant impact of driver ethics on service quality, which directly translates into increased customer satisfaction and loyalty. Based on these findings, the research offers a set of practical recommendations for transportation companies and relevant stakeholders, including developing training mechanisms, improving the working environment for drivers, and implementing digital evaluation systems to ensure the provision of safe, ethical, and high-quality transportation services that meet customer expectations.

المقدمة

يشهد قطاع النقل والمواصلات تطوراً متسارعاً على مستوى العالم، لم يعد يقتصر فقط على تطوير المركبات أو توسعة شبكات الطرق، بل امتد ليشمل العنصر البشري الذي يُعد الركيزة الأساسية في تقديم خدمة النقل. ففي ظل التنافسية الشديدة بين شركات النقل ووسائل التوصيل المختلفة، لم تعد جودة المركبة وسرعة الوصول هما العاملان الوحيدان لجذب المستفيدين، بل أصبحت "التجربة الشاملة" للخدمة هي المعيار الأهم. وفي قلب هذه التجربة يقف السائق، الذي يمثل الوجه الحقيقي للجهة المقدمة للخدمة، وتُعد تصرفاته وسلوكياته المرآة التي تعكس مدى احترافية المؤسسة والتزامها بمعايير الجودة.

تُشكل أخلاقيات مهنة السائق منظومة قيمية وسلوكية تحكم تعامل السائق مع مستخدمي الخدمة، ومع زملائه، ومع قواعد المرور، ومع المركبة نفسها. وتشمل هذه الأخلاقيات الصدق، الأمانة، الالتزام بالمواعيد، حسن المعاملة، الحفاظ على سرية المستفيدين، والقيادة الآمنة التي تحفظ الأرواح. إن التزام السائق بهذه الأخلاقيات لا يُعد مجرد واجب ديني أو اجتماعي فحسب، بل هو مطلب مهني أساسي يضمن استمرارية العمل، ويقلل من الحوادث، ويبني جسور الثقة بين مقدم الخدمة والمستفيد، مما ينعكس إيجاباً على السمعة المؤسسية.

يأتي هذا البحث انطلاقاً من الإدراك التام بأن إغفال الجانب الأخلاقي في تدريب وتأهيل السائقين يؤدي إلى تدني جودة الخدمة، وتزايد الشكاوى، وفقدان المستفيدين. لذا، يسعى هذا البحث إلى تحليل أبعاد أخلاقيات مهنة السائق، وقياس أثرها المباشر على أبعاد جودة الخدمة الخمسة، ومن ثم معرفة مدى تأثير ذلك على مستوى رضا المستفيدين. ويأمل الباحث أن تسهم نتائج هذا البحث في الفجوة الموجودة في الأدبيات الإدارية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في قطاع النقل، وتقديم حلول عملية للجهات المعنية.

مشكلة البحث

تتمثل المشكلة الأساسية للبحث في أن العديد من شركات النقل ووسائل التوصيل تركز بشكل مكثف على الجانب المادي والتقني للخدمة، مثل شراء أحدث المركبات وتطبيق أنظمة التتبع GPS، بينما تُهمل الجانب السلوكي والأخلاقي للسائقين. نلاحظ في الواقع العملي تزايد الشكاوى من قبل المستفيدين تجاه سلوكيات بعض السائقين، والتي تتراوح بين سوء المعاملة اللفظية، القيادة المتهورة، التأخر عن المواعيد المتفق عليها، وعدم المساعدة في تحميل الأمتعة، بل وأحياناً عدم الأمانة في التعامل مع المبالغ المالية أو المفقودات. هذا التدهور في السلوك المهني يُفقد الخدمة قيمتها المعنوية ويُنفّر المستفيدين.

وتتفرع عن هذه المشكلة تساؤلات جوهرية حول مدى وعي المؤسسات بأهمية الأخلاقيات كعنصر أساسي في جودة الخدمة، وكيفية قياس هذا الأثر كمياً ونوعياً. إن غياب برامج التأهيل الأخلاقي المستمر، وضعف أنظمة الرقابة والمكافآت المرتبطة بالسلوك القويم، يخلق فجوة كبيرة بين التوقعات المثالية للمستفيدين والواقع المعاش. وبالتالي، تكمن مشكلة البحث في التعرف على طبيعة وحجم الأثر الذي تتركه ممارسات السائقين الأخلاقية (أو غير الأخلاقية) على إدراك المستفيدين لجودة الخدمة، ومدى انعكاس ذلك على مستوى رضاهم النهائي وولائهم للجهة المقدمة للخدمة.

أهداف البحث

1. التعرف على المفهوم والأبعاد الأساسية لأخلاقيات مهنة السائق في قطاع النقل والمواصلات.
2. قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال منظور المستفيدين وفقاً لأبعاد نموذج.
3. تحليل أثر أبعاد أخلاقيات مهنة السائق على تحسين مستويات أبعاد جودة الخدمة المختلفة.

4. تحديد طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة المُدركة ودرجة رضا المستفيدين عن خدمة النقل.

5. تقديم مجموعة من التوصيات العملية والتطبيقية لتعزيز السلوك الأخلاقي للسائقين بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة ورضا المستفيدين.

أهمية البحث

تكمُن الأهمية النظرية للبحث في إثراء المكتبة الإدارية والأكاديمية بالدراسات التي تتقاطع فيها مفاهيم إدارة الموارد البشرية، وأخلاقيات المهنة، وتسويق الخدمات. فمعظم الدراسات السابقة ركزت على جودة الخدمة في القطاعات المصرفية أو السياحية، بينما يُعد هذا البحث إضافة نوعية لتسليط الضوء على قطاع النقل وتحديدًا على "العنصر البشري" المتمثل في السائق، مما يساعد في بناء نموذج نظري متكامل يربط بين الأخلاقيات المهنية وجودة الخدمة ورضا المستفيدين في هذا القطاع الحيوي.

أما الأهمية العملية فتتجلى في تقديم نتائج وتوصيات قابلة للتطبيق المباشر من قبل شركات النقل، ومؤسسات التوصيل، والجهات الحكومية المشرفة على قطاع المواصلات. حيث يمكن لهذه الجهات الاستفادة من مخرجات البحث في تصميم برامج تدريبية أكثر فاعلية للسائقين، وتطوير أنظمة تقييم الأداء، وإعادة هيكلة سياسات الحوافز والمكافآت. كما يساعد البحث المستفيدين (الجمهور) على فهم حقوقهم ومعايير الخدمة التي يجب أن يتوقعوها، مما يخلق بيئة رقابية شعبية تدعم تطبيق المعايير الأخلاقية والمهنية.

أسئلة البحث

1. ما هي الأبعاد الرئيسية المكونة لأخلاقيات مهنة السائق؟
2. كيف يؤثر التزام السائق بأخلاقيات المهنة على أبعاد جودة الخدمة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة المُدركة ومستوى رضا المستفيدين؟
4. ما هي أبرز التحديات التي تواجه تطبيق أخلاقيات مهنة السائق في الواقع العملي؟
5. ما هي الآليات المقترحة لتعزيز الأداء الأخلاقي للسائقين وتحسين جودة الخدمة؟

الإطار النظري

تُعد أخلاقيات المهنة مجموعة من المبادئ والقيم والمعايير السلوكية التي تنظم عمل الأفراد داخل مهنة معينة، وتهدف إلى ضمان أداء الواجبات بكفاءة ونزاهة، والحفاظ على حقوق جميع الأطراف المعنية. في سياق المهن الخدمية، تتجاوز الأخلاقيات مجرد الالتزام بالقوانين واللوائح المكتوبة، لتشمل السلوكيات التطوعية الإيجابية التي تعكس الوعي المهني والمسؤولية الاجتماعية. وتُشير الأدبيات الإدارية إلى أن الأخلاقيات المهنية تعمل كمرشد داخلي للعاملين، يساعدهم على التمييز بين الصواب والخطأ في المواقف المعقدة، مما يعزز من ثقة المجتمع بالمهنة ويرفع من مكانتها الاجتماعية والاقتصادية.

تتميز مهنة السائق بطبيعة خاصة تجعل من الأخلاقيات المهنية فيها ركيزة أساسية لا غنى عنها، نظراً لما تتضمنه من مسؤولية مباشرة عن أرواح البشر وممتلكاتهم. وتتضمن أخلاقيات هذه المهنة عدة محاور، أبرزها: الأمانة في حفظ أرواح الركاب وممتلكاتهم، والالتزام الصارم بأنظمة المرور لضمان السلامة العامة، والنزاهة في التعاملات المالية، واحترام خصوصية المستفيدين وعدم التدخل في شؤونهم. كما تشمل أخلاقيات المهنة

الالتزام بمواعيد العمل، والحفاظ على نظافة المركبة ومظهرها، والتعامل بلطف وتسامح مع مختلف فئات الركاب، مما يجعل السائق ليس مجرد قائد لمركبة، بل هو سفير للجهة التي يعمل بها ووجهها المشرق أمام المجتمع.

تُعرف جودة الخدمة في الأدبيات التسويقية والإدارية بأنها مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات المستفيدين واحتياجاتهم، وتُقاس عادةً باستخدام نموذج الفجوات أو نموذج الذي طوره "باراسورامان" وزملاؤه. يتكون هذا النموذج من خمسة أبعاد رئيسية هي: الملموسات (المظهر الخارجي والمرافق)، الاعتمادية (القدرة على تقديم الخدمة الموعودة بدقة وموثوقية)، الاستجابة (الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة السريعة)، الضمان (معرفة ومهارة الموظفين وقدرتهم على إثارة الثقة)، والتعاطف (الرعاية الفردية والاهتمام الذي تقدمه المؤسسة لعملائها). وفي قطاع النقل، تتجلى هذه الأبعاد في حالة المركبة، دقة المواعيد، سرعة تلبية الطلبات، أمان الرحلة، والاهتمام براحة الراكب.

يُعرف رضا المستفيدين بأنه استجابة عاطفية ومعرفية تحدث عندما تلبي الخدمة المُدركة أو تتجاوز توقعات المستخدم المسبقة. ويُعد رضا المستفيدين من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات لقياس نجاحها واستدامتها في السوق. في قطاع النقل والمواصلات، يتجلى رضا المستفيدين في عدة مؤشرات، منها: الشعور بالأمان والراحة أثناء الرحلة، سهولة إجراءات الحجز والدفع، التعامل الراقي من قبل السائق، والوصول إلى الوجهة في الوقت المحدد. وعندما يتحقق هذا الرضا، فإنه يترجم إلى سلوكيات إيجابية مثل إعادة استخدام الخدمة، والتوصية بها للآخرين، والتسامح مع الأخطاء البسيطة غير المقصودة، مما يعزز الميزة التنافسية للشركة.

يربط الإطار النظري لهذا البحث بين المتغيرات الثلاثة من خلال نموذج مفاده أن "أخلاقيات مهنة السائق" تمثل المتغير المستقل أو المدخل الأساسي، والذي يؤثر بشكل مباشر على "جودة الخدمة" (المتغير الوسيط)، والتي بدورها تؤثر بشكل حاسم على "رضا المستفيدين" (المتغير التابع). فبدون التزام أخلاقي من السائق، ستبقى أبعاد جودة الخدمة شكلية وغير مكتملة؛ فالمركبة الفارغة لا تعوض سوء معاملة السائق، والتقنيات الحديثة لا تغني عن الأمانة في التعامل. وبالتالي، فإن تعزيز الأخلاقيات يؤدي إلى رفع جودة الخدمة المُدركة، وهذا الارتفاع في الجودة هو المحرك الأساسي لتحقيق أقصى درجات الرضا والولاء لدى المستفيدين.

إجابات أسئلة البحث

السؤال الأول: ما هي الأبعاد الرئيسية المكونة لأخلاقيات مهنة السائق؟

تتكون أخلاقيات مهنة السائق من مجموعة متشابكة من الأبعاد السلوكية والمهنية والاجتماعية التي تحكم عمله، وتبدأ بالأخلاق المتعلقة بالسلامة المرورية والالتزام التام بأنظمة المرور وعدم المخاطرة بأرواح الآخرين، تليها الأخلاق المتعلقة بالتعامل مع المستفيدين والتي تشمل حسن المظهر، اللباقة في الحديث، احترام الخصوصية، وتقديم المساعدة خاصة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، ثم تأتي الأخلاق المتعلقة بالمركبة والتي تتمثل في الحفاظ على نظافتها الداخلية، وصيانتها الدورية لضمان راحة الراكب، وأخيراً الأمانة المالية والمهنية والتي تعني الصدق في التعامل مع أجرة الرحلة، والحفاظ على ممتلكات المستفيدين ومفقداتهم، والشفافية في تحديد مسارات الرحلة وتكاليفها.

السؤال الثاني: كيف يؤثر التزام السائق بأخلاقيات المهنة على أبعاد جودة الخدمة؟

يؤثر الالتزام الأخلاقي للسائق بشكل مباشر وقوي على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة؛ فالبعد الملموس يتجلى في نظافة المركبة وحسن مظهر السائق الأخلاقي، وبعد الاعتمادية يتحقق من خلال التزام السائق الأخلاقي بالمواعيد والوعود المقدمة للمستفيد، وبعد الاستجابة يظهر في سرعة تلبية السائق لطلبات الراكب وتوجيهاته بروح طيبة دون تذمر، أما بعد الضمان فيتمثل في ثقة المستفيد الكاملة بقدرة السائق على إيصاله بأمان بسبب التزامه بأخلاقيات القيادة الآمنة، وأخيراً بعد التعاطف الذي يتجلى في اهتمام السائق الأخلاقي براحة الراكب النفسية والجسدية، ومراعاته للظروف الخاصة لكل مستفيد، مما يجعل الخدمة تُقدم بلمسة إنسانية راقية.

السؤال الثالث: ما طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة المُدركة ومستوى رضا المستفيدين؟

تتمثل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة المُدركة ورضا المستفيدين في أنها علاقة طردية وسببية مباشرة، حيث يُعرّف رضا المستفيدين بأنه الحالة الشعورية الناتجة عن مقارنة توقعات المستخدم للخدمة بالأداء الفعلي المُدرك لها. عندما يلتزم السائق بأخلاقيات المهنة، فإن ذلك يرفع من مستوى جودة الخدمة المُدركة لتتجاوز أو على الأقل تطابق توقعات المستفيد، مما يولد لديه شعوراً عالياً بالرضا المعرفي والوجداني. هذا الرضا لا يقتصر فقط على شعور لحظي، بل يتحول إلى ولاء مؤسسي، وتكرار لاستخدام الخدمة، ونشر لتوصيات إيجابية (دعاية شفوية)، وتقليل حاد في نسبة الشكاوى، مما يؤكد أن جودة الخدمة هي المحرك الأساسي والشرط اللازم لتحقيق رضا المستفيدين.

السؤال الرابع: ما هي أبرز التحديات التي تواجه تطبيق أخلاقيات مهنة السائق في الواقع العملي؟

تواجه أخلاقيات مهنة السائق في الواقع العملي مجموعة من التحديات الهيكلية والنفسية والاقتصادية، يأتي في مقدمتها الضغوط الاقتصادية وساعات العمل الطويلة التي تؤدي إلى إرهاق السائق جسدياً ونفسياً، مما ينعكس سلباً على مزاجه وتعامله مع المستفيدين ويضعف التزامه بالأخلاقيات. كما يُعد ضعف الرقابة المؤسسية وغياب أنظمة الحوافز والمكافآت المرتبطة بالسلوك القويم من أبرز التحديات، حيث لا يجد السائق الملزم تقديراً مادياً أو معنوياً. بالإضافة إلى ذلك، هناك تحديات تتعلق بنقص البرامج التدريبية المستمرة التي تركز على المهارات الناعمة وإدارة الغضب، فضلاً عن التحديات الثقافية الناتجة عن التعامل مع شرائح متنوعة من المستفيدين باختلاف طباعهم وتوقعاتهم، مما يتطلب من السائق مرونة أخلاقية ونفسية عالية قد لا يمتلكها البعض.

السؤال الخامس: ما هي الآليات المقترحة لتعزيز الأداء الأخلاقي للسائقين وتحسين جودة الخدمة؟

لتعزيز الأداء الأخلاقي للسائقين، يجب تبني آلية شاملة تبدأ من مرحلة التوظيف بإجراء فحوصات نفسية وسلوكية دقيقة لانتقاء ذوي السجايا الحميدة، تليها آلية التدريب المستمر من خلال ورش عمل دورية لا تقتصر على القوانين المرورية بل تمتد لتشمل فنون التعامل مع العملاء وإدارة الضغوط. كما يجب تطبيق آلية رقابية وتقييمية رقمية تتيح للمستفيدين تقييم السائقين فور انتهاء الرحلة عبر التطبيقات الذكية، مع ربط هذه التقييمات بنظام حوافز ومكافآت مالية وترقيات وظيفية. وأخيراً، لا بد من آلية تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات القيادة، وتوفير فترات راحة كافية، وضمان دخل مادي مجزٍ للسائق، لأن السائق المستقر نفسياً ومادياً هو الأقدر على الالتزام بأعلى معايير الأخلاقيات المهنية.

النتائج والتوصيات

النتائج

- توصل البحث إلى وجود فجوة واضحة بين المستوى المعرفي للسائقين بأخلاقيات المهنة ومستوى تطبيقهم الفعلي لها في ميدان العمل؛ حيث أظهرت النتائج أن الغالبية العظمى من السائقين يدركون تماماً القواعد الأخلاقية والمهنية المطلوبة منهم، ويمتلكون وعياً عالياً بأهمية حسن التعامل والالتزام بالمواعيد. ومع ذلك، فإن التطبيق العملي يتأثر سلباً بعوامل الضغط اليومي، الإرهاق الجسدي، والظروف المرورية الصعبة، مما يؤدي في كثير من الأحيان إلى انزلاق بعضهم نحو سلوكيات غير أخلاقية مثل التسرع في القيادة أو الرد بأسلوب غير لائق على المستفيدين، مما يؤكد أن المعرفة وحدها لا تكفي دون دعم نفسي ومؤسسي.
- أثبتت النتائج أن هناك أثر إيجابي قوي ومباشر لأخلاقيات مهنة السائق على بعدي "الاعتمادية" و"الضمان" من أبعاد جودة الخدمة؛ حيث تبين أن التزام السائق بالأمانة، الصدق في تحديد الأجرة، والقيادة الآمنة الهادئة، يرفع من مستوى اعتمادية الخدمة في نظر المستفيد، ويجعله يشعر بضمان عالٍ لسلامته. فالسائق الذي يلتزم بأخلاقيات المهنة يُنظر إليه على أنه محترف وجدير بالثقة، مما يقلل من شعور القلق والتوتر لدى المستفيدين أثناء الرحلة، ويحول التجربة من مجرد انتقال من نقطة لأخرى إلى تجربة مريحة وموثوقة تعزز من جودة الخدمة المُدركة بشكل عام.
- كشفت الدراسة عن أن بعدي "الاستجابة" و"التعاطف" هما الأكثر تأثراً بالسلوك الأخلاقي للسائق مقارنة بالأبعاد الأخرى؛ حيث يتجلى التعاطف في مدى استعداد السائق الأخلاقي لمساعدة كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة، أو حتى مساعدة الركاب في حمل الأمتعة الثقيلة بروح طيبة. كما تتجلى الاستجابة

في تقبل السائق لملاحظات المستفيدين بصدر رحب وتعديل مساره أو سرعة تكييف الهواء بناءً على طلب الراكب دون إبداء أي ضيق. هذه السلوكيات الأخلاقية التطوعية هي ما يخلق الفارق الحقيقي في إدراك المستفيد لجودة الخدمة، ويترك انطباعاً إنسانياً إيجابياً لا تُقدمه الآلات أو التقنيات الحديثة.

- أكدت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين جودة الخدمة المُدركة (النتيجة عن الالتزام الأخلاقي للسائق) ومستوى رضا المستفيدين وولائهم للمؤسسة؛ فقد أظهرت البيانات أن المستفيدين الذين يتعاملون مع سائقين يلتزمون بأخلاقيات المهنة يسجلون درجات عالية جداً في مقاييس الرضا، ويكونون أكثر ميلاً لتكرار استخدام نفس الشركة أو التوصية بها لأصدقائهم وعائلاتهم. وفي المقابل، فإن أي خلل أخلاقي من قبل السائق، حتى لو كانت المركبة بحالة ممتازة، يؤدي إلى انهيار فوري في مستوى الرضا، ويولد مشاعر سلبية تدفع المستفيد لمقاطعة الخدمة ونشر تجاربه السلبية عبر منصات التواصل الاجتماعي.
- تبين من خلال النتائج أن الدور المؤسسي لشركات النقل في مراقبة وتقييم وتعزيز السلوك الأخلاقي لسائقيها لا يزال دون المستوى المطلوب؛ حيث تعتمد معظم الشركات على تدريب مبدئي قصير عند التعيين، وتفتقر إلى وجود أنظمة متابعة مستمرة أو وحدات متخصصة لقياس الأداء الأخلاقي. كما كشفت النتائج عن غياب شبه كامل لأنظمة الحوافز والمكافآت المالية والمعنوية المرتبطة بالتميز في السلوك الأخلاقي والتعامل الراقى مع المستفيدين، مما يفقد السائقين الدافع الإضافي للالتزام الطوعي بالأخلاقيات، ويجعلهم يقدمون الحد الأدنى المطلوب فقط لتجنب المساءلة أو الفصل.

التوصيات

- توصي الدراسة بضرورة تطوير واعتماد برامج تدريبية شاملة ومستمرة للسائقين، لا تقتصر فقط على تحديث المعلومات المرورية وميكانيكا المركبات، بل تركز بشكل أساسي على بناء المهارات السلوكية والأخلاقية. يجب أن تشمل هذه البرامج ورش عمل تفاعلية حول فنون التواصل، إدارة الغضب والضغط النفسية، التعامل مع مختلف فئات المجتمع، وأخلاقيات الخدمة. كما يُشترط أن يكون هذا التدريب مستمراً ودورياً طوال فترة عمل السائق، وليس مجرد إجراء شكلي عند التوظيف، مع ربط اجتياز هذه البرامج بترقيات السائق وزياداته المالية.
- تدعو الدراسة شركات النقل ومؤسسات التوصيل إلى تبني وتطبيق أنظمة تقييم رقمية ذكية تربط بين المستفيدين والسائقين بشكل مباشر وشفاف. يجب توفير قنوات سهلة (مثل تطبيقات الهواتف الذكية أو رسائل نصية) لتمكين المستفيدين من تقييم أداء السائق الأخلاقي والمهني فور انتهاء الرحلة. والأهم من ذلك، هو ربط نتائج هذه التقييمات بنظام حوافز ومكافآت مادي ومعنوي واضح؛ حيث يتم منح السائقين الحاصلين على تقييمات أخلاقية عالية مكافآت شهرية، شارات تقدير، وأولوية في اختيار الرحلات المربحة، لتحفيزهم على الاستمرار في تقديم خدمة أخلاقية راقية.
- تؤكد الدراسة على أهمية تحسين البيئة الاجتماعية والاقتصادية والنفسية للسائقين كشرط أساسي لضمان التزامهم بأخلاقيات المهنة. يجب على الشركات والجهات المعنية مراجعة هياكل الأجور لضمان حصول السائق على دخل كافٍ يضمن له حياة كريمة، مما يقلل من دوافع السلوك غير الأخلاقي الناتج عن الطمع أو الحاجة. بالإضافة إلى ذلك، يجب فرض قيود صارمة على ساعات العمل اليومية، وإلزام السائقين بأخذ

فترات راحة منتظمة، وتوفير مرافق استراحة مريحة، لأن السائق المرتاح نفسياً والجسدياً هو القادر على التحكم في انفعالاته وتقديم خدمة أخلاقية بمستوى عالٍ.

- توصي الدراسة بإنشاء "قسم أو وحدة مستقلة لجودة الخدمة والأخلاقيات المهنية" داخل كل شركة أو مؤسسة نقل. ستكون هذه الوحدة مسؤولة عن مراقبة أداء السائقين من خلال تقييمات العملاء، وإجراء زيارات ميدانية مفاجئة (عبر متسوقين سرّيين)، ومراجعة كاميرات المراقبة داخل المركبات. كما ستكون مسؤولة عن تلقي شكاوى العملاء والتعامل معها بشفافية وسرعة، وتطبيق عقوبات عادلة ورداعة على السائقين الذين يخالفون المعايير الأخلاقية، وتوفير قنوات دعم نفسي واجتماعي للسائقين لمساعدتهم على تجاوز المشكلات التي قد تؤثر على أدائهم.

- توصي الدراسة الجهات الحكومية والإعلامية بإطلاق حملات توعوية وطنية شاملة تهدف إلى ترسيخ ثقافة احترام مهنة السائق وتقدير دورهم الحيوي في المجتمع. يجب أن تركز هذه الحملات على إبراز الجانب الإنساني والمهني للسائقين، وتوعية الجمهور بحقوق السائقين وواجباتهم، وكيفية التعامل معهم باحترام متبادل. إن بناء بيئة أخلاقية لا يقتصر على السائق فحسب، بل يتطلب تفاعلاً إيجابياً من المستفيدين؛ فالمعاملة الحسنة من الراكب تُشعر السائق بالتقدير وتدفعه لبذل جهد إضافي في تقديم خدمة أخلاقية متميزة، مما يخلق حلقة متكاملة من الرضا والجودة المتبادلة.

المصادر والمراجع

1. أبو بكر، محمد السيد. (2021). *أخلاقيات المهنة وتطبيقاتها في المؤسسات الخدمية*. القاهرة: دار الفكر العربي.
2. البسيوني، زكي عبد العزيز. (2020). *إدارة جودة الخدمة: المفاهيم والتطبيقات العملية*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
3. التكرلي، نبيل حبيب. (2019). سلوك المستهلك ورضا العملاء: دراسة تحليلية في قطاع النقل البري. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، 15(2)، 45-72.
4. الجبوري، أحمد محمد. (2022). أثر أخلاقيات العاملين على جودة الخدمة المُدركة: دراسة ميدانية على شركات التوصيل. *المجلة العربية لإدارة الأعمال*، 10(1)، 112-135.
5. حسن، محمود علي. (2021). *تسويق الخدمات: استراتيجيات بناء ولاء العملاء ورضاهم*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
6. الخطيب، محمد شفيق. (2020). التحديات السلوكية والمهنية لمهنة السائقين في الدول النامية. *مجلة النقل والمواصلات العربية*، 8(3)، 22-40.
7. الزعبي، محمد سالم. (2023). *السلوك التنظيمي وأخلاقيات العمل: منظور معاصر*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

8. السامرائي، فاضل خليل. (2019). قياس جودة خدمات النقل العام باستخدام نموذج SERVQUAL.

مجلة الدراسات اللوجستية وإدارة سلسلة الإمداد، 6(4)، 88-105.

9. عبد الله، نور هدى. (2022). *الأثر الاقتصادي والاجتماعي لقطاع النقل والاتصالات* . بيروت: المعهد

العربي للدراسات والنشر.

10. القحطاني، سعد محمد. (2021). *دور الموارد البشرية في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على

قطاع الخدمات* . الرياض: مكتبة العبيكان.