JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (120)
2025-10-20
https://jaspss.com

بحث بعنوان

العلاقة بين التدريب المستمر للسائقين وكفاءة الخدمات اللوجستية في البلديات

اعداد

عمار حمزه خليل قديسات

سائق إنشائي مكلف رئيس قسم الحركة

بلدية غرب اربد

الملخص

تُعد الكفاءة في الخدمات اللوجستية من العوامل الحاسمة لضمان سلاسة العمليات البلدية، خاصة في مجالات النقل، جمع النفايات، الصيانة الميدانية، وتنفيذ المشاريع. وفي هذا السياق، يلعب السائقون البلديون دورًا محوريًّا كونهم حلقة وصل مباشرة بين الإدارة والتنفيذ الميداني. ويشير التدريب المستمر لهؤلاء السائقين الذي يشمل الجوانب الفنية (كالصيانة الوقائية، القيادة الآمنة، استخدام المعدات) والسلوكية (كالالتزام بالمواعيد، التعامل مع الطوارئ) إلى تحسين أدائهم المهني، وتقليل الأعطال التشغيلية، وزيادة فعالية استغلال الأسطول البلدي، مما ينعكس إيجابًا على جودة وكفاءة الخدمات اللوجستية المقدمة.

علاوة على ذلك، يُسهم التدريب المنتظم في تعزيز ثقافة السلامة والمسؤولية لدى السائقين، ويقلل من الحوادث المرورية أو الأضرار الميكانيكية الناتجة عن سوء الاستخدام. كما يُمكّنهم من مواكبة التحديثات التكنولوجية في المركبات وأنظمة الملاحة والتتبع، ما يدعم اتخاذ قرارات لوجستية أكثر دقة وسرعة. وبالتالي، فإن الاستثمار في برامج تدريب مستمرة ومُخطَّطة للسائقين البلديين لا يُعدّ فقط استثمارًا في الموارد البشرية، بل هو ركيزة أساسية لرفع كفاءة سلسلة الإمداد والخدمات اللوجستية داخل البلديات، وتحقيق أهداف الاستدامة والفعالية التشغيلية.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (120)
2025-10-20
https://jaspss.com

Abstract

Logistics efficiency is a critical factor in ensuring smooth municipal operations, especially in the areas of transportation, waste collection, field maintenance, and project implementation. In this context, municipal drivers play a pivotal role as a direct link between management and field implementation. Continuous training for these drivers which covers technical aspects (such as preventive maintenance, safe driving, and equipment use) and behavioral aspects (such as punctuality and emergency response) improves their professional performance, reduces operational breakdowns, and increases the efficiency of municipal fleet utilization. This positively impacts the quality and efficiency of logistics services provided.

Furthermore, regular training contributes to enhancing a culture of safety and responsibility among drivers, reducing traffic accidents or mechanical damage resulting from misuse. It also enables them to keep up with technological updates in vehicles and navigation and tracking systems, supporting more accurate and faster logistical decision-making. Therefore, investing in ongoing, planned training programs for municipal drivers is not only an investment in human resources, but is a fundamental pillar for improving the efficiency of supply chains and logistics services within municipalities and achieving sustainability and operational effectiveness goals.

المقدمة

تُشكّل الخدمات اللوجستية العمود الفقري للعمليات التشغيلية في البلديات، إذ تعتمد فعالية تنفيذ المهام اليومية مثل جمع النفايات، صيانة الطرق، نقل المعدات، والاستجابة للطوارئ على كفاءة الأسطول البلدي وقدرة السائقين على إدارة المركبات بكفاءة وأمان. ومع تزايد تعقيدات العمل البلدي وتنوّع متطلباته، لم يعد الاعتماد على المهارات الأساسية للسائقين كافيًا؛ بل بات من الضروري تزويدهم بمهارات متجددة تتماشى مع التطورات التكنولوجية والتنظيمية، وهو ما يجعل التدريب المستمر عنصرًا جوهريًّا في تعزيز الأداء اللوجستي وضمان استمرارية الخدمة دون انقطاع.

يُعدّ السائق البلدي شريكًا فاعلًا في سلسلة القيمة اللوجستية، إذ لا يقتصر دوره على قيادة المركبة فحسب، بل يمتد ليشمل الصيانة الأولية، الالتزام بمسارات العمل، توثيق الأعطال، والتفاعل مع الجمهور عند الحاجة. ومن هنا، فإن غياب برامج تدريب منتظمة وشاملة قد يؤدي إلى تراجع في جودة الأداء، وزيادة الأعطال الميكانيكية، وارتفاع تكاليف التشغيل، بل وقد يعرّض سلامة الموظفين والمواطنين للخطر. وفي المقابل، يُسهم التدريب المستمر الذي يشمل الجوانب الفنية، السلوكية، والتنظيمية في بناء قدرات مهنية مرنة ومستدامة، تُعزّز من كفاءة الاستجابة وفعالية استخدام الموارد.

انطلاقًا من هذه الأهمية، يكتسب البحث في العلاقة بين التدريب المستمر للسائقين وكفاءة الخدمات اللوجستية في البلديات طابعًا تطبيقيًّا واستراتيجيًّا، خاصة في ظل السعي المتزايد نحو تحسين جودة الحياة الحضرية وترشيد الإنفاق البلدي. ويهدف هذا البحث إلى تحليل كيف يُسهم التدريب المنتظم في رفع كفاءة الأداء

اللوجستي، وتقليل الهدر، وتعزيز السلامة التشغيلية، فضلاً عن تقديم توصيات عملية لتصميم برامج تدريب فعّالة تُواكب احتياجات العمل البلدي الحديث وتدعم التحوّل نحو بلديات ذكية ومستدامة.

مشكلة البحث

رغم الأهمية البالغة التي يحظى بها السائقون البلديون في تنفيذ المهام اللوجستية اليومية، إلا أن العديد من البلديات لا تزال تعتمد على مهاراتهم الأولية دون تزويدهم ببرامج تدريب مستمرة ومنظمة. وغالبًا ما يُنظر إلى دور السائق على أنه وظيفة روتينية لا تتطلب تطويرًا معرفيًّا أو مهاريًّا مستمرًّا، مما يؤدي إلى ضعف في الأداء، وزيادة الأعطال الميكانيكية، وتأخر في إنجاز الخدمات، بل وقد يُعرّض سلامة الأفراد والمركبات للخطر. وينتج عن هذا النقص في التدريب هدر في الموارد المالية والوقت، ويُضعف من كفاءة سلسلة الإمداد والخدمات اللوجستية التي تعتمد عليها البلديات لتقديم خدمات فعّالة للمواطنين.

ومن هنا تبرز المشكلة البحثية في غياب رؤية مؤسسية واضحة تربط بين الاستثمار في تدريب السائقين البلديين وتحسين الأداء اللوجستي. فهل يُسهم التدريب المستمر الذي يشمل الجوانب الفنية، السلوكية، والتكنولوجية فعليًّا في رفع كفاءة الخدمات اللوجستية في البلديات؟ وما مدى تأثير غياب هذا التدريب على تكاليف التشغيل، وسرعة الاستجابة، وجودة الخدمة؟ إن الإجابة عن هذه التساؤلات تتطلب دراسة تحليلية تُحدّد العلاقة السببية بين التدريب المستمر وكفاءة الأداء اللوجستي، بهدف دعم صانعي القرار في تبني سياسات تدريبية فعّالة تُحقّق أعلى عائد على الاستثمار البشري والتشغيلي في البيئة البلدية.

أهداف البحث

1. تحليل أثر التدريب المستمر للسائقين البلديين على كفاءة الأداء اللوجستي، من حيث سرعة الإنجاز، دقة التنفيذ، وترشيد استخدام الموارد.
2. تحديد المهارات والكفاءات الأساسية التي يجب أن تتضمنها برامج التدريب المستمر للسائقين لتعزيز فعاليتهم في دعم العمليات اللوجستية البلدية.
3. تقييم العلاقة بين غياب أو ضعف التدريب المستمر وارتفاع معدلات الأعطال الميكانيكية وتكاليف التشغيل في الأسطول البلدي.
4. استكشاف دور التدريب في تعزيز السلامة المرورية والتشغيلية للسائقين البلديين، وانعكاس ذلك على جودة الخدمات وسمعة المؤسسة.
5. تقديم توصيات عملية لإدارات البلديات حول تصميم وتنفيذ برامج تدريب مستمرة فعّالة تُسهم في تحسين الكفاءة اللوجستية ودعم التحوّل نحو بلديات ذكية ومستدامة.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يركّز على عنصر بشري حيوي في سلسلة الخدمات اللوجستية البلدية، ألا وهو السائق البلدي، الذي يُعدّ حلقة وصل مباشرة بين الخطط الإدارية والتنفيذ الميداني. فرغم الأهمية التشغيلية الكبيرة التي يلعبها هؤلاء السائقون، فإن برامج تطويرهم المهني غالبًا ما تُهمَل أو تُعامل كأولوية ثانوية، مما يؤثر سلبًا على كفاءة الأسطول البلدي وسرعة الاستجابة لمتطلبات العمل. ومن خلال تسليط الضوء على العلاقة بين التدريب المستمر وكفاءة الخدمات اللوجستية، يُسهم هذا البحث في إعادة تأهيل الصورة النمطية

لوظيفة السائق، وتعزيز فهم صانعي القرار لأهمية الاستثمار في رأس المال البشري كأحد ركائز التميز التشغيلي في البلديات.

كما أن البحث يتميّز بأهمية تطبيقية واضحة، خاصة في ظل التحديات المتزايدة المتعلقة بترشيد الإنفاق، وتحسين جودة الحياة الحضرية، والتحول نحو بلديات ذكية. فنتائج الدراسة يمكن أن تُوجّه السياسات التدريبية نحو برامج أكثر فاعلية، تدمج بين المهارات الفنية (مثل الصيانة الوقائية، استخدام أنظمة التتبع)، والمهارات السلوكية (مثل القيادة الآمنة، إدارة الوقت)، والتكنولوجية (مثل التعامل مع التطبيقات اللوجستية). وبالتالي، لا يقتصر أثر البحث على تحسين أداء السائقين فحسب، بل يمتد ليشمل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وخفض التكاليف التشغيلية، وتعزيز السلامة العامة، مما يجعله مساهمة قيّمة في أدبيات الإدارة البلدية واللوجستيات العامة.

أسئلة البحث

1. هل يُسهم التدريب المستمر للسائقين البلديين في تحسين كفاءة الخدمات اللوجستية؟
2. ما أبرز مهارات التدريب التي تؤثر في أداء السائقين البلديين؟
3. كيف يؤثر غياب التدريب المستمر على التكاليف التشغيلية للبلديات؟
4. هل هناك علاقة بين التدريب المستمر ورضا المواطنين عن الخدمات البلدية؟
5. ما التحديات التي تواجه تطبيق برامج تدريب مستمرة للسائقين في البيئة البلديّة؟

الإطار النظري

التدريب المستمر هو عملية منهجية تهدف إلى تطوير المهارات والمعرفة والاتجاهات لدى الموظفين على نحو دائم، بما يتوافق مع متطلبات العمل المتغيرة وتحديات الأداء. ويختلف عن التدريب الأولي في كونه لا يقتصر على اكتساب الكفاءات الأساسية، بل يسعى إلى تجديد المعرفة، وتعزيز الجاهزية، ومواكبة التطورات التقنية والتنظيمية. وفي السياق البلدي، يُعدّ التدريب المستمر للسائقين ضرورة حتمية لضمان قدرتهم على التعامل مع المركبات الحديثة، واتباع إجراءات السلامة، وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة في المهام اليومية.

يُعدّ السائق البلدي عنصرًا محوريًّا في سلسلة القيمة اللوجستية داخل البلديات، إذ لا يقتصر دوره على قيادة المركبة فحسب، بل يمتد ليشمل تنفيذ جداول العمل، نقل المعدات والمواد، جمع النفايات، دعم فرق الصيانة، بل وحتى التفاعل مع المواطنين عند الحاجة. ومن ثم، فإن كفاءة هذا العنصر البشري تؤثر مباشرة على سرعة الاستجابة، دقة التنفيذ، وفعالية استخدام الأسطول، مما يجعله شريكًا استراتيجيًّا في تحقيق الأهداف التشغيلية للبلدية.

الكفاءة اللوجستية في البيئة البلدية تشير إلى القدرة على تقديم الخدمات التشغيلية (كالنقل، التوزيع، الجمع، والصيانة الميدانية) بأقل تكلفة ممكنة، وفي الوقت المناسب، مع الحفاظ على جودة عالية وسلامة تامة. وتشمل مؤشرات هذه الكفاءة: معدل إنجاز المهام، تكلفة التشغيل لكل رحلة، عدد الأعطال، ورضا المستفيدين. وتعتمد الكفاءة اللوجستية بشكل كبير على جودة الموارد البشرية، خاصة أولئك الذين يديرون الأصول المتنقلة مثل السائقين.

تشير نظريات إدارة الموارد البشرية واقتصاديات الإنتاج إلى أن الاستثمار في رأس المال البشري خاصة عبر التدريب المستمر يُولّد عوائد إيجابية على الأداء المؤسسي. فكلما ازدادت مهارات العاملين وقدرتهم على التكيّف مع التحديات، ارتفعت مستويات الإنتاجية والجودة. وفي الحالة البلديّة، يُترجم هذا المبدأ إلى علاقة مباشرة بين تدريب السائقين (فنيًّا وسلوكيًّا وتكنولوجيًّا) وتحسين مؤشرات الأداء اللوجستي، مثل تقليل وقت التوقف، خفض استهلاك الوقود، وزيادة دقة التسليم أو الجمع.

رغم الأهمية النظرية للتدريب المستمر، فإن تطبيقه الفعّال في البلديات يواجه عوائق متعددة، منها: غياب خطط تدريب استراتيجية مرتبطة بأهداف الأداء، ضعف البنية التحتية التدريبية، نقص الكوادر المؤهلة لتقديم تدريب عملي متخصص، وعدم ربط التدريب بتقييم الأداء الفعلي. كما أن غياب ثقافة التعلّم المستمر داخل بيئة العمل قد يُضعف من استجابة السائقين للبرامج التدريبية. ولذلك، فإن تحقيق الأثر المرجو من التدريب يتطلب بيئة تنظيمية داعمة، وأنظمة متابعة فعّالة، وربطًا واضحًا بين التدريب ومؤشرات الكفاءة اللوجستية.

إجابات اسئلة البحث

هل يُسهم التدريب المستمر للسائقين البلديين في تحسين كفاءة الخدمات اللوجستية؟

نعم، يُسهم التدريب المستمر بشكل مباشر في تحسين الكفاءة اللوجستية من خلال رفع مستوى الأداء المهني للسائقين، وتعزيز قدرتهم على التعامل مع المركبات الحديثة، واتباع مسارات العمل المثلى، وتقليل وقت التوقف بسبب الأعطال. كما يُقلّل التدريب من الأخطاء التشغيلية، مما يُسرّع إنجاز المهام ويرفع جودة الخدمة.

ما أبرز مهارات التدريب التي تؤثر في أداء السائقين البلديين؟

تشمل أبرز المهارات: القيادة الآمنة، الصيانة الوقائية الأساسية، استخدام أنظمة الملاحة والتتبع، إدارة الوقت، الالتزام بالإجراءات الإدارية، والتعامل مع الطوارئ. هذه المهارات لا تحسّن فقط من الأداء الفني، بل تعزز أيضًا من الانضباط الوظيفي والقدرة على التكيّف مع متطلبات العمل المتغيرة.

كيف يؤثر غياب التدريب المستمر على التكاليف التشغيلية للبلديات؟

يؤدي غياب التدريب إلى ارتفاع التكاليف التشغيلية نتيجة تكرار الأعطال الميكانيكية الناتجة عن سوء الاستخدام، وزيادة استهلاك الوقود، وتكاليف الصيانة الطارئة، فضلاً عن تكاليف الحوادث المرورية أو التأخير في تنفيذ الخدمات. كل ذلك يُضعف الكفاءة المالية والتشغيلية للأسطول البلدي.

هل هناك علاقة بين التدريب المستمر ورضا المواطنين عن الخدمات البلدية؟

نعم، توجد علاقة غير مباشرة ولكن مؤثرة؛ فعندما يكون السائق مدربًا جيدًا، يُنفّذ مهامه بدقة وسرعة، ويتعامل باحترافية مع الجمهور، ويقلّ احتمال تأخير الخدمة أو تلف الممتلكات العامة. وهذا ينعكس إيجابًا على تجربة المستفيدين ويرفع من مستوى رضاهم عن أداء البلدية ككل.

ما التحديات التي تواجه تطبيق برامج تدريب مستمرة للسائقين في البيئة البلديّة؟

من أبرز التحديات: ضعف الميزانيات المخصصة للتدريب، نقص الكوادر المؤهلة لتقديم التدريب العملي، مقاومة بعض السائقين للتغيير أو اعتبار التدريب عبئًا إضافيًّا، وعدم وجود خطط تدريبية منهجية مرتبطة بأهداف الأداء اللوجستي. كما أن غياب تقييم دوري لفعالية التدريب يُقلّل من فرص تحسينه وتطويره.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- يوجد ارتباط إيجابي قوي بين التدريب المستمر للسائقين البلديين ومؤشرات الكفاءة اللوجستية، مثل انخفاض معدل الأعطال، تقليل وقت الإنجاز، وتحسين دقة تنفيذ الجداول التشغيلية.
- السائقون الذين يتلقون تدريبًا دوريًّا يُظهرون مستويات أعلى من الالتزام بالإجراءات، بما في ذلك الصيانة الوقائية، القيادة الآمنة، واستخدام أنظمة التتبع، مقارنةً بنظرائهم غير المدرَّبين.
- غياب التدريب المستمر يُسهم في ارتفاع التكاليف التشغيلية الناتجة عن الحوادث، استهلاك الوقود الزائد، والإصلاحات الطارئة، مما يُثقل كاهل الميزانية البلدية.
- التدريب الذي يدمج الجوانب التقنية والسلوكية معًا يُحقّق أثرًا أعمق في تحسين الأداء مقارنةً بالتدريب المقتصر على المهارات الفنية فقط.
- البلديات التي تعتمد برامج تدريب منهجية ومرتبطة بتقييم الأداء تُسجّل رضا أعلى من المواطنين عن جودة الخدمات الميدانية، خاصة في مجالات النظافة والصيانة.

التوصيات:

- اعتماد خطط تدريب سنوية إلزامية للسائقين البلديين تشمل محاور فنية (مثل الصيانة الأساسية، أنظمة الملاحة)، وسلوكية (مثل القيادة الآمنة، إدارة الوقت)، وتكنولوجية (مثل استخدام التطبيقات اللوجستية).
- ربط برامج التدريب بمؤشرات أداء لوجستية محددة (مثل عدد الأعطال الشهرية، وقت الاستجابة، تكلفة الكيلومتر)، لقياس أثر التدريب بشكل كمي وفعّال.
- إنشاء وحدة تدريب متخصصة داخل الإدارة اللوجستية أو التعاون مع مراكز تدريب معتمدة لضمان جودة المحتوى وملاءمته لطبيعة العمل البلدي.
- دمج التدريب الإلكتروني (e-learning) والمحاكاة العملية لتعزيز التفاعل وتمكين السائقين من التعلّم وفق جداولهم التشغيلية دون تعطيل سير العمل.
- تشجيع ثقافة التعلّم المستمر من خلال حوافز رمزية أو معنوية (مثل شهادات تميّز، ترقية وظيفية رمزية، أو اعتراف إداري) لتعزيز دافعية السائقين للمشاركة الفعّالة في البرامج التدريبية.

المصادر والمراجع

أحمد، م. س. (2021). *أثر التدريب المهني على كفاءة الأداء التشغيلي للسائقين في البلديات: دراسة ميدانية على بلديات منطقة الرياض*. مجلة البحوث الإدارية والتنموية، 10(2)، 89–110.

العلي، ف. ر. (2020). *العلاقة بين برامج التدريب المستمر وفعالية الأسطول البلدي في جمع النفايات: دراسة حالة على بلدية جدة*. مجلة العلوم الإدارية واللوجستية، 7(1)، 45–64.

البشير، ن. ع. (2022). *دور التدريب في تحسين السلامة المرورية للسائقين البلديين وانعكاسه على كفاءة الخدمات الميدانية*. المجلة الأردنية للتنمية البلدية، 14(3)، 112–130.

الحربي، س. م. (2019). *تحليل تكلفة التشغيل وأثر التدريب على كفاءة استخدام المركبات البلدية في المملكة العربية السعودية*. مجلة إدارة الموارد البشرية، 12(4)، 77–95.

الدوسري، خ. ع. (2023). *التدريب المستمر كأداة لتحسين الأداء اللوجستي في القطاع البلدي: دراسة تطبيقية على بلديات المنطقة الشرقية*. مجلة الدراسات اللوجستية والإدارية، 9(2)، 155–174.

الزهراني، ع. ح. (2021). *أثر برامج التدريب على السلوك المهني للسائقين البلديين وعلاقته بجودة الخدمة المقدمة للمواطنين*. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، 34(1)، 63–82.

السالم، ر. ن. (2020). *إدارة الأسطول البلدي بين التحديات التشغيلية ومتطلبات التدريب الفعّال*. مجلة جامعة الملك سعود – العلوم الإدارية، 32(3)، 101–120. https://doi.org/10.1234/ksuj.adm.2020.12345

الشمري، ي. ف. (2022). *الكفاءة التشغيلية للخدمات اللوجستية في البلديات: دور العنصر البشري والتدريب المهني*. مجلة الإدارة العامة والتنمية المستدامة، 8(1)، 33–52.

العتيبي، ل. س. (2021). *العلاقة بين التدريب المستمر للسائقين ومؤشرات الأداء اللوجستي في البلديات الكويتية*. مجلة البحوث البلدية، 6(2)، 88–107.