

## بحث بعنوان

تأثير سلوك السائق الحكومي على جودة الخدمات البلدية المقدمة

إعداد

عبد الله ارحيل بخيت المساعد

سائق - فئة ثالثة

بلدية أم الجمال

يؤثر سلوك السائق الحكومي بشكل كبير على جودة الخدمات البلدية المقدمة، حيث يلعب دوراً أساسياً في تنفيذ المهام اليومية للبلديات مثل جمع النفايات، نقل المواد، والصيانة الطارئة. السلوك الاحترافي للسائق يعزز الكفاءة التشغيلية، ويقلل من الحوادث أو التأخير في تقديم الخدمات، مما ينعكس إيجابياً على رضا المواطنين وجودة الحياة في المجتمع. من جهة أخرى، فإن السلوك غير المنضبط أو الإهمال قد يؤدي إلى تعطيل الخدمات، زيادة التكاليف، وتدهور الثقة بين البلدية والمجتمع. لذا، يتطلب تحسين الخدمات البلدية التركيز على تدريب السائقين الحكوميين وتعزيز الوعي بأهمية دورهم.

<https://jasps.com>**Abstract**

The behavior of government drivers greatly affects the quality of municipal services provided, as they play a fundamental role in carrying out daily municipal tasks such as waste collection, transportation of materials, and emergency maintenance. Professional driver behavior enhances operational efficiency, reduces accidents or delays in service delivery, which positively reflects on citizen satisfaction and quality of life in the community. On the other hand, undisciplined or negligent behavior may lead to disruption of services, increased costs, and deterioration of trust between the municipality and the community. Therefore, improving municipal services requires focusing on training government drivers and raising awareness of the importance of their role.

## المُقَدِّمة

يعتبر سلوك السائق الحكومي أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات. يعتمد نجاح العمليات اليومية للبلديات على كفاءة واحترافية السائقين الذين يشرفون على مهام حيوية مثل نقل النفايات، صيانة الطرق، وتوفير خدمات الطوارئ. لذلك، فإن أداء السائق الحكومي يتجاوز كونه مجرد دور وظيفي، ليصبح عنصراً حاسماً في تحقيق أهداف التنمية المحلية وتحسين مستوى الخدمات العامة. ويُعدُّ السائق الحكومي واجهة عملية للبلدية، حيث يمثلها أثناء تأديته لمهامه على الطرقات وبين المواطنين. لذا فإن التصرفات التي تصدر عنه سواء من حيث الالتزام بالقوانين أو التعامل مع الظروف الطارئة، تعكس صورة البلدية وتؤثر على مدى رضا المجتمع عن الخدمات المقدمة. السلوك الإيجابي للسائق يساهم في تنفيذ المهام بسلاسة، مما يؤدي إلى تقليل الشكاوى وتجنب الحوادث التي قد تعيق سير العمل وتزيد من التكاليف التشغيلية.

أحد أهم التحديات التي تواجه البلديات هو ضمان الالتزام بالسلوك المهني والاحترافي للسائقين أثناء تأدية مهامهم. يؤثر السلوك غير المنضبط بشكل سلبي على نوعية الخدمات، إذ قد يؤدي إلى تأخير في تنفيذ الأعمال أو حتى إلى وقوع حوادث تلحق أضراراً بالملكات العامة أو الأفراد. من هنا، تبرز الحاجة إلى توعية السائقين الحكوميين حول أهمية دورهم في الحفاظ على سلامة المواطنين وفي تقديم خدمات ذات جودة عالية. تدريب السائقين وتزويدهم بالمعرفة اللازمة حول القوانين المرورية، إلى جانب تحفيزهم على تبني سلوكيات مهنية، يعدان من الخطوات الأساسية التي تتخذها البلديات لتحسين مستوى الخدمات. فالسائق الذي يتمتع بوعي مهني سيكون قادراً على التعامل بكفاءة مع المواقف المختلفة، مما يقلل من التأخير ويزيد

من الفعالية في تنفيذ المهام اليومية. هذا التدريب لا يشمل فقط القوانين المرورية، بل يمتد ليشمل تعزيز التواصل مع المواطنين وتقديم الخدمات بطريقة تحترم حقوقهم واحتياجاتهم.

في ظل الاهتمام المتزايد بتحسين كفاءة العمليات البلدية، يصبح تأثير سلوك السائق الحكومي على جودة الخدمات أحد المحاور التي يجب التركيز عليها. من خلال تحليل هذا التأثير، يمكن للبلديات وضع استراتيجيات فعالة لضمان تقديم خدمات تتسم بالسرعة والدقة، وذلك عبر تحسين إدارة السائقين وتحفيزهم على الالتزام بالسلوكيات التي تساهم في تحقيق رضا المواطنين وتعزيز الثقة في الأداء البلدي.

### مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في أن سلوك السائق الحكومي قد يكون له تأثير كبير على جودة الخدمات البلدية المقدمة، وهو جانب غالباً ما يتم إغفاله عند تقييم أداء البلديات. على الرغم من أن البلديات تعتمد على مجموعة من السياسات والإجراءات لضمان تنفيذ مهامها بشكل فعال، إلا أن السلوك الفردي للسائقين الذين يتولون المهام اليومية، مثل جمع النفايات وصيانة الطرق، قد يشكل فارقاً كبيراً في تحقيق الأهداف المطلوبة. في العديد من الحالات، يؤثر السلوك السلبي أو غير المهني للسائقين بشكل مباشر على قدرة البلديات على تقديم خدمات عامة بجودة عالية.

يشكل التعامل اليومي للسائقين مع المواطنين واستخدامهم للمركبات الحكومية عاملاً حاسماً في تقييم مستوى الخدمة العامة. عدم الالتزام بالقوانين المرورية، أو التصرف بشكل غير لائق أثناء تأدية المهام، يمكن أن يؤدي إلى تأخير في تنفيذ الخدمات، وقد يتسبب في تعطيل الأنشطة الأساسية للبلدية. على سبيل المثال،

<https://jaspps.com>

الحوادث المرورية أو الإهمال في العناية بالمركبات قد يؤديان إلى إبطاء أو توقف تقديم الخدمات بشكل كامل، مما يؤثر سلباً على رضا المواطنين ويزيد من التكاليف التشغيلية.

من جهة أخرى، فإن الإهمال في توعية وتدريب السائقين على أهمية دورهم قد يؤدي إلى تفاقم المشكلة، حيث قد لا يدرك العديد من السائقين التأثير الكبير الذي يمكن أن يحدثه سلوكهم على جودة الخدمات المقدمة. هذا الإهمال يفتح المجال أمام تصرفات غير مهنية قد تؤدي إلى نتائج سلبية على مستوى العمل البلدي بشكل عام، كما قد يضر بصورة البلدية وثقة المواطنين فيها. بالتالي، يجب النظر إلى السائقين على أنهم جزء أساسي من سلسلة تقديم الخدمات وليسوا مجرد منفذين للمهام اليومية.

على الرغم من الجهود المبذولة لتحسين كفاءة الخدمات البلدية، إلا أن هناك فجوة واضحة في فهم العلاقة بين السلوك الفردي للسائقين الحكوميين وبين جودة هذه الخدمات. العديد من الدراسات تركز على التكنولوجيا والبنية التحتية، بينما يقل الاهتمام بدور العنصر البشري، وخاصة السائقين الذين يمثلون خط المواجهة في تقديم هذه الخدمات. هذه الفجوة تؤدي إلى إهمال جانب مهم من تحسين الأداء البلدي، وهو جانب السلوكيات المهنية للسائقين وأثرها المباشر على الخدمة.

بناءً على ما سبق، فإن مشكلة البحث تتركز في الحاجة إلى دراسة دقيقة لتأثير سلوك السائق الحكومي على جودة الخدمات المقدمة من قبل البلديات. يتطلب هذا الأمر تحليلاً شاملاً للعوامل التي تؤثر في سلوك السائقين، بدءاً من مستوى التدريب والتحفيز وصولاً إلى كيفية إدارة ومراقبة أدائهم أثناء تأدية مهامهم. تحقيق فهم أعمق لهذه العلاقة يمكن أن يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمات البلدية بشكل عام.

## أهداف البحث

1. تحليل العلاقة بين سلوك السائق الحكومي ومستوى جودة الخدمات البلدية، لفهم مدى تأثير السلوك الفردي على تقديم الخدمات بشكل فعال.
2. تحديد العوامل التي تؤثر في سلوك السائقين الحكوميين، مثل التدريب، التحفيز، والرقابة، وكيف يمكن تحسينها لرفع كفاءة الخدمات البلدية.
3. تقييم أثر السلوك الإيجابي والسلبي للسائقين على رضا المواطنين، بهدف تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات البلدية.
4. اقتراح استراتيجيات لتطوير الأداء المهني للسائقين الحكوميين، بما يساهم في تعزيز جودة الخدمات وتحقيق الكفاءة التشغيلية.
5. دراسة تأثير الإجراءات الرقابية على التزام السائقين بالسلوكيات المهنية ودورها في تقليل الحوادث والمشكلات التشغيلية التي تؤثر على الخدمات العامة.

## أهمية البحث

1. تسليط الضوء على دور السلوك الفردي في تحسين الأداء البلدي، مما يعزز فهم أهمية العامل البشري في تحقيق الكفاءة التشغيلية في البلديات.
2. المساهمة في تطوير استراتيجيات فعالة لتدريب السائقين الحكوميين على السلوكيات المهنية التي تضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية.

<https://jasps.com>

3. تحسين رضا المواطنين عن الخدمات البلدية من خلال التركيز على السلوك الإيجابي للسائقين ودوره في تعزيز تجربة المستفيدين من الخدمات العامة.

4. دعم جهود البلديات في تقليل الحوادث والمشاكل التشغيلية المرتبطة بسلوكيات السائقين، مما يسهم في توفير الوقت والموارد.

5. توفير بيانات ومعرفة عملية تساعد في صياغة سياسات أكثر كفاءة لإدارة السائقين وتحفيزهم على الالتزام بالمعايير المهنية المطلوبة في العمل البلدي.

### أسئلة البحث

1. كيف يؤثر السلوك الفردي للسائق الحكومي على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات؟
2. ما هي العوامل التي تؤثر في سلوك السائقين الحكوميين أثناء تأدية مهامهم اليومية؟
3. ما مدى تأثير السلوك الإيجابي للسائقين على رضا المواطنين عن الخدمات البلدية؟
4. ما دور التدريب والتحفيز في تحسين سلوك السائقين الحكوميين ورفع مستوى جودة الخدمات؟
5. كيف يمكن للبلديات تطوير استراتيجيات لمراقبة وضبط سلوك السائقين لتحقيق أفضل أداء ممكن؟

### الإطار النظري

يُعتبر سلوك السائق الحكومي جزءاً لا يتجزأ من الأداء العام للبلدية، حيث يعتمد تنفيذ العديد من الخدمات الحيوية على هذا السلوك. وفقاً لنظرية السلوك التنظيمي، يمكن أن تؤثر العوامل الداخلية والخارجية على

<https://jaspps.com>

سلوك السائقين، مثل القيادة الإدارية، نظم الحوافز، وظروف العمل. تفاعل هذه العوامل يؤثر بشكل مباشر على نوعية الخدمات المقدمة. فالسلوك الإيجابي المنضبط يعزز كفاءة العمل، في حين أن السلوك السلبي قد يؤدي إلى تعطل أو تأخير في تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين.

تعتمد جودة الخدمات البلدية على عدة عناصر أساسية، ومن أهمها الالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية. وفقاً لنظرية جودة الخدمة، يتوقع المواطنون مستوى معيناً من الاحترافية والكفاءة في الخدمات المقدمة من قبل البلدية، ومن هنا يأتي دور السائق الحكومي في تلبية هذه التوقعات. التزام السائق بالقوانين المرورية، وسلوكه المهني أثناء تأدية مهامه، مثل جمع النفايات أو الصيانة الطارئة، يؤثر بشكل مباشر على تقييم المواطنين لجودة الخدمات البلدية.

الرضا الوظيفي للسائقين الحكوميين يلعب دوراً محورياً في تشكيل سلوكهم المهني. وفقاً لنظرية الرضا الوظيفي، كلما شعر السائق بالرضا تجاه بيئة العمل والتحفيز الذي يتلقاه، كان أكثر ميلاً لتقديم خدمات بجودة أعلى. البلديات التي تهتم بتوفير بيئة عمل داعمة وتقديم برامج تدريبية تهدف إلى تحسين مهارات السائقين تسهم بشكل كبير في رفع جودة الخدمات. على النقيض، قد يؤدي الإهمال في توفير هذه الظروف إلى ظهور سلوكيات سلبية مثل التراخي أو عدم الالتزام بالقوانين، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات.

الإدارة بالنتائج تُعد أحد الأساليب الفعالة لتحسين سلوك السائقين الحكوميين وضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية. تعتمد هذه الإدارة على مراقبة أداء السائقين بشكل دوري وتقييم تأثير سلوكهم على النتائج النهائية. يمكن للبلديات من خلال تطبيق هذه الإدارة أن تتعرف على نقاط القوة والضعف في أداء السائقين، مما يسهل وضع خطط تدريبية وتحفيزية تستهدف تحسين السلوك وتعزيز الكفاءة في تقديم الخدمات. حيث إن

<https://jaspps.com>

السائقون الحكوميون ليسوا فقط منفذين لمهام يومية، بل هم أيضاً سفراء غير رسميين للبلدية في الشوارع وبين المواطنين. من هذا المنطلق، تتحمل البلدية مسؤولية كبيرة في توجيه سلوك السائقين نحو الالتزام بمعايير المسؤولية الاجتماعية والمهنية. التعامل اللائق والمهني مع الجمهور يساهم في تعزيز صورة إيجابية عن البلدية، ويؤثر بشكل غير مباشر على ثقة المواطنين في المؤسسات الحكومية وجودة الخدمات المقدمة.

**1. السلوك التنظيمي:** توضح هذه النظرية كيف يؤثر السلوك الفردي والجماعي داخل المؤسسة على الأداء العام. في هذا السياق، يُنظر إلى السائقين الحكوميين كجزء أساسي من النظام البلدي الذي يتأثر سلوكهم بعوامل مثل القيادة، الحوافز، والتدريب. يتقدم السلوك التنظيمي هو دراسة سلوك الأفراد والجماعات داخل المؤسسات وكيفية تأثير هذا السلوك على أداء المنظمة وفعاليتها ويتناول هذا العلم مجالات عدة منها القيادة والاتصال واتخاذ القرارات وتحفيز الأفراد وهو يهدف إلى فهم وتفسير العلاقات داخل المنظمة والتأثيرات التي تحدث نتيجة التفاعلات بين الأفراد والجماعات.

القيادة في السلوك التنظيمي تعتبر من العوامل الأساسية التي تؤثر في سلوك الأفراد حيث تؤثر القيادة الفعالة في مستوى التزام الأفراد وأدائهم فالقائد الناجح هو الذي يستطيع توجيه وتحفيز فريق العمل لتحقيق أهداف المنظمة مع توفير بيئة عمل إيجابية تتسم بالتعاون والاحترام , والاتصال داخل المنظمة يلعب دوراً حاسماً في نقل المعلومات بين المستويات المختلفة ويعتبر وسيلة أساسية لفهم التوجهات والسياسات وأهداف المنظمة الجيدة في الاتصال هي التي تساهم في تقليل الشائعات وتحسين مستوى التنسيق بين الإدارات والأقسام المختلفة مما يعزز من كفاءة العمل حيث تحفيز الأفراد داخل المنظمة يرتبط بقدرة المؤسسة على

<https://jasps.com>

تلبية احتياجات العاملين وخلق بيئة محفزة لتحقيق الأداء الأمثل ويتم ذلك من خلال توفير الحوافز المادية والمعنوية التي تعزز من رغبة الموظفين في التفوق والإبداع.

**2. جودة الخدمة:** تركز على أهمية تقديم خدمات عامة تلبي توقعات المواطنين، حيث يلعب سلوك السائقين دوراً حاسماً في تحقيق هذه التوقعات من خلال الالتزام بالقوانين وتقديم الخدمة باحترافية. جودة الخدمة هي مفهوم يتعلق بمدى تلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم من خلال تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والدقة والاحترافية تعتمد جودة الخدمة على عدة عوامل منها سرعة الاستجابة ومدى اهتمام الشركة بتوفير الحلول المناسبة للعملاء بما يتناسب مع احتياجاتهم ومتطلباتهم.

من أهم عناصر جودة الخدمة هو الاهتمام بالتفاصيل حيث أن تقديم خدمة متقنة يتطلب الانتباه إلى جميع جوانب التعامل مع العميل من بداية الاتصال إلى انتهاء تقديم الخدمة إذا كانت التفاصيل محكمة ودقيقة فإن هذا يعزز ثقة العميل في الخدمة ويزيد من احتمالية تكرار التعامل والتواصل الجيد مع العملاء يلعب دوراً كبيراً في تعزيز جودة الخدمة فعندما يكون هناك وضوح في التواصل وسرعة في الرد على استفساراتهم يشعر العميل بأنه ذو أهمية وأن الشركة تسعى جاهدة لتلبية احتياجاته وهذا يؤثر بشكل إيجابي على تجربته مع الخدمة ويزيد من رضاه حيث تحسين جودة الخدمة يحتاج إلى استمرارية في مراقبة الأداء وقياس رضا العملاء حيث يتم من خلال ذلك تحديد نقاط القوة والضعف في تقديم الخدمة وبالتالي العمل على تطوير الجوانب التي تحتاج إلى تحسين وبهذا تضمن المؤسسة تقديم مستوى عالٍ من الخدمة على الدوام.

**3. الرضا الوظيفي:** يشير إلى أن السائقين الحكوميين الذين يشعرون بالرضا في عملهم يكونون أكثر ميلاً لتبني سلوكيات إيجابية تعزز جودة الخدمات المقدمة. الرضا الوظيفي قد يتأثر ببيئة العمل، الدعم الإداري،

<https://jasps.com>

والتحفيز. الرضا الوظيفي هو شعور الموظف بالارتياح والإيجابية تجاه عمله ومكان العمل ويعتبر من العوامل الأساسية التي تؤثر في مستوى الإنتاجية والالتزام داخل المنظمة ويعتمد الرضا الوظيفي على عدة عوامل مثل بيئة العمل الرواتب الامتيازات والعلاقات مع الزملاء والإدارة.

بيئة العمل تلعب دورًا كبيرًا في تحقيق الرضا الوظيفي فعندما يشعر الموظف بأنه يعمل في بيئة آمنة ومحفزة ويشعر بالاحترام والتقدير من قبل الإدارة والزملاء فإن ذلك ينعكس إيجاباً على مستوى رضاه عن العمل مما يدفعه لبذل مجهود أكبر وزيادة الإنتاجية.

العلاقات مع الزملاء والإدارة تعتبر من العناصر المهمة في تحقيق الرضا الوظيفي حيث تؤثر العلاقات الإيجابية والتعاون داخل الفريق في تحسين تجربة العمل بالنسبة للموظف وعندما يشعر بأنه جزء من فريق متكامل ومساند فإن ذلك يعزز من شعوره بالانتماء والراحة في مكان العمل الأجور والامتيازات تعد من العوامل المؤثرة بشكل مباشر في الرضا الوظيفي حيث يشعر الموظف بالتحفيز عند حصوله على مكافآت تتناسب مع مجهوده وتقدير إسهاماته داخل المنظمة وبالتالي فإن الموازنة بين العوامل المادية والمعنوية تلعب دورًا كبيرًا في تحقيق التوازن بين متطلبات العمل ورضا الموظف.

**4. الإدارة بالنتائج:** تُبرز هذه النظرية أهمية مراقبة أداء السائقين الحكوميين وتقييم تأثير سلوكهم على النتائج النهائية، مثل كفاءة الخدمات والرضا العام. من خلال هذه الإدارة، يمكن تحسين السلوك وتطوير الأداء المهني للسائقين. الإدارة بالنتائج هي نهج إداري يركز على تحقيق أهداف محددة وقابلة للقياس حيث يتم تحديد الأهداف بوضوح ومن ثم يتم توجيه جميع الجهود والموارد نحو تحقيق هذه الأهداف يتم قياس الأداء بناءً على النتائج المحققة وليس على الجهود المبذولة مما يعزز من التركيز على الكفاءة والفعالية في العمل.

<https://jasps.com>

أحد أهم مبادئ الإدارة بالنتائج هو تحديد الأهداف بشكل دقيق وواقعي بحيث تكون قابلة للقياس والتحقيق من خلال هذا النهج يصبح من السهل تقييم الأداء ومعرفة مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف مما يمكن الإدارة من اتخاذ قرارات تصحيحية في الوقت المناسب إذا كانت هناك حاجة لذلك يتقدم التواصل الواضح والمستمر بين الإدارة والموظفين يعتبر أساسياً في تطبيق الإدارة بالنتائج حيث يتطلب الأمر أن يكون الجميع على دراية بالأهداف المحددة وبكيفية مساهمتهم في تحقيقها مما يعزز من الالتزام والانتماء لدى الموظفين ويزيد من مستوى الشفافية داخل المنظمة والإدارة بالنتائج تشجع على تحمل المسؤولية الفردية حيث يكون كل موظف مسؤولاً عن تحقيق النتائج المطلوبة منه بشكل واضح وبدون غموض وبالتالي يشعر الموظفون بالتمكين والثقة في قدراتهم مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمنظمة وزيادة الإنتاجية.

**5. المسؤولية الاجتماعية للسائقين الحكوميين:** تُركز على دور السائقين في تمثيل البلدية أمام الجمهور. السلوك المهني والمسؤول للسائق يعكس صورة إيجابية للبلدية ويساهم في تحسين العلاقة بين المؤسسات الحكومية والمجتمع. حيث المسؤولية الاجتماعية للسائقين الحكوميين تتعلق بدورهم في الالتزام بتقديم خدمات النقل بطريقة آمنة ومسؤولة تجاه المجتمع كونهم يمثلون جهة حكومية فإن عليهم أن يكونوا قدوة في احترام قوانين المرور والقيادة بحذر مع الحفاظ على سلامة الركاب والمركبات التي يقودونها من أجل الحفاظ على السلامة العامة.

القيادة الآمنة تتطلب من السائق الحكومي أن يكون دائماً ملتزماً بالتركيز أثناء القيادة وتجنب التشتت أو استخدام الهاتف أو أي سلوك قد يعرض الآخرين للخطر السائق الحكومي يجب أن يدرك أن أي خطأ بسيط قد يؤدي إلى حوادث جسيمة تؤثر على الأرواح والممتلكات وإلى جانب الالتزام بالسلامة يجب على السائقين

<https://jasps.com>

الحكوميين الحفاظ على المركبات التي يستخدمونها والتأكد من أنها تعمل بكفاءة من خلال إجراء الصيانة الدورية والإبلاغ عن أي أعطال أو مشكلات فوراً هذه المسؤولية تسهم في تقليل التكاليف وتحسين كفاءة الخدمات الحكومية التي تعتمد على النقل.

السائقون الحكوميون أيضاً يتحملون مسؤولية حسن التعامل مع الجمهور والركاب حيث أن تقديم الخدمة بأسلوب محترم ولبق يعزز من صورة الجهة الحكومية التي يمثلونها كما أن الالتزام بالمواعيد والتعامل بأخلاق مهنية يعكس مستوى عالٍ من المسؤولية الاجتماعية ويزيد من ثقة المواطنين في الخدمات الحكومية.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تأثير السلوك الإيجابي للسائق الحكومي يظهر بوضوح في تحسين كفاءة العمليات اليومية، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات البلدية.
2. السلوك غير المنضبط أو الإهمال يؤدي إلى تعطيل أو تأخير في تقديم الخدمات الحيوية، مما يضر بسمعة البلدية ويزيد من شكاوى المواطنين.
3. الرضا الوظيفي للسائقين يلعب دوراً رئيسياً في تحديد سلوكهم المهني، حيث أن السائقين الأكثر رضا عن بيئة عملهم يقدمون خدمات بجودة أعلى.
4. تدريب السائقين وتحفيزهم يسهم في تعزيز التزامهم بالسلوكيات المهنية التي تحسن من أداء البلدية بشكل عام.

5. الإجراءات الرقابية الفعالة تقلل من الحوادث والمشاكل التشغيلية، مما يعزز الاستدامة في تقديم الخدمات العامة.

### التوصيات:

1. تعزيز برامج التدريب للسائقين الحكوميين لتشمل الجوانب المهنية والأخلاقية، بما يسهم في تحسين سلوكهم ورفع جودة الخدمات.

2. توفير حوافز مادية ومعنوية للسائقين الملتزمين والذين يظهرون سلوكاً إيجابياً في أداء مهامهم اليومية، بهدف تعزيز الرضا الوظيفي.

3. تطبيق نظام رقابة ومتابعة دورية لأداء السائقين، لتحديد نقاط الضعف وتقديم الدعم اللازم لتحسين سلوكهم المهني.

4. زيادة الوعي بأهمية السلوك المهني للسائقين من خلال حملات توعوية تستهدف تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للسائق الحكومي.

5. تحسين بيئة العمل وظروفها للسائقين الحكوميين من أجل خلق مناخ يحفز على الأداء الإيجابي والالتزام بالسلوكيات التي تعزز جودة الخدمات المقدمة.

## المصادر والمراجع

- شاكما، م. (2018). تحليل تأثير سلوكيات السائقين والحالة الاجتماعية والاقتصادية على تدفق المرور: دراسة حالة بلدية بابنا، بنغلاديش. في وقائع المؤتمر الدولي الرابع للهندسة المدنية من أجل التنمية المستدامة (ICCESD 2018)، جامعة الكويت للتكنولوجيا، حولنا، بنغلاديش (ص 261-262).
- خانساوي، ن.، وموستاشاري، أ.، ومنصوري، م. (2014). التأثير على السلوك المستدام والتخطيط في المدينة الذكية. المجلة الدولية لاستخدام الأراضي المستدامة والتخطيط الحضري، 1(2).
- فان ريزين، ج. ج.، وموزيو، د.، وإيمروار، س.، وجولبيك، ل.، ومارتينيز، إي. (2004). محركات وعواقب رضا المواطن: تطبيق نموذج مؤشر رضا العملاء الأمريكي على مدينة نيويورك. مراجعة الإدارة العامة، 64(3)، 331-341.
- روحاني، م. (2012). سلوك قيادة الحافلات واستهلاك الوقود (أطروحة دكتوراه، جامعة ساوثهامبتون).
- هورسو، إي. إن.، وبيبواه، إس. تي. (2015). تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء: دراسة لخدمات سيارات الأجرة الصغيرة في كيب كوست، غانا. المجلة الدولية للاقتصاد والتجارة والإدارة، 3(5)، 1451-1464.
- دهار، آر. إل. (2009). جودة الحياة العملية: دراسة لسائقي حافلات الشركات البلدية. المجلة الدولية للثقافة الهندية وإدارة الأعمال، 2(6)، 638-653.
- بويستر، تي. إتش.، وتوماس، جيه. سي. (2011). تأثير التوقعات وتأكيد/عدم تأكيد التوقعات على رضا سائقي السيارات عن الطرق السريعة في الولاية. مجلة بحوث ونظريات الإدارة العامة، 21(4)، 601-617.