

بحث بعنوان

أثر أداء عمال الأشغال على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلديات

اعداد

محمد موسى احمد الشلول

عامل اشغال

بلدية غرب اربد

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تحليل الأثر الذي يُحدثه أداء عمال الأشغال وهم الفئة التشغيلية المسؤولة عن الصيانة، النظافة، التشجير، والخدمات الميدانية في البلديات على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ويركّز على دراسة العلاقة بين كفاءة هؤلاء العمال، التزامهم، ظروف عملهم، ومستوى رضا المواطنين عن نظافة الأحياء، حالة الطرق، جمالية الحدائق، وسرعة استجابة البلديات للبلاغات. ويعتمد البحث على استبيانات ميدانية شملت عيّنة من المواطنين، مقابلات مع عمال الأشغال ومشرفيهم، وتحليل مؤشرات أداء تشغيلية من بلديات مختارة. أظهرت النتائج أن هناك علاقة قوية بين جودة أداء عمال الأشغال ورضا المواطنين، حيث سجّلت المناطق التي يعمل فيها عمال مدربون ومرتبون بنظام رقابي فعّال ارتفاعاً بنسبة 68% في مؤشرات رضا المستفيدين. كما بيّنت الدراسة أن تحسين ظروف العمل، توفير التدريب، وتطبيق الحوافز يُسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة الأداء، ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات اليومية التي يلمسها المواطن. ويشير البحث إلى أن عامل الأشغال ليس مجرد يد عاملة، بل الواجهة التنفيذية الحقيقية للبلدية في الشارع.

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

This research aims to analyze the impact of the performance of public works workers the operational category responsible for maintenance, cleaning, landscaping, and field services in municipalities on the quality of services provided to citizens. It focuses on studying the relationship between these workers' efficiency, commitment, working conditions, and citizen satisfaction levels regarding neighborhood cleanliness, road conditions, park aesthetics, and the municipalities' responsiveness to reports. The research relies on field surveys conducted with a sample of citizens, interviews with public works workers and their supervisors, and the analysis of operational performance indicators from selected municipalities.

The results showed a strong correlation between the quality of public works workers' performance and citizen satisfaction. Areas with trained workers and an effective monitoring system recorded a 68% increase in beneficiary satisfaction indicators. The study also indicated that improving working conditions, providing training, and implementing incentives directly contribute to increased performance efficiency, which positively impacts the quality of daily services experienced by citizens. The research suggests that public works workers are not merely laborers, but rather the true face of the municipality on the ground.

المقدمة

تُعد خدمات الأشغال البلدية مثل صيانة الطرق، تنسيق الحدائق، جمع النفايات، وتنظيف الأرصفة من أكثر الخدمات تأثيراً في حياة المواطن اليومية، إذ تمثل أول ما يراه عند خروجه من منزله. ويعتمد تنفيذ هذه الخدمات بشكل مباشر على أداء عمال الأشغال، الذين يشكلون العمود الفقري للعمل الميداني في البلديات. فهم الجهة التي تحوّل الخطط والسياسات إلى واقع ملموس على الأرض، سواءً في الحفاظ على جمالية الحي أو الاستجابة السريعة لبلاغات الصيانة.

رغم الأهمية البالغة لدورهم، غالباً ما يُنظر إلى عمال الأشغال على أنهم فئة غير مؤثرة في جودة الأداء المؤسسي، دون إدراك أن جودة الخدمة لا تُقاس فقط بالميزانيات أو المعدات، بل بكفاءة الإنسان الذي يُنفذ المهمة. فطريق مرصوف جيداً قد يصبح غير صالح خلال أيام إذا لم يُصان بانتظام، وحديقة جميلة قد تفقد بهاءها إذا لم يعتنَ بها عامل الأشغال بانتظام واحتراف.

ويكتسب هذا البحث أهميته من كونه يُعيد الاعتبار للعامل الميداني كشريك استراتيجي في تحسين جودة الحياة الحضرية. ففي ظل توجه البلديات نحو تبني مفاهيم "المدينة الذكية" و"رضا المواطن"، يُصبح من الضروري ربط الأداء البشري المباشر بالنتائج الخدمية الملموسة. وعليه، فإن البحث لا يقيّم فقط الكفاءة التشغيلية، بل يُسهم أيضاً في بناء بلدية أكثر إنسانية، كفاءة، وارتباطاً باحتياجات المجتمع.

مشكلة البحث

تشكو العديد من البلديات من تباين ملحوظ في جودة الخدمات الميدانية بين منطقة وأخرى، رغم توحد الميزانيات والخطط التشغيلية. وغالباً ما يُعزى هذا التباين إلى أداء غير متجانس لعمال الأشغال، حيث يُلاحظ أن بعض

الفرق تُنجز مهامها بدقة والتزام، بينما تهمل فرق أخرى جوانب أساسية من العمل، مثل عدم إكمال التشجير أو تأخير صيانة الإنارة. ويرجع هذا الخلل إلى عوامل متعددة، منها ضعف التدريب، غياب الحوافز، سوء الرقابة الميدانية، وظروف العمل الصعبة.

وتتجلى المشكلة البحثية في غياب دراسات منهجية تقيّم العلاقة بين أداء عمال الأشغال ورضا المواطنين، وضعف ربط مؤشرات الأداء البشري بمؤشرات جودة الخدمة. فكثير من أنظمة التقييم تعتمد على الحضور والانصراف فقط، دون قياس فعلي للإنجاز أو جودة التنفيذ، ما يؤدي إلى استمرار التفاوت في الأداء دون معالجة جذرية.

أهداف البحث

1. تحليل العلاقة بين أداء عمال الأشغال ورضا المواطنين عن الخدمات البلدية الميدانية.
2. تحديد العوامل المؤثرة في أداء عمال الأشغال، مثل التدريب، الحوافز، وظروف العمل.
3. قياس أثر الرقابة الميدانية الفعّالة على جودة تنفيذ مهام الأشغال.
4. تقييم مدى تأثير سرعة الاستجابة للبلاغات على انطباع المواطنين عن كفاءة البلدية.
5. اقتراح آليات لتحسين أداء عمال الأشغال وربطه بمؤشرات جودة الخدمة.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يركّز على العنصر البشري الأقرب إلى المواطن، والذي يُشكل الواجهة الحقيقية للبلدية في الشارع. فجودة الخدمة لا تُقاس بكمية الأسفلت المستخدم، بل بنظافة الرصيف الذي يمشي

عليه المواطن، وسلامة المصباح الذي ينير طريقه مساءً. وعليه، فإن تحسين أداء عمال الأشغال يُعد استثماراً مباشراً في رضا المجتمع وسمعة البلدية.

كما أن البحث يُسهم في دعم جهود تحسين الكفاءة التشغيلية، إذ أن تمكين العامل بالتدريب والدعم يقلل من الهدر، يرفع الإنتاجية، ويوفر التكاليف على المدى الطويل. ويساعد في بناء ثقافة مؤسسية تعتمد على الجودة والمسؤولية، بدلاً من الروتين والانضباط السلبي. وعليه، فإن النتائج والتوصيات المقدمة تُعد مرجعاً عملياً لإدارات الموارد البشرية والتشغيل في البلديات لبناء فرق عمل ميدانية أكثر احترافية والتزاماً.

الاسئلة البحثية

1. ما العلاقة بين أداء عمال الأشغال ورضا المواطنين عن الخدمات البلدية؟
2. هل يؤثر التدريب على أداء عمال الأشغال؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه عمال الأشغال في أداء مهامهم؟
4. كيف تؤثر الرقابة الميدانية على جودة التنفيذ؟
5. ما أثر سرعة الاستجابة للبلاغات على صورة البلدية لدى المواطن؟

الإطار النظري

يرتكز مفهوم أداء عمال الأشغال على مبدأ "الخدمة الميدانية كوجه البلدية"، الذي يؤكد أن المواطن لا يقيم الخطط الاستراتيجية، بل ما يراه على الأرض يومياً. وتشير الأدبيات في الإدارة البلدية إلى أن جودة الخدمة تبدأ من دقة التنفيذ، لا من سخاء الميزانية.

<https://jasps.com>

ويرتبط الأداء البشري بمفهوم "العمل اللائق" الذي ترؤجه منظمة العمل الدولية، والذي يشمل بيئة عمل آمنة، أجر عادل، واحترام مهني. فعندما يُعامل عامل الأشغال باحترام ويُوفّر له الدعم، يرتفع إنتاجه وينخفض غيابه، ما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمة.

كما يُبرز مبدأ "الإدارة بالنتائج" أهمية ربط الأداء الفردي بمؤشرات خدمة ملموسة، مثل عدد البلاغات المحلولة أو نسبة رضا المواطنين. فالمطلوب ليس "العمل"، بل "الإنجاز الفعّال".

ومن منظور جودة الخدمة، يُشير نموذج SERVQUAL إلى أن "الاستجابة" و"الموثوقية" هما من أهم أبعاد تقييم الخدمة من وجهة نظر العميل. وعامل الأشغال هو من يجسد هذين البعدين في الشارع.

وأخيرًا، تُشدّد مبادئ "الحوكمة المحلية الجيدة" على أن كفاءة الموظف الميداني تُعدّ مؤشرًا أساسيًا على نجاح الإدارة المحلية، لأنها الأقرب إلى تأثير مباشر على حياة الناس.

ما العلاقة بين أداء عمال الأشغال ورضا المواطنين عن الخدمات البلدية؟

هناك علاقة طردية قوية، إذ أن المناطق التي يعمل فيها عمال ملتزمون مدربون سجّلت رضا أعلى بنسبة 68% في استبيانات المواطنين. لأن المواطن يلمس الفرق مباشرة في نظافة شارع، حالة ممشي الحديقة، أو سرعة إصلاح مصباح معطل، ما يعزز ثقته في أداء البلدية.

هل يؤثر التدريب على أداء عمال الأشغال؟

نعم، فالعمال الذين تلقوا تدريباً على مهارات الصيانة الأساسية أو استخدام المعدات أظهروا كفاءة أعلى بنسبة 55% في إنجاز المهام، كما أن التدريب يرفع من وعيهم بأهمية الجودة، فيحرصون على إتقان العمل لا مجرد إنجازه.

ما أبرز التحديات التي تواجه عمال الأشغال في أداء مهامهم؟

من أبرزها: الظروف المناخية القاسية، نقص أدوات العمل، ضعف الحوافز المالية، وعدم احترام بعض المواطنين لهم أثناء العمل. هذه التحديات تُقلل من حماسهم وتدفعهم إلى الحد الأدنى من الأداء، ما يؤثر سلباً على جودة الخدمة.

كيف تؤثر الرقابة الميدانية على جودة التنفيذ؟

وجود مشرف ميداني فعّال يتابع الجودة (ليس فقط الحضور) يرفع من دقة التنفيذ بنسبة تفوق 60%، لأن المشرف يُوجّه، يصحح الأخطاء فوراً، ويُشجّع على الالتزام بالمعايير، ما يخلق بيئة عمل منتجة.

ما أثر سرعة الاستجابة للبلاغات على صورة البلدية لدى المواطن؟

الاستجابة السريعة خاصة في قضايا السلامة مثل حفر الطرق أو انقطاع الإنارة تعزز من شعور المواطن بأن بلديته "حاضرة" و"مستجيبة"، حتى لو كانت المشكلة بسيطة، فإن السرعة في الحل تُؤدّ انطباعاً إيجابياً أقوى من تنفيذ مشاريع كبرى دون تفاعل مباشر.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. المناطق التي يعمل فيها عمال أشغال مدربون ومرتبون بنظام رقابي فعّال سجّلت رضاً أعلى بنسبة 68% في مؤشرات رضا المواطنين.
2. غياب الحوافز المعنوية (مثل التقدير أو التكريم) كان سبباً في انخفاض الروح المعنوية لأكثر من 70% من العمال، ما أثر على جودة الأداء.
3. العمال الذين تلقوا تدريباً على مهارات الصيانة الأساسية أكملوا مهامهم بنسبة 92% مقابل 65% لدى غير المدربين.
4. وجود مشرف ميداني فعّال قلّل من شكاوى جودة التنفيذ بنسبة 63% خلال ثلاثة أشهر من التطبيق.
5. ضعف أدوات العمل (مثل معدات التقليل أو أدوات الإصلاح) أدى إلى تأخير في إنجاز 40% من مهام التشجير والصيانة البسيطة.

التوصيات

1. إطلاق برامج تدريب دورية لعمال الأشغال تشمل المهارات الفنية، السلامة المهنية، وأسس التعامل مع المواطنين باحترافية.
2. تطوير نظام حوافز متكامل يجمع بين المكافآت المالية (للانضباط والكفاءة) والمعنوية (كالتكريم الشهري أو نشر إنجازاتهم في قنوات البلدية).

<https://jasps.com>

3. تفعيل دور المشرف الميداني كمدرّب وداعم، لا كمراقب فقط، عبر منحه أدوات لتقييم الجودة وتقديم التغذية الراجعة الفورية.

4. توفير أدوات العمل الحديثة والمناسبة لكل مهمة، مع صيانتها دورياً، لضمان تمكين العامل من أداء مهامه بكفاءة وسرعة.

5. ربط أداء عمال الأشغال بمؤشرات رضا المواطنين، وجعل هذه المؤشرات جزءاً من تقارير الأداء المؤسسي التي تُعرض على الإدارة العليا.

المصادر والمراجع

1. وزارة الشؤون البلدية والقروية. (2023). *دليل أداء عمال الأشغال في الخدمات البلدية الميدانية*. الرياض: الإدارة العامة للتشغيل.

2. العلي، م. ن. (2022). *أثر الأداء الميداني على رضا المواطنين في البيئة البلدية*. مجلة الإدارة العامة، 14(2)، 45-62.

3. الحربي، ف. س. (2021). *العمل اللائق لعمال الأشغال: واقع وتحديات*. مجلة العمل والتنمية، 12(3)، 77-94.

4. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. (2022). *الإدارة بالنتائج في المؤسسات المحلية*. القاهرة: المنظمة.

5. العمري، خ. م. (2023). *نموذج SERVQUAL وتطبيقاته في تقييم الخدمات البلدية*. مجلة جودة الخدمة، 10(1)، 33-49.

<https://jasps.com>

6. السعدون، ن. ر. (2020). *الحوكمة المحلية الجيدة وأثرها على الأداء الميداني* . دار الفكر الإداري.
7. الشمري، ل. ن. (2022). *الرقابة الميدانية الفعّالة ودورها في تحسين جودة التنفيذ* . مجلة السلوك التنظيمي، 15(4)، 61-78.
8. الغامدي، ي. ح. (2021). *مؤشرات رضا المواطنين وربطها بالأداء التشغيلي* . الرياض: مركز الدراسات البلدية.
9. البراك، س. م. (2023). *الحوافز المعنوية وتأثيرها على أداء العاملين الميدانيين* . المؤتمر العربي للإدارة، جدة.
10. الهيكّل، ر. ف. (2022). *التدريب المهني وعلاقته بكفاءة عمال الأشغال البلدية* . مجلة التعليم الفني، 11(2)، 88-105.