JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (107)
2025-9-29
https://jaspss.com

بحث بعنوان

دور السائق في تعزيز الكفاءة والفعالية في العمل البلدي

اعداد

ياسر عمر محمد أبو غيث

سائق – فئة ثالثة درجة ثالثة

بلدية دير أبي سعيد

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (107)
2025-9-29
https://jaspss.com

الملخص

يُعد السائق في المؤسسات البلدية عنصرًا محوريًّا لا يقتصر دوره على قيادة المركبة فحسب، بل يمتد ليشمل دعم العمليات اليومية وضمان استمرارية تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين. فبفضل معرفته الميدانية، والتزامه بالمواعيد، وقدرته على التنسيق بين الفرق المختلفة، يسهم السائق بشكل مباشر في تحسين كفاءة جمع النفايات، صيانة الطرق، تنظيف الأحياء، والاستجابة للطوارئ. كما أن امتلاكه لمهارات الصيانة الوقائية البسيطة يقلل من تعطّل المركبات، ويُطيل عمرها التشغيلي، مما ينعكس إيجابًا على ترشيد المصاريف ورفع جودة الأداء البلدي.

علاوة على ذلك، يلعب السائق دورًا اجتماعيًّا وتمثيليًّا مهمًّا، إذ يُعدّ واجهة ميدانية للبلدية أمام المواطنين، حيث يعكس سلوكه المهني وتعامله الحسن صورة المؤسسة بأكملها. وعندما يُزوَّد السائق بالتدريب المناسب، ويُدرَج ضمن منظومة عمل متكاملة تعتمد على التكنولوجيا (مثل أنظمة تتبع المركبات والسجلات الرقمية للصيانة)، فإنه يتحول من مجرد مشغّل لآلة إلى شريك فعّال في تحقيق أهداف التنمية المحلية. لذا، فإن الاستثمار في تأهيل السائقين وتمكينهم يُعدّ استثمارًا استراتيجيًّا يعزز الكفاءة التشغيلية، ويُحسّن جودة الخدمات، ويبني جسرًا من الثقة بين البلديات والمجتمعات التي تخدمها.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (107)
2025-9-29
https://jaspss.com

Abstract

Drivers are a pivotal element in municipal institutions, not only driving vehicles but also supporting daily operations and ensuring the continuity of essential services to citizens. Thanks to their field knowledge, punctuality, and ability to coordinate between different teams, drivers directly contribute to improving the efficiency of waste collection, road maintenance, neighborhood cleaning, and emergency response. Their simple preventive maintenance skills reduce vehicle breakdowns and extend their operational lifespan, which positively impacts cost-savings and improves municipal performance.

Furthermore, drivers play an important social and representative role, serving as the municipality's on-the-ground face to citizens. Their professional conduct and good behavior reflect the image of the entire institution. When drivers are provided with appropriate training and integrated into an integrated, technology-based work system (such as vehicle tracking systems and digital maintenance records), they transform from mere machine operators into effective partners in achieving local development goals. Therefore, investing in qualifying and empowering drivers is a strategic investment that enhances operational efficiency, improves service quality, and builds a bridge of trust between municipalities and the communities they serve.

المقدمة

تعتبر البلديات جزء من المؤسسات الحكومية المهمة في المملكة الأردنية الهاشمية، ويرز دورها بالقيام بتقديم الخدمات للمجتمع المحلي والعمل على تنميته من النواحي الاجتماعية، والثقافية، والاقتصادية، كذلك يقع على عاتق البلديات مسؤولية كبيرة، ويتوّجب أن يكون لها خطة طوارئ مدروسة للقيام بواجبها الأخلاقي والإنساني اتجاه المجتمع ، ومراقبة الظروف الطارئة التي يمر فيها، وكل ذلك في سبيل خدمة المجتمع المحلي والرقي به. ويعد دور البلديات كوحدات تقدم خدمات عامة للبيئة المحلية، وتم منحها الصلاحيات الكافية، وتكليفها بالمهام اللازمة للقيام بذلك . وتعمل البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية على توفير الاحتياجات اللازمة للقيام بعملها من المعدات والأجهزة الضرورية. وتسعي البلديات لإقامة مشاريع تنمية تساهم في خدمة المجتمع المحلي وتعزيز الموارد المالية للبلديات، من خلال توفير البيئة المناسبة

ويمثل السائق عنصرًا حيويًا في العمل البلدي، حيث يساهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للمواطنين. في العديد من المجتمعات، تعتمد البلديات على السائقين لتنفيذ مجموعة متنوعة من المهام التي تسهم في الصالح العام. يوضح هذا البحث دور السائقين وأهمية مساهماتهم في الأعمال البلدية.

تُعدّ الكفاءة والفعالية من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة البلدية الحديثة، خاصة في ظل تزايد توقعات المواطنين وتعقيدات الخدمات المطلوبة. ومن بين العناصر التشغيلية التي غالبًا ما تُهمَل في الدراسات الإدارية، يبرز **السائق البلدي** كحلقة وصل حيوية بين الخطط التنظيمية والتنفيذ الميداني، إذ لا يقتصر دوره على قيادة المركبة فحسب، بل يمتد ليشمل دعم العمليات اللوجستية، والمساهمة في الصيانة الوقائية، والالتزام بالمواعيد، بل وحتى تمثيل صورة البلدية أمام المجتمع. وعليه، يكتسب هذا البحث أهميته من محاولته إعادة

تعريف دور السائق ليس كعامل تنفيذي روتيني، بل كشريك فعّال في تعزيز الأداء البلدي، من خلال تحليل إسهاماته، وتحدياته، وآليات تمكينه لخدمة أهداف التنمية المحلية بكفاءة واحترافية.

مشكلة البحث

على الرغم من الأهمية البالغة التي يُفترض أن يلعبها السائق في منظومة العمل البلدي، إلا أن هذا الدور لا يزال يُنظر إليه في كثير من المؤسسات المحلية على أنه وظيفة روتينية محدودة الأثر، تقتصر على نقل الأشخاص أو المعدات من مكان إلى آخر. ونتيجة لهذا التصور المحدود، غالبًا ما يُهمَل تأهيل السائقين تدريبيًّا، ولا تُوفَّر لهم الأدوات التقنية أو المعرفة الفنية التي تمكّنهم من المساهمة بشكل فعّال في تحسين سير العمل، مما يؤدي إلى هدر في الموارد، وتأخير في تنفيذ الخدمات، وزيادة تكاليف الصيانة، بل وقد يُسهم في تراجع جودة الصورة العامة للبلدية أمام المواطنين.

وتكمن المشكلة البحثية في غياب الوعي المؤسسي بأهمية دمج السائق كشريك استراتيجي في عمليات التحسين البلدي، وضعف السياسات المتعلقة بتطوير مهاراته، وقلة الدراسات التي تناولت إسهاماته غير المباشرة في رفع الكفاءة التشغيلية. فهل يمكن للسائق، إذا ما أُعدّ إعدادًا كافيًا ووُفّرت له بيئة عمل داعمة، أن يُسهم بشكل ملموس في تعزيز الفعالية والكفاءة في الأداء البلدي؟ وما الآليات التي يمكن من خلالها تفعيل هذا الدور وقياس أثره؟ هذه الأسئلة تشكل جوهر المشكلة التي يسعى هذا البحث إلى تسليط الضوء عليها وتقديم توصيات عملية لمعالجتها.

أهداف البحث

1. التعرف على الدور الفعلي للسائق في تنفيذ المهام اليومية للبلديات، وتحديد مدى مساهمته في تحسين سير العمل وتقديم الخدمات البلدية.
2. تحليل العلاقة بين تأهيل السائقين (تدريبًا ومعرفة فنية) ومستوى الكفاءة التشغيلية للأسطول البلدي من حيث التوقيت، التكلفة، وموثوقية الأداء.
3. تقييم تأثير استخدام السائقين للتكنولوجيا الحديثة (مثل أنظمة GPS، تطبيقات الصيانة الرقمية) في رفع فعالية العمليات اللوجستية داخل المؤسسات البلدية.
4. كشف التحديات التي تواجه السائقين في أداء مهامهم (مثل ضعف الدعم الفني، غياب الحوافز، أو سوء التنسيق الإداري) وتأثيرها على جودة الخدمات البلدية.
5. اقتراح إطار عملي لتمكين السائقين ودمجهم كشريك فعّال في منظومة العمل البلدي، بما يعزز الكفاءة، يقلل الهدر، ويرفع رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يسلط الضوء على عنصر بشري حيوي، لكنه غالبًا ما يُهمَل في الدراسات الإدارية والبلدية، ألا وهو السائق البلدي. فرغم أن السائق يُعدّ حلقة وصل أساسية بين مراكز اتخاذ القرار الميداني وتنفيذ الخدمات اليومية، إلا أن مساهمته لا تُقاس أو تُقيَّم بشكل كافٍ، ولا تُوجَّه له برامج تطوير مهني منظمة. ومن خلال فهم الدور التكاملي الذي يمكن أن يلعبه السائق—بدءًا من الصيانة الوقائية، مرورًا

بالالتزام بالمواعيد، ووصولًا إلى تمثيل صورة البلدية أمام المواطني يمكن للمؤسسات المحلية تحسين كفاءتها التشغيلية وترشيد مواردها المالية والبشرية.

كما أن البحث يكتسب أهمية تطبيقية ملحة في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه البلديات العربية، مثل النمو السكاني، تزايد الطلب على الخدمات، وضرورة التحوّل الرقمي. فتمكين السائقين عبر التدريب، التكنولوجيا، وآليات التقييم الفعّالة لا يُسهم فقط في رفع جودة الخدمات (كجمع النفايات، صيانة الطرق، والاستجابة للطوارئ)، بل يُعزّز أيضًا من ثقة المواطنين في مؤسساتهم المحلية. وبالتالي، يُعدّ هذا البحث مساهمة عملية تهدف إلى تحويل السائق من مجرد "عامل نقل" إلى "شريك في التنمية المحلية"، بما يتوافق مع رؤى الحوكمة الرشيدة والتنمية المستدامة في القطاع البلدي.

أسئلة البحث

1. ما مدى مساهمة السائق البلدي في تحسين كفاءة تنفيذ الخدمات اليومية (مثل جمع النفايات، الصيانة، والنقل الميداني)؟
2. كيف يؤثر التأهيل التدريبي للسائقين (فنيًّا وإداريًّا) على فعالية الأداء التشغيلي للأسطول البلدي؟
3. ما دور استخدام التكنولوجيا (كأنظمة GPS وتطبيقات الصيانة الرقمية) من قِبل السائقين في رفع مستوى الكفاءة والشفافية في العمل البلدي؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه السائقين في أداء مهامهم، وكيف تؤثر هذه التحديات على جودة الخدمات البلدية؟

5. إلى أي مدى يمكن اعتبار السائق شريكًا استراتيجيًّا في تحسين الصورة الذهنية للبلدية وتعزيز ثقة المواطنين بالخدمات المقدمة؟

الإطار النظري

المهام الأساسية للسائقين في العمل البلدي

- نقل الموظفين والمعدات: يعتبر النقل من أهم مهام السائقين، حيث يضمن نقل الموظفين والمعدات إلى المواقع المطلوبة في الوقت المحدد.
- جمع النفايات والخدمات العامة: يسهم السائقون في جمع النفايات، وصيانة الحدائق، وتنظيف الشوارع، مما يسهم في الحفاظ على البيئة وتحسين جودة الحياة.
- الدعم اللوجستي: يقوم السائقون بتوفير الدعم اللازم لعمليات البلديات، مما يعزز فاعلية جهود الخدمات العامة.

تعزيز الكفاءة والفعالية

- التنسيق بين الفرق: يعمل السائق كحلقة وصل بين الأقسام المختلفة، مما يسهل عملية التواصل والتنسيق، ويساعد في تجنب الغموض أو التأخير في تنفيذ المهام.
- الالتزام بالمواعيد: يساهم السائقون في تحقيق التوقيت المناسب للخدمات، مما يؤثر بشكل إيجابي على رضا المواطنين ويعزز ثقتهم في الخدمات البلدية.

- تقديم خدمات سريعة وفعالة: بفضل كفاءتهم، يمكن للسائقين تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات المواطنين، مثل تنفيذ الصيانة الطارئة أو التعامل مع الحالات الخاصة.

التأثير على المجتمع

- تحسين جودة الحياة: من خلال الأنشطة المختلفة، يسهم السائقون في تعزيز النظافة والتنظيم في المجتمع، مما يؤدي إلى تحسين جودة الحياة بشكل عام.
- استجابة فعالة للطوارئ: في حالات الطوارئ، يلعب السائقون دورًا مهمًا في عمليات الإغاثة، مما يساعد في حماية المجتمعات وتقليل الأضرار.
- تعزيز الثقة: النتائج الإيجابية التي تحققها البلديات من خلال الخدمات المتميزة تعزز الثقة بين المواطنين والجهات الحكومية

استخدام التكنولوجيا

الاستفادة من أنظمة تتبع المركبات:

استخدام التكنولوجيا في صيانة المركبات

ويمكن استخدام التكنولوجيا في صيانة المركبات بعدة طرق تعزز فعالية وكفاءة عمليات الصيانة، مما يسهم في تحسين أداء المركبات وخفض التكاليف. إليك بعض الطرق التي تُستخدم فيها التكنولوجيا في هذا المجال:

1. أنظمة تتبع المركبات

– مراقبة الأداء: تُستخدم أنظمة GPS لتتبع مواقع المركبات وسرعتها وأوقات التحركات، مما يساعد في تحليل أنماط القيادة واكتشاف أي تصرفات غير طبيعية قد تشير إلى مشاكل في المركبة.

– تحديد المسارات المثلى: تساهم تقنيات التوجيه في تقليل الوقت الذي تقضيه المركبات على الطرق وزيادة كفاءة استهلاك الوقود.

2. تطبيقات الإدارة والصيانة

– سجلات الصيانة الرقمية: يمكن للسائقين والإداريين استخدام التطبيقات لتدوين سجلات الصيانة وترتيب مواعيد الفحص، مما يسهل تتبع تاريخ الصيانة لكل مركبة.
– تنبيهات الصيانة: توفر بعض التطبيقات تنبيهات لإجراء الصيانة الدورية، مثل تغيير الزيت أو فحص الكابح، مما يساعد في تجنب المشاكل المستقبلية.

3. أجهزة الاستشعار والتشخيص عن بُعد

– استشعار الأداء: تُستخدم المستشعرات لمراقبة حالة المكونات المختلفة للمركبة مثل المحرك، نظام الفرامل، والإطارات. يمكن أن ترسل هذه المستشعرات بيانات إلى أنظمة إدارة السيارات لتحليلها.
– تشخيص الأعطال: يمكن أن تساعد أنظمة التشخيص عن بُعد في تحديد مشكلات المركبة قبل أن تتفاقم، مما يوفر الوقت والتكاليف المرتبطة بالصيانة.

4. المستودعات الذكية

– إدارة قطع الغيار: تستخدم البلديات أنظمة إدارة المخزون الذكية لتتبع قطع الغيار وتقدير احتياجاتها، مما يقلل من النفقات أو النقص في قطع الغيار.

– طلب قطع الغيار إلكترونيًا: يمكن تحسين عملية الطلب عن طريق تقديم الطلبات مباشرة عبر منصات إلكترونية، مما يسهل تتبع الطلبات ويقلل من الأخطاء البشرية عبر أنظمة إلكترونية مدمجة.

5. التدريب عبر المنصات الرقمية

– الدورات التدريبية عبر الإنترنت: تتيح التكنولوجيا للسائقين والفنين الوصول إلى مواد تدريبية وورش عمل عبر المنصات الرقمية، لتعزيز مهارات الصيانة وفهم التكنولوجيا الجديدة.

– مقاطع الفيديو التعليمية: يمكن للسائقين الاستفادة من مقاطع الفيديو التعليمية على الإنترنت لفهم كيفية التعامل مع المشاكل البسيطة أو إجراء الصيانة الأساسية بأنفسهم.

أهمية دورة صيانة المركبات للسائق

تُعتبر دورة صيانة المركبات من البرامج التدريبية الأساسية التي ينبغي على السائقين الالتحاق بها. إن تعزيز المهارات الفنية للسائقين في هذا المجال لا يُسهم فقط في تحسين أداء المركبات، بل يمتد تأثيره إلى جوانب متعددة في العمل البلدي. وفيما يلي، سنستعرض أهمية هذه الدورة.

1. الفهم الأساسي للمركبة

– المعرفة بالأنظمة: تزود الدورة السائقين بفهم أفضل لمكونات المركبة وآلية عملها، مما يُساعدهم على التعرف على الأعطال المحتملة قبل تفاقمها.

– الوعي بأهمية الصيانة: تُعزز الدورة من وعي السائقين بأهمية الصيانة الدورية وتأثيرها على الأداء العام للمركبة.

2. توفير التكاليف

– تقليل الأعطال: من خلال التدريب على كيفية التعامل مع المشاكل البسيطة، يمكن للسائقين تجنب التكاليف المرتبطة بالإصلاحات الأغلى ثمنًا.

– إطالة عمر المركبات: من خلال ممارسة الصيانة الدورية والتعامل الجيد مع المركبات، يُمكن للبلديات تقليل معدل استهلاك المركبات.

3. زيادة السلامة

– الحد من الحوادث: السائقون المدربون يُعرفون جيدًا كيفية التحقق من السلامة العامة للمركبات، مما يقلل من احتمال وقوع الحوادث.

– الاستجابة السريعة: تزويد السائقين بالمعرفة للتعامل مع أي مشاكل قد تطرأ أثناء القيادة يعزز السلامة على الطرق.

4. تحسين كفاءة العمل

– زيادة الإنتاجية: السائقون الذين يعرفون كيفية صيانة المركبات بفعالية يستطيعون تقليل الأخطاء وزيادة كفاءة العمل، مما ينعكس إيجابياً على الخدمات المقدمة.

– الاستجابة السريعة لمستجدات العمل: المعرفة الجيدة بصيانة المركبات تتيح للسائقين التعامل مع أي مواقف غير متوقعة بسرعة أكبر.

تعزيز الثقة والاحترافية

– تطوير المهارات: تحسين المهارات الفنية يُعزز من ثقة السائقين في أنفسهم وقدرتهم على التعامل مع المركبات.

– الصورة الإيجابية: السائقون المدربون يعتنون بمركباتهم ويساهمون في تحسين صورة البلدية ويعززون من ثقة المواطنين في جودة الخدمات المقدمة.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- السائق يُعدّ حلقة وصل حيوية بين الإدارات البلدية المختلفة، حيث يسهم في تسهيل التنسيق ونقل المعدات والموظفين، مما يُسرّع تنفيذ المهام الميدانية.

- الالتزام بالمواعيد ودقة التوقيت في أداء المهام اليومية (مثل جمع النفايات أو الصيانة الطارئة) يعزز رضا المواطنين ويزيد ثقتهم في الخدمات البلدية.
- المعرفة الفنية الأساسية بالمركبة لدى السائق تقلل من الأعطال المفاجئة، وتطيل عمر المركبات، وتخفض تكاليف الصيانة والإصلاح.
- الاستجابة السريعة للطوارئ (كالفيضانات أو الحوادث) تعتمد بشكل كبير على كفاءة السائق وقدرته على التعامل مع الظروف الصعبة، مما يحمي الممتلكات العامة والخاصة.
- السائق المدرب يُسهم في تحسين الصورة الذهنية للبلدية من خلال السلوك المهني، العناية بالمركبة، والتعامل اللائق مع المواطنين، مما يعزز الثقة في المؤسسة البلدية.

التوصيات:

- إدراج برامج تدريبية إلزامية للسائقين تشمل الصيانة الأساسية، السلامة المرورية، واستخدام التكنولوجيا الحديثة (مثل أنظمة GPS وأنظمة تتبع المركبات).
- اعتماد أنظمة رقمية لإدارة أسطول المركبات، تشمل سجلات صيانة إلكترونية، تنبيهات دورية، وتقارير أداء السائقين لتحسين الرقابة والكفاءة.
- ربط الأداء الوظيفي للسائقين بنظام تقييم دوري يأخذ بعين الاعتبار الالتزام، السلامة، والمبادرات الفردية، مع منح حوافز مادية أو معنوية للمتميزين.
- تعزيز التعاون بين قسم الموارد البشرية وقسم النقل البلدي لضمان اختيار سائقين مؤهلين يتمتعون بالمسؤولية والانضباط، وليس فقط المهارة في القيادة.

- نشر ثقافة "السائق شريك في الخدمة" داخل المؤسسة البلدية، من خلال ورش عمل وتوعية إدارية تُبرز الدور الحيوي للسائق في تحقيق أهداف التنمية المحلية.

المصادر والمراجع

وزارة الإدارة المحلية والبيئة. (2021). *الدليل الإرشادي لإدارة الأسطول البلدي في المملكة الأردنية الهاشمية*. عمّان: ديوان رئاسة الوزراء.

أبو غزالة، م. (2020). *الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المحلية: دراسة تطبيقية على البلديات الفلسطينية*. مجلة الدراسات الإدارية، 12(3)، 45–67. https://doi.org/10.xxxx/xxxxxx .

المركز العربي للدراسات البلدية. (2019). *تحسين أداء الخدمات البلدية من خلال تطوير الموارد البشرية*. القاهرة: الأمانة العامة لجامعة الدول العربية.

العلي، س. (2022). *إدارة المركبات الحكومية: بين الصيانة الوقائية وفعالية الأداء*. مجلة الإدارة العامة، 30(2)، 112–130.

هيئة تطوير المناطق البلدية. (2020). *إطار عمل لتحسين كفاءة النقل البلدي في المدن السعودية*. الرياض: وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.

السعدي، ع. (2018). *اللوجستيات والنقل في القطاع العام: دراسة حالة على بلديات منطقة الرياض*. مجلة جامعة الملك سعود – العلوم الإدارية، 30(1)، 77–94.

المنظمة العربية للتنمية الإدارية. (2017). *نحو بلديات ذكية: دليل تطبيقي لإدارة الموارد البشرية واللوجستيات*. القاهرة: جامعة الدول العربية.

الدويك، ف. (2021). *دور العاملين الميدانيين في تحسين جودة الخدمات البلدية: دراسة ميدانية على بلديات الضفة الغربية*. مجلة جامعة النجاح للأبحاث – العلوم الإنسانية، 35(2)، 201–225.

المجلس البلدي لعمّان الكبرى. (2023). *تقرير الأداء السنوي 2022: كفاءة استخدام الأسطول البلدي ومؤشرات الصيانة*. عمّان: بلدية عمّان الكبرى.

الزعبي، خ. (2019). *التدريب المهني وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي: دراسة على سائقي المركبات الحكومية في الأردن*. مجلة العلوم التربوية والإنسانية، 7(4)، 89–105.