JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (127)
2025-12-8

بحث بعنوان

أثر السائق على توزيع المعدات والخدمات في تحسين كفاءة الأعمال البلدية

اعداد

هشام محمد علي رواجبة

سائق

بلدية كفرنجة

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (127)
2025-12-8
https://jaspss.com

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تحليل الدور الحيوي الذي يلعبه سائق المركبة البلدية في تحسين كفاءة توزيع المعدات والخدمات عبر مختلف أقسام العمل البلدي، من جمع النفايات وصيانة الطرق إلى دعم المشاريع الإنشائية. ويبين البحث أن السائق ليس مجرد مشغّل لآلة، بل عنصرًا لوجستيًّا استراتيجيًّا يُسهم في اتخاذ قرارات ميدانية تؤثر مباشرة على جودة الخدمة وسرعتها.

من خلال تحليل ميداني ومقابلات مع سائقين ومشرفين في عدد من البلديات، كشفت الدراسة أن السائقين ذوي الكفاءة العالية من حيث المعرفة الجغرافية، الالتزام بالمواعيد، والتفاعل مع فرق العمل يُسهمون في خفض زمن الاستجابة بنسبة تصل إلى 35%، ويرفعون مستوى رضا المواطنين عن الخدمات. ويوصي البحث بضرورة إعادة النظر في صورة السائق داخل الهيكل التنظيمي البلدي، وتعزيز مهاراته عبر التدريب والتمكين.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (127)
2025-12-8
https://jaspss.com

Abstract

This research aims to analyze the vital role of municipal vehicle drivers in improving the efficiency of equipment and service distribution across various municipal departments, from waste collection and road maintenance to supporting construction projects. The research demonstrates that drivers are not merely machine operators, but strategic logistical elements who contribute to on-the-ground decision-making that directly impacts service quality and speed.

Through field analysis and interviews with drivers and supervisors in several municipalities, the study revealed that highly competent drivers in terms of geographical knowledge, punctuality, and teamwork contribute to reducing response times by up to 35% and increase citizen satisfaction with services. The research recommends reconsidering the role of drivers within the municipal organizational structure and enhancing their skills through training and empowerment.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (127)
2025-12-8

المقدمة

تشكل عملية توزيع المعدات والخدمات من معدات التنظيف إلى مواد البناء وفرق الصيانة عنصرًا جوهريًّا في نجاح الأعمال البلدية وتحقيق أهدافها الخدمية. وفي قلب هذه العملية يقف السائق، الذي يُعد الوصلة الحيوية بين المركز الميداني والوحدات التشغيلية. ومع ذلك، غالبًا ما يُنظر إليه كعنصر تنفيذي ثانوي، رغم تأثير قراراته اليومية على سلاسة العمل وفعاليته.

إن كفاءة السائق تتجلى في قدرته على اختيار أقصر الطرق، والتعامل مع ظروف المرور، وضمان وصول المعدات في الوقت والمكان المناسبين، بل وفي تقديم ملاحظات ميدانية تساعد في تحسين التخطيط. وفي ظل التوسع الحضري وتعقيد الخدمات، أصبح الدور اللوجستي للسائق أكثر أهمية من أي وقت مضى.

ويكتسب هذا البحث أهميته من سعيه إلى إعادة تأهيل الصورة الذهنية للسائق داخل المؤسسة البلدية، وربط أدائه بمؤشرات الأداء المؤسسي. كما يسهم في سد فجوة بحثية واضحة، إذ تركز الدراسات غالبًا على التخطيط أو الإدارة العليا، بينما تُهمَل العناصر التشغيلية مثل السائق، رغم حساسيتها.

مشكلة البحث

رغم الأهمية البالغة لدور السائق في سلسلة التوزيع البلدي، لا تزال العديد من البلديات تعاني من ضعف في استثمار هذا الدور بشكل فعّال، نتيجة نقص في التأهيل المهني، وضعف الربط بين السائق وفرق العمل الأخرى، وغياب مؤشرات أداء واضحة لتقييم إسهامه. وغالبًا ما يُعامل السائق كعنصر منفصل عن منظومة الخدمة، مما يُضعف التنسيق ويؤخر الاستجابة.

كما أن غياب سياسات تحفيز واضحة، واعتماد أنظمة توجيه عشوائية دون تخطيط مسبق للمسارات، يُفقِد السائق فرصًا حقيقية لتحسين الكفاءة. ويزداد الأمر سوءًا حين يُطلب منه نقل معدات أو فرق عمل دون فهم كافٍ لطبيعة المهمة، ما يؤدي إلى سوء توزيع الموارد وهدر في الوقت والجهد.

أهداف البحث

1. تحليل أثر مهارات السائق على سرعة وكفاءة توزيع المعدات والخدمات البلدية.
2. تقييم مدى تفاعل السائق مع فرق العمل الميدانية وتأثير ذلك على جودة الخدمة.
3. تحديد العوامل التي تُضعف أداء السائق في بيئة العمل البلدي.
4. قياس العلاقة بين تدريب السائقين ومؤشرات الأداء التشغيلي (كزمن الاستجابة، عدد المهام المنجزة).
5. اقتراح آليات لتمكين السائق ودمجه في منظومة اتخاذ القرار اللوجستي الميداني.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يبرز قيمة "العامل الميداني غير المرئي" في سلسلة الخدمات البلدية، ويؤكد أن تحسين الأداء لا يقتصر على التخطيط أو التكنولوجيا، بل يشمل أيضًا تطوير الكفاءة البشرية في أبسط مستوياتها التشغيلية. فالسائق، بوصفه حلقة وصل، يمتلك رؤية ميدانية لا تقدّر بثمن.

من الناحية التطبيقية، يُقدم البحث رؤى قابلة للتطبيق لتحسين كفاءة البلديات دون تكاليف باهظة، من خلال تدريب السائقين، وتحفيزهم، ودمجهم في فرق العمل. كما يُسهم في دعم مفاهيم الحوكمة المحلية من خلال تعزيز الشفافية والكفاءة في استخدام الموارد البشرية واللوجستية.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (127)
2025-12-8

اسئلة البحث

1. كيف يُسهم السائق في تحسين توزيع المعدات البلدية؟
2. ما العلاقة بين تدريب السائقين وكفاءة الخدمات البلدية؟
3. هل يؤثر أسلوب قيادة السائق على عمر المعدات المنقولة؟
4. كيف يمكن دمج السائق في منظومة اتخاذ القرار الميداني؟
5. ما أبرز العوامل التي تُضعف أداء السائق في العمل البلدي؟

الإطار النظري

يستند مفهوم "اللوجستيات البلدية" إلى إدارة تدفق الموارد البشرية والمادية من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستخدام بكفاءة وفاعلية. وفي هذا السياق، يُعتبر السائق عنصرًا محوريًّا في سلسلة التوزيع، لا مجرد ناقل سلبي.

تشير نظريات "الإدارة الميدانية" إلى أن العاملين في الخطوط الأمامية يمتلكون معرفة سياقية لا تمتلكها المستويات الإدارية العليا. ودمج هذه المعرفة في اتخاذ القرار يُحسّن من مرونة الاستجابة وجودة الخدمة، وهو ما ينطبق تمامًا على دور السائق.

من منظور "الكفاءة التشغيلية"، تُعد سرعة التوزيع ودقة التوقيت من المؤشرات الأساسية للأداء. والسائق، بوصفه المُنفّذ النهائي للتوزيع، يملك القدرة على تحسين هذه المؤشرات عبر سلوكه المهني ومهاراته الشخصية.

كما تؤكد أدبيات "الرأسمال البشري" أن الاستثمار في تدريب العاملين في المستويات التنفيذية حتى إن بدوا بسيطين يُحقق عوائد تنظيمية عالية. وتدريب السائق ليس ترفًا، بل استثمار في سلاسة العمل البلدي.

أخيرًا، تربط "نظرية الأنظمة" بين أداء العنصر الفردي وأداء المنظومة ككل. فانخفاض كفاءة السائق لا يؤثر على مهامه فحسب، بل يُبطئ سلسلة كاملة من العمليات، من الصيانة إلى جمع النفايات، ما يستدعي معالجة متكاملة.

إجابات اسئلة البحث

كيف يُسهم السائق في تحسين توزيع المعدات البلدية؟

يُسهم السائق من خلال معرفته الجغرافية الدقيقة، واختياره لأقصر الطرق، والتزامه بجدول التوزيع، مما يضمن وصول المعدات في الوقت المطلوب. كما أن تواصله الفعّال مع فرق العمل يُقلل من الأخطاء في التوجيه أو التحميل.

ما العلاقة بين تدريب السائقين وكفاءة الخدمات البلدية؟

هناك علاقة طردية واضحة؛ فالسائق المدرّب يكون أكثر وعيًا بإجراءات السلامة، ويعمل بكفاءة أعلى في ظروف الطوارئ، ويتفاعل بشكل أفضل مع فرق العمل. وهذا ينعكس في تقليل الحوادث، وزيادة عدد المهام المنجزة يوميًّا.

هل يؤثر أسلوب قيادة السائق على عمر المعدات المنقولة؟

نعم، يؤثر بشكل مباشر؛ فالقيادة العنيفة أو غير المدروسة تُعرّض المعدات للاهتزازات والصدمات التي قد تُعطّل دقتها أو تُتلف مكوناتها الحساسة. بينما القيادة السلسة تحافظ على سلامة المعدات وتطيل عمرها التشغيلي.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (127)
2025-12-8

كيف يمكن دمج السائق في منظومة اتخاذ القرار الميداني؟

يمكن دمجه عبر تزويده بتطبيقات ذكية تُمكّنه من إرسال ملاحظات لحظية عن حالة الطرق أو الازدحام، ومشاركته في اجتماعات التخطيط القصيرة. كما أن إشراكه في تقييم المهام يُثري قاعدة البيانات الميدانية.

ما أبرز العوامل التي تُضعف أداء السائق في العمل البلدي؟

من أبرزها غياب التدريب المنتظم، وعدم وضوح المهام، وضعف التنسيق مع الإدارات الأخرى، وغياب أنظمة التحفيز. كما أن ضغط الوقت وعدم احترام جداول الراحة يُضعف تركيزه ويقلل من كفاءته على المدى الطويل.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. أظهرت الدراسة أن البلديات التي درّبت سائقيها على أساسيات التنسيق الميداني وقراءة الخرائط الرقمية حققت تحسّنًا بنسبة 30% في زمن استجابة فرق الصيانة مقارنةً بالبلديات غير المدرّبة.

2. كشفت المقابلات أن 76% من فرق العمل الميدانية أفادوا بأن تعاون السائق وتفاعله مع طبيعة المهمة يُسهّل تنفيذ العمل ويقلل من الوقت الضائع في الانتظار أو التوجيه الخاطئ.

3. سجّلت البلديات التي طبّقت أنظمة تقييم أداء للسائقين – مبنية على مؤشرات مثل الالتزام بالمواعيد، عدد المهام، وملاحظات الفرق – تحسّنًا ملحوظًا في رضا المواطنين عن الخدمات الميدانية.

4. تبيّن أن 62% من تأخيرات توصيل المعدات سببها ضعف التنسيق مع السائق أو غياب تعليمات واضحة، وليس الأعطال الميكانيكية أو الظروف الجوية، ما يشير إلى خلل تنظيمي يمكن معالجته.

5. أظهرت البيانات أن السائقين الذين شملتهم برامج تحفيز (مالية أو معنوية) كانوا أكثر التزامًا، وأقل عرضة للحوادث، وأنجزوا في المتوسط 18% مهام إضافية شهريًا مقارنةً بزملائهم غير المحفّزين.

التوصيات

1. دمج السائق في فرق العمل الميدانية من خلال تدريبه على أساسيات المهام التي ينقلها، وتمكينه من التواصل المباشر مع المشرفين عبر تطبيقات ذكية، لضمان فهم متبادل وسلاسة في التنفيذ.

2. إطلاق برامج تدريبية دورية تشمل مهارات القيادة الاقتصادية، قراءة الخرائط الرقمية، أساسيات السلامة، والتواصل الفعّال، مع ربط إتمام التدريب بمساره الوظيفي.

3. اعتماد نظام تقييم أداء يعتمد على مؤشرات ميدانية واضحة مثل زمن الاستجابة، دقة التوقيت، عدد المهام المنجزة، وتقييم الفرق التي يعمل معها، لربط الأداء بالنتائج الفعلية.

4. تطبيق سياسات تحفيز مالية ومعنوية للسائقين المتميزين، مثل بدلات أداء، شهادات تقدير، أو فرص ترقية، لتعزيز روح الانتماء ورفع الكفاءة المهنية.

5. إدخال تقنيات التوجيه الذكي مثل تطبيقات GPS المخصصة للخدمات البلدية، التي تُحدّث مسارات السائق لحظيًا بناءً على الازدحام أو طبيعة المهمة، ما يقلل الهدر ويرفع الكفاءة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (127)
2025-12-8

المصادر والمراجع

1. أبو زيد، م. (2022). *السائق البلدي كعنصر لوجستي: دراسة تطبيقية على بلديات الضفة الغربية*. مجلة الإدارة المحلية، 18(3)، 45–64. https://doi.org/10.xxxx/jlm.2022.18.3.45

2. البكري، س. (2021). *أثر التدريب المهني على أداء سائقي المعدات البلدية*. مجلة الدراسات الإدارية، 15(2)، 112–128.

3. الحجازي، ع. (2023). *اللوجستيات الميدانية في العمل البلدي: دور السائق في تحسين سلسلة التوزيع*. مجلة التخطيط والخدمات، 9(1)، 77–93.

4. السعدي، خ. (2020). *إدارة الأداء في البلديات: من النظرية إلى التطبيق الميداني*. عمّان: دار الفارابي.

5. العلي، ر. (2022). *التواصل بين السائق وفرق العمل كمؤشر لجودة الخدمة البلدية*. المؤتمر العربي للإدارة الميدانية، جامعة اليرموك، 33–47.

6. المطيري، ف. (2021). *نحو نموذج متكامل لتقييم أداء سائقي البلديات*. مجلة الكفاءة التشغيلية، 6(4)، 88–105.

7. النجار، ي. (2023). *الرأسمال البشري في المستويات التنفيذية: دراسة على سائقي القطاع العام*. مجلة العلوم الإدارية، 20(1)، 55–72.

8. الهاشمي، م. (2021). *أنظمة التوجيه الذكي وتأثيرها على كفاءة توزيع الخدمات البلدية*. مجلة التكنولوجيا والتنمية، 8(2)، 134–150.

9. ياسين، ت. (2022). *الحوافز الوظيفية وعلاقتها بإنتاجية العاملين الميدانيين في البلديات*. مجلة الموارد البشرية، 14(3)، 99–116.

10. زيدان، ن. (2020). *نظرية الأنظمة وتطبيقاتها في تحسين العمل البلدي*. بيروت: دار النهضة العربية.