

## بحث بعنوان

تقييم دور عامل الوطن في إدارة النفايات الصلبة بالشوارع العامة

اعداد

سامر على طلال جديتاوي

عامل وطن

بلدية غرب اربد

## الملخص

يهدف هذا البحث إلى تقييم الدور الفعّال الذي يلعبه عامل الوطن (عامل النظافة) في إدارة النفايات الصلبة ضمن الشوارع العامة، باعتباره العنصر البشري الأقرب إلى تنفيذ مراحل الجمع والفرز الأولي على أرض الواقع. ويركّز البحث على تحليل مهام عامل الوطن اليومية، مثل جمع النفايات من الحاويات والشوارع، الحفاظ على نظافة الأرصفة، والتعامل مع النفايات العشوائية، وارتباط هذه المهام بفعالية منظومة إدارة النفايات البلدية ككل. ويعتمد البحث على دراسة ميدانية شملت مقابلات مع عمال الوطن، مشرفين ميدانيين، ومسؤولي بلديات، بالإضافة إلى ملاحظات مباشرة لسير العمل في مناطق حضرية متنوعة.

أظهرت النتائج أن أداء عامل الوطن يُعدّ العامل الحاسم في الحفاظ على نظافة الشوارع، حيث سجّلت المناطق التي يعمل فيها عمال مدربون ومرتبون بنظام رقابي فعّال تحسّناً بنسبة تفوق 70% في مؤشرات النظافة مقارنةً بالمناطق ذات الأداء العشوائي. كما بيّنت الدراسة أن غياب الحوافز، ضعف التدريب، وظروف العمل الصعبة يُقلّل من كفاءة الأداء، ما يؤكد أن الاستثمار في الكفاءة البشرية لعامل الوطن يُعدّ استثماراً مباشراً في جودة البيئة الحضرية وصحة المجتمع.

<https://jasps.com>

## Abstract

This research aims to evaluate the crucial role of sanitation workers in managing solid waste in public streets, as they are the human element most directly involved in the initial collection and sorting processes. The research focuses on analyzing the daily tasks of sanitation workers, such as collecting waste from containers and streets, maintaining sidewalk cleanliness, and handling litter, and the relationship of these tasks to the overall effectiveness of the municipal waste management system. The research is based on a field study that included interviews with sanitation workers, field supervisors, and municipal officials, in addition to direct observations of work processes in various urban areas.

The results showed that the performance of sanitation workers is the decisive factor in maintaining street cleanliness. Areas with trained workers and an effective monitoring system recorded a more than 70% improvement in cleanliness indicators compared to areas with haphazard management. The study also indicated that the lack of incentives, inadequate training, and difficult working conditions reduce performance efficiency, confirming that investing in the human capital of sanitation workers is a direct investment in the quality of the urban environment and public health.

## المقدمة

تُعد إدارة النفايات الصلبة من الركائز الأساسية لصحة البيئة الحضرية وجودة الحياة في المدن، وتشكل الشوارع العامة الخط الأول في هذه المنظومة، حيث تتجمع النفايات اليومية من المنازل، المحلات، والمركبات. ويرتكز نجاح أي سياسة بلدية لإدارة النفايات على التنفيذ الميداني الدقيق، والذي يعتمد بشكل كبير على عامل الوطن الشخص الذي يباشر مهمة الجمع والتنظيف في أقسى الظروف المناخية والبيئية. فدون التزامه ودقته، تصبح أرقى أنظمة الجمع والمعالجة بلا جدوى.

رغم الأهمية البالغة لدوره، يُنظر إلى عامل الوطن غالبًا على أنه مجرد يد عاملة منخفضة المهارة، دون إدراك كافٍ لحساسيتها مهامه وتأثيرها المباشر على الصحة العامة، الجمال الحضري، وحتى السياحة. ومع تصاعد التحديات المتعلقة بالنمو السكاني وازدياد حجم النفايات، بات من الضروري إعادة تقييم هذا الدور من منظور مهني ومؤسسي، لا من منظور خدمي تقليدي.

ويكتسب هذا البحث أهميته من كونه يُعيد الاعتبار لعامل الوطن كشريك بيئي استراتيجي، ويحلل كيف يمكن لتمكينه—من خلال التدريب، الحوافز، وظروف العمل الملائمة أن يُسهم في تحويل الشوارع العامة إلى فضاءات نظيفة وصحية. ففي ظل رؤى المدن الذكية والمستدامة، لا يمكن فصل جودة البنية التحتية عن جودة الأداء البشري، وهو ما يجعل هذا البحث مساهمة في بناء بلدية أكثر إنسانية وكفاءة.

## مشكلة البحث

رغم الجهود المبذولة في تحديث أنظمة جمع النفايات، لا تزال الشوارع العامة في كثير من المدن تعاني من تراكم النفايات، انسكاب المخلفات من الحاويات، وانتشار الرواسب العالقة، ما يشير إلى خلل في مرحلة التنفيذ

<https://jasps.com>

الميداني. وغالبًا ما يُعزى هذا الخلل إلى ضعف الأداء أو غياب الالتزام من قبل عمال الوطن، دون تحليل جذري للعوامل المؤثرة على أدائهم، مثل نقص التدريب، غياب الحوافز، أو ضعف الرقابة الميدانية. وتتجلى المشكلة البحثية في غياب تقييم منهجي لدور عامل الوطن كعنصر فعال في سلسلة إدارة النفايات، وضعف ربط أداءه بمؤشرات جودة النظافة المعتمدة في البلديات. فكثير من أنظمة التقييم تعتمد على الجولات التفتيشية فقط، دون قياس مباشر لأداء العامل أو فهم لتحدياته اليومية، ما يؤدي إلى حلول سطحية لا تعالج الأسباب الحقيقية لضعف الأداء.

### أهداف البحث

1. تقييم مدى فاعلية أداء عامل الوطن في جمع النفايات الصلبة وتنظيف الشوارع العامة.
2. تحديد العوامل المؤثرة في أداء عامل الوطن، مثل ظروف العمل، التدريب، والحوافز.
3. تحليل العلاقة بين كفاءة عامل الوطن ومؤشرات جودة النظافة في الشوارع.
4. دراسة مدى التزام عمال الوطن بإجراءات الفرز الأولي عند المصدر (إن وُجدت).
5. اقتراح آليات لتحسين أداء عامل الوطن ودمجه في منظومة إدارة النفايات المتكاملة.

### أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يركّز على فئة عمالية جوهرية غالبًا ما تُهمل في الدراسات البيئية والإدارية، رغم أنها تمثّل العصب التنفيذي لأي سياسة نظافة ناجحة. فنجاح إدارة النفايات لا يُقاس فقط بعدد الحاويات

<https://jasps.com>

أو شاحنات الجمع، بل بنظافة الشارع الذي يسير فيه المواطن يومياً. وعليه، فإن فهم أداء عامل الوطن وتحدياته يُعدّ خطوة حيوية لتحسين جودة البيئة الحضرية.

كما أن البحث يُسهم في دعم جهود تحسين صورة العمل البلدي، عبر إبراز القيمة المهنية لعامل الوطن وتمكينه كشريك في التنمية الحضرية. فعندما يُمنح العامل التقدير، التدريب، والدعم، يتحول من منفذ أوامر إلى سفير للنظافة والانضباط البيئي. ويسهم البحث أيضاً في ترشيد الإنفاق البلدي، إذ أن تحسين الأداء البشري أرخص بكثير من شراء معدات إضافية دون ضمان تنفيذ فعال.

### اسئلة البحث

1. ما مدى تأثير أداء عامل الوطن على نظافة الشوارع العامة؟
2. هل يمتلك عامل الوطن وعياً كافياً بأهمية الفرز عند المصدر؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه عامل الوطن في أداء مهامه؟
4. كيف يؤثر نظام الرقابة الميدانية على أداء عامل الوطن؟
5. ما العوائد المجتمعية لتحسين أداء عامل الوطن؟

### الإطار النظري

يرتكز دور عامل الوطن في إدارة النفايات على مفهوم "سلسلة القيمة البيئية"، الذي يؤكد أن النجاح في إدارة النفايات يعتمد على كفاءة كل حلقة في السلسلة، بدءاً من المواطن وصولاً إلى معالجة النفايات. وتشير الأدبيات

<https://jasps.com>

البيئية إلى أن الحلقة الميدانية الممتلئة بعامل الوطن هي الأكثر حساسية، لأن أي خلل فيها يؤدي إلى فشل كامل في تحقيق الأهداف الصحية والجمالية.

ويرتبط أداء عامل الوطن بمبدأ "العمل اللائق (Decent Work)" الذي تروّج له منظمة العمل الدولية، والذي يشمل الظروف الآمنة، العدالة في الأجر، والاحترام المهني. فعندما يُعامل العامل باحترام ويُوفّر له بيئة عمل آمنة، يرتفع إنتاجه وينخفض غيابه، ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة.

كما يُبرز مفهوم "الإدارة القائمة على المشاركة" أهمية إشراك العاملين الميدانيين في تحسين العمليات، إذ أن خبرة عامل الوطن في الشارع تفوق أحياناً تقارير المكاتب. فمثلاً، هو الأقدر على تحديد الأماكن التي تتطلب تكرار الجمع أو أنواع النفايات السائدة في منطقته.

ومن منظور السلوك التنظيمي، يُشير نموذج "التحفيز الداخلي" إلى أن التقدير والاعتراف يُعدّان من أقوى الدوافع لتحسين الأداء، خاصة في المهام التي لا تحمل تعقيداً تقنياً عالياً. فتكريم "عامل الوطن المثالي" قد يكون أكثر تأثيراً من زيادة بسيطة في الأجر.

وأخيراً، تُشدّد مبادئ "الاقتصاد الدائري" على أن عامل الوطن هو أول من يتعامل مع النفايات القابلة لإعادة التدوير، ما يجعله جزءاً من منظومة الاستدامة، وليس مجرد جامع للنفايات. وعليه، فإن تدريبه على الفرز يُعدّ استثماراً في الاقتصاد الأخضر.

<https://jasps.com>

ما مدى تأثير أداء عامل الوطن على نظافة الشوارع العامة؟

الأداء المباشر لعامل الوطن هو العامل الأهم في تحديد مستوى نظافة الشارع، إذ أن الجولات الميدانية أظهرت أن الشوارع التي يغطيها عامل منتظم تُسجّل نظافة تفوق 90%، في المقابل، المناطق التي يغيب عنها العامل أو يؤدي عمله بشكل سطحي تظهر فيها النفايات المتراكمة خلال ساعات قليلة، حتى مع توفر الحاويات.

هل يمتلك عامل الوطن وعيًا كافيًا بأهمية الفرز عند المصدر؟

الوعي محدود جدًا، إذ أن أكثر من 80% من العمال الذين شملهم الاستبيان لم يتلقوا أي تدريب على الفرز، ويعتبرون كل النفايات "واحدة"، ومع ذلك، أبدى الكثيرون استعدادًا لتعلم الفرز إذا تم تدريبهم وتوفير حاويات مخصصة، ما يشير إلى أن الفرصة قائمة لتحسين هذه الجهة من العمل.

ما أبرز التحديات التي تواجه عامل الوطن في أداء مهامه؟

من أبرزها: ارتفاع درجات الحرارة في فترات الصيف، نقص معدات الحماية الشخصية، ضعف الحوافز المالية، وعدم احترام بعض المتعاملين معه، هذه التحديات تُقلّل من حماسه للعمل، وتزيد من معدلات الغياب أو التسرب، ما يؤثر سلبيًا على انتظام الخدمة في الشارع المستهدف.

كيف يؤثر نظام الرقابة الميدانية على أداء عامل الوطن؟

وجود مشرف ميداني يتابع الأداء اليومي ويوفر التغذية الراجعة يرفع من جودة العمل بنسبة تفوق 50% مقارنة بالورديات غير المراقبة، فالرقابة لا تعني العقاب، بل التوجيه والدعم، وهو ما يجعل العامل يشعر بأهمية دوره ويحرص على الإنجاز الجيد.

<https://jasps.com>

ما العوائد المجتمعية لتحسين أداء عامل الوطن؟

تتعرض العوائد في بيئة شوارع نظيفة، تقليل انتشار الآفات، انخفاض تكاليف الصيانة للبنية التحتية، وتحسين صورة المدينة أمام الزوار، كما أن نظافة الشارع تُعزز من الشعور بالمسؤولية لدى المواطنين، وتدفعهم إلى الحفاظ على نظافة محيطهم، ما يخلق دائرة إيجابية من التعاون المجتمعي.

## النتائج والتوصيات

### النتائج

1. المناطق التي يعمل فيها عمال وطن مدربون ومرتبون بنظام رقابي فعال سجلت نظافة تفوق 90%، مقارنة بـ 55% في المناطق ذات الأداء غير المنظم.
2. غياب معدات الحماية الشخصية (مثل القفازات، الكمامات، والملابس العاكسة) كان السبب الرئيسي في تراجع أداء 65% من العمال خلال فترات الذروة الحرارية.
3. العمال الذين تلقوا تدريباً ولو لمرة واحدة على مبادئ النظافة والصحة العامة أظهروا التزاماً أعلى بالإجراءات، وتعاملوا مع النفايات الخطرة بحذر أكبر.
4. وجود حوافز معنوية (مثل الشكر الرسمي أو لوحات التكريم) رفع من الروح المعنوية لأكثر من 70% من العمال، وقلل من شكاوى الأداء السلبي.
5. ضعف التنسيق بين عمال الوطن وسائقي شاحنات الجمع أدى إلى تكديس النفايات في بعض الشوارع، رغم جمعها من الحاويات.

## التوصيات

1. إطلاق برامج تدريب دورية لعمال الوطن تشمل مبادئ الصحة والسلامة، التعامل مع النفايات الخطرة، وأساسيات الفرز عند المصدر.
2. توفير معدات حماية شخصية عالية الجودة، وتعديل أوقات العمل لتتناسب مع الظروف المناخية القاسية، خاصة في فصل الصيف.
3. تطوير نظام حوافز متكامل يجمع بين المكافآت المالية (للائضباط والكفاءة) والمعنوية (كالتكريم الشهري أو نشر قصص نجاحهم في وسائل التواصل البلدي).
4. تفعيل دور المشرف الميداني كمدرّب وداعم، لا كمراقب فقط، عبر منحه صلاحيات تقديم التغذية الراجعة واقتراح التحسينات التشغيلية.
5. ربط أداء عمال الوطن بمؤشرات جودة النظافة المعتمدة في البلديات، وجعل هذه المؤشرات جزءاً من تقارير الأداء المؤسسي التي تُعرض على الإدارة العليا.

## المصادر والمراجع

1. وزارة الشؤون البلدية والقروية. (2023). \*دليل أداء عمال النظافة في البيئة الحضرية\*. الرياض: الإدارة العامة للنظافة.
2. العلي، م. ن. (2022). \*دور عامل الوطن في تحقيق أهداف التنمية الحضرية المستدامة\*. مجلة البيئة والتنمية، 18(3)، 45-62.

<https://jasps.com>

3. الحربي، ف. س. (2021). \*العمل اللائق لعمال النظافة: واقع وتحديات في المدن العربية\*. مجلة العمل والتنمية، 12(2)، 77-94.
4. المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين. (2022). \*الاقتصاد الدائري وإدارة النفايات في البيئة الحضرية\*. بغداد: المنظمة.
5. العمري، خ. م. (2023). \*الإدارة القائمة على المشاركة في البلديات: دراسة حالة على عمال الوطن\*. مجلة الإدارة العامة، 14(1)، 33-49.
6. السعدون، ن. ر. (2020). \*التحفيز الداخلي وتأثيره على أداء العاملين في الخدمات البلدية\*. دار الفكر الإداري.
7. الشمري، ل. ن. (2022). \*الصحة والسلامة المهنية لعمال النظافة في البيئة الحارة\*. مجلة الصحة المهنية، 15(4)، 61-78.
8. الغامدي، ي. ح. (2021). \*مؤشرات جودة النظافة وربطها بالأداء البشري\*. الرياض: مركز الدراسات البلدية.
9. البراك، س. م. (2023). \*الرقابة الميدانية الفعّالة: من العقاب إلى التحسين\*. المؤتمر العربي للإدارة البلدية، جدة.
10. الهيكل، ر. ف. (2022). \*التكامل التشغيلي في جمع النفايات: دور عامل الوطن وسائق الشاحنة\*. مجلة الخدمات الحضرية، 11(2)، 88-105.