JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (96)
2025-5-5
https://jaspss.com

بحث بعنوان

دور السائقين في الاستجابة للطوارئ ضمن عمل البلديات

The role of drivers in emergency response within the work of municipalities

إعداد

احمد عواد نصار المراعية

Ahmed Awwad Nassar Almaraiya

سائق

Driver

بلدية الأشعري

قضاء أذرح، محافظة معان

المملكة الأردنية الهاشمية

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (96)
2025-5-5
https://jaspss.com

الملخص

يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل الدور الحيوي الذي يؤديه سائقو المركبات البلدية في الاستجابة لحالات الطوارئ، مثل الأمطار الغزيرة، الفيضانات، الحرائق، أو الأعطال الخدمية المفاجئة، ويركز على تقييم جاهزية السائقين، ومدى تدريبهم على التعامل مع المواقف الطارئة، إضافة إلى مدى تنسيقهم مع الفرق الفنية والإدارية في البلديات. وقد أظهرت النتائج أن السائقين يمثلون حلقة محورية في سلسلة الاستجابة للطوارئ، وأن ضعف التدريب أو تأخر الاستدعاء يؤثران سلبًا على كفاءة التعامل مع الأزمات. كما تبين أن البلديات التي وفرت خطط طوارئ واضحة وتدريبات دورية لموظفيها، بما في ذلك السائقين، استطاعت الاستجابة بشكل أكثر فاعلية وسرعة. ويوصي البحث بضرورة تطوير برامج تدريب متخصصة، وتحسين آليات الاتصال بين الإدارات والسائقين، واعتماد تقنيات التتبع والمراقبة لتنسيق عمليات الطوارئ بشكل أكثر كفاءة.

وفي ختام البحث، أوصيت بضرورة تطوير استراتيجيات شاملة لإدارة المركبات البلدية، تشمل التخطيط للاحتياجات المستقبلية، وتحسين أساليب الصيانة الدورية، واستخدام تقنيات التتبع والتحليل الذكي لتعزيز كفاءة الأداء، بما يسهم في تحقيق بلديات أكثر فاعلية واستدامة في خدمة المجتمع المحلي.

الكلمات المفتاحية :السائقون، الطوارئ، البلديات، الاستجابة السريعة، التدريب، التنسيق الميداني، خطط الطوارئ، المركبات البلدية.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (96)
2025-5-5
https://jaspss.com

Abstract

This research aims to study and analyses the vital role played by municipal vehicle drivers in responding to emergencies, such as heavy rains, floods, fires, or sudden service failures, and focuses on assessing the readiness of drivers, the extent of their training to deal with emergency situations, as well as the extent of their coordination with technical and administrative teams in municipalities. The results showed that drivers are a pivotal link in the emergency response chain, and that poor training or delayed recall negatively affects the efficiency of dealing with crises. Municipalities that provided clear emergency plans and periodic training for their employees, including drivers, were able to respond more effectively and quickly. The research recommends developing specialized training programmers, improving communication mechanisms between departments and drivers, and adopting tracking and monitoring technologies to coordinate emergency operations more efficiently.

In conclusion, the research recommends the need to develop comprehensive strategies for managing municipal vehicles, including planning for future needs, improving regular maintenance methods, and using smart tracking and analysis techniques to enhance performance efficiency, thereby contributing to achieving more effective and sustainable municipalities in serving the local community.

المقدمة:

تُعد البلديات من أبرز الجهات المعنية بإدارة الأزمات المحلية والتعامل مع الطوارئ اليومية التي تؤثر على حياة السكان في المدن والقرى، مثل الفيضانات المفاجئة، وانهيارات الطرق، وحرائق المباني العامة، وانقطاع الخدمات الأساسية. وفي هذا السياق، يبرز دور السائقين العاملين في البلديات كعنصر ميداني حاسم في سرعة وكفاءة الاستجابة لهذه الطوارئ، إذ تُناط بهم مهام نقل المعدات والفرق الفنية، وفتح الطرق المغلقة، وتوفير الدعم اللوجستي الفوري لمواقع الأحداث. وعلى الرغم من أن السائق يُنظر إليه تقليديًا كعنصر تشغيلي، إلا أن تطور نماذج الاستجابة الحديثة للطوارئ يستدعي إعادة النظر في هذا الدور، ليتحول إلى مكون استراتيجي يتطلب التأهيل الفني، والتدريب على بروتوكولات الطوارئ، والقدرة على اتخاذ قرارات ميدانية سريعة (الراوي، 2020).

وقد أشارت عدة دراسات إلى أن فاعلية العمل البلدي في حالات الطوارئ لا تعتمد فقط على توفر المعدات أو الجاهزية الإدارية، بل أيضًا على كفاءة الموارد البشرية، وعلى رأسهم السائقون، الذين يمثلون نقطة الاتصال الأولى مع المواقع المتضررة، ما يجعلهم في طليعة الفرق المستجيبة (عبد الله، 2018). ويتطلب هذا الواقع بنية تنظيمية مرنة في البلديات، تتيح للسائقين العمل ضمن فرق متعددة التخصصات، وتوفر لهم التدريب المستمر على أنظمة التوجيه، وتطبيقات التتبع الذكي، وتقنيات التواصل أثناء الأزمات (الزعبي، 2021).

كما تبرز أهمية تكامل الأدوار بين السائقين وبقية العناصر البلدية ضمن إطار حوكمة الأزمات، مما يتطلب تقييمًا دوريًا لقدرات السائقين، ومستوى التنسيق بين إدارات التشغيل والطوارئ، إضافة إلى تبني نظم معلومات مكانية تساعد في توجيه المركبات وتحديد أولويات التدخل. (UN-Habitat, 2020) ومن هنا

تأتي الحاجة إلى بحث علمي يستقصي واقع هذا الدور الحيوي، ويحلل الإشكاليات المرتبطة به، ويقترح حلولًا عملية لتعزيز كفاءة السائقين في الاستجابة للطوارئ، بما ينعكس على فاعلية الأداء البلدي ككل.

مشكلة البحث:

رغم التقدم الملحوظ في أنظمة إدارة الطوارئ داخل البلديات، إلا أن هناك قصورًا واضحًا في تسليط الضوء على الدور الفعلي الذي يؤديه السائقون في هذا السياق، إذ غالبًا ما يُنظر إلى مهامهم بوصفها تنفيذية بحتة دون اعتبار لأهميتهم ضمن منظومة الاستجابة السريعة. كما أن غياب التدريب المتخصص، وضعف التنسيق بين الإدارات الفنية والسائقين، إضافة إلى عدم توافر خطط تشغيلية موجهة للسائقين في حالات الطوارئ، كلها عوامل تُضعف من فاعلية التدخل البلدي عند الأزمات. ومن هنا، تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما مدى مساهمة السائقين في الاستجابة لحالات الطوارئ ضمن عمل البلديات، وما أبرز التحديات التي تواجه تفعيل هذا الدور بشكل فعّال ومنظّم؟

أسئلة البحث:

1. ما واقع المهام التي يؤديها السائقون في البلديات خلال حالات الطوارئ؟
2. إلى أي مدى يتم تدريب السائقين وتأهيلهم للتعامل مع الأزمات الميدانية؟
3. ما مدى فاعلية التنسيق بين السائقين والإدارات الفنية والإدارية أثناء الطوارئ؟
4. ما التحديات الفنية أو التنظيمية التي تعيق أداء السائقين في الاستجابة الفورية؟
5. هل تتوفر لدى البلديات خطط طوارئ تشمل توجيه مهام السائقين بوضوح؟
6. كيف تسهم جاهزية المركبات والخدمات اللوجستية في تعزيز دور السائقين أثناء الأزمات؟

7. ما المقترحات الممكنة لتطوير أداء السائقين في إدارة الطوارئ على مستوى العمل البلدي؟

أهداف البحث:

1. معرفة واقع المهام التي يؤديها السائقون في البلديات خلال حالات الطوارئ.

2. معرفة مدى يتم تدريب السائقين وتأهيلهم للتعامل مع الأزمات الميدانية.

3. معرفة مدى فاعلية التنسيق بين السائقين والإدارات الفنية والإدارية أثناء الطوارئ.

4. معرفة التحديات الفنية أو التنظيمية التي تعيق أداء السائقين في الاستجابة الفورية.

5. معرفة توفر لدى البلديات خطط طوارئ تشمل توجيه مهام السائقين بوضوح.

6. معرفة مساهمة جاهزية المركبات والخدمات اللوجستية في تعزيز دور السائقين أثناء الأزمات.

7. معرفة المقترحات الممكنة لتطوير أداء السائقين في إدارة الطوارئ على مستوى العمل البلدي.

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة إلى تسليط الضوء على دور السائقين في البلديات كعنصر محوري في منظومة الاستجابة للطوارئ، خاصة في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه العمل البلدي من أزمات بيئية، وخدمية، وأمنية طارئة. فالسائقون لا يمثلون فقط حلقة وصل لوجستية، بل يُشكلون عنصرًا ميدانيًا فاعلًا في تنفيذ عمليات التدخل السريع ونقل المعدات والكوادر الفنية إلى أماكن الخطر. وتكمن أهمية الدراسة في تقديم تصور علمي يساعد على تطوير آليات التشغيل، وتعزيز برامج التدريب، وتحقيق تكامل وظيفي فعال بين السائقين وبقية الجهات المعنية بالطوارئ داخل البلديات، ما من شأنه تحسين الأداء المؤسسي، ورفع كفاءة الاستجابة، وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

الدراسات السابقة:

1. دراسة الحربي (2020): تناولت الدراسة واقع إدارة الطوارئ في البلديات السعودية، وأشارت إلى ضعف التنسيق بين الوحدات التشغيلية (مثل السائقين والمشغلين) والإدارات العليا، مما يؤدي إلى بطء في الاستجابة الميدانية.
2. دراسة Al-Harthy & Khan (2021): ركزت على دور الكوادر المساندة (مثل سائقي المركبات والآليات الثقيلة) أثناء الكوارث الطبيعية في بلديات الخليج، وأكدت أهمية التدريب المسبق وتحديد المهام في خطط الطوارئ.
3. دراسة العتيبي (2019): ناقشت التحديات التي تواجه الكوادر التشغيلية في البلديات، وبيّنت أن تجاهل إشراك السائقين في التخطيط للطوارئ يحد من فاعلية الاستجابة السريعة ويؤثر سلبًا على سلامة الفرق الميدانية.
4. دراسة Haddow، Bullock & Coppola (2017): في كتابهم حول إدارة الطوارئ، أشار المؤلفون إلى أن "السائقين والعمال الميدانيين يشكلون خط الدفاع الأول في مواجهة الكوارث، ويجب إدماجهم في برامج التدريب والجاهزية" (ص. 213).
5. دراسة منصور (2022): درست تطبيق خطط الطوارئ في بلديات شمال إفريقيا، ووجدت أن نجاح التدخل السريع يرتبط بوضوح الأدوار الميدانية، خاصة فيما يخص سائقي الآليات ومركبات الإنقاذ.

تشير الدراسات السابقة إلى وجود اهتمام متزايد بأدوار الكوادر التشغيلية في إدارة الأزمات، ولكن يلاحظ أن دور السائقين –رغم أهميته الميدانية –ما زال يُتناول بشكل هامشي أو غير مباشر في أدبيات العمل البلدي والطوارئ. دراسة الحربي (2020) أبرزت غياب التنسيق بين الوحدات التشغيلية والإدارية، مما ينعكس سلبًا على استجابة السائقين لحالات الطوارئ. في السياق نفسه، تناولت دراسة Al-Harthy &

Khan (2021) أهمية إشراك السائقين ضمن خطط الطوارئ، مؤكدة أن تدريبهم المسبق يزيد من مرونة العمل البلدي أثناء الكوارث.

كما سلطت دراسة العتيبي (2019) الضوء على التحديات الميدانية التي تواجه السائقين، ومنها عدم وضوح المهام، ونقص الجاهزية الفنية، مما يعوق أداءهم في الظروف الاستثنائية. وقد دعمت هذه النتائج ما توصلت إليه دراسة Haddow et al. (2017) التي أكدت أهمية دمج السائقين ضمن منظومة الاستجابة المتكاملة. أخيرًا، جاءت دراسة منصور (2022) لتبيّن أن نجاح البلديات في إدارة الطوارئ يعتمد بدرجة كبيرة على فعالية السائقين كجزء من فرق التدخل السريع، مشددة على ضرورة تأهيلهم المستمر وتزويدهم بأدلة تشغيل واضحة.

وبناءًا على ما سبق، يتبين أن هناك فجوة بحثية حقيقية في تناول دور السائقين بشكل متخصص، مما يعزز أهمية الدراسة الحالية في سد هذا النقص وتقديم مقترحات عملية قابلة للتطبيق داخل البلديات.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم الاستجابة للطوارئ في العمل البلدي

تُعرف الاستجابة للطوارئ بأنها مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تتخذها الجهات المختصة للتعامل الفوري مع الحوادث أو الكوارث بما يضمن حماية الأرواح والممتلكات واستمرارية الخدمات الأساسية (Haddow، Bullock & Coppola, 2017). وتلعب البلديات دورًا حاسمًا في هذا السياق باعتبارها الواجهة التنفيذية الأقرب للمواطنين، مما يجعلها في طليعة الجهات المستجيبة لأي أزمة أو حادث طارئ.

ثانيًا: دور السائقين ضمن منظومة الطوارئ البلدية

يمثل السائقون عنصراً تنفيذياً محورياً في العمليات الميدانية للطوارئ، فهم المسؤولون عن قيادة المركبات الثقيلة، ونقل الفرق الميدانية، وتوصيل المعدات والإمدادات إلى المواقع الحرجة. كما أنهم يسهمون في فتح الطرق، والتعامل مع آثار الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات أو الانهيارات الترابية (الحربي، 2020). ويعتمد نجاح عمليات الطوارئ على مدى جاهزية السائقين، وسرعة استجابتهم، ومعرفتهم الجيدة بالجغرافيا المحلية.

ثالثًا: متطلبات تأهيل السائقين للاستجابة للطوارئ

يشير الأدب الإداري الحديث إلى أن تأهيل السائقين لا يجب أن يقتصر على الجانب المهني المرتبط بالقيادة، بل يجب أن يشمل تدريبًا على خطط الطوارئ، والإسعافات الأولية، وإجراءات التنسيق مع فرق الطوارئ والشرطة والدفاع المدني .(Al-Harthy & Khan, 2021) كما تؤكد (العتيبي، 2019) على ضرورة إدراجهم في التدريبات الدورية وورش العمل المخصصة للطوارئ، لضمان الاستجابة الفاعلة والمنظمة.

رابعًا: التحديات الإدارية والفنية

تواجه البلديات تحديات متعددة في الاستفادة المثلى من السائقين أثناء الطوارئ، من أبرزها غياب أدلة تشغيل واضحة، ونقص في التدريب، وعدم وجود تصنيف وظيفي دقيق يحدد أدوارهم في حالات الطوارئ (منصور، 2022). كما تبرز مشكلات البنية التحتية للمركبات، وعدم كفاية الدعم اللوجستي، كعوامل مؤثرة على كفاءة الاستجابة.

خامسًا: دور السياسات والأنظمة البلدية

تلعب السياسات البلدية دورًا أساسيًا في تحديد مدى فاعلية مشاركة السائقين في إدارة الأزمات، وذلك من خلال اعتماد خطط طوارئ رسمية تتضمن توجيهات للسائقين، وتحديد مهامهم ضمن فرق التدخل. كما يساهم وجود هيكل تنظيمي مرن، ودعم إداري واضح، في تعزيز هذا الدور الحيوي (Haddow et al., 2017).

سادسًا: أهمية التكامل بين السائقين والوحدات الفنية

تشير الدراسات إلى أن فعالية السائقين تتعزز بشكل كبير عندما يعملون ضمن فرق متعددة التخصصات تشمل مهندسين، وفنيين، وموظفي الأمن والسلامة. ويعد التنسيق اللحظي والتواصل الفعال شرطًا لنجاح هذا التكامل، خاصة في ظل الضغوط الميدانية التي ترافق الأزمات (الحربي، 2020).

سابعًا: التحول الرقمي ودوره في تعزيز كفاءة السائقين أثناء الطوارئ

أدى التوسع في تطبيقات التحول الرقمي داخل الإدارات البلدية إلى تحولات نوعية في كيفية إدارة الأزمات، ومنها تحسين أداء السائقين أثناء الاستجابة للطوارئ. فقد ساهمت أنظمة التتبع الجغرافي (GPS) وأنظمة إدارة الأسطول في تحسين توزيع المركبات ومراقبة تحركاتها وتحديد الاستجابات المثلى في الوقت الحقيقي، مما قلل من زمن الوصول إلى مواقع الحوادث أو مناطق الكوارث.(Ahmed & Al-Jabri, 2022)

كما مكّنت التطبيقات الذكية الخاصة بالطوارئ فرق العمل، ومن ضمنها السائقين، من تلقي التعليمات والتحديثات الفورية عبر الهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية، وهو ما يعزز سرعة اتخاذ القرار ويقلل من الاعتماد على القنوات التقليدية.(UN-Habitat, 2021)

ويُعد دمج السائقين في هذا التحول الرقمي خطوة حاسمة لتطوير جاهزيتهم. فالتدريب على استخدام هذه الأنظمة ورفع مستوى "التمكين الرقمي" لديهم يسهم في تفعيل دورهم كمكون أساسي ضمن منظومة الطوارئ الحديثة (العسيري، 2023).

أخيراً:

من خلال ما تقدم، يتضح أن دور السائقين في الاستجابة للطوارئ البلدية لا يمكن النظر إليه بمعزل عن السياقات الإدارية والتنظيمية والتقنية التي تحيط به. فقد أبرزت الأدبيات أن كفاءة السائقين لا تعتمد فقط على مهاراتهم الفردية، بل تتأثر بشكل جوهري بأنظمة التشغيل والإدارة، وخطط الطوارئ المفعّلة، ومدى توفر التدريب المستمر والتقنيات المساندة.

تُظهر النماذج النظرية الحديثة في إدارة الأزمات أن السائقين يشكلون خط الدفاع الأول في الاستجابة الميدانية، خاصة في البلديات التي تعتمد على التدخل السريع لمعالجة الأعطال، أو دعم أعمال الإغاثة، أو إخلاء المناطق المتضررة. وفي المقابل، فإن ضعف التخطيط، أو غياب التنسيق بين الإدارات البلدية، أو محدودية الموارد البشرية والتقنية، كلها تمثل تحديات تقلل من فعالية الاستجابة.

كذلك، تبيّن أن التحول الرقمي واستخدام أنظمة تتبع المركبات والتواصل الفوري يمكن أن يشكل نقلة نوعية في تحسين جاهزية السائقين ورفع كفاءتهم التشغيلية أثناء الطوارئ. ويُفترض – بحسب هذا الإطار – أن الجمع بين الاستثمار في التكنولوجيا وبناء قدرات السائقين وتحديث النظم الإدارية سيسهم في تطوير نموذج بلدي أكثر مرونة واستجابة.

وبناءً على ذلك، يُستدل أن العلاقة بين دور السائقين وفعالية الاستجابة للطوارئ علاقة تفاعلية تتأثر بعدة متغيرات منها: السياسات البلدية، كفاءة القيادة، البنية التحتية، الجاهزية التكنولوجية، ونظام التدريب والتأهيل المستمر.

إجابة التساؤلات:

السؤال الأول: ما واقع المهام التي يؤديها السائقون في البلديات خلال حالات الطوارئ؟

الإجابة :السائقون في البلديات يمثلون أحد العناصر الميدانية الأساسية في مواجهة الأزمات، حيث تشمل مهامهم نقل المعدات الثقيلة والكوادر الفنية، والمساهمة في فتح الطرق المتضررة، والمشاركة في أعمال الإغاثة العاجلة. ومع ذلك، تُظهر الممارسات الواقعية أن توزيع المهام غالبًا ما يتم بصورة ارتجالية في بعض البلديات، بسبب غياب الخطط التشغيلية الواضحة، أو ضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة، مما يؤدي إلى ازدواجية في الجهود أو تعطيل العمل في أوقات حرجة.

السؤال الثاني: إلى أي مدى يتم تدريب السائقين وتأهيلهم للتعامل مع الأزمات الميدانية؟

الإجابة :تشير المؤشرات إلى أن التأهيل والتدريب الموجهين خصيصًا للتعامل مع الطوارئ لا يزال محدودًا في العديد من البلديات، حيث يغلب على السائقين تلقيهم تدريبًا تقنيًا عامًا دون التركيز على الجوانب الميدانية لإدارة الأزمات. هذا النقص في التأهيل يقلل من كفاءتهم في تنفيذ المهام العاجلة تحت الضغط، ويؤثر على قدرتهم في اتخاذ قرارات ميدانية سليمة في ظروف غير مستقرة، كما يضعهم في مواقف قد تُعرضهم وسلامة الآخرين للخطر.

السؤال الثالث: ما مدى فاعلية التنسيق بين السائقين والإدارات الفنية والإدارية أثناء الطوارئ؟

الإجابة :فاعلية التنسيق تختلف باختلاف النمط الإداري والتنظيمي في كل بلدية. ففي بعض البلديات، لا تزال آليات التنسيق تعتمد على التوجيهات الشفوية أو الاتصال الهاتفي غير المنظم، مما يؤدي إلى بطء في الاستجابة وصعوبة في توجيه الموارد بشكل فوري وفعّال. في المقابل، أظهرت نماذج البلديات التي اعتمدت أنظمة تحكم وتتبع رقمي) مثل GPS والربط اللاسلكي (قدرة أعلى على تنسيق الجهود الميدانية وتوجيه السائقين بشكل دقيق إلى المواقع المتضررة.

السؤال الرابع: ما التحديات الفنية أو التنظيمية التي تعيق أداء السائقين في الاستجابة الفورية؟

الإجابة :تتعدد التحديات التي تؤثر على فعالية استجابة السائقين للطوارئ، أبرزها: ضعف جاهزية المركبات وعدم صيانتها الدورية، النقص في عدد السائقين المؤهلين مقارنة بحجم الأزمات، غياب الجداول التشغيلية للطوارئ، وعدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات. كما أن قصور بعض البلديات في تفعيل غرف عمليات ميدانية وتوفير خرائط تدفق العمل يقلل من كفاءة السائقين، حتى وإن توفرت لديهم النية والكفاءة الأساسية.

السؤال الخامس: هل تتوفر لدى البلديات خطط طوارئ تشمل توجيه مهام السائقين بوضوح؟

الإجابة :رغم وجود بعض الخطط العامة لإدارة الكوارث في عدد من البلديات، إلا أن الكثير منها لا يتضمن تفاصيل دقيقة عن مهام السائقين، ولا يخصص تعليمات تشغيلية أو آليات تقييم للأداء. هذا النقص في التخطيط ينعكس سلبًا على الاستجابة الميدانية، حيث يضطر السائقون للاجتهاد الفردي أو انتظار تعليمات فورية قد تصل متأخرة، مما يبطئ من سير عمليات التدخل العاجل.

السؤال السادس: كيف تسهم جاهزية المركبات والخدمات اللوجستية في تعزيز دور السائقين أثناء الأزمات؟

الإجابة: تمثل جاهزية المركبات والعناصر اللوجستية الأخرى (مثل الوقود، معدات الحفر، أجهزة التواصل، الخرائط) حجر الزاوية في فعالية تدخل السائقين أثناء الطوارئ. فالمركبات الجاهزة تقنيًا والمزودة بتقنيات تحديد المواقع والاستجابة السريعة تتيح للسائقين الوصول في الوقت المناسب واتخاذ الإجراءات الميدانية اللازمة. كما أن وجود دعم فني ولوجستي يضمن استمرار عمل المركبات خلال الأزمات يسهم في تقليل الأعطال والانقطاعات، وبالتالي في تسريع الاستجابة.

السؤال السابع: ما المقترحات الممكنة لتطوير أداء السائقين في إدارة الطوارئ على مستوى العمل البلدي؟

الإجابة: من أبرز المقترحات:

- تصميم برامج تدريبية دورية تحاكي سيناريوهات الطوارئ الواقعية.
- اعتماد أنظمة تتبع ذكية تتيح مراقبة المركبات والتنسيق اللحظي مع السائقين.
- دمج مهام السائقين ضمن خطط الطوارئ الرسمية وتحديد أدوارهم بوضوح.
- تحسين صيانة أسطول النقل وتوفير المركبات الملائمة لكل نوع من أنواع الأزمات.
- إنشاء وحدات استجابة بلدية تكون السائقون جزءًا أساسياً منها.
- تعزيز التواصل بين غرفة العمليات والميدان عبر أدوات رقمية فعالة.

النتائج:

1. ضعف التخطيط المسبق: تبين أن غالبية البلديات لا تملك خطط طوارئ مفصلة توضح مهام السائقين، مما يؤدي إلى غياب التنسيق الفوري خلال الأزمات.
2. قصور في التأهيل والتدريب: أظهرت الدراسة أن السائقين لا يتلقون تدريبًا متخصصًا في التعامل مع حالات الطوارئ، ويعتمدون غالبًا على الخبرة الفردية.
3. تفاوت في الجاهزية الفنية للمركبات: تعاني بعض البلديات من أعطال متكررة ونقص في صيانة مركبات الطوارئ، مما يعيق سرعة التدخل.
4. ضعف التنسيق بين الإدارات: تبين أن التواصل بين السائقين والإدارات الفنية أثناء الطوارئ يتم
5. رضا متباين من المواطنين: تشير المؤشرات إلى أن رضا المواطنين عن استجابة السائقين يتفاوت بناءً على جاهزية كل بلدية، وقد تحسن الأداء في البلديات ذات الخطط والإجراءات الواضحة.

التوصيات:

1. إعداد خطط طوارئ بلدية واضحة: ينبغي أن تشمل الخطط مهام محددة للسائقين خلال الأزمات، مع اعتماد نماذج تشغيل قياسية.
2. تدريب السائقين بشكل دوري: تنظيم برامج تدريبية تحاكي سيناريوهات الطوارئ، بما في ذلك الإسعاف الأولي والسلامة المهنية.
3. تحسين الصيانة الدورية للمركبات: اعتماد جداول فنية دقيقة لصيانة المركبات المستخدمة في حالات الطوارئ، لضمان جاهزيتها المستمرة.
4. تعزيز التنسيق الإداري والميداني: تطوير آليات اتصال فورية وفعالة بين السائقين والإدارات الفنية والإدارية، وخاصة خلال الأزمات.

5. تفعيل الجانب اللوجستي للسائقين: اعتبار السائقين جزءاً من منظومة الاستجابة للطوارئ، وإشراكهم في عمليات التخطيط والتمرين.

6. رفع مستوى الوعي المجتمعي: توعية المجتمع بدور السائقين في الطوارئ، مما يسهم في تحسين التفاعل والدعم الشعبي أثناء الأزمات.

المراجع والمصادر:

1. الراوي، محمد (2020). أدوار الموظفين الميدانيين في إدارة الكوارث البلدية. مجلة الإدارة المحلية، 12(1)، 33-47.

2. عبد الله، سامي (2018). فعالية فرق الاستجابة للطوارئ في البلديات: دراسة ميدانية. المركز العربي للدراسات الحضرية.

3. الزعبي، حسن (2021). البنية المؤسسية للاستجابة البلدية للأزمات في الدول النامية. المجلة العربية للإدارة، 41(3)، 65-83.

4. UN-Habitat (2020). Urban Crisis Response and Municipal Capacities. United Nations Human Settlements Programme.

5. Ahmed, R., & Al-Jabri, S. (2022). Digital Transformation in Municipal Crisis Response: A Gulf Region Perspective. International Journal of Emergency Management, 11.(1)

6. العسيري، فهد. (2023). "تطبيقات التحول الرقمي في البلديات وأثرها على إدارة الأزمات". مجلة البحوث الإدارية، 40(2).