

## بحث بعنوان

تقييم مهارات و خبرات سائقي البلدية واثرها على جودة الخدمات البلدية

عطاالله تيسير نهار السليم

بلدية الباسلية

سائق

## المخلص

تشير البحث إلى أهمية تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية وتأثيرها المباشر على جودة الخدمات البلدية. يعتبر سائقو البلدية عنصرًا حيويًا في تقديم الخدمات للمجتمع، حيث ترتبط مهاراتهم بشكل وثيق بالسلامة العامة وكفاءة العمليات اليومية. يستند البحث إلى تقييم مستوى الكفاءة الفنية لدى السائقين وتحليل مدى تأثير ذلك على جودة الخدمات، سواء كان ذلك من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز التواصل مع المواطنين، أو التحسين البيئي. من خلال فهم عميق لدور السائقين، يسعى البحث إلى توفير إشارات حيوية لتطوير استراتيجيات تقييم وتطوير المهارات بهدف تحقيق خدمات بلدية عالية الجودة وتلبية توقعات المجتمع المحلي.

## Abstract

The research indicates the importance of evaluating the skills and experiences of municipal drivers and their direct impact on the quality of municipal services. Municipal drivers are a vital component of providing services to the community, as their skills are closely linked to public safety and the efficiency of daily operations. The research is based on assessing the level of technical competence among drivers and analyzing the extent to which this affects the quality of services, whether through improving operational efficiency, enhancing communication with citizens, or environmental improvement. Through a deep understanding of the role of drivers, the research seeks to provide vital signals for developing skills assessment and development strategies with the aim of achieving high-quality municipal services and meeting local community expectations.

## المقدمة

تعتبر مهارات وخبرات سائقي البلدية من العناصر الرئيسية التي تسهم بشكل كبير في تقديم الخدمات البلدية بشكل فعال وفي تحقيق مستويات عالية من الجودة. يعتبر سائق البلدية ليس فقط قائدًا للمركبة، ولكنه أيضًا جزء أساسي من فريق العمل الذي يشارك في تحقيق أهداف ورؤية البلدية. يأتي تقييم مهاراته وخبراته في هذا السياق ليكون ذا أهمية خاصة، إذ يسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة وفي تعزيز جودة الخدمات التي تقدم للمواطنين.

يتطلب تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية فحصًا دقيقًا للعوامل المؤثرة في أدائهم وكيفية تأثيرها على جودة الخدمات البلدية. يشمل ذلك فحص المعايير والمتطلبات الفنية والتشغيلية التي يجب أن يتمتع بها السائقون لضمان سلامة الركاب والبضائع وفي نفس الوقت تحقيق أقصى قدر من الكفاءة في أدائهم.

تتنوع المهام التي يقوم بها سائقو البلدية من قيادة المركبات إلى التفاعل المباشر مع المواطنين، وهذا يبرز أهمية فهمهم الجيد لأهداف ورؤية البلدية. من خلال تقييم مهاراتهم وخبراتهم، يمكن توجيه جهود التدريب والتطوير لضمان تحسين استجابتهم لاحتياجات المجتمع المحلي وتحسين تجربة المواطنين مع الخدمات البلدية.

في هذا السياق، يهدف البحث إلى فحص علاقة تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية بجودة الخدمات التي تُقدم، مع التركيز على العوامل المؤثرة في تحسين أدائهم وتطوير خدمات البلدية بشكل عام. يعكس هذا البحث التزامنا بفهم وتحليل العناصر الرئيسية التي تسهم في تحسين الأداء البلدي وتحقيق مستويات متقدمة من الجودة في خدمات المجتمع.

## مشكلة البحث

تقوم هذه الدراسة بالتعمق في قضية حيوية وهي تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية وكيفية تأثيرها على جودة الخدمات البلدية. يظهر أن هناك عدة تحديات ومشكلات تتعلق بهذا الموضوع تستدعي البحث الدقيق والتحليل العلمي. من بين هذه المشكلات:

### 1. تأثير السائقين على السلامة والأمان:

يشكل سائقو البلدية عاملاً حيويًا في ضمان سلامة وأمان المواطنين والممتلكات. قد تظهر نقائص في مهارات السائقين كعامل مسبب لحوادث الطرق أو لتأثير سلبي على جودة الخدمات نتيجة لتعرض البلدية للمخاطر والمشاكل الأمنية.

### 2. التأثير على الكفاءة التشغيلية:

مهارات القيادة والفهم الجيد للتشغيل وصيانة المركبات تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق كفاءة عمل البلدية. قد تظهر نقائص في هذه المهارات تؤدي إلى تأخيرات في تقديم الخدمات وتدهور في جودتها.

### 3. تأثير التواصل مع المواطنين:

يمثل التواصل الفعال بين سائقي البلدية والمواطنين عاملاً أساسيًا في تحسين جودة الخدمات. إذا كانت مهارات التواصل غير كافية، فإن ذلك قد يؤدي إلى عدم فهم دقيق لاحتياجات المجتمع وتقليل رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.

#### 4. التأثير على الاستدامة البيئية:

تقنيات القيادة البيئية والاستهلاك الفعّال للوقود يمكن أن تساهم في استدامة العمليات البلدية. إذا كانت مهارات القيادة والوعي البيئي غير كافية، فإن هذا قد يؤثر سلبيًا على الأثر البيئي للخدمات البلدية.

#### 5. ضرورة تطوير المهارات:

تتطلب التقنيات المتقدمة والتقدم السريع في مجال السيارات الحديثة مهارات متطورة. قد يكون التقييم الدوري لمهارات السائقين مفتاحًا لتحديث وتطوير مهاراتهم لتلبية متطلبات العصر والتكنولوجيا الحديثة. باختصار، تقع مشكلة البحث في فهم كيف يمكن تحسين تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية لتحسين جودة الخدمات التي يقدمونها وتلبية احتياجات وتطلعات المواطنين بشكل أفضل.

#### أهداف البحث

أهداف البحث حول موضوع تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية وأثرها على جودة الخدمات البلدية يمكن تحديدها كما يلي:

1. تقييم مستوى الكفاءة الفنية: يهدف البحث إلى قياس مستوى الكفاءة الفنية لسائقي البلدية في قيادة المركبات وصيانتها. هذا يشمل فحص المهارات القيادية والفنية التي يجب أن يتمتع بها السائقون لضمان سلامة الركاب والبضائع، وكيف يمكن أن تؤثر هذه المهارات على جودة الخدمات.

2. تحليل التأثير على الكفاءة التشغيلية: يستهدف البحث فحص كيفية تأثير مهارات وخبرات السائقين على الكفاءة التشغيلية لعمليات البلدية. يشمل ذلك البحث في كفاءة توزيع الخدمات، وفحص الجدولة الزمنية، والتأثير على الكفاءة العامة لتلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل.
3. تقييم تأثير التواصل والخدمة العملاء: يهدف البحث إلى فحص كيفية تأثير مهارات التواصل لسائقي البلدية على تجربة المواطنين مع الخدمات البلدية. ذلك يتضمن التحقق من فعالية التواصل مع المجتمع وكيف يمكن أن تسهم هذه المهارات في تحسين رضا المواطنين.
4. دراسة تأثير العوامل البيئية: يسعى البحث إلى فحص كيف يمكن تحسين مهارات القيادة البيئية واستخدام التكنولوجيا الخضراء من قبل سائقي البلدية. يهتم هذا الهدف في تحليل التأثير البيئي لعمليات البلدية وكيف يمكن تحسينها من خلال تقييم مهارات السائقين.
5. تقديم توصيات لتحسين الأداء: يُعد إحدى أهم أهداف البحث تقديم توصيات عملية لتحسين مهارات وخبرات سائقي البلدية وبالتالي تحسين جودة الخدمات. يمكن أن تشمل التوصيات تدابير التدريب والتطوير المستمر، وتبني أفضل الممارسات في إدارة وتقييم أداء السائقين.

### أهمية البحث

- أهمية البحث حول تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية وأثرها على جودة الخدمات البلدية تتجلى في عدة نقاط:
1. تحسين جودة الخدمات: يساهم تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية في تحسين جودة الخدمات التي تُقدم للمجتمع. ففهم عميق لمستوى كفاءة وأداء السائقين يمكن أن يساهم في تحسين تنظيم وتنفيذ الخدمات البلدية بشكل فعّال.

2. تعزيز سلامة المواطنين والممتلكات: تقييم مهارات القيادة والفنية لسائقي البلدية يعزز سلامة المواطنين والممتلكات. فمهارات السائقين تلعب دورًا حاسمًا في تجنب حوادث الطرق والحفاظ على الأمان العام للمجتمع.

3. زيادة فعالية التشغيل: من خلال فحص وتقييم مهارات السائقين، يمكن تحسين فعالية عمليات البلدية وضمان استمرار تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية. تحسين التشغيل يعني استخدام الموارد بشكل أفضل وتحسين تجربة المواطنين.

4. تحسين التواصل مع المجتمع: فحص مهارات التواصل والتعامل مع المواطنين يُسهم في تحسين العلاقة بين البلدية والمجتمع. تفهم جيد لاحتياجات وتوقعات المواطنين يمكن أن يسهم في تحسين تقديم الخدمات وتكييفها وفقًا لاحتياجات المجتمع المحلي.

5. تحقيق استدامة بيئية: يعزز البحث في تقييم مهارات السائقين القيادة البيئية والاستدامة في استخدام المركبات. ذلك يعكس الاهتمام بالأثر البيئي لعمليات البلدية ويسهم في تطوير ممارسات صديقة للبيئة وفعالة من حيث الطاقة.

### أسئلة البحث

1. كيف يمكن تحديد معايير تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية بشكل فعال؟
2. ما هي أبرز التحديات التي قد يواجهها سائقو البلدية في تحسين مهاراتهم وخبراتهم؟
3. كيف يمكن قياس تأثير تقييم مهارات سائقي البلدية على سلامة المواطنين والممتلكات؟

4. ما هي العوامل التي تؤثر في فعالية التواصل بين سائقي البلدية والمواطنين، وكيف يمكن تحسين هذا

التواصل لتحقيق جودة خدمات أفضل؟

5. هل هناك تأثير مباشر لتقييم مهارات السائقين على فعالية وكفاءة عمليات البلدية؟

## الإطار النظري

في إطار نظري حول موضوع تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية وتأثيرها على جودة الخدمات البلدية، يمكن

استعراض بعض المفاهيم والنظريات ذات الصلة لفهم السياق الذي يحدد هذه العلاقة.

### 1. نظرية الإدارة العامة:

تتعلق فكرة تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية وتأثيرها على جودة الخدمات من إطار الإدارة العامة. حيث

تعتبر الإدارة العامة ميداناً يهتم بتحسين كفاءة الخدمات الحكومية، وتقييم مهارات العاملين في هذه الخدمات

يعتبر جزءاً أساسياً لتحقيق هذا الهدف.

تعتبر نظرية الإدارة العامة أحد التوجهات المهمة في مجال إدارة الأعمال، حيث تركز على تحسين الأداء

الإداري وتطوير المؤسسات من خلال توظيف مجموعة من المفاهيم والمبادئ. تأسست هذه النظرية على يد

هنري فايول، الذي سعى إلى تحسين كفاءة الإدارة وتحقيق التكامل بين مختلف أقسام المؤسسة. تتناول نظرية

الإدارة العامة العديد من الجوانب مثل التخطيط والتنظيم والتوجيه والتحكم، وتشجع على تفعيل التعاون بين

القادة والموظفين. يعتبر التركيز على الجوانب الإنسانية والاجتماعية جزءاً أساسياً من هذه النظرية، حيث يتم

التأكيد على أهمية تطوير المهارات الشخصية والتفاعل الفعّال داخل الفريق الإداري. بشكل عام، تسعى نظرية

الإدارة العامة إلى تحقيق التوازن بين الأهداف الإدارية واحترام العنصر البشري، مما يساهم في تحقيق نجاح المؤسسات وتطويرها بشكل مستدام.

## 2. نظرية الجودة الشاملة:

تشير نظرية الجودة الشاملة إلى أهمية النظر إلى جميع جوانب العملية الإدارية لتحسين الجودة. في سياق تقييم سائقي البلدية، يتعين النظر إلى جميع جوانب الأداء بداية من مهارات القيادة وانتهاءً بالتواصل مع المواطنين. تعتبر نظرية الجودة الشاملة واحدة من المفاهيم الحديثة في مجال إدارة الجودة، حيث تهدف إلى تحقيق تطوير مستدام وشامل في جميع جوانب المؤسسة. تأسست هذه النظرية على مبدأ أساسي يقضي بأن الجودة ليست مسؤولية فقط لإدارة الجودة، وإنما هي مسؤولية جميع العاملين في المؤسسة. يتم تحقيق الجودة الشاملة من خلال تضمين جميع العناصر المؤثرة على أداء المؤسسة، بما في ذلك الموظفين، والعمليات، والعلاقات مع العملاء والشركاء. تعتمد هذه النظرية على مفهوم التحسين المستمر واستمرارية الابتكار، وتشجع على تبني أفضل الممارسات في مختلف مجالات العمل. بشكل أساسي، تسعى نظرية الجودة الشاملة إلى تحسين الأداء وتحقيق التميز من خلال تفعيل جميع الجوانب الرئيسية للمؤسسة، مما يؤدي إلى إرضاء العملاء وتحقيق التنافسية المستدامة في السوق.

## 3. نظرية الأداء العام:

تشدد نظرية الأداء العام على أهمية تحسين أداء المؤسسات الحكومية لتلبية توقعات المواطنين. يُعتبر تقييم مهارات سائقي البلدية جزءًا من جهود تعزيز أداء البلدية وتحقيق أهدافها بشكل فعال.

تعتبر نظرية الأداء العام من المفاهيم الأساسية في مجال إدارة الموارد البشرية وتطوير الأفراد داخل المؤسسات. تركز هذه النظرية على تحقيق الأهداف والنتائج المتميزة من خلال تطوير وتعزيز أداء الموظفين. تتضمن نقاط رئيسية في هذه النظرية متابعة وتقييم أداء الفرد، تحديد الأهداف الواضحة والقابلة للقياس، وتوفير الملاحظات والتوجيه لتحسين الأداء. يشدد أيضًا على توفير المكافآت والتحفيز لتشجيع الموظفين على تحقيق أقصى إمكاناتهم. هدف نظرية الأداء العام هو تحسين فعالية وكفاءة الفرد وبالتالي تعزيز أداء المؤسسة ككل. من خلال تطبيق مبادئ هذه النظرية، يمكن للمؤسسات تعزيز روح الفريق وتحقيق تميزها في سوق العمل.

#### 4. نظرية القيادة الفعّالة:

ترتبط مهارات القيادة المتقدمة بنجاح العمليات الإدارية. في حالة سائقي البلدية، يمكن تحسين مهاراتهم بشكل يسهم في تحسين قدرتهم على القيادة واتخاذ القرارات التي تؤثر إيجابًا على جودة الخدمات. نظرية القيادة الفعّالة تشكل جوهر إدارة المؤسسات وتلعب دورًا حيويًا في تحقيق أهدافها. تعتمد هذه النظرية على فهم عميق لمفهوم القيادة، حيث يُعزى الفعالية في القيادة إلى مجموعة من الصفات والمهارات. يتميز القائد الفعّال بالقدرة على تحفيز وتلهم فريقه، وتوجيهه نحو تحقيق الأهداف المشتركة. إلى جانب ذلك، يجسّد القائد الفعّال قيم النزاهة والتواصل الفعّال، ويتمتع بقدرة فائقة على اتخاذ القرارات الصعبة. تعزز هذه النظرية أيضًا أهمية تطوير العلاقات الإنسانية داخل الفريق، والاستماع إلى آراء الأعضاء، مما يسهم في بناء بيئة عمل إيجابية وتحفيزية. بشكل عام، تسعى نظرية القيادة الفعّالة إلى تحقيق التوازن بين القيادة الشخصية والفعّالة لضمان تحقيق النجاح المستدام للمؤسسة وتطويرها.

## 5. نظرية الحكم الرشيد:

في إطار تقييم سائقي البلدية، تبرز أهمية الحكم الرشيد الذي يشير إلى أن يكون لديهم مهارات فنية وإدارية تمكنهم من تحقيق أهداف البلدية بفعالية. يعكس تقييم هذه المهارات مدى تأثيرها على جودة الخدمات.

نظرية الحكم الرشيد تعتبر إحدى المفاهيم الأساسية في مجال العلوم السياسية، حيث تركز على فكرة أن الحكم الفعال يجب أن يكون مبنياً على الحكمة والعدالة. يعني الحكم الرشيد توجيه القرارات وتنفيذ السياسات بطريقة تضمن تحقيق الخير العام وتحقيق التنمية المستدامة. تشدد هذه النظرية على أهمية مشاركة المواطنين في صنع القرار وضمان حقوق الإنسان والحفاظ على حكم القانون. يركز الحكم الرشيد على التوازن بين السلطات، وضرورة وجود نظام قضائي مستقل يحمي حقوق المواطنين. يهدف الحكم الرشيد إلى بناء مجتمع عادل ومستقر، حيث يسعى الحكام إلى تحقيق التنمية الشاملة وتوفير الخدمات الأساسية للمواطنين. في أساسها، تعكس نظرية الحكم الرشيد إيماناً بأن الحكومة يجب أن تكون خدمية وشفافة، تعمل من أجل مصلحة المجتمع بشكل شامل.

## 6. نظرية التنمية المستدامة:

ترتبط تقييم مهارات سائقي البلدية بنظرية التنمية المستدامة، حيث يمكن أن يكون لديهم تأثير مباشر على استدامة الخدمات وتقليل الآثار البيئية للعمليات البلدية.

نظرية التنمية المستدامة تمثل منهجاً شاملاً لتحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي دون التأثير الضار على البيئة أو تقدير حقوق الأجيال القادمة. تعتمد هذه النظرية على تحقيق توازن بين الأبعاد الاقتصادية،

الاجتماعية، والبيئية لضمان استدامة النمو. تركز على تطوير الاقتصاد بطريقة تلبي احتياجات الجيل الحالي دون المساس بقدرات الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتها. يتطلب تحقيق التنمية المستدامة اعتماد أساليب إنتاج واستهلاك مستدامة، وتعزيز المساواة الاجتماعية، وحماية التنوع البيولوجي، وتعزيز العدالة الاقتصادية. بشكل عام، تتسم نظرية التنمية المستدامة بالشمولية والروح التعاونية لتحقيق تقدم دائم يأخذ في اعتباره استدامة الموارد وحقوق الإنسان.

في الختام، يعتبر النظر إلى هذه النظريات ذات الصلة أمرًا حيويًا لفهم أسس وأثر تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية على جودة الخدمات البلدية، وكيف يمكن دمج هذه الفهم في سياق الإدارة الحكومية وتطوير العمليات بشكل أفضل

## النتائج والتوصيات

### تأثير السلامة والأمان:

تظهر النتائج أن تقييم مهارات وخبرات سائقي البلدية يلعب دورًا كبيرًا في تعزيز سلامة المواطنين والممتلكات. السائقون ذوو المهارات القيادية العالية يساهمون في تجنب الحوادث وضمان سير العمليات بشكل آمن.

1. تحسين الكفاءة التشغيلية: يشير التقييم إلى أن تحسين مهارات السائقين يمكن أن يؤدي إلى زيادة كفاءة التشغيل البلدية. فهم جيد للتشغيل والصيانة يساهم في تحسين جدول الخدمات واستجابة أفضل لاحتياجات المجتمع.

2. تعزيز التواصل مع المواطنين: يظهر التقييم تأثير إيجابي لتحسين مهارات التواصل على علاقة البلدية مع المواطنين. سائقو البلدية الذين يتفاعلون بفعالية يسهمون في تحسين رضا المواطنين وتحقيق تجربة إيجابية.
3. التأثير البيئي الإيجابي: يظهر التقييم أن مهارات القيادة البيئية تلعب دورًا مهمًا في تحقيق استدامة الخدمات البلدية. سائقو البلدية الذين يتبنون تقنيات قيادة صديقة للبيئة يسهمون في تقليل الآثار البيئية السلبية.

#### التوصيات:

1. برامج تدريب وتطوير: يوصى بتنفيذ برامج تدريب وتطوير منتظمة لسائقي البلدية لتعزيز مهاراتهم في القيادة والتواصل، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات.
2. تحسين بيئة العمل: تشير التوصيات إلى أهمية تحسين بيئة العمل لدى سائقي البلدية، بما في ذلك توفير التقنيات والأدوات اللازمة لتعزيز الكفاءة وتوجيه الاهتمام إلى القضايا البيئية.
3. تطبيق نظم التقييم المنتظم: يُنصح بتطبيق نظم دورية لتقييم مهارات وأداء سائقي البلدية بانتظام للتأكد من استمرارية تحسين الأداء وضمان جودة الخدمات.
4. تشجيع على المشاركة الفعالة: يُفضل تشجيع مشاركة سائقي البلدية في عمليات اتخاذ القرار لتعزيز الشعور بالانتماء والمسؤولية، مما يساهم في تحسين الأداء الشامل للبلدية.
5. استخدام التكنولوجيا الحديثة: ينصح بتبني التكنولوجيا الحديثة في إدارة العمليات البلدية، بما في ذلك نظم تتبع المركبات وتطبيقات الاتصال، لتعزيز فعالية الخدمات وتحقيق تواصل أفضل مع المواطنين.

## المصادر والمراجع

- العصيمي، عبود بن محمد عبود, & الطراونة، تحسين أحمد مشرف. (2012). برنامج قيادة العربات التدريبي ودوره في الحد من الأخطاء البشرية لسائقي الدوريات البرية بحرس الحدود. (Doctoral dissertation)
- معتوق. (2017). دراسة في بعض الأساليب المعرفية و علاقتها بسمات الشخصية و التفاؤل غير واقعي لدى سائقي الشاحنات المتورطين في حوادث المرور مفضية الى الموت. (Doctoral dissertation, UB1)
- الشهري, & محمد عبدالرحمن. (2004). سائقو شاحنات البترول.
- ديفيس, أ.، & الشامسي, أ. س. (2023). الشرطة الذكية: مبادرة شرطة أبو ظبي القائمة على الذكاء الاصطناعي والنظام العالمي لتحديد المواقع (جي بي اس) لخفض مخالفات سائقي المركبات الثقيلة. Policing: A Journal of Policy and Practice, 17, paac093.