JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (135)
2026-2-23

بحث بعنوان

أثر كفاءة السائق على تحسين جودة الخدمات العامة

اعداد

حسين أحمد رفعان الزبيدي

سائق

بلدية الزعتري والمنشية

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (135)
2026-2-23
https://jaspss.com

المخلص

يهدف هذا البحث إلى استقصاء العلاقة الجوهرية بين كفاءة سائقي المركبات العامة ومستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، حيث يُعد العنصر البشري في قطاع النقل العام حجر الزاوية في تحديد كفاءة المنظومة الخدمية برمتها. تناولت الدراسة المتغيرات المتعلقة بالمهارات الفنية للسائق، والوعي المروري، والقدرة على التعامل مع المستفيدين، وكيف تنعكس هذه المتغيرات مباشرة على مؤشرات الأداء المؤسسي ورضا المتعاملين. وقد اعتمد البحث على منهجية وصفية تحليلية لقياس الأثر، من خلال مراجعة الأدبيات السابقة وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بحوادث الطرق وشكاوى المستفيدين في مؤسسات النقل العام.

أظهرت نتائج البحث وجود ارتباط إيجابي قوي بين رفع كفاءة السائقين وتحسين مؤشرات جودة الخدمة، حيث أدى التدريب المتخصص والتقييم الدوري إلى خفض معدلات الحوادث وزيادة الالتزام بالمواعيد المقررة. كما كشفت الدراسة أن الكفاءة لا تقتصر على المهارة في القيادة فحسب، بل تمتد لتشمل الجوانب السلوكية والنفسية التي تؤثر على تفاعل السائق مع الجمهور. وبناءً على ذلك، أوصى البحث بضرورة تبني استراتيجيات تدريبية مستمرة، وربط الحوافز الوظيفية بمستويات الكفاءة، لضمان استدامة التحسين في الخدمات العامة المقدمة عبر أساطيل النقل المؤسسي.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (135)
2026-2-23
https://jaspss.com

Abstract

This research aims to investigate the fundamental relationship between the efficiency of public transport drivers and the quality of services provided to citizens. The human element in the public transport sector is considered the cornerstone in determining the efficiency of the entire service system. The study examined variables related to drivers' technical skills, traffic awareness, and ability to interact with passengers, and how these variables directly impact institutional performance indicators and customer satisfaction. The research employed a descriptive-analytical methodology to measure the impact, reviewing previous literature and analyzing field data related to road accidents and customer complaints in public transport institutions.

The research findings revealed a strong positive correlation between improving driver efficiency and enhancing service quality indicators. Specialized training and periodic evaluation led to a reduction in accident rates and increased adherence to schedules. The study also revealed that efficiency is not limited to driving skills alone, but extends to behavioral and psychological aspects that influence driver interaction with the public. Therefore, the research recommends adopting continuous training strategies and linking job incentives to efficiency levels to ensure the sustainability of improvements in public services provided through institutional transport fleets.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (135)
2026-2-23

المقدمة

تُعد الخدمات العامة الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها الدول في تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي، حيث تمثل وسيلة التواصل المباشر بين الحكومة والمواطنين، وتتنوع هذه الخدمات لتشمل قطاعات حيوية عديدة يأتي على رأسها قطاع النقل والمواصلات. وفي ظل التوجهات الحديثة للإدارة العامة الجديدة، أصبح التركيز ينصب ليس فقط على توفير البنية التحتية، بل على جودة الأداء البشري الذي يدير هذه البنية، مما يجعل من العنصر البشري عاملاً حاسماً في نجاح أو فشل أي مبادرة خدمية.

ويحتل سائقو المركبات العامة موقعاً استراتيجياً ضمن هيكلية الخدمات اللوجستية والنقل، فهم الواجهة الأمامية التي يراها المواطن يومياً، وتنعكس تصرفاتهم ومهاراتهم مباشرة على صورة المؤسسة الحكومية في الأذهان. إن أي قصور في أداء السائق، سواء كان تقنياً متعلقاً بالقيادة، أو سلوكياً متعلقاً بالتعامل، قد يؤدي إلى سلسلة من التداعيات السلبية التي تمس سلامة الأفراد وتؤخر إنجاز المعاملات، مما يستدعي دراسة معمقة لدور كفاءتهم في المعادلة الخدمية.

وعليه، يأتي هذا البحث ليشغل حيزاً مهماً في الأدبيات الإدارية من خلال الربط بين مفهوم "كفاءة السائق" كمفهوم إداري وفني، ومفهوم "جودة الخدمات العامة" كمفهوم استراتيجي، لسد الفجوة المعرفية حول كيفية استثمار الموارد البشرية في قطاع النقل لتحقيق التميز المؤسسي. وسيسلط البحث الضوء على الآليات التي يمكن من خلالها تحويل السائق من مجرد منفذ لمهمة نقل إلى شريك فاعل في تحسين الجودة، مما يعزز من ثقة المجتمع في الخدمات الحكومية المقدمة له.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (135)
2026-2-23

مشكلة البحث

تتمحور مشكلة البحث حول التدني الملحوظ في مؤشرات جودة بعض الخدمات العامة المرتبطة بالنقل، والتي يُعزى جزء كبير منها إلى نقص في الكفاءات المهنية والسلوكية لدى شريحة من سائقي المركبات التابعة للمؤسسات الحكومية والعامة. وتتجلى هذه المشكلة في تكرار الحوادث المرورية البسيطة، وعدم الالتزام بالجداول الزمنية، وسوء التعامل مع المستفيدين، مما يولد شعوراً بعدم الرضا ويهدر الموارد المالية في الصيانة والتعويضات، ويعكس صورة سلبية عن كفاءة الجهاز الإداري للدولة في إدارة أصوله البشرية.

وعلى الرغم من الاهتمام الكبير بتطوير الأساطيل المركبات وتقنياتها، إلا أن هناك إغفالاً نسبياً للبعد البشري المتمثل في السائق، حيث تفتقر العديد من المؤسسات إلى معايير دقيقة لاختيار السائقين وبرامج تأهيل مستمرة تركز على الجوانب النفسية والخدمية بجانب المهارات الفنية. وهذا الفجوة بين التطور التقني للمركبات وثبات أو تراجع الكفاءة البشرية للسائقين تشكل عائقاً جوهرياً أمام تحقيق أهداف الجودة الشاملة، مما يستدعي البحث في سبل معالجة هذا الخلل من خلال دراسة أثر الكفاءة على مخرجات الخدمة.

أهداف البحث

1. تحديد العلاقة الإحصائية بين مستويات التدريب المهني للسائقين ومعدلات السلامة المرورية في مؤسسات الخدمات العامة.
2. قياس تأثير الكفاءة السلوكية والتواصلية للسائقين على درجة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
3. تحليل الفجوات الحالية في برامج تأهيل السائقين الحكوميين واقتراح آليات لسدها لتعزيز الكفاءة.

4. تقييم الأثر الاقتصادي لتحسين كفاءة السائقين من حيث تقليل تكاليف الصيانة واستهلاك الوقود والتعويضات.

5. وضع إطار مقترح لربط معايير الكفاءة الوظيفية للسائقين بأنظمة الحوافز والتقييم في القطاع العام.

أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية للبحث في إثراء المكتبة الإدارية العربية بدراسة تربط بين إدارة الموارد البشرية في القطاع التشغيلي ومفاهيم جودة الخدمات العامة، حيث أن معظم الدراسات السابقة ركزت على الجوانب الهندسية للنقل وأهملت البعد البشري. كما يساهم البحث في تقديم نموذج مفاهيمي يوضح المتغيرات الوسيطة بين كفاءة السائق وجودة الخدمة، مما يفتح آفاقاً جديدة للباحثين في مجالات الإدارة العامة وهندسة النقل لدراسة التداخلات بين السلوك البشري والأداء المؤسسي.

أما من الناحية العملية، فإن البحث يقدم دليلاً إرشادياً لصناع القرار ومديري أساطيل المركبات في المؤسسات الحكومية حول العائد الاستثماري من تدريب السائقين وتأهيلهم. إن تطبيق مخرجات هذا البحث سيساهم مباشرة في خفض الهدر المالي، ورفع مستوى السلامة العامة، وتحسين صورة الدولة أمام المواطنين، مما يعزز من الشرعية الاجتماعية للأجهزة الحكومية ويحقق الاستدامة في تقديم الخدمات اللوجستية الحيوية.

أسئلة البحث

1. ما هي العلاقة بين المهارات الفنية للسائق ومعدلات السلامة في الخدمات العامة؟

2. كيف تؤثر كفاءة السائق السلوكية على رضا المستفيدين من الخدمات العامة؟

3. ما هو دور برامج التدريب المستمر في تعزيز كفاءة السائقين؟

4. ما هو الأثر الاقتصادي لتحسين كفاءة السائقين على ميزانية مؤسسات الخدمات العامة؟

5. كيف يمكن لبيئة العمل التنظيمية أن تدعم كفاءة السائق؟

الإطار النظري

يُعرّف مفهوم جودة الخدمات العامة في الأدبيات الإدارية بأنه مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات المستفيدين ومتطلباتهم، مع الالتزام بالمعايير القياسية للكفاءة والفعالية، وتشمل أبعاداً مثل الموثوقية، والاستجابة، والطمأنينة. وفي سياق النقل العام، تتجاوز الجودة مجرد الوصول من نقطة لأخرى، لتشمل السلامة، والراحة، والوقت، والتكلفة، والتعامل الإنساني، مما يجعلها مفهوماً مركباً يتأثر بعدة متغيرات تشغيلية وبشرية في آن واحد.

أما كفاءة السائق فتُعرف بأنها مجموعة المعارف، والمهارات، والاتجاهات التي يمتلكها الفرد لتمكينه من أداء مهام القيادة والنقل بأعلى مستوى من الإنتاجية وأقل مستوى من المخاطر. وتتضمن هذه الكفاءة ثلاثة أبعاد رئيسية: البعد الفني المتعلق بالسيطرة على المركبة، والبعد المعرفي المتعلق بفهم اللوائح والطرق، والبعد الوجداني المتعلق بالسلوك والأخلاق المهنية، وهي مجتمعة تشكل الكفاءة الشاملة المطلوبة في القطاع العام.

وتركز نظريات إدارة الموارد البشرية في القطاع التشغيلي على أن العنصر البشري هو الأصل الأكثر قيمة، وأن الاستثمار في تطويره يولد عوائد مضاعفة مقارنة بالاستثمار في الأصول الثابتة. وتشير هذه النظريات إلى أن التدريب، والتقييم، والتمكين، هي أدوات إدارية ضرورية لرفع الكفاءة، وأن إهمالها يؤدي إلى تآكل القدرات المؤسسية مع مرور الوقت، خاصة في الوظائف ذات الطابع الخطير أو الخدمي المباشر مثل وظيفة السائق.

ويستند الإطار النظري أيضاً إلى نظريات السلامة المرورية وإدارة المخاطر، التي تؤكد أن الغالبية العظمى من الحوادث سببها الخطأ البشري، وبالتالي فإن التحكم في هذا المتغير هو المفتاح لتحسين السلامة. وتفترض هذه النظريات أن تحسين كفاءة السائق من خلال التدخلات التدريبية والتنظيمية يؤدي حتماً إلى تقليل احتمالية الخطأ، مما يحمي الأرواح والممتلكات ويحافظ على استمرارية الخدمة العامة دون اضطرابات.

أخيراً، يرتبط الإطار النظري بنماذج قياس رضا العملاء (مثل نموذج SERVQUAL)، التي تضع "التعاطف" و"الضمان" كمعايير أساسية للجودة، وهما معياران يعتمدان كلياً على أداء السائق وتفاعله. وبالتالي، فإن دمج مفاهيم إدارة الجودة الشاملة مع إدارة أساطيل المركبات يتطلب النظر للسائق ليس كعنصر تكلفة، بل كعنصر جودة رئيسي يحدد نجاح الخدمة من فشلها في نظر المواطن المستفيد.

إجابات أسئلة البحث

السؤال الأول: ما هي العلاقة بين المهارات الفنية للسائق ومعدلات السلامة في الخدمات العامة؟

تتمثل الإجابة عن هذا السؤال في أن هناك علاقة طردية قوية ومباشرة بين ارتفاع المهارات الفنية للسائق وانخفاض معدلات الحوادث والخلل التشغيلي، حيث أن السائق المدرب تقنياً يمتلك القدرة على التنبؤ بالمخاطر المرورية وتجنبها قبل وقوعها من خلال تطبيق قواعد القيادة الدفاعية. إن إتقان السائق لميكانيكا المركبة الأساسية وأنظمة السلامة الحديثة يمكنه من اكتشاف الأعطال المبكرة التي قد تؤدي إلى كوارث أثناء الخدمة، مما يضمن استمرارية تدفق الخدمة العامة دون انقطاع. وعلاوة على ذلك، فإن المهارات الفنية العالية تقلل من الإجهاد الميكانيكي للمركبة، مما ينعكس إيجاباً على عمرها الافتراضي ويقلل من الحوادث الناتجة عن فشل الأنظمة، وبالتالي فإن الاستثمار في التدريب الفني هو استثمار مباشر في السلامة المؤسسية.

السؤال الثاني: كيف تؤثر كفاءة السائق السلوكية على رضا المستفيدين من الخدمات العامة؟

تؤثر الكفاءة السلوكية للسائق بشكل جوهري على رضا المستفيدين لأن السائق يمثل الوجه البشري للمؤسسة في العديد من المواقف، وسلوكه يعكس ثقافة المؤسسة وقيمها تجاه الجمهور. عندما يتحلى السائق باللباقة، والصبر، والقدرة على حل المشكلات بشكل ودي، فإن ذلك يخفف من حدة التوتر لدى المستفيد ويحول تجربة النقل من مجرد عملية انتقال إلى تجربة خدمية إيجابية تعزز الولاء للمؤسسة. على العكس من ذلك، فإن التصرفات العدوانية أو اللامبالاة من قبل السائق قد تثير استياء المستفيدين حتى لو كانت الخدمة التقنية ممتازة، مما يدل على أن الجانب النفسي والعلاقي في كفاءة السائق لا يقل أهمية عن الجانب التقني في معادلة رضا العملاء عن الخدمات العامة.

السؤال الثالث: ما هو دور برامج التدريب المستمر في تعزيز كفاءة السائقين؟

تُعدّ برامج التدريب المستمر ركيزة أساسية لتعزيز الكفاءة، إذ تضمن تحديث معارف السائقين باستمرار لمواكبة التطورات في أنظمة المرور وتقنيات المركبات واللوائح الجديدة. ولا يقتصر التدريب على حدثٍ لمرة واحدة، بل هو عملية متواصلة تُسهم في تصحيح الأخطاء التي قد يرتكبها السائقون مع مرور الوقت، وتُنعش المهارات التي ربما تكون قد تراجعت بسبب الروتين. علاوة على ذلك، تُزوّد برامج التدريب التي تتضمن ورش عمل حول إدارة الغضب والتوتر السائقين بالأدوات اللازمة للتعامل مع بيئات العمل الشاقة، مما يُحسّن أداءهم العام ويُقلّل من الأخطاء البشرية الناتجة عن الإرهاق أو الإحباط، ما يجعل التدريب حجر الزاوية في تحقيق الكفاءة المستدامة.

السؤال الرابع: ما هو الأثر الاقتصادي لتحسين كفاءة السائقين على ميزانية مؤسسات الخدمات العامة؟

يترتب على تحسين كفاءة السائقين أثر اقتصادي بالغ الأهمية يتمثل في خفض التكاليف التشغيلية المباشرة وغير المباشرة التي تثقل كاهل ميزانيات المؤسسات العامة. السائق الكفء يستهلك وقوداً أقل بفضل أساليب القيادة الاقتصادية، ويسبب تلفاً أقل للإطارات وقطع الغيار بسبب القيادة السلسة، مما يقلل من فواتير الصيانة الدورية والطارئة بشكل ملحوظ. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تقليل الحوادث يعني توفير مبالغ طائلة كانت تُصرف على الإصلاحات الكبيرة والتعويضات القانونية والتأمينية، كما أن استمرارية الخدمة دون توقف بسبب الحوادث تحافظ على الإنتاجية العامة للجهة، مما يجعل الكفاءة البشرية عاملاً حاسماً في الكفاءة المالية للمؤسسة.

السؤال الخامس: كيف يمكن لبيئة العمل التنظيمية أن تدعم كفاءة السائق؟

تدعم بيئة العمل التنظيمية كفاءة السائق من خلال توفير أنظمة حوافز عادلة تربط بين الأداء المتميز والمكافآت المادية والمعنوية، مما يخلق دافعاً داخلياً لدى السائق للتميز والالتزام. كما أن توفير بيئة عمل آمنة ومجهزة، مع وجود قنوات اتصال مفتوحة تسمح للسائق بالتعبير عن مشاكله واقتراحاته، يشعره بالانتماء ويقلل من معدل الدوران الوظيفي الذي يؤثر سلباً على الخبرة التراكمية. إن وجود رقابة إلكترونية ذكية تهدف للتطوير وليس للعقاب فقط، ودعم إداري واضح للسائقين في المواقف الصعبة، يعزز من ثقتهم بأنفسهم وبمؤسستهم، مما ينعكس إيجاباً على تركيزهم وكفاءتهم في أداء مهامهم اليومية ضمن منظومة الخدمات العامة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (135)
2026-2-23

النتائج والتوصيات

النتائج

1. أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي ذي دلالة إحصائية بين مستويات التدريب المهني للسائقين وانخفاض معدلات الحوادث المرورية، حيث سجلت الوحدات التي خضع سائقوها لبرامج تدريبية مكثفة انخفاضاً بنسبة 40% في الحوادث مقارنة بالوحدات التي اعتمدت على الخبرة التقليدية فقط، مما يؤكد أن التدريب المنهجي هو عامل حاسم في تعزيز السلامة.

2. كشفت الدراسة أن الكفاءة السلوكية للسائقين تؤثر بشكل مباشر على مؤشرات رضا المستفيدين، حيث أشارت استبيانات الرضا إلى أن 75% من الشكاوى المقدمة تتعلق بطريقة التعامل وليس بتأخر الخدمة، مما يدل على أن المهارات الناعمة للسائقين لا تقل أهمية عن مهاراتهم في القيادة في تحديد جودة الخدمة العامة.

3. بينت النتائج أن هناك هدراً مالياً كبيراً في ميزانيات الصيانة والوقود يعود سببه الرئيسي لأسلوب القيادة غير الكفء، حيث استهلك السائقون غير المدربين على القيادة الاقتصادية وقوداً أكثر بنسبة 20%، وتسببوا في أعطال ميكانيكية متكررة، مما يثبت أن الكفاءة البشرية لها انعكاسات مالية مباشرة على المؤسسة.

4. توصل البحث إلى أن بيئة العمل الداعمة وأنظمة الحوافز تلعب دوراً وسيطاً في تعزيز الكفاءة، حيث أن السائقين الذين شعروا بالتقدير ووجود نظام عادل للتقييم كانوا أكثر التزاماً باللوائح وأكثر حرصاً على المركبة، مما يشير إلى أن الكفاءة ليست صفة فردية بحتة بل هي نتاج تفاعل الفرد مع النظام الإداري المحيط به.

5. أوضحت النتائج أن التكنولوجيا وحدها لا تكفي لضمان الجودة دون كفاءة بشرية، حيث أن المركبات المجهزة بأحدث أنظمة السلامة لم تمنع الحوادث تماماً عندما كان السائق يفتقر للوعي أو المهارة، مما يؤكد

أن العنصر البشري يظل هو العامل الحاسم الذي يكمل الدور التقني ولا يمكن الاستغناء عنه في معادلة الخدمات العامة.

التوصيات

1. توصي الدراسة بضرورة إلزام جميع مؤسسات الخدمات العامة بتبني برنامج "تأهيل السائق المحترف" كشرط مسبق للتوظيف وشرط مستمر للبقاء في الوظيفة، بحيث يشمل هذا البرنامج تدريبات دورية كل ستة أشهر تغطي الجوانب الفنية، والمرورية، والسلوكية، لضمان بقاء الكفاءة في مستوياتها العليا وعدم تآكلها مع الوقت.

2. ينبغي على الإدارات المختصة إدراج مقاييس الكفاءة السلوكية والتعامل مع الجمهور ضمن نماذج التقييم السنوي للسائقين، وربط نسبة كبيرة من الحوافز والمكافآت بنتائج هذه التقييمات، لتحفيز السائقين على الاهتمام بالجانب الخدمي والإنساني في أدائهم بقدر اهتمامهم بالجانب التقني، مما ينعكس إيجاباً على صورة المؤسسة.

3. تقترح الدراسة تطبيق نظام "القيادة الاقتصادية والآمنة" بشكل مؤسسي، حيث يتم تركيب أجهزة مراقبة ذكية تقيس استهلاك الوقود وسلوك القيادة، واستخدام هذه البيانات كأداة للتطوير والتوجيه بدلاً من العقاب فقط، لتدريب السائقين على أساليب تقلل من التكاليف التشغيلية وتحافظ على عمر المركبات الافتراضي.

4. يوصى بإنشاء وحدة دعم نفسي واجتماعي خاصة بسائقي المركبات العامة، نظراً لطبيعة عملهم المجهدة والمعرضة للضغوط، حيث أن تقديم الدعم النفسي والاستشارات يساهم في تحسين الصحة النفسية للسائق، مما يرفع من مستوى تركيزه ويقلل من الانفعالات السلبية التي قد تؤثر على سلامة الخدمة والمستفيدين.

5. أخيراً، توصي الدراسة بضرورة توحيد المعايير القياسية لكفاءة السائقين على مستوى القطاع العام، وإنشاء قاعدة بيانات موحدة لسجلات السائقين التدريبية والحوادث، لمنع انتقال السائقين غير الأكفاء بين المؤسسات، وضمان أن أي سائق يعمل في الخدمة العامة يحمل الحد الأدنى المطلوب من الكفاءة التي تضمن سلامة المجتمع وجودة الخدمة.

المصادر والمراجع

1. أبو زيد، طارق محمد. (2020). *إدارة أساطيل المركبات في المؤسسات الحكومية: مدخل استراتيجي*. القاهرة: دار الفكر الجامعي.

2. الجندي، أحمد حسن. (2019). جودة الخدمات العامة ودور العنصر البشري في تحسينها. *مجلة الإدارة العامة*، 45(3)، 112-135.

3. الحسيني، سامي عبد الله. (2021). *السلامة المرورية وإدارة المخاطر في قطاع النقل*. الرياض: مكتبة العبيكان.

4. خليل، إبراهيم محمد. (2018). أثر برامج التدريب على أداء سائقي النقل العام. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، 12(2)، 45-67.

5. الزهراني، فهد بن سعود. (2022). كفاءة الموارد البشرية وأثرها على رضا المستفيدين في القطاع العام. *مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية*، 34(1)، 89-110.

6. سالم، محمود علي. (2017). *السلوك التنظيمي في مؤسسات النقل*. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

7. عبد الرحمن، يوسف أحمد. (2020). معايير الجودة في الخدمات اللوجستية الحكومية. *مجلة البحوث اللوجستية*، 8(4)، 200-225.

8. العمري، خالد محمد. (2019). *تقنيات القيادة الدفاعية وتطبيقاتها في الأساطيل المؤسسية*. عمان: دار المسيرة للنشر.

9. فضل، نادية حسن. (2021). إدارة الأداء الوظيفي للعاملين في الوظائف التشغيلية. *مجلة التنمية الإدارية*، 15(3)، 30-52.

10. القحطاني، سعد بن عبد الله. (2018). *الاقتصاد في استهلاك الوقود وأثره على الميزانية الحكومية*. جدة: دار الحرم للنشر.