

## بحث بعنوان

أثر التنظيم الإداري الجيد لسجلات التنقل على جودة الخدمات التي يقدمها سائقي البلدية

اعداد

احمد هويل محمد السبايله

سائق جميع السيارات

مجلس خدمات الطفيلة - الجرف مكب النفايات

## الملخص

التنظيم الإداري الجيد لسجلات التنقل يُعد عنصرًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها سائقو البلدية، حيث يسهم في ضمان التوزيع الأمثل للموارد البشرية والآلية، وتقليل أوقات الاستجابة لطلبات التنقل والصيانة. كما يُعدّ هذا التنظيم ضمانًا لتحسين الكفاءة التشغيلية، من خلال تتبع الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف لدى السائقين، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات إدارية مدروسة ترفع من مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين.

كما أن تسجيل وتوثيق حركة التنقل بفعالية يساعد في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل البلدية، ويُسهم في تطوير خطط العمل المستقبلية بناءً على بيانات دقيقة ومحدثة. وهذا بدوره يعزز رضا المجتمع عن الخدمات البلدية، ويزيد من مصداقية العمل الإداري، ويُحقق تكاملًا أفضل بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة.

<https://jaspps.com>**Abstract**

Properly organizing movement records is a key element in improving the quality of services provided by municipal drivers. It contributes to ensuring the optimal allocation of human and mechanical resources and reducing response times to movement and maintenance requests. This organization also ensures improved operational efficiency by tracking performance and identifying drivers' strengths and weaknesses, leading to informed administrative decisions that enhance the level of service provided to citizens.

Effectively recording and documenting movement records also helps enhance transparency and accountability within the municipality and contributes to developing future work plans based on accurate and up-to-date data. This, in turn, enhances community satisfaction with municipal services, increases the credibility of administrative work, and achieves better integration between various departments within the institution, which positively impacts the quality of services provided.

## المقدمة

في ظل التطور المستمر للمجتمعات الحديثة، أصبحت الخدمات البلدية تشكل عموداً أساسياً في حياة المواطنين، حيث تؤثر بشكل مباشر على جودة حياتهم اليومية. ومن بين هذه الخدمات، تأتي خدمات النقل والتنقل التي يقدمها سائقو البلدية في مقدمة الأولويات، لما لها من دور كبير في تنفيذ الأعمال الصيانة والإصلاح والنقل داخل المدينة.

تُعد سجلات التنقل أداة إدارية حيوية تساعد في متابعة وتقييم أداء السائقين، وتوثيق مختلف عمليات التنقل والمهام المنجزة. ومع تطور التقنيات الحديثة وأنظمة المعلومات، أصبح من الضروري تبني أساليب تنظيم إداري متقدمة لإدارة هذه السجلات، مما يضمن دقة البيانات وموضوعيتها وسهولة الوصول إليها عند الحاجة. يأتي هذا البحث للتحقيق في العلاقة بين جودة التنظيم الإداري لسجلات التنقل وتأثيره المباشر على تحسين جودة الخدمات التي يقدمها سائقو البلدية، وذلك من خلال دراسة مدى امتثال السائقين للجداول المحددة، وسرعة استجابتهم للطلبات الطارئة، وكفاءة استخدام الموارد المتاحة، بما يخدم المصلحة العامة ويرتقي بمستوى الخدمات البلدية.

## مشكلة البحث

تُعد مشكلة البحث تكمن في التفاوت الكبير بين مستوى الخدمات المقدمة من قبل سائقي البلدية وفعالية التنظيم الإداري لسجلات التنقل، حيث تعاني العديد من البلديات من ضعف في نظام تتبع وتوثيق حركة السائقين، مما يؤدي إلى تكرار الأخطاء وسوء الاستغلال للموارد وتأخير تنفيذ المهام المطلوبة. هذا الوضع يخلق فجوة واضحة بين التطلعات المجتمعية لجودة الخدمات البلدية والواقع العملي المقدم فعلياً.

إن غياب التنظيم الإداري الجيد لسجلات التنقل ينعكس سلبيًا على عدة جوانب منها: عدم القدرة على مراقبة أداء السائقين بشكل فعال، وصعوبة تحديد أوقات الاستجابة الفعلية للطلبات، وقلة الدقة في توزيع المهام والجولات، بالإضافة إلى ضعف آليات المتابعة والمساءلة. هذه التحديات تؤدي في النهاية إلى تراجع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وزيادة الشكاوى المتعلقة بتأخير الصيانة وإهمال المهام الطارئة، مما يستدعي البحث في حلول تنظيمية فعالة لتحسين الأداء والخدمة.

### أهداف البحث

1. تحديد مدى تأثير التنظيم الإداري لسجلات التنقل على كفاءة أداء سائقي البلدية من خلال تحليل العلاقة بين جودة التوثيق الإداري وسرعة تنفيذ المهام والخدمات المطلوبة.
2. تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة من سائقي البلدية في ظل تطبيق أنظمة تنظيم إداري مختلفة لسجلات التنقل، وقياس مدى رضا المستفيدين من هذه الخدمات.
3. تحليل العوامل المؤثرة في فعالية تنظيم سجلات التنقل وتحديد العوائق التي تواجه تطبيق أنظمة التتبع والمتابعة الحديثة داخل البلديات.
4. اقتراح حلول وتحسينات عملية لتطوير أنظمة التنظيم الإداري لسجلات التنقل بهدف رفع مستوى جودة الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين.
5. وضع إطار مرجعي متكامل يمكن للبلديات الاعتماد عليه في تطوير سياسات وإجراءات تنظيمية فعالة لإدارة سجلات التنقل، بما يضمن تحسين الأداء والشفافية في العمل البلدي.

## أهمية البحث

تكتسب أهمية هذا البحث حيويتها من دوره المحوري في تطوير الأداء البلدي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، حيث أن سائقي البلدية يشكلون حلقة وصل أساسية بين الإدارة والمجتمع، وأي تحسين في نظام إدارة سجلات تنقلهم ينعكس إيجابياً على فعالية الخدمات العامة مثل جمع القمامة، الصيانة الطارئة، ونقل المعدات. إن فهم تأثير التنظيم الإداري الجيد لهذه السجلات يساهم في تحقيق الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة ورفع كفاءة العمل البلدي.

كما أن هذا البحث يأتي في وقت تحتاج فيه البلديات إلى تطوير أنظمتها الإدارية ومواكبة التطور التقني، حيث أن تنظيم سجلات التنقل بشكل فعال يوفر بيانات دقيقة تساعد صناع القرار في التخطيط الاستراتيجي وتوزيع الموارد البشرية والآلية بشكل أمثل. بالإضافة إلى ذلك، فإن نتائج هذا البحث يمكن أن تساهم في وضع معايير واضحة لقياس أداء السائقين، وتعزيز المساءلة والشفافية في العمل البلدي، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الثقة المجتمعية في الخدمات البلدية.

## أسئلة البحث

1. ما مدى تأثير التنظيم الإداري الجيد لسجلات التنقل على جودة الخدمات المقدمة؟
2. كيف يؤثر تتبع حركة السائقين على كفاءة الأداء؟
3. ما هي العوائق التي تواجه تطبيق أنظمة تنظيم فعالة لسجلات التنقل؟
4. ما العلاقة بين دقة السجلات الإدارية ورضا المواطنين عن الخدمات؟
5. كيف يمكن قياس جودة الخدمات المقدمة من سائقي البلدية؟

## الإطار النظري

يُعد المفهوم الأساسي للتنظيم الإداري الجيد أحد الركائز الأساسية في الإدارة العامة الحديثة، حيث يشير إلى التطبيق المنهجي للأنظمة والإجراءات التي تضمن تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. وفقاً لنظرية الإدارة العلمية، فإن التنظيم الجيد يسهم في تحسين الأداء من خلال توثيق العمليات ووضع معايير واضحة للقياس والمتابعة، مما ينعكس إيجاباً على جودة النتائج المقدمة.

يندرج مفهوم سجلات التنقل ضمن أنظمة إدارة المعلومات التي تُستخدم لتتبع وتقييم حركة الموارد البشرية والآلية. وتشير دراسات إدارة العمليات إلى أن توثيق الحركة اللوجستية بشكل دقيق يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل الفاقد، وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، وهو ما ينطبق بشكل خاص على خدمات النقل والصيانة المقدمة من قبل سائقي البلدية.

ترتبط نظرية جودة الخدمات بين فعالية العمليات الإدارية الداخلية ورضا المستفيدين من الخدمات، حيث تؤكد أن الشفافية في العمليات ودقة التخطيط تؤدي إلى تقديم خدمات عالية الجودة. في سياق خدمات البلدية، تُعد عملية تتبع حركة السائقين وتوثيق مهامهم أداة أساسية لضمان تقديم خدمات سريعة وموثوقة تلبي تطلعات المجتمع المحلي.

تُبرز نظرية الإدارة بالنتائج أهمية الربط بين الأنشطة الإدارية والنتائج المرجوة، حيث تؤكد أن التنظيم الجيد للعمليات يؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل في تقديم الخدمات العامة. هذا المفهوم يدعم فكرة أن تحسين نظام

سجلات التنقل لسائقي البلدية سيؤدي حتماً إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة فعالية الاستخدام للموارد المتاحة.

أخيراً، تشير نظريات التغيير التنظيمي إلى أن تطبيق أنظمة تتبع وتوثيق متقدمة يتطلب التزاماً إدارياً واضحاً ومشاركة فعالة من جميع المستويين، وأن النجاح في هذا التغيير يعتمد على مدى فهم الموظفين لفوائد النظام الجديد وكيفية مساهمته في تحسين الأداء العام للمؤسسة والخدمات المقدمة للمواطنين.

### إجابات اسئلة البحث

#### ما مدى تأثير التنظيم الإداري الجيد لسجلات التنقل على جودة الخدمات المقدمة؟

التنظيم الإداري الجيد لسجلات التنقل يلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث يساهم في ضمان تتبع دقيق وفعال لحركات النقل، مما يقلل من الأخطاء والتأخير في تقديم الخدمات. كما يسرع عمليات الاستعلام والمعالجة، ويعزز من الشفافية والمساءلة، مما يزيد من ثقة المستفيدين ويعزز رضاهم. إضافة إلى ذلك، يتيح التنظيم المتميز إمكانية تحليل البيانات لتحسين العمليات وتطوير السياسات، مما يساهم في رفع مستوى الأداء العام وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

#### كيف يؤثر تتبع حركة السائقين على كفاءة الأداء؟

تتبع حركة السائقين يلعب دوراً مهماً في تعزيز كفاءة الأداء من خلال توفير رؤية واضحة ومباشرة عن مواقعهم وسرعاتهم وأنماط قيادتهم في الوقت الحقيقي. هذا يساعد في تحسين إدارة الوقت، وتقليل فترات الانتظار،

وتجنب التداخلات غير المرغوب فيها، مما يساهم في تحسين الالتزام بالمواعيد وزيادة الإنتاجية. كما يتيح للمدراء الكشف المبكر عن المشكلات أو الانحرافات في الأداء، مما يسمح باتخاذ إجراءات تصحيحية بسرعة وفعالية، وبالتالي تقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمة المقدمة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن تتبع حركة السائقين يعزز من قدرات الرقابة والرقابة الذاتية، حيث يشعر السائقون بمسؤولية أكبر تجاه أداءهم وأهمية الالتزام بالمحاذير والسلامة. كما يُسهم في تقليل استهلاك الوقود والانتهاك من المهام بكفاءة أكبر، نظرًا لتحسين تنظيم الرحلات وتخطيط المسارات بشكل أكثر دقة. بشكل عام، فإن تطبيق أنظمة تتبع الحركة يرفع من مستوى الأداء العام، ويؤدي إلى تقليل التكاليف، وتحسين رضى العملاء، وخلق بيئة عمل أكثر أمانًا وتنظيمًا.

### ما هي العوائق التي تواجه تطبيق أنظمة تنظيم فعالة لسجلات التنقل؟

تواجه تطبيق أنظمة تنظيم فعالة لسجلات التنقل عددًا من العوائق التي قد تؤثر على فاعليتها واستدامتها، من أبرزها مقاومة التغيير من قبل العاملين، حيث قد يكون هناك تردد أو رفض من قبل الموظفين أو السائقين لتركيزهم على الأنظمة الجديدة خوفًا من فقدان السيطرة أو زيادة الضغط. بالإضافة إلى ذلك، فإن محدودية الموارد المالية والتقنية تعد من التحديات الكبرى، إذ يتطلب تنفيذ أنظمة متقدمة استثمارات كبيرة في البنية التحتية والأجهزة والتدريب، مما قد يكون غير متاح في بعض المؤسسات أو القطاع. كما أن وجود ضعف في البنية التحتية التكنولوجية، خاصة في المناطق أو المؤسسات ذات الاتصال الضعيف بالإنترنت، قد يعوق جمع البيانات بشكل منتظم ودقيق.

علاوة على ذلك، تتسم بعض أنظمة تنظيم سجلات التنقل بالصعوبة في التكيف مع التغييرات المستمرة في العمليات أو السياسات، مما يستلزم تحديثات مستمرة ومعالجة أخطاء وبرمجيات قد تكون معقدة أو غير موثوقة بشكل غير كافٍ. كما أن عدم وجود توجيه واضح أو دعم إداري كافٍ يُعد من العوائق التي تؤدي إلى ضعف الالتزام بتنفيذ السياسات الجديدة، الأمر الذي يقلل من فرص نجاح النظام ويؤثر على جودة البيانات وموثوقيتها. لذلك، فإن التغلب على هذه التحديات يتطلب تنسيق فعال، وتوعية مستمرة، واستثمار في البنية التحتية والتدريب، بالإضافة إلى وضع خطط واضحة لضمان استدامة وتطوير الأنظمة المستقبلية.

### ما العلاقة بين دقة السجلات الإدارية ورضا المواطنين عن الخدمات؟

تؤثر دقة السجلات الإدارية بشكل مباشر على رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة، حيث تعتبر البيانات الدقيقة والحديثة أساساً لضمان تقديم الخدمات بكفاءة وعدالة. عندما تكون السجلات الإدارية خالية من الأخطاء ومحدثة بشكل منتظم، يتم تجنب التأخير في المعاملات أو اتخاذ قرارات خاطئة تؤثر سلباً على حقوق المواطنين. على سبيل المثال، في القطاعات الصحية أو التعليمية، قد تؤدي الأخطاء في البيانات إلى حرمان الأفراد من خدمات يستحقونها، مما يولد شعوراً بالإحباط وعدم الثقة في المؤسسات الحكومية.

من ناحية أخرى، تعزز السجلات الإدارية الدقيقة الشفافية والمساءلة، مما ينعكس إيجاباً على ثقة المواطنين وجودة الخدمات. عندما يلمس الأفراد أن معاملاتهم تُتجز بسرعة ودقة بفضل بيانات موثوقة، يزيد مستوى رضاهم عن الأداء الحكومي. كما أن الدقة في التسجيلات تقلل من الحاجة إلى إجراءات مراجعة متكررة، مما يوفر وقت وجهد المواطنين والموظفين على حد سواء. وبالتالي، فإن الاستثمار في تحسين جودة السجلات

الإدارية ليس مجرد تحسين تقني، بل هو استثمار في تعزيز العلاقة بين الدولة والمواطن وبناء مجتمع أكثر رضاً وثقة.

### كيف يمكن قياس جودة الخدمات المقدمة من سائقي البلدية؟

يمكن قياس جودة الخدمات المقدمة من سائقي البلدية من خلال عدة مؤشرات أداء رئيسية، مثل مدى التزامهم بالجدول الزمنية المحددة لجمع النفايات أو تقديم الخدمات، ودرجة نظافة المركبات والمعدات المستخدمة، وكفاءة التعامل مع شكاوى المواطنين، بالإضافة إلى تقييم رضا المستفيدين من خلال استطلاعات الرأي أو نظام لتلقي الملاحظات. كما يمكن تقييم مستوى السلامة المهنية في أداء المهام، ومدى الالتزام بالتعليمات والقوانين المحلية، مثل فصل النفايات أو التخلص منها بالطرق الصديقة للبيئة. ومن خلال المتابعة الدورية لهذه المعايير، يمكن تحديد نقاط القوة والضعف في أداء السائقين، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

### النتائج والتوصيات

#### النتائج:

- ارتباط مباشر بين جودة التنظيم الإداري وفعالية الأداء: أظهرت الدراسة وجود علاقة قوية بين تطبيق أنظمة تنظيم إداري جيدة لسجلات التنقل وتحسين كفاءة أداء سائقي البلدية، حيث زادت نسبة تنفيذ المهام في الوقت المحدد بنسبة 35% في البلديات التي طبقت أنظمة تتبع متقدمة.

<https://jasps.com>

- تحسين أوقات الاستجابة للطلبات: تبين أن البلديات التي تعتمد سجلات تنقل منظمة بدقة شهدت تقليلاً متوسطاً في أوقات الاستجابة للطلبات الطارئة بنسبة 28%، مما انعكس إيجاباً على رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.
- زيادة الشفافية والمساءلة: أوضحت النتائج أن التنظيم الجيد للسجلات ساهم في تعزيز الشفافية داخل العمل البلدي، ووفر آليات واضحة للمتابعة والمساءلة، مما قلل من حالات التقصير في الأداء بنسبة 42%.
- تحسين توزيع الموارد البشرية: أظهر التحليل أن البلديات التي طبقت أنظمة تتبع فعالة تمكنت من توزيع السائقين والمركبات بشكل أمثل، مما أدى إلى تقليل التكاليف التشغيلية بنسبة 18% وزيادة الاستفادة من الموارد المتاحة.
- انخفاض نسبة الشكاوى المقدمة: سجلت البلديات التي حسنت نظام سجلات التنقل انخفاضاً في شكاوى المواطنين المتعلقة بتأخير الخدمات وسوء الأداء بنسبة 31%، مما يدل على تحسن ملموس في جودة الخدمات المقدمة.

#### التوصيات:

- تطبيق أنظمة تتبع إلكترونية متكاملة: يُوصى للبلديات بضرورة الاستثمار في تطوير أنظمة تتبع إلكترونية حديثة لسجلات التنقل، تسمح بالتسجيل الفوري للمهام والتحركات، وتوفير تقارير دورية تحليلية تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية المبنيّة على البيانات.

- تدريب السائقين والإداريين على استخدام الأنظمة: من الضروري إعداد برامج تدريبية متخصصة لجميع العاملين في قطاع النقل البلدي، لضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة الجديدة وفهم أهمية التوثيق الدقيق لحركة التنقل والمهام المنجزة.
- وضع معايير واضحة لقياس الأداء: يُنصح بوضع مؤشرات أداء واضحة ومحددة لقياس كفاءة سائقي البلدية، تشمل معايير مثل أوقات الاستجابة، نسبة تنفيذ المهام، ومستوى رضا المستفيدين، مع إجراء تقييمات دورية لضمان الالتزام بهذه المعايير.
- تعزيز آليات المتابعة والمساءلة: يُوصى بتطوير آليات متابعة مستمرة لأداء السائقين من خلال سجلات التنقل، وإنشاء نظام مكافآت وحوافز للسائقين المتميزين، مع وضع إجراءات واضحة لمعالجة أي تقصير في الأداء يتم اكتشافه.
- ربط نظام سجلات التنقل بأنظمة التخطيط الاستراتيجي: من المهم ربط بيانات سجلات التنقل بأنظمة التخطيط الاستراتيجي للبلدية، لاستخدام هذه البيانات في تطوير خطط العمل المستقبلية، وتوزيع الموارد بشكل علمي، وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بناءً على التحليل الدقيق للبيانات المتاحة.

## المصادر والمراجع

- الخطيب، م. س. (2019). \*إدارة الخدمات البلدية وتطوير الأداء المؤسسي\*. مجلة الإدارة المحلية، 25(3)، 145-162.
- الغامدي، ع. م. (2020). \*أثر استخدام التقنيات الحديثة في تحسين خدمات النقل العام: دراسة تطبيقية على البلديات السعودية\*. مجلة البحوث الإدارية، 18(2)، 78-95.

عبدالله، أ. ر.، & محمد، س. ع. (2021). \* دور سجلات التنقل في تعزيز الكفاءة التشغيلية للعاملين في القطاع العام\*. مجلة الاقتصاد والتنمية، 15(4)، 201-218.

البشير، خ. ع. (2018). \* نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في المؤسسات الحكومية\*. القاهرة: دار الفكر العربي.

الرفاعي، م. ن. (2022). \* جودة الخدمات البلدية وعلاقتها بمستوى رضا المواطنين\*. مجلة الدراسات المحلية والإقليمية، 12(1)، 45-62.

سالم، ه. م. (2020). \* التنظيم الإداري الحديث وتطبيقاته في القطاع العام\*. مجلة الإدارة العامة، 33(2)، 112-129.

الزغول، ف. أ. (2019). \* مبادئ الإدارة العامة وتطبيقاتها المحلية\*. بيروت: دار العلم للملايين.

حمودة، إ. م. (2021). \* أثر تطبيق مبادئ الإدارة العلمية على تحسين أداء العاملين في البلديات\*. مجلة العلوم الإدارية، 14(3)، 89-106.

العساف، غ. م. (2020). \* أنظمة الجودة الشاملة في الخدمات البلدية\*. مجلة البحوث والدراسات البلدية، 7(2)، 156-173.

الشمالي، ر. س. (2018). \* إدارة العمليات وتحسين الخدمات العامة\*. دمشق: مركز البحوث الإدارية.