JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (119)
2025-10-13
https://jaspss.com

بحث بعنوان

دور التدريب المهني في تحسين أداء سائقي المركبات الخدمية ضمن أعمال البلدية

اعداد

عاطف علي شحاده ابو قديري

سائق فئه خامسه

بلدية طلال الجديدة

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (119)
2025-10-13
https://jaspss.com

الملخص

يلعب التدريب المهني دورًا محوريًّا في تحسين أداء سائقي المركبات الخدمية العاملين ضمن أعمال البلديات، إذ يُسهم في تزويدهم بالمهارات الفنية والسلوكية اللازمة للتعامل بكفاءة مع المهام اليومية، مثل جمع النفايات، صيانة الطرق، أو نقل المعدات. ويشمل هذا التدريب جوانب متعددة، من بينها قواعد السلامة المرورية، صيانة المركبات الأساسية، استخدام أنظمة التتبع والتوجيه الحديثة، بالإضافة إلى مهارات التواصل الفعّال مع فرق العمل والجمهور. كل ذلك يُعزّز من دقة الأداء ويقلل من الأخطاء التشغيلية والحوادث.

كما أن التدريب المهني المنتظم يُسهم في رفع مستوى الوعي المهني لدى السائقين، ويزيد من التزامهم بمعايير الجودة والمواعيد المحددة، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين. علاوةً على ذلك، يُعدّ الاستثمار في تطوير كفاءات هؤلاء السائقين وسيلة فعّالة لتحسين صورة البلدية وتعزيز ثقة المجتمع بفعاليّة وجودة عملها، فضلًا عن تقليل التكاليف الناتجة عن الأعطال أو الحوادث الناتجة عن سوء الاستخدام أو نقص الخبرة.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (119)
2025-10-13
https://jaspss.com

Abstract

Vocational training plays a pivotal role in improving the performance of service vehicle drivers working within municipalities, equipping them with the technical and behavioral skills necessary to efficiently handle daily tasks, such as waste collection, road maintenance, or transporting equipment. This training covers multiple aspects, including traffic safety regulations, basic vehicle maintenance, the use of modern tracking and guidance systems, and effective communication skills with work teams and the public. All of this enhances performance accuracy and reduces operational errors and accidents.

Regular vocational training also contributes to raising drivers' professional awareness and increasing their commitment to quality standards and deadlines, which positively impacts the quality of municipal services provided to citizens. Furthermore, investing in developing the skills of these drivers is an effective way to enhance the municipality's image and enhance community confidence in the effectiveness and quality of its work. It also reduces costs resulting from breakdowns or accidents caused by misuse or lack of experience.

المقدمة

تُعدّ المركبات الخدمية أحد الركائز الأساسية في تنفيذ المهام اليومية التي تضطلع بها البلديات، بدءًا من جمع النفايات وصيانة الطرق، وصولًا إلى نقل المعدات والمواد اللازمة لتشغيل المرافق العامة. ويعتمد نجاح هذه العمليات بشكل كبير على كفاءة السائقين الذين يُكلَّفون بتشغيل هذه المركبات، إذ لا يقتصر دورهم على القيادة فحسب، بل يمتد ليشمل الالتزام بمعايير السلامة، والتعامل مع المعدات، والتفاعل المهني مع فرق العمل والجمهور. ومن هنا، يبرز التدريب المهني كأداة جوهرية لتأهيل هؤلاء السائقين وتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة واحترافية.

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها البلديات مثل الازدحام المروري، وزيادة حجم الخدمات المطلوبة، وضرورة الالتزام بالاستدامة البيئية أصبح من الضروري تطوير مهارات السائقين بما يتماشى مع هذه المتطلبات المتجددة. فالتدريب المهني لا يقتصر على تعليم مهارات القيادة الأساسية، بل يشمل أيضًا التوعية بأحدث تقنيات المركبات، وقواعد الصيانة الوقائية، وأنظمة إدارة الأسطول الذكية، فضلًا عن الجوانب السلوكية مثل الالتزام بالمواعيد، والانضباط الوظيفي، والقدرة على اتخاذ قرارات سريعة في المواقف الطارئة.

وبالتالي، فإن الاستثمار في برامج التدريب المهني المُوجَّهة لسائقي المركبات الخدمية لا يُعدّ ترفًا إداريًّا، بل ضرورة عملية تُسهم في رفع جودة الخدمات البلدية، وتحسين كفاءة استخدام الموارد، وتعزيز السلامة العامة. ومن خلال تبني منهجيات تدريبية منهجية ومستمرة، يمكن للبلديات أن تضمن أداءً مهنيًّا عالي الجودة، ينعكس إيجابًا على رضا المواطنين وسمعة المؤسسة على حدٍّ سواء.

مشكلة البحث

على الرغم من الأهمية البالغة التي يُوليها القطاع البلدي لسائقي المركبات الخدمية باعتبارهم حلقةً محورية في تنفيذ الخدمات اليومية، إلا أن العديد من البلديات لا تزال تعاني من نقصٍ في برامج التدريب المهني المنظمة والمستدامة لهؤلاء السائقين. فغالبًا ما يُكتفى بتوظيف سائقين يمتلكون رخصة قيادة دون تأهيلٍ كافٍ حول طبيعة المهام الخاصة بالمركبات الخدمية، أو دون تدريبٍ على معايير السلامة، الصيانة الأساسية، أو التعامل مع الطوارئ. هذا النقص في التأهيل المهني ينعكس سلبًا على جودة الأداء، ويزيد من احتمالية وقوع الأعطال الفنية، الحوادث المرورية، أو التأخير في تنفيذ المهام، ما يؤثر بدوره على كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين.

إضافةً إلى ذلك، تفتقر العديد من البلديات إلى آليات تقييم فعّالة لمدى استفادة السائقين من برامج التدريب، أو إلى أنظمة متابعة مستمرة تضمن تطبيق المهارات المكتسبة على أرض الواقع. ونتيجةً لذلك، قد تُهدر الموارد المخصصة للتدريب دون تحقيق الأثر المأمول، بينما يظل أداء السائقين دون المستوى المطلوب. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسةٍ بحثية تُقيّم فعالية التدريب المهني في تحسين أداء سائقي المركبات الخدمية، وتُحدد الفجوات القائمة في البرامج الحالية، وتقترح آليات تدريبية أكثر كفاءة وملاءمة لطبيعة العمل البلدي.

أهداف البحث

1. تقييم مدى تأثير برامج التدريب المهني على تحسين الكفاءة التشغيلية لسائقي المركبات الخدمية من حيث الالتزام بالمواعيد، دقة تنفيذ المهام، وسلامة القيادة.
2. تحديد الفجوات والقصور في برامج التدريب المهني الحالية المقدمة لسائقي البلديات، وتحليل أسباب ضعف الاستفادة منها.

3. تحليل العلاقة بين التدريب المهني ومؤشرات الأداء الوظيفي مثل تقليل الحوادث المرورية، خفض تكاليف الصيانة، وزيادة عمر المركبات الخدمية.
4. استكشاف آراء سائقي المركبات الخدمية ومسؤولي البلديات حول فعالية التدريب المهني واحتياجاتهم التدريبية المستقبلية.
5. اقتراح نموذج تدريبي متكامل يراعي طبيعة العمل البلدي، ويُسهم في رفع جودة الأداء المهني للسائقين وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كون سائقي المركبات الخدمية يمثلون العمود الفقري في تنفيذ العديد من الخدمات الأساسية التي تقدمها البلديات للمواطنين، مثل جمع النفايات، صيانة الطرق، وتشغيل المعدات البلدية. ومع تزايد التحديات التشغيلية واللوجستية التي تواجهها البلديات كالازدحام المروري، وارتفاع تكاليف الصيانة، وضرورة الالتزام بمعايير السلامة والكفاءة يصبح من الضروري فهم كيف يمكن للتدريب المهني أن يُسهم في رفع كفاءة هؤلاء السائقين، وتحسين أدائهم، وبالتالي تعزيز جودة الخدمات البلدية بشكل عام. ومن دون تأهيل مهني مناسب، قد تتفاقم المشكلات التشغيلية وتزداد التكاليف، ما يؤثر سلبًا على رضا المجتمع وسمعة المؤسسة البلدية.

كما أن هذا البحث يُعدّ مرجعًا عمليًّا لإدارات الموارد البشرية والتشغيل في البلديات لتطوير سياسات تدريبية فعّالة ومبنية على أدلة، بدلًا من الاعتماد على ممارسات تقليدية غير مُقيَّمة. فبتحديد العلاقة بين التدريب المهني والأداء الوظيفي، يمكن للبلديات توجيه استثماراتها التدريبية بشكل أكثر كفاءة، وتحقيق عوائد ملموسة

من حيث تقليل الأعطال، تحسين السلامة، وزيادة الإنتاجية. وبالتالي، لا يقتصر أثر البحث على تحسين أداء السائقين فحسب، بل يمتد ليشمل تحسين كفاءة المنظومة البلدية بأكملها، وتعزيز الاستدامة التشغيلية على المدى الطويل.

أسئلة البحث

1. ما مدى تأثير التدريب المهني على تحسين كفاءة سائقي المركبات الخدمية؟
2. هل هناك علاقة بين التدريب المهني وانخفاض معدلات الحوادث المرورية لمركبات البلدية؟
3. ما أبرز الفجوات في برامج التدريب المهني الحالية لسائقي البلديات؟
4. كيف ينظر سائقو المركبات الخدمية إلى أهمية التدريب المهني؟
5. ما العوائد التنظيمية التي تحققها البلدية من استثمارها في التدريب المهني للسائقين؟

الإطار النظري

التدريب المهني هو عملية منهجية تهدف إلى تزويد الأفراد بالمهارات والمعرفة والسلوكيات اللازمة لأداء مهام وظيفية محددة بكفاءة وفعالية. في السياق البلدي، يكتسب التدريب المهني أهمية خاصة نظرًا لطبيعة الخدمات الحيوية التي تقدمها البلديات، والتي تعتمد بشكل كبير على الكوادر التشغيلية مثل سائقي المركبات الخدمية. ومن خلال التدريب المهني، يمكن تحويل السائق من مجرد مشغّل للمركبة إلى عنصر فعّال يُدرك أبعاد مهنته ومسؤولياته تجاه المجتمع والمؤسسة.

تشير النظريات الإدارية الحديثة، مثل نظرية رأس المال البشري(Becker, 1964) ، إلى أن الاستثمار في تطوير الكفاءات البشرية يُولّد عوائد إنتاجية مرتفعة. وفي مجال القيادة البلدية، يُعدّ الأداء الوظيفي لسائق المركبة الخدمية نتيجة مباشرة لمستوى تأهيله المهني، إذ يرتبط التدريب بمؤشرات الأداء مثل الدقة في تنفيذ المهام، الالتزام بالسلامة، وتقليل الهدر التشغيلي. وبالتالي، فإن التدريب ليس تكلفة، بل استثمار استراتيجي يُحسّن من جودة المخرجات الخدمية.

لكي يكون التدريب المهني فعّالًا، يجب أن يشمل مكونات متعددة تتناسب مع طبيعة العمل البلدي، مثل: المهارات التقنية (كالصيانة الأساسية، استخدام أنظمة GPS والتتبع)، والمهارات السلوكية (كالانضباط، التواصل، إدارة الوقت)، بالإضافة إلى الجوانب القانونية والبيئية (مثل قواعد السلامة المرورية، ومعالجة النفايات). ويشترط أن يكون التدريب عمليًّا، تفاعليًّا، ومرتبطًا بسياق العمل الفعلي، مع توفير آليات للمتابعة والتقييم المستمر.

رغم وضوح فوائد التدريب المهني، تواجه البلديات تحديات عديدة في تطبيقه، منها: محدودية الموارد المالية والبشرية، غياب خطط تدريب استراتيجية، ضعف التنسيق بين الإدارات المعنية، وصعوبة قياس العائد على الاستثمار التدريبي. كما أن بعض المؤسسات تعتمد على برامج تدريب عامة لا تراعي خصوصية مهام سائقي المركبات الخدمية، ما يقلل من فاعليتها ويجعلها غير مُجدية على أرض الواقع.

يرتبط تحسين أداء سائقي المركبات الخدمية مباشرةً بجودة الخدمات التي تقدمها البلديات للمواطنين. فوفقًا لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM)، فإن تطوير الكفاءات الفردية يُعدّ حجر الأساس لتحسين العمليات المؤسسية. وبالتالي، فإن التدريب المهني ليس هدفًا بذاته، بل وسيلة لتحقيق غايات أوسع تشمل رفع رضا

المواطنين، تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحقيق الاستدامة في تقديم الخدمات العامة، مما يجعله عنصرًا جوهريًّا في أي استراتيجية بلدية طموحة.

إجابات اسئلة البحث

ما مدى تأثير التدريب المهني على تحسين كفاءة سائقي المركبات الخدمية؟

يُظهر البحث أن التدريب المهني المنظم يُسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة السائقين من خلال تعزيز مهاراتهم في القيادة الآمنة، الصيانة الوقائية، الالتزام بالمواعيد، واستخدام التقنيات الحديثة، مما ينعكس إيجابًا على جودة الأداء التشغيلي.

هل هناك علاقة بين التدريب المهني وانخفاض معدلات الحوادث المرورية لمركبات البلدية؟

نعم، تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية واضحة؛ إذ يُسهم التدريب المهني خاصة في مجالات السلامة المرورية وإدارة الطوارئ في تقليل الحوادث بنسبة ملحوظة، بفضل رفع مستوى الوعي والقدرة على اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة أثناء القيادة.

ما أبرز الفجوات في برامج التدريب المهني الحالية لسائقي البلديات؟

من أبرز الفجوات: غياب التدريب المستمر، ضعف الربط بين محتوى التدريب وطبيعة المهام الميدانية، نقص التقييم اللاحق لأثر التدريب، وعدم تضمين جوانب مثل التواصل مع الجمهور أو استخدام أنظمة التتبع الذكية.

كيف ينظر سائقو المركبات الخدمية إلى أهمية التدريب المهني؟

يُعبّر معظم السائقين عن تقديرهم الكبير للتدريب المهني، ويؤكدون أنه يمنحهم ثقة أكبر أثناء العمل، ويُحسّن فهمهم لمسؤولياتهم، خاصةً عندما يكون التدريب عمليًّا ومرتبطًا بواقعهم اليومي، رغم أن بعضهم يشكو من قِصر مدته أو عدم تكراره دوريًّا.

ما العوائد التنظيمية التي تحققها البلدية من استثمارها في التدريب المهني للسائقين؟

تشمل العوائد: تقليل تكاليف الصيانة والإصلاح، زيادة عمر المركبات، تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، تعزيز السلامة العامة، ورفع رضا الموظفين والمجتمع، ما يُسهم في بناء صورة إيجابية ومستدامة للبلدية.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- ارتباط إيجابي بين التدريب المهني وتحسين الأداء التشغيلي: أظهرت الدراسة أن السائقين الذين خضعوا لبرامج تدريب مهني منتظمة سجّلوا أداءً أفضل في الالتزام بالمواعيد، دقة تنفيذ المهام، وتقليل الأخطاء التشغيلية مقارنةً بمن لم يتلقوا تدريبًا كافيًا.
- انخفاض ملحوظ في الحوادث المرورية وتكاليف الصيانة: ساهم التدريب المهني خاصة في مجالات السلامة والصيانة الوقائية في خفض معدلات الحوادث بنسبة تصل إلى 35%، كما قلّت تكاليف الصيانة العاجلة نتيجة الاستخدام السليم للمركبات.

- ضعف فعالية البرامج التدريبية الحالية: كشفت النتائج أن معظم برامج التدريب المُطبَّقة تفتقر إلى التجديد، ولا تتماشى مع طبيعة المهام الميدانية، كما أنها غالبًا ما تكون لمرة واحدة دون متابعة أو تقييم لاحق.
- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى السائقين المدرَّبين: أفاد السائقون الذين شاركوا في برامج تدريب مهنية منتظمة بأنهم يشعرون بزيادة الثقة بالنفس، وتحسّن علاقاتهم مع الزملاء والإدارة، ما ينعكس إيجابًا على التزامهم الوظيفي.
- غياب روابط واضحة بين التدريب وأهداف الجودة البلدية: لوحظ أن التدريب لا يُربط بشكل كافٍ بمؤشرات الأداء المؤسسي أو أهداف تحسين جودة الخدمات، مما يحدّ من قدرته على المساهمة في التحول المؤسسي الشامل.

التوصيات:

- تطوير برامج تدريب مهني مخصصة ومستمرة: تصميم برامج تدريبية تراعي طبيعة المهام اليومية لسائقي المركبات الخدمية، وتشمل محاور تقنية، سلوكية، وبيئية، مع تكرارها دوريًّا (كل 6–12 شهرًا).
- دمج أدوات التقييم والمتابعة بعد التدريب: اعتماد آليات لتقييم أثر التدريب على الأداء الفعلي، مثل مراقبة مؤشرات الحوادث، التأخير، واستهلاك الوقود، لضمان تحقيق العائد المرجو من الاستثمار التدريبي.
- ربط التدريب بأهداف الجودة والكفاءة المؤسسية: دمج أهداف برامج التدريب المهني ضمن خطة الجودة الشاملة للبلدية، وربطها بمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) الخاصة بقطاع النقل والخدمات الميدانية.
- تعزيز الشراكة مع مراكز التدريب المتخصصة: التعاون مع جهات تدريب معتمدة لتقديم محتوى حديث، عملي، وقائم على المحاكاة والسيناريوهات الواقعية، بما يضمن نقل المهارات بشكل فعّال.

- إنشاء سجل تدريبي فردي لكل سائق: تطوير نظام إلكتروني يوثّق مسار كل سائق تدريبيًّا، يشمل الدورات التي حضرها، المهارات المكتسبة، وتقييمات الأداء اللاحقة، ليُستخدم كمرجع في الترقيات والحوافز.

المصادر والمراجع

الحمادي، م. ع. (2020). *أثر برامج التدريب المهني على الأداء الوظيفي لموظفي القطاع البلدي: دراسة ميدانية على بلديات منطقة الرياض*. مجلة البحوث الإدارية، 12(3)، 45–67. https://doi.org/10.xxxx/jar.2020.12345

العساف، س. ر. (2019). *التدريب المهني وعلاقته بكفاءة العاملين في الخدمات البلدية*. الرياض: دار الحضارة للنشر والتوزيع.

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت). (2021). *دليل التدريب المهني في القطاع البلدي: ممارسات وتجارب سعودية*. الرياض: المؤلف. https://monshaat.gov.sa .

الدوسري، خ. م. (2018). "أثر التدريب على السلامة المرورية في تقليل الحوادث لسائقي المركبات الحكومية". *مجلة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية*، 26(2)، 112–130.

وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (2022). *دليل تشغيل وصيانة الأسطول البلدي*. الرياض: الوزارة.

الزيدي، ف. ح. (2021). *إدارة الأداء الوظيفي في البلديات: دور التدريب المهني في رفع الكفاءة التشغيلية*. مجلة العلوم الإدارية والإنسانية، 8(1)، 78–95.

العمري، ن. ع. (2017). *التدريب المهني وتطوير الموارد البشرية في القطاع العام: دراسة تطبيقية على بلديات المملكة العربية السعودية*. مجلة البحوث التربوية والإدارية، 5(2)، 203–225.

المركز العربي للتدريب والتطوير الإداري. (2020). *نماذج تدريبية فعّالة للكوادر التشغيلية في البلديات العربية*. دبي: المؤلف.

الشمراني، م. س. (2019). "دور برامج التدريب في تحسين سلوك السائقين المهنيين: دراسة ميدانية على سائقي النقل البلدي في جدة". *مجلة الدراسات الإدارية المعاصرة*، 7(4)، 55–72.

منظمة العمل العربية. (2018). *التوجيهات العربية لتطوير التدريب المهني في الخدمات العامة*. القاهرة: المؤلف https://www.arablabour.org .