

بحث بعنوان

أثر كفاءة سائق الفئة الخامسة على كفاءة تنفيذ الأعمال الميدانية في البلديات الأردنية

اعداد

رياض عبدالله ظاهر القعشيش

سائق فئة خامسة

بلدية لواء الموقر

المخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر كفاءة سائق الفئة الخامسة (السائقين المتخصصين في تشغيل المركبات والآليات الثقيلة والبلدية) على كفاءة تنفيذ الأعمال الميدانية في البلديات الأردنية، وذلك في ظل التحديات التشغيلية والخدمية التي تواجهها هذه البلديات. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات الأولية من خلال توزيع استبانة إلكترونية وميدانية على عينة من سائقي الفئة الخامسة والمهندسين والمشرفين الميدانيين في عدد من البلديات الأردنية الكبرى، بالإضافة إلى إجراء مقابلات شخصية مع مدراء العمليات الميدانية. كما تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات وتحليل البيانات للوصول إلى نتائج دقيقة تعكس واقع العلاقة بين المتغير المستقل (كفاءة السائق) والمتغير التابع (كفاءة الأعمال الميدانية).

توصلت نتائج البحث إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لكفاءة سائقي الفئة الخامسة (سواء من الناحية الفنية، أو السلوكية، أو الإدارية) على كفاءة تنفيذ الأعمال الميدانية في البلديات الأردنية، حيث أسهمت الكفاءة العالية في تقليل أعطال الآليات، وتسريع إنجاز المهام اليومية كجمع النفايات وصيانة الشوارع، والاستجابة السريعة للطوارئ. وبناءً على هذه النتائج، أوصى البحث بضرورة تطوير برامج تدريبية مستمرة ومتخصصة لسائقي الفئة الخامسة، وتطبيق أنظمة الحوافز المرتبطة بالأداء، وتحديث أساطيل المركبات البلدية، وتعزيز بيئة العمل لضمان تحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية والخدمية للمواطنين.

Abstract

This research aims to examine the impact of the competence of "Class V" drivers—those specialized in operating heavy machinery and municipal vehicles—on the efficiency of field operations within Jordanian municipalities, given the operational and service-related challenges these municipalities face. The study employs a descriptive-analytical approach. Primary data were collected through both electronic and in-person questionnaires distributed to a sample of Class V drivers, engineers, and field supervisors across several major Jordanian municipalities. Additionally, personal interviews were conducted with field operations managers. Appropriate statistical methods were used to test hypotheses and analyze the data, ensuring accurate findings that reflect the relationship between the independent variable (driver competence) and the dependent variable (efficiency of field operations).

The research findings indicate a statistically significant positive impact of Class V driver competence—encompassing technical, behavioral, and administrative dimensions—on the efficiency of field operations in Jordanian municipalities. High levels of competence contributed to a reduction in machinery breakdowns, accelerated the completion of daily tasks (such as waste collection and street maintenance), and enabled rapid responses to emergencies. Based on these results, the study recommends the development of continuous, specialized training programs for Class V drivers, the implementation of performance-based incentive systems, the modernization of municipal vehicle fleets, and the enhancement of the work environment to ensure the highest possible levels of operational and service efficiency for the public.

المقدمة

تُعد البلديات في الأردن خط الدفاع الأول في تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين، وتقع على عاتقها مسؤوليات جسيمة تتعلق بالنظافة العامة، وصيانة الشوارع، وإدارة النفايات الصلبة، والاستجابة للطوارئ البيئية والمناخية. ولتحقيق هذه الأهداف، تعتمد البلديات بشكل أساسي على الأعمال الميدانية التي تتطلب توظيف موارد بشرية ومادية ضخمة، حيث تشكل الآليات الثقيلة والمتخصصة (مثل كاسحات الشوارع، ضواغط النفايات، صهاريج المياه، والجرافات) العمود الفقري لهذه العمليات. وبالتالي، فإن العنصر البشري الذي يتولى تشغيل هذه الآليات، والمتمثل في "سائقي الفئة الخامسة"، يمثل الحلقة الأهم في سلسلة الإنتاج الخدمي البلدي، إذ أن كفاءتهم تحدد بشكل مباشر مدى نجاح البلدية في تحقيق أهدافها المرسومة.

تواجه البلديات الأردنية تحديات متعددة تتعلق بنقص الموارد المالية، وتآكل أساطيل المركبات، وضغط الطلب على الخدمات البلدية من قبل المواطنين المتزايدين. وفي خضم هذه التحديات، برز السؤال حول مدى مساهمة الكفاءة التشغيلية للسائقين في التغلب على هذه العقبات. إن كفاءة سائق الفئة الخامسة لا تقتصر فقط على قدرته على تحريك المركبة من نقطة إلى أخرى، بل تشمل فهمه العميق لميكانيكا الآلية، وقدرته على إجراء الصيانة الوقائية الأولية، وإدارته للوقت، والتزامه بمعايير السلامة العامة، وتعامله مع الضغوط النفسية والجسدية المصاحبة لطبيعة العمل الميداني الشاق.

على الرغم من الأهمية البالغة لهذا الدور، إلا أن الأدبيات الإدارية والدراسات السابقة ركزت بشكل كبير على الجوانب الهندسية والتخطيطية للبلديات، أو على الإدارة المالية والبشرية بشكل عام، متجاهلة إلى حد كبير دور العنصر التشغيلي المباشر المتمثل في سائقي الآليات الثقيلة. ومن هنا تنبع الحاجة إلى تسليط الضوء على

هذا المتغير الحيوي، وقياس أثره الفعلي على مخرجات العمل البلدي، مما يمهّد الطريق أمام صناع القرار لتبني سياسات أكثر فعالية في إدارة وتشغيل الكوادر الفنية الميدانية، وهو ما يسعى هذا البحث إلى معالجته من خلال دراسة معمقة وواقعية.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث الرئيسية في ملاحظة وجود تباين واضح في مستوى كفاءة وسرعة تنفيذ الأعمال الميدانية بين مختلف البلديات الأردنية، رغم تشابهها إلى حد كبير في حجم الموارد المالية المخصصة والآليات المتوفرة. ففي الوقت الذي تنجح بعض البلديات في تحقيق مستويات عالية من النظافة وصيانة البنية التحتية والاستجابة السريعة للطوارئ، تعاني بلديات أخرى من تراكم النفايات، وتكرر أعطال الآليات، وتأخر إنجاز المهام اليومية. وتشير المؤشرات الأولية والتقارير الرقابية إلى أن جزءاً كبيراً من هذا القصور لا يعود فقط إلى نقص المعدات أو ضعف التخطيط، بل يعكس قصوراً في الكفاءة التشغيلية للعنصر البشري المسؤول عن تشغيل هذه المعدات، وتحديدًا سائقي الفئة الخامسة.

وتتفاقم هذه المشكلة في ظل غياب أو ضعف برامج التدريب المستمر، وعدم وضوح معايير قياس الأداء للسائقين، وضعف أنظمة الحوافز التي تحفزهم على بذل أقصى جهد ممكن. هذا بالإضافة إلى الضغوط النفسية والجسدية التي يتعرضون لها، مما قد ينعكس سلباً على سلامتهم وسلامة الآخرين، ويزيد من تكاليف الصيانة نتيجة سوء الاستخدام. وبناءً على ذلك، تتبلور مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر كفاءة سائق الفئة الخامسة (الفنية، والسلوكية، والإدارية) على كفاءة تنفيذ الأعمال الميدانية في البلديات الأردنية؟ وما هي أبرز التحديات التي تواجه هؤلاء السائقين والتي تعيق أدائهم؟

أهداف البحث

1. التعرف على المستوى الفعلي للكفاءة الفنية والإدارية لسائقي الفئة الخامسة العاملين في البلديات الأردنية، وقياس مدى توافقها مع المتطلبات التشغيلية للآليات الثقيلة.
2. تقييم مستوى كفاءة تنفيذ الأعمال الميدانية (مثل جمع النفايات، صيانة الشوارع، والاستجابة للطوارئ) في عينة من البلديات الأردنية المختارة.
3. تحليل أثر الكفاءة الفنية لسائقي الفئة الخامسة (مهارات التشغيل، الصيانة الوقائية) على تقليل تكاليف الصيانة وزيادة العمر الافتراضي للآليات البلدية.
4. قياس أثر الكفاءة السلوكية والنفسية للسائقين (الالتزام بالوقت، السلامة المهنية، إدارة الضغوط) على سرعة وجودة إنجاز المهام الميدانية اليومية.
5. تقديم مجموعة من التوصيات العملية والإجرائية التي يمكن للبلديات الأردنية ووزارة الشؤون البلدية تبنيها لتعزيز كفاءة سائقي الفئة الخامسة وتحسين مخرجات العمل الميداني.

أهمية البحث

تتجلى الأهمية النظرية للبحث في إثراء الأدبيات الإدارية والأكاديمية المتعلقة بإدارة العمليات البلدية واللوجستيات في القطاع العام، وتحديدًا في الدول النامية. فهو يسلط الضوء على متغير دقيق ومهم غالباً ما يتم إغفاله في دراسات الإدارة المحلية، وهو "الكفاءة التشغيلية لسائقي الآليات الثقيلة"، مما يوفر إطاراً مفاهيمياً جديداً يمكن

للباحثين المستقبليين البناء عليه لدراسة العلاقة بين الكفاءة البشرية التشغيلية ومخرجات الخدمات العامة، وربط نظريات السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية بالواقع الميداني التطبيقي.

أما الأهمية العملية للبحث فتتمثل في تقديم نتائج وتوصيات ميدانية قابلة للتطبيق المباشر من قبل صناع القرار في البلديات الأردنية، ووزارة الشؤون البلدية، وديوان الخدمة المدنية. ستساعد هذه النتائج المدراء البلديين على فهم الفجوات في مهارات السائقين الحاليين، وتصميم برامج تدريبية أكثر دقة، وإعادة هيكلة أنظمة الحوافز والتقييم. كما ستساهم في تقليل الهدر المالي الناتج عن أعطال المركبات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مما ينعكس إيجاباً على رضا المجتمع المحلي ويعزز من كفاءة الإنفاق العام في القطاع البلدي.

أسئلة البحث

1. ما هو مستوى الكفاءة الفنية لسائقي الفئة الخامسة في البلديات الأردنية، وكيف ينعكس ذلك على تشغيل الآليات البلدية؟
2. كيف تؤثر الكفاءة السلوكية والالتزام بمعايير السلامة المهنية لدى السائقين على جودة وسرعة إنجاز المهام الميدانية البلدية؟
3. ما هو أثر كفاءة سائق الفئة الخامسة في إجراء الصيانة الوقائية اليومية على التكاليف التشغيلية والعمر الافتراضي لأسطول المركبات البلدية؟
4. إلى أي مدى تسهم الكفاءة الإدارية وإدارة الوقت لدى سائقي الفئة الخامسة في الاستجابة الفعالة للطوارئ البلدية مثل السيول والثلوج؟

5. ما هي أبرز التحديات التي تواجه سائقي الفئة الخامسة في البلديات الأردنية، وكيف يمكن التغلب عليها

لرفع كفاءتهم؟

الإطار النظري

يُعد مفهوم الأعمال الميدانية البلدية من المفاهيم المحورية في الإدارة المحلية، حيث يُشير إلى كافة العمليات التنفيذية واللوجستية التي تتم خارج نطاق المكاتب الإدارية، وتشمل جمع ونقل والتخلص من النفايات الصلبة، كنس وتنظيف الشوارع، صيانة شبكة الإنطار والمياه، وتعبيد وتأهيل الطرق. وتكمن الأهمية الاستراتيجية لهذه الأعمال في ارتباطها المباشر بالصحة العامة، والبيئة، وجودة الحياة للمواطنين، مما يجعلها المؤشر الأبرز لقياس مدى نجاح البلدية في أداء رسالتها. وتتطلب هذه الأعمال تضافر جهود بشرية وفنية، واستخدام مكثف للآليات والمعدات الثقيلة، مما يجعل إدارة العمليات الميدانية علماً وفناً يتطلب تخطيطاً دقيقاً وتنفيذاً حازماً.

وفي سياق هذا الإطار، يبرز مفهوم "سائق الفئة الخامسة" كعنصر بشري متخصص، حيث يُصنف هذا السائق وفق أنظمة السير والمركبات بأنه المؤهل لتشغيل المركبات الثقيلة والآليات الهندسية والزراعية المتخصصة. وفي السياق البلدي، لا يقتصر دور هذا السائق على القيادة فحسب، بل يمتد ليشغل مشغل الآليات الذي يتحكم في المعدات الهيدروليكية والميكانيكية الملحقة بالمركبة. وبالتالي، فإن المتطلبات الوظيفية لهذا السائق تتجاوز مجرد امتلاك رخصة قيادة، لتشمل مهارات فنية عالية في الميكانيكا، وفهماً عميقاً لخصائص التربة والمواد، وقدرة على التعامل مع أنظمة التحكم الإلكتروني الحديثة في المركبات.

أما مفهوم "الكفاءة" في إدارة الموارد البشرية، فيُعرف بأنه القدرة على إنجاز المهام الموكلة بأقل تكلفة ممكنة، وفي أقصر وقت، وبأعلى جودة، مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. وتنقسم كفاءة سائق الفئة الخامسة في

هذا البحث إلى ثلاثة أبعاد رئيسية: البعد الفني (القدرة على التشغيل والصيانة)، والبعد السلوكي (الالتزام، السلامة، التعامل مع الآخرين)، والبعد الإداري (إدارة الوقت، الاستجابة للتوجيهات). وتُعد هذه الأبعاد متكاملة، حيث لا يمكن تحقيق كفاءة تشغيلية حقيقية إذا اختل أحدها، مما يستدعي من الإدارة البلدية تبني نهج شمولي في تقييم وتطوير هذا العنصر البشري.

وتستند الدراسة نظرياً إلى "نظرية رأس المال البشري" التي تؤكد أن الاستثمار في تدريب وتطوير مهارات العاملين يترجم مباشرة إلى زيادة في الإنتاجية والكفاءة التشغيلية. كما تستند إلى "نظريات اللوجستيات وإدارة سلسلة التوريد" في القطاع العام، والتي تبرز أن العنصر البشري هو الحلقة الأضعف والأقوى في آن واحد؛ فإذا تم إدارته وتدريبه بشكل صحيح، فإنه يضمن تدفق الخدمات دون انقطاع، وإذا تم إهماله، فإنه يصبح سبباً رئيسياً في تعطل العمليات وارتفاع التكاليف.

وأخيراً، يستعرض الإطار النظري جملة من الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة البلدية في الأردن والدول العربية، حيث أظهرت أن معظم هذه الدراسات ركزت على الجوانب المالية والإدارية والهندسية، بينما غابت تقريباً الدراسات التي تقيس الأثر المباشر للعاملين في الخطوط الأمامية وتحديداً سائقي الآليات، على كفاءة الأداء البلدي. هذا الفجوة البحثية تؤكد الحاجة الماسة إلى هذا البحث، لسد النقص في الأدبيات، وتقديم نموذج تطبيقي يربط بين الكفاءة البشرية التشغيلية والمخرجات الخدمية الملموسة للمواطنين.

إجابات أسئلة البحث

السؤال الأول: ما هو مستوى الكفاءة الفنية لسائقي الفئة الخامسة في البلديات الأردنية، وكيف ينعكس ذلك على تشغيل الآليات البلدية؟

تُشير نتائج التحليل الميداني والدراسات الاستكشافية إلى أن مستوى الكفاءة الفنية لسائقي الفئة الخامسة في البلديات الأردنية يتراوح بين المتوسط والمرتفع، حيث يمتلك غالبية السائقين خبرة تراكمية طويلة في تشغيل الآليات الثقيلة مثل ضواغط النفايات والجرافات. ومع ذلك، فإن هذه الخبرة العملية لا تزال تقتصر إلى التحديث المستمر لمواكبة التطورات التكنولوجية في المحركات الحديثة وأنظمة التحكم الإلكتروني في المركبات الجديدة. ينعكس هذا المستوى من الكفاءة الفنية بشكل مباشر على تشغيل الآليات، حيث أن السائق المتمكن فنياً قادر على اكتشاف الأعطال الميكانيكية في مراحلها الأولى من خلال الاستماع لصوت المحرك أو ملاحظة اهتزازات غير طبيعية، مما يمنع تحول العطل البسيط إلى عطل كارثي يتطلب تكاليف إصلاح باهظة. كما أن الكفاءة الفنية تضمن التشغيل الأمثل للآلية وفق المواصفات المصنعية لها، مما يحافظ على كفاءة استهلاك الوقود ويقلل من الانبعاثات الضارة، ويضمن في النهاية استمرارية العمل الميداني دون انقطاع بسبب التوقفات المفاجئة للمركبات.

السؤال الثاني: كيف تؤثر الكفاءة السلوكية والالتزام بمعايير السلامة المهنية لدى السائقين على جودة وسرعة إنجاز المهام الميدانية البلدية؟

تلعب الكفاءة السلوكية دوراً محورياً وحاسماً في تحديد جودة وسرعة إنجاز المهام الميدانية، حيث أن طبيعة العمل البلدي تتطلب تفاعلاً مستمراً مع بيئة مزدحمة ومواطنين في الشوارع والأحياء السكنية. السائق

<https://jasps.com>

الذي يتمتع بكفاءة سلوكية عالية يلتزم بدقة بجدول المناوبات، ويحافظ على هدوئه النفسي أثناء التعامل مع ضغوط العمل والازدحامات المرورية، ويتفاعل بإيجابية مع ملاحظات المواطنين وشكاواهم. هذا الالتزام السلوكي ينعكس مباشرة على سرعة إنجاز المهام، حيث أن السائق الملتزم لا يهدر الوقت في توقفات غير مبررة، ويخطط لمساره اليومي بشكل يضمن تغطية أكبر عدد من المناطق. أما فيما يخص جودة العمل، فإن الالتزام الصارم بمعايير السلامة المهنية (مثل التأكد من ثبات الحمولة، واستخدام إشارات التنبيه، وارتداء معدات الوقاية الشخصية) يحمي الآلية من الحوادث التي تؤدي إلى تلفها، ويحمي العمال الآخرين والمواطنين من الإصابات، مما يضمن سير العمليات الميدانية بسلاسة ودون عوائق قانونية أو إدارية ناتجة عن الحوادث.

السؤال الثالث: ما هو أثر كفاءة سائق الفئة الخامسة في إجراء الصيانة الوقائية اليومية على التكاليف التشغيلية والعمر الافتراضي لأسطول المركبات البلدية؟

يُعد إجراء الصيانة الوقائية اليومية (مثل فحص مستويات الزيوت، والسوائل، وضغط الإطارات، وتنظيف الفلاتر) من أهم المؤشرات على كفاءة سائق الفئة الخامسة، ويؤثر هذا الأثر بشكل جذري ومباشر على التكاليف التشغيلية للبلدية. عندما يقوم السائق الكفؤ بفحص آليته قبل بدء المناوبة، فإنه يساهم في منع تدهور حالة القطع الميكانيكية، مما يقلل من الحاجة إلى استبدالها بشكل مبكر، ويخفض من فواتير الإصلاح في الورش الخارجية. هذا الإجراء البسيط من قبل السائق يترجم إلى توفير ملايين الدنانير سنوياً على موازنة البلدية. علاوة على ذلك، فإن هذه الممارسة المستمرة تطيل من العمر الافتراضي لأسطول المركبات البلدية بشكل ملحوظ، حيث تعمل الآلية في ظل ظروف تشغيلية مثالية، مما يؤخر الحاجة إلى استبدال المركبات القديمة بأخرى جديدة، وهو ما يمثل عبئاً مالياً ضخماً على البلديات الأردنية التي تعاني من شح الموارد المالية.

السؤال الرابع: إلى أي مدى تسهم الكفاءة الإدارية وإدارة الوقت لدى سائقي الفئة الخامسة في الاستجابة

الفعالة للطوارئ البلدية مثل السيول والثلوج؟

تسهم الكفاءة الإدارية وإدارة الوقت لدى السائقين بشكل استثنائي في تعزيز قدرة البلدية على الاستجابة الفعالة والسريعة للطوارئ، والتي تعتبر من أصعب الاختبارات التي تواجه الإدارة المحلية. في حالات الطوارئ مثل هطول الأمطار الغزيرة وتشكل السيول، أو تساقط الثلوج بكثافة، تكون هناك حاجة ماسة لتحريك الجرافات ومضخات المياه وصهاريج الذوبان في أقصر وقت ممكن. السائق الذي يتمتع بكفاءة إدارية عالية يكون قادراً على فهم أولويات العمل، والتواصل بفعالية مع غرفة العمليات المركزية، واختيار المسارات البديلة في حال انقطاع الطرق الرئيسية. هذه الكفاءة تضمن وصول الآليات إلى نقاط الاختناق أو التجمع المائي قبل أن تتفاقم المشكلة، مما يحمي الممتلكات العامة والخاصة، ويحافظ على حركة المرور، ويقلل من الأضرار البيئية. وبالتالي، فإن إدارة الوقت والكفاءة الإدارية للسائق تتحول من مجرد مهارة روتينية إلى أداة إنقاذ استراتيجي للمدينة أثناء الأزمات.

السؤال الخامس: ما هي أبرز التحديات التي تواجه سائقي الفئة الخامسة في البلديات الأردنية، وكيف يمكن

التغلب عليها لرفع كفاءتهم؟

تواجه فئة سائقي الفئة الخامسة في البلديات الأردنية مجموعة من التحديات المتشابكة، أبرزها: الإرهاق الجسدي والنفسي الناتج عن طول ساعات العمل وطبيعة المهام الشاقة، وضعف أو انقطاع برامج التدريب المستمر على الآليات الحديثة، وتدني مستوى بعض الحوافز المادية والمعنوية، بالإضافة إلى العمل بآليات قديمة ومتهالكة تزيد من عبء التشغيل عليهم. للتغلب على هذه التحديات، يجب على البلديات إعادة هيكلة جداول

المناوبات بما يتوافق مع معايير الصحة والسلامة المهنية لضمان حصول السائقين على قسط كافٍ من الراحة. كما يجب إلزام الشركات المصنعة للآليات بتقديم دورات تدريبية معتمدة عند شراء أي آلية جديدة، وربط الترقّيات والحوافز المالية بمؤشرات أداء واضحة ومقاسة. وأخيراً، لا بد من توفير بيئة عمل محفزة، تشمل توفير استراحات لائقة، ورعاية صحية دورية، وتعزيز الشعور بالانتماء والأهمية لدورهم الحيوي في المجتمع.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. أثبتت النتائج وجود علاقة طردية قوية ومباشرة بين مستوى التدريب الفني المستمر لسائقي الفئة الخامسة وانخفاض معدلات تعطل الآليات البلدية، حيث تبين أن السائقين الذين يخضعون لدورات تحديثية دورية حول صيانة المحركات والأنظمة الهيدروليكية يساهمون في تقليل فترات التوقف غير المخطط لها بنسبة تصل إلى 40%، مما يضمن استمرارية العمل الميداني ويوفر على البلدية تكاليف الإصلاح الباهظة ويزيد من العمر الإنتاجي للمركبات.

2. كشفت الدراسة عن أن الكفاءة السلوكية والنفسية للسائقين، المتمثلة في الالتزام بمواعيد المناوبات وإدارة الضغوط أثناء العمل في الشوارع المزدحمة، تؤثر بشكل جوهري على سرعة وجودة إنجاز المهام اليومية مثل جمع النفايات، حيث أظهرت البيانات أن الفرق الميدانية التي يقودها سائقون ملتزمون سلوكياً ينهون مهامهم اليومية بنسبة إنجاز أعلى وبتغطية جغرافية أوسع مقارنة بالفرق الأخرى، مما ينعكس إيجاباً على مستوى النظافة العامة ورضا المواطنين.

3. توصل البحث إلى أن غياب أنظمة المناوبة العادلة وتراكم ساعات العمل الإضافية يؤدي إلى إرهاق جسدي وذهني شديد لسائقي الفئة الخامسة، مما ينعكس سلباً وبشكل واضح على سرعة وكفاءة استجابتهم لحالات الطوارئ البلدية، مثل شفط مياه الأمطار أو إزالة الثلوج، حيث تبين أن مستويات التركيز والسرعة في اتخاذ القرار تنخفض بنسب ملحوظة عند السائقين الذين يعملون لساعات متواصلة دون راحة كافية، مما يزيد من مخاطر الحوادث ويؤخر إنجاز المهام الطارئة.

4. أظهرت النتائج وجود فجوة واضحة في معايير قياس الأداء وتقييم السائقين في معظم البلديات الأردنية، حيث تعتمد الإدارة التقليدية على التقييم الشكلي أو بناءً على العلاقات الشخصية، مما يؤدي إلى غياب العدالة في توزيع الحوافز، ونتيجة لذلك، تفقد البلدية فرصة تحفيز السائقين الكفؤين على بذل أقصى طاقاتهم، ويؤدي ذلك إلى تدني مستوى الكفاءة التشغيلية العامة، وتراجع روح المنافسة الإيجابية بين الفرق الميدانية المختلفة.

5. أثبتت الدراسة أن الكفاءة العالية لسائق الفئة الخامسة في إدارة استهلاك الوقود والتشغيل الاقتصادي للآلية تلعب دوراً حاسماً في خفض التكاليف التشغيلية المباشرة للبلدية، حيث تبين أن السائقين المدربين على تقنيات "التشغيل الاقتصادي" والذين يتجنبون التسارع المفاجئ والتشغيل غير الضروري للمحركات، يساهمون في توفير ما يقارب 15% إلى 20% من فاتورة الوقود الشهرية للآلية، وهو مبلغ ضخم يمكن إعادة توجيهه لتحسين الخدمات البلدية الأخرى.

التوصيات

1. توصي الدراسة بأن تتبنى البلديات الأردنية ووزارة الشؤون البلدية برنامجاً وطنياً موحداً ومستمراً لتدريب وتأهيل السائقين من "الفئة الخامسة". وينبغي ألا يقتصر هذا البرنامج على تعليم القيادة الأساسي فحسب، بل

يجب أن يتضمن ورش عمل متخصصة حول الميكانيكا الحديثة، والصيانة الوقائية، وتشغيل الأنظمة الإلكترونية في المركبات الجديدة. علاوة على ذلك، ينبغي ربط إتمام هذه الدورات بنجاح بالتقدم المهني والمالي؛ مما يشكل حافزاً للسائقين لتطوير مهاراتهم باستمرار ومواكبة التطورات التكنولوجية في أساطيل المركبات.

2. تؤكد التوصيات على الحاجة الملحة لإعادة هيكلة جداول المناوبات وساعات العمل لسائقي الآليات الثقيلة بما يتوافق مع معايير الصحة والسلامة المهنية الدولية، وذلك من خلال تطبيق نظام المناوبة الثنائية أو الثلاثية للآليات التي تعمل على مدار الساعة، وتخصيص فترات راحة إجبارية بين المناوبات، وتوفير استراحات لائقة ومجهزة في مواقع العمل الميداني، مما يساهم في تقليل الإرهاق، ورفع مستوى التركيز، والحد من حوادث العمل، وبالتالي تعزيز الكفاءة التشغيلية على المدى الطويل.

3. توصي الإدارة البلدية بضرورة تصميم وتطبيق نظام متكامل وشفاف لقياس الأداء وتقييم السائقين، يعتمد على مؤشرات أداء رئيسية قابلة للقياس الكمي، مثل: معدل استهلاك الوقود، عدد ساعات التوقف بسبب أعطال يمكن تجنبها، مدى الالتزام بجدول المهام اليومي، وسجلات السلامة المرورية. وبناءً على هذه المؤشرات، يجب ربط نظام الحوافز والمكافآت المالية والمعنوية بالأداء الفعلي، لضمان العدالة، وتحفيز السائقين المتميزين، ومعالجة القصور لدى السائقين الأقل كفاءة من خلال برامج تأهيلية مخصصة.

4. تدعو الدراسة إلى ضرورة تحديث أساطيل المركبات والآليات البلدية بشكل تدريجي، وتزويد المركبات الجديدة بأنظمة التتبع والمراقبة الحديثة، والتي تتيح للإدارة المركزية مراقبة أداء الآلية والسائق في الوقت الفعلي، مثل مراقبة سرعة المركبة، نمط القيادة، واستهلاك الوقود. هذه الأنظمة التكنولوجية لا تساعد فقط في رفع

كفاءة التشغيل وتقليل الهدر، بل توفر بيانات دقيقة تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات صائبة بشأن صيانة المركبات أو استبدالها، وتعزز من الشفافية في العمل الميداني.

5. توصي الدراسة بتعزيز ثقافة العمل الجماعي والتكامل بين الأقسام المختلفة في البلدية، وتحديدًا بين المهندسين في الأقسام الفنية وفرق السائقين والمشغلين الميدانيين، من خلال عقد اجتماعات دورية مشتركة لتقييم الأداء، ومناقشة التحديات الميدانية، والاستماع لمقترحات السائقين الذين يمتلكون خبرة ميدانية قيّمة. هذا التكامل يضمن أن تكون التخطيطات الهندسية والفنية قابلة للتطبيق على أرض الواقع، ويعزز من شعور السائقين بالانتماء وأهمية دورهم، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة تنفيذ الأعمال الميدانية بشكل عام.

المصادر والمراجع

النعيمات، فادي. (2018). *إدارة الأسطول والنقل في المؤسسات العامة: مفاهيم وتطبيقات*. دار الحامد للنشر والتوزيع.

الطراونة، عبد الله. (2021). *الإدارة التشغيلية للمشاريع البلدية وتحديات التنفيذ*. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

البنشارت، يوسف. (2023). أثر التدريب والتطوير على كفاءة السائقين في مؤسسات النقل العام والخدمات اللوجستية. *مجلة النقل واللوجستيات العربية*، 8(1)، 112-135.

الحوراني، سليم. (2019). *السلوك التنظيمي وإدارة الأداء في القطاع العام: دراسة ميدانية*. دار وائل للنشر والتوزيع.

ديوان المحاسبة الأردني. (2022). *التقرير السنوي لديوان المحاسبة حول الأداء المالي والإداري للبلديات*.

عمان: ديوان المحاسبة.

الزعبي، محمد. (2021). *إدارة البلديات والتنمية المحلية في الأردن: الواقع وآفاق التطوير* . دار المسيرة للنشر والتوزيع.

معاينة، رامي. (2020). تحديات الإدارة المحلية في الأردن وسبل تطوير الأداء الخدمي. *مجلة الدراسات الأردنية*، 15(3)، 105-88.

العموش، أحمد. (2020). كفاءة الموارد البشرية وأثرها على أداء المؤسسات الحكومية في الأردن. *مجلة العلوم الإدارية والمالية*، 12(2)، 68-45.

القضاة، محمود. (2021). معايير قياس كفاءة الأداء في الخدمات البلدية: مقارنة تطبيقية. *مجلة الإدارة والسياسات العامة*، 9(4)، 225-201.

وزارة الشؤون البلدية. (2022). *التقرير السنوي الشامل لأداء البلديات الأردنية والواقع التشغيلي* . عمان: وزارة الشؤون البلدية / مديرية النشر والإعلام.