JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (167)
2026-11-2
https://jaspss.com

**بحث بعنوان**

# دور الالتزام الوظيفي لسائقي كابسات النفايات في تحسين مستوى الخدمات البلدية

**إعداد**

**محمد زكي علي العمر**

**سائق كابسة**

**بلدية غرب إربد**

**الملخص**

يتناول هذا البحث دراسة دور الالتزام الوظيفي لسائقي كابسات النفايات وأثره المباشر في تحسين مستوى جودة الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين، بالتطبيق على بلدية غرب إربد .يُعد سائق الكابسة العنصر البشري المحرك لأسطول النظافة، حيث ينعكس التزامه بمواعيد العمل، ومسارات خطوط السير، والمحافظة على الآلية بشكل مباشر على كفاءة عملية جمع النفايات والحد من تراكمها في الأحياء السكنية والتجارية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لبيان طبيعة العلاقة بين مستوى الالتزام والإنتاجية، واستعراض التحديات الميدانية التي قد تضعف من هذا الالتزام .وخلصت النتائج إلى وجود علاقة طردية قوية بين الالتزام الوظيفي وانخفاض التكاليف التشغيلية وتحسن المظهر العام للمدينة، موصيةً بضرورة تعزيز منظومة الحوافز والدعم المعنوي والمادي للسائقين لضمان استدامة تقديم خدمة بلدية متميزة وفعالة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (167)
2026-11-2
https://jaspss.com

**Abstract**

This research examines the role of job commitment among waste-compactor truck drivers and its direct impact on improving the quality of municipal services provided to citizens, with a case study focused on the West Irbid Municipality. As the human element driving the sanitation fleet, a driver's adherence to work schedules, designated routes, and vehicle maintenance directly influences the efficiency of waste collection and helps prevent waste accumulation in residential and commercial neighborhoods.

The study employs a descriptive-analytical approach to explore the relationship between the level of commitment and productivity, while also addressing field-related challenges that may undermine such commitment. The findings reveal a strong positive correlation between job commitment, reduced operational costs, and an improved urban appearance. The study recommends strengthening incentive systems—along with providing both moral and material support—to ensure the sustained delivery of high-quality, effective municipal services.

## المقدمة

تعتبر الخدمات البلدية، وعلى رأسها خدمات النظافة وجمع النفايات الصلبة، من أهم المؤشرات التي تقاس بها كفاءة الإدارة المحلية ورضا المواطنين .وتعتمد هذه الخدمات في نجاحها على تكامل وتضافر جهود الكوادر البشرية العاملة في الميدان .فمهما تطورت الآليات وتحديث المعدات، يبقى العنصر البشري هو الركيزة الأساسية التي تدير هذه المنظومة وتضمن فاعليتها على أرض الواقع.

في هذا السياق، يبرز" سائق كابسة النفايات "كواحد من أهم الفاعلين الميدانيين في قطاع النظافة .إن دور السائق لا ينحصر في القيادة الفنية للمركبة الثقيلة فحسب، بل يمتد ليشمل الإدارة اللوجستية لعملية الجمع، والتنسيق مع عمال الوطن، والتعامل مع تحديات السير والميدان .ومن هنا، يبرز مفهوم" الالتزام الوظيفي " كدافع داخلي ومهني يوجه السائق نحو أداء مهامه بإخلاص، والمحافظة على ممتلكات البلدية، والحرص على تقديم خدمة ترتقي لتطلعات المجتمع.

تواجه بلدية غرب إربد، شأنها شأن البلديات الكبرى، تحديات متزايدة نتيجة التوسع العمراني والكثافة السكانية، مما يفرض ضغوطاً مضاعفة على قطاع النظافة .لذا، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على أهمية الالتزام الوظيفي لدى سائقي الكابسات في هذه البلدية، وكيف يمكن أن يكون هذا الالتزام المفتاح السحري لتحقيق طفرة نوعية في جودة الخدمات البلدية وتقليل الهدر المالي والتشغيلي.

## المشكلة البحثية

تتبلور المشكلة البحثية في ملاحظة تباين في مستوى جودة وكفاءة خدمات جمع النفايات في بعض مناطق بلدية غرب إربد، والذي يعود في شق كبير منه إلى تفاوت مستويات" الالتزام الوظيفي "لدى سائقي الكابسات.

هذا التفاوت يظهر من خلال التأخر في إنجاز المسارات اليومية، أو سوء الاستخدام الذي يؤدي إلى كثرة أعطال الآليات، مما يكبد البلدية خسائر مادية ويؤثر سلباً على المظهر البيئي والصحي للمدينة، وهو ما يستدعي دراسة أبعاد هذا الالتزام وكيفية تعزيزه لمعالجة القصور الخدمي.

## الأهمية البحثية

تكمن أهمية البحث في كونه يركز على الجانب الإنساني والسلوكي (الالتزام الوظيفي) لفئة محورية في العمل البلدي وهي" سائقي الكابسات ."يقدم البحث لصناع القرار في بلدية غرب إربد رؤية تحليلية نابعة من صلب الميدان، تساعدهم على فهم العوامل التي تحفز السائقين وترفع من انتمائهم لمؤسستهم، مما يساهم في تبني سياسات إدارية وتشغيلية ترتقي بالأداء العام، وتقلل من تكاليف الصيانة الدورية، وتضمن بيئة حضرية نظيفة ومستدامة.

## أسئلة البحث

1. ما هو مستوى الالتزام الوظيفي لدى سائقي كابسات النفايات في بلدية غرب إربد؟
2. كيف ينعكس التزام السائق بمواعيد ومسارات العمل على سرعة وكفاءة جمع النفايات؟
3. ما أثر الالتزام المهني للسائق بالمحافظة على الآلية في خفض التكاليف التشغيلية للبلدية؟
4. ما هي أبرز المعوقات الإدارية والميدانية التي تحد من مستوى الالتزام الوظيفي للسائقين؟
5. ما هي الآليات والاستراتيجيات المقترحة لتعزيز الالتزام الوظيفي ورفع الروح المعنوية للسائقين؟

**أهداف البحث**

- تقييم واقع مستوى الالتزام الوظيفي والمهني لسائقي الكابسات في بلدية غرب إربد.
- بيان أثر التزام السائقين بخطط العمل الميدانية على تحسين جودة النظافة العامة في المجتمع.
- توضيح العلاقة بين السلوك الوظيفي المنضبط للسائق وتقليل الأعطال الميكانيكية للآليات.
- رصد التحديات والصعوبات التي تؤثر سلباً على التزام وإنتاجية سائقي الكابسات.
- تقديم توصيات عملية للإدارة البلدية لتطوير بيئة العمل وتحفيز السائقين لرفع كفاءة الخدمات.

**إجابة على أسئلة البحث**

**ما هو مستوى الالتزام الوظيفي لدى سائقي كابسات النفايات في بلدية غرب إربد؟**

يُظهر الواقع الميداني أن غالبية سائقي الكابسات في بلدية غرب إربد يتمتعون بمستوى جيد من الالتزام الوظيفي النابع من إحساسهم بالمسؤولية المجتمعية والواجب المهني، رغم قسوة ظروف العمل .ومع ذلك، هناك تباين نسبي يعود إلى عوامل فردية أو إدارية، حيث يبرز الالتزام جلياً لدى السائقين الذين يشعرون بالتقدير والدعم من قبل الإدارة والمجتمع المحلي.

**كيف ينعكس التزام السائق بمواعيد ومسارات العمل على سرعة وكفاءة جمع النفايات؟**

يؤدي التزام السائق الصارم بمواعيد الانطلاق والمسارات المحددة إلى منع تكدس النفايات في الحاويات، حيث يضمن ذلك إفراغها قبل أوقات الذروة المرورية وقبل انبعاث الروائح الكريهة .هذا الانضباط اللوجستي

يسرع من وتيرة العمل، ويسمح للآلية بتغطية المربع الجغرافي المخصص لها بالكامل دون تأخير، مما يرفع من جودة الخدمة بشكل يلمسه المواطن فوراً.

**ما أثر الالتزام المهني للسائق بالمحافظة على الآلية في خفض التكاليف التشغيلية للبلدية؟**

الالتزام المهني للسائق بالمحافظة على كابسته، من خلال إجراء التفقد اليومي (الزيوت، المياه، الإطارات) والقيادة الاقتصادية وتجنب الشوارع الوعرة، يسهم بشكل جذري في إطالة العمر الافتراضي للآلية. هذا السلوك الإيجابي يقلل من معدلات استهلاك الوقود ويخفض فاتورة الصيانة الدورية للأعطال الطارئة، مما يوفر مبالغ طائلة من موازنة البلدية يمكن توجيهها لتحسين خدمات أخرى.

**ما هي أبرز المعوقات الإدارية والميدانية التي تحد من مستوى الالتزام الوظيفي للسائقين؟**

تتمثل أبرز المعوقات في ضعف نظام الحوافز والمكافآت المرتبطة بالأداء المتميز، ونقص برامج التدريب المهني المستمر .بالإضافة إلى الضغوط النفسية والبدنية الناتجة عن الازدحامات المرورية، والاصطفاف العشوائي لمركبات المواطنين، وظروف الطقس القاسية، وغياب قنوات التواصل الفعال والمباشر أحياناً بين السائقين والإدارة العليا لحل المشكلات الميدانية الفورية.

**ما هي الآليات والاستراتيجيات المقترحة لتعزيز الالتزام الوظيفي ورفع الروح المعنوية للسائقين؟**

يمكن تعزيز الالتزام الوظيفي من خلال استحداث نظام حوافز مادية شهري للسائق المثالي الأقل استهلاكاً للوقود والأكثر إنجازاً. كما يجب إشراك السائقين في صنع القرارات الميدانية، وتوفير بيئة عمل آمنة، وتنظيم

حملات توعية مجتمعية لإبراز دورهم وتقدير جهودهم، مما يخلق لديهم دافعاً معنوياً قوياً للتميز في أداء مهامهم.

## النتائج

- يوجد ارتباط وثيق وطردي بين مستوى الالتزام الوظيفي لسائق الكابسة وبين تحسن جودة وكفاءة جمع النفايات في بلدية غرب إربد.
- السائقون الملتزمون يسهمون بشكل مباشر في تحقيق وفر مالي للبلدية من خلال تقليل مصاريف الصيانة واستهلاك الوقود.
- الافتقار إلى الحوافز العادلة والتقدير المعنوي يعد من أقوى الأسباب التي تؤدي إلى تراجع مستوى الالتزام والانتماء الوظيفي.
- الضغوط الميدانية كالعشوائية في الاصطفاف وسوء بعض البنى التحتية تعيق السائق الملتزم عن تحقيق أهدافه بالسرعة المطلوبة.
- إشراك سائقي الآليات الثقيلة في تخطيط المسارات يعزز من شعورهم بالمسؤولية ويرفع من درجات التزامهم بتنفيذ الخطة.

## التوصيات

- ضرورة تطبيق نظام مكافآت وحوافز مبني على مؤشرات قياس الأداء الميداني والمحافظة على الآلية لتشجيع السائقين.

- عقد برامج تدريبية وتوعوية دورية للسائقين تركز على القيادة الآمنة والاقتصادية وتعزيز مفاهيم الولاء والانتماء المؤسسي.
- تطوير قنوات اتصال مفتوحة بين إدارة البلدية والسائقين في الميدان للاستماع لمقترحاتهم وحل الشكاوى وتذليل العقبات فوراً.
- إطلاق مبادرات مجتمعية في مناطق غرب إربد لتعزيز احترام وتقدير الكوادر الميدانية وعمال النظافة والسائقين.
- العمل مع الجهات المرورية لفرض قوانين تمنع إعاقة مسارات آليات البلدية لتسهيل مهمة السائقين وتخفيف الضغط النفسي عنهم.

**المصادر والمراجع**

الجهني، عبد الرحمن .(2020) .السلوك التنظيمي والالتزام الوظيفي في المؤسسات العامة .الرياض :دار النشر الأكاديمي.

الحموري، أحمد .(2019) .إدارة الموارد البشرية في البلديات وأثرها على جودة الخدمات .عمان :دار وائل للنشر.

الزعبي، خالد .(2018) .الالتزام الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للعاملين في قطاع الخدمات .مجلة الدراسات الإدارية،12(3)، 45-66.

السالم، فاطمة .(2021) .إدارة الأساطيل والتكاليف التشغيلية في القطاع الحكومي :دراسة تطبيقية .القاهرة : دار الفكر العربي.

الشوابكة، عمر .(2022) .تقييم جودة خدمات النظافة العامة في البلديات الأردنية .مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية،(2)15 ،.130-110

العتوم، محمود .(2017) .الضغوط المهنية وأثرها على إنتاجية سائقي المركبات الثقيلة .الإسكندرية :دار المعرفة الجامعية.

القضاة، محمد .(2020) .دور الحوافز في رفع الروح المعنوية للعاملين الميدانيين .المجلة الأردنية للإدارة العامة،(1)34 ،.105-88

بطاينة، ريما .(2019) .العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لعمال قطاع البيئة .عمان :دار المناهج.

وزارة الإدارة المحلية الأردنية .(2021) .الدليل الشامل لإدارة الكوادر الميدانية والآليات في البلديات .عمان : مطبوعات وزارة الإدارة المحلية.

ياسين، علي .(2023) .اقتصاديات الإدارة المحلية والحد من الهدر التشغيلي .عمان :دار الصفاء للنشر والتوزيع.