

دليل الاتحاد البريدي العالمي للسلامة على الطرق



الصفحة	جدول المحتويات
٤	حجم التحدي
٤	عرض عام
٥	الأثار البريدية والتجارية
٦	استحداث ثقافة للسلامة
٦	الخطوات نحو استحداث ثقافة "السلامة أولاً"
٧	استحداث برنامج للسلامة على الطرق يركز على ركائزها الخمس
٧	إجراء تقييم للظروف الراهنة
٨	الركيزة ١: إدارة السلامة على الطرق
٨	السياسة ومساءلة المستخدمين
٩	تقييم المخاطر
١٠	مؤشرات الأداء
١٢	الركيزة ٢: تحسين الأمان بالنسبة إلى مستخدمي الطريق
١٢	توظيف السائقين واختيارهم
١٥	تدريب العاملين على السلامة على الطرق
١٩	الركيزة ٣: تحسين الأمان في المركبات
١٩	إدارة الأسطول
٢٤	الركيزة ٤: الاستجابة ما بعد وقوع الاصطدام
٢٥	تشخيص حوادث الطرق والتحري فيها
٢٧	الركيزة ٥: إنشاء نظم مستدامة
٢٧	الإشادة بالممارسات الجيدة
٣٠	رصد حوادث الطرق وتحليل الأسباب الجذرية
٣١	دورة إعادة التقييم
٣٢	الخاتمة
	الملاحق
٣٥	الملحق ألف - أداة الاتحاد البريدي العالمي الخاصة بتقييم السلامة على الطرق
٣٦	الملحق باء - نموذج السياسة
٣٨	الملحق جيم - نموذج استمارة الإبلاغ عن الحوادث
٤٢	الملحق دال - أسئلة لماذا الخمسة
٤٤	الملحق هاء - المراجع

حجم التحدي

عرض عام

تؤدي حوادث المرور إلى مصرع ١,٣ مليون شخص وإصابة ٥٠ ملايين شخص تقريباً كل عام على مستوى العالم، وهي حالات كان يمكن تفاديها وعلى هذا النحو فهي تعد السبب الرئيسي لوفاة الأطفال والشباب.

وفي وجود الظروف الراهنة، يتوقع أن تتسبب حوادث المرور في ما يزيد عن ١٣ مليون حالة وفاة وزهاء ٥٠٠ مليون إصابة خلال العقد الحالي وأن تعوق أيضاً التنمية المستدامة، ولا سيما في البلدان المنخفضة الدخل وتلك المتوسطة الدخل.

وعلى الرغم من العمل المضني الذي تبذله الأمم المتحدة وسائر الهيئات المعنية بالسلامة على الطرق، ظلت هذه الأرقام المخيفة، بكل المعايير، كما هي دون تغيير على مدى السنوات العشرين الماضية.

وأعلنت حكومات العالم بالإجماع، اعترافاً منها بحجم المشكلة والحاجة إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة، عبر القرار ٢٩٩/٧٤ الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة، عقداً ثانياً للعمل من أجل السلامة على الطرق للفترة ٢٠٢١-٢٠٣٠، يُنشد خلاله خفض الوفيات والإصابات بسبب حوادث المرور بنسبة ٥٠٪ على الأقل خلال تلك الفترة (انظر الشكل ١).

الشكل ١



الآثار البريدية والتجارية

يقع أكبر وأهم أثر للحوادث والإصابات على الأشخاص ذوي الصلة بهذه الحوادث. ومن يدفع الكلفة العالية لذلك هم الأشخاص الذين قد يتأثرون شخصياً ومالياً ونفسياً. وتقع مسؤولية اتخاذ خطوات للحد من خطر الحوادث على عاتق المستثمرين المعيّنين.

ولئن كانت صحة وسلامة الموظفين أمرين مهمين للغاية، فثمة آثار أخرى ينبغي أخذها بعين الاعتبار. فالأعطال التشغيلية يمكن أن تنجم عن عوامل عديدة ذات صلة بالحوادث مثل توقف المركبة، وتأخير التسليم/الأعطال في سلسلة الإمدادات. وتتسبب الحوادث في العادة في تدمير المركبات بحيث يصبح من اللازم إصلاحها أو استبدالها، الأمر الذي يتسبب في تأخير العمل. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي إصابة السائقين أو تلف البضائع إلى فوات مواعيد التسليم، وزعزعة ثقة الزبائن وعدم الوفاء بالالتزامات التعاقدية. وفضلاً عن ذلك، يمكن أن تعطل الحوادث تدفق البضائع، مما يؤثر في كامل سلسلة الإمدادات ويؤدي إلى خسارات مالية محتملة.

ويمكن أن تكون الخسارات المالية هائلة، مثل ارتفاع تكلفة التأمين ونفقات التقاضي والتعويضات، وكذلك العبء المالي لإصلاح أو استبدال المركبات والبضائع. وتؤدي الحوادث العديدة إلى ارتفاع أقساط التأمين واحتمال خسارة التغطية، وفي نفس الوقت يمكن أن تؤثر الرسوم القانونية والمطالبات بالتعويض الناشئة عن الحوادث تأثيراً كبيراً في الأرباح النهائية. ويضاف إلى ذلك أيضاً تكلفة إصلاح واستبدال المركبات والبضائع التالفة.

ويمكن أن تتضرر السمعة بسبب انطباع الجمهور، والتغطية الإعلامية السلبية، وعدم رضا الزبون. ويمكن أن تتضرر صورة الشركة بسبب الحوادث المتكررة، وبالتالي تفقد ثقة الزبائن وأصحاب المصلحة. ويمكن للتغطية الإعلامية السيئة أن تضر أيضاً بسمعة الشركة وأن تؤثر في العلاقات التجارية، كما يمكن أن يؤدي تأخر تسليم البضائع أو إتلافها إلى انزعاج الزبائن مما يؤثر في الولاء والفرص التجارية في المدى الطويل.

ويمكن أن تتضرر الروح المعنوية للموظفين وسلامتهم بسبب ارتفاع معدلات الإصابات والوفيات، والضغط في مكان العمل، والتحديات التي تواجه الحفاظ عليهم. ويؤدي ارتفاع معدلات الإصابات والوفيات بين السائقين والموظفين الآخرين إلى انخفاض الروح المعنوية والشعور بعدم الأمان، وفي الوقت نفسه يؤثر الضغط الناشئ عن الحوادث المحتملة في الروح المعنوية العامة في مكان العمل وفي الإنتاجية. ويمكن أن يؤدي ارتفاع معدلات الحوادث أيضاً إلى صعوبات في الحفاظ على السائقين المهنيين وتعيين أشخاص جدد من ذوي المهارات.

وأخيراً، يمكن أن يكشف الفحص التنظيمي، وتكاليف الامتثال، والقيود التشغيلية ومشكلات تنظيمية ومشكلات في الامتثال. ويمكن أن يكون ارتفاع معدلات الحوادث مبرراً لإجراء فحص تنظيمي، قد يؤدي إلى احتمال فرض غرامات وجزاءات. وقد يكون ضمان الامتثال لنظم السلامة الصارمة عالي التكلفة ومنهك للموارد، ويمكن أن يؤدي عدم الامتثال لمعايير السلامة إلى وضع قيود على العمل أو الإغلاق بأمر السلطات.

ويتطلب الحد من الأضرار التي تلحق بالعمليات البريدية والتجارية بسبب حوادث المرور تطبيق نهج شامل. ويقدم هذا المستند الإرشادي معلومات مفصلة، وأدوات، وحلولاً مصممة لمساعدة المستثمرين المعيّنين في جهودهم الرامية إلى الحد من خطر الحوادث، وبالتالي حماية الموظفين، والعامة، والمصالح التجارية. وأهم جانب في هذا العمل هو تعزيز ثقافة "السلامة أولاً".

استحداث ثقافة للسلامة

الخطوات نحو ثقافة "السلامة أولاً"

يعد إنشاء ثقافة للسلامة حجر الزاوية في استدامة البرامج على نحو فعال. ومن المهم العمل على تشجيع أصحاب المصلحة الأساسيين وتعريفهم على الدوام بالتطورات في مجال السلامة على الطرق والمعلومات ذات الصلة بغية تشجيع تبني مفهوم السلامة.

وحتى تصبح ثقافة السلامة على الطرق فعالة تماماً، ينبغي أن يكون الوعي بها ممارسة تلقائية في مكان العمل. ولا ينبغي أن يكون ذلك مجرد توجيه إداري، بل جهداً تعاونياً يتعدى حدود المكتب ليشمل جميع الموظفين وأسره، بل حتى المجتمع المحلي في نطاق أوسع في إطار تضافر الجهود للحفاظ على الحياة والممتلكات.

وثمة بعض الأفكار التي يمكن أن تكون مفيدة، وهي تشمل:

- إنشاء سياسات للقيادة الآمنة وإدراجها في مجموعة توجيهية أو كتيبات للموظفين أينما كان من المحتمل أن يقود الموظفون مركبات المنظمة؛
- إجراء مراجعات منتظمة لأداء المركبة عند الاصطدام؛
- إدارة جداول الصيانة الدورية الوقائية على نحو فعال لضمان صلاحية المركبات للعمل؛
- الإشادة بالسائق إذا كان أدائه جيداً. والاحتفاء العلني بالنجاحات ما أمكن ذلك؛
- الالتزام التام بالوضوح من خلال نشر المواد الترويجية في المركبات والمقاصف، ومصاف السيارات، وكذلك على لوحات إعلانات الموظفين، وفي غير ذلك من الأماكن المناسبة؛
- إتاحة التدريب للسائقين وتثقيفهم عند الاقتضاء؛
- الحرص على إدراج القيادة الآمنة في بند الصحة والسلامة من جدول أعمال اجتماعات التواصل مع الموظفين، والمنتديات، والدورات التدريبية الأخرى عند الاقتضاء.

وثمة خطوات محددة إضافية يمكن أن تساعد على نشر ثقافة "السلامة أولاً"، تشمل:

- تقديم معلومات دقيقة عن أهمية السلامة على الطرق: ينبغي أن يتلقى الموظفون تدريباً في مدخل الخدمة وقبل القيادة في الوظيفة. وينبغي أن يتضمن هذا التدريب معلومات جيدة بشأن أهمية السلامة على الطرق. وينبغي أيضاً تعميم أحدث المقالات المحلية عن الحوادث التي نجمت بسبب السلوك غير الآمن الذي تسبب في إصابات أو أسوأ منها. وينبغي أن تُعمَّم على الفريق المعلومات المتعلقة بالسلامة داخل الوحدة المعنية. وعند مناقشة الحوادث، ينبغي التركيز على الأسباب الجذرية وكيف يمكن تجنبها عبر تبني العادات الحميدة.
- تحسين الوعي بأهمية زيادة فهم الموظفين بالمسائل ذات الصلة بالسلامة على الطرق ومشاركتهم فيها: ثمة منهجيات يوصى بها لتنفيذ ذلك، منها توزيع نشرات إعلانية مع بيان المرتب، وتعليق اللافتات في المكاتب حيث يتجمع الموظفون، وإتاحة تدريب دوري لإنعاش المعرفة بالسلامة على الطرق. وينبغي استفسار الأفرقة عن ملاحظاتهم لتحديد المخاطر التي يواجهونها في الطريق والعمل معهم لاستخلاص الأفكار التي تؤدي إلى تجنب الحوادث.
- تذكير الموظفين بأهمية ممارسة العادات الحميدة على الطريق وتشجيعهم على ذلك على الدوام: ينبغي تقديم إحاطة عن السلامة على الطرق أو التذكير بها خلال الاجتماعات الوجيزة التي تعقد لمجموعة الموظفين كل يوم. وإذا لم تكن تعقد هذه الاجتماعات اليومية، فينبغي البدء في عقدها. وينبغي أن تكون هذه الاجتماعات قصيرة وتركز على المعلومات الأساسية المتعلقة بذلك اليوم (الطقس، الفعاليات، وغير ذلك). ويمكن السماح لمركبتين بأخذ جولة ومن ثم تُحدد المشكلات المحتملة ذات الصلة بالسلامة.

ويعد إنشاء ثقافة "السلامة أولاً" حجر الزاوية في أي برنامج فعال ومستدام للسلامة على الطرق. وفي القسم التالي، سنناقش الركائز الأساسية في هذا البرنامج.

استحداث برنامج للسلامة على الطرق يركز على ركائزها الخمس

في سبيل إجراء تحسينات في السلامة على الطرق ودعم ثقافة "السلامة أولاً"، ينبغي الشروع في بعض المكونات الأساسية. ويوصي الاتحاد البريدي العالمي بإعداد خطة للسلامة على الطرق تركز على الركائز الخمس التالية:

- الركيزة ١: إدارة السلامة على الطرق
- الركيزة ٢: تحسين الأمان بالنسبة إلى مستخدمي الطرق
- الركيزة ٣: تحسين الأمان في المركبات
- الركيزة ٤: الاستجابة ما بعد وقوع الاصطدام
- الركيزة ٥: إنشاء نظم مستدامة

وتتمثل أول وأهم خطوة للحملة في إعداد ونشر سياسة تحدد مسؤولية القيادة والموظفين. وينبغي إجراء تقييم للسلامة على الطرق حتى يتأتى تحديد مكن المشكلات الأساسية ومن ثم إعداد منهجيات فعالة للحد منها. وينبغي إعداد منهجيات لتطبيق الممارسات الفعالة في التوظيف واختيار السائقين بحيث تضمن مؤسسات البريد إسناد مهما القيادة إلى السائقين المهنيين.

وستركز أي حملة فعالة على إتاحة تدريب على السلامة على الطرق للسائقين الموظفين الجدد، وستنظر في موعد تقديم تدريب للسائقين الموجودين لتجديد معارفهم. ولإدارة الفعالة لأسطول المركبات دور أساسي في ضمان السلامة على الطرق، وهي تبين للموظفين مدى اهتمام مؤسسة البريد بسلامتهم وسلامة المجتمعات التي يقدمون إليها خدماتهم.

إجراء تقييم للظروف الراهنة

يجب على مؤسسات البريد، إذا ما أرادت إنشاء برنامج فعال للسلامة على الطرق أو تحسين برنامج قائم، أن تفهم الحالة الراهنة للسلامة على الطرق داخل المنظمة.

ومن المهم أهمية بالغة تقييم الحالة الراهنة للسلامة على الطرق في العمليات البريدية حتى يتأتى تحديد النظم التي تعمل بشكل جيد، والمجالات التي يمكن تحسينها على صعيد ضمان سلامة الموظفين، وعامة الجمهور، وأصول المنظمة. ومن خلال إجراء تقييم دقيق، يمكن أن تتشكل لدى المستثمرين البريديين رؤية عميقة عن ممارساتهم فيما يتعلق بالسلامة على الطرق وكيفية مواءمتها مع أفضل الممارسات والمعايير المعمول بها في القطاع. وتساعد هذه العملية على فهم مدى فعالية التدابير والسياسات والإجراءات الراهنة في مجال السلامة، وترسي الأساس الذي يمكن أن يستند إليه في إنشاء برنامج أكثر شمولاً وفعالية في مجال السلامة على الطرق.

وتشمل المكونات الرئيسية لإنشاء برنامج فعالة للسلامة على الطرق نظم إدارة السلامة على الطرق التي تضمن تحديد سياسات السلامة ونشرها وإنفاذها على نحو جيد على مستوى المنظمة. وتمثل المركبات المأمونة جانباً آخر مهماً، حيث إن الصيانة المنتظمة وتطبيق تكنولوجيات متقدمة في مجال السلامة من شأنهما أن يحدا كثيراً من خطر الحوادث. ولا يقل أهمية عن ذلك السائقون المهنيون الحاصلون على تدريب جيد في أساليب القيادة المأمونة والمدركون لأهمية صيانة المركبات وممارسات القيادة الآمنة. وبالإضافة إلى ذلك، يضمن وجود نظام

فعال للاستجابة ما بعد وقوع الاصطدام التعامل الناجع مع أي حوادث، وخفض الضرر، وتسهيل التعافي السريع. وأخيراً، من الضروري لضمان النجاح على المدى الطويل إنشاء نظم مستدامة تروج لثقافة التحسين المستمر لممارسات السلامة على الطرق. ومن خلال التركيز على هذه المكونات، يمكن للمستثمرين البريديين أن يهيئوا بيئة عمل أكثر أماناً، ويحدوا من المخاطر التشغيلية، ويحسنوا من النجاعة إجمالاً.

ونظراً لحساسية هذا المكون، أنشأ الاتحاد البريدي العالمي أداة لتقييم برنامج السلامة على الطرق من أجل المستثمرين المعيّنين. انظر الملحق ألف لمزيد من المعلومات.

وسيتناول هذا الدليل الآن كل ركيزة من ركائز الاتحاد البريدي العالمي للسلامة على الطرق، وسيدرس كيف يمكن أن يساهم كل منها في إنشاء برنامج فعال في هذا المضمار.

الركيزة ١: إدارة السلامة على الطرق

إن من الضروري إنشاء نظام فعال لإدارة السلامة على الطرق لتعزيز ثقافة السلامة وضمان رفاه جميع مستخدمي الطرق. ويشمل تطبيق نهج فعال للسلامة على الطرق وضع سياسات واضحة وبيانات بشأن المساءلة، وإجراء تقييمات دقيقة للمخاطر، وإنشاء مؤشرات للأداء قابلة للقياس. ومن خلال تنفيذ هذه المكونات، يمكن للمنظمات أن تعالج على نحو منهجي المشاكل ذات الصلة بالسلامة، وتشجع السلوك المسؤول، وتحسن ممارسات السلامة فيها على الدوام.

السياسة ومساءلة المستخدمين

ينبغي لكل منظمة أن تضع سياسة للسلامة على الطرق. وإذا كانت هناك سياسة قائمة منذ أكثر من ثلاثة أعوام مضت، فينبغي تحديثها وإعادة نشرها. وينبغي أن تشمل السياسة الشاملة بشأن السلامة على الطرق مكونات أساسية عديدة لضمان حماية الموظفين، والجمهور، وأصول المنظمة، وهي:

- بيان واضح للالتزام الإدارة العليا بالسلامة على الطرق؛
- إرساء المساءلة في جميع مستويات المنظمة؛
- الاعتراف بأهمية حياة الإنسان والحاجة لحمايتها؛
- توقيع القيادة في أعلى مستويات المنظمة.

وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تنشئ السياسة تحقيق رؤية أو هدف وتطلعات جميع الموظفين إلى المشاركة. وقد تشمل الرؤية أهدافاً ومقاصد محددة ضرورية للحد من حوادث المرور.

وينبغي أن تشمل السياسة التزام المنظمة بواجباتها تجاه الموظفين. وربما يشمل ذلك أن تُعرض عليهم فرص تعليمية أو تدريبية جديدة، والالتزام بإجراء تقييمات للمخاطر، وصيانة المركبات، والحد من الظروف غير المأمونة، ما أمكن ذلك.

وينبغي أن يُشار في السياسة أيضاً إلى مسؤوليات الموظفين وتطلعاتهم. وقد تشمل بياناً يلزم بالتقيد الصارم بالمتطلبات القانونية، مثل حدود السرعة، وربط الحزام، وقيود على استخدام الهاتف المحمول في أثناء القيادة. وربما تشمل أيضاً مسؤوليات الإبلاغ عن الظروف والمعدات والحوادث غير المأمونة.

وأخيراً، ينبغي أن تشمل السياسة التزاماً بالإشادة بالسلوك الآمن. انظر الملحق باء الذي يتضمن نموذجاً لسياسة بشأن السلامة على الطرق.

تقييم المخاطر

إن الحاجة إلى إجراء تقييم فعال للمخاطر التي تواجهها المنظمة أمرٌ لا يقل أهمية عن إجراء تقييم لبرنامج السلامة على الطرق. ويعد إنشاء نظام فعال لتقييم المخاطر أمراً مفيداً لفهم الظروف الأساسية التي تؤدي إلى وقوع الحوادث.

ويمكن أن يُجرى تحديد للمخاطر التنظيمية باستخدام وسائل عديدة. ويمكن تقييم البيانات السابقة عن الحوادث، إذا توافرت. ويمكن تحليل البيانات لتحديد الأسباب الجذرية الشائعة التي تؤدي إلى الحوادث، والخصائص السكانية للسائقين (العمر وما إلى ذلك)، ومواقع وقوع الحوادث، وحجم الضرر أو الإصابة الناجمة عن الحادث إلخ. ويمكن استخدام المعلومات السابقة مؤشراً للتنبؤ بالحوادث في المستقبل، في حالة أن لم تكن هناك نُظم موضوعة للحد من وقوعها.

وإذا لم تتوفر بيانات عن الحوادث، يمكن لمؤسسة البريد أن تبدأ بجمع تلك المعلومات عند الإبلاغ عن الحوادث. وقد يكون وضع نموذج للإبلاغ عن الحوادث أو إرشادات عنها مفيداً للسائق والإدارة على السواء. ويمكن أن تكون تلك الموارد مبسطة أو شاملة. وفي الحالتين، ينبغي تقديم تدريب وتوجيه بشأن كيفية تعبئة النموذج واستخدام الإرشادات. ويرد نموذج لاستمارة الإبلاغ عن الحادث في الملحق جيم.

وتوجد وسائل أخرى لتقييم المخاطر منها تقييم الممارسات المتعلقة بإدارة أسطول المركبات، والبرامج التدريبية القائمة المقدمة للموظفين، والموظفين، والتدريب الخاص بالإدارة.

ويعد إجراء تقييمات لبرامج القيادة المأمونة في المنظمة أمراً مهماً للغاية لتحسين السلامة في مكان العمل وخفض المسؤولية. وتغطي هذه التقييمات على نحو وافي مجالات وظيفية عديدة، تشمل إدارة أسطول المركبات، وإدارة السلامة على الطرق، والتدريب، وإجراءات الانضمام إلى العمل. وتمكن هذه التقييمات، من خلال تحديد السلوكيات والعادات الخطرة الشائعة بين الموظفين في أثناء القيادة، من استحداث تدخلات وبرامج تدريبية مناسبة وهادفة. ومن شأن المعالجة الاستباقية للشواغل المحتملة ذات الصلة بالسلامة على مستوى هذه المجالات الوظيفية أن تساعد المنظمات مساعدة كبيرة في خفض احتمال وقوع حوادث وإصابات ووفيات. ولا يحمي هذا النهج صحة ورفاه الموظفين فحسب، بل أيضاً يخفض التكاليف المرتبطة بإصلاح المركبات، ومطالبات التأمين، والرسوم القانونية. وعلاوة على ذلك، يعزز وجود برنامج فعال للقيادة المأمونة ثقافة السلامة في المنظمة، ويشجع جميع الموظفين على إعطاء الأولوية لممارسات القيادة المأمونة في أثناء الوظيفة وخارجها.

وعلاوة على ذلك، تحسّن تقييمات برنامج القيادة المأمونة سمعة المنظمة وتضمن التقيد بالمعايير التنظيمية. وتبيّن هذه التقييمات الالتزام بالسلامة في مختلف المناحي، بما فيها إدارة الأساطيل والتدريب، الأمر الذي يعلي من مكانة المنظمة بين العملاء والشركاء والهيئات التنظيمية. ويعد الامتثال بالنظم المحلية والوطنية وتلك الخاصة بالقطاع ذات الصلة بالسلامة في القيادة ضرورياً لتجنب الغرامات والجزاءات. وبالإضافة إلى ذلك، من المرجح أن تكتسب الشركات التي تشدد على ممارسات السلامة الشاملة ثقة وولاء زبائنهم الذين يقدرون مسؤولية المنظمة ورفاه الموظفين. وإجمالاً، تعد هذه التقييمات استثماراً استراتيجياً في نجاعة المنظمة التشغيلية، والروح المعنوية للموظفين، والاستدامة في المدى الطويل، وهي تعزز أهمية وجود نهج شامل لإدارة السلامة على الطرق وتدريب الموظفين.

وبمجرد تحديد الخطر، تكون المنظمة في وضع يمكنها من تحديد مؤشرات الأداء التي تقيس النظم التي تساهم في المخاطر التنظيمية. وسيستعرض هذا المستند بعض مؤشرات الأداء الرئيسية التي يمكن الأخذ بها.

مؤشرات الأداء

من المهم وضع مؤشرات للأداء قابلة للقياس من أجل رصد ما يحرز من تقدم وتقييم فعالية مبادرات السلامة. ويمكن أن تشمل هذه المؤشرات قياسات مثل معدلات الحوادث، والامتثال لبروتوكولات السلامة، وفعالية الإجراءات التصحيحية. ويمكن للمنظمات من خلال المراجعة الدورية لبيانات الأداء أن تحدد المجالات التي تتطلب التحسين وتتخذ قرارات مستنيرة لتحسين نظامها لإدارة السلامة على الطرق. وتمثل مؤشرات الأداء أيضاً الأساس الذي يستند إليه في الإشادة بالممارسات الجيدة ومكافأتها، وعليه تشجيع الموظفين على إعطاء الأولوية للسلامة.

مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم برنامج السلامة على الطرق في أي منظمة

ينبغي للمستثمرين البريديين أن يتبعوا مؤشرات الأداء الرئيسية الخمسة التالية، متى ما كان ذلك ممكناً، من أجل قياس وتحسين الأداء في السلامة على الطرق بفعالية. وتتيح هذه المؤشرات معلومات مهمة عن الاتجاهات في مجال السلامة على الطرق، ويمكن أن توجه عمليات تحسين نظام إدارة السلامة على الطرق.

١ - معدل الحالات والحوادث

- الوصف: يرصد مؤشر الأداء الرئيسي هذا عدد حالات وحوادث المرور المرتبطة بمركبات البريد في فترة زمنية معينة، ويُقاس في العادة بعددها في كل مليون كيلومتر قطعتة المركبة.
- الأهمية: يساعد رصد هذا المعدل على تحديد الأنماط والمجالات ذات المخاطر الأعلى، مما يتيح للمنظمة استهداف التدخلات على نحو أكثر فعالية. ويشير الاتجاه التناقصي في هذا المعدل إلى نجاح تدابير السلامة.
- نظرة على الإجراءات التي يمكن اتخاذها: استخدم تحليل البيانات لتحديد العوامل الشائعة التي تتسبب في وقوع حالات، مثل الظروف المناخية والوقت من اليوم وسلوك السائق، وإعداد تدريب محدد الأهداف في مجال السلامة، وبرامج لصيانة المركبات.

٢ - درجة سلامة السائق

- الوصف: تستخلص هذه الدرجة من بيانات سلوك السائق، التي تشمل قياسات مثل السرعة، استخدام المكابح بقوة، التسارع (عند توافر هذه البيانات)، وربط الحزام، وفي العادة يجري رصدها باستخدام نظم الاتصالات المعلوماتية.
- الأهمية: تساعد الدرجة الشاملة التي تتحصل عليها سلامة السائق على تقييم أداء كل سائق وتقيده ببروتوكولات السلامة. ويشير ارتفاع الدرجات إلى أن ممارسات القيادة أكثر أماناً.
- نظرة على الإجراءات التي يمكن اتخاذها: نفذ تدريباً فردياً وإجراءات تصحيحية للسائقين الحاصلين على درجات دنيا في السلامة. وأنشئ نظاماً لتقييم سلامة السائق عندما لا يتوافر نظام للاتصالات المعلوماتية. واستخدم هذه الدرجات للإشادة بسلوكيات القيادة الآمنة ومكافأتها وتشجيع ثقافة السلامة.

٣ - معدل التقيد بصيانة المركبات

- الوصف: يقيس مؤشر الأداء هذا النسبة المئوية للمركبات التي تخضع للصيانة ومراجعات السلامة في الوقت المحدد بحسب جدول المنظمة الخاص بالصيانة.

- الأهمية: من الضروري إجراء صيانة دورية لمنع الأعطال الميكانيكية التي يمكن أن تتسبب في وقوع حوادث. وكلما كان معدل التقيد عالياً كلما كانت المركبة في وضع مثالي.
- نظرة على الإجراءات التي يمكن اتخاذها: أنشئ نظاماً فعالاً لرصد الصيانة ونظاماً آلياً للتذكير وفق جدول زمني محدد. وعالج سريعاً أي تأخير أو تفويت للصيانة حرصاً على معايير سلامة المركبة.

٤- إكمال التدريب وفعاليتها

- الوصف: يرصد مؤشر الأداء الرئيسي هذا معدل إكمال البرامج التدريبية الإلزامية للسلامة على الطرق لجميع السائقين ويقيم فعالية هذه الجلسات التدريبية من خلال تقييمات للتدريب قبله وبعده.
- الأهمية: من الضروري إتاحة تدريب مستمر للسائقين لكي يكونوا على علم على الدوام بأحدث الممارسات والنظم في مجال السلامة. ويشير ارتفاع معدلات الإكمال والفعالية إلى أن القوة العاملة مستنيرة وماهرة.
- نظرة على الإجراءات التي يمكن اتخاذها: استخدم الملاحظات ونتائج التقييم لتنقيح محتوى التدريب وأساليب تنفيذه. وشجع التعليم المستمر في أثناء الاجتماع اليومي القصير، وحلقات العمل، وتمارين المحاكاة، والدورات تدريبية لإنعاش المعرفة، للالتزام بأعلى معايير للسلامة. دع السائقين يقدمون مساهماتهم في الاجتماع اليومي لأخذ معلومات عن مخاطر الطرق الحالية أو الفعاليات المجتمعية التي قد تؤثر في مسارات المركبات.

٥- الامتثال لنظم السلامة على الطرق

- الوصف: يقيس مؤشر الأداء الرئيسي هذا تقيد المنظمة بنظم ومعايير السلامة على الطرق ذات الصلة، بما فيها تلك المتعلقة برخصة السائق، ومعايير المركبات، وأمن الحمولة.
- الأهمية: إن الامتثال أمراً أساسياً للسلامة القانونية والتشغيلية. ويمكن أن يؤدي عدم الامتثال لغرامات، ومشاكل قانونية، وزيادة في احتمال وقوع حوادث. ويبدل ارتفاع معدلات الامتثال على أن المنظمة ملتزمة بالمعايير التنظيمية.
- نظرة على الإجراءات التي يمكن اتخاذها: إجّر عمليات تدقيقٍ واستعراضٍ منتظمة لضمان الامتثال لجميع النظم السارية. واحرص على أن تكون مواكبا للتغيرات في القوانين والمعايير، وأدرج في العمليات اليومية إجراءات للتأكد من الامتثال حتى يمكن منع المخالفات.

وثمة مؤشرات أداء محتملة عديدة يمكن رصدها بخلاف تلك التي ذُكرت هنا. ويرى الاتحاد البريدي العالمي أنه من خلال الرصد المستمر لهذه المؤشرات أو مؤشرات أداء مماثلة يمكن للمستثمرين البريديين أن يحصلوا على فهم أوضح لأدائهم على صعيد السلامة على الطرق، وأن يحددوا مجالات التحسين، وينفذوا استراتيجيات فعالة لتحسين السلامة على الطرق في جميع عملياتهم.

الركيزة ٢: تحسين الأمان بالنسبة إلى مستخدمي الطريق

توظيف السائقين واختيارهم

يعد ضمان سلامة السائقين أمراً مهماً جداً للحفاظ على سلامة وموثوقية العمليات البريدية. ويركز هذا القسم على عملية بالغة الأهمية تتمثل في توظيف واختيار السائقين المهنيين. ومن الضروري وجود وصف وظيفي معد إعداداً جيداً يحدد بوضوح ما هو متوقع ويتسق مع الأهداف ذات الصلة بالسلامة. ويؤكد بحث أجرته رابطات الشاحنات الأمريكية (ATA) أن التوصيفات الوظيفية الواضحة لا تحسّن الأداء الوظيفي فحسب، بل أيضاً تقلل من معدلات تبدّل الموظفين. وبالإضافة إلى ذلك، يحسّن تحديد معايير السلامة، مثل خلو السجلات من أي حوادث، والتقيّد بقوانين السلامة على الطرق، إلى حدٍ بعيد نتائج السلامة. وتؤدي موازنة الوصف الوظيفي مع سياسات المنظمة المتعلقة بالسلامة إلى زيادة تعزيز ثقافة السلامة، مما يخفض من الحوادث في أماكن العمل.

وتعد المراجعات الدقيقة لخلفية الموظفين والتقييمات الطبية التي تجري لهم أمراً لا غنى عنها في عملية اختيارهم. وتشدد المبادئ التوجيهية والمعايير الدولية على أهمية هذه التدابير لضمان السلامة على الطرق. وتوجه المفوضية الأوروبية من خلال تعليماتها بشأن تراخيص القيادة بإجراء مراجعات شاملة لخلفية الموظفين، والبحث عن ما إذا كانت هناك أي مخالفات سابقة في قيادتهم السيارات. وبنفس القدر تشدد منظمة الصحة العالمية على أهمية التدقيق في سجلات القيادة لتحديد المخاطر المحتملة. ومن المهم أيضاً التقيد بالمعايير الصحية، بما فيها اختبارات النظر والسمع، على نحو ما تقتضيه منظمة العمل الدولية. ويهدف المستثمرون من خلال الجمع ما بين التحليل المفصل لتاريخ القيادة، واختبارات المخدرات والكحول، ورصد الوضع الصحي على الدوام، إلى تهيئة مكان عمل يضمن القيادة المأمونة والموثوق فيها. وتضع هذه التدابير المستندة إلى البحث المستفيض والمبادئ التوجيهية المتخصصة العالمية إطار عمل فعالاً لتوظيف السائقين المهنيين والحفاظ عليهم، وبالتالي تحسين التزام البريد بالسلامة على الطرق وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

ولا تتبع المكونات المذكورة أدناه أي ترتيب معيّن.

١ - الوصف الوظيفي المفصل

- الوضوح فيما هو متوقع: يساعد الوصف الوظيفي المحدد جيداً على ضمان فهم المرشحين للمسؤوليات المحددة ومعايير السلامة المتوقعة منهم أن يتقيدوا بها. ويشير المعهد المعتمد لشؤون الموظفين وتنميتهم إلى أن التوصيفات الوظيفية الواضحة تخفض معدلات تبدّل الموظفين وتحسن الأداء الوظيفي.
- تحديد معايير السلامة: يشمل ذلك معايير السلامة مثل خلو السجلات من أي حوادث والتقيّد بقوانين السلامة على الطرق، حتى يمكن استخدامها في تصفية المرشحين جيداً. ووفقاً للمجلس الأوروبي لسلامة النقل، يمكن للوصف الوظيفي المحدد جيداً أن يحسن إلى حدٍ بعيد النتائج على صعيد السلامة.
- الموازنة مع أهداف المنظمة: ينبغي ضمان الاتساق بين الوصف الوظيفي وسياسات وأهداف المنظمة فيما يتصل بالسلامة، مما يعزز ثقافة السلامة. وتشدد السلطة التنفيذية للصحة والسلامة في المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وإيرلندا الشمالية على أهمية الموازنة مع أهداف السلامة لخفض الحوادث في أماكن العمل.

٢ - إجراء مراجعات دقيقة للسجل السابق

- الفحص الشامل: تأكد جيداً من السجل السابق، بما فيها التاريخ الجنائي وتحقق من الوظائف السابقة، لتحديد ما إذا كانت هناك مشاكل ينبغي الانتباه إليها. وتوصي وكالة الاتحاد الأوروبي للتعاون في مجال إنفاذ القانون (اليوروبول) التأكد من خلفية سائقي المركبات التجارية.

- فحص سجل القيادة: قيم سجلات قيادة المرشحين للتأكد من عدم وجود انتهاكات وحوادث في السنوات القليلة الماضية. ويفيد البرنامج الدولي لتقييم الطرق بوجود احتمال أكبر لتورط المرشحين الذين لهم تاريخ في القيادة بإهمال في حوادث في المستقبل.
- تحقق الطرف الثالث: استخدم خدمات الطرف الثالث للتحقق من المعلومات وضمان الدقة، وتحسين الثقة في عملية الفحص. ويشير بحث أجرته الهيئة الأسترالية للعمل الآمن إلى أن مراجعات الطرف الثالث تخفض بدرجة كبيرة المخاطر المرتبطة بالتوظيف.
- ٣ - *تقييم سجل القيادة*
 - التحليل المفصل لسجل القيادة: استعرض السجل السابق للقيادة من قبيل السرعة أو القيادة تحت تأثير الكحول أو ارتكاب أخطاء تتسبب في وقوع الحادث. وتبين دراسات أجرتها منظمة الصحة العالمية أن وجود سجل نظيف للقيادة يعد مؤشراً قوياً على التزام السائق بالقيادة الآمنة في المستقبل.
 - أدوات تقييم المخاطر: استخدم أدوات تقييم المخاطر لتحليل سجلات القيادة. ووفقاً للجنة الوطنية للسلامة على الطرق في غانا، يمكن لهذه الأدوات أن تتنبأ بكل دقة بمستويات المخاطر التي يمكن أن يتسبب فيها السائق.
 - الرصد المتواصل: نفذ نظاماً للرصد المتواصل لسجلات القيادة لتحديد أي مخالفات أو مخاطر. ويوصي مختبر أبحاث النقل في المملكة المتحدة بالرصد المتواصل حتى تكون القوة العاملة من السائقين آمنة.
- ٤ - *تقييم اللياقة الطبية والبدنية*
 - الامتثال للمعايير الصحية: احرص على أن يستوفي المرشحون المتطلبات الصحية، بما فيها اختبارات النظر والسمع، على النحو الذي توصي به منظمة العمل الدولية. وتشير منظمة الصحة العالمية إلى أن اللياقة البدنية ضرورية للقيادة الآمنة، فهي تخفض احتمال وقوع حوادث بسبب الوضع الطبي.
 - المراجعات الصحية المنتظمة: ضع جدولاً للمراجعات الطبية المنتظمة للحفاظ على لياقة وصحة السائق. وبيّن بحث أجراه المجلس الوطني الأسترالي للبحوث الصحية والطبية أن الرصد المنتظم للصحة يقلل من احتمال وقوع أحداث طبية مفاجئة في أثناء القيادة.
 - الوثائق والشهادات: ينبغي التحقق من وجود سجل بجميع الشهادات الطبية واختبارات اللياقة وحفظه. وتُلزم توجيهات الاتحاد الأوروبي بتحديث الشهادات الطبية بانتظام لضمان الامتثال المستمر.
- ٥ - *اختبار المخدرات والكحول*
 - الفحص ما قبل التوظيف: ينبغي إجراء اختبار دقيق للمخدرات والكحول قبل التوظيف لضمان خلو المرشحين منها. ويرى المركز الكندي لتعاطي وإدمان المخدرات أن اختبار المخدرات ضروري لتحديد ما إذا كانت هنالك مسائل محتملة ذات صلة بتعاطي المخدرات قبل التوظيف.
 - برامج الاختبار العشوائي: نفذ برامج للاختبار العشوائي لتعاطي المخدرات والكحول لردع تعاطيها والحفاظ على السلامة، عندما يكون هناك خطر يستدعي ذلك. وتؤكد الهيئة الأسترالية للعمل الآمن أهمية إدارة المخاطر ذات الصلة بتعاطي المخدرات والكحول، ولا سيما في القطاعات ذات الخطورة العالية، وتفيد بأن بعض الشركات تطبق الاختبار العشوائي بصفته أحد تدابير المراقبة.
 - السياسات الداعمة: ضع سياسات واضحة بشأن تعاطي المخدرات، تشمل عواقب المخالفات، وذلك لتهيئة مكان عمل خال من المخدرات. ويشير بحث أجرته وكالة الاتحاد الأوروبي المعنية بالمخدرات إلى أن وجود سياسات صارمة في هذا المضمار يحسّن من الامتثال والسلامة. وينبغي أن يشكل أي اختبار جزءاً من نهج شامل ومتكامل.

٦- أساليب التقصي عن السلوك عبر المقابلات

- الأسئلة الطرفية: استخدم الأسئلة الطرفية والسلوكية التي تطرح على المرشحين في مقابلات معهم لتقييم سلوكياتهم على صعيد السلامة ومهاراتهم في اتخاذ القرار. وتدعو جمعية إدارة الموارد البشرية إلى إجراء مقابلات بشأن السلوك لأنها وسيلة فعالة للتنبؤ بالأداء الوظيفي.
- تحليل الحوادث السابقة: أسأل عن وقوع حوادث قيادة سابقة وطريقة المرشحين في التعامل معها، وذلك لمعرفة مهاراتهم في حل المشاكل عندما يكون هناك ضغط عليهم. وبيّن البحث الذي أجراه المجلس الوطني للسلامة في الولايات المتحدة الأمريكية أن السلوك السابق يعد مؤشراً قوياً للأداء في المستقبل.
- المواءمة مع ثقافة السلامة: قيّم مدى اتساق المرشحين مع ثقافة السلامة في المنظمة وقيمها ذات الصلة من خلال أسئلة محددة الهدف. وتوصي السلطة التنفيذية للصحة والسلامة بتقييم مدى ملاءمة المرشح لثقافة السلامة لضمان التزامه بالسلامة.

٧- المهارات واختبارات الكفاءة

- التقييمات العملية للقيادة: نفذ اختبارات عملية للقيادة لتقييم المهارات في الظروف الفعلية، بما فيها مناورات القيادة الدفاعية. ويدعم البرنامج الدولي لتقييم الطرق الاختبارية العملية بصفاتها مكوناً أساسياً في تقييم السائق.
- الامتحانات النظرية: نظّم اختبارات خطية تشمل قوانين سلامة الطرق، والنظم، والإجراءات الطارئة. ووفقاً للمجلس الأوروبي لسلامة النقل من الضروري إجراء اختبار شامل للمعرفة للتأكد من أن السائقين قد جرى إعدادهم جيداً.
- سيناريوهات المحاكاة: استخدم تمارين المحاكاة لاستنساخ سيناريوهات تنطوي على تحديات لتقييم ردود فعل المرشحين. ويؤكد بحث أجراه المنتدى الدولي للنقل فعالية تمارين المحاكاة في تحسين النتائج التدريبية للسائقين.

٨- التدريب والتحقق من الشهادات

- التحقق من الشهادات المعتمدة: تحقق من جميع الدورات التدريبية والشهادات ذات الصلة مثل رخصة السائق التجارية (CDL) المطلوبة في الولايات المتحدة، والدورات التدريبية في مجال السلامة. وتؤكد وكالة الاتحاد الأوروبي للسكك الحديدية (ERA) من أن جميع البرامج التدريبية قانونية وتفي بمعايير الاتحاد الأوروبي.
- التعليم المستمر: شجّع وإدعم التعليم المستمر والتدريب حتى يكون السائقون مواكبين لأحدث الممارسات والنظم في مجال السلامة. ويحث المجلس الوطني للسلامة (NSC) على التعليم المستمر لتحسين معرفة السائقين ومهاراتهم.
- نظام رصد الشهادات: نفذ نظاماً لرصد حالة جميع الشهادات وتواريخ تجديدها. وتشدّد المعايير التدريبية للسلطة التنفيذية للصحة والسلامة (HSE) على أهمية الحفاظ على سجلات بالشهادات المجددة حرصاً على الامتثال لمعايير السلامة.

٩- المعرفة بالسلامة والامتثال

- تقييم المعرفة: اختبر معرفة المرشحين بسياسات الشركة في مجال السلامة، والنظم المحلية، ومتطلبات الامتثال الدولية. وتؤكد المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية أن ثمة احتمالاً أقل لانتهاك نظم السلامة إذا كان السائق على علم جيد بها.

- الأسئلة القائمة على حالة متصورة: استخدم أسئلة قائمة على حالة متصورة لتقييم طريقة تعامل المرشحين مع الأوضاع المتعلقة بالسلامة. وبيّن بحث أجراه المجلس الوطني للسلامة أن التدريب القائم على حالة متصورة يحسن من مهارات اتخاذ القرار والنتائج في مجال السلامة.
- التعليم المستمر: ينبغي إتاحة تدريب مستمر على التطورات في مجال السلامة والتغييرات على صعيد الامتثال حتى يكون السائقون مواكبين. وتوصي السلطة التنفيذية للصحة والسلامة بدورات تدريبية منتظمة في مجال السلامة حرصاً على بلوغ أعلى معايير الامتثال ورفع الوعي بالسلامة.

١٠ - فترة الاختبار والتقييم المستمر

- فترة الاختبار الهيكلية: نَقْد فترة اختبار بقياسات محددة للأداء على صعيد السلامة لتقييم الموظفين الجدد عن كثب. ووفقاً لمنظمة العمل الدولية، تساعد فترة الاختبار الهيكلية على تحديد المشاكل المحتملة ذات الصلة بالسلامة في وقت مبكر.
- الاستعراض المنتظم للأداء: قم باستعراض منتظم للأداء خلال فترة الاختبار، مع التركيز على سجلات السلامة والسلوك في أثناء القيادة، والتفكير بسياسات الشركة. ويشير بحث أجرته الرابطة العالمية للنقل العام (UITP) إلى أن الرصد المستمر خلال فترة الاختبار يحسن السلامة بقدر كبير.
- الملاحظات وخطط التحسين: قِم ملاحظات بناءة وضع خططا تحسينية لأي مشكلة من مشاكل الأداء التي حُددت خلال فترة الاختبار. وتشدد أفضل الممارسات الخاصة بالمجلس الوطني للسلامة على أهمية تقديم الملاحظات والدعم من أجل تحسين أداء السائق على صعيد السلامة.

وتعمل هذه المكونات معاً على إنشاء إطار فعال لتوظيف السائقين المهنيين والحفاظ عليهم في الخدمة البريادية، وبالتالي تحسين مجمل السلامة على الطرق والكفاءة التشغيلية.

وبمجرد انضمام السائقين إلى الخدمة، تبدأ الخطوة التالية وهي ضمان تلقّهم التدريب المناسب.

تدريب العاملين على السلامة على الطرق

يعد ضمان سلامة السائقين في قطاع البريد أمراً أساسياً للحفاظ على خدمة توزيع فعالة وموثوق فيها. ويركز هذا القسم على إنشاء برنامج تدريبي شامل للسلامة. ومن الضروري وجود منهج منظم يشمل الموضوعات الأساسية مثل القيادة الدفاعية، وصيانة المركبات، والاستجابة الطارئة. ويدعو المجلس الأوروبي لسلامة النقل (ETSC) إلى تطبيق نهج هيكلية في التدريب، ويشدد على تغطية جميع الجوانب الأساسية للسلامة. ومن الضروري أيضاً تحديث البرنامج التدريبي بانتظام بحيث يجسد أحدث نظم السلامة وأفضل الممارسات، على نحو ما أكدته الاتحاد الدولي للنقل على الطرق (IRU). ويمكن من خلال موازنة المحتوى التدريبي مع الممارسات التشغيلية أن يحسن المستثمرون جدوى وفعالية ذلك المحتوى، وبالتالي تعزيز التدريب المكثف بحسب السياق لما له من أهمية في تحسين الاحتفاظ بالموظفين وأدائهم، وهو ما أكدته السلطة التنفيذية للصحة والسلامة.

ويعد تطبيق أساليب تدريبية تفاعلية ركيزة أخرى من ركائز النهج المتبع لضمان سلامة السائقين. إن استخدام تمارين المحاكاة في القيادة لاستنساخ حالات متصورة واقعية يمكّن السائقين من التدريب على الاستجابة في حالات المخاطر من دون التعرض لمخاطر فعلية، وهو أسلوب يؤيده البرنامج الدولي لتقييم الطرق (IRAP). وتحسن حلقات العمل التطبيقية والحالات المتصورة القائمة على أداء الأدوار من فائدة التدريب، وتتيح للسائقين تطبيق معارفهم النظرية ومحاكاة الحالات الطارئة بفعالية. ويؤكد بحث أجراه المعهد المعتمد لشؤون الموظفين وتنميتهم (CIPD) على منافع التعلم التجريبي وأداء الأدوار في تحسين مهارات حل المشاكل. وبالإضافة إلى ذلك، تعزز الاستعانة بالتكنولوجيا عبر الوحدات التدريبية للتعلم الإلكتروني، والعروض الفيديوية، والتطبيقات

التفاعلية، فرص وجود بيئة تعليمية مرنة وتشاركية. ولا تحسن هذه التكنولوجيات تقديم المحتوى فحسب، بل أيضاً تحسن مشاركة السائق والحفاظ على المعرفة، وهو الأمر الذي يدعمه المجلس الأوروبي لسلامة الطرق والاتحاد الدولي للنقل على الطرق. ويمكن لمؤسسات البريد أن تنشئ، من خلال تطبيق هذه الاستراتيجيات التدريبية الشاملة والابتكارية، قوة عاملة من السائقين المعدين جيداً والمدرّكين لأهمية السلامة.

١ - البرنامج التدريبي الشامل في مجال السلامة

- المنهج الهيكلي: أعد منهاجاً تدريبياً مفصلاً يغطي موضوعات السلامة الأساسية مثل القيادة الدفاعية، وصيانة المركبات، والاستجابة الطارئة. ويوصي المجلس الأوروبي لسلامة النقل بإعداد منهج منظم لضمان تغطية جميع الجوانب الأساسية للسلامة تغطية شاملة.
- إجراء تحديثات منتظمة: حدّث البرنامج التدريبي بانتظام ليجسد أحدث النظم وأفضل الممارسات في مجال السلامة. ويشير بحث أجراه الاتحاد الدولي للنقل على الطرق إلى أن التحديث المستمر يزيد من جدوى التدريب وفعاليتها.
- الدمج في الممارسات التشغيلية: وائم بين محتوى التدريب والممارسات التشغيلية المحددة للخدمة البريادية، وذلك من أجل تحسين إمكانية تطبيقه. وتشدّد السلطة التنفيذية للصحة والسلامة على أهمية التدريب المكثّف بحسب السياق لتحسين الحفظ والأداء.

٢ - استخدام الأساليب التدريبية التفاعلية

- التدريب بالمحاكاة: طَبّق بقدر الإمكان تمارين محاكاة القيادة لاستنساخ حالات متصورة واقعية تساعد السائقين على التدريب على الاستجابة لمختلف المخاطر دون أن يتعرضوا أنفسهم لمخاطر. ويؤكد البرنامج الدولي لتقييم الطرق فعالية تمارين المحاكاة في تحسين مهارات اتخاذ القرار والوقت المستغرق في الاستجابة.
- حلقات العمل التطبيقية: يمكن للمستثمرين المعيّنين أن يعقدوا حلقات عمل تطبيقية وجلسات عملية، تسمح للسائقين بتطبيق المعرفة النظرية في بيئات متحكّم فيها. ووفقاً للمعهد المعتمد لشؤون الموظفين وتنميتهم، يحسّن التعلّم التجريبي بقدر كبير القدرة على الحفاظ على المهارات المكتسبة وتطبيقها. ويمكن لهذه الحالات المتصورة أن تُتاح عبر تدريب على الإنترنت أو تمارين محاكاة في قاعة الدراسة، إذا توافرت.
- الحالات المتصورة التي تنطوي على أداء أدوار: استخدم تمارين تنطوي على أداء أدوار لمحاكاة حالات طارئة وسيناريوهات لاتخاذ القرار. ويبيّن بحث أجراه المنتدى العالمي للنقل (ITF) أن تمارين أداء الأدوار تحسّن من مهارات حل المشاكل وتعد السائقين لتحديات واقعية.

٣ - تطبيق التكنولوجيا والوسائط المتعددة

- وحدات التعلّم الإلكتروني: صمّم وحدات تدريبية إلكترونية يمكن أن يكملها السائقون في أماكنهم، لاتسامها بالمرونة وسهولة الوصول إليها. ويدعم المجلس الأوروبي لسلامة النقل التعلّم الإلكتروني بصفته وسيلة فعالة لتقديم محتوى متنسق يضمن المشاركة.
- العروض الفيديوية: استخدم الفيديو والرسوم المتحركة في عرض إجراءات وسيناريوهات السلامة المعقدة لأنها تجعل من التدريب أكثر جذاباً. وتبيّن الدراسات التي أجراها المنتدى الدولي للنقل أن محتوى الوسائط المتعددة يحسّن فهم الممارسات ذات الصلة بالسلامة والقدرة على حفظها.
- التطبيقات والأدوات التفاعلية: نَقِّذ تطبيقات على الهواتف المحمولة وأدوات تفاعلية للتدريب والاختبارات وتلقي الملاحظات، لأنها تعزز التعلّم المستمر. ويؤكد الاتحاد الدولي للنقل على الطرق مزايا استخدام التكنولوجيا، إذ إنها تحسّن من مشاركة السائقين والاحتفاظ بالمعرفة المكتسبة.

٤- التقييم المنتظم والشامل

- عمليات التقييم ما قبل التدريب وبعده: إجْر عمليات تقييم قبل التدريب وبعده لقياس المعرفة التي اكتسبت والمجالات التي تحتاج إلى تحسين. ويشير بحث أجرته الوكالة الأوروبية للصحة والسلامة في مكان العمل (EU-OSHA) إلى أن عمليات التقييم تساعد على تحديد الثغرات في العملية التعليمية وتعزيز المفاهيم الأساسية.
- الاختبارات العملية للقيادة: طُبِّق اختبارات عملية للقيادة لتقييم مهارات السائقين في الظروف الواقعية، لضمان تطبيقهم ما تدربوا عليه بفعالية. ويوصي المجلس الأوروبي لسلامة النقل بإجراء الاختبارات العملية بصفتها مكوناً أساسياً في تقييم السائق.
- آليات تلقي الملاحظات: أنشئ آليات فعالة لتلقي الملاحظات تتيح للمدربين والسائقين مناقشة الأداء والمجالات التي تستلزم مزيداً من التطوير. ووفقاً للسلطة التنفيذية للصحة والسلامة يعد تلقي الملاحظات باستمرار أمراً أساسياً لتحسين أداء السائق ووعيه بالسلامة.

٥- التعليم المستمر والشهادات

- برامج التعليم المستمر: قَدِّم دورات تدريبية مستمرة وحلقات عمل حتى يكون السائقون مواكبين لأحدث الاتجاهات والنظم في مجال السلامة. ويوصي المجلس الأوروبي لسلامة النقل بالتعليم المستمر مراعاة لمعايير السلامة العالية والامتنال.
- الاعتماد وإعادة الاعتماد: نَقِّذ نظاماً لاعتماد السائقين عند إكمالهم التدريب واشترط إعادة الاعتماد بصفة دورية. ويشدد الاتحاد الدولي للنقل على الطرق على أهمية الاعتماد المنتظم لضمان الكفاءة والامتنال على الدوام.
- الوحدات التدريبية المتخصصة: قَدِّم دورات تدريبية متخصصة تشمل مختلف ظروف القيادة، مثل القيادة في أثناء الليل، وفي الطقس السيء، والبيئات الحضرية. وتؤكد السلطة التنفيذية للصحة والسلامة على مزايا التدريب المحدد الأهداف لتحسين جاهزية السائق للظروف السيئة.

٦- التركيز على أساليب القيادة الدفاعية

- المهارات الأساسية للقيادة الدفاعية: درِّس أساليب القيادة الدفاعية الأساسية، مثل دراسة المحيط، وتوقع المخاطر، والحفاظ على مسافة أمنة بين المركبة والأخرى. ويشير المجلس الأوروبي لسلامة النقل إلى أن الدورات التدريبية في القيادة الدفاعية تخفض كثيراً من معدلات الحوادث.
- مناورات القيادة المتقدمة: أدرج مناورات القيادة المتقدمة في التدريب، مثل استخدام مكابح الطوارئ، وتوجيه مقود السيارة لتفادي الاصطدام، والتحكم في الانحراف. ويشير بحث أجراه البرنامج الدولي لتقييم الطرق إلى أن التدريب على مهارات القيادة المتقدمة يخفض من احتمال الاصطدامات.
- محاكاة السيناريوهات الخطرة: استخدم تمارين المحاكاة التي تجعل السائقين في مواجهة مخاطر محتملة، مما يسمح لهم بالتدريب على مناورات تفادي الاصطدام في بيئة آمنة. ويدعم الاتحاد الدولي للنقل على الطرق إجراء محاكاة للأوضاع الخطرة بصفتها وسيلة فعالة لتحسين جاهزية السائق.

٧- التشديد على اللياقة والصحة

- التدريب للحفاظ على الصحة واللياقة: طُبِّق برامج للصحة واللياقة مع التشديد على أهمية اللياقة البدنية للقيادة الآمنة. وتؤكد منظمة الصحة العالمية أن الصحة الجيدة واللياقة تخفضان بدرجة كبيرة احتمال وقوع طوارئ طبية في أثناء القيادة.

- أساليب إدارة التوتر: درّس إدارة التوتر والاسترخاء لمساعدة السائقين على معالجة ضغوط القيادة لساعات طويلة ومواجهة الظروف الصعبة. وتشير الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في مكان العمل إلى أن إدارة التوتر تحسن من التركيز وتخفض احتمالات وقوع حوادث.
- الفحوصات الصحية المنتظمة: شجّع السائقين على المشاركة في الفحوصات الصحية المنتظمة والمراجعات الطبية. وتلزم منظمة العمل الدولية بإجراء مراجعات صحية للتأكد من أن السائقين يستوفون معايير اللياقة البدنية، وبذلك ينخفض احتمال وقوع حوادث مرتبطة بالصحة.
- ٨- استخدام دراسات حالة واقعية
- تحليل الحوادث التي وقعت والحوادث التي أوشكت أن تقع: ادرس الحوادث التي وقعت بالفعل والحوادث التي أوشكت أن تقع لتعلم الدروس المستفادة وتحديد التدابير الوقائية. وبوصي الاتحاد الدولي للنقل على الطرق باستخدام دراسات الحالة لتبيان عواقب الممارسات غير المأمونة وأهمية التقيد بروتوكولات السلامة.
- المناقشات التفاعلية بشأن دراسات الحالة: ييسّر مناقشات تفاعلية بشأن دراسات الحالة، لتشجيع السائقين على تحليل الحالات واقتراح الحلول. ويدعم المجلس الأوروبي لسلامة النقل عقد مناقشات بشأن دراسات الحالة بصفتها أداة فعالة لتنمية التفكير النقدي ومهارات حل المشاكل.
- عقد جلسات يستضاف فيها متحدثون وخبراء: ادعو الناجين من الحوادث، والخبراء في مجال السلامة، والمسؤولين عن إنفاذ القانون، للاستماع إلى تجاربهم ورؤاهم، إما باستضافتهم شخصياً أو عبر الفيديو. ويؤكد المنتدى الدولي للنقل على تأثير الروايات الشخصية ومشورة الخبراء في تحسين وعي السائقين والتزامهم بالسلامة.
- 9- دورة التحسين المستمر بناء على الملاحظات المقدمة
- المراجعات المنتظمة للتدريب: راجع البرنامج التدريبي بانتظام بناء على التعليقات المقدمة والدروس المستفادة من الحوادث التي وقعت والحوادث التي أوشكت أن تقع. وتوصي السلطة التنفيذية للصحة والسلامة بإجراء عمليات تحسين مستمرة لفعالية التدريب ونتائج السلامة.
- استقصاء آراء السائقين: استخدم استقصاءات واستمارات الملاحظات لجمع آراء السائقين بشأن محتوى التدريب، وأسلوب عرضه، وفعاليتها. ويشدد المجلس الأوروبي لسلامة النقل على أهمية ملاحظات السائقين لتجويد البرامج التدريبية والتصدي للتحديات العملية.
- تتبع الأداء وتحليله: نفذ نظاماً لرصد قياسات أداء التدريب واستخدم التحليلات لتحديد الاتجاهات ومجالات التحسين. ويدعم الاتحاد الدولي للنقل على الطرق اتباع نهج قائمة على البيانات لتقييم أثر التدريب وتحسين الأداء على صعيد سلامة السائق.
- إن إدراج بعض هذه المكونات يحسن سلامة سائقي البريد ومهاراتهم، ورفاههم، وبالتالي يضمن زيادة الأمان والكفاءة في الأعمال.

الركيزة ٣: تحسين الأمان في المركبات

إدارة الأسطول

تعد الإدارة الجيدة للأسطول، في سياق سلامة الطرق، أمراً أساسياً للمستثمرين البريديين لضمان تقديم الخدمات في الوقت المناسب على نحو مأمون وناجع. ويبحث هذا القسم من المستند الإرشادي الجوانب الأساسية لإدارة الأسطول، ويشدد على أهمية الحرص على إدارة الأسطول إدارة جيدة ووافية. وتشمل الإدارة الفعالة للأسطول التقيّد الصارم بالجدول الزمنية المنتظمة المحددة للصيانة، وتطبيق التكنولوجيات المتطورة الخاصة بالمركبات، وتعزيز ثقافة السلامة والامتثال. وتعد صيانة وفحص المركبات بانتظام، والامتثال لإرشادات الشركة المصنّعة، والعمل بتكنولوجيات السلامة المتقدمة، من العناصر الأساسية التي تحسن أداء المركبة وتقلص أيضاً من احتمال وقع أعطال ميكانيكية وحوادث. ومن خلال التقيد ببروتوكولات الصيانة الشاملة والاستفادة من التكنولوجيات الحديثة، يمكن للمستثمرين البريديين أن يضمنوا أن أسطولهم في أفضل حالة، وبالتالي يحسنوا من سلامة الطرق والثقة في عملياتهم.

ويعد تطبيق التكنولوجيات المتطورة في المركبات، متى ما كان ذلك ممكناً، والبرامج التدريبية الفعالة في مجال السلامة صمام الأمان للمستثمرين البريديين. وتعد التكنولوجيات مثل نظم المكابح المانعة للإغلاق (ABS)، والتحكم الإلكتروني في الثبات (ESC)، ونظم الاتصالات المعلوماتية أمراً محورياً في تحسين سلامة المركبات وتحقيق النجاعة التشغيلية. وبالإضافة إلى ذلك، يفيد تدريب السائق المستمر على ممارسات السلامة، والتكنولوجيات المتطورة للمركبات، والمراجعات المنتظمة للأداء إفادة كبيرة في الحد من المخاطر المرتبطة بتشغيل المركبة. ومن خلال تطبيق هذه الممارسات الفضلى والالتزام بمعايير السلامة والامتثال التزاماً صارماً، يمكن للمستثمرين البريديين أن يهيئوا بيئة أكثر أماناً للقيادة، وتقليل الأعطال التشغيلية، وتحسين كفاءة الأسطول بصفة عامة. ويُنشد من خلال الالتزام المستمر بهذه المبادئ إنشاء أسطول يفي بالمتطلبات التنظيمية ووضع معايير جديدة للسلامة والكفاءة في قطاع الخدمات البريدية.

أهمية إدارة الأسطول على نحو جيد ووافٍ

إن إدارة الأسطول أمر معقد، لكن وجود العوامل الأساسية الستة التالية يساعد على إدارته على نحو جيد وفعال.

- ١ - صيانة المركبات وفحصها بانتظام
- خطط للصيانة بحسب جدول محدد: ضع جدولاً روتينياً للصيانة لجميع مركبات الأسطول حرصاً على أن تكون دوماً في أفضل حالة. وتؤكد الرابطة الأوروبية لمصنعي السيارات (ACEA) أن الصيانة المنتظمة تقلص احتمال وقوع أعطال ميكانيكية، وبالتالي تحسن السلامة على الطرق.
- الامتثال لإرشادات الشركة المصنّعة: إتبع إرشادات الشركة المصنّعة حرصاً على الضمانات المقدمة للمركبة ومعايير الأداء. وتؤكد مؤسسة "النادي الملكي للسيارات" (RAC) في المملكة المتحدة أن التقيد بمواعيد الصيانة الموصى بها يطيل عمر المركبة ويحسن الثقة فيها.
- بروتوكولات الفحص الشامل: نفذ بروتوكولات الفحص الشاملة التي تغطي النظم الحساسة مثل المكابح، والإطارات، والأنوار، ومستويات السوائل. وبيّن بحث أجراه المجلس الأوروبي لسلامة النقل أن الفحص الدوري مهم للكشف المبكر عن المشاكل المحتملة، ولتقليل احتمالات وقوع حوادث.

٢- تطبيق التكنولوجيات المتطورة الخاصة بالمركبات

- تثبيت خصائص السلامة: زوّد المركبات بالتكنولوجيات المتطورة الخاصة بالسلامة، مثل نظم المكابح المانعة للإغلاق، والتحكم الإلكتروني الثبات، ونظام مراقبة البقعة العمياء. ويفيد النظام الأوروبي لتقييم السيارات الجديدة (Euro NCAP) بأن هذه الخصائص تخفض بدرجة كبيرة شدة الاصطدام وتكراره.
- تطبيق برنامج حاسوبي لإدارة الأسطول: استخدم برنامجاً حاسوبياً لإدارة الأسطول لرصد أداء المركبات، والجدول الزمنية للصيانة، وسلوك السائقين في الوقت الفعلي. ويؤكد الاتحاد الدولي للنقل على الطرق أن استخدام التكنولوجيا يحسن الكفاءة التشغيلية وإدارة السلامة.
- استخدام نظم الاتصالات المعلوماتية: استخدم نظم الاتصالات المعلوماتية لرصد موقع المركبة، وسرعتها، وسلوك السائق. وبيّن بحث أجرته هيئة النقل الكندية أن نظم الاتصالات المعلوماتية يمكنها أن تحسن تخطيط المسارات، وتقلل من استهلاك الوقود، وتحسن الامتثال للسلامة.

٣- تنفيذ سياسة فعالة للأساطيل

- وجود سياسات واضحة خاصة بالسلامة والتشغيل: ضع سياسات واضحة بشأن استخدام المركبات، ومعايير السلامة، وسلوك السائق، واحرص على تعزيز هذه السياسات. وتشدّد السلطة التنفيذية للصحة والسلامة على أهمية وجود سياسات محددة بوضوح لضمان الاتساق والامتثال في كل الأسطول.
- الوثائق وإجراءات الامتثال: احتفظ بسجلات شاملة لجميع السياسات والإجراءات ووثائق الامتثال. ويلزم الاتحاد الدولي للنقل على الطرق بالتوثيق المفصّل لضمان الامتثال التنظيمي وتسهيل عمليات التدقيق والفحص.
- استعراض وتحديث السياسات بانتظام: أجر استعراضاً دورياً للسياسات الخاصة بالأسطول لإدراج أي تغييرات تطرأ في النظم، والتكنولوجيا، وأفضل الممارسات في القطاع. ويشير بحث أجرته منظمة العمل الدولية إلى أن التحديث المنتظم يجعل السياسات مجدية وفعالة.

٤- تطبيق استراتيجيات لإدارة الوقود

- تنفيذ نظم لمراقبة الوقود: ثبتت نظماً لمراقبة استخدام الوقود، والكشف عن حالات التسريب، وتمييز أوجه الخلل. وترى الوكالة الدولية للطاقة أن نظم إدارة الوقود تساعد على خفض تكاليف الوقود والحد من تأثيرها على البيئة.
- تعزيز ممارسات القيادة التي ترشد استخدام الوقود: درّب السائقين على أساليب القيادة التي ترشد استخدام الوقود، مثل الحفاظ على السرعة المثلى، وخفض أوقات الانتظار، وتخطيط المسارات بكفاءة. وتفيد الوكالة الأوروبية للبيئة بأن هذا النوع من الممارسات يمكن أن يخفض بدرجة كبيرة استهلاك الوقود والتكاليف التشغيلية.
- الاستعراض المنتظم لبيانات استهلاك الوقود: حلّل بيانات استهلاك الوقود بانتظام لتحديد الاتجاهات، وتحسين المسارات، وتنفيذ تدابير توفير التكاليف. ويؤكد المجلس الدولي للنقل النظيف أن إدارة الوقود المستندة إلى البيانات تحسن من الكفاءة العامة للأسطول.

٥- التشديد على السلامة والامتثال

- التقيد بالمعايير التنظيمية: تأكد من أن جميع عمليات الأسطول تمتثل للنظم المحلية والإقليمية والدولية، بما فيها معايير السلامة والقوانين البيئية. وتتيح وكالة الاتحاد الأوروبي للسكك الحديدية واللجنة الاقتصادية لأوروبا التابعة للأمم المتحدة إرشادات يتعين اتباعها بدقة لتجنب الجزاءات القانونية وتحسين السلامة.

- تنفيذ تدريبات وتمارين في مجال السلامة: نفذ تمارين ودورات تدريبية بانتظام في مجال السلامة لإعداد السائقين للحالات الطارئة، مثل الحوادث، والحرائق، والطوارئ الطبية. ويرى الاتحاد الدولي للنقل على الطرق أن التدريب الاستباقي على السلامة يحسن من جاهزية السائق ويقلص احتمال وقوع حوادث.
- عمليات التدقيق والفحص المنتظمة للتأكد من الامتثال: وضع جدولاً زمنياً لعمليات التدقيق والفحص الروتينية لضمان الامتثال الدائم لمتطلبات السلامة والمتطلبات التنظيمية. وتحت السلطة التنفيذية للصحة والسلامة ومنظمة العمل الدولية على التأكد دوماً من الامتثال لضمان التقيد بمعايير السلامة والكفاءة التشغيلية.

٦- إعداد برنامج للصيانة الوقائية

- إنشاء جداول زمنية للصيانة الوقائية: وضع جداول زمنية للصيانة الوقائية وتقيد بها لمعالجة التلف بسبب الاستعمال قبل أن تؤدي إلى أعطال. وتؤدي الرابطة الأوروبية لمصنعي السيارات (ACEA) الصيانة الوقائية لأنها ضرورية لخفض أوقات توقف المركبة وإطالة عمرها.
- استخدام التكنولوجيات التي تنبئ بضرورة الصيانة: نفذ التكنولوجيات التي تنبئ بضرورة الصيانة، مثل أدوات الاستشعار، وتحليل البيانات، للتنبؤ بأعطال المركبة المحتملة وتجنبها. ويبيّن بحث أجراه المنتدى الدولي للنقل أن الصيانة التنبؤية (ITF) تقلل من الإصلاحات غير المخطط لها وتحسن من الثقة في الأسطول.
- تدريب موظفي الصيانة: درّب موظفي الصيانة على أحدث تقنيات وتكنولوجيات الإصلاح لتحسين مهاراتهم وكفاءتهم. ويؤكد الاتحاد الدولي للنقل على الطرق أن تدريب موظفي الصيانة تدريباً جيداً أمر أساسي للحفاظ على أداء الأسطول وسلامته.

وتساهم جميع هذه العناصر في إدارة الأسطول جيداً وتحسين السلامة، والكفاءة، والامتثال لدى المستثمرين البريديين. وفي القسم التالي، سننظر في مكونات نظام فعال للصيانة الوقائية وإصلاح الأضرار الناجمة عن الحوادث.

مكونات نظام فعال للصيانة الوقائية وإصلاح الأضرار الناجمة عن الحوادث والمراقبة

يشمل إنشاء نظام فعال لإدارة السلامة على الطرق الاستجابة الفورية للحوادث وأيضاً اتخاذ تدابير استباقية لمنعها. ويتمثل أهم جانب لهذا النهج الاستباقي في إنشاء نظام فعال للصيانة الوقائية، وإصلاح أضرار الحوادث، والمراقبة. ويبحث هذا القسم المكونات الأساسية لهذا النظام، المصمم لضمان الثقة في المركبة، وتحسين السلامة، وزيادة الكفاءة التشغيلية بأكثر قدر ممكن.

١- إنشاء جدول زمني للصيانة الوقائية الشاملة

- مواعيد الصيانة الروتينية: أنشئ جدولاً زمنياً صارماً لأعمال الصيانة الدورية مثل تغيير الزيت، وتبديل الإطارات، وفحص المكابح، والتزم به. وتشدد الرابطة الأوروبية لمصنعي السيارات على أن الصيانة الدورية تساعد على منع الأعطال وتطيل من عمر المركبة.
- الامتثال لإرشادات الشركة المصنعة: ينبغي التقيد بالإرشادات التي توصي بها الشركة المصنعة لضمان استمرار صلاحية الضمانات الخاصة بالمركبة والحفاظ على أفضل أداء. ويشير بحث أجرته المنظمة الدولية لمصنعي السيارات أن التقيد بهذه الإرشادات ضروري للثقة في المركبة وسلامتها.
- استخدام نظم مراقبة الصيانة: نفذ نظاماً رقمياً لمراقبة الصيانة لرصد الجداول الزمنية، وسجل تاريخ الخدمة، وانتبه لأعمال الصيانة الوشيكة. ويؤكد الاتحاد الدولي للنقل على الطرق أن النظم الآلية للمراقبة تحسن الكفاءة وتقلل احتمال تفويت موعد الصيانة.

٢- بروتوكولات الفحص التفصيلية

- الفحص ما قبل الرحلة وبعدها: اطلب من السائقين إجراء فحص تفصيلي ما قبل الرحلة وبعدها لتحديد ما إذا كانت هنالك أي مشكلات طفيفة لمعالجتها قبل أن تستقل.
- إجراء مراجعة دقيقة للمركبة: أعد قائمة مرجعية بالمكونات الأساسية مثل المكابح، والإطارات، والأنوار، ومستويات السوائل لضمان عدم إغفال أي جانب. ويشير المجلس الأوروبي لسلامة النقل إلى من الضروري إجراء فحص دقيق للكشف مبكراً عن أي مخاطر محتملة.
- استخدام برنامج حاسوبي لإدارة الأسطول: استخدم برنامجاً حاسوبياً لإدارة الأسطول لتوثيق نتائج الفحص، وتتبع الإصلاحات، وضع جدولاً زمنياً لمتابعة أعمال الصيانة. وتدعم البحوث استخدام أدوات البرامج الحاسوبية لتبسيط عمليات الفحص وتحسين الامتثال.

٣- تدريب موظفي الصيانة

- برامج التدريب المتواصلة: قدّم تدريباً منتظماً لموظفي الصيانة على أحدث أساليب الإصلاح، ومعايير السلامة، والتكنولوجيات الناشئة. ويؤكد الاتحاد الدولي للنقل على الطرق أن التعليم المستمر يضمن إعداد الفنيين إعداداً جيداً يمكنهم من التعامل مع نظم المركبات الحديثة.
- إصدار الشهادات والاعتماد: شجّع أو اطلب استصدار شهادات من الهيئات المعترف بها مثل الرابطة الأوروبية لمصنعي السيارات أو برامج التدريب الخاصة بالشركات المصنعة لتحسين مهارات الموظفين والثقة في قدرتهم على الصيانة. وتؤكد الرابطة الأوروبية لمصنعي السيارات أن الفنيين المعتمدين أكثر كفاءة في تشخيص المشكلات وإصلاحها.
- المعرفة بالأدوات التشخيصية: تأكد من أن موظفي الصيانة يتحلون بالكفاءة في استخدام الأدوات التشخيصية والبرامج الحاسوبية التي تمكن من تحديد المشكلات الميكانيكية وحلها سريعاً. وبيّن بحث أجراه المنتدى الدولي للنقل أن الأدوات التشخيصية تحسن كثيراً من دقة ونجاعة الإصلاحات.

٤- إنشاء نظام لمراقبة الجودة

- الفحص ومراجعة الجودة: نفذ نظاماً لمراقبة الجودة يشمل إجراء فحص دقيق ومراجعة للجودة بعد الفراغ من كل عمل من أعمال الصيانة أو الإصلاح. ويشدد المعهد الوطني للتميز في خدمات السيارات (ASE) أن مراقبة الجودة تضمن أن جميع الإصلاحات تستوفي معايير السلامة والأداء.
- استخدام الأجزاء والمواد ذات النوعية الجيدة: استخدم في جميع الإصلاحات وأعمال الصيانة قطع غيار الشركة المصنعة ذات الجودة العالية أو قطع الغيار والمواد المعتمدة المتاحة من شركات أخرى. وتؤكد فرقة العمل الوطنية المعنية بخدمات السيارات (NASTF)، والتي تغطي الولايات المتحدة وكندا، أهمية استخدام قطع جيدة النوعية للحفاظ على سلامة المركبة وأدائها.
- التدريب واعتماد الفنيين: درّب موظفي الصيانة على أحدث تقنيات الإصلاح ومعايير القطاع وإصدار الوثائق التي تشهد لهم بذلك. وتدعم رابطة خدمات السيارات التدريب المستمر حرصاً على الالتزام بالمعايير العليا لحرفة صيانة السيارات وجودة الإصلاحات.

٥- استخدام التكنولوجيا في التشخيص والإصلاحات

- تنفيذ الأدوات التشخيصية: استثمر، كلما كان ذلك ممكناً، في الأدوات والبرامج الحاسوبية التشخيصية المتطورة التي يمكن أن تحدد بسرعة ودقة المشكلات في المركبة. ويؤكد المنتدى الدولي للنقل أن استخدام أدوات تشخيصية حديثة يحسن من سرعة ودقة تشخيص المشكلة في المركبة.

- استخدام بيانات الاتصالات المعلوماتية: استخدم بيانات الاتصالات المعلوماتية لرصد أداء المركبة في الوقت الفعلي، وتحديد المشكلات المحتملة قبل أن تؤدي إلى أعطال. وتدعم هيئة النقل الكندية استخدام الاتصالات المعلوماتية بصفقتها أداة مفيدة للصيانة التنبؤية ورصد السلامة.
- التدريب على التكنولوجيات الجديدة: تأكد من أن موظفي الصيانة مدربون على أحدث تكنولوجيات السيارات، بما فيها نظم المركبات الكهربائية والمركبات الهجين. وتشدد الوكالة الدولية للطاقة على أن التدريب على التكنولوجيات الجديدة ضروري للحفاظ على أسطول عصري وذو كفاءة.
- ٦- الإجراءات الفعالة لإصلاح الأضرار الناجمة عن الحوادث
 - إعداد بروتوكولات للإصلاحات: أعد بروتوكولات قياسية لإصلاح أضرار الحوادث، تشمل إجراءات التقييم، والوثائق المطلوبة، وإرشادات الإصلاح. وتوصي الرابطة الأوروبية لمصنعي السيارات بإعداد بروتوكولات واضحة لضمان استيفاء الإصلاحات لمعايير السلامة والجودة.
 - إقامة شراكات مع مجال الإصلاح ذات السمعة الطيبة: أقم شراكات مع مجال الإصلاحات المعتمدة التي تفي بمعايير القطاع والتي لها سجل مشهود له. ويدعو الاتحاد الدولي للسيارات إلى التعاون مع المجال ذات السمعة الطيبة للتأكد من أن الإصلاحات ذات جودة عالية وللحفاظ على سلامة المركبة.
- ٧- إنشاء نظام لتلقي الملاحظات والتحسين المستمر
 - استعراض سجلات الصيانة بانتظام: أجر استعراضات دورية لسجلات الصيانة لتحديد الاتجاهات، والمشكلات المتكررة، وفرص التحسين. ويحث المجلس الأوروبي لسلامة النقل على الاستعراض المستمر لتحسين ممارسات الصيانة ومنع وقوع مشكلات في المستقبل.
 - دورة التحسين المستمر بناء على الملاحظات: احرص على التحسين المستمر بناء على ملاحظات السائقين وموظفي الصيانة وإفاداتهم بشأن المشكلات واقتراحات التحسينات المستندة إلى خبراتهم. وبيّن بحث أجراه الاتحاد الدولي للنقل على الطرق أن دورات التحسين المستمر بناء على الملاحظات تحسّن التواصل وتؤدي إلى التحسين باستمرار.
 - التقييم على أساس معايير القطاع: قيّم ممارسات الصيانة والإصلاحات على أساس معايير القطاع وأفضل الممارسات لتحديد مجالات التحسين. وتوصي رابطة صيانة وإصلاح السيارات بإجراء هذا التقييم لضمان مواكبة الممارسات وفعاليتها.
- ٨- إدارة الأسطول الفعالة واستراتيجية الاتصال
 - النظام المركزي لإدارة الأسطول: استخدم نظاما مركزيا لإدارة عمليات الأسطول، والجداول الزمنية للصيانة، وتاريخ الإصلاحات. وتشدد رابطة إدارة الأساطيل على فوائد الإدارة المركزية في تحسين الكفاءة والإشراف.
 - استخدام قياسات الأداء: استخدم قياسات للأداء لتقييم فعالية أعمال الصيانة والإصلاحات، مثل توقف المركبة، وتكاليف الإصلاح، والامتثال للجداول الزمنية للصيانة. ويدعم الاتحاد الدولي للنقل على الطرق استخدام قياسات للأداء لتحسين إدارة الأسطول وتحقيق الكفاءة التشغيلية.
- ٩- تنفيذ نظام رقمي لإدارة الصيانة
 - استخدام نظام آلي لتحديد مواعيد الصيانة: استخدم، بقدر الإمكان، نظاما رقميا لتحديد مواعيد الصيانة آليا، والتذكير بها، وتتبع الأعمال، وخفض احتمال تفويت مواعيد الصيانة. وتؤكد رابطة إدارة الأساطيل أن النظام الآلي يحسن من الامتثال والكفاءة التشغيلية.

- الدمج في بيانات الاتصالات المعلوماتية: أدمج نظام إدارة أعمال الصيانة في بيانات الاتصالات المعلوماتية لرصد أداء المركبة والتنبؤ باحتياجات الصيانة بناء على بيانات أنية. وتدعم الإدارة الاتحادية لسلامة الناقلات في الولايات المتحدة (FMCSA) استخدام نظم الاتصالات المعلومات للصيانة الاستباقية وخفض فترات التوقف غير المخطط لها.
- النظام المركزي لحفظ السجلات: احتفظ بقاعدة بيانات رقمية مركزية لجميع سجلات الصيانة، بما فيها تاريخ الخدمات، وعمليات الفحص، والإصلاحات، وإتاحتها لجميع الموظفين المصرح لهم. وبيّن بحث أجرته الإدارة الوطنية لسلامة حركة المرور على الطرق السريعة في الولايات المتحدة (NHTSA) أن السجلات المركزية تحسن من المساءلة وتبسط عمليات التدقيق في الامتثال.

١٠ - التقيد بما تحدده الشركة المصنعة من جداول زمنية للصيانة

- التقيد بما تحدده الشركة المصنعة من جداول زمنية للصيانة: نفذ الجدول الزمني الذي توصي به الشركة المصنعة وتقيّد به تقيدا صارما لضمان أفضل أداء للمركبة والامتثال للضمانات. ويوصي المعهد الوطني للتميز في خدمات السيارات بالتقيد بالإرشادات الخاصة بقطع غيار الشركة المصنعة لتجنب الإهلاك قبل الألوان والأعطال الميكانيكية.
- توثيق سجلات الصيانة: احتفظ بسجلات مفصلة لجميع أعمال الصيانة التي تنجز وفقاً للجدول الزمني للشركة المصنعة، بما فيها التواريخ، والخدمات المنجزة، وملاحظات العامل الفني. وتؤكد رابطة صيانة وإصلاح السيارات أن التوثيق الدقيق ضروري لمراقبة سلامة المركبة ومطالبات الضمان.
- التدريب على بروتوكولات الشركة المصنعة: درّب موظفي الصيانة على بروتوكولات الشركة المصنعة وأحدث الإجراءات المتعلقة بالخدمات لجميع موديلات المركبات في الأسطول. وتدعم فرقة العمل الوطنية المعنية بخدمات السيارات التدريب المستمر لإطلاع الفنيين باستمرار على المواصفات التي تحددها الشركة المصنعة وتقنيات الإصلاح.

إن بذل الوقت والموارد في إنشاء نُظمٍ شاملة وفعالة للصيانة الوقائية، وإصلاح الأضرار الناشئة عن الحوادث، والمراقبة، من أجل المستثمرين البريديين سيديم إنشاء برنامج فعال للسلامة على الطرق.

ومن المهم أيضاً إنشاء نظام فعال للاستجابة بعد وقوع الاصطدام، جنباً إلى جنب مع وضع برنامج فعال للصيانة الوقائية وإصلاح الأضرار الناجمة عن الحوادث.

وسيتناول القسم التالي الخطوات الضرورية والبروتوكولات التي ينبغي اتباعها فوراً بعد وقوع حادث، لضمان سلامة السائقين، والركاب، ومستخدمي الطريق الآخرين. وسترد فيه أيضاً إجراءات الإبلاغ عن الحوادث، وإجراء التحريات الدقيقة، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية، لمنع وقوع حوادث في المستقبل. ويمكن للمستثمرين البريديين، من خلال إنشاء استراتيجية فعالة للاستجابة بعد الاصطدام، خفض أوقات توقف المركبات، وإدارة الالتزامات، وتحسين أدائهم العام فيما يتعلق بالسلامة باستمرار.

الركيزة ٤: الاستجابة ما بعد وقوع الاصطدام

تعد الاستجابة الفعالة ما بعد وقوع الاصطدام أمراً ضرورياً لضمان السلامة على الطريق ولخفض أثر الحوادث المرتبطة بالمستثمرين البريديين. ويبحث هذا القسم الجوانب الأساسية لتشخيص الحوادث والتحري فيها، ويتيح نهجاً منظماً لفهم وتحليل حوادث الطرق. ويمثل إنشاء بروتوكول شامل للتحري بشأن الحوادث أساس هذه العملية، وهو يشمل إجراءات قياسية، ووثائق دقيقة، وتدريباً متخصصاً للمتجري. ويمكن للمستثمر البريدي من خلال التقيد بهذه البروتوكولات أن يضمن الاتساق والدقة، والتشخيص الدقيق، ويساهم في منع وقوع حوادث في المستقبل.

ويحسن دمج أدوات التحليل الجنائي الخاصة بالحوادث، مثل البرامج الحاسوبية لإعادة تمثيل الاصطدام وتسجيل بيانات المركبة، من القدرة على تحليل وفهم العوامل التي تؤدي إلى وقوع الحوادث في الطريق. ويساعد إجراء فحص دقيق للمركبة بعد وقوع الحادث، بما في ذلك إجراء تقييم ميكانيكي وتحليل جنائي للضرر، على تحديد أسباب الاصطدام. ويدعم الأخذ بشهادة السائق والشهود على نحو فعال، والتنسيق مع جهات إنفاذ القانون وخدمات الطوارئ، والتحليل الشامل ما بعد التحري والإبلاغ، كلهم معاً لإنشاء إطار عمل فعال لتشخيص حوادث الطرق والتصدي لها. ومن شأن هذا النهج الشامل أن يحسن دقة التحريات ويساهم أيضاً في وضع توصيات تستهدف تحقيق السلامة، وتهيئ في نهاية المطاف بيئة عمل أكثر أماناً للمستثمرين البريديين.

تشخيص حوادث الطرق والتحري فيها

يمكن للمستثمرين البريديين أن ينفذوا النظم التالية لتسهيل عملية تشخيص الحوادث والتحري فيها.

١ - إعداد بروتوكول شامل للتحري في الحوادث

- الإجراءات القياسية: أعد ونفذ بروتوكولات قياسية للتحري في الحوادث، بما في ذلك إعداد إجراءات مفصلة لتقييم موقع الحادث، وجمع البيانات، والوثائق. ووفقاً للمجلس الأوروبي لسلامة النقل تضمن البروتوكولات القياسية اتساق ودقة التحريات، الأمر الذي يعد ضرورياً لتشخيص الحوادث بدقة ومنعها في المستقبل.
- الوثائق المطلوبة: احرص على أن يشمل البروتوكول متطلبات تُفصّل الوثائق المطلوبة، مثل الصور الفوتوغرافية، وإفادات الشهود، وعمليات تقييم الأضرار. ويؤكد النظام الأوروبي لتقييم السيارات الجديدة أن التوثيق الشامل يساعد على إعادة تمثيل سيناريوهات الحادث بدقة وتدعم التحليل الفعال.
- التدريب على التحري: قدّم تدريباً متخصصاً لمتحري المنظمة بشأن أحدث أساليب وتكنولوجيات التحري في الحوادث. ويشير بحث أجراه الاتحاد الدولي للنقل على الطرق إلى أن التدريب المستمر للمتحررين يحسن قدرتهم على تحليل أماكن وقوع الحوادث التي تنطوي على تعقيدات، وتحديد العوامل التي أدت إلى وقوع الحادث.

٢ - استخدام الأدوات الجنائية لتحليل الحوادث

- البرامج الحاسوبية لإعادة تمثيل الاصطدام: يمكن للمستثمرين أن يستخدموا البرامج الحاسوبية المتطورة لإعادة تمثيل الاصطدام، متى ما كان ذلك ممكناً، لتحليل بيانات الحادث ومحاكاة سيناريوهات الاصطدام. ويدعم المنتدى الدولي للنقل استخدام مثل هذه البرامج الحاسوبية لإعادة التمثيل بدقة، الأمر الذي يساعد على فهم العوامل التي أدت إلى وقوع الاصطدام، وتحديد الأسباب الجذرية.
- الصناديق السوداء وأدوات تسجيل البيانات في المركبة: افحص البيانات المستخلصة من الصندوق الأسود بالمركبة وأدوات تسجيل بيانات الحدث، حيثما كانت هذه الأدوات مستخدمة، وذلك لتقييم أداء المركبة وتصرفات السائق التي أدت إلى وقوع الحادث. وبيّن بحث أجرته هيئة النقل الكندية أن أدوات تسجيل بيانات الحدث مهمة جداً لتحديد وجود مشكلات معينة وفهم تسلسل الأحداث.
- تكنولوجيات رسم موقع الحادث: استخدم التكنولوجيات من قبيل النظام العالمي لتحديد المواقع والمسح الضوئي بالليزر، حيثما كان ذلك ممكناً، لرسم خرائط دقيقة لمكان الحادث. ويشير المجلس الأوروبي لسلامة النقل إلى أن الرسم الدقيق لمكان الحادث يحسن التحليل ويساعد على إعادة تمثيل الاصطدام بدرجة عالية من المصداقية.

٣- إجراء فحص دقيق للمركبة بعد الحادث

- التقييم الميكانيكي: قم بفحص مفصل للنظم الميكانيكية للمركبة، بما فيها المكابح، والإطارات، ومكونات توجيه المركبة، لتحديد الأعطال المحتملة أو أوجه الخلل. ويشدد المجلس الوطني للسلامة على أن التقييم الميكانيكي ضروري لتحديد ما إذا كانت عيوب المركبة قد ساهمت في وقوع الحادث.
- التحليل الجنائي للضرر: حلل أنماط الأضرار في المركبة لفهم القوة التي ساهمت في وقوع الاصطدام وتأثيرها على نظم السلامة في المركبة. ويشير بحث أجراه معهد تأمين السلامة على الطرق السريعة إلى أن التحليل الجنائي للضرر يتيح معلومات عن أداء المركبة خلال الحادث.
- جمع سجلات صيانة المركبة: استعرض تاريخ صيانة المركبة لضمان أن جميع الإصلاحات ومراجعات المركبة قد أجريت على النحو المطلوب. وتؤكد رابطة السيارات أن الحفاظ على سجلات دقيقة يساعد على تقييم احتمال أن تكون الأعطال الميكانيكية من العوامل التي أدت إلى الاصطدام.

٤- الأخذ بشهادات الشهود والسائق

- إجراء مقابلات مع السائق: أجر مقابلات مستفيضة مع السائق الذي كان طرفاً في الحادث لمعرفة وجهة نظره ومحاسبة ما أقدم عليه من تصرف أدى إلى الحادث. ويوصي الاتحاد الدولي للنقل على الطرق بإجراء مقابلات مفصلة مع السائق لتسجيل المعلومات ذات الصلة التي قد يتعذر استخراجها من البيانات المادية وحدها.
- إفادات الشهود: اجمع وحل إفادات الشهود لجمع وجهات نظر إضافية بشأن الحادث. وبيّن بحث أجراه المجلس الأوروبي لسلامة النقل أن شهادات الشهود يمكن أن تشرح السياق الأساسي وتؤيد البيانات المادية.
- تحليل سلوك السائق: أجر، في إطار التحري، تقيماً لسلوك السائق، بما في ذلك مدى تقيده ببروتوكولات السلامة واحتمال تشتت انتباهه. وتؤكد الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في مكان العمل أهمية تحليل سلوك السائق لفهم ما إذا كان هناك عنصر بشري قد أدى إلى وقوع الحادث.

٥- التنسيق بين وكالات إنفاذ القانون وخدمات الطوارئ

- تعاون وكالات إنفاذ القانون: اعمل عن كثب مع الوكالات المحلية المعنية بإنفاذ القانون لضمان إدراج نتائجها وتقاريرها في التحري. ويشير المجلس الأوروبي للسلامة على الطرق إلى أن التعاون مع وكالات إنفاذ القانون يحسن اكتمال التحري ويضمن الوفاء بالمتطلبات القانونية.
- التقارير الطبية الطارئة: أدرج التقارير الطبية الطارئة في التحري لتقييم الإصابات وعلاقتها بالعوامل التي أدت إلى وقوع الحادث. ويؤكد بحث أجرته الرابطة الأوروبية للطب الطارئ أن التقارير الطبية تتيح معلومات بشأن شدة الاصطدام وتأثيره المحتمل على الركاب في المركبة.
- تبادل المعلومات بين الوكالات: يسّر تبادل المعلومات بين مختلف الوكالات المشاركة في التحري، بما فيها وكالات إنفاذ القانون، ووحدات التحري عن الحادث، والأقسام المعنية بالسلامة. ويحث المنتدى الدولي للنقل على التعاون بين الوكالات لتحسين التحريات في الحوادث بحيث تكون شاملة ودقيقة.

٦- التحليل والإبلاغ ما بعد التحري

- إصدار تقارير وافية: أعد تقارير مفصلة تفصل النتائج، بما فيها الأسباب، والعوامل المساهمة، والتوصيات التي من شأنها منع وقوع حوادث في المستقبل. ويؤكد الاتحاد الدولي للنقل على الطرق أن الإبلاغ الدقيق ضروري لتنفيذ الإجراءات التصحيحية وتحسين ممارسات السلامة.

- تحديد المسائل النظامية: حل نتائج التحري لتحديد أي مسائل أو أنماط نظامية قد تشير على وجود شواغل أوسع نطاقاً متعلقة بالسلامة. ويقترح بحث أجراه المجلس الأوروبي لسلامة النقل أن تحديد المسائل النظامية يساعد على معالجة الأسباب الجذرية وتحسين إدارة السلامة إجمالاً.
- تنفيذ توصيات السلامة: استخدم نتائج التحري في إعداد وتنفيذ توصيات السلامة والإجراءات التصحيحية. ويدعم المجلس الوطني للسلامة الاستناد إلى نتائج التحري في تحسين القيادة باستمرار ومنع تكرار وقوع حوادث مماثلة.

وتدعم هذه المكونات تصميم برنامج فعال لتشخيص حوادث الطرق والتحري بشأنها. ويمكن من خلال استخدام بروتوكولات التحري الشاملة والتكنولوجيات المتطورة وتعزيز التعاون بين مختلف أصحاب المصلحة تحسين قدرة المستثمرين البريديين على فهم أسباب وقوع حوادث الطرق وتخفيفها، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين السلامة على الطرق والكفاءة التشغيلية.

الركيزة ٥: إنشاء نظم مستدامة

إن من الضروري إنشاء برنامج مستدام للسلامة على الطرق لضمان إجراء تحسينات على الدوام في السلامة على الطرق والكفاءة التشغيلية. ويشمل النهج المستدام التعليم المتواصل، والتحسين المستمر، واستخدام التكنولوجيات التكييفية، وتعزيز ثقافة السلامة ونشرها في جميع مستويات المنظمة.

وتساعد الإرشادة بالممارسات الجيدة ورصد الحوادث وإجراء تحليل للأسباب الأساسية والالتزام بجدول زمني محدد للتقييم المنتظم للبرنامج المستثمر البريديين على إنشاء نظام يعزز السلامة لسنوات عديدة مقبلة.

إن هذه الاستراتيجية الشاملة لا تحسن سلامة الموظفين والعمامة ورفاههم فحسب، بل إنها تبني أيضاً القدرة على الصمود أمام التحديات المتغيرة، وتضمن استمرار فعالية وفائدة تدابير السلامة على مر الزمان. ويؤدي وجود برنامج من هذا القبيل إلى زيادة موثوقية العمليات ونجاحاتها، ويساهم إجمالاً في نجاح المنظمة واكتسابها سمعة طيبة.

الإرشادة بالممارسات الجيدة

تعد الإرشادة بالسلوك والممارسات الحسنة في مجال السلامة على الطرق أداة فعالة لتعزيز ثقافة للتميز والتحسين المستمر في أي منظمة. إن إنشاء برنامج هيكلي شفاف للإرشادة لا يحفز الموظفين فحسب، بل يضع أيضاً معايير واضحة للسلامة والكفاءة التشغيلية. ويمكن للمنظمات من خلال وضع معايير محددة قائمة على أفضل الممارسات في القطاع، وإشراك أصحاب المصلحة الأساسيين في العملية، أن تضمن الجدوى من الإرشادة واتساقها مع الفعالية الحقيقية. إن من شأن تنفيذ إطار عمل للمكافأة بالآليات متنوعة تراعي الاختلاف في مستوى الإنجاز، أن يعزز المشاركة الواسعة والعمل المشترك المتواصل.

إن جوهر الإرشادة بالممارسات الجيدة يتمثل في القدرة على تسليط الضوء على الاستراتيجيات الناجحة، وتشجيع تبادل المعارف، وإرساء القدوة للآخرين حتى يطبقوا نُهجاً مماثلة. ويزيد الاعتراف والإرشادة بالممارسات عبر القنوات الداخلية والخارجية من الضوء المسلط عليها، الأمر الذي يجعل منها نماذج وأمثلة عملية يقتدي بها الآخرون. وتعلي الإرشادة خلال فعاليات القطاع وغير المنافذ الإعلامية من مكانة الجوائز، مما يحفز الموظفين والأفرقة على المثابرة من أجل بلوغ التميز. ويضمن إدراج برنامج الإرشادة في ثقافة المنظمة، بدعم من القيادة وفي اتساق مع قيم المنظمة، استدامته ويعزز أهميته.

ويشجع الاتحاد البريدي العالمي المستثمرين المعيّنين على دراسة التوصيات أدناه والأخذ بها في استحداث مبادرات لبرامج الإرشادة أو تحسين القائمة منها.

١ - إعداد معايير واضحة للإشادة

- تعريف المعايير: أعد معايير محددة لتعريف "الممارسات الجيدة" في مجال السلامة على الطرق، بما فيها مقاييس السلامة، والكفاءة التشغيلية، والامتثال للنظم. ويرى المجلس الوطني للسلامة أن المعايير الواضحة تضمن استناد الإشادة إلى الإنجازات العملية القابلة للقياس، وتعزز الشفافية وتضمن الإنصاف في عملية التقييم.
- الأخذ بأفضل الممارسات في القطاع: وائم بين المعايير وأفضل الممارسات والمقاييس في القطاع لضمان أن الممارسات المعترف بها تفي تماماً بمعايير السلامة والمعايير التشغيلية الحالية أو تتجاوزها. وتشدد الرابطة الأمريكية للشاحنات على أن الموازنة مع أفضل الممارسات تحسن من الثقة في برنامج الإشادة وجدواها.
- مشاركة أصحاب المصلحة: أشرك أصحاب المصلحة الأساسيين بمن فيهم السائقون ومدبرو الأساطيل، والخبراء في مجال السلامة، في تحديد المعايير لضمان أنها تعبر عن وجهات النظر المتنوعة والفعالية على أرض الواقع. ويشير بحث أجرته رابطة إدارة الأساطيل إلى أن إشراك أصحاب المصلحة في عملية إعداد المعايير يعزز قبولها وجدواها.

٢ - استحداث برنامج هيكلية للإشادة

- إطار البرنامج: أنشئ إطاراً هيكلياً لبرنامج الإشادة يشمل الفئات وعمليات التقييم وأنواع الجوائز. ويدعم المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنيّين (NIOSH) في الولايات المتحدة تطبيق نهج هيكلية لأنه يتيح الوضوح والاتساق في عملية الإشادة بالإنجازات.
- آليات المكافأة: صمم آليات عديدة للمكافأة، مثل الشهادات أو اللوحات التقديرية أو الحوافز النقدية، لتقدير مختلف مستويات الإنجازات وشجّع المشاركة على نطاق أوسع. ويرى بحث أجراه المجلس الوطني للسلامة أن وجود آليات مختلفة للمكافأة يمكن أن يحفز مجموعة أوسع من الموظفين والأفرقة.
- المراجعات والتحديثات المنتظمة: استعرض وحديث بانتظام إطار البرنامج لإدراج الملاحظات، وتناول الاتجاهات الناشئة، وتنقيح المعايير بناء على المعايير المتغيرة في القطاع. ويؤكد مجلس بحوث النقل أن التحديث المنتظم يضمن جدوى البرنامج وفعاليتها على الدوام.

٣ - تنفيذ عملية تقييم شفافة

- لجنة التقييم: كوّن لجنة للتقييم من المهنيين والخبراء ذوي التجربة لمراجعة الترشيحات وتقييم مدى التقيد بالمعايير المحددة. وتوصي الإدارة الاتحادية لسلامة الناقلات بالاستعانة بلجنة محايدة لضمان إجراء التقييم على نحو موضوعي وموثوق فيه.
- إرشادات واضحة للتقييم: أعد إرشادات وإجراءات واضحة لتقييم المشاركات لضمان اتساق وعدالة عملية التقييم. وبيّن بحث أجرته الإدارة الوطنية للسلامة على الطرق السريعة أن وجود إرشادات معرفة جيداً يحسن من الثقة في عمليات التقييم ومجمل نزاهة برامج الإشادة.
- آليات تقديم الملاحظات: قدّم ملاحظتك إلى المشاركين، بصرف النظر عما إذا كانوا من الفائزين أم لا، لدفعهم إلى التحسين المستمر وتشجيعهم على المشاركة في المستقبل. ويحث المجلس الوطني للسلامة على تقديم الملاحظات لأنها تساعد المشاركين على فهم نقاط القوة لديهم والمجالات التي ينبغي تطويرها.

٤- تشجيع الممارسات التي حظيت بالإشادة والإخبار عنها

- الإشهار والتوعية: روج الممارسات التي حظيت بالإشادة مستخدماً الرسائل الداخلية والنشرات الإخبارية للشركة وفعاليات القطاع لتسليط الضوء على الإنجازات ولإلهام الآخرين. وتؤكد رابطة إدارة الأساطيل (FMA) أن الترويج الناجع يسلط الضوء على الممارسات الناجحة ويحث على توسيع نطاق تبنيها.
- دراسات الحالات وقصص النجاح: نقاسم مع الآخرين بالتفصيل دراسات الحالات وقصص النجاح المتعلقة بالممارسات التي أشيد بها لتمدهم بأمثلة ملموسة ورؤى عملية للاقتداء بها.
- الإشادة العامة: استخدم المنصات الخارجية مثل مؤتمرات القطاع ووسائل الإعلام للإشادة علناً بالإنجازات والاحتفاء بها. وتشير الأبحاث إلى أن الإشادة العامة تُعلي قيمة الجوائز وتدفع إلى توسيع نطاق المشاركة.

٥- جعل الإشادة جزءاً من ثقافة المنظمة

- الدمج في الثقافة: اجعل برنامج الإشادة جزءاً من ثقافة المنظمة بحيث يكون متسقاً مع قيم البريد وأهدافه. وأفاد المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنيّين أن تضمين الإشادة في الثقافة يعزز أهميتها ويشجع على الالتزام المستمر.
- إشراك الموظفين: أشرك الموظفين في البرنامج بحثهم على ترشيح أقرانهم وتبادل رواية قصص النجاح. وتظهر الأبحاث التي أجرتها رابطة إدارة الأساطيل أن إشراك الموظفين في عملية الإشادة يعزز استثمارهم في البرنامج ويحفز على تهيئة بيئة عمل إيجابية.
- دعم القيادة: اسع للحصول على الدعم من القيادة العليا للتأكيد على أهمية برنامج الإشادة وضمان تلقّيه الموارد والاهتمام اللازمين. ويشدّد المجلس الوطني للسلامة على أهمية دعم القيادة لنجاح البرنامج واستدامته.

٦- قياس فعالية البرنامج وتقييمها

- مقاييس الأداء: ضع مقاييساً لتقييم فعالية برنامج الإشادة، بما في ذلك معدلات المشاركة، وأثره على الأداء على صعيد السلامة، ورضا الموظفين. وتؤيد الرابطة الأمريكية للشاحنات استخدام مقاييس الأداء لتقييم أثر البرنامج وتحديد المجالات التي بحاجة إلى التحسين.
- استعراض البرنامج: أجر استعراضات منتظمة لبرنامج الإشادة من أجل تقييم نجاحه، وجمع الملاحظات، وإجراء التعديلات اللازمة. وتشير الأبحاث التي أجراها مجلس أبحاث النقل إلى أن الاستعراضات المنتظمة تسهم في ضمان بقاء البرنامج فعالاً ومتوافقاً مع أهداف المنظمة.
- تحليل الأثر: حلّل أثر الممارسات التي حظيت بالإشادة على الأداء العام للسلامة والكفاءة التشغيلية لمعرفة مساهمة البرنامج في تحسين السلامة على الطرق. وتوصي الإدارة الاتحادية لسلامة الناقلات بتحليل الأثر لأنه تعطي فكرة عن فعالية البرنامج وقيّمته.

وبهذا تمكّن الإشادة بالممارسات الجيدة المستثمرتين المعيّنين من تعزيز السلامة والكفاءة والمشاركة في جميع أعمالهم.

رصد حوادث الطرق وتحليل الأسباب الجذرية

إنّ الإشادة بالسلوك والممارسات الجيدة ومكافأتها أمر ضروري لتعزيز ثقافة التميّز في السلامة على الطرق. وبنفس القدر من المهم رصد حوادث الطرق بدقة وإجراء تحليل شامل للأسباب الجذرية لفهم ومعالجة المشكلات الأساسية التي تؤدي إلى مثل هذه الأحداث. وتتوقف فعالية واستدامة برنامج السلامة على الطرق على القدرة على تحديد الأنماط وتحليل البيانات وتنفيذ الإجراءات التصحيحية. ويمكن للمنظمات، من خلال رصد حوادث الطرق باستخدام نظم الإبلاغ الشاملة والاستفادة من أدوات تحليل البيانات المتقدمة، أن تحصل على معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب. ويكفل تحليل الأسباب الجذرية باستخدام منهجيات هيكلية الكشف عن العوامل الحقيقية التي تسهم في الحوادث، ومن ثمّ يتيح القيام بتدخلات محدّدة الهدف.

١ - إنشاء نظم شاملة للإبلاغ عن الحوادث

- منصّة الإبلاغ المركزية: أنشئ منصّة مركزية للإبلاغ عن الحوادث، حيثما أمكن، حتى يمكن تسجيل البيانات من جميع المصادر ذات الصلة ويشمل ذلك السائقين ومديري أساطيل النقل والوكالات الخارجية. ويفيد النظام المركزي في تحسين دقة البيانات وإمكانية الوصول إليها مما ييسّر زيادة فعالية الرصد والتحليل.
- استمارات الإبلاغ الموحّدة: صمّم استمارات إبلاغ موحّدة لضمان الاتساق في جمع بيانات مختلف أنواع الحوادث والحالات. ويحثّ البحث الذي أجراه معهد تأمين السلامة على الطرق السريعة على استخدام هذه الاستمارات الموحّدة التي تقلّل من التباين وتعزّز موثوقية بيانات الحوادث.
- إدخال البيانات في الوقت الفعلي: اعمل على إدخال البيانات الآنية في نظام الإبلاغ لتسجيل التفاصيل الفورية والدقيقة للحوادث باستخدام أنظمة تسجيل البيانات المناسبة.

٢ - استخدام تحليلات البيانات وأدوات الرصد المتقدمة

- البرنامج الحاسوبي لتحليلات البيانات: استخدم برنامج تحليلات البيانات المتقدمة الحاسوبي لمعالجة وتحليل بيانات الحوادث وتحديد الأنماط والاتجاهات والعلاقات المترابطة. ويحثّ مجلس أبحاث النقل على استخدام أدوات التحليلات للكشف عن رؤى قابلة للتنفيذ والاسترشاد بهذه الأدوات في عملية اتخاذ القرار.
- التحليلات التنبؤية: طبّق برنامج التحليلات التنبؤية للتنبؤ بخطر الحوادث المحتملة بناءً على البيانات السابقة والأنماط الناشئة. وتشير الأبحاث إلى أنّ التحليلات التنبؤية يمكن أن تعالج على نحو استباقي المشكلات المحتملة قبل أن تتسبّب في وقوع الحوادث.
- تصوير لوحة المتابعة: استخدم أدوات تصوير لوحة المتابعة لعرض بيانات الحوادث في شكل يمكن أصحاب المصلحة من الوصول إليها وفهمها. ويؤدي استخدام لوحة المتابعة المرئية إلى فهم البيانات على نحو أفضل وتيسير التعرّف على المشكلات الرئيسية بسرعة.

٣ - تطبيق منهجيات تحليل الأسباب الجذرية

- أطر التحليل الهيكلية: طبّق الأطر الهيكلية مثل "أسئلة لماذا الخمسة" أو مخطّط "عظم السمك" (Ishikawa) لدراسة الأسباب الجذرية للحوادث دراسة منهجية. ويدعو المجلس الوطني لسلامة النقل إلى إعداد أطر هيكلية لأنّها توفر نهجاً منتظماً للكشف عن المشكلات الكامنة.
- النهج متعدّد التخصصات: أشرك فريقاً متعدّد التخصصات يشمل خبراء السلامة والمهندسين وأخصائي السلوك في عملية تحليل الأسباب الجذرية. وتشير الأبحاث التي أجرتها رابطات الشاحنات الأمريكية إلى أن وجهات النظر المتنوعة تعمّق التحريات في الأسباب الجذرية وتزيد من دقتها.

- التوثيق والاستعراض: وثق النتائج المستخلصة من تحليلات الأسباب الجذرية واستعرضها بانتظام لتحديد المشاكل والأنماط المتكررة. وتحث الإدارة الفيدرالية لسلامة الناقلات على التوثيق الشامل لأنه يساعد في تتبع النقص المحرز وتوجيه جهود التحسين المستمرة.

٤- وضع خطط لتحسين السلامة قابلة للتنفيذ

- خطط العمل التصحيحية: ضع ونفذ خطط عمل تصحيحية تستند إلى نتائج تحليلات الأسباب الجذرية من أجل معالجة المشكلات المحددة. ويؤكد معهد تأمين السلامة على الطرق السريعة على ضرورة الخطط القابلة للتنفيذ لمعالجة المخاوف بشأن السلامة ومنع الحوادث في المستقبل.

- آليات المتابعة: إنشي آليات متابعة لرصد فعالية الإجراءات التصحيحية ولضمان أن تنفيذ التغييرات يؤدي إلى تحسينات ملموسة. وتشير الأبحاث التي أجرتها الإدارة الوطنية لسلامة المرور على الطرق السريعة إلى أن أنشطة المتابعة ضرورية للتحقق من نجاح التدخلات المتعلقة بالسلامة.

- التحسين المستمر: ادعم ثقافة التحسين المستمر بالتحديث المنتظم لبروتوكولات وإجراءات السلامة بناءً على الدروس المستفادة من تحليلات الحوادث. لا ريب أن التحسين الدقيق المستمر لممارسات السلامة يعزز الأداء العام للسلامة على الطرق.

٥- إدماج متطلبات التنظيم والامتثال

- الموامة التنظيمية: احرص على توافق عمليات الرصد وتحليل الأسباب الجذرية مع متطلبات التنظيم والامتثال ذات الصلة.

- مراجعة الامتثال: أجر عمليات مراجعة منتظمة للتحقق من الامتثال لأنظمة السلامة وتحديد مجالات التحسين. وتسهم عمليات مراجعة الامتثال في الحفاظ على معايير السلامة العالية وضمن الالتزام بأفضل الممارسات.

- إبلاغ السلطات: ضع إجراءات لإبلاغ السلطات التنظيمية وهيئات القطاع ذات الصلة بالنتائج الهامة وتحسينات السلامة. ويساهم الإبلاغ الشفاف في إحراز التقدم في مجال السلامة على مستوى القطاع وتبادل المعرفة.

إن إدراج هذه المكونات الرئيسية في برنامج معد جيداً لرصد حوادث الطرق ولتحليل الأسباب الجذرية يمكن المستثمرين البريديين من تعزيز قدرتهم على تحديد ومعالجة قضايا السلامة معالجة فعالة. وهذا النهج الاستباقي لا يحسن السلامة على الطرق فحسب، بل يدعم أيضاً ثقافة التحسين المستمر داخل المنظمة.

دورة إعادة التقييم

يعد إنشاء دورة مستمرة لإعادة تقييم برنامج السلامة على الطرق أمراً بالغ الأهمية لاحترام معايير السلامة على الطرق وتعزيزها في العمليات البريدية. وتضمن هذه العملية الجارية أن تظل تدابير السلامة مجدية وفعالة ومتوافقة مع الأخطار الناشئة وأفضل الممارسات. وثمة ثلاث مكونات رئيسية تعيننا على فهم قيمة هذه الدورة وهي التحسين المستمر، وقابلية التكيف مع التغيير، وتعزيز المساءلة.

التحسين المستمر

إن إعادة تقييم برنامج السلامة على الطرق على أساس منتظم يعزز ثقافة التحسين المستمر. وتمكن هذه العملية المتكررة المنظمات من تحديد أي أوجه قصور أو ممارسات قديمة ومعالجتها، مما يكفل مواكبة تدابير السلامة للتغيرات التي تطرأ على التكنولوجيا واللوائح والمتطلبات التشغيلية. ويمكن للمستثمرين البريديين من خلال

الاستعراض المنتظم لبيانات الأداء وتقارير الأحداث وملاحظات الموظفين أن ينفذوا تحسينات محددة الأهداف في برامج التدريب وجدول صيانة المركبات وبروتوكولات السلامة. ويسهم هذا الالتزام بالتحسين المستمر في تقليل معدلات الحوادث، وتحسين سلوك السائق، وتعزيز أداء السلامة العام مما يهيئ في آخر الأمر بيئة عمل أكثر أماناً ويقلل من عدد الأحداث على الطريق.

قابلية التكيف مع التغيير

إنّ المشهد العام للسلامة على الطرق متغيّر نظراً لظهور تحديات وفرص جديدة على الدوام. ولذا تمكّن دورة إعادة التقييم المستثمرين البريديين من الحفاظ على مرونتهم واستجابتهم لهذه التغييرات. وسواء أكانت هذه التغييرات تتمثل في تطبيق تقنيات جديدة مثل أنظمة مساعدة السائق المتقدمة (ADAS)، أو الامتثال للوائح المحدثة، أو معالجة أنماط حركة المرور المتطورة والأحوال الجوية، فإنّ تقييمات البرنامج المنتظمة تضمن بقاء استراتيجيات السلامة مواكبة وفعالة. ولا تساعد هذه القابلية على التكيف في التخفيف من الأخطار المرتبطة بالأحداث غير المتوقعة فحسب، بل تجعل المنظمة أيضاً في وضع يسمح لها بالاستفادة من الحلول المبتكرة التي تعزّز السلامة والكفاءة التشغيلية. ولا ريب أنّ توقع التهديدات والفرص المحتملة يمكّن المستثمرين البريديين من الحفاظ على ثقافة أمان قابلة للصمود واستباقية.

تعزيز المساءلة

يعزّز تنفيذ دورة إعادة التقييم المساءلة في جميع مستويات المنظمة. وتكفل الدورة معايير ومقاييس أداء واضحة، مما يسهل تتبّع التقدّم المحرز وقياس فعالية مبادرات السلامة ومساءلة الأفراد والأفرقة عن أدوارهم في الحفاظ على السلامة على الطرق. وتكفل الاستعراضات والمراجعات المنتظمة الشفافية وتيسّر تقديم ملاحظات بناءة مما ينمي شعور الموظفين بالملكية والمسؤولية. ولا تحفّز ثقافة المساءلة هذه الموظفين على الالتزام بمعايير السلامة فحسب، بل تضمن أيضاً أن تظل الإدارة ملتزمة بتوفير ما يلزم من موارد ودعم وقيادة من أجل احترام معايير السلامة العالية. وفي نهاية المطاف، تفضي هذه المساءلة إلى تحسينات مستمرة في ممارسات السلامة مما يقلل من احتمال وقوع الحوادث ويعزّز السجل العام للسلامة في المنظمة.

ولا شك أنّ تضمين هذه المكونات الثلاثة في دورة إعادة تقييم برنامج السلامة على الطرق يتيح للمستثمرين البريديين تنمية ثقافة أمان قوية وفعالة تؤدي باستمرار إلى نواتج أفضل، وتحمي الموظفين، وتعزّز موثوقية الخدمة.

الخاتمة

تؤكد التحديات الكبيرة التي تطرحها حوادث المرور على الطرق التي تتسبب في وقوع ملايين الوفيات والإصابات على أهمية تنفيذ تدابير فعالة للسلامة على الطرق.

ويجسدّ المستند الإرشادي للاتحاد البريدي العالمي بشأن السلامة على الطرق إطاراً شاملاً يهدف إلى دعم المستثمرين المعيّنين في رحلتهم نحو تعزيز السلامة على الطرق لموظفي البريد والمجتمعات المحلية في جميع أنحاء العالم.

الملاحق

الملحق ألف

أداة الاتحاد البريدي العالمي الخاصة بتقييم السلامة على الطرق

اعتمد الاتحاد البريدي العالمي في نوفمبر/تشرين الثاني ٢٠٢٣ خطته الشاملة للسلامة على الطرق. وأعد الاتحاد البريدي العالمي على إثر ذلك المستند الإرشادي بشأن السلامة على الطرق لمساعدة المستثمرين المعيّنين على إعداد أو تعزيز برامجهم المتعلقة بالسلامة على الطرق. وتهدف هذه المبادرة إلى تعزيز ثقافة السلامة على الطرق وتشجيع استحداث نظم فعّالة من خلال التركيز على ركائز أساسية خمس: إدارة السلامة على الطرق، وتحسين الأمان بالنسبة إلى مستخدمي الطرق، وتحسين الأمان في المركبات، والاستجابة ما بعد وقوع الاصطدام، وإنشاء نظم مستدامة.

وتشدد إدارة السلامة على الطرق على أهمية فهم الحالة الراهنة للسلامة على الطرق داخل المنظّمات. ويمكن للمستثمرين المعيّنين من خلال إجراء تقييم ذاتي لتحديد مستوى مرجعي، أن يحددوا مواطن القوة في منظماتهم والمجالات التي تتطلب التحسين. وتتيح لهم هذه المعلومات توزيع الموارد بفعالية ووضع خارطة طريق خصيصاً لتحسين السلامة على الطرق.

وعلاوة على ذلك، يمكن للاتحاد البريدي العالمي أن يجري تحليلاً للبيانات من المنظورين الإقليمي والعالمي لتحديد أفضل السبل لدعم مبادرات السلامة على الطرق في البلدان الأعضاء، بما يكفل تحقيق أكبر وُفق ممكن.

واستحدث فريق الخبراء المعني بالسلامة على الطرق (RSET) أداة تقييم بالاستفادة من مجموعة متنوعة من البرامج النموذجية للسلامة على الطرق في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك برنامج الأمم المتحدة. وتتمثل أداة التقييم في مستند بالنسق إكسل (Excel) مكون من ستة أبواب/صفحات:

١' ملخص/الباب الخاص بالدرجات: يقدّم هذا الباب عرضاً عاماً لبرنامج السلامة على الطرق من خلال تبيان الدرجة الممنوحة لكل ركيزة بناءً على الردود على أسئلة التقييم.

٢' الأبواب الخاصة بالركائز: يتناول كل باب من الأبواب الخمسة المتبقية ركيزة من الركائز الخمس للسلامة على الطرق على النحو المحدد في هذا المستند الإرشادي بشأن السلامة على الطرق. وتشمل هذه الأبواب فئات للتقييم الذاتي وأسئلة محددة متعلقة بالركيزة المعنية.

ويوصي فريق الخبراء المعني بالسلامة على الطرق بأن يوزّع الاتحاد البريدي العالمي أداة تقييم السلامة على الطرق على جميع المستثمرين المعيّنين حتى يتمكنوا من تقييم برامجهم الحالية للسلامة على الطرق من خلال الإجابة عن الأسئلة الواردة في كل ركيزة من الركائز الخمس. وعقب الانتهاء من التقييم الذاتي، يمكن للمستثمرين المعيّنين أن يستخدموا النتائج في إعداد خطة أو حملة لتحسين السلامة على الطرق. وسيتأهل المستثمرون الذين يقدمون تقييماتهم، بعد استيفائها، إلى الاتحاد البريدي العالمي للمشاركة في برنامج للإشادة والتقدير في المستقبل.

وسيجعّ الاتحاد البريدي العالمي البيانات المستخلصة من هذه التقييمات بغية اكتساب رؤى بشأن أفضل السبل لتخصيص الموارد اللازمة لمبادرات السلامة على الطرق في المستقبل على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية. ومن شأن هذا التقييم أن يسهل التحسين المستمر والجهود المبذولة لاستدامة البرنامج.

الملحق باء

نموذج السياسة

نموذج من سياسة السلامة على الطرق

(المكونات الرئيسية مكتوبة بالخط الداكن، ولكن لا يلزم إدراج النص في السياسة النهائية.)

عنوان السياسة: سياسة السلامة على الطرق لـ [اسم المستثمر البريدي]

تاريخ النفاذ: [يُدرج التاريخ]

البيان الخاص بالسياسة: [اسم المستثمر البريدي] يعلن التزامه التام بضمان سلامة ورفاهية موظفيه وأصول منظمته والجمهور. (استشهد بالإحصاءات والآثار الرئيسية المترتبة عن الحوادث على الموظفين والمنظمة). وتمثل السلامة على الطرق أولوية قصوى بالنسبة لنا، ونتعهد بتنفيذ تدابير صارمة لتقليل أخطار حوادث المرور المرتبطة بعملياتنا.

التزام من الإدارة العليا: تجيز الإدارة العليا [اسم المستثمر البريدي] هذه السياسة وتلتزم بتقديم الموارد والدعم اللازمين لضمان تنفيذها الفعال. وستُطبَّق، في جميع مستويات المنظمة، المساءلة بشأن السلامة على الطرق.

الاستعراض والتحديثات: سوف تستعرض هذه السياسة سنوياً أو حسب الاقتضاء لضمان استمرار جودها وفعاليتها.

نموذج لسياسة السلامة على الطرق

الأهداف والغايات: تشمل أهدافنا الأساسية تقليل عدد حوادث المرور ذات الصلة بأسطولنا بنسبة [نسبة مئوية محددة] خلال [الإطار الزمني]، وتبني سياسة عدم التسامح مطلقاً مع انتهاكات السلامة الكبرى مثل السرعة وتشنّت الانتباه أثناء القيادة وضمان الامتثال بنسبة ١٠٠٪ للجداول الزمنية لصيانة المركبات. ولا شك أنّ هذه الأهداف ضرورية لتعزيز سلامة عملياتنا وحماية موظفينا والجمهور.

إجراءات تقييم الأخطار والإبلاغ عن الحوادث وتحليلها: سنجري تقييمات منتظمة للمهددات لتحديد الأخطار المحتملة للسلامة على الطرق وتنفيذ إجراء موحد للإبلاغ عن جميع حوادث المرور وتوثيقها. وعقب تحليل تقارير الحوادث لتحديد الاتجاهات والأسباب الجذرية، سنشرع في إعداد وتنفيذ إجراءات تصحيحية لمنع تكرارها. ويعدّ هذا النهج الاستباقي حيويّاً للتخفيف من الأخطار وتعزيز السلامة العامة.

التزامنا تجاهك: برامج التدريب والتعليم: سنتيح للسائقين إمكانية الحصول على تدريب القيادة الدفاعية، بما في ذلك حضور دورات تنشيطية منتظمة. كما سنعمل على تثقيف السائقين فيما يتصل بأهمية إجراء عمليات فحص دقيقة قبل الرحلة والخطوات المتّبعة في إجراءاتها. وبالإضافة إلى ذلك، سوف نعدّ ونوزّع المواد التعليمية المتعلّقة بممارسات القيادة الآمنة على جميع الموظفين لضمان قوة عاملة مستنيرة.

الامتثال القانوني: مسؤوليات الموظفين: من اللازم التقيد الصارم بجميع قوانين المرور ذات الصلة، بما في ذلك حدود السرعة واستخدام حزام الأمان وحظر استخدام الهاتف المحمول أثناء القيادة. وسنجري بانتظام مراجعة وتحديث سياسات الشركة لتوضيح التغييرات في المتطلبات القانونية، ممّا يضمن بقاء عملياتنا متوافقة وآمنة.

الرصد والتقييم: سنجري رسدا مستمرا لأداء السلامة على الطرق بإجراء عمليات تدقيقٍ واستعراضٍ منتظمة وسنبألك بتلك المعلومات. وسننشئ نظاماً لتتبع مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالسلامة على الطرق وسنشجع ثقافة التحسين المستمر بالتحديث المنتظم للسياسات والممارسات بناءً على بيانات الأداء.

تعزيز "ثقافة السلامة أولاً": نحن نحرص على إعطاء الأولوية للسلامة قبل الكفاءة التشغيلية في جميع عمليات اتخاذ القرار. ويشجع جميع الموظفين على تحمل المسؤولية الشخصية عن السلامة على الطرق والإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بالسلامة دون خشية من الأثر منهم. وسنقدّر ونكافئ الموظفين الذين يظهرون التزاماً استثنائياً بالسلامة على الطرق، وهذا من شأنه أن يعزز أهمية "ثقافة السلامة أولاً" في جميع أقسام المنظمة.

الموافقة: [توقيع كبير المسؤولين التنفيذيين] [الاسم] [العنوان] [التاريخ]

معلومات الاتصال: للحصول على أسئلة أو مزيد من المعلومات بشأن هذه السياسة، يرجى الاتصال بـ [موظف السلامة المعين/الإدارة] على [معلومات الاتصال].

يهدف [اسم المستثمر البريدي] من خلال التقيّد بسياسة السلامة على الطرق هذه إلى تهيئة بيئة عمل أكثر أماناً لموظفيه، والحفاظ على أصول، منظمته وحماية الجمهور. ومعاً، يمكننا تحقيق هدفنا المتمثل في عدم وقوع حوادث مرور على الطرق وتعزيز ثقافة السلامة لفائدة الجميع.

الملحق جيم

نموذج استمارة الإبلاغ عن الحوادث

استمارة الإبلاغ عن حوادث المرور

ملاحظة:- صُممت هذه الاستمارة لتستخدم في جمع معلومات شاملة عقب وقوع حادث مرور. ويساعد الإبلاغ الدقيق والمفصل في التحري والتحليل الفعالين.

القسم ١: معلومات أساسية

- ١- تاريخ وقوع الحادث: _____
- ٢- وقت وقوع الحادث: _____
- ٣- موقع الحادث: _____
 - عنوان الشارع: _____
 - المدينة: _____
 - الولاية/المحافظة: _____
 - البلد: _____
- ٤- الأحوال الجوية:
 - مشمس
 - ممطر
 - ثلجي
 - ضبابي
 - غير ذلك: _____

القسم ٢: معلومات خاصة بالمركبة

- ١- التفاصيل الخاصة بالمركبة ١:
 - صناعة المركبة وطرازها: _____
 - رقم لوحة الترخيص: _____
 - اسم السائق: _____
 - معلومات الاتصال الخاصة بالسائق: _____
 - معلومات خاصة بالتأمين: _____
 - وصف الضرر: _____

٢- التفاصيل الخاصة بالمركبة ٢ (عند الانطباق):

- صناعة المركبة وطرازها: _____
- رقم لوحة الترخيص: _____
- اسم السائق: _____
- معلومات الاتصال الخاصة بالسائق: _____
- معلومات خاصة بالتأمين: _____
- وصف الضرر: _____

القسم ٣: معلومات عن السائق والراكب

١- بيانات السائق ١:

- الاسم: _____
- العمر: _____
- نوع الجنس: _____
- رقم الرخصة: _____
- الإصابات (إن وجدت): _____

٢- بيانات السائق ٢ (عند الانطباق):

- الاسم: _____
- العمر: _____
- نوع الجنس: _____
- رقم الرخصة: _____
- الإصابات (إن وجدت): _____

٣- بيانات الراكب (إن وُجد):

- الاسم: _____
- العمر: _____
- نوع الجنس: _____
- الإصابات (إن وجدت): _____

القسم ٤: وصف الحادث

١- الوصف السردي للحادث:

٢- مخطّط الحادث: ارسم مخطّطاً لمسرح الحادث، مع الإشارة إلى مواقع المركبات واتجاه سير المركبة وأي لافتات أو إشارات على الطريق ذات صلة.

القسم ٥: المعلومات الخاصة بالشهود

١- بيانات الشاهد ١:

- الاسم: _____

- معلومات الاتصال: _____

- الإفادة: _____

٢- بيانات الشاهد ٢ (عند الانطباق):

- الاسم: _____

- معلومات الاتصال: _____

- الإفادة: _____

القسم ٦: الشرطة والاستجابة في حالات الطوارئ

١- تقرير الشرطة:

- اسم الضابط: _____

- رقم الشارة: _____

- رقم تقرير الشرطة: _____

٢- خدمات الطوارئ الطبية:

- وقت الاستجابة: _____

- علاج الإصابات: _____

- المستشفى/العيادة: _____

القسم ٧: معلومات إضافية

- ١- الصور الفوتوغرافية: ارفق صوراً لمكان الحادث والأضرار التي لحقت بالمركبة وأي إصابات أخرى.
- ٢- أحوال الطريق: صف أحوال الطريق (مثل الحفر والحطام والسطح الرطب):

القسم ٨: معلومات خاصة بمقدم البلاغ

- ١- الاسم: _____
- ٢- الدور (سائق، شاهد، شرطة، إلخ): _____
- ٣- معلومات الاتصال _____
- ٤- التوقيع: _____
- ٥- التاريخ: _____

المصادر:

- ١- المجلس الأوروبي لسلامة النقل - يؤكد على أهمية الوثائق التفصيلية والإبلاغ الموحد.
- ٢- منتدى النقل الدولي - يؤيد استخدام جمع البيانات الشاملة وتحليل الحوادث.
- ٣- الإدارة الوطنية لسلامة المرور على الطرق السريعة في الولايات المتحدة- تشدد على قيمة إدخال البيانات في الوقت الفعلي والإبلاغ الشامل عن الحوادث.
- ٤- معهد تأمين السلامة على الطرق السريعة - يوصي بتوثيق مفصل لإعادة وصف سيناريوهات الحادث بدقة.
- ٥- الاتحاد الدولي للنقل على الطرق - يحث على استخدام النظم الرقمية لتتبع الحوادث والإبلاغ عنها.

الهدف من هذه الاستمارة جمع جميع البيانات اللازمة لتيسير التحري في حوادث الطرق وتحليلها على نحو فعال، والمساهمة في تحسين تدابير السلامة على الطرق واستراتيجيات الوقاية.



المصدر: Powernoodle

اتباع منهجية "أسئلة لماذا الخمسة" في تحليل التحريات في الحوادث

إن منهجية "أسئلة لماذا الخمسة" هي أداة بسيطة ولكنها فعالة تستخدم في تحليل التحريات في الحوادث لتحديد السبب الجذري للمشكلة. وفي هذه المنهجية يطرح السؤال "لماذا" خمس مرات أو أكثر حتى يتوصل إلى الكشف عن سبب المشكلة الأساسي. ويساعد أسلوب الاستجواب المتكرر هذا المتحررين على تجاوز التفسيرات السطحية والكشف عن العوامل الأساسية المؤدية إلى وقوع الحوادث. وإليك كيفية عملها:

- 1- صف المشكلة: حدّد بوضوح الحادث أو المشكلة المطروحة. يتضمّن ذلك تفاصيل الحادث والسياق الذي وقع فيه والعواقب الفورية.
- 2- اسأل لماذا حدثت المشكلة: يجب أن يتناول أول سؤال بلماذا أوضح سبب الحادث. على سبيل المثال، "لماذا انحرقت المركبة عن الطريق؟" ربما يكون الجواب، "لأن الطريق كان زلقاً".
- 3- اسأل لماذا مرة أخرى: أما السؤال الثاني بلماذا فيتعمق أكثر في الإجابة الأولى. على سبيل المثال، "لماذا كان الطريق زلقاً؟" فيمكن أن تكون الإجابة، "لأنّ المطر كان يهطل بغزارة".
- 4- استمر في السؤال بلماذا: استمر في هذه العملية، مع التركيز في كل مرة على الإجابة المستقاة من السؤال السابق. "لماذا تسببت الأمطار الغزيرة في انزلاق المركبة؟" قد يسفر ذلك عن الإجابة: "لأنّ إطارات المركبة كانت متآكلة ولا يمكنها الثبات على الطريق جيداً".
- 5- حدّد السبب الجذري: تتكرّر عملية طرح الأسئلة حتى التوصل إلى السبب الجذري الذي، إذا صُحّح، سيمنع تكرار المشكلة. في مثالنا، طرح السؤال "لماذا تأكلت إطارات المركبة؟" قد يؤدي إلى الإجابة "لعدم الامتثال بجدول صيانة المركبة".

وتكمن قوة منهجية "أسئلة لماذا الخمسة" في بساطتها وتركيزها. وهي لا تتطلب أدوات أو برامج حاسوبية معقدة، مما يجعلها متاحة لمختلف المؤسسات، بما فيها تلك العاملة في قطاع النقل. وبتفصيل المشكلة تفصيلاً منهجياً، تساعد منهجية أسئلة لماذا الخمسة على ضمان أن الإجراءات التصحيحية تعالج الأسباب الجذرية الحقيقية عوضاً عن معالجة الأعراض فقط، مما يؤدي إلى تحسين السلامة العامة والكفاءة التشغيلية.

ووفقاً لمجلس السلامة الدولي، يستخدم أسلوب "أسئلة لماذا الخمسة" على نطاق واسع في التحريات في الحوادث الصناعية نظراً لفعاليتها في تحديد المشكلات المنهجية التي تؤدي إلى وقوع الحوادث. وبالإضافة إلى ذلك، يؤكد المجلس الأوروبي لسلامة النقل على أهمية تحليل السبب الجذري في منع الحوادث المستقبلية، ويشدد على أن تلك الأساليب مثل أسلوب "أسئلة لماذا الخمسة" يمكن أن يعزز بشكل كبير ممارسات إدارة السلامة.

وإذا دُمجت منهجية "أسئلة لماذا الخمسة" في عمليات التحري في الحوادث، يمكن للمؤسسات تطوير فهم أعمق للعوامل التي تؤدي إلى وقوع الحوادث، وتنفيذ تدابير وقائية أكثر فعالية، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر في ممارسات السلامة.

المصادر:

١- المجلس الدولي للسلامة (٢٠٢٠). الأساليب الفعالة لتحليل الأسباب الأساسية. استُخرجت من internationalsafetycouncil.org.in.

٢- المجلس الأوروبي لسلامة النقل (٢٠١٩). أفضل الممارسات في التحري في الحوادث. استُخرجت من etsc.eu.

- Chartered Institute of Personnel and Development. Developing a Safety-First Culture. 2020.
- European Automobile Manufacturers' Association. Vehicle Maintenance Guidelines. 2020.
- European Commission. Directive on Driving Licences. 2019.
- European New Car Assessment Programme. Advanced Safety Technologies in Vehicles. 2021.
- European Transport Safety Council. Accident Investigation Protocols. 2020.
- European Transport Safety Council. Best Practices in Accident Investigation. 2019.
- European Transport Safety Council. Continuous Improvement in Road Safety Programmes. 2020.
- European Transport Safety Council. Guidelines for Road Safety Policies. 2021.
- European Transport Safety Council. Road Safety Management Systems. 2019.
- European Transport Safety Council. Safety and Economic Impact of Road Traffic Accidents. 2019.
- European Transport Safety Council. Standardized Reporting Forms. 2020.
- Fleet Management Association. Best Practices in Fleet Safety. 2021.
- Health and Safety Executive, UK. Risk Assessment in Road Safety. 2020.
- Insurance Institute for Highway Safety. Post-Accident Vehicle Inspections. 2020.
- Insurance Institute for Highway Safety. Real-Time Data Entry for Accident Reporting. 2020.
- International Labour Organization. Health Standards for Drivers. 2021.
- International Labour Organization. Road Safety in the Workplace. 2021.
- International Organization for Standardization. ISO 39002:2020 Road traffic safety — Good practices for implementing commuting safety management. 2020.
- International Road Transport Union. Fleet Management Practices. 2021.
- International Road Transport Union. Road Safety in the Transport Sector. 2021.
- International Safety Council. Effective Root Cause Analysis Techniques. 2020.
- International Transport Forum. Accident Data Collection. 2021.
- International Transport Forum. Forensic Accident Analysis. 2021.
- International Transport Forum. Sample Road Safety Policies. 2020.
- National Safety Council, US. Recognition of Good Practices in Road Safety. 2020.
- Safe Work Australia. Drugs and alcohol webpage.
- United Nations Department of Safety and Security. United Nations Road Safety Strategy. 2019.
- United Nations General Assembly. Resolution 74/299. 2020.
- United Nations. Global Plan for the Decade of Action for Road Safety.
- World Bank. Environmental and Social Framework for Investment Project Financing – road safety.
- World Food Programme. Road Safety Academy – Assessment, Slobodan Lazic.
- World Health Organization. Global Status Report on Road Safety. 2018.
- World Health Organization. Guidelines for Safe Driving. 2020.