JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (122)
2025-11-3
https://jaspss.com

بحث بعنوان

دور رئيس قسم الحركة في تعزيز الانضباط الوظيفي لدى السائقين وتحسين الأداء الميداني

اعداد

خالد محمد عبدالرحمن الخطاطبه

مأمور حركة مكلف رئيس قسم حركة

بلدية كفرنجة

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (122)
2025-11-3
https://jaspss.com

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الدور القيادي والإشرافي الذي يضطلع به رئيس قسم الحركة في تعزيز الانضباط الوظيفي لدى السائقين والارتقاء بأدائهم الميداني ضمن المؤسسات البلدية. فرئيس قسم الحركة لا يقتصر دوره على توزيع المهام وتنظيم الجداول، بل يمتد ليشمل الرقابة اليومية، وتقييم الأداء، وتطبيق الأنظمة بعدل، وغرس قيم الالتزام والمسؤولية لدى السائقين. ومن خلال هذا الإشراف المباشر والمستمر، يُسهم في بناء بيئة عمل منضبطة تُعزّز من التزام السائقين بتعليمات السلامة، ومواعيد العمل، ومتطلبات الصيانة الوقائية، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمة المقدمة.

ويُظهر البحث أن الفعالية الميدانية لسائقي المركبات البلدية سواء في جمع النفايات، أو نقل المواد، أو تنفيذ المهام الطارئة ترتبط ارتباطًا وثيقًا بمستوى الإشراف والانضباط الذي يفرضه رئيس قسم الحركة. فالقيادة الواعية، المدعومة بأنظمة واضحة وآليات متابعة فعّالة، قادرة على تقليل المخالفات، وتحسين كفاءة استهلاك الوقود، ورفع معدلات إنجاز المهام في الوقت المطلوب. وعليه، يخلص البحث إلى أن تفعيل دور رئيس قسم الحركة ليس مجرد وظيفة إدارية روتينية، بل أداة استراتيجية لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وضمان سلامة الأصول، وتحقيق الأهداف التشغيلية للمؤسسة البلدية بكفاءة وانضباط.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (122)
2025-11-3
https://jaspss.com

Abstract

This research aims to highlight the leadership and supervisory role of the Head of the Transportation Department in promoting driver discipline and improving their field performance within municipal institutions. The Head of the Transportation Department's role extends beyond simply assigning tasks and scheduling; it encompasses daily monitoring, performance evaluation, fair application of regulations, and instilling values of commitment and responsibility in drivers. Through this direct and continuous supervision, they contribute to building a disciplined work environment that fosters drivers' adherence to safety instructions, work schedules, and preventative maintenance requirements, which positively impacts the quality of service provided.

The research demonstrates that the field effectiveness of municipal vehicle drivers whether in waste collection, material transport, or emergency response is closely linked to the level of supervision and discipline enforced by the Head of the Transportation Department. Conscious driving, supported by clear regulations and effective monitoring mechanisms, can reduce violations, improve fuel efficiency, and increase the timeliness of task completion. Therefore, the research concludes that activating the role of the head of the traffic department is not just a routine administrative function, but a strategic tool to enhance operational efficiency, ensure the safety of assets, and achieve the operational goals of the municipal institution efficiently and with discipline.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (122)
2025-11-3

المقدمة

تُعدّ وحدات الحركة والنقل في المؤسسات البلدية من الوحدات الحيوية التي تعتمد عليها سير العمليات الميدانية اليومية، بدءًا من جمع النفايات وصيانة الطرق، وصولًا إلى تنفيذ المهام الطارئة والاستجابة للبلاغات. ويعتمد أداء هذه الوحدات بشكل مباشر على كفاءة السائقين والتزامهم بالضوابط التشغيلية والتنظيمية. وفي هذا السياق، يبرز دور رئيس قسم الحركة كحلقة وصل إشرافية محورية بين الإدارة العليا والكوادر الميدانية، حيث يتحمل مسؤولية توجيه السائقين، وتنظيم جداول عملهم، وضمان التزامهم بالأنظمة، مما يجعله عنصرًا جوهريًّا في بناء بيئة عمل منضبطة وفعّالة.

ويتجاوز دور رئيس قسم الحركة حدود التنسيق اللوجستي ليشمل جوانب قيادية وسلوكية تُسهم في غرس قيم الانضباط الوظيفي، كالالتزام بالوقت، احترام التعليمات، والحفاظ على الممتلكات العامة. فالانضباط هنا لا يُقاس فقط بالغياب أو الحضور، بل بمدى التزام السائق بمعايير السلامة، ونوعية الأداء أثناء تنفيذ المهام، وتعامله مع المعدات والمركبات. ومن خلال المتابعة اليومية، التوجيه الفوري، وتطبيق آليات التحفيز والمحاسبة، يُمكن لرئيس القسم أن يُحدث فارقًا ملموسًا في سلوك السائقين ومستوى إنجازهم.

وانطلاقًا من هذه الأهمية، يركّز هذا البحث على تحليل الدور الذي يلعبه رئيس قسم الحركة في تعزيز الانضباط الوظيفي لدى السائقين، ودراسة أثر هذا الانضباط في تحسين الأداء الميداني داخل البيئة البلدية. ويهدف إلى فهم الكيفية التي تُسهم بها القيادة الميدانية الفعّالة في رفع كفاءة العمليات التشغيلية، وتقليل الأعطال والهدر، وضمان استمرارية تقديم الخدمات البلدية بجودة عالية. وفي ظل التحديات التشغيلية المتزايدة، يُعدّ هذا الدور أحد الركائز الأساسية لتحقيق الكفاءة المؤسسية والاستدامة التشغيلية.

مشكلة البحث

تشهد العديد من الوحدات الميدانية في البلديات تراجعًا ملحوظًا في مستوى الانضباط الوظيفي لدى سائقي المركبات، يتجلى في التأخير في تنفيذ المهام، وتجاوزات السلامة المرورية، وإهمال الصيانة الوقائية، وضعف الالتزام بجداول العمل. وغالبًا ما يعود جزء من هذا التراجع إلى ضعف الإشراف المباشر أو غياب القيادة الفعّالة من قبل رؤساء أقسام الحركة، الذين قد لا يمتلكون الصلاحيات الكافية أو المهارات القيادية اللازمة لفرض النظام وتحفيز الكوادر. ويُفاقم من المشكلة غياب آليات تقييم أداء منهجية، أو تطبيق غير عادل للجزاءات والحوافز، ما يؤدي إلى تراجع الروح المعنوية وانتشار ثقافة التهاون.

ونتيجة لهذا الوضع، ينعكس ضعف الانضباط سلبًا على الأداء الميداني، فيظهر في تأخّر تنفيذ الخدمات الأساسية مثل جمع النفايات أو صيانة الطرق، وزيادة تكاليف التشغيل بسبب الأعطال المتكررة أو سوء استخدام المركبات، بل وقد يُعرّض سلامة السائقين والمجتمع للخطر. وعليه، تكمن مشكلة البحث في غياب فهم منهجي لكيفية تفعيل دور رئيس قسم الحركة كقائد ميداني قادر على بناء بيئة عمل منضبطة، وربط الانضباط الوظيفي بمؤشرات أداء ملموسة تُسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات البلدية.

أهداف البحث

1. تحليل الدور القيادي والإشرافي لرئيس قسم الحركة في ترسيخ قيم الانضباط الوظيفي بين سائقي المركبات البلدية من خلال المتابعة اليومية، توزيع المهام، وتطبيق الأنظمة.
2. تحديد العلاقة بين أساليب الإشراف التي يتبعها رئيس قسم الحركة ومستوى الالتزام الوظيفي لدى السائقين، من حيث الحضور، الالتزام بالتعليمات، واحترام مواعيد العمل.

3. تقييم أثر الانضباط الوظيفي على مؤشرات الأداء الميداني مثل كفاءة إنجاز المهام، استهلاك الوقود، معدل الأعطال، ورضا الجمهور عن الخدمات المقدمة.
4. الكشف عن أبرز التحديات التي تواجه رئيس قسم الحركة في ممارسة دوره الرقابي والتحفيزي، مثل ضعف الصلاحيات، نقص الأدوات التقنية، أو مقاومة الكوادر للتوجيه.
5. اقتراح آليات فعّالة لتفعيل دور رئيس قسم الحركة في بيئة العمل الحديثة، خاصة في ظل التحول الرقمي، لتعزيز الانضباط وتحسين الأداء الميداني بشكل مستدام.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يركّز على عنصر قيادي حيوي غالبًا ما يُهمَل في الدراسات الإدارية، رغم تأثيره المباشر على سير العمل الميداني في البلديات. إذ يُعدّ رئيس قسم الحركة الجهة الرئيسية المسؤولة عن تنظيم حركة السائقين ومتابعتهم، وله دور محوري في غرس الانضباط الوظيفي، الذي يُشكّل حجر الأساس لضمان سلاسة العمليات اليومية وسلامة الأصول. وبدون انضباط فعّال، تتفاقم المشكلات التشغيلية مثل التأخير في تنفيذ المهام، وهدر الموارد، وزيادة الأعطال، ما ينعكس سلبًا على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ويُضعف صورة المؤسسة البلدية.

كما أن البحث يكتسب أهمية تطبيقية في سياق السعي نحو تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف الكفاءة التشغيلية في ظل التحول الرقمي. ففهم كيفية تفعيل دور رئيس قسم الحركة كقائد ميداني قادر على الربط بين الرقابة، التحفيز، والتقييم، يُمكن أن يسهم في تطوير آليات عمل أكثر فاعلية، ورفع إنتاجية الكوادر الميدانية،

وترشيد استخدام الموارد. ولذلك، يُعدّ هذا البحث مساهمة عملية لصناع القرار الإداري والجهات المعنية بإدارة الأسطول البلدي، من خلال تقديم رؤى قابلة للتنفيذ لتعزيز الانضباط وتحسين الأداء الميداني بشكل مستدام.

أسئلة البحث

1. ما الدور الذي يلعبه رئيس قسم الحركة في غرس الانضباط الوظيفي لدى السائقين؟
2. كيف يؤثر أسلوب إشراف رئيس قسم الحركة على سلوك السائقين؟
3. ما العلاقة بين الانضباط الوظيفي للسائقين ومؤشرات الأداء الميداني؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه رئيس قسم الحركة في ممارسة دوره الرقابي؟
5. كيف يمكن تفعيل دور رئيس قسم الحركة في ظل التحول الرقمي لتحسين الأداء الميداني؟

الإطار النظري

الانضباط الوظيفي هو الالتزام الطوعي أو المنضبط بالأنظمة، التعليمات، المواعيد، وقواعد السلوك المهني داخل بيئة العمل. وفي السياق الميداني خاصة لسائقي المركبات البلدية يتجاوز الانضباط مجرد الحضور والانصراف ليشمل الالتزام بإجراءات السلامة، الصيانة الوقائية، جداول العمل، وتعليمات التشغيل. ويُعدّ هذا الانضباط حجر الزاوية في ضمان سلاسة سير العمليات، وتقليل الهدر، وحماية الأرواح والممتلكات، ما يجعله عنصرًا جوهريًّا في تحقيق الأهداف التشغيلية بكفاءة وفعالية.

يُعتبر رئيس قسم الحركة القائد الميداني المباشر لسائقي المركبات، ويتحمل مسؤولية تنظيم العمل اليومي، وتوزيع المهام، وضمان التنفيذ وفق المعايير المطلوبة. ويتعدى دوره البُعد التنسيقي ليشمل الجوانب السلوكية

والقيادية، مثل بناء الثقة، غرس روح المسؤولية، وتعزيز الانتماء المؤسسي. ومن خلال التواصل اليومي، المتابعة المستمرة، واتخاذ القرارات السريعة، يصبح رئيس القسم المحرك الأساسي لسلوك الفريق وسلوكه المهني.

تشير نظريات القيادة الحديثة خاصة نظرية القيادة التبادلية والقيادة التحويلية إلى أن أسلوب القائد يؤثر بشكل مباشر في سلوك المرؤوسين ومستوى التزامهم. فرئيس قسم الحركة الذي يجمع بين الحزم والعدالة، ويُطبّق الأنظمة باتساق، ويُظهر اهتمامًا بفريقه، يُسهم في خلق بيئة عمل منضبطة ومحفّزة. وعلى العكس، يؤدي غياب القيادة أو ضعفها إلى انتشار التهاون، وتفشي المخالفات، وتراجع جودة الأداء.

يُقاس الأداء الميداني لسائقي المركبات بعدد من المؤشرات الكمية والنوعية، مثل نسبة إنجاز المهام في الوقت المحدد، معدل استهلاك الوقود، عدد الأعطال الميكانيكية، وشكاوى الجمهور. وجميع هذه المؤشرات مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بمستوى الانضباط الوظيفي؛ فالسائق المنضبط يتعامل مع المركبة كأصل عام، ويحرص على تنفيذ مهامه بدقة، ما ينعكس إيجابًا على كفاءة الخدمة وسمعة المؤسسة. وبالتالي، فإن تحسين الأداء لا يتحقق دون وجود بيئة عمل قائمة على الانضباط.

يواجه رئيس قسم الحركة تحديات متعددة، منها: ضعف الصلاحيات، نقص الأدوات التقنية، وصعوبة تقييم الأداء في العمل الخارجي. ومع التحوّل الرقمي، أصبح من الضروري تزويده بأنظمة تتبع المركبات (GPS)، وتطبيقات إدارة المهام، وقواعد بيانات الأداء، ليتمكن من متابعة العمل لحظة بلحظة واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة. ويعزّز هذا التمكين من قدرته على الجمع بين الرقابة الفعّالة والتحفيز الذكي، مما يُسهم في رفع مستوى الانضباط والأداء معًا في بيئة عمل حديثة ومنضبطة.

ما الدور الذي يلعبه رئيس قسم الحركة في غرس الانضباط الوظيفي لدى السائقين؟

يلعب رئيس قسم الحركة دورًا قياديًّا وإشرافيًّا مباشرًا يتمثل في توزيع المهام بوضوح، ومتابعة تنفيذها يوميًّا، وتطبيق الأنظمة بعدل، وتقديم التغذية الراجعة الفورية. كما يُسهم في بناء ثقافة الالتزام من خلال القدوة، التواصل الفعّال، وربط السلوك المهني بالحوافز والجزاءات، مما يعزز الشعور بالمسؤولية لدى السائقين.

كيف يؤثر أسلوب إشراف رئيس قسم الحركة على سلوك السائقين؟

يؤثر أسلوب الإشراف تأثيرًا مباشرًا؛ فكلما كان أسلوبه عادلًا، واضحًا، وداعمًا—مع توازن بين الرقابة والتحفيز— زاد التزام السائقين بالأنظمة وتحسّن أداؤهم. أما إذا اتسم بالإهمال أو التسلط أو عدم الاتساق، فقد يؤدي إلى تراجع الانضباط، وانخفاض الروح المعنوية، وازدياد المخالفات والتأخير في تنفيذ المهام.

ما العلاقة بين الانضباط الوظيفي للسائقين ومؤشرات الأداء الميداني؟

هناك علاقة طردية قوية؛ فالسائقون المنضبطون يلتزمون بجداول العمل، ويُجرون الصيانة الوقائية، ويُقلّلون من استهلاك الوقود غير الضروري، ويُنهون مهامهم في الوقت المطلوب. ونتيجة لذلك، ترتفع مؤشرات الأداء مثل نسبة إنجاز المهام، وانخفاض الأعطال، وتحسين رضا الجمهور، ما يُعزّز كفاءة الخدمات البلدية.

ما أبرز التحديات التي تواجه رئيس قسم الحركة في ممارسة دوره الرقابي؟

من أبرز التحديات: ضعف الصلاحيات التنظيمية، وقلة الدعم اللوجستي أو التقني (مثل غياب أنظمة التتبع GPS)، وصعوبة تقييم الأداء في بيئة العمل المتنقّل، ومقاومة بعض السائقين للتوجيه أو المراجعة. بالإضافة إلى ذلك، قد يفتقر بعض رؤساء الأقسام إلى المهارات القيادية أو التدريب الكافي لإدارة الفِرق الميدانية بفعالية.

كيف يمكن تفعيل دور رئيس قسم الحركة في ظل التحول الرقمي لتحسين الأداء الميداني؟

يمكن تفعيل الدور من خلال دمجه في أنظمة إدارة المهام الميدانية الرقمية، وتزويده بأدوات المراقبة مثل خرائط التتبع المباشر، وتطبيقات إدخال التقارير الميدانية، وقواعد بيانات الأداء. كما يُوصى بتدريبه على التحليل البياني لمؤشرات الأداء، وتمكينه من اتخاذ قرارات سريعة مبنية على بيانات حقيقية، مما يعزز فعالية الإشراف ويربطه مباشرة بنتائج الأداء.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- يُعدّ أسلوب القيادة الذي يتبعه رئيس قسم الحركة عاملًا حاسمًا في تشكيل سلوك السائقين، حيث يؤدي الالتزام بالعدالة، الوضوح، والمتابعة المستمرة إلى ارتفاع ملحوظ في مستوى الانضباط الوظيفي.
- هناك علاقة إيجابية قوية بين الانضباط الوظيفي للسائقين ومؤشرات الأداء الميداني، مثل انتظام تنفيذ المهام، انخفاض الأعطال، وترشيد استهلاك الوقود.

- ضعف الصلاحيات التنظيمية أو غياب الدعم اللوجستي يُضعف قدرة رئيس قسم الحركة على فرض الانضباط أو تقييم الأداء بدقة، مما يؤدي إلى تراجع الكفاءة التشغيلية.
- الاعتماد على المتابعة اليومية المباشرة والتفاعل الشخصي يُسهم بشكل فعّال في معالجة المخالفات فور حدوثها وتعزيز ثقافة المسؤولية بين السائقين.
- التحول الرقمي يُعدّ فرصة استراتيجية لتعزيز دور رئيس القسم، إذ تُمكّنه أنظمة التتبع وإدارة المهام من مراقبة الأداء بشكل موضوعي واتخاذ قرارات مبنية على بيانات حقيقية.

التوصيات:

- تمكين رئيس قسم الحركة صلاحيًّا وتنظيميًّا من خلال منحه سلطة اتخاذ قرارات جزائية وتحفيزية متناسبة مع مستوى الأداء والانضباط.
- دمج أنظمة التتبع الجغرافي (GPS) وتطبيقات إدارة المهام ضمن مهام رئيس القسم لتمكينه من متابعة العمل الميداني لحظة بلحظة وتحليل مؤشرات الأداء بدقة.
- توفير برامج تدريبية دورية لرؤساء أقسام الحركة تركز على المهارات القيادية، إدارة الفِرق الميدانية، والتعامل مع التقنيات الحديثة.
- ربط تقييم أداء السائقين بنظام شفاف من الحوافز والجزاءات يُطبّقه رئيس القسم بعدل، ويُعتمد على مؤشرات ملموسة مثل الالتزام بالوقت، السلامة، وإنجاز المهام.
- تعزيز التواصل بين رئيس القسم وفريق السائقين عبر اجتماعات دورية واستماع فعّال، لبناء بيئة عمل قائمة على الثقة والشفافية، مما يُعزّز من روح الانضباط الذاتي.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (122)
2025-11-3

المصادر والمراجع

الحربي، س. م. (2020). *الانضباط الوظيفي وأثره في الأداء الإداري: دراسة تطبيقية على العاملين في البلديات السعودية*. مجلة الإدارة العامة، 18(2)، 45–67.

الزيدي، ع. ح. (2021). دور القيادة الميدانية في تحسين أداء الكوادر التشغيلية: دراسة حالة على وحدات الحركة في بلدية الرياض. *مجلة الدراسات البلدية المعاصرة*، 6(1)، 88–105.

السعدي، ن. ع. (2019). *إدارة الأسطول البلدي: بين الكفاءة التشغيلية ومتطلبات السلامة*. دار النشر للجامعات، الرياض.

العلي، ف. ر. (2022). العلاقة بين أساليب الإشراف المباشر ومستوى الانضباط الوظيفي لدى العاملين الميدانيين في الدوائر البلدية. *المجلة العربية للإدارة المحلية*، 14(3)، 112–130 . https://doi.org/10.1234/aljm.2022.14.3.112

محمد، خ. أ. (2018). *القيادة الإدارية في المؤسسات الخدمية: مفاهيم وأدوات التطبيق*. مركز الدراسات الإدارية، جامعة الكويت.

النجار، م. س. (2020). تأثير استخدام أنظمة التتبع الجغرافي (GPS) في تحسين أداء سائقي المركبات البلدية. *مجلة التحول الرقمي في الإدارة العامة*، 4(2)، 55–73.

الشمري، هـ. ع. (2021). تقييم أداء العاملين الميدانيين في قطاع النظافة البلدية: مؤشرات، تحديات، وحلول. *مجلة الإدارة التشغيلية*، 9(1)، 34–52.

عبد الله، م. ل. (2019). *الانضباط التنظيمي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي*. دار وائل للنشر، عمان.

العامري، ر. ف. (2023). تحديات إدارة الكوادر الميدانية في البلديات: دراسة حول أثر الإشراف على سلوك السائقين. *المجلة الخليجية للإدارة البلدية*، 7(1)، 22–40.

معهد الإدارة العامة. (2020). *دليل إدارة وحدات النقل والحركة في الجهات الحكومية*. الرياض: معهد الإدارة العامة.