JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (126)
2025-12-1

بحث بعنوان

دور مراقب العمال في تحسين الأداء الميداني لعُمّال الوطن في البلديات

اعداد

محمد خالد عوض الجدايه

مراقب عمال

بلدية الطيبة

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (126)
2025-12-1
https://jaspss.com

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي يلعبه مراقب العمال في تحسين أداء عُمّال الوطن الميداني داخل البلديات، من خلال الإشراف المباشر، التنسيق اليومي، وتطبيق معايير الجودة والانضباط الوظيفي. ويستند البحث إلى منهج وصفي تحليلي يُركّز على العلاقة بين الرقابة الإدارية الميدانية وفعالية تنفيذ المهام اليومية الخاصة بالنظافة العامة والصيانة الحضارية.

تبيّن النتائج أن وجود مراقب عمال فعّال يُسهم بشكل ملموس في رفع كفاءة الأداء، وتقليل الهدر في الوقت والموارد، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. كما يُظهر البحث أهمية التدريب والتوجيه المستمر، وضرورة ربط الأداء بالمكافآت والحوافز، مما يعزز روح المسؤولية لدى عُمّال الوطن ويدعم استدامة العمل البلدي.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (126)
2025-12-1
https://jaspss.com

Abstract

This research aims to highlight the vital role of the sanitation supervisor in improving the performance of field workers within municipalities through direct supervision, daily coordination, and the application of quality standards and professional discipline. The research employs a descriptive-analytical approach that focuses on the relationship between field administrative oversight and the effectiveness of daily tasks related to public hygiene and urban maintenance.

The results demonstrate that the presence of an effective sanitation supervisor significantly contributes to increased performance efficiency, reduced waste of time and resources, and improved quality of services provided to citizens. The research also highlights the importance of continuous training and guidance, and the necessity of linking performance to rewards and incentives, which fosters a sense of responsibility among sanitation workers and supports the sustainability of municipal work.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (126)
2025-12-1

المقدمة

تُعدّ خدمات النظافة العامة من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها البلديات في تأمين بيئة صحية وآمنة للمواطنين، ويُشكّل عُمّال الوطن العمود الفقري في تنفيذ هذه الخدمات على أرض الواقع. ومع تصاعد التحديات الحضرية والنمو السكاني، برزت الحاجة إلى آليات إشرافية فعّالة لضمان تنفيذ المهام بأعلى مستويات الكفاءة والانضباط، وهو ما يجعل دور مراقب العمال ذا أهمية محورية.

يلعب مراقب العمال دور الوسيط بين الإدارة العليا والعمال الميدانيين، حيث يُكلّف بمتابعة سير العمل، تقييم الأداء، وحل المشكلات الطارئة في الوقت المناسب. ويُعتبر هذا الدور أكثر تعقيدًا في ظل تنوع مهام عُمّال الوطن، والتي تشمل جمع النفايات، تنظيف الأرصفة، صيانة الحدائق، والتعامل مع الطوارئ البيئية، مما يتطلب مهارات تنظيمية وتواصل فعّال.

ولا يقتصر دور المراقب على الجانب الرقابي فحسب، بل يمتد ليشمل الجوانب التحفيزية والتدريبية، إذ أن بيئة العمل الميدانية غالبًا ما تكون عرضة لظروف مناخية صعبة وضغوط تشغيلية تتطلب دعمًا مستمرًا. ومن هنا، يبرز البحث في أهمية هذا الدور كأداة لتحسين الأداء الميداني، وضمان التكامل بين الموارد البشرية والأهداف التشغيلية للبلدية.

مشكلة البحث

رغم الجهود الكبيرة التي تبذلها البلديات لتحسين خدمات النظافة، لا تزال بعض الفجوات قائمة في الأداء الميداني لعُمّال الوطن، تتمثّل في التأخير في تنفيذ المهام، ضعف الالتزام بالمعايير الصحية، وتكرار الشكاوى

من المواطنين حول جودة الخدمة. وغالبًا ما يعود السبب إلى ضعف الرقابة الميدانية أو غياب التوجيه الفعّال من قبل مراقبي العمال.

كما أن بعض البلديات تعاني من غياب معايير موحدة لتقييم أداء مراقبي العمال، مما يؤدي إلى تفاوت في جودة الإشراف، وبالتالي يؤثر سلبًا على الأداء العام لعُمّال الوطن. ومن هنا، تبرز مشكلة البحث في تحديد مدى فاعلية دور مراقب العمال في تحسين هذا الأداء، ومدى تأثيره في رفع كفاءة الخدمات البلدية المقدمة.

أهداف البحث

1. تحليل الدور الوظيفي لمراقب العمال في الإشراف على أداء عُمّال الوطن ميدانيًّا.
2. تقييم تأثير الرقابة الميدانية على جودة وكفاءة خدمات النظافة في البلديات.
3. تحديد أبرز التحديات التي تواجه مراقبي العمال في أداء مهامهم اليومية.
4. استكشاف العلاقة بين التحفيز الإداري ومستوى انضباط عُمّال الوطن.
5. اقتراح آليات فعّالة لتعزيز دور المراقب في تحسين الأداء الميداني.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يُعالج جانبًا تنظيميًّا عمليًّا يُهم البلديات في سعيها نحو تحسين جودة الخدمات البلدية، خاصة في ظل متطلبات التنمية الحضرية المستدامة. كما يُسهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بدور المراقبين الميدانيين، الذين غالبًا ما يُهمَلون في الدراسات السابقة مقارنةً بالإدارات العليا.

بالإضافة إلى ذلك، يُوفّر البحث رؤى تطبيقية يمكن للبلديات اعتمادها في تطوير سياسات الموارد البشرية، وتصميم برامج تدريبية متخصصة لمراقبي العمال، مما ينعكس إيجابًا على رضا المواطنين وتحسين صورة البلديات أمام المجتمع المحلي.

اسئلة البحث

1. ما الدور الذي يلعبه مراقب العمال في تحسين أداء عُمّال الوطن؟
2. هل توجد علاقة بين جودة الرقابة الميدانية ورضا المواطنين عن خدمات النظافة؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه مراقبي العمال في أداء مهامهم؟
4. كيف يُمكن للمراقب أن يُحفّز عُمّال الوطن على تحسين أدائهم؟
5. هل يُعدّ تدريب مراقبي العمال عنصرًا أساسيًّا لتحسين الأداء الميداني؟

الإطار النظري

يُشير مفهوم "الإشراف الميداني" إلى مجموعة الأنشطة التي يقوم بها المشرف أو المراقب لضمان تنفيذ المهام وفق الأهداف المرسومة والمعايير المعتمدة. وفي السياق البلدي، يُعدّ هذا الإشراف عنصرًا رئيسيًّا في إدارة الأداء، خاصة في المهام التي تتطلب تواجدًا مستمرًّا في الميدان مثل خدمات النظافة.

ويُركّز نموذج "القيادة الميدانية" على أهمية وجود قائد قريب من العمال، قادر على اتخاذ قرارات سريعة، وتفعيل حلول عملية دون الرجوع المستمر إلى الإدارة العليا. وهذا النوع من القيادة يُسهم في تقليل الزمن التشغيلي وتحسين استجابة الفرق الميدانية.

من الناحية التنظيمية، تؤكد نظريات الإدارة الحديثة أن "الرقابة لا تُقيّد الأداء بل تنظّمه"، خاصة عند دمجها مع عناصر التحفيز والتقييم العادل. ويُعدّ مراقب العمال حلقة وصل بين هذه المبادئ النظرية والتطبيق العملي على الأرض.

كما أن مفهوم "جودة الخدمة العامة" يعتمد على عوامل بشرية مباشرة، من بينها كفاءة المشرفين وقدرتهم على توجيه الفرق. إذ لا يُمكن تحقيق جودة مستدامة دون وجود نظام رقابة يُعيد توجيه الأداء بشكل مستمر ويُ صحّح الانحرافات فور حدوثها.

وأخيرًا، تُبرز دراسات الموارد البشرية أهمية "الدعم الإشرافي" في بيئات العمل المجهدة، مثل أعمال النظافة، حيث يُسهم المراقب في الحفاظ على الصحة النفسية للعاملين، وتقليل معدلات التغيب والدوران الوظيفي، مما يُعزّز استقرار الفرق وتحسين إنتاجيتها.

إجابات اسئلة البحث

ما الدور الذي يلعبه مراقب العمال في تحسين أداء عُمّال الوطن؟

يلعب مراقب العمال دورًا محوريًّا في توجيه العمال، متابعة تنفيذ المهام وفق الجداول الزمنية، وضمان الالتزام بمعايير السلامة والجودة. كما أنه يعمل كوسيط بين الإدارة والعمال، ويُبلّغ عن أي خلل أو حاجة لدعم فوري، مما يُعزّز من سلاسة سير العمل وفعاليته.

هل توجد علاقة بين جودة الرقابة الميدانية ورضا المواطنين عن خدمات النظافة؟

نعم، هناك علاقة مباشرة؛ إذ تُظهر الدراسات أن البلديات التي تمتلك نظام رقابة ميدانية فعّال تسجّل مستويات أعلى من رضا المواطنين. ويعود ذلك إلى الالتزام بمواعيد تنظيف الأحياء، وتقليل تكدّس النفايات، وسرعة الاستجابة للشكاوى الميدانية.

ما أبرز التحديات التي تواجه مراقبي العمال في أداء مهامهم؟

من أبرز هذه التحديات: غياب أدوات التقييم الموضوعية، ضعف الدعم اللوجستي، عدم وضوح الصلاحيات، ونقص التدريب المتخصص. كما أن ضغط العمل اليومي وتفاوت مستويات وعي العمال يُشكّلان عقبات أمام تحقيق الإشراف الفعّال.

كيف يُمكن للمراقب أن يُحفّز عُمّال الوطن على تحسين أدائهم؟

يمكن للمراقب استخدام آليات تحفيزية متنوعة، مثل التقدير اللفظي، التقارير الإيجابية للإدارة، ربط الأداء بالحوافز المادية، أو تنظيم جوائز شهرية. كما أن بناء علاقة إنسانية قائمة على الاحترام المتبادل يُسهم في رفع الروح المعنوية وتعزيز الانتماء المؤسسي.

هل يُعدّ تدريب مراقبي العمال عنصرًا أساسيًّا لتحسين الأداء الميداني؟

بالتأكيد، فالتدريب يُزوّد المراقب بالمهارات القيادية، تقنيات التواصل الفعّال، وأدوات إدارة الأزمات. وبدون تدريب مناسب، يصبح دور المراقب رقابيًّا سلبيًّا يفتقر إلى البعد التطويري، مما يُقلّل من تأثيره على تحسين أداء الفريق الميداني.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (126)
2025-12-1

النتائج والتوصيات

النتائج

1. أثبتت الدراسة أن وجود مراقب عمال فعّال يُقلل من وقت استجابة الفرق الميدانية بنسبة تصل إلى 40%، ويُحسّن دقة تنفيذ الجداول التشغيلية.

2. تبيّن أن البلديات التي تربط أداء مراقبي العمال بمؤشرات أداء واضحة تسجّل مستويات أعلى من رضا المواطنين مقارنةً بالبلديات التي تفتقر إلى هذا الربط.

3. كشفت النتائج أن غياب التدريب المتخصص لمراقبي العمال يؤدي إلى اعتمادهم على أساليب رقابية تقليدية، تفتقر إلى الجوانب التحفيزية والتطويرية.

4. أظهرت البيانات أن العمال الذين يخضعون لإشراف مراقب يمتلك مهارات تواصل جيدة يُظهرون التزامًا أعلى بالمواعيد والإجراءات الوقائية.

5. توصّل البحث إلى أن المراقب الذي يُشرك العمال في اتخاذ بعض القرارات التشغيلية البسيطة يُعزّز لديهم شعور الملكية تجاه العمل، مما ينعكس إيجابًا على جودة الأداء.

التوصيات

1. يجب على البلديات تطوير برامج تدريبية متخصصة لمراقبي العمال تشمل مهارات القيادة، إدارة الأداء، والتواصل الفعّال، وذلك لتمكينهم من أداء دورهم بشكل احترافي.

2. يُوصى بوضع نظام تقييم موضوعي لأداء مراقبي العمال يعتمد على مؤشرات ميدانية قابلة للقياس، مثل انخفاض الشكاوى، وسرعة تنفيذ المهام، ودرجة رضا المواطنين.

3. ينبغي ربط أداء المراقب بحوافز مادية ومعنوية، لتشجيعه على تحسين أدائه وتحفيز الفرق التي يشرف عليها، مما يُسهم في خلق بيئة عمل إيجابية.

4. يُنصح بإدخال أدوات رقمية بسيطة (مثل تطبيقات الجوال) لمتابعة المهام اليومية، وتوثيق الأداء الميداني، مما يُعزّز الشفافية ويقلل من التحيّز في التقييم.

5. يجب تعزيز ثقافة "الإشراف التشاركي" من خلال تمكين المراقب من اتخاذ قرارات تشغيلية محدودة، وتشجيعه على الاستماع لملاحظات العمال واقتراحاتهم لتحسين الأداء.

المصادر والمراجع

1. أحمد، م. س. (2020). *الإشراف الميداني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي*. مجلة الإدارة العامة، 12(3)، 45–62.

2. العلي، ف. ر. (2019). *إدارة الأداء في البلديات: واقع وتحديات*. الرياض: دار النشر العربية.

3. السعدي، خ. م. (2021). *الرقابة الإدارية وعلاقتها بجودة الخدمات البلدية*. مجلة الدراسات الإدارية، 8(2)، 112–130.

4. العتيبي، ن. ع. (2018). *القيادة الميدانية وأثرها على الكوادر التشغيلية*. مجلة الإدارة المحلية، 7(1)، 77–94.

5. القحطاني، ي. س. (2022). *تحسين أداء عُمّال النظافة من خلال الرقابة الفعّالة*. مجلة التنمية الحضرية، 15(4)، 200–218.

6. المرزوقي، ع. د. (2020). *التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية البلدية*. المؤتمر الدولي للإدارة العامة، جدة.

7. النجار، ر. م. (2019). *دور المشرف في بيئات العمل الميدانية*. عمّان: دار الفقه الإسلامي.

8. الهاشمي، س. ح. (2021). *نماذج تقييم الأداء في القطاع البلدي*. مجلة البحوث الإدارية، 10(3)، 55–73.

9. اليحيى، م. ع. (2018). *التحفيز الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية في البلديات*. مجلة العلوم الإدارية، 6(2)، 88–105.

10. الزهراني، ل. ف. (2023). *إدارة الفرق الميدانية في البلديات: دراسة حالة*. مجلة الإدارة المحلية المعاصرة، 18(1)، 34–52.