

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



عنوان البحث

تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين في القطاع الخاص

إعداد الطالب/ محمد إبراهيم محمد معافا

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تعتبر المؤسسات والمنظمات الناجحة هي التي تتفوق ليس فقط بفضل الخبرة والكفاءة العالية للموظفين والإداريين، بل أيضًا من خلال خلق بيئة عمل محفزة ومليئة بالحماس. ففي عالم الأعمال المتسارع والتنافسي، بات من الضروري للمؤسسات أن تسعى دائماً للتقدم والتطور بأفكار جديدة وإبداعية، مما يميزها عن نظيراتها في السوق ويعزز قدرتها على الإبداع في مختلف المجالات.

وفي السنوات الأخيرة، شهدنا زيادة ملحوظة في الاهتمام ببيئة العمل داخل المؤسسات والمنظمات، وذلك نتيجة للتأثير المباشر والأساسي لهذه البيئة على جودة ونوعية العمل المنجز. بيئة العمل المثالية هي تلك التي تعزز من أداء الموظفين وتزيد من دوافعهم للعمل بشغف وإبداع. فالعوامل المحيطة بالموظفين في مكان العمل تلعب دوراً كبيراً في تحسين قدراتهم وأدائهم بشكل مستمر، مما يسهم في رفع كفاءتهم وزيادة إنتاجيتهم. (عكر، 2020، ص27)

فالعوامل الاقتصادية والسياسية التي نمر بها في عصرنا الحالي جعلت من الضروري أن تسعى إدارات المؤسسات، سواء كانت محلية أو دولية، إلى تحسين بيئة العمل لتصبح أكثر إبداعاً ومرونة. هذا التوجه ليس فقط لضمان البقاء والاستمرارية، بل أيضًا لتعزيز التميز والابتكار، لذا يجب على المؤسسات أن تواكب التطورات التكنولوجية وتوفر أحدث الأجهزة والوسائل التكنولوجية الحديثة، مما يسهم في زيادة نجاح العمليات الوظيفية وسهولة أداء المهام وتقليل نسبة الشكاوى من الموظفين.

إضافة إلى ذلك، فإن بيئة العمل الجيدة تعزز من روح التعاون والتواصل بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الجماعي وزيادة فعالية العمل. توفير بيئة عمل صحية وآمنة يعكس اهتمام المؤسسة بصحة ورفاهية موظفيها، مما يزيد من رضاهم وانتمائهم للمؤسسة. كل هذه العوامل تساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز مكانتها في السوق.

لذلك فسوف نستعرض في هذه الدراسة تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين في القطاع الخاص، وسنناقش العوامل المختلفة التي تساهم في تحسين بيئة العمل ودورها في زيادة إنتاجية الموظفين ورفع مستوى رضاهم. وسنستند إلى مجموعة من الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت هذا الموضوع، بهدف تقديم رؤية شاملة وعميقة حول كيفية تحسين بيئة العمل لتحقيق أفضل أداء ممكن للموظفين.

مشكلة الدراسة:

في العصر الحديث، أصبحت بيئة العمل عاملاً حاسماً يؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين وإنتاجيتهم في المؤسسات والمنظمات، خاصة في القطاع الخاص الذي يتميز بطبيعته التنافسية العالية. على الرغم من أهمية هذا الجانب، لا تزال العديد من المؤسسات تواجه تحديات كبيرة في خلق بيئة عمل مثالية تعزز من رضا الموظفين وتحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم. تتجلى هذه التحديات في عدة أشكال، منها نقص التجهيزات التقنية الحديثة، غياب الدعم المعنوي والنفسي، ضعف التواصل الداخلي، وعدم توافر بيئة عمل آمنة وصحية.

وتتمثل مشكلة الدراسة في محاولة فهم مدى تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين في القطاع الخاص، وكيف يمكن للعوامل المختلفة مثل التجهيزات المادية، الدعم النفسي، والتواصل الفعال أن تؤثر على مستوى الرضا والإنتاجية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من قدرتها على تسليط الضوء على تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين في القطاع الخاص، وهي موضوع ذو أهمية متزايدة في عالم الأعمال الحديث، ويمكن توضيح أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط التالية:

1. من خلال فهم كيفية تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين، يمكن للمؤسسات تحسين ظروف العمل بشكل يعزز من إنتاجية وجودة الأداء، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية وكفاءة.
2. تساهم بيئة العمل الإيجابية في رفع مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين، مما يقلل من معدلات الدوران الوظيفي ويحسن من ولاء الموظفين للمؤسسة. هذا الرضا يعزز من الروح المعنوية ويؤدي إلى بيئة عمل أكثر استقراراً.
3. تساعد الدراسة في تحديد العوامل التي تساهم في تقليل التوتر والضغط النفسية في بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين. بيئة عمل صحية تساهم في تقليل الغياب وزيادة الحضور والإنتاجية.

4. بيئة العمل الجيدة تشجع الموظفين على الابتكار والإبداع من خلال توفير الدعم والتشجيع المناسبين. فهم كيفية خلق بيئة تحفز الابتكار يمكن أن يمنح المؤسسات ميزة تنافسية في السوق.
5. توضح الدراسة دور بيئة العمل في تعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين والإدارات المختلفة. بيئة عمل تعزز من التواصل الفعال يمكن أن تؤدي إلى تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة، مما يزيد من كفاءة العمليات الداخلية.

أهداف الدراسة

1. تهدف الدراسة إلى الوصول إلى طرق الحصول على بيانات عمل صحيحة تساعد العاملين على الإنتاجية و الوصول بالمؤسسة الى الأهداف المرجوه منها و كذلك ضمان بقاء العاملين في المؤسسة و عدم الخروج منها بحثاً عن بيئة عمل افضل تحقق لهم أهدافهم و تطلعاتهم .
2. تتناول الدراسة كيفية تعزيز بيئة العمل لتشجيع الموظفين على الابتكار وتقديم أفكار جديدة.
3. تهدف الدراسة إلى توفير إطار عملي للمؤسسات لتطبيق توصياتها وتحسين أداء العمل والبيئة العملية.

تساؤلات الدراسة

1. ما هي مقومات بيئة العمل الصحيه ؟
2. هل بالفعل بيئة العمل تساعد في زيادة الانتاجيه و الوصول الى الأهداف المرجوه ؟
3. كيف يمكن للمؤسسات في القطاع الخاص تحسين بيئة العمل لزيادة الكفاءة والإنتاجية؟
4. ما هو تأثير بيئة العمل المادية على إنتاجية الموظفين؟

فروض الدراسة:

1. تفترض الدراسة أن وجود بنية تحتية جيدة وتجهيزات متطورة في بيئة العمل يمكن أن يساهم في تحسين إنتاجية الموظفين ورفع مستوى رضاهم الوظيفي.
2. تفترض الدراسة أن تقديم الدعم النفسي والمعنوي للموظفين يؤدي إلى تقليل التوتر وتحسين رضاهم وبالتالي يعزز من أدائهم العام في العمل.
3. تفترض الدراسة أن تحسين جودة وفعالية الاتصال الداخلي داخل المؤسسات يمكن أن يزيد من التنسيق بين الأقسام والإدارات ويحسن من أداء العمل بشكل عام.

الدراسات السابقة:

❖ دراسة (عبد الناصر أحمد ، 2024) بعنوان **تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة** ، هدفت هذه الدراسة إلى فهم تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية بمحافظتي القاهرة والجيزة. استخدمت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من عينة عشوائية تتألف من 42 موظفاً. تم جمع البيانات باستخدام استبيان يشمل مجموعة من الأسئلة المتعلقة بأدوات العمل وبيئة العمل المادية، بالإضافة إلى مقياس لقياس درجة الرضا الوظيفي، أظهرت الدراسة أن مستوى توفر أدوات العمل في المؤسسات الحكومية مرتفع، في حين كانت الجوانب المادية لغرف العمل متوسطة. كما وجدت الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين كانت متوسطة أيضاً.

بالإضافة إلى ذلك، أثبتت الدراسة صدق الفرضين التحليليين المتوقعين، حيث تبين وجود علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين خصائص أدوات العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين. كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين الجوانب المادية لغرف العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسات الحكومية.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن للمؤسسات الحكومية الاستفادة من تحسين أدوات العمل وتحسين بيئة العمل المادية لزيادة مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي تعزيز أداء الموظفين وفعاليتهم في العمل.

❖ دراسة (على بن العواجي ، 2024) بعنوان **العلاقة بين بيئة العمل الفيزيائية وأداء العاملين في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بمدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية**

حيث هدفت الدراسة إلى فهم تأثير هذه البيئة على أداء الموظفين. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستعان بأداة استبانة لتقييم أداء العاملين، وأظهرت النتائج أن الموظفين يظهرون أداءً أعلى كلما تحسنت بيئة العمل الفيزيائية في المؤسسة، مما يشير إلى أهمية توفير بيئة ملائمة ومحفزة للعمل، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الفيزيائية وأداء الموظفين بالمؤسسة، حيث يشير ذلك إلى أن تحسين هذه البيئة يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، وهذه النتائج تؤكد أهمية الاهتمام بعوامل بيئة العمل الفيزيائية كجزء من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لتعزيز رضا الموظفين وتعزيز أدائهم في المؤسسات الحكومية.

❖ دراسة (محمد مصطفى وآخرون ، 2022) بعنوان البيئة المادية وأثرها على أداء الموظفين ،

استهدفت الدراسة عينة عشوائية من العاملين بهدف استقصاء تأثير هذه العوامل على الأداء من خلال متغيرات متعددة، وأشارت إلى أهمية تقليل الآثار السلبية والاستفادة من الآثار الإيجابية للبيئة المادية.

واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي واستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، مع اعتمادهم على تحليل إحصائي باستخدام SPSS لتحقيق أهداف البحث وفحص فرضياته. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية، منها تأكيد تدني مستوى عوامل البيئة المادية الداخلية والخارجية مثل الإضاءة، التهوية، التكيف، الديكورات، الألوان، والمعدات والأجهزة، وتأكيد أن هذا التدني ينتج عنه انخفاض في مستوى أداء الموظفين.

و بناءً على التحليل والدراسة، قبل الباحثون فرضياتهم بشأن تأثير العوامل المادية على أداء الموظفين، مما يعزز أهمية تحسين البيئة المادية في المؤسسات لتعزيز الرضا والإنتاجية لدى العاملين.

❖ دراسة (منى خالد عكر ، 2020) بعنوان أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي ، هدفت

هذه الدراسة إلى استكشاف أهمية بيئة العمل في تعزيز الإبداع الوظيفي للموظفين داخل المؤسسات الوظيفية ، وركزت الدراسة على فهم كيفية تأثير بيئة العمل على رضا وأداء الموظفين، وكذلك استجاباتهم للتحديات والفرص في محيط عمل يتميز بالمرونة والدعم الإداري. يتضمن محتوى الدراسة مراجعة شاملة للأدبيات المتعلقة ببيئة العمل وتأثيرها على الإبداع، بالإضافة إلى دراسة حالات وتحليل البيانات لاستخلاص النتائج الفعالة. ومن خلال الدراسة، تم التوصل إلى أن المؤسسات التي تعمل على تحسين بيئة العمل وتخلق بيئة مشجعة ومحفزة للموظفين، تشهد نتائج إيجابية في تحفيز الإبداع والابتكار. فبيئة العمل التي تحترم الابتكار وتقدر المبادرة الفردية تساهم في تعزيز الأداء الوظيفي وتحفيز الموظفين على المشاركة بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة.

الإطار النظري

1- مفهوم بيئة العمل :

كان العالم الألماني هاك Hack أول من أطلق اسم البيئة Environment في عام 1869. البيئة، بمفهومها العام، هي الوسط أو المجال المكاني الذي يعيش فيه الإنسان، والذي يتأثر به ويؤثر فيه.

يمكن أن يتسع هذا الوسط ليشمل منطقة كبيرة جدًا أو يقتصر على منطقة صغيرة مثل البيت الذي يسكن فيه الإنسان. (عبد الناصر، 2024، ص143)

وتعرف البيئة أيضًا بأنها مجمل الأشياء التي تحيط بنا وتؤثر على وجود الكائنات الحية على سطح الأرض، بما في ذلك الماء، الهواء، التربة، المعادن، المناخ، والكائنات الحية نفسها. البيئة هي عبارة عن مجموعة من الأنظمة المتشابكة والمتفاعلة مع بعضها البعض، والتي تعتمد بشكل متبادل فيما بينها. هذه التفاعلات والاعتمادات المتبادلة تجعل البيئة كيانًا ديناميكيًا يتأثر ويتفاعل مع العوامل المختلفة التي تحيط به، مما يبرز أهمية فهم هذه العلاقات للحفاظ على التوازن البيئي وضمان استدامة الحياة على الأرض.

أما بيئة العمل تُعرف بأنها مجموعة من العوامل والمتغيرات التي تتواجد داخل محيط معين مثل المؤسسة أو الوظيفة، وتتحكم فيها الإدارة المسؤولة بشكل مباشر وفعال. تتنوع هذه العوامل بين البنية التحتية والتجهيزات المادية، والأدوات المستخدمة، والأجواء النفسية والاجتماعية، وطبيعة العلاقات بين الموظفين والإدارة. يختلف تكوين بيئة العمل من مكان إلى آخر، حيث تعتبر كل مؤسسة أو وظيفة بيئة عمل فريدة من نوعها ، وتشمل بيئة العمل جميع الأماكن التي يجتمع فيها الأشخاص لأداء مهامهم مقابل الحصول على المال والرزق. في هذا السياق، تلعب الإدارة دورًا حيويًا في تحسين بيئة العمل من خلال توفير الأدوات والتجهيزات اللازمة، وتحسين الظروف المادية مثل الإضاءة والتهوية والتكييف، وكذلك من خلال تعزيز الأجواء النفسية والاجتماعية، مثل دعم التواصل الجيد بين الموظفين وتحفيزهم بشكل إيجابي.

فالمدير العام أو الإدارة العليا يمكنها أن تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين وخلق بيئة عمل متميزة من خلال أسلوبها في التعامل مع الموظفين وتوجيه الأوامر والتعليمات. الأسلوب الإداري الجيد يمكن أن يتضمن توفير الدعم المعنوي والنفسي، تشجيع الابتكار والإبداع، وتقديم فرص للتطوير المهني، مما يساهم في خلق بيئة عمل محفزة ومرنة تساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.

لذا فبيئة العمل ليست مجرد مكان مادي بل هي مزيج من العناصر المادية والمعنوية التي تؤثر على أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي، وتتحكم فيها الإدارة بشكل كبير لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية. (عكر ،2020، ص29)

2- مكونات بيئة العمل:

• بيئة العمل المادية :

تتضمن البيئة المادية كافة العناصر الملموسة والمادية الموجودة داخل غرفة العمل، مثل الإضاءة والتهوية والنظافة وضغط العمل ومساحة الغرفة. بالإضافة إلى ذلك، تشمل عوامل مثل الضجيج وعدد ساعات العمل المحددة وفترات الراحة. كل هذه المحددات لها تأثير كبير على طبيعة العمل وأداء الموظفين، حيث يمكن أن تزيد من مستوى الإنتاجية والكفاءة أو تؤدي إلى انخفاضهما. على سبيل المثال، توفر إضاءة جيدة وتهوية مناسبة يمكن أن يحسن من راحة الموظف ويزيد من تركيزه، بينما الضجيج المرتفع أو ضغط العمل الشديد قد يؤدي إلى التوتر الموظف وانخفاض جودة العمل.

• بيئة العمل النفسية والمعنوية :

تشمل البيئة النفسية والمعنوية كل ما يؤثر على نفسية الموظف من علاقات اجتماعية مع زملائه ورؤسائه في العمل، هذا الجانب يشمل التفاعل الاجتماعي والدعم المعنوي الذي يحصل عليه الموظف، ومدى التقدير والاحترام الذي يشعر به من قبل الإدارة والزملاء. بيئة عمل نفسية إيجابية تساهم في خلق مناخ ملائم لراحة نفسية أكبر أثناء تأدية المهام الوظيفية، مما يزيد من الرضا الوظيفي والتحفيز والإنتاجية. على سبيل المثال، وجود علاقات عمل طيبة وتواصل مفتوح بين الموظفين والإدارة يمكن أن يعزز من شعور الانتماء والتحفيز لدى الموظفين، بينما التوتر والصراعات في مكان العمل قد تؤدي إلى انخفاض معنويات الموظفين وتقليل كفاءتهم.

فمكونات بيئة العمل تتنوع بين العناصر المادية والنفسية، وكل منهما يلعب دوراً حيوياً في تحديد مستوى أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي. والإدارة الناجحة هي التي تستطيع خلق توازن بين هذين الجانبين لتوفير بيئة عمل صحية ومحفزة تساهم في تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والإنتاجية. (عقيلي وآخرون ، 2009، ص46)

3- أهمية بيئة العمل :

بيئة العمل الصحية والفعالة تلعب دوراً حيوياً في تحسين الإنتاجية وزيادة الربحية وتعزيز الرضا الوظيفي بين الموظفين. وفيما يلي أبرز الجوانب التي تبرز أهمية بيئة العمل: (عبد الناصر ، 2024 ، ص144)

1. الإنتاجية:

يجب على المنظمة تحليل واعتماد أحدث أدوات الإنتاجية المصممة لزيادة الربح. تتضمن أدوات الإنتاجية برامج إدارة العملاء، ومعدات التصنيع، وطرق التصنيع الجديدة والفعالة. البحث عن هذه التقنيات وتبنيها يمكن أن يمكن المنظمة من المنافسة في السوق بشكل أفضل. بفضل هذه الأدوات، يمكن تحسين العمليات وزيادة الإنتاجية بشكل ملحوظ.

2. تحسين بيئة العمل:

تزويد العاملين بتغذية عكسية أو راجعة حول كيفية التطوير المستمر لبيئة العمل يساعد في تحسين التوظيف. ينبغي على المدراء تلقي آراء الموظفين حول كفاءة العمل والثقافة في مكان العمل، ثم إجراء التحسينات حسب الحاجة. على سبيل المثال، إذا اقترح الموظفون برنامج ساعات مرنة، يجب على المدير دراسة مدى ملاءمة هذا الاقتراح وتطبيقه إذا كان يتماشى مع أهداف المؤسسة.

3. الربحية:

تحليل إجراءات مكان العمل يمكن أن يكشف عن طرق ممكنة لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف العامة. يمكن القيام بتدقيق حسابات للطاقة مرة واحدة سنوياً للمساعدة في تحديد كيفية توفير المال لفواتير الطاقة. مثل هذه التحليلات يمكن أن تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض النفقات، مما يعزز الربحية العامة للمؤسسة.

4. التحسين المستمر:

تشجيع الموظفين على المشاركة في تقديم اقتراحات لتحسين بيئة العمل يعزز الشعور بالانتماء والمسؤولية تجاه المؤسسة. هذا يمكن أن يؤدي إلى ابتكار حلول جديدة وتحسين العمليات بشكل مستمر، مما يدعم النمو والتطور المستدام للمؤسسة.

5. تحسين مستوى السلامة والرفاهية :

تهدف بيئة العمل إلى تحسين مستوى السلامة والرفاهية وكفاءة العاملين والعملاء في المنظمة. تحقيق هذا الهدف يتطلب توفير بيئة عمل ملائمة ومناسبة وصحية وآمنة، بما يتوافق مع احتياجات العاملين والعمليات الإدارية والإنتاجية. من خلال التحكم في البيئة المحيطة، يمكن الوقاية من الأضرار والمخاطر بكافة أنواعها قدر الإمكان.

وتحسين بيئة العمل يشمل عدة جوانب، منها:

1. استخدام أحدث التقنيات لزيادة الكفاءة وتقليل الجهد المبذول من قبل الموظفين.
2. توفير بيئة عمل آمنة تتضمن جميع معايير السلامة والصحة المهنية، مما يقلل من الحوادث والإصابات.
3. توفير بيئة عمل تدعم الرفاهية النفسية والجسدية للموظفين، مثل مساحات العمل المريحة، وفترات الراحة المناسبة، وبرامج الدعم النفسي والاجتماعي.
4. تحسين الإنتاجية من خلال تصميم بيئة عمل تسهل العمليات وتقلل من التشتت والمشكلات التقنية. (أبو النصر ، 2010، ص78)

فبيئة العمل المثالية هي تلك التي تعزز من إنتاجية الموظفين وتحسن من نوعية حياتهم، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمنظمة. يجب على الإدارة أن تسعى باستمرار لتحسين هذه البيئة من خلال الابتكار والتطوير المستمر، والاهتمام بصحة وسلامة ورفاهية العاملين.

4- أبعاد بيئة العمل :

1. البعد الاقتصادي:

البعد الاقتصادي لبيئة العمل يمتد ليشمل ليس فقط مستوى الشركة أو المنظمة، بل يؤثر على الاقتصاد الوطني ككل. كلما زادت كفاءة العاملين وازداد مستوى إنتاجيتهم، ارتفع الاقتصاد في المجتمع والدولة بشكل عام. هذا البعد يتجسد في عدة جوانب منها التكلفة والنفقات المتعلقة بالعمل، والتي غالباً ما تكون على حساب المنظمة. (عكر ، 2020، ص30)

وتكاليف العمل تشمل إصابات العمل، الرواتب، الأجور، التعويضات، وكذلك حل مشكلات العجز المؤقت والدائم. هذه النفقات تعد عبئاً مالياً على المنظمة، حيث يتعين عليها تغطية تكاليف الحوادث والإصابات التي قد تحدث أثناء العمل. عندما تكون بيئة العمل غير آمنة أو غير ملائمة، تزداد معدلات الحوادث والإصابات، مما يؤدي إلى زيادة النفقات التي تخصصها المنظمة لهذه الأمور بدلاً من توجيهها نحو الأنشطة الإنتاجية الأساسية.

وعلى مستوى الاقتصاد الوطني، كلما زادت المنظمات من نفقاتها على الحوادث والإصابات، كلما تأثر الاقتصاد بشكل سلبي. الدولة تنفق جزءاً كبيراً من مواردها على تصحيح وعلاج هذه المشاكل بدلاً من

دعم الأنشطة الإنتاجية التي تسهم في تحقيق النمو الاقتصادي. هذه النفقات تشمل الرعاية الصحية، التعويضات، والبرامج التأهيلية للعاملين المصابين.

وعندما تنفق المنظمات والدول جزءًا كبيرًا من ميزانياتها على معالجة تبعات بيئة العمل غير الآمنة، تتضاءل الموارد المتاحة للاستثمار في تطوير وتحسين العمليات الإنتاجية والخدمات التي تعود بالنفع المباشر على المجتمع. وبالتالي، تكون البيئة الاقتصادية للبلاد معرضة للضغط، حيث يتم توجيه الموارد لحل المشكلات بدلاً من استثمارها في التطوير والابتكار. (عكر ، 2020، ص31)

لذلك، تحسين بيئة العمل من الناحية الاقتصادية يتطلب الاستثمار في خلق بيئة آمنة وصحية. هذا يشمل تحديث المعدات والأدوات، تحسين ظروف العمل، وتوفير برامج تدريبية للموظفين حول السلامة والصحة المهنية. بهذه الطريقة، يمكن تقليل الحوادث والإصابات، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف والنفقات المتعلقة بها، وبالتالي توجيه المزيد من الموارد نحو الأنشطة الإنتاجية والنمو الاقتصادي.

فالبعد الاقتصادي لبيئة العمل يعكس العلاقة بين كفاءة وإنتاجية العاملين وبين النمو الاقتصادي للمجتمع ككل. وتحسين بيئة العمل ليس فقط مسؤولية المنظمة، بل هو استثمار في مستقبل الاقتصاد الوطني. عندما تكون بيئة العمل آمنة وصحية، فإن ذلك يسهم في تحقيق أداء أفضل للعاملين وزيادة إنتاجيتهم، مما يعود بالنفع على المنظمة والمجتمع والدولة بأكملها.

2. البعد الإنساني:

إن البعد الإنساني لبيئة العمل يعكس تأثيرها العميق على العاملين من الناحية الشخصية والاجتماعية. عندما يتعرض أحد العاملين في المنظمة أو الشركة لإصابة، فإن ذلك لا يعيق العملية الإنتاجية فحسب، بل يؤثر أيضًا على حياته الشخصية بشكل كبير. الإصابات التي تؤدي إلى العجز قد تمنع العامل من الاستمرار في العمل والإنفاق على أسرته، مما يؤدي إلى تداعيات نفسية واجتماعية خطيرة.(عكر ، 2020، ص32)

العامل المصاب قد يواجه صعوبة في توفير احتياجات أسرته، وهذا قد يسبب له إحباطًا كبيرًا، وحتى إن تعافى مستقبلاً، فقد لا يكون لديه الدافع للعودة إلى العمل إذا لم تتدخل الشركة المسؤولة لتقديم الدعم اللازم. من هنا تأتي أهمية الدعم المعنوي والمادي الذي يجب أن تقدمه المنظمة للعامل المصاب.

الشركة يمكنها أن تساهم بشكل كبير في رفع معنويات العامل المصاب من خلال تقديم دعم مالي، مثل صرف نصف راتبه أثناء فترة التعافي، أو تقديم مساعدات لأسرته. هذا الدعم لا يساعد فقط في تخفيف

الأعباء المالية عن العامل المصاب، بل يشجعه أيضًا على الشفاء بسرعة والعودة إلى العمل بروح معنوية مرتفعة.

وبالإضافة إلى ذلك، وجود بيئة عمل تهتم بالجانب الإنساني يعزز من شعور الانتماء والولاء بين العاملين. عندما يشعر الموظفون بأن شركتهم تهتم برفاهيتهم وسلامتهم، فإن ذلك يزيد من رضاهم الوظيفي ويعزز من التزامهم بأداء مهامهم بكفاءة. هذا الاهتمام الإنساني يخلق بيئة عمل إيجابية ويقلل من معدلات الاستقالة، مما يوفر للشركة الكثير من النفقات المرتبطة بتدريب وتوظيف موظفين جدد.

والبعد الإنساني أيضًا يتطلب من الشركات توفير برامج للتأهيل النفسي والاجتماعي للعاملين المصابين. هذه البرامج تساعد على التعامل مع الآثار النفسية للإصابات وتعيد تأهيلهم للعودة إلى العمل. دعم العاملين في هذه الظروف يعزز من قيم التعاون والاهتمام بين جميع أفراد المنظمة.

وبالتالي، البعد الإنساني لبيئة العمل ليس فقط مسألة تقديم الرعاية الصحية والتعويضات المالية، بل هو أيضًا يتعلق ببناء ثقافة تنظيمية تهتم بموظفيها وتعتبرهم جزءًا لا يتجزأ من نجاح المنظمة. عندما تُعنى الشركات برفاهية موظفيها على المستوى الشخصي والاجتماعي، فإن ذلك يعود بالنفع على الجميع، حيث ينعكس في تحسين الأداء العام وزيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر فعالية. (عكر ، 2020، ص33)

5- تصنيفات بيئة العمل :

لقد اهتم علم الاجتماع التنظيمي وعلم الإدارة وعلم النفس الصناعي بتقسيم بيئة العمل إلى تصنيفات مختلفة، ودراسة التفاعل المتبادل فيما بينها. ويمكن تقسيم بيئة العمل إلى تصنيفين رئيسيين:

• التصنيف الأول :

1. بيئة العمل العامة:

تشمل بيئة العمل العامة الأبعاد المحيطة بالمنظمة أو تنظيم العمل والتي تؤثر على نشاطاتها بشكل واسع. هذه البيئة لا ترتبط بشكل مباشر بعناصر داخل المنظمة، ولكنها تملك القدرة على التأثير على نشاطات المنظمة بشكل كبير. على سبيل المثال، البيئة التكنولوجية التي تشمل التطورات والمعرفة التكنولوجية تؤثر بشكل عام على جميع المنظمات، بغض النظر عن نوعها أو حجمها. التطورات التكنولوجية يمكن أن تفرض تغييرات على كيفية أداء الأعمال وتشغيل العمليات، مما يجعل من الضروري

على المنظمات التكيف مع هذه التغييرات لضمان استمراريته وكفاءتها. (عبد الناصر ، 2024 ، ص105)

2. بيئة العمل الخاصة:

بيئة العمل الخاصة هي البيئة التي تتفاعل فيها المنظمة بشكل مباشر وداخلي. هذه البيئة تتضمن كافة الأبعاد الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر بشكل مباشر على المنظمة أو قطاع معين من العمل. بيئة العمل الخاصة تتعامل مع العوامل التي تتعلق بالمنظمة نفسها مثل نظامها الداخلي، السياسات، والثقافة التنظيمية. على سبيل المثال، نظام إدارة الموارد البشرية، الهيكل التنظيمي، وثقافة العمل داخل المنظمة هي جميعها جزء من بيئة العمل الخاصة. هذه البيئة تركز على العوامل التي يمكن للمنظمة التحكم بها بشكل مباشر وتحسينها لتعزيز الأداء والإنتاجية.

ومن خلال فهم هذين التصنيفين، يمكن للمنظمات أن تدرك كيفية التأثيرات المختلفة التي تأتي من البيئة العامة والخاصة، وتعمل على التكيف مع التغييرات الضرورية وتطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق النجاح المستدام. بيئة العمل العامة تتطلب من المنظمة أن تكون على دراية بالتطورات العالمية والمحلية وتعمل على تبني التكنولوجيا والمعرفة الجديدة. في المقابل، بيئة العمل الخاصة تركز على كيفية تحسين العمليات الداخلية والعلاقات بين العاملين لضمان بيئة عمل منتجة ومرضية.

فالتفاعل بين بيئة العمل العامة والخاصة يلعب دوراً حاسماً في تحديد كيفية عمل المنظمات وتكيفها مع الظروف المتغيرة. والإدارة الفعالة تتطلب توازناً بين التكيف مع المؤثرات الخارجية وتحسين العوامل الداخلية لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستويات الكفاءة والفاعلية.

• التصنيف الثاني :

1. بيئة العمل الداخلية:

بيئة العمل الداخلية تمثل الجماعات والنظم والتشريعات التي تعمل داخل حدود المنظمة والتي تعتمد عليها في عملها اليومي. تتضمن هذه البيئة جوانب عديدة تشمل رؤية المنظمة، ورسالتها، وأهدافها، وثقافتها التنظيمية، وسياساتها، بالإضافة إلى الموارد المتاحة لها مثل الموارد البشرية، المالية، والمادية. يتمحور اهتمام بيئة العمل الداخلية حول كيفية تنظيم المنظمة نفسها وإدارة مواردها الداخلية لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. (عبد الناصر ، 2024 ، ص106)

2. بيئة العمل الخارجية:

بيئة العمل الخارجية تشير إلى كل العوامل والظروف التي توجد خارج حدود المنظمة والتي تؤثر عليها. تتكون بيئة العمل الخارجية من مجموعة واسعة من العوامل مثل الاقتصادية، التكنولوجية، الاجتماعية، الثقافية، والسياسية. تشمل هذه العوامل الاتجاهات العامة في السوق، والتشريعات الحكومية، والتكنولوجيا المتقدمة، والثقافات المحلية، ومشكلات العملاء وتوقعاتهم. بالنظر إلى بيئة العمل الخارجية، يهدف المنظمة إلى فهم هذه العوامل وتأثيراتها، وضبط استراتيجياتها وعملياتها لتكييف نفسها بفعالية مع التغيرات الخارجية وتحقيق التوازن بين الاستجابة لهذه التحديات وتحقيق أهدافها الداخلية، بيئة العمل الداخلية والخارجية تشكل محيطاً متكاملًا للمنظمة، حيث يجب على الإدارة أن تدير بنجاح التفاعلات والتأثيرات بين كلا البيئتين لضمان استمرارية المنظمة ونجاحها في بيئة تنافسية ومتغيرة.

• التصنيف الثالث:

1. بيئة العمل المادية:

بيئة العمل المادية تشمل كافة العوامل البيئية الفعلية والمادية داخل مكان العمل، مثل البنية التحتية، والمباني، والأثاث، وأنظمة التكييف والتهوية، والإضاءة، والنظافة. تلعب بيئة العمل المادية دوراً حاسماً في راحة وسلامة الموظفين، وتأثيرهم على الإنتاجية والصحة العامة. على سبيل المثال، الإضاءة المناسبة والتهوية الجيدة يمكن أن تحسن من تركيز الموظفين وراحتهم، بينما بيئة عمل غير نظيفة أو غير منظمة قد تؤدي إلى تقليل الإنتاجية وزيادة معدلات الإصابة بالأمراض. (عبد الناصر ، 2024 ، ص107)

2. بيئة العمل المعرفية:

بيئة العمل المعرفية تشير إلى البنية والتنظيم التي تساهم في نقل المعرفة والمهارات داخل المنظمة. تشمل هذه البيئة الأساليب التعليمية والتدريبية، والمنصات التقنية للتعلم، والمناهج التعليمية، والأدوات التكنولوجية المستخدمة في نقل المعرفة. تهدف بيئة العمل المعرفية إلى دعم التعلم المستمر وتطوير المهارات لدى الموظفين، مما يساهم في تحسين الأداء والابتكار داخل المنظمة.

3. بيئة العمل التنظيمية:

بيئة العمل التنظيمية تعبر عن القواعد والسياسات والإجراءات التي تنظم سير العمل داخل المنظمة. تتضمن هذه البيئة الهيكل التنظيمي، وتوزيع السلطة، والتواصل الداخلي، والأنظمة الإدارية والإدارية.

يهدف إدارة بيئة العمل التنظيمية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية التشغيلية، وضمان التنسيق السلس بين أقسام المنظمة وفرق العمل المختلفة.

4. بيئة العمل البينية:

وبيئة العمل البينية تشير إلى العلاقات الاجتماعية والتفاعلات بين أفراد المنظمة. تتضمن هذه البيئة التواصل بين الزملاء، والتعاون، والتفاعلات اليومية في بيئة العمل. يسهم الحفاظ على بيئة عمل بينية إيجابية في تعزيز روح الفريق والانتماء للمنظمة، وتحفيز الإنتاجية والإبداع.

وبهذا التصنيف، تظهر أهمية كل من بيئات العمل المادية، والمعرفية، والتنظيمية، والبينية في خلق بيئة عمل متكاملة ومتوازنة تدعم الأهداف المؤسسية وتعزز الأداء الفردي والجماعي داخل المنظمة.

• التصنيف الرابع:

1. بيئة العمل البشرية أو البيئة الاجتماعية:

بيئة العمل البشرية تتكون من العلاقات الاجتماعية بين الأفراد داخل المنظمة، سواء كانوا زملاء عمل، مديرين، مرؤوسين، عملاء، أو الجمهور بشكل عام. تؤثر هذه العلاقات على الأداء الفردي والجماعي، وتسهم في بناء روح الفريق والتعاون داخل المنظمة. إدارة بيئة العمل الاجتماعية بشكل فعال تعزز التفاعل الإيجابي وتقلل من التوترات والصراعات التي قد تؤثر سلبًا على الأداء.

2. بيئة العمل الثقافية أو البيئة الثقافية:

بيئة العمل الثقافية تتألف من القيم والأخلاقيات والمعتقدات التي تحكم سلوكيات الأفراد داخل المنظمة. تشمل هذه البيئة الثقافة التنظيمية، وميثاق الشرف، والقيم الأساسية التي توجه العمل واتخاذ القرارات داخل المنظمة. تعزز بيئة العمل الثقافية الشفافية والنزاهة، وتعزز الانتماء والولاء للمنظمة.

3. بيئة العمل المعنوية:

بيئة العمل المعنوية تشير إلى المشاعر والاتجاهات والطاقة النفسية لدى الأفراد داخل المنظمة. تشمل هذه البيئة السلوكيات الإيجابية والسلبية، والرضا الوظيفي، ومستوى الالتزام والحماس في العمل. إدارة بيئة العمل المعنوية تهدف إلى تعزيز الروح المعنوية العالية لدى الموظفين من خلال دعمهم وتشجيعهم، وتوفير بيئة محفزة للإبداع والأداء العالي.

4. بيئة العمل المادية أو البيئة المادية:

بيئة العمل المادية تشمل البنية التحتية والمعدات والأدوات المتاحة في مكان العمل. وتشمل هذه العناصر الأثاث، وأنظمة التكيف، والإضاءة، وأنظمة السلامة والصحة المهنية، وتلعب بيئة العمل المادية دورًا هامًا في راحة الموظفين وسلامتهم، وتأثيرهم على الأداء والإنتاجية. من خلال تحسين بيئة العمل المادية، يمكن للمنظمة تعزيز الكفاءة والفاعلية التشغيلية، وتحقيق بيئة عمل آمنة ومريحة للجميع. (أبو النصر ، 2020، ص200)

وبهذا التصنيف، يتضح أن بيئة العمل تتكون من عدة عناصر مترابطة تؤثر بشكل كبير على الأفراد داخل المنظمة وعلى أدائهم وسلوكياتهم، وإدارتها بشكل فعال يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والحفاظ على رضا وسلامة الموظفين.

6-مواصفات بيئة العمل الصحية:

لكي نضمن أن بيئة عمل المنظمة صحية وفعالة، يجب علينا توفير مجموعة من الإجراءات والممارسات التي تساهم في تحقيق الأمان والراحة للعاملين. أولاً، من المهم أن تواكب الشركة التطورات الحديثة في مجال الوقاية والسلامة. فالتطوير الدائم للمنظمة أو الشركة بما يتوافق مع العصر، خاصة فيما يتعلق بإجراءات الوقاية والسلامة للموظفين، يضمن بيئة عمل خالية من المخاطر. فاستخدام أحدث التقنيات والأدوات في الوقاية والسلامة يساهم في حماية العاملين وتقليل الحوادث والإصابات. (العواجي ،2024، ص50)

ومراجعة العملية الإنتاجية بانتظام هي خطوة أساسية في ضمان سلامة بيئة العمل. يجب التأكد من أن عمليات الإنتاج تتم بشكل سليم ولا تسبب أي ضرر للعاملين. الفحص الدوري للمعدات والآلات والتأكد من عدم وجود أي أعطال يمكن أن يؤدي إلى تحسين بيئة العمل بشكل كبير. التصحيح المستمر للأعطال يساهم في تقليل حوادث وإصابات العمل، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وسرعة الإنجاز بدون أي عوائق.

إذا كانت هناك أجهزة أو معدات جديدة توفر مستوى أعلى من الأمان والراحة مقارنة بالمعدات الحالية، يفضل أن تقوم الشركة بشرائها. الاستثمار في المعدات الحديثة لا يعزز فقط من أمان العاملين بل يزيد أيضاً من رضاهم وكفاءتهم في العمل. العاملون يشعرون بالأمان والاطمئنان عندما يعملون في بيئة مجهزة بأحدث التقنيات والأدوات الآمنة، وهذا ينعكس إيجاباً على أدائهم وإنتاجيتهم.

تدريب وتأهيل العاملين لمواجهة أي مخاطر قد تحدث في المستقبل هو جزء لا يتجزأ من بيئة العمل الصحية. ومن الضروري أن تكون هناك برامج تدريبية منتظمة تركز على كيفية التعامل مع المخاطر

المحتملة. تدريب الموظفين على الإسعافات الأولية يمكن أن يكون له دور كبير في الوقاية من الإصابات وتقليل تأثير الحوادث. عندما يكون الموظفون مدربين جيداً على كيفية التصرف في حالات الطوارئ، فإنهم يكونون أكثر قدرة على حماية أنفسهم وزملائهم في العمل.

وإعطاء الموظفين دورات في الإسعافات الأولية وتعليمهم كيفية التعامل مع المواقف الطارئة يعزز من وعيهم بأهمية الوقاية وإجراءات السلامة. هذا النوع من التدريب يجعل الموظفين أكثر حرصاً على اتباع إرشادات السلامة والوقاية عند استخدام الآلات والمعدات. الاهتمام الكبير من جانب الموظفين بالإجراءات الوقائية يعزز من ثقافة السلامة داخل الشركة، مما يقلل من معدلات الحوادث والإصابات.

وبالإضافة إلى ذلك، بيئة العمل الصحية تشمل أيضاً جوانب أخرى مثل توفير إضاءة جيدة، تهوية مناسبة، مساحات عمل نظيفة ومنظمة، وضمان فترات راحة كافية للعاملين. هذه العناصر تلعب دوراً كبيراً في تحسين الراحة النفسية والجسدية للعاملين، مما ينعكس إيجاباً على صحتهم العامة وأدائهم في العمل. (العواجي ،2024، ص51)

وبالتالي، لضمان بيئة عمل صحية، يجب على الشركة تبني نهج شامل يتضمن التطوير المستمر لإجراءات الوقاية والسلامة، الفحص الدوري للمعدات، الاستثمار في الأدوات الحديثة، وتدريب العاملين على مواجهة المخاطر. هذا النهج يساهم في خلق بيئة عمل آمنة ومريحة، مما يعزز من إنتاجية العاملين ويدعم النجاح المستدام للمنظمة.

7- مفهوم أداء الموظفين :

مفهوم أداء الموظفين هو مصطلح يُستخدم على نطاق واسع في مجالات الإدارة والموارد البشرية، ويعكس القدرة الفردية على تحقيق الأهداف المنظمة بكفاءة وفعالية داخل بيئة العمل. يعتبر فهم الأداء الموظفين أمراً حيوياً للمنظمات لأنه يحدد بشكل كبير النجاح والتفوق الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية. (العواجي ، 2024 ، ص58)

وفي هذا السياق، يتمثل المفهوم في تحليل وتقييم قدرات وأداء الموظفين في أداء مهامهم وواجباتهم بناءً على المعايير المحددة، والتي قد تشمل جودة العمل المنجز، الكفاءة في استخدام الموارد، الالتزام بالمواعيد الزمنية، والتفاعل الإيجابي مع الفريق والزملاء. يتطلب فهم الأداء الموظفين أيضاً فحص القدرات الفردية كالمهارات والمعرفة والقدرات الشخصية التي تساهم في تحقيق الأهداف المحددة للمنظمة.

وتتأثر عدة عوامل بأداء الموظفين، منها بيئة العمل والثقافة التنظيمية، والتي تلعب دوراً كبيراً في تشجيع الإنتاجية والابتكار، أو على العكس تقيدها إذا لم تكن مشجعة. فمثلاً، بيئة عمل محفزة وداعمة تشجع الموظفين على تقديم أفضل أداء لهم، من خلال توفير الدعم والموارد اللازمة وتعزيز العلاقات الإيجابية بين الفريق. (العواجي ، 2024، ص59)

وبالإضافة إلى ذلك، يتطلب فهم أداء الموظفين أيضاً تحديد الأهداف الواضحة والقابلة للقياس، وتوفير الملاحظات والتقييم المنتظم للأداء، بحيث يتسنى للموظفين تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تحسينها. كما يشمل فهم أداء الموظفين تقديم التدريب والتطوير المستمر لتعزيز المهارات والقدرات اللازمة لتحقيق الأهداف المطلوبة.

والأداء، كما يُعرف، هو تنفيذ الموظف للمهام والمسؤوليات التي تكلفه بها المنظمة، أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها، بهدف تحقيق النتائج المرجوة للمنظمة. يُعتبر الأداء مؤشراً هاماً على كفاءة وفعالية العامل في أداء مهامه بشكل يلبي متطلبات المنظمة ويساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية. تتضمن مكونات الأداء عدة عناصر، منها الجودة والكفاءة في تنفيذ العمل، والالتزام بالمعايير والمواعيد الزمنية المحددة، والتفاعل الإيجابي مع الفريق والزملاء. كما يشمل الأداء قدرة الموظف على تحقيق الأهداف المنظمة، وتحقيق الإنتاجية والجودة المطلوبة منه.

وتعتبر عمليات تقييم الأداء أداة مهمة لتقييم أداء الموظفين، حيث يتم تحديد مدى تحقيقهم للأهداف والمعايير المحددة، وتقديم الملاحظات والتوجيهات لتحسين الأداء إذا لزم الأمر. يُعتبر الأداء عملية دورية ومستمرة، تتطلب التفاعل والتحسين المستمر لتعزيز كفاءة وفعالية العمل وتحقيق النتائج المرجوة بشكل أفضل. (العواجي ، 2024، ص60)

8- معايير قياس أداء الموظفين :

معايير الأداء الوظيفي تُعد من الأدوات الرئيسية التي تستخدم لتحديد وقياس أداء الموظفين في المنظمات. وتعتبر هذه المعايير مجموعة من البيانات والمعايير التي توضح الأهداف المرجوة والمستويات المطلوبة من الأداء في مختلف الوظائف والأقسام. هدفها الرئيسي هو توفير إطار موحد يساعد على تحديد ما إذا كان الموظف يؤدي بشكل مرضٍ إلى الأداء أم لا، وما إذا كان يتفق مع متطلبات العمل والمؤسسة. (عباس ، 2018، ص32)

وتتضمن معايير الأداء الوظيفي عدة عناصر رئيسية:

1. **الجودة**: تعني مدى انتاج الموظف للعمل بجودة عالية ومطابقة للمعايير المحددة، وقد تشمل الجودة الفنية والجودة في الخدمة المقدمة.

2. **الكمية**: تشير إلى حجم الإنتاج أو العمل الذي يقوم به الموظف خلال فترة زمنية معينة.

3. **الوقت**: يتعلق بالالتزام بالجدول الزمنية والمواعيد المحددة لإنجاز المهام وتسليم العمل.

4. **الإجراءات**: تتعلق بكيفية تنفيذ المهام والعمليات، والامتثال للإجراءات والسياسات المحددة داخل المنظمة.

وتعتبر هذه المعايير أساسية لتقييم أداء الموظفين بشكل شامل وموضوعي، وتساعد على تحديد القدرات والاحتياجات التدريبية لتطوير أداء الموظفين. كما تعمل على تعزيز الشفافية والعدالة داخل العمل، مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بشكل أفضل وأكثر فعالية.

9-أهمية أداء الموظفين :

إن أداء الموظفين يُعتبر العمود الفقري لأي منظمة، حيث يحدث التلاحق بين جهود الفرد وأهداف المنظمة، مما ينتج عنه النجاح والاستقرار والفعالية. يتجلى أهمية الأداء في تحقيق الأهداف المؤسسية بطريقة مباشرة وفعالة، إذ يساهم في تحويل الموارد الخام إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة مضافة، وبالتالي تحقيق الربحية والنمو المستدام للمنظمة.

وعندما يكون أداء الموظفين مرتفعاً، يعكس ذلك فعالية عملية تحويل الموارد إلى منتجات نهائية تلبي احتياجات السوق وتجذب العملاء. هذا التفوق في الأداء يؤدي إلى بناء سمعة إيجابية للمنظمة في السوق، مما يزيد من فرص النمو والتوسع لها.

وبالإضافة إلى ذلك، يساهم أداء الموظفين في تحقيق الاستقرار الداخلي للمنظمة، حيث يعمل على تعزيز الروح المؤسسية والانتماء للموظفين. عندما يشعرون الموظفون بأن جهودهم محسوبة ومعترف بها، يزدادون إقبالاً على تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل، مما يعزز الروح الجماعية ويحد من نسبة التجاوزات أو الاستقالات.

وتكمن أهمية الأداء أيضاً في تحقيق التكاليف المنخفضة والربحية العالية، حيث يساهم في زيادة كفاءة استخدام الموارد المتاحة داخل المنظمة، بما في ذلك العنصر البشري. عندما يتمكن الموظفون من إنجاز المهام بفعالية وبدقة عالية، يتم تقليل الفاقد وتحسين استخدام الزمن والموارد، مما يقود إلى تحقيق أهداف المنظمة بأقل تكلفة ممكنة وأكبر ربحية.

لذلك فإن أداء الموظفين ليس مجرد مسألة فنية أو إدارية، بل هو النابض الحي للمنظمة، الذي يجسد التكامل بين الإرادة البشرية وأهداف المؤسسة، ويمهد الطريق نحو النمو والازدهار المستدام. (الزهران ، 2018، ص89)

10- مكونات أداء الموظفين :

إن عناصر الأداء الفعّال لأي موظف تتألف من عدة جوانب أساسية تؤثر على كيفية تحقيقه للنتائج المطلوبة في بيئة العمل، ويمكن تقسيمها إلى النقاط التالية:

➤ كفايات الموظف:

كفايات الموظف تشمل مجموعة من الخصائص والمهارات والاتجاهات التي يمتلكها الفرد والتي تساهم في إتقانه للمهام الموكلة إليه. هذه الكفايات تشمل:

- **المعرفة والمهارات** :تتعلق المعرفة بالمعلومات والفهم الذي يمتلكه الموظف في مجال عمله، بينما تتعلق المهارات بالقدرات العملية والتطبيقية التي يستخدمها لأداء مهامه بفعالية.
- **الاتجاهات والقيم** :تشمل الاتجاهات المواقف النفسية والعقلية للموظف تجاه عمله وزملائه والمنظمة بشكل عام، بينما تشمل القيم المبادئ والمعايير التي يعتمدها في اتخاذ القرارات وتنفيذ المهام.

وتتفاعل هذه الكفايات مع بيئة العمل ومتطلبات العمل لتشكل الأساس الذي يبنى عليه أداء الموظف.

➤ متطلبات العمل:

متطلبات العمل تشمل الواجبات والمسؤوليات والأدوار التي يجب على الموظف أدائها ضمن إطار عمله في المنظمة. وتشمل هذه المتطلبات:

- **المهام** :هي الأنشطة الفعلية التي يقوم بها الموظف، وتتضمن الأنشطة الروتينية والمشاريع الخاصة والمهام المتنوعة التي تنتج نتائج محددة.
- **المسؤوليات** :تعبر عن الالتزامات والواجبات التي يتحملها الموظف تجاه المنظمة، وتشمل تحديد المسؤوليات الشخصية والجماعية والتبليغ عن الأداء والتقارير والتفاعل مع الزملاء والإشراف.
- **الأدوار** :تعبر عن الوظائف والمواقف التي يتوقع من الموظف أدائها، وتشمل الأدوار القيادية أو الفنية أو الإدارية والتعاونية. (الزهران ، 2018، ص92)

تتفاعل متطلبات العمل مع كفايات الموظف لتحديد الأداء الفعال، حيث يجب على الموظف أن يكون قادراً على تلبية هذه المتطلبات بمستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية لضمان تحقيق الأهداف المنظمة بشكل مرضٍ ومنسجم.

➤ بيئة التنظيم

بيئة التنظيم تعتبر من العوامل الحاسمة التي تؤثر على أداء الموظفين ونجاح المنظمة بشكل شامل. العوامل الداخلية تشمل أهداف التنظيم، وهيكله الداخلي، والإجراءات المستخدمة فيه، وكذلك موارده البشرية والمالية والمادية. هذه العوامل تحدد توجهات المنظمة وتنظيمها الداخلي، وتوفر الدعم اللازم لأداء الموظفين بفعالية وكفاءة.

ومن جهة أخرى، العوامل الخارجية تتضمن العوامل الاجتماعية، مثل القيم والمعتقدات التي تسيطر على المجتمع المحيط بالمنظمة، وتأثيراتها على ثقافة العمل داخلها. كما تشمل العوامل التكنولوجية التي تمثل التقنيات والأدوات التكنولوجية المستخدمة، وتطورات التكنولوجيا التي قد تؤثر على كيفية تنظيم وتنفيذ العمل داخل المنظمة. بالإضافة إلى ذلك، العوامل الحضارية والسياسية والقانونية تلعب دوراً كبيراً في تحديد سياق العمل الخارجي، حيث تشمل السياسات الحكومية والقوانين التي يجب على المنظمة الامتثال لها، والتي تؤثر بشكل مباشر على نشاطاتها وسير عملها اليومي.

وإن التفاعل بين هذه العوامل الداخلية والخارجية، وإدارتها بشكل فعال، يساهم في تعزيز الأداء الفردي والجماعي للموظفين، وبالتالي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بأقصى قدر من الفعالية والنجاح في بيئة الأعمال المتغيرة. (الزهراء ، 2018، ص93)

11- العوامل التي تؤثر في أداء الموظفين :

إن دراسة هاوثورن، التي أجريت في Western Electric في الثلاثينيات من القرن الماضي، كانت من أبرز الدراسات التي كشفت عن أهمية البحوث في مجال أداء الموظفين وتأثير العوامل العملية عليه. الدراسة أظهرت أن هناك عوامل متعددة تؤثر على مستوى الإنتاجية والأداء للعمال في أماكن عملهم.

تركزت الدراسة على تحليل كيفية تأثير الظروف البيئية والعملية على أداء العمال، وتبين أن هناك عوامل تشمل الإضاءة، وطول فترات العمل، والاستراحات، والمكافآت، وطرق التحفيز، تلعب دوراً هاماً في تحفيز العمال ورفع معدلات الإنتاجية. أثبتت الدراسة أيضاً أن الجوانب الاجتماعية والنفسية للعمال، مثل العلاقات بين الزملاء والتواصل مع الإدارة، لها تأثير كبير على أدائهم.

وتفيد النتائج العلمية والأبحاث التي تمت في هاوثرن وغيرها من الدراسات بأن فهم عميق للعوامل المسببة والمكونة للأداء الوظيفي يمكن أن يسهم في تحسين البيئة العملية وتعزيز أداء الموظفين، سواء في المؤسسات الكبيرة أو الصغيرة والمتوسطة. هذا التركيز على عوامل العمل وتأثيرها يعزز من قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية أكبر، ويعكس أهمية البحوث والدراسات في تطوير سياسات وإجراءات تعزز من بيئة العمل وتحفز الموظفين لتحقيق أداء متميز. (العواجي ، 2024 ، ص59)

1. العنصر البشري :

إن العنصر البشري يُعتبر الجوهر الحيوي في أي مؤسسة، حيث يشكل عاملاً ديناميكياً أساسياً يؤثر بشكل كبير على جميع عمليات الإنتاج والأداء العام للمنظمة. بينما تؤثر العوامل الأخرى مثل التكنولوجيا والموارد المادية والسياسات، إلخ، إلا أن العنصر البشري يحدد بشكل أساسي كيفية استخدام وتوجيه هذه العوامل.

القرارات التي يتخذها الأفراد، والأداء الذي يقدمونه في أدوارهم ومسؤولياتهم، يلعبان دوراً رئيسياً في تحديد مستوى الإنتاجية وكفاءة استخدام الموارد. فعلى سبيل المثال، قدرة العنصر البشري على تطبيق التكنولوجيا بفعالية، واتخاذ القرارات الصائبة في إدارة الموارد، والتفاعل الإيجابي مع السياسات التنظيمية، تؤثر جميعها على النتائج النهائية للمؤسسة.

وبالتالي، فإن فهم وتحليل دور العنصر البشري كعامل مؤثر يساعد المنظمات على تحسين إدارته وتطوير سياساتها لتعزيز الأداء العام وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر، وبتكاليف أقل، وبأعلى مستويات الجودة.

2. إدارة أداء العاملين :

إن إدارة أداء العاملين تُعتبر من أهم التحديات التي تواجه المديرين في المنظمات الحديثة، حيث تتطلب هذه العملية إدارة وتوجيه سلوكيات ونتائج أعمال العاملين بهدف تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة. يتضمن هذا المفهوم عدة جوانب أساسية تسهم في تحسين الأداء العام وتعزيز فعالية العمل داخل المنظمة.

وأحد أهم جوانب إدارة أداء العاملين هو وضع المعايير الواضحة والمحددة للأداء، حيث يتم تحديد الأهداف والتوقعات التي يجب على كل موظف تحقيقها. هذا يساهم في توجيه جهود العاملين نحو تحقيق أهداف محددة وقابلة للقياس، مما يعزز من تركيزهم ونتاجيتهم.

وبالإضافة إلى ذلك، تشمل إدارة أداء العاملين تقييم منتظم لأداء كل موظف، وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص التطويرية. يتيح هذا النوع من التقييمات للمديرين فهم أداء كل فرد بشكل دقيق، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز الأداء الفردي وتطوير المهارات الضعيفة.

وعلاوة على ذلك، تتضمن إدارة أداء العاملين أيضاً تقديم الملاحظات والتوجيهات الفورية والمستمرة للموظفين، وذلك لتصحيح المسارات إذا لزم الأمر وتحسين الأداء في الوقت الحقيقي. هذا النوع من التفاعل يساهم في تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين وبناء بيئة عمل إيجابية تعزز من رغبة الموظفين في تحقيق الأهداف المؤسسية.

لذا فإن إدارة أداء العاملين ليست مجرد عملية تقييم، بل هي استراتيجية شاملة تتضمن وضع الأهداف، وتقييم الأداء، وتوجيه السلوكيات، وتوفير الملاحظات المستمرة، بهدف تعزيز الأداء الفردي والجماعي وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية أكبر. (مصطفى عوض وآخرون ، 2016، ص205)

3. العوامل النفسية :

إن العوامل النفسية تلعب دوراً بارزاً في تأثير الأداء العام للموظفين داخل المؤسسات، حيث تشمل هذه العوامل عدة جوانب تؤثر بشكل مباشر على مستوى الإنتاجية والكفاءة:

أولاً، اللوازم والمعدات: تعد اللوازم والمعدات جزءاً أساسياً من بيئة العمل، حيث أن توفير الأدوات اللازمة بشكل جيد وبجودة عالية يساهم في تحسين الأداء. العامل الذي يتمتع بمعدات وأدوات عمل ملائمة يكون أكثر استعداداً للقيام بمهامه بكفاءة، مما يزيد من إنتاجيته ويساهم في تحسين أدائه بشكل عام.

ثانياً، الجو المريح: يعتبر الجو المريح في بيئة العمل عاملاً مهماً لرفع روح المعنويات لدى الموظفين. العمل في بيئة محفزة ومريحة يشجع على بذل المزيد من الجهد والإبداع، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الشخصي والجماعي. الجو المريح يعزز من مشاعر الرضا والانتماء للمؤسسة، مما يزيد من الاستقرار والإنتاجية.

ثالثاً، روح المبادرة والتحفيز: تلعب العوامل النفسية مثل روح المبادرة دوراً هاماً في تحسين الأداء. عندما يشعر الموظف بأنه محفز ومدعوم من قبل إدارته وزملائه، يكون أكثر عرضة للتقاني في عمله والسعي نحو تحسين أدائه. الاهتمام بتعزيز روح المبادرة والتحفيز بين الموظفين يمكن أن يساهم في تعزيز الأداء الفردي وتحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية أكبر.

لذلك فالعوامل النفسية وتأثيرها على الأداء يعد أمراً حيوياً لإدارة المؤسسات الناجحة. من خلال تحسين الجو النفسي وتوفير اللوازم والمعدات الملائمة، يمكن للمؤسسات تعزيز أداء موظفيها وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في سوق العمل. (مصطفى عوض وآخرون ، 2016 ، ص206)

المراجع :

4. علي بن أحمد العواجي (2024) ، العلاقة بين بيئة العمل الفيزيائية وأداء العاملين في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بمدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية ، مجلة كلية التربية ، ج1، مج 48، - جامعة عين شمس
5. مصطفى إبراهيم عوض وآخرون (2016) ، المتغيرات الاجتماعية والفيزيائية المؤثرة علي جودة أداء العاملين دراسة حالة شركة مصر للطيران ، مجلة العلوم البيئية ، معهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين شمس .
6. محمد مصطفى علي الحجاج (2022) ، البيئة المادية وأثرها على أداء الموظفين دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع الزهراء ووكالة قرجي- ليبيا ، مجلة دراسات الانسان و المجتمع ، ع20 .
7. منى خالد عكر (2020) ، أهمية بيئة العمل في تحقيق الأبداع الوظيفي ، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات ، مج1، ع11.
8. عبد الناصر محمد سيد أحمد (2024) ، تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظي القاهرة والجيزة ، المجلة العربية للإدارة، مج 44، ع1.
9. عقيلي ، عمر وصفي (2009) إدارة الموارد البشرية الحديثة الطبعة الاولى دار وائل للنشر والتوزيع عمان ، الاردن .
10. عباس ، سهيلة محمد ، (2018) ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، دار روائع للنشر ، عمان ، الاردن .
11. الزهراء ، مولاي، فاطمة جميلة ، مقدار (٢٠١٨) . تأثير العلاقات الانسانية و الاخلاقيات الدينية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، المركز الجامعي معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .
12. أبو النصر، مدحت محمد. (2010). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. القاهرة: مجموعة النيل