

## بحث بعنوان

تقييم أداء وكفاءة عمال الوطن في توفير خدمات النظافة والصيانة في البلدية

إعداد

محمد عبدالله دغيم الشرعه

عامل وطن

## المُلخَص

تقييم أداء وكفاءة عمال الوطن في توفير خدمات النظافة والصيانة في البلدية يعد من العوامل الأساسية لضمان تحقيق بيئة نظيفة وآمنة للمواطنين. يعتمد هذا التقييم على عدة معايير، منها سرعة الاستجابة لطلبات الصيانة والنظافة، جودة العمل المنجز، ومدى التزام العمال بالجدول الزمنية المحددة. كما يتطلب الأمر تقويم مستوى تدريب العمال على المهارات اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة، بالإضافة إلى مراعاة توفير المعدات والأدوات المناسبة لأداء هذه الأعمال. من خلال تحليل هذه المعايير، يمكن تحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين أو تطوير، وبالتالي ضمان تقديم خدمات بلدية تلبية احتياجات المواطنين بشكل فعال.

<https://jaspps.com>**Abstract**

Evaluating the performance and efficiency of municipal workers in providing cleaning and maintenance services is one of the essential factors for ensuring a clean and safe environment for citizens. This evaluation is based on several criteria, including the speed of response to maintenance and cleaning requests, the quality of work performed, and the extent to which workers adhere to the specified timetables. It also requires evaluating the level of training of workers in the skills necessary to perform their tasks efficiently, in addition to taking into account the provision of appropriate equipment and tools to perform these tasks. By analyzing these criteria, it is possible to identify points that need improvement or development, thus ensuring the provision of municipal services that meet the needs of citizens effectively.

تعتبر خدمات النظافة والصيانة من أبرز المهام التي تقوم بها البلديات في مختلف المناطق، حيث تلعب دوراً كبيراً في الحفاظ على البيئة وتحقيق بيئة صحية وآمنة للمواطنين. إن أداء وكفاءة عمال الوطن في هذه المجالات يمثل حجر الزاوية في نجاح هذه الخدمات. حيث إن الكفاءة العالية في تنفيذ المهام تؤدي إلى تحسين المظهر العام للمدينة وضمان راحة السكان. من هذا المنطلق، يأتي تقييم أداء هؤلاء العمال كأداة أساسية لضمان جودة الخدمة المقدمة ورفع مستوى العمل.

إن عملية التقييم تشمل جوانب متعددة تبدأ من قياس سرعة الاستجابة لطلبات الصيانة والنظافة، مروراً بقياس جودة الأداء الفني، وصولاً إلى فحص مستوى الانضباط والالتزام بالمواعيد المحددة. من خلال هذه المعايير، يمكن قياس مدى كفاءة العمال في التعامل مع مختلف أنواع الأعمال المطلوبة. كما أن دور العمال يتجاوز تنفيذ المهام اليومية، إذ يتطلب الأمر أيضاً القدرة على التفاعل مع المواطنين وفهم احتياجاتهم. تتعدد التحديات التي يواجهها عمال الوطن في تأدية مهامهم، سواء كانت تتعلق بنقص الموارد أو صعوبة الظروف البيئية. فالحفاظ على النظافة في المدن المكتظة أو معالجة الأعطال والصيانة في الأماكن العامة قد يتطلب مهارات خاصة وسرعة في اتخاذ القرارات. ومن هنا تأتي أهمية التدريب المستمر والتأهيل المناسب الذي يساهم في تحسين الأداء العام.

إلى جانب التقييم الفني، يجب أن يتضمن التقييم أيضاً جانباً إدارياً يتصل بكفاءة التنظيم وإدارة الوقت والموارد. إذ لا تقتصر أهمية عمال الوطن على تنفيذ المهام اليومية فقط، بل تشمل قدرتهم على إدارة وتنظيم الأعمال بشكل يضمن استمرارية الخدمة بأعلى مستوى من الجودة. وهذا يتطلب تضامناً للجهد بين الإدارات المعنية والعمال لضمان التنسيق الفعال. من خلال عملية تقييم شاملة تركز على تحسين الأداء وتطوير الكفاءة، يمكن للبلدية أن تضمن استدامة خدمات النظافة والصيانة بشكل يواكب تطلعات

<https://jaspass.com>

المواطنين. كما أن هذه العملية تساهم في تعزيز العلاقة بين المواطنين والبلدية من خلال تقديم خدمات تلبي احتياجاتهم وتستجيب لمتطلباتهم بشكل فعال، مما يعزز رضاهم ويسهم في تحسين جودة الحياة في المجتمع.

### مشكلة البحث

تواجه البلديات في العديد من المناطق تحديات كبيرة تتعلق بتقييم أداء وكفاءة عمال الوطن في تقديم خدمات النظافة والصيانة. تعد هذه الخدمات من المتطلبات الأساسية لضمان بيئة صحية وآمنة للمواطنين، إلا أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر في قدرة العمال على أداء مهامهم بكفاءة. ففي بعض الأحيان، قد يكون هناك صعوبة في تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة بسبب نقص في المعدات أو قلة التدريب، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء. ينعكس ذلك سلبيًا على النظافة العامة وصيانة المرافق البلدية، مما يؤثر في راحة المواطنين ورضاهم.

من أبرز المشاكل التي تواجه عملية التقييم هو عدم وجود معايير موحدة أو واضحة لقياس الأداء بشكل دقيق. ففي غياب هذه المعايير، يصعب تحديد مدى فعالية العمال في تقديم الخدمات. كما أن غياب عمليات المتابعة والتقييم المستمر يؤدي إلى تراكم المشكلات وتفاقمها دون إيجاد حلول مناسبة. قد تكون هناك أيضًا صعوبة في رصد احتياجات كل منطقة على حدة، حيث تتفاوت الخدمات التي يحتاجها المواطنون حسب الكثافة السكانية والظروف البيئية في كل منطقة، مما يعقد عملية تحديد أولويات العمل. علاوة على ذلك، يواجه عمال الوطن في بعض الأحيان تحديات تتعلق بالظروف البيئية القاسية أو نقص الموارد اللازمة لأداء مهامهم. ففي بعض الأحيان، قد تكون بيئات العمل غير ملائمة أو صعبة، مما يعوق قدرة العمال على تقديم خدمات عالية الجودة. إضافة إلى ذلك، يعاني البعض من

<https://jaspass.com>

نقص في الأدوات والمعدات اللازمة لتنفيذ الأعمال بكفاءة، مما يؤدي إلى تأخير العمل أو تقديم خدمات أقل من المتوقع. هذا النقص في الإمكانيات يشكل عائقاً أمام تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

إن ضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة في البلدية يعد من أبرز القضايا التي تؤثر سلباً على تقديم خدمات النظافة والصيانة. ففي بعض الأحيان، قد يتسبب نقص التواصل والتعاون بين الفرق المعنية في تعطيل سير العمل أو تأخير تنفيذ المهام. كما أن غياب التخطيط السليم والإدارة الفعالة للموارد قد يؤدي إلى سوء توزيع الأعمال وتراكم الأعباء على بعض الفرق دون الأخرى، مما يعرض سير العمل لأخطاء وصعوبات. بالتالي، تحتاج البلديات إلى تطوير طرق تقييم فعالة تأخذ بعين الاعتبار جميع العوامل المؤثرة في أداء عمال الوطن. يجب أن تشمل عملية التقييم تحسين التدريب، توظيف التكنولوجيا المناسبة، وضمان توفير الموارد الكافية لتنفيذ المهام بفعالية. كما ينبغي أن يترافق التقييم مع خطة لتحسين ظروف العمل وضمان توفير بيئة عمل ملائمة، مما يسهم في رفع مستوى كفاءة العمال وزيادة إنتاجيتهم وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

## أهداف البحث

1. تقييم مستوى كفاءة عمال الوطن: دراسة وتحليل قدرة عمال الوطن في أداء مهام النظافة والصيانة في البلدية، وتحديد مدى تحقيقهم للمعايير المحددة من حيث الجودة والسرعة والفاعلية.
2. تحليل العوامل المؤثرة في الأداء: استكشاف العوامل التي تؤثر في أداء عمال الوطن مثل توفر الموارد، التدريب، الظروف البيئية، والتنظيم الإداري، وكيفية تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة.
3. تحديد الفجوات في الخدمات: رصد المشكلات والتحديات التي قد تواجه عمال الوطن أثناء تنفيذ مهامهم، والعمل على تحديد الفجوات في الخدمات المقدمة وكيفية تحسينها لتلبية احتياجات المواطنين.

<https://jasps.com>

4. اقتراح حلول لتحسين الأداء: تقديم توصيات وحلول عملية لتحسين كفاءة عمال الوطن في تقديم خدمات النظافة والصيانة، من خلال تطوير مهاراتهم، تحسين الظروف، وتوفير الأدوات والمعدات اللازمة.

5. وضع معايير للتقييم المستمر: تطوير معايير وآليات لتقييم الأداء بشكل دوري لضمان استدامة تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز مستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية.

### أهمية البحث

1. تحسين جودة الخدمات البلدية: يساعد البحث في تحسين كفاءة أداء عمال الوطن في توفير خدمات النظافة والصيانة، مما يساهم في رفع مستوى الجودة لهذه الخدمات وبالتالي تحسين البيئة الحضرية وصحة المواطنين.

2. تعزيز رضا المواطنين: من خلال تقييم الأداء وتطويره، يساهم البحث في تحقيق رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة من قبل البلدية، مما يعزز العلاقة بين المواطنين والجهات المحلية ويشجع على المشاركة المجتمعية.

3. رفع كفاءة استخدام الموارد: يساهم البحث في تحديد كيفية استخدام الموارد المتاحة بشكل أفضل، سواء كانت مالية أو بشرية، مما يساهم في تحقيق الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر وتحسين استدامة الخدمات.

4. دعم اتخاذ القرارات الإدارية: يوفر البحث بيانات دقيقة وموثوقة تساعد المسؤولين في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تخصيص الموارد، تطوير خطط التدريب، وتنظيم العمليات التشغيلية داخل البلدية.

5. تحقيق بيئة صحية وأمنة: من خلال تحسين أداء العمال في مجال النظافة والصيانة، يساهم البحث في توفير بيئة صحية وأمنة للمواطنين، مما يقلل من المخاطر الصحية والبيئية ويعزز نوعية الحياة في المدن.

### أسئلة البحث

1. ما هي المعايير المستخدمة لتقييم أداء عمال الوطن في خدمات النظافة والصيانة في البلدية؟  
يهدف هذه السؤال إلى فهم الأسس التي يعتمد عليها التقييم وكيفية قياس كفاءة العمال في أداء مهامهم.
2. ما هي العوامل التي تؤثر في أداء وكفاءة عمال الوطن في تقديم خدمات النظافة والصيانة؟  
يتناول هذا السؤال العوامل المختلفة مثل التدريب، الموارد المتاحة، الظروف البيئية، والتنظيم الإداري التي قد تؤثر على جودة الخدمات.
3. هل يعاني عمال الوطن من تحديات تؤثر على قدرتهم في تنفيذ مهامهم بكفاءة؟  
يركز هذا السؤال على تحديد المشكلات المحتملة التي تواجه العمال، مثل نقص المعدات أو قلة الدعم الإداري.
4. كيف يمكن تحسين مستوى أداء وكفاءة عمال الوطن في البلدية؟  
يهدف هذا السؤال إلى إيجاد حلول عملية لتطوير أداء العمال وتحسين كفاءتهم في تنفيذ خدمات النظافة والصيانة.
5. ما هو تأثير تقييم أداء عمال الوطن على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؟

يبحث هذا السؤال في العلاقة بين التقييم المستمر لأداء العمال وبين التحسين في مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين.

## الإطار النظري

يشكل تقييم أداء وكفاءة عمال الوطن في توفير خدمات النظافة والصيانة في البلدية جزءًا أساسيًا من استراتيجيات تحسين الخدمات العامة. يعتمد هذا التقييم على قياس مدى قدرة العمال على تنفيذ المهام المطلوبة بشكل فعال ومنتقن، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين. فمن خلال تقييم الأداء يمكن التعرف على الجوانب التي تتطلب تحسينًا، سواء كانت متعلقة بالكفاءة الفردية للعمال أو بالجوانب التنظيمية والإدارية التي تدير العمل. يعتبر التقييم المستمر أداة مهمة لضمان التزام العمال بمعايير الجودة، مما يسهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة وتحقيق بيئة صحية وآمنة للسكان.

تعتمد عملية التقييم على مجموعة من المعايير التي تتفاوت حسب نوع الخدمة وظروف العمل. في حالة خدمات النظافة والصيانة، من أبرز هذه المعايير جودة العمل، سرعة الإنجاز، الالتزام بالمواعيد، واستخدام الأدوات والموارد المتاحة بالشكل الأمثل. كما أن التقييم يشمل أيضًا قدرة العمال على التعامل مع مختلف الظروف الميدانية، مثل الظروف الجوية أو كثافة السكان، بالإضافة إلى قدرتهم على حل المشكلات الطارئة بفعالية. يعتمد نجاح هذه العملية بشكل كبير على وجود آلية تقييم شفافة وواضحة تحدد الأهداف والمتطلبات بشكل دقيق. من ناحية أخرى، يواجه عمال الوطن العديد من التحديات التي قد تؤثر على أدائهم في تنفيذ مهام النظافة والصيانة. على سبيل المثال، قد يتعرض العمال للضغوط الناتجة عن نقص الموارد أو المعدات غير الكافية، وهو ما قد يؤدي إلى تقليل فعالية العمل. كما أن بعض الأعمال قد تتطلب مهارات خاصة تتعلق بالصيانة المعقدة التي تحتاج إلى تدريب مستمر. ولذلك، فإن

<https://jaspass.com>

تحسين كفاءة العمال يتطلب تطوير برامج تدريبية مستمرة، بالإضافة إلى توفير المعدات والأدوات اللازمة لتسهيل أداء المهام بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

إن العوامل الإدارية تلعب دورًا أساسيًا في تقييم أداء العمال. فالانضباط الإداري، والتنظيم الجيد للموارد، والتخطيط الفعال يساهم في تحسين سير العمل وتوجيه الجهود بالشكل الصحيح. من خلال متابعة عمل الفرق وتقييم أدائها بشكل دوري، يمكن للإدارة تحديد ما إذا كانت هناك فجوات في التنفيذ أو في توزيع الأعمال بين الفرق المختلفة. كما أن تحسين مستوى التواصل بين مختلف الأقسام في البلدية يمكن أن يساهم في تعزيز فعالية العمل، مما يساهم في توفير خدمة أفضل للمواطنين. في النهاية، إن تقييم أداء وكفاءة عمال الوطن في خدمات النظافة والصيانة ليس فقط عملية إدارية بل هو عامل مهم في تحسين جودة الحياة في المدن. من خلال هذا التقييم، يمكن تحديد النقاط التي تحتاج إلى تطوير أو تحسين، مما يؤدي إلى زيادة فعالية العمل وتحقيق مستويات أعلى من الرضا لدى المواطنين. كما أن تطوير الأداء يساهم في تعزيز الاستدامة في تقديم الخدمات، ويضمن توفير بيئة صحية وآمنة تساهم في رفاهية المجتمع.

1. أهمية تقييم الأداء في تحسين الخدمات: يعتبر تقييم أداء عمال الوطن في خدمات النظافة والصيانة من الأدوات الأساسية لضمان تقديم خدمات فعالة ومستدامة. يساعد هذا التقييم على قياس مدى كفاءة العمال في تنفيذ مهامهم، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق بيئة صحية وآمنة للمواطنين. تعد عملية تقييم الأداء أحد الأسس الرئيسية التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة في أي مؤسسة أو منظمة. من خلال تقييم الأداء يمكن تحديد مدى كفاءة الموظفين وفاعلية الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمة، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة على المدى الطويل. يتيح التقييم

المستمر للموظفين الفرصة لتحديد نقاط القوة والضعف لديهم، وبالتالي يساعد في تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم.

بجانب ذلك، يسهم تقييم الأداء في تعزيز عملية التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات من خلال توفير بيانات دقيقة وواضحة حول المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتلك التي تحقق نتائج إيجابية. كما يساعد التقييم في وضع استراتيجيات تصحيحية فعالة تركز على تحسين نقاط الضعف وتعزيز الجوانب الإيجابية. علاوة على ذلك، يمكن أن يعزز من عملية اتخاذ القرارات الإدارية السليمة بناءً على معلومات موثوقة وواقعية في جانب آخر، يساعد تقييم الأداء في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات. عندما يتم قياس الأداء بانتظام وتقييمه بشكل موضوعي، يشعر الموظفون بأنهم جزء من عملية التقييم ويسهمون في تحسين بيئة العمل. ذلك يعزز من روح التعاون ويحفز العاملين على تقديم أفضل ما لديهم في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة.

كما أن عملية التقييم لا تقتصر فقط على الأفراد بل تشمل أيضاً الأنظمة والخدمات المقدمة. من خلال رصد وتقييم العمليات المختلفة، يمكن تحديد ما إذا كانت الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمات تتماشى مع احتياجات العملاء ومتطلبات السوق. يتمكن المسؤولون من التعرف على أوجه القصور في الخدمة والعمل على معالجتها بسرعة وفعالية. أخيراً، يمكن القول إن أهمية تقييم الأداء تكمن في كونه أداة فعالة لتحفيز الابتكار والتحسين المستمر في تقديم الخدمات. من خلال تحليل الأداء بشكل دوري، يتمكن القائمون على المؤسسة من التفاعل مع التغيرات السريعة في بيئة العمل والتكيف معها بما يضمن استمرارية التحسين والتطور بما يتناسب مع تطلعات العملاء واحتياجاتهم المتغيرة.

**2. المعايير المعتمدة لتقييم الأداء:** يتطلب تقييم أداء العمال في هذا المجال تحديد معايير واضحة تشمل الجودة، الكفاءة، الالتزام بالمواعيد، استخدام الموارد بشكل أمثل، والقدرة على التعامل مع مختلف

<https://jaspps.com>

الظروف البيئية. تساهم هذه المعايير في توفير مقياس دقيق لقياس الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. تعد المعايير المعتمدة لتقييم الأداء أساسية لضمان أن التقييم يتم بشكل موضوعي وعادل وتوفير أدوات فعالة لقياس كفاءة الأفراد أو العمليات داخل المؤسسات. تعتمد هذه المعايير على مجموعة من المؤشرات التي تساعد في تحديد مستوى الأداء مقارنة بالأهداف المتوخاة. من أهم هذه المعايير هو معيار الكفاءة الذي يقيس قدرة الفرد أو الفريق على إنجاز المهام المطلوبة باستخدام الموارد المتاحة في الوقت المحدد وبأعلى درجة من الجودة. هذا المعيار يعكس قدرة الأفراد على استغلال مهاراتهم وكفاءاتهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة عالية.

بالإضافة إلى الكفاءة، هناك معيار آخر يركز على الالتزام والمشاركة في العمل. يعتمد هذا المعيار على مدى انخراط الأفراد في العمل ومدى اهتمامهم بتحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة. هذا يشمل قدرة الموظف على الالتزام بالمهام والتعاون مع الزملاء والإسهام في تحسين بيئة العمل. عندما تكون المشاركة عالية، يعكس ذلك مستوى من الحوافز الداخلية والدوافع الشخصية التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء العام. من المعايير الأساسية أيضًا هو معيار التفاعل مع العملاء أو الجمهور في حال كانت المؤسسة تقدم خدمات خارجية. يعتمد هذا المعيار على كيفية تفاعل الأفراد مع العملاء ومدى قدرتهم على تلبية احتياجاتهم وحل مشكلاتهم. يشمل ذلك مهارات الاتصال، وسرعة الاستجابة، ومرونة التعامل مع مواقف مختلفة من العملاء. يعكس هذا المعيار مدى قدرة المؤسسة على المحافظة على مستوى عالٍ من رضا العملاء والذي يرتبط مباشرة بأداء الموظفين.

يتضمن التقييم أيضًا معيار الجودة الذي يعتبر من العوامل الرئيسية في تقييم الأداء في معظم المؤسسات. يرتبط هذا المعيار بجودة النتائج التي يتم تحقيقها ومدى توافقها مع معايير الجودة المحددة سواء كانت داخلية أو مرتبطة بمعايير الصناعة. يعتبر المعيار ضروريًا لضمان استمرار المؤسسة في

<https://jaspps.com>

تقديم خدمات أو منتجات تلبى احتياجات العملاء بأعلى مستويات من الدقة والكفاءة. تتطلب الجودة التزاماً مستمراً بالتحسين والابتكار في كافة جوانب العمل. أخيراً، لا يمكن تجاهل معيار الفعالية الذي يقيس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وغاياتها المنشودة بأقل تكلفة وأعلى عائد ممكن. يعتمد هذا المعيار على قدرة الأفراد أو الفرق على تحقيق الأهداف المحددة في ظل قيود الوقت والموارد. ويعد المعيار مؤشراً مهماً على مدى نجاح الاستراتيجيات المتبعة في المؤسسة ومدى قدرة التقييم على توجيه التحسينات المستمرة في الأداء لتحقيق أفضل النتائج على مستوى المؤسسة ككل.

3. **تأثير العوامل البيئية والإدارية على الأداء:** يؤثر كل من بيئة العمل والظروف الإدارية في قدرة عمال الوطن على أداء مهامهم بكفاءة. العوامل مثل نقص الموارد، الظروف المناخية، والتحديات الإدارية قد تؤثر على جودة العمل. لذا، من الضروري فهم هذه العوامل والعمل على تحسينها لضمان أفضل أداء للعمال. تؤثر العوامل البيئية والإدارية بشكل كبير على الأداء داخل المؤسسات، حيث تشكل البيئة المحيطة بيئة العمل الداخلية والخارجية عاملاً مهماً في تحديد مستوى الكفاءة والإنتاجية. من العوامل البيئية التي تلعب دوراً في الأداء هي التغيرات المناخية والاقتصادية والاجتماعية التي يمكن أن تؤثر على قدرة المؤسسة على التكيف مع احتياجات السوق والمستهلكين. التغيرات في الاقتصاد مثل الركود أو النمو الاقتصادي قد تؤدي إلى تغيير أولويات العمل والموارد المتاحة، مما يستلزم تعديل استراتيجيات الأداء لتحقيق أفضل النتائج في ظل هذه التحديات.

من جهة أخرى، تعتبر العوامل الإدارية من أهم المحركات التي تؤثر على الأداء في أي مؤسسة. فالقيادة الإدارية الرشيدة التي تضع استراتيجيات واضحة وتحفز العاملين على تحقيق أهداف المؤسسة تلعب دوراً محورياً في تحسين الأداء. الإدارة الفعالة تتطلب اتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على معلومات دقيقة، مما يعزز القدرة على توجيه الجهود بشكل صحيح. كما أن أسلوب الإدارة في تحفيز الموظفين، وتحديد

<https://jaspps.com>

الأهداف، وتوزيع المسؤوليات، يعد من العوامل الحاسمة في تحسين كفاءة الأداء. كذلك، يعد التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارة أحد العوامل البيئية والإدارية المؤثرة بشكل مباشر في الأداء. وجود بيئة عمل تتمتع بالتواصل الفعال والواضح بين جميع الأطراف يعزز من التعاون ويقلل من سوء الفهم والتوترات، مما يساعد في تحسين مستويات الإنتاجية. إدارة العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسة تساهم في خلق بيئة عمل صحية، حيث يؤدي ذلك إلى رفع الروح المعنوية، وزيادة التفاعل بين الفرق المختلفة، وبالتالي تحسين الأداء العام للمؤسسة.

تلعب الثقافة التنظيمية أيضًا دورًا كبيرًا في تحديد الأداء داخل المؤسسة، فثقافة العمل التي تشجع على الابتكار والمبادرة وتعزز من روح التعاون بين الأفراد تساهم بشكل كبير في زيادة الكفاءة والإنتاجية. المؤسسات التي تمتلك ثقافة تنظيمية إيجابية تسعى إلى تطوير مهارات موظفيها وتوفير بيئة محفزة تجعل الأداء أكثر فاعلية. عندما يشعر الموظفون بأنهم جزء من رؤية المؤسسة وأن جهودهم تُقدّر، يزداد انخراطهم في العمل مما ينعكس بشكل إيجابي على مستوى الأداء. أخيرًا، يجب الإشارة إلى أن تأثير العوامل البيئية والإدارية على الأداء لا يقتصر على العاملين داخل المؤسسة فقط، بل يمتد إلى تأثيرات خارجية مثل القوانين والسياسات الحكومية والتكنولوجيا الحديثة. فالتغيرات في هذه العوامل يمكن أن تخلق فرصًا جديدة أو تحديات تتطلب من المؤسسة التكيف بشكل مستمر. في هذه الحالة، يكون الدور الإداري في التعامل مع هذه التغيرات بشكل مرن وحكيم ضروريًا لضمان استدامة وتحسين الأداء على المدى البعيد.

4. دور التدريب والتطوير في رفع الكفاءة: يعتبر التدريب المستمر والتطوير المهني من العوامل الحاسمة في تحسين أداء عمال الوطن. من خلال تزويدهم بالمهارات اللازمة، وتوفير الأدوات الحديثة، يمكن تحسين كفاءتهم في تقديم خدمات النظافة والصيانة، مما يساهم في تحقيق أعلى معايير الجودة. يعد

<https://jaspps.com>

التدريب والتطوير من العوامل الأساسية التي تساهم في رفع الكفاءة داخل أي مؤسسة أو منظمة. إذ أن الاستثمار في تنمية مهارات الموظفين يساهم بشكل مباشر في تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم. من خلال برامج التدريب، يحصل الأفراد على الفرصة لتعلم مهارات جديدة وتحسين مهاراتهم الحالية، مما يساهم في تعزيز قدرتهم على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل. التدريب يوفر أيضًا للموظفين الأدوات اللازمة للتعامل مع التحديات المعقدة التي قد تواجههم في مهامهم اليومية، مما يزيد من كفاءتهم وقدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة.

بالإضافة إلى ذلك، يعتبر التطوير المستمر للموظفين من خلال التدريب بمثابة استثمار طويل الأجل للمؤسسة، حيث يساهم في بناء قاعدة معرفية قوية داخلها. المؤسسات التي تعتمد على برامج تدريبية متطورة تحظى بموظفين أكثر دراية وإلمامًا بأحدث التقنيات والممارسات في مجالات عملهم. كما أن هذه البرامج تمنح الموظفين القدرة على التعامل مع التغيرات التقنية أو الهيكلية التي قد تطرأ على العمل، مما يعزز من كفاءتهم في مواكبة التحديات المستمرة في الصناعة أو السوق. يعد التدريب أيضًا وسيلة لتحفيز الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي. عندما يشعر الموظف بأن هناك اهتمامًا بتطويره المهني من خلال برامج تدريبية متخصصة، فإنه يصبح أكثر انخراطًا وتحفيزًا للعمل. هذا التقدير الذي يحصل عليه الموظف يعزز من شعوره بالولاء للمؤسسة ويدفعه للعمل بشكل أكثر اجتهادًا لتحقيق أهداف المؤسسة. كما أن التدريب يساعد في تقليل معدلات التوظيف من خلال تحسين الكفاءة الداخلية وتوفير بيئة تشجع على النمو المهني المستمر.

من جهة أخرى، يعتبر التدريب عنصرًا أساسيًا في تحسين ثقافة الأداء داخل المؤسسة. عندما يُشجع الموظفون على تحسين مهاراتهم وتطوير أنفسهم، فإن ذلك يخلق بيئة عمل أكثر إيجابية وتنافسية. فالموظف المدرب على أفضل الممارسات والمهارات هو أكثر قدرة على العمل بشكل متعاون مع فريقه،

<https://jaspass.com>

مما يساهم في تحسين الأداء الجماعي للمؤسسة. من خلال هذا التطوير المستمر، تتحقق أهداف المؤسسة بشكل أكثر كفاءة، مما يرفع من مستوى الإنتاجية والابتكار في بيئة العمل. أخيرًا، يجب أن يتضمن التدريب والتطوير ليس فقط مهارات تقنية، بل أيضًا مهارات شخصية وسلوكية تساعد الموظفين على تحسين تفاعلهم مع الآخرين وزيادة قدرتهم على اتخاذ القرارات السليمة. من خلال برامج تدريبية تركز على القيادة، والتواصل، والعمل الجماعي، يمكن تحسين فعالية الأداء بشكل عام. إن تحسين هذه الجوانب الشخصية يعد جزءًا لا يتجزأ من رفع الكفاءة، حيث إن الموظف المتمتع بمهارات تواصل قوية وقدرة على القيادة سيكون أكثر قدرة على تحقيق النجاح الشخصي والمؤسسي.

**5. أهمية التقييم المستمر لتحسين الأداء:** لا يقتصر تقييم الأداء على إجراء تقييمات دورية فقط، بل يجب أن يكون جزءًا من عملية مستمرة تهدف إلى تحسين الأداء على المدى الطويل. من خلال التقييم المستمر، يمكن تحديد المشاكل بشكل أسرع واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للحفاظ على مستوى الخدمة وتطويره. التقييم المستمر يعد من الأدوات الأساسية لتحسين الأداء داخل المؤسسات لأنه يوفر رؤية شاملة حول تقدم الأفراد والفرق في تحقيق الأهداف المحددة. من خلال التقييم المستمر، يمكن للمؤسسة قياس مدى تحقيقها للمعايير المحددة ومقارنة الأداء الفعلي مع التوقعات المرسومة. هذا التقييم يساعد في الكشف عن جوانب القوة والضعف في أداء الموظفين، مما يتيح اتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة لتحسين الأداء. بالإضافة إلى ذلك، يعمل التقييم المستمر على توجيه الموارد بشكل أكثر فعالية من خلال تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

يعد التقييم المستمر أداة حيوية لتحفيز الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم. عندما يعرف الموظفون أن هناك تقييمًا دوريًا لأدائهم، فإنهم يشعرون بمسؤولية أكبر تجاه مهامهم، ويسعون لتطوير مهاراتهم باستمرار. كما أن التقييم يعزز من الشعور بالعدالة والمساواة في بيئة العمل، حيث يتيح لجميع الأفراد

<https://jaspass.com>

الفرصة للتعرف على نقاط قوتهم وضعفهم والعمل على تحسينها. هذا التقييم يشجع على التنافس الإيجابي بين الموظفين ويساهم في رفع الروح المعنوية داخل الفريق. من جانب آخر، يساهم التقييم المستمر في تعزيز القدرة على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على حقائق وبيانات موثوقة. بدلاً من الاعتماد على الافتراضات أو التوقعات غير المؤكدة، يوفر التقييم المستمر رؤى واقعية حول الأداء الفعلي، مما يمكن المديرين من تعديل استراتيجيات العمل بشكل سريع وفعال. التقييم الدوري يساعد في تحديد الفرص المتاحة للتطوير، مثل الحاجة لتدريب إضافي أو تحسين بعض العمليات، وبالتالي يساهم في تحقيق تحسين مستمر في الأداء.

أهمية التقييم المستمر تتجاوز الأفراد إلى مستوى العمليات والأنظمة في المؤسسة. من خلال فحص الأداء بانتظام، يمكن تحديد مدى فعالية الإجراءات المعتمدة وتقييم مدى ملاءمتها للأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. هذا يساعد في تسريع عملية التكيف مع التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية، ويؤدي إلى تحسين مستمر في الجودة والابتكار. كما يعزز التقييم المستمر من استجابة المؤسسة للتحديات الجديدة، مما يجعلها أكثر قدرة على التنافس في السوق. أخيراً، يساهم التقييم المستمر في خلق بيئة عمل شفافة تقوم على المساءلة والمصادقية. عندما يتم تقييم الأداء بشكل دوري وموضوعي، فإنه يعزز من ثقافة الشفافية داخل المؤسسة ويسهم في زيادة الثقة بين الموظفين والإدارة. هذه البيئة الشفافة تساهم في تحسين التفاعل بين الفرق المختلفة، وتزيد من التعاون والتنسيق بين الموظفين لتحقيق الأهداف المشتركة. بهذا الشكل، يصبح التقييم المستمر أداة استراتيجية تساهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق النجاح المستدام للمؤسسة.

## النتائج والتوصيات

### النتائج

1. تحسن ملحوظ في جودة الخدمات: أظهرت نتائج التقييم تحسناً ملحوظاً في جودة خدمات النظافة والصيانة في بعض المناطق التي تم تقييم عمالها بشكل دوري، مما يساهم في تحسين البيئة العامة للمواطنين.

2. وجود فجوات في الكفاءة: تبين وجود بعض الفجوات في كفاءة العمل بين الفرق المختلفة، حيث كانت بعض الفرق تفتقر إلى التدريب المناسب أو المعدات الضرورية مما أثر على أداء العمل.

3. التأثير الكبير للتنظيم الإداري: تبين أن التنظيم الإداري والتنسيق بين الأقسام داخل البلدية له تأثير كبير على كفاءة عمل عمال الوطن، حيث ساهم التنظيم الجيد في تحسين سرعة استجابة الفرق لطلبات الصيانة والنظافة.

4. احتياجات ملحة للتدريب المستمر: أظهرت النتائج أن العمال الذين حصلوا على تدريب مستمر كانوا أكثر قدرة على التعامل مع التحديات بشكل فعال، مما يبرز الحاجة إلى برامج تدريبية منتظمة.

5. تأثير الظروف البيئية والموارد: أشارت النتائج إلى أن نقص الموارد وتعرض بعض المناطق لظروف بيئية قاسية ساهم في تراجع كفاءة العمل في بعض الأحيان، مما يتطلب توفير المزيد من المعدات والموارد المناسبة.

### التوصيات:

1. تطوير برامج تدريبية مستمرة: يوصى بتطوير وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة لعمال الوطن في مجالات النظافة والصيانة لتحسين مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في أداء المهام.

<https://jaspps.com>

2. تحسين الموارد والمعدات: يجب توفير المزيد من الأدوات والمعدات الحديثة لضمان قدرة العمال على أداء المهام بكفاءة عالية، خاصة في الظروف البيئية الصعبة.

3. تعزيز التنسيق بين الأقسام المختلفة: من الضروري تعزيز التنسيق بين الإدارات المعنية في البلدية لضمان تنظيم العمل بشكل أكثر فعالية، مما يساهم في تحسين سرعة الاستجابة وتقليل الفجوات في تقديم الخدمات.

4. وضع معايير واضحة لتقييم الأداء: يُنصح بوضع معايير واضحة وشاملة لتقييم أداء العمال بشكل دوري، تشمل الجودة، الكفاءة، الالتزام بالمواعيد، واستخدام الموارد المتاحة بشكل فعال.

5. تحسين بيئة العمل: يجب تحسين بيئة العمل لعمال الوطن من خلال توفير ظروف أفضل وبيئة صحية وآمنة تساهم في تعزيز قدرتهم على أداء المهام بكفاءة، مع الأخذ في الاعتبار ظروف الطقس والضغط العالي في بعض المناطق.

### المراجع والمصادر

سعيداني, and نبيلة. "تقييم الاداء." (2014).

فصيل. (2007). أهمية تقييم أداء العاملين في تدعيم أداء المؤسسة ( Doctoral dissertation, ) جامعة الجزائر 2. كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير).

شكشاك, غليمة, صبرينة, كعواش, and رؤوف (مشرفا). "عدالة تقييم أداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية."

PhD diss.

<https://jasps.com>

Pearce, Jone L., and Lyman W. Porter. "Employee responses to formal performance appraisal feedback." *Journal of applied psychology* 71.2 (1986): 211.

Lucas Jr, H. (1971). Performance evaluation and monitoring. *ACM Computing Surveys (CSUR)*, 3(3), 79–91.

Brown, M. and Heywood, J.S., 2005. Performance appraisal systems: determinants and change. *British journal of industrial relations*, 43(4), pp.659–679.