

مساهمة الموارد البشرية في تطوير الرضا الوظيفي

سعود حمد سيف سعيد الشامسي
طالب بسلوك الدكتوراه بجامعة الحسن الثاني
كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بالدار البيضاء
المملكة المغربية

الملخص:

لم تعد تقتصر إدارة الموارد البشرية على توظيف الأفراد وتدريبهم بل تطورت لتشمل استراتيجيات متكاملة تعزز من رضا الموظفين وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة وتسلب التوجهات الحديثة الضوء على ضرورة تبني مفاهيم جديدة مثل الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي كجزء من الجهود المستمرة لتوفير بيئة عمل صحية ومستدامة فالاحتراق الوظيفي يشير إلى حالة من الإجهاد النفسي والجسدي الناتجة عن ضغوط العمل المستمرة مما يؤدي إلى تراجع الأداء الوظيفي والشعور بالإرهاق والإحباط وهو مؤشر على وجود خلل في بيئة العمل أو في إدارة العمل ذاته .

ABSTRACT

Human resource management is no longer limited to recruiting and training individuals; it has evolved to encompass integrated strategies that boost employee satisfaction and contribute to achieving organizational goals. Modern approaches highlight the necessity of addressing concepts such as job burnout and employee turnover as part of ongoing efforts to foster a healthy, sustainable work environment. Job burnout refers to a state of mental and physical exhaustion resulting from persistent work-related stress—leading to diminished performance and feelings of fatigue and frustration—and serves as an indicator of dysfunction within the work environment or the management of the work itself.

مقدمة:

تعتبر إدارة الموارد البشرية من الركائز الأساسية التي تقوم عليها أي مؤسسة حديثة تسعى لتحقيق النجاح والتطور المستدام. فهي ليست مجرد وظيفة إدارية لتلبية احتياجات العمل، بل هي أداة استراتيجية حيوية تهدف إلى تعزيز الأداء العام للمؤسسة من خلال تحسين وتطوير العنصر البشري. في ظل التحديات الاقتصادية والاجتماعية المتزايدة في العالم، أصبحت إدارة الموارد البشرية أكثر تعقيداً وأهمية من أي وقت مضى. إذ يتعين على المؤسسات مواجهة مجموعة من التحديات المتعلقة بتحسين الإنتاجية، وتطوير الكفاءات، وتحقيق التوازن بين رفاهية الموظفين واحتياجات العمل في بيئة ديناميكية ومتغيرة.

على الرغم من أن هذا المجال لم يكن في البداية يحظى بالاهتمام الكافي في العديد من الدول، إلا أن التطورات الكبيرة في العالم خلال العقود الأخيرة جعلت من إدارة الموارد البشرية مجالاً محورياً لتحقيق النجاح المؤسسي. أصبحت الدول تتبنى مفاهيم جديدة لإدارة الموارد البشرية، تسعى من خلالها إلى تحسين بيئة العمل، وتعزيز مستوى الكفاءة والإنتاجية. كما أن التحولات التكنولوجية السريعة¹، مثل الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي، واستخدام الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، أدت إلى تغيير جذري في طريقة التفكير في هذا المجال، وأصبح من الضروري على المؤسسات مواكبة هذه التحولات لتبقى قادرة على المنافسة في الأسواق المحلية والدولية².

لقد اشدت المنافسة بين منظمات الأعمال، ولا سيما في مجال عمل إدارات الموارد البشرية حيث بدأت المنظمات في الأونة الأخيرة على الاهتمام بالعنصر البشري كونه أحد أهم عناصر التميز التي تمتلكها المؤسسات، واحد أهم مواردها كون الموارد البشرية تمتلك المعرفة الضمنية التي تستطيع المنظمة أن تستفيد من مزاياها التنافسية، هذه السمة التي تميز رأس المال البشري الذي يحقق معايير القيمة، والندرة، والحدثة، وغير القابلة للاستبدال كمورد تنافسي على النحو الذي دعا إليه Barney³.

هذا ما يجعل سياسات الموارد البشرية ذات فاعلية للمؤسسات المعاصرة. ولقد شكلت المفاهيم الحديثة في سياسات الموارد البشرية تحولاً مهماً في وقتنا الحاضر لما لها من دور مهم في تحقيق الميزة التنافسية لأي مؤسسة، ولا سيما في المؤسسات العامة في دولة قطر، ولقد أشارت العديد من الدراسات أن سياسات الموارد البشرية ذات تأثير مباشر على تحقيق أهداف المنظمة بطريقة تتسم بالكفاءة والفاعلية، كما أن سياسات الموارد البشرية تساهم في تحسين أداء المنظمة بشكل عام⁴.

¹ Marler, J. H., & Fisher, S. L. (2019). An Evidence-Based Review of E-HRM and Organizational Outcomes. Human Resource Management page 138.

² Armstrong, M. (2020). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.). Kogan Page.47.

³ Barney, H. (2020). HR Performance Management, Publishing as Printing Hall, Inc. U.S.A.p 229

⁴ Huselid, W.P. (2020). Human Resource Management U.S.A Harcourt Brace and Company P-98

تمثل إدارة الموارد البشرية توجهاً استراتيجياً يضمن استخدام الموارد البشرية بطريقة تحقق قيمة للمؤسسات وتمنحها ميزات تنافسية تمكنها من تحقيق الرؤية والرسالة والأهداف التنظيمية¹. وتطور مفهوم إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في التسعينيات مع التركيز على المدخل الاستباقي والمتكامل والموجه نحو القيمة المتحققة من سياسات إدارة الموارد البشرية التي تركز على قضايا مثل التوفيق بين سياسات إدارة الموارد البشرية والأهداف الاستراتيجية التنظيمية، ودمج ومشاركة الموارد البشرية في فرق الإدارة العليا².

ولقد ساهمت العديد من التحديات والعوائق مثل العولة، واقتصاد السوق، والتطور التكنولوجي، والذكاء الاصطناعي، الناجم عن الثورة الرقمية التي شملت جميع المجالات الحالية في ظهور مفهوم جديد من سياسات الموارد البشرية³. حيث فرضت هذه التحديات على المؤسسات العمل في بيئة تنافسية شديدة يشوبها حالة من عدم اليقين، كما أجبرتها هذه التحديات على البحث بشكل أكبر في طرق للتعامل مع الحاجات المتجددة والمتطورة للزبائن، ولقد استفادت هذه المؤسسات العامة في دولة قطر من الثورة التكنولوجية حيث قامت بتسخير سياسات وأنشطة الموارد البشرية بحيث جعلتها تمارس أفضل الممارسات إلكترونياً، وكان من أهم هذه السياسات الاستقطاب الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، المقابلات الإلكترونية، والتعويضات الإلكترونية، من أجل الوصول إلى أعلى مستويات الرضا الوظيفي.

ونتيجةً للاهتمام المتزايد بسياسات الموارد البشرية، بدأ العمل على تهيئة القواعد والأسس والتعليمات التي تكفل ظروف العمل التي تلبي احتياجات وتطلعات الموظفين في المؤسسات العامة، وذلك لتوجيه سلوكهم ونشاطهم أو تطوير قدراتهم ومهاراتهم بما يضمن زيادة الانتاجية ورفع الكفاءة والوصول إلى أعلى مستويات الجودة في تقديم الخدمات العامة، ولقد سعت إدارات الموارد البشرية في المؤسسات العامة، بالبحث عن آليات تضمن أفضل الممارسات للموارد البشرية وأكثرها كفاءة، من خلال إيجاد بيئة عمل إيجابية تدعم فعالية العمل والالتزام والولاء للمؤسسات التي تحقق أعلى مستويات للرضا الوظيفي الذي يشكل أحد الدوافع الهامة للأداء الوظيفي المتميز، فالرضا الوظيفي يمثل شعور نابع من الفرد من خلال شعوره بالسعادة الناتجة عن انعكاس الشعور الإيجابي تجاه الوظيفة أو العمل الذي يقوم به، فالشعور بالرضا الوظيفي يعتبر الدافع والمحرك الأقوى لعمل الأفراد بأعلى كفاءة.

وفي الوقت الذي نعيش فيه في عصر تتسارع فيه التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، تصبح إدارة الموارد البشرية أحد الأدوات الأساسية التي تساهم في نجاح المؤسسات الوطنية في المستقبل. ومع التوسع في الصناعات الجديدة، مثل التكنولوجيا الرقمية، والذكاء الاصطناعي، والطاقة المتجددة، يصبح من الضروري أن يتم تحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بما يتوافق مع هذه

¹ Kiara, M. (2019). Strategic Human Resource Management: A Guide to Action, 4th Edition, Kogan Page, London.

² Kier, H. (2018). SHRM and Performance: The Contingency Approach Case of Tunisia. International Journal of Humanities and Social Science. P-P 77 – 91

Begum, A.A. (2016). Measuring the impact of HRM on Organizational Performance, Journal of Industrial Engineering and Management. P 214-224

³ Dimba R. S. & K'Obonyo S.E. (2015). Managing Human Resources: A Partnership Perspective. Ohio, South-Western College Publishing, p 70.

التغيرات. بناءً على ذلك، فإن هذا البحث يتناول التوجهات الحديثة التي يجب أن تعتمد عليها المؤسسات لتحديث وتعزيز نظام إدارة مواردها البشرية، وتواكب التحديات المستقبلية في مختلف القطاعات.

وللإجابة عن هذا الموضوع اخترنا الاشكالية التالية:

كيف تساهم الموارد البشرية في تطوير الرضا الوظيفي؟

وسنجيب من خلال الخطة التالية:

المحور الأول: الإطار النظري للموارد البشرية والرضا الوظيفي

المحور الثاني: مساهمة الموارد البشرية في تطوير الرضا الوظيفي

المحور الأول: الإطار النظري للموارد البشرية والرضا الوظيفي

أولاً: تعريف الموارد البشرية

لم تعد تقتصر إدارة الموارد البشرية على توظيف الأفراد وتدريبهم بل تطورت لتشمل استراتيجيات متكاملة تعزز من رضا الموظفين وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة وتسלט التوجهات الحديثة الضوء على ضرورة تبني مفاهيم جديدة مثل الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي كجزء من الجهود المستمرة لتوفير بيئة عمل صحية ومستدامة فالاحتراق الوظيفي يشير إلى حالة من الإجهاد النفسي والجسدي الناتجة عن ضغوط العمل المستمرة مما يؤدي إلى تراجع الأداء الوظيفي والشعور بالإرهاق والإحباط وهو مؤشر على وجود خلل في بيئة العمل أو في إدارة العمل ذاته¹.

عند تعريف الموارد البشرية، نجد من الأهمية بمكان أن نعرف ونوضح معنى مصطلح المورد البشري، ذلك لأن هذا المورد يمثل محور عمل واهتمام هذه الإدارة.

وفي هذا الصدد يعرف ميغنسون² Megginson المورد البشري بوصفه "مجموع المعرفة، والكفاءات، والقدرات الإبداعية والمواهب، وكفاءة القوى العاملة في المنظمات، بالإضافة إلى مجموع القدرات الكامنة والمعرفة المكتسبة والمهارات التي تمثلها المواهب وكفاءة الأشخاص العاملين".

وحسب ويندل فرنش³ Wendell French، فإدارة الموارد البشرية هي التحكم المنهجي في شبكة من العمليات المترابطة التي تؤثر على جميع أعضاء المنظمة وتشركهم".

كما يمكن أيضاً القول أن الموارد البشرية هي مجموع الناس الذين يعملون في المنظمة رؤساء ومرؤوسين، والذين جرى توظيفهم فيها، لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة هي: ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية، ومجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والجرات، التي تنظم أداء مهامهم وتنفيذهم لوظائف المنظمة، في سبيل تحقيق رسالتها وأهداف استراتيجيتها المستقبلية. ولقاء ذلك تتقاضى الموارد البشرية من المنظمة تعويضات متنوعة تتمثل في رواتب وأجور

¹ سلطان أحمد أبو بكر، م، س، ص42.

² Megginson L.C., Personnel and Human Resource Administration, Richard D. Irwin Inc., Home Wood, Illinois, 1977, p-4

³ Wendell French., Human Resource Management, Houghton Mifflin, Boston, 1990, p9

ومزايا وظيفية، في عملية تبادل للمنفعة تتم بينهم، فالموارد البشرية تقدم للمنظمة مساهمات على شكل مؤهلات علمية، خبرات، مهارات، جهد .. الخ، من أجل تحقيق أهدافها، وفي مقابل ذلك تحصل على تعويضات مالية ومعنوية على شكل رعاية وخدمات متنوعة . والموارد البشرية هي أهم عناصر العمل والإنتاج، فعلى الرغم من أن جميع الموارد المادية (رأس المال، الموجودات، التجهيزات) ذات أهمية، إلا أن الموارد البشرية تعتبر أهمها، ذلك لأنها هي التي تقوم بعملية الابتكار والإبداع، وهي التي تصمم المنتج وتشرف على تصنيعه ورقابة جودته، وهي التي تسوقه، وتستثمر رأس المال، وهي المسؤولة عن وضع الأهداف والاستراتيجيات. فبدون موارد بشرية جيدة وفعالة لا يمكن أداء هذه الأمور بكفاءة، ولن تتمكن أية منظمة من تحقيق أهدافها ورسالتها.

وهنا تأتي أهمية تدبير الموارد البشرية باعتبارها مجموعة من التقنيات التي تهتم بتنظيم العمل، والعلاقات داخل العمل وسط منظمة معينة، يروم إلى ضمان وتوفير فعالية المنظمة ورضى الأعوان داخل عملهم، باعتبارهم مدعويين إلى المساهمة بنشاط في تحديد وتحقيق الأهداف المحددة¹.

وبالتالي، تمثل الموارد البشرية المجموع الكلي للمعارف والمهارات والقدرات الإبداعية للأشخاص الذين تستخدمهم الإدارة لتحقيق أهدافها.

ثانياً: تعريف الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي هو إحساس داخلي لدى الموظف يتمثل في الشعور بالسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاوئله للوظيفة التي يعمل فيها، كما أن الرضا الوظيفي يعبر عن الحالة العاطفية الإيجابية التي تنشأ لدى الموظف نتيجة لظروف العمل الإيجابية².

يعتبر رضا الموظفين أحد المقاييس الرئيسية التي يمكن أن تساعد في التعرف على الصحة العامة للمؤسسة، وتشير الدراسات أنه عندما يكون الموظفون راضين عن المؤسسة التي يعملون فيها وسعداء فإنهم يبذلون قصارى جهدهم لأنجاح المنظمة وإذا لم يكن الموظفون سعداء وراضين عن المؤسسة فإن إنتاجيتهم تتأثر بشكل سلبي مع حالة عدم الرضا ويفقدون دافعيتهم للعمل ويميلون إلى الأداء الضعيف³. ولقد عملت المؤسسات بشكل عام ولا سيما المؤسسات العامة في دولة قطر على تحقيق رضا العاملين من خلال إشباع حاجات ورغبات الموظفين إضافة إلى تطوير نظرة إيجابية تجاه المؤسسة⁴.

¹ توفيق خطاب: التدبير التوقعي للموارد البشرية في الوظيفة العمومية، بحث تأهيلي لنيل دبلومات الدراسات العليا المعمقة في القانون العام، جامعة محمد الخامس، كلية السويسي، 2007-2008، ص8

² الحيايلى، عمر. (2018). أثر استراتيجية الاعمال في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة حالة شركة ادوية الحكمة في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، عمان، الأردن.

³Machi, L. A., & McEvoy, B. T. (2012). The literature review: Six steps to success (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Corwin Publishing.

⁴Kaur, A. (2013). Maslow's Need Hierarchy Theory: Applications and criticisms. Global Journal of Management and Business Studies, 3(10), 1061-1064.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه "مجموعة من الظروف النفسية والفسولوجية والمادية التي تجعل الشخص راضٍ عن وظيفته" كما ويعرف الرضا الوظيفي بأنه "توجهات عاطفية من جانب الأفراد العاملين تجاه الأعمال والوظائف التي يشغلونها حالياً"¹. كما ويعرف الرضا الوظيفي بأنه "رد فعل عاطفي ناتج عن المقارنة التي يقوم فيها شاغل الوظيفة بين النتائج الفعلية التي تحققت له من العمل في المؤسسة مقارنة مع النتائج المتوقعة أو المرغوبة"². وتعتبر حالة الرضا الوظيفي عن موقف يتشكل من خلال "حكم تقييمي إيجابي أو سلبي يتخذه الموظف بشأن الوظيفة التي يشغلها"³. كما أن الرضا الوظيفي يعتبر "استجابات نفسية متعددة الأبعاد لوظيفة الفرد وهذه الاستجابات لها مكونات معرفية (تقييمية) وعاطفية"⁴. فالرضا الوظيفي يشير إلى "التقييم الداخلي لمدى تفضيل الوظيفة، ويتم الكشف عن هذه التقييم من خلال ردود الأفعال سواء اللفظية أو العملية، الخارجية، لذا فإن الرضا الوظيفي يعبر عن "حالة عاطفية إيجابية ناتجة عن تقييم الوظيفة أو الخبرة الوظيفية"، وفي ضوء ما ورد من تعريفات، فإن الباحث يعرف الرضا الوظيفي بأنه العملية التي يتم من خلالها تقييم الموظف للعمل والتعبير عن مدى الرضا من خلال السلوك العاطفي للموظف إذ يلعب السلوك العاطفي دوراً فاعلاً في تشكيل حالة الرضا لدى العاملين في المؤسسات العامة في دولة قطر، ولقد شغلت العوامل التي تثير دافعية الموظفين العديد من المفكرين والقادة والمديرين منذ زمن بعيد.

المحور الثاني: مساهمة الموارد البشرية في تطوير الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي بمثابة المؤشر الذي يصف ما إذا كان الموظفون سعداء في المؤسسة التي يعملون فيها، وأن العمل في المؤسسة يحقق لهم جميع حاجاتهم ورغباتهم، كما أن الرضا الوظيفي يعتبر مقياس للروح المعنوية الإيجابية في العمل، إذ يعبر عن مجموعة من العوامل النفسية المرتبطة بالوظيفة⁵. فالرضا الوظيفي يمثل درجة شعور الفرد بمدى اشباع الحاجات التي يرغب في أن يشبعها من وظيفته، حيث أن درجة الرضا تتوقف على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها من خلال عمله في وظيفة معينة وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجاته الفعلية المنظمة⁶. ويشير مستوى الرضا المرتفع إلى أن الموظفين سعداء بالطريقة التي يعاملهم فيها صاحب العمل، كما يشير الرضا إلى شغف الموظف بعمله ويرتبط ارتباطاً مباشراً بالمرحلات، ويحدث الرضا نتيجة لتوفر العوامل المادية الملموسة مثل التعويضات والمزايا بالإضافة إلى العناصر غير الملموسة مثل المشاركة والاعتراف والقيادة القوية.

¹Vroom, V. H. (1995). Work and motivation. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.

²Cranny, C., Smith, P., & Stone, E. (1992). Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance. New York: Lexington Books.

³Weiss, H. M. (2022). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs, and affective experiences. Human Resource Management Review, 12, 173-194.

⁴Judge, T., Piccolo, R., Podsakoff, N., Shaw, J., & Rich, B. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. Journal of Vocational Behavior, 77(2), 157-167.

⁵Jawad, salim (2022). Employee satisfaction importance (3ed). Manskribt store, India: Jhone Publishing.

⁶السالم، محمد عبد الله، أثر الرضا الوظيفي على فاعلية الأداء التنظيمي في شركات الادوية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الشرق الأوسط، الاردن.

تساهم العديد من الأشياء في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ومنها التعويضات مثل الاجور، والرواتب، الحوافز، وبمكت إيجازها في مايلي:

توفير بيئة عمل إيجابية: تلعب بيئة العمل دوراً حيوياً في تحفيز الموظفين، وتؤثر بشكل كبير على حياة الموظف العملية، وتنعكس بيئة العمل الإيجابية على الروح المعنوية للعاملين، وعلى ولاء وانتماء الموظف، كما تؤثر بيئة العمل الإيجابية على أداء الموظف وتواصله مع زملائه في العمل والرؤساء المباشرين.

المكافآت والتقدير: عندما يتم مكافأة الموظفين وتقديرهم على الأعمال التي يقومون فيها، فإن ذلك يساهم في رفع معنويات الموظفين ويزيد من انتابيتهم، ويحقق الرضا الوظيفي بشكل عام. وغالباً ما تفوت المنظمات هذا الجانب النفسي، حيث أن تقدير الموظفين والاعتراف بهم من وقت لآخر يحافظ على تحفيز الموظفين، ويجفزهم على القيام بعمل أفضل والتفوق على أنفسهم.

التوازن بين العمل والحياة ورضا الموظف: يساعد التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للموظف على تحقيق الرضا والسعادة للموظف، وتعتبر عملية الموازنة بين العمل والحياة في عالم اليوم من الأمور الصعبة للغاية وذلك نظراً لضيق الوقت وضغوط العمل وانشغال الموظفين في الجوانب المختلفة لحياتهم الشخصية، وتلعب الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية دوراً كبيراً في تحقيق رضا العاملين، لذلك يمكن للإدارة أن تساعد موظفيها على تحقيق التوازن بين الحياة والعمل.

إشراك العاملين: عملية إشراك العاملين في صنع القرارات وحل المشكلات تنمي لدى العاملين حالة من الرضا الوظيفي، حيث يشعر الموظف بأهميته في العمل، ولقد أخذت المؤسسات العامة في دولة قطر بالاهتمام بالموارد البشرية وإشراكهم في عملية صنع القرارات وحل المشكلات وذلك لجعلهم يدركون أنهم على قدر كبير من الأهمية وأن مساهمتهم وعملهم الجاد موضع تقدير واحترام من قبل المؤسسة.

تطوير مهارات الموظفين: مساعدة الموظفين على تطوير مهاراتهم يعتبر أحد أهم العوامل التي تساهم في تحقيق رضا الموظفين، حيث حرصت المؤسسات العامة في دولة قطر على تطوير مهارات العاملين وذلك لتعزيز رضا الموظفين، وزيادة كفاءتهم في العمل، هذا ويعد تطوير مهارات العاملين أحد أهم مؤشرات النمو التنظيمي، ويعد تقييم أداء العاملين المدخل الأساسي في تحديد الاحتياجات التدريبية.

تقييم وقياس رضا الموظفين: تتضمن استطلاعات الرأي فقرات تعبر عن العمل الجماعي، وردود الفعل، والمعلومات، والتوازن بين العمل والحياة، وعلاقات العمل، والتقييم الذاتي، وما إلى ذلك، وتعد هذه الممارسة ممتازة نظراً لتنوع ثقافة العمل من منظمة إلى أخرى، كما تستخدم بعض المنظمات التقييم الذاتي والمراجعات الفردية، للتعرف على سمات الموظفين، ومدى رضائهم عن العمل، وهذا من شأنه أن يعزز الرضا والمشاركة.

رفاهية الموظف: التركيز على رفاه الموظفين الجسدي والعاطفي والنفسي والمالي وذلك لبناء قوة عاملة فعالة، إذ أنه من الضروري بناء ثقافة عمل تلي احتياجات الرفاهية للموظفين، ويعتبر الموظفون الذين يتمتعون بصحة جيدة وخالية من الاجهاد بانتاجية أفضل وشعور أكبر بالمسؤولية تجاه العمل والشعور بالأمان، الأمر الذي من شأنه أن يجعل الموظفين أكثر انخراطاً وتفانياً،

ومن هنا فقد اخذت المؤسسات العامة في دولة قطر بالاستجابة لهذه الحاجة واخذت على عاتقها توفير برامج عمل صحية لتعزيز الثقافة الايجابية لدى الموظفين.

تحديد الأهداف بشكل واضح ومحدد: عدم تحديد الأهداف بشكل دقيق يساهم في القضاء على حماس العاملين في المنظمة الصحيحة، فعندما تفشل المنظمة في تقديم أهداف أو قيم واضحة فإن ذلك يؤدي إلى عدم رضا الموظفين، ولتحقيق رضا العاملين فإنه يتوجب القيام بتحديد الأهداف بشكل واضح للجميع.

خاتمة:

لقد بدأت المؤسسات العامة في العديد من الدول العربية تدرك أهمية الاستثمار في الموارد البشرية وتخصيص الموارد الكافية لتطوير وتنفيذ سياسات فعالة للموارد البشرية، فالموارد البشرية أحد أهم الوظائف في جميع المؤسسات العامة، إذ لا توجد مؤسسة بدون إدارة للموارد البشرية، وتكمن أهمية المورد البشري في أنه المحرك الأساسي والجوهري الذي يدعم عملية تحقيق أهداف المؤسسة وغاياتها، ويعزى نجاح أو فشل أي مؤسسة إلى الموارد البشرية العاملة فيها، لذا فقد سعت العديد من المنظمات في دول العالم المتقدم إلى الاهتمام بالموارد البشرية وقامت بوضع سياسات فعالة لتوجيه الموارد البشرية وتنميتها وتحقيق الرضا للموظفين، وذلك من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وغاياتها بطريقة تتسم بالكفاءة والفاعلية.