



يتناول هذا المقال التحول العميق الذي شهدته المنظمات في فهمها لمفهوم الأداء، من مجرد عملية تقييم سنوية إلى منظومة مستمرة لإدارة الإنجاز، تربط الأفراد بالأهداف وتحول الرقابة إلى تمكين، والتقويم إلى تطوير مستدام.

الكاتب : د. محمد العامري عدد المشاهدات : 795 October 24, 2025



من تقييم الأداء إلى إدارة الأداء: التحول المفاهيمي والمنهجي From Performance Appraisal to Performance Management: The Conceptual and Methodological Transformation

جميع الحقوق محفوظة
www.mohammedaameri.com

حين نتأمل تاريخ الإدارة الحديثة، ندرك أن مسيرة تقييم الأداء هي مرآة تطور الفكر الإنساني في فهمه للإنجاز.

وفي بدايات القرن العشرين، كان الأداء ينظر إليه بوصفه حصيلة الجهد الفردي في تنفيذ الأوامر، وكان التقييم وسيلة للرقابة والجزاء، غايته ضبط السلوك أكثر من تطويره.

كانت الإدارة في تلك الحقبة تركز على النتائج لا على الأسباب، وعلى الطاعة لا على المشاركة، وعلى الاتساق مع اللوائح أكثر من الارتقاء بالقدرات.

لكن مع تطور الفكر التنظيمي، وظهور مدارس العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي، بدأ العالم يدرك أن

الإنسان ليس آلة إنتاج يمكن قياسها فقط، بل عقلٌ واعٍ يحتاج إلى الإلهام، وروحٌ مبدعةٌ تحتاج إلى التمكين.
ومن هنا بدأت رحلة التحول الكبرى من **تقييم الأداء** إلى **ادارة الأداء**.

من التركيز على الناتج إلى فهم العملية،
من الاهتمام بالرقم إلى العناية بالإنسان الذي يصنع الرقم،
ومن الحكم المتأخر على الماضي إلى التوجيه المبكر للمستقبل.

لقد مثل هذا التحول لحظة وعيٌ إداريٌّ عميقٌ، لأن المؤسسات أدركت أن أداء الأفراد لا ينفصل عن أداء المنظمة، وأن الإنسان لا يقاس بمعزل عن البيئة التي يعمل فيها.

فالتقييم أصبح وسيلةً للتعلم لا للعقاب، والحوار حول الأداء أصبح ساحةً للثقة والتغذية الراجعة لا للمساءلة وحدها.

ومن هنا ولد مفهوم **ادارة الأداء** كفلسفةٌ متكاملةٌ تربط بين الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والطاقة الداخلية للإنسان، وتحوّل الرقابة إلى شراكةٍ واعيةٍ نحو التحسين المستمر.

في هذا التحول، تغير السؤال الإداري من:

كيف نقيس أداء الموظف؟

إلى:

كيف نُساعدُه على أن يُحسن أداءه باستمرار؟

وتغيير محور الحوار من **النتائج الماضية** إلى **الفرص القادمة**، ومن **التقويم** إلى **التمكين**.
وهكذا أصبح الأداء ليس مجرد مؤشرٍ كمياً، بل رحلةٌ معرفيةٌ إنسانيةٌ تجمع بين الهدف والمعنى، بين القياس والنمو، بين الفرد والمؤسسة، في منظومةٍ واحدةٍ تدار بالتفاهم والبيانات والقيم في آنٍ واحد.

الفهرس

1. الجذور التاريخية لتقييم الأداء
2. قراءة تحليلية لمسار نشأة مفهوم التقييم عبر المدارس الإدارية الكلاسيكية والعسكرية الصناعية، وصولاً إلى بدايات الفكر الإنساني في الإدارة الحديثة.

3. التحول من القياس إلى الإدارة
4. تتبع للتتحول المنهجي من القياس الوصفي للأداء إلى الإدارة التفاعلية التي تصنع الإنجاز من خلال الفهم والتحليل والتغذية الراجعة.

5. تغيير الغاية: من المحاسبة إلى التطوير
6. استكشاف التحول القيمي في فلسفة الإدارة من العقاب إلى التعلم، ومن المساءلة إلى التحفيز، ومن مراقبة النتائج إلى بناء القدرات.

٤٠٢ العدالة التنظيمية والثقة المؤسسية كمرتكز للتحول

تحليل كيف قادت قيم العدالة والشفافية والثقة المتبادلة إلى إعادة تشكيل العلاقة بين القائد والموظفي، وتحويل التقييم إلى حوار تشاركي بناءً.

٤٠٣ التحول المنهجي: من النماذج الخطية إلى الأنظمة التفاعلية

توضيح التغير في الأدوات والمنهجيات من النماذج التقليدية إلى النظم التفاعلية القائمة على البيانات، والتغذية الراجعة، والتحليل الذكي للأداء.

٤٠٤ الأطر الدولية في إدارة الأداء: من المدرسة الأمريكية إلى النموذج الأوروبي

عرض مقارن لأبرز المدارس العالمية (الأمريكية، الأوروبية، والآسيوية) في إدارة الأداء وأثرها في بناء النماذج الوطنية.

٤٠٥ نضج إدارة الأداء في المؤسسات العربية

تحليل مستوى التحول في البيئات العربية والخليجية، واستعراض نماذج التكامل بين الفكر العالمي والهوية المؤسسية العربية.

٤٠٦ إدارة الأداء كمنهج للتحول المؤسسي المستدام

استشراف مستقبل إدارة الأداء في ظل الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي، ودورها في بناء المؤسسات المتعلمة والمرنة والمبتكرة.

٥ المحور الأول: الجذور التاريخية لتقييم الأداء

The Historical Roots of Performance Appraisal

حين نحاول أن نحدد الجذور الأولى لفكرة تقييم الأداء، نجد أنفسنا أمام تاريخ طويلاً من المحاولات البشرية لفهم العلاقة بين الجهد والنتيجة، وبين العمل والقيمة، وبين السلطة والإنجاز. ففكرة قياس أداء الإنسان ليست وليدة المؤسسات الحديثة، بل تمتد إلى أعمق طبقات التاريخ حين بدأ الإنسان يدرك أن الإنتاج لا يتساوى بين الأفراد، وأن العدالة في المكافأة تستلزم معرفة الفروق في الأداء. ومنذ تلك اللحظة، بدأت أولى محاولات "التقييم" كمفهوم بدائيٍ يتلخص في شكل الحكم الشخصي، لا القياس العلمي، وكان الهدف منه غالباً ضبط السلوك أكثر من تطويره.

في الحضارات القديمة، نجد آثاراً لهذه الممارسة في مصر الفرعونية، حيث كانت الكفاءة تقاس بالقدرة على إنجاز المهام المرتبطة بالهرم الاجتماعي والديني. أما في الصين القديمة، فقد وضع كونفوشيوس أسسًا فكريةً لتقييم المسؤولين على أساس الفضيلة والانضباط الأخلاقي، لا على أساس الكمية أو السرعة. ومع الوقت، تحولت هذه المبادئ إلى نظام رسمي في عهد أسرة هان الإمبراطورية (حوالي 200 قبل الميلاد).

حيث وُضعت معايير أخلاقية وسلوكية لاختيار وتقييم القادة والموظفين، وهو ما يُعد أول نظام إداري رسمي في التاريخ يقوم على تقييم الأداء الحكومي.

ثم جاءت الإمبراطوريات الرومانية واليونانية لِتُقدّم مفاهيم أكثر تنظيماً. فقد بدأ الرومان باستخدام تقارير مكتوبة لتوثيق أداء القادة العسكريين، ومكافأة الشجعان أو معاقبة المتخاذلين، وهو ما يمكن اعتباره النواة الأولى لفكرة التقارير السنوية. وفي العصور الإسلامية اللاحقة، تطورت فكرة التقييم إلى إطارٍ أخلاقيٍ مؤسسيٍ متكاملاً، فقد أولى الخلفاء والولاة في الدولة الإسلامية أهمية بالغةً لمحاسبة الولاة والعمال على أساس الأداء في الرعية والالتزام بالقيم والعدالة. وكان عمر بن الخطاب رضي الله عنه يرسل من يتفقد أعمال الولاة ويسأل الناس عنهم، لا لمعاقبتهم بل لتصحح المسار، في ممارسةٍ تجسد جوهر إدارة الأداء الحديث قبل قرونٍ طويلةٍ من ظهوره كمطلبٍ غربيٍ. وقد جاءت هذه الممارسات منطلقةً من رؤية قيمةٍ تعتبر المسؤولية تكليفاً لا تشريفاً، وترتبط الأداء بالأمانة قبل المهارة.

ومع الثورة الصناعية في أوروبا خلال القرن التاسع عشر، تحول التقييم من ممارسةٍ أخلاقيةٍ إلى أداةٍ اقتصادية. فقد بدأت المصانع والمؤسسات الكبيرة بحاجةٍ إلى قياس الإنتاجية بدقةٍ لتحديد الأجور والمكافآت، فظهر ما يُعرف بـ التقييم الكمي للأداء، الذي أسسه فريديريك تايلور من خلال مدرسة الإدارة العلمية. وقد رأى تايلور أن تحسين الأداء لا يتم إلا من خلال القياس الدقيق للزمن والحركة والإنتاج، وأن الإدارة ينبغي أن تكون علماً دقيقاً يقوم على الملاحظة والبيانات. وهكذا ولدت فكرة الأداء كـ "ناتج قابلٍ للقياس"، وأصبح العاملُ يُعامل كجزءٍ من منظومةٍ ميكانيكيةٍ هدفها تحقيق الكفاءة القصوى.

غير أنَّ هذا الاتجاه العلمي الصارم سرعان ما أفرز نتائج سلبية؛ فقد جعل العلاقة بين المدير والعامل علاقة ميكانيكية خالية من البعد الإنساني، مما أدى إلى انخفاض الرضا الوظيفي وظهور التوتر الصناعي. وهنا برزت مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة إلتون مايوك، التي أعادت الاعتبار للجانب الإنساني في الأداء، مؤكدةً أن العوامل النفسية والاجتماعية تؤثر في الإنتاجية أكثر من الأجر وحدها. وبذلك بدأ مفهوم الأداء يتسع ليشمل الدافعية، والولاء، والرضا، والعلاقات الإنسانية، لا مجرد الأرقام والنتائج.

ثم شهد منتصف القرن العشرين تحولاً نوعياً حين بدأت المؤسسات الكبرى والحكومات تعتمد التقييم الدوري كأداةٍ لتنظيم المسار الوظيفي، وليس فقط لتقرير المكافأة أو العقوبة. وأصبح التقييم جزءاً من دورة حياة الموظف داخل المؤسسة، يستخدم لتحديد الاحتياجات التدريبية، وترشيحات الترقى، وتوزيع المسؤوليات. ومع ظهور نظريات التحفيز الذاتي (Self-Motivation) مثل نظرية ماسلو للجاجات الإنسانية، ونظرية هيرزبرغ في الدافعية، بدأ يُنظر إلى الأداء كناتجٍ لتفاعل بين البيئة الخارجية والدافع الداخلي، لا كمحصلةٍ لقرارات إداريةٍ فقط.

وفي العقود الأخيرة من القرن العشرين، بدأت المؤسسات تتتساءل: هل يكفي أن تُقيّم ما حدث في الماضي؟ أم ينبغي أن نُدير ما يحدث في الحاضر ونستشرف المستقبل؟ وهنا ظهرت مدرسة إدارة الأداء لِتُقدّم رؤية جديدةً: أن الأداء ليس حدثاً يُقياس، بل منظومةً ثابتاً. لم تعد الفكرة هي إصدار حكمٍ على الموظف، بل مساعدته على النمو، ولم يعد الهدف هو تسجيل النتيجة، بل تحسينها في الزمن الحقيقي. وهكذا تغير المفهوم من "Performance Management" إلى "Performance Appraisal".

ويمكن القول إن الجذور التاريخية لتقييم الأداء كانت أشبة بمدرسة في فهم الإنسان ذاته، فقد بدأت بالرقابة، وتطورت إلى المحاسبة، ثم إلى التحسين، وأخيراً إلى التمكين. إنها رحلة الإدراك البشري بأنّ الإنسان ليس مجرد أداة إنتاج، بل هو المدرك الرئيس للتطوير والابتكار. وحين انتقلت هذه الفكرة إلى العالم العربي في العقود الأخيرة، دخلت مرحلة جديدة من التأصيل القيمي، حيث بدأت الحكومات العربية كالسعودية والإمارات تبني أنظمةً متكاملةً توازن بين المعايير العالمية والخصوصية الثقافية. فصارت إدارة الأداء في هذه السياقات ليست مجرد استيراد نموذجٍ غربيًّا، بل تطوير رؤيةٍ عربيةٍ تربط الكفاءة بالمواطنة، والمساءلة بالقيم، والقياس بالتنمية الوطنية الشاملة.

؟ التحول من القياس إلى الإدارة

from Measurement to Management

عندما بدأ الفكر الإداري في النصف الثاني من القرن العشرين يُعيد النظر في جدوى أنظمة تقييم الأداء التقليدية، كان العالم يعيش تحولاً جذرياً في نظريته عن العمل ذاته. فقد اكتشفت المؤسسات أن الأرقام وحدها لا تصنع التقدم، وأن القياس مهما بلغ دقته، إذا لم يتحول إلى إدارة واعية، فإنه ينتج معرفةً بلا أثر. وهكذا بدأ الوعي الجديد يتشكل: أن التقييم يقيس الماضي، أما الإدارة فتشكل المستقبل. فالأول يخبرك بما حدث، والثاني يُمكّنك من تغيير ما سيحدث. وهذا التحول من القياس إلى الإدارة هو من أعمق التحولات الفلسفية في تاريخ الفكر المؤسسي الحديث.

لقد كانت أنظمة القياس التقليدية تركز على النتائج النهائية فقط كـ“كم الإنتاج، سرعة الإنجاز، دقة التنفيذ” دون النظر إلى البيئة التي أنتجت هذه النتائج. فكانت تُعاقب أو تُكافئ بناءً على المخرجات، لا بناءً على العمليات والسلوكيات التي أدت إليها. لكن مع الزمن، أدركت المؤسسات أن هذا الأسلوب ينتج ردود فعل أكثر مما ينتج تعلقاً، وأنه يعزز الخوف أكثر مما يعزز الإبداع، لأنه يجعل الموظف يعيش في ظل حكم مؤجل يصدر في نهاية العام، فيتوقف عن التجريب والمبادرة خوفاً من الخطأ. وهنا بدأ الفكر الإداري الحديث يطرح سؤالاً جديداً: كيف نجعل الأداء عمليًّا مستمراً ثدار بالتفذية الراجعة لا بالأحكام المتأخرة؟

من هذا السؤال ولد مفهوم “إدارة الأداء كمنهجٍ إداريٍّ” يقوم على أن الأداء لا يُقاس فقط، بل يُوجَّه وينمى ويصاغ سلوكيًّا. فالإدارة الحقيقية لا تكتفي بمراقبة النتائج، بل تتدخل في تصميم الظروف التي تُنتج الأداء المتميز. ومن هنا جاء التحول المنهجي من ثقافة “التقويم بعد الفعل” إلى ثقافة “الإدارة أثناء الفعل”. وبذلك من أن يعقد اللقاء بين الرئيس والمرؤوس في نهاية العام لمناقشة تقييم عدديًّا جامد، أصبح الحوار مستمراً طوال العام لمراجعة الأهداف، وتحليل التحديات، وتقديم الدعم اللازم للتحسين. هذه النقلة ليست إجرائيةً فقط، بل فكريةً عميقه: لأنها حولت علاقة الإدارة بالموظف من علاقة مراقبة إلى علاقة شراكة.

وفي جوهر هذا التحول، تغير دور القائد الإداري نفسه: لم يعد القائد **مُهيّماً**، بل أصبح **مديراً للأداء**. أي شريك في النمو والتطوير. إنه لم يعد يحكم، بل **يوجّه**، ولم يعد يكتفي بقياس النتائج، بل **يساعد على بنائها**. وهنا تتجلى النقلة من *Appraiser* إلى *Performance Coach*. ومن **نظام رقابيٍّ** إلى **نظام تنميٍّ**. هذا التحول **يعيد توزيع الأدوار داخل المؤسسة**، فيجعل **الأداء مسؤولية جماعية** وليس **مسؤولية الرئيس وحده**. يجعل كل موظف **مسؤولاً عن أدائه الذاتي** بقدر ما هو **مسؤل عن أداء الفريق والمؤسسة**.

إن إدارة الأداء الحديثة لا تلغى القياس، لكنها **تعيد تعريفه**. فبدلًا من أن يكون **غايةً بحد ذاته**، أصبح **وسيلةً للتعلم والتحسين**. وكل مؤشر يقياس يجب أن **يفسر**، وكل نتائج **تحلّ لترجمة إلى قرارٍ تطويريٍّ عمليٍّ**. وهكذا **يصبح القياس جزءاً من دورةٍ تعلمٍ مستمرةٍ تتكون من أربع مراحلٍ متكاملة: التخطيط → التنفيذ → المراجعة → التحسين**. هذه الدورة هي **قلب إدارة الأداء الحديث**، لأنها **تحوّل النظام من عمليةٍ جامدةٍ إلى منظومة حيةٍ تنفس التطوير وتتعلم من ذاتها باستمرار**.

وقد بُرِزَ هذا التحول في التجارب الدولية والعربية المعاصرة على السواء. ففي المملكة العربية السعودية، تمكّن النظام الجديد للأداء الوظيفي من تحويل عملية التقييم إلى إدارة شاملة للأداء عبر اللقاءات الدورية، وخطط التطوير الفردية، وربط النتائج بخطط التدريب والترقي. ولم يعد الهدف هو **الدرجة السنوية**، بل بناء علاقةٍ متبدلةٍ من التعلم والثقة بين القائد والموظف. أما في دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد تجسد هذا التحول في نظام إدارة الأداء الحكومي الاتحادي (EPMS) الذي يقوم على إدارة الأداء عبر مراحل ثلاثة: التخطيط، المراجعة، التقييم، مع اعتماد الحوار المستمر كركيزة رئيسية للنجاح. وهكذا انتقل الأداء من دائرة القياس إلى دائرة التطوير، ومن ورقة التقييم إلى منصة التمكين.

وفي الفكر الإداري العالمي، مثل هذا التحول نقطة التقاء بين علم النفس التنظيمي ونظرية الأنظمة المعقدة (Complex Systems Theory). فالأداء لم يعد يفهم كمجموعة مؤشراتٍ منفصلة، بل كنظامٍ مترابطٍ يتأثر بعوامل القيادة، والثقافة، والتواصل، والبيئة. وهذا ما أكدته **بيتر سنج** في نظريته حول المنظمة المتعلم (The Learning Organization)، حين أوضح أن الأداء الحقيقي لا يدار من خلال الرقابة، بل من خلال بناء القدرات الجماعية على التعلم والتحسين. ومن هنا، فإن إدارة الأداء في جوهرها ليست أداة تقييم، بل أداة تعلمٍ **مؤسسٍ ديناميكيٍّ** يقود إلى النضج التنظيمي المستدام.

إن هذا التحول من القياس إلى الإدارة لا يغيّر فقط أدوات العمل، بل يغيّر فلسفة الإدارة ذاتها. فهو يحوّل المدير من مراقب إلى موجه، والموظف من منفذ إلى شريك في الانجاز، والمؤسسة من بيرورقراطية إلى كيان متعلمٍ متتطورٍ يتغذى من ذاته. إنه التحول من عقلية التقييم للجزاء إلى عقلية الإدارة للتنمية، من رد الفعل إلى الفعل الواعي، ومن التبعية إلى التمكين. ومع هذا التحول، تصبح إدارة الأداء ليست مجرد وسيلة لتحسين الكفاءة، بل إطازاً لبناء الثقة، وتحرير الطاقات، وتعزيز المعنى في بيئه العمل، لتحول المؤسسة من آلة تنتج إلى مجتمع يبدع ويردّه.

؟ تغيير الغاية: من المحاسبة إلى التطوير

Changing the Purpose 从 Accountability to Development

حين نمعن النظر في فلسفة إدارة الأداء، ندرك أن التحول الحقيقي فيها لم يكن في الأدوات أو النماذج أو مؤشرات القياس، بل في الغاية التي تحرك النظام بأكمله. فقد كانت الغاية في الماضي هي المحاسبة، أي التحقق من مدى التزام الفرد بالمعايير المحددة، ومعاقبته أو مكافأته وفق النتيجة. أما اليوم، فقد أصبحت الغاية هي التطوير، أي تمكين الفرد من النمو والتحسين المستمر، وتحويل التقييم من نهاية إلى بداية، ومن حكم إلى رحلة تعلم متعددة. وبين هاتين الغايتين، يكمن الفرق بين الإدارة التي تُخفف والقيادة التي تُلهم، بين المؤسسة التي تُراقب والأخرى التي تُنفّي.

لقد كانت فلسفة المحاسبة تقوم على فكرة أن الإنسان لا يعمل إلا تحت التهديد أو المكافأة، وأن الأداء الجيد يُنتزع بالتحفيز الخارجي لا بالوعي الداخلي. ولهذا كان النظام يُبنى على منطق الثواب والعقاب، فيقيّم الموظف بناءً على مدى التزامه بالتعليمات، لا على قدرته على الإبداع والتطور. وكان التقييم في جوهره عملية رقابة تُمارس من الأعلى إلى الأسفل، تُسجّل الأخطاء أكثر مما تُضيء النجاحات، وتُركز على النتيجة النهائية أكثر مما تُعنى بالرحلة التي أوصلت إليها. وهكذا تحول النظام إلى أداة للسيطرة، تُقاس فيها الطاعة قبل الكفاءة، والخposure قبل الإتقان.

غير أن هذا المنطق بدأ يتهاوى حين أدركت المؤسسات أن الخوف لا يصنع الإتقان، وأن الإنسان لا يُيدع إلا في بيئه يشعر فيها بالأمان والثقة. فالخوف قد يُنتج التزاماً مؤقتاً، لكنه لا يُنتج ولاءً أو انتصاراً، وقد يُحرّك الجسم، لكنه يطفئ الروح. ومن هنا جاءت النقلة المفاهيمية الكبرى: أن إدارة الأداء يجب أن تُبنى على فلسفة التطوير لا المحاسبة، وعلى مبدأ التغذية الراجعة للتعلم لا التغذية الراجعة للحكم. فالغاية لم تعد محاسبة الفرد على ما لم يفعله، بل مساعدته على تحقيق ما يمكن أن يفعله.

هذا التحول في الغاية انعكس على كل تفصيلة في النظام المؤسسي. فبدلًا من أن تكون جلسة التقييم نهاية العام جلسة حساب ملية بالتواتر، أصبحت جلسة تطوير تدار بالحوار والتأمل المشترك في الفرص المستقبلية. وبدلًا من أن يكتب التقرير ليرفع إلى الموارد البشرية فقط، أصبح يستخدم كخطة نموٌ فردية توجه الموظف وتساعده على بناء مسار مهنيٍّ طويل الأمد. بل إن بعض المؤسسات الرائدة باتت تطلق على هذه الجلسات اسم اللقاءات التقدّم (Progress Meetings)، في إشارة إلى أن التقييم لم يعد حدثا سنويًا، بل رحلة تطور مستمرة ترافق الموظف طوال العام.

ولأن الغاية تحكم الوسيلة، فقد تغيرت أدوات التقييم نفسها. ففي النظم الحديثة مثل النظام الإماراتي لإدارة الأداء (EPMS) والنظام السعودي للائحة الأداء الوظيفي أصبحت اللقاءات الدورية وخطط التطوير الفردية جزءاً جوهرياً من العملية. فالقائد لا يقوم فقط، بل يُعلم ويوجه، ويصبح شريكاً في النمو لا حكماً على الجهد. وهذا التحول يجعل عملية التقييم أكثر إنسانية وفاعلية؛ لأنها تنظر إلى الموظف كمشروع متطور لا ك ملف منتهٍ، وتعامل مع الأخطاء كمصادر تعلم لا كمبررات للعقوبة.

ومن أهم مظاهر هذا التحول كذلك أن معيار النجاح لم يعد هو تحقيق الخطأ، بل تحقيق النمو. فالموظف الذي يخطئ ويتعلم ويتحسن أكثر من الموظف الذي لا يخطئ لأنه لا يُجرب. فالثقافة الجديدة ترى في الخطأ فرصة لابتكار، وفي الملاحظة مجالاً للتطوير، وفي الحوار مسازاً للنضج. ولذلك فإن المؤسسات الحديثة تشجع الموظفين على التعلم بقدر ما تكافئهم على النجاح، لأنها تدرك أن الفشل الذي ينتجه معرفة هو فشل منتج يُسمى في النضج الجماعي للمؤسسة.

ولأن التطوير غاية سامية لا تتحقق بالصدفة، فقد أصبحت المؤسسات تُصمم أنظمة إدارة الأداء بحيث تُغذّي جميع عمليات التطوير الأخرى. فنتائج الأداء تُستخدم لتخطيط برامج التدريب، وتحديد الاحتياجات المهارية، واختيار القيادات المستقبلية، وتوزيع المهام. وهكذا يُصبح الأداء مركز المعرفة الذي تبني عليه كل عمليات النمو المؤسسي. وهذا ما يجعل إدارة الأداء في النظم المتقدمة ليست مجرد جزء من إدارة الموارد البشرية، بل قلبها النابض الذي يربط كل خيوطها ببعضها البعض.

هذا التحول من المحاسبة إلى التطوير هو أيضاً تحول في الوعي القيادي. فالقائد الذي يفهم إدارة الأداء بوصفها وسيلة لبناء الإنسان، لا لمراقبته، يخلق بيئة يشعر فيها العاملون بأنهم شركاء في الهدف، لا أدوات لتنفيذها. فبدلًا من أن يسأل من أخطأ؟، يسأل ما الذي يمكن أن نتعلمه؟، وبدلًا من أن يبحث عن المخطئ، يبحث عن السبب، وبدلًا من أن يصدر الحكم، يقدم الدعم. وهذا الوعي هو ما يحول الإدارة من سلطة إلى قيادة، ومن تحكم إلى تمكين، ومن محاسبة إلى رعاية.

ومن اللافت أن هذا التحول في الغاية يتتسق تماماً مع الرؤية الإسلامية والإنسانية التي تعلق من قيمة الإتقان لا من رهبة الحساب، ومن روح النصح لا من فكر العقوبة. فالإدارة بالمعنى الإنساني هي فن الرعاية لا فن السيطرة، وهي تربية مستمرة للعقل والسلوك، لا مجرد ضبط للأداء. ولذلك فإن إدارة الأداء الحديثة ليست نظاماً غريباً محضاً، بل هي امتداد للفكر الإنساني الرفيع الذي يُقدر الإنسان في جهده، ويعطي من شأن التعلم، ويزوّزان بين العدالة والرحمة.

وفي المحصلة، يمكن القول إن التحول من المحاسبة إلى التطوير قد غير البوصلة الإدارية بأكملها: فلم تعد المؤسسات تسعى إلى أن تكون صارمةً فحسب، بل أن تكون عادلةً و المتعلمةً أيضاً. فالتقييم لم يعد نهاية الطريق، بل بدايته: لأنه يفتح باباً دائماً للنمو الذاتي، والتحسين المستمر، والوعي المؤسسي. وهكذا يصبح الأداء في جوهره فعل إنسانياً راقياً، يُدار بالعقل ويلهم القلب، ويجعل من كل مؤسسة مدرسةً للتعلم، ومن كل موظف رحلةً من الإتقان نحو الكمال.

العدالة التنظيمية والثقة المؤسسية كمرتكز للتحول

Organizational Justice and Institutional Trust as the Cornerstone of Transformation

صلبة من العدالة والثقة. فالعدالة التنظيمية ليست مجرد قيمة أخلاقية تزيّن السياسات، بل هي شرط وجودي لأي نظام يراد له أن يكون فاعلاً ومستداماً. والثقة المؤسسية ليست نتيجة ثنال بعد التطبيق، بل هي الأساس الذي يبدأ منه كل تحول حقيقي في الفكر والسلوك. فحين يشعر الموظف أن نظام الأداء منصف وشفاف، فإنه يتلزم به طوعاً، ويحوله إلى سلوك ذاتي نابع من الإيمان بعدلته. أما حين يشعر بأنه نظام ظالم أو غامض أو موجّه، فإنه يحوله إلى عبء إداري يتعامل معه كواجب شكلي لا كمنهج للتحسين.

العدالة في إدارة الأداء ليست شعاراً نظرياً، بل ممارسة دقيقة تتجلى في كل خطوة من خطوات النظام. فهي تبدأ من وضوح المعايير، وتمتد إلى شفافية التواصل، وتنتهي عند نزاهة القرار. فحين تعلن المؤسسة معاييرها قبل التقييم، وتوضح أساس الحكم، وتتيح المجال للموظف كي يعرض وجهة نظره، فإنها لا تضمن فقط سلامية العملية، بل تبني الثقة في جوهر العلاقة بين القائد والمرؤوس. فالإنسان بطبيعته يقبل حتى القرارات الصعبة ما دام يشعر بأنها اُتّخذت بانصاف واحترام وتقدير. أما الظلم الإداري فهو السم الذي يقتل روح الأداء، لأنه يحول المؤسسة من بيئه محفزة إلى بيئه خانقة تطفئ الحماس وتضعف الانتماء.

وقد أثبتت دراسات علم النفس التنظيمي أن العدالة التنظيمية ليست فقط مسألة أخلاقية، بل هي عامل مباشر في رفع الأداء والإنتاجية. فحين يشعر الموظف بالإنصاف، يزيد دافعه الداخلي بنسبة ٤٠٪ مقارنة بمن يشعر بالتحيز أو التمييز. ذلك لأن العدالة تغذي الإحساس بالأمان النفسي، وتزيل الخوف، وتحرر الطاقة الذهنية من الدفاع إلى الإبداع. فالعدالة تبعد القلق، والقلق يستهلك الإبداع. ومن هنا، فإن العدالة ليست فقط واجباً قيمياً، بل استراتيجية أداء فعالة تعادل في تأثيرها أي نظام حواجز ماديّ أو مكافآت مالية.

أما الثقة المؤسسية فهي الوجه الآخر للعدالة، بل يمكن القول إنها ثمرة العدالة وميزانها في آن واحد. فالمؤسسة التي تعامل أفرادها بانصاف تزرع فيهم الثقة، والثقة حين تزهر تعيد إنتاج العدالة في كل مستوى من مستوياتها. إنها دائرة إيجابية تغذي نفسها باستمرار. والثقة هنا ليست مجرد شعور عاطفي، بل هي رأس مال إداري حقيقي يقاس ويدار وينمى بالتراكم. فالثقة هي ما يجعل الموظف يصدق نوايا الإدارة، ويقبل ملاحظاتها، ويشارك في تطوير النظام بدلاً من مقاومته. وحين تغيب الثقة، تصبح كل محاولة للإصلاح موضوع شك، وكل مبادرة محل تهمة، وكل تقييم يُفسّر كاستهداف. وهكذا تنهاك العلاقة الجوهرية التي يقوم عليها نظام الأداء: علاقة التبادل المعرفي والنمو المشترك.

وتظهر التجارب الإدارية في العالم العربي أن العدالة والثقة ليستا شعاراتاً تضاف للنظام، بل مكونات أساسية صرحت بها اللوائح الوطنية نفسها. ففي اللائحة التنفيذية للأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية، ورد نصّ صريح يؤكد أن الهدف من النظام هو تحقيق العدالة التنظيمية في تقييم الموظف وفق معايير موضوعية معلنة وواضحة. أما نظام إدارة الأداء الحكومي في الإمارات العربية المتحدة (EPMS)، فقد جعل العدالة والشفافية أحدى القيم الثلاث الحاكمة للنظام إلى جانب التطوير والتحفيز. وهذا النموذجان يؤكدان أن التحول من التقييم إلى الإدارة لا يمكن أن يتم إلا في بيئه مؤسسية تحكمها الإنصاف والثقة المتبادلة.

ولكي تبني العدالة عملياً، لا بد أن تتحول من قيمة مجردة إلى سلوك إداري ملموس. فالقائد العادل لا يساوي بين المختلفين، بل يفرق بين المستحقين، لأن العدالة ليست المساواة المطلقة، بل إعطاء كل ذي حق

حقه بإنصافِي. والقيادة العادلة تدرك أن العدل ليس فقط في القرار، بل في الطريق. إليه: في المعلومة التي تصل، في التوقيت الذي يُعلن فيه الحكم، في الأسلوب الذي يُقدم به النقد. إن العدالة تبدأ من الحوار وتنتهي بالثقة، والثقة تبدأ من الصدق وتنتهي بالولاء. وهذا تُصبح العدالة والثقة كجناحين لا يمكن لإدارة الأداء أن تُحلق بدونهما، لأن كسر أحدهما يُسقط النظام بأكمله في هوة من الشك والجمود الإداري.

إن العدالة التنظيمية تُجسد المعنى الأخلاقي للإدارة، والثقة المؤسسية تُجسّد معناها الإنساني. فالإدارة بلا عدالة تُصبح سلطةً قهريةً، وبلا ثقة تُصبح بيروقراطيةً عقيمةً. أما حين تجتمع العدالة والثقة، فإن الأداء يتحول من واجب إلى التزام، ومن التزام إلى شغف، ومن شغف إلى ثقافة. وبين تحول العدالة والثقة إلى ثقافة مؤسسية، تُصبح الأخطاء فرضاً للتحسين، والعلامات أدوات لتطوير، والتقييم حواياً شفافاً لا مواجهة متوقرة. وهنا فقط تولد بيئة الأداء الصحية التي تُنبت الإبداع، وتحتضن التنوع، وتكرّم الإنسان قبل الإنجاز.

وهكذا يتضح أن العدالة والثقة ليستا فقط ركيزتين من ركائز إدارة الأداء، بل هما روحها وسرّ فاعليتها. فبدونهما، يتتحول النظام إلى ورقةٍ جافةٍ تُوقع، وبحضورهما، يتتحول إلى صرفةٍ نابضةٍ تُلهم. العدالة تضمن أن تكون القواعد منصفةً، والثقة تضمن أن يكون التطبيق رحيفاً، والمزج بينهما يصنع الإدارة الرشيدة التي توازن بين الصراحة والإنسانية، بين المعيار والرحمة، بين القانون والقلب. وهذا التوازن هو ما يميز إدارة الأداء بوصفها فلسفةً قياديةً قبل أن تكون نظاماً إدارياً.

التَّحْوِلُ الْمُنْهَجِيِّ: مِنَ النَّمَاذِجِ الْخَطِيَّةِ إِلَىِ الْأَنْظَمَةِ التَّفَاعُلِيَّةِ

Methodological Transformation from Linear Models to Interactive Systems

حين نتحدث عن التحول المنهجي في إدارة الأداء، فإننا لا نتحدث عن تطوير في الأدوات أو تحسين في الإجراءات، بل عن إعادة بناء للفكر الإداري الذي يقوم عليه النظام كله. فكل نظام إداريٍّ يعكس في جوهره تصوّراً فلسفياً عن الإنسان والعمل والعلاقة بينهما. والنماذج الخطية القديمة كانت تنظر إلى الأداء بوصفه سلسلةً من المراحل المتتابعة ذات اتجاه واحد: تخطيط → تنفيذ → تقييم → جزاء. هذه النماذج افترضت أن السلوك البشري يمكن ضبطه بالمدخلات والمخرجات، كما تضبط الماكينات الصناعية، وأن الإدارة تستطيع التحكم الكامل في الأداء من خلال تحديد الأوامر وقياس النتائج. لكن الواقع أثبت أن المؤسسات ليست خطوط إنتاج ميكانيكية، بل كائنات بشرية معقدة تتفاعل فيها القيم والدوافع والمعرفة وال العلاقات. ومن هنا ولدت الحاجة إلى نموذجٍ جديدٍ يفهم الأداء كمنظومة حية لا كمخططٍ خطّيًّا جامدًا.

في النموذج الخطي، كانت العلاقة بين القائد والموظف علاقة إرسال واستقبال، فيها من يعطي التعليمات ومن ينفذها، ومن يصدر التقييم ومن يتلقاه. أما في الأنظمة التفاعلية الحديثة، فقد تحولت العلاقة إلى حوارٍ مستمرٍ وتغذيةٍ راجعةٍ متبدلة، حيث يُشارك الموظف في وضع الأهداف، ويُسمم في تفسير النتائج، ويُصبح طرفاً فاعلاً في إدارة أدائه لا مجرد موضوعٍ للتقييم. هذا التغير في البنية جعل إدارة الأداء تحول من نظام إداريٍّ إلى نظامٍ تعليميٍّ، ومن ممارسةٍ رقابيةٍ إلى ممارسةٍ تشاركيَّة.

النموذج الخطي كان يدار من الأعلى إلى الأسفل، في حين أن النظام التفاعلي يدار في كل الاتجاهات. فاللتغذية الراجعة لم تعد تأتي من الرئيس فقط، بل من الزملاء والمرؤوسين والعملاء الداخليين والخارجيين أيضاً، في ما يُعرف اليوم بـنظام التقييم بزاوية 360 درجة. هذا التحول أوجد وعيًا جديداً بأن الأداء ليس ظاهرة فردية يمكن تقييمها بمعدل عن منظومة العلاقات التي تؤثر فيها. فالإداء يُبنى في بيئه من التعاون والتكامل، ولا يمكن فهمه إلا من خلال تحليل هذا التفاعل المستمر بين الأفراد والفرق والوحدات التنظيمية.

وقد ساهمت التطورات التكنولوجية في ترسیخ هذا التحول المنهجي، إذ أتاحت الأنظمة الرقمية والذكاء الاصطناعي القدرة على جمع البيانات في الزمن الحقيقي (Real-Time Data) وتحليلها بشكل مستمر لتقديم مؤشرات فورية حول الأداء. لم يعد التقييم حدثاً سنوياً، بل أصبح عملية مستمرة تدور على مدار العام عبر المنصات الرقمية ولوحات القيادة (Dashboards) التي تظهر مؤشرات الأداء الفردي والجماعي والمؤسسي لحظة بلحظة. وهكذا تحول مفهوم التقييم الدوري إلى إدارة لحظية للأداء، تتيح للمؤسسة أن تتعلم من نفسها باستمرار وأن تصحح مسارها وهي تتحرك.

إن التحول من النماذج الخطية إلى الأنظمة التفاعلية يعني أن الأداء لم يعد يدار بالعقود الورقية، بل بالعلاقات الذكية. فبدلًا من الخطوط المستقيمة التي تربط بين الرؤساء والمرؤوسين، أصبح النظام أشبه بشبكة صيّة من التفاعلات، يتدفق فيها التواصل في كل الاتجاهات. هذه الشبكة لا تدار بالأوامر، بل تنسق بالمعلومة، ولا تُضبط بالعقوبة، بل تُحفز بالمعنى. إنها بيئه معرفية مفتوحة تعيد تعريف القيادة والإدارة والتقييم في ضوء مبادئ التمكين والمشاركة والشفافية.

في هذا النموذج التفاعلي، لم يعد الأداء شأن إداريًا فقط، بل أصبح شأنا ثقافياً ومعرفياً أيضًا. فالمؤسسة التي تدير أداءها بهذه الطريقة تُنشئ ثقافةً منفتحةً على التعلم الجماعي والتفكير المنظومي، حيث يرى كل موظف نفسه جزءاً من الصورة الكلية، لا ترساً في آلة معزولة. وهنا تبرز قيمة الترابط المؤسسي (Institutional Interconnectedness) الذي يجعل كل هدف فردي مرتبطة بهدف مؤسسي أعلى، وكل جهدٍ شخصي متصلًا برسالة المؤسسة الكبرى.

لقد ساهمت المدارس الإدارية الحديثة في بلورة هذا التحول الفكري، فمدرسة الإدارة القائمة على الأهداف (MB0) التي قدمتها بيتر دركر كانت أول محاولة لتجاوز الخطية الجامدة، حين ربطت الأهداف الفردية بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. ثم جاءت نظرية الأنظمة المفتوحة (Open Systems Theory) لتؤكد أن المؤسسات تتعلم وتطور من خلال تفاعلها المستمر مع بيئتها الداخلية والخارجية. وبعدها قدّمت المنظمة المتعلم (Learning Organization) عند بيتر سنج رؤية أكثر عمقاً، حيث يصبح الأداء أداةً لتوليد المعرفة، لا فقط لقياسها. وهكذا تطورت إدارة الأداء من نظام إداريٍ يراقب إلى نظامٍ فكريٍ يعلم ويعيد إنتاج ذاته.

وفي السياق العربي، نجد أن هذا التحول المنهجي قد انعكس بوضوح في الأنظمة الحديثة للمؤسسات الحكومية الكبرى. وفي المملكة العربية السعودية، تم الانتقال من نموذج التقييم الورقي السنوي إلى نموذج رقمي تفاعلي يدار من خلال اللقاءات الدورية والتقارير الإلكترونية التي تمكن الموظف من متابعة أدائه عبر منصة رقمية شفافة. أما في دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد تم بناء النظام الاتحادي لإدارة الأداء على مفهوم الحوار المستمر بين الرئيس والموظف، وهو ما يجسد فعلياً التحول من النموذج الخطي

إلى النموذج التفاعلي. هذه الممارسات لم تغير شكل النظام فقط، بل غيرت سلوك القيادة وطبيعة الثقافة المؤسسية بأكملها.

إنّ النظم التفاعلية لإدارة الأداء لا تكتفي بقياس الإنجاز، بل تحاله وتحوله وتحسسه إلى معرفة يمكن البناء عليها. فهي تفتح المجال للابتكار من خلال إشراك الجميع في التفكير في الأداء وتحسينه، فكل تغذية راجعة تُصبح معلومة، وكل معلومة تُصبح درساً، وكل درس يُصبح تحسيناً جديداً. وهذا يتحول الأداء إلى حلقة متصلة من التعلم والتطبيق، لا إلى دائرة مغلقة من التقييم والعقوبة.

ويمكن القول في ختام هذا المحور إنّ التحول المنهجي من النماذج الخطية إلى الأنظمة التفاعلية يمثل جوهر النضج الإداري الحديث. فهو الذي ينقل إدارة الأداء من الورق إلى الوعي، ومن التقارير إلى التفاعل، ومن المخرجات إلى المعاني. وهو الذي يعيد للإنسان مكانته كشريك في صناعة الأداء لا ك مجرد موضوع له، ويعيد للمؤسسة قدرتها على التعلم الذاتي المستمر الذي يُعدّ أساس الاستدامة والتميز. فحين تتحول الإدارة من نظام لتقدير الناس إلى منظومة لتعلم الناس، تكون المؤسسة قد خطت أولى خطواتها نحو المستقبل.

■ الأطر الدولية في إدارة الأداء: من المدرسة الأمريكية إلى النموذج الأوروبي

International frameworks of Performance Management ■ from the American School to the European Model

حين نتأمل في تطور الفكر الإداري العالمي، ندرك أن إدارة الأداء لم تتطور في فراغ، بل كانت انعكاساً لمدارس فكرية متباينة في رويتها للإنسان والعمل والمؤسسة. فكل مدرسة إدارية حملت فلسفةً ضمنيةً عن طبيعة العلاقة بين القائد والموظف، بين السلطة والإبداع، بين النتائج والقيم. ومن هنا فإن فهم الأطر الدولية في إدارة الأداء ليس دراسة تقنية للأدوات والأساليب، بل هو تحليل ثقافيٌ وفلسفياً لفهم إنساني متراكم عن معنى الأداء ذاته.

لقد كانت المدرسة الأمريكية في القرن العشرين هي الحاضنة الأولى لنشوء مفهوم تقييم الأداء الحديث، إذ تأسست على روح الاقتصاد الصناعي الكمي الذي يقدس القياس والدقة. فمع ظهور الإدارة العلمية على يد فريديريك تايلور في بدايات القرن، ثم تطوير مفاهيم التحفيز والإنتاجية لدى إلتون مايو ودوغلاس ماكغريفور، بدأت الشركات الأمريكية الكبرى تبحث عن وسيلة منهجية لربط الجهد الفردي بالمخرجات التنظيمية. ومن هنا نشأت أنظمة Appraisal Systems التي كانت ترتكز على تقييم الكفاءة الفردية وتحديد الأجر والترقيات على أساس الأداء. وقد تميزت المدرسة الأمريكية في تلك المرحلة بالتركيز على النتيجة الكمية، واعتبار الأرقام المؤشر الأعلى للقيمة.

ومع نمو الاقتصاد الأمريكي بعد الحرب العالمية الثانية، دخلت الشركات مرحلة جديدةً من التوسع، فظهرت الحاجة إلى قياس الأداء على مستوى المنظمة ككل، وليس على مستوى الأفراد فقط. وهكذا ولد مفهوم الأداء المؤسسي (Organizational Performance) الذي امتد من الإنتاج إلى التسويق والتمويل والقيادة. وقد قاد هذا الاتجاه إلى تطوير أدوات متقدمة مثل بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard) التي قدمها كابلان ونورتن في تسعينات القرن العاشر، وجعلت الأداء منظومةً متراقبةً تربط بين أربعة أبعاد: المالي، والعميل، والعمليات الداخلية، والتعلم والنمو. ومعها تحولت إدارة الأداء من نظامٍ وظيفيٍّ ضيق إلى نظامٍ استراتيجيٍّ واسعٍ يترجم الرؤية المؤسسية إلى أهدافٍ قابلةٍ للقياس والتنفيذ والمراجعة.

لكن المدرسة الأمريكية، رغم نجاحها في تأسيس البنية الكمية للتحليل الإداري، واجهت نقدًا واسعًا في أوروبا بسبب ميلها المفرط إلى الأرقام وإهمالها للبعد الإنساني والاجتماعي للأداء. فال الأوروبيون رأوا أن الأداء لا يمكن فهمه فقط من خلال ما يُقياس، بل أيضًا من خلال ما يُعاش ويُحس ويؤمن به داخل المؤسسة. وهكذا نشأت المدرسة الأوروبية في إدارة الأداء التي مزجت بين البعد الاقتصادي والبعد القيمي، وبين المقاييس والممارسة، لتأكد أن الأداء ليس مجرد نتائج بل علاقات ومعانٍ وتفاعلات.

وقد تبنّى الأوروبيون منذ منتصف القرن العشرين منهًا يقوم على فكرة الشراكة الاجتماعية في العمل (Social Partnership in Work)، أي أن الأداء المؤسسي لا يُبنى فقط على الكفاءة الفردية، بل على انسجام العلاقات داخل المؤسسة، وعدالة التوزيع، والالتزام بالقيم الأخلاقية والمجتمعية. ومن رحم هذه الفلسفة ولدت نماذج مثل النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي (EFQM) الذي انطلق في الثمانينيات كتعبيرٍ عن رؤية شمولية للأداء تجمع بين النتائج والعمليات، وبين الأهداف والوسائل، وبين القيمة الاقتصادية والمسؤولية الاجتماعية.

يتميز النموذج الأوروبي بأنه ينظر إلى الأداء في بعده الشامل، فلا يفصل بين الوسيلة والغاية، ولا بين الأداء الفردي والنتائج المجتمعية. فالمؤسسة وفق هذا النموذج ليست وحدة إنتاج مغلقة، بل منظومة تأثيرٍ تتفاعل مع المجتمع والبيئة، وتحمل مسؤولية تحقيق التنمية المستدامة إلى جانب الربحية. ومن هنا نجد أن مفهوم الجودة الشاملة (Total Quality Management)، الذي طوره اليابانيون والأوروبيون، يُعدّ في جوهره فلسفةً لإدارة الأداء الشامل. فالتحسين المستمر، والمشاركة الجماعية،�احترام الإنسان، هي الركائز التي جعلت الأداء قيمةً أخلاقيةً قبل أن يكون هدفًا اقتصاديًّا.

أما في مرحلة ما بعد العولمة والتحول الرقمي، فقد بدأت المدارس الفكرية في الشرق والغرب تتقرب تدريجيًّا لِتُنتج المدرسة الهجينة (Hybrid Model) التي تُدمج بين دقة التحليل الأمريكية وإنسانية الرؤية الأوروبية. فالمؤسسات العالمية اليوم تدير أداءها عبر مزيجٍ من المؤشرات الكمية والمقاييس النوعية، وترتبط بين الأرقام والمعاني في منظومةٍ واحدةٍ تدار بالبيانات لكنها تُوجه بالقيم. فالتقييم لم يعد مجرد عملية حسابية، بل عملية تعلمٍ مؤسسيٍّ تترجم الذكاء الراقي إلى وعيٍ إنسانيٍّ متعددٍ.

وفي هذا الإطار، برزت تجارب عربية رائدة في تبني هذا الدمج الوعي. فقد اعتمدت المملكة العربية السعودية في نظمها الجديد للأداء الوظيفي فلسفةً أمريكيةً في الهيكلة والقياس، لكنها أضافت إليها روًّا قيميةً مستمدًّة من العدالة الإسلامية والمواطنة المؤسسية، فجعلت الأداء أداً لتطوير الإنسان لا فقط

لقياسه. أما دولة الإمارات العربية المتحدة فقد تبنت نموذجاً أقرب إلى المدرسة الأوروبية، إذ وضعت التطوير المستمر، والعدالة، والتحفيز كقيمٍ محورية في نظام الأداء الحكومي الاتحادي (EPMS)، مع توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في المراقبة والتحليل. وهكذا ولد في العالم العربي نموذج ثالث يمكن وصفه بـ النموذج العربي للتميز في الأداء (Arab Excellence Model)، الذي يوازن بين العلم والقيم، وبين النظام والروح، وبين التقنية والإنسان.

إن المقارنة بين المدرسة الأمريكية والأوروبية لا تُقصد بها المفاضلة، بل الفهم التكميلي. فال الأولى تذكرنا بأن الأداء يجب أن يُقاس ليُدار، والثانية تذكرنا بأن الأداء يجب أن يُفهم ليُنقى. الأولى تُركّز على النتائج، والثانية تُركّز على الإنسان الذي يصنع النتائج. الأولى تقدم المنهج، والثانية تقدم الفلسفة، والاثنتان معاً تشكّلان جناحي إدارة الأداء الحديثة التي تحلّق بهما المؤسسات نحو النضج والاستدامة.

ولعل مستقبلاً إدارة الأداء يكمن في الجمع بين دقة التحليل الأمريكي وإنسانية الفهم الأوروبي، بين الحكومة الصارمة والرحمة المؤسسية، بين الخوارزمية والضمير. فالمؤسسة التي توازن بين هذه الأبعاد لا تكتفي بأنها تُدير الأداء، بل تحوله إلى وعيٍ جماعيٍ متجردٍ في ثقافتها، ومنهجٍ لقيادة يوجّه الإنسان في رصته نحو الإتقان.

نضج إدارة الأداء في المؤسسات العربية

The Maturity of Performance Management in Arab Institutions

حين نتحدث عن نضج إدارة الأداء في المؤسسات العربية، فإننا لا نتحدث عن مرحلة زمنية متأخرة مقارنةً بالعالم، بل عن تجربة ذات خصوصية ثقافية وتاريخية تفاعلت مع الفكر العالمي بطريقتها، وابتكرت لنفسها مساراً فريداً يجمع بين الموروث القيمي العميق والانفتاح على النماذج الحديثة. فالنضج هنا لا يُقاس بالعمر الزمني للنظام، بل بالقدرة على التعلم من التجارب، والتكييف مع المتغيرات، وتحويل الأفكار المستوردة إلى ممارسات أصلية تنبع من واقعنا المحلي و تستجيب لطبيعة الإنسان العربي في بيئته المؤسسية والاجتماعية.

لقد كانت المرحلة الأولى من تبني أنظمة إدارة الأداء في العالم العربي مرحلةٌ تجريبيةٌ يغلب عليها الطابع الإجرائي، حيث سعت المؤسسات إلى نقل النماذج الغربية كما هي، دون مواءمةٍ كافية للبيئة المحلية. فتتم اعتماد بطاقات الأداء المتوازن، ونماذج تقييم الأداء السنوي، ومؤشرات الكفاءة الفردية، ولكنها لم تحقق الأثر المرجو لأن الثقافة التنظيمية لم تكن قد تهيأت بعد لفلسفة الحوار والشفافية والتنفيذية الراجعة. كانت العلاقة بين القائد والموظف في كثيرٍ من المؤسسات ما تزال قائمةً على التسلسل الهرمي الصارم، وكانت مفاهيم المشاركة والمساءلة والتطوير الذاتي ما تزال في بداياتها.

غير أن العقدتين الأخيرتين شهدا نهوضاً إدارياً عربياً حقيقةً أعاد تعريف مفهوم إدارة الأداء في ضوء التحولات الوطنية الكبرى، خاصة في المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة. فقد أدرك صناع القرار

أن إدارة الأداء ليست مجرد أداة للرقابة، بل رافعة استراتيجية لتحقيق رؤية الدولة وبناء جهاز حكومي فعال قادر على تحقيق النتائج. ومن هنا بدأ التحول من إدارة التقويم السنوي إلى إدارة الأداء الاستراتيجي، ومن التقييم الورقي إلى الإدارة الرقمية المتكاملة.

في المملكة العربية السعودية، شكل صدور اللائحة التنفيذية للموارد البشرية وما تبعها من دليل إرشادي للأداء الوظيفي نقطة تحول رئيسية في الوعي المؤسسي. فقد تبنت الدولة نهجاً يقوم على العدالة والشفافية وربط الأداء الفردي بالأداء المؤسسي، من خلال أدوات معيارية موحدة ومعايير سلوكية وإنجابية واضحة. كما أدخلت مفاهيم جديدة مثل اللقاءات الدورية، وخطط التطوير الفردية، والجدرات السلوكية، مما جعل التقييم عملياً مستعراً تُسهم في بناء القدرات لا فقط في قياس النتائج. ويلاحظ اليوم أن نضج إدارة الأداء في القطاع الحكومي السعودي قد بلغ مرحلة متقدمة من التكامل مع نظام الحكومة والإصلاح الإداري ضمن رؤية المملكة 2030، حيث أصبح الأداء لغة مشتركة تربط بين الأهداف الوطنية، والمبادرات المؤسسية، والنتائج الفردية.

أما في دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد مثل نظام إدارة الأداء الوظيفي الحكومي (EPMS) نموذجاً رائداً في المنطقة من حيث تكامله وعمقه الإنساني. إذ تبني النظام على فلسفة ترى في الأداء رحلة تطوير تشاركيّة بين القائد والموظف، تدار بالحوار المستمر، والتغذية الراجعة البناء، وخطط النمو المهني الفردية. وأكدت الأدلة الإرشادية الرسمية أن الغاية من النظام ليست التقييم بل التحسين، وأن العدالة والشفافية هما جوهر كل إجراء. كما أدرج النظام آليات دقيقة لضمان الموثوقية في القياس من خلال لجان مراجعة الأداء وتوحيد المعايير بين الجهات الحكومية. وقد انعكست هذه الفلسفة في ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي والانتماء المؤسسي، وهو ما جعل التجربة الإماراتية تصنف ضمن أكثر التجارب نضجاً في العالم العربي.

في المقابل، بدأت بقية الدول العربية تتجه نحو بناء نماذجها الوطنية الخاصة، مستفيدةً من هذه التجارب الرائدة. ففي المملكة الأردنية الهاشمية ومملكة البحرين وسلطنة عمان، ظهرت مبادرات لإعادة تصميم نظم الأداء بحيث ترتبط بالخطيط الاستراتيجي الحكومي، وتسند إلى الجدارة، والكفاءة، والمساءلة. أما في الجمهورية التونسية والمملكة المغربية، فقد تم دمج مؤشرات الأداء في منظومات الإصلاح الإداري ومكافحة الفساد لضمان النزاهة والشفافية. كل هذه المحاولات تشير إلى أن الفكر العربي الإداري يعيش لحظة نضجٍ تراكميًّا، يتوجه فيها من الاستيراد إلى الابتكار، ومن التطبيق الشكلي إلى التصميم السياسي.

ويعد أحد أبرز مظاهر النضج العربي في إدارة الأداء هو الوعي الجديد بأن الأداء لا ينفصل عن القيم. فالمؤسسات العربية حين تبنت الأنظمة الحديثة، أدركت أن نجاحها مرهون بمعنى مواعيدها لثقافة العدالة والاحترام والتكافل التي تشكل جوهر الهوية العربية والإسلامية. ولهذا نجد في الأدلة الرسمية السعودية والإماراتية عبارات تؤكد على أن الأداء الجيد لا يقاس فقط بالمخرجات، بل أيضاً بالسلوك، والانضباط، والالتزام بالقيم المؤسسية. فالأداء في هذه النماذج هو تعبيّر عن الأخلاق المهنية بقدر ما هو عن الكفاءة الإنجابية، وهو ميدان للارتقاء بالإنسان بقدر ما هو وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة.

كما تجدر الإشارة إلى أن التحول الرقمي الذي تشهده المنطقة العربية قد لعب دوراً حاسماً في رفع نضج

أنظمة الأداء. فأنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، ومنصات إدارة الأداء الذكية، ولوحات المؤشرات التفاعلية، كلها جعلت المعلومات أكثر شفافية، والقرارات أكثر موضوعية، والتغذية الراجعة أكثر فورية. هذا التحول لم يحسن فقط كفاءة النظام، بل عمق الإحساس بالعدالة المؤسسية، لأنه جعل الأداء مرئياً وقابلًا للتحليل والتطوير في أي وقت.

إنّ نضج إدارة الأداء في العالم العربي اليوم لا يعني الوصول إلى الكمال، بل الوصول إلى الوعي. فالوعي بأن الأداء ليس أداة محاسبة بل وسيلة بناء، وليس رقابةً بل ثقافة، هو ما يجعل المؤسسات العربية على اعتاب مرحلة جديدة من التميّز والاستدامة. مرحلة تدار فيها المؤسسات بعقول تستشرف، وقلوبٍ تلهم، ونظمٍ تعلم، لتصبح إدارة الأداء فيها فلسفة حياة قبل أن تكون نظاماً وظيفياً.

وهكذا يمكن القول إنّ النضج العربي في إدارة الأداء لم يعد مجرد مرحلة من مراحل التطور الإداري، بل أصبح علامةً على تحولٍ حضاريٍ في طريقة تفكيرنا بالإنسان والعمل. فحين تُصبح العدالة والشفافية والتطوير قيمًا يومية تمارسها المؤسسات لا شعاراتٍ ترفعها، حينها يمكن أن نقول إنّا لم نعد ندير الأداء فقط، بل أصبحنا نُدير الوعي الذي يصنع الأداء.

إدارة الأداء كمنهج للتحول المؤسسي المستدام

Performance Management as a framework for Sustainable Institutional Transformation

حين نصل إلى هذا المستوى من الحديث عن إدارة الأداء، لم يعد السؤال هو: "كيف نقيس الأداء؟" بل "كيف نجعل الأداء منهجاً للتحول والاستدامة؟". فالمؤسسات في القرن الحادي والعشرين لم تعد تسعى إلى مجرد تحقيق الأهداف قصيرة المدى، بل إلى بناء قدرة ذاتية على التطور المستمر والتكيف الذكي مع التغيير. وهذا لا يتحقق إلا حين تتحول إدارة الأداء من نظامٍ يراقب النتائج إلى فلسفةٍ تُصنع بها المستقبلات. فإذا كان الأداء في صورتها الناضجة هي عملية تعلمٍ مؤسسيٍ جماعيٍ تُعيد تعريف العلاقة بين الإنسان والمؤسسة وال الزمن.

لقد أصبح واضحًا أن الاستدامة المؤسسية لا تُبنى بالاستراتيجيات وحدها، بل بالأنظمة التي تحوّل الاستراتيجية إلى سلوكٍ يوميٍ متعدد. وهنا تظهر إدارة الأداء بوصفها المنظومة التي توصل بين الرؤية والعمل، وبين التخطيط والتنفيذ، وبين الطموح والإنجاز. فالنظام الذي يراقب الأداء ليس هدفاً بحد ذاته، بل وسيلة لبناء وعيٍ مؤسسيٍ قادرٍ على التفكير النقدي والتحليل الذاتي والتحسين المستمر. والمؤسسات التي بلغت هذا النضج لم تعد ترى إدارة الأداء عملية سنوية، بل مساراً دائمًا من التعلم التطبيقي والتحول الإداري.

إنّ إدارة الأداء حين تمارس بمنهجٍ تكامليٍ تصبح أشبه بعصبٍ حيويٍ يربط كل أجزاء المؤسسة بعضها البعض. فهي لا تعمل بمعزل عن التخطيط الاستراتيجي، ولا عن إدارة الموارد البشرية، ولا عن نظم الجودة، ولا عن الحكومة، بل تُغذّي هذه الأنظمة وتُغذّى منها في دورة معرفية مستمرة من الفهم والتحليل والتحسين.

وفي المؤسسات الرائدة، أصبحت إدارة الأداء هي اللغة المشتركة التي يتحدث بها الجميع [٣] من القادة إلى العاملين الميدانيين [٤] لأنها تحول الرؤية إلى أرقام، والأرقام إلى معرفة، والمعرفة إلى قرارات، والقرارات إلى نتائج قابلة للقياس والتطوير.

وقد كشفت التجارب الحديثة أن إدارة الأداء المستدامة هي تلك التي توازن بين ثلاثة التحول الكبرى:

- ١ التحول المعرفي الذي يعيد صياغة وعي الأفراد والمؤسسات بمعنى العمل وإنجاز.
- ٢ التحول الرقمي الذي يوظف التقنية والذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وصنع القرار.
- ٣ التحول القيمي الذي يرسخ مبادئ العدالة والشفافية والتمكين كقيم مؤسسية راسخة.

فمن دون المعرفة لا يمكن أن نفهم الأداء، ومن دون التقنية لا يمكن أن نديره بفعالية، ومن دون القيم لا يمكن أن نحافظ عليه باستدامة. وهذا التكامل بين المعرفة والتقنية والقيم هو ما يحول إدارة الأداء من وظيفة إلى ثقافة، ومن نظام إلىوعي، ومن ممارسة إلى فلسفه مؤسسية تعيش في كل تفصيلة من تفاصيل العمل.

وفي هذا السياق، يمكن القول إن إدارة الأداء أصبحت اليوم ركيزة من ركائز التحول المؤسسي في الدول العربية، وخاصة في التجارب السعودية والإماراتية التي ربطت بين إدارة الأداء والتحول الحكومي الشامل. ففي المملكة العربية السعودية، أصبح نظام الأداء جزءاً من منظومة الحكومة الوطنية، يستخدم لتوجيه السياسات العامة وقياس فعالية المبادرات والمشروعات المرتبطة برؤية 2030. وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، تم دمج إدارة الأداء مع منظومة التميز الحكومي الذكي، بحيث أصبحت مؤشرات الأداء مرتبطة بالأجندة الوطنية، ومتصلة بأنظمة الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبؤي للبيانات، في ما يمكن تسميته اليوم بـ إدارة الأداء الذكي (Smart Performance Management) [٥].

إن هذا التكامل بين الأداء والتحول الرقمي جعل المؤسسات أكثر وعيًا بديناميكيه البيئة وأكثر قدرةً على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات (Data-Driven Decisions)، مما قلل الفاقد في الموارد ورفع كفاءة الإنجاز. كما ساهم في نقل إدارة الأداء من دورها التقليدي كـ نظام مراقبة [٦] إلى دور استراتيجي كـ نظام توجيه واستشراف [٧]، يسهم في صياغة المستقبل بقدر ما يُقيم الماضي. فالمؤسسات الذكية اليوم لا تنتظر التقارير السنوية لتكشف نقاط ضعفها، بل تتتابع مؤشرات أدائها بشكلٍ لحظيٍّ عبر لوحتات القيادة الذكية (Dashboards) التي تربط بين الأهداف والخرجات عبر الزمن الحقيقي.

ولأن الاستدامة ليست مجرد بقاء في الزمن، بل تجدد فيه، فإن إدارة الأداء المستدامة تقوم على مبدأ التعلم من الأثر [٨]. أي أن كل نتيجة تحول لتصبح مصدراً لتطوير النظام نفسه، وكل تحدٍ يواجهه يعاد توظيفه لتحسين الممارسات والسياسات. وهذا ما يجعل إدارة الأداء المستدامة ليست نظاماً مغلقاً، بل نظاماً متجمداً ذاتياً (Self-Evolving System) يتعلم من داخله ويتطور من ذاته. فالمؤسسة التي تجيد إدارة الأداء لا تنتظر الإصلاح من الخارج، لأنها تمتلك في داخلها الآلية التي تصلحها باستمرار.

ومن زاوية فلسفية أعمق، فإن إدارة الأداء المستدامة تعيد تعريف القيادة ذاتها. فالقائد في هذا الإطار ليس من يصدر الأحكام على الأداء، بل من يلهم الفريق ليبني أداءه بنفسه. والقيادة هنا تحول من سلطة إلى

رعاية، ومن رقابة إلى تمكين، ومن تحطيم للأهداف إلى بناء للمعنى. فالقائد المستدام هو الذي يُحول كل تقييم إلى تعلم، وكل إخفاق إلى فرصة، وكل تحذّر إلى حافز للنمو. وهذه الرؤية هي التي تجعل إدارة الأداء أداؤه للنهاية لا مجرد آلية لقياس.

ولا يمكن الحديث عن استدامة إدارة دون الإشارة إلى البعد الإنساني والأخلاقي فيها. فالمؤسسة التي تدير أداءها بذكاء دون رحمة، أو بكافأة دون إنصاف، قد تحقق نتائج مؤقتة لكنها تفقد رأس مالها الحقيقي: الإنسان. فالاستدامة الحقيقية لا تُقاس بعدد المشاريع المنجزة، بل بقدرة المؤسسة على الحفاظ على طاقاتها البشرية وتجديدها بالثقة والتمكين والمعنى. فحين يشعر الموظف أن تقييمه جزء من رحلته نحو النمو لا مجرد حكم عليه، فإنه يصبح شريكًا في التغيير لا موضوعًا له.

وهكذا، تتكامل إدارة الأداء المستدامة مع مفاهيم الاقتصاد الأخلاقي والمسؤولية المجتمعية، لتصبح إطاراً جامعاً للتحول المؤسسي الشامل. فهي تُسهم في بناء مؤسسات متعلمة، مرنّة، رقمية، عادلة، وإنسانية في آنٍ واحد. إنها ليست فقط منهجاً إدارياً، بل فلسفة حضارية تترجم وعي الإنسان المعاصر بأنه لا يمكن أن ينجح دون أن يتعلم، ولا أن يتعلم دون أن يُقيّم، ولا أن يُقيّم دون أن يعدل.

وفي النهاية، يمكن القول إن إدارة الأداء في صورتها المستدامة هي ذروة الوعي الإداري الحديث، لأنها تجمع بين التحليل والمنهج، والتقنية والقيم، والقيادة والمعنى. إنها نظام يُدير الأرقام لكنه يُوجه الإنسان، ويُتابع المؤشرات لكنه يُحرك الضمائر، ويسجل النتائج لكنه يُنتج الثقافة. وهنا فقط تُصبح المؤسسة قادرة على البقاء والتجدد في عالم متغير، لأن الأداء فيها لا يُدار من الخارج، بل يُستمد من الداخل، من وعي الإنسان ذاته بأنه محور كل تحول ومستقبل كل استدامة.

؟ الخاتمة التحليلية: من التقييم إلى الوعي ؟ إدارة الأداء كمرحلة إنسانية للتحول المؤسسي

Analytical Conclusion ② from Appraisal to Awareness: Performance Management as a Human Journey of Institutional Transformation

حين ننظر إلى المسار الكامل الذي قطعه مفهوم إدارة الأداء منذ نشأته الأولى، ندرك أننا لا نتحدث عن مجرد تحول في المصطلحات أو الأدوات، بل عن رحلة عميقة في وعي الإنسان ذاته بدوره في العمل والمؤسسة والحياة. فقد بدأت القصة من سؤال بسيط ظاهريًا: كيف نقيس الأداء؟ لكنها انتهت إلى سؤال أعظم وأكثر جوهرية: كيف نبني الإنسان الذي يصنع الأداء؟ وبين هذين السؤالين تحولت الإدارة من فن السيطرة إلى علم التمكين، ومن منطق المحاسبة إلى فلسفة التطوير، ومن ثقافة الخوف إلى ثقافة الثقة. وهنا يمكن المعنى الأعمق للتحول الإداري الذي يعيشه عالمنا اليوم ؟ التحول من إدارة الأشياء إلى إدارة الوعي.

إن إدارة الأداء ليست في حقيقتها نظاماً إدارياً بل انعكاساً لرؤية المؤسسة عن نفسها وعن الإنسان الذي يعمل

فيها. فحين ترى المؤسسة موظفيها كأدوات لانتاج، تضم نظماً رقابياً صارقاً يحاصرهم بالمعايير والعقوبات. أما حين تراهم شركاء في البناء، فإنها تضم نظاماً شاركياً قائماً على الحوار، والتغذية الراجعة، والتعلم المستمر. ومن هنا، يمكن القول إن إدارة الأداء هي مرآة الثقافة المؤسسية، تكشف ما إذا كانت المؤسسة تعيش منطق السيطرة أم منطق التنمية، ما إذا كانت تدير موارد بشرية أم تبني طاقات بشرية.

لقد أوضح المقال أن هذا التحول المفاهيمي لا يمكن أن يفهم إلا من خلال قراءة تكاملية لعدة أبعاد متربطة: البعد التاريخي، والمنهجي، والإنساني، والتقني، والقيمي. فالجذور التاريخية بينت لنا أن إدارة الأداء لم تولد فجأة، بل تطورت تدريجياً عبر مراحل من التقييم الكلاسيكي إلى الإدارة التفاعلية. أما التحول المنهجي من النماذج الخطية إلى الأنماط التفاعلية، فقد كشف أن الإدارة الحديثة لم تعد تقبل الفكر الجامد أو التراتبي، بل أصبحت تتغذى على الحوار والبيانات والتعلم اللحظي. وفي البعد القيمي، رأينا أن العدالة والثقة ليست مجرد مكملاً، بل هما روح النظام وسر استمراره، لأن الأداء بلا عدالة يتتحول إلى خوف، وبلا ثقة يتتحول إلى شكل بلا معنى.

أما البعد الدولي فقد أظهر أن إدارة الأداء ليست ملكاً لمدرسة واحدة، بل هي حصيلة تفاعلٍ حضاريٍ بين الشرق والغرب. فالمدرسة الأمريكية قدّمت أدوات القياس، والمدرسة الأوروبية قدّمت إنسانية المعنى، والمدرسة العربية الناشئة اليوم تسعى إلى أن تدمج بين الاثنين في إطارٍ قيميٍ أخلاقيٍ مستمدٍ من تراثنا الحضاري. وهذا التزاوج بين التقنية والقيم هو ما يعطي النموذج العربي فرادته وطاقته المستقبلية. فالمؤسسة العربية التي تتبنى هذا الفكر لا تقلد، بل تعيد إنتاج النموذج الإداري بلغة محلية ووعي عالمي في آن واحد.

وفي المحور الأخير، تجلّى لنا أن إدارة الأداء حين تبلغ النضج، تتحول من نظامٍ وظيفيٍ إلى إطارٍ للتحول المؤسسي المستدام. فهي تُصبح وسيلة لإعادة هندسة العلاقات داخل المؤسسة، ولربط الإنسان بالمعنى، وربط المؤشرات بالغاية الكبرى. وهذا التحول ليس تنظيمياً فحسب، بل وجودياً أيضاً، لأنه يُعيد تعريف دور الإدارة نفسها: من كونها أداة ضبط إلى كونها وسيلة إحياء. فإذا كان جوهرها ليست تقنية لتسخير العمل، بل فنًّا لتمكين الإنسان من أن يعبر عن طاقاته ويتترجم روئيته في الواقع.

إن الخلاصة الكبرى التي يمكن استخلاصها من هذه الرحلة الفكرية هي أن إدارة الأداء الحديثة تمثل تجسيداً عملياً لمفهوم **الإتقان** كما ورد في التراث الإسلامي والإنساني. فالإتقان ليس مجرد جودة المخرجات، بل وعيٌ بالمسؤولية، وصدقٌ في النية، وسعىٌ دائمٌ نحو التحسين المستمر. ولذلك فإن إدارة الأداء، حين تمارس بروحها الأصلية، تُعيد إلى العمل بعده الأخلاقي، وتربط الإنجاز بالقيمة، والهدف بالرسالة، والممارسة بالضمير. إنها ليست آلية لضبط الناس، بل رسالة لبناء الإنسان.

ومن هنا، فإن التحدى الأكبر أمام المؤسسات العربية ليس في اقتناء أفضل النظم أو الأدوات، بل في بناء ثقافة الأداء الوعي التي تجعل كل موظفيه يُديرون ذاته قبل أن يُدار، ويُراقب أثره قبل أن يُراقب، ويُعتبر التقييم فرصةً للنمو لا للحكم. فحين تصل المؤسسة إلى هذه الدرجة من الوعي، لا تعود بحاجة إلى رقابة خارجية، لأن الرقابة أصبحت جزءاً من ضميرها المؤسسي.

وفي ضوء هذا الفهم، يمكن القول إن إدارة الأداء ليست نهاية الطريق الإداري، بل بدايته نحو الإدراك

المؤسسي الحقيقى. فهى الطريق الذى يعيد الإداره إلى أصلها الإنساني، يجعل من كل عملية إدارية فعلاً تربوياً، ومن كل رقم في لوحة المؤشرات درساً في الوعي، ومن كل تغذية راجعة خطوة نحو النضج. وهكذا تُصبح إدارة الأداء فلسفة للتطور، ومنهجاً للإصلاح، ومساراً للاستدامة، لأنها لا تغير الأنماط فقط، بل تغير طريقة تفكيرنا في العمل ذاته.

وفي المحصلة النهائية، فإن كل مؤسسة تتبنى إدارة الأداء بوصفها رحلة وعيٍ مستمرة لا أداة قياس عابرة، تضمن لنفسها البقاء في قلب المستقبل. فالاداء المستدام ليس ما يتحقق في التقارير، بل ما يتجدز في السلوك، وما ينعكس في الثقافة، وما يثمر في الإنسان. ومن هنا نقول: حين تنجح المؤسسة في أن تجعل من إدارة الأداء لغة للحوار، وأداةً للتعلم، ومنهجاً للعدالة، تكون قد بلغت قمة النضج الإداري، لأنها لم تحسن أداءها فحسب، بل ارتقت بوعيها المؤسسي إلى مستوى الإتقان.

الوثيق للمحتوى

يسعدني أن يعاد نشر هذا المحتوى أو الاستفادة منه في التدريب والتعليم والاستشارات، ما دام يناسب إلى مصدره ويحافظ على منهجيته.

هذه الإضافة من إعداد د. محمد العامری

مدرس وخبير استشاري في التنمية الإدارية والتعليمية، بخبرة تمتّد لأكثر من ثلثين عاماً في التدريب والاستشارات والتطوير المؤسسي.

للمزيد من الإضاءات والمعارف النوعية،
ندعوكم للاشتراك في قناة د. محمد العامری على الواتساب عبر الرابط التالي:
<https://whatsapp.com/channel/0029Vb6rJjzCnA7vxgoPym1z>

إدارة_الأداء # التقييم_الوظيفي # تطوير_الموارد_البشرية
التميز_المؤسسي # التحول_المعرفي # التحول_الرقمي # القيادة_التحويلية # د_محمد_العامري
مهارات_النجاح # العدالة_التنظيمية # الثقة_المؤسسي # التحول_المنهجي # التخطيط_الاستراتيجي
بطاقة_الأداء_المتوازن # الجودة_الشاملة # EFQM # الأنظمة_التفاعلية # المنظمة_المتعلمة
التحسين_المستمر # التنمية_المؤسسي # الجدارات_السلوكية # الجدارات_القيادية # الثقافة_المؤسسي
الذكاء_الاصطناعي # التحول_المؤسسي # الاستدامة_الإدارية # التميز_الحكومي # الابتكار_المؤسسي
القيادة_الواعية # التحفيز_المهني # المسائلة_المؤسسي # التطوير_الوظيفي # إدارة_الأداء_الذكية
مهارات_القادة # حوكمة_الأداء # التحول_الإداري # التفوق_المؤسسي # الإتقان_في_العمل