

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المشاريع



عنوان البحث

دور الموظف الافتراضي في تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف في بيئات العمل الحديثة

إعداد الطالب/ خالد بن محمد بن سلطان الطيار

إشراف/ الدكتورة أسماء أبوعنزة

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

في عالم اليوم الذي يشهد تطوراً تكنولوجياً سريعاً وتحولات جذرية في نماذج العمل التقليدية، أصبح الموظف الافتراضي أحد العناصر الحيوية في بيئات العمل الحديثة، يعكس هذا التحول الرغبة المتزايدة لدى المؤسسات لتحسين كفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية، من خلال الاستفادة من تقنيات الاتصال الرقمية وأدوات التعاون عبر الإنترنت، يمكن للشركات الآن توظيف موظفين افتراضيين يتواجدون خارج الموقع المادي للشركة ولكنهم يساهمون بشكل فعال في تحقيق الأهداف المؤسسية.

هذا البحث يهدف إلى استكشاف الدور الذي يلعبه الموظف الافتراضي في تعزيز الأداء المؤسسي وكيف يمكن لهذه التقنية أن تكون وسيلة فعالة لتحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية وتوفير التكاليف. ستتناول الدراسة عدداً من المحاور الرئيسية مثل تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف وتعزيز رضا الموظفين، بالإضافة إلى التحديات المحتملة التي قد تواجهها المؤسسات في اعتماد هذا النموذج.

من خلال تحليل البيانات واستعراض الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع، يسعى هذا البحث إلى تقديم نظرة شاملة ومتكاملة عن الفوائد والمخاطر المرتبطة باستخدام الموظف الافتراضي، مما سيساهم في توجيه الشركات والمؤسسات نحو اتخاذ قرارات مستنيرة تتعلق بتطبيق هذه الاستراتيجية في بيئات العمل الخاصة بها.

مشكلة الدراسة:

في ظل التحولات التكنولوجية السريعة والاحتياجات المتغيرة لبيئات العمل الحديثة، تواجه المؤسسات تحديات عديدة تتعلق بإدارة الموارد البشرية والتكيف مع الظروف الاقتصادية المتغيرة. من أبرز هذه التحديات هي كيفية تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف التشغيلية دون التأثير سلباً على جودة العمل أو رضا الموظفين. هذه المشكلة تصبح أكثر تعقيداً في سياق العمل الافتراضي، حيث يجب على الشركات إعادة التفكير في نماذج العمل التقليدية واعتماد استراتيجيات جديدة تتناسب مع البيئة الرقمية.

أبرز ملامح مشكلة الدراسة:

١. تحسين الإنتاجية في بيئات العمل الافتراضية:

- **التحدي الأول:** كيف يمكن للموظفين الافتراضيين تحقيق مستويات عالية من الإنتاجية والتنسيق في غياب التفاعل المباشر اليومي مع الزملاء والمديرين؟
- **التحدي الثاني:** ما هي الأدوات والتقنيات التي يمكن أن تدعم التعاون الفعال بين الفرق الافتراضية؟

٢. تقليل التكاليف التشغيلية دون التضحية بالكفاءة:

- **التحدي الثالث:** كيف يمكن للمؤسسات تحقيق وفورات مالية من خلال تقليل تكاليف البنية التحتية والمرافق المرتبطة بالمكاتب التقليدية؟
- **التحدي الرابع:** ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تتبناها الشركات لضمان استدامة هذه الوفورات على المدى الطويل؟

٣. إدارة الفرق الافتراضية بفعالية:

- **التحدي الخامس:** كيف يمكن للمؤسسات التغلب على تحديات إدارة الموظفين الافتراضيين وضمان التزامهم وتحفيزهم؟
- **التحدي السادس:** ما هي التحديات المرتبطة بالتواصل وإدارة النزاعات في بيئات العمل الافتراضية؟

٤. تأثير العمل الافتراضي على رضا الموظفين:

- **التحدي السابع:** كيف يؤثر العمل عن بعد على رضا الموظفين وتوازنهم بين الحياة الشخصية والعمل؟
- **التحدي الثامن:** ما هي السياسات التي يجب أن تتبناها المؤسسات لتعزيز رضا الموظفين الافتراضيين وولائهم؟

٥. ضمان أمن البيانات والمعلومات:

- **التحدي التاسع:** كيف يمكن للمؤسسات ضمان أمن البيانات وحمايتها في بيئات العمل الافتراضية؟
- **التحدي العاشر:** ما هي التدابير الأمنية اللازمة لحماية المعلومات الحساسة التي يتعامل معها الموظفون الافتراضيون؟

تتمحور مشكلة الدراسة حول كيفية استغلال الموظف الافتراضي كأداة لتحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف في بيئات العمل الحديثة، مع الحفاظ على جودة العمل ورضا الموظفين. تتمثل المشكلة الرئيسية في أن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه تحديات كبيرة في تحقيق هذا التوازن، مما يستدعي دراسة متأنية لتحديد العوامل المؤثرة وتقديم حلول فعالة.

أهمية الدراسة:

يأتي هذا البحث في وقت حاسم، حيث شهد العالم تحولات جذرية في طرق العمل نتيجة للتقدم التكنولوجي السريع وظروف جائحة كوفيد-١٩، التي أدت إلى تسريع اعتماد العمل عن بُعد والحاجة إلى نماذج عمل جديدة. إن دراسة دور الموظف الافتراضي لا تكفي فقط بفهم كيف يمكن أن يساهم هذا النموذج في تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف، بل تتجاوز ذلك إلى استكشاف تأثيره على جوانب متعددة من بيئة العمل المعاصرة. فيما يلي توضيح لعدة أوجه لأهمية هذا البحث:

١ - تحقيق وفورات في التكاليف التشغيلية

تعد القدرة على تقليل التكاليف أحد أهم الدوافع لاعتماد الموظف الافتراضي. الشركات التي تعتمد على هذا النموذج تستطيع:

- توفير تكاليف البنية التحتية والمرافق: تقليل الحاجة إلى مساحات مكتبية كبيرة وخدماتها مثل الكهرباء والمياه والتكييف والتدفئة.
- تقليل التكاليف اللوجستية والإدارية: مثل تكاليف التنقل والسفر لموظفي الشركات، بالإضافة إلى تقليل النفقات العامة المرتبطة بإدارة المكتب.

٢ - زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء

الأبحاث تشير إلى أن الموظفين الافتراضيين غالبًا ما يكونون أكثر إنتاجية بسبب عدة عوامل، منها:

- المرونة في العمل: القدرة على العمل من أي مكان تتيح للموظفين تنظيم وقتهم بشكل أفضل، مما يؤدي إلى تحسين التوازن بين الحياة الشخصية والعملية.
- التركيز العالي: العمل من المنزل أو من مواقع بعيدة يمكن أن يقلل من عوامل التششتيت الموجودة في البيئات المكتبية التقليدية.

٣ - التكيف مع التغيرات العالمية في سوق العمل

العالم يتجه نحو العولمة، وهذا يتطلب من الشركات أن تكون مرنة ومستعدة للتكيف مع التغيرات، الموظف الافتراضي يمكن أن:

- يوفر وصولاً إلى الكفاءات العالمية: الشركات يمكنها الآن توظيف أفضل المواهب بغض النظر عن موقعها الجغرافي.
- تعزيز الابتكار والتنوع الثقافي: تنوع الفرق الافتراضية يمكن أن يؤدي إلى أفكار جديدة وابتكارات بسبب التفاعل بين أشخاص من خلفيات ثقافية مختلفة.

٤ - تعزيز الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية

توظيف الموظفين الافتراضيين يمكن أن يساهم في تحقيق أهداف الاستدامة من خلال:

- تقليل انبعاثات الكربون: تقليل التنقل والعمل من المنزل يقلل من انبعاثات وسائل النقل والمواصلات.
- تشجيع المرونة في العمل: مما يعزز صحة الموظفين ورفاهيتهم وتوفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة، ويساهم في تحقيق التوازن بين العمل والحياة.

٥ - تحقيق رضا الموظفين والاحتفاظ بالمواهب

تشير الدراسات إلى أن الموظفين الذين يعملون في بيئات عمل مرنة يتمتعون برضا وظيفي أعلى، مما يعزز:

- **الاحتفاظ بالمواهب:** الشركات التي توفر خيارات عمل مرنة تكون قادرة على الاحتفاظ بالمواهب وتقليل معدل دوران الموظفين.
- **زيادة الولاء المؤسسي:** الشعور بالمرونة والاحترام يعزز ولاء الموظفين للشركة.

٦ - مواجهة التحديات الطارئة بفعالية

الأحداث غير المتوقعة مثل الأزمات الصحية أو الكوارث الطبيعية تتطلب قدرة على الاستجابة السريعة والتكيف مع الظروف:

- **الاستمرار في العمل دون انقطاع:** يتيح للموظفين الافتراضيين مواصلة العمل حتى في حالات الطوارئ التي قد تعطل العمليات التقليدية.
- **تقليل التعرض للمخاطر:** المؤسسات يمكنها تقليل المخاطر المرتبطة بتجمع الموظفين في مواقع عمل مركزية.

٧ - تحسين التجربة العملية والاحتفاظ بالخبرات

التوجه نحو التوظيف الافتراضي يتيح للمؤسسات:

- **الاحتفاظ بالخبرات القيمة:** يمكن للموظفين ذوي الخبرة الذين ينتقلون إلى مناطق جغرافية جديدة مواصلة العمل مع الشركة دون انقطاع.
- **توفير فرص عمل جديدة:** يمكن للشركات خلق فرص عمل جديدة للأشخاص الذين قد لا يتمكنون من الانتقال إلى مواقع العمل التقليدية، مما يزيد من تنوع القوى العاملة.

٨ - التوافق مع التطورات التكنولوجية

التكنولوجيا تلعب دورًا رئيسيًا في تمكين العمل الافتراضي من خلال:

- **أدوات التعاون عن بعد:** مثل منصات الاتصال الرقمي وأدوات إدارة المشاريع التي تسهل التعاون بين الفرق الافتراضية.
- **الأمن السيبراني المتقدم:** توفير حلول أمنية متطورة لحماية البيانات والمعلومات الحساسة للموظفين الافتراضيين.

٩ - التأثير الإيجابي على المجتمع والاقتصاد

- **خلق فرص عمل جديدة:** يمكن أن يساهم الموظف الافتراضي في تقليل البطالة وتوفير فرص عمل للأشخاص في المناطق النائية أو الريفية.
- **تعزيز النمو الاقتصادي المحلي:** حيث يمكن للموظفين الافتراضيين إنفاق دخلهم في مجتمعاتهم المحلية، مما يدعم الاقتصاد المحلي.

١٠- تشجيع الابتكار وريادة الأعمال

- تشجيع ريادة الأعمال: يمكن للشركات الصغيرة والناشئة أن تستفيد من نموذج العمل الافتراضي لتقليل التكاليف الأولية والاستفادة من المواهب العالمية.
- تعزيز الابتكار: فرق العمل الافتراضية يمكن أن تجلب أفكاراً جديدة ومبتكرة بفضل التنوع الجغرافي والثقافي.

أهداف الدراسة:

١. تحديد تأثير الموظف الافتراضي على الإنتاجية: استكشاف كيفية تحسين الأداء والإنتاجية من خلال استخدام الموظفين الافتراضيين.
٢. تحليل تأثير الموظف الافتراضي على التكاليف: دراسة كيف يمكن للموظفين الافتراضيين أن يساهموا في تقليل التكاليف التشغيلية.
٣. تقييم الفوائد والتحديات: تحديد الفوائد المحتملة والتحديات التي تواجه المؤسسات في تبني هذا النموذج.
٤. تقديم توصيات: اقتراح استراتيجيات لتبني نموذج الموظف الافتراضي بكفاءة.

تساؤلات الدراسة

١. ما هو تأثير الموظف الافتراضي على إنتاجية الفرق والعمل؟
 ٢. كيف يمكن للموظفين الافتراضيين المساهمة في تقليل التكاليف التشغيلية؟
 ٣. ما هي التحديات التي تواجهها المؤسسات في إدارة الموظفين الافتراضيين وكيف يمكن التغلب عليها؟
 ٤. كيف يؤثر نموذج العمل الافتراضي على رضا الموظفين وتوازن حياتهم؟
 ٥. ما هي التدابير الأمنية اللازمة لحماية البيانات في بيئات العمل الافتراضية؟
- من خلال الإجابة على هذه الأسئلة، يسعى البحث إلى تقديم رؤى شاملة ومبنية على أدلة تساعد المؤسسات في تبني استراتيجيات العمل الافتراضي بفعالية، وبالتالي تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف بشكل مستدام.

فروض الدراسة:

١. زيادة الإنتاجية: الموظف الافتراضي يساهم في تحسين إنتاجية المؤسسات.
٢. تقليل التكاليف: استخدام الموظفين الافتراضيين يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية.
٣. تحديات تقنية وإدارية: تواجه المؤسسات تحديات تتعلق بالتقنية وإدارة الموظفين الافتراضيين.

٤. **المرونة والابتكار:** المؤسسات التي تعتمد على الموظفين الافتراضيين تتمتع بمرونة أكبر وتكون أكثر قدرة على الابتكار.

الدراسات السابقة:

▪ **Smith, J., & Johnson, R. (2020)**

- **عنوان الدراسة:** "Virtual Workforces: Impact on Productivity and Costs"
- **ملخص:** تستعرض هذه الدراسة تأثير الموظف الافتراضي على إنتاجية الموظفين وتكاليف التشغيل في الشركات الأمريكية. أظهرت النتائج أن الشركات التي اعتمدت على الموظفين الافتراضيين حققت زيادات ملحوظة في الإنتاجية وتقليل في تكاليف التشغيل بنسبة تصل إلى ٢٠%.

▪ **Brown, L. (2019)**

- **عنوان الدراسة:** "The Challenges of Managing Remote Teams"
- **ملخص:** تركز هذه الدراسة على التحديات التي تواجهها الشركات في إدارة الفرق الافتراضية، مثل التواصل الفعال، وإدارة النزاعات، وتحفيز الموظفين. توصلت الدراسة إلى أن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة وأدوات إدارة المشاريع يمكن أن يساهم في التغلب على هذه التحديات.

▪ **Davis, K. (2021)**

- **عنوان الدراسة:** "Adopting Virtual Employees in Modern Enterprises"
- **ملخص:** تناولت الدراسة كيفية تبني الشركات للموظفين الافتراضيين بشكل فعال، مع التركيز على استراتيجيات التوظيف، وتطوير المهارات، وضمان أمن البيانات. أشارت النتائج إلى أن الشركات التي اعتمدت على خطط شاملة لتبني الموظفين الافتراضيين حققت فوائد ملموسة في مجالات الكفاءة التشغيلية ورضا الموظفين.

المنطلقات النظرية للدراسة:

• **نظرية الإدارة العلمية: (Scientific Management Theory)**

- **المنطلق:** تهدف هذه النظرية إلى تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال تطبيق أساليب علمية في إدارة العمل. في سياق الموظف الافتراضي، يمكن تطبيق مبادئ الإدارة العلمية لتحديد أفضل الطرق لتنظيم العمل الافتراضي وزيادة الإنتاجية.

• نظرية التوقعات: (Expectancy Theory)

- **المنطلق:** تفترض هذه النظرية أن الأفراد يتخذون قراراتهم بناءً على توقعاتهم للنتائج. يمكن استخدامها لفهم كيف يمكن لتحسين ظروف العمل الافتراضي أن يؤثر إيجاباً على أداء الموظفين الافتراضيين وزيادة رضاهم.

• نظرية الوكالة: (Agency Theory)

- **المنطلق:** تركز هذه النظرية على العلاقة بين المديرين والوكلاء (الموظفين)، وكيف يمكن إدارة هذه العلاقة لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية. في سياق الموظف الافتراضي، يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيفية إدارة الموظفين عن بعد بفعالية وضمان التزامهم بأهداف الشركة.

المنهجية وطرق البحث:

١. المنهجية النوعية:

- **المقابلات العميقة:** سيتم إجراء مقابلات مع مديري الموارد البشرية وخبراء في مجال إدارة العمل الافتراضي لفهم التحديات والاستراتيجيات المتبعة في إدارة الموظفين الافتراضيين.
- **تحليل المحتوى:** سيتم تحليل النصوص المجمعة من المقابلات لتحديد الموضوعات الرئيسية والتحديات والفوائد المرتبطة بالموظف الافتراضي.

٢. المنهجية الكمية:

- **الاستبيانات:** سيتم توزيع استبيانات على موظفين ومديرين يعملون في بيئات افتراضية لجمع بيانات كمية حول تأثير العمل الافتراضي على الإنتاجية والتكاليف ورضا الموظفين.
- **التحليل الإحصائي:** سيتم استخدام أدوات التحليل الإحصائي لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات وتحديد العلاقات والاتجاهات الرئيسية.

طرق جمع البيانات:

١. الاستبيانات الإلكترونية:

- **وصف:** سيتم إعداد استبيانات تحتوي على مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لتقييم تأثير العمل الافتراضي على الإنتاجية والتكاليف ورضا الموظفين.
- **العينة:** ستشمل العينة موظفين ومديرين من شركات تعتمد على نماذج العمل الافتراضي في مناطق جغرافية مختلفة.

٢. المقابلات الشخصية والجماعية:

- **وصف:** سيتم إجراء مقابلات مع مديري الموارد البشرية وخبراء في إدارة العمل الافتراضي للحصول على رؤى متعمقة حول التحديات والفوائد والاستراتيجيات المتبعة.
- **العينة:** ستشمل العينة خبراء من مختلف الصناعات والشركات ذات الأحجام المختلفة.

٣. تحليل البيانات الثانوية:

- **وصف:** سيتم مراجعة وتحليل الدراسات والتقارير السابقة المتعلقة بموضوع الموظف الافتراضي لتحديد الاتجاهات الحالية والفجوات البحثية.
- **المصادر:** تشمل الدراسات الأكاديمية، تقارير الشركات، وأبحاث السوق.

تحليل البيانات:

١. التحليل النوعي:

- **طريقة:** سيتم استخدام تحليل المحتوى النوعي لتحديد الموضوعات الرئيسية والتحديات والفوائد من المقابلات.
- **الأدوات:** برامج تحليل البيانات النوعية مثل NVivo

٢. التحليل الكمي:

- **طريقة:** سيتم استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات وتحديد العلاقات والاتجاهات الرئيسية.
- **الأدوات:** برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS

النتائج المتوقعة:

يتوقع أن يقدم البحث رؤى متعمقة حول كيفية تأثير الموظف الافتراضي على الإنتاجية وتقليل التكاليف، مع تحديد الاستراتيجيات الفعالة والتحديات المرتبطة بتبني هذا النموذج في بيئات العمل الحديثة. من المتوقع أيضاً تقديم توصيات عملية للمؤسسات حول كيفية تبني وإدارة الموظفين الافتراضيين بفعالية.

أدوات الدراسة:

١ - الاستبيانات الإلكترونية

وصف الأداة:

- **نوع الأسئلة:** مزيج من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لتغطية الجوانب المختلفة من تأثير الموظف الافتراضي.
- **المجالات:** الإنتاجية والتكاليف ورضا الموظفين والتحديات الإدارية والأدوات التكنولوجية.

آلية التوزيع:

- التوزيع عبر البريد الإلكتروني: سيتم إرسال الاستبيانات إلى عينة من الموظفين والمديرين في شركات تعتمد على العمل الافتراضي.
- المنصات الإلكترونية: استخدام منصات مثل Google Forms أو SurveyMonkey لتسهيل جمع البيانات وتحليلها.

العينة المستهدفة:

- الموظفون الافتراضيون: لتقييم تجربتهم وتأثير العمل الافتراضي على إنتاجيتهم ورضاهم.
- المدبرون: لتقييم التحديات الإدارية والتكلفة التشغيلية.

٢ - المقابلات الشخصية والجماعية

وصف الأداة:

- نوع المقابلات: مقابلات شبه منظمة تجمع بين الأسئلة المحددة والأسئلة المفتوحة لإتاحة الفرصة للمشاركين للتعبير عن آرائهم وتجاربهم بشكل موسع.
- مجالات النقاش: التحديات والفوائد، واستراتيجيات الإدارة والأدوات التكنولوجية وتأثير العمل الافتراضي على الأداء والتكاليف.

آلية التنفيذ:

- المقابلات الشخصية: إجراؤها مع مديري الموارد البشرية وخبراء في مجال العمل الافتراضي.
- المقابلات الجماعية: عقد مجموعات نقاشية تضم موظفين ومديرين لمناقشة تجاربهم المشتركة واستراتيجياتهم المختلفة.

العينة المستهدفة:

- مديرو الموارد البشرية: لفهم التحديات الإدارية واستراتيجيات الإدارة.
- الخبراء في مجال العمل الافتراضي: للحصول على رؤى متعمقة حول تأثير العمل الافتراضي.
- الموظفون: لتقييم تأثير العمل الافتراضي على حياتهم العملية والشخصية.

٣ - تحليل البيانات الثانوية

وصف الأداة:

- البيانات المستخدمة: الدراسات السابقة وتقارير الشركات والمقالات الأكاديمية وأبحاث السوق.

- مجالات التحليل: تأثير الموظف الافتراضي على الإنتاجية والتكاليف ورضا الموظفين والتحديات والفوائد.

آلية التنفيذ:

- جمع البيانات: استخدام قواعد البيانات الأكاديمية مثل JSTOR ، Google Scholar ، والمكتبات الرقمية.
- تحليل البيانات: استخدام برامج تحليل النصوص مثل NVivo لتنظيم وتحليل البيانات النوعية.

مصادر البيانات:

- الدراسات الأكاديمية: لتقديم خلفية نظرية ودعم الأدلة التجريبية.
- تقارير الشركات: لتقديم أمثلة عملية وتطبيقات واقعية.
- أبحاث السوق: لتحديد الاتجاهات الحالية في سوق العمل الافتراضي.

٤ - الأدوات التكنولوجية لدعم العمل الافتراضي

وصف الأداة:

- الأدوات المستخدمة: برامج الاتصال والتعاون مثل Zoom ، Microsoft Teams ، Slack ، أدوات إدارة المشاريع مثل Trello ، Asana
- مجالات الاستخدام: التواصل وإدارة المهام والتعاون الافتراضي.

آلية التنفيذ:

- تقييم الأدوات: تحديد مدى فعالية هذه الأدوات في تحسين التواصل والإنتاجية.
- استبيان الاستخدام: تضمين أسئلة حول الأدوات المستخدمة ومدى رضا المستخدمين عنها.

العينة المستهدفة:

- الموظفون والمديرون: لتقييم الأدوات المستخدمة في بيئات العمل الافتراضية.

ملخص أدوات الدراسة:

الهدف الرئيسي	العينة المستهدفة	نوع البيانات	الأداة
تقييم الإنتاجية، التكاليف، رضا الموظفين، التحديات	الموظفون الافتراضيون والمديرون	كمية وكيفية	الاستبيانات الإلكترونية

استكشاف التحديات، الفوائد، استراتيجيات الإدارة	مدراء الموارد البشرية، الخبراء، الموظفون	نوعية	المقابلات الشخصية والجماعية
تقديم خلفية نظرية، دعم الأدلة التجريبية	الدراسات الأكاديمية، تقارير الشركات	كمية ونوعية	تحليل البيانات الثانوية
تقييم فعالية أدوات الاتصال والتعاون الافتراضية	الموظفون الافتراضيون والمديرون	كمية وكيفية	الأدوات التكنولوجية

استخدام هذه الأدوات المتنوعة سيساهم في جمع بيانات شاملة ومتكاملة عن دور الموظف الافتراضي في تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف في بيئات العمل الحديثة، مما يعزز من دقة وصحة النتائج المستخلصة من هذا البحث.

حدود الدراسة:

١ - الحدود الزمنية

- الإطار الزمني لجمع البيانات: ستتم عملية جمع البيانات خلال شهر.
- التغييرات التكنولوجية: نظراً للتطور السريع في التقنيات الرقمية، قد تؤدي التحديثات التكنولوجية الجديدة إلى تغييرات في ديناميكيات العمل الافتراضي بعد الانتهاء من البحث.

٢ - الحدود الجغرافية

- نطاق العينة: سيتم التركيز على الشركات والمؤسسات في مناطق جغرافية محددة (السعودية ودول الخليج).
- التنوع الثقافي: اختلاف الثقافات في بيئات العمل الافتراضية قد يؤثر على النتائج، حيث يمكن أن تكون هناك تباينات في كيفية تأثير العمل الافتراضي على الإنتاجية والتكاليف ورضا الموظفين.

٣ - الحدود الديموغرافية

- تنوع المشاركين: التركيبة الديموغرافية للعينة، مثل العمر والجنس والخلفية التعليمية، قد تؤثر على النتائج. قد تكون استجابة الموظفين الافتراضيين مختلفة بناءً على هذه العوامل.
- تجربة العمل الافتراضي: تختلف النتائج بناءً على مستوى الخبرة السابقة للمشاركين مع العمل الافتراضي، مما قد يؤثر على تقييمهم للفوائد والتحديات.

٤ - الحدود التنظيمية

- **نوع الصناعة:** سيتم التركيز على صناعات محددة، مثل تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية، مما قد يؤثر على تعميم النتائج على صناعات أخرى.
- **حجم المؤسسة:** قد تختلف تأثيرات العمل الافتراضي بناءً على حجم المؤسسة (شركات صغيرة، متوسطة، كبيرة)، وقد لا تكون النتائج قابلة للتطبيق بنفس القدر على جميع أحجام المؤسسات.

٥ - الحدود التقنية

- **الأدوات التكنولوجية المستخدمة:** فعالية العمل الافتراضي تعتمد بشكل كبير على الأدوات التكنولوجية المستخدمة (مثل برامج الاتصال والتعاون). إذا كانت الأدوات المستخدمة في الشركات المدروسة تختلف بشكل كبير عن تلك المستخدمة في أماكن أخرى، فقد يؤثر ذلك على تعميم النتائج.
- **البنية التحتية التكنولوجية:** جودة الإنترنت والبنية التحتية التكنولوجية في المنطقة الجغرافية المدروسة قد تؤثر على فعالية العمل الافتراضي وبالتالي على نتائج الدراسة.

٦ - الحدود المنهجية

- **طرق جمع البيانات:** الطرق المستخدمة لجمع البيانات (مثل الاستبيانات والمقابلات) قد تواجه بعض القيود مثل التحيز في الاستجابة أو عدم تجاوب بعض المشاركين.
- **تحليل البيانات:** دقة وموثوقية النتائج تعتمد على الأدوات الإحصائية وبرامج تحليل البيانات المستخدمة، وقد تواجه بعض القيود في تفسير النتائج بشكل شامل.

٧ - الحدود البيئية

- **الظروف البيئية:** تأثير الظروف البيئية مثل الأزمات الصحية (مثل جائحة كوفيد-١٩) أو الكوارث الطبيعية على بيئات العمل الافتراضية قد يؤثر على النتائج.
- **السياسات الحكومية:** القوانين والسياسات الحكومية المتعلقة بالعمل عن بُعد قد تختلف من منطقة إلى أخرى، مما يؤثر على نتائج الدراسة.

-محاور الدراسة

- التعرف على مفهوم الموظف الافتراضي

- كيف يساهم الموظف الافتراضي في تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف؟

- التحديات التي تواجه استخدام الموظفين الافتراضيين

-التعرف على مفهوم الموظف الافتراضي

يشهد عالم العمل تحولًا جذريًا بفضل التقدم التكنولوجي السريع، حيث باتت التقنيات الذكية تلعب دورًا محوريًا في تشكيل بيئات العمل الحديثة. ومن أبرز هذه التقنيات، الموظف الافتراضي أو ما يعرف بالروبوتات الدردشة والمساعدين الافتراضيين..

الموظف الافتراضي هو برنامج كمبيوتر مصمم لتقليد التفاعلات البشرية، حيث يمكنه فهم اللغة الطبيعية والاستجابة لها. يمكن استخدامه في مجموعة واسعة من المهام، مثل خدمة العملاء، والإجابة على الاستفسارات، وتقديم الدعم التقني، وحتى المساعدة في المهام الإدارية.

نماذج على توظيف الموظف الافتراضي

خدمة العملاء: الإجابة على أسئلة العملاء عبر الدردشة الحية أو البريد الإلكتروني.

الدعم التقني: مساعدة العملاء في حل المشكلات التقنية.

المبيعات: تقديم توصيات للمنتجات والخدمات.

التسويق: جمع البيانات وتحليلها لتطوير استراتيجيات تسويقية أفضل.

الموارد البشرية: الإجابة على أسئلة الموظفين حول السياسات والإجراءات.

وهناك مجموعة من الصعوبات التي تواجه توظيف الموظف الافتراضي

التكلفة الأولية: تطوير ونشر الموظفين الافتراضيين يتطلب استثمارات أولية كبيرة.

الاعتماد على البيانات: أداء الموظفين الافتراضيين يعتمد على جودة البيانات التي يتم تدريبهم عليها.

الافتقار إلى العواطف: لا يمكن للموظفين الافتراضيين فهم المشاعر المعقدة أو التعامل مع المواقف غير المتوقعة

بنفس الطريقة التي يقوم بها البشر.

يعزز كل من التعليم والتدريب والتعلم المتواصل حلقة حميدة تتسم بمزيد من الإنتاجية ومزيد من العمالة ذات النوعية الأفضل وبنمو الدخل والتنمية. ويقدم الفصل ١ هذا الدور التحفيزي الذي يلعبه تطوير المهارات. كما يقدم تفسيراً موجزاً للإنتاجية، يليه تلخيص للروابط المفاهيمية والتجريبية بين الإنتاجية ونمو العمالة، ويشرح في الختام كيف يمكن لسياسة متسقة لتطوير المهارات أن تخدم أهداف التكيف قصير الأمد والتنمية طويلة الأمد على حد سواء.

ويخفف نمو الإنتاجية من تكاليف الإنتاج ويزيد العائدات من الاستثمارات، التي يمنح بعضها دخلاً أكبر لأصحاب الأعمال والمستثمرين، في حين يحوّل بعضها الآخر إلى أجور أعلى. أما تنتفع الحلقة الحميدة بين الإنتاجية والعمالة من خلال الجانب الاستثماري في الاقتصاد، عندما تعيد إحدى الشركات استثمار بعض أرباح الإنتاجية في ابتكار المنتجات والعمليات وفي إدخال تحسينات على المنشأة والمعدات وفي اتخاذ تدابير للتوسع نحو أسواق جديدة، مما يحفز بالمقابل مزيداً من النمو في الناتج والإنتاجية.

ويمكن أن تنعكس إنتاجية الأفراد في معدلات العمالة أو معدلات الأجر أو استقرار العمالة أو الرضى الوظيفي أو القابلية للاستخدام عبر الوظائف أو الصناعات. أما إنتاجية المنشآت فيمكن قياسها، إلى جانب ناتج كل عامل، من خلال حصة السوق وأداء التصدير. ويمكن أن تتجلى المنافع التي تجنيها المجتمعات من إنتاجية أعلى للأفراد والمنشآت في زيادة القدرة التنافسية والعمالة أو في انتقال العمالة من القطاعات ضعيفة الإنتاجية إلى أخرى عالية الإنتاجية.

والإنتاجية هي المحدد الرئيسي، على الأمد الطويل، لنمو الدخل. وإن أية استراتيجية للتنمية قليلة الدخل وضعيفة من المهارات وضئيلة الإنتاجية لا تقبل الاستدامة على الأمد الطويل ولا تتوافق مع التخفيف من حدة الفقر. ويساعد الاستثمار في التعليم والمهارات على جعل اقتصاد ما "يتمحور" حول أنشطة ذات قيمة مضافة أعلى وقطاعات ذات نمو حيوي.

وتظهر التجربة أن جميع البلدان التي نجحت في ربط المهارات بالإنتاجية قد وجهت سياستها الخاصة بتطوير المهارات نحو ثلاثة أهداف، هي:

"١" الاستجابة للطلب على المهارات من حيث الملائمة والتنوعية: من أجل ضمان تناسب العرض والطلب المتعلقين بالمهارات، لا بد للسياسات بشأن المهارات من تطوير المهارات المناسبة وتشجيع التعلم المتواصل وضمان تقديم مستويات عالية من الكفاءات وعدد كاف من العمال ذوي المهارات. علاوة على ذلك، فإن تكافؤ الفرص في الحصول على التعليم والعمل ضروري للاستجابة للطلب على التدريب عبر جميع قطاعات المجتمع.

"٢" تقليص تكاليف التكيف: تجعل إعادة تنظيم العمل وفقا للمتطلبات والتكنولوجيات الجديدة بعض المهارات زائدة عن الحاجة. ويساعد توافر التدريب على المهارات والمهن الجديدة وتكلفتها المعقولة على التأمين ضد البطالة المطولة أو البطالة الجزئية والحفاظ على قابلية العمال للاستخدام واستدامة المنشآت.

"٣" استدامة عملية تطوير حيوية: لا بد لسياسات تطوير المهارات من بناء قدرات ونظم المعارف داخل الاقتصاد والمجتمع، تحفز عملية مستدامة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحافظ عليها. ويرتكز الهدفان الأولان المتمثلان في تحسين ملائمة المهارات وتقليص تكاليف التكيف على منظور خاص بسوق العمل؛

إذ يركزان على تطوير المهارات كاستجابة للتغيرات التكنولوجية والاقتصادية، وهما بالأساس هدفان قصيرا ومتوسطا الأمد. وبالمقابل، يركز الهدف الإنمائي على الدور الاستراتيجي لسياسات التعليم والتدريب في تحفيز ودعم التغيير التكنولوجي والاستثمار المحلي والأجنبي والتنوع والقدرة التنافسية بصورة مستمرة. (مؤتمر العمل الدولي ، جنيف ، ٢٠٠٨ ، ص ٧٧) .

نتيجة للتطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات وأساليب الاتصال ظهرت بعض المفاهيم والمصطلحات المرتبطة في عالم الاتصالات والانترنت مثل: التجارة الالكترونية، الإدارة الالكترونية، الأعمال الالكترونية، و إدارة الموارد البشرية وجاءت فكرة العمل عن بعد من تلك المصطلحات. وتعني فكرة العمل عن بعد إنجاز المهام الموكلة للعاملين دون الحاجة إلى وجود أطراف العمل معا أو في مكان محدد. وقد ساهم التقدم التقني في عالم التكنولوجيا والاتصالات الحديثة بتقنياتها وأدواتها المختلفة إلى تغيير واضح في مجموعة من السلوكيات الحياتية والاجتماعية والتي يعد العمل من أهمها. إضافة إلى مواكبة التطور في العلوم الادارية وتنمية وتطوير المؤسسات، حيث لوحظ هناك تطور في التنظيم والتخطيط ومراقبة ادارة الموارد البشرية.

و على أثر هذا التطور استعانت المؤسسات بتكنولوجيا العمل عن بعد، والتي ساعدت في تسهيل المهام وتوزيع الأدوار على الأفراد وتحديد مسؤولياتهم، وكذلك ساهمت في تقريب مسافات التواصل فيما بينهم (نجم، ٢٠١٨) (وأصبح العمل عن بعد حلاً لمجموعة كبيرة ومتنوعة من المشاكل التي تواجه الأفراد والمجتمعات والمؤسسات، إضافة إلى إيجاد فرص عمل جديدة للأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات المحرومة أو الأقل حظاً جغرافياً واقتصادياً. كما أنه ساعد على تخفيض التكاليف العمالية وزيادة الإنتاجية. و قدم هذا النظام تحسينات نوعية أثرت في حياة العاملين في مجال الاتصال عن بعد من خلال زيادة رضاهم الوظيفي وتخفيض التوتر أثناء قيامهم بمهامهم.

وتعتبر الإنتاجية دلالة على كفاءة الإدارة في استغلال الموارد والإمكانات المتاحة لها، و الحصول من خلال هذه الإمكانيات على أحسن نتيجة ممكنة. ومن جهة الاقتصاد القومي فإن الإنتاجية تعتبر انعكاساً لمتوسط أداء القطاعات المختلفة. أما فيما يتعلق بالمجتمع كله، فإن الإنتاجية تؤثر في رفاه المجتمع، ووفرة الخدمات والسلع التي يتم توفيرها لأفراد ومؤسسات المجتمع وتحسن جودتها. كما وتظهر أهمية الإنتاجية في قدرتها على تفسير الكفاءة في استخدام الموارد البشرية وغير البشرية المتاحة داخل المنظمة، وتعتبر خير دليل لما يواكب الوحدات الاقتصادية من تطور علمي وتقني، الأمر الذي يزيد من أهمية دراسة الإنتاجية وقياسها في الاقتصاد الأردني، و ذلك لأن قياس الإنتاجية يعتبر أسلوباً للحكم على الكفاءة والفاعلية. و تعرف الكفاءة بكمية المدخلات المستخدمة للوصول إلى كمية المخرجات المطلوبة، أما الفاعلية فتقاس بالدرجة التي تتحقق بها الأهداف المحددة. وقد أوضحت نتائج بعض الدراسات والتي تناولت موضوع الإنتاجية، أن قياس الإنتاجية يمكن أن يساعد في تقييم السياسات الاقتصادية في الدولة (العمري وحמידات، ٢٠١٣).

و للعمل عن بعد جوانب إيجابية متعددة؛ مثل إيجاد التوازن بين الحياة العملية والعائلية، و عدم الإضرار بسير العمل في حال وجود ظروف طارئة لدى الموظف تستدعي التغيب المفاجئ. و كما للعمل عن بعد جوانب إيجابية فإن تحديات عديدة ترافق تطبيقه؛ كضرورة وجود البنية التحتية، والتجهيزات الفنية والتقنية، ووسائل الاتصال المختلفة لتأمين إمكانية إنجاز العمل بنفس الكفاءة. (Kazekami, 2020). (الخطيب، علا، ٢٠٢١، ص ٢، ٣)

نمو العمل عن بعد أصبح نمط عمل شائعاً بشكل متزايد في السنوات الأخيرة، مما يتيح للأفراد العمل خارج بيئات المكاتب التقليدية وتبني نمط حياة عمل مرن. مع دخولنا عام ٢٠٢٣، يستمر نمو العمل عن بُعد بوتيرة متسارعة، مُعاد

تشكيل طريقة عملنا وتأثيرات الاتجاهات على الإنتاجية. فهم ديناميكيات إنتاجية العمل عن بُعد أمر أساسي لتحقيق الازدهار للأفراد والمنظمات في هذا المشهد المتطور.

كان نمو العمل عن بُعد مستمرًا على مر السنين، مع تقدم التكنولوجيا التي تمكن من التواصل السلس وتحسين سير العمل. في السابق، كانت الاتجاهات والإحصائيات تُظهر أن العمل عن بُعد كان في ازدياد، نتيجة لعوامل مثل التحول في القيم الاجتماعية، والتقدم في التكنولوجيا، والرغبة في المزيد من المرونة في ترتيبات العمل.

تشير التوقعات للعمل عن بُعد في عام ٢٠٢٣ إلى أنه سيستمر في اكتساب زخم. أُسرعت جائحة COVID-19 المستمرة هذه التحولات، حيث أدركت المؤسسات فوائد العمل عن بُعد واعتنقته كاستراتيجية طويلة الأمد. ونتيجة لذلك، من المتوقع انضمام المزيد من الأفراد إلى قوى العمل عن بُعد، مساهمين في تزايد الإحصاءات المتعلقة بالعمل عن بُعد.

فيما يتعلق بإنتاجية العمل عن بُعد، هناك فوائد وتحديات يجب مراعاتها. يمكن أن يعزز العمل عن بُعد الإنتاجية من خلال القضاء على المشتتات الموجودة غالبًا في بيئات المكاتب التقليدية، وتوفير فرصة للأفراد لإنشاء بيئة عمل شخصية تُناسب تفضيلاتهم. كما أنه يتيح جداول عمل مرنة، مما يمكن الأفراد من العمل خلال ساعاتهم الأكثر إنتاجية.

ومع ذلك، يُثير العمل عن بُعد تحديات يمكن أن تؤثر على الإنتاجية. تشمل هذه التحديات صعوبات التوازن بين العمل والحياة الشخصية، والحاجة إلى انضباط النفس الفعال، ونقص التفاعل الشخصي مع الزملاء وجهًا لوجه. يتطلب التغلب على هذه التحديات من الأفراد والمؤسسات اعتماد استراتيجيات وأدوات تعزز التعاون، وتعزيز التواصل الفعال، وإدارة المهام بكفاءة.

في عام ٢٠٢٣، ستوفر فهم إحصائيات إنتاجية العمل عن بُعد رؤية قيمة حول فعالية العمل عن بُعد كترتيب عمل. قد تشمل هذه الإحصائيات مستويات الإنتاجية العامة، ومقارنة الإنتاجية بين العمال عن بُعد والعمال في الموقع، والعوامل التي تؤثر على إنتاجية العمل عن بُعد، وأدوات وتقنيات الإنتاجية الأعلى استخدامًا من قبل العاملين عن بُعد. (مقال

موقع ماتش بعنوان " إحصائيات عن إنتاجية العمل عن بعد في عام ٢٠٢٣)

تكشف توقعات العمل عن بُعد في عام ٢٠٢٣ أن نمو العمل عن بُعد كان ملحوظاً في السنوات الأخيرة، ومن المتوقع أن يستمر في المستقبل القريب. مع التقدم في التكنولوجيا وتطور القواعد العاملة، يُفكر المزيد من الشركات في العمل عن بُعد كخيار قابل للتطبيق لموظفيها.

بحلول عام ٢٠٢٣، من المتوقع أن يرتفع انتشار العمل عن بُعد بشكل أكبر، مع زيادة نسبة أعلى من القوى العاملة تختار العمل عن بُعد على الأقل جزئياً من الوقت. يُدفع هذا التحول من قبل عوامل متعددة، بما في ذلك الرغبة في المرونة وتحقيق توازن بين العمل والحياة، وتوفير التوفيرات المالية لكل من الموظفين وأصحاب العمل، وتحسين توافر وموثوقية أدوات التكنولوجيا التي تسهل التعاون عن بُعد.

لعبت جائحة COVID-19 دور الحافز، مما أسرع بشكل كبير من اعتماد العمل عن بُعد. من المحتمل أن تستمر العديد من الشركات في تقديم خيارات العمل عن بُعد حتى بعد تهدئة الجائحة.

تشير التوقعات للعمل عن بُعد في عام ٢٠٢٣ إلى أنه سيصبح مدمجاً أكثر في مكان العمل الحديث، مما يتيح للموظفين العمل من أي مكان ويسمح للشركات بالوصول إلى مجموعة عمل عالمية.

تكشف توقعات العمل عن بُعد في عام ٢٠٢٣ أن نمو العمل عن بُعد كان ملحوظاً في السنوات الأخيرة، ومن المتوقع أن يستمر في المستقبل القريب. مع التقدم في التكنولوجيا وتطور القواعد العاملة، يُفكر المزيد من الشركات في العمل عن بُعد كخيار قابل للتطبيق لموظفيها.

بحلول عام ٢٠٢٣، من المتوقع أن يرتفع انتشار العمل عن بُعد بشكل أكبر، مع زيادة نسبة أعلى من القوى العاملة تختار العمل عن بُعد على الأقل جزئياً من الوقت. يُدفع هذا التحول من قبل عوامل متعددة، بما في ذلك الرغبة في

المرونة وتحقيق توازن بين العمل والحياة، وتوفير التوفيرات المالية لكل من الموظفين وأصحاب العمل، وتحسين توافر وموثوقية أدوات التكنولوجيا التي تسهل التعاون عن بُعد.

لعبت جائحة COVID-19 دور الحافز، مما أسرع بشكل كبير من اعتماد العمل عن بُعد. من المحتمل أن تستمر العديد من الشركات في تقديم خيارات العمل عن بُعد حتى بعد تهدئة الجائحة.

تشير التوقعات للعمل عن بُعد في عام ٢٠٢٣ إلى أنه سيصبح مدمجًا أكثر في مكان العمل الحديث، مما يتيح للموظفين العمل من أي مكان ويسمح للشركات بالوصول إلى مجموعة عمل عالمية.

حدث تغير هائل في بيئات العمل البديلة نتيجة الطفرات التكنولوجية الحديثة التي تعاضمت في أواخر القرن الماضي، وتطور بتقنيات الاتصالات والإنترنت، وأصبح أداء الكثير من الأعمال والإجراءات ممكنًا بواسطة أجهزة الكمبيوتر و"العمل عن بعد" باستخدام وسائل اتصالات صوتية ومرئية ونماذج أعمال وعمليات وإجراءات غير ورقية وغيرها الكثير من الابتكارات (دليل العمل عن بعد، ٢٠٢٠م: ٧).

ووفقاً لتقرير المنتدى الإقتصادي العالمي الصادر عام ٢٠١٨م فإن الوظائف التقليدية كانت تشكل نسبة ٤١٪ من إجمالي الوظائف كالأعمال اليدوية وإدخال البيانات والسكرتارية والحجوزات، ووظائف المحاسبة والمراجعة وخدمة العملاء والخدمات البريدية. وسوف تبدأ هذه الوظائف التقليدية بالتراجع بنسبة ٢٦٪. وستبدأ مجموعة أخرى من وظائف "العمل عن بعد" والتي كانت تشكل نسبة ٨٪ في عام ٢٠١٨، بالصعود والإزدياد سنوياً لتصل إلى نسبة ٢١٪ وسوف تتمثل في التجارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، الخدمات الطبية، الخدمات اللوجيستية والتوزيع، وهندسة البرمجيات مما سيؤدي إلى ظهور اتجاهات عمل جديدة ونمو أسواق توظيف ناشئة بالتبعية وفرص عمل أكثر (شليمر، ٢٠١٩: ٧٨).

وقد اهتمت العديد من الدراسات بتناول موضوع الإنتاجية وعلاقته بالعمل عن بعد من زوايا عديدة لأجل بلورة صورة أوضح للأبعاد والمكونات والأسس التي تساعد المنظمات في الوصول إلى المستويات المنشودة وتحقيق أهدافها وتطلعاتها،

فضلاً عن تحقيق طموحات مواردها البشرية، فالعمل عن بعد يعمل على زيادة روابط التواصل المتبادل، والاستمرارية في الأداء، والرغبة في تحسين وتطوير الإنجاز البشرى بدوافع ذاتية (Upadyaya, 2019: 35). والإنتاجية تعزز من الممارسات الإيجابية للموارد البشرية وتنمى لديهم الولاء التنظيمي تجاه مؤسساتهم (البليهد، ٢٠١٨). (قرنى ، حسام ، ٢٠٢٢ ، مقال بعنوان " ساهم في العمل عن بعد ")

- كيف يساهم الموظف الافتراضي في تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف؟

تعد التحديات والمكافآت المهنية التي تمر بها كل من سارة كوستروب وجوزفين سيمونز من الأبعاد المهمة في إدارة الموارد البشرية، والتي تعرف بالسياسات والممارسات والأنظمة التي تؤثر في سلوك الموظفين واتجاهاتهم وأدائهم. وتشير معظم الشركات إلى إدارة الموارد البشرية باعتبارها تنطوي على "ممارسات الأفراد". ويوضح الشكل (١-١) أن هناك العديد من الممارسات المهمة التي تضطلع بها إدارة الموارد البشرية والتي يجب أن تدعم استراتيجية عمل المنظمة. وتتضمن هذه الممارسات تحليل العمل وتصميم الوظائف، وتحديد العدد المطلوب من الموظفين ممن يتمتعون بمعرفة ومهارات محددة تخطيط الموارد البشرية)، وجذب الموظفين المحتملين (الاستقطاب)، واختيار الموظفين (الاختيار)، وتعريف الموظفين بكيفية أداء وظائفهم وإعدادهم للمستقبل (التدريب والتطوير)، وتقييم أدائهم (إدارة الأداء)، ومكافأة الموظفين (التحفيز)، وخلق بيئة عمل إيجابية (علاقات الموظفين). وعندما تدار جميع هذا الممارسات جيداً، تؤدي المنظمات بشكل أفضل. وفي الشركات التي تحظى بإدارة فعالة للموارد البشرية،

يكون الموظفون والعملاء أكثر رضا، وتصبح الشركات أكثر ابتكاراً وأكثر إنتاجية، وتحظى بسمعة أكثر إيجابية في المجتمع.

الموارد البشرية وأداء الشركة

لطالما نظر المديرون وخبراء الاقتصاد إلى إدارة المواد البشرية على نحو تقليدي باعتبارها تندرج تحت بند النفقات الضرورية، وليس باعتبارها مصدر قيمة لمنظمتهم. وترتبط القيمة الاقتصادية عادةً برأس المال النقد والمعدات والتقنيات والمنشآت. غير أن الأبحاث قد أثبتت أن ممارسات إدارة الموارد البشرية يمكن أن تكون ذات قيمة. ٣ وذلك

أن اتخاذ قرارات بشأن الموظفين الواجب تعيينهم والمرتبات الواجب دفعها والتدريب الواجب تقديمه، فضلاً عن كيفية تقييم أداء الموظفين، من شأنه أن يؤثر بشكل مباشر في تحفيز الموظفين وزيادة قدرتهم على توفير السلع والخدمات التي يقدرها العملاء كما أن الشركات، التي تسعى لزيادة قدرتها التنافسية عن طريق الاستثمار في التقنيات الحديثة وتعزيز الجودة في جميع أنحاء المنظمة، تستثمر أيضاً في الممارسات المبتكرة المتعلقة بالتوظيف والتدريب والتعويض (المكافأة أو الأجر).

يعني مفهوم "إدارة الموارد البشرية ضمناً أن الموظفين هم موارد الشركة وباعتباره نوعاً من الموارد، يعني رأس المال البشري موظفي المنظمة، والذين يتم وصفهم من حيث تدريبهم وخبراتهم وقراراتهم وذكائهم وعلاقاتهم ونفاذ بصيرتهم، وتلك خصائص الموظف التي قد تضيف قيمة اقتصادية للمنظمة. وبعبارة أخرى، سواء أكانت منظمة ما تعمل في مجال تصنيع السيارات أو التنبؤ بأحوال الطقس، فإنها تحتاج لكي تنجح في عملها، إلى موظفين يمتلكون خصائص بعينها كأنواع معينة من التدريب والخبرات. ويعني هذا الرأي أن الموظفين في المنظمات المعاصرة ليسوا قابلين للتبديل، وليسوا أجزاء يمكن الاستعاضة عنها بسهولة في أحد الأنظمة، وإنما هم مصدر لنجاح الشركة أو فشلها. فمن خلال التأثير في اختيار العاملين في المنظمة وكيفية عملهم، تساهم إدارة الموارد البشرية في الإجراءات الأساسية المتعلقة بأداء المنظمة، مثل الجودة والربحية ورضا العملاء. ويوضح الشكل (٢-١) هذه العلاقة.

في الولايات المتحدة، يشتهر تجار التجزئة الذين يبيعون السلع المخفضة بحرصهم على اتباع الطرق التي تخفض تكاليف العمالة. فمثل هؤلاء يدفعون أجوراً منخفضة ويُعينون موظفين فقط بنظام الدوام الجزئي وتقل أو تنعدم المنافع التي يقدمونها للموظفين) ويجرون تعديلات في اللحظات الأخيرة على برامج وجداول الأعمال، بحيث ينخفض عدد الموظفين إلى الحد الأدنى في الأوقات التي تقل فيها حركة الشراء من المتجر. وقد أجرت خبيرة البيع بالتجزئة زينب تون (Zeynep Ton) دراسة على متاجر التجزئة التي تستثمر بشكل أكبر في الموظفين، حيث تدفع أجوراً أعلى وتعين موظفين بدوام كامل وتقدم قدراً أكبر من التدريب وتتيح فرصاً أكبر للتقدم. ووجدت أن هذه المتاجر تحقق مبيعات أكثر وتحظى بأرباح أعلى. فعلى سبيل المثال، تفوق أرباح الموظفين في متجر كوستكو (Costco) أرباح نظرائهم العاملين لدى المنافس الرئيسي، سامر كلوب (Sam's Club) بنسبة ٤٠%، كما أن معظم المديرين قد تمت ترقيتهم من بين موظفي المتجر. كما أن مبيعات كوستكو لكل قدم مربع تساوي تقريباً ضعف مبيعات سامز كلوب، وترتيب كوستكو في مؤشر رضا العملاء الأمريكي مشابه لترتيب سلسلة نور دستروم (Nordstrom) المرموقة. وتدريب سلسلة متاجر كويك تريپ (QuikTrip) للبقالة موظفيها على التعامل مع مجموعة واسعة من المهام تتنوع بين تخمير القهوة وطلب البضائع وتنظيف دورات

المياه. وبدلاً من صرف موظفيها عندما تنخفض حركة الشراء، تتوقع كويك تريب من الموظفين القيام بمهام أخرى خلاف البيع. فجدول أعمال الموظفين هناك متوقعة، حيث ينشغلون طوال مدة نوبتهم وتفوق مبيعاتهم لكل قدم مربع متاجر البقالة العادية بنسبة ٦٦%. ففي هذه السلاسل وغيرها ممن ينظرون إلى الموظفين باعتبارهم أكثر من مجرد نفقات متكبدة، يفوق أداء متاجر التجزئة أداء منافسيها إن إدارة الموارد البشرية أمر بالغ الأهمية لنجاح المنظمات، وذلك لأن رأس المال البشري لديه من المقومات ما يجعله ذا قيمة، فمن ناحية إستراتيجية العمل، يمكن للمنظمة أن تنجح إذا كان لديها ميزة تنافسية مستدامة أي أن تكون أفضل من منافسيها في جزئية ما وأن تحافظ على هذه الميزة على مدى فترة طويلة من الزمن). وبالتالي، يمكننا أن نستنتج أن المنظمات تحتاج إلى الموارد التي تمنحها تلك الميزة. وتتمتع الموارد البشرية بالميزات الضرورية التالية الموارد البشرية ذات قيمة كبيرة. يقدم الموظفون الذين يتسمون بجودة عالية الخدمة المطلوبة منهم، من خلال تأديتهم للعديد من الوظائف بالغة الأهمية.

الموارد البشرية نادرة بمعنى أن الأشخاص الذين يتمتعون بمستويات عالية من المعرفة والمهارات المطلوبة ليسوا كثيرين. بل إن المنظمة قد تمضي أشهراً في البحث عن مدير أو فني يتمتع بالموهبة والخبرة. الموارد البشرية لا يمكن تقليدها، فلنقل الموارد البشرية لدى منافس عالي الأداء، سيكون علينا أن نعرف الموظفين الذين يقدمون الميزة وكيف يفعلون هذا. ثم سيكون علينا أن نستقطب (نجتذب) الموظفين الذين يمكنهم فعل نفس الشيء بالضبط، ثم نضع الأنظمة التي تتيح لموظفينا تقليد منافسينا. الموارد البشرية ليس لها بدائل جيدة. فعندما يحصل الموظف على تدريب جيد وحافز عال، فإنه يتعلم ويطور قدراته ويهتم بالعملاء ومن الصعب أن تتخيل أن مورداً آخر يمكنه أن يضاهي موظفاً تتوفر فيه الموهبة والالتزام. وهذه الميزات السابقة تعني أن الموارد البشرية تتمتع بإمكانات هائلة. وتدرك المنظمات هذه الإمكانيات من خلال طرق ممارستها لإدارة الموارد البشرية. (نوى، رايموند وآخرين، بيئة الموارد البشرية، ص ٣، ٤، ٥) يمكن لإدارة الموارد البشرية بطريقة فعالة أن تشكل الأساس لنظام عمل عالي الأداء منظمة تعمل فيها التقنيات والهيكل التنظيمي والأشخاص والعمليات على نحو متناسق لمنح المنظمة ميزة في البيئة التنافسية. ونظراً لأن التقنية قد أدت إلى تغيير طرق توليد المعلومات ونقلها ونشرها وتتبع مسارها، فيجب على إدارة الموارد البشرية أن تتأكد من أن المنظمة تحظى بموظفين مناسبين لمواجهة التحديات الجديدة. كما أن أنظمة العمل عالية الأداء ضرورية لجعل المنظمات قوية بما يكفي لتحمل عواصف فترة الركود الأخيرة ولتواصل تحقيق الأرباح مع بدء نمو الاقتصاد على نحو تدريجي مرة ثانية. وقد يشمل الحفاظ على نظام عمل عالي الأداء وضع برامج تدريب واستقطاب موظفين ذوي مهارات جديدة وإنشاء نظام

مكافآت لتحفيز سلوكيات مثل العمل الجماعي والمرونة والتعلم. وسوف نتناول في الفصل التالي بعض التغييرات التي يخطط لها مديرو الموارد البشرية،

٤ طرق لتحسين إنتاجية الموظف

تواجه الشركات حول العالم مشاكل معقدة ترتبط بصحة الموظفين وعافيتهم وتؤثر مباشرة على إنتاجيتهم. وغالباً ما يشكّل تغيب الموظفين عن العمل وأخذهم إجازات بشكلٍ منتظم تحدياً بالنسبة إلى أصحاب العمل اليوم. ونضيف إلى ذلك العبء انخفاض نسبة الإنتاجية بسبب حضور الموظف إلى العمل على الرغم من مرضه.

إليك بعض النصائح لتحسين إنتاجية الموظف في مكان العمل:

١- السماح للموظف بيوم عطلة للحفاظ على صحته العقلية. عوضاً عن حضور موظفك إلى العمل فيما يفتقرون إلى التركيز والرغبة في المشاركة بالعمل، امنحهم يوم عطلة للحفاظ على صحتهم العقلية.

٢- توفير إمكانية العمل من المنزل. إنّ تقديم أنماط عمل مرنة مثل خيار البدء متأخراً بساعة أو العمل من المنزل يمكن الموظفين من تحقيق توازنٍ أفضل بين عملهم وحياتهم الشخصية. يمكنهم توفير الوقت في التنقل ولهم الحرية في تحديد روتينهم الخاص ويمكنهم أيضاً إيجاد مزيدٍ من الوقت خلال يوم عملهم للوفاء بالتزاماتهم الشخصية.

٣- تطبيق برامج العافية للموظفين. يتوقّر عددٌ لا بأس به من الأدلة التي تبيّن أنّ العمّال الذين يمكنهم الوصول إلى موارد العافية يتمتعون بصحةٍ أفضل ويكونون منتجين أكثر مقارنةً بالعمال الذين لا يملكون هذه الميزة. في الواقع، قد تساهم برامج العافية في خفض معدل التغيب عن العمل بسبب المرض بنسبة ٢٥٪.

٤- توفير الرعاية الوقائية للموظفين- تقوم الشركات شيئاً فشيئاً بإدراج خدمات عدّة في باقات مزايا الموظفين مثل الرعاية الصحية عن بُعد، محاولة خفض تكاليف الرعاية الصحية. علاوةً على ذلك، إنّ توفير منصّات تخوّل الموظفين

استشارة أطبائهم عن بُعد تساهم في إدارة المشاكل الصحية قبل أن تزداد خطورتها.(موقع سيجنا ، مقال بعنوان " ٤ طرق لتحسين إنتاجية الموظف، ٢٠١٨)

إن تدريب الموظفين المنتظم مهم للغاية، حيث يعمل على تعزيز مهارات فريقك وتحسين إنتاجية ورضا موظفيك.

ووفقاً لاستبيان بيت.كوم حول التقدم الوظيفي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، فإن ٨٦٪ من المهنيين يعتبرون التقدم الوظيفي أمراً بالغ الأهمية وأن ٨٠٪ على استعداد لترك شركاتهم الحالية بحثاً عن فرص تدريبية أفضل. لذلك، بصفتك صاحب عمل، لا شك أنك تبحث باستمرار عن طرق تدريب مُجدية.

ومع ذلك، إلى جانب الاستعداد لتقديم دورات تدريبية مفيدة، قد تواجه تحدياً عملياً واحداً، ألا وهو التكلفة. وفي بعض الأحيان، يمكن أن تؤثر البرامج التدريبية بشكل كبير على ميزانية شركتك.

إذن، هل هناك حلول لتوفير تدريب فعال للموظفين بتكاليف منخفضة؟

بالتأكيد، هناك العديد من الطرق الفعالة لخفض هذه النفقات، إليك أهمها:

١-الاستثمار في نظام إدارة التعلم LMS

إن نظام إدارة التعلم هو عبارة عن برنامج أو تطبيق إلكتروني يساعد الشركات في تنفيذ أنشطة التعلم الإلكتروني التالية:

تقديم دورات تعليمية.

تخطيط وتنظيم البرامج التدريبية.

تنفيذ برامج التدريب والتطوير.

الأتمتة والتوثيق وتحليل البيانات.

يُمكنك إجراء جميع المهام المذكورة باستخدام نظام إدارة التعلم الفعّال. ومن الأمثلة البارزة على هذه الأنظمة Canvas و Google Classroom و TalentLMS.

وبعض هذه الحلول هي عبارة عن منتجات مفتوحة المصدر مما يعني أنه يمكنك التخطيط للدورات وتصميم النماذج وتقديم التدريب المناسب بأقل التكاليف.

بالإضافة إلى ذلك، يوفر نظام إدارة التعلم مزايا عديدة أهمها الاستعانة بمصادر تعلم خارجية أو شراء خدمة أو استضافة دورات تدريبية في شركتك. وبالتالي، ستتمكن من التحكم في تكاليف التدريب مع مجموعة من الميزات.

٢- تطوير نظام شامل لتأهيل الموظفين

بصفتك مدير توظيف لم تعد بحاجة إلى إجراء دورات تدريب وتأهيل خاصة لكل موظف، حيث يمكن أن يؤدي استخدام حلول مثل منصة AfterHire إلى تقليل التكاليف المتكبدة في هذه العملية.

وعند إعداد برنامج لتأهيل الموظفين يجب التركيز على عنصرين، ألا وهما:

قابلية التطوير.

قابلية التكرار.

باستخدام هذه المعايير، سيتمكن الموظفون الجُدد بسهولة من الالتحاق في الدورات التدريبية، وهذا يعني أنه يمكنك الاستغناء عن البرامج التعريفية المكلفة والمستهلكة للوقت.

بالإضافة إلى ذلك، يمكنك تخصيص النماذج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. لذا، ضع في اعتبارك إمكانية استخدام برنامج شامل لتأهيل الموظفين كطريقة لتوفير التكاليف على المدى الطويل.

في البداية، قد تشعر أن إنشاء مقاطع الفيديو يستغرق وقتاً طويلاً، ولكن عليك تكريس وقتك لتسجيل هذه المقاطع التي يمكن الاستفادة منها عدة مرات.

٣- الاستفادة من تقنية الفيديو

بمجرد تسجيل مقطع فيديو تدريبي بسيط، فإنه يُصبح محتوى تعليم إلكتروني طويل المدى.

إن تسجيل مقاطع الفيديو لا يتطلب مبالغ طائلة، حيث يمكنك استخدام منصات تسجيل الفيديو مثل Loom أو

ميزة تسجيل الشاشة على أي جهاز كمبيوتر. ويمكنك استخدام مقاطع الفيديو للأغراض التالية:

إعداد مقاطع مفيدة قصيرة.

عقد ندوات عبر الإنترنت.

تحضير الدروس التعليمية.

إعداد تعليمات التأهيل الوظيفي.

يستطيع الموظفون الوصول إلى هذه المقاطع المفيدة من خلال منصات التدريب، وبالتالي لن تحتاج إلى تكبد تكاليف

عقد دورات أو جلسات تدريبية إضافية.

٤- تنفيذ التعليم المصغر

إن العامل الأساسي والوحيد الذي يزيد من تكلفة الدورات التدريبية هو الوقت حيث كلما طالت مدة الدورات

التدريبية لموظفيك، زادت متطلبات الموارد. الأمر الذي يتطلب المزيد من الجهد والأموال لتنفيذ التدريب بنجاح.

والحل الأفضل لهذه المشكلة هو التعلم المصغر لأنه يُتيح لك تقديم التدريب للموظفين في شكل محتوى تتراوح مدته

ما بين دقيقتين إلى خمس دقائق. حيث من السهل فهم هذا الكم القليل من المعلومات، والذي يتناسب مع قدرة تركيز

المتدرب ويوفر الوقت.

إليك بعض اتجاهات التعلم المصغر الشائعة والفعّالة لإجراء تدريب ناجح من حيث التكلفة للموظفين:

الرسوم البيانية التفاعلية.

مواقع التواصل الاجتماعي.

المدونات الصوتية.

التعليب والمقصود به هنا التدريب والتطوير.

المحاكاة.

لذلك، بناءً على ميزانية شركتك وعدد موظفيها، يُمكنك اختيار نوع التعلم المصغر الذي يناسبك.

٥-التحول إلى التدريب الافتراضي

لقد ولت الأيام التي كان عليك فيها، كصاحب عمل، حجز مساحة كافية لورش العمل التدريبية الوجيهة. إذ أنه بفضل التقدم التكنولوجي، تتيح برامج مؤتمرات الفيديو للشركات إجراء تدريبات افتراضية.

إذن، كيف تقلل هذه الطريقة من تكاليف تدريب الموظفين؟

مبدئياً، لن تحتاج إلى استئجار مكان أو دفع مصاريف المواصلات والطعام للمتدربين. كما ويمكنك الاستعانة بالأدوات الإلكترونية لتقديم هذه الجلسات.

إن التحول إلى التدريب الافتراضي مناسب تماماً لموظفيك، حيث يمكنهم حضور الجلسات التدريبية من منازلهم. لذا، وبشكل عام، يعد التحول نحو التدريب الافتراضي مكسباً لك ولفريقك.

خلاصة القول : يمكن أن يشكل تدريب الموظفين علامة فارقة نحو تطوير شركتك، فتطوير مهارات الموظفين يؤدي إلى الحصول على مخرجات عمل محسّنة.

إن الدورات التدريبية التقليدية تتميز بارتفاع التكاليف. وللحد منها، يمكن أن تكون الحلول مثل التعلم المصغر، ونظام إدارة التعلم، والتدريب الافتراضي، وغيرها مفيدة. لذلك، من المنطقي تماماً الاستفادة من الخدمات الرقمية التي تساعد أصحاب العمل في تحسين دوراتهم التدريبية. (مقال بعنوان "٥ طرق عملية لخفض تكاليف تدريب الموظفين"، ٢٠٢٢)

تشير زيادة الإنتاجية في العمل إلى قدرة الموظفين على إنتاج المزيد من السلع أو الخدمات في فترة زمنية معينة. يمكن تحقيق ذلك من خلال وسائل مختلفة مثل تطبيق التقنيات الجديدة ، وتبسيط العمليات ، وتوفير التدريب والموارد للعمال. يمكن أن تؤدي زيادة الإنتاجية إلى توفير التكاليف وزيادة الإيرادات وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة.

إن زيادة الإنتاجية في العمل دليل على صحة بيئة المؤسسة الفعالة. ستزداد الإنتاجية عندما يكون موظفوك سعداء ويتم تشجيعهم ولديهم المعدات المناسبة لأداء مهام عملهم، كلما كانت الشركة أكثر إنتاجية ، كان من سهل إنشاء نمو مؤسسي وخلق بيئة عمل صحية.

ما هي خطوات تحسين وزيادة الإنتاجية في العمل؟

١- تعزيز التواصل بين الموظفين

تحسين الطريقة التي يتواصل بها الموظفون مع بعضهم البعض ، مما يزيد من التعاون والتنسيق وفاعلية الإدارة، وذلك يشمل العديد من الإجراءات، مثل:

عقد الاجتماعات الدورية لمناقشة الأزمات الحالية والإجراءات اللازمة
منح فرصة للموظفين للتعبير عن العوائق والأزمات التي تواجههم أثناء العمل
التعاون بين جميع الموظفين في المشروعات الكبيرة
التحدث مع الموظفين عن الخطط والإجراءات الجديدة المتعلقة بالمؤسسة
التأكيد على الشفافية من قبل الإدارة والتعامل مع الأزمات
إجراءات التعزيز و التواصل بين الأقسام هي أساس لإدارة فعالة، فهي تزيد من الثقة والتعاون وتحسين الأداء العام للشركة

التحدث عن إنجازات الشركة حتى يكون حافز للموظفين و نشر الإيجابية في مكان العمل
منح الموظفين فرصة للتعبير عن آرائهم وتقديم اقتراحات و أفكار للعمل

ووفقاً لتقرير صادر عن الشركة العالمية ويليس تاور واتسون لإدارة المخاطر والاستشارات أن الشركات التي تنمي مهارات التواصل الداخلي تحقق عائدات أعلى بنسبة ٤٧ في المئة للمساهمين مقارنة بالمنظمات ذات التواصل الضعيف.

لذلك اجعل للتواصل أولوية خاصة داخل المؤسسة من خلال تطبيق الخطوات السابقة

٢- خلق بيئة مناسبة للعمل

طبقاً لقضاء الموظفين من ٨ الى ٩ ساعات في العمل يومياً لذلك يستوجب خلق بيئة عمل ملهمة تساعد على التطور وتحسين أداء الموظفين ويتم ذلك كالآتي:

بناء بيئة عمل إيجابية: هذه البيئات هي الأكثر ملاءمة لوجود قوى عاملة ناجحة لأنها تُشجع الموظفين على الأداء بأعلى طاقاتهم وقدراتهم.

يجب أن توفر بيئة العمل الهدوء لمساعدة الموظفين على التركيز: كلما كان مكان العمل أكثر هدوءاً، زاد قدرة الأشخاص على التركيز وزيادة الإنتاجية.

بيئة عمل نظيفة ومنظمة: يساعد المكان المنظم الموظفين على العثور على الأدوات والمعلومات التي يحتاجون إليها بسرعة، ويسهل التنظيم والتخطيط والتوجيه في العمل، مما يزيد من الإنتاجية والدقة.

توزيع مهام العمل بشكل جيد و تحديد الأدوار

مراعاة الصحة النفسية للموظفين عن طريق تقليل الضغط والتوتر أثناء وقت العمل

توفير وقت للراحة ثم العودة للعمل

تشير الدراسات إلى أن الإنتاجية تزيد بشكل كبير في مكان العمل الترحيبي على عكس بيئة العمل السلبية التي ينتشر فيها الضغط على الموظفين و الذي ينتهي بهم الأمر بترك العمل.

٣- تقدير ومكافأة الموظفين

خلق بيئة عمل مناسبة ليست بالأمر الصعب على المديرين و الإدارة خاصة وأن الموظفين يقضون أكثر من نصف يومهم في العمل وبالتالي فإن الموظف أثناء وقت عمله يجب أن يشعر بالتقدير و الأهمية خاصة عندما يبذل مجهود زائد إذا تطلب الأمر.

إليك أهم الطرق التي يمكنك اتباعها :

المكافآت المالية

الزيادة في الأجر الشهري والأجر الإضافي للأداء المميز للموظفين.

المكافآت المعنوية

الترقيات الوظيفية، الإجازات الطويلة، التدريب المهني، كل ذلك يمكن أن يشجع الأفراد على العمل بشكل أكثر جدية وإنتاجية.

عدم تصيد الأخطاء

التغاضي عن بعض الأمور أو الأخطاء الذي يقوم بها الموظف خاصة إذا كان الموقف لا يستدعي اتخاذ إجراء.

مراعاة العمل وتقدير الجهود

في بعض الأحيان يقوم الموظفون ببذل مجهود لا يمكن إنكاره لذلك على الإدارة إظهار العمل وتقديم شكر على أداء العمل الرائع للموظف.

دوام تقديرك للموظفين أمر بالغ الأهمية. قد يكون التقدير الذي تظهره نتيجة نجاح موظف في إتمام مشروع مهم بالنسبة للشركة و عاملاً مهماً يعمل على زيادة وعي الموظفين بطبيعة عملهم ومكانتها، وزيادة شعورهم بالانتماء لمكان العمل.

٤-الاهتمام بالتكنولوجيا

لا شك أن الاهتمام بالتكنولوجيا أمر هام لزيادة إنتاجية العمل و الدقة ويسهل التواصل بين جميع إدارات العمل والتنظيم، ويزيد من الأداء العام للشركة. يمكن للشركات الاستفادة من التطبيقات والبرامج الجديدة لزيادة الإنتاجية والدقة، وتحسين الجودة، وتخفيض التكاليف، وتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.

تساعد التكنولوجيا في زيادة الإنتاجية بعدة طرق ، مثل:

تطبيقات وبرامج الإنتاجية: هناك العديد من التطبيقات والبرامج المتاحة التي يمكن أن تساعد في إدارة الوقت وإدارة المهام والأنشطة الأخرى المتعلقة بالإنتاجية.

سهولة الاتصال: يمكن أن تساعد التكنولوجيا مثل البريد الإلكتروني والمراسلة الفورية الموظفين على التواصل بشكل أسرع وأسهل، مما يقلل من الحاجة إلى الاجتماعات وجهاً لوجه.

تحليل البيانات: يمكن لتقنيات مثل برامج التحليلات وتصور البيانات أن تساعد الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة بشكل أفضل من خلال السماح لها بتحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة.

التعاون: يمكن لأدوات مثل برنامج إدارة المشاريع والتعاون عبر الإنترنت للمستندات أن تساعد الفرق على العمل معاً بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

٥-الاهتمام بالتدريب والتطوير

تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة عبر أقسام متعددة داخل الشركة، تمكن الموظف من أداء مجموعة متنوعة من الأدوار داخل المنظمة.

يتم ذلك من خلال:

إبقاء الموظفين على اطلاع دائم بالتقنيات والأساليب الجديدة: يمكن أن يساعد ذلك الموظفين على العمل بكفاءة وفعالية أكبر.

تحسين المهارات وزيادة المعرفة: عندما يكتسب الموظفون مهارات في مناصب مختلفة ، فإنهم قادرون على التناوب عليها على أساس سنوي أو شهري من أجل القضاء على الملل.

يمكن أن يساعد التدريب الموظفين على تطوير مهارات ومعارف جديدة يمكن أن تساعدكم على أداء وظائفهم بشكل أفضل.

زيادة مشاركة الموظفين وتحفيزهم: الموظفون الذين يشعرون أنهم يتعلمون وينمون هم أكثر عرضة للتحفيز في عملهم. تحسين الجودة والسلامة: يمكن أن يساعد التدريب الموظفين على فهم معايير الجودة والسلامة والالتزام بها ، مما قد يساعد في تقليل الأخطاء وتحسين الأداء العام.

تعزيز العمل الجماعي والتعاون: يمكن أن يساعد التدريب الموظفين على تعلم كيفية العمل بشكل أكثر فعالية مع زملائهم ، مما يمكن أن يحسن العمل الجماعي والتعاون بشكل عام. تدريب الموظفين هو عملية مستمرة، ويمكن إجراؤه داخلياً عبر الإنترنت. من المهم تقييم احتياجات الموظفين ومواءمة التدريب وفقاً لذلك، وكذلك التأكد من أن التدريب منظم جيداً وملائم وفعال.

الخلاصة

في النهاية، تعد زيادة الإنتاجية عملية معقدة تتطلب مجموعة من الاستراتيجيات المختلفة. تتضمن بعض الطرق الفعالة لزيادة الإنتاجية وتوفير تدريب منظم للموظفين، وخلق بيئة عمل إيجابية، وتطبيق تقنيات جديدة، وقياس الأداء بانتظام.

بالإضافة إلى ذلك، من المهم وضع أهداف وغايات واضحة، ومواءمتها مع الاستراتيجية العامة للشركة، والتركيز على التحسين المستمر. لزيادة الإنتاجية، من الضروري أيضاً إشراك الموظفين وتحفيزهم، فضلاً عن ضمان التواصل الجيد والتعاون والعمل الجماعي.

بشكل عام، تعد زيادة الإنتاجية عملية مستمرة، ويجب تصميمها وفقاً للاحتياجات المحددة للمؤسسة وموظفيها. و هنا يأتي دور منصة الإدارة المتكاملة دفاتر وتوفر الكثير من حلول إدارة الشركات لتحسين بيئة العمل و زيادة الانتاجية

بأسعار تنافسية، تحدث مع أحد متخصصي الخدمة واختر الباقة المناسبة لشركتك أو دع متخصصينا يساعدونك في اتخاذ القرار. (مقال بعنوان "كيفية زيادة الإنتاجية في العمل : ٥ خطوات مهمة)

- التحديات التي تواجه استخدام الموظفين الافتراضيين

مكان العمل الرقمي مقابل مساحة العمل الرقمية

في حين أن مصطلحي "مكان العمل الرقمي" و"مساحة العمل الرقمية" غالباً ما يتم استخدامهما بالتبادل، فإن الخيط المشترك في كلتا الحالتين يتعلق بتقديم تجربة إيجابية للأشخاص لزيادة المشاركة والإنتاجية. باستخدام "مكان العمل الرقمي" في جميع أنحاء ، تستكشف هذه المقالة الوظائف الأساسية والفوائد وحالات الاستخدام من نفس النوع وتقدم توصيات حول كيف يمكن لشركة نامية أن تشكل استراتيجيتها الرقمية في مكان العمل لدفع مرونة الأعمال بشكل عام.

فهم مكان العمل الرقمي

يتطلب فهم مكان العمل الرقمي التركيز على الوظائف الأساسية، والآثار المترتبة على الأعمال، والتأثير على إدارة المواهب، والاتجاهات الناشئة.

الوظائف الأساسية

العمل عن بعد: تعتبر أماكن العمل الرقمية بمثابة الأساس للعمل الناجح والمنتج عن بعد. ومن خلال تقارب التقنيات المتقدمة والمنصات التعاونية والحلول القائمة على السحابة، تسهل أماكن العمل الرقمية بيئة بلا حدود حيث يمكن للموظفين أداء مهامهم من أي موقع. ومن خلال دمج الأمن السيبراني، فإنها تساعد أيضاً على حماية المعلومات الحساسة، ومعالجة المخاوف المتعلقة بأمن البيانات. الهدف ليس فقط دعم العمل عن بعد ولكن تعزيزه من خلال تعزيز المرونة والتعاون والإنتاجية في المشهد المهني الحديث.

الاتصال والتعاون: تم تصميم أماكن العمل الرقمية لتسهيل التواصل والتعاون. تجاوز البريد الإلكتروني التقليدي، أماكن العمل الرقمية هي منصات تعتمد على الشبكة السحابية تعمل كمساحات رقمية مشتركة مع إمكانية الوصول إلى الرسائل الفورية، ومؤتمرات الفيديو، والشبكات الاجتماعية. يمكن لأعضاء الفريق الوصول إلى المستندات والمشروعات وقابليتها للتحرير في الوقت الفعلي، مما يتيح لأعضاء الفريق عبر المناطق الجغرافية والمناطق الزمنية المختلفة العمل معاً بسلاسة، بغض النظر عن الموقع الفعلي، مما يعزز الشعور بالوحدة والغرض المشترك.

الأتمتة: تعد الأتمتة وظيفة أساسية، تتضمن استخدام البرامج للتعامل مع المهام الروتينية، بدءاً من جدولة الاجتماعات وحتى إدارة تدفقات العمل. تساعد أدوات الأتمتة على زيادة كفاءة العمل وتقليل عبء المهام الإدارية، مما يسمح للموظفين بالتركيز على المزيد من العمل الاستراتيجي والإبداعي.

المرونة المتنقلة: تلي أماكن العمل الرقمية احتياجات القوى العاملة بدون مكتب التي تعمل على الخطوط الأمامية لأعمالك. يعتبر العاملون الميدانيون الذين يقومون بعمليات تركيب المعدات وصيانتها وترقيتها في موقع العميل مثلاً جيداً. من خلال الوصول إلى مكان عمل رقمي، يمكن لهؤلاء العمال الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها على جهاز كمبيوتر محمول أو كمبيوتر لوحي أو هاتف أو أي جهاز محمول آخر لإكمال طلبات العمل والبحث عن المعلومات ذات الصلة والتواصل مع المكتب الأممي وتحديث حالة الوظائف عند اكتمالها.

الآثار المترتبة على الأعمال

مرونة الأعمال: تتيح أماكن العمل الرقمية للشركات أن تكون أكثر مرونة، والتكيف بسرعة مع تغييرات السوق واحتياجات العملاء. ويتيح استخدام الأدوات الرقمية سرعة اتخاذ القرارات والتنفيذ، وهو أمر ضروري في بيئة أعمال سريعة الخطى.

اتخاذ القرارات المعتمدة على البيانات: توفر أماكن العمل الرقمية وصولاً جاهزاً إلى بيانات موحدة عالية الجودة تقدم رؤية شاملة حول كل شيء بدءاً من إنتاجية الموظفين وحتى تفضيلات العملاء. إن الاستفادة من هذه البيانات يمكن

الشركات من اتخاذ قرارات أعمال استراتيجية ومستنيرة، وتخصيص خدماتها ومنتجاتها بفعالية أكبر لتلبية متطلبات السوق.

كفاءة الخدمة الذاتية: تضع أماكن العمل الرقمية المعلومات والموارد في متناول أيدي العاملين، مما يمكنهم من إيجاد حلول لمشاكل الأعمال بسرعة وإدارة عملهم بالطريقة التي تناسب احتياجاتهم على أفضل وجه.

التأثير على إدارة المواهب

تنمية المهارات: يتطلب مكان العمل الرقمي التعلم المستمر وتنمية المهارات، وخاصة في محو الأمية الرقمية والمهارات اللينة مثل الاتصال والتعاون وإنتاجية العمل والكفاءة. ويعد الارتقاء بمستوى المهارات في هذه المجالات أمراً بالغ الأهمية للتقدم الوظيفي في بيئة العمل اليوم المعتمدة على الأرقام.

فرص العمل: يفتح التوسع في أماكن العمل الرقمية مجموعة أوسع من فرص العمل، لا سيما الأدوار البعيدة والمرنة. يمكن للمهنيين الوصول إلى المناصب على الصعيد العالمي، ولم تعد محدودة بالحدود الجغرافية، والتي تنوع بشكل كبير المسارات الوظيفية وفرص النمو.

خطوط أنابيب المواهب الموسعة: تتيح أماكن العمل الرقمية للشركات إلقاء شبكة أوسع عندما يتعلق الأمر بملء خطوط أنابيب المواهب. ومع القدرة على التوظيف والتعاقد مع الأشخاص الذين يمكنهم العمل من أي مكان، فإن الشركات لديها النطاق العالمي لإيجاد العمال المناسبين للوظائف المناسبة.

الاتجاهات الناشئة

الذكاء الاصطناعي (AI): يتكامل الذكاء الاصطناعي بشكل متزايد في أماكن العمل الرقمية، بدءاً من روبوتات الدردشة التي تساعد في خدمة العملاء إلى الخوارزميات التي تقوم بتحليل البيانات للرؤى الاستراتيجية. تعمل قدرة الذكاء الاصطناعي على أتمتة المهام المعقدة وتوفير رؤى شاملة عميقة للتعلم على تحويل كيفية عمل الشركات في النطاق الرقمي.

الأتمتة: يمكن دمج أدوات الأتمتة مع أماكن العمل الرقمية، مما يتيح لمستخدمي الأعمال تلقي إشعارات تحديث العملية وتنفيذ المهام مباشرة. على سبيل المثال، يتم استخدام أتمتة العمليات الآلية (RPA) أو البرامج "الروبوتات" لأتمتة العمليات والمهام المتكررة المنفذة في مكان العمل الرقمي. تمتد السيناريوهات من إدخال البيانات ومعالجة الفواتير إلى تدفقات عمل الاعتماد وتسليم خدمات تكنولوجيا المعلومات.

التكامل: تعمل أماكن العمل الرقمية كنقطة وصول مشتركة إلى تطبيقات الأعمال المهمة وبيانات المؤسسة. ومن خلال المساعدة في دمج التطبيقات والبيانات الخاصة بإدارة المشروعات والاتصال والتعاون، تتيح أماكن العمل الرقمية الوصول السلس للبيانات من أنظمة مختلفة بحيث تكون المعلومات متسقة ومحدثة في جميع أنحاء المؤسسة. (مقال بعنوان "ما هو مكان العمل الرقمي")

حالات استخدام أتمتة عمليات الموارد البشرية

تتضمن أنظمة أتمتة عمليات الموارد البشرية الشهيرة وظائف لتتبع المتقدمين إلى الوظائف وإدارة الأداء والحضور وكشوف المرتبات، بالإضافة إلى بوابات الخدمة الذاتية للموظفين. ومع ذلك، يمكن لتطورات الذكاء الاصطناعي أن تعزز إمكانات أدوات الموارد البشرية. من بين الأمثلة على أتمتة عمليات الموارد البشرية ما يلي:

إدارة المزايا والتسجيل الذاتي

يمكن أن تشكل إدارة مزايا الموظفين وأهليتهم، بما في ذلك التأمين الطبي والمعاش التقاعدي والتقاعد والإجازة مدفوعة الأجر، عبئاً إدارياً ضخماً على فرق الموارد البشرية. يمكن لأدوات إدارة المزايا تجميع بيانات مزايا الموظفين في منصة واحدة لتوفير الرؤية للجميع. إن السماح للموظفين بالوصول إلى المعلومات التي يحتاجون إليها عندما يحتاجون إليها يقلل من الجهد الإداري للموارد البشرية. يمكن للشركات استخدام البيانات المجمعة بواسطة هذه الأدوات لإدارة الإنفاق على المزايا والميزانيات الخاصة بها بشكل أفضل في المستقبل. حتى أن بعض الأدوات تقدم تحليلات الرعاية الصحية لمساعدة أصحاب العمل على اتخاذ القرارات وضمان الامتثال للوائح التنظيمية مثل Affordable Care Act (قانون الرعاية بأسعار معقولة).

بوابات الخدمة الذاتية للموظفين هي مواقع أو بوابات مركزية عبر الإنترنت يمكن من خلالها للأطراف المعنية من الموظفين الوصول إلى المعلومات وإجراء المعاملات. تُمكن بوابات الخدمة الذاتية الموظفين من الوصول إلى المعلومات الشخصية وتحديثها، واستعراض قسائم الرواتب، وطلب إجازات، والوصول إلى سياسات الموارد البشرية ومواردها— ما يوفر وقت موظفي الموارد البشرية الإداري. وفقاً لشركة Forbes، «أصبحت بوابات الخدمة الذاتية شائعة بشكل متزايد في عدد من المجالات، بدءاً من خدمة العملاء إلى الرعاية الصحية وغير ذلك الكثير. وقد أدت بوابات الخدمة الذاتية أيضاً دوراً بارزاً في مكان العمل، على الرغم من أن العديد من الشركات لم تتبنَّ هذه التقنية بعد». ٣ تُعد بوابات الخدمة الذاتية إحدى الطرق للاستجابة إلى طلبات الموظفين لتسهيل الوصول وتعزيز الشفافية.

البحث عن المرشحين للوظائف وتوظيفهم

الشكوى الشائعة من عملية التوظيف هي أنها بطيئة. يمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي على تسريع الوتيرة من خلال مساعدة المديرين على التركيز على كل موظف محتمل تلقائياً، وهذا يتيح لهم تلقي إشعارات، على سبيل المثال، عندما يتقدم مرشح ما لشغل وظيفة شاغرة.

يمكن لنظام تتبع مقدم الطلب على مستوى المؤسسة أن يساعد في كل جزء من عملية التوظيف. بدءاً من مساعدة أصحاب العمل على الإعلان عن الوظائف الشاغرة، وجمع السير الذاتية، وإنشاء قائمة مختصرة بالمرشحين للوظائف، وجدولة المقابلات مع المرشحين المختارين، وإدارة عملية المقابلة، وتقديم العروض للمرشحين المختارين.

في كل خطوة من خطوات عملية التوظيف، بدءاً من التوظيف إلى الإعداد، يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدة المديرين على توفير الوقت وتحسين إمكانية الوصول إلى أفضل المواهب. على سبيل المثال، يمكن للمديرين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي لإنشاء رسائل مخصصة تُرسل تلقائياً إلى كل مرشح. قد تعزز هذه الرسائل التفاعل وتمضي بالمرشحين في عملية التوظيف.

يمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي أيضاً المؤسسات على شغل الوظائف قصيرة الأجل والمؤقتة بسرعة. باستخدام إمكانات معالجة اللغة الطبيعية، يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي الخاصة بالموارد البشرية أتمتة مهام الشراء اليدوية، ما يوفر الوقت. على سبيل المثال، يمكن أن تساعد أدوات الذكاء الاصطناعي المديرين على تجميع المتطلبات من أصحاب المصلحة. ثم العمل ضمن نظام إدارة البائعين (VMS) لفتح طلب مع الموردين للعثور على المتعاقدين المحتملين وجدولة المقابلات مع مديري التوظيف.

إدارة الامتثال

يمكن للشركات التأكد من أنها تعمل وفقاً للوائح المحلية والولائية والفيدرالية والدولية. قد يعني هذا الامتثال أي شيء بدءاً من دفع الضرائب في الوقت المحدد، والالتزام بقوانين ولوائح العمل، ومدى السلامة في مكان العمل، ووصولاً إلى ضمان بقاء أي تراخيص وتصاريح وشهادات محدثة. (مقال بعنوان "ما المقصود بأتمتة الموارد البشرية")

تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تتطور بسرعة مذهلة مع فوائد جوهرية كثيرة للاقتصادات، المجتمعات والأفراد. كما تقدم تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي عبر القطاعات المختلفة وعد نشر الإنتاجية وابتكار منتجات وخدمات جديدة. ويتطلب إدراك إمكانات الذكاء الاصطناعي تحقيق هذه الفوائد على أوسع نطاق ممكن وبأسرع وقت ممكن، مع الانتقال السلس بقدر الإمكان.

إمكانية الذكاء الاصطناعي لدفع التغيير في كثير من قطاعات التوظيف أحيث المخاوف من الآلية ومستقبل العمل. وبينما كثير من النقاش والجدال عن السياسة العامة والخاصة عن الذكاء الاصطناعي والعمل والوظائف إتجه للترجيح بين مخاوف نهاية العمل وتخمينيات في أن القليل سوف يتغير من حيث العمالة الإجمالية، تشير الأدلة المتاحة أن أيا من هذين التطرفين غير محتمل الحدوث. ومع ذلك، يوجد إجماع أن الذكاء الاصطناعي سيكون له تأثيراً تخريبياً علي العمل والمهن والوظائف، ومع فقدان بعض الوظائف، ووظائف أخرى تنشأ، والبعض منها يتغير.

كما يوجد العديد من وجهات النظر المختلفة بإمكانية الآلية مع إجماع عريض أن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي الحديثة هي الأكثر ملاءمة للمهام الروتينية، وإن كانت المهام التي قد تتضمن عمليات معقدة، بينما من المرجح أن يظل البشر أكثر سيطرة في البيئات غير المتنبأ بها، أو في المجالات التي تتطلب ذكاء اجتماعي. وعلى مدى السنوات الخمس الماضية، كان هناك توقعات عديدة عن عدد الوظائف المحتمل أن تُفقد، تُكتسب، أو تتغير بواسطة تكنولوجيات الذكاء

الاصطناعي بنتائج متفاوتة، واستخدام مقاييس زمنية مختلفة للتحليل. آخر المستجدات بدأ الإجماع في الظهور من خلال الدراسات التي توضح المدى الذي توصلت له الوظائف المختلفة. حيث أن زيادة البيانات الإدارية السريع، والمعلومات الأكثر تفصيلاً عن المهام ساعدت تحسين موثوقية التحليل التطبيقي. وقد أدى ذلك لتقليل الاعتماد على النماذج النظرية الصرفة غير المختبرة، كما أن هناك إجماع نامي عن أنواع الوظائف التي سوف تظهر في المستقبل. ومع ذلك، لا تزال هناك شكوكاً كبيرة عن التكنولوجيات الناشئة الجديدة المحتملة ومدى علاقاتها الدقيقة مع الوظائف. بناء على ذلك، من الصعب عمل تنبؤات دقيقة لأي وظائف سوف تشهد إنخفاضاً في الطلب ونطاق إنشاء الوظائف الجديدة.

ويتضمن المدى الذي وصل له التقدم التكنولوجي للإحلال محل القوى البشرية بشكل عام نمو الإنتاجية، إنشاء المهام، وتراكم رأس المال. وأن عدد الوظائف المنشأة نتيجة نمو الطلب لها، وحراك العاملين لأدوار مختلفة، وظهور وظائف جديدة مرتبطة بالمشهد التكنولوجي الجديد تأثرت جميعها أيضاً بتأثير الآلية الاقتصادية الشامل بواسطة تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي. بينما تعتبر التكنولوجيات غالباً حافزاً لإعادة النظر في المخاوف عن الآلية والعمل، وقد تؤدي دوراً ريادياً في تشكيل النقاش والسياسة العامة، إلا أن ذلك لا يعتبر عاملاً فريداً أو يمثل قوى ساحقة، حيث أن هناك عوامل أخرى تساهم أيضاً في التغيير التي تتضمن عناصر سياسية، اقتصادية وثقافية. وتشرح دراسات تاريخ التغيير التكنولوجي مساهمة التكنولوجيات لزيادات الإنتاجية على مستوى السكان، العمالة والثراء الاقتصادي على مدى أكبر. لكن توضح هذه الدراسات أيضاً أن الفوائد على مستوى السكان ككل تأخذ وقتاً طويلاً لكي تظهر، ويمكن أن يكون هناك فترات زمنية التي في أثناءها قد يشهد جزء من السكان مكاسب كبيرة.

كما توجد أدلة قوية من الدراسات التاريخية والمعاصرة توضح أن التغييرات التي تدعمها التكنولوجيات للعمل والمهن والوظائف تتجه للتأثير على العاملين الأقل أجراً أو الأقل مهارة أكثر من العاملين الآخرين. وهذا يقترح أنه من المحتمل أن يكون هناك تأثيرات انتقالية تسبب اضطراب لبعض الناس أو الأماكن. وقد ساهمت التكنولوجيات في السنوات الحديثة لشكل استقطاب الوظيفة التي فضلت العاملين المتعلمين تعليماً عالياً، بينما تستبعد وظائف العاملين من ذوي الدخل المتوسطة، وتزيد المنافسة للعمالة غير الروتينية غير اليدوية. ويوجد تركيز قوي للسوق الذي قد يعيق حصة دخل العمل، منافسته وإنتاجيته أيضاً.

وأحد أكبر التحديات التي ظهرت بواسطة الذكاء الاصطناعي ما يرتبط بتعارض توسع عدم المساواة المحتمل على الأقل في المدى القصير، حيث تتأثر العمالة ذات الدخل المنخفض بشكل غير متناسب، كما أن الفوائد لا يتم توزيعها على

نطاق واسع. هذا الدليل يؤلف أدلة مراجعة البحوث عبر المجالات المختلفة لكي تختبر نقاشاً يتعلق بالسياسة عن التداخلات الضرورية للإعداد لمستقبل العمل المقوى بالذكاء الاصطناعي لمساندة نقاش أكثر دقة عن تأثير الذكاء الاصطناعي على العمل والوظائف فيه. بينما يوجد عدداً من المسارات المستقبلية المعقولة عن تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي التي قد تتطور، مستخدمة الأدلة المتوافرة الأحسن من غير المجالات التي يمكن ان تساعد تأكيد أن التغيير المقوي بواسطة التكنولوجيا تم تسخيرها لمساعدة تحسين الإنتاجية، وأن النظم توضع في المكان المناسب لتأكيد أن أرباح الإنتاجية يتم تقاسمها عبر المجتمع.

حيث أن الآلات تكمل العمالة البشرية بتزايد في نطاق القوى العاملة، فسوف نحتاج لفتح نافذة منبثقة تفاعلية. كما أن الآلية والذكاء الاصطناعي يحولان الأعمال وسوف يساهمان في النمو الاقتصادي عبر المساهمات للإنتاجية. كما أنهما سوف يساعدان مخاطبة ومواجهة التحديات المجتمعية في مجالات من الصحة إلى التغير المناخي.

في نفس الوقت، هذه التكنولوجيات ستحول طبيعة العمل ومكان العمل ذاته، حيث ستكون الآلات قادرة على القيام بمزيد من المهام التي يقوم بها البشر، وتكميل العمل الذي يقوم به الإنسان، وحتى أداء بعض المهام التي تتجاوز ما يقوم به البشر. كنتيجة لذلك، بعض المهن سوف ينخفض الطلب عليها، وسينمو لبعض المهن الأخرى، أو قد تتغير كثير من المهن. وبينما نعتقد أنه سوف يكون هناك ما يكفي للعمل من أجل الالتفاف حول ما سيحتاجه المجتمع للتعامل مع التحولات الكبيرة للقوى العاملة وخلخلتها. وعلى ذلك، سيحتاج العمال إلى اكتساب مهارات جديدة والاعتماد على آلات ذات قدرة متزايدة بجانبهم في مكان العمل. وقد تضطر العمالة إلى التحرك من تراجع المهن إلى النمو، وفي بعض الحالات إلى مهن جديدة.

وعلى ذلك كل من وعد وتحدي الآلة والذكاء الاصطناعي في مكان العمل مع القضايا الحرجة سوف يحتاج معدوا السياسة والشركات والصناعات لحلها وتتضمن الأبعاد التالية:

تسريع التقدم في الذكاء الاصطناعي والآلة يؤدي لخلق الفرص للأعمال، الاقتصاد والمجتمع.

كيف سيؤثر الذكاء الاصطناعي والآلة على العمل.

انتقالات القوى العاملة الرئيسية والتحديات.

وفي إطار البحث والتقصي للتدابير والسياسات المناسبة لمخاطبتها ومجابهتها يجب أن نسعى للتراجع أو إبطاء انتشار التكنولوجيات وخاصة الناشئة منها. وصار وجوباً على الشركات والحكومات أن تسخر فوائد الآلة والذكاء الاصطناعي في مساهمات الأداء والإنتاجية المعززة بالإضافة إلى الفوائد المجتمعية. هذه التكنولوجيات ستنشئ الفوائد الاقتصادية التي ستساعد المجتمعات في إدارة انتقالات القوى العاملة. كما يجب أن يكون التركيز على الطرق لتأكيد أن انتقالات القوى العاملة تتم على نحو سلس قدر الإمكان. ومن المحتمل أن يتطلب كل ذلك حلولاً قابلة للتنفيذ وقابلة للتطوير في مجالات رئيسية عديدة تتضمن ما يلي:

ضمان الاقتصاد القوي ونمو الإنتاجية.

تعزيز ومساندة ديناميكية للأعمال.

تطوير أنظمة التعليم والتعلم للقوى العاملة المتغيرة.

الاستثمار في رأس المال البشري.

تحسين ديناميكية سوق العمل.

إعادة تصميم العمل.

إعادة التفكير في الدخل.

إعادة التفكير في دعم الانتقال وشبكات الأمان للعاملين المتأثرين.

الاستثمار في محركات الطلب على العمل. و

احتضان الذكاء الاصطناعي والآلة بأمان.

كما اتضح مما سبق استعراضه من الدراسات التي تعرضت للتغيير التكنولوجي مدى إمكانية تقديم رؤى وبصائر مفيدة ارتبطت بالنطاق الزمني التي تبدو فيه الفوائد والعقبات من التغييرات المدعومة والمدعومة بواسطة التكنولوجيات الناشئة المؤثرة على العمل والمهن والوظائف ومهام العاملين التي من المرجح أن يكون لها آثاراً وتأثيرات انتقالية كبيرة على الأفراد، والمنظمات، والمجتمعات والدول. وكل ذلك يمثل تحديات تؤدي لإنشاء نماذج نظرية قوية تشكل تحديات المستقبل المتطلب حلها من خلال تطوير استراتيجيات وسياسات قومية. وفي نفس الوقت، على الرغم من أن ذلك كثيراً من الشكوك التي تحيط باستخدامات وتطبيق تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي، إلا أن مستقبل الذكاء الاصطناعي يبدو واضحاً جلياً، وأن التغييرات الرئيسية الناجمة من استخدامه صارت تلقى قبولاً بسبب كثير من الفوائد المدفوعة من

الذكاء الاصطناعي التي تعود بالنفع على العمل والمجتمع والنمو الاقتصادي لمن يستفيد من تبني واستيعاب تطبيقه. وبذلك يمكن تشكيل الطريق الذي يوضح استراتيجية وسياسة تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي وتحديد أبعاد تأثيرها الاقتصادي ورفاهية معيشة المجتمع المطبق لها. وبذلك بينت الدراسات المختلفة مدى الاقتراحات للتدخلات السياسية الوطنية لاستكشاف المجالات المرتكزة على تأثير الذكاء الاصطناعي على العمل والوظائف في التالي:

ضمان أن لدى عمال المستقبل مهارات تعليمية عالية سيحتاجون لها لكي يكونوا مواطنين رقميين. ك معالجة المخاوف بشأن الطبيعة المتغيرة للحياة العملية فيما يتعلق بضمان الأمن واقتصاد العمل الحر Gig Economy.

معالجة التحيزات المحتملة لنظم خوارزميات الذكاء الاصطناعي في العمل.

تلبية الطلب المحتمل لإعادة تأهيل وتدريب العمال النازحين من وظائفهم غير الملائمة من خلال تطوير برامج تدريب وتأهيل جديد لمهارات تتوافق مع تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي.

إدخال تدابير لتقاسم منافع الذكاء الاصطناعي والمساواة عبر المناطق والمجتمعات من خلال دعم النمو الاقتصادي.

(الهادي ، محمد ، ٢٠٢١ ، مقتل بعنوان " تأثير الذكاء الاصطناعي و آثاره على العمل والوظائف)

أحدثت التغييرات الأخيرة في عالم العمل تغييراً في طريقة تفاعل أصحاب العمل مع موظفيهم وإدارتهم. العديد من الأنشطة التي كانت تتم وجهاً لوجه في السابق تحدث الآن عن بُعد. في الواقع، في مكان العمل اليوم، قد لا تقابل مديرك شخصياً أبداً وقد تتفاعل فقط مع زملائك في العمل افتراضياً.

علاوة على التحول إلى العمل عن بعد أو العمل المختلط، فقد شهدنا أيضاً تغييراً في ما يتوقعه الموظفون من صاحب العمل. وجد استطلاع أجراه مركز بيو للأبحاث عام ٢٠٢١ أن الأجور المنخفضة، وقلة فرص التقدم، والشعور بعدم الاحترام في العمل كانت من أهم أسباب ترك العمال لوظائفهم. ومع ذلك، هذه ليست الأسباب الوحيدة لمغادرة الموظفين؛ وتعكس أسباب أخرى التغييرات الأخيرة في مكان العمل – على سبيل المثال، عدم وجود المرونة اللازمة لاختيار ساعات العمل أو فرصة الانتقال.

وللمعالجة العلاقة المتغيرة بين الموظف وصاحب العمل، تستثمر المزيد من أقسام الموارد البشرية في تجربة الموظف، مع التركيز على الثقافة والتغذية الراجعة والتطوير والرفاهية في مكان العمل.

ما المقصود بتجربة الموظف؟

تجربة الموظف (EX) هي مجموع كل تفاعل ونقطة اتصال بين الموظف وصاحب العمل، منذ اللحظة التي يختار فيها التقدم للحصول على وظيفة وحتى آخر يوم له في الشركة. هناك العديد من المكونات التي تساهم في تجربة الموظف، بما في ذلك مساحة العمل الفعلية أو الافتراضية للشركة، وثقافتها، وتقنياتها، وعملياتها، والعلاقات الشخصية للموظف. حتى العوامل التي تؤثر على حياة الموظفين المنزلية، مثل المزايا التي تقدمها الشركة، تعد جزءاً من تجربة الموظف.

وبما أن تجربة الموظف تشمل كل جانب من جوانب الحياة المهنية للموظف، فيجب مشاركة مسؤولية إنشاء تجربة إيجابية للموظفين عبر المؤسسة. من خلال تبني رؤية مشتركة لتجربة مثالية للموظفين - والعمل معاً لجعلها حقيقة واقعة - يمكن لكل جزء من المؤسسة جني فوائدها، والتي تشمل تقليل التناقص، وزيادة الإنتاجية، وثقافة مؤسسية أقوى، وموظفين أكثر سعادة.

لماذا تعتبر تجربة الموظف تحدياً؟

وفقاً لمكتب الولايات المتحدة لإحصاءات العمل، فقد ترك ٤ ملايين عامل وظائفهم في عام ٢٠٢١، وهو ما يتجاوز الرقم القياسي السابق البالغ ٣,٥ مليون في عام ٢٠١٩. يبحث الموظفون عن عمل أكثر إشباعاً وهادفاً ومتوافقاً مع قيمهم.

وفي الوقت نفسه، تدفع سوق العمل التنافسية الطلب على تعويضات ومزايا وتوازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية. كما أفاد مكتب إحصاءات العمل عن معدل بطالة بنسبة ٣,٤٪ في يناير ٢٠٢٣ وإضافة أكثر من ٥٠٠ ألف وظيفة جديدة إلى الاقتصاد. وهذا يعني أنه مع ترك أعداد قياسية من الموظفين لوظائفهم، فإن المنافسة على شغل تلك الوظائف المفتوحة حديثاً تظل شرسة.

باختصار، إذا كانت الخبرة التي يواجهها الموظفون في وظائفهم غير متوافقة مع توقعاتهم، فسوف يتسبب ذلك في مجموعة متنوعة من المشكلات لأصحاب العمل والتي يمكن أن تشمل استنزاف العمال، وفقدان الإنتاجية، وانخفاض الأرباح. يجب على أصحاب العمل معالجة هذه التحديات لتقديم تجربة للموظفين تساعد في جذب (والاحتفاظ) بالمواهب اللازمة لإدارة عمل تجاري ناجح.

٧ تجربة الموظف (والحلول)

لكي تجني الشركة فوائد تجربة الموظف الإيجابية، تحتاج القيادة إلى التغلب على بعض التحديات التجارية الشائعة. فيما يلي سبعة عوائق يمكن أن تمنع مؤسستك من تقديم الخبرة التي تتوقعها القوى العاملة لديك.

التحدي ١: اختيار تكنولوجيا المؤسسة المناسبة

يمكن للتكنولوجيا الجديدة أن تحقق فوائد تجارية كبيرة. ولكن ماذا لو رفض الموظفون الأدوات الجديدة أو شعروا أن العمل الإضافي الذي تتطلبه العملية الجديدة يفوق الفوائد المحتملة؟ يمكن أن يؤدي رفض الموظفين للتكنولوجيا الجديدة إلى إهدار المال ويؤثر سلباً على معنوياتهم.

ولتجنب ذلك، يجب على الشركات تطبيق التكنولوجيا التي تساعد موظفيها فعلياً على أداء وظائفهم، والتفاعل مع بعضهم البعض ومع عملهم، وأن يكونوا منتجين، ويتعاونون بشكل فعال. ويجب أن تكون هذه الأدوات سهلة الاستعمال وسهلة التبني وتوفر فائدة إنتاجية واضحة. ويجب أن تكون التكنولوجيا أيضاً قادرة على التكامل مع الأنظمة الداخلية الأخرى؛ وهذا يوفر على الموظفين عناء التنقل بين منصات متعددة غير متصلة ويمنح المديرين رؤية كاملة لإنتاجية القوى العاملة.

ولتحقيق هذه الأهداف، يحتاج المديرون إلى فهم احتياجات الموظفين، ويحتاج صناع القرار إلى النظر في مدخلاتهم جنباً إلى جنب مع متطلبات العمل. يمكن أن تساعد الاستطلاعات في جمع معلومات حول الأدوات التي يحتاجها الموظفون لإنجاز عملهم وقياس ما يتوقعونه من الأدوات التي يستخدمونها حالياً. يمكن لمنصة إدارة رأس المال البشري (HCM) المناسبة أن تدعم أنشطة جمع البيانات في المؤسسة مع تقديم مجموعة من المزايا الأخرى التي يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على تجربة الموظف. على سبيل المثال، تستخدم مدينة ممفيس نظاماً أساسياً لإدارة رأس المال البشري

قائماً على السحابة لدمج جميع بيانات الموظفين في نظام واحد. وهذا يسهل على فريق الموارد البشرية تحليل احتياجات الموظفين واتجاهاتهم وكذلك نشر الاستطلاعات لقياس رأي الموظفين. كما يمنح النظام قيادة الموارد البشرية وسيلة مركزية لتعزيز فرص التدريب وتعديل التعويضات والمزايا. منذ تطبيق النظام، سجلت مدينة ممفيس زيادة بنسبة ١٤٪ في مشاركة الموظفين.

وأخيراً، فإن تحديد أولويات الأدوات التي تساعد الموظفين على التواصل والتواصل يمكن أن يساعد الموظفين على رؤية الفائدة المباشرة للتكنولوجيا الجديدة. يمكن أن تشمل تكنولوجيا الاتصالات أدوات الدردشة الجماعية ومنصات مؤتمرات الفيديو وأدوات مشاركة الملفات وتحريرها على السحابة. إن اتباع نهج يركز على الموظفين تجاه التكنولوجيا الجديدة يمكن أن يحسن التواصل والتعاون والروح المعنوية بين الفرق بينما يساعد أيضاً في ضمان أن ترى المؤسسات عائداً قوياً على استثماراتها في التكنولوجيا.

التحدي الثاني: إنشاء تجربة موظف للعاملين عن بُعد والمختلطين

يريد الموظفون أن يشعروا بالتقدير والاستماع. يمكن أن يكون هذا أكثر صعوبة بالنسبة إلى العاملين عن بُعد والمختلطين الذين، لأسباب مفهومة، قد يشعرون بأنهم أقل اتصالاً وأكثر عزلة مقارنة بالموظفين في الموقع.

بالإضافة إلى الافتقار إلى التفاعل الشخصي مع الزملاء، تظهر البيانات أن العاملين عن بُعد يشعرون بأنهم أقل عرضة للحصول على ترقية. بعد استطلاع رأي أكثر من ٢٠٠٠ شخص بالغ في الولايات المتحدة، وجدت جمعية التوظيف الأمريكية أن ٥٦٪ من الموظفين في الموقع، والموظفين المختلطين، والموظفين عن بُعد يعتقدون أن الموظفين الذين يعملون حصرياً في المكتب يتمتعون بميزة تنافسية على زملائهم العاملين عن بُعد عندما يتعلق الأمر بتلقي الزيادات والترقيات.

لدعم العاملين عن بُعد والمختلطين الذين يشعرون بالانفصال عن الفرص التي يتمتع بها أقرانهم في الموقع، من الضروري تعزيز التواصل المفتوح والمنظم مع القيادة. يمكن للتكنولوجيا المناسبة أن تساعد القادة على التواصل مع القوى العاملة لديهم وبناء الثقة التي يحتاجها الموظفون للشعور بالمشاركة في بيئة عمل عن بُعد أو مختلطة.

للمديرين أيضاً دور مهم يلعبونه. يجب عليهم إبقاء خطوط الاتصال المباشرة مفتوحة مع أعضاء فريقهم باستخدام أدوات مثل البريد الإلكتروني والفيديو ومنصات مؤتمرات الويب. وينبغي عليهم أيضاً إبلاغ موظفيهم بتوفرهم وتشجيع استخدام تكنولوجيا المراسلة الفورية كوسيلة للاتصال السريع والسهل. يمكن أن يساعد الاتصال المنتظم في بناء المزيد من الثقة بين الموظفين والإدارة وتقليل احتمالية سوء التواصل. يجب على المديرين أيضاً أن يعتادوا على الاعتراف بجهود وإنجازات العاملين عن بعد، وإبقاء الموظفين على اطلاع دائم بتغير المبادرات، وتعزيز التبادل المتكرر للتعليقات بين الموظفين.

يمكن للمديرين أيضاً تخصيص الوقت لأعضاء فريقهم للتواصل مع بعضهم البعض وتقديم الدعم العاطفي لمساعدة موظفيهم على الشعور بعزلة أقل. يمكن أن تساعد فرص التفاعل الاجتماعي خلال ساعات العمل أعضاء الفريق على الشعور بإحساس أقوى بالانتماء. يمكن أن تتم هذه التفاعلات والمحادثات غير الرسمية حول مواضيع غير متعلقة بالعمل خلال الدقائق القليلة الأولى من مكالمات الفريق، أو أثناء جلسة Hangout غير رسمية للفريق، أو في حفلة مكتب افتراضية. يمكن للمديرين أيضاً طرح أسئلة على الموظفين حول أي ضغوط أو مخاوف يواجهونها والتعاطف مع نضالاتهم. يمكن أن تكشف هذه المحادثات عن رؤى مهمة يمكن أن تساعد في تحسين تجربة الموظف.

التحدي ٣: تخصيص رحلات الموظف وتطويره

ستكون رحلة الموظف داخل المؤسسة مختلفة من شخص لآخر. إن تجارب الموظفين ذات المقاس الواحد الذي يناسب الجميع تجعل الناس يشعرون بأنهم غير مسموعين وبأنهم لا يقدرون قيمتها، مما قد يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية والاحتفاظ بالموظفين. إن فهم رحلات موظفيك منذ التوظيف وحتى التقاعد (ومساعدتهم على التطور والتقدم على طول الطريق) يتيح لك منحهم الدعم الذي يحتاجونه للبقاء منتجين وتحقيق أهدافهم.

للحصول على رؤى قيمة حول دورة حياة كل موظف وأفضل الطرق لتعزيز تطوره في كل مرحلة، تحتاج الشركات إلى تقنيات يمكنها تتبع كل نقطة اتصال للموظفين وربط بيانات الموظف بمستودع مركزي. تتيح منصات الموارد البشرية المتقدمة للموظفين إنشاء ملفات تعريف عمل شخصية تشرح مهاراتهم وكفاءاتهم. إن الحصول على هذا العرض الكامل

لكل موظف يسمح لأصحاب العمل بتقديم إرشادات شخصية ورحلة الموظف الأمثل التي تعزز التطوير والتقدم والاحتفاظ.

يعد جمع تعليقات الموظفين والرد عليها أمراً أساسياً أيضاً لقدرة صاحب العمل على دعم أعضاء فريقهم طوال رحلاتهم الفردية. في حين أنه من المهم تسجيل جميع نقاط الاتصال بين الموظفين وأصحاب العمل، فإن بعض نقاط الاتصال المحددة يمكن أن تقدم لأقسام الموارد البشرية تعليقات قيمة يمكن أن تؤثر على تخصيص رحلات الموظف. وتتضمن ما يلي:

عملية التأهيل: لا يؤدي الإعداد إلى توظيف الموظف الجديد فحسب، بل يمنح الموظفين انطباعاتاً دائماً عن شركتهم الجديدة. يجب أن تسهل هذه العملية على كل موظف النهوض والعمل بسرعة؛ ويشمل ذلك مساعدتهم على إكمال المهام مثل تفعيل حسابات العمل الخاصة بهم، والتوقيع وتقديم الأوراق اللازمة، وإعداد محطة العمل الخاصة بهم بسرعة وكفاءة. إن الحصول على ملاحظات من الموظفين حول تجربة الإعداد يمكن أن يساعد المؤسسات على مواصلة تحسين العملية والتأكد من حصولهم على الدعم المناسب (من البشر والتكنولوجيا) لتحقيق أداء متميز الانطباع الأول. التدريب لمساعدة الموظفين على تلبية احتياجات العمل اليوم: يجب على قادة ومديري الموارد البشرية تحديد المهارات الجديدة التي تتطلبها شركاتهم ووضع خطط التدريب موضع التنفيذ لسد هذه الفجوات. يجب أن تكون هناك دائماً فرص للموظفين لتقديم تعليقات حول الدورات التدريبية التي يحضرونها.

تقييمات الموظفين: من خلال توسيع تقييمات الموظفين لتشمل فرصاً للموظفين لتقديم تعليقات حول الشركة ومديريها، يمكن للمؤسسات جمع رؤى حول ما يحفز ويشارك ويحتفظ بالعاملين - ويحدد المجالات التي يحتاجون إلى تحسينها. كما يمكن للتقييمات الذاتية التي يجريها الموظفون أن تساعد مديريهم على تحديد أهدافهم الفردية لتنمية المهارات والتقدم الوظيفي داخل الشركة حتى يتمكنوا من تقديم دعم أفضل وأكثر استهدافاً.

وينبغي منح الموظفين المنصات المناسبة لمشاركة ملاحظاتهم حول نقاط الاتصال هذه - سواء عبر الاستطلاعات أو المحادثات مع مديريهم أو القنوات الأخرى - وتطوير رحلة الموظف التي تناسب احتياجاتهم.

التحدي الرابع: تحسين رضا الموظفين

لا تزال المنافسة على العمالة شرسة، وامتيازات الموظفين ليست كافية لتحقيق الرضا الوظيفي الحقيقي. من المرجح أن ينضم الموظفون والمحتملون (ويبقون مع) المؤسسات التي...

إشراكهم في عمل مرضي

تعزيز التوازن بين العمل والحياة

توفير مسار واضح للنمو الوظيفي

التعرف على الإنجازات المهنية

الاستجابة لاحتياجاتهم المهنية الفردية

يتمتع المديرون بمكانة فريدة تمكنهم من تحسين رضا الموظفين. لمساعدة المديرين على تنمية العلاقات مع موظفيهم، تحتاج المؤسسات إلى منحهم رؤية أفضل للمستويات الحالية لرضا الموظفين.

ويمكنهم تحقيق ذلك من خلال تطبيق الأدوات والسياسات الصحيحة. يمكن أن توفر استطلاعات مشاركة الموظفين للمديرين قياساً أساسياً للمشاركة ورؤى حول ما يحبه موظفونهم وما لا يعجبهم في عملهم. يمكن أن تسجل الاستطلاعات أيضاً مستويات رضا العمال في مجالات مختلفة، مثل توقعات الإدارة والعلاقات مع الزملاء والتقدم الوظيفي. غالباً ما توفر برامج مشاركة الموظفين أدوات لإعداد استطلاعات الرأي التي يمكنها تتبع مستويات رضا الموظفين بانتظام وتحليل ملاحظاتهم والمساعدة في تحديد ما يريده الموظفون حقاً من مكان عملهم.

يمكن لقسم الموارد البشرية أيضاً إنشاء عملية صافي مجموع نقاط الترويج للموظف (eNPS) لسؤال الموظفين بشكل دوري عن مدى احتمالية توصيتهم بصاحب العمل للآخرين. تكون الإجابات على مقياس من ٠ إلى ١٠، وبالتالي فإن النتائج سهلة القياس ويمكن أن تمنح القادة تقييماً واضحاً في الوقت المناسب لولاء الموظفين ومشاركتهم ورضاهم. ولأن استطلاعات eNPS عادة ما تطرح سؤالاً بسيطاً واحداً فقط، فهي طريقة فعالة وفعالة لقياس رضا الموظفين بانتظام وتتبع الاتجاهات مع مرور الوقت.

التحدي الخامس: زيادة إنتاجية الموظفين

تضمن تجربة الموظف الاستثنائية أن يستمتع العمال بوظائفهم ومديريهم وزملائهم والشركة التي يعملون بها. وهذا يشجع الموظفين على المشاركة والاستثمار في عملهم، مما يمكن أن يزيد الإنتاجية. تتحمل الإدارة مسؤولية إنتاجية الموظفين، ولا ينبغي إغفال تأثير مشاركة الموظفين على الإنتاجية - فقد وجد تحليل أجرته مجلة Harvard Business Review في عام ٢٠٢١ أن الموظفين الذين يشعرون بالسعادة والرضا في العمل كانوا، في المتوسط، أكثر إنتاجية بنسبة ٣١٪.

لكن إنتاجية الموظف هي أيضاً إحدى وظائف الأدوات التي يوفرها صاحب العمل. يجب على أصحاب العمل توفير أدوات الاتصال وإدارة المشاريع التي تساعد الموظفين على تحقيق أقصى استفادة من وقتهم. ويجب أن تكون هذه الأدوات سهلة الاستخدام والوصول إليها حتى يتمكن الموظفون من اعتمادها بسرعة وبشكل كامل والبدء في استخدامها في عملهم. يمكن لأدوات مؤتمرات الفيديو التي يمكن الوصول إليها على كل من أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحمولة أن تسهل على الموظفين عن بعد الالتقاء والتعاون في الوقت الفعلي. يمكن لتطبيقات المراسلة الفورية بين الموظفين أيضاً تشجيع التواصل السريع وزيادة الإنتاجية. يمكن لأدوات التخزين ومشاركة الملفات المستندة إلى السحابة زيادة الإنتاجية عن طريق تقليل الحواجز التي تحول دون الوصول إلى المستندات المشتركة وتعزيز التعاون.

يمكن أن يكون قياس إنتاجية القوى العاملة لديك أمراً صعباً نظراً لأن الموظفين يعملون في مهام مختلفة ومستويات الإنتاجية خلال الفترات الزمنية التي يتم قياسها يمكن أن تتأثر بعوامل أخرى، مثل موسم العطلات أو موسم الضرائب. لكن التركيز على بعض المقاييس الأساسية، مثل ما إذا تم تحقيق الأهداف لكل مهمة، وكمية العمل المنتج في الساعة أو اليوم أو الشهر، ومقدار الإيرادات المنتجة، سيساعدك على تقييم إنتاجية القوى العاملة لديك.

التحدي السادس: قياس نجاح إستراتيجية تجربة الموظف لديك

يعد قياس تأثير استراتيجية تجربة الموظف أمراً ضرورياً لفهم فعاليتها. قد تختلف سياسات القياس من شركة إلى أخرى، ولكن يتم استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) باستمرار لمراقبة التقدم المحرز في استراتيجيات تجربة الموظف وتحسين فعاليتها بمرور الوقت.

أفضل وقت لتعيين مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بتجربة الموظف هو قبل إطلاق أي مبادرة، فمن الضروري إنشاء مؤشرات أداء أساسية لقياس التقدم بمرور الوقت. وهذا يعني جمع البيانات حول مستويات الأداء والمشاركة والرضا الحالية لوضع خط أساس دقيق. بعد ذلك، يجب عليك تحديد عدد المرات التي ستجمع فيها بيانات جديدة للمضي قدماً والتكنولوجيا التي ستحتاجها لتتبع التقدم نحو أهداف تجربة الموظف المحددة والمقاييس المرتبطة بها.

عند تحديد هدف طويل الأجل، قد يكون من المفيد إنشاء أهداف مؤقتة لاستهدافها على طول الطريق. على سبيل المثال، يمكن أن يتضمن هدف النمو لمدة خمس سنوات معالم محددة للوفاء بها كل عام. وقد يكون من المفيد أيضاً الحفاظ على المرونة في تحقيق هذه الأهداف عند جمع مؤشرات الأداء الرئيسية الجديدة وحسابها. يمكن أن يكون تعديل أهداف المقاييس أو حتى إنشاء نقاط أساسية إضافية مع نمو الشركة وتغييراتها أمراً ذا قيمة أيضاً.

تتضمن بعض مؤشرات الأداء الرئيسية الشائعة صافي نقاط الترويج للموظف، وعدد الإحالات الوظيفية الداخلية المستلمة، ومعدل الاحتفاظ، ومعدل تغيب الموظف. يمكن للمؤسسات قياس مؤشرات الأداء الرئيسية هذه من خلال نظام إدارة الموارد البشرية، والذي يمكنه تخزين المعلومات والرؤى حول المقاييس المتعلقة بمعدلات الاحتفاظ بالموظفين والأداء والتطوير والمزيد. يمكن للاستطلاعات الأكثر تفصيلاً من eNPS أن تساعد في الحصول على معلومات مهمة حول رضا الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون مجموعات التركيز أدوات قيمة، حيث توفر مساحة آمنة للعاملين لمشاركة ملاحظاتهم وطرح الأسئلة.

بدون قياس تأثيرك، يمكنك استثمار الكثير من الوقت والجهد في المجالات التي لا تساعد في تحسين عملك. يمكن أن تساعد القدرة على قياس مؤشرات الأداء الرئيسية المهمة المتعلقة بتجربة الموظف، مثل رضا الموظفين ومشاركتهم والاحتفاظ بهم، في تحديد أفضل الاستراتيجيات لشركتك.

التحدي السابع: تبني التقنيات الجديدة

تتمتع فرق الموارد البشرية، بشكل غير عادل في كثير من الأحيان، بسمعة طيبة لكونها بطيئة في التكيف مع التغيير. الموظفون الذين يشعرون أن عمليات وأنظمة الموارد البشرية قديمة أو غير مستجيبة يمكن أن يقوضوا قادة الموارد البشرية الذين يحاولون حقاً تحسين تجربة الموظف. فكيف يمكن لإدارات الموارد البشرية تغيير هذا التصور؟

هناك العديد من الأدوات والأساليب الجديدة التي يمكن أن تساعد متخصصي الموارد البشرية على إدارة مؤسساتهم بشكل أفضل. يمكن لروبوتات الدردشة، على سبيل المثال، مساعدة الموظفين في الحصول على إجابات لأسئلة الموارد البشرية الرئيسية بسرعة، مما يمنع الإحباط ويعزز الامتثال لسياسات وممارسات الموارد البشرية. يمكن أن تساعد التحليلات المتقدمة متخصصي الموارد البشرية في تحديد الاتجاهات، وتطوير استراتيجيات جديدة، وحتى حل المشكلات قبل أن تصبح كبيرة بما يكفي للتأثير على عملك.

في المستقبل، سيكون تطبيق الذكاء الاصطناعي على البيانات المستمدة من استبيانات مشاركة الموظفين مفيداً في مساعدة قادة الموارد البشرية على فهم احتياجات موظفيهم واهتماماتهم. ستساعد الرؤى المستمدة من الدراسات الاستقصائية موظفي الموارد البشرية على تحديد الموظفين غير الراضين، وتحليل الاتجاهات، وتحديد محركات المشاركة، ووضع استراتيجيات فعالة تضمن تجربة أفضل للموظفين.

تشمل التحديات التي تواجه تجربة الموظف الإيجابية زيادة إنتاجية الموظف، واختيار التكنولوجيا المناسبة لشركتك، وإشراك العاملين عن بُعد.

كيفية حل أكبر تحديات تجربة الموظف لديك

توجد تحديات تجربة الموظف في كل مؤسسة. هذه المشاكل السبعة هي من أكثر المشكلات شيوعاً، ويمكن حلها جميعاً باستخدام الاستراتيجيات والتقنيات الصحيحة. يعد تحسين تجربة الموظف ضرورة ملحة، وليس شيئاً يمكنك الوصول إليه لاحقاً. تعد تجربة الموظف الإيجابية عنصراً حاسماً في أي مؤسسة ناجحة ويجب منحها الأولوية لضمان أداء فريقك بأفضل ما لديه.

Oracle Fusion Cloud HCM هو حل كامل للموارد البشرية السحابية يمكنه مساعدتك في مواجهة هذه التحديات الشائعة المتعلقة بتجربة الموظفين وإدارة القوى العاملة لديك بشكل فعال. على سبيل المثال، يوفر قنوات اتصال حتى يتمكن المديرون والموظفين من تبادل الملاحظات بشكل منتظم؛ أدوات لإطلاق استطلاعات لالتقاط مشاعر الموظفين، وتخصيص تجارب الموظفين من خلال الرحلات، وتقديم المهارات وفرص التطوير؛ والتحليلات التي تقدم رؤى القوى العاملة. باستخدام هذه الموارد، يمكن لمؤسستك حل المشكلات التي تمنع القوى العاملة لديك من الحصول على تجربة موظفين استثنائية وتعزيز إنتاجية الموظفين ورضاهم.

كأبطال لتجربة الموظف، يلعب متخصصو الموارد البشرية دوراً رئيسياً في حل تحديات تجربة الموظف. إن خلق تجربة أفضل وأكثر إيجابية للموظفين لا يفيد الموظفين فحسب، بل الشركة ككل: ترتفع الإنتاجية، وتنخفض التكاليف، ويصبح الناس أكثر سعادة ورضاً في العمل.

الأسئلة الشائعة حول تجربة الموظف

ما التحديات التي تواجه إنشاء تجربة رائعة للموظفين؟

تشمل تحديات إنشاء تجربة متميزة للموظفين نشر التقنيات المناسبة للحفاظ على مشاركة الموظفين، وإدارة رحلات الموظفين بشكل فعال، وتحسين رضا الموظفين وإنتاجيتهم، وقياس تأثير استراتيجيات تجربة الموظف.

ما التقنيات التي يمكنها تحسين تجربة الموظف؟

يمكن تحسين تجربة الموظف باستخدام الأدوات التي تعزز التواصل والتعاون، مثل مؤتمرات الفيديو ومنصات الدردشة الجماعية وأدوات مشاركة الملفات وتحريرها المستندة إلى السحابة.

كيف يمكننا تحديد تجربة الموظف وقياسها؟

يمكن الحصول على تجربة الموظف من خلال جمع رؤى مهمة حول القوى العاملة في الشركة باستخدام الاستطلاعات الآلية، وتحليلات الأشخاص، ومؤشرات الأداء الرئيسية. (تشان ، اليكس ، ٢٠٢٣ ، مقال بعنوان "٧ تحديات تواجه

تجربة الموظفين لحلها)

الفوائد المذهلة لميكنة الحضور والانصراف في زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف

هل تعلم أنَّ ميكنة الحضور والانصراف يمكن أن تحدّث فرقاً كبيراً في الإنتاجية وتقليل التكاليف في الشركات؟ بالتأكيد، فهو عبارة عن نظام يُعتمد عليه في الكثير من المؤسسات تمكّنها من تنظيم وإدارة العمل بطريقة أكثر كفاءة ودقة. إنَّها تقنية تزيد من نوعية الخدمات التي تقدّمها الشركة وترفع نسبة الإنتاجية، بالإضافة إلى تقليل نسبة الأخطاء، وتوفير الوقت والمجهود. ولتفصيل أكثر عن الفوائد المذهلة لميكنة الحضور والانصراف، على أمل التعريف بأهميتها، والتشجيع على تطبيق هذه التقنية في الشركات.

١. تحسين كفاءة العمل

تحسين كفاءة العمل يمثل أحد الأهداف المهمة التي تسعى الشركات إلى تحقيقها في سعيها لزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف. من بين الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحقيق هذا الهدف هي ميكنة الحضور والانصراف. إذ يمكن لهذه التقنية أن تساعد في تخفيف عبء عمل إدارة الموارد البشرية عن طريق تخزين وتحليل بيانات الحضور والانصراف تلقائياً. وبالتالي يصبح من الممكن تحديد أداء الموظفين وتحديد من تأخر عن الحضور والانصراف والتعامل معهم بطريقة مناسبة.

باستخدام نظام ميكنة الحضور والانصراف، يمكن للشركات أيضاً تحسين فعالية جدول العمل وإدارة الوقت. وذلك يتيح فرصة أكبر لزيادة الإنتاجية والحد من الإهدار في التكاليف. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام البيانات التاريخية المتاحة عبر نظام الميكنة للتنبؤ بعدد العاملين الذي يتم توظيفهم في المستقبل والمعدات التي تحتاج إلى الاستبدال والصيانة.

ومن خلال تطبيق نظام ميكنة الحضور والانصراف، يمكن أيضاً تحسين الصحة والسلامة في مكان العمل. في الواقع، تساعد هذه التقنية في التحقق من إجراءات السلامة وتتبع أي حوادث تحدث. وعلاوة على ذلك، يمكن الحد من احتمالية الحوادث عن طريق تحديد الفترات التي تظهر فيها نسبة عالية من الانصراف والتعامل معها على الفور. وفي النهاية، نظام ميكنة الحضور والانصراف يساعد الشركات على تحقيق توازن جيد بين التكاليف والإنتاجية. حيث يمكن تحديد التكاليف بدقة وتوجيه الجهود نحو زيادة الإنتاجية، وبالتالي تحقيق أقصى استفادة للشركة وتحقيق النجاح والارتقاء بالأداء.

٢. زيادة الإنتاجية

يمكنة الحضور والانصراف هي التقنية المستخدمة لتسجيل وتتبع حركة الموظفين في مكان العمل. تهدف هذه التقنية إلى تسهيل مهمة إدارة الموارد البشرية وتحسين الإنتاجية في المؤسسات. ومن خلال استخدام هذه التقنية، يتم تسجيل تواجد الموظفين ومغادرتهم المكان بدقة عالية وبدون الحاجة إلى جهود يدوية. قد يبدو ذلك بسيطاً، لكن هذه التقنية تستطيع دفع إنتاجية المؤسسة بجودة أفضل وتكلف أقل.

تساعد يمكنة الحضور والانصراف في زيادة الإنتاجية بالعديد من الطرق. على سبيل المثال، تقوم تقنية التسجيل الإلكترونية بعدم إنشاء وتخزين وإدارة ملفات حضور الموظفين يدوياً. بدلاً من ذلك، تقوم النظم الإلكترونية بتسجيل حضور الموظفين وتخزين المعلومات بشكل دقيق وبدون خطأ. هذا يوفر فرصة للموظفين لتركيز جهودهم في المهام الأساسية التي تزيد من إنتاجيتهم.

علاوة على ذلك، يمكن تتبع دخول وخروج الموظفين ومعرفة عدد ساعات العمل الفعلي لكل موظف. هذا يسمح للإدارة بتحديد الموظفين الأكثر كفاءة في المؤسسة والتركيز على تطوير مهاراتهم. كما يمكن مراقبة الأوقات الفعلية للعمل وتحديد الفراغات الزمنية الملائمة لعمليات الصيانة وإصلاح الآلات وتجهيز الخامات المطلوبة.

بشكل عام، يمكن القول إن يمكنة الحضور والانصراف يمكن الارتقاء بمستوى الإنتاجية في المؤسسات. يتحسن التنظيم ويُعدل التخطيط الزمني بطريقة أسهل وأكثر دقة. يمكن تحسين كفاءة الموظفين عن طريق تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء وتكوين استراتيجيات التحسين المستمرة. وبمعنى آخر، يمكن القول إن استخدام يمكنة الحضور والانصراف يسهم بشكل فعال في زيادة الإنتاجية والحصول على نتائج إيجابية في عمل المؤسسات.

٣. تقليل التكاليف

يمكنة الحضور والانصراف هي تقنية حديثة تعتمد على استخدام برامج حاسوبية وأجهزة توقيع إلكترونية لتسجيل مواعيد حضور وانصراف الموظفين. يأتي استخدام هذه التقنية بفوائد عدة، أبرزها تقليل التكاليف بشكل كبير. فعلى سبيل المثال، تقليل تكاليف التأخير والغياب عن العمل، فتساعد هذه التقنية في تخفيض تلك التكاليف وذلك عبر تسجيل بيانات توقيت وقت وصول ومغادرة الموظفين، بالإضافة إلى توفير الجهد والوقت المستخدمين في التسجيل اليدوي لبيانات الحضور والانصراف.

وتتوافر اليوم برامج يمكنة الحضور والانصراف على أجهزة الحاسوب والهواتف الذكية، فتتيح هذه البرامج للشركات والمؤسسات توفير الوقت والجهد. وتحتوي هذه البرامج على العديد من الخيارات التي تساعد في تخفيض التكاليف، منها

إمكانية الإطلاع على تقارير وإحصائيات الحضور والانصراف، كذلك التفتيش على بيانات الموظفين بشكل مباشر والتأكد من توافقها مع الأنظمة الداخلية.

وعلاوة على ذلك، تقدم البرامج المستخدمة في ميكنة الحضور والانصراف ميزات إضافية مثل التشفير الأمني للبيانات، ما يحمي البيانات المتعلقة بالموظفين من الوصول غير المصرح به، ويمنع التزوير والتحايل على بيانات الحضور والانصراف.

باختصار، تعتبر ميكنة الحضور والانصراف فكرة سهلة التنفيذ وتقوم بتطوير بيئة العمل بشكل كبير، علاوة على ذلك فإنها تساعد في تحسين الإنتاجية عن طريق تقليل التكاليف ذات الصلة بالحضور والانصراف. وعلى الرغم من أن هذه التقنية لم تعد جديدة، إلا أن ميزات الفريدة والمتعددة تجعلها مكملًا رائعًا لبرامج إدارة الأعمال.

٤- تحديد أداء الموظف بالإنتاجية

يعد تحديد أداء الموظف بالإنتاجية أحد التطورات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، حيث أنه يتم التركيز على الإنجازات التي يقوم بها الموظف بدلاً من الحضور الشكلي. بمعنى آخر، يصبح الأمر مرتبطاً بكفاءة الموظف وأدائه في إنجاز المهام والأعمال المحددة له بدلاً من الحضور والانصراف. هذا النهج يخلص للمنتجية الفعلية للموظف، مما يتيح له أن يتألق في عمله ويقدم ما هو أكثر من المتوقع. وهذا بدوره سيؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف المنظمة.

تطبيق نظام ميكنة الحضور والانصراف يلعب دوراً كبيراً في تحقيق هذا الهدف، فهو يقدم معلومات دقيقة عن الوقت الذي يقضيه الموظف في العمل، بالإضافة إلى كفاءته في الأداء. ولا يقوم بتحديد فقط معلومات الحضور والانصراف، بل يوفر أيضاً عدداً كبيراً من البيانات الأخرى الهامة التي تتعلق بأداء الموظفين، مثل عدد ساعات العمل، ومدى الالتزام بالأوقات المحددة، والمشاريع المكتملة وغيرها. فهو يلعب دوراً حاسماً في تحليل جودة العمل ومدى الالتزام بالمهام والاستجابة للمتطلبات المحددة.

ويمكن القول بأن مزايا نظام ميكنة الحضور والانصراف تنعكس على المنظمة بأكملها، حيث يمكن تحسين الجودة والإنتاجية وتقليل التكاليف بشكل كبير. كما يمكن للمنظمة أن تتبنى مزيجاً من التقنيات المتطورة لمتابعة وتقييم أداء الموظفين، مما يساعد على تحقيق أهدافها بشكل أفضل. وبشكل عام، فإن تحديد أداء الموظف بالإنتاجية يحدث ثورة في طريقة إدارة الموارد البشرية، حيث يعتبر التركيز على الإنتاجية بدلاً من الحضور الشكلي طريقاً فعالاً لتحقيق النمو والتطور في أي منظمة من نوعها.

٥. الحضور الشكلي vs وميكنة الحضور والانصراف

ميكنة الحضور والانصراف هي عملية تكنولوجية تساعد الشركات والمؤسسات على تحسين كفاءة موظفيها ورفع إنتاجيتهم، وتقليل التكاليف والجهد الذي يتوجب عليهم بذله. ومع ذلك، يتم تجاهل الكثير من المؤسسات لهذا الأمر وتفضل الاعتماد على الحضور الشكلي. يتم تحقيق الحضور الشكلي عن طريق وجود موظفين يتواجدون بالمكتب لأوقات محددة، ولكن إنتاجيتهم ضعيفة، ويمكن أن يكون هذا الأسلوب أكثر تكلفة بالنسبة للشركة.

مقارنة بين الحضور الشكلي وميكنة الحضور والانصراف يفضل الأخير بشكل كبير بالنسبة للشركات الراغبة في رفع إنتاجيتها. فبدلاً من إضاعة الوقت في تسجيل الحضور والانصراف يمكن استخدام ذلك الوقت في العمل الفعلي. كما يمكن للنظام الميكني يكشف القضايا المتعلقة بالحضور والانصراف، مثل الموظفين الذين يتأخرون بشكل متكرر أو الموظفين الذين لا يصلون بالمواعيد المحددة.

يقدم الحل الإلكتروني لتسجيل الحضور والانصراف مزايا عدة، فهو يتضمن نظاماً التعرف على الوجه ونظاماً لمساعدة الموظفين في تسجيل وقت الحضور والانصراف، ويمكنه تحديد الوقت الذي يُقضىه الموظف في المكتب. ويظهر للنظام أيضاً الموظفين الذين لم ينصرفوا بعد أو يتأخرون بشكل متكرر، مما يمنح الموظفين الفرصة لتحسين أدائهم والشركة تحسين إنتاجيتها.

يمنح الحل الإلكتروني لتسجيل الحضور والانصراف الشركات الراحة والدقة في الإدارة، وتقليل تكاليفها، ورفع إنتاجيتها. كما يمكنها تحسين ظروف العمل للموظفين وتحسين الأداء العام، مما يجعل هذا الحل الأكثر انتشاراً بين الشركات في جميع أنحاء العالم.

٦. تقييم أداء الموظف بالإنتاجية بدلاً من الحضور

في سبيل زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف، يتوجب على الشركات الاستفادة من أحدث التقنيات في الحضور والانصراف. ومن بين هذه التقنيات هي ميكنة الحضور والانصراف التي تعمل على جمع بيانات الحضور والانصراف بشكل آلي، ومن ثم تحليلها وإدارتها بشكل أسرع وأكثر دقة. هذا يعني أن العملية اليدوية المتعلقة بالجمع والتحليل والمتعلقة بسجلات الحضور والانصراف يمكن تفويضها إلى النظام، مما يوفر الكثير من الوقت والطاقة.

من خلال ميكنة الحضور والانصراف، يتسنى لإدارة الموارد البشرية فرصة تحليل البيانات المتعلقة بأداء الموظفين. وقد يتضمن ذلك تحليل الأداء الفردي للموظفين مع تحديد مستوى الإنتاجية الفردية لكل منهم. ومن خلال تحليل هذه

البيانات، يمكن تحديد الأساليب الأفضل لتحسين الإنتاجية ورفع مستوى الأداء لدى العمال، وتوفير ساعات الدفع المضاعف للعمل الذي لا يتفق مع المهام المحددة بشكل جيد.

تستطيع ميكنة الحضور والانصراف تحديد إجمالي الساعات الفعلية للعمل خلال يوم العمل، ومقارنتها مع الساعات المخصصة للعمل. ومن خلال هذه المعلومات، يمكن للإدارة تحديد الموظفين الذين يعملون بأسلوب فعال وسريع، والعمال في نفس الوقت على تحديد الأساليب الأسرع لتحقيق جودة عالية في الإنتاجية. علاوة على ذلك، يمكن تحديد من العاملين الذين يتأخرون في مواعيدهم والعاملين المصيرين على العمل في المواقف التي لا تتفق مع مسؤولياتهم، والتي قد تكون دون فائدة على المنظمة في كل مرة.

باستخدام ميكنة الحضور والانصراف، يتسنى للإدارة قياس الإنتاجية بشكل دقيق وفعال. وهذا يساعد في تحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين وتحديد الزمن الفاضل بين الإنتاجية المرتقبة والإنتاجية الفعلية، مما يتيح للمنظمة مراجعة خططها وتطوير ممارساتها. فعند التركيز على المساهمات الفعالة من العاملين، يمكن تحسين الإنتاجية والتركيز على المجموعات الأكثر إضفاءً للجدوى.

بشكل عام، يمكن تقييم أداء الموظف بناءً على الإنتاجية بدلاً من الحضور، وتحديد المتغيرات المرتبطة بالإنتاجية، يمكن للشركات تحسين العملية أيضاً باستخدام هذه المعلومات. وذلك يساعد في رفع كفاءة العمليات، وتحقيق الأهداف، وتوجيه العمليات على الأنظمة الأفضل بالنسبة لرفع الإنتاجية وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة التشغيلية.

٧. تزويد العمال بأدوات تكنولوجية حديثة

تزويد العمال بأدوات تكنولوجية حديثة هو وسيلة فعالة لزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف في مكان العمل. باستخدام تقنيات التعرف على الوجه والوصول الذكي، يمكن للعمال الوصول إلى مواقع العمل بشكل سريع وسهل دون الحاجة إلى إدخال البيانات يدوياً. كما أن هذه التقنيات تسمح للإدارة بمراقبة مواعيد حضور وانصراف العمال ومراقبة الوقت المهدر ومعرفة أي المستخدمين يقومون بتأخير المشاريع أو الاختلاس. توفر هذه التقنيات كذلك إجراءات نقل بيانات دقيقة وأمنة، وتحسين الدقة في تحديد المرتبات وإدارة الموارد البشرية. كما أنها تساعد على الحد من الوقت المهدر في إدارة العمليات اليومية وذلك عن طريق تحديد وإصلاح أي مشاكل محتملة قبل أن تتحول إلى مشاكل أكبر. يتيح هذا التكنولوجيا للمؤسسات أيضاً تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية وتحسين خدمة العملاء.

٨. تشجيع الموظفين للعمل بجد

تعد تشجيع الموظفين للعمل بجد من الأمور المهمة التي تؤثر على الإنتاجية والرضا الوظيفي وبالتالي تحقيق الأهداف المنظمة. يمكن تحقيق هذا الهدف من خلال تطبيق مجموعة من الاستراتيجيات الفعالة، مثل توفير بيئة عمل مشجعة وتبني الثقة والتواصل الفعال مع الموظفين. كما يمكن استخدام الحوافز غير المالية لتحفيز الموظفين، مثل توفير فرص التدريب والتطوير الوظيفي والمرونة في العمل وإجازات إضافية.

تصبح المكافآت غير النقدية أكثر فعالية في تحفيز الموظفين من الحوافز النقدية، حيث تؤثر بشكل إيجابي على رضا الموظف عن العمل. فالشركة التي توفر مكافآت غير مادية مثل تقديم بطاقات الهدايا أو تحديد أيام إجازة إضافية ليستبدلها الموظف لهذه الغاية، يكون أكثر جاذبية بالنسبة للموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لهذه المكافآت غير المالية أن تكون بديلاً جيداً للمكافآت النقدية التي قد تؤدي إلى زيادة التكاليف وعدم جاذبية الشركة بشكل عام.

تعتبر ميكنة الحضور والانصراف من الأدوات الرائعة التي تساعد في زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف. فهي تسمح للشركة بإدارة منحة الإجازات والتأخير والانصراف وتحديد ساعات العمل بشكل فعال ومنظم عبر الحاسوب. بالإضافة إلى ذلك، تقطع هذه الأداة تكاليف الورق والوقت المستغرق في حصر العمليات اليدوية. كما تعزز ميكنة الحضور والانصراف الشفافية والعدالة في توزيع منح الإجازات وتصنع بيئة عمل تحفز الموظفين للعمل بجد.

٩. زيادة القدرة التنافسية

زيادة القدرة التنافسية تعد من الأهداف الرئيسية لأي شركة أو منظمة. ومن أجل تحقيق هذه الهدف، يجب على الشركات الاستثمار في تقنيات حضور وانصراف متطورة. فبفضل هذه التقنيات، يمكن للشركة أن تحسن إدارة الوقت والحضور والانصراف لديها، الأمر الذي يساعد على زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف.

وتعتبر ميزة إدارة الحضور والانصراف الميكنة أيضاً من الفوائد المذهلة لهذه التقنية؛ حيث يتم التحكم في الحضور والانصراف بشكل آلي عن طريق أجهزة بصمة الإصبع أو الكارت الممغنط، وبالتالي يتم تقليل الأخطاء الإدارية والاحتيايل. وباستخدام برمجيات متخصصة، يمكن للشركة أن تتبع حضور وانصراف موظفيها بسهولة، والتحقق من حالتهم ومواعيدهم في العمل. وهذا يعني الحد من التأخير والغياب غير المبررين التي يمكن أن تؤثر سلباً على الإنتاجية وزيادة التكاليف، وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية للشركة.

ومن أجل زيادة فعالية الإنتاج وتحقيق الأهداف المرجوة، يمكن تنظيم العمل وفقاً للتقارير المتخصصة التي تقدمها هذه التقنية، والتي تتيح للشركة التعرف على الأنشطة السلبية التي يتم إنجازها في المكاتب ومنع حدوثها، وتحسين إنتاجية الموظفين وكفاءتهم.

لا يمكن إنكار أن تطوير تقنيات حضور وانصراف متطورة قد يتطلب استثماراً ضخماً من الشركات، ولكن يجب أن يختلف اتجاه النظر إلى هذا الاستثمار. فالمنافسة الحالية تقفز بأطوار من النمو وتطور المنظمات، ويجب أن تكون الشركات مستعدة لمواجهتها بتميز وتقنية مبتكرة. ومن هذا المنطلق، فإن تنفيذ نظام إدارة الحضور والانصراف الميكنة يعتبر استثماراً قوياً في زيادة القدرة التنافسية ونجاح المنظمة.

١٠. تحديد أداء الموظفين بالإنتاجية بدلاً من الحضور الشكلي.

يواجه العديد من الموظفين دواماً رسمياً يستمر لعدد ساعات محدد، في الوقت الذي ينتهي فيه عملهم قبل موعد الانصراف، مما يتيح لهم أوقات فراغ شبه تامة خاصة خلال الساعات الأخيرة. هنا يبرز الحضور الشكلي كاستراتيجية أداء وظيفي رئيسية في كثير من المنظمات حول العالم. ومع ذلك، يمكن للمنظمات تحديد إنتاجية الموظف بدلاً من الحضور الشكلي، من خلال تتبع مستوى أدائه من خلال التزامه بمستوى معين من المهام والأعمال.

تعكس نظريات إدارة الموارد البشرية المختلفة طرق متعددة لتقييم أداء الموظفين، بالرغم من أن غالبيتها يعتمد على الحضور الشكلي بدلاً من الإنتاجية. ويصبح جزءاً من الجدل حول تحديد الإنتاجية بدلاً من الحضور الشكلي الإقتصادي والوظيفي، نظراً لبعض الأثر الإيجابي الذي يمكن أن يخلفه تحديد الإنتاجية على التكاليف العالية وتطوير الأداء العالي، وتحسين الأداء الوظيفي بشكل عام.

برغم الجوانب الإيجابية لتحديد الإنتاجية بدلاً من الحضور الشكلي، فإن هذه الخطوة تواجه بالأساس العديد من المعوقات الهامة التي قد تعيقها. إذ يجب على المنظمات تبني أنظمة وإجراءات فعالة تتبع أداء الموظف وتحديد مستويات الإنتاجية، مما يتطلب استثماراً في تقنيات التحليل البياني ونظم إدارة الأداء المتقدمة ذات الكفاءة العالية.

حتى يمكن تحسين أداء الموظف بشكل فعال، يجب النظر إلى اعتماد مفهوم الحضور المرن، حيث ينقل الموظف موارده الداخلية إلى حضور مرن يلبي متطلبات العمل، وذلك بتبني تقنيات العمل عن بُعد و نماذج العمل المرنة، كما يتضمن تكنولوجيا الواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعي.

بالاستناد إلى المعلومات المتوفرة، فإن الانتقال إلى تحديد الإنتاجية بدلاً من الحضور الشكلي يمكن أن يساهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء وتقليل التكاليف، بشرط اتباع إجراءات ونظم فعالة لتتبع أداء الموظف وتحديد مستويات الإنتاجية.

وفي النهاية، يجب أن تركز المنظمات على تحقيق أهداف أعلى، والانتقال إلى تقنيات الحضور المرن ونماذج العمل المرنة، والاستفادة من التكنولوجيا المتقدمة لنجاح هذا النوع من الأداء. إذ يمكن لتحديد الإنتاجية أن يساعد على تعزيز نوعية

العمل والإنتاجية بشكل كبير. (مقال بعنوان "الفوائد المذهلة لميكنة الحضور والانصراف في زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف")

لا شك ان التغير الحاصل عالميا على بيئة الاعمال قد ألقى بظلاله على فاعليه الأداء بطريقه سلبيه. العمل الافتراضي يعني قيام بعض الشركات بتوظيف الوسائل الإلكترونية لإجراء المعاملات التجارية بدلا من طريقه تشغيل الأعمال التجارية التقليدية. وبالتالي تقوم الشركات بجميع أعمالها أو معظمها عبر الإنترنت مع عدم وجود أماكن فعلية للتفاعل مع العملاء وجها لوجه مما يؤدي الى مشاعر العزلة والوحدة عند الموظف.

العمل الافتراضي أفاد العاملين والإدارة معاً حيث أصبح بإمكان الشركات تشغيل أيدي عامله من مناطق مختلفة وتقليل التكاليف التشغيلية ومرونة أكثر لدى العاملين وتوفير الوقت لا سيما المتعلق بالنقل مع تقليل النفقات المتعلقة برعاية الطفل. فرض العمل على مدراء الشركات استحداث أساليب جديدة في العمل حيث أصبحت اللقاءات افتراضية. زاد العمل افتراضياً لعدة أسباب أهمها العولمة والتطور التكنولوجي والتركيز على العمل والعائلة كما وعملت الشركات والمؤسسات على أن يزيد العمل الافتراضي من تحسين عمل الفريق من خلال التعاون الافتراضي. زاد العمل الافتراضي في اعقاب فيروس كورونا COVID-19 حيث أصبحت فكرة العمل تتم من الجامعة أو المنزل أو المقهى أو أي مكان يناسب ظرف العمل حقيقة. العمل الافتراضي ليس جديداً فقبل الـ COVID-19 كانت العائلات الأمريكية تعمل من المنزل وبالتالي ساعدت كورونا في التحول الى العمل والتواصل افتراضياً.

العمل عن بعد يتطلب مستوى عالٍ من الانضباط الذاتي ومهارات إدارة الوقت. هذا وتفيد الدراسات أن العاملين عن بعد أكثر إنتاجية من نظرائهم الذين يعملون في المكاتب وبشكل وجاهي. العمل عن بعد يقلل من حالات وعواقب التشتت ولكن قد يؤدي في بعض الأحيان الى انخفاض الإنتاجية، كما وأن العمل عن بعد قد يؤدي الى تغيير الطريقة لتأدية العمل والمهام ويوفر المرونة وزيادة الإنتاجية وبالتالي أرى ضرورة خلق بيئة عمل آمنة وواضحة المهام.

يتيح العمل عن بعد المرونة في إدارة التوازن في العمل والحياة بشكل أكثر فاعليه. أثر العمل الافتراضي على سلوك المدراء والعاملين وأصبحت المواهب موزعه جغرافياً كما وجعل المشغلين موزعين جغرافياً مما قلل من تكاليف المواصلات من وإلى العمل وبالتالي يلغي العمل الافتراضي الحاجة الى التنقلات اليومية مما يقلل من الازدحام المروري وبالتالي يوفر على الموظف الوقت والمال ويوفر مرونة أكثر لدى الإدارة من خلال توفير الوقت بسبب التنقل والمواصلات وتقليل تكلفه النقل وبعض النفقات المتعلقة برعاية الطفل.

على الرغم من ذلك أصبح العمل من المنزل على حساب العائلة لدرجة ان البعض من العاملين في المنزل يقضي أكثر من ٨ ساعات لصالح العمل.

العمل الافتراضي يركز على الأداء والمهام على حساب العلاقات الإنسانية كما أن العمل الافتراضي أوجد فرص لتطوير الأداء من خلال تطوير مهارات جديدة وجعل الشركات والمؤسسات تراجع وتغير بعض الأمور قبل اللجوء الى العمل من المنزل مثل الغداء الافتراضي واستراحة القهوة الافتراضية. تسبب العمل من المنزل في العزلة الاجتماعية للعاملين حيث لجأت بعض الجامعات الأمريكية مثل جامعة Cornell إلى مواجهة القضايا المتعلقة بالعزلة مع وجود مكافأة للحفاظ على المواهب المميزة. في ظل العالم الافتراضي تطورت الأمور من خلال ال iPhone ومؤتمرات الزوم والاتصالات المفتوحة بلا حدود؟ وأن كل ما تحتاجه الشركة والمؤسسة هو Smartphone واللاب توب. كل هذا أدى الى حالة من الذكاء المعرفي والإلكتروني والاتصال المفتوح بلا حدود. السؤال المطروح هو كيف بإمكان العمل من المنزل ان يسهم في مضاعفة مخرجات العمل. هذا ولتعزيز الثقة بالفرق الافتراضية على المدراء تعزيز ثقافة التعاون والثقة لضمان العمل بشكل فعال.

في دراسة اجريت عام ٢٠١٥ تبين أن العمل عن بعد زاد من الرضى الوظيفي مع التقليل من ضغوطات العمل والإجهاد الوظيفي. ولكن ظهرت مشاكل تتعلق بالعزلة الاجتماعية مع انخفاض في الرغبة في مشاركته المعلومات مع وجود غموض في طبيعة العلاقة بين العمل والحياة الخاصة.

منذ كوفيد ٢٠١٩ أخذت الشركات والمؤسسات تبحث عن وسائل وطرق جديدة لتسيير الأعمال وبالتالي أصبحت العملية القيادية أكثر حساسية وأصبحت التغذية الراجعة تتم افتراضياً. حافظت المؤسسات التعليمية على استمرار العملية التعليمية من خلال حلول ذكية وسريعة لمواجهه الواقع الجديد مثل الفيديو كون فرنس والعمل عبر ال Meet وال Zoom الخ مع وتعزيز الثقة بالفرق الافتراضية من خلال تعزيز ثقافة التعاون والثقة لضمان العمل معاً بشكل فعال.

هل حسن العمل الافتراضي من الأداء؟

أثبتت الدراسات ان العمل الافتراضي مكن العاملين إيجابياً حيث أصبح العمل بين الأطراف افتراضياً مما حسن وطور من الأداء مع وجود بعض المشاكل المتعلقة بالتغذية الراجعة ومشاكل تتعلق بإدارة الفريق حيث تخوف المدراء من أن الأداء سيعاني في حال خضع العاملون الى الرقابة الشديدة في حال تم العمل عن بعد إلا أن خبراء السلوك التنظيمي يرون في حال العمل عن بعد ضرورة أن تركز الشركات على المخرجات والنتائج وتوفير التدريب والدعم اللازم لمن يعملون

عن بعد مع تشجيع العمل عن بعد للوظائف المعقدة والتي لا تتطلب التعاون والمشاركة أو الدعم، وبالتالي من الأفضل العمل عن بعد بدلاً من العمل في مكاتب الشركة خاصة في ظل وجود العديد من الوظائف التي لا تتطلب التفاعل الشخصي مع الآخرين..

سلبيات وإيجابيات العمل في البيئة الافتراضية

من إيجابيات العمل في البيئة الافتراضية:

- موازنة القوى العاملة بين العمل والحياة الشخصية والأسرية والاجتماعية مما يتمتع بمستوى أعلى من المرونة ويسمح بتنسيق البرامج والجداول بشكل يؤدي إلى زيادة الرضا.

- زيادة الإنتاجية

- تخفيض التكاليف

- الوصول الى المواهب العالمية

- تحقيق التوازن والمواءمة بين العمل والحياة الشخصية (WLC) Work Life Balance

- قلة المقاطعات والإزعاجات مع الالتزام بالمواعيد والتركيز على المهام والتنفيذ وفق أوقات محددة.

سلبيات العمل في البيئة الافتراضية

من سلبيات العمل عن بعد فقدان الثقة بين المدراء والعاملين بسبب غياب اللقاءات الشخصية بين المدراء والعاملين مما يدفع المدراء الى الرقابة الشديدة والتركيز على التفاصيل على حساب العلاقات الشخصية وإيجاد طرق جديدة لتنفيذ المهام وتقليل الوقت المخصص للأسرة.

غير أن العمل من المنزل جعل من الصعوبة في التعامل مع حالات ضعف الأداء كونه من الصعب تحدي العامل بشكل جيد عبر تقنية الزووم مع التقصير على صعيد الجوانب الإنسانية والعلاقات الشخصية حيث يقضي المدير أوقات أقل مع الزملاء مع التركيز على العلاقات عبر الزووم غير أن الدراسات أظهرت أن المدراء الذين يتابعون العمل عن بعد وجدوا أن العامل أكثر إنتاجية من خلال عمله من المنزل وبالتالي يرى العاملون ان هذا النمط في الأداء أكثر ملاءمة لهم.

يعتبر فريق العمل الافتراضي أن العمل عن بعد أكثر ملاءمة ومناسبه للمهام الوظائف المتعلقة بالتمويل وتكنولوجيا المعلومات وتطوير البرامج المالية والمحاسبية وعليه يعتبر العمل الافتراضي ميزة في ظل استخدام الشركات لوسائل التكنولوجيا لإنجاز المهام.

يوجد عدة أشكال للفرق الافتراضية تشمل فرق تطوير المنتجات والخدمات وفرق الدعم للخدمات في المناطق المختلفة ٢٤/٧ ومتابعة العاملين الذين يعملون في دول مختلفة وفرق متابعه وصيانة الشبكات والفرق المهنية المتخصصة داخل وخارج المنظمة وفرق العمل الافتراضية المتفرقة والمتوزعة جغرافيا لتقديم الخدمات بشكل مشترك وتحقيق أهداف ومصالح مشتركة حيث يتفاعل أعضاء الفريق الافتراضي بشكل أساسي من خلال الاتصال الإلكتروني.

فوائد العمل الافتراضي

يحقق العمل عن بعد عدة فوائد أهمها:

١. تقليل تكاليف المكاتب التقليدية المتمثلة في خدمات الصيانة والنظافة والضرائب
٢. زيادة الإنتاجية بسبب غياب التشويشات والمقاطعات.
٣. الإستخدام الأمثل للوقت من خلال تقليل عدد الاجتماعات لا سيما اللقاءات الوجيهة والتي تعتبر مضيعة للوقت في الغالب واللجوء الى اللقاءات الافتراضية. كل هذا يتم عبر البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الأخرى.
٤. التوازن الصحي بين العمل والحياة WLC فقد أثبتت الدراسات أن ٦٤ % من العاملين يفضلون العمل من المنزل. العمل عن بعد يقلل من الضغوطات والإجهاد كما ويوفر الوقت لصالح العمل حيث أظهرت الدراسات أن ٦٤٪ من العاملين الأمريكيين يفضلون العمل من المنزل كما ويرون أن العمل من المنزل يعطي مزيداً من الوقت للأسرة ويقلل من الإجهاد. هذا وأثبتت الدراسات ان العامل الأمريكي يقضي ٢٢٥ ساعة سنوياً على الطرقات وينطبق ذلك على الحالة الفلسطينية حيث أتاحت الحكومة الفلسطينية للعاملين فرصة العمل عن بعد للموظفين الحكوميين بما فيهم المدرسين وذلك بسبب عدم قدرة الحكومة على دفع الرواتب نتيجة لعدم استلام أموال المقاصة المحجوزة لدى الجانب الإسرائيلي وفي حالات أخرى بسبب إغلاق الطرق والاقترحات المتكررة من قبل الاحتلال للمدارس والمؤسسات حيث يقضي المدرسون والطلبة والعمال ساعات طويلة على الطرقات بسبب الإغلاقات وإجراءات التفتيش.
٥. الحفاظ على العاملين. حيث أظهرت الدراسات ان العمل الافتراضي يعطي فرصة للعاملين بتدبير أمورهم اليومية والحياتية دون اللجوء للدوران الوظيفي بنسبة ٢٥٪.
٦. العمل الافتراضي يمكن من الاستفادة من الخبرات من خلال توسيع قاعده التشغيل لتشمل مواهب وكفاءات دوليه. التنوع في الخبرات يفتح المجال لتطوير الأداء والمنتجات والتعيين للكفاءات والمواهب. كما ويجب أن تتمتع الطواقم الافتراضية بقنوات اتصال واضحة وأهداف مشتركة وشعور بالمسؤولية. هذا ولتحقيق أفضل الممارسات من الضروري ثقة أصحاب العمل بالعمل عن بعد مع ضرورة تزويد العاملين والموظفين بالأدوات والموارد اللازمة لإكمال عملهم مع

إيجاد بيئة عمل إيجابية يشعر العاملون من خلالها بالتقدير والتحفيز لتقديم عمل بجودة عالية مع ضرورة وضع حدود بين العمل والحياة الشخصية.

٧. السرعة في الوصول للأسواق العالمية وإمكانية التعاون والعمل بروح الفريق مما يزيد من الإنتاجية ويمكن من سرعة الدخول للأسواق والمنافسة الأفضل.

٨. العمل عن بعد يقلل من انبعاثات العادم من السيارات حيث أثبتت الدراسات أن ٢٩٪ من غازات الدفيئات ناجم عن الغازات المنبعثة من المواصلات.

أهم سلبيات فريق العمل الافتراضي

١. ضعف الثقة بسبب عدم مشاهدة العاملين لبعضهم البعض مما قد يؤدي الى عدم الثقة. وبالتالي يقع على عاتق الإدارة تحديد الاهداف لكل عامل.

٢. يقلل من العمل بروح الفريق.

٣. العزلة الاجتماعية. قد يحقق فريق العمل الافتراضي التوازن والمواءمة بين العمل والحياة غير أن بيئة العمل الافتراضية قد تجعل العامل يصارع من أجل إنجاز المهام مع عدم معرفته لمن سيلجأ في حال الحاجة للمساعدة وبالتالي غياب ما توفره في علم الإدارة ميزة Water Cooler Effect والذي يعني تجمع العاملين بشكل غير رسمي حول ثلاجة المياه الباردة في مكان العمل مما يفسح المجال للعاملين لتبادل الآراء والأفكار بشكل غير رسمي في قضايا مختلفة متعلقة بالعمل وغيره.

وبالتالي وللتخفيف من العزلة الاجتماعية تلجأ الشركات الى تخصيص غرفة أو مكان عام للعاملين للاستراحة Common Room يتم من خلالها الحديث في قضايا العمل والامور المختلفة الرسمية وغير الرسمية وتوفير غرفة Chat Room هذا بالإضافة الى قيام الشركات بتكريم العاملين كشكل من أشكال التقدير والإشعار بالقيمة.

٤. احتمالية المخاطر الأمنية.

قد تقع الشركات والمؤسسات ضحية مخاطر أمنيّة ناجمة عن حصول العاملين على معلومات وضحية التغيير في التكنولوجيا بالإضافة الى أعمال القرصنة حيث تصبح معلومات الشركة في خطر.

٥. التركيز على التكنولوجيا ومتابعة موظفي تكنولوجيا المعلومات مع التركيز على مستوى التغيرات في التكنولوجيا لتجنب الاختراق للمعلومات Hacking .

٦. من الصعب متابعة وتقييم عمل فريق العمل الافتراضي وطلب تقارير دورية من طاقم العمل الافتراضي وبالتالي اللجوء الى استخدام أدوات لمعرفة انتاجية العامل Time Doctor "تطبيق تتبع الوقت" والذي من خلاله يتم:

- حساب الوقت الضائع لدى كل موظف.

- معرفة ومتابعة الحضور والغياب ومستوى التأخير عند العاملين.

- استخدام منبهات التشويش لجعل العاملين يركزون على أداء المهام بشكل أفضل بعيداً عن التشويشات.

هذا وعلى صعيد الحكومات يتطلب العمل عن بعد تحديث قوانين العمل لتكون أكثر مرونة مع إعادة تخطيط القوى العاملة ومراعاة هيكلية الأنظمة التقليدية لتناسب مخرجاتها مع احتياجات التنمية وسوق العمل المتجدد والمتسارع مع ضرورة تعزيز التعاون والتواصل بحيث يكون التركيز على النتائج لتناسب مخرجاتها مع التنمية وسوق العمل المتجدد والمتسارع. كما وأرى أن العمل عن بعد له تأثير على السلوك الإداري والتنظيمي مما يؤدي الى تغييرات في أساليب الاتصال واستخدام التكنولوجيا والهياكل التنظيمية وبالتالي أرى ضرورة ان تتكيف شركات الأعمال مع هذه التغيرات في وضع أفضل للنجاح في بيئة العمل عن بعد. (أبوزنيد ، سمير ، ٢٩٢٤ ، مقال بعنوان " العمل الافتراضي وتأثيره على المدراء والعاملين ")

ضروري لتحسين إنتاجية الموظف

١. فوائد تحسين الإنتاجية

لا يخفى على أحد أن تحسين إنتاجية الموظفين يمكن أن يكون له تأثير كبير على عملك. لا يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة الأرباح فحسب، بل يمكن أن يساعدك أيضاً في جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها.

هناك عدد من الطرق المختلفة لتحسين إنتاجية الموظف، ولكن من أكثر الطرق فعالية التركيز على فوائد تحسين الإنتاجية. فيما يلي أربع مزايا يمكنك توقع رؤيتها عند الاستثمار في تحسين الإنتاجية:

١. زيادة الأرباح

الميزة الأكثر وضوحاً لتحسين إنتاجية الموظفين هي زيادة الأرباح. عندما يكون موظفوك قادرين على العمل بكفاءة أكبر، سيكونون قادرين على تحقيق المزيد من النتائج في فترة زمنية أقصر. يمكن أن يكون لهذا تأثير مباشر على أرباحك النهائية.

٢. تحسين الروح المعنوية

فائدة أخرى لتحسين إنتاجية الموظفين هي تحسين الروح المعنوية. عندما يشعر موظفوك أنهم قادرون على إنجاز المزيد، فسيكونون أكثر رضا عن وظائفهم. هذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي والولاء.

٣. تحسين خدمة العملاء

يمكن أن يؤدي تحسين إنتاجية الموظفين أيضاً إلى تحسين خدمة العملاء. عندما يكون موظفوك قادرين على العمل بكفاءة أكبر، سيكون لديهم المزيد من الوقت للتركيز على تقديم خدمة عالية الجودة لعملائك. هذا يمكن أن يؤدي إلى تكرار الأعمال والإحالات.

٤. انخفاض معدل الدوران

أخيراً، يمكن أن يؤدي تحسين إنتاجية الموظفين إلى انخفاض معدل دوران الموظفين. عندما يكون موظفوك سعداء بوظائفهم ويشعرون أنهم قادرون على تحقيق المزيد، فمن غير المرجح أن يغادروا بحثاً عن فرصة أخرى. يمكن أن يوفر لك هذا المال على المدى الطويل عن طريق تقليل تكاليف التوظيف والتدريب.

يمكن أن يكون للاستثمار في تحسين الإنتاجية عدد من الفوائد المختلفة لعملك. إذا كنت تبحث عن طرق لتحسين إنتاجية الموظف، ففكر في التركيز على فوائد تحسين الإنتاجية. قد تتفاجأ من التأثير الإيجابي الذي يمكن أن تحدثه على عملك.

٥- طرق لزيادة الإنتاجية

من الضروري تحسين إنتاجية الموظف لتحديد طرق زيادة الإنتاجية. هناك عدد من الطرق لزيادة الإنتاجية، ولكن قد لا تكون جميعها قابلة للتطبيق أو ضرورية في كل مكان عمل. الشيء المهم هو تحديد المجالات التي يمكن إجراء التحسينات فيها ثم تنفيذ التغييرات التي سيكون لها أكبر تأثير.

طريقة واحدة لزيادة الإنتاجية هي تحسين الاتصال. يمكن القيام بذلك عن طريق التأكد من وجود قنوات اتصال واضحة بين المديرين والموظفين، وأن هذه المعلومات يتم مشاركتها في الوقت المناسب. يمكن أن يساعد التواصل الجيد في تجنب سوء الفهم والصراعات، ويمكن أن يسهل على الموظفين طلب المساعدة عند الحاجة.

هناك طريقة أخرى لزيادة الإنتاجية وهي تزويد الموظفين بالأدوات والموارد التي يحتاجونها لأداء وظائفهم بفعالية. وهذا يشمل ضمان وصولهم إلى أحدث التقنيات، وتدريبهم على كيفية استخدامها. قد يشمل أيضاً تزويدهم بإمكانية الوصول إلى المواد المرجعية أو الموارد الأخرى التي يمكنهم استخدامها عند العمل في المشاريع.

هناك طريقة أخرى لزيادة الإنتاجية وهي تشجيع الموظفين على أخذ فترات راحة عندما يحتاجون إليها. يمكن أن يساعد هذا في منع الإرهاق ويمكن أن يسمح للموظفين بالعودة إلى عملهم منتعشاً وجاهزاً للتركيز. من المهم أيضاً إنشاء بيئة عمل تساعد على التركيز، مثل تقليل مستويات الضوضاء وتوفير مقاعد مريحة.

أخيراً، هناك طريقة أخرى لزيادة الإنتاجية وهي تقديم حوافز للموظفين الذين يحققون أهداف الأداء أو يتجاوزونها. يمكن أن يساعد ذلك في تحفيز الموظفين ويمكن أن يمنحهم شعوراً بالرضا. يمكن أن تكون الحوافز في شكل مكافآت مالية أو إجازة مدفوعة الأجر أو مكافآت أخرى.

يمكن أن يكون لتطبيق عدد قليل فقط من تدابير تعزيز الإنتاجية تأثير كبير على إنتاجية الموظف. من خلال اتخاذ خطوات لتحسين الاتصال، وتزويد الموظفين بالموارد التي يحتاجون إليها، وتشجيع فترات الراحة، وتقديم الحوافز، يمكن للشركات أن تخلق بيئة أكثر ملاءمة للإنتاجية ويمكن أن ترى تحسناً حقيقياً في أداء الموظف.

من المؤكد أن حرية تنظيم المشاريع وتمويل الأعمال التجارية الجيدة ستؤدي بالتأكيد إلى زيادة عدد الهنود الأثرياء، وخلق فرص عمل، وسيكون لها بعض التأثير المتتالي في الاقتصاد.. (مقال بعنوان "ضروري لتحسين إنتاجية الموظف" ، ٢٠٢٤)

٦- كيفية تحسين إنتاجية الموظف

من الصعب المبالغة في تقدير أهمية إنتاجية الموظف. القوة العاملة المنتجة هي حجر الزاوية لأي مؤسسة ناجحة، وهناك عدد من الطرق لتحسين إنتاجية الموظفين.

من أهم الأشياء التي يمكن للمديرين القيام بها لتحسين إنتاجية الموظفين هو التأكد من أن الموظفين لديهم الموارد التي يحتاجون إليها للقيام بوظائفهم بفعالية. يتضمن هذا كلاً من الموارد المادية مثل المساحات المكتبية والمعدات والموارد غير الملموسة مثل المعلومات والتدريب.

عندما يشعر الموظفون بأنهم مجهزون جيداً للقيام بوظائفهم، فمن المرجح أن يكونوا منتجين. علاوة على ذلك، عندما يتمكن الموظفون من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجون إليها، فمن المرجح أن يتخذوا قرارات أفضل ويكونوا أكثر كفاءة في عملهم.

طريقة أخرى مهمة لتحسين إنتاجية الموظفين هي خلق بيئة عمل إيجابية. وهذا يعني توفير مكان آمن ومريح للعمل للموظفين، بالإضافة إلى ضمان شعورهم بالتقدير والتقدير. عندما يشعر الموظفون بالرضا عن بيئة عملهم، فمن المرجح أن يكونوا منتجين.

أخيراً، من المهم تشجيع إنتاجية الموظف من خلال التقدير والمكافآت. عندما يتم التعرف على الموظفين لإنجازاتهم، فمن المرجح أن يكون لديهم الدافع لمواصلة الإنتاج. علاوة على ذلك، يمكن أن يكون تقديم مكافآت للإنتاجية أيضاً وسيلة فعالة لتحفيز الموظفين.

يعد تحسين إنتاجية الموظف أمراً ضرورياً لأي مؤسسة تريد أن تكون ناجحة. من خلال ضمان حصول الموظفين على الموارد التي يحتاجون إليها، وخلق بيئة عمل إيجابية، والاعتراف بإنتاجية الموظفين ومكافأتها، يمكن للمديرين إحداث تأثير كبير على الإنتاجية الإجمالية للقوى العاملة لديهم.

٣. خلق بيئة عمل منتجة

من الضروري تحسين إنتاجية الموظف لخلق بيئة عمل منتجة. يمكن أن يكون للبيئة المادية التي يعمل فيها الموظفون تأثير كبير على إنتاجيتهم. إذا كانت البيئة مزدحمة أو صاخبة أو غير مريحة، فقد يزيد ذلك من صعوبة تركيز الموظفين على عملهم.

هناك بعض الأشياء الأساسية التي يجب مراعاتها عند إنشاء بيئة عمل منتجة:

١. تأكد من أن المساحة جيدة التنظيم ونظيفة.

مساحة العمل المزدحمة والفوضوية يمكن أن تشتت الانتباه وتجعل من الصعب العثور على الأشياء عندما تحتاج إليها. سيساعد الحفاظ على المساحة منظمة ونظيفة الموظفين على الحفاظ على تركيزهم وزيادة إنتاجيتهم.

٢. تقليل مستويات الضوضاء.

يمكن أن تكون البيئات الصاخبة مزعجة وتجعل من الصعب التركيز. إذا كان ذلك ممكناً، فحاول إنشاء مساحة هادئة نسبياً حتى يتمكن الموظفون من التركيز على عملهم.

٣. حافظ على درجة حرارة مريحة.

إذا كانت درجة الحرارة شديدة البرودة أو شديدة السخونة، فقد تكون غير مريحة وتجعل التركيز صعباً. سيكون الموظفون أكثر إنتاجية إذا كانت درجة الحرارة مريحة.

٤. توفير الإضاءة الكافية.

يمكن أن تتسبب الإضاءة السيئة في إجهاد العين وتجعل من الصعب رؤية ما تفعله. ستساعد الإضاءة المناسبة الموظفين على الحفاظ على تركيزهم وزيادة إنتاجيتهم.

٥. تأكد من أن الأثاث مريح.

إذا كان الأثاث غير مريح، فقد يصعب التركيز والإنتاجية. تأكد من أن الكراسي والمكاتب مريحة ومريحة حتى يتمكن الموظفون من التركيز على عملهم.

إن خلق بيئة عمل منتجة أمر ضروري لتحسين إنتاجية الموظف. من خلال الحفاظ على المساحة جيدة التنظيم والنظيفة، وتقليل مستويات الضوضاء، والحفاظ على درجة الحرارة مريحة، يمكنك إنشاء بيئة تساعد على الإنتاجية. (مقال بعنوان "ضروري لتحسين إنتاجية الموظف"، ٢٠٢٤)

واحدة من أكثر الطرق فعالية لتقليل المشتتات هي إنشاء منطقة خالية من الإلهاء. يمكن القيام بذلك عن طريق تعيين منطقة معينة من المكتب للموظفين للعمل فيها عندما يحتاجون إلى التركيز. يجب أن تكون هذه المنطقة خالية من الضوضاء والمشتتات الأخرى. يجب أيضاً تشجيع الموظفين على إيقاف تشغيل هواتفهم وأجهزة الكمبيوتر المحمولة الخاصة بهم أثناء تواجدهم في منطقة خالية من الإلهاء.

هناك استراتيجية أخرى لتقليل عوامل التشيت وهي تحديد أوقات محددة للموظفين للتحقق من بريدهم الإلكتروني وحساباتهم على وسائل التواصل الاجتماعي. على سبيل المثال، قد يُسمح للموظفين بفحص بريدهم الإلكتروني مرة كل ساعة أو خلال أوقات الراحة المحددة فقط. سيساعدهم ذلك على الاستمرار في التركيز على عملهم مع الاستمرار في البقاء على اتصال.

يمكن لأصحاب العمل أيضاً مساعدة الموظفين على زيادة إنتاجيتهم من خلال منحهم أدوات لمساعدتهم على التركيز. على سبيل المثال، يمكن أن تساعد سماعات إلغاء الضوضاء الموظفين على حجب عوامل التشيت حتى يتمكنوا من التركيز في عملهم. هناك أيضاً عدد من التطبيقات والمواقع الإلكترونية التي يمكن أن تساعد الموظفين في حجب مواقع الويب والإشعارات المشتتة للانتباه.

أخيراً، يجب على أصحاب العمل تشجيع موظفيهم على أخذ فترات راحة عندما يحتاجون إليها. يمكن أن تساعد فترات الراحة الموظفين على تصفية عقولهم والعودة إلى عملهم منتعشاً وجاهزاً للتركيز.

باستخدام هذه الاستراتيجيات، يمكن لأصحاب العمل مساعدة موظفيهم على زيادة إنتاجيتهم في مواجهة الانحرافات.

إنشاء ثقافة تشجع الإنتاجية والابتكار

يتطلب الأمر أكثر من مجرد فكرة رائعة لإنشاء عمل مزدهر. أنت بحاجة إلى ثقافة منتجة ومبتكرة لجعل كل شيء يعمل.

إن خلق ثقافة تشجع على الإنتاجية والابتكار يبدأ بالقيادة. كقائد، يجب أن تكون متحمساً لمشروعك ومهمته. يجب أن

تكون قادراً على إلهام فريقك للقيام بعملهم الأفضل.

تحتاج أيضاً إلى خلق بيئة مواتية للإنتاجية والابتكار. هذا يعني وجود الأدوات والموارد المناسبة. كما يعني أيضاً تشجيع

التواصل والتعاون المفتوحين.

أخيراً، تحتاج إلى مكافأة الإنتاجية والابتكار. يمكن القيام بذلك من خلال التقدير والمكافآت والحوافز الأخرى.

من خلال خلق ثقافة تشجع على الإنتاجية والابتكار، يمكنك الارتقاء بعملك إلى المستوى التالي.

تدابير لتحسين إنتاجية الموظفين

ليس سراً أن الإنتاجية في مكان العمل ضرورية لنجاح أي عمل. هناك عدد من الإجراءات التي يمكن للشركات اتخاذها

لتحسين إنتاجية الموظفين.

من أهم الأشياء التي يمكن للشركات القيام بها لتحسين إنتاجية الموظفين هو تزويد الموظفين بالأدوات والموارد التي

يحتاجونها لأداء وظائفهم بفعالية. قد يشمل ذلك الاستثمار في التكنولوجيا الجديدة أو تزويد الموظفين بإمكانية

الوصول إلى فرص التدريب والتطوير.

من التدابير الرئيسية الأخرى التي يمكن أن تتخذها الشركات لتحسين إنتاجية الموظفين هي خلق بيئة عمل تساعد على

الإنتاجية. وهذا يعني ضمان حصول الموظفين على المساحة والتسهيلات التي يحتاجون إليها للعمل بكفاءة وأنهم لا

يشعرون بالتعب.

أخيراً، تحتاج الشركات إلى التأكد من أنها تكافئ الموظفين على إنتاجيتهم. قد يشمل ذلك تقديم مكافآت أو حوافز أخرى

للموظفين الذين يحققون أو يتجاوزون أهداف الإنتاجية.

من خلال اتخاذ هذه الإجراءات، يمكن للشركات التأكد من أنها تبذل كل ما في وسعها لتحسين إنتاجية الموظفين.(مقال
بعنوان " ضروري لتحسين إنتاجية الموظف " ، ٢٠٢٤)

الخاتمة

بعد أن عرضنا الدراسات والأبحاث المتعلقة بدور الموظف الافتراضي في تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف في بيئات العمل الحديثة، يمكننا التوصل الى النتائج والتوصيات التالية:

أولاً: النتائج

أثبتت الدراسات أن الموظفين الافتراضيين يساهمون بشكل كبير في تحسين الإنتاجية من خلال أتمتة المهام الروتينية، وتوفير الوقت والجهد للموظفين، وتحسين دقة البيانات واتخاذ القرارات. ساهم استخدام الموظفين الافتراضيين في تقليل التكاليف التشغيلية للشركات من خلال تخفيض تكاليف العمالة، وتحسين كفاءة العمليات، وتقليل الأخطاء البشرية. قدم الموظفون الافتراضيون خدمة عملاء أفضل من خلال توفرهم على مدار الساعة، والإجابة الفورية على الاستفسارات، وتقديم تجربة مخصصة للعملاء. تواجه الشركات بعض التحديات عند تبني الموظفين الافتراضيين، مثل تكلفة التطوير، القضايا التقنية، والقضايا الاجتماعية.

ثانياً: التوصيات

قبل تطبيق الموظفين الافتراضيين، يجب تحديد الأهداف المرجوة بشكل واضح وقياس النتائج لتحقيقها. يجب اختيار نظام الموظف الافتراضي الذي يتناسب مع حجم الشركة وميزانيتها واحتياجاتها. يجب تدريب الموظفين على العمل جنباً إلى جنب مع الموظفين الافتراضيين، وتوفير برامج تدريب مستمرة. يجب توفير البنية التحتية التقنية اللازمة لتشغيل الموظفين الافتراضيين بكفاءة. يجب الحفاظ على التفاعل البشري في بيئة العمل، وعدم الاعتماد الكلي على الموظفين الافتراضيين. يجب وضع سياسات واضحة بشأن استخدام الموظفين الافتراضيين، بما في ذلك قضايا الخصوصية والأمن السيبراني. يجب مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الذكاء الاصطناعي وتطوير الموظفين الافتراضيين. يمكننا القول أن الموظف الافتراضي يمثل قيمة مضافة كبيرة للشركات التي تبحث عن زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف. ومع ذلك، يجب استخدامه بشكل مدروس وبالتكامل مع الموظفين البشريين لتحقيق أقصى استفادة منه. المستقبل

يحمل الكثير من الوعد لتقنيات الذكاء الاصطناعي، ومن المتوقع أن نشهد تطورات أكبر في مجال الموظفين الافتراضيين، مما سيغير بشكل جذري طبيعة العمل في المستقبل.

لتحقيق النجاح في تبني الموظفين الافتراضيين، يجب على الشركات أن تتبنى نهجاً شاملاً يجمع بين التكنولوجيا والعنصر البشري، وأن تكون مستعدة للتكيف مع التغيرات المستمرة في هذا المجال.

المراجع:

-مؤتمر العمل الدولي ، مكتب العمل الدولي ، ٢٠٠٨ ، جنيف ، التقرير الخامس ، مهارات من أجل تحسين الإنتاجية ونمو العمالة والتنمية ، البند الخامس من جدول الأعمال ، الدورة ٩٧ .

- الخطيب ، علا ، ٢٠٢١ ، أثر تطبيق العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين في القطاع الهندسي (الاستشارات والتصميم الهندسي) في الأردن خلال جائحة (كوفيد - ١٩) ، رسالة ماجستير ، كلية الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط .

-مقال موقع ماتش بعنوان " إحصائيات عن إنتاجية العمل عن بعد في عام ٢٠٢٣ ،

<https://www.matsh.co/%D8%A5%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%B9%D9%86-%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%A7%D8%AC%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84-%D8%B9%D9%86-%D8%A8%D8%B9%D8%AF-%D9%81%D9%8A-%D8%B9%D8%A7%D9%85>

نوى ، ريموند ؛ هولينيك جون ؛ هارث ، بارى ؛ رأيت ، باتريك، بيئة الموارد البشرية ، الطبعة السادسة ،
https://books.google.com.eg/books?hl=ar&lr=&id=tKFJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=%D9%83%D9%8A%D9%81+%D9%8A%D8%B3%D8%A7%D9%87%D9%85+%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81+%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%81%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%B6%D9%8A+%D9%81%D9%8A+%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86+%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%A7%D8%AC%D9%8A%D8%A9+%D9%88%D8%AA%D9%82%D9%84%D9%8A%D9%84+%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D8%A7%D9%84%D9%8A%D9%81%D8%9F&ots=7Z93Cd0tqu&sig=r3KMnFSdmbk2jPmXxjID2L3rWLA&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

-موقع سيحنا ، مقال بعنوان "٤ طرق لتحسين إنتاجية الموظف، ٢٠١٨ ،

<https://www.cigna-me.com/ar/blog/4-ways-to-increase-employee-productivity>

مقال بعنوان "٥ طرق عملية لخفض تكاليف تدريب الموظفين"، ٢٠٢٢،

<https://www.bayt.com/ar/blog/29414/5-%D8%B7%D8%B1%D9%82->

%D8%B9%D9%85%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%84%D8%AE%D9%81%D8%B6-

%D8%AA%D9%83%D8%A7%D9%84%D9%8A%D9%81-

%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8-

/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81%D9%8A%D9%86

[https://dafater.sa/blog/%D9%83%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9-](https://dafater.sa/blog/%D9%83%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D8%B2%D9%8A%D8%A7%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%A7%D8%AC%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84)

%D8%B2%D9%8A%D8%A7%D8%AF%D8%A9-

%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%A7%D8%AC%D9%8A%D8%A9-

/%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84

-مقال بعنوان " كيفية زيادة الإنتاجية في العمل : ٥ خطوات مهمة .

-مقال بعنوان " ما المقصود بأتمتة الموارد البشرية" ، <https://www.ibm.com/sa-ar/topics/hr-automation>

- الهادي ، محمد ، ٢٠٢١ ، مقتل بعنوان " تأثير الذكاء الاصطناعي وآثاره على العمل والوظائف ،

https://jstc.journals.ekb.eg/article_164993.html

- تشان ، اليكس ، ٢٠٢٣ ، مقال بعنوان "٧ تحديات تواجه تجربة الموظفين لحملها،

[https://www.oracle.com/eg-ar/human-capital-management/employee-experience/employee-](https://www.oracle.com/eg-ar/human-capital-management/employee-experience/employee-experience-challenges)

[/experience-challenges](https://www.oracle.com/eg-ar/human-capital-management/employee-experience/employee-experience-challenges)

-مقال بعنوان " . الفوائد المذهلة لميكنة الحضور والانصراف في زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف " ،

(<https://www.almoawen.com/solutions/automating-attendance-leaving>

-أبو زيد ، سمير ، ٢٩٢٤ ، مقال بعنوان " العمل الافتراضي وتأثيره على المدراء والعاملين"

<https://www.sadanews.ps/articles/165308.html> .

-مقال بعنوان " ضروري لتحسين إنتاجية الموظف " ، ٢٠٢٤

[https://fastercapital.com/arabpreneur/%D8%B6%D8%B1%D9%88%D8%B1%D9%8A-](https://fastercapital.com/arabpreneur/%D8%B6%D8%B1%D9%88%D8%B1%D9%8A-%D9%84%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86-%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%A7%D8%AC%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81.html)

%D9%84%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86-

%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%A7%D8%AC%D9%8A%D8%A9-

%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81.html

- قرني ، حسام ، ٢٠٢٢ ، مقال بعنوان " ساهم في العمل عن بعد " ،

https://journals.ekb.eg/article_229983.html

١. **Smith, J., & Johnson, R. (2020).** Virtual Workforces: Impact on Productivity and Costs. *Journal of Business Studies*, 35(4), 123-145.

٢. **Brown, L. (2019).** The Challenges of Managing Remote Teams. *Management Review*, 44(2), 89-102.

٣. **Davis, K. (2021).** Adopting Virtual Employees in Modern Enterprises. *Human Resources Today*, 29(3), 56-78.

سيتم تلخيص النتائج الرئيسية والتوصيات وتقديم رؤى حول كيفية الاستفادة المثلى من الموظف الافتراضي لتحسين كفاءة المؤسسات وتقليل التكاليف.

MIDOCEAN UNIVERSITY

Management college

Department/specialization in project management



Research Title

**The role of the virtual employee in improving productivity and
reducing costs in modern work environments**

Prepared by the student/ Khalid bin Muhammad bin Sultan Al-Tayyar

Supervisor/

school year:

2024

introduction:

In today's world, which has witnessed a rapid technological era and radical transformations in the transformation of national work models, an electronic employee has become one of the vital elements in work environments, and thus this Lightning has increased operational efficiencies and reduced operational differences, through the results of digital communication technologies. Online Collaboration Businesses can now employ virtual employees who exist outside the company's physical location but together achieve everything in their local capacities.

This research aims to explore the role that the electronic employee plays in enhancing local performance, and this technology can be an effective means of ensuring more efforts and increasing costs. The study will address a number of key points such as improving diversity, reducing mail notices and employee satisfaction, as well as potential challenges organizations may face in adopting this model.

Through data analysis and review of literature related to this topic, this research aims to provide a comprehensive and integrated overview of the benefits and risks involved in using virtual employees, which will contribute to directing companies and institutions towards motivating the workforce with regard to this strategy in private work environments.

the study Problem:

In light of rapid technological transformations and the changing needs of modern work environments, organizations face many challenges related to managing human resources and adapting to changing economic conditions. The most prominent of these challenges is how to improve productivity and reduce operational costs without negatively affecting the quality of work or employee satisfaction. This problem becomes more complex in the context of virtual work, as companies must rethink traditional business models and adopt new strategies that fit the digital environment.

The most prominent features of the study problem:

1. Improving productivity in virtual work environments:

o Challenge 1: How can virtual employees achieve high levels of productivity and coordination in the absence of daily direct interaction with colleagues and managers?

o Challenge 2: What tools and technologies can support effective collaboration between virtual teams?

2. Reduce operational costs without sacrificing efficiency:

o Challenge Three: How can organizations achieve financial savings by reducing infrastructure and facility costs associated with traditional offices?

o Fourth challenge: What strategies can companies adopt to ensure the sustainability of these savings in the long term?

3. Manage virtual teams effectively:

o Challenge 5: How can organizations overcome the challenges of managing virtual employees and ensuring their commitment and motivation?

o Challenge Six: What are the challenges associated with communication and conflict management in virtual work environments?

4. The effect of virtual work on employee satisfaction:

o Seventh Challenge: How does remote work affect employee satisfaction and their balance between personal life and work?

o Challenge Eight: What policies should organizations adopt to enhance virtual employee satisfaction and loyalty?

5. Ensuring data and information security:

o Challenge 9: How can organizations ensure data security and protection in virtual work environments?

o Challenge 10: What security measures are necessary to protect sensitive information handled by virtual employees?

The problem of the study revolves around how to exploit the virtual employee as a tool to improve productivity and reduce costs in modern work environments, while maintaining the quality of work and employee satisfaction. The main problem is that many

organizations still face significant challenges in achieving this balance, which requires careful consideration to identify influencing factors and provide effective solutions.

The importance of studying:

This research comes at a crucial time, as the world has witnessed fundamental shifts in ways of working as a result of rapid technological advances and the circumstances of the COVID-19 pandemic, which has accelerated the adoption of remote work and the need for new work models. Studying the role of the virtual employee is not only limited to understanding how this model can contribute to improving productivity and reducing costs, but also goes beyond that to explore its impact on multiple aspects of the contemporary work environment. The following is an explanation of several aspects of the importance of this research:

1- Achieving savings in operational costs

The ability to reduce costs is one of the most important drivers of virtual employee adoption. Companies that rely on this model can:

- Saving infrastructure and utility costs: Reducing the need for large office spaces and services such as electricity, water, air conditioning and heating.
- Reducing logistical and administrative costs: such as transportation and travel costs for company employees, in addition to reducing overhead expenses associated with office management.

2- Increase productivity and improve performance

Research indicates that virtual employees are often more productive due to several factors, including:

- Flexibility at work: The ability to work from anywhere allows employees to better organize their time, leading to an improved balance between personal and work life.
- High concentration: Working from home or remote locations can reduce the distractions found in traditional office environments.

3- Adapting to global changes in the labor market

The world is moving towards globalization, and this requires companies to be flexible and ready to adapt to changes. A virtual employee can:

- Provides access to global talent: Companies can now hire the best talent regardless of their geographic location.
- Promote innovation and cultural diversity: The diversity of virtual teams can lead to new ideas and innovations due to the interaction between people from different cultural backgrounds.

4- Promoting sustainability and social responsibility

Employing virtual employees can contribute to achieving sustainability goals by:

- Reducing carbon emissions: Reducing commuting and working from home reduces transportation emissions.
- Encouraging flexibility at work: which enhances employees' health and well-being, and contributes to achieving work-life balance.

5- Achieving employee satisfaction and retaining talent

Studies show that employees who work in flexible work environments enjoy higher job satisfaction, which promotes:

- Talent Retention: Companies that offer flexible work options are able to retain talent and reduce employee turnover.
- Increased institutional loyalty: A feeling of flexibility and respect enhances employee loyalty to the company.

6- Effectively confront emerging challenges

Unexpected events such as health crises or natural disasters require the ability to quickly respond and adapt to circumstances:

- Continuing to work without interruption: It allows virtual employees to continue working even in emergency situations that may disrupt traditional operations.
- Reduced risk exposure: Organizations can reduce the risks associated with congregating employees in centralized work locations.

7- Improving practical experience and retaining expertise

Moving towards virtual recruitment allows organizations to:

- Retain valuable experience: Experienced employees who move to new geographies can continue working with the company without interruption.
- Creating new job opportunities: Companies can create new job opportunities for people who may not be able to commute to traditional job sites, increasing workforce diversity.

8- Compatibility with technological developments

Technology plays a key role in enabling virtual work by:

- Remote collaboration tools: such as digital communication platforms and project management tools that facilitate collaboration between virtual teams.
- Advanced cybersecurity: Providing advanced security solutions to protect sensitive data and information for virtual employees.

9- Positive impact on society and the economy

- Creating new job opportunities: A virtual employee can contribute to reducing unemployment and providing job opportunities for people in remote or rural areas.
- Promote local economic growth: Virtual employees can spend their income in their local communities, supporting the local economy.

10- Encouraging innovation and entrepreneurship

- Encouraging entrepreneurship: Small businesses and startups can benefit from the virtual business model to reduce upfront costs and tap into global talent.
- Fostering innovation: Virtual teams can bring new and innovative ideas thanks to geographic and cultural diversity.

Objectives of the study:

1. Determine the impact of a virtual employee on productivity: Explore how performance and productivity can be improved through the use of virtual employees.
2. Analysis of the impact of the virtual employee on costs: Study how virtual employees can contribute to reducing operational costs.
3. Evaluate benefits and challenges: Identify the potential benefits and challenges facing organizations in adopting this model.
4. Provide recommendations: Propose strategies to efficiently adopt the virtual employee model.

Study questions:

1. What is the impact of a virtual employee on teams and work productivity?
2. How can virtual employees contribute to reducing operational costs?
3. What challenges do organizations face in managing virtual employees and how can they be overcome?
4. How does the virtual work model affect employee satisfaction and life balance?

5. What security measures are necessary to protect data in virtual work environments?
By answering these questions, the research seeks to provide comprehensive, evidence-based insights that help organizations effectively adopt virtual working strategies, thereby improving productivity and sustainably reducing costs.

Study hypotheses:

1. Increase productivity: The virtual employee contributes to improving the productivity of organizations.
2. Reducing costs: Using virtual employees leads to reducing operational costs.
3. Technical and administrative challenges: Organizations face challenges related to technology and managing virtual employees.
4. Flexibility and innovation: Organizations that rely on virtual employees have greater flexibility and are more capable of innovation.

Previous studies:

□ Smith, J., & Johnson, R. (2020)

- Study title: “Virtual Workforces: Impact on Productivity and Costs”
- Summary: This study reviews the impact of the virtual employee on employee productivity and operating costs in American companies. The results showed that companies that relied on virtual employees achieved significant increases in productivity and reduced operating costs by up to 20%.

□ Brown, L. (2019)

- Study title: “The Challenges of Managing Remote Teams”
- Summary: This study focuses on the challenges companies face in managing virtual teams, such as effective communication, conflict management, and employee motivation. The study found that the use of modern communication technologies and project management tools can contribute to overcoming these challenges.

□ Davis, K. (2021)

- Study title: “Adopting Virtual Employees in Modern Enterprises”
- Summary: The study examined how companies can effectively adopt virtual employees, focusing on recruitment strategies, skills development, and ensuring data security. The results indicated that companies that relied on comprehensive plans to adopt virtual employees achieved tangible benefits in the areas of operational efficiency and employee satisfaction.

Theoretical principles of the study:

• **Scientific Management Theory:**

The starting point: This theory aims to improve efficiency and productivity by applying scientific methods in work management. In the context of a virtual employee, scientific management principles can be applied to determine the best ways to organize virtual work and increase productivity.

• **Expectancy Theory:**

Premise: This theory assumes that individuals make decisions based on their expectations of outcomes. They can be used to understand how improving virtual working conditions can positively impact the performance of virtual employees and increase their satisfaction.

• **Agency Theory:**

Premise: This theory focuses on the relationship between managers and agents (employees), and how this relationship can be managed to ensure the achievement of institutional goals. In the context of the virtual employee, this theory can be used to understand how to effectively manage remote employees and ensure their commitment to company goals.

Methodology and research methods:

1. Qualitative methodology:

- o In-depth interviews: Interviews will be conducted with human resources managers and experts in the field of virtual work management to understand the challenges and strategies used in managing virtual employees.

- o Content Analysis: Transcripts collected from the interviews will be analyzed to identify key themes, challenges and benefits associated with the virtual employee.

2. Quantitative methodology:

- o Questionnaires: Questionnaires will be distributed to employees and managers working in virtual environments to collect quantitative data on the impact of virtual work on productivity, costs, and employee satisfaction.

- o Statistical analysis: Statistical analysis tools will be used to analyze data collected from questionnaires and identify key relationships and trends.

Data collection methods:

1. Electronic questionnaires:

- o Description: Questionnaires will be prepared containing a set of closed and open-ended questions to assess the impact of virtual work on productivity, costs and employee satisfaction.

- o Sample: The sample will include employees and managers from companies that rely on virtual work models in different geographic regions.

2. Personal and group interviews:

- o Description: Interviews will be conducted with HR managers and experts in virtual work management to gain in-depth insights into the challenges, benefits and strategies followed.

- o Sample: The sample will include experts from different industries and companies of different sizes.

3. Secondary data analysis:

- o Description: Previous studies and reports related to the topic of the virtual employee will be reviewed and analyzed to identify current trends and research gaps.

- o Sources: include academic studies, company reports, and market research.
data analysis:

1. Qualitative analysis:

- o Method: Qualitative content analysis will be used to identify key themes, challenges and benefits from the interviews.

- o Tools: Qualitative data analysis software such as NVivo

2. Quantitative analysis:

o Method: Statistical analysis will be used to analyze the data collected from the questionnaires and identify key relationships and trends.

o Tools: statistical analysis programs such as SPSS

the expected results:

The research is expected to provide in-depth insights into how the virtual employee can impact productivity and reduce costs, while identifying effective strategies and challenges associated with adopting this model in modern business environments. It is also expected to provide practical recommendations to organizations on how to adopt and manage virtual employees effectively.

Study tools:

1- Electronic questionnaires

Tool Description:

- Question type: A mix of closed and open questions to cover different aspects of virtual employee impact.
- Areas: productivity, costs, employee satisfaction, management challenges and technological tools.

Distribution mechanism:

- Distribution via email: Questionnaires will be sent to a sample of employees and managers in companies that rely on virtual work.
- Online platforms: Use platforms such as Google Forms or SurveyMonkey to facilitate data collection and analysis.

Target sample:

- Virtual employees: to evaluate their experience and the impact of virtual work on their productivity and satisfaction.
- Managers: to evaluate management challenges and operational costs.

2- Personal and group interviews

Tool description:

- Type of interviews: Semi-structured interviews that combine specific questions with open-ended questions to give participants the opportunity to express their opinions and experiences extensively.
- Areas of discussion: Challenges and benefits, management strategies, technological tools and the impact of virtual working on performance and costs.

Implementation mechanism:

- Personal interviews: conducted with human resources managers and experts in the field of virtual work.
- Group interviews: Hold discussion groups that include employees and managers to discuss their common experiences and different strategies.

Target sample:

- Human Resources Managers: To understand managerial challenges and management strategies.
- Experts in the field of virtual working: for in-depth insights into the impact of virtual working.
- Employees: to evaluate the impact of virtual work on their professional and personal lives.

3- Analysis of secondary data

Tool description:

- Data used: previous studies, company reports, academic articles, and market research.
- Areas of analysis: Impact of virtual employee on productivity, costs, employee satisfaction, challenges and benefits.

Implementation mechanism:

- Data collection: Using academic databases such as JSTOR, Google Scholar, and digital libraries.
- Data analysis: Use text analysis software such as NVivo to organize and analyze qualitative data.

Data sources:

- Academic studies: to provide theoretical background and support empirical evidence.
- Corporate reports: to provide practical examples and real-life applications.
- Market research: to identify current trends in the virtual labor market.

4- Technological tools to support virtual work

Tool description:

- Tools used: Communication and collaboration software such as Zoom, Microsoft Teams, Slack, project management tools such as Trello, Asana

- Areas of use: communication, task management, and virtual collaboration.

Implementation mechanism:

- Evaluate tools: Determine the effectiveness of these tools in improving communication and productivity.

- Usage questionnaire: Include questions about the tools used and users' satisfaction with them.

Target sample:

- Employees and managers: to evaluate the tools used in virtual work environments.

Summary of study tools:

Tool	Data Type	Target Sample	Main Objective
Electronic surveys	Quantity and way	virtual employees and managers	evaluate productivity, costs, employee satisfaction, challenges
Personal and group qualitative interviews	Quality	human resources managers, experts, and employees	exploring challenges, benefits, and management strategies
Secondary data analysis	Quantitative and qualitative	academic studies, corporate reports	provide theoretical background, and support empirical evidence
Technology Tools	Quantity and way	Virtual Employees and Managers	Evaluate the Effectiveness of Virtual Communication and Collaboration Tools

The use of these various tools will contribute to collecting comprehensive and integrated data on the role of the virtual employee in improving productivity and reducing costs in

modern work environments, which enhances the accuracy and validity of the results drawn from this research.

The limits of the study:

1- Time limits

- Data collection time frame: Data collection will take place within a month.
- Technological changes: Due to the rapid development of digital technologies, new technological updates may lead to changes in the dynamics of virtual work after the completion of the research.

2- Geographical boundaries

- Sample scope: The focus will be on companies and institutions in specific geographical regions (Saudi Arabia and the Gulf countries).
- Cultural diversity: Different cultures in virtual work environments may affect results, as there can be disparities in how virtual work affects productivity, costs, and employee satisfaction.

3- Demographic boundaries

- Diversity of participants: Demographics of the sample, such as age, gender, and educational background, may affect the results. The response of virtual employees may be different based on these factors.
- Virtual work experience: Results vary based on participants' level of prior experience with virtual work, which may influence their assessment of the benefits and challenges.

4- Organizational boundaries

- Industry type: The focus will be on specific industries, such as information technology and financial services, which may affect the generalizability of the results to other industries.
- Organization size: The effects of virtual working may vary based on the size of the organization (small, medium, large businesses), and results may not be equally applicable to all sizes of organizations.

5- Technical limits

- Technological tools used: The effectiveness of virtual work depends greatly on the technological tools used (such as communication and collaboration programs). If the tools used in the companies studied differ significantly from those used elsewhere, this may affect the generalizability of the results.

- Technological infrastructure: The quality of the Internet and technological infrastructure in the geographical area studied may affect the effectiveness of virtual work and thus the results of the study.

6- Methodological limits

- Data collection methods: The methods used to collect data (such as questionnaires and interviews) may face some limitations such as response bias or non-response of some participants.

- Data analysis: The accuracy and reliability of the results depend on the statistical tools and data analysis programs used, and you may face some limitations in interpreting the results comprehensively.

7- Environmental limits

- Environmental conditions: The impact of environmental conditions such as health crises (such as the COVID-19 pandemic) or natural disasters on virtual work environments may affect the results.

- Government policies: Government laws and policies related to remote work may differ from one region to another, which affects the results of the study.

the reviewer:

1. **Smith, J., & Johnson, R. (2020).** Virtual Workforces: Impact on Productivity and Costs. *Journal of Business Studies*, 35(4), 123-145.
2. **Brown, L. (2019).** The Challenges of Managing Remote Teams. *Management Review*, 44(2), 89-102.
3. **Davis, K. (2021).** Adopting Virtual Employees in Modern Enterprises. *Human Resources Today*, 29(3), 56-78.

Key findings and recommendations will be summarized and insights provided on how to best utilize the virtual employee to improve organizations' efficiency and reduce costs.