



كلية الإدارة
قسم / إدارة المشاريع
جامعة ميدأوشن

بحث / أثر التواصل الفعال بين الموظفين على زيادة الإنتاج بالتطبيق على شركة
جنا الوادي في المملكة العربية السعودية بمحافظة وادي الدواسر " دراسة حالة "

الاسم / ريناد باسم أحمد بريكة

الرقم الجامعي / 2021204741

الدكتورة / منى مصطفى العشري

عضو هيئة تدريس – كلية الدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

التواصل الفعال للموظفين وتأثيره على الإنتاجية :

يبحث العديد من أصحاب الأعمال عن طرق فعالة لزيادة الإنتاجية ولكنهم لا يهتمون بالتواصل ولا يعرفون دوره الكبير والأساسي في تعزيز الإنتاجية والوصول إلى النجاح المطلوب، فقيام أي مؤسسة ببناء استراتيجية اتصال داخلية فعالة سيؤثر بشكل كبير على نجاح أعمالها وتحسين إنتاجيتها بالكامل.

فمن خلال التواصل الناجح يستطيع العاملون فهم مهامهم الأمر الذي يشعرهم بالثقة والحماس للمشاركة في العمل بشكل أفضل، وحمايتهم من الإحباطات التي تتولد لديهم نتيجة ضعف التواصل، كما توجد العديد من الفوائد الأخرى التي يحققها التواصل الناجح كالتالي: مساعدة فريق العمل البقاء على اطلاع بكافة التحديثات الخاصة بمكان العمل.

إنجاز المشاريع بدقة عالية ودون أي أخطاء والانتهاء منها في المواعيد المحددة.

طريقة فعالة لتحفيز العاملين ورفع معنوياتهم وتعزيز ثقتهم بأنفسهم.

بناء ثقة واحترام بين الإدارة والعاملين.

مشكلة البحث :

العمل عن بعد واختلافه عن أنواع العمل الأخرى :

يحدث أحيانًا خلط بين العمل عن بعد والعمل المستقل أو الحر، فصحیح أن كلاهما يعمل بعيدًا عن مقر العمل أو الشركة، ولكن هنالك فرق كبير في تبعية العامل لصاحب العمل أو الشركة التي يعمل معها أي تحديدًا في عقد العمل، ومن ذلك تنبثق مفاهيم أخرى تأخذ تسميات تبعًا لعقد العمل ولكن كلها تصب كما ذكرنا في مفهوم العمل بعيدًا عن مقر الشركة أو صاحب العمل، الدراسات السابقة على أهمية إدارة المعرفة في تحقيق الأداء المتميز ولن نتطرق بالطبع إلى مفهوم العمل التقليدي الذي يحضر فيه العامل إلى مقر العمل فهو خارج نطاق هذه السلسلة.

العمل البعيد أو العمل عن بعد

نقول أن وظيفة ما تدخل تحت مظلة العمل عن بعد إذا كان الموظف يعمل من موقع غير تابع للشركة، فهو بعيد عنها أثناء وقت العمل وبعده، فيعمل من بيته أو من مساحة عمل مشتركة أو أي مكان آخر، وهو يتبع الشركة إداريًا وتنطبق عليه لوائحها التنظيمية، وتكون الشركة مسؤولة عنه أمام قانون العمل في الدولة التابعة لها الشركة -تدخل فيها غالبًا التأمينات والضرائب- وفق الشروط المتفق عليها بينها وبينه، فهو جزء من الشركة غير أنه لا يعمل في مكتبها المعتاد ولا يذهب إليها في أيام العمل.

أود التنبيه على أمر، وهو أنه عندما نذكر العامل عن بعد فإننا نشير إلى المفهوم السابق تمامًا، ولكن قد يُطلق مجازًا على عامل مستقل على أنه عامل عن بعد إشارةً إلى أنه يعمل بعيدًا من منزله مثلاً.

فجوات على المستوى النظري ؟

وكانت الوظائف التي تسمح بالعمل عن بعد في الغالب في المجال التقني أو المجالات التي تعتمد على التقنية في مهامها اليومية، حيث يكون المنتج مادة تُنشأ وتعالج وتُخرَج على الحواسيب، إما برمجيات أو تصاميم أو نصوص أو مرئيات أو مواد مالية أو غيرها، على عكس المجالات التي تكون المنتجات فيها حقيقية مثل المصانع والمتاجر التي لا بد من تواجد حقيقي للموظفين في محل الإنتاج أو البيع.

ولم يتمتع برفاهية العمل عن بعد إلا قلة ممن اضطروا إليه أو كانت شركاتهم تسمح بهذا، إلا أن التطورات التي حدثت في الأعوام الأخيرة -خاصة وباء كوفيد- أجبرت المؤسسات قاطبة على تبني هذا النمط من العمل، وتبع ذلك تغيير للبنية التحتية التقنية، وتدريب الموظفين الحاليين أو الجدد على أداء المهام عن بعد والتنسيق بين العاملين وبعضهم، وكذلك تغير في لوائح العمل التنظيمية بين الموظفين والشركات.

وفي هذا نشر كل من جوناثان من جامعة شيكاغو دراسة حول مجالات العمل التي يمكن إتمامها عن بعد، خلصت إلى أن 37% من الوظائف التي في الولايات المتحدة الأمريكية يمكن تنفيذها عن بعد، وأن الوظائف التي يمكن إتمامها عن بعد يحصل أصحابها على أجور أعلى في الغالب من نظرائهم، مع الاستثناءات التي تدخل في حساب الأجور لبعض الشركات، مثل محل إقامة الموظف وسياسة الشركة في العمل عن بعد، فقد يحصل بعض الموظفين عن بعد على رواتب أقل من زملائهم إذا كانوا يعملون من مدن أرخص في تكاليف المعيشة، أو يحصلون على مكافآت إضافية إذا كانت الشركة تريد من موظفيها أن يعملوا عن بعد.

فجوات على المستوى التطبيقي ؟

أثر التواصل الفعال بين الموظفين على زيادة الإنتاج في شركة (جنا الوادي)

كيف تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي على إنتاجية الموظفين؟

تعد مواقع التواصل الاجتماعي واحدة من أشهر تطبيقات التكنولوجيا التعاونية، وتحظى مواقع مثل "تويتر" و"فيس بوك" بالنصيب الأكبر من حيث الانتشار، كما أصبحت أحد الأدوات الهامة في حياة الناس في وقتنا الحالي وبات من الصعب التخلي عنها لما توفره من كمية هائلة من المعلومات والأحداث دائمة التجدد، واعتُبرت أداة تواصل فعالة بين الموظفين وبعضهم البعض، مما يزيد التواصل المتبادل والتعاون وقوة العلاقة بين العملاء والموظفين، بجانب تعزيز التواصل بين المنظمة وعملائها، ولكن يبقى التساؤل عن مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على إنتاجية الموظفين وأداء المنظمات.

وحاولت العديد من الدراسات تحديد العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والإنتاجية في العمل، وأشارت دراسة أجرتها جامعة كاليفورنيا إلى أن هناك علاقة وثيقة بين كلاً من إنتاجية الموظفين ووسائل التواصل الاجتماعي، وقد يتبادر إلى الأذهان للوهلة الأولى بأنها علاقة سلبية، ولكن المفاجأة أن نتائج الدراسة قد أظهرت طردية العلاقة، فالموظفين الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي قد زادت إنتاجيتهم بنسبة 9% مقارنة بأقرانهم، وقد أشارت الدراسة أن بمجرد زيادة الوقت المستخدم لتلك المواقع لأكثر من ساعتين يومياً، تبدأ الإنتاجية في النزول بشكل سريع حتى تنعدم تماماً.

وفقاً لما سبق تهدف الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي " ما هو أثر التواصل الفعال بين الموظفين على زيادة الإنتاج "؟

فوائد مواقع التواصل الاجتماعي للموظفين :

تكمن أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في البيئة التي تنشئها بعض المجموعات والصفحات المتخصصة للموظفين مما يسمح لهم مواكبة اتجاهات السوق والاطلاع على كل ما هو جديد في مجال تخصصهم، كذلك تقوم المجموعات المتخصصة بدور فعال في

نشر وتبادل المعلومات والخبرات من مختلف التخصصات وهو ما يحقق مردود إيجابي على إنتاجية الموظفين بشكل كبير.

تسمح مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة للموظفين باستعراض أعمالهم وتجاربهم المهنية، مما يتيح لهم تبادل الأفكار وزيادة الإلهام بأفكار خارج الصندوق.

موقع “لينكد إن”

يعد موقع “لينكد إن” مثال حي لأحد فوائد مواقع التواصل الاجتماعي على الصعيد المهني، فمن خلاله تستطيع مشاركة خبراتك وإنجازاتك واستعراض مسارك المهني بشكل احترافي، كما تستطيع أيضاً عبره إنشاء شبكة علاقات قوية في مجال عملك ومختلف المجالات الأخرى من مختلف الدول، إضافة إلى التسويق لخبراتك ومهاراتك مما يجذب إليك المزيد من عروض العمل من مسؤولي التوظيف في الشركات المحلية والدولية، ويتميز الموقع بالمحتوى التعليمي وتوفير كمية كبيرة من الدورات التدريبية المعتمدة عالية الجودة في مختلف التخصصات التي يحتاج إليها سوق العمل.

وعلى النقيض توصلت دراسة أخرى أجريت في فرنسا على عدد 168 ألف موظف وصاحب عمل، إلى أن 48% من أصحاب العمل يعتقدون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي خلال أوقات الدوام لها تأثير سلبي على إنتاجية الموظفين وقدراتهم.

الآثار السلبية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي خلال الدوام

أشارت دراسة أجريت في المملكة المتحدة على متوسط المدة التي يقضيها الموظفين في تصفح مواقع التواصل الاجتماعي خلال الدوام إلى أن استخدام تلك المواقع أثناء الدوام أدى إلى خسارة ما يقرب من 132 مليون جنيه استرليني وضياع قرابة 233 مليون ساعة شهرياً.

يؤدي الاستخدام المفرط لبعض مواقع التواصل الاجتماعي إلى الإدمان، وبالتالي ضياع ساعات عديدة كان من الأولى استغلالها لزيادة الإنتاجية.

عادة ما يلجأ المخترقون الإلكترونيون نحو إنشاء صفحات وهمية ومزورة على مواقع التواصل الاجتماعي بهدف نشر البرمجيات الخبيثة واختراق الأنظمة، ويعد الوصول إلى تلك الصفحات من أجهزة أو شبكات المنظمات أمراً شديداً خطورة لاحتمالية انتشار أي من تلك البرمجيات الخبيثة في جهازك والوصول إلى معلومات حساسة تخص منظمتك.

زيادة استهلاك الإنترنت الخاص بالعمل خاصة في مواقع التواصل الاجتماعي المتخصصة بنشر الفيديوهات مثل موقع "اليوتيوب"، مما يؤثر في نهاية المطاف على كفاءة العمل وأداء المنظمة.

ويكشف الطرح السابق أن هناك جدل واسع بين مؤيد ومعارض، مما يدل على انعدام وجود علاقة ثابتة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وإنتاجية الموظفين وأن الأمر متوقف على المحتوى الذي يستهلكه الموظف.

أهمية البحث :

يفتح البحث آفاقاً معرفية جديدة أمام الشركة مما يساهم في تحسين مهاراته الفكرية لدى الشركة والاجتماعية، كما يُتيح له فرصة الحصول على الدرجات العلمية، إلى جانب تمكينه من العمل مع مجموعة من الأشخاص ذوي الخبرة والاستفادة من خبرتهم وآرائهم ويتكلم عن مستوي الشركة والاهمية التي تقوم بها والتي تُعزّز قدرته التنافسية للحصول على المنح الدراسية في كليات الدراسات العليا، أو زيادة فرصه في التوظيف مستقبلاً في حال تمّ طلب آراء أشخاص من مجاله فيه كباحث، كما يفتح البحث العلمي المجال للمشاركة في البحوث المرتبطة في مجاله والتي يكون لها تأثير على المدى البعيد، كذلك يُمكن الباحث من الانخراط في المجال الذي يهتم به، فضلاً عن المهارات التي يكتسبها الباحث والتي تتضمن تطوير.

أهمية على المستوي النظري :

يشكل العمل عن بعد نقلة نوعية للشركات قد تكون غير جاهزة لها لا تقنياً ولا إدارياً، ومن ثم جاءت هذه السلسلة وأمثالها ليمهد الطريق لها، لتجنب الأخطاء التي قد تؤدي إلى

عواقب قد يصعب إصلاحها، وتدور أغلب التحديات التي تواجهها الشركات هنا حول ما يلي :

- انضباط العاملين عن بعد.
- ضمان تنفيذ العمل على أكمل وجه.
- كفاءة التواصل بين العاملين والإدارة وبين العاملين وبعضهم.
- حل مشكلة رواتب العاملين عن بعد وضرائبها، وبقية البنود المالية من تأمينات اجتماعية وصحية وغيرها.

أهمية على المستوى التطبيقي :

الشركات عن بعد من بداية تعاقد الموظف فلا تعتمد لها مقرًا للموظفين أو مساحة عمل، وتترك حرية مكان العمل للموظف مطلقًا، غير أنها قد تعالج بعض تحديات العمل الحر التي تؤثر على أداء الموظفين بعدة طرق، فقد تخصص ميزانيات لتجهيز مكاتب منزلية للموظفين، أو اشتراكات في مساحات عمل قريبة ليعملوا منها، أو تخصص فترة كل عام يسافر فيها العاملون في إحدى الدول للعمل مع زملائهم من نفس الفريق في دولة أخرى في مقر للشركة أو مساحة عمل لمدة أسبوع أو أكثر، يلتقي فيها العاملون وجهًا لوجه، لتوطيد العلاقة بينهم وتقريب الثقافات المختلفة.

ومن ناحية أخرى تختار بعض الشركات أن يعمل الموظفون عدة أيام فقط من المنزل، والبقية تكون في مقر الشركة، خاصة إن كان أغلب العاملين في مكان واحد قريب من الشركة، وسواء كان هذا أو ذاك فإن الأمر يعود إلى احتياجات الشركة نفسها وإمكانياتها المادية والإدارية، فليست كل الشركات يناسبها العمل عن بعد بنمط محدد دون غيره.

الخاتمة :

الحمد لله جل جلاله فهو وحده سبحانه من وفقنا لما تمكنا من تقديمه إليكم، وها هي آخر محطاتنا في البحث الذي قد أخذ الكثير من الوقت والجهد لكي يخرج بتلك النتائج ولكنه جهد ثمين غير ضائع، حيث توصلنا من خلاله إلى الفهم التام والإدراك الكافي لجميع جوانب موضوعنا والإجابة حول جميع ما قد يرد حوله من تساؤلات، نتمنى أن يكون بحثنا نال إفادتكم وأتى على النحو الذي كنتم ترجونه منه.

المصادر والمراجع :

المختن، عبيد صالح حسن. (2020). دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق الأمن المجتمعي: دراسة ميدانية. الفكر الشرطي، مج 29، ع 112، 19-70.

العريشي، جبريل حسن، والدوسري، سلمى بنت عبدالرحمن بن محمد. (2015). أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على القيم والأمن الفكري لديهم: دراسة ميدانية وصفية مطبقة على طلاب وطالبات الجامعات السعودية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع 38، ج 17، 3273-3346.

رقية، أهجو. (2016). وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على زعزعة الأمن الفكري. مجلة الأطروحة للعلوم الإنسانية، س 1، ع 1، 45-54.

العلوصي، علاء رأفت. (2019). تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الأمن الفكري لدى طلاب الكلية الجامعية بحقل. المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، ع 33، 288-320.

فيوداتا VEODATA: نظرة شاملة حول واقع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في السعودية لعام 2022، الطبعة الأولى، 2023