



الصوامع المؤسسية

ظاهرة ثقافية تحول دون
تطبيق تجربة عميل متميزة

March 2023

ما هي؟

التسمية استعارة مجازية من الصوامع التي تستخدم لتخزين حبوب من أنواع مختلفة في المزارع.

يمكن أن تتخذ ظاهرة الصوامع المؤسسية في الشركات عدة أشكال كحواجز بين الإدارات، انهيار التواصل بين الإدارات أو تحيزات منشأها اختلافات ثقافية أو هيكلية.

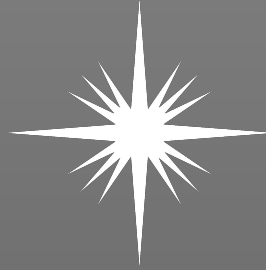
إلى ماذا تؤدي؟

ظاهرة الصوامع تمنع الفرق من العمل
معا بشكل فعال. هذه العزلة تتسبب في
اتخاذ قرارات غير فعالة، وضعف بالتنسيق،
ونقص في الابتكار ولكن إن أكبر متضرر من
هذه الظاهرة هم عملاء الشركة.



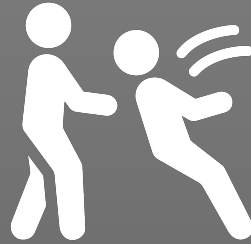
ما
هي
أسباب
انتشار
هذه الثقافة؟

أسباب انتشار هذه الثقافة ... 6/1



عدم وجود نجم شمال واستراتيجية يسعى
الجميع إلى تحقيقها، وذلك يؤدي أن تتبنى
كل إدارة أهداف وأولويات مختلفة وهذا
سبب رئيسي لخلق المزيد من الحواجز في
المشاريع التي تتطلب مساهمات من
إدارات مختلفة

أسباب انتشار هذه الثقافة ... 5/2



انعدام الثقة بين قادة الشركة وذلك موروث ينتقل لجميع أفراد الإدارات ويتسبب بصعوبات كثيرة لتحقيق التعاون أو مشاركة المعلومات وكذلك تدني مستوى الشفافية بين جميع أقسام الشركة.

أسباب انتشار هذه الثقافة ... 6/3



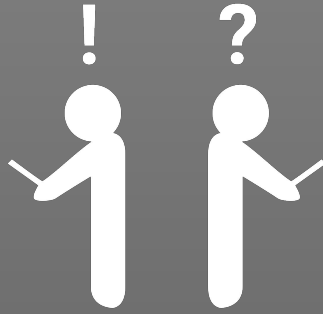
الموارد المحدودة: عندما تكون الموارد محدودة سواءً كانت الموارد بشرية أو مالية أو مرتبطة بالوقت، يميل قادة الشركة لحماية مواردهم الخاصة ويكونوا أقل استعدادًا للتعاون مع الآخرين أو لمشاركة هذه الموارد.

أسباب انتشار هذه الثقافة ... 6/4



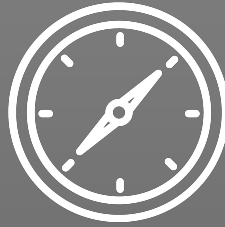
القادة النرجسيين أشبه ما يكونوا بالنخر (التسوس) في الأسنان. لأنهم يريدون من الجميع أن يعملوا بهواهم (لا أريكم إلا ما أرى) وبالتالي يدفعون مرؤسيهم لتحقيق مصالح قائدهم الشخصية حتى لو كانت تتعارض أو تضر بالمصلحة العامة.

أسباب انتشار هذه الثقافة ... 6/5



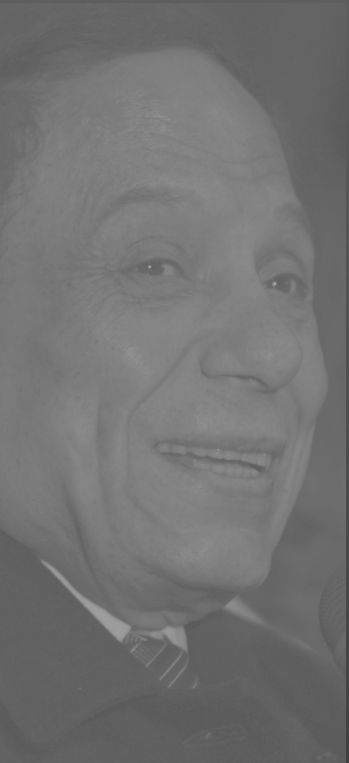
تدني مستوى التواصل ومشاركة توجهات الإدارات والمشاريع التي تعمل عليها وكيف يمكن أن تؤثر هذه المشاريع على أعمال الإدارات الأخرى أو ما هو نوع الدعم الذي قد يكون مطلوبا من الإدارات الأخرى لتنفيذ هذه المشاريع.

أسباب انتشار هذه الثقافة ... 6/6



الاختلافات الثقافية: فالشركة قبيلة صغيرة لديها ثقافتها الخاصة التي يفترض أنها تتشكل من قيم الشركة (البوصلة)، والحياد عن إحداث تناغم ثقافي يجعل العمل الفعال بين إدارات الشركة أمر في غاية الصعوبة، لتبدأ كل إدارة بنهل ثقافتها من قيم قائدها وتوجهات.

قال عادل الإمام بالعامية المصرية في أحد المشاهد الدرامية: "المشكلة إنه دول مش طايقين دول .. ودول واقعين مع دول .. ودول عايزين يخلعوا دول ويركبوا على دول، راحوا دول ضاربين في دول .. المشكلة بين دول ودول جت ع هوا دول اللي عايزين يوقعوا دول مع دول، مع إنه دول نافسيهم واقعين مع بعض لوحديهم من غير دول .. وإحنا في النهاية يهمننا انه دول يبقوا مع دول .. إحنا شوية مع دول وشوية مع دول"



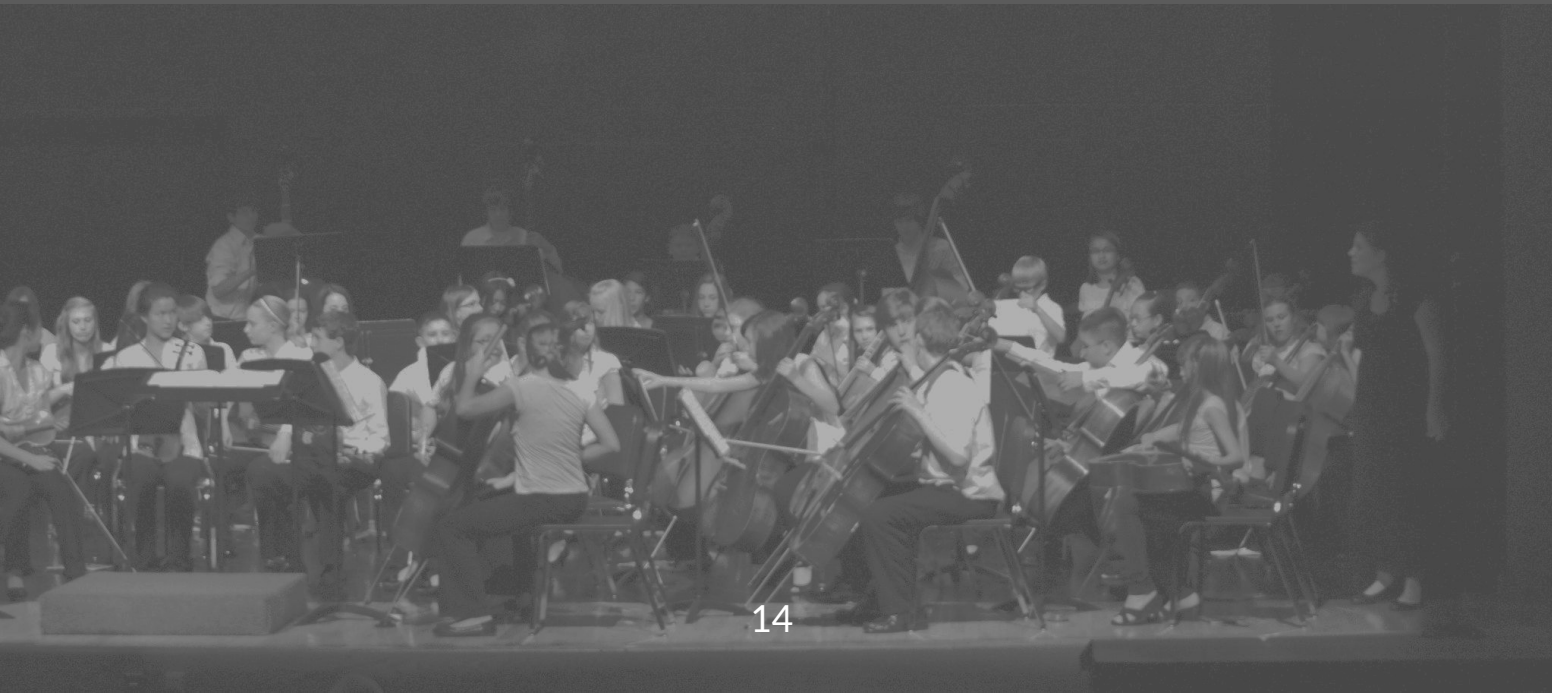


لماذا
العميل
هو من
أكثر
المتضررين؟

العميل أكثر المتضررين

عندما لا تتوافق الفرق داخل الشركة حول هدف مشترك. تكون الأولوية لتحقيق أهداف الصوامع. تحتاج الشركات إلى تفكيك الصوامع من خلال تبني منهجية واستراتيجية تركز (تتمحور) حول العميل وعلى فهم رحلته واحتياجاته وتفضيلاته، ويجب أن تحرص على مواءمة الفرق حول هدف مشترك يتمثل في تقديم تجربة إيجابية للعملاء.

لنتخيل فرقة أوركسترا يعزف كل عضو
فيها لحن منفرد من نوتة موسيقية
مختلفة والمايسترو يوجه على نوتة أخرى
مختلفة عن جميع النوتات، كيف ستكون
النتيجة النهائية؟ نشاز عبثي فوضوي



هذا النشاز هو ما تسمعه آذان العملاء،
فكل إدارة تغني على ليلاها وتسعى
لتحقيق مصالحها ولا تكثر إن كان هناك
حريق يشتعل في إدارة ما أو طوفان جارف
في إدارة أخرى.

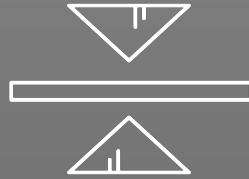
“No one can whistle a symphony. It takes an orchestra to play it.” – H. E. Luccock





كيف
نخترق
ونفكك
الصوامع
المؤسسية؟

اختراق وتفكيك الصوامع ... 7/1



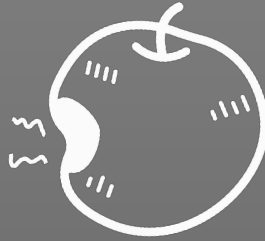
إحداث توافق على أهداف مشتركة، فوضوح الصورة الكبيرة ووجود رؤية واضحة تجعل كل قسم من أقسام الشركة يفهم دوره بوضوح ويستوعب العلاقة بينه وبين بقية الأقسام وأثر قراراته على بقية أصحاب العلاقة هو نقطة البداية لقتل ثقافة الصوامع.

اختراق وتفكيك الصوامع ... 7/2



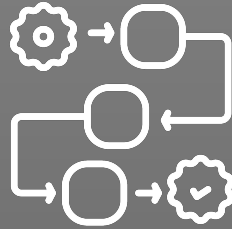
تحدث عن الظاهرة بشكل علني واجعل الجميع يعلمون بأن أي تصرفات مرتبطة بها غير مقبولة وأنها تضر بمصلحة الشركة، يجب أن يعي الجميع بأن دعم هكذا ثقافات سيؤثر سلبا على النتائج المالية للشركة ويؤدي لأضرار كارثية على الجميع.

اختراق وتفكيك الصوامع ... 7/3



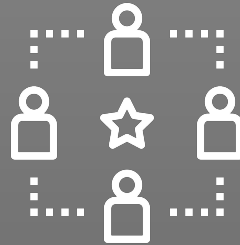
تخلص من التفاحات الفاسدة، كلنا يعرف
 المثل القائل "تأني كثيرا بالتوظيف وأسرع
 كثير بفصل الموظفين"، إذا كان لديك
 تفاحات فاسدة تنخر في جسد الشركة
 كمثال النرجسيين، تخلص منهم في أسرع
 وقت لأنني أعدك بأنك لن تستطيع تغييرهم
 للأفضل.

اختراق وتفكيك الصوامع ... 7/4



استخدم الحوكمة كترياق مضمون ضد سم
الصوامع، من خلال توثيق إجراءات العمل
وأتممتها ووضع السياسات ستتمكن من
اختراق العديد من مراكز القوة (كالمعرفة
والمعلومات) التي تخفيها بعض الصوامع
بشكل متعمد لكي تحافظ على مركز قوتها.

اختراق وتفكيك الصوامع ... 7/5



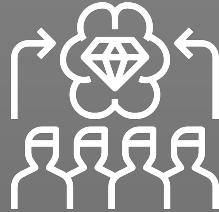
خلق فرص للتعاون تتطلب مشاركة العديد من الإدارات وأفرادها. بعض الشركات اتجهت لأسلوب راديكالي بإلغاء الهيكلية الهرمية المتعارف عليها واعتماد مبدأ (Holacracy) الذي يلغي مركزية السلطة ويوزع عملية اتخاذ القرار على فرق عمل بدلا من إدارات تخضع لهرمية تنظيمية صارمة.

اختراق وتفكيك الصوامع ... 7/6



تشجيع عملية التواصل بين الفرق والإدارات وجعل (الشفافية) أحد القيم الرئيسية في الشركة لتعزيز مبدأ الانفتاح على الغير والإيثار وذلك من دوره أن يرفع مستويات الثقة بين أفراد الشركة. (الثقة) يصعب جدا بناؤها ويسهل جدا هدمها.

اختراق وتفكيك الصوامع ... 7/7



تعزيز التناغم الثقافي: والذي يبدأ من وجود قيم مفعلة يمثلها سلوكيا قادة الشركة قبل أي أحد آخر لأنهم القدوات التي يتبعها الجميع ويحذو حذوهم. إذا لم يفعل القادة ذلك فلا تتوقع أن يفعله الآخرون، مهما بذلت من جهود (تواصل الداخلي) لتثقيف الموظفين عن هذه القيم.

أنت رائع أن منحني

كل هذا الوقت

شكرا بحجم السماء 🙏

شارك أو علّق أو أبدي إعجابك
بهذه المادة إن وجدت فيها الفائدة



المحتوى من إعداد:



المهند السبيعي

 [/almohannadalsbeai](https://www.linkedin.com/company/almohannadalsbeai)

