



الثقافة المؤسسية



Lina Tayara
Managing Editor @ Lets Talk Tech | Experienced PD, Marketing Communications

41 articles

February 22, 2022

للثقافة المؤسسية تأثير على الإمكانيات التشغيلية كما على الصيت. فمن لم يسمع نقد ثقافة شركات مرموقة أو استفسر عن "الأجواء" فيها. هناك حتى موقع خاص لتوصيف الشركات بجيدة أو رديئة بحسب خبرة العميل أو الموظف بنهجها

المعني بالثقافة هنا هو الجوهر الخاص بها. وهو مجموع القيم التي تُقر عند الإنطلاق، بالإضافة إلى السلوكيات التي من مقدورها دعم أو إعاقة النجاح المؤسسي. وهي قوة ناعمة يصار إلى إيجاد مقاييس أداء لها على غرار الأدوات التقليدية المستخدمة لقياس النمو والربح

بحث البروفيسور في جامعة هارفرد جيمس هسكت، ومؤلف كتاب "الثقافة المؤسسية والفوز من الداخل"، القادة إلى تخصيص وقت لإدارة ثقافة المؤسسات التي يترأسوها. أستعرض هنا بعض أفكاره التي استنبطها من ٣٠ عاماً من الخبرة وأطباقها مع خبرتي المؤسسية ابنة الثلاثين حول أيضاً

كيف يبني الثقافة المؤسسية

أول وأصعب مهمة هي تحديد القيم السلوكية الخاصة بالمؤسسة. وهي ليست فقط القيم العامة إذ تفتقر أن تلتقط لب المؤسسة. والأفضل التشارك مع فريق العمل لتحديدها. فبالنتيجة هي قدرات وسلوكيات تخصهم وتجمعهم لتحقيق الأهداف المؤسسية. وبينما تطلبت الثورة الصناعية السابقة عمال يقومون بمهام متكررة، يصار الآن إلى مكننتها وتركيز الجهد على تطوير الأداء من خلال الابتكار وتحسين خبرة العميل

تظهر ورشات عمل قمت بها لهذا الغرض أن تعدد الآراء أمر حتمي. ويغلب توجه معين يوحد الصف، أي يتبعه لو على مضد من تغلبت ثقافة المجموعة عليه

قائد الثقافة

تتبع الثقافة المؤسسية من قيادتها وتنساب منها مما يؤدي إلى اصطحاب أي تغيير إداري بتغيير في الثقافة المؤسسية وغالباً ما يقلق هذا السوق والموظفين

يحذ المستثمرون قائد يعرف مراده يحيط نفسه بفريق أشبه بفريق الدرب يشاركه المغزى ويكمل قدراته. وتعطي الثقافة التي تنتج عن هذه الديناميكية تطميناً على الاستمرارية. فبينما بالامكان الإضرار بمؤسسة ما من خلال نسخ نموذج عملها أو منتوجها فليس بالإمكان الإستحواز على الثقافة، فهي فردية

مثالاً على قائد يجسد الثقافة التي يريد بناءها وتحفيزها هو بيل ماريوت مؤسس سلسلة فنادق ماريوت الذي أراد أن يتصرف موظفيه على أنهم يملكون الفنادق وكان يجمع النفايات من أجل تمثيل ذلك

كيف نفعّل الثقافة

غالباً ما تركز المؤسسات على وضع الاستراتيجيات للتفوق التشغيلي أو المنتج مهملة التغيير الثقافي المطلوب لتفعيلها ولنجاحها. لذلك من المحبذ ايجاد خطط تحفيزية للسلوكيات المطلوبة لتحقيق الاستراتيجية. ونرى قادة يتحدثون عن التغيير المنشود والأهداف المرادة من باب التحفيز الجماعي على تحقيقها وبث الحماس وتوحيد الوجهة

لما نغير الثقافة

هناك تغييران أساسيان في الاستراتيجيات المؤسسية والتي سينتج عنها ثقافة مؤسسية مختلفة عن المعهود

الإستثمار في تحسين تجربة العميل

إنتقل تفكير المؤسسات من الهوس بالمنافسة إلى تحسين تجربة العميل ومن إجراءات تشغيل جامدة إلى إجراءات إختبارية

التعاون بدل التنافس

يعتبر التعلم من أسباب نجاح أو فشل المؤسسات المماثلة أنفع من التنافس. فالتقليد يستهلك القدرات بعيداً عن التركيز على مكامن القوة الخاصة وعلى تحسين تجربة العميل. فكل مؤسسة فريدة فيما تقدم من منتج وفيما لديها من مهارات

كيف نغير الثقافة

يتطلب التغيير حيزاً من وقت الإدارة ويتنافس مع باقة من الأولويات الإدارية. لذا عند الرغبة في إدخال تغيير ثقافي الأفضل إناطته بفترة زمنية محددة، سنة على سبيل المثال، كما بطريقة لقياس نتائج ملموسة. هذا ما فعله ساتيا ناديلا عندما تسلم مايكروسوفت

وعند الحاجة لتبرير لزوم تغيير ثقافي مؤسسي بالإمكان إدخال بعض المقاييس الكمية مثل أنظمة للإحتفاظ بالموظفين والعملاء. كما يتوجب في واقع العمل عن بعد الحالي تكثيف التواصل مع الموظف والعميل. فالإحساس بالرعاية والإهتمام يولد الولاء

نيذة عن الكتابة

لينا طيارة متخصصة في قيادة التواصل المؤسسي تشارك خبرة ثلاثة عقود في الإعلام وإدارة مخاطر السمعة في مدونات وورشات عمل واستشارات. حصلت لينا على البكالوريا في الأدب العربي والفرنسي وعلى ليسانس في إدارة الأعمال وشهادة في الدراسات العليا في مجال السينما والتلفزيون. وهي مواظبة على تحصيل الخبرات والعلم يحفزه شغف مهني واهتمام بتحسين الأداء في مهنة التواصل بما فيه مصلحة المؤسسات والمنفعة العامة في العالم العربي

Published by



Lina Tayara
Managing Editor @ Lets Talk Tech | Experienced PD, Marketing Communi...
Published · 2y

41 articles

I curate and produce ideas worth sharing in [#arabic](#). This one on [#corporateculture](#) with insights from James Heskell, Harvard Business School professor. What is corporate culture, how it can support or hinder [#organisationdevelopment](#), [#reputation](#) and operational ability; how to define and cultivate an [#organisationculture](#) that is fit for purpose. [#thoughtleader](#) [#changemanagement](#) [#earnedmedia](#)



7 Comments

Most relevant ▾

Add a comment...

Lina Tayara · You
Managing Editor @ Lets Talk Tech | Experienced PD, Marketing Communications
2y ...
<https://amp.ft.com/content/1e36321b-7cd1-4eae-82d2-a7068721cde5#>
FINANCIAL TIMES
Corporate governance
Auditors warn of 'organisational culture crisis' at UK companies
Head of accounting regulator says 'right tone from the top' can help avoid Carillion-style

Susan Hagerty Le May · 1st
Emerging Markets "Rainmaker" | Chairwoman | Real Estate Professional | Empowerment and Change...
2y ...
Beautiful, wish I could read it in Arabic, Lina. How are you?

Like | Reply · 3 Replies

Load previous replies

Sebastian Cataldo · 1st
Director
2y ...
Lina Tayara
I wish I could read it in Arabic too, Lina, but I'm sure it is a very educational initiative.

Like | Reply

Lina Tayara · You
Managing Editor @ Lets Talk Tech | Experienced PD, Marketing Communications
2y ...
Sebastian Cataldograceful as always, appreciate the support. Thank you for the idea of making my articles bilingual! Given the time I'd make it in English too :)

Like | Reply