

# العمل في زمن الكورونا

دليلك الشامل لإدارة أعمالك من المنزل

بالتعاون مع حملة

حملة - المركز العربي  
لتطوير الإعلام الاجتماعي

7amleh - The Arab Center For  
the Advancement of Social Media



# مقدمة

مع مجريات التغيير السريع في بنية عالم الأعمال، وفي ظل عصر التحول الرقمي، أصبح من الضرورة الاستفادة من هذه التكنولوجيا في سبيل تطوير طبيعة الأعمال وكسر الحواجز لأي ظرف خارج عن الإرادة قد يمنع الموظفين من الوصول إلى مكان عملهم.



# مقدمة

مع أننا نجد في هذا الأمر فرصة لاستخدام التكنولوجيا في العمل، إلا أنه يحتاج لإدارة عالية الجودة تضمن فيها السيطرة الكاملة على آلية العمل والإنتاجية للموظفين. فالموظف عند عمله من المنزل، لن يكون بأجواء المكتب المريحة والمسخرة له لإتمام عمله بالشكل المطلوب، فالتحدي الأكبر لنا هو أن لا نجعل ظروف الموظف هي المتحكمة بظروف العمل.

إن فقدان السيطرة على موظفينا عند العمل من المنزل، سنواجه إنتاجية أقلّ صعوبة في التواصل وتحديات تقنية كسرعة الإنترنت المنخفضة التي ستؤدي إلى أن يكون عملنا في خطر!



# لذلك ماذا نحتاج لتخطي هذه العقبات؟

العمل من بعد يحتاج لـ 5 أسس نخوضها في العمل الذي يلزم حضور فيزيائي وهي:

1. التواصل

2. مراقبة ومتابعة الموظفين

3. إدارة المهام

4. إدارة الملفات والمستندات والحفاظ على السرية

5. إدارة العملاء

سأقوم بتوضيح كل أساس من هذه الأسس مع وضع مثال لأداة تساعد في هذا الموضوع.



# 1. التواصل

التواصل في عالم العمل من المنزل  
ينقسم إلى قسمين:

## التواصل بين فريق العمل لأداء المهام:

للتواصل الداخلي بين فريق العمل نحتاج لأداة تسهل التواصل بين الفريق وبنفس الوقت تكون لنا نافذة لمراقب بها ما يدور بين موظفينا إذ أننا نتحدث عن أداء مهام وأي ضعف في التواصل سيؤدي لأداء المهمة بشكل منقوص أو خاطئ.

واحدة من أفضل الأدوات التي تتيح لنا هذا الأمر هي Slack وهي في بعض الأحيان قد تكون بديلاً عن رسائل البريد الإلكتروني. حيث يمكن المؤسسة من تقسيم الموظفين إلى فرق عمل، كل فريق عمل يقوم بالتواصل من خلال هذه الأداة للحديث عن المهام الخاصة به. مثلاً لدينا فريق مبيعات، نقوم بعمل قناة خاصة به، ولدينا فريق تسويق، نقوم بعمل قناة خاصة به، في كل قناة لدينا مدير للجلسة، ويتحاور الفريق فيها عن المهام بشكل سريع

ومنظم. وبذلك تتفوق هذه الأداة على البريد الإلكتروني بأنها تعتمد على عمل الفريق بدل العمل الفردي المعتمد على إرسال رسالة، وانتظار الرد ومن ثم الرد وهكذا.

أيضاً Slack تمكننا من ربطها مع أدوات أخرى تساعد في العمل، كعملية مشاركة الملفات من خلال الربط مع أدوات أخرى لإدارة الملفات ك Google Drive (سأتحدث عنها لاحقاً)، أو ربط الأداة مع أدوات الاجتماعات ك Zoom (سأتحدث عنها لاحقاً) مما يسمح لنا بأداء عدة مهام ونحن على نفس المنصة بالتالي يوفر الكثير من الوقت.

أداة Slack تتيح لنا الاشتراك المدفوع أو المجاني الذي يصلح للشركات الصغيرة بشكل كبير.

Let's review at 1pm EST



Working from home!



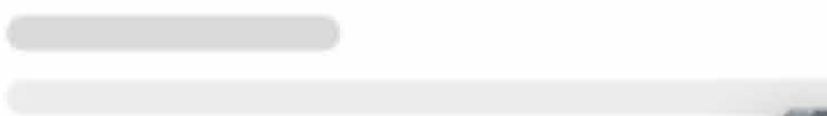
#team-sales



👍 3 + 1



🗨️ 5



Hopping on the video call





# 1. التواصل

التواصل في عالم العمل من المنزل  
ينقسم إلى قسمين:

**الاجتماعات بين فريق العمل والزبائن  
أو الإدارة:**

كمبيوتر)، إمكانية حضور الاجتماع من خلال المتصفح بشكل مباشر، الاجتماع بالصوت والصورة وإمكانية تسجيل الاجتماعات للعودة إليها في أي وقت لاحق.

أداة Slack تتيح لنا الاشتراك المدفوع أو المجاني الذي يصلح للشركات الصغيرة بشكل كبير.

جزئية أخرى لا تقل أهمية عن التواصل الداخلي في أداء المهام وهي الاجتماعات، وهنا سأحدث عن أداة Zoom الأداة التي سهّلت قضية الاجتماعات بشكل لا يوصف، فأتاحت لنا الكثير من الميزات، كإمكانية حضور الاجتماع من أي جهاز (جهاز ذكي أو



# 1. التواصل

ولكن مع كل هذه الإمكانيات، نحتاج لبعض النقاط التي تزيد من فرص أن يكون الاجتماع أكثر كفاءة وهي:

- لنضمن النظام في الاجتماعات وعدم المقاطعات بشكل فجائي على المتحدث، ننصح باستخدام خاصية Raise Hand والتي ترسل للمتحدث تنبيه أن هناك شخص يريد الحديث
- مشاركة شاشة المتحدث والمحتوى الذي لديه كشرائح العرض التقديمي على الأداة

• أن يكون فريق العمل مشارك في الصوت والصورة، لضمان عدم تشتتهم في الأمور المحيطة بهم ولزيادة التواصل بين الفريق، فلغة الجسد عندما تصل توفر علينا الكثير من الوقت لفهم المضمون.

• سرعة الإنترنت ضرورية لعدم تقطع الصوت وبالتالي فقدان أجزاء مهمة من الاجتماع، لذلك يجب التأكد من ربط جهاز واحد فقط على شبكة الإنترنت، وقطع الإنترنت عن أجهزة الموبايل، الكمبيوترات الأخرى في المنزل والتلفاز إن كان مصدر الإنترنت هو الشبكة المنزلية





## 2. مراقبة ومتابعة الموظفين

أما عند العمل من المنزل، فكل هذه الآليات تختفي، وننتقل إلى الأدوات التي سهّلت لنا هذه المهمة أينما كان موظفنا، مثلاً أداة HubStaff هي بمثابة الأداة السحرية لمراقبة الموظف أثناء عمله والتأكد من أن العمل يقام بشكل جيد، حيث تتيح لصاحب العمل، أخذ لقطات من جهاز المؤسسة الذي يستخدمه الموظف في أي وقت، أيضاً عند ترك الموظف للجهاز لأي سبب من الأسباب مدة معينة، تتحول حالة الموظف إلى الخارج. حتى في الحالات التي تستدعي خروج الموظف لأداء مهمة ما، يمكن للتطبيق أن يرسل لنا مكان الموظف للتأكد من أن المهام تقام بوقتها وبالشكل المطلوب.

في نهاية الشهر أو فترة المهام، نستطيع طلب تقرير كامل عن ساعات عمل الموظف وربطها بقيمة الساعة التي يتقاضاها بالتالي نصل إلى الراتب الشهري بشكل تفصيلي.

لهذه الأداة أيضاً نسخة مجانية تعطينا إمكانية لتتبع الوقت والتقاط صورة للشاشة الخاصة بالموظف إن أردنا ذلك.

ما يرهق الكثير من المؤسسات هو آلية تتبّع الموظف، ففي العمل التقليدي، تكون هناك أدوات تساعد في معرفة أوقات دوام الموظف كجهاز تتبّع الدوام مثلاً، الذي يختم عليه الموظف وقت قدومه وخروجه من الوظيفة.

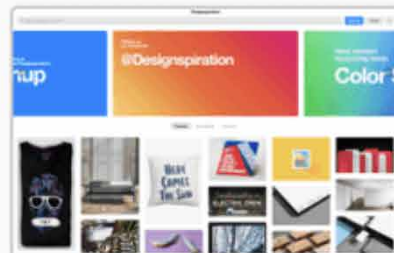
### Screenshot activity

Navigation: ← → Fri, May 4, 2018 Today All notes  
Filters: Rene Agudelo All projects My time zon.

Daily total: 3:26:08

8:00am - 9:00am total time worked: 0:12:33

UI Redesign / Rene

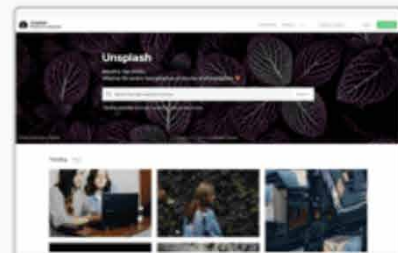


9:00am - 9:10am

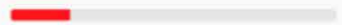


55% of 10 minutes

Marketing / Rene



9:10am - 9:20am

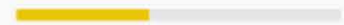


19% of 10 minutes

Branding / Rene



9:20am - 9:30am



45% of 10 minutes

9:00am - 10:00am total time worked: 1:00:00



## 3. إدارة المهام

فبالرغم من وجود قناة للتواصل المباشر كـ Slack فنحن نود جعل هذه القناة للتواصل بين الفريق في تنفيذ المهام، وليس السؤال عن ماهية هذه المهام، لذلك جاءت أداة Trello السبيل في تحقيق هذا الأمر، إدارة المهام ابتداءً من كل فريق على حدة، مروراً بكل زبون على حدة وصولاً إلى كل مهمة صغيرة بتفاصيلها الكاملة، وكل مهمة نستطيع تحديد الشخص المسؤول عن أدائها، بالإضافة للوقت الذي نريد أن تكون به هذه المهمة جاهزة، وبالتالي سيتمكن فريقك من معرفة كل ما هو مطلوب، وإرسال ملاحظاته والرد عليها وإبلاغك بإنهاء المهمة والعديد من الأمور الأخرى الخاصة بالمهام.

**من المهم عند عمل فريقك  
من المنزل، أن تكون المهام  
الخاصة بكل فريق واضحة  
بكافة التفاصيل،**

## Team Tasks

### Doing



Client meeting



Plan webinar



Email newsletter



Add a card...

### Done



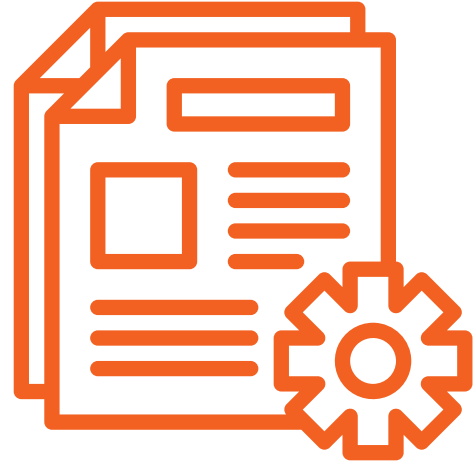
Publish podcast



Launch website

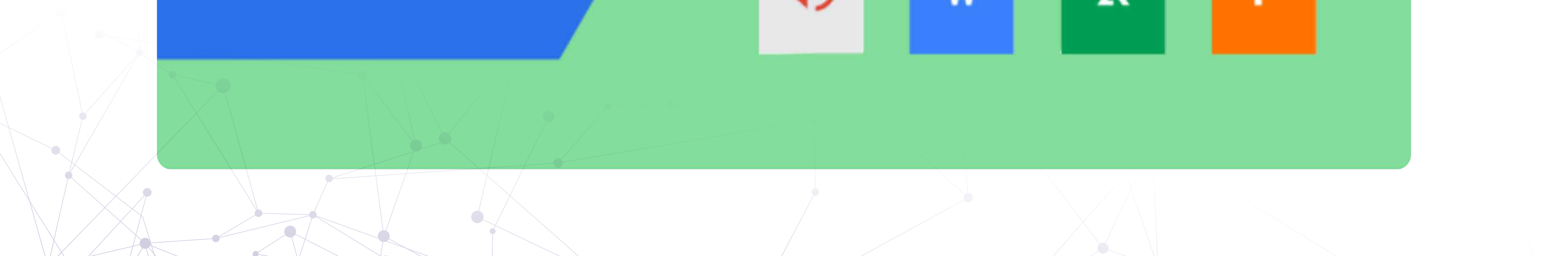
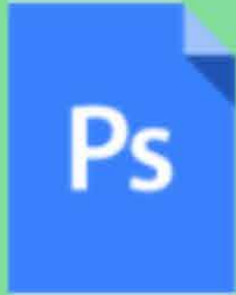
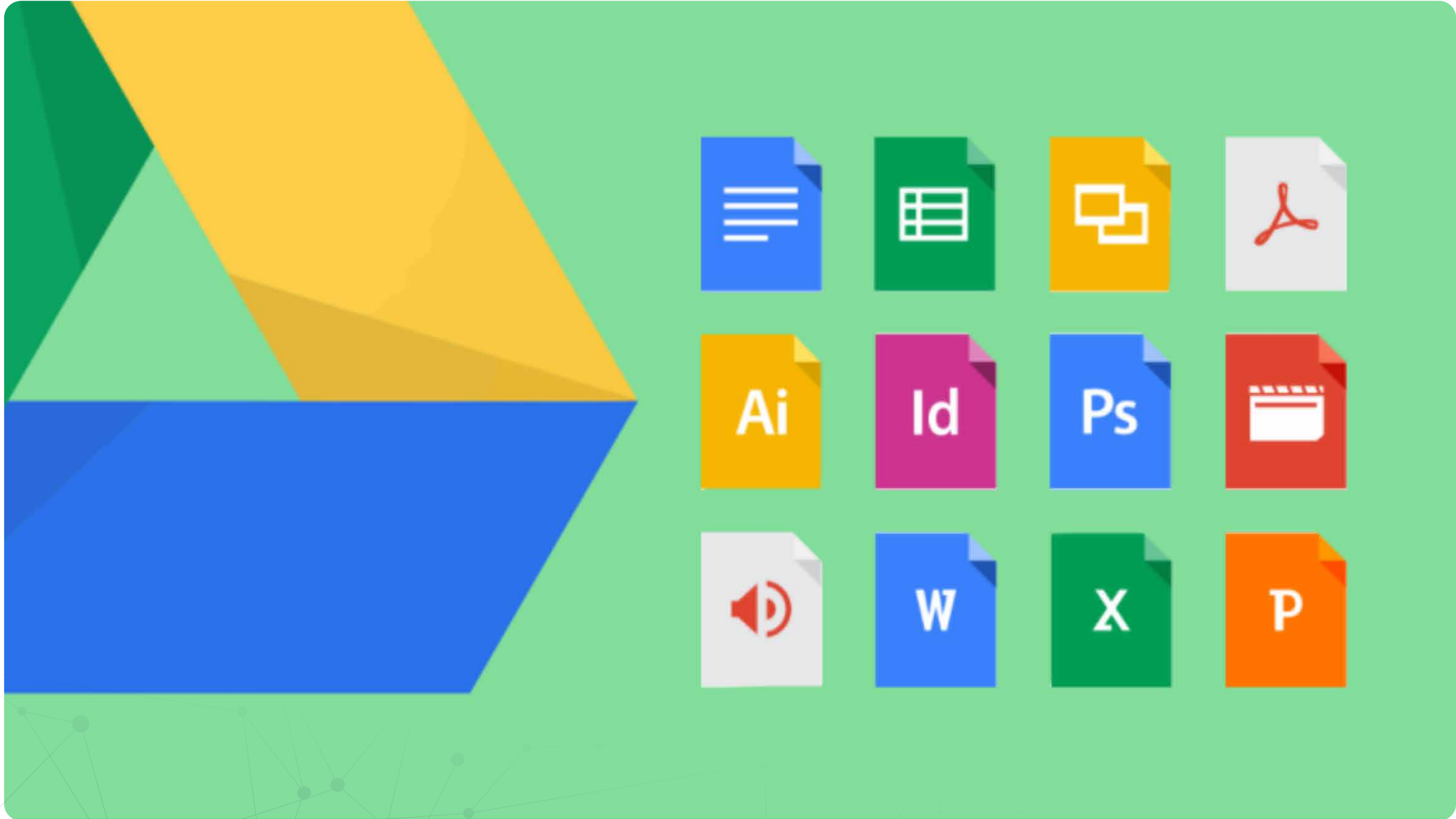


Add a card...



## 4. إدارة الملفات والمستندات والحفاظ على السرية

- لتتخيل أن لدينا 10 موظفين، كل موظف لديه مستندات خاصة بالمؤسسة، بهذه الحالة نتحدث عن فوضى عارمة في سرية المستندات وعدم القدرة للوصول إليها بشكل مباشر وبالتالي أي خلل عند جهاز أي موظف، قد يؤدي لضياع ملفات المؤسسة الخاصة بنا. لذلك لتحويل هذه الملفات والمستندات إلى مركزية محميّة تستطيع المؤسسة الوصول إليها في أي وقت، وإعطاء الصلاحيات لمن تريد للوصول إلى هذه الملفات.
- تأتي Google Drive في مقدمة هذه الأدوات التي تعطينا إمكانية عالية جداً في إدارة ملفاتنا. لا داعي لأن نقوم بعمل مستنداتنا على الجهاز ومن ثم رفعها على الإنترنت، فأداة Google Drive تعطينا المساحة الكافية لإنشاء المستندات ومشاركتها وإمكانية إعطاء الملاحظات عليها من فريق العمل مباشرة، بالإضافة لرفع كافة ملفات المؤسسة عليها
- ومشاركتها مع ذوي الشأن أو الزبائن، حتى عند إنشاء شرائح التقديم، هذه الأداة تعطينا إمكانية الكاملة لهذا الأمر. ولمتابعة من يقوم بالتعديلات فإن الأداة تعطينا مَنْ من الموظفين قام بالتعديل على الملف أو حذفه أو أي أمر آخر يحصل في ملفاتنا.
- بالإضافة طبعا لإمكانية إرجاع الملفات المحذوفة أو نسخ من ملفات عدلت من قبل.
- هناك نسخة مجانية هي للأفراد ولكن يمكن لنا استخدامها في البداية حتى نتمكن من الأداة ونحوّلها إلى نسخة الأعمال.





## 5. إدارة العملاء

- لو تحدثنا عن قسم التسويق، فلدينا إمكانية لعمل حملات كاملة عليه، عمل صفحات الهبوط، وضع الميزانيات والنتائج وتحليل كافة الأمور الخاصة بالتسويق. المحاسبة أيضاً لديها قسم كامل على هذه الأداة يمكنها من عمل كل المهام المنوطة لها.
- تتيح شركة Zoho حالياً بسبب أزمة فايروس الكورونا، أداة تسمى Zoho Remotely بشكل مجاني وتساعدنا في العديد من هذه الأمور، ولو أردنا استخدام أداة Zoho One فلاشترك يبدأ بها من سعر 30 دولار.

- لا يكفي أن ندير الفريق الخاص بنا فقط، إذ لدينا في الكفة الأخرى العملاء، وكثرة المهام قد تجعل من إدارتهم مهمة صعبة المنال، ولكن مع وجود أداة Zoho One، فمن خلالها نستطيع إدارة جميع حسابات الشركة والفواتير الخاصة بها، وأيضاً إرسال التذكيرات للشركات لدفع فواتيرهم بشكل تلقائي بالإضافة لإمكانية ربط الفواتير بوسائل دفع تجعل من عملية تحصيل الأموال الخاصة بنا أمراً في غاية السهولة علينا وعلى العميل.

- بالإضافة لذلك، فـ Zoho One يعطينا إمكانية لتنفيذ العديد من المهام الإدارية التي تخص جميع أقسام الشركة من مكان واحد، فلو كان لدينا قسم لإدارة الموارد البشرية، هذه الأداة تنظم السير الذاتية الخاصة بوظائف تم التقدم لها، تنظم أيضاً الإجازات الخاصة بالموظفين، ساعات الدوام وإدارة المهام.

Back to Home

Dashboard

Organization

Applications

Users

Admins

Groups

Domains

Security

Marketplace

Active Directory

Reports

← Applications

All Apps

Search Extension

### Custom Apps

Use custom apps for carrying out specific activities in your organization.



Vendor Management

★★★★★ (3)



ACEMA

★★★★★ (6)



Schooling

★★★★★ (2)



Visitor Management

★★★★★ (1)



Library Management

★★★★★ (1)



Fleet Hub

★★★★★ (1)



Quotation Management

★★★★★ (1)



Higher Education Mana...

★★★★★ (1)

View All

### SSO Apps

Manage user access, enable single sign on and review app usage



Atlassian for Zoho One

★★★★★ (0)



BambooHR for Zoho One

★★★★★ (0)



AppDynamics for Zoho ...

★★★★★ (0)



Salesforce for Zoho One

★★★★★ (0)



GoToMeeting for Zoho ...

★★★★★ (0)



People HR for Zoho One

★★★★★ (0)



PagerDuty for Zoho One

★★★★★ (0)



Workplace by Facebook...

★★★★★ (0)

# بعد الحديث عن المبادئ الخمس للعمل عن بعد وأدواته،

يجدر بنا أيضاً الحديث عن أمور يجب الانتباه عليها في إدارة فريقنا عند العمل عن بعد:

لعل أكبر التحديات التقنية في آلية العمل من المنزل هي سرعة الإنترنت التي ستؤثر على كافة مجريات العمل ابتداءً من الاجتماعات إلى إدارة الملفات وغيرها، لذلك قد نتنازل في بعض الأحيان مثلاً في الاجتماعات من وجود الجميع على الفيديو لضمان جودة أفضل للاتصال، وأيضاً يجب أن تكون هناك آلية واضحة في إدارة الملفات بالذات الكبيرة منها من خلال تحسين سرعة الإنترنت لدى بعض أفراد الفريق

يجب عليك أن توضح للموظفين ماهية العمل عن بعد، وتوعيتهم بأن الأمور ستكون صعبة في البداية فقط حتى يتم استيعاب المنظومة بشكل كامل، فالعديد من الموظفين سيكون من الصعب عليهم استيعاب فكرة العمل من المنزل، وهذا الأمر سيؤثر على استقرارهم وأدائهم

احرص على تطوير موظفيك أثناء عملهم عن بعد لتضمن التقدم الدائم لهم وبالتالي التقدم للمؤسسة

احرص على زيادة التفاعل للموظفين عند فترات الركود في العمل، فوجود الموظف في بيئة مغايرة لبيئة العمل الواقعي، قد تجعله يفهم هذا الركود بشكل خاطئ

احرص على التواصل مع الفريق بشكل دوري، فالموظف يمر بالعديد من الظروف التي قد تؤثر على سير عمله، ويحتاج إلى إطلاقة منك للاطمئنان عليه وعلى سيرورة العمل

## وفي النهاية

احرصوا على أن تكون لديكم آلية للعمل على الأسس الخمسة التي تحدثت عنها بغض النظر عن الأداة، فالأداة هي عبارة عن وسيلة مساعدة لا أكثر. استراتيجية العمل الخاصة بك وثقتك بفريقك والمحفزات ستكون عاملاً أساسياً آخر في ارتفاع نتائج العمل.

**أحمد بركات**

مستشار في التسويق والتحول الرقمي  
شريك ومؤسس لشركة GoSocial  
للتسويق والمهارات الرقمية

# CONTACT US

*We are always happy to hear from you!*

 +972 569 558 085

 +970 528 688 344

 [info@go-social.me](mailto:info@go-social.me)

 GoSocialM



[www.go-social.me](http://www.go-social.me)