

الفصل الثالث عشر

الآثار الناجمة عن حجم المكتب

هل يختلف متوسط الإجابات مع اختلاف حجم المكتب؟
المدهش هو أن أياً من المقاييس المالية لم يظهر اختلافات
بينه تبعاً لتفاوت حجم المكتب. فالمكاتب الأكبر حجماً لم
تثبت ربحاً أكبر (أو نمواً أسرع) من المكاتب الأصغر حجماً.
إلا أن عدداً من الأسئلة التي تتعلق بالموظفين أظهر فعلاً
اختلافات مهمة إحصائياً في الإجابة تبعاً لحجم المكتب،
وارتبطت بعلاقات سلبية قوية (فكلما ازداد حجم المكتب
انخفضت سوية مواقف الموظفين).

عندما تصبح الشركات أكبر فإن عدداً من العوامل يظهر
تراجعاً مهماً في أعين طاقم العاملين:

- 1 - تقييم الإدارة للطاقة .
- 2 - إصغاء الإدارة للعاملين

- 3 - كون الإدارة موضع ثقة
- 4 - ممارسة الإدارة لما تنادي به .
- 5 - نجاح الإدارة في تعزيز الالتزام والولاء .
- 6 - كون الاتصال بين الإدارة والعاملين في وضع جيد جداً .
- 7 - معرفة العاملين ما يحاول مكتبهم تحقيقه من الناحية الاستراتيجية .
- 8 - الإدارة العادلة والمنصفة لنظام التقاعد .
- 9 - استمرار العمل بشكل جيد كفريق .
- 10 - العمل الجماعي
- 11 - رفض الأداء السيء
- 12 - إبقاء العميل في صورة المواضيع المتعلقة بالعمل
- 13 - الاحترام في التعامل بين العاملين
- 14 - تشجيع العاملين على طرح أفكار جديدة
- 15 - أن يكون للعاملين حرية اتخاذ قرارات تمكنهم من أداء عملهم بشكل لائق
- 16 - تعبير العاملين عن آرائهم
- 17 - إفساح فرص جيدة للتقدم السريع .
- 18 - رضا العاملين عن عملهم
- 19 - الحماسة والروح المعنوية

هل تبدو هذه القائمة مألوفة؟ لا بد أنها كذلك . فقد أشرنا في فصول سابقة إلى كثير من هذه البنود كونها من العوامل الرئيسية المؤثرة في الربح .

فالأمر الذي تتراجع مع التوسع في الحجم ليست مجرد أشياء ثانوية وإنما هي أمور أساسية ذات أثر اقتصادي مهم. وياله من اتهام تواجهه المكاتب الكبيرة! هل يرغب الجميع بالنمو؟ وماذا عن الاندماج؟

لننظر إلى الأمر من زاوية مختلفة. خمسة من أصل تسعة عوامل (أو مجموعات أسئلة) كان لها علاقة (سلبية) مهمة إحصائياً، بالحجم، كما يظهر في الجدول 13 - 1:

الجدول 13 - 1: العلاقة بين الحجم وعلامات العوامل

النسبة المئوية لجميع الاختلافات في علامات العوامل التي يمكن إعادتها إلى اختلافات في حجم المكتب	
التفويض	10,8%
الالتزام والحماسة والاحترام	6,6%
التعويض الجيد	6,1%
التوجه البعيد المدى	4,1%
رضا الموظفين	3,4%

أما العوامل التي لم يكن لها علاقة مهمة إحصائياً بالحجم فقد كانت:

النوعية والعلاقات بالعملاء
التدريب والتطور
التعلم
المستويات العالية

(هذه العلاقات كانت سلبية أيضاً، لكنها لم تكن كبيرة لدرجة كافية لأن تجعلها مهمة إحصائياً).

تفسر هذه البيانات السبب الذي يجعل الحجم غير مرتبط بالأداء المالي. قد يكون للحجم فوائد كثيرة في عالم التجارة. خاصة في التنافس على استقطاب العملاء، إلا أنه في الوقت نفسه يجعل المؤسسة في وضع يصعب فيه الاعتماد على مواقف الموظفين لدفع النجاح المالي.