

ملخصات
الرسائل الجامعية

متطلبات تطبيق أسلوب العمل عن بُعد في المنظمات العامة دراسة مقارنة مع التطبيق على مصر*

د. عيبر محمود حنفي جراد

عرض: محمد السيد بغدادادي

باحث دكتوراه في الإدارة العامة

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية

جامعة القاهرة

تدور الدراسة حول تطبيق نظام العمل عن بُعد مع البحث عن توفير مجموعة من المتطلبات والاشتراطات الضرورية لتهيئة البيئة المناسبة لتطبيقه، والتي تتمثل في الجوانب القانونية التي تحقق شرعية وقانونية النظام، وتنظيم العلاقة بين جهات العمل المختلفة عام وخاص، والعاملين عن بُعد بما يضمن حقوق والتزامات كلا الطرفين إضافة إلى المتطلبات التكنولوجية اللازمة لاستخدام النظام، خاصة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تتضمنه من قنوات اتصال سلكية ولا سلكية، كذلك هناك المتطلبات الخاصة بممارسات إدارة الموارد البشرية مثل اختيار العاملين عن بُعد، وتدريبهم والرقابة على أداءهم.

وتبدو أهمية الدراسة العلمية من خلال تحليل مفهوم العمل عن بُعد بغرض التعرف على أبعاد المفهوم واستنباط تعريف واضح له مما يساهم في التراكم المعرفي للمفهوم، بخلاف تحليل السياق البيئي والاشتراطات اللازمة لتطبيق العمل عن بعد، بالإضافة إلى الأدبيات العربية خاصة وأن هناك ندرة في الكتابات العربية في مجال العمل عن بُعد.

وترجع الأهمية العملية للدراسة إلى أنه وفي إطار الوضع الراهن في مصر أعقاب أحداث يناير 2011 وما نتج عنه من مشكلات أبرزها تدني الوضع الاقتصادي وزيادة معدلات البطالة خاصة بين فئات الشباب وغيرها من المشكلات التي تحتاج لعلاجات سريعة وفورية، بخلاف المساهمة في تطوير طرق جديدة لتوفير فرص التوظيف للمواطنين لتحسين أوضاعهم الاقتصادية مع عرض التجارب الدولية في مجال توفير متطلبات تطبيق العمل عن بُعد واستخلاص الدروس المستفادة لكي يمكن استخدام النظام في مصر.

كما هدفت الدراسة لتقديم نموذج مبدئي للمتطلبات الأساسية لتطبيق أسلوب العمل عن بُعد من خلال تحديد المتطلبات القانونية اللازمة لتطبيق العمل عن بعد وما تتضمنه من قوانين وتشريعات لتنظيم العلاقة بين جهة العمل والعاملين عن بُعد وتحديد مسؤوليات والتزامات كلا الطرفين، مع تحديد مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وطرق الاتصال المناسبة بين العاملين والمديرين والمشرفين، مع التعرف على طبيعة المتطلبات التنظيمية التي يجب توفيرها لاتباع أسلوب العمل عن بُعد مع عرض بعض ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تساهم في تشجيع الأفراد على اختيار العمل بهذا الأسلوب، بالإضافة إلى عرض التجارب الدولية في مجال تلبية متطلبات العمل عن بُعد بهدف استخلاص الدروس المستفادة.

كما ألفت الدراسة الضوء على بداية ظهور الاهتمام بالعمل عن بُعد منذ سبعينيات القرن الماضي تحت مسمى الاتصال عن بعد، ومع التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واستخدام التقنيات الحديثة في أداء الأنشطة والمهام، وظهور مجالات وظيفية جديدة بدأ التحول تدريجياً إلى مفهوم أوسع وأشمل عُرف بالعمل عن بُعد، ولعبت العديد من التغيرات والتحولت السياسية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والكوارث الطبيعية، وغير الطبيعية دوراً بارزاً في التحول إلى العمل بعيداً عن مقر العمل الرسمي، فقد ساهمت التغيرات السياسية والاقتصادية في لفت الانتباه إلى العمل عن بُعد، حيث تُعد أزمة الطاقة، وارتفاع الأسعار أحد العوامل الأساسية التي دفعت حكومات بعض الدول

* أطروحة دكتوراه غير منشورة (كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2019)

إلى العمل على ترشيد استهلاك الطاقة، ورأت في الحد من استخدام وسائل النقل حلاً يساهم في تحقيق هذا الهدف، وصاحب هذه الأزمة تطوراً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ورغبة من هذه الدول في الاستفادة من التقدم التقني تم الترويج لنظام العمل عن بُعد، من خلال عرض ما يحققه من منافع على العاملين وجهات العمل المختلفة العام – والخاص؛ وذلك لحث أصحاب العمل على تبني تطبيق النظام.

كما انطلقت الدراسة من مشكلة بحثية مفادها أن هناك العديد من المزايا التي تتحقق من تطبيق مفهوم العمل عن بعد، منها إتاحة فرص العمل لربات المنازل ولذوي الاحتياجات الخاصة، وتيسير الحركة المرورية خاصة في المدن الرئيسية، وخفض تكاليف تأثيث المكاتب ومستلزماتها، وبالرغم من أهمية أسلوب العمل عن بُعد كونه أحد الأساليب الحديثة التي تقدم حلاً سريعاً لمواجهة العديد من المشاكل من قبيل تلوث البيئة، وارتفاع معدلات البطالة وغيرها، والتي تعاني منها كلاً من الدول النامية والمتقدمة على حد سواء من حيث عملية اقتناء أجهزة الحاسب الآلي للمواطنين، ونشر الاتصال بالإنترنت، بالإضافة إلى وضع الإطار التشريعي اللازم لتفعيل مفهوم العمل عن بُعد، أو التدريب على استخدام تطبيقات الحاسب الآلي، والجانب الثاني هو جانب الطلب الذي يتمثل في ضرورة توفير أنشطة ومجالات متاح للراغبين في العمل من خلال هذا النظام، بالإضافة إلى تحديد الفئات المستهدفة التي تتلاءم مع طبيعة العمل عن بعد، وبذلك يمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤل التالي: ما المتطلبات اللازمة لتطبيق نظام العمل عن بُعد الخاصة بجانب العرض والطلب معاً والتي تمكن من التوسع في تطبيقه.

كما استعانت الباحثة بمنهج النظم لتحقيق أهداف الدراسة وللإجابة على التساؤلات البحثية حيث تم تعريف العمل عن بُعد كنظام يتكون من عدة عناصر رئيسية هي المدخلات وتتضمن المتطلبات والشروط اللازمة لتوافرها لتنفيذ نظام العمل عن بُعد والعمليات مثل تنظيم الاجتماعات الدورية وتوفير الأجهزة والمعدات وغيرها، والمخرجات وتتضمن في منافع النظام والتغذية العكسية.

ولقد سعت الدراسة للإجابة على عددًا من التساؤلات منها: ما المتطلبات القانونية والتكنولوجية اللازمة لتطبيق نظام العمل عن بعد في الخبرات الدولية؟ ما المتطلبات التنظيمية ومتطلبات ممارسات إدارة الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ العمل عن بُعد في الخبرات الدولية؟ وما هي أهم الدروس المستفادة من بعض التجارب الدولية.

وحتى يتسنى للباحثة الإجابة على هذه التساؤلات قام بتقسيم الدراسة لثلاثة فصول كالتالي: حيث تناول الفصل الأول التأسيس النظري لمفهوم العمل عن بُعد ويتكون بدوره من مبحثين هما: (المبحث الأول) وتناول نشأت العمل عن بُعد ومراحل تطوره ولذا يستعرض تعريف العمل عن بُعد وأشكاله، وأسباب استخدام العمل عن بُعد، أما (المبحث الثاني)، فيتضمن الآثار الناتجة من تطبيق نظام العمل عن بُعد وتشتمل على الآثار الاقتصادية والآثار البيئية والآثار الاجتماعية. أما الفصل الثاني فيتضمن المتطلبات القانونية اللازمة لتطبيق مفهوم العمل عن بُعد واحتوى بدوره على مبحثين هما: (المبحث الأول) تأثير أسلوب العمل عن بُعد على عقود التوظيف، أما (المبحث الثاني)، فيحتوي على الخبرات الدولية في مجال المتطلبات القانونية. وجاء الفصل الثالث بعنوان: المتطلبات التكنولوجية اللازمة لتطبيق العمل عن بُعد وتضمن الخبرات الدولية في مجال المتطلبات التكنولوجية. أما الفصل الرابع فيحتوي على المتطلبات التنظيمية ومتطلبات إدارة الموارد البشرية اللازمة لتطبيق العمل عن بُعد وتكون بدوره من مبحثين هما: (المبحث الأول) المتطلبات التنظيمية وتناول الهيكل التنظيمي المناسب لتنفيذ نظام العمل عن بُعد، أما (المبحث الثاني) متطلبات ممارسات إدارة الموارد البشرية ويحتوي على وظائف إدارة الموارد البشرية وتضم اختيار العاملين عن بُعد، وتدريبهم والرقابة على أداء العاملين عن بُعد. أما خاتمة الدراسة فاشتملت على النتائج والتوصيات والأجندة المستقبلية.

كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- التعبئة المالية للبنية الأساسية من خلال بناء بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والتي تُعد أساسية وميسرة لتأكيد قدرة العاملين عن بُعد على ممارسة عملهم فعلياً.
- توفير المناخ الإداري والتنظيمي الملائم قبل البدء في تنفيذ نظام العمل عن بُعد، من خلال إجراء تغيير تنظيمي، للتحول من الهيكل التنظيمي البيروقراطي الجامد إلى الهيكل المرن الذي يساعد على تمكين العاملين وإعطائهم حرية اتخاذ القرارات.
- إنشاء إدارات تدريب وتطوير القوى العاملة، وإقامة الدورات القصيرة وطويلة الأمد المتخصصة في هذا

الأسلوب للعمل للتأهيل، وإعادة صياغة التخصصات المطلوبة التي يمكن من خلالها نقل الأعداد الكثيرة من خريجي التخصصات التي لا وظائف لها، إلى أعضاء فاعلة ومؤهلة لممارسة العمل من خلال الوظائف التي تتيح تطبيق العمل عن بُعد.

- إعداد دورات تدريبية وتأهيلية قبل وبعد الالتحاق بالعمل من خلال هذا النظام ، حتى تتوفر العمالة الجيدة والمهارات التي تستطيع استخدام التقنية وتطويعها للقيام بعملها من المنزل، أو من أي مكان آخر.

كما توصلت الدراسة أيضًا إلى أن المتطلبات القانونية متمثلة في قوانين العمل، و المتطلبات التكنولوجية بما تحويه من تأسيس للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، و المتطلبات التنظيمية خاصة الهيكل التنظيمي الملائم لتطبيق نظام العمل عن بُعد، و متطلبات ممارسات إدارة الموارد البشرية و تشمل اختيار الأفراد الذي يمكنهم العمل عن بُعد، و تدريب هذه الفئة من العاملين على العمل من أي مكان بخلاف المقر التقليدي للعمل، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء مهام الوظيفة، بالإضافة إلى الرقابة على أداء العاملين عن بُعد تُعد من قبيل المتطلبات اللازمة لتهيئة البيئة الافتراضية لأداء العمل عن بُعد، إضافة إلى ضرورة تضافر وتعاون مختلف الأطراف الفاعلة في المجتمع من خلال تكوين شراكة بينها لتفعيل نظام العمل عن بعد، وضمان نجاح تطبيق النظام وتحقيق المنافع المرجوة من التطبيق.

كما أوصت الدراسة في النهاية بالآتي:

- تهيئة وتدريب العاملين والمديرين لتجنب معارضتهم لتطبيق العمل عن بُعد في المنظمات الحكومية، وبناء القدرة التكنولوجية لهم عن طريق التوعية والتدريب على الـ IT، لتخفيف الرهبة من استخدام التقنية الحديثة في أداء العمل.
- الاهتمام بالتعليم المستمر وزيادة الإنفاق في مجال التعليم ورفع القدرة على التعامل مع وسائل التقنية الحديثة للتزويد الدائم بالمهارات التي يحتاجها العمل عن بُعد.
- مراجعة الوظائف في جميع المستويات الوظيفية لتحديد الأعمال المناسبة لتطبيق العمل عن بُعد.

