

## الفصل الثاني

### مفهوم العمل عن بُعد مجالاته وعوامل إنجابه

لا يخفى على أحد التطور الكبير، والمستمر الذي تشهده البشرية في مجال التكنولوجيا الإلكترونية الحديثة، الذي اشتهرت معه عبارة: إن العالم قرية صغيرة أو: إننا نعيش في عصر تكنولوجيا المعلومات، كما لا يخفى على أحد الأثر الكبير لهذه التقنية على كافة مجالات الحياة، والتي منها بلا شك الناحية الاقتصادية بما استحدثته هذه التقنية من أساليب متطورة في مواجهة البطالة. ويعد مفهوم العمل عن بُعد إفراساً طبيعياً لثورة المعلومات والاتصالات، فقد أدى التنامي السريع في ساعات وسرعة خطوط الاتصالات، والانخفاض في تكلفة نقل البيانات، والاتصالات من بُعد بين الحسابات، وبعضها البعض إلى ظهور أنماط جديدة من العمل، حيث لم يعد العمل ينحصر في أماكن العمل التقليدية، بل أصبح العمل المتنقل، والعمل من المنزل من أنماط العمل الأكثر استخداماً، تاركاً أثراً عميقاً في أماكن العمل التقليدية، وفي ظلّه تلاشت المسافات الجغرافية، والحواجز بين الموظف وعمله.

وقد انتشر هذا المفهوم بقوة في الآونة الأخيرة في الكثير من بلدان العالم وخاصة الدول المتقدمة مثل: الولايات المتحدة الأمريكية، وأوروبا الغربية، واليابان، وتزايد اهتمام المؤسسات الحكومية، والأكاديمية به، مؤثراً على سوق العمل، وعلى أداء منظمات الأعمال، حيث خصص له العديد من المواقع،

والشركات التي تقوم من خلاله، وأنشئت الجمعيات المساندة، والتشريعات المنظمة له.

وقد استفاد الكثير من البلدان النامية مثل: جنوب أفريقيا، وأوغندا، والسنغال والمكسيك، وبنجلادش من تطبيق هذا المفهوم، والانخراط في «قرية العمل الإلكترونية» محققة الكثير من فرص العمل المنتجة لمواطنها، وخاصة بالنسبة للمرأة. وفي وطننا العربي يعاني مجتمعنا، وخاصة في جمهورية مصر العربية من بطالة عميقة من أهم خصائصها أنها بطالة شباب، وتقع بين الفئات المتعلمة ونصيب الإناث منها كبير بالإضافة إلى نسبة السيدات اللاتي يمكنهن في المنزل لرعاية الأسرة، والأطفال، وهي نسبة غير قليلة من القوة البشرية المصرية<sup>(١)</sup>.

فمن خلال العمل عن بُعد نستطيع توفير فرص عمل منتجة للشباب في أسواق العمل المحلية والخارجية.

هذا مما دفع كافة المشروعات إلى البحث عن كل الوسائل الوظيفية لدعم فكرة العمل عن بُعد، فالعمل عن بُعد هو أسلوب جديد لأداء الأعمال، لذلك يقتضى التعرف لمعرفته، ونشأته، ومدى أهميته، وأنواعه، وما به من خصائص وهو ما نتناوله في هذا الفصل، والذي قُسم على النحو التالي:

### المبحث الأول : التعريف بالعمل عن بُعد.

### المبحث الثاني : مجالات وعوامل إنجاح العمل عن بُعد.

(١) راجع أ.د/ طارق نوير في «العمل عن بُعد ومتطلبات التطبيق في مصر» مجلة مصر المعاصرة العدد ٤٧٣ - ٤٧٤ يناير إبريل سنة ٢٠٠٤م، السنة الخامسة والتسعون، ص ٣٤٩.

## المبحث الأول

### التعريف بالعمل عن بُعد

العمل عن بُعد هو أسلوب جديد لأداء الأعمال، ولذلك يقتضي التعرف عليه من خلال عرض للتعريفات التي تناولت هذا النوع من الأعمال، وكيف نشأت الفكرة، وأهميته، ونموه السريع في كل من البلدان المتقدمة، والنامية على حد سواء، والتعرف على أنواعه، أو الصور التي عرف بها، وأهم خصائصه. وذلك على النحو التالي :

#### أولاً: تعريف العمل عن بُعد:

العمل عن بُعد هو العمل من مكان مستقل عن المكان التقليدي لأداء العمل ويستخدم به وسائل الاتصال الإلكترونية للتمكن من الإبقاء على الاتصال مع صاحب العمل، أو المركز الرئيسي للمنظمة<sup>(١)</sup>. ومن هذا التعريف نستطيع التعرف على العمل عن بُعد لغةً، واصطلاحاً، وقانوناً، ومن جانب بعض الاتجاهات الدولية.

#### ١. تعريف العمل عن بُعد لغةً :

#### العمل عن بُعد في اللغة الإنجليزية :

فالعمل عن بُعد هو: ترجمة للكلمة الانجليزية "tele work" مكونة من مقطعين، المقطع الأول tele وهي كلمة يونانية تعنى (عن بُعد) والمقطع الثانى

(١) آية ماهر - أستاذ الموارد البشرية بالجامعة الأمريكية، وعضو لجنة التعليم بأمانة السياسات «مفهوم العمل عن بُعد» لجريدة الأهرام.

هو work أى العمل وعند اقترانها يصبح المعنى (العمل عن بُعد) ويتشتر مصطلح العمل عن بُعد بهذا المعنى في أوروبا، في حين يعبر عن نفس المعنى بتعبير الاتصال عن بُعد أو Telecomm uniting في الولايات المتحدة الأمريكية<sup>(١)</sup>.

### العمل عن بُعد في اللغة الفرنسية :

في اللغة الفرنسية يطلق على العمل عن بُعد (Le télétravail) وهو تعبير مكون من جزئين الجزء الأول (télé) وتعني (عن بُعد، أو المسافة)، والجزء الثاني (travail) وتعني (العمل، أو الجهد) وعند اقترانها تعني العمل عن بُعد<sup>(٢)</sup>.

### ٢- العمل عن بُعد اصطلاحاً:

فعلى اختلاف مستخدمي المصطلح : يختلف المعنى المقصود به العمل عن بُعد بل يستخدمون مصطلحات للإشارة إلى معنى مقارب مثل التنقل الإلكتروني «Remote working» والعمل من المنزل «Home working» والعمل من خلال شبكات الانترنت «Networking» والعمل المرن «flexible working»<sup>(٣)</sup>.

### ٣- المقصود بالعمل عن بُعد قانوناً:

العمل عن بُعد تعبير حديث الاستعمال من الناحية القانونية اقتضته معطيات التقدم التكنولوجي الحديث، والحاجات الاقتصادية لكل من أصحاب

(1) vittrio dimartino , the high road teleworking, ilo ganava 2001, p.25.

(2) nouveau petit Robert- [www.amazon.com](http://www.amazon.com) 1995, p.222.

(٣) مايك جري- نوبل هاديسون- ترجمة/ عمر عبد الرحمن العيسى- دليل العمل عن بُعد «telewrking

MIKE GRAY - NOEL HODSON «explained مرجع سابق ص ٣٨.

الأعمال والراغبين في العمل كما سلفت الإشارة. ولذا لم يحظ حتى الآن بالتحديد الكامل من رجال القانون فقهاً، أو تشريعاً<sup>(١)</sup>.

غير أن هناك بعض الاتجاهات في سبيل تحديد المقصود بهذا التعبير منها:

**ما عرفته به منظمة العمل الدولية في عام ١٩٩٠ بأنه :**

نظام عمل قائم في مكان بعيد عن المكتب الرئيسي، أو مواقع الإنتاج، حيث ينفصل العامل عن الاتصال الشخصي بالعمال الآخرين، وتسهل التكنولوجيا الحديثة انفصال العامل عن المقر الرئيسي للعمل من ناحية بينما تسهل اتصاله بغيره من العمال من ناحية أخرى بالتقدم الكبير في وسائل الاتصالات<sup>(٢)</sup>.

**وعرف الاتحاد الأوروبي العمل عن بُعد بأنه:**

أي عمل يقوم به موظف ذو مهنة حرة في مكان ما بخلاف أماكن العمل المعتادة للموظف، مع إدخال وسائل الاتصال السلكية، أو اللاسلكية ونظم المعلومات المتطورة كسمة أساسية لهذا العمل<sup>(٣)</sup>.

**ويعرف فرانسيس كينسمان العمل عن بُعد:**

بالعمل الذي يستلزم أن يؤدي في مكان ما بعيداً عن المكتب سواء كانت

(١) د/ حمدي أحمد سعد- أستاذ القانون المدني المساعد كلية الشريعة جامعة الأزهر العمل عن بُعد (ذاتية- تنفيذه) دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة في ضوء القواعد العامة لقانون العمل، (٢٠١٢) ص (١٣). دار شتات للنشر والمراجعة

(٢) د/ طارق النوير «العمل عن بُعد ومتطلبات التطبيق في مصر»- مرجع سابق، ص ٣٥٠.

(٣) د/ حمدي أحمد سعد مرجع سابق ص ١٤ ومشار إليه في بحث د/ طارق النوير المرجع السابق نفس الصفحة.

طبيعية العمل دوام كلي، أو دوام جزئي، أو في أيام معينة، والاتصال عادة يكون إلكترونياً، بدلاً من الانتقال إليه شخصياً كما عرف بأنه العمل الذي يؤدي من شخص - موظف - لصالح منشأة محددة، ومن مكان ما خارج مقر المنشأة، وبأسلوب الدوام الكلي. ويعد الموظف أحد منسوبي المنشأة المستفيدة<sup>(١)</sup>.

فعلى الرغم من اختلاف الآراء حول تعريف العمل عن بُعد، لكن الاتجاه العام يشير إلى أن العمل عن بُعد هو طريقة مرنة للعمل، وتغطي مجالاً واسعاً من أنشطة العمل، جميعها تتضمن العمل عن بُعد عن صاحب العمل، أو بعيداً عن مكان العمل التقليدي المعتاد، ولجزء كبير من وقت العمل، ولا يؤثر عدد ساعات العمل على اعتبار عمل ما عن بُعد أم لا: فالعمل عن بُعد يمكن أن يكون دواماً كاملاً أو جزئياً، ويتحدد ذلك من خلال العامل الهام، وهو كون العمل في أغلب الأحوال يتعلق بالمعلومات ومعالجاتها، ودائماً يتعلق بوسائل الاتصال الحديثة للإبقاء على اتصال مستمر مع صاحب العمل، أو الرؤساء في العمل.

وهذا التعريف يستثنى أنماط الوظائف التي تتطلب العمل خارج المكاتب التقليدية المعتادة «Outworkers» وكذلك الذين يعملون أحياناً من المنزل، ولكنه يتضمن الآتى:

- الذين يعملون من المنزل مثل (المبرمجين)، و(مندوبى المبيعات).

(١) تعريف فرانسس كينسان - نشر في الموقع الإلكتروني - 2011 www.Ahmedelkordy.boyspot.com  
10- post. 8802 . htm1 مقدمة لمفهوم العمل عن بُعد للباحث أحمد الكردي نشر في ٢٤ - ١٠ -

- العاملون في مراكز العمل مثل (أكواخ العمل عن بُعد أو الفروع في المناطق السكنية «Satellite office»).

وقد تعرض مفهوم العمل عن بُعد للعديد من التطورات ففي بدايات ظهوره منذ عشرين عاماً كان الحديث يدور حول العمل من المنزل باستخدام وسائل الاتصال السلكية، واللاسلكية لتحل محل الاتصالات المباشرة في المكاتب التقليدية، أو ما عرف بـ(التواصل عبر الاتصالات) ولكن مع تطور فكرة العمل عن بُعد اتسعت مساحة هذا المفهوم لتشمل بالأساس فكرة العمل الأساسي، وهو العمل من المنزل، كمن الأشخاص الذين يعملون في المراكز المجاورة، أو في الطائرات، ومن السيارات وفي مكاتب العملاء، وذلك باستخدام الوسائل التكنولوجية المساءلة، خاصة في أي مكان يمكنه شبكات الكترونية متاحة، وطبق هذا التطور انتشرت معظم الأدبيات التي تناولت هذا المفهوم، على أنه يقصد به: «العمل في أيام معينة. والاتصال عادةً يكون إلكترونياً. بدلاً من الانتقال إليه شخصياً»<sup>(1)</sup>.

#### ثانياً: نشأة فكرة العمل عن بُعد:

بالنظر إلى نظام العمل عن بُعد نجد ظاهرة العصر الإلكتروني في القرن العشرين، بينما هو نظام قديم قدم البشرية نفسها، ففي بريطانيا، وفي مستوطنات المهاجرين الأوائل في أمريكا في القرن السابع عشر الميلادي، كان معظم الناس يعملون من منازلهم، أو على بعد مئات الياردات فقط من المنزل، ومن ذلك ما كان يتبع في سويسرا مثلاً من قيام العاملين بصنع الساعات من منازلهم، ويعود

(1) Boeis, Eileen, home to work : motherhood and the politics of industrial home woke in the united states, Cambridge university press ( May 27, 199) p.3.

ذلك في الغالب إلى ظروف الطقس، بحيث يعمل الناس في الشتاء من منازلهم بدلاً من التنقل إلى مراكز المدن، وكذلك الحال في اليابان، حيث كان الدور التقليدي للمرأة اليابانية يستلزم منها التواجد في المنزل، مما دعا الكثير إلى التعاقد مع المصانع لإنتاج قطع مصنعة أو نصف مصنعة تباع إلى التجار، أو المصانع<sup>(١)</sup>.

أما أسلوب العمل عن بُعد، وبرامج التنقل الإلكتروني **«Telecommuting»** فقد بدأت في كاليفورنيا، ففي مدن الولايات المتحدة الأمريكية الكبرى مثل مدينة لوس أنجلوس بولاية كاليفورنيا، ومدينة شيكاغو بولاية إلينوى ومدينة نيويورك بولاية نيويورك<sup>(٢)</sup>.

يقضى العاملون، والموظفون يومياً في بداية مواعيد الدوام، ونهايتها ساعات طويلة في طريقهم إلى أعمالهم في الصباح، وإلى منازلهم في المساء، نتيجة ازدحام الطريق حيث أطلق على هذه الفترة ساعة الذروة، أو ساعة التدافع **«Rush Hour»** حيث الكل في عجلة إما للوصول إلى عمله قبل بداية الدوام، أو العودة إلى منزله بعد يوم مرهق: مما يؤدي إلى حوادث مرورية خطيرة أثناء عملية التنقل بين المنزل والعمل، والعكس، وأدت مشاكل المواصلات نتيجة لازدحام الطرق بالسيارات في تلك الأوقات إلى إنشاء نظام التواصل عن بُعد، للقيام بالأعمال في الشركات الموجودة في تلك المدن، وهذا هو الاسم الشائع في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي يطلق عليه أحياناً العمل عن بُعد

(١) فلوران مالكي مدير تسويق المشاريع في شركة سونيك وول، والعمل عن بُعد توفير للمال، وحماية للعالم. موقع كازار مارس ٢٠١٠.

(٢) James, Kay telework: A management Priority - «العمل عن بُعد» - «نحو مجتمع العرفة»؛ سلسلة دراسات يصدرها مركز الإنتاج الإعلامي جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار الثاني عشر، ص ٤.

«telework» وعلى من يعمل فيه العاملون عن بُعد، أو العمال النائين «teleworkers» .

وقد بدأت الفكرة في شركات الإعلانات، والشركات التجارية التي توزع كميات ضخمة من الإعلانات التجارية، والكتالوجات على المنازل، وصناديق البريد، فكانت تكلف بعض العاملين من منازلهم بتعبئة أظرف البريد، أو كتابة العناوين على الإعلانات، وكذلك شركات المبيعات من خلال البريد التي ترسل الكتالوجات إلى الأفراد، وتجمع الطلبات ثم ترسل البضاعة إلى من يطلبها.

وكانت تتفق مع أشخاص لعنونة الكتالوجات من منازلهم. بل قد تكلف آخرين بتوزيع البضائع حيث إن كثيراً من تلك الشركات لم يكن لديها الإمكانيات للقيام بتلك المهمة سواء من ناحية الأيدي العاملة، أو المكان. وبهذا الأسلوب استطاعت تلك الشركات المنافسة في السوق خفض مصاريف العمالة، وتكاليف المخازن والمكاتب. ومن أكبر الشركات التجارية المنتشرة في الولايات المتحدة الأمريكية تلك الشركات التي توظف النساء للبيع من خلال خدمة (الباب إلى الباب)، أو بدعوة نساء الحى بقصد شراء منتجات التجميل، أو أوعية المطبخ لقاء عمولة وحتى تقصد في التكاليف لجأت تلك الشركات إلى ما يسمى بالأسلوب الهرمي، حيث شكلت فرقاً من سيدات المنازل، ووفرت لهم الحوافز لتشجيع أخريات للعمل لحسابهن فكلما توسع التوزيع كلما زاد العائد عليهن من العمولات دون مشقة اشتراكهن في البيع المباشر<sup>(1)</sup>.

(1) Dinnocenzo, Debra A, 101 Tips for telecommuters: successfully Mange your work, team, technology and family, Berrett - Koehler Publishers (august 18, 1999)p.8

وبتقدم تقنية الاتصالات انتشر تسويق البضائع، والخدمات بالهاتف «teleworkig» حيث يقوم كل من الرجل، والمرأة بعد فترة من التدريب على أساليب البيع بالهاتف مجملات بيع السلع بما في ذلك الأسهم، والسندات، والصحف والمجلات، بل وجمع التبرعات من المنزل وفق جدول يحدده البائع<sup>(1)</sup>. وكل ما يحتاجه هو جهاز هاتف وقائمة تزوده بها الشركة بالزبائن المحتمل البيع لهم، وفي الوقت الحاضر، وسعيًا لمضاعفة الأرباح، تلجأ الشركات الأمريكية إلى أشخاص في الدول النامية مثل الهند للقيام بهذا الدور خاصة بعد سهولة الاتصالات الهاتفية على مستوى العالم<sup>(2)</sup>.

كذلك تأسست شركة الرد على الهاتف «Answering service» والتي تتحول إليها المكالمات الهاتفية في أوقات غير أوقات العمل، أو تقوم بالرد على هاتف طيبب أو بائع، حيث توجه إليه المكالمات الهاتفية في أوقات غير أوقات العمل، لإشعاره بها بالاتصال بمن يريد وفي هذه الحالة يمكن لأي سيدة في منزلها القيام بمهام السكرتارية لقاء عمولة، أو عقد بمجرد حصولها على خطوط هاتف مركزية «central system»<sup>(3)</sup>.

أما في مجال الوظائف الرسمية فبدأت الفكرة بإدخال ساعات العمل المرنة «Flex Hours»، والتي تسهل على العاملين اختيار ساعات العمل، والانتهاء منه، وبالتنسيق مع الإدارة التي يعملون فيها، لتفادي ساعات ازدحام

(1) Crittenden , Ann , the price of Motherhood : why the Most important job in the world is still the least valued, owl Books ( ny ) (January 1, 2002 )p.5

(2) jemes, kay telework: Amanegement Priority «نحو مجتمع العرفة»؛

الإصدار الثاني عشر، (د.ت) مرجع سابق، ص 6.

(3) braown doglas and Wilson, scott, the black book of outsourcing:how to mange the change, challenges and opprtunitis, willy (may 2 , 2005 ).

المرور مما ساعد على العمل بهذا النظام أن العاملين يتقاضون راتبهم وفقاً لعدد الساعات التي يعملونها في الأسبوع، وأنهم لا يتقاضون راتباً شهرياً محدداً وبصورة غير مباشرة أفاد هذا النظام قوة العمل النسائية خاصة الأمهات، التي كان عليهن مساعدة أطفالهن في ساعات الصباح المبكرة للذهاب إلى المدارس، إلى جانب ما تلاقيه النساء الحوامل من مصاعب تؤدي إلى كثرة تغيبهن عن العمل، والتي تتضمن قيام بعض العاملين بأداء واجبات العمل كله، أو جزءاً منه في منازلهم من خلال الاتصال المباشر بإدارتهم في الشركة عن طريق الإنترنت، وبالطبع فإن هذا النوع من الأعمال لا يتطلب شراكة فعلية مع الآخرين.

وساعد على انتشار هذا النوع من العمل اتجاه الشركات إلى استخدام المستشارين من أهل الخبرة **(Consultants)**، والمتعاقدين المستقلين **(Independent contractors)**، بصورة مؤقتة إلى جانب اعتمادها بصورة مباشرة على التعاقد لفترات محدودة مع شركات التوظيف لتزويدهم بالقوى العاملة من ذوي الكفاءات الفنية المطلوبة وفق الحاجة، ونظام استخدام الإمكانيات الخارجية **(Outsourcing)** الشائع، تلافياً للقيام بتوظيف فنيين دائمين في الشركة، وما يتطلب ذلك من دفع حوافز، وتأمينات وتوفير مكان عمل لهم.

ورغم أن الشركات تدفع للعمالة الخارجية أكثر مما تدفعه من رواتب للقائمين بوظائف مماثلة من عاملين دائمين. إلا أن التكلفة الكلية للعامل الخارجي المؤقت أقل بكثير من العامل الدائم، نظراً لما تدفعه الشركة من تأمينات، مثل (التأمين الصحي) - والتأمين الاجتماعي - والتأمين ضد البطالة -

والتأمين ضد حوادث العمل). والتي قد تبلغ أكثر من ٣٠٪ من راتبه، إلى جانب الحوافز الأخرى من عطلات مدفوعة، وإجازات مرضية مدفوعة... الخ كما أن بمقدور الشركة استبدال العاملين الخارجين وفق الحاجة، أو إنهاء خدماتهم دون سابق إخطار<sup>(١)</sup>.

وعلى الرغم من أن أغلب برامج التنقل الإلكتروني «Telecommuting» بدأت في كاليفورنيا، إلا أن أول ظهور له كان في ألاسكا. فبسبب الظروف الجوية القاسية وظروف التنقل الصعبة في ولاية ألاسكا، بدأ الناس بعمل اجتماعات عن طريق الهاتف، فهذه الاجتماعات عن بُعد تسمح للأفراد أن يشاهد بعضهم البعض عبر الشاشة، ويتحدثون مع بعضهم البعض<sup>(٢)</sup>.

### ثالثاً : أهمية العمل عن بُعد :

إن ثورة المعلومات، والتكنولوجيا المتطورة بشكل متسارع ستغير من أساليب العمل، وما أسلوب العمل عن بُعد إلا أحد الأساليب التي بدأت تغزو قطاعات العمل بشكل متنامٍ، وملحوظ، وتحدد التقنيات المحتاجة حسب طبيعة العمل، والمهام التي يقوم بها العاملون عن بُعد كل على حدة، مع الأخذ في الاعتبار التطور السريع، والهائل في هذه التقنيات، ومن المتوقع أن تُعم هذه الظاهرة الجديدة بشكل أوسع في ضوء التطور السريع التي تشهده أجهزة الاتصالات، ابتداء من الحواسيب، ومؤتمرات الفيديو، وإنهاءً بأجهزة الهاتف العالمية التي لن تدع بقعة في العالم خارجة عن نطاقها.

(1) thonda vadi, nanado and albert George , of fshoope outsourcing path. to. now efficiencies it and business processes, author (march 30, 2004).

(٢) فلوران مالكي العمل عن بُعد توفير للمال وحماية للعالم موقع سابق.

والتقدم التقنى الهائل يأتي كل يوم بجديد، ومن ذلك الابتكار الذى توصلت إليه هيئة الاتصالات البريطانية **British Telecom** وأطلق عليه (مكتب على ذراعك)<sup>(١)</sup> والذى يمكنه خدمة رجال الأعمال وهم في أى بقعة من بقاع العالم، ويشتمل الابتكار الجديد على كافة أجهزة الحاسب الآلى المكتبية الرئيسية. واعتمدت برامج هذا الابتكار على أسلوب التلقين الصوتى بدلاً من لوحة المفاتيح الاعتيادية في أداء الفاعلية المختلفة لهذا البرنامج مما يخدم فئة المعاقين سمعياً، وباستخدام نظام الاتصال التليفوني، يمكن للحاسب الآلى في هذا المكتب المتنقل من الاتصال مع بقية زملاء العمل لمتابعة إنجاز المهام الوظيفية المطلوبة كأى مكتب عادي في عالم إدارة الأعمال، ولم يخل هذا المكتب من وسائل الاتصال المعروفة كالفكس، والبريد الإلكتروني، وسجل المعلومات إضافة إلى شبكة المعلومات الدولية «الإنترنت» والخبراء يتوقعون إقبالاً شديداً، وطلباً ملحاً عليه في المستقبل القريب، لأنه سيقرب مفاهيم إدارة الأعمال المختلفة رأساً على عقب.

وقد تم إنشاء مجموعة (إف. آى) **FI** في بريطانيا (شركة بريطانية قائمة على أسلوب العمل عن بُعد) لتوفير فرص عمل في الحاسب للمرأة التي لا تستطيع الخروج للعمل، وقد أدخلت شركة «أمريكا إكسبريس» برنامج يسمح لموظفي، وكالات السفر التابعة لها بالعمل بالمنزل، كطريقة لمنع وكالات السفر الأخرى من جذب، وإغراء وكلائهم ذوى التدريب الرفيع، وفي ظل ارتفاع

(١) ذكر في بحث / محمد بن عبد الله الهيدان «عمل المرأة عن بُعد»، على الموقع الإلكتروني التالي:

<http://www.fin390.com/malafat/women/m.htm2012/12/17>. p.1, p.3.

أعداد المنازل المجهزة بإمكانيات الاتصال بالإنترنت عريض النطاق<sup>(١)</sup>، أصبح العمل من المنزل أمراً ميسوراً، وقد بدأ إنتشار هذا النوع من الإمكانيات الإلكترونية في دول الخليج، فدول البحرين والكويت، وقطر، والإمارات، والسعودية تسجل معدلات للاتصال المتنقل بشبكة الإنترنت، هي من أعلى المعدلات العالمية، ولا يخفى أن العاملات عن بُعد أقدر على العمل بكفاءة باستخدام الإنترنت عريض النطاق، مما يجعل تقنية الاتصال الصوتي عبر الهاتف، ممكنة بصورة أكبر مقارنة بما تكون عليه الحال عند استخدام وسيلة اتصال بطيئة.

ولا شك أن انتشار الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة أتاح لملايين العاملين، والعاملات الأدوات اللازمة للعمل عن بُعد أثناء التنقل لمقرات الشركات أو العمل بأي صورة أخرى عن بُعد، لكن هذه القدرة على العمل المتنقل تشكل تحديات بالنسبة لأقسام تكنولوجيا المعلومات في الشركات تتعلق بجوانب الحماية والأمن الإلكتروني .

فانخفاض الأسعار، وزيادة إمكانيات الأجهزة الإلكترونية، وأجهزة الحاسوب المحمولة (لاب توب) قد جعل من خيار العمل عن بُعد أمراً في متناول الكثير من الشركات وموظفيها.

إن التطبيقات الجديدة مثل المهاتفة بروتوكول الإنترنت، ومؤتمرات الفيديو تجنب العاملات الاضطرار إلى الاجتماع في مكان واحد للعمل بصورة تعاونية، فقد أصبحت الاجتماعات عبر شبكة الإنترنت نقطة التقاء منتشرة

(١) / محمد عبد الله الهبدان، «عمل المرأة عن بُعد» مرجع سابق، ص ١٠ .

داخل الشركات التي وزعت القوى العاملة لديها على مكاتب بعيدة جغرافياً، أو على مكاتب منزلية، علماً بأن هذه الاجتماعات لا تدعم جوانب التعاون فحسب، بل وتحول دون إحساس العاملين عن بُعد بالانعزال عن المقر المركزي للعمل، والتواصل معه، ويلاقى تطبيق الهاتفة بروتوكول الإنترنت قبولاً واسع النطاق في عالم اليوم، ويرجع ذلك إلى ما يتيح للعاملين، والعاملات عن بُعد من إمكانية استخدام هاتف منزلي بها يتيح للمستخدمين التحدث مع بعضهم البعض عبر هذا التطبيق.

وقد بدأ الاهتمام في بداية السبعينات بفكرة العمل عن بُعد، كردة فعل للمقاطعة العربية، وارتفاع أسعار النفط، مما جعل الكثير يطالب بأساليب عمل تقلل من التنقل، كما ساهمت الاختناقات المرورية في المدن الرئيسية في زيادة الاهتمام بهذا النوع من العمل، وفي الثمانينات كانت دوافع زيادة الاهتمام بأسلوب العمل عن بُعد دوافع بيئية وللتقليل من التلوث البيئي الذي تسببه وسائل النقل العامة والخاصة<sup>(١)</sup>.

وعلى الرغم من أن أسلوب العمل عن بُعد قد طبق كاستجابة لبعض المشكلات كما هو أعلاه إلا أنه من خلال التجربة ظهرت فوائد إضافية لهذا الأسلوب مما جعل الاهتمام في مثل هذا النظام يزداد مع مرور الوقت، ففي بحث في قاعدة بيانات إن إي إكس آي إس N.E.X.I.S وهي إختصار لكلمة الأخبار العامة، وأخبار الأعمال، وهي قاعدة بيانات تفهرس بها ٧٠٠ جريدة، ومجلة بالولايات المتحدة الأمريكية، وخارجها، وجد أنه أشير إلى كلمة التنقل

(١) بهذا المعنى د/ طارق نوير «العمل عن بُعد ومتطلبات تطبيقه في مصر» - مرجع سابق، ص ١٢.

الإلكتروني **Telecommuting**، المصطلحات ذات العلاقة بالتنقل الإلكتروني ١٩٤ مرة وفي عام ١٩٩٣ وجدت ٤٠٨,١ إشارة إلى التنقل الإلكتروني، وفي عام ١٩٩٤ م زاد عدد الإشارات، أو ورود الكلمة إلى أكثر من ٣٠٠,٢ مرة. وفي إحصائية لمؤسسة لينك ريسورس **Link Resources**، وهي شركة متخصصة بأبحاث التسويق في نيويورك، وجد أن تسعة ملايين أمريكي تقريباً يعملون بنظام التنقل الإلكتروني **Telecommuting**، وهو ما يعادل ٦٪ من القوة العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، ويشكل ضعف عدد العاملين عن بُعد في عام ١٩٩٠ م. وتشير الدراسة إلى أن العمل عن بُعد ظاهرة في تزايد مستمر في القطاعين العام، والخاص.

ويُطلق أيضاً على هذا الأسلوب «التوظيف الذاتي»، حيث إن هناك دراسة إحصائية أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية تبين أن أكثر من ثلاثين مليون أمريكي يعملون في منازلهم، ومن بين هذا العدد ٢٤ مليوناً يعملون لأنفسهم، بينما تعمل البقية الباقية لحساب مهن تتراوح بين تقديم الاستشارات القانونية، والإدارية إلى شئون إعادة التأهيل .

والتنبؤات التي أجريت من قبل بي آي إس ستراتيجيك ديسيجون (**BIS**) **Strategic Decision** (شركة متخصصة في متابعة التقنيات) تتوقع زيادة سنوية في عدد العاملين عن بُعد بمعدل ١٢٪ في التسعينات<sup>(١)</sup>. وفي تنبؤات أخرى يتوقع أن يصل نسبة العاملين عن بُعد، أو العاملين بنظام التنقل الإلكتروني إلى ٥٧٪ من القوى العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية أي ما يعادل ٦٦ مليون

(1) VITTRIO DI MARTINO, «THE HIGH ROAD TO TELEWORKING», ILO, GENEVA 2001, P.25, op. cit.

موظف. أصدرت منظمة (وورلد آت ورك) المعنية بالموارد البشرية دراساتها السنوية التي انتهت إلى أن ٤٢٪ من الشركات الأمريكية أعلنت عن اتباعها برامج للعمل عن بُعد وأشارت إلى أن المحرض الرئيسي للإقدام على هذه النوعية من برامج العمل تتمثل في الإنتاجية، والمرونة العالية، وفي كندا قفز الرقم خلال عام ٢٠٠٨ م إلى ٤٠٪<sup>(١)</sup>.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية أعلن مكتب إحصاء القوى البشرية أنه في أيار (مايو) ٢٠٠١ وصل عدد من يعملون عن بُعد قرابة ١٩,٨ مليون فرد، أي ما يعادل ١٥٪ من العدد الإجمالي للقوى العاملة، ٨٠٪ منهم يستخدمون الحاسب الآلي، و ٦٠٪ يستخدمون الإنترنت .

وتشير أحدث التقديرات البريطانية إلى وجود مليون شخص من العاملين الإلكترونيين في المنازل، أي ما يعادل ٤٪ من قوى العمل في بريطانيا، وبذلك ارتفعت أعدادهم إلى الضعف خلال ستة أعوام بعد أن كانت قد بلغت نصف مليون عامل إلكتروني في عام ١٩٩١ م وبلغ عدد العاملين عن بُعد بحسب مكتب الإحصاءات الوطنية عام ٢٠٠٠ م نحو ١,٦ مليون فرد، أي بما نسبته ٥,٨٪ نساء. وبنسبة زادت عما كان عليه عام ١٩٩٨ م تصل إلى ٣٩٪ .

وقد أعلن المكتب البريطاني للإحصاءات الوطنية أن هناك مليونين ممن يعملون عن بُعد في بريطانيا خلال الربع الثاني من عام ٢٠٠٢ م. أي بنسبة ٧,٤٪ من العدد الكلي للعاملين، وكانت هناك زيادات مطردة في أعداد العاملين عن

(1) VITTRIO DI MARTINO, «THE HIGH ROAD TO TELEWORKING», ILO, GENEVA 2001, P.25, op. cit.

بُعد تصل إلى ٧٠٪ عن السنوات السابقة أنه من غير المحتمل أن تزول المؤثرات التي شجعت العمل عن بُعد، فاختناقات المرور ستزيد، والاحترام البيئي سيصبح مهماً أكثر فأكثر، وستسعى الشركات لجذب أحسن الموظفين، وتحسين خدمات العميل، وتخفيض التكاليف، وبناء على هذه الحقائق يتوقع انتشار العمل عن بُعد، وتتفاوت التنبؤات بصورة كبيرة على الطريقة التي يتم بها تعريف هذا الأسلوب من العمل، ولكن من المتوقع أن يصل عدد العاملين بحلول عام ٢٠١٠م إلى ٣٣ مليون في الولايات المتحدة الأمريكية، وعشرة ملايين في المملكة المتحدة.

مع ذلك لم تكن هناك ثورة في عالم العمل عن بُعد، وأكبر الاحتمالات أن يحدث تطور كبير في أساليب العمل كنتيجة طويلة الأجل للثورة في تقنية المعلومات. وسوف يندمج أسلوب العمل عن بُعد في الاتجاه السائد لأسلوب العمل الطبيعي، أما التمييز الحالي بين العمل بالمنزل، والعمل بالمراكز، والعمل بالمكاتب سيصبح صعباً، وسوف تظهر أساليب عمل أكثر مرونة، واستقلالاً عن المكتب، وسيصبح عرفاً مقبولاً أن يقضي الناس جزءاً من وقتهم يعملون خارج المكتب التقليدي .

ومن المحتمل أن يتجاوز عدد العاملين المؤقتين الذين كانوا يعملون بالمكاتب عدد العاملين عن بُعد بدوام كامل، والإجماع العام هو أن العمل بدوام جزئي من المنزل، والعمل من المراكز سيصبحان الشكل المهيمن على أشكال العمل عن بُعد للعاملين في الشركات .

وضع الاتحاد الأوروبي هدفاً أن يكون هناك عشرة ملايين فرد يعملون عن بُعد بحلول عام ٢٠٠٠م في قارة أوروبا. هذا الحلم وصل تقريباً إلى حقيقة ففي عام ١٩٩٩م، وصل عدد العاملين عن بُعد في أوروبا إلى تسعة ملايين فرد، وربما تضاعف العدد حالياً. في أيرلندا الرابعة على مستوى العالم في استخدام الإنترنت، والسابعة في نسبة توغل استخدام العمل عن بُعد، وقد صرح اتحاد العمل عن بُعد الإيرلندي في مايو ٢٠٠١م أن عدد من يعملون عن بُعد في أيرلندا قد بلغ قرابة ٦١ ألف فرد، ويعادل ذلك ٤,٤٪ تقريباً من العدد الكلي للعاملين<sup>(١)</sup>.

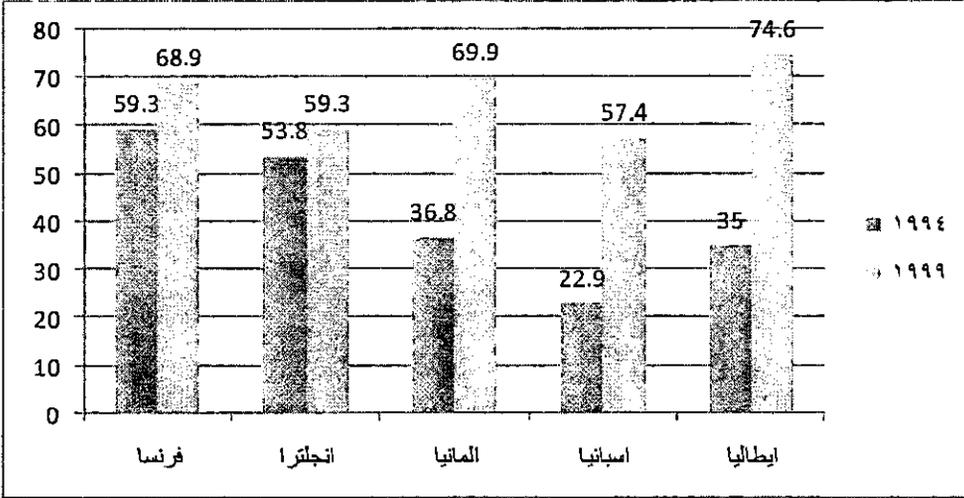
وفي اليابان أعلنت جمعية العمل عن بُعد اليابانية أن هناك أكثر من ٨٠٠ ألف ممن يعملون عن بُعد في اليابان عام ١٩٩٦م، وزاد هذا العدد عام ٢٠٠٠م إلى ٢,٤٥ مليون ممن يعملون عن بُعد.

وفي أحد استطلاعات الرأي لعدد من الشركات التي تستخدم العمل عن بُعد في أوروبا تم التوصل إلى أن ٥٠٪ من هذه الشركات أصبحت تلجأ إلى الإنترنت "Internet" وأكثر من ٧٠٪ تبحث عن المزيد من اللامركزية في أداء أعمالها، و ٨٠٪ تؤمن بالإدارة عن طريق الشبكات الإلكترونية، وكما يوضح الشكل رقم (١) تزايد الوعي بأهمية العمل عن بُعد في دول غرب أوروبا.

(1) VITTRIO DI MARTINO, «THE HIGH ROAD TO TELEWORKING», ILO, GENEVA 2001, 26, op. cit.

الشكل رقم (١)

تطور الوعي بالعمل عن بُعد في بعض الدول الأوروبية



Source: vittrio Di Martino, "The Road to Teleworking", Ilo, Geneva, 2001, P.25.

ومن الشكل السابق يتضح تزايد الوعي بأهمية العمل عن بُعد بشكل كبير فيما بين عامين عامي ١٩٩٤ و١٩٩٩، ففي فرنسا زاد الوعي من ٥٩,٣٪ إلى ٦٨,٩٪ بين العامين، وفي إنجلترا زاد الوعي من ٥٣,٨٪ إلى ٥٩,٣٪ وفي ألمانيا زاد الوعي من ٢٢,٩٪ إلى ٥٧,٤٪ هذا وتوصلت نفس الدراسة إلى أن ثلثي موظفي أوروبا الغربية أكثر ميلاً إلى العمل الموسمي والعمل الدائم عن بُعد<sup>(١)</sup>.

وتشير بيانات منظمة العمل الدولية، التي تقوم حالياً بتحليل حجم العمل عن بُعد في الإحصاءات الوطنية لعدد من دول العالم، إلى أن عدد

(١) راجع: أ.د/ طارق نوير في «العمل عن بُعد ومتطلبات التطبيق في مصر» مجلة مصر المعاصرة العدد ٤٧٣ - مرجع سابق، ص ٣٤٩.

العاملين عن بُعد العاديين، والموسميين في المملكة المتحدة بلغ حوالي ٦٪ من إجمالي قوة العمل، وأن هذا الرقم قد ازداد حوالي ٤٠٪ في فترة لا تتجاوز الستين، وأن هناك نمو مذهل في تطبيق هذا المفهوم في كل من الولايات المتحدة الأمريكية، وأستراليا وبلدان أخرى في الاتحاد الأوروبي. وقد بدأت بعض الشركات المصرية في الفترة الأخيرة من تطبيق نظام العمل عن بُعد ومن المتوقع أن تزداد أهمية العمل عن بُعد كل يوم في ظل التقدم الكبير والسريع في وسائل الاتصالات، والمعلومات نظراً لما تقدمه هذه الوسائل مثل: الفاكس - الأجهزة الإلكترونية - الكمبيوتر (الإنترنت) - الهاتف - والتجوال (الهاتف النقال) وغيرها، من دقة، وسرعة في أداء العامل لعمله و في مراقبة صاحب العمل لعماله أيًا كان موقعهم حيث تعمل على سرعة ودوام الاتصال بين طرفي علاقة العمل (العامل وصاحب العمل)، وبين العامل، وباقي زملائه الآخرين.

#### رابعاً: أنواع العمل عن بُعد:

العمل عن بُعد يتخذ العديد من الأنواع، أو الأشكال التي يتم تطبيقها، وفقاً لطبيعة وظروف كل من العمل، العامل، وصاحب العمل، ونظراً لتعدد هذه الأنواع، ولعدم الخلط بينها فقد قمنا بحصرها، وتحديدتها في ثلاثة أنواع النوع الأول: التفرغ الكامل أو الدوام الكامل، النوع الثاني: التفرغ الجزئي أو الذي يعمل عن بُعد لفترة من الوقت، النوع الثالث: العمل عن بُعد بالطلب أو وفقاً للظروف، ثم تفرعنا إلى ثلاثة أشكال من العمل عن بُعد، وفيما يلي توضيح كل نوع، وشكله بالتفصيل وذلك على النحو التالي:

### النوع الأول: التفرغ الكامل أو الدوام الكامل:

وفي هذا النوع يقوم الموظف أو العامل بكل المهام المنوطة به في عمله خارج بيئة المكتب، أو مكان العمل التقليدي، وهذا قد يتضمن العمل من المنزل، أو من مركز الاتصال عن بُعد، أو من مكتب العمل، وهذا النوع من العمل يؤدي إلى خفض تكاليف الشركة، أو تكاليف تأجير مكان العمل<sup>(١)</sup>.

### النوع الثاني: التفرغ الجزئي أو الذي يعمل عن بُعد لفترة من الوقت:

وفي هذا النوع من العمل عن بُعد يقضي العامل عن بُعد جزءاً من الوقت بصورة متفاوتة ووفق جدول محدد، وقد يكون العمل ليوم، أو أكثر كل أسبوع، أو لعدة أيام في الشهر، أو عدة أيام كل بضعة أسابيع، وهذا النوع يؤدي إلى وفرة في مساحة مكاتب العمل حيث يمكن تداول أمكنة العمل، أو التشارك فيها<sup>(٢)</sup>.

### النوع الثالث: العمل عن بُعد بالطلب أو وفق الظروف:

أما هذا النوع من العمل عن بُعد فهو العمل بصورة غير منتظمة، وتشمل تلك الظروف العمل البديل الشخصي نتيجة ظروف طبيعية، أو العمل في مشاريع خاصة مؤقتة. وهذا النوع من العمل يكون مفيداً، ويلعب دوراً هاماً في الأحوال الطارئة مثال (الاحتجاجات - حالة الانفلات الأمني - الكوارث الطبيعية - المرض العارض... وغيرها)<sup>(٣)</sup>. هاماً في المشروعات الصغيرة.

(١) jemes, kay telework : Amanagement Priority (١) zedkay, kay telework : Amanagement Priority (١) (مركز الإنتاج الإعلامي) مرجع سابق، ص ١٥.

(٢) Aguide for management , supervisors, and teleworks. (٢) أنظر المرجع السابق ص ١٦  
(3) coordinators, united a tates office personnel management: wshington, pc (may 2003).

وهذه الأنواع الثلاثة تتفرع منها العديد من أشكال العمل عن بُعد، والتي قد تتناسب مع كل نوع مثال:

### أ) العمل عن بُعد من المنزل:

ولتوضيح هذا الشكل من أشكال العمل عن بُعد سوف يتم التعرف على العمل من المنزل:

#### \* تعريف العمل من المنزل:

وفقاً لتعريف مشروع اتفاقية حماية العاملين في المنازل التي دعت إليها منظمة العمل الدولية: فهو كالاتي: هو العمل الذي يؤديه شخص يشار إليه باسم العامل في المنزل الذي يقوم بأداء عمله من منزله، أو في أماكن أخرى يختارها العمال مقابل أجر، ويؤدي ذلك إلى ناتج، أو خدمة وفقاً للمواصفات التي يطلبها صاحب العمل سواء كانت المعدات أو المواد أو المدخلات الأخرى المستخدمة مقدمة من هذا الشخص، أو من صاحب العمل، أو الوسيط، طالما لم يتمتع هذا الشخص بدرجة من الاستقلالية، ولا يستوفي الشروط اللازمة لاعتباره عاملاً مستقلاً بمقتضى القوانين، أو اللوائح الوضعية، أو قرارات المحاكم<sup>(١)</sup>.

(١) مؤتمر العمل الدولي الدورة ٨٢ لسنة ١٩٩٥، التقرير الخامس (٢) العمل في المنزل، ص ٢٢١-٢٢٠.  
انظر: د/ أحمد البرعي: الوسيط في القانون الاجتماعي الجزء الثاني: شرح عقد العمل الفردي دار النهضة العربية ٢٠٠٣ - ص ١٣٤.  
- د/ حمدي أحمد سعد - العمل عن بُعد (ذاتيته وتنفيذه) ص ١٨.

كذلك هناك العديد من أنواع العمل عن بُعد من المنزل مثل العمل الحر عن بُعد حيث يختار الأفراد، أو يفضلون العمل من منازلهم الذين يشرون في مشروع عمل لأول مرة ويقومون بالعمل من منازلهم للمقصد في التكليف<sup>(١)</sup>.

ولكن من الناحية القانونية ليس كل عمل في المنزل يعتبر من قبيل العمل عن بُعد، بل قد لا يدخل العمل في المنزل في إطار قانون العمل من الأصل متى كان العامل في منزله يعمل لحساب نفسه، ولا يخضع لإشراف، ورقابة، وتوجيه أحد مثال: الحائك (الخياط) حيث يدخل نشاطه ضمن عقد المقاوله مع الآخرين، وهذا هو الغالب بالنسبة للعمال في منازلهم بصفة عامة.

ولكن يعتبر العمل في المنزل عملاً عن بُعد إذا خضع العامل لإشراف، ورقابة وتوجه صاحب العمل الذي يحدد، وقت العمل، وحجم الإنتاج، ونوعه سواء تم ذلك بالتوجيه المباشر عن طريق تردد صاحب العمل على منزل العامل، أو بطريقة غير مباشرة بواسطة استخدام وسائل الاتصال السلكية، واللاسلكية كالتليفون، والهاتف المحمول، والإنترنت، وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة<sup>(٢)</sup>.

وأما من الناحية الاقتصادية فنرى أنه إذا قام العامل، أو الموظف بأداء عمله من منزله، ونتج عن ذلك أن العامل قدم إنتاجاً للشركة، أو المؤسسة وفقاً

(١) في هذا المعنى د/ محمد علي مبروك: التبعية في نطاق علاقة العمل الفردية دراسة تحليلية في قانون العمل (المصري - الفرنسي) دار النهضة العربية ٢٠٠٤ ص ١٣٨.

د/ محمد علي مبروك مبادئ تشريع العمل ط ٤ دار النهضة العربية ٢٠٠٣ ص ١٨٢ .

أنظر: د/ حمدي أحمد سعد، مرجع سابق ص ١٨ - ١٩ .

(٢) أنظر: د/ حمدي أحمد سعد، العمل عن بُعد (ذاتيته - وتنفيذه) المرجع السابق، ص ١٩.

لمواصفات معينة، وبصفة دورية، أو مستمرة، وتقاضي مقابل ذلك أجراً، وكان ذلك بمثابة مصدر رزق أساسي، أو أصبح راتباً يتقاضاه العامل بصفة دورية، أو مستمرة أيضاً، ويعتمد عليه في معيشتة، فيعتبر ذلك دخلاً، ويدخل ضمن التبعية الاقتصادية، مما يترتب عليه زيادة في الدخل القومي، والتقليل من الركود الاقتصادي، فيعتبر هذا عملاً عن بُعد بغض النظر عن الضرر الذي يقع على العامل والمتمثل في خروج هذا العامل من نطاق الحماية القانونية المقررة في قانون العمل وهي التأمينات والمعاشات الاجتماعية.

### ب) العمل في مكتب تابع لمقر العمل الأصلي:

وقد يتم العمل عن بُعد عن طريق مكاتب فرعية تابعة لمقر العمل الرئيسي والتي تبعد عنه جغرافياً ويتم الاتصال بينهما عن طريق وسائل الاتصال الحديثة والأجهزة الإلكترونية، وتكون هذه المكاتب الفرعية قريبة من مقر إقامة العامل غالباً مما يسهل تسيير الأعمال، وسرعة إنجاز المهام، ويحافظ على وقت العملاء<sup>(١)</sup>.

وهذا الشكل من أشكال العمل عن بُعد قد يلعب دوراً هاماً في نجاح الشركات ذات النشاط الدولي التي يتواجد مقرها الرئيسي في بلد ما، ولديها فروع أخرى في العديد من دول العالم ناهيك عن الدور الهام جداً الذي يقوم به العمل عن بُعد حالة اندماج الشركات التي طالما نادى بها الاقتصاديون في وطننا العربي.

(١) مقال باللغة الفرنسية بعنوان العمل عن بُعد «télétravail» منشور على الموقع الإلكتروني التالي:  
[www.télétravail.monster.ca/articals](http://www.télétravail.monster.ca/articals)

### ج) العمل عن بُعد المتنقل:

نظام العمل عن بُعد المتنقل متعلق بالعامل الذي يتولى أداء الكثير من الأعمال في أماكن متفرقة بما يجعله في حالة تنقل مستمر فهي ليست صورة ذهنية عن مكتب منزلي مجهز بتقنيات عالية المستوى، مبرراً اجتماعياً، واقتصادياً من خلال تقليلها للموس للتنقل والسفر.

فالعامل عن بُعد المتنقل هو عامل مزود بهاتف نقال، أو سيارة، وجهاز فاكس وحاسوب نقال، وآلات الرسائل الإلكترونية الحديثة الأخرى التي من خلالها يكون العامل على اتصال دائم مع أصحاب العمل، والعملاء كما تساعده على إنجاز مهامه بسرعة فائقة حيث يقوم العامل بتلقى الاتصالات من العملاء الراغبين في الحصول على خدمة معينة، وإكمالها باستخدام تكنولوجيا توزيع المكالمات واتصالات الحاسوب<sup>(١)</sup>.

وهذا الشكل من أشكال العمل عن بُعد يمكن أن يقوم به العامل من منزله، إذا كان يعمل في المنزل أحياناً، سواء كان يعمل لحسابه الخاص، أو لصالح منظمة، أو شركة.

كما يوفر هذا الشكل العديد من الخدمات للجمهور مثل التسوق عن بُعد وتسهيل المعاملات الفنية وحجز تذاكر الطيران، وخدمات الطوارئ، كما أنه يناسب رجال الأعمال الذين يقومون بإبرام صفقاتهم عن طريق الاتصالات الهاتفية.

(١) مايك جري - نوبل هاديسون - ترجمة/ عمر عبد الرحمن العيسى - دليل العمل عن بُعد telewrking «MIKE GRAY - NOEL HODSON» مرجع سابق، ص ٦٠ - ٦١.

ويتضح هذا الشكل أكثر في عمل مراسلي، وكالات الأنباء حيث يقوم المراسل بإمداد المقر الأصلي للعمل (إذاعة مسموعة، أو مرئية، أو مقروءة كالصحف والمجلات بسرعة، وبكفاءة في الأداء، وبصورة حية، ومباشرة متنقلاً من مكان لآخر، ومن مدينة إلى أخرى حيثما تواجدت الأحداث، والأخبار).

كما أن العامل المتنقل يمكن أن يتخذ مراكز العمل عن بُعد، وأكواخ العمل عن بُعد في المناطق الريفية مقرأً له للقيام بالأعمال المنوطة له، ويستطيع تقسيم وقته بين هذه الأكواخ، أو تلك المراكز، والمنزل، والمكتب الرئيسي للشركة حسب ما تفرضه حاجة العمل، فكل هذه الفئات تمثل عدداً متنامياً من الناس الذين يمكن لهم البقاء على اتصال مع المقر الرئيسي في أي وقت ليلاً نهاراً.

### خامساً: خصائص العمل عن بُعد:

سوف يتم عرض خصائص العمل عن بُعد من خلال عرض مثال لمجموعة دول الاتحاد الأوروبي ثم عرض مثال للولايات المتحدة الأمريكية .

#### ١- أمثلة من مجموعة دول الاتحاد الأوروبي:

بدأنا هنا بأمثلة من مجموعة دول الاتحاد الأوروبي . لأن المفوضية الأوروبية (European commission) ككل . إذ ترى العمل عن بُعد كأحد الحلول لخفض معدل البطالة في مجال التقنية الناجمة عن سرعة التقدم الفني . والمقدرة الواقعية على التفكير في الاحتياجات الفردية، أو الجماعية التي تفسح الطريق، أو توفر فرص عمل جديدة . ولما كان هذا النوع من البطالة غير

مستمر، مقارنة بالبطالة الدورية، فإن المفوضية ترى أن الحل يكمن في تقوية البنية التحتية لنظام الاتصالات في المجتمع الأوروبي .

ولأن التقدم الذي أدخلته الولايات المتحدة الأمريكية بإنشائها لطريق المعلومات السريع " Information Highway "؛ قد حفز المجتمع الأوروبي على تبني فكرة المعلومات " Information society " كهدف يطمح إليه. وبالنظر إلى إنجازات الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بيانات وسائل اتصالاتها. أكدت المفوضية على أهمية اتباع أوروبا للنموذج الأمريكي. فعلى سبيل المثال تمثل تقنية الوسائل المتعددة "Multimedia" واستخداماتها في عرض المعلومات، والتواصل بين الناس تغييراً جذرياً يكاد يضاهي الثورة الصناعية الأولى<sup>(١)</sup>.

لهذا فإنها كجانب هام من التقنية قد تدفع بقدره أوروبا الاقتصادية إما إلى التقدم، أو التدهور في سوق التنافسية العالمية. وفق سرعة تبنيتها لهذه التقنية، وتطويرها، أو تخلفها عن اللحاق بالولايات المتحدة الأمريكية.

كما أن بإمكانها أن تسد الحاجات المستحدثة للمجتمعات الأوروبية التي تتمثل في : شبكات الاتصالات داخل الشركات وانتشار العمل عن بُعد.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية ما يزيد عن ستة ملايين نسمة يزاولون العمل عن بُعد كما أن حوالي ٢٠٠ شركة كبرى تستخدم طريق المعلومات

(1) Commission of the Europe communities, growth, competitiveness, employment: the and Ways forward into the 21st century (white pepper), 0-25 Commission of the Europe communities, growth, competitiveness, employment: the and Ways forward into the 21st century (white pepper), office for the official publication of the ec, Luxembourg (may 1993).

السريع. أي أنها في دور الزيادة في هذا المجال، وبهذا يتضح أن الأعمال التي لها علاقة بشبكات الاتصال ستزيد من القوى العاملة الأوروبية التي تتحلى بخصال المرونة<sup>(1)</sup>.

بل إن العمل عن بُعد تصدر المخطط التنفيذي للمفوضية لأن ذلك سيغير الأسلوب التنظيمي للشركات، ومسئولية المدير، والعلاقة مع العاملين. ولهذا قررت المفوضية تكوين قوة عمل لدفع عجلة العمل عن بُعد، والسعي لوضع برامج تجريبية بصورة سريعة حتى تكون شاهداً حياً لمؤسسات الأعمال، على الفوائد الكامنة في البنية التحتية الجديدة للمعلومات.

وفي الواقع هناك فجوة كبيرة بين الولايات المتحدة الأمريكية، والاتحاد الأوروبي في الطريقة التي تتبعها حكومات كل منهما في الترويج للعمل عن بُعد في الاقتصاد الوطني ففي الولايات المتحدة الأمريكية تقوم الحكومة بوضع الإطار القانوني للعمل عن بُعد.

بحيث يمكن للقطاع الخاص استكشاف بنية العمل الجديد بينما في أوروبا تقوم الحكومة بإيجاد مجال للمعلومات "Information Space" فيه أنشطة اقتصادية تتولد من التعامل تتشعب بين المؤسسات الصغيرة للأعمال، وكذلك الدعوة إلى إنشاء شبكة أوروبية لمؤسسات التدريب كما أعقب ذلك طلب المفوضية لمشاريع اقتراحات خاصة بزيادة العمالة، والتنمية الصناعية والتنافس بين دول الاتحاد.

(1) office for the official publication of the ec, Luxembourg (may 1993).

ومن بين ١٢٢ مقترحاً قامت المفوضية بالموافقة على ٣٥ مشروعاً ركزت عشرة منها على تأثير، وسائل الاتصالات المتقدمة، على المستوى الاجتماعي، والبيئي، والاقتصادي، أو على مؤسسات البحوث في المناطق المختلفة. بينما ركز ٢٥ مشروعاً على قضايا العمل عن بُعد، بهدف تشجيع هذا الأسلوب الجديد من العمل، وقد شملت مجالات الاهتمام<sup>(١)</sup>:

**المجال الأول:** لا مركزية المنظمات الكبرى.

**المجال الثاني:** إنشاء مراكز متشابكة للعمل عن بُعد.

**المجال الثالث:** شبكات مؤسسات العمل الصغرى .

**المجال الرابع:** اختناق المرور في المدن وما بينها .

**المجال الخامس:** خطوات فعالة لدعم وتنسيق العمل عن بُعد.

وفي أوروبا تتزاحم التسميات التي تطلق على مشاريع العمل عن بُعد فتشمل:

#### **Telework Experiments of services for small Enterprises**

(تجارة العمل عن بُعد من الخدمات للمؤسسات الصغيرة).

#### **Analysis of Constraints to transborder telework in the European Community and the European Environment Agency.**

(تحليل معوقات العمل عن بُعد عبر الحدود في المجتمع الأوروبي والوكالة الأوروبية للبيئة).

#### **Tele working for the Impaired networked centres**

( العمل عن بُعد لشركات مراكز الضعف ).

(1) European commission, action for stimulation of tranborder telework and research Cooperation in Europe: accompanying measure and preparatory action related to development of advanced communications, office for official publication of the ec, luxembourg.

## Constraints and Opportunities in Business Restructuring—an Analysis

(إعادة هيكلة القيود في مجال الأعمال التجارية)

### Remote Electronic Construction industry

(بُعد صناعة التشييد الإلكتروني).

### Advancement of the European Community teleworking form

(تقدم شكل المجتمع الأوروبي بالعمل عن بُعد)<sup>(١)</sup>.

كل هذه المشاريع تهدف إلى التلاحم الاقتصادي، والاجتماعي الأوروبي، حيث تقوم سياسة التلاحم على أساس دمج المناطق الأقل نمواً في المجتمع الأوروبي، لتتمكن الدول الأعضاء من الاستفادة من الرفاهية الاقتصادية في المناطق الأكثر حظاً. ورغم عدم وجود إحصاءات عن نتائج تلك السياسة إلا أنه من الصعب تصور أن العمل عن بُعد، في مشاريع تتشارك فيها مجتمعات، وأعمال من أيرلندا إلى الدنمارك إلى اليونان، لن يؤثر على اقتصاديات المجتمع الأوروبي.

### ٢- مثال من الولايات المتحدة الأمريكية :

قامت وزارة المواصلات الأمريكية بدراسة مستفيضة عن العمل عن بُعد وعلاقتها باختناق المرور، والتحكم في جودة الهواء في مدينة لوس أنجلوس، وفي الشطر الملاصق للعاصمة الأمريكية واشنطن دي سي من ولاية فرجينيا. لكنها ركزت على الإطار العام الفيدرالي الخاص بعملية العمل عن بُعد في

(1) European commission, action for stimulation of tranborder telework and research Cooperation in Europe: accompanying measure and preparatory action related to development of advanced communications, office for official publication of the ec, Luxembourg. op. cit.

المستقبل. فعلى سبيل المثال: فإن الدراسة بدلاً من تعرضها لفائدة القصد في استهلاك الوقود للعاملين عن بُعد تعرضت إلى الانخفاض في العائد من ضرائب استهلاك الوقود، كذلك فإن الوزارة تركز على التواصل عن بُعد في القطاع العام، وبهذا فإن كل البرامج المقترحة مدعومة من الحكومة، ويصعب مضاهاتها بالعمل عن بُعد في القطاع الخاص. كما أنها لم تتعرض للتفاصيل، واقتصرت على الصورة العامة. إلا أنها تعرضت لبعض الاحتمالات التي قد تترتب على التغيرات في التقنية في المستقبل<sup>(1)</sup>.

فمثلاً التقدم المتوقع في استخدام تقنية الأوساط المتعددة في العرض، وفي إمكانيات تمثيل الواقع الافتراضي "virtual Reality" سيمحو ملامح النظم الهرمية المعروفة في الوقت الحاضر في إدارة الأعمال، أي نظم الرئيس العام، والرئيس المباشر والمرءوس. حيث إن تلك التقنيات العالية ستتمكن الناس من أن يكونوا أقل اعتماداً على المكان، والوقت إذ أن أجواء العمل الافتراضية التي توجد لها تلك الوسائل ستزود العامل وصاحب العمل بالمزيد من المرونة فعلى سبيل المثال يمكن لتلك التقنيات المتقدمة أن تفضي إلى وجود هيكل جديد لعملية اتخاذ القرارات، حيث يدلي العديد من الناس فيه بأفكارهم، وبهذا تكاد تصبح الحاجة إلى التدرج في المسؤوليات في بعض الأعمال من تقاليد الماضي، حيث يمكن للمنظمات المتواصلة بشبكات اتصال، والمتفرقة جغرافياً، أن تقوم بالاتصال بمجموعات عمل متخصصة عندما تقتضي المصلحة ذلك، دون الحاجة لمدير لتوزيع العمل، أو الإشراف عليه.

(1) Us Dot, transportation implications of telecommuting , us, department of transportation (April 1993).

ولقد وضع علماء من معهد ماسشوستس للتقنية "MIT" (قواعد نظرية التنسيق) الخاصة بمحاولة فهم طبيعة التعامل بين الناس، والمكينات، ودور ذلك في تغيير الخبرات البشرية . وعلى هذا الأساس ترى وزارة المواصلات أنه من الممكن إعادة تعريف بعض المفاهيم الأساسية الدارجة مثل (الشخصية، والمجتمع، والواقع) في ضوء نمو الارتباط بين البشر والحاسوب الآلي: حيث إن هذا التفاعل يضيف على المتواصلين عن بُعد، ومن يستأجرهم قدرات بعيدة المدى قد لا يمكن إستيعابها في الحال الراهن . إلا أن استعراض التوقعات التي يمكن أن تطرأ على البنية التحتية للمعلومات في المستقبل يضيف بعداً جديداً هو بُعد التخيل على مجرى الحوار حول التواصل عن بُعد.