

## المبحث الثاني

### آليات مواجهة البطالة عن طريق العمل عن بُعد

إن العمل عن بعد يعتمد على سهولة، وسرعة التواصل بين العامل، وصاحب العمل وبين العامل، والعملاء من خلال وجود قنوات اتصال سلكية، ولاسلكية نشيطة بينهما .

مما يقتضي تقوية هذه التقنية الإلكترونية التي تعمل على ذلك ووجود بنية أساسية قوية وسريعة في مجال الاتصالات، وتكنولوجيا المعلومات، حتي يقوم هذا المجال بخدمة سريعة وسهلة، وعالية الجودة وبأقل التكاليف الممكنة في نفس الوقت.

وهذا الأمر قد تتحمل أعباءه كلٌ من الدولة أولاً بلاشك، وذلك لحاجة المجتمع، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن الدولة تعلم جيداً أنها سوف تجني ثمار ما أنفقته في الأجل البعيد من خلال خلق العديد من فرص العمل، والحد من البطالة وتحسين الإنتاج، والاقتصاد. مما يؤدي إلى الحد من الركود الاقتصادي شيئاً فشيئاً، الذي يعاني منه مجتمعنا الإسلامي .

وتأتي المؤسسات، والشركات، وأصحاب العمل الذين يرغبون في تطبيق نظام العمل عن بعد في الدرجة الثانية .

وفيما يلي عرض الآليات التي يجب أن تتبع من قبل الدولة، والمؤسسات لتطبيق نظام العمل عن بعد، وذلك على النحو التالي:

### أولاً: الآليات التي تتبعها الدولة لتطبيق نظام العمل عن بعد:

نظراً لما يعتمد عليه نظام العمل عن بعد من تقنية إلكترونية عالية المستوى فإن هذا يقتضي تقوية التقنية الإلكترونية وتطويرها .

فقد تعاني الدول الإسلامية، وخاصة المناطق الريفية، والنائية في معظم دول العالم الإسلامي من نقص في كثير من الوسائل التكنولوجية المتطورة، وذلك لعدم توفير مؤسساتها للتجهيزات، والوسائل المعلوماتية الحديثة والمتطورة .

ولتجاوز هذه الظاهرة التي تشكل عائقاً كبيراً أمام انتشار العمل عن بُعد في مختلف المناطق، والتي ساعدت بشكل أكبر على انتشار البطالة في تلك المناطق، وعدم تحسين، وتطوير نوعية الأعمال.

ولتعميم الفائدة وتوفير الجهد والنفقات ولتحقيق تكافؤ فرص العمل بين سكان المناطق الحضرية وسكان المناطق الريفية، والنائية. فعلى الدولة القيام بمشروعات قومية للنهوض بالمناطق والفئات المحرومة من برامج نموذجية للتعليم الإلكتروني (التكنولوجي) بها، والتدريب على العمل عن بُعد، والتوعية بأهميته. وتدريب الأطر والمؤسسات التعليمية العامة فيها، وتقديم الدعم المادي، والفني لها والمتمثل في الآتي :

#### أ) تقوية التقنية الإلكترونية وتطويرها :

وتأتي تقوية البنية الأساسية للتقنية الإلكترونية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال قيام الدولة بنشر الوعي لدى الجماهير بأهمية

هذه التقنية، وحثهم على حسن استخدامها، وكيفية الاستفادة منها . مما يقتضي على الدولة بالقيام بالآتي :

توفير التدريب الأساسي والمجاني على استخدام الاتصالات، وتقنية المعلومات وذلك بالتركيز على المناطق الريفية والنائية . من خلال إطلاق مشروع **(قوافل التدريب الإلكتروني)** والذي يشتمل على حافلات مجهزة بأجهزة الحاسب الآلي وخدمات الإنترنت السريع، ووسائل التعليم الإلكترونية الحديثة، تجوب المناطق النائية والريفية لتدريب أبنائها بمختلف أعمارهم، وهذه تعتبر خطوة أولى تقوم بها الدولة أو تساهم بها في محو أمية الحاسب الآلي في القرى هذه الخطوة تهدف إلى تمكين شرائح المجتمع في جميع أنحاء البلاد من التعامل مع الاتصالات، وتقنية المعلومات لدى جميع الأفراد وذلك بالتركيز على المناطق الريفية، وغيرها من المناطق الفقيرة الموجودة داخل المدن الكبرى . فهذه الفكرة يجب أن تشمل كل مناطق الوطن للتأثير غير المباشر الذي ينتقل من خلالها إلى أسرهم، وبيئتهم المحيطة .

ولكي يتم نجاح هذا المشروع، ويحقق ثماره المرجوة لابد من تشكيل فريق عمل مميز، وذو مستوى عال من التدريب، والكفاءة، والخبرة العالية في مجال عمله، وفي التعامل مع كافة الأفراد، حتى يتم توصيل المعلومة في سهولة ويسر . حيث إن طبيعة المشروع تستدعي العمل في قرى، ونجوع متناثرة في مناطق البلاد المختلفة مما يتطلب الأمر جودة، وتنظيم فريق العمل .

## أهداف المشروع :

(محو أمية الحاسب الآلي والإنترنت، والتوعية بأهمية العمل عن بُعد)

يهدف المشروع القومي لمحو أمية الحاسب الآلي، والتوعية بأهمية العمل عن بُعد في المناطق الريفية، وخاصة محدودي الدخل، والنساء، والمعاقين والمتقاعدين عن العمل نظراً لظروفهم الطبيعية التي تمنعهم من الخروج من منازلهم. فالمعاقين على سبيل المثال لم تكن لديهم القدرة الجسدية لتمكنهم من الحركة، كما أن الدولة لم توفر لهم وسائل التنقل الخاصة بهم، والتي تمكنهم من الانتقال بسهولة ويسر إلى مراكز تدريب الإنترنت، والحاسب الآلي.

أما بالنسبة إلى محدودي الدخل، والمتقاعدين عن العمل، والمرأة المعيلة العاطلة أو النساء اللاتي لم يرغبن بالاختلاط في العمل فكل هؤلاء لم تتسن لهم الفرصة لاكتساب مهارات الحاسب الآلي، والإنترنت نظراً لعدم توافر القدرة المادية التي ينفقونها في مراكز التدريب الخاصة، أو كمصروفات للتنقل ذهاباً، وإياباً لتلك المراكز، أو قد تعيقهم الظروف الاجتماعية لفعل ذلك .

فهذا المشروع يعتبر فصل، أو مركز متنقل يجوب أرجاء المدينة مستهدفاً الفئات السابقة، ذات المراحل العلمية المختلفة الآتية ( المرحلة الثانوية - تعليم متوسط - تعليم عالي ( جامعي ) .

(ب) توفير الحاسبات الآلية للأفراد وللمؤسسات بأقل التكاليف مع رفع شعار التدريب والتعلم مدى الحياة :

يعتبر التدريب على الحاسب الآلي مطلباً أساسياً مع مفهوم العمل عن

بُعد، حيث يساهم في تنمية المهارات اللازمة للتعامل معه، وفي إطار البرنامج القومي للتشغيل، نجد أن الحكومة قد خصصت مكوناً أساسياً للتدريب على تطبيقات الحاسب الآلي، سواء من خلال وزارة الاتصالات، والمعلومات التابعة لمركز المعلومات، ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، والمراكز التدريبية الأخرى التابعة للوزارات والهيئات. فعلى الدولة توفير الحاسبات الآلية للأفراد بأقل التكاليف<sup>(١)</sup> وذلك لتعود الأفراد على استخدامها، ومعرفة أهميتها فليس فقط للكبار منهم، بل لجميع المراحل التعليمية أيضاً، وتطوير مدارس الصعيد والمناطق الريفية، فكل من المشروعين يقوم بتوفير الحاسبات الآلية لطلاب المدارس، والجامعات بأسعار مناسبة .

وقد أشار التقرير العالمي للتشغيل أن الاستثمار في التعليم العالي يشكل أهم الوسائل على مستوى السياسات المتوفرة للحكومات بهدف جني ثمار تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات. ولم ينجح أي بلد نام في تأمين موقع له في الأسواق العالمية للمنتجات غير الملموسة من دون تمتعه بيد عاملة متعلمة، وأن التعلم مدى الحياة يؤمن ميزة تنافسية للموظفين، والحكومات، وأصحاب العمل.

ولتحقيق الثورة التكنولوجية التي تحقق التقدم الحقيقي، ولتجنب الخسارة التي تعرضت لها بعض الدول المنعزلة تكنولوجياً فلا بد أن تقوم الدولة بتطبيق ثلاثة أشياء مهمة: تطبيق استراتيجية وطنية متماسكة في ما يتعلق

(١) راجع: د/ طارق النوير «العمل عن بُعد ومتطلبات التطبيق في مصر» مرجع سابق، ص ٣٢.

بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير البنية التحتية مقبولة الكلفة في مجال الاتصالات، وتوفير يد عاملة متعلمة .

### ج) تطبيق استراتيجية العمل عن بعد :

العمل عن بُعد كأحد أشكال الإدارة، وتنفيذ الأعمال الحديثة لا يعرفه الكثير سواء من أصحاب الأعمال، أو الراغبين في القيام به لذا يجب على الدولة أن تتبع خطة منهجية في تنفيذه تتمثل في الإعلام به، ونشره، وزيادة الوعي به، وتفعيل دور النقابات العمالية .

فيجب على الجهات المعنية إعلام كافة أفراد المجتمع بهذا النظام الجديد من أنظمة العمل وبيان مزاياه وأهميته وكيفية تلافي عيوبه، وعدم التخوف منه، وبيان الأهداف المأمولة في تطبيقه، وإعداد دليل لتنفيذه في المشروعات المختلفة، وحث جهات الإدارة على مطابقته للأوضاع القانونية بإيجاد الضمانات اللازمة للعامل وصاحب العمل .

كما يجب أن يكون للنقابات العمالية دور كبير في الاستراتيجية حتى لا يكون حجر عثرة في تنفيذه لذا من الأهمية مشاركة هذه النقابات في الإعلام بهذا النظام، وإعداد خطته وتوعيتها لأعضائها بأهميته، وبيان دوره الإيجابي بالنسبة لهم، حيث إن لمشاركة النقابات في مفاوضات العمل عن بُعد واقتناعها به أهميته الكبيرة، وأثره في نفوس العمال<sup>(١)</sup>.

(١) راجع: د/ حمدي أحمد سعد «العمل عن بُعد ذاتيته وتنفيذه» - مرجع سابق، ص ٣٥ .

- راجع: Le télétravail l.op cit . vo 5.4.

#### د) تدعيم وتطوير البنية التحتية للإنترنت، والشبكات العنكبوتية :

وذلك لتمكين الأفراد من المعرفة من أجل فرص أفضل للعمل، وخاصة العمل عن بعد، فتدعيم وتطوير البنية التحتية للإنترنت، والشبكات العنكبوتية، تعتبر من أهم الآليات التي نطالب بها الدول النامية بسرعة القيام بها، وخاصة في المناطق الريفية، والنائية، نظراً لأهميتها، وسائل الاتصال السلكية، واللاسلكية (وايرلس إنترنت) وتعد الأخيرة أهم وسائل الاتصال، والتشبيك، ودمج المجتمعات النامية في الاقتصاد الرقمي، وعالم المعرفة خصوصاً قاطني المناطق الريفية، والنائية حيث تتضاءل وسائل الإعلام التقليدية كما يصعب على الدولة مد الشبكات السلكية .

فوسائل الاتصال تلك توفر لها أهميتها في توفير فرص ذكية للتواصل، وللعمل عن بعد لذلك يجب الاهتمام بها وتدعيمها وتقويتها .

#### هـ) إنشاء ما يسمى بحاضنة أعمال نسائية :

هناك العديد من الأعمال التي يمكن أن تقوم بها المرأة من منزلها أو من خلال مراكز متخصصة للعمل عن بعد .

تلك الأعمال تشمل أعمال السكرتارية - إدارة الأعمال - وكل الوظائف العامة والخاصة فيما عدا الأعمال التي تتطلب معامل فنية، أو متخصصة مثل (الطب والهندسة الميدانية) أو تعاملات البنوك وكل الوظائف التي تتطلب الاحتكاك المباشر بالعميل أو المديرين وأصحاب العمل<sup>(١)</sup>.

(١) العمل عن بُعد فنحو مجتمع المعرفة؛ مرجع سابق ص ٧٣ - ٧٤ .

ملحوظة: هذه الفكرة ليست من بنات أفكارى ولكنها طبقت بالفعل في المملكة العربية السعودية وذكرت في المرجع السابق.

## المهام التي تقوم بها الحاضنة :

حاضنة الأعمال النسائية لها العديد من المهام من أهمها :

١. تقوية الحافز الشخصي لديهن للاستفادة من أوقاتهن في الإنتاج المثمر .
٢. التدريب على ضبط النفس .
٣. تدريب النساء على الأعمال التي سيزاولونها من منازلهن بما في ذلك التدريب على استخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية المتاحة، والحاسوب وعلى فنون ووسائل إدارة الأعمال الخاصة .
٤. توضيح الفرق بين أنشطة العمل، والتزاماته، والأنشطة الأخرى من اجتماعية، وعائلية، وشخصية، وثقافية .
٥. الحرص على تنظيم أوقاتهن، والاستفادة القصوى منها، والتدريب على إتقان ما يكلفن به من أعمال، والحرص على توخي الجودة في كل ما يقمن به من أعمال .
٦. استقلالية في أداء ما يكلفن به من مهام، وتحمل ما يخولن به من مسئوليات .

## طبيعة الأعمال التي تقدمها الحاضنة :

أهم الأعمال التي تقوم بها الحاضنة هي عقد دورات تدريبية على القيام بالأعمال القائمة على العمل عن بُعد، والتي لا تتطلب الوجود في مكان العمل من خلال تدريب الطالبات على الأعمال التالية :

جميع أعمال السكرتارية، وتحرير، وطباعة الخطابات، والتقارير على اختلاف أنواعها، وإدخال المعلومات، وإعداد قوائم الحسابات باستخدام برامج الكمبيوتر، والبحث عن المعلومات في موضوع محدد على شبكة الإنترنت - تصميم البرامج الحاسوبية، وتنفيذ قواعد البيانات - التدريب على إعداد الرسوم الهندسية والرسوم الفنية باستخدام برامج الحاسب - القيام بخدمات للقطاع الخاص على المستوى المحلي، وعلى المستوى الدولي في مجال الترجمة والإعلام .

#### أهداف الحاضنة:

تهدف الحاضنة إلى تحقيق طموحات المرأة، وتنمية ذاتها بالمزيد من الخبرة والتعلم مدى الحياة مع دعم دورها في الأسرة، والمجتمع، والتدريب على الأعمال التي يمكن أن تقوم بها المرأة عن بُعد .

وهناك العديد من الأهداف الغرض منها تحقيق الغاية المنشودة نذكر منها على سبيل المثال. (دعم ابتكار الأفكار الجديدة، وتطويرها لوضع لبنات مشروعات حديثة لبناء مجتمع المعرفة بالإضافة إلى دعم توسعة المشروعات القائمة ومساندتها حتي تؤتي ثمارها وتساهم في التنمية الاجتماعية والثقافية، والاقتصادية المبنية على المعرفة، وتوفير الدعم المالي، والخدمات الإرشادية، والتسهيلات اللازمة لمنسوبات الحاضنة، وتوفير المعرفة، والتدريب على تقنيات المعلومات، والاتصالات، والإشراف، والمراقبة لزيادة وتعزيز النمو الذاتي، والمهني .

## (و) تبني الدولة مشروع (إنشاء مؤسسات العمل عن بُعد):

آليات هذا المشروع أن تتبنى الدولة إنشاء مؤسسة تجارية تسمى مؤسسة العمل عن بُعد، ويكون عملها كعمل الديوان، ثم تنشأ مكاتب فرعية في الأحياء لاستقبال الطلبات من قبل العاملين (لتوظيفهم عن بُعد) وأصحاب رؤوس الأموال (لفتح محلات تجارية)، ويكون دور هذه المكاتب كالوسيط بين الطرفين، ومن المقترح أن يتولى هذا الجانب الجمعيات الخيرية والتعاونية لرعاية ومراقبة هذا المشروع، وتحت إشراف الدولة ثم تزود هذه المؤسسة (مؤسسة العمل عن بُعد) بشبكة الحاسب الآلي من أجل أن تكون حلقة وصل بين الفروع، وبين المؤسسة الأم، وأيضاً حفظ وقت التاجر الذي يتحرى عن العاملين المناسبين للعمل معه وهذا المشروع يناسب العمل الحر، حيث يمكن فتح مؤسسات تجارية في كافة المجالات على سبيل المثال: يمكن فتح مؤسسة تجارية لتفصيل الملابس، ويكون هناك مكتب فقط لاستقبال الطلبات، يعمل في هذا المكتب حوالي مائة موظف أو عامل عن بُعد (أي من المنزل) توزع عليهن أدوات الخياطة، ويطلب من كل واحد منهم تفصيل نوع معين من الملابس، والإنتاج يكون محدداً على حسب الطاقة والوسع، إما تحدد بالساعات أو بالكمية على حسب الاتفاق بين الطرفين، ويكون للعاملين عن بُعد راتب أو نسبة يحددها الطرفان، ثم يمر السائق ويجمع الإنتاج من العاملين، وهذا المشروع مجرب بالفعل في إندونيسيا.

## ز) تقسيم المتدربين على أساس الكفاءة:

ينبغي على الدولة أن تضع استراتيجية تمكنها من تقسيم الخريجين، والمتدربين على أساس الكفاءة<sup>(١)</sup>. أي تمييز المتدربين أصحاب المواهب، أو المهارات الخاصة في مجالات الحاسب الآلي فلا يعاملوا معاملة المتدربين العاديين، ومن ثم يمكن الاستفادة منهم في المستقبل، في تدعيم سوق العمل.

## ح) تغير البيئة التشريعية والإدارية الملائمة لتطبيق مفهوم العمل عن بعد :

لتطبيق مفهوم العمل عن بُعد لابد من إحداث تغيرات إدارية وقانونية، فعلى سبيل المثال لكي توافق مؤسسة، أو شركة على آلية العمل عن بُعد فلا بد أن تغير نظامها الإداري الداخلي لكي يقيس أداء الموظف، أو العامل بما يؤديه من ساعات عمل فعلية في مكان عمله. أيًا كان وبما أنجزه من مهام، أو حققه من إنتاج بمجرد تواجده في مقر العمل، ومراعاته لمواعيد الحضور، والانصراف دون أي جدوى تذكر. وهذا الأمر يقتضي بالتبعية تغيراً في صيغ عقود العمل، وفي بعض قوانين العمل، ولوائح تشغيل العمال لمهام وظيفته، وضبط العلاقة التعاقدية بين الموظف، وصاحب العمل في إطار قانوني واضح<sup>(٢)</sup>.

كما يجب أن تراعي الجهات الإدارية مدى تقدم الموظف العلمي والتكنولوجي، وتطور مفهومه للعمل الذي يقوم به، وما أثمر توليه للعمل لفترات طويلة، وهو ما يتطلب من الجهات الإدارية تغير مفاهيم الترقية وتولي

(١) لمزيد من التفصيل أنظر: جريدة العالم اليوم الاقتصادية - «فيروس البطالة يخترق سوق الكوادر التكنولوجية»، جريدة مصرية - العدد (٤٧٣١) بتاريخ (٢٠٠٦/٨/٣٠م)، (ص ٥).  
(٢) أنظر: د/ حمدي أحمد سعد - العمل عن بُعد (ذاتيته وتنفيذه) مرجع سابق، ص ١٤١.

المناصب الأعلى، بحيث تعتمد على الخبرة، والكفاءة العلمية، والذاتية، وليس على معايير أخرى تحبط الجادين في أعمالهم.

بالإضافة إلى ذلك يجب أن تراعي الجهات الإدارية وأصحاب المؤسسات في نظام المكافآت جدية الموظف وتفانيه في العمل وتقديمه فيه لحثه على الاستمرار، وحث غيره على الاقتضاء به، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج ورفع كفاءة وجودة العمل مما يعود بالنفع على الدولة والأفراد.

وتغير المفاهيم لدى جهات الإدارة أو المؤسسات على هذا النحو يتطلب تغييراً في صيغ عقود العمل، بحيث تتضمن هذه العقود بنوداً تعطي للمجدد حقوق، وتضمن له التعويض المناسب عما يبذله من مال أو جهد في إنجاز مهامه، حتى يتفانى في أدائها، والعمل على إنجازها في أسرع وقت ممكن، فيتفانى معه غيره من الزملاء، بما يعود بالنفع العظيم على المؤسسة في نهاية الأمر.

وقد استحدثت العديد من دول العالم التي طبقت هذا المفهوم تشريعات لتواكب النمط الجديد من العمل، ففي أيرلندا حيث قام المجلس الاستشاري الوطني للعمل عن بُعد، وهو هيئة تتألف من ممثلين عن قطاع الأعمال والنقابات العمالية والأوساط الأكاديمية، بوضع قانون ممارسات واتفاقية نموذجية للعمل عن بُعد. (والقانون الذي أصبح يعرف بقانون الممارسة في العمل الإلكتروني) يمتد من اختيار أفراد العمل عن بُعد، ومخاوف تتعلق بالأمن، وإجراءات الاستخدام وشروطه وقد تمت صياغة اتفاقيات أخرى مماثلة في عدد من البلدان، كالنرويج، والسويد وإيطاليا وكوبا، بينما تم التوصل إلى مجموعة مبادئ

توجيهية أوروبية في قطاع الاتصالات حول العمل عن بُعد، وذلك بين أصحاب العمل والنقابة العمالية «توني- أوروبا»<sup>(١)</sup>.

### ط) الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة في تطبيق نظام العمل عن بُعد:

على الدول النامية التي لم تطبق نظام العمل عن بُعد الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة في هذا المجال، وهي التجارب الخاصة لحل مشكلة البطالة مثلما حدث في الولايات المتحدة، والاتحاد الأوروبي، والصين، وماليزيا، وكوريا، واليابان، سواء في القطاع العام، أو القطاع الخاص، أو في المشروعات الصغيرة، فعلى سبيل المثال الصين التي يبلغ تعدادها مليار وربع المليار من البشر ليس لديها شخص عاطل واحد<sup>(٢)</sup> فقد حولت منازل أصحاب المواهب الحرفية إلى مصانع تنتج شتى أنواع المنتجات وتبيعها في الأسواق.

### ثانياً: الآليات التي تتبعها المؤسسات لتطبيق نظام العمل عن بُعد :

هناك غرضان رئيسان لتطبيق نظام العمل عن بُعد في مؤسسات الدولة سواء كان قطاع عام أم خاص، الأول هو تقليل التنقل غير الضروري لدى بعض العاملين، ويتحقق ذلك بالعمل من المنزل (أي إلغاء رحلتي الذهاب والعودة لمقر العمل التقليدي)، والثاني هو توفير مكاتب للموظفين التي تحكم عليهم طبيعة عملهم بالوجود في المؤسسات والتعامل المباشر مع العميل وبالتالي تستطيع المؤسسات والشركات تشغيل نسبة كبيرة من القوى العاملة العاطلة مما يؤدي إلى تقليل نسبة البطالة التي يعاني منها مجتمعنا الإسلامي.

(١) راجع: د/طارق النوير «العمل عن بُعد ومتطلبات التطبيق في مصر» مرجع سابق، ص ١٤، ١٤٢.  
(٢) أ/أحمد شوقي إبراهيم، «نحو آليات للقضاء على مشكلة البطالة»، الأهرام الاقتصادي، العدد (١٩١٦)، (٢٦/٩/٢٠٠٥م).

ولتحقيق ذلك يجب على المؤسسات تطبيق آليات وإجراءات وترتيبات معينة لكي تضمن نجاحه وتحقيق أهدافه المرجوة يتمثل أهمها فيما يلي :

#### أ) البدء ببرنامج تجريبي :

نظام العمل عن بُعد عادةً يُقدم للشركات التي لديها قوى عاملة تقليدية وبنسبة كبيرة، وفي مثل هذه الظروف يطبق نظام العمل عن بُعد على مستوى صغير بشكل برنامج تجريبي، وهذا ما قامت به بالفعل مجموعة (FI) في بريطانيا وإن كان مخططاً في المستقبل البعيد أن يعمل غالبية، أو جميع موظفي الشركة من مسافة بعيدة<sup>(١)</sup>.

نحن نأمل أن يكون في يومٍ ما نظام العمل عن بُعد مألوفاً، وشائع الاستخدام كأسلوب للعمل. في كل من القطاع العام والخاص، ومع أن هذه المرحلة تعتبر مرحلة الطفولة لنظام العمل عن بُعد (مع أن ولادته تمت منذ حوالي ٢٠ - ٣٠ عام تقريباً) إلا أن كل ظرف لنظام العمل عن بُعد يعتبر مختلفاً، ولذلك ينصح بأن يبدأ بنظام العمل عن بُعد على مستوى صغير ببرنامج تجريبي، وحين يتم تشغيل هذا النظام بنجاح، يمكن أن يسمح لهذا النظام بالتوسع بجزء أكبر من القوى العاملة. إلا أن بعض المنظمات، أو الشركات ذات القطاع الخاص استطاعت أن تقفز مرحلة التجربة، وبدأت في تطبيق نظام العمل عن بعد بشكل جزئي، ففي دولة مصر سمحت شركة الاتصالات (فودافون مصر) لموظفيها بالعمل من المنزل ليوم واحد في الاسبوع مستخدمين في ذلك جهاز

(١) راجع: د/ ميك جري - نوبل هاديسون «دليل العمل عن بُعد» Explained «Tele Working» مرجع سابق ص ٨٥.

الكمبيوتر والهاتف النقال، وهو ما يعرف بنظام العمل عن بُعد الجزئي أو ما يعرف ( بنظام العمل المرن )، عند عرض أنواع العمل عن بُعد .

### ب) خطوات البدء ببرنامج نظام العمل عن بُعد:

البدء ببرنامج تجريبي ليس من الأمور السهلة فهناك العديد من الأمور التي يجب أن تضعها المؤسسة، أو الشركة في الاعتبار، كما أن هناك العديد من الخطوات التي يجب اتباعها حتى يتضمن للفكرة النجاح، والاستمرارية، والتوسع بشكل كبير، وذلك على النحو التالي :

#### ١- تحديد أهداف المؤسسات أو الشركات:

تعتبر هذه الخطوة بمثابة حجر الأساس لبناء نظام العمل عن بُعد، ولذلك يجب على الشركة، أو المؤسسة تكوين فكرة واضحة لسبب التفكير في تطبيق العمل عن بُعد.

فالتحمس للفكرة من قبل شخص واحد ليس سبباً كافياً للتطبيق، فلا بد أن يكون هناك أسباب عملية ثابتة وسليمة وواضحة، وراء الرغبة والبدء في نظام العمل عن بُعد، فللعمل عن بُعد آثاره الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية التي وضحناها في المبحث الأول من هذا الفصل، وهي باختصار :

١ . زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية .

٢ . زيادة مرونة نماذج العمل .

٣ . تخفيض التكلفة غير المباشرة .

٤ . الإبقاء على الموظفين المهرة .

٥. توفير فرص عمل للمعاقين، والمتقاعدين عن العمل، والذين لديهم مسئولية العناية بالآخرين .
  ٦. توفير فرص عمل للمرأة المعيلة العاطلة، والنساء اللاتي يرغبن في العمل بعيداً عن الأضرار الناتجة عن الاختلاط بالرجال في مجال العمل .
  ٧. الخفض من الزحام المروري، والخفض من التلوث، والحفاظ على البيئة .
- فتحديد أهداف واضحة، وعلمية هي الخطوة الأولى، والهامة وراء اهتمام الشركة، أو المؤسسة بتطبيق نظام العمل عن بُعد، والتي بدونها سوف تفشل الفكرة ويتوقف التوسع فيها.

## ٢- وضع خطة لبرنامج العمل عن بُعد :

بعد تحديد الأهداف التي ذكرناها في الخطوة الأولى يتم وضع خطة للبرنامج كاملة كأى مشروع رئيسي، فمن أساسيات نجاح العمل عن بُعد قيام المؤسسة أو الشركة بوضع خطة للبدء في أي برنامج تريد تطبيقه، وهو ما يسمى (بدراسة الجدوى، حيث يتم تحديد التكاليف، والأعباء الاقتصادية المطلوبة، وخطة مواجهتها، أو إعداد الميزانية لذلك .

كما يجب أن تهتم هذه الخطة، أو الدراسة بمدى مساندة الجهات الإدارية لتطبيق نظام العمل عن بُعد<sup>(١)</sup>، فضلاً عن المساندة الإدارية كمدى تعاون اللجان الوزارية، والنقابات العمالية مع المؤسسات لتحقيق نجاح تطبيق نظام العمل عن بُعد.

(١) في هذا المعنى: Le télétravail Lop cit 5.1 مرجع سابق

- في هذا المعنى: د/ ميك جري- نوبل هاديسون (دليل العمل عن بُعد) "Tele Working" Explained مرجع سابق ص ٨٩-٩٠ .

### ٣- تحديد أنماط الوظائف التي تدخل في برنامج العمل عن بُعد:

يجب تقييم جميع أنماط الوظائف التي قد تدخل ضمن المشروع التجريبي للعمل عن بُعد، فهناك العديد من الوظائف المناسبة لأسلوب العمل عن بُعد في كل قطاعات الدولة (العام، والخاص).

وهناك دراسة قامت بها شركة الاتصالات البريطانية (BI) في عام ١٩٩٠ م حيث حددت (٧٦) وظيفة يمكن أن تؤدي من مسافة بعيدة نذكر منها الآتي: المهنيون الذين على اتصال مستمر مثال (مضاربو الأسهم - المحللون الماليون).

المهنيون الذين لا يكونون على اتصال مستمر مثال (مبرمجو الحاسب - محللو النظم - المديرون - المحاسبون - المترجمون).

الوظائف الكتابية الذين على اتصال مستمر مثال (موظفو الإستعلامات - مندوبين البيع عبر الهاتف - السكرتارية).

الوظائف الكتابية التي لا تتطلب اتصالاً مستمراً مثال (مدخلو البيانات - معالجو النصوص).

الموظفون الرحل مثال (مندوبو المبيعات - الصحفيون - مهندسو الصيانة - موظفو الإحصاء)<sup>(١)</sup>.

### ٤- تحديد المتطلبات الفنية أو توفير المعدات والأجهزة اللازمة للعمل عن بُعد:

بعد اختيار الفئات الوظيفية السابقة على المؤسسة، أو الشركة توفير

(١) في هذا المعنى: د/ميك جري- نوبل هاديسون «دليل العمل عن بُعد» "Tele Working" Explained، مرجع سابق، ص ٩٠، ٩١، ٩٢.

الأجهزة والمعدات، وتوفير تقنية المعلومات، والاتصالات الإلكترونية اللازمة لتطبيق نظام العمل عن بُعد .

حيث يجب إمداد العاملين بمعظم المعدات من صاحب العمل، سواء كان ذلك داخل مقر العمل، أو مكان تواجد العامل عن بُعد ( المنزل - أو أكواخ - مراكز الاتصالات)، حيث يجب على الشركة توفير الأجهزة الحاسوبية الحديثة المتطورة، وأجهزة الفاكس، والهواتف النقالة الذكية ( أي المتصلة بشبكات الإنترنت ) وآلة طباعة وغيرها، من الأجهزة التي تساعد العامل عن بُعد بسهولة واستمرارية الاتصال بالمؤسسة ومع غيره من الموظفين وسهولة اتصال العملاء به<sup>(١)</sup>.

كما يجب على المؤسسة أن تعمل على استمرارية، ودوام هذه الأجهزة، والتأكد من أن هذه المعدات تعمل بصورة سليمة، من خلال صيانتها بصفة دورية، ومستمرة مع عدم تحميل العامل، أو الموظف بأعباء صيانتها.

#### ٥ - اختيار وتدريب الموظفين عن بُعد :

في هذه الخطوة يتم تحديد الموظفين عن بُعد، وتعتبر هذه الخطوة غاية في الأهمية، حيث من خلالها نستطيع قياس نجاح تطبيق الفكرة، من فشلها ففيها يتم التعرف واختيار الموظفين المنوطون بتطبيق نظام العمل عن بُعد، ودراسة الطرق التي سوف يعمل بها الموظفون، والتأكد من استعدادهم العلمي الشخصي للعمل عن بُعد، ومعرفة مدى قدرتهم، ومؤهلاتهم العلمية اللازمة لتطبيق هذا النظام .

(١) في هذا المعنى : le teletravail .op.cit.no.5-1.

ومدى انضباطهم في العمل، ومهاراتهم الشخصية في التعامل مع الأجهزة العلمية الحديثة والمتطورة. وفيها يتم دراسة جميع التفاعلات مع الموظف وبين سير المعلومات وبيئة العمل، والتفاعلات بين الموظفين الرسمية، وغير الرسمية، وكذلك التفاعلات الاجتماعية، والمتعلقة بالعمل من جهة أخرى.

كما يجب على المؤسسة، أو الشركة تدريب الموظفين على الأجهزة المسلمة لهم والتأكد من سلامتهم من أخطارها، والقيام بحلقات النقاش العلمي، والتحاور مع الملتحقين الجدد<sup>(١)</sup>.

فعلى المؤسسات ألا تغفل هذه الخطوة فهي كما ذكرنا مرحلة هامة من مراحل تطبيق نظام العمل عن بُعد ففيها يتم دراسة جميع وجهات النظر المتعلقة بالموضوع والتي يجب أن تأخذ في الحسبان .

## ٦- توافر العامل الإرادي لدى مسئول المؤسسة :

لنجاح العمل عن بُعد يجب أن يتوافر لدى مسئول المؤسسة الإرادة الحازمة والجادة في تطبيق نظام العمل عن بُعد، والتي توصلت إليها بعد دراسة جادة وشعور كبير بأهميته بحيث تتغلب على كافة الصعوبات التي تعترض خططها في ذلك . إدراكاً منها بعدم تأثير العمل عن بُعد على أوضاعها الوظيفية،

(١) في هذا المعنى د/ طارق التوير «العمل عن بُعد ومتطلبات التطبيق في مصر» مرجع سابق، ص ٣٧٩.

د/ حمدي أحمد سعد، مرجع سابق، ص ١٤٥.

د/ ميك جري- نوبل هاديسون «دليل العمل عن بُعد» Explained «Tele Working» بُعد مرجع

سابق ص ٩٩.

والاقتصادية بل وثقتها الكبيرة في الاستفادة من تطبيق نظام العمل عن بُعد مادياً، ومعنوياً في المستقبل .

#### ٧- المحافظة على خدمة العملاء :

لنجاح العمل عن بُعد يجب ألا يؤدي تطبيقه إلى إخلال الموظفين بخدمة عملائهم وإلا عاد ذلك بالتأثير السلبي على الموظفين وعلى المؤسسات ذاتها ولذلك يجب على كل من الموظفين والمؤسسة الحرص الدائم على خدمة عملائهم والمحافظة عليهم لضمان استمرارية تعامل هؤلاء العملاء بالمؤسسة .

#### ٨- تنظيم اجتماعات منتظمة :

حتى لا يشعر العامل عن بُعد بالعزلة وعدم المراقبة من قبل رؤسائه في العمل يمكن للمؤسسة أن تعقد اجتماعات منتظمة، كل ثلاثة أشهر مثلاً بين العاملين بهذا النظام، وبين المدراء، وأن تمد العاملين بإطار عمل يتمتع بالتحفيز، والسيطرة والمراقبة .

ولضمان نجاح تطبيق العمل عن بُعد، يجب مراعاة الأمور التالية:

- يجب الاقتناع بفوائد العمل قبل تطبيقه .
- التأكد من أن كبار المديرين على اتصال بفريق العمل عن بُعد يومياً على الأقل.
- توفير التدريب الملائم في التعامل مع المعدات الجديدة، والتأكد من وجود خدمات لصيانتها .

- جعل العمل عن بُعد متاحاً لجميع المستويات وفي جميع الوظائف المناسبة.
  - مراجعة الوظائف التي يؤديها فريق العمل بشكل ثابت، ومنتظم من قبل المديرين، والرؤساء في العمل .
  - عدم عزلة العاملين بنظام العمل عن بُعد عن المؤسسة حتى لا يشعر العامل عن بُعد بأنه بعيد عن المراقبة، ولذلك يجب تنظيم اجتماعات دورية، ومنتظمة بشكل مستمر.
- وهناك أمثلة لبعض الشركات ذات التجارب الناجحة في مجال العمل عن بُعد والتي يوضحها الشكل التالي :

الشكل رقم (٢)

بعض الشركات ذات التجارب الفاجحة في مجال العمل عن بُعد

- شركة **JD Edwards** : يعد العاملین عن بُعد أكثر إنتاجية بنسبة ٢٠ - ٢٥٪ من العاملین في المكاتب الخاصة بالشركة وفقاً لما نشر في مجلة **Chicago sun times**.
- شركة **IBM US** : استطاعت الشركة أن تخفض من تكاليفها بنحو من ٤٠ - ٦٠٪ من خلال برنامج العمل عن بُعد، كما نشر في مقالة في هذا المجال.
- **American Express** : بلغ الفرق في إنتاجية العاملین عن بُعد ونظائرهم العاملین في مكاتبهم نحو ٤٣٪، كما نشر في **Colorado Telework Coalition**.
- شركة **Ford Motor - Delta Airlines & Intel** : قامت هذه الشركة بتوفير أجهزة الحاسب الآلي المحمول لنحو ٥١٢٠٠٠ موظف من اجل خلق المنافسة بين العاملین المتميزین، وفقاً لما نشر في مجلة **ZDNET**.
- شركة **UNISYS** : قامت الشركة بالتعاقد مع عدد من العاملین عن بُعد استطاعت أن توفر ٩٠٪ من مساحة الشركة.

Source: the Business and Technology community center , Company's Telework Successes -

<http://www.jetc.Org/successfulcompanies.html>

## ثالثاً: دور العمل عن بُعد في توفير فرص العمل

### أ) العمل عن بُعد ودوره في توفير فرص عمل للمعاقين :

يعاني أكثر من ستمائة مليون شخص من مشكلة الإعاقة، أي ما يقرب من ١٠٪ من سكان العالم، وفقاً لإحصائيات الأمم المتحدة<sup>(١)</sup>، ولكن من الصعب الحصول على الأرقام بدقة؛ وذلك بسبب اختلاف الإعاقات، ودرجة الإصابة، وإحجام بعض الأفراد المعاقين عن تسجيل أسماهم .

وقد نجد أن هناك الكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة لديهم القدرة اللازمة للعمل في وظائف مختلفة، ولكن بجانب الظروف الطبيعية المتمثلة في الإعاقة وإيجاد صعوبة في التنقل من مكان إلى آخر، فهناك الظروف القانونية المتمثلة في الإصدارات التشريعية من الحكومات التي تلزم بها أصحاب الأعمال بعمل تعديلات في المرافق الخاصة بعمل المعاقين، وفي الأساليب التي يجب اتباعها لإتاحة فرص عمل لهم.

وهذا أوجد الكثير من التحديات تتمثل في الاندماج الاجتماعي والاقتصادي للأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية، وبالتالي فإن العمل عن بُعد سيكون الحليف الأكثر مصداقية لدى هذه الفئة، حيث إتاحة فرص عمل دون تهديد أو وعيد، وبنفس الطريقة التي يتعامل بها الموظفون العاديون، وذلك من خلال توفير فرص عمل عن بُعد من المنزل، أو من خلال مراكز الاتصالات،

(١) راجع: د/ ميك جري- نوبل هاديسون «دليل العمل عن بُعد» «Tele Working» Explained مرجع سابق ص ٤٠٤.

وأكواخ الاتصالات القريبة منها، وكذلك وفر أسلوب العمل عن بُعد لأصحاب الأعمال فرصة الوصول لمورد بشري منتج، ومتحمس.

فسواء كان الشخص المعاق يملك عقد عمل مع مؤسسة، أو شركة ما (قطاع خاص أو عام)، أو عمل حر (يعمل لحسابه الخاص).

فإذا كان يعمل في شركة، أو مؤسسة فعليها إنشاء ما يسمى بالمكاتب الافتراضية في المنازل لذوي الاحتياجات الخاصة للعمل عن بُعد، وذلك باستخدام وسائل التكنولوجيا، والتقنية الحديثة المتعددة، والمجهزة لجميع أنواع الإعاقات (إعاقة سمعية - إعاقة بصرية - إعاقة جسدية وغيرها).

وذلك لتمكين أكبر عدد ممكن من الأشخاص من قيادة وظائف فعالة في مختلف المؤسسات بما فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة.

فالمعاقون على اختلاف درجة ونوعية إعاقاتهم، قادرون على العمل متى ما حصلوا على الدعم المعنوي والمادي، وبدراستنا لإحصائيات العمل في أمريكا، والاتحاد الأوروبي وجدنا الآتي:

تشير إحصائيات العمل في أمريكا إلى أن ٨٢٪ من الأشخاص الذين يعانون من إعاقة يعملون، وذلك مقارنة بـ ٢٦٪ فقط من الذين يعانون من إعاقة شديدة، وأيضاً في داخل الاتحاد الأوروبي نجد أن ٢٥٪ فقط من النساء المعاقين إعاقة شديدة و ٤٠٪ فقط من النساء المعاقين ذوي الإعاقة المحدودة هم الذين يعملون وذلك بالمقارنة بـ ٣٦٪ و ٦٣٪ من الرجال<sup>(١)</sup>.

(1) European commission, Employment and people with Disabilities , Brussels, October, 1997 .

وبناءً على ذلك يجد الخبراء أن العمل عن بُعد مناسباً، وملائماً للأشخاص الذين يعانون من بعض الإعاقات، فتنطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعرض مجموعة من فرص العمل للمعاقين جسدياً، والمعاقين ذهنياً .

فعلى سبيل المثال فإن التكنولوجيا تستطيع أن تترجم نص إلى أصوات لذوي الإعاقة البصرية، والعكس لذوي الإعاقة السمعية، وبدلاً من استخدام المواصلات والعمل في بيئة غير مهيأة لاحتياجاتهم الخاصة، فإن الأشخاص ذوي الإعاقة يمكن أن يعملوا عن بُعد، إما من خلال المنزل، أو من خلال أماكن معدة خصيصاً للعمل عن بُعد مع توفير ما يناسبهم من حاجتهم الخاصة مثال (أكواخ الاتصال، ومراكز الاتصالات) القريبة من منازلهم خاصة قاطني المناطق الريفية، كما يمكن أيضاً العمل في الأوقات المناسبة لهم، وبالطريقة التي تناسب إعاقاتهم . كما تستطيع شركات الاتصالات توفير فرص عمل جديدة للمعاقين حيث يمكن التعامل مع المكالمات من المنازل مباشرة .

وإذا كان المعاقين منعزلين عن الحياة الاجتماعية، والاقتصادية إلا أن العمل عن بُعد بالنسبة لهم سوف يؤدي إلى انخراطهم، واندماجهم في الحياة الاقتصادية للمجتمع بدلاً من الانعزال بعيداً عن الحياة الاجتماعية، وذلك من خلال :

- توفير فرص عمل لهم مع توفير العائد المادي مما يُشعر المعاق بأن له دور فعال في المجتمع .

- إتاحة الفرص للزيارات، والاجتماعات الدورية مع الإدارة، والعاملين الفعليين الذين يعملون عن بُعد في منظمة ما .
- الاتصال الإلكتروني بين الشركة، أو المؤسسة، وباقي الزملاء .
- ولأهمية العمل عن بُعد لفئة المعاقين نجد اهتمام بعض المجتمعات العربية الإسلامية لتطبيق برامج العمل عن بُعد مثال المملكة العربية السعودية - والمملكة المغربية).

#### ١- المملكة العربية السعودية :

حيث بدأ برنامج العمل عن بُعد الذي ينظمه صندوق الموارد البشرية الحكومي بالتعاون مع بعض الشركات الخاصة، توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال العمل في المنزل .

والذي يتحمل فيه صندوق تنمية الموارد البشرية لمدة ستين ٥٠٪ من راتب الموظف، بما لا يزيد عن ٢٠٠٠ ريال سعودي شهرياً .

وتُبرز أهمية هذا البرنامج في ظل إحصائيات تشير إلى أن عدد المعاقين يبلغ حوالي ٧٢٠ ألف معاق يشكلون ٤٪ من نسبة السكان السعوديين<sup>(١)</sup>.

#### ٢- المملكة المغربية:

توفير عمل لائق للأشخاص المعاقين (جسدياً- سمعياً- بصرياً) مع الأخذ في الاعتبار احتياجاتهم الخاصة، ذلك هو الشعار الذي أطلقتته جمعية بمدينة طنجة في المملكة المغربية من خلال مشروع رائد لمركز «العمل عن بُعد».

(1) [http://www.blindins\\_titute.org/Arabic/8-1-og.htm](http://www.blindins_titute.org/Arabic/8-1-og.htm)

وتعد هذه التجربة الأولى من نوعها في المغرب والقائمة على تجاوز معوقات عدم القدرة على التنقل لدى الأشخاص المعاقين، عبر تلقينهم دروساً أولية في استعمال، وسائل الاتصال من أجل القيام بأعمال سواء في المنزل، أو انطلاقاً من هذا المركز إلى المؤسسات الراغبة في تطبيق نظام العمل عن بُعد .

ويندرج هذا المشروع، الذي تشرف عليه (جمعية الأخوة للمعاقين جسدياً) بمدينة طنجة - بدعم من الجمعية الفرنسية (سندباد البحر المتوسط بدون معاقين) وشركاء آخرين اجتماعيين مغاربة، وأجانب، في إطار تعزيز مقاربة جديدة تقطع مع النظرة التي تقوم على اعتبار الشخص المعاق مريضاً بشكل دائم، ويشكل عالة على المجتمع، بل تسعى في المقابل إلى منحه وسائل لإعالة نفسه، وضمان اندماجه الاجتماعي، والمهني .

ومن أجل ذلك تم تخصيص قاعة داخل مقر الجمعية مزودة بعشرة أجهزة حاسوب مخصصة في البداية لتكوين مرشحين يمكن أن يقوموا عن بُعد بمهام مختلفة لفائدة الشركة التي ترغب في هذه الخدمة.

ويتضمن برنامج التكوين ٨٧٢ ساعة من الدروس و ٣٨٢ من الدورات التدريبية التطبيقية بالشركة. وشمل عدة وحدات من قبيل المكتباتية، والبرمجة وتنظيم المقاولات، والتجارة الإلكترونية، والمحاسبة العامة، والتحليلية، والتسويق وتدبير الموارد البشرية، والعلاقة مع العملاء، وكيفية التعامل معهم، وخصص في تدريب اللغات<sup>(١)</sup>.

موقع الكتروني الآتي : <http://tanja24.com/news/1395.html> . 2012/10/22 (1)

وعند الانتهاء من مرحلة التكوين، يتوجه المستفيدون إلى التكوينات المهنية، ثم بعد ذلك التسجيل في الشباك الدائم للبحث عن العمل بجمعية الإخوة للمعاقين جسدياً.

وبالنسبة لجمعية (الإخوة المعاقين)، فإن هذا النوع من التكوين يُمكن من تقييم إمكانيات وكفاءات هؤلاء الأشخاص بغية تعزيز قدراتهم من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، في الوقت الذي ينخرط فيه المغرب لتطوير تكنولوجياته ومحاربة البطالة وتشغيل الشباب .

أما بالنسبة لجمعية سندباد فإن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يثير الانتباه إلى التوجه القائم على إحالة الإعاقة على المصالح الطبية، والدعم الاجتماعي، إذ أن الأشخاص المعاقين غالباً ما يتم إعتبارهم مثل المرضى، وأن الرعاية الطبية لهؤلاء الأشخاص، في حالة ما إذا توفرت، فإنها تتلخص في الدعم فقط، بينما لا يتم توفير فرص عمل ووسائل الإعالة لهذه الفئة .

ولكن مع تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصالات، فقد أصبح عالم العمل يعرف تحولات مهمة تمكن من إيجاد حلول جديدة للمساهمة في الاندماج الاجتماعي والاقتصادي المهني للأشخاص المعاقين. ومن ثم يقضي العمل عن بُعد على الفارق الكبير بين عدد العاملين من الأشخاص العاديين، والمعاقين في كافة أنحاء العالم .

**ب) دور العمل عن بُعد وتوفير فرص عمل للمرأة :**

لا جدل في أن العمل عن بُعد يلائم طبيعة المرأة عموماً في أي سن وفي

أي مرحلة من مراحل حياتها أكثر مما يلائم الكثير من الشباب، فهو يتطلب قدرة فائقة على ضبط النفس، والخوافز الذاتية، والاهتمام بالتفاصيل، والدقة، وكثير من الخصال التي تتحلى بها المرأة سواء في عملها المهني، أو في أعمال المنزل .

كما أن المرأة لا تعاني من الشعور بالعزلة، والانقطاع إذا زاولت بعض أشغالها من المنزل مثل ما يعانيه من هم في سنها من الشباب. ولذلك يعتبر العمل عن بُعد هو أسلوب العمل الأمثل بالنسبة للمرأة، وخاصة في مجتمعنا العربي المسلم حيث هناك بعض المجتمعات تمنع خروج المرأة إلى مجال العمل، واختلاطها بالرجال، وهناك ظروف طبيعية تحد من خروج المرأة للعمل مثل رعاية المرأة لأسرتها، ولأطفالها، ولذلك يعد العمل عن بُعد هو الخيار الأمثل، والمرغوب فيه للمرأة، حيث يتيح لها زيادة السيطرة، والإحكام على حياتها، ودمج العمل مع أنشطة أخرى كثيرة، ويكون بمثابة وسيلة جيدة لها لكي تعود إلى العمل وتحصل على أجر بعد فترة توقف عن العمل للعناية بالأطفال، وهو بذلك يفتح مجالات عمل جيدة للنساء اللاتي يردن دمج العمل مع المسؤوليات المنزلية .

ففي دراسة على عينة صغيرة من النساء اللاتي يعملن عن بُعد في نيوزيلاندا عام ١٩٩٧، توصلت إلى أن « العمل عن بُعد بالنسبة للنساء يعتبر وسيلة للحفاظ على واجباتهن العائلية وفي نفس الوقت العمل، والحصول على أجر»، أيضاً أشارت بعض الدراسات على الأيرلنديين الذين يعملوا من المنازل فهم ينظمون يوم عملهم بناء على اختياراتهم ومتطلبات عملهم، وبدون تحمل أي مسؤولية إضافية عن الأعمال المنزلية مقارنة بحالتهم إذا كانوا يعملون داخل المكتب .

وعلى الرغم من قدرة تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات على تأمين فرص عمل للمرأة، أو في القدرة على نفاذ، أو اختراق هذه التكنولوجيا، حيث يشير تقرير منظمة العمل الدولية إلى أن تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات قادرة على تأمين الوظائف للمرأة لتحسين حياتها، ولكن لا تزال المرأة تتقاضى أجوراً أدنى، وتعاني بطالة أكبر وغالباً ما تعمل في مجالات تتطلب مهارات أقل.

ومن ناحية أخرى نجد أن هناك فجوة رقمية تميز بين المرأة والرجل على مستوى استخدام الإنترنت، حيث تشكل المرأة أقلية المستخدمين في البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء. فعلى سبيل المثال، تشكل المرأة فقط نسبة ٣٨٪ من مستخدمي الإنترنت في أمريكا اللاتينية، بينما تصل النسبة إلى ٢٥٪ في الاتحاد الأوروبي، و ١٩٪ في روسيا، و ١٨٪ في اليابان، و ٤٪ في منطقة الشرق الأوسط، ومُعظم مُستخدمي الإنترنت هم من الرجال، ومن الذين حصلوا على تعليم جامعي ويتقاضون أجوراً تفوق مُتوسط الأُجور للمرأة<sup>(١)</sup>.

وعلى الرغم من ذلك زادت التكنولوجيا المعلوماتية الجديدة من فرص عمل المرأة، وقد أوضحت دراسات في الكاربي أن مُعظم العاملين في نظام إدخال البيانات، والصناعات، ومعالجة المعلومات في المنظمة هم من النساء الشابات اللاتي يعملن في ظروف عمل عادةً منخفضة جداً.

وهناك دراسة حديثة في المملكة العربية السعودية صادرة من صندوق تنمية الموارد البشرية السعودي تشير إلى أن ٢٨٪ من النساء السعوديات يفضلن

(١) مجلة عالم العمل «ردم الهوة الرقمية» العدد ٣٨ مرجع سابق.

العمل عن بُعد، ورأي ٢٨٪ منهن أن العمل عن بُعد يتلاءم وطبيعة البيئة الاجتماعية بالسعودية، واعتبره ٢٤٪ يساهم في تخفيف الضغوط التي تتعرض لها المرأة في العمل التقليدي<sup>(١)</sup>.

والعمل عن بُعد يمكن أن يستخدم لتمكين المرأة ومساعدتها في الحصول على فرص عمل أفضل وتحسين مستوى معيشتها، وقد أدت تجربة المرأة التي تعمل ذاتياً وفي إحدى المنظمات غير الحكومية العاملة في الهند، والإدارة التي يدعمها الكمبيوتر ونظم المحاسبة البسيطة، من تحسن كفاءة العمل للمرأة التي تعمل بائعة بالإضافة إلى القطاع غير الرسمي في مجال المنسوجات، كما ساعد العمل عن بُعد المرأة في أن تعمل، وفي نفس الوقت ترعى أولادها في المنزل<sup>(٢)</sup>.

وتعتبر تلك الدراسات خطوة تمهيدية لتطبيق نظام عمل المرأة عن بُعد على مستوى دول العالم، وخصوصاً الدول الإسلامية، والذي يستلزم تطبيقه بعض الآليات السابق ذكرها .

### \* نماذج لمشاريع وتجارب لعمل المرأة عن بُعد :

هناك أكثر من جهة تبنت مشروع عمل المرأة عن بُعد، لتثبت جدوى هذا المنحنى الجديد من العمل، ويتلخص في أن تسهم المرأة في بناء مجتمعاتها،

(1) <http://www.e-happyfamily.com/index.jsp?inc=31&id=1937&name=&ty14/11/20012>  
الأخبار الأسرية

(٢) هذه الدراسة عرضت تفاصيلها بمتدى العمل عن بُعد... «الفرص والتحديات» والذي عقد في ١٩ - ٢١ ديسمبر (٢٠٠٩).

وهي في منزلها، أو من خلال حاضنة الأعمال النسائية، مستخدمة في ذلك وسائل الاتصالات، والتقنية الحديثة لتكتفي ذاتياً بمورد مالي مناسب .

فهناك دول طبقت نظام عمل المرأة عن بعد، وهناك دول يحلو لبعض أبنائها من بلاد المسلمين أن يسيروا على منوالهم، ويحذوا خطاهم حتى حذو القدوة بالقدوة كما أخبر رَسُولُ اللَّهِ ﷺ، مع اهتمام الدول المتقدمة بعمل المرأة عن بُعد فعلى سبيل المثال:

في أمريكا مثلاً يطبق مشروع عمل المرأة عن بُعد، فقد كشفت دراسة في أكتوبر ١٩٩٦ م، أن ما يقارب من ٤٦ مليون من أصحاب الأعمال المنزلية في أمريكا معظمهم من النساء يعملون من منازلهم لإيجاد موازنة أفضل بين العمل والأسرة، ويكسبون دخلاً أكثر من دخل أصحاب المكاتب بحوالي ٢٨٪ هذا بالنسبة للعمل الحر<sup>(١)</sup>.

وهناك دراسة حديثة للولايات المتحدة الأمريكية في عام ٢٠٠٩ تشير إلى أن ٤٨٪ من أرباب العمل بالولايات المتحدة لديهم خطة لتوفير فرص عمل عن بُعد خلال ٢٠٠٩ ومن المتوقع وصول عدد العاملين بنظام العمل عن بُعد عام ٢٠١٢ إلى ٣١ مليون عامل عن بُعد في الولايات المتحدة الأمريكية، و ١٠ ملايين في المملكة المتحدة<sup>(٢)</sup>.

وهناك دراسة في مصر اثبتت، إن المرأة العاملة خارج بيتها تنفق من دخلها ٤٠٪ على المظهر والمواصلات، أما تلك التي تعمل في بيتها فهي توفر من

(١) / محمد الهيدان - مثال ذكر في مشروع سعودي للعمل عن بُعد، مرجع سابق، ص ٥٥.

(٢) ذكر في الموقع الإلكتروني الأخبار الأسرية موقع سابق.

تكلفة الطعام والشراب ما لا يقل عن ٣٠٪، وخلصت الدراسة إلى أن المرأة التي تمكث في البيت توفر ما لا يقل عن ٧٠٪ من الدخل الذي يمكن أن تحصل عليه، بل يمكنها أن تحقق دخلاً أكثر مما تحققه الموظفة، إذ تستطيع أن تحول بيتها إلى ورشة إنتاجية بأن تصنع في وقت فراغها ما يحتاج إليه بيتها، ومجتمعها<sup>(١)</sup>.

وفي ماليزيا طرح مشروع العمل عن بُعد، وصرحت بذلك شهرزاد عبد الجليل وزيرة تنمية المرأة، والأسرة بـماليزيا، ذكرت أنها بصدد اتخاذ المنزل مكتباً للمرأة، وعلى قولها إنه سيطرح هذا المشروع في مطلع العام القادم ١٤٣٥ هـ على مجلس الوزراء<sup>(٢)</sup>.

كما أن أغلب المجتمعات الصناعية مطبق فيها مشروع العمل عن بُعد، فقد ذكر التقرير الصادر عن الأمم المتحدة عن القيمة الاقتصادية لعمل المرأة في البيت أن النساء الآن في المجتمعات الصناعية يساهمن بأكثر من ٢٥٪ إلى ٤٠٪ من منتجات الدخل القومي بأعمالهن المنزلية .

وفي المملكة العربية السعودية، وهي من أهم الدول الإسلامية التي اهتمت بعمل المرأة عن بُعد فبدأت بإنشاء حاضنة الأعمال النسائية التي سبق الحديث عنها هذا من جهة ومن جهة أخرى قامت بمشروع يسمى (GLOWORK) وهو مشروع سعودي متخصص في توفير فرص عمل للنساء السعوديات وحصل هذا المشروع على المركز الأول على مستوى العالم في مسابقة

(١) د.أ. / حسين شحاتة، أستاذ المحاسبة بكلية التجارة في جامعة الأزهر في الدراسة الميدانية التي قام بها، للمؤتمر العالمي العاشر للندوة العالمية لشباب العالم الإسلامي، الشباب وبناء المستقبل، القاهرة

١٤٢٧ هـ الموقع الإلكتروني التالي: <http://www.alnafsy.com/article/4218>

(٢) / محمد الهبدان - مرجع سابق نفس الصفحة.

"What's Working" التي تنظمها منظمة الأمم المتحدة، ومنظمة العمل الدولية حيث قام المشروع بإنشاء أول موقع متخصص للتوظيف النسائي، ونجح في جذب أكثر من ١٦٠ شركة على مستوى المملكة لعرض أكثر من ٢٢٠٠ فرصة عمل للسيدات على مستوى المملكة، بالإضافة إلى تمكين عدد كبير من النساء من العمل عن بُعد، وقام المشروع بتدريب السعوديات، وتأهيلهن للدخول إلى سوق العمل، وخاصة العمل عن بُعد<sup>(١)</sup>.

### ج) دور العمل عن بُعد في حالة المرض العارض :

هناك حالة لسيدة خاضت تجربة العمل عن بُعد عقب إصابتها بمرض عارض في الأذن حيث اضطرت وكييلة إحدى الشركات للعمل عن بُعد من منزلها نتيجة إصابتها بمرض في الأذن لا يسمح لها بقيادة السيارة يومياً ذهاباً، وإياباً إلى العمل<sup>(٢)</sup>.

وقد وجدت هذه السيدة جوانب إيجابية وأخرى سلبية .

### الجوانب الإيجابية :

استطاعت هذه السيدة أن تحقق توازناً أفضل بين العمل، والحياة الشخصية، كما أنها استطاعت تنظيم وقتها بين العمل، ومواعيد الطبيب حتى

(١) أنظر: جريدة المدينة المنورة-مقالة بعنوان المرأة السعودية بإمكانها العمل في كل مكان-مشروع سعودي لتوظيف النساء يفوز بمسابقة عالمية-نشر في الموقع الإلكتروني التالي : <http://www.al-madina.com/node/383204> بتاريخ ٢٢-١٠-٢٠١٢ جريدة المدينة صحيفة يومية سعودية، تصدر عن مؤسسة المدينة للصحافة، والنشر.

(٢) راجع: العمل عن بُعد العمل عن بُعد-الإصدار الثاني عشر (مركز الإنتاج الإعلامي) مرجع سابق ص ٦٠.

استرجاع قوتها في وقت قصير من المرض . فكان وقت عملها هو الوقت الذي كانت تقوى فيه على العمل بدلاً من العمل أثناء نوبات المرض الشديدة، والتي كانت سوف تؤدي إلى تدهور الإنتاج وفقد عملها نهائياً كما استطاعت تقليل مصروفات التنقل من وإلى العمل والتي كانت تنفقها على وقود السيارة .

### أما الجوانب السلبية فكانت كالآتي:

في بداية الأمر وجدت صعوبة في العمل من المنزل نظراً لعدم اعتيادها وتدريبها عليه من قبل، ولذلك نجد أهمية بالغة في تدريب الخريجين من الشباب والشابات، والموظفين، أو العاملين في كل المؤسسات، والقطاعات العام، والخاص على نظام العمل عن بُعد نظراً لأهميته في مثل هذه الظروف الطارئة.

إن تجربة العمل عن بُعد قد تم تنفيذها بنجاح في العديد من الهيئات والمنظمات في جميع أنحاء العالم، ونحن على ثقة من أن التجربة ستحقق نجاحاً في الدول العربية، ومن خلال استخدام أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإننا سوف نكون قادرين على تمكين الشباب، والمرأة، والمعاقين من العمل باستخدام وسائل جديدة، ومن تحقيق منافع لهم، ولأرباب العمل على حد سواء. وربما تكون المؤسسات الخاصة أقدر على التعاطي مع مثل هذه القضايا من الدوائر الحكومية المرهونة في الغالب بكثير من البيروقراطية، بينما القطاع الخاص يستطيع أن يرتب مثل هذه الأشياء بشكل صحيح، وأن يقدم تجارب ناجحة.

وأن البقاء في أجواء المنافسة العالمية يقتضي العديد من الجهود الشخصية، والإجراءات الفعالة في مجال الإنتاج؛ لأنه يجمع بين استخدام التقنية الإلكترونية الحديثة، وما تحمله من سرعة كبيرة في الاتصالات، وانخفاض ملحوظ في نقل المعلومات، والبيانات، والعنصر البشري بما يحويه من عقل وإرادة يواجه بهما أية صعوبات تعترض تحقيق أهدافه.

وستظل قضية المرأة من أكثر الموضوعات أهمية، وإلحاحاً بالنسبة للمخططين الاستراتيجيين، والممارسين الإداريين على مستوى المنظمات الإدارية أو المجتمعات، بل يمكن القول بأن هذا الموضوع يعد اليوم من أكثر الموضوعات تحدياً بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية، سواء من حيث الإعداد، أو التأهيل، أو الاستثمار. ولا بد من تعديل القيم السلبية المرتبطة بعمل المرأة، وتأكيد أهميته وجوانبه الإيجابية، وعدم إطلاق التعميمات الخاطئة أو السطحية حول عمل المرأة، مما يساهم في تخفيف الضغوط، والتناقضات التي تواجهها المرأة، وبالتالي يدعم طاقتها، وقدراتها البشرية، فإن من حق المرأة أن تعمل، وتتكسب ما دامت لها قدرات على العطاء، والإنتاج، وعمل المرأة ينمي الاقتصاد الوطني فتصبح منتجة لا مستهلكة فقط.

فهذا الهدف إذا تحقق تحققت حماية المجتمع فعلينا بكل الطرق المتاحة أن نعمل لسد هذا الثغر، فتحقيق العمل للمرأة يعد حلاً لمشكلة اجتماعية ملحة، ولتحقيقه لا بد من إيجاد أنظمة، وقوانين تحمي المرأة العاملة، وتوفير لها البيئة المواتمة للعمل، وتناسب مع تعاليمنا الدينية، فعلينا أن نسرع في حل هذه المعضلة بكل الطرق المتاحة، وكل حسب قدرته، وإمكانياته؛ ويجب اهتمام

القادة بموضوع عمل المرأة، وإتاحة الفرص لها بالتدريب، والتوظيف وفق ما تسمح به نظم الشريعة الإسلامية، وما يتناسب مع إمكانياتها، وتكليف إدارات، ومؤسسات الدولة لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ أسلوب العمل عن بعد كأحد المجالات الجديدة التي يمكن أن تعمل من خلالها المرأة .

## نتائج الفصل:

لنظام العمل عن بُعد العديد من الفوائد الاقتصادية التي تعود على الدولة بقطاعيها العام، والخاص، وعلى كل أطراف العمل، ولكي يتحقق ذلك فلا بد من إعداد دورات تدريبية، وتأهيلية قبل، وبعد الالتحاق بالعمل عن بُعد، حتى تتوفر العمالة الجيدة، والمهارة المتجددة التي تستطيع استخدام التقنية الحديثة والمتطورة، وتطويرها لخدمتها للقيام بعملها من منزلها، أو من مراكز وأكواخ الاتصال عن بُعد لإتمام هذا الأسلوب بفاعلية ونجاح، مع إعادة التأهيل لبعض الخريجات، وتدريبهن على مجال الإدارة والأعمال المالية المحاسبية، والكتابية، وإدخال البيانات، والترجمة والاستشارات القانونية، وغيرها، للحصول على وظائف مناسبة لأنماط العمل المتاحة عن طريق هذا الأسلوب، وذلك من خلال إنشاء مراكز تدريب لأسلوب العمل عن بُعد، أو تبني الجامعات، والدورات القصيرة والطويلة الأمد المتخصصة لهذا الأسلوب، وللتأهيل، وإعادة صياغة التخصصات المطلوبة التي من خلالها يمكن نقل الأعداد الكبيرة من، الخريجات للتخصصات التي لا وظائف لها إلى أعضاء فاعلة، ومؤهلة لممارسة العمل من خلال الوظائف التي قد يتيحها تطبيق أسلوب العمل عن بُعد.