العدد التاسع عشر
تاريخ الإصدار: 2 – ايار – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"تنفيذ الأعمال عن بعد: حالة تفشي فيروس كورونا المستجد "COVID-19""

إعداد الباحث:

عبدالرحمن صالح بوبشيت

دكتوراة في المعلوماتية الإدارية – كلية إدارة الأعمال – جامعة الجنان – الجمهورية اللبنانية

معلومات التواصل:

E-mail: rhman_bubishate@yahoo.com

هاتف: +965 99391907

العدد التاسع عشر
تاريخ الإصدار: 2 – ايار – 2020 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان الدور الذي تقوم به تكنولوجيا المعلومات من القدرة على تنفيذ الأعمال عن بعد خلال فترة حظر التجول التي فرضت في العديد من الدول بسبب انتشار فيروس كورونا المستجد وتسهيل تواصل الناس مع المؤسسات العامة والخاصة لإنجاز أعمالهم. منهجية الدراسة اعتمدت على الإطار النظري من خلال المراجع والأبحاث والدراسات ذات الصلة. توصلت الدراسة الى العديد من النتائج ابرزها ان الموضوع يتطلب نقلة نوعية في أسلوب ادارة المؤسسات للتسهيل على الجمهور التواصل معها لإنجاز الاعمال، والحاجة لتطوير إجراءات العمل.

قدمت الدراسة توصيات منها ضرورة تعديل اللوائح والأنظمة الإدارية مما يتيح للمؤسسة الاتجاه نحو اللامركزية بالعمل، وتطوير مركز تكنولوجيا المعلومات للارتقاء بأدائه لتفعيل نشاط المؤسسة بما يناسب التطورات التكنولوجية الحديثة لاستمرار عملها حتى في الازمات لتقديم خدماتها للعملاء على شبكات الاتصالات كما هو في حالة انتشار مرض كورونا المستجد.

الكلمات الدالة: العمل عن بعد، فيروس كورونا المستجد، COVID-19.

المقدمة:

بعد التطور الكبير في مجال المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات الذي سهل عملية نقل المعلومات، وبعد أن أصبح العالم قرية كونية صغيرة لا تكون فيه المسافات أو الحدود عائقا في الاتصال وتنفيذ الأعمال، ونظرا لما قد يتركه هذا التطور العلمي في التقنيات والوسائل من تأثير على أداء المؤسسات العامة والخاصة وإنجازاتها باعتبارها جزء من هذا العالم، فان المؤسسات الناجحة تحتاج الاستفادة من تلك التقنيات لمواكبة التطورات.

ونظرا لطبيعة عمل المؤسسات من حيث تقديم الخدمات من خلال الاتصال بالجمهور داخل وخارج محيط مقر العمل (سواء كان هذا الجمهور طالب الخدمة من جهة حكومية أو مؤسسة أو فرد) فأنها تحتاج لاستخدام التقنيات الحديثة المتاحة لتطبيق مبدأ العمل عن بعد للوصول لأكبر شريحة منهم بما يعود بالنفع الكبير على المجتمع من ناحية، وتطوير المؤسسات من ناحية الاخرى.

عندما بدأت ظاهرة انتشار فيروس كورونا المستجد، وما خلفه من أثر سيء جاب انحاء العالم وسبب الخوف والهلع، مما اضطر الدول الى تتبع أسلوب الحجر المنزلي وتطبيق قانون منع التجول وعدم خروج الافراد واحتكاكهم بالآخرين للحد من انتشار المرض وخروجه عن مجال السيطرة، ذلك الامر وضع المؤسسات العامة والخاصة تحت ضغط الحاجة لتوفير بديل للمواطنين والمقيمين لمتابعة مصالحهم دون الحاجة للخروج من المنزل، فكان ذلك من خلال الحث على تطبيق مبدأ تنفيذ الاعمال عن بعد من خلال استخدام الخدمات التكنولوجية لمتابعة تنفيذ أعمالهم من المنزل، ساعد على ذلك جاهزية بعض المؤسسات لعرض خدماتها ومنتجاتها على المواقع الالكترونية وشبكات الاتصالات وانتشار الأجهزة التقنية لدى الافراد سواء كانوا كبار او صغار.

انبثقت فكرة هذه الدراسة بعد إدراك ان هناك حاجة لدراسة إمكانية تفعيل الدور الذي يمكن أن يقوم به المسؤولين بالوحدات الإدارية بالمؤسسات بشكل عام ومراكز تكنولوجيا المعلومات بشكل خاص (سواء كانت خاصة أو عامة) لتطوير المهام والوسائل لتفعيل دورها بالمجتمع لإتاحة المعلومات والخدمات للجمهور بأسهل وايسر الطرق.

كذلك انبثقت فكرة هذه الدراسة من إمكانية تفعيل الدور الذي يمكن أن يقوم به مركز تكنولوجيا المعلومات من تطوير لجهوده وبرامجه ومهامه ووسائله لتفعيل ودعم نشاط الجهة لتكون بصفوف المنافسة الأولى لكسب روح الولاء والانتماء لدى العملاء وأصحاب العلاقة للمساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية الحاضرة والمستقبلية بما يحقق لها تفوقا في أداء وظائفها من جانب وللمجتمع تقدما من جانب أخر. كذلك من أهمية التفاعل بين المؤسسات والجهات المختلفة بالدولة وبين الجمهور وشرائحه المتعددة والخدمات المقدمة عن بعد، حيث أن هذا التفاعل كفيل بأن يساهم بمساعدة الحكومات بتطبيق السياسات المطلوبة مثل سياسة الحجر المنزلي وعدم التجول وتوفير سبل ادارة الأعمال وتلقي الجمهور لخدمات المؤسسات عن بعد دون الحاجه للخروج.

مشكلة الدراسة:

نظرا للطفرة الكبيرة المتمثلة بالتطور العلمي الكبير بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كيف يمكن للمؤسسات أن تكون على قدر عال من التعامل مع هذا التطور العلمي لتحقيق النجاح أو الفشل، وذلك من خلال الدور المناط بها لخدمة الجمهور وإيجاد انطباع إيجابي لديهم عن نشاطها وأعمالها، فهل يمكن للمؤسسات أن تلعب دورا إيجابيا لدى الجمهور والعمل على إيجاد مستوى عال من الثقة لديهم بما تقدمه من خدمات متاحة على شبكات الاتصالات لاستخدامها من قبل الجمهور؟

ومن جانب ثان، هل هنالك من جمود أو قصور في الدور المناط بمركز تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات يعرقل أداءها ويعيق تحقيق أهدافها وغاياتها؟

هذه التساؤلات توضح إشكالية البحث ومشكلة الدراسة التي تتمثل في قوة الدور الذي يمكن أن تقوم به مراكز تكنولوجيا المعلومات تفعيل مهام ووظائف المؤسسات، ومن إمكانية التواصل مع الجمهور لتتمكن تلك المؤسسات من تحقيق أهدافها الكبرى وغاياتها نحو تقديم خدمات أفضل لهم بما يتناسب مع السياسات العامة للدولة.

وباختصار فإن من أهم وظائف هذه الدراسة معرفة أهمية جاهزية المؤسسات لمساعدة الحكومات بفرض السيطرة على الناس للمساهم بتطبيق الحجر المنزلي وتطبيق مبدأ منع التجول دون التأثير على اداءهم لمصالحهم من خلال شبكات الاتصالات.

أهداف الدراسة:

بعد تحديد الإطار العام للدراسة ومعرفة إشكالياتها والمحور الرئيس الذي يدور حوله البحث بشكل أساسي، ودراسة جوانب أخرى تعتبر عوامل مساعدة تضاف إلى البحث وتزيد من فهمه بشكل دقيق وواسع، أصبح بالإمكان تحديد أهداف الدراسة وغايات البحث كالتالي:

- الاستفادة من الطاقات البشرية واستغلالها بأفضل الطرق للمساهمة بإنجاز الأعمال واستمرارية الخدمة.
- عرض جوانب الاستفادة من بعض التقنيات المتاحة للعمل عن بعد من خلال تحديث مركز تكنولوجيا المعلومات.

أهمية الدراسة:

إن الرسالة التي تقوم بأدائها المؤسسات تتطلب منها تفعيل جميع وحداتها الادارية والفنية لمزيد من الأداء والانتاجية من جانب، ولكسب رأي عام مؤيد ومتفاعل نظريا وعمليا من العملاء من جانب آخر، ومن جانب ثالث فإن التطور والرقي بمهارات العاملين في المؤسسات سيسهم بتقديم خدمة أفضل للجمهور عن طريق استخدام أحدث التقنيات سواء من داخل المقر الرئيس أو في أي مكان يتواجد فيه الجمهور، مما يعطى مفهوما أعم وإتساعا أشمل للعمل سواء على الصعيد المحلي أو الخارجي.

هذه الجوانب الثلاثة وغيرها، تؤكد على أهمية هذه الدراسة التي تعالج تطور المؤسسات ودور تكنولوجيا المعلومات في كسب تأييد الجمهور وتفاعلهم مع الخدمات المقدمة على شبكات الاتصالات للنهوض بالمؤسسات ورقيها ومساعدة العملاء بالحصول على الخدمات بشكل اسهل عن طريق التطوير والتدريب المستمر للعاملين بتلك المؤسسات.

حدود الدراسة:

كي لا تكون هذه الدراسة فضفاضة مما يؤثر بشكل أو بآخر على نوعية وطبيعة النتائج العلمية والحقائق الموضوعية، كان من الضرورة العلمية تحديد نطاق موضوع الدراسة والحدود الدقيقة للمشكلة المطروحة للبحث، والإطار الذي يفصل بينها وبين بعض الجوانب المتشابهة المتعلقة بالموضوع، أو بتلك الجوانب التي تبدو وكأنها قريبة من المشكلة متداخلة فيها والتي توحي أيضا بأنها قد تخدم نتائج الدراسة وأهدافها.

ان هذه الدراسة لن تقيس مدى رضا الجمهور عن طبيعة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات حيث أن ذلك يحتاج أن يتم من خلال بحث آخر. كما أن هذه الدراسة لن تتعرض إلى تأثير خسائر فيروس كورونا على الجوانب البشرية والمالية والإدارية على المستوى المحلي أو غيره، وذلك لأن ذلك يتطلب دراسة خاصة، كما ان هذه الدراسة سوف تستبعد إلى جانب ذلك الخوض في تحليل أداء مركز تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات وقياس فاعليته، وان كانت ستكتفي بالتطرق الى الدور الذي يمكن أن يقوم به في أداء مهامه للحفاظ على مستوى الخدمة المقدمة عن بعد، لأن مثل هذه تحتاج لدراسة أخرى تضيف للموضوع رافدا جديدا وفكرا مفيدا.

سيتم البحث بهذه الدراسة بموضوع تقديم وتنفيذ الأعمال عن بعد من خلال المنظور الشامل وبالاستفادة من التكنولوجيا المتوفرة من أجهزة وتطبيقات للمساعدة على ذلك، أي الدور الذي يمكن ان تقوم به مراكز تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات للمساهمة بتنفيذ الاعمال عن بعد لتقديم خدمات افضل للمجتمع وفق التوجهات العامة للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد كما حدث عندما تم منع التجول واغلاق المؤسسات للتقليل من احتكاك الناس ومنع نقلهم لعدوى المرض للآخرين.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها:

العمل عن بعد: الشخص الذي يعمل عن بعد هو الشخص الذي يعمل بدون عقود طويلة الامد لجهة معينة أو شركة معينة.

يعتبر الإنترنت اليوم أحد أكبر أسواق العمل عن بعد (Tom Abate,2008).

فيروس كورونا (COVID-19): هو فيروس مكتشف مؤخرا يسبب مرض يصيب الجهاز التنفسي.

(World Health Organization (WHO), 2 April 2020)(The Coronavirus disease (COVID-19)).

مواقع التواصل الاجتماعي: أو الإعلام الاجتماعي (Social Media Sites): هي أدوات اتصال تعتمد على شبكة الإنترنت، تتيح للأشخاص التفاعل مع بعضهم البعض، من خلال مشاركة المعلومات (Daniel Nations 2018).

الدراسات السابقة:

دراسة أبو ماضي، تسنيم (2015): تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل، دراسة تطبيقية على الشركات التجارية العاملة في قطاع غزة، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم العمل عن بعد في قطاع غزة، أما أهم النتائج التي توصلت اليها فقد كانت كالتالي:

- مستوى التجربة المتاحة للعمل عن بعد في قطاع غزة يعد متوسطا حيث بلغ 67% ويرجع السبب إلى حداثة النظام في قطاع غزة وعدم انتشاره بشكل كبير مما يساعد على خوض تجارب عديدة في العمل عن.
- مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين في الشركات يعد جيدا حيث بلغ المتوسط الحسابي للثقافة التنظيمية 72% وهو بحاجة إلى تعزيز حتى يصل إلى مستوى افضل.
- للعمل عن بعد آثار ايجابية بلغ متوسطها 8.76%.

وقد اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة اهتمام الوزارات والنقابات المعنية بعقد دورات تدريبية وورش عمل حول العمل عن بعد.
- يجب اقرار مادة دراسية في الجامعات الفلسطينية للعمل عن بعد.
- ضرورة تولي النقابات دورها في نشر المعرفة بالعمل عن بعد.
- ضرورة تولي الجامعات دورها في نشر المعرفة بالعمل عن بعد .
- وجوب تحسين البنى التحتية في قطاع غزة لتتناسب مع نظام العمل عن بعد.

اما دراسة سوهام، بادي (2005): سياسات واستراتيجيات توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم: نحو استراتيجية وطنية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، دراسة ميدانية بجامعات الشرق الجزائري، دراسة لنيل شهادة الماجيستر في علم المكتبات، كلية

العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم المكتبات، جامعة منتوري، الجزائرية، ومن خلال البحث في ثلاثة فرضيات توصلت الدراسة الى:

- النظر إلى اســـتراتيجية تكنولوجيا المعلومات بواقعية يمنحنا الحكمة في التعامل مـــــع المعطيات المختلفة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات وما يستحق أن نبدأ به لأهميته، وما يمكن تأخيره وما يمكن تطبيقه وما لا يمكن تطبيقه وما يصلح لمؤسساتنا الجامعية وما لا يصلح، وما ينبغي تغييره وما لا ينبغي .
- الحاجة إلى عملية التقييم التكنولوجي الذي يقصد به تلك العملية التحليلية والمتوازنة لجميع الآثار ذات العلاقة بكل ما يجري أو ما يحدث من ابتكارات تكنولوجية، وكذلك إمكانية توقع واستشراف النتائج المباشرة وغير المباشرة القريبة المدى والبعيدة المدى على مختلف تطبيقاتها في مختلف مجالات التنمية، ويعتبر هـــــذا التقييم هو نقطة الانطلاق التي تمد متخذ القرار بالمعلومات الكافية حتى لا تأتي قراراته سطحية ولا يتم دون الحد الأدنى من التحليل الدقيق للبدائل التكنولوجية.

كما توصلت من خلال هذه الدراسة إلى بعض النتائج أهمها:

- تتضمن عملية التخطيط لوضع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات مشروعات تلبي احتياجات المجتمع التعليمي سواء كانت عاجلة يجب أن تتوفر فور المواجهة لواقع ملح أو احتياجات متوسطة المدى أو احتياجات بعيدة المدى.

إن المسائل التي طرحت وأثيرت من خلال هذا البحث يمكن أن تساعد على توفير قدر كبير من الإجابات المطلوبة عن أسئلة، مثل كيف ينبغي أن يستجيب التعليم العالي لتحديات المستقبل؟ وكيف ينبغي أن توظف تكنولوجيا المعلومات؟ وعلى أي أساس فلسفي أو نظري؟ وما دور عناصر العملية التعليمية فيها؟

التعليق على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة موضوع العمل عن بعد في نطاق محدد مثل دراسة تطبيقية على الشركات التجارية لتقييم العمل عن بعد فيها، وموضوع التعليم بدراسة لسياسات واستراتيجيات توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة فقد تبين أن هناك اتفاق من حيث الحاجة لتبني مبدأ "العمل عن بعد" في القطاعات المختلفة ووضع الاستراتيجيات والخطط

والدراسات اللازمة وتعديل اللوائح والإجراءات للتوافق مع هذا المبدأ والتبني من قبل الحكومات والمؤسسات تسهيل المتطلبات وتوفير التدريب.

اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بجانب الشمولية بالتطبيق من خلال التقنيات والتطبيقات والإجراءات المطروحة بالدراسة بصفة عامة، وفي أي زمان ومكان دون الاقتصار على مؤسسة محددة او بلد بعينه. بعد ما قام به الباحث من إطلاع ومسح لدراسات مماثلة تناولت الموضوع، لم يعثر على دراسات تناولت وناقشت موضوع هذا البحث بصورة مباشرة وشاملة، فإما أن تكون خاصة بجهة معينة أو غرض محدد، مما يقدم الجديد ويضفي أهمية على الدراسة الحالية.

منهجية الدراسة:

انطلاقاً من القواعد الأساسية للبحث العلمي فقد انتهجت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي الاستقرائي لتوضيح حقيقة الموضوع وإطاره العام، وما يتضمنه من تفصيلات وقواعد، حيث أن المنهج الوصفي يقوم على ضرورة التعرف على جوهر المشكلة وحقيقتها وطبيعة الموضوع ومضمونه ومحتواه، وأهمية المفاهيم التي يحتوي عليها الموضوع وأبعاده وعلاقاته، وغير ذلك مما تتطلبه عملية التحليل والتشخيص والعلاج المنشورة في الوثائق أو الكتب والتي تساعد الدارس على الإحاطة بجميع جوانب الدراسة والتعرف على كافة أركانها ودعم ذلك بمزيد من الشواهد والأدلة الصحيحة.

اعتمدت هذه الدراسة على الإطار النظري من خلال التطرق للأمور النظرية المتعلقة بموضوع تنفيذ الاعمال عن بعد من خلال المراجع والأبحاث والدراسات ذات الصلة، وهذا بهدف الإلمام بمختلف جوانب البحث للتعرف على أهمية الموضوع. سيتم ذلك من خلال محاولة حصرها وتحديد أسلوب الدراسة والأسباب والنتائج لهذا الموضوع وبالتالي النتائج والتوصيات.

تنفيذ الأعمال عن بعد:

الملايين من الأشخاص بصدد اختبار تجربة العمل عن بعد، ذلك أن حظر التجول الذي فرض جراء انتشار الفيروس التاجي "كورونا". قال الكاتب تيم براتشو، في تقرير نشرته صحيفة فايننشال تايمز (aljazeera, 2020) حول موضوع كورونا وآداب العمل من المنزل، إن الملايين من الأشخاص اضطروا إلى العمل من منازلهم لأسابيع، الأمر الذي أدى إلى ارتفاع شديد في مبيعات أجهزة الحاسوب

المحمولة والأجهزة اللوحية في الصين. في الوقت نفسه الذي يشهده العالم نتيجة تفشي فيروس كورونا المستجد، قد يعجب المؤسسات نمط العمل من المنزل لإنتاجية أكثر.

انتشر فيروس كورونا في أنحاء العالم وبان أثره في جميع النواحي اجتماعيا واقتصاديا وصحيا، حيث مع تفشي الفيروس بوتيرة سريعة، لجأت العديد من الدول إلى اتخاذ إجراءات صارمة كحظر الطيران، وحظر التجول، وتعليق الأعمال في المؤسسات وغيرها الكثير. مع هذا الوباء لجأت العديد من المؤسسات والشركات إلى اعتماد نظام العمل عن بعد، حيث طلبت العديد من الشركات من موظفيها عدم الحضور إلى مكاتبهم والعمل من منازلهم كما قام الجمهور بصفة عامة لاستخدام شبكات ومنصات الاتصال للتواصل وانجاز الاعمال وطلب الخدمات من باب الحرص على السلامة العامة والمساهمة في الحد من انتشار المرض، وكذلك لتخفيف الخسائر التي قد يتكبدها الجميع جراء انتشار فيروس كورونا.

يمكن القول بأن مبدأ "العمل عن بعد" أصبح نهجا جديدا تتبعه الدول المتطورة والمؤسسات الحديثة في إنجاز الأعمال التي تخص مشروع معين عن طريق تكليف بعض الأفراد بتنفيذ الأعمال من خلال منازلهم أو أي مكان آخر خارج مبنى المؤسسة إما بشكل مؤقت أو دائم، وإما أن يكونوا يتبعون المؤسسة بشكل رسمي، أو يعملون بشكل مؤقت مقابل أجر محدد لإنجاز عمل معين. في مقال نشر على موقع (ar.wikipedia.org, 2020) بين انه قد لا تتبع الاجور في العمل عن بعد النظام التقليدي في الراتب الشهري مثلا، ولكن هناك طرق عديدة يتم الاتفاق عليها في العمل مثل حساب الاجر بالساعة أو الاجر اليومي أو الاجر بالمشروع كاملا وهكذا، فهذا الامر راجع للطرفين. ويمكن ان يطلب الشخص الذي يعمل عن بعد دفعة مقدما أو كل المبلغ مقدمة قبل بدء العمل، كما يفضل البعض الاخر الدفع على مراحل حتى ينتهى العمل على المشروع، وهناك من يطلب المبلغ بعد انتهائه من المشروع. يلجأ البعض بتوقيع عقود لضمان حقوقهم أثناء العمل عن بعد، إلا أن هناك عدد كبير لا يفضل العمل بعقود ويكتفى بقبول جزء من المبلغ قبل اتمام العمل وجزء بعد اتمامه.

إن مبدأ تنفيذ الأعمال عن بعد شأنه شأن أي مبدأ آخر فيه بعض السلبيات والإيجابيات، فأما من بعض السلبيات ما هو مبين ادناه:

- الصعوبة بمراقبة أداء وإنتاجية الموظفين، ما لم يكن هناك نظام آلي وإداري للمتابعة.

- الحاجة لدفع بعض الأموال لشراء المعدات والتجهيزات التي تحتاجها بيئة العمل لتهيئة البنية الفنية، وكذلك ما يحتاجه الموظفون لكي يتصلوا بالمؤسسة ويتمكنوا من أداء العمل عن بعد.
- عدم ثبات العمل وبالتالي عدم ثبات الدخل فأحيانا لا يستطيع الشخص العثور على المشروع المناسب لفترة طويلة.
- فقدان مزايا التوظيف الدائم من التأمينات والمعاشات والاجازات المدفوعة.
- الصعوبة بعقد الاجتماعات التي تتطلب تواجد المعنيين لبحث موضوع هام.
- احتياج هذا النوع من العمل واعتماده على وسيلة تقنية غير متوفرة في كل مكان، لذا فان هناك محدودية في إمكانية الاستخدام.

لكن ذلك لا يلغي الإيجابيات العديدة لهذا المبدأ والتي منها:

- إمكانية تعامل الموظفين مع البريد الخاص بهم عن بعد والتفاعل مع التعليمات دون الحاجة للتواجد بمقر العمل، وإعداد جداول العمل الخاصة بهم وإطلاع الآخرين عليها عن بعد.
- يمكن للموظفين إمضاء وقت أطول مع العملاء مما يتيح للمؤسسة فرص أكبر لتحقيق الأهداف وزيادة بالإنتاجية.
- توفير المال عن طريق تقليل تجهيزات المكاتب الخاصة بالموظفين، وخفض المصروفات الإدارية مثل: تكاليف الكهرباء والماء وما إلى ذلك، وتقليل التواجد بمقر العمل بعد ساعات الدوام الرسمية مما يقلل من الإجراءات الأمنية.
- عدم الحاجة لإيجاد أنظمة حضور وانصراف للموظفين سواء العادية منها أو الحديثة مثل نظام البصمة مما يقلل التبعات على الجهاز الإداري بشكل عام والمديرين بشكل خاص مما يعطى فرصة أكبر للمسؤولين للتركيز على متابعة تنفيذ الأهداف الاستراتيجية بدلا من مراقبة حضور وانصراف الموظفين.
- رفع الروح المعنوية للموظفين من حيث شعورهم بالثقة التي تمنحها المؤسسة لهم.
- في حال عمل الموظف من المنزل فإن هناك توفير بالمكافآت مقارنة مع ما قد يصرف للعمل المسائي والإضافي.
- شعور الموظف بالراحة النفسية نظرا لتواجده قرب أفراد عائلته خلال إنجازه لعمله، دون الحاجة للذهاب لمقر العمل مما يؤدي الى زيادة الإنتاجية، مع الحاجة لمنح الموظفين مكافآت أكبر مقارنتا مع كمية الانجاز (نسبة وتناسب).
- إمكانية الانجاز بنهاية الأسبوع والعطل الرسمية من خارج مقر العمل للاستفادة القصوى من الإنتاجية.

جاهزية المؤسسة:

التطور العلمي والتكنولوجي الهائل في مجال التقنية والاتصالات والمعلومات يحتم على المؤسسات الناجحة تعديل السياسات المالية والإدارية لوضع مقياسا لمدى نجاح المؤسسة أو فشلها، ويمكن لهذه السياسات أن تصبح آلية، وذلك من خلال النظر بالتالي:

- هل هنالك مشكلة بالنقص بعدد الأفراد العاملين بسبب الاجازات بمختلف أنواعها (الدورية، المرضية، الطارئة، الدراسية، والأمومة و...الخ) وعدم التواجد عند الحاجة لمعلومة إدارية أو مالية لاتخاذ قرار يهم العمل، وعدم الحصول على المعلومة السليمة في الوقت المناسب.
- تطوير الأعمال المالية بما يمكن للعميل بالمنزل التعامل معها كاستلام نقود أو تسليم شيكات، بمعنى تطوير إجراءات العمل الخاصة بالمعاملات المالية التي لا تصلح لمثل هذا العمل من خلال تطبيق أنظمة مالية وإدارية حديثة للتعامل مع الأموال والايرادات والمصروفات وطبيعة العمل عن بعد.
- ضرورة توفير الخدمات عن بعد لكسب ثقة المراجع والتغلب على المشكلة عند حاجته لأحد موظفي المؤسسة للرد على استفسارات، حتى لا يتسبب ذلك بوجود ظاهرة ضعف بالعلاقة وعدم ثقة، وبالتالي قيامه لطلب الخدمة من مؤسسة أخرى مما يؤثر سلبا على جو العمل وبالتالي النقص بالموارد والأموال المصروفة على أنشطة المؤسسة بشكل عام.
- ضرورة تغيير نظرة المسؤولين لمبدأ الحضور والانصراف، ووضع منهجية لمتابعة انتاجية الموظف بدلا من النظام المعتاد وهو الحضور اليومي لمقر العمل والمتابعة من خلال توقيعي الحضور والانصراف بحيث تصبح آلية.
- إعادة النظر من قبل الإدارة العليا بالتوصيف الوظيفي للموظفين والنظم واللوائح الإدارية، مما يساعد المؤسسة في السماح بتطبيق مبدأ "تنفيذ الأعمال عن بعد" وحل مشكلة الزيادة بعدد الموظفين لان هذه المشكلة تسبب عبئا ماليا وإداريا على المؤسسة، وتفشي ظاهرة البطالة المقنعة في تواجد جميع العاملين بالوضع العادي.
- المساعدة على استغلال الكوادر البشرية وتحقيق الاستفادة القصوى منه عن طريق تكليفهم بأعمال ممكن إنجازها من خارج مقر العمل وخاصة لمن تتطلب ظروفهم التمتع بإجازات طويلة مثل إجازات الوضع والأمومة وخلافه وذلك بعد تعديل اللوائح الإدارية ووضع جداول للأجور والمكافآت لتنفيذ العمل عن بعد. بتعديل تلك القرارات يمكن الاستفادة من الطاقات الإدارية والفنية لدى الموظفين من خلال التناغم بين جهة العمل والموظفين بما يحفظ حق الطرفين في تنفيذ الأعمال.

- وضع آلية لرفع كفاءة المسؤولين والتغلب على الصعوبات التي تواجههم في أداء مهامهم مثل الصعوبة بعقد الاجتماعات التي تتطلب تواجد المعنيين بموقع واحد لبحث موضوع هام ويتم تدريبهم على تقنية إدارة الاجتماعات عن بعد.

كل ذلك يمكن أن يتم بتجهيزات فنية وإجراءات مالية وإدارية يتم وضعها وتسخيرها لخدمة مبدأ "تنفيذ الأعمال عن بعد" بما يشكل أسلوب جديد بالتعامل الإداري من خلال وضع الأهداف والواجبات المراد تنفيذها على الموقع المخصص للمؤسسة على شبكات الاتصالات، وبالتالي دخول الموظفين على ذلك الموقع وفق صلاحيات أمنية محددة والتعامل معها وإنجاز المطلوب وتخزين الرد على نفس الموقع لاطلاع المسؤول أو فريق العمل مع إمكانية إرسال نسخ للمعنيين المشاركين في تنفيذ الهدف.

من خلال ذلك يمكن معرفة مدى جاهزية المؤسسة في تنفيذ الأعمال من خارج نطاق المقر الرئيس، والانتشار بالمواقع المختلفة باستخدام التقنيات المتاحة، والكشف عن عوامل الخلل وسبل مواجهتها، وكيفية الارتقاء بها للوصول إلى أهداف المؤسسة السامية من خلال تطبيق مبدأ "تنفيذ الأعمال عن بعد".

جاهزية مركز تكنولوجيا المعلومات:

ان الخدمات المقدمة لعملاء الجهات الحكومية والخاصة بحاجة إلى بيئة تنافسية تتسم بالسرعة بالتنفيذ ومرونة وسهولة بالأداء، حيث ان طبيعة العصر التقني بالوقت المعاصر خلقت جو من التنافس بين الجهات تجعل معيار السرعة والمرونة مقياس لدى العملاء بالاختيار بين تلك الجهات. ان تنفيذ الاعمال من خلال شبكات الاتصالات السلكية منها واللاسلكية يتطلب توفير المتطلبات العصرية من موارد بشرية فنية خبيرة ومدربة وآلات وتقنيات وأنظمة حديثة، ولمركز تكنولوجيا المعلومات دور في ذلك من خلال تشجيع مبدأ "تنفيذ الأعمال عن بعد" من خلال تطوير أنظمة آلية وخدمات الكترونية للتقليل من الحاجة لتواجد الأشخاص بمقرات المؤسسة ولتسهيل تقديم الخدمات وإنجاز الأعمال، وتطوير فاعلية شبكة الاتصالات للمساهمة في سرعة تنفيذ الطلبات الآلية، والوصول بالموظفين إلى مستوى راق من التدريب والتأهيل الفني للتعامل مع التقنيات الحديثة وحثهم على العمل والانتاجية وبالتالي رفع الروح المعنوية للموظفين والمشاركة بنشاطات المؤسسة والتفاعل معها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال هذا المفهوم.

تطبيقات تساعد على العمل عن بعد في زمن "كورونا:

هناك بعض التقنيات والتطبيقات يمكن لمركز تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات او أي فرد ان يستخدمها للمساعدة بعملية إدارة ومراقبة انتاجية العمل عن بعد، وهذه التطبيقات تساعد في التقليل من حجم رسائل البريد الإلكتروني المتبادلة وتعمل على الاستجابة الفورية في الرد وتسمح بتسريع العمل وتعد وسيلة فعالة لعقد الاجتماعات. من أهم هذه التطبيقات (عبيدات، 2020):

تطبيق Slack: يعد تطبيق Slack من أهم تطبيقات الدردشة والعمل عن بعد حيث يجمع بين تطبيقات المحادثة وتطبيقات إدارة الأعمال والمهام ومتابعة المشاريع، فهو تطبيق إداري واجتماعي في نفس الوقت وأهم ما يتميز به أنه متوفر على كل الأجهزة أي على هاتف ذكي أو أي حاسوب بمختلف أنواعها. كذلك يوفر خاصية المحادثة المتكاملة حيث من خلاله يمكن محادثة أي شخص وإرسال الصور والملفات، ويتميز أيضا بإمكانية ربط التطبيق بخدمات خارجية مثل مكالمات سكايب الصوتية أو الفيديو.

سكايب Skype: يعتبر أداة تواصل شخصي لكنها راسخة في مجال الأعمال التجارية أيضا لسهولة عقد الاجتماعات من خلاله، حيث يمكن أن يجمع بين 10 أشخاص في فيديو واحد كذلك يتميز بالدردشة الكتابية وهو متوفر الآن مجانا.

تطبيق Team on the run: هو تطبيق متاح باللغات الثلاثة: اللغة الاسبانية والانجليزية والفرنسية، ويوفر للشركات على اختلاف أحجامها وسيلة اتصالات آمنة وفورية ويمكن للمستخدمين تبادل المعلومات عبر الجوال وهو أيضا مصمم لتوفير المال والوقت ومساحات المكتب.

تطبيق Google Keep: هو أداة من أدوات جوجل تساعد الفريق على التواصل وتنسيق المهام وإدارة الوقت، كذلك من الممكن أن تشارك مع الأصدقاء وزملاء العمل الأفكار والأطروحات المختلفة، سواء كتابية أو صوتية، ومن ثم تحويلها الى من تريد.

هل يحق لرب العمل أن يلزمك بالعمل عن بعد؟

طرح موقع (Aljazeera, 2020) انه في الوقت الذي تفكر فيه العديد من الشركات في إلزام موظفيها بالعمل من البيت كإجراء احترازي ضد فيروس كوفيد-19، يطرح السؤال التالي: هل يمكن للموظف رفض العمل عن بعد؟ هذا ما ناقشه موقع قناة "إل سي إي" الفرنسية، موضحا في البداية أن انتشار فيروس كورونا الجديد، وتدابير الوقاية منه التي يتم تنفيذها تدريجيا؛ جعلا العمل عن بعد أحد

الحلول التي طرحها بعض أرباب العمل، وتساءل الموقع: "في مثل هذه الظروف، هل يمكن لصاحب العمل أن يجبر موظفيه على تنفيذ مهامهم عن بعد، بما في ذلك من يرفضون مثل هذا الإجراء؟

الجواب –حسب الموقع– هو أن صاحب العمل لا يمكنه فرض ذلك في الظروف العادية، إذ تشير المادة 4 من اتفاقات يونيو/حزيران 2018 بين الحكومة الفرنسية واتحادات العمال المتعلقة بالعمل عن بعد إلى أن "اللجوء إلى العمل عن بعد يتم على أساس إرادة مشتركة بين صاحب العمل والموظف"، مؤكدة أنه "لا يمكن فرضه على الموظف بواسطة صاحب العمل، ورفض قبول العمل عن بعد لا يعد سببا لإنهاء عقد العمل"، لكن هذا الاتفاق ينص كذلك على أن هذا الأمر ساري المفعول إلا في حالة "الظروف الاستثنائية"، وأضاف الموقع أن القانون يوضح "أنه في حالة الظروف الاستثنائية، لا سيما التهديد بانتشار وباء، أو في حالة القوة القاهرة؛ يمكن اعتبار تنفيذ العمل عن بعد بمثابة تهيئة لمكان العمل فرضتها ضرورة استمرار نشاط الشركة وضمان حماية الموظفين". وباختصار وضح الموقع انه: "قد يحظر عليك دخول مكان عملك، لكن ذلك لا يعفيك من العمل من المنزل."

أهم نصائح العمل عن بعد: المصدر:

ذكرت (عبيدات، إسراء، 2020) ان العمل عن بعد يشكل تحولا كبيرا للموظفين المعتادين على العمل في المكتب، لذلك هذه مجموعة نصائح من أشخاص نجحوا في العمل عن بعد:

- البريد الإلكتروني هو مفتاح أي شخص لذلك يتوجب عليك تفعيل التنبيهات بوصول بريد إلكتروني جديد على حاسوبك أو هاتفك.
- في اجتماعات العمل يجب أن توقف صوت الميكروفون، وتفعله عندما تريد التحدث تفاديا للتشويش.
- اختار مكان مناسب في منزلك لبيئة العمل من حيث الهدوء والإضاءة ولا تنسى تناول الطعام.
- الانتباه إلى فرق التوقيت بين أعضاء فريقك.

وأخيرا، وفي الوقت الذي يشهده العالم نتيجة تفشي فيروس كورونا، قد يعجبك ويعجب شركتك نمط العمل من المنزل وقد تصبح من الذين اختاروا هذه الطريقة لإنتاجية أكثر.

مواقع التواصل الاجتماعي أو الإعلام الاجتماعي (Social Media Sites):

تشير وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام إلى مواقع الويب والتطبيقات المصممة للسماح للأشخاص بمشاركة المحتوى بسرعة وكفاءة، وفي وقت حدوثها الفعلي، كما يعرف العديد من الأشخاص الشبكات الاجتماعية بأنها تطبيقات على هواتفهم الذكية، أو أجهزة الكمبيوتر اللوحية، إلا أن الحقيقة هي أن أدوات الاتصال هذه بدأت مع أجهزة الكمبيوتر، وينبع هذا الاعتقاد الخاطئ من حقيقة أن معظم مستخدمي الوسائط الاجتماعية يدخلون إلى مواقع التواصل عبر هذه التطبيقات (MATTHEW HUDSON, 2018).

تعتمد وسائل التواصل الاجتماعي على شبكات الاتصالات، وهي توفر للمستخدمين تبادلا إلكترونيا سهلا للمعلومات الشخصية والمحتويات الأخرى، مثل مقاطع الفيديو والصور، ويتفاعل المستخدمون من خلالها عبر الحاسوب، أو الجهاز اللوحي، أو الهاتف الذكي، عبر البرامج المستندة إلى الويب أو تطبيقات الويب، ويتم استخدامها غالبا للمراسلة (WILL KENTON, 2018)،

كما انها تخدم التواصل بين الموظفين في نقل الأفكار والتنبه لوجود اشاعات او تذمر من الخدمة والرد والتوضيح للعملاء والتواصل معهم وتوجيههم للاستفادة من تلك الخدمات. هناك اشكال عديدة لمواقع التواصل الاجتماعي أو الإعلام الاجتماعي التي فتحت الأفق بين الناس للتعارف ومعرفة الثقافات المختلفة، وأصبح العالم بسبب هذه المواقع كالقرية الصغيرة (حياتك.كوم، 2019). بينت (بريجيه، اروى 2019) في مقال لها ان التواصل الاجتماعي يعتبر من الأمور المهمة التي يجب على الإنسان القيام بها، إذ عليه الانسجام مع الآخرين ومشاركتهم تفاصيل حياته، وأعماله، وأحلامه، وطموحاته، ومقاسمتهم همومه، وأفراحه، وأحزانه، فذلك يقوي شخصيته ويجعلها أكثر تقبلا. بمقال على موقع (http://mawdoo3-staging-r-env.eu-west-elasticbeanstalk.com/) ذكرت (بريجية، اروى ,2019) حول أهمية مواقع التواصل الاجتماعي إن مواقع التواصل الاجتماعي الموجودة حاليا جعلت الناس يتقربون من بعضهم البعض، وجعلتهم يتعرفون على بيئات مختلفة.

ان من أشهر هذه المواقع ذكر (Elise Moreau, 2018) بعضا منها:

الفيس بوك: هو تطبيق يتيح لمستخدميه مشاركة صورهم ويومياتهم والتواصل فيما بينهم بسرعة، وإرسال بطاقات تهنئة، وتصميم فيديوهات مباشرة، وإرسال الرسائل، ومكالمات فيديو، أو مكالمات صوتية بكل سهولة.

تويتر: يتيح مشاركة الأفكار المختلفة في تغريدة صغيرة عن طريق الهاشتاجات المختلفة وتوصيلها إلى أكبر عدد من الناس.

الواتس آب: يتيح بالتواصل بين الأشخاص عن طريق الرسائل والمكالمات الصوتية مجانا دون الحاجة إلى إضافة رصيد في حالة وجود الإنترنت.

لينكليند: هو تطبيق مخصص لرجال الأعمال يتيح التعرف على الأشخاص الإداريين في منطقة معينة.

المدونات: التي عن طريقها تنشر المقالات المختلفة عن مواضيع مختلفة لأشخاص معنيين بهذه المقالات.

البريد الإلكتروني: هو يتيح التواصل بين الأشخاص عن طريق رسائل مرسلة وتستخدم مع الشركات استخدامًا أكبر.

بالإضافة الى مجموعة أخرى مثل: اليوتيوب (YouTube)، والكيك (Kik)، والبينتريست (Pinterest)، والسناب شات (Snapchat)، والفليكر (Flickr)، والجوجل بلس (Google+).

ايجابيات مواقع التواصل الاجتماعي:

بين موقع (hyatok.com، 2019) بعض الإيجابيات، ومنها:

- أتاحت لكثير من الناس التواصل مع بعضهم دون الحاجة إلى السفر وعنائه.
- إمكانية التواصل مع العالم الخارجي وطرح الأفكار وتبادلها.
- القيام بالأنشطة المختلفة التي تساهم في التقرب من الآخرين والتواصل معهم.
- عرض المشاريع، والإبداعات التي تساعد على نمو المجتمع وازدهاره.
- إيصال المنتجات المختلفة لأشخاص كثيرين، دون عناء أو تعب.

- أتاحت الوصول للمعلومات المختلفة بسهولة كبيرة.
- التعبير عن الآراء الشخصية بحرية كاملة وتبادل الأفكار المختلفة.

سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي:

بالرغم من الإيجابيات الكثيرة لمواقع التواصل الاجتماعي، فانه توجد بعض السلبيات وضح (Bilal Ahmad, 2019) بعضها:

- إهدار الوقت على هذه المواقع وعدم استغلاله في أمور مفيدة.
- عزل البعض عن أسرهم والمجتمع المحيط بهم حيث أصبحت الأسرة أكثر تفككا لإهمال التواصل الشخصي مع بعضهم البعض.
- انتشار الأفكار المغلوطة وغير الدقيقة بلمح البصر دون التحقق من صحتها، وانتشار الإشاعات والمبالغة في نقل الأمور.
- انعدام المسؤولية لدى البعض من المستخدمين وعدم وجود رقابة على هذه المواقع أتاح أمام بعض الأشخاص غير المؤهلين أو تحت السن القانوني عالما مفتوحا يمكن أن يؤدي إلى حدوث أعمال غير أخلاقية عليها.
- عدم احترام خصوصية الغير.
- سهولة حدوث النصب والاحتيال عليها من أشخاص غير معروفين ووهميين.
- حصول تجريح بالكلام السيء بسبب اختلاف الآراء وعدم تبادل الاحترام في بعض النقاشات، وعدم تقبل آراء الغير.

التعليم الإلكتروني (E-Learning):

التعليم الإلكتروني هو التعليم الذي يهدف إلى إيجاد بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنيات الحاسب الآلي والشبكة العالمية للمعلومات، وتمكّن الطالب من الوصول إلى مصادر التعلم في أي وقت ومن أي مكان. (العويد وحامد، 2003م). بعد أزمة فيروس كورونا فان اكثر الأمور التي تطلبت اهتمام كبير من قبل المسؤولين بالدول المختلفة هو أهمية استكمال الطلبة لعامهم الدراسي بانتظام وضمان تحصيلهم العلمي دون التأثير على مستقبلهم الدراسي خلال فترة حظر التجول، فكان لمفهوم التعلم الالكتروني الجانب الفعال بهذا الخصوص. وضحت (بريجية، أروى، 2019) على موقع (hyatok.com) مفهوم التعلم الالكتروني بانه عبارة عن نظام تعليمي يهدف إلى الخروج من مرحلة التلقين إلى مرحلة الإبداع، والتطور، وتنمية المهارات، وذلك بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، المتمثلة بالحاسوب، ووسائطه التخزينية، وشبكاته، إذ تعرض المناهج الدراسية على شاشات الحاسوب، كما تنظم الاختبارات، وإدارة المصادر، والعمليات، والتقويم عليها أيضا، وأدى التعليم الإلكتروني إلى بروز أساليب جديدة للتعلم والتعليم الأمر الذي تسبب في تثبيت مفهوم التعلم الذاتي، فبهذا النمط من التعلم يتابع المتعلم تعلمه وِفقا لقدراته، وسرعة فهمه، ومهاراته، ومن التطبيقات خلال الويب، غرف التدريس الافتراضية، والتعاون الرقمي. وتقدم محتويات الدروس من خلال الإنترنت، الأقراص المدمجة، الأشرطة السمعية، والفيديو.

ويعد التعليم الإلكتروني مهم جدا. فقد حل مشكلة الإقبال الكبير على التعليم، كما زاد من فرص القبول في المسيرة التعليمية، إضافة إلى كسره الحواجز النفسية القائمة بين المعلم والمتعلم، وإشباعه حاجات المتعلم، وخصائصه، وتقليله من كلفة التعليم.

التعليم الإلكتروني المتزامن: يجتمع في التعليم الإلكتروني المتزامن المعلم مع الطلاب في الوقت ذاته من خلال عدة أدوات، وهي:

المحادثة: وتتم المحادثة عبر الإنترنت بين المعلمين، والطلاب في الوقت ذاته، وبالإمكان التحدث كتابة، أو صوتا، أو صوتا وصورة.

المؤتمرات الصوتية: هي عبارة عن تقنية إلكترونية تعتمد في تشغيلها على الإنترنت، وتستعمل لذلك هاتفا عاديا، وآلية للكلام بصورة خطوط هاتفية توصل المعلم بالطلاب في كافة الأماكن.

مؤتمرات الفيديو: وهي محادثات تصل المحاضر بطلابه الموجودين في أماكن مختلفة، وذلك عن طريق شبكة تلفزيونية تتسم بقدرتها العالية، فمن خلال هذه التقنية يرى المتحدّثون بعضهم، وتوجه الأسئلة الاستفسارية، وتقام النقاشات، والحوارات المتعلقة بالمقرر الدراسي.

اللوح الأبيض: يشبه اللوح الأبيض اللوح التقليدي، وهو ضروري في الفصول الافتراضية، إذ تتم عملية الشرح عليه، ثمّ نقلها إلى الغير.

التعليم الإلكتروني غير المتزامن: يقصد بالتعليم الإلكتروني غير المتزامن تجهيز المعلم للمصادر، وخطة التدريس، والتقويم، وإضافتها إلى الموقع التعليمي، ويستطيع الطالب الدخول إلى الموقع في أي وقت يريد، فليس عليه سوى اتباع الإرشادات المطلوبة من أجل التعلم دون وجود المعلم، فلا ضرورة لوجود المعلم، والطالب في الوقت ذاته، وتتم هذه العملية من خلال أدوات عدة، وهي:

البريد الإلكتروني: يعتبر البريد الإلكتروني من البرامج المستعملة لتبادل الرسائل، والوثائق، وذلك عن طريق الإنترنت، وهو من أكثر البرامج استخداما، ويعود ذلك إلى سهولته.

الشبكة النسيجية: تعتبر الشبكة النسيجية من الأنظمة التي تعرض المعلومات المتنوعة على صفحات مترابطة مع بعضها البعض، وتسمح هذه الشبكة للطالب بالدخول للاستفادة منها بسهولة.

القوائم البريدية: وهي عبارة عن عناوين بريدية تكون مضافة عند الفرد، أو المؤسسة، إذ تبعث الرسائل إليها من خلال عنوان بريدي واحد.

مجموعات النقاش: هي عبارة عن مجموعة تضم الأشخاص المتشاركين في اهتماماتهم بتخصص معين، ويطرح في هذه المجموعة المواضيع، والاستفسارات من أجل الاستفادة.

نقل الملفات: تنقل الملفات من جهاز حاسوب إلى آخر مرتبط به عن طريق الإنترنت أو من الشبكة النسيجية إلى الحاسوب الخاص.

الفيديو التفاعلي: يتم في هذه الأداة عرض صور متحركة برفقة الصوت من أجل تفعيل العملية التعليمية، وهي وسيلة اتصال من جهة واحدة، إذ لا يستطيع الطالب التفاعل مع المعلم، وتتمثل هذه الأداة في أشرطة الفيديو، والأسطوانات، ومسجل الفيديو.

التعليم المختلط: يستعمل المتزامن تارة وغير المتزامن تارة أخرى، حسب النشاطات المقترحة من طرف المعلم، فهو يعطي للمتعلم أكثر حرية ويحقق نوعا من الاجتماعية في التعليم.

النتائج والاقتراحات:

توصلت الدراسة لبعض بعض النتائج والاقتراحات لتفعيل دور المؤسسة لإتباع احدث الطرق الإدارية والعلمية لتنفيذ الاعمال عن بعد كما يلي:

- تنفيذ العمل عن بعد يتطلب نقلة نوعية في أسلوب إدارة المؤسسات التي تعتمد على الانضباط في ساعات الدوام كمقياس رئيس لقياس لتقييم الموظفين والاستعاضة عن ذلك بتوفير احدث التقنيات للارتقاء بالعمل إلى مستويات أعلى بالتواصل مع الجمهور لإنجاز الاعمال عن بعد مما يحقق قدرا أكبر من الرضا الوظيفي والاستقرار وقبول لدى العملاء.
- إعطاء الموظف بعض الصلاحيات لتنفيذ الأعمال خارج مقر العمل وفق الاجراءات واللوائح الإدارية والقانونية حيث يمكن تنفيذ نسبة كبيرة من الأعمال التي يكلف بها الموظف عن بعد بتوفر المعلومات والامكانيات اللازمة لتنفيذها، والتركيز على الإنتاج بدلا من التركيز على الحضور والانصراف.

- التوسع بتطبيق مبدأ "العمل عن بعد" وذلك بتوفر التقنيات والبنية التحتية والفنية بالإضافة للنواحي الإدارية المتعلقة بإجراءات العمل وخلافه والتي تنظم عملية التنفيذ.
- منح صلاحيات خاصة بحسب المسؤولية للتعامل مع الأنظمة ووضع نظام أمني خاص ومراقبة اداء شبكات نقل المعلومات، مع ضرورة اخذ نسخ احتياطية (BACKUP) للبيانات كل فترة زمنية قصيرة لحفظ المعلومات.
- تطوير الأعمال المالية بما يمكن للعميل بالمنزل التعامل معها كاستلام نقود أو تسليم شيكات، بمعنى تطوير إجراءات العمل الخاصة بالمعاملات المالية التي لا تصلح لمثل هذا العمل من خلال تطبيق أنظمة مالية وإدارية حديثة للتعامل مع الأموال والايرادات والمصروفات وطبيعة العمل عن بعد
- يجب أن يكون هناك تنسيق بين مركز تكنولوجيا المعلومات وقسم التدريب فيما يتعلق بالدورات التدريبية لتنمية مهارات العاملين بالمؤسسة.

التوصيات:

من خلال ما تم توضيحه في هذه الدراسة من حاجة المؤسسات بطرح خدماتها على منصات الشبكة العنكبوتية لإتاحة المجال للجمهور بإنجاز معاملاتهم وتوفير حاجاتهم بسهولة ويسر ودون توقف عمل المؤسسة او عناء تكليف العميل عناء الحضور لمقر المؤسسة، فان الباحث يوصي بالتالي:

- ضرورة أن يقوم مركز تكنولوجيا المعلومات بالارتقاء بأدائه لتفعيل نشاط المؤسسة من حيث وظائفه ووسائله وإنجازاته من خلال توفير مستلزمات الربط من خطوط نقل المعلومات ذات السرعة العالية، وأجهزة حاسب وهواتف نقالة، وطابعات، حيث أن ذلك من شأنه أن يساعد في إنجاز وإدارة الأعمال عن بعد.
- الاهتمام بالإجراءات التي يقوم بها مركز تكنولوجيا المعلومات سواء الفنية منها أو الإدارية لحفظ البيانات مثل النسخ الاحتياطية، أمن الدخول على الشبكات السلكية واللاسلكية، ومراقبة فاعليتها والفحص الدوري والتأكد من كفاءة أجهزة الربط للمحافظة على سرعة نقل البيانات واستمرارية تقديم الخدمة.

- تطبيق أحدث النظم الأمنية المتبعة بمجال تقنية المعلومات للتأكد من سرية التعامل مع البيانات من قبل المخولين بالتعامل معها فقط، لضمان عدم الاختراق من قبل المتطفلين على الشبكات والأنظمة الآلية.
- الاهتمام بسلامة البيانات من قبل مشرفي الأنظمة وقواعد البيانات ومراجعة السجل اليومي للتأكد من عدم وجود اختراقات والتي قد تحدث للأجهزة أو الأنظمة، وذلك لتجنب التأثير المدمر للفيروسات التي تصيب مراكز تكنولوجيا المعلومات وبالتالي التأثير على الخدمات المقدمة.
- تحديث نظام الاستجابة الصوتية لتقديم خدمة الرد وبجهاز ناقل الصور الثابتة "Fax" والرسائل واعتباره أحد وسائل تنفيذ الأعمال عن بعد.
- ضرورة تعديل اللوائح والأنظمة المالية والإدارية بشكل عام بما يتيح للمؤسسة الاتجاه نحو اللامركزية بالعمل وتطبيق مبدأ تنفيذ الأعمال عن بعد بما يتماشى مع طموحات الإدارة العليا بالمؤسسات بتسهيل إجراءات العمل والاستفادة من الجوانب الإيجابية لهذا المبدأ.
- وضع معالم سياسة إدارية شاملة يمكن أن تساعد في الاستفادة من الطاقات البشرية واستغلالها بأفضل الطرق للمساهمة بإنجاز الأعمال وخدمة الجمهور من خلال تطوير العمل ليصبح قابل للتطبيق عن بعد.
- إيجاد الحلول المناسبة لمعالجة النقص بالكوادر البشرية من خلال السماح للموظفين بتنفيذ الأعمال عن بعد وذلك عند تمتعهم بأي نوع من أنواع الإجازات الدورية او الرسمية من خلال إعداد لائحة بضوابط الدوام (الحضور والانصراف) وصرف المكافآت لتواكب مبدأ تنفيذ الأعمال عن بعد للموظفين.
- حث إدارة التطوير والتدريب وغيرها من الإدارات ذات الصلة بالموضوع التدريب والمتابعة للموظفين والتي تؤهلهم للتعامل بمستوى عال مع التقنيات لمواكبة التوجه العالمي الحديث لتنفيذ الأعمال بما يخدم مصلحة العمل.

الخاتمة:

من خلال دراسة طبيعة عمل المؤسسات (سواء كانت حكومية ام فردية) والنهج المتبع في تنفيذها لبعض الأعمال مع تعديل بعض اللوائح والإجراءات لطرق العمل، يمكن أن تصبح مهيأة لتطبيق مبدأ "تنفيذ الأعمال عن بعد". أن الثقافة العامة وفكر المؤسسة يجب ان يشجعان ويدفعان باتجاه اللامركزية بالعمل من خلال تطبيق أحدث التقنيات في تعقب إنجاز الأعمال عن بعد، وربط الإجراءات

المالية والإدارية بالمكافآت المالية عند التطبيق، والاهتمام بفاعلية شبكات الاتصالات في سرعة تنفيذ الطلبات، وتحديث أنظمة أمن وسلامة البيانات، مع تطوير مهارات الموظفين من خلال الدورات التدريبية. عموما، لدى المؤسسات فرصة كبيرة لإعادة تقييم الأعمال وتنفيذ ما يصلح منها أن يتم عن بعد بما يتماشى وطبيعة تنفيذ الأعمال بشكل عام، وهذه الفرصة تتمثل بإعادة هيكلة الإدارات والأعمال وإيجاد رؤية حديثة لمواكبة التطورات للاستفادة من الطاقات البشرية واستغلالها بأفضل الطرق للمساهمة بإنجاز الأعمال واستمرارية الخدمة من خلال عرض جوانب الاستفادة من بعض التقنيات المتاحة للعمل عن بعد من خلال تحديث مركز تكنولوجيا المعلومات.

من هذا المنطلق، ونظرا لما في مبدأ "تنفيذ الأعمال عن بعد" من مزايا تناسب التطورات التقنية الحديثة ببيئة علاقات العمل بين المؤسسات ببعضها، وبينها وبين زبائنها، وتمشيا مع التوجه العام للحكومات بتطبيق مبدأ الحكومة الإلكترونية بالمعاملات العامة من خلال شبكات الاتصالات، ولدعم المسؤولين ومجالس الإدارات بتشجيع الاستثمار بالتقنيات الحديثة بمراكز تكنولوجيا المعلومات لكل ما هو نافع ومفيد للتخفيف على المراجعين بإنجاز الاعمال بالقطاعين العام والخاص، ونظرا للثقافة العامة بالمؤسسات والمستوى التعليمي العال والتدريب لموظفيها، فأنه يمكن القول بأنه لابد للمؤسسات ان تكون جاهزة لتلعب دورا إيجابيا بالعمل على إيجاد مستوى عال من الثقة لدى الجمهور بما تقدمه من خدمات متاحة على شبكات الاتصالات لاستخدامها لتنفيذ الأعمال عن بعد كمبدأ حديث تتبعه المؤسسات المتطورة لمواكبة تطورات العصر الحديث ولاستمرار عملها في حالات الازمات لتقديم خدماتها للعملاء على شبكات ومنصات تكنولوجيا المعلومات باستخدام التقنيات المتاحة كما هو في حالة انتشار مرض كورونا المستجد وعدم قدرة العملاء للحضور لمقرات المؤسسات بسبب إيقاف اعمال المؤسسات فعليا وفرض حظر التجول حيث قامت العديد من المؤسسات الجاهزة تقنيا بطرح خدماتها على منصات الشبكة العنكبوتية.

تنوعت تلك الخدمات من معاملات مالية او اجتماعية او على مستوى التعليم عن بعد، وحتى الخدمات الاستهلاكية اليومية مع اتباع خدمة التوصيل للمنازل رغبة بإتاحة المجال للجمهور بإنجاز معاملاتهم وتوفير احتياجاتهم بسهولة ويسر ودون حضور لمقر المؤسسة. واكب ذلك الدور المناط بمركز تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات والحاجة لتطوير امكانياته وآلياته التقنية ووسائله الإدارية لتتماشى مع تطور ثورة المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات وتنفيذ الأعمال عن بعد كما هو حاصل بحالة تفشي فيروس كورونا المستجد "COVID-19".

المراجع العربية:

دراسة أبو ماضي، تسنيم، 2015، تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة التحديات والمستقبل، دراسة تطبيقية على الشركات التجارية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كليـة التـجارة قسم الدراسات العليا إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

سوهـــام، بـادي (2005). سياسات واستراتيجيات توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم: نحو استراتيجية وطنية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، دراسة ميدانية بجامعات الشرق الجزائري، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم المكتبـات، جـــامعة منتوري الجزائرية، الجزائر.

بريجية، اروى. (2019)، مفهوم التعلم الالكتروني مفهوم التعلم الالكتروني، موقع: https://hyatok.com.

بريجية، اروى. (2019)، أهمية التواصل الاجتماعي، موقع http://mawdoo3-staging-r-env.eu-west-1.elasticbeanstalk.com/.

عبيدات، إسراء، 2020، تطبيقات تساعدك في العمل عن بعد في زمن الكورونا، www.albawaba.com/ar، منشور 20 آذار/مارس 2020.

العويد، محمد صالح والحامد، أحمد بن عبد الله (2003) التعليم الإلكتروني في كلية الاتصالات والمعلومات بالرياض: دراسة حالة، ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم المفتوح في مدارس الملك فيصل، الرياض.

المراجع الأجنبية:

Bilal Ahmad (2019), "10 Advantages and Disadvantages of Social Media for Society" ،techmaish, Retrieved 1-10-2019. Edited.

Daniel Nations (17-12-2018), "What Is Social Media?" ،www.lifewire.com, Retrieved 31-12-2018. Edited.

MATTHEW HUDSON (2018), "What is Social Media?:" www.thebalancesmb.com, Retrieved 31-12-2018. Edited.

Tom Abate (2008), SF Chronicle, "Group touts telecommuting's green benefits", Hearst Communications, Inc..

WILL KENTON (25-1-2018), "Social Media" ،www.investopedia.com/, Retrieved 31-12-2018. Edited.

World Health Organization (WHO), 2 April 2020).

مواقع الكترونية:

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84_%D8%B9%D9%86_%D8%A8%D%B9%D8%AF#mw-head

https://www.aljazeera.net/news/lifestyle/2020/3/1/كورونا وآداب العمل من المنزل الملايين يجربون العمل عن بعد بسببه.

https://www.aljazeera.net/news/miscellaneous/2020/3/10/كورونا هل يحق لرب العمل أن يلزمك بالعمل عن بعد

Remote Action - Propagation of New Coronavirus “COVID-19”

Bubishate Abdulrahman Abdulrahman

Abstract:

This study aimed to demonstrate the role of information technology in the ability to carry out business remotely during the curfew imposed in some countries due to the spread of the new Coronavirus and to facilitate people's communication with public and private institutions to get their work done. The methodology of the study was based on the theoretical framework through references, researches, and related studies. The study reached many conclusions most notably that the topic requires a qualitative shift in the management of institutions to facilitate the public to communicate with them to accomplish the work, and the need to develop the work procedures.

The study made recommendations, including the need to amend the administrative systems and regulations, allowing the institution to move towards decentralization by working and developing the information technology center to improve its performance to activate the organization's activity by modern technological developments to continue its work even in crises to provide its services to customers on information networks as in the case of the spread of the new Corona disease.

Keywords: Remote Action, Coronavirus, COVID 19.