

## المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد

أ. لمين علوطي

معهد العلوم الاقتصادية

المركز الجامعي يحي فارس المدية

### الملخص:

إن المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد هي منظمة يتم فيها العمل بعيدا عن مكان العمل العادي باستخدام تقنيات الاتصال اللاسلكي والمعلوماتية. مما يسمح للمنظمة بتوسيع دائرة نشاطاتها مكانيا وزمانيا وتخفيض تكاليفها. وقد ساعدت الأدوات الحديثة للاتصال كالهاتف، الفاكس وشبكة الانترنت إلى انجاز الأعمال من غير مقرات محددة وهو ما اثر على طبيعة علاقات العمل. لقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال ممثلة في الهاتف، الفاكس والانترنت في العمل بصفة مستقلة عن طريق آلية العمل عن بعد.

الكلمات المفتاحية: المنظمة الالكترونية، الأعمال الالكترونية، العمل عن بعد، تكنولوجيا

المعلومات والاتصال.

### Résumé :

L'organisation électronique du télétravail est une organisation dont la forme de travail effectué à distance du lieu de production habituel par le biais des outils de la télématique. Le télétravail permet à des entreprises de délocaliser certains de leurs services vers des lieux où, à qualité égale, les coûts de production sont plus faibles. Les produits du travail immatériel sont acheminés vers les centres d'exploitation par les moyens modernes de la communication : téléphone, fax (ou télécopie), Internet. L'employé, comme le travailleur indépendant, n'a plus besoin d'être physiquement chez son donneur d'ordres, il peut travailler à partir de son domicile.

Mots clés: L'organisation électronique, Affaires électroniques, télétravail, Technologies de l'information et de la communication

## تمهيد:

تشير أدبيات المجال إلى أنه يتطلب تطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد توفير وابتكار وسائل وأساليب عمل وتعامل الكترونية متجددة بناءً على معطيات التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عالم متسارع التغير، وإعادة تعريف مجتمعها وتطوير هيكلها التنظيمي وأنظمتها التشريعية بما لا يتعارض مع ثوابتها الدينية في ضوء تلك المعطيات وإملاكها للمعرفة العلمية المتقدمة والمهارات المتطورة من خلال التدريب والتعليم المستمرين للعاملين فيها بهدف الاستخدام الأمثل لتلك الأساليب وتحسين قدرتها التنافسية وتحقيق جودة مخرجاتها وتقليص مصروفاتها بما يرضي العاملين فيها والمستفيدين منها، كما تشير بعض التجارب إلى التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية، ومن الأمثلة على العلاقة بين العمل عن بعد والإنتاجية أن شركة أمريكان اكسبرس (American Express) وجدت أن العاملين عن بعد في الشركة يعملون بنسبة 43 % أكثر من زملائهم الذين يعملون في مكان العمل. وعليه سنتناول في هذا المقال الفرص التي تخلقها المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد والناجمة عن التطور المستمر والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### 1- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المنظمات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها أي صورة من التكنولوجيا - معدات أو أساليب - تستخدمها الأشخاص لتداول المعلومات<sup>1</sup>، وبالتالي يمكن استنتاج أن تكنولوجيا المعلومات هي تلك التكنولوجيا المتعلقة بمعالجة المعلومات. وقد أدى التعاقد التكنولوجي بينها وبين تكنولوجيا الاتصالات وهي تلك التكنولوجيا المتعلقة بنقل المعلومة إلى ظهور ما أصبح يصطلح عليه بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن أحد جوانب تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة هو استخدامها لهياكل تنظيمية جديدة، يتم فيها تخفيض عدد المستويات الإدارية وتوسيع نطاق الإشراف والرقابة، حيث يعتمد الإشراف على العمال على الثقة ويقل التعامل المباشر بين الرؤساء والمؤوسين وبين الزملاء فيما بينهم عن الوجود بالمؤسسة العادية ويتم الاعتماد على البريد الإلكتروني والبرمجيات في تكتيف التنسيق بين الأفراد الذين يؤديون مهام مشتركة ويقوم المديرون بتقويض

المزيد من مسؤوليات اتخاذ القرارات للمسؤوليات الأدنى مما يجعل المؤسسة أكثر استجابة لعملائها ومنافسيها<sup>2</sup>.

ويعمل بعض أعضاء المؤسسة عن بعد وبدون الحاجة للحضور الدائم للمنظمة وتحدد البنية الأساسية التكنولوجية للمنظمة شكل شبكات الربط بها فالمؤسسة التي لديها شبكة ربط مع عملائها ومورديها وتتصل بالانترنت يمكن لعملائها أو مورديها الاتصال بها عندما يحتاجون التعامل معها ويمكن للمؤسسة أن تحصل على حجم كبير من البيانات الموجودة على شبكة الانترنت وكذلك الشبكة الداخلية للمؤسسة.

إن المنظمات المتمكنة تكنولوجيا يرتفع لديها مستوى الإنتاجية ويؤدي التعامل مع البيانات الكترونيا إلى تقليل استخدام الورق في التعامل ويتم الاعتماد بشدة على تشغيل وتخزين البيانات الكترونيا.

وتستخدم المنظمات الوكلاء الالكترونيين لأداء المهام المختلفة على شبكات الربط، كما تستخدم كذلك تكنولوجيا الاتصالات في تشغيل فرق العمل المؤقتة والتي يسند إليها مشروع معين، وعن طريق تكنولوجيا مثل البريد الالكتروني يتم تسهيل عمل تلك الفرق، وتلك الفرق المؤقتة، بما تتضمن العمال الموردين أو شركاء خارجيين حيث يشكلون فريقا افتراضيا يتكامل الكترونيا، وينشأ عن العلاقات أو الروابط الالكترونية بين المورد والعميل سرعة الاستجابة لطلبات العملاء، وتخفيض دورة أو زمن الشراء وتقليل اللجوء إلى المستويات الأعلى في بعض القرارات.

كما تؤدي التكنولوجيا إلى<sup>3</sup>:

- تغيير مكونات العمل ومن ثم مطالب التأهيل اللازمة لشغل الوظائف،
- الاعتماد على عمالة يتوافر لديها حد أدنى من المعرفة النظرية والخبرة العملية،
- زيادة أهمية الحوافز.

## 2- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتغير الصناعات والأسواق العالمية والمحلية بمعدلات سريعة ومتلاحقة في الحقبة المعاصرة، كما يهدف قطاع الاتصالات والشبكات إلى تقليل تكاليف أداء تصرفات الأعمال وتعديل الفجوة المتضمن طبقة متزايدة في نطاق حدود غير واضحة لهذه الصناعة وسوقها، والتحول في القوة من المنتج إلى المستهلك والمنافسة المتسارعة، وبروز نماذج أعمال جديدة.

كما يختلف هيكل الصناعة في اقتصاديات الاتصالات وشبكات المعلومات عما كان مسبقاً في الاقتصاد الصناعي.

وتتجه المنظمات إلى الاستعانة بوسائل مثل<sup>4</sup>:

- نظم البريد الإلكتروني لتحقيق المشاركة الفورية بشأن نتائج معينة،
- الاجتماعات الفورية بين مجموعات الموظفين وعبر مناطق جغرافية متفاوتة،
- الحاسبات المكتبية الشخصية،
- حاسبات المعامل،
- قواعد البيانات،
- التبادل الإلكتروني للبيانات،
- شبكات المعلومات،
- الاتصالات السلكية واللاسلكية،
- النظم الخبيرة،
- المواجهات الشخصية باستخدام الفيديو (Vidéo conférence).

### 3- الاتصال عن بعد:

لقد تغلغت الاتصالات عن بعد من خلال تطبيقاتها المختلفة في حياة المؤسسة لدرجة أن تعطل جهاز فاكس، أو الهاتف، أو الحاسوب قد يؤدي إلى انهيارها. وتتم عملية الاتصال ببساطة بقيام المرسل بوضع الرسالة التي يريد إيصالها للمتلقي في شكل رموز معينة ويتم إرسالها من خلال قنوات محددة والتي تتصف بالخصائص التالية:

- معدل التحويل: ويشير إلى معدل نقل أو تحويل البيانات من الحاسوب إلى آخر ويقاس بمعدل التحويل بـ **Bits** لكل ثانية،
- سعة القناة: حجم البيانات التي يمكن للقناة حملها،
- شكل التحويل،
- اتجاه التحويل.

تطبيقات الاتصال عن بعد: هناك العديد من التطبيقات التي نتجت عن تقدم الاتصالات عن بعد من أهمها التبادل الإلكتروني للبيانات والتجارة الإلكترونية، والمؤتمرات عن بعد، والفاكس، والبريد الصوتي وغيرها.

1- التبادل الالكتروني للبيانات: من المزايا الرئيسية للاتصالات عن بعد قدرتها على نقل البيانات في الوقت المناسب وللشخص المناسب، وتتفق المنظمات الكثير من الوقت والمال من اجل تحويل الوثائق الورقية إلى وثائق الكترونية، فهناك مزايا مباشرة للتبادل الالكتروني للبيانات من أهمها تقليل الأخطاء وتخفيض التكاليف وزيادة كفاءة العمليات وهناك مزايا غير مباشرة منها زيادة القدرة التنافسية وتحسين العلاقات مع العملاء والموردين والشركاء الخارجيين للمؤسسة<sup>5</sup>.

2- المؤتمرات عن بعد من خلال الهاتف: تسمح هذه الوسيلة لمجموعة من الأفراد يتواجدون في أماكن متفرقة ومتباعدة بإجراء حوارات عبر الهاتف، وتعد المؤتمرات عبر الهاتف مفيدة لإدارة المشروعات صغيرة ومتوسطة الحجم من خلال إمكانية إجراء حوارات مع مجموعة يمكن أن يبلغ عدد أفرادها 15 فردا.

3- المؤتمرات عن بعد المسموعة و الحديثة:

4- يتيح هذا النوع من المؤتمرات للمشاركين الاستماع إلى المشاركين الآخرين ورؤيتهم بالاستعانة بأجهزة هواتف وشاشات، وحواسيب وشبكات ربط لإجراء الاتصالات بين متخذي القرارات المنفصلين جغرافيا وتطلب كذلك تحقيق حجرة مؤتمرات مجهزة بمعدات وتسهيلات الكترونية وكاميرات فيديو وميكروفونات وشاشات عرض.

#### 4- الأعمال الالكترونية:

4-1- **ماهية الأعمال الالكترونية:** تعني بالأعمال الالكترونية كافة الإجراءات التي تقوم بتنفيذها ومتابعتها المنظمات الإدارية والتجارية والصناعية والأكاديمية وغيرها من المنظمات بالاعتماد الكامل على الوسائل الالكترونية\*.

الإدارة الإلكترونية هي كذلك مصطلح إداري يقصد به: عملية يمكنه جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة<sup>6</sup>.

فهي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير.

أما من حيث مفهومها الضيق أو الشائع فإننا نجد الكثير ممن يعارض التصور الشمولي المتقدم لفكرة الأعمال الالكترونية، فيحصر الأعمال الالكترونية بعلاقات هيئات الأعمال

فيما بينها، وهم أيضا يخرجون الحكومة الالكترونية من هذا الإطار باعتبار أن علاقات الحكومة ليست علاقات أعمال (Business) وإنما واجبات وخدمات، لكننا وفي إطار فهمنا لإفرازات عصر المعلومات وما استتبعه العصر الرقمي من اثر على دور الحكومة خاصة بعد سياسات الخصخصة، وفهمنا للأداء الحكومي بأبعاده الخدمية والاستثمارية، وتنسيق الأداء الاستثماري، وبسبب تماثل متطلبات واحتياجات بناء الأعمال الالكترونية والحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية، نجد أن مفهوم الحكومة الالكترونية واقع ضمن المفهوم الواسع للأعمال الالكترونية، ولا يمنع شيء من تحديد عناصر وخصوصية كل مفهوم لدى تقسيم الأعمال الالكترونية. ووفق المفهوم الضيق، فإننا نتحدث فقط عن الأعمال ذات الاتصال بالأداء المالي أو التجاري أو الاستثماري .

وبغض النظر عن هذا التباين، فالأعمال الالكترونية هي كافة الإجراءات التي تقوم بتنفيذها ومُتابعها المنظمات الإدارية والتجارية والصناعية والأكاديمية وغيرها من المنظمات، بالاعتماد الكامل على الوسائل الإلكترونية- أي تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات- من مرحلة البحث عن المعلومات والحصول عليها، وتجميعها، وتحليلها، ومعالجتها، وتخزينها، واسترجاعها، وتوزيعها، وشرائها، وتبادلها مع المنظمات الأخرى، أو المُستخدِمين، والمستهيدين داخل المؤسسة الواحدة، أو خارجها، داخل البلد الواحد، أو بين بلدان العالم<sup>7</sup>.

#### 4-2- أنواع مصادر المعلومات الالكترونية:

تنقسم مصادر المعلومات الالكترونية إلى:

1- مصادر الكترونية حسب الوسط المستخدم لتخزين وتبادل المعلومات وهي:

▪ الأقراص والأشرطة الممغنطة،

▪ الأقراص الليزرية أو الضوئية أو المدمجة.

2- مصادر الكترونية حسب نقاط الإتاحة والوصول إلى المعلومات وهي:

▪ قواعد البيانات الداخلية (داخل المؤسسة) - Bases de données interne،

▪ قواعد البيانات الخارجية أو البعيدة: وهي قواعد منتشرة خارج المؤسسة Bases de

données externes

▪ الاشتراك والمساهمة كأعضاء في الشبكات المحلية وغيرها،

▪ شبكة الانترنت.

5- آلية العمل عن بعد باستخدام الحاسوب:

5-1- مفهوم وإستراتيجية العمل عن بعد:

إن إعطاء تعريف شامل وموحد لمصطلح العمل عن بعد هو من الصعوبة بمكان نظرا لعدم وجود مصطلح متفق عليه من قبل الجميع بالإضافة إلى استخدام كلمات أخرى للإشارة إلى المعنى نفسه مثل النقل الالكتروني، العمل من مسافة بعيدة، العمل في المنزل، العمل من خلال الشبكات والعمل المرن...الخ، غير أننا سنورد بعض التعاريف الشائعة لهذا المصطلح "العمل عن بعد هو طريقة مرنة للعمل و تغطي مجالا واسعا من أنشطة العمل، جميعها تتضمن العمل بعيدا عن صاحب العمل، أو بعيدا عن مكان العمل التقليدي المعتاد، ولجزء كبير من وقت العمل. ولا يؤثر عدد ساعات العمل على اعتبار عمل ما عن بعد أم لا، فالعمل عن بعد يمكن أن يكون دواما كاملا أو جزئيا، فالعامل الهام هنا هو كون العمل في أغلب الأحوال يتعلق بالمعلومات ومعالجتها، ودائما يتعلق بوسائل الاتصال الحديثة للإبقاء على اتصال مستمر مع صاحب العمل أو الرؤساء في العمل."<sup>8</sup>

كما يعرف العمل عن بعد بأنه "شكل من أشكال العمل المنجز بعيدا عن المكان الاعتيادي للإنتاج وذلك باستخدام أدوات الاتصال عن بعد (الهاتف، الفاكس والحاسوب...الخ) مما يسمح للمؤسسة بتخفيض التكاليف."<sup>9</sup>

أما قاموس التسيير الفرنسي فيعرف العمل عن بعد بأنه: "العمل عن بعد بالنسبة إلى الأجير هو شكل من أشكال العمل البعيد عن مكان العمل، وذلك باستخدام أدوات الاتصال الالكتروني"<sup>10</sup>.

ويتم تصميم طرق تداول هذه المعلومات بين الإدارات والأقسام الإدارية المختصة بحسب احتياجاتها الفعلية الأمر الذي يخفض من الوقت والجهد والتكلفة وفي نفس الوقت يضمن سلامة ودقة القرارات التي يتم اتخاذها.

لقد تطور مفهوم العمل عن بعد نتيجة للتطورات التي مر بها، ففي بدايات ظهوره كان العمل في المنزل باستخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية لتحل محل الاتصال المباشر في المكاتب التقليدية أو ما يعرف بالتواصل عبر الاتصال وبتطور فكرة العمل عن بعد اتسعت مساحة هذا المفهوم لتشمل بالإضافة إلى العنصر الأساسي وهو العمل من خلال المنزل الأشخاص الذين يعملون في المراكز المجاورة أو في الطائرات والقطارات والسيارات وفي

مكاتب العملاء، وذلك باستخدام الوسائل التكنولوجية المساعدة في العمل وخاصة في أي مكان تتواجد فيه شبكات إلكترونية .

### 5-2- صفات العمل عن بعد باستخدام الحاسوب:

هناك خمس صفات يجب أن تتطبق على العمل عن بعد لكي يكون ناجحاً<sup>11</sup>:

1- لا يتطلب الكثير من المواد: تتدنى احتمالية نجاح العمل عن بعد إذا كان العمل يتطلب العديد من المعدات أو مساحات تخزينية كبيرة، إذ أن غالبية العاملين عن بعد يحتاجون فقط إلى جهاز حاسب وخط هاتفي أو أدوات صغيرة.

2- تحكم الموظف في وقت العمل: الأعمال التي تتطلب سرعة في الانجاز أو أوقات أو أزمئة للانجاز لا تناسب العمل عن بعد، عدا أعمال إدخال البيانات،

3- إنتاجية أو مخرجات قابلة للقياس: في أغلب الأحوال لا يعد العمل عن بعد ممكناً دون أن تكون المخرجات قابلة للقياس، وهذا يعني في الغالب أن كون الراتب أو المكافأة مرتبطة بالمخرجات مثل أن يدفع لمدخلي البيانات على أساس عدد العمليات المدخلة، أو أن يدفع لمبرمج الحاسوب مكافأة مقطوعة حين ينتهي من انجاز عمله، ولكن هناك العديد من الحالات الناجحة والتي يكون فيها الدفع مقابل الوقت الذي يمضيه الموظف في العمل، وفي هذه الحالة لا بد أن تتوفر طريقة العمل على أساس نتائج أو أهداف محددة بطريقة واضحة.

4- التركيز: عند إدخال البيانات فإن أغلب العاملين يرون أن أعمالهم لا تحتاج إلى تركيز عال على الأقل بعض الوقت.

5- حاجة متدنية للاتصال: لا يعد العمل عن بعد بشكل عام مناسباً للعاملين الذين تتطلب أعمالهم الكثير من الاتصال مع رؤسائهم، كذلك الأعمال التي تتطلب اتصالات وجها لوجه.

### 5-3- مزايا العمل عن بعد باستخدام الحاسوب:

- تقليل عدد المتواجدين في المكتب أو تجنب الانتقال إلى مباني جديدة أو مباني أكبر في المساحة والاتساع،
- جعل الخدمات متاحة للعملاء في غير ساعات العمل الرسمية،
- الاستفادة من العمالة الأقل أجراً والأكثر استعداداً للعمل في مراكز ومواقع مختلفة،



- التقليل من الوقت الذي يستغرقه الموظفون المتقنون في تقديم التقارير عن العمل إلى المكتب المركزي،
- تواجد الموظفين في مواقع أقرب للفئات المستهدفة،
- جذب أو الاحتفاظ بالعمالين ذوي المهارات النادرة أو هؤلاء الذين يعانون من عجز جسدي أو أية إعاقة،
- الاحتفاظ بالموظفين المدربين الذين يحتاجون إلى ترتيبات مرنة لمراعاة من يقومون بإعالتهم،
- تقليل نسبة الغياب: فالعاملون عن بعد أقل من غيرهم في الغالب بالنسبة لطالبي الإجازة المرضية.
- تحسين الإنتاجية : حيث يكون فريق العمل :
  - أكثر نشاطاً، لأنهم يقضون وقتاً أقل في الانتقال،
  - يعتمد عليهم أكثر، إذ أنهم أكثر ولاء وإخلاص وغالباً ما يستمرون لفترة أطول مع المنظمة،
  - غالباً ما يقضون وقتاً أقل بعيداً عن العمل، لأنهم يحتاجون للتخطيط لوقتهم الشخصي بشكل أفضل.
- كما أنه وسيلة فعالة لتقليل التكلفة وبتيح الاستفادة من مهارات قد لا يكون ضمها لكادر الشركة أو المؤسسة بنظام التفرغ<sup>12</sup>.

#### 5-4- عيوب العمل عن بعد باستخدام الحاسوب:

- يمكن للعمال أن يصبحوا في عزلة اجتماعية، خاصة في الوظائف الروتينية فهم يفتقرون إلى حافز الاتصال الشخصي والتقنية العكسية المنتظمة بالنسبة للتقييم الشخصي والتحسين،
- يمكن أن يفقد فريق العمل عن بعد ما يحفزه على العمل إلا إذا كانت هناك نظم أو سياسات جيدة لتسهيل عملية الاتصال بالعمل،
- تحتاج السياسات الإدارية الجديدة لأن يتم وضعها لقياس العمل بما ينتج عنه النتائج أو القدرة على الإنتاج، ويمكن لهذه السياسات أن تصبح آلية.

#### 5-5- مراحل العمل عن بعد:

- 1- دراسة الجدوى: بحيث يأخذ بعين الاعتبار الإنتاجية، السفر، تكاليف التدريب، الاتصال، مستلزمات الدعم و المساعدة الإدارية، مكان المكتب... الخ،
- 2- تحديد الأساس الذي سيتم بناء عليه تنفيذ نظام العمل عن بعد، و ذلك من خلال:
  - سياسة مركزية بأن يتم إعطاء حق الخيار لنظام العمل عن بعد في جميع أنحاء المؤسسة من خلال سياسة رسمية،
  - إعادة تنظيم وظيفي يتم اختيار العمل عن بعد لوظائف محددة،
  - اختبار النفس: بحيث يقوم العمال عن بعد باختبار أنفسهم وذلك باختيار الترتيبات، أو بخلق الموقف الذي يقودهم في النهاية إلى المدير ليقترحوا عليه هذا النظام والعمل به،
  - اختيار وتوظيف خارجي: يتم تطبيق نظام العمل عن بعد على إحدى الوظائف ويتم تعيين الفريق الجديد خارجياً،
  - رفع مستوى فريق العمل المتنقل: يتم تزويد الموظفين الذين تم تعيينهم بالفعل والموظفين التتقلين بتكنولوجيا المعلومات للسماح لهم بالعمل من المنزل.
- 3- تعيين مرشدين وتقييم النتائج: يتعين تعيين مرشدين قبل إدخال نظام العمل عن بعد في جميع أرجاء المؤسسة، وأن يكون هذا النظام قابلاً للقياس عن طريق النتائج.
- 4- اختيار أي الوظائف تناسب هذا النظام: يجب أن تتوفر شروط القدرة على الإنجاز دون الاتصال وجها لوجه مع الآخرين،
- 5- اختيار العاملين بنظام العمل عن بعد: يتطلب هذا النوع من العمل مؤهلات شخصية خاصة بالإضافة إلى المعايير الطبيعية للعمل بالوظيفة بما في ذلك: النضج، الثقة بالنفس، الانضباط الذاتي، المهارات الخاصة بالاتصالات، الوقت الإداري الجيد.
- 6- إعداد العاملين ومدرائهم: ضمان أن تكون بيئة العمل عن بعد مناسبة، إعطاء معلومات حول كيفية التعامل مع الظروف العمل المستقلة، إقامة حلقات مناقشة ودراسة للعمال الجدد، وضع أنظمة للوقاية والتعليم وتقديم النصائح.
- 7- وضع أنظمة الاتصالات الصحيحة في مكانها: مثل الحاجة إلى بريد الكتروني أكثر فعالية.

- 8- توفير المعدات المناسبة: يتم إمداد العمال عن بعد بمعدات من صاحب العمل وتشمل مكتبا مناسباً، هاتف ذو خط خاص، جهاز فاكس، جهاز للرد الآلي، تسجيل الرسائل عند غياب صاحب الهاتف، آلة طباعة، أجهزة مودم، الخ...
- 9- صياغة العقود: زيادة على عقد العمل العادي الذي يربط العامل بمؤسسته تضاف كذلك بنود حول ساعات العمل المتوقعة، إجراءات تقديم التقارير الخاصة بالعمل، المسؤوليات الخاصة بالمعدات واستخدامها وصيانتها، المكافآت والمصاريف التعويضية.
- 10- دراسة الحاجة إلى برمجة دورات تدريبية إضافية،
- 11- منح بعض التسهيلات في حالة حضورهم إلى المكتب للعمل في أيام معينة،
- 12- إقامة أنظمة تدعيميه لمساندة العاملين بهذا النظام،
- 13- إقامة أنظمة إدارية فعالة مثل أنظمة قياس الأداء،
- 14- ترتيب اجتماعات منتظمة من أجل إمداد العاملين بإطار عمل يتمتع بالتحفيز، السيطرة و المراقبة.

#### 6- تطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بُعد

##### 6-1- تعريف المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد:

مصطلح المنظمة الإلكترونية يعني: المنظمة التي تستخدم تكنولوجيا شبكة الإنترنت العالمية وتكنولوجيا الاتصالات لتحسين أداء مهامها وعملياتها المختلفة ونقلها لمن يحتاج إليها في داخلها وخارجها لعملائها الحاليين ومحاولة الوصول إلى عملاء جدد من أجل البقاء والتواجد في عالم متغير على الدوام<sup>13</sup>.

**شبكة الإنترنت:** وهي تربط بين عشرات الملايين من الحواسيب في أكثر من 150 دولة ويستخدمها مئات الملايين من المستخدمين في المجالات البحثية والحكومية وقطاعات الأعمال والتجارة. لقد أنتجت ميادين وأساليب جديدة في مجال التدريب أهمها ما يلي:

**التعلم والتدريب عن بعد (Distant Learning):** من خلال شبكة المعلومات الدولية، أصبح من الممكن إلقاء المحاضرات على العديد من الطلبة والدارسين ومتابعة المؤتمرات في كل مكان من أطراف العالم في نفس الوقت وبدون الحاجة إلى التواجد المكاني.

**المكتبات الرقمية (Digital Libraries):** وهي مكتبات بدون جدران تعمل سبعة أيام في الأسبوع ومتاحة 24 ساعة يوميا عبر شبكة المعلومات الدولية.

## 6-2- خصائص ومزايا المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد:

### أولاً: خصائص المنظمة الإلكترونية للعمل عن بُعد

يمكن تحديد أهم الخصائص التي تتصف بها المنظمة الإلكترونية للعمل عن بُعد فيما يلي:

- 1- استخدام تطبيقات تكنولوجيا شبكة الإنترنت العالمية والاتصالات في أداء مهامها وعملياتها المختلفة ونقلها لمن يحتاج إليها داخلياً وخارجياً.
- 2- توفر مكان العمل الافتراضي والمعالجة الحاسوبية والاتصالية عن بعد للمسؤولين عنها والعاملين فيها.
- 3- تدفق المعلومات كمورد رئيس في هذه المنظمة في الاتجاهات الثلاثة أعلى وأسفل وأفقياً وما يرتبط بها من تكنولوجيا ونظم معلومات ومعرفة حديثة، مثل نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار ونظم الذكاء الاصطناعي، ونظم مجموعة العمل.
- 4- تقديم الخدمة الممتازة المرتبطة بالقيمة اللحظية للمستخدمين منها.
- 5- جودة المخرجات وقلّة التكاليف وخفض السعر للمستخدمين منها.
- 6- ابتكار وتوفير وسائل وأساليب عمل وتعامل إلكترونية متجددة بناءً على معطيات التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عالم متسارع التغير.
- 7- تعيد تعريف مجتمعها وتطوير هيكلها التنظيمي وأنظمتها التشريعية بما لا يتعارض مع ثوابتها الدينية في ضوء تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 8- تحرص على امتلاك المعرفة العلمية المتقدمة والمهارات البشرية المتطورة بالتدريب والتعليم المستمر للعاملين فيها للاستخدام الأمثل لتطبيقات تكنولوجيا التعليم والاتصال.

### ثانياً: مزايا المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد

يمكن تحديد أهم المزايا التي تترتب على تطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد فيما يلي:

- توفير فرص العمل التي ظهرت كنتيجة طبيعية لتطور وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والتي يمكن أن تستفيد من تطبيقات العمل عن بعد منها: موردو وسائل الاتصالات، والمستشارون الفنيون، ومحللو البرامج، ومهندسو البرمجيات، ومنتجو الوسائط المتعددة، ومبرمجو ومصممو صفحات الإنترنت ومديرو صفحات ومواقع الإنترنت ومقاهي

الإنترنت، وبأعو الإنترنت (البائعون عن بعد) وبأحثو الإنترنت وكاتبو أدلة الإنترنت، واستشارات وتصميم ومبيعات المؤتمرات عن بعد، وممثلو المبيعات لبرامج الخدمات المالية .

- يقدم فرصاً نادرة للدول النامية لتدعيم موقفها التنافسي في الاقتصاد العالمي ففي ظل المنافسة المتزايدة في البيئة الدولية تبحث الشركات عن العمالة الأرخص ذات المهارات العالية تستأجرها على أسس تعاقدية حسب الحاجة إليها.
- يقدم العمل عن بعد قوة عمل مؤهلة ومرنة ويمكن توفيرها سريعاً من خلال الإنترنت الذي يجعل من الممكن تسويق قوة العمل من أي مكان في العالم وحسب الطلب.
- توفير الفرق الافتراضية في الشركات والتي تشكل مجموعة من الاستشاريين من كل الأنحاء للعمل لنفس المهمة تساهم في أداء المهام بشكل أفضل، حيث يتم تجنيد الخبرات اللازمة في نفس اللحظة عند الحاجة إليها.
- توفير فرص عمل للمعاقين.
- انخفاض تكاليف المنظمة من عقار، ومكاتب، وأثاث مقارنة بإنتاجية عاملها.
- انخفاض تكاليف وقود التنقل من وإلى مقر العمل.
- المزايا الإنتاجية (للمنظمة) لتطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد: تشير التجارب إلى التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية.

### خلاصة:

لقد أدى الاستخدام الواسع لتقنيات المعلومات والاتصال ودخولها مجال الإدارة في المنظمات والشركات إلى تحسين أدائها وتطوير جميع عناصرها من هياكل وأساليب وأفراد وتقنيات إدارية، ولكي تتم الاستفادة من المكاسب المتوقعة من تطبيق هذا الأسلوب في العمل فإننا نقترح بعض التوصيات التي يمكن تخصيصها فيما يلي:

1- دراسة الجدوى الاقتصادية لتطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد في البيئة المحلية .

- 2- عقد ندوات ومحاضرات ونشر الأبحاث والدراسات والمقالات العملية حول الآثار والنتائج الإيجابية والسلبية الناتجة عن تطبيق مثل هذا الأسلوب في العمل مع التأكيد على التجارب التطبيقية الناجحة في هذا المجال .
- 3- تنظيم دورات وبرامج تدريب مستمرة للعاملين في المنظمات ومديريهم لامتلاك المهارات الضرورية للاستخدام الأمثل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات لرفع كفاءتهم التكنولوجية من ناحية ولضمان مشاركتهم وتفاعلهم مع التجديدات الإلكترونية أو التجديد في أساليب وأنماط العمل .
- 4- التشجيع والدعم المادي والمعنوي للمبادرات الوطنية التي طبقت أو تسعى لتطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد .
- 5- إجراء دراسات ميدانية لدراسة مدى فاعلية تطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد.

#### تهميش المراجع :

- 1- Dictionary of computing ,uk university ,1997.
- 2 - نبيل مرسى خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، ص145.
- 3 - مصطفى محمود ابو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، 2004، ص 473.
- 4- معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص254.
- 5 - نبيل مرسى خليل، مرجع سبق ذكره، ص145
- 6 - علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص 135.
- 7- إيمان السامرائي و هيثم الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2004، ص 186.
- 8- عمر بن عبد الرحمان العيسى، مركز البحوث، الرياض، 2001 ترجمة لمايك جري، وآخرون، دليل العمل عن بعد، ص 39.
- 9- Encarta 2007.

10- Henri MAHE ,dictionnaire de gestion, Economica édition , Paris, 1998, p 442 .

11-www.islamlight.net/reuote/sfat.htm تاريخ التصفح 2007/06/15

12- علاء عبد الرزاق محمد السالمي ،شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر ، ط1، الأردن، ص303.

13 - جود آل محمد، مبررات ومزايا ومتطلبات تطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بُعد وإدارتها في السعودية، مجلة العالم الرقمي، العدد 179.