

مستقبل ما بعد الجائحة: تبني نموذج العمل عن بعد

د. نورة لاري، نور العمادي، مريم فهد آل ثاني، كاتالينا بيتكو، أمل علي

مع تفشي جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) عالمياً، طرأ تحول شامل على أنماط العمل وذلك للحد من انتشار الفيروس في جميع أنحاء العالم، مما حفز ظهور أنماط جديدة من العمل وأجبر العديد من المؤسسات على تبني نماذج للعمل عن بعد. يركز هذا الملخص على عرض المواقف العامة تجاه نماذج العمل عن بعد في قطر ودراسة خصائصها بهدف تطوير سياسات العمل المستقبلية، بهدف تحسين ظروف سوق العمل والحفاظ على التوازن الأسري-الوظيفي.

لذلك، إنه من الضروري دراسة أوضاع ما بعد الإغلاق بسبب الجائحة لقياس تأثير العمل عن بعد على الأفراد والعائلات والجوانب الثقافية، والمجتمعية والمؤسسية ولمعالجة هذه الفجوة في الأبحاث، قام معهد البحوث الاجتماعية والاقتصادية المسحية (SESRI) في جامعة قطر بمسح شمل 1496 مواطن قطري ومقيم من ذوي الياقات البيضاء من خلال مسح هاتفى تمثيلي على الصعيد الوطني للبحث في تجارب الموظفين في العمل عن بعد خلال جائحة كوفيد-19، ومدى اهتمامهم في العمل عن بعد في المستقبل.

العمل عن بعد خلال الجائحة

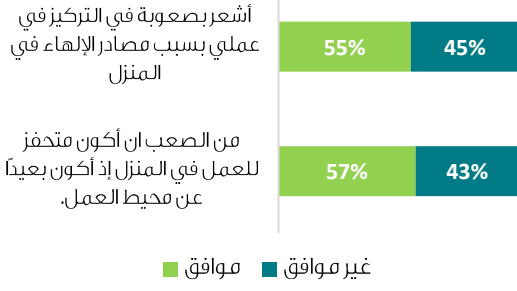
تم تأكيد أول حالة إصابة بفيروس كوفيد-19 في دولة قطر في فبراير 2020، وتم اتخاذ إجراءات فورية للاستعداد للجائحة بناء على توصيات منظمة الصحة العالمية. وشملت تلك الإجراءات تجهيز المباني السكنية للحجر الصحي، وتجنب السفر غير الضروري وتجنب التجمعات الاجتماعية، بالإضافة إلى العمل عن بعد لفترات معينة وذلك للحد من انتشار الفيروس.

وفي هذه الدراسة، سُئل المستجيبين عما إذا كانوا قد عملوا عن بعد في أي وقت خلال جائحة كوفيد-19. وأظهرت النتائج أن 37% من المستجيبين عملوا عن بعد أثناء الجائحة، مقابل 63% لم يعملوا عن بعد. كان الانتقال من العمل في المكتب إلى العمل عن بعد أمراً سهلاً لمعظم المستجيبين، حيث أتاح لهم العمل عن بعد الحفاظ على الإنتاجية والاستقلالية.

تُعرف منظمة العمل الدولية العمل من المنزل أو العمل عن بعد على أنه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTs) للمهام التي يتم إجراؤها بعيداً عن مقر العمل¹. تم دمج العمل عن بعد على نطاق واسع في المناطق الحضرية ذات الاقتصادات النامية، وذات مؤشر مرتفع في التنمية البشرية². وبالتالي، استثمرت العديد من الحكومات في البنية التحتية المعززة ذات النطاق العريض، بما في ذلك تطبيقات تجارية ورقمية لتوفير اتصالات منزلية متنقلة ومجهزة بالإنترنت للعمل من المنزل³.

يُعد فهم ميسرات ومعوقات العمل عن بعد أمراً في غاية الأهمية لتطوير السياسات المتعلقة بسوق العمل على المدى الطويل. فيعتبر العمل عن بعد نموذجاً بارزاً يُمكن الموظفين من تنظيم جداول أعمالهم والتزاماتهم العائلية بشكل أفضل، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وإنتاجية المخرجات المؤسسية. بالإضافة، تحدى نموذج العمل عن بعد معايير ما قبل جائحة كوفيد-19 المتعلقة بقدرة الموظفين على الموازنة بين العمل والأسرة، والرفاه، والصحة النفسية، وانخفاض الرضا الوظيفي، والآثار السلبية على العلاقات الشخصية بين الزملاء، وانخفاض الأداء الوظيفي بسبب التضارب بين الأدوار الوظيفية والمسؤوليات الأسرية⁴.

كما تعد البحوث التجريبية السابقة حول ترتيبات العمل عن بعد وتأثيرها على المنظمات والموظفين والمجتمعات في قطر قليلة.



العمل عن بُعد والأداء الوظيفي

يستطيع الموظفون العاملون عن بُعد تشكيل بيئة عملهم وتخصيصها، مما يساهم في زيادة الأداء الوظيفي. بالإضافة الى ذلك، يقلل العمل عن بُعد بعض التكاليف ويوفر بعض الوقت المرتبط بالعمل، مما يؤثر بدوره أيضاً على الأداء الوظيفي.

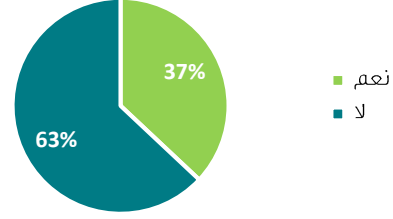
من ناحية، أفاد المستجيبون بوجود فوائد للعمل عن بعد، مثل تحسين التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وزيادة الإنتاجية، والفوائد المالية. فقد أشارت النتائج إلى أن الأداء الوظيفي للموظفين تأثر إيجابياً بترتيبات العمل المرنة. حيث أفاد المشاركون في المسح أن العمل عن بُعد أتاح لهم إدارة وقتهم بشكل أفضل (71%) ومكنهم أيضاً من إنجاز المزيد من المهام في غياب المُشتتات المتعلقة ببيئة العمل (64%).

ومن ناحية أخرى، أدى العمل عن بُعد إلى عرقلة قدرة الموظفين على أخذ المبادرات في العمل، حيث أفاد 61% من المستجيبين بانخفاض قدرتهم على المبادرة. ومع ذلك، من بين هؤلاء الـ 61% من المستجيبين، وافق الذكور (45%) أكثر على فكرة أن العمل عن بُعد يؤثر سلباً على المبادرة مقارنةً بالإناث (16%). كما تظهر نتائج الدراسة أن انخفاض حوافز العمل لا يعني بالضرورة انخفاض الإنتاجية.

العمل عن بُعد والتفاعل الاجتماعي

سُئل المستجيبون عن مدى موافقتهم على العبارة: "العمل من المنزل يجعلني أشعر بأنني منعزل اجتماعياً عن زملائي في العمل." حيث وافق 73% من الموظفين المقيمين ذوي الياقات البيضاء على العبارة، بينما وافق 57% من الموظفين القطريين على أنهم شعروا بالعزلة الاجتماعية عن زملاء العمل. بالنسبة للمقيمين الذين

الشكل ١. نسبة المستجيبين الذين عملوا عن بعد أثناء جائحة كوفيد-19



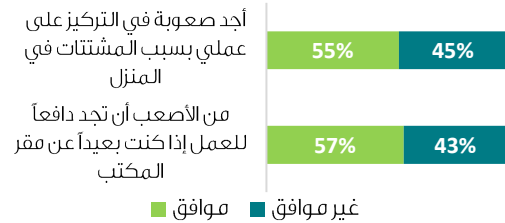
المواقف تجاه الأداء الوظيفي والدوافع خلال العمل عن بعد

لمعرفة مواقف الموظفين تجاه أدائهم الوظيفي ومستوياتهم الإنتاجية ودوافعهم أثناء العمل عن بعد خلال الجائحة، طلب من المستجيبين تقييم مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم على عدد من العبارات المتعلقة بالعمل عن بعد.

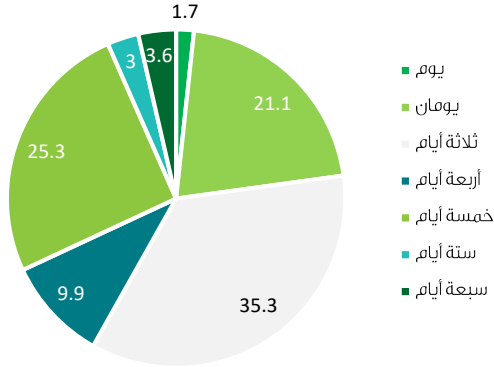
العمل عند بعد وحوافز العمل

أظهرت النتائج أن نموذج العمل عن بعد أثر بشكل سلبي على حوافز الموظفين للعمل، حيث أفاد 57% من المستجيبين أنهم وجدوا صعوبة في المحافظة على الحافز أثناء العمل بعيداً عن المكتب. بالإضافة إلى ذلك، 55% من المستجيبين واجهوا صعوبة في التركيز على عملهم بسبب المُشتتات في المنزل. من جهة أخرى، وافق 75% من المستجيبين الذين لديهم أطفال على أن العمل عن بعد مكنهم من رعاية أطفالهم بشكل أفضل. علاوة على ذلك، أفاد 76% من المستجيبين عن توفير المال أثناء العمل عن بعد بسبب انخفاض النفقات على البنزين والملابس وغيرها من الأمور، مما قد يحفزهم على العمل عن بعد.

الشكل ٢. العمل عن بعد وحوافز العمل



الشكل ٤: عدد الأيام المثالي للعمل عن بُعد خلال الأسبوع



تشير النتائج إلى تفضيل الموظفين لتبني نموذج العمل المدمج في المستقبل، مما قد يؤدي إلى رفع مستويات التحفيز للعمل والإنتاجية والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية ورعاية الأطفال. كما تُقر هذه الدراسة أيضًا بعدم ملائمة جميع الوظائف لاعتماد نموذج العمل عن بُعد. وتقدم توصيات السياسات التالية رؤى لصناع السياسات الذين يفكرون في تبني نموذج العمل المدمج.

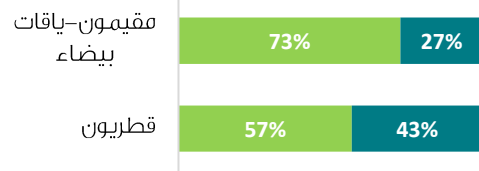
المصادر

1. Eurofound & International Labour Office (2017). Working anytime, anywhere: the effects on the world of work. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Retrieved from <https://www.raco.cat/index.php/IUSLabor/article/download/333024/423859>. accessed 5 Jun 2020.
2. Hopkins, J. (2021). An investigation into emerging industry 4.0 technologies as drivers of Supply chain innovation in Australia. Computers in Industry, 125.
3. Grabner, S. M., & Tsvetkova, A. (2022). Urban labour market resilience during the Covid-19 pandemic: what is the promise of teleworking. Regional Studies, 1-16
4. Kazekami, S. (2020). "Mechanisms to Improve Labor Productivity by Performing Telework." Telecommunications Policy 44 (2):101868.doi:10.1016/j.telpol.2019.101868.

يعيشون بمفردهم أو ليس لديهم أقرباء، قد يشعروا بمستويات أعلى من العزلة الاجتماعية. وبشكل مماثل، عند سؤالهم عن قلة التفاعل المهني في مكان العمل، شعر 78% من الموظفين المقيمين ذوي الياقات البيضاء بغياب التفاعلات الاجتماعية في العمل، وبالمثل أعرب 65% من الموظفين القطريين عن افتقادهم للتفاعلات الاجتماعية.

الشكل ٣. العمل عن بعد والتفاعل الاجتماعي

"العمل من المنزل يجعلني أشعر بأنني منعزل اجتماعيًا عن زملائي في العمل"



ما بعد الجائحة: تفضيلات العمل عن بُعد

كان لجائحة كوفيد-19 تأثيراً كبيراً على منظور عمل الموظفين وأصحاب العمل. واستمرت هذه الآثار حتى بعد نهاية الجائحة. أظهرت نتائج الدراسة أن المستجيبين اعتبروا العمل عن بعد مفيداً. وبالتالي، فقد اختلفوا بشدة مع العبارة، "لا أرى أي مزايا للعمل عن بُعد". حيث فضل العديد من الموظفين تبني أماكن عملهم لنموذج العمل المدمج، حيث يمكنهم التناوب بين العمل في المكتب والعمل عن بُعد.

كما تم سؤال المستجيبين عن مدى اهتمامهم بمواصلة العمل عن بُعد في المستقبل وطلب منهم تحديد عدد أيام الأسبوع المثالية للعمل عن بعد. أظهرت النتائج أن حوالي 51% من الموظفين الذين شملهم المسح كانوا مهتمين بخيار العمل عن بعد الجائحة. حيث أفاد غالبية المستجيبين عن تفضيلهم للعمل عن بُعد في المستقبل بمعدل ثلاثة أيام في الأسبوع.

توصيات السياسات

1. وضع استراتيجيات العمل عن بُعد لتعزيز ترتيبات العمل المرنة، وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وتشجيع مشاركة المرأة في سوق العمل.
2. تحديد إرشادات واضحة ومعايير أهلية للمؤسسات والموظفين للمشاركة في نموذج العمل عن بُعد، بما في ذلك متى وبأي وتيرة يمكن للموظف العمل عن بُعد.
3. الاستثمار في قنوات اتصال وأنظمة تخزين آمنة لتجنب تسرب البيانات.
4. الاستثمار في بناء بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الجديدة لضمان الوصول المنتظم والتواصل الفعال في منصات العمل عن بُعد.
5. ضمان التواصل الاجتماعي الصحي من خلال توفير الدعم والتفاعل وجهًا لوجه للموظفين الذين يعملون خارج المكتب للتأكد من عدم شعورهم بالعزلة عن بقية فريق العمل.