



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

**تشخيص المشكلات المالية والإدارية للعمل عن بعد
دراسة ميدانية في ديوان محافظة نينوى**

إعداد الطالب
مصطفى رافع احمد

رسالة الدبلوم العالي التخصصي
في ادارة الاعمال

بإشراف
المدرس
د. سراء سالم داوود

**تشخيص المشكلات المالية والإدارية للعمل عن بعد
دراسة ميدانية في ديوان محافظة نينوى**

**رسالة تقدم بها
مصطفى رافع احمد**

**إلى
مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل وهي جزء من متطلبات
نيل شهادة الدبلوم العالي التخصصي
في ادارة الاعمال**

**بإشراف
المدرس
د. سراء سالم داوود**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ

الْأَرْضِ إِنَّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴾

صدق الله العظيم

سورة يوسف، الآية (55)

إقرار المشرف

أشهد بأن هذه الرسالة الموسومة: ب "تشخيص المشكلات المالية والإدارية للعمل عن بعد - دراسة ميدانية في ديوان محافظة نينوى " جرى بإشرافي في جامعة الموصل/ كلية الإدارة والاقتصاد/ قسم ادارة الاعمال وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي في ادارة الاعمال.

التوقيع:

الاسم: د. سراء سالم داوود

التاريخ: / / 2020

إقرار المقوم اللغوي

أشهد بأن هذه الرسالة الموسومة: ب "تشخيص المشكلات المالية والإدارية للعمل عن بعد - دراسة ميدانية في ديوان محافظة نينوى" تمت مراجعتها من الناحية اللغوية وتصحيح ما ورد فيها من أخطاء لغوية وتعبيرية، وبذلك أصبحت الرسالة مؤهلة للمناقشة بقدر تعلق الأمر بسلامة الأسلوب وصحة التعبير.

التوقيع:

الاسم: د. عائشة خضر احمد

التاريخ: / / 2020

إقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناءً على التوصيتين اللتين تقدم بهما المشرف والمقوم اللغوي، أشرح هذه الرسالة للمناقشة.

التوقيع:

الاسم: أ.د. معن وعد الله المعاضيدي

التاريخ: / / 2020

إقرار رئيس القسم

بناءً على التوصيات التي تقدم بها المشرف والمقوم اللغوي ورئيس لجنة الدراسات العليا، أشرح هذه الرسالة للمناقشة

التوقيع:

الاسم: أ.د. معن وعد الله المعاضيدي

التاريخ: / / 2020

قرار لجنة المناقشة

نشهد نحن أعضاء لجنة التقويم والمناقشة، بأننا قد اطلعنا على هذه الرسالة الموسومة بـ " تشخيص المشكلات المالية والإدارية للعمل عن بعد - دراسة ميدانية في ديوان محافظة نينوى " .

التوقيع:

الاسم: د. محمد عصام المعاضيدي
(عضواً)

التوقيع:

الاسم: د. حسان ثابت الخشاب
(رئيساً)

التوقيع:

الاسم: د. سراء سالم داوود
(عضواً ومشرفاً)

قرار مجلس الكلية

اجتمع مجلس كلية الإدارة والاقتصاد بجلسته المنعقدة بتاريخ / / 2020 وقرر منح الطالب شهادة الدبلوم في ادارة الاعمال.

التوقيع

عميد كلية الادارة والاقتصاد
أ.د. ثائر احمد سعدون السمان

2020/ /

التوقيع

مقرر مجلس الكلية
أ.د. علاء عبد السلام يحيى الحمداني

2020/ /

الإهداء

إلى من غزا قلبي بأصالته قدوتي الأولى .. ونبراسي الذي ينيّر دربي إلى من أعطاني كل شيء
وبلا حدود إلى من رفعت رأسي عالياً افتخاراً به ..

أبي الغالي (رحمه الله)

إلى التي رأني قلبها قبل عينيها وأحتضنتني أحشاؤها قبل يديها إلى شجرتي التي لاتذبل إلى
الظل الذي آوي إليه في كل حين ...

أمي الحبيبة (حفظها الله)

إلى الشموع التي تنير لي الطريق الذين واصلوا العطاء دون مقابل

إخوتي الاعزاء .. حفظكم الله

الباحث

شكر وعرّفان

في نهاية كل عمل نقوم به لا بد لنا أن نتوجه بالشكر والثناء والإجلال لله رب العالمين، فالحمد لله الذي جعل لنا من العلم نوراً لنهتدي به في هذا الكون، فله الحمد وله الشكر حتى يرضى... والصلاة والسلام على رسولنا الكريم محمد (ﷺ) وبعد... يسعدني ويسرني في البداية إن أتقدم بالشكر والامتنان إلى الدكتورة (سراء سالم داوود) على ما بذلته من جهد ووقت في إشرافها على رسالتي ومتابعتها بأرائها القيمة والخلافة جزاها الله عني خير الجزاء.

وأقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأساتذة رئيس لجنة المناقشة وأعضائها لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وشكري وتقديري للأساتذ المقوم اللغوي على جهوده في إظهار هذه الرسالة بشكلها اللائق لغويا ، وخالص شكري وتقديري إلى جميع أساتذة كلية الإدارة والاقتصاد وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور (ثائر أحمد سعدون السمان) عميد الكلية وإلى معاون العميد للشؤون العلمية الدكتور (علاء عبد السلام يحيى الحمداني) وإلى رئيس قسم إدارة الاعمال الاستاذ الدكتور (معن وعد الله المعاضيدي) وإلى كل من كان لي الشرف أن أدرس على أيديهم من أساتذة قسم إدارة الأعمال الذين ساعدوني بالتوجيه والنصيحة والكلمة الطيبة الصادقة. وأشكر جميع منتسبي كلية الإدارة والاقتصاد ، وكل من ساعدني على إظهار هذه الرسالة بشكلها النهائي. وأخيرا شكري وتقديري إلى إخوتي وزملائي طلبة الدراسات العليا / قسم إدارة الأعمال ومن جميع الاختصاصات.

وكما بدأت أختتم شكري لله العلي القدير

الباحث

المستخلص

تهدف الدراسة إلى إعطاء صورة واضحة عن استخدام العمل عن بعد الذي استخدمته معظم الدول والمنظمات في القطاع العام والقطاع الخاص بسبب الظروف الاستثنائية التي يمر بها العالم ، وتم تشخيص أهم المشكلات والصعوبات والمميزات التي حققها العمل عن بعد و معرفة التأثيرات المالية والإدارية مع الأخذ بنظر الاعتبار والتي تعد من الضروري جداً معرفة آراء العاملين باستخدامه من خلال فرضيات رئيسة، لمعرفة تفضيلاتهم للعمل عن بعد في تأدية أعمالهم أم العمل التقليدي ، وإن العمل عن بعد حقق مميزات وإيجابيات متعددة للأفراد العاملين باعتبار أن لديهم المعرفة والخبرة في تطبيقه ، وتم توزيع (75) استمارة استبيان وتم الحصول على (75) استمارة استبيان صالحة للدراسة وبعدها تم استخدام استمارة استبيان وطرح العديد من الأسئلة وضمن عدة محاور على الأفراد العاملين في ديوان محافظة نينوى في عدة مناصب وظيفية مختلفة ، وهذا إثبات للفرضية ، للوصول إلى أهم الاستنتاجات بأن العمل عن بعد جعل من العاملين يعملون بأكثر دقة وبأقل الأخطاء والسرعة في إنجاز العمل وبعدم إضاعة الوقت وتقليل من حجم الغيابات والتأخير عن الدوام ، وأصبح لديهم الوقت الكافي للعناية والاهتمام بعوائلهم ، مما انعكس على انخفاض التكاليف وحقق وفورات مالية للأفراد العاملين وللمنظمة .

وفي ضوء ذلك تم تحديد عدة توصيات من أهمها التوسع في العمل عن بعد نظرا لما يحققه من مميزات للفرد والمجتمع والاقتصاد و المنظمات ، ويعد الأساس والجزء الرئيس اعتماد أسلوب الحكومة الالكترونية ونشر ثقافة العمل عن بعد في المجتمع ولكافة المواطنين ووضع برامج تدريبية لكافة العاملين في المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة .

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	المستخلص
ب	قائمة المحتويات
ج	قائمة الجداول
1	المقدمة
1	مشكلة الدراسة
1	هدف الدراسة
2	فرضية الدراسة
2	أهمية الدراسة
2	منهج البحث
3	أساليب التحليل
3	حدود الدراسة
14-4	الفصل الاول : الاطار النظري
4	أولاً : مفهوم العمل عن بعد
5	ثانياً : شروط نجاح العمل عن بعد
6	ثالثاً : أسباب استخدام وتطبيق نظام العمل عن بعد
7	رابعاً : متطلبات العمل عن بعد
8	خامساً : أنواع العمل عن بعد
13	مسؤوليات المنظمة والفرد العامل لإنجاح العمل عن بعد
40-15	الفصل الثاني : الجانب العملي
15	ديوان محافظة نينوى
43-41	الفصل الثالث : الاستنتاجات والتوصيات
41	الاستنتاجات
43	التوصيات
45-44	المصادر
53-46	الملاحق
A	Abstract

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	ت
19	نسبة الذكور والإناث	1
19	عمر العاملين للذكور والإناث	2
19	التحصيل الدراسي للذكور والإناث	3
20	العنوان الوظيفي للذكور والإناث	4
21	سنوات الخدمة للذكور والإناث	5
22	المعرفة التطبيقية للعمل عن بعد	6
23	إيجابيات ومميزات العمل عن بعد	7
27	سلبيات العمل عن بعد	8
30	الجوانب المالية للعمل عن بعد	9
34	رأي العاملين في العمل عن بعد	10

المقدمة

اتجهت معظم دول العالم ومنذ سنوات إلى اعتماد الحكومة الإلكترونية لتأدية وسير أعمالها ، وأصبحت تؤدي أعمالها عن طريق العمل عن بعد ، وتأخر اعتماد هذا الأسلوب في العراق كثيرا عن العالم بسبب الظروف التي مر بها وكان ظهور أزمة كوفيد 19 سبباً في توقف العمل في معظم المؤسسات والمنظمات القطاعات الاقتصادية الأخرى بصورة شبه كاملة ، مما اضطرت المنظمات الرسمية وغير الرسمية إلى اللجوء لأسلوب العمل عن بعد لتيسير وتسهيل أعمالها ، وقد تم العمل فعلا بهذا الأسلوب لفترة أقل من سنة تقويمية ، وكان لابد من تقييم هذه التجربة الجديدة في العراق لمعرفة مدى نجاحها وتقبلها من قبل العاملين في القطاع العام ، وقد تم اختيار العاملين في ديوان محافظة نينوى نظرا لأهمية هذه المنظمة ومكانتها ، وأن معظم العاملين فيها من حملة الشهادات لمعرفة مدى دقة نجاح هذه التجربة.

منهجية البحث

1. مشكلة الدراسة :

هنالك بعض المعوقات التي تواجه العمل عن بعد بالنسبة لعينة الدراسة والتي يمكن التطرق إليها فيما يخص العمل عن بعد .

بالإمكان طرح مشكلة الدراسة من خلال عدة تساؤلات :

- 1- هل لدى العاملين في ديوان محافظة نينوى إلمام ومعرفة بأسلوب العمل عن بعد ؟
- 2- ما المميزات التي حققها أسلوب العمل عن بعد .
- 3- ما المشكلات التي واجهها أسلوب العمل عن بعد .
- 4- ما المميزات والوفورات المالية التي يحققها العمل عن بعد .
- 5- هل يفضل العاملون في دائرة ديوان محافظة نينوى أسلوب العمل عن بعد عن أسلوب العمل التقليدي .

2. هدف الدراسة :

الهدف من الدراسة هو توضيح الرؤية للعمل عن بعد وكيفية تحقيقه والعمل عليه حيث ان الدراسة تهدف إلى :

- 1- إعطاء صورة واضحة عن استخدام أسلوب العمل عن بعد الذي لجأت إليه المنظمة أخيرا بسبب الظروف الاستثنائية التي مرت بها .
- 2- تشخيص أهم المشكلات والصعوبات التي واجهها أسلوب العمل عن بعد وكذلك تحديد الميزات التي يحققها العمل عن بعد .

3- محاولة معرفة التأثيرات المالية باعتماد أسلوب العمل عن بعد وما يمكن أن تحققه المنظمة من وفورات مالية بهذا الخصوص .

4- محاولة معرفة آراء العاملين بخصوص القبول أو الرفض باستخدام العمل عن بعد .

5- إعطاء فكرة عامة عن ما سيحققه العمل عن بعد للمنظمات مستقبلا .

3. فرضية الدراسة :

تم تحديد مجموعة من الفرضيات التي اعتمدت عليها الدراسة من خلال :

1- لدى العاملين في ديوان محافظة نينوى المعرفة والالمام بأسلوب العمل عن بعد .

2- حقق أسلوب العمل عن بعد مميزات كبيرة لدى ديوان محافظة نينوى .

3- واجه أسلوب العمل عن بعد مشكلات كبيرة أثناء تطبيقه في دائرة ديوان محافظة نينوى .

4- حقق أسلوب العمل عن بعد وفورات مالية كبيرة لدائرة محافظة نينوى .

5- يفضل العاملون اعتماد أسلوب العمل عن بعد في تأدية العمل .

4. أهمية الدراسة :

يمكن القول إن أسلوب العمل عن بعد حقق وسيحقق فوائد ومزايا عديدة في المنظمات

والعاملين لذا فإن أهمية العمل عن بعد تتمثل في الآتي :

1- إمكانية تنفيذ الأعمال دون الحاجة للدوام العاملين ، مما سيحقق مزايا كبيرة للمنظمة وللعاملين.

2- هذه الدراسة تعطي صورة واضحة للمنظمة عن رغبات العاملين فيها للاستمرار بالعمل عن بعد في تسيير أعمالهم دون تأخير .

3- تبين الدراسة للمنظمة بعض المحاولات التي تحقق لها وفورات مالية نتيجة اعتمادها أسلوب العمل عن بعد والتوسع بالعمل في هذا الأسلوب .

4- تؤشر نتائج هذه الدراسة إمكانية الاستمرار والتوسع فيه بالمستقبل القريب ليكون خطوة أساسية لتأسيس الحكومة الالكترونية والتي يعد العراق متأخرا في استخدامها .

5- تساعد هذه الدراسة في إعطاء صورة واضحة عن أهم المشكلات والصعوبات التي واجهها العاملون الذين استخدموا العمل عن بعد .

5. منهج البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام التفكير الاستقرائي .

أساليب التحليل

تم تحليل استمارة الاستبيان التي أعدها الطالب ، وتم توزيعها على عدد من الأساتذة المحكمين المتخصصين ، وتم تعديلها وفق ما تم تأشيرته من ملاحظات ، وتتكون الاستمارة من عدة أقسام :

- المحور الأول (إيجابيات ومميزات العمل عن بعد)
- المحور الثاني (سلبيات العمل عن بعد)
- المحور الثالث (الجوانب المالية للعمل عن بعد)
- المحور الرابع (رأي العاملين بالعمل عن بعد)

طرح الباحث عدداً الأسئلة والإجابة عنها تكون بنعم أو لا والبعض الآخر، اتفق، لاتفق وبدون إبداء الرأي بما يتناسب مع طريقة الأسئلة .

تم توزيع 75 استمارة استبيان ثم الحصول على 75 إجابة ، وكانت جميعها صالحة للتحليل ونؤشر أن عمل الباحث في الدائرة نفسها وأنه تابع توزيعها واستلامها شخصياً في دائرة ديوان محافظة نينوى.

وقد اعتمد التحليل على أسلوب النسب المئوية، لتحليل الإجابات بما يتناسب مع طبيعة الموضوع.

6. حدود الدراسة :

الحدود المكانية : ديوان محافظة نينوى.

الحدود الزمانية : تم إعداد البحث خلال الفترة 7/15 ولغاية 11/1 ، واما الدراسة الميدانية فكانت خلال الفترة 8/1 ولغاية 9/1 .

الفصل الأول الإطار النظري

أولاً مفهوم العمل عن بعد :

يعد من المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع تزامن ظهور العولمة ، وزاد انتشاراً وتطوراً وبسرعة مع عصر المعلوماتية والتطورات التكنولوجية والاتصالات، وبدأ في الدول المتقدمة منذ منتصف الثمانينيات من القرن الماضي ، في حين في الدول النامية بدأ العمل بهذا النظام في بداية القرن الواحد والعشرين وتبنت الدول وخاصة المتقدمة منذ سنوات القليلة الماضية نظام العمل عن بعد ، و ابتعدت عن فكرة العمل الروتيني الثابتة المعروفة في منظمة العمل الدولية والمتمثلة على سبيل المثال (8 ساعات) يوميا نظرا لما واجهت هذه الدول من تغيرات ودوافع ومشكلات لدى الأفراد والمؤسسات والشركات ، وما مر ويمر به العالم من أزمات بأنواعها المختلفة اقتصادية واجتماعية وصحية وطبيعية وغيرها .

وظهرت عدة مفاهيم للعمل عن بعد ومنها :

- القدرة على العمل المنتظم في المنزل أو في أي مكان آخر ، وهذه الإجراءات قد تكون مؤقتة أو دائمية وبدوام كلي أو جزئي ، ويساعد هذا النمط على تحقيق التكامل بين العمل والحياة الشخصية للعاملين (دليل وارشادات العمل عن بعد ، 2020 ، 4)
- المفهوم الآخر: هو إنجاز العمل من موقع بعيد عن مكان عمل الشركة باستخدام التكنولوجيا الحديثة بكل أنواعها (اليافي والعمراني، 2013، 64).
- يعرف ايضاً : هو العمل الذي يتعامل مع المعلوماتية بالعمل مع صاحب العمل ويتسم بالمرونة ، ولا يستخدم عدد ساعات العمل المعروفة في تصنيف العمل (الرشيد، 2007، ص28)
- كذلك هو : جعل الموظفين في مختلف الاختصاصات والمستويات التنظيمية وضمن الوظائف الموصوفة ، يمارسون أعمالهم في بيوتهم عن طريق الاتصال الإلكتروني (Martino, Vittorio , wirth , Landa ، 1990 ، 8)

وقد أعطى الباحث مفهوم عن العمل عن بعد تمثلت في الآتي :

- هو أسلوب لإنجاز العمل في أي مكان من قبل الفرد العامل في المنظمة ضمن وظيفته الموصوفة باستخدامه التكنولوجيا الحديثة والاتصالات

ثانيا شروط نجاح العمل عن بعد:

لكل دولة طريقتها في تطبيق نظام العمل عن بعد وبحسب عدد العمال و طبيعة العمل ونوع الشركات ، وتتنافس الشركات لاستكشاف طرائق وأساليب مبتكرة لجذب أصحاب القدرات والمهارات العالية وأصحاب الكفاءة و محاولة الاحتفاظ بهم من خلال استراتيجية فعالة تجعل من القوى العاملة أكثر التزاماً وفي الوقت نفسه تقدم الفوائد للفرد الذي يعمل لديهم ضمن هذا النظام بحيث تجعله أكثر تلبية في التزاماتها المهنية إلى جانب مسؤولياته العائلية ، وفي النهاية تترك الإيجابيات على الاقتصاد والمجتمع والأفراد(الرشيد ، صالح ، 2007 ، 40).

كل نظام يطبق لابد من أن يكون وفق شروط معينة لضمان نجاحه وتطبيقه بفعالية وكفاية من دون وجود مشاكل صعبة في تطبيقه ونتائجه ، وأن الشروط الضرورية لنجاحه تتجسد من خلال الآتي :

(باقل عبد الله ، 2007 ، 48-49) (المعايير والتطبيقات للعمل عن بعد ، 2019 ، 7-8)

1- طبيعة العمل هل العمل جسدي أم إداري أم فني ، فبطبيعة الحال أن الأعمال الجسدية لا يمكن أن يكون العمل فيها عن بعد لكون العمل فيها يحتاج إلى وجود اليد العاملة داخل المنظمة. في حين الأعمال الإدارية والفنية والمعلوماتية تتحمل أن يكون فيها نظام العمل عن بعد.

2- الوضوح والشفافية في الأعمال والصلاحيات والواجبات والأهداف المتحققة من العمل عن بعد.

3- السرية في العمل عن بعد وخاصة الأعمال الإدارية والمالية والمحاسبية والتي يستلزم فيها السرية والحماية.

4- القناعة لدى الشركة والأفراد العاملين فيها باستخدام أسلوب المشاركة في العمل بدلا من الاعتماد على فرد عامل واحد في وظيفته أو عمل معين ، بل الاعتماد على عاملين اثنين أو أكثر ينجزون العمل نفسه في المكان نفسه أو المنظمة ، وذلك من منطلق الجودة في العمل والحياة الشخصية ومن منطلقات اقتصادية واجتماعية أخرى و أهمها البطالة كأسلوب للتخفيف أو الحد منها.

ثالثاً أسباب استخدام وتطبيق نظام العمل عن بعد :

أول ما ظهر نظام العمل عن بعد في الولايات المتحدة الأمريكية في فترة الثمانينيات من القرن الماضي ، وبعدها تم تطبيقه في معظم دول العالم ، وذلك لنجاح التجربة وسرعة التطورات التكنولوجية و سهولة ودقة في الاتصالات الحديثة بتقنياتها وأنواعها المختلفة ، فضلا عن ذلك رغبة الأفراد العاملين في نظام العمل عن بعد وربما الضرورة التي تجعلهم يعملون ضمن هذا النظام.

ساعد التطور التكنولوجي على خلق فكرة عمل الموظفين بعيدين عن منظماتهم والتواصل مع عملائها خارج حدود مكان عملهم من خلال استخدام التقنيات الحديثة مما يجعل الأفراد يعملون فترات طويلة ويتواصل مستمر مع المنظمة و حتى في أوقات فراغهم أحيانا وذلك لخلق التوازن بين العمل والحياة الشخصية والعائلية للفرد العامل(باقيل ، عبد الله ، 2007 ، 10).

ثمة عدة أسباب تبين فكرة هذا النظام في المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة ومن عدة جوانب ضمن الناحية الاقتصادية يوفر التكاليف على المنظمة العديد من التكاليف الثابتة والمتغيرة ، وذلك لعدم حضور الفرد العامل ، إذ تخفض من الاستخدامات المكتبية من إضاءة ولوازم مكتبية وغيرها والتي تعد نفقات تتحملها المنظمة ، وربما تقلل من حجم المنظمة ومن عددها ، فلا تحتاج المنظمة إلى بناية كبيرة ولا فروع عديدة ، ولا عدد كبير من الأفراد العاملين فيها ، ويكون معظم العاملين يطبقون ضمن نظام العمل عن بعد ، وتواجههم في المنظمة ضمن ساعات محددة قليلة جدا وعند الضرورات فقط ، وهذا يعود بزيادة أرباح المنظمة نتيجة خفض التكاليف(كنانة، خيرى مصطفى ، 2009 ، 41).

من جانب آخر يعطي فرصة للمنظمة في الاستفادة من خبرات الآخرين أو من جهات أخرى يتعامل معها الفرد العامل والمنظمة في الوقت نفسه (العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية، 2020 ، 6-7).

المرونة في ساعات العمل تجعل الفرد العامل يعمل بحرية وبدون استعجال في إنجاز أعمالها ، ويعطيها فرصة للمتابعة والمراجعة والتعديل والتنظيم بحرية أكبر . العمل عن بعد يعطي فرصة للعديد من الأفراد مثل المرأة غير القادرة على العمل لساعات طويلة بسبب عدم قدرتها الابتعاد عن الأسرة لفترة طويلة بسبب الالتزامات العائلية والبعض منهم لديهم إعالة كبار السن (كالوالدين) (الجمعة ، عبدالله ونرميش ، احمد الحسين ، 2015 ، 25-26).

وكذلك الحال بالنسبة للمعاقين الذين يجدون صعوبة في الوصول إلى مكان عملهم يوميا ولديهم القدرة والمؤهلات والخبرات لكن بسبب إعاقتهم يكون من الصعب أو لا يسمح لهم بالعمل

في المنظمة ، مما يتيح فرصة أكبر عدد ممكن من الأفراد المشاركة في العمل والإنتاج وخلق مجتمع منتج لكافة أفرادها .

العمل عن بعد يجعل من تواجد المنظمات في المناطق البعيدة و النائية (قرى أو أرياف) وليس فقط التركز في المدن والمناطق الجغرافية الكبيرة التي فيها كثافة سكانية ومساحة كبيرة مما يسهل على الأفراد الذين يعيشون في مثل هذه المناطق من الحصول على معظم الخدمات من دون انتقالهم إلى المدن ، وكذلك تمكين أفراد هذه المناطق من أن يحصلوا على فرصة عمل في مناطقهم (المعايير والتطبيقات المثلى للعمل عن بعد ، 2019 ، 38).

رابعاً : متطلبات العمل عن بعد :

من الضروري جدا لتطبيق أي نظام أو عمل جديد وجود قواعد حيث تعد من المتطلبات الأساسية لتنفيذ ونجاح هذا النظام ، والبعض منها يتعلق بالفرد العامل والآخر بالمنظمة والإدارة (the telework) (18 , 2003 , Madsen , 2013 ، 1-2).

ومن المتطلبات الرئيسة للعمل عن بعد:

1- أن يكون لدى الفرد العامل سمات شخصية ، إذ إنه يتسم بالصدق والثقة والإخلاص والاعتمادية والدقة والأمانة والسرية والشعور بالمسؤولية العالية.

2- لدى الفرد القدرة العالية في التعامل مع التكنولوجيا والتطورات التكنولوجية ، وأن تكون لديه القناعة والقدرة في تطوير قدراته وخبراته بشكل مستمر ذاتيا أو من خلال الدورات التدريبية و المبادرات الشخصية أو من قبل المنظمة التي يعمل فيها.

3- أن يكون لدى الفرد قناعة بالأجر الذي يتقاضاه نتيجة قبولها في العمل عن بعد إذ قد يكون في بعض الأحيان العمل عن بعد يتصف بعدم ثبات الدخل أو ارتفاع أو انخفاض في أجره بعد فترة وأخرى بحسب طبيعة العمل.

4- يجب أن تكون البنى التحتية والتكنولوجية المعلوماتية والاتصالات في المنظمة والاقتصاد ككل شبه متكاملة من حيث الأجهزة والمعدات والبرامج والشبكات (شبكة الإنترنت، الاتصالات) متطورة وحديثة ومواكبة مع التطورات العالمية.

5- توفير فرص العمل و تشجيع الاستثمار الخاص والأجنبي الذي له الدور الكبير في نجاح هذا النظام.

6- الاستشارات وطرح المشكلات أمام الخبراء من مختلف انحاء العالم وليس فقط على الخبرات المحلية بإيجاد الحلول المثلى ، ويشارك فيها العديد من الأطراف من مختلف دول العالم.

7- أن يكون لدى المنظمة منهاج لبرامج تدريبية مستمرة ومتقدمة داخلية وخارجية ، وتوفير التخصيصات المالية لها.

8- يكون للمنظمة نظام متكامل عن بعد و نظام متطور للرقابة والمتابعة عن بعد والثقة العالية من قبل الرئيس والمرؤوسين في العمل والولاء المتبادل بين الموظف ومديره (الفرد العامل، وصاحب العمل).

9- أن تعمل المنظمات ضمن رؤية وإستراتيجية وأنظمة يفهما العاملون عن بعد لتحقيق أهدافها.

10- العمل عن بعد يحتاج إلى مراحل التعليم متوسطة وعالية ، وفيه شروط تعليمية ، أولها أن تتوفر المعرفة التامة في مجال استخدام الحاسوب والتقنيات و البرمجيات الخاصة بالعمل عن بعد، أو على الأقل ضمن اختصاص العمل أو الوظيفة التي يقوم بها الفرد العامل.

خامساً : انواع العمل عن بعد :

ظهرت عدة تقسيمات وأنواع للعمل عن بعد من قبل العديد من العلماء والباحثين ، ولكن هناك قواسم مشتركة لهذه التقسيمات اتخذت الشكل الآتي (باقيل ، عبد الله ، 2007 ، 15-16) (العمل عن بعد ، دراسة استشرافية ، 14-15) (العمل عن بعد ، نحو مجتمع المعرفة ، 23-24) (الضلاعين ، علي ، 2008 ، 60) :

- العمل في المنزل :

يعمل الفرد في منزله وعلى اتصال مباشر مع رئيسه في العمل و بشكل يومي ومستمر ولا يرتبط في مكتب رئيس أو تابع ، من خلال استخدامه وسائل التكنولوجيا المتاحة والتي يحتاجها الفرد العامل في عمله اليومي ، والفرد في منزله لديه المرونة نوعا ما في العمل لفترة طويلة من الوقت يعمل مع منظمته وربما تتجاوز ساعات العمل المتعارف عليها (8 ساعات).

- العمل في المكتب التابع :

العمل في مكتب تابع لمنظمته الرئيسة ، وأن يكون المكتب التابع قريباً من منطقة سكنه ، وذلك يقلل من تكاليف الوقت والجهد والكلفة وخاصة صعوبة التنقل من مكان سكنه إلى المنظمة وتحصل هذه عادة في المنظمة البعيدة ، وقد تكون في مدينة أخرى بعيدة جدا عن منطقة سكنه، فالأفضل له أن يعمل في مكتب تابع لمنظمته ليوفر كل التكاليف للفرد العامل وللمنظمة.

- العمل المتنقل :

يعمل الفرد في أي مكان يتواجد فيه سواء قريب من منزله بعيد عنه ، وحتى إن كان في دولة أخرى هي ليست بدولته ، فلن يكون لديه مشكلة في إنجاز عمله بهذه الطريقة رغم بعد المسافات.

- دوام كامل :

يلتزم الفرد العامل مع المنظمة بساعات عمل قد حُددت من قبل إدارته ومسؤوله هو بشكل يومي ومستمر في ايام الأسبوع ، ويكون لدى المنظمة السيطرة المركزية لنتابع الفرد العامل والتزامه بوقت الدوام الكامل.

- دوام جزئي :

لدى الموظف (الفرد العامل) جدول عمل معين ، فعلى سبيل المثال يكون ساعتين أو ثلاث يوميا أو يومين في الأسبوع فقط أو عدد معين من الأيام خلال الشهر.

- دوام وفق الحاجة :

يحصل نتيجة ظروف معينة عند الأفراد العاملين في المنظمة مثل الإجازات الطويلة أو إجازة الأمومة أو إصابات العمل أو ظروف صحية تجعل من المنظمات التي تستغني عن العاملين لديها لفترة محدودة وتشغل عاملين آخرين بدلا عنهم خلال فترة غيابهم عن العمل.

تصنيف الأعمال التي يمكن إنجازها عن بعد حيث يمكن تصنيف الاعمال عن بعد وفق الاتي
(المصنيف ، سليمان ، 2001 ، 35-40):

- الأعمال التي تتصف بالطابع الفكري خاصة لمعالجة النصوص المعلومات .
- الأعمال التي يمكن قياس إنتاجيتها بسهولة .
- تصميم وإعداد البرمجيات وتطوير مواقع الإنترنت .
- المحاسبية والمالية .
- الرسوم الهندسية والمعمارية .
- الأعمال القانونية .
- الترجمة .
- الاستشارات .
- إدخال المعلومات .
- الدعاية والإعلان و تصميم الإعلانات .
- تقديم الاستشارات بكافة أنواعها .
- التسويق الإلكتروني .
- التدريب عن بعد .
- التعليم عن بعد .

سادسا: مزايا العمل عن بعد:

إن العمل عن بعد يعطي مزايا مختلفة ومغايرة للمجتمع والاقتصاد وللقطاع الخاص (الشركات) والأفراد ولكل منهم يعطيها مختلفة عن الأخرى من حيث انعكاساتها المختلفة ويمكن تصنيفها الى ثلاثة اقسام هي المجتمع والاقتصاد والقطاع الخاص والافراد العاملون (كنانة، خيرى مصطفى ، 2009 ، 57-58) (الرشيد ، صالح ، 2007 ، 45):

أ - المجتمع والاقتصاد :

- 1- زيادة حجم الاستثمارات المحلية والأجنبية .
- 2- يقلص من حجم البطالة ومع مرور الوقت يقضي على البطالة والبطالة المقنعة ، اذ يعتبر حلاً أمثل للشباب العاطلين عن العمل وللخريجين بأعداد كبيرة سنويا من مختلف الاختصاصات، ولم يجد فرصة عمل بالأسلوب التقليدي المتعارف عليه من خلال التقديم للعمل في المنظمات والشركات .
- 3- تخفيض حجم المدخلات من أجل الحصول على أكبر المخرجات ورفع مستوى الأرباح للمنظمات والشركات .
- 4- تخفيض التكاليف الثابتة (إنشاء المباني والمكاتب المستلزمات المكتبية الأخرى) وترشيد الطاقة الكهربائية واستهلاك الوقود .
- 5- يعالج مشكلة المرور في المدن الكبيرة والمزدحمة .

ب - القطاع الخاص (الشركات) (Vittorio, Martino, 2001 , 30-31) (خليج ، نجاه

وقرماز ، نادية ، 2018 ، 207-208) (المصنيف ، سليمان ، 2001 ، 35-40) :

- 1- أوقات العمل تكون مفتوحة وغير محددة في عدد من الساعات مثل العمل التقليدي .
- 2- يسهل على الشركات استقطاب الخبرات والكفاءة و الكوادر الوظيفية المتميزة .
- 3- زيادة الأرباح نتيجة انخفاض التكاليف على صاحب الشركة او المشروع من من أبنية وأجهزة ومستلزمات مكتبية وقرطاسية وتقنيات أخرى تستخدم في الشركة لتيسير الأعمال الإدارية.
- 4- زيادة الإنتاجية نتيجة المرونة التي يتصف بها العمل عن بعد و التوازن الذي خلقه للعامل بين حياته العملية والخاصة .
- 5- تنشيط الأعمال الحرة الصغيرة والمتوسطة والمشاريع المتوسطة والصغيرة .
- 6- انخفاض الوقت الضائع في المكاتب التقليدية نتيجة أخذ الفرد العامل وقت استراحة قد تكون طويلة وضياع الوقت بها .

ج- الافراد العاملون : (James , Key, 2003 , 78-80)

- 1- يقلل الجهد اليومي الذي يبذله الفرد للوصول إلى مكان عمله يوميا في أوقات محددة صباحا والانتهاء في ساعة معينة في نهاية الدوام اليومي في مكان عمله التقليدي .
- 2- يطور من قدرات الفرد وخبراته لكون العمل عن بعد يحتاج إلى معرفة تامة في كافة أنواع التقنيات والتكنولوجيا الحديثة وتطبيق البرمجيات .
- 3- يشعر الفرد بالراحة ويقلل الجهد والتوتر والضغط النفسي والمصاريف ، وهذا يزيد من درجة التزام في عمله ويرفع من الشعور بالرضا .
- 4- يشعر الفرد بالتوازن بين أسرته وحياته الخاصة وبين حياته العملية ، وهذا يساهم في رضا الاسرة .
- 5- تستفاد منه المرأة أو المعاقون الذين لديهم التزامات عائلية وإعالة المسنين في عوائلهم .
- 6- انخفاض الوقت الضائع في العمل التقليدي مثل الكلام المترثرة مع الزملاء العاملين في العمل.
- 7- تقليص المصروفات الشخصية مثل مريات الأطفال وسائق للنقل من وإلى العمل .
- 8- كثير من الأعمال المعقدة والتي تحتاج إلى تركيز عالٍ من الفرد العامل يعمل فيه أحيانا لا يستطيع أن ينجزها بالتركيز نفسه في مكان عمله التقليدي بسبب المراجعين ، ووجود عاملين معه ربما ينشغل ، ويصبح أقل تركيزا ، في حين وجوده لوحده في منزله يستطيع أن ينجز عمله المعقد بدقة وسرعة أكبر (قنيطة ، محمود ، 2001 ، 43) .
- 9- تخفيض من الضغوط النفسية للنقل فعند الصباح الباكر أو من ساعات مبكرة يجعل الفرد يخرج لعمله صباحا ولا بد من أن يصل في الساعة المحددة .
- 10- تخفيض التكاليف النقل او استهلاك السيارة الخاصة شراء الوقود وغيرها من الاحتياجات الأخرى التي يجب أن يستهلكها الفرد يوميا عند وصوله إلى عمله ، فضلا عن الحفاظ على السلامة العامة ومشاكل السير وغيرها .
- 11- يقلل من المشاكل بين العاملين المتواجدين في المنظمة بشكل يومي ولساعات طويلة والاحتكاك يكون بشكل مستمر في العمل عن بعد يبعد الفرد العامل عن تعرضه للعديد من المشاكل مع زملائه العاملين .
- 12- الشعور بالراحة النفسية لعدم وجود مراقبة مباشرة ومستمرة للفرد العامل من قبل مسؤوليه فربما المراقبة الشديدة والمتواصلة تؤثر في نفسية الفرد العامل وإنتاجيته في حالة وجوده في المنظمة ، وتزيد من ثقته بنفسه ، إذ يولد له شعور وكأنه هو الذي يتخذ القرار بنفسه .

سابعا: السلبيات في العمل عن بعد :

تظهر في كل نظام عند اقتراحه وتطبيقه ثغرات يجعل منها سلبيات وفي الوقت نفسه ثمة العديد من الإيجابيات ، ولكن هذه السلبيات مع مرور الوقت تتحول إلى إيجابيات نتيجة معالجتها وتخلق سلبيات أخرى وهكذا(اليافي ، العمري ، 2013 ، 62).

السلبيات :

استبدال الهيكل التنظيمي للمنظمة في هيكل تنظيمي آخر يتناسب مع عدد الأفراد العاملين عن بعد وبالتأكيد سوف يكون لها هيكل تنظيمي صغير ليس مثل جميع العاملين في المنظمة الذي يحتاج إلى هيكل تنظيمي واسع متنوع.

العمل عن بعد في الدول المتقدمة ناجح وأوسع وأكبر من الدول النامية والفقيرة، فالدول المتقدمة لديها القدرة والخبرة التامة بتجهيز أنظمة العمل عن بعد ، في حين الدول النامية تفتقر إلى مثل هذه التجهيزات، قلة الموارد المالية والخبرة والكفاءة يواجه الفرد العامل مشكلة الابتعاد عن زملائه في العمل ، ولا يعمل ضمن فريق عمل ، وإنما يعمل لوحده منعزلاً عن زملائه ولا يندمج معهم ولا يشعر بوجوده داخل المنظمة ، لكونه في كثير من الأحيان تقوم المنظمة بتشكيل فرق عمل لإنجاز أعمال المنظمة بهذا الأسلوب ، حيث انه يرفع من خبرات العاملين ، ويزيد من كفاءتهم ، فضلا عن السرعة والدقة في العمل.

من خلال العمل عن بعد ستخلق المنافسة بين العمالة المحلية والعمال الأجنبية ، مما يؤثر سلبا على العمالة المحلية في عدم الحصول على فرصة عمل بسهولة.

يضعف لدى الفرد العامل عن بعد روح المنافسة بين زملائه وأحيانا يفقد الحوافز والمكافآت ولا يفكر في الترقية إلى مناصب أخرى ، لكون عمله بعيداً عن المنظمة ويعمل لوحده ليس مع بقية العاملين معه .

يساعد على حل مجموعة كبيرة من المشاكل الفردية والتنظيمية والاجتماعية مع الافراد العاملين.

ثامنا: آلية تطبيق العمل عن بعد :

لا بد من وجود متطلبات العمل عن بعد لكي يصبح النظام ناجحاً وفعالاً وتحقيق أهداف المنظمة (الشركة) والاقتصاد والأفراد (اللو ، فراس وعيار وسفر ، وآخرون ، 2020 ، 10-12) (قنيطرة ، محمود ، 2001 ، 45-47).

ومن المتطلبات الرئيسية هي :

- 1- تصنيف الأعمال التي يمكن أن يكون العمل فيها عن بعد والأخرى من الصعب تطبيق هذا النظام عليها.
- 2- تصنيف الأفراد العاملين في المنظمة القادرين على العمل عن بعد والحالات العلمية مع مراعاة مدى قدرة الأفراد على تنفيذ هذا النظام بدقة والواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم.
- 3- إعلام المتعاملين مع المنظمات وجود هذا النظام وتطبيقه في هذه المنظمة ، وأن يكون لدى المتعاملين معهم تجهيزات تقنية قادرة على التعامل مع موظفي المنظمة التي تعمل عن بعد.
- 4- أن يكون لدى المنظمة فريق عمل ولجان داخلية لها القدرة على متابعة كافة الأعمال والمستجدات وكيفية أداء الأعمال وتنفيذ المسؤوليات ومتابعة الإنجاز .
- 5- أن يكون للمنظمة القدرة على قياس إنتاجية العاملين لديها الذين يعملون ضمن نظام العمل عن بعد .
- 6- التأكد من جودة العمل ودقة الأعمال المنجزة من قبل العاملين .
- 7- تقوم المنظمة بتحديد آلية قياس الكفاءة و كافة العاملين والأعمال المنجزة .

تاسعا: مسؤوليات المنظمة والفرد العامل في إنجاز العمل عن بعد حيث يمكن تقسيمها الى قسمين :

أ- مسؤوليات المنظمة

- يقع على المنظمة تهيئة العمل عن بعد ويقع على عاتقها مسؤولية للعمل في هذا النظام ومنها (اليافي ، العمري ، 2013 ، 68) (دليل وإرشادات العمل عن بعد ، 2020 ، 9-10):
- 1- تحديد الأعمال و ترتيبها حسب أولوياتها من أجل تحقيق أهداف خطة العمل .
 - 2- تحضير المواعيد والأوقات المناسبة للعمل عن بعد .
 - 3- صنع القرارات الصحيحة من أجل اتخاذ قرارات العمل عن بعد .
 - 4- الوضوح والشفافية في ترتيب العمل .
 - 5- العدالة في صنع القرارات لكافة العاملين .
 - 6- المراجعة الدورية المنتظمة للعمل و اتخاذ القرار .
 - 7- توثيق كافة القرارات والمناقشات والاجتماعات .
 - 8- الدعم الإداري من قبل المديرين ومسؤولي الشعب للعاملين وتشجيعهم و متابعة أعمالهم وخلق التوازن بين عملهم وحياتهم الخاصة .
 - 9- تقييم الأفراد العاملين ومستوى أدائهم وإنتاجهم وليس فترة تواجدهم في المنظمة .
 - 10- عدم التفرقة بين النساء والرجال العاملين في تحديد المسؤوليات والصلاحيات وإنجاز الأعمال .

ب - مسؤوليات الفرد العامل

- وفي الوقت نفسه يقع على الأفراد العاملين مسؤوليات تجاه منظماتها لا بد من أن يلتزموا بها من أجل تحقيق وإنجاز العمل عن بعد بكفاءة ونجاح ومنها (سياسات العمل عن بعد للقطاع العام ، 2020 ، 5-7) (الدليل الاحصائي لمجلس التعاون الخليجي العربي ، 2020 ، 6):
- 1- تفهم القرارات التي يحددها المدير والعمل بموجبها .
 - 2- خلق التوازن بين الحياة العملية والخاصة .
 - 3- المراجعة الدورية لكافة الأعمال .
 - 4- الالتزام بالمواعيد التي يحددها المدير للعمل .
 - 5- الدقة في العمل والمتابعة المستمرة مع المدير وزملاء العمل .
 - 6- المناقشات الدولية للعمل مع المدير أو مع مسؤول العمل المباشر .
 - 7- حضور الاجتماعات الخاصة في العمل إن طُلب من الفرد العامل ذلك والالتزام بالحضور في المنظمة إن تطلب منه ذلك وخاصة في وقت اتخاذ القرارات .
 - 8- المحافظة على التطور الوظيفي والحفاظ على المسار الوظيفي من المؤشرات السلبية .

الفصل الثاني الجانب العملي

قبل الدخول الى الجانب العملي سوف نقوم بشرح نبذة مختصرة عن اقسام وشعب ديوان محافظة نينوى وعملها كونها هي العينة المعنية في البحث .

ديوان محافظة نينوى

يعد ديوان محافظة نينوى المسؤول المباشر لخدمة المواطنين ومتابعة المشاريع والخدمات الخاصة بالمحافظة ، وكذلك يقدم الأمور الخدمية الإلكترونية عبر موقع (ninava.gov.iq)

ويضم ديوان محافظة نينوى السيد المحافظ ونائبه

- السيد المحافظ

- النائب الأول الإداري

- النائب الثاني الفني

وكذلك يضم العديد من المعاينات

- معاوية المحافظ للشؤون الادارية

- معاوية المحافظ لشؤون التخطيط

- معاوية المحافظ لشؤون الاعمار

- معاوية المحافظ لشؤون الخدمات والمتابعة

- معاوية المحافظ لشؤون النازحين والمنظمات

وتتفرع إلى أقسام وشعب ووحدات عدة

هناك 9 أقسام تابعة لمكتب المحافظ وهي :

- مركز العمليات والبنى التحتية GIS: ومهامه هي تسقيط الحوادث والدوائر في المحافظة على الخارطة .

- مركز تقنية المعلومات: ومهامه في الموقع الالكتروني لمحافظة نينوى وشعبة الشبكات وأمن المعلومات وتطوير النظام الالكتروني في المحافظة وقواعد البيانات للموظفين .

- قسم المراسلات السرية: ومهامه إدارة البريد الخاص بمكتب السيد المحافظ .

- قسم الإعلام: ومهامه تغطية نشاطات أقسام ديوان محافظة نينوى من تصوير ومونتاج .

- قسم العقود: ومهامه مراجعة الشروط العامة والخاصة للمناقصات والمزايدات ، وايضا مراجعة وصياغة العقود والتراخيص وإبرامها مع الغير .
- قسم تقويم الأداء: ومهامه تقييم وتقويم أداء الدوائر والإشراف عليها ويوجد فيها وحدة رصد ، أي رصد الفساد والمشاكل ، وتضم أيضا شعبة تمكين المرأة .
- قسم الحسابات والموازنة: ومهامه إدارة الميزانية المالية والتشغيلية للمحافظة من تدفقات مالية وتحديد الاحتياجات والدفوعات الشهرية والرواتب والحوافز للموظفين .
- قسم تدقيق حسابات والموازنة: ومهامه تدقيق المعاملات المالية القابلة للصرف بالمحافظة.
- قسم شكاوى المواطنين: وهي نافذة تستقبل شكاوى المواطنين في المحافظة ، وتعمل بمبدأ الشفافية في استقبال الشكاوى .. ولها صلاحية الاتصال المباشر مع دوائر المحافظة والحلول المباشرة أو حلول آلية .

معاونية المحافظ للشؤون الإدارية تضم 7 أقسام وهي:

- قسم شؤون المواطنين: ومهامه تسهيل معاملات وتقديم الخدمات لهم .
- قسم القانونية: وتضم شعب الدراسات والمعاملات القانونية ، وشعب التحقيق الإداري والنظلمات ، وشعب القضايا ومتابعة وتنفيذ الأحكام الإدارية .
- قسم الأملاك: والخاص بأملك البنى التحتية للمحافظة ومتابعة آلية العمل بها من النواحي القانونية .
- قسم إدارة الموارد البشرية: يقوم بالعديد من المهام منها ملاك الدائرة والعلاوات والإجازات والتنقلات والتدريب للموظفين وضمان تطبيق قانون موظفي الدولة المرقم ٢١ لسنة ٢٠٠٩ .
- قسم الإدارة المحلية: ومن مهامه التواصل مع الدوائر اصدار وتسهيل مهمة مكاتب كى كارد وعمل تصاميم للاقسام وكافة الدوائر .
- قسم الخدمات الإدارية: ومهامها تقديم خدمات للموظفين .
- قسم المكتبة المركزية: وتحتوي على الآلاف من الكتب التي يقرأها المواطنون .

معاونة المحافظ لشؤون التخطيط وتضم 3 أقسام وهي :

- قسم التخطيط: ومهامه إعداد الخطط السنوية للميزانية التشغيلية والاستثمارية وتنمية الأقاليم ومتابعة مواقف المشاريع وتقديم الخطة سنوياً.
- قسم الدراسات: من مهامه دراسة كشوفات المشاريع المعدة للخطة السنوية في المحافظة.
- قسم تنمية المهارات: من مهامه تطوير وتحسين أداء عمل كوادر موظفي المحافظة من خلال إقامة دورات تطويرية ودورية مستمرة .

معاونة المحافظ لشؤون الاعمار وتضم 6 أقسام وهي :

- قسم إدارة المشاريع: ومن مهامه متابعة مواقف المشاريع ومواقف الآليات والمواقف ميدانيا وإداريا .
- قسم هندسة الإدارة المحلية: ومهامه إعداد الكشوفات التكميلية للمشاريع المحلية .
- قسم حسابات تنمية الأقاليم: ومهامه متابعة خطة تنمية الأقاليم والمشاريع المحالة وتعديل الكشوفات ومتابعة الصرف لهذه المشاريع .
- قسم تدقيق حسابات تنمية الأقاليم: ومهامه تدقيق المعاملات القابلة للصرف من مبالغ تنمية الأقاليم .
- قسم التطوير الريفي: ومهامه متابعة حركة الأعمار للاقضية والنواحي .

معاونة المحافظة لشؤون المتابعة والخدمات ، ويضم قسمين وهي

- قسم الإشراف على أداء الدوائر: ومهامه متابعة عمل الدوائر والمهام المتكلمين بها والوقوف على نقاط الضعف ومعالجتها .
- قسم المتابعة والتفتيش: ومهامه متابعة عمل أقسام دوائر المحافظة والأقضية والنواحي .

معاونة المحافظة لشؤون النازحين والمنظمات

- وتختص بأمور النازحين والتنسيق مع المنظمات المجتمع الدولي لإيصال الدعم لهم .
- قسم الإشراف على تنفيذ المشاريع أمانة: ومهامه يشرف على المشاريع التي تكون مبالغها اقل من 500 مليون وتكون من المحافظة .
- رئيس لجنة المولدات: ومهامه الإشراف عمل المولدات الأهلية في المحافظة اصدار التسعيرات وتحديد ساعات التشغيل .

الهيكل التنظيمي لديوان محافظة نينوى

النائب الفني			النائب الاداري			مكتب السيد المحافظ	
معاونية الاعمار	معاونية التخطيط	معاونية الطاقة والخدمات	الوحدات الادارية	معاونية المحافظ لشؤون المنظمات والنازحين	المعاون الاداري	الدائرة الادارية والمالية	الاقسام
ادارة المشاريع	التخطيط	المتابعة والخدمات	قضاء الموصل	المنظمات	ادارة الموارد البشرية	ادارة الملاك	تقنية المعلومات
هندسة الادارة المحلية	الدراسات	الاشراف على اداء الدوائر	قضاء الحضر	شؤون النازحين	الشؤون القانونية	التنظيم المالي	العمليات والبنى التحتية
التطوير الريفي	تنمية المهارات	الطاقة	قضاء تلعفر		الاملاك	التخطيط المالي	الحسابات والموازنات
الاشراف على تنفيذ المشاريع امانة			قضاء الحمدانية		الادارة المحلية	تعظيم الموارد	العقود
تدقيق حسابات تنمية الاقاليم			قضاء تكليف		الخدمات الادارية		التدقيق
الادارة الالكترونية			قضاء بعاج		المكتبة المركزية		تمكين المرأة
			قضاء سنجار		شؤون المواطنين		الاعلام والعلاقات
			قضاء الشيوخان		شكاوى المواطنين		قناة سما الموصل
			قضاء مخمور				مكتب التصاريح الامنية
							تقويم الاداء
							المراسلات السرية

المعلومات الشخصية لكلا الجنسين:

1. لقد تبين ان اجابات العينة المبحوثة ان نسبة العينة من الذكور اكبر من الاناث وذلك لكون ديوان محافظة نينوى على التماس مباشر مع المواطن وسوف يتم توضيح اعداد العينة من الذكور والاناث في الجدول (1) ادناه:

جدول (1)

نسبة الذكور والاناث

ت	الجنس	العدد	%
1	ذكر	51	68%
2	انثى	24	32%

2. لقد اختيرت العينة بشكل مختلف الاعمار عينة البحث في ديوان محافظة نينوى وكانت الاعمار تتراوح بين (20-60) سنة وتم توضيحها بالجدول (2) ادناه:

جدول (2)

عمر العاملين للذكور والاناث

ت	العمر	العدد	%
1	من (20 - 30)	3	4%
2	من (31 - 40)	44	59%
3	من (41 - 50)	17	22%
4	من (51 - 60)	11	15%

3. الجدول الاتي يوضح التحصيل الدراسي للعينة واعدادهم بالنسب المئوية لهم كما موضح في الجدول (3) ادناه :

جدول (3)

التحصيل الدراسي للذكور والاناث

ت	التحصيل الدراسي	العدد	%
1	معهد	4	5%
2	إعدادية	4	5%
3	بكالوريوس	54	72%
4	دبلوم	10	13%
5	ماجستير	2	3%
6	دكتوراه	1	2%

4. الجدول الآتي يوضح العناوين الوظيفية للأفراد العاملين في ديوان محافظة نينوى كونها عينة البحث كما موضح في الجدول (4) أدناه :

جدول (4)

العنوان الوظيفي للذكور والإناث

ت	العنوان الوظيفي	العدد	%
1	كاتب	3	4%
2	م. ملاحظ	8	9%
3	ملاحظ	11	12%
4	ر. ملاحظين	5	6%
5	مهندس	3	4%
6	م.ر. مهندسين	3	4%
7	ر. مهندسين	3	4%
8	م. مهندس	4	5%
9	مهندس أقدم	1	2%
10	مدير	3	4%
11	مدير أقدم	1	2%
12	م. مدير	3	4%
13	م. مبرمج	1	2%
14	مبرمج أقدم	2	3%
15	مبرمج	1	2%
16	مشاور قانوني	5	5%
17	مشاور قانوني مساعد	1	2%
18	مسجل بيانات	2	3%
19	مدقق أقدم	2	3%
20	محاسب	1	2%
21	محاسب أقدم	1	2%
22	م. محاسب	1	2%
23	مدير قسم حسابات التنمية	1	2%
24	مدير قسم شكاوي المواطنين	1	2%
25	فني	5	5%
26	صيدلي تقني	1	2%
27	مسؤول شعبة المخزن	1	2%
28	مدير مكتب معاون المحافظ	1	1%

5. لقد اختيرت العينة بشكل مختلف لسنوات خدمة عينة البحث في ديوان محافظة نينوى وكانت سنوات الخدمة تتراوح بين (1-40) سنة وتم توضيحها بالجدول (5) ادناه :

جدول (5)

سنوات الخدمة للذكور والإناث

ت	سنوات الخدمة	العدد	%
1	من (سنة - 10)	41	55%
2	من (11 - 20)	27	36%
3	من (21 - 30)	5	6%
4	من (31 - 40)	2	3%

- 1- كان ثلثا العينة من الذكور ، وهذا طبيعي مقارنة بعدد النساء في الوظائف
- 2- كان أكثر أعمار عينة البحث أي 44% من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة وكانت أقل عينة 4% للأفراد الذين عمرهم أقل من 30 سنة ، في حين سجل الذين تتراوح أعمارهم من 51 إلى 60 سنة نسبة 15% ، والذين أعمارهم بين 41 إلى 50 سنة بلغت نسبتهم 22% وهذا مؤشر على أن نسبة عالية من (الشهادات) لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة .
- 3- معظم أفراد عينة البحث من حملة شهادة البكالوريوس 72% 13% من حملة الدبلوم العالي ، في حين حملة الدكتوراه 2% و الماجستير 3% ، ونسبة 5% لكل من خريجي الثانوية والمعاهد ، وهذا مؤشر على أن عينة البحث من حملة الشهادات التي تعد فيها القدرة على استخدام التقنيات الحديثة أفضل من غيرها .
- 4- بالنسبة للعنوان الوظيفي ، فقد تراوحت وظائف العينة من موظف بدرجة كاتب. إلى منصب مديري الأقسام ، ومنهم مدير مكتب معاون المحافظ وتنوعت العينة بين المهندسين والقانونيين ومحاسبين ومدققين ومبرمجين ، وأشر الاستبيان وجود صيدلة بينهم ، وهذا التنوع من الشهادات والوظائف مؤشر على قدرة معظم هؤلاء الأشخاص على استخدام التقنيات .
- 5- بالنسبة لسنوات الخدمة تبين وجود موظفين لديهم خدمة تتجاوز 30 سنة بنسبة 3% وكذلك أكثر من 20 سنة بنسبة 9% ، في حين كان عدد الذين لديهم خدمة بين 10 إلى 20 سنة بحدود 36% والذين لا تتجاوز خدمتهم 10 سنوات بحدود 55% ، والسبب

هو التغييرات في هذه الدائرة والتي ترك العمل فيها العديد من الموظفين القدامى للظروف التي مرت بها المدينة والعراق عامة .

ايجابيات ومميزات العمل عن بعد

عند إلقاء نظرة عامة قبل الدخول في تفاصيل الإجابة نستطيع القول إن هناك قبولا لاستخدام أسلوب العمل عن بعد أو (على الأقل لا يوجد اعتراض عام) لما أشرت الإجابات في ميزات على استخدام العمل عن بعد .

فقد جاءت إجابات معظم عينة البحث على أن هذا الأسلوب يوفر لهم الوقت الكافي لإنجاز الأعمال وعدم إضاعة الوقت ومقاطعته من قبل الزملاء ، وكذلك لإمكانية العمل دون مقاطعة المراجعين .

كذلك اتفقت عينة منهم على قلة استعمال المعاملات الورقية ، وهذه الظاهرة جيدة للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية وإمكانية تأدية الأعمال دون معاملات ورقية ، والجدول (6 ، 7) يوضح المعرفة التطبيقية وايجابيات ومميزات العمل عن بعد .

جدول (6)

المعرفة التطبيقية للعمل عن بعد

ت	المعلومات	نعم	%	لا	%
1	هل لديك معرفة كاملة بنظام العمل عن بعد ؟	39	52%	36	48%
2	هل لديك معرفة بطرائق تطبيق العمل عن بعد ؟	45	60%	30	40%
3	هل مارست سابقا العمل عن بعد ؟	22	30%	53	70%
4	هل تعمل حاليا في العمل عن بعد ؟	16	21%	59	79%
5	هل شاركت في دورة تدريبية تساعدك على التعرف على تطبيق العمل عن بعد ؟	24	32%	51	68%
6	هل موقع المنظمة التي تعمل فيها بعيد عن منزلك ؟	39	52%	36	48%
7	اذ تعمل عن بعد ما الفترة الزمنية التي عملت بها ؟	يوم 7-سنوات (20)		لا يوجد (55)	

جدول (7)

ايجابيات ومميزات العمل عن بعد

ت	المعلومات	اتفق	%	لااتفق	%	بدون رأي	%
1	العمل طول النهار ليس فقط وقت الدوام الرسمي في حالة العمل التقليدي .	34	45%	39	52%	2	3%
2	الوقت كافٍ لإنجاز العمل وعدم إضاعة الوقت من دون مقاطعة من قبل الزملاء .	69	92%	5	7%	1	1%
3	إمكانية العمل دون المقاطعة من قبل المراجعين .	59	79%	16	21%		
4	ضعف التأثير من قبل الزملاء بسبب المعاملات الإلكترونية .	61	82%	10	13%	4	5%
5	قلة استخدام المعاملات الورقية واستهلاك الأثاث مستلزمات العمل والكهرباء .	63	84%	12	16%		
6	سرعة إنجاز المعاملات .	61	82%	10	13%	4	5%
7	دقة العمل وقلة الأخطاء .	55	73%	15	20%	5	7%
8	الإمكانيات والسرعة في تصحيح الأخطاء إلكترونياً .	67	89%	3	4%	5	7%
9	إمكانية الاستفادة من أجهزة المنظمة والأجهزة الشخصية معا .	64	85%	7	10%	4	5%
10	تقليل عدد الأفراد العاملين في المنظمة .	48	64%	22	29%	5	7%
11	سرعة الاتصالات بين العاملين والمنظمة .	65	87%	10	13%		
12	قلة حوادث الطرق والحوادث المرورية في حالة الذهاب يوميا إلى المنظمة .	63	84%	9	12%	3	4%
13	انخفاض احتمالية الإصابة بالأمراض في حالة العمل عن بعد .	69	92%	5	7%	1	1%
14	الاستفادة من وقت الذهاب والإياب من وإلى المنظمة .	69	92%	6	8%		
15	اتاحة الفرصة لتأدية الأعمال الشخصية الخاصة بصورة أفضل في حالة العمل عن بعد .	68	91%	7	9%		
16	التخفيف من الضغط النفسي للعمل .	65	87%	8	10%	2	3%
17	العمل عن بعد يعالج مشاكل الغيابات و الإجازات المستمرة والتأخر عن الاوقات المحددة للعمل في الدوام الرسمي .	64	85%	11	15%		

- اتفق 82 منهم على قدرتهم على العمل دون تأثير وتدخل زملائهم خاصة وأن هذه من المشكلات الرئيسية للواسطة والمعارف وغيرها .
- اتفق 77% منهم على دقة الأعمال وقلة الأخطاء لتوفر الوقت الكافي للموظف لإنجاز عمله وكذلك عدم مقاطعته وإمكانية استخدام أوقات مختلفة خلال النهار لإنجاز الأعمال .
- انعكست النقاط السابقة بتأثير 82% للأجابات التي تؤثر أيضا سرعة إنجاز المعاملات بدون تأخير .
- كما اتفق 89% منهم على إمكانية تصحيح الأخطاء الكترونيا وبسهولة ولا تشكل مشكلات مثل التي تحصل في المعاملات اليدوية والورقية ، والتي تتطلب في بعض الأحيان اعادة المعاملة بالكامل لوجود خطأ بسيط ، ولم يهتم 45% من العينة بالموضوع الخاص في إمكانية العمل طيلة النهار في حالة البقاء في المنزل ، وتوفر الوقت الكافي طيلة النهار للموظفين ، وهذا دليل على أنهم يؤيدون أعمالهم خلال ساعات الدوام المقترحة خلال اليوم .
- كذلك اتفق 87% من العاملين على سرعة الاتصالات وسهولتها بين العاملين والمنظمة
- وأشار 85% منهم أنهم استفادوا من أجهزة الاتصالات الشخصية وأجهزة المنظمة في تأدية أعمالهم ، وهذه ميزة أخرى إذ يستطيع الشخص استخدام حاسبته الشخصية وحتى هاتفه لتسهيل العمل .
- وأشارت ملاحظة مهمة جدا لمشكلة تعاني منها المنظمات بصورة عامة ، وهي مشكلة الغيابات والتأخر عن الدوام ، فقد أشار 85% أن هذا الأسلوب عالج بصورة فعالة مشكلة الغيابات المختلفة ، وحتى لو كان هناك مثلا تأخير أو عدم تواجد في فترة معينة فإنه يمكن تعويضه مباشرة دون تأثير مباشر على العمل .
- وفي المجال نفسه فقد اتفق 92% منهم على إمكانية الاستفادة في وقت الذهاب والإياب إلى العمل ، إذ يستغرق بعض العاملين وقتاً طويلاً في الذهاب إلى الدوام والذي يمكن الاستفادة منه في تأدية العمل .
- وأعطى هذا الأسلوب الأفراد الوقت الكافي لتأدية أعمالهم الوظيفية ، فضلاً عن تأدية أعمالهم الخاصة أو معاملاتهم أو غيرها ، وكان اتفاق 91% منهم على ذلك ، مما يتيح لهم وقتاً كافياً لترتيب أوقات عملهم وأوقات أعمالهم الشخصية دون غياب أو انقطاع عن الدوام .
- واتفق 87% من الأفراد على أن هذا الأسلوب سيقبل من الضغط النفسي عليهم ، إذ إن تواجههم في الدوام واصطدامهم مع المراجعين وزيادة الاحتكاك بهم وبين زملائهم الآخرين يشكل ضغطاً نفسياً عليهم ، وحتى تخوفهم في تأخير وصولهم إلى الدوام أو زيارة مديرهم لهم بصورة مفاجئة أو تعرضهم للانتقاد المراجعين ، هذا كله يخلق ضغطاً نفسياً ينخفض كثيرا لعدم التواجد مباشرة في موقع المنظمة.

● وهناك نقطة مهمة جدا ، وإن كانت عينة الدراسة غير قادر على الإجابة عليها بدقة ، وهي تقليص عدد العاملين في المنظمة عند تطبيق هذا الأسلوب هذه السنة لم يحصل أي تغيير في أعداد العاملين أو التخلص من بعضهم ولكن في المدى الأبعد قد تحصل تأثيرات مباشرة تنعكس في وقت التعيينات وخفض الأعمال ، ويحصل هذا في فترة الإبعاد بسبب سرعة تأدية الأعمال وسهولة الاتصالات وعدم الحاجة إلى المعاملات الورقية ، وسهولة حفظ المعاملات والأولويات وغيرها.. ومع هذا فقد اتفق حوالي 64% على إمكانية تخفيض أعداد العاملين.

● وبالنسبة للظروف الحالية التي أدت إلى اعتماد العمل عن بعد ، وهي ظاهرة كوفيد 19 فقد اتفق 92% من العاملين على أن هذا الأسلوب يساعد في محاربة هذا الوباء ، وأن احتمالية الإصابة بالمرض ستكون أقل بكثير مما يحصل في حالة الدوام والتواجد في الدائرة سواء بتواجد المراجعين أو العمل مع الزملاء في مواقع العمل الصغيرة والمكتظة بالمراجعين.

يلاحظ في هذا المحور كما أشرنا سابقا أن العاملين الذين اعتمدوا أسلوب العمل عن بعد وطبقوه لبضعة أشهر دون تطبيقات سابقة له استطاعوا تقبل هذا النوع من العمل والذي سيكون نفسه العمل المستقبلي في ظل الحكومات الإلكترونية ، ولم تكن إجاباتهم سلبية تؤثر رفضهم هذا الأسلوب كذلك اتفاهم على انه يحقق لهم مميزات عديدة سواء في تأدية أعمالهم أو في حياتهم الخاصة ، كما ظهر أن معظمهم وبعود 70% لم يؤديوا أعمالهم سابقا في العمل عن بعد ، ولم يشتركوا ببرامج تدريبية عنه.

وفي محاولة لسؤال عينة الدراسة عن معرفتهم السابقة بنظام العمل عن بعد وكيفية تطبيقه كما موضح في الجدول (6) ظهر من إجاباتهم أنهم :

● حوالي نصفهم 52% لديهم معرفة بهذا النظام وقد يكون ذلك من موقعهم باستخدام أجهزة الاتصالات الشخصية وطبيعة دراساتهم الهندسية والعلمية ، فضلا عن انتشار هذه المفاهيم في العالم .

● وكذلك اتفق 60% منهم على تطبيق هذا النظام وكيفية تطبيق النظام عن بعد ، وإذا كان هنالك فرق بين هذه الإجابة والإجابة التي سبقتها ، حيث يفترض أن الذي يعرف التطبيقات ونسبتهم 60% لا بد أن يعرف النظام العمل عن بعد ، ويمكن تفسير ذلك أنه لديهم فكرة كافية عن التطبيقات (نظرية أو عادة) ولكن ليس لديهم المعرفة الكاملة بخصوص عملهم وخصوصية عملهم الذي قد يكون مختلفاً من عمل إلى آخر .

● أشار فقط 30% من العينة على أنهم عملوا سابقا بهذا الأسلوب ولديهم خبرة فيه ، ولا نستطيع معرفة أين كان ذلك ، وأين عملوا بهذا الأسلوب ، كما جاء في إجاباتهم ولكن

السؤال اللاحق والذي أشار أنه 21% منهم يعملون حالياً عن بعد وذلك قد يقلل من هذا الفرق .

- تبين أن 21% من العاملين يعملون عن بعد ، وذلك يعطي مؤشراً مهماً ، وهو أنه ليس كل العاملين في المنظمة يعملون عن بعد ومعظمهم قد تكون أعمالهم متوقفة أو غير مباشرة ، ومعنى ذلك أن كل (5) موظفين يعمل عن بعد ، مما يتطلب زيادة في الاهتمام بهذا الجانب و إلزام الموظفين بالعمل عن بعد ، وكذلك إدخالهم الدورات التدريبية والإشراف المباشر عليهم يلزمهم بالعمل عن بعد ولاسيما أن التحول إلى الحكومة الإلكترونية مستقبلاً سيتطلب هذا النوع من العمل .
- فقد أشار 32% من الموظفين أنهم شاركوا ببرامج تدريبية للمساعدة في تأدية الأعمال عن بعد ، وهذه النسبة قليلة جداً إذ يمكن أن يشارك في هذه الدورات جميع العاملين ، ويتطلب الأمر المشاركة في عدة دورات وفي دورات متخصصة ضمن مسار تدريبي للعاملين ، ومع هذا فإن اهتمام المنظمة بتنفيذ هذا النوع من الدورات جيد خاصة وإن أزمة كوفيد 19 حصلت فجأة دفعت العاملين والمنظمات إلى اعتماد العمل الإلكتروني ودون سابق تخطيط ، ويتم ذلك بصورة مفاجئة .
- أشر حوالي نصف العاملين أن موقع عملهم في الدائرة بعيد عن منازلهم، ولو عدنا إلى السؤال الخاص بمشكلات التنقل لنتمكن من تأشير ما سيحققه هذا الأسلوب من تسهيل للعمل عن بعد.

سلبيات العمل عن بعد

اعتماد أسلوب العمل عن بعد يخلق العديد من المشكلات والصعوبات التي تعيق من اعتماده بصورة كاملة كبديل عن أسلوب العمل التقليدي ، وبعض هذه المشكلات يمكن حلها أكثر من الأخرى فهي أكثر تعقيداً و نتائجها سلبية على الأفراد والمنظمة ، فقد ظهر في الجدول (8) أن العاملين بهذا الأسلوب يعانون من مشكلات تقنية كبيرة ، أهمها وجود مشكلات كثيرة في نظام الاتصالات في العراق ، إذ أشار مجموعة من أفراد العينة إلى مواجهتهم هذه المشكلات بسبب سوء خدمة الإنترنت (ضعف الخدمة) في العراق وعدم انتظام عملها ، فضلاً عن ارتفاع أسعارها والبطء في عملها وكل هذا يعيق استخدام الإنترنت بصورة فعالة.

إضافة إلى ضعف الإنترنت ونظم الاتصالات هناك مشكلة دائمة ، وهي انقطاع التيار الكهربائي ، إذ أشار مجموعة من الأفراد إلى صعوبة العمل مع هذه الانقطاعات وسوء التيار الكهربائي أو خدمة الإنترنت والتي تؤخر سير المعاملات وصعوبة الاتصالات مع الجهات ذات العلاقة .

جدول (8)

سلبيات العمل عن بعد

ت	المعلومات	اتفق	%	لا اتفق	%	بدون رأي	%
1	العمل عن بعد يضعف العلاقات الاجتماعية والإنسانية مع الآخرين في المنظمة وخارجها	55	73%	17	23%	3	4%
2	وجود مشكلات كثيرة في نظام الاتصالات	62	83%	12	16%	1	1%
3	الانقطاع المستمر في الكهرباء والإنترنت	68	91%	7	9%		
4	التعرض إلى مشكلات صحية من استخدام الحواسيب الإلكترونية والإنترنت	54	72%	18	24%	3	4%
5	التقيد بسبب التواجد طيلة النهار في العمل عن بعد	47	63%	25	33%	3	4%
6	لا يستطيع المديرين تقييم عمل مرؤوسهم	31	41%	41	55%	3	4%
7	التواصل مع الآخرين قد يكون صعباً في بعض الأحيان	49	64%	26	35%	1	1%
8	التواجد مع العائلة أثناء العمل عن بعد يعيق تأدية الأعمال	48	64%	26	35%	1	1%
9	عدم توفر الخبرة الكافية لإصلاح الخلل	57	76%	13	17%	5	7%
10	احتمال الغش والتلاعب من قبل المراجعين	48	64%	24	32%	3	4%
11	صعوبة الاحتفاظ بالمعلومات (الورقية)	52	69%	21	28%	2	3%
12	احتمال حصول تزوير أو تغيير في توافيق المتعاملين	47	62%	23	31%	5	7%

- توجد ملاحظة ذات علاقة بنظام الاتصالات ، وهو عدم توافر الخبرة لدى الأفراد لتصليح أي خلل يصيب أجهزتهم أو طرق التعامل مع المعلومات ، إذ أشار 76% من الأفراد عدم امتلاكهم الخبرة الكافية لإصلاح الأخطاء المحتملة.
- من ناحية أخرى أشار 69% من العاملين الا إن العمل عن بعد سيضعف إجراءات الرقابة خاصة بسبب صعوبة الاحتفاظ بالمعلومات او الأوليات الخاصة بالمعاملات بشكل ورقي ، ولازالت معظم منظماتنا والعديد من العاملين يظهرهم الشك باستخدام الحاسبات ولا يوافقون

إلا على استخدام المعاملات الورقية وحفظ الأوليات المكررة ورقياً للتأكد من صحة المعلومات ، بالرغم من وصول العالم المتقدم إلى إلغاء المعاملات الورقية والاكتفاء بالأجهزة الإلكترونية الأكثر دقة والأسرع والأسهل في التعامل ، ونلاحظ أن العديد لا زالوا يستخدمون الأعمال الورقية إلى جانب العمل الإلكتروني كزيادة في الثقة لحفظ المعلومات ، وهذا ما يجب تغييره، وكذلك يؤكد 64% ، 62% من الأفراد على زيادة احتمال الغش أو التلاعب من قبل المراجعين والمتعاملين بأسلوب العمل عن بعد، فضلاً عن احتمال حصول تزوير أو تغيير في توافيق المتعاملين ، وهذه مشكلات تم معالجتها من قبل الدول المتقدمة بإجراء قوانين وآليات خاصة للتعامل مع المراجعين عن بعد سواء في الحد من الغش أو التلاعب أو ضمان الحصول على توافيق سليمة للمتعاملين مع الدائرة .

● إذا كانت النقاط السلبية المؤشرة تتعلق بالجوانب التقنية والفنية ، فهناك أيضاً مشكلات كبيرة تتعلق بالجوانب التفاعلية والإنسانية والمتعاملين بهذا الأسلوب.

● إن التواصل مع الآخرين من العاملين يكون صعباً في بعض الأحيان لدى 64% إذ إن التواجد معاً وبين الموظفين يسهل سير الأعمال والمعاملات بصورة أسهل من الاتصالات الإلكترونية بسبب سوء الفهم بسبب ضعف الاتصالات أو عدم إمكانية توضيح الأمور بسرعة والخ .

● كذلك أشار 64% من العاملين أن تواجدهم مع العائلة يعيق عملهم في بعض الأحيان لوجود الاطفال ، ولاسيما حين يتدخلون أثناء عمل الأفراد و يعيقون عملهم ولا يخفى أن وجود الأفراد في منازلهم قد يؤثر عليهم مثلاً بزيارات من الأصدقاء أو الأقارب أو حتى القيام بأعمال خاصة بالمنزل أثناء ساعات الدوام.

● ويمكن ملاحظة أن تواجد الفرد في منزله أثناء العمل يعني أنه مرتبط بأجهزة تعمل لمدة 24 ساعة وبالنتيجة فإن الموظف يبقى مشغولاً ، ويبقى على اتصال لتأدية الأعمال وحتى في ساعات متأخرة من الليل ، وإن كان ذلك ميزة بأن الفرد يكون موجوداً في أي وقت تحتاجه إلا أن المشكلة أن وقت الأفراد يصبح بالكامل لعملهم ، ولا يحدد بساعات دوام متعارف عليها وموزعة مسبقاً ، وحتى في حالات عدم وجود معاملات إلا أن الفرد يبقى متأثراً ، ويبقى قلقاً من حصول أي اتصالات محتملة في أي وقت .

● أشرت نسبة العاملين بحدود 41% مشكلة أخرى إضافة إلى صعوبات العمل مع الزملاء ، وهي صعوبة تقييم الأفراد من قبل رؤسائهم ، إذ إن عدم تواجدهم في مواقع العمل يصعب قدرة المدير على معرفة أداء العاملين وطريقة عملهم ، وإذا كانت هذه المشكلة صعبة جداً في الطرائق التقليدية السلوكية في التقييم إلا أنها أقل أهمية في حالة استخدام الطرائق الموضوعية في تقييم أداء الأفراد ، ويكون ذلك بقياس أدائهم وماحققوه وبالنتيجة يمكن تجاوز

- هذه المشكلة مع ملاحظة أن الرؤساء عادة يرغبون بالتواجد مع العاملين وتقييمهم لإثبات سلطتهم وإدارتهم ، وبالمقابل لا يرغبون كثيرا بتواجد العاملين خارج سيطرتهم .
- هناك مشكلة عامة يعاني منها جميع المتعاملين باستخدام الحواسيب الإلكترونية وأجهزة الاتصالات ، وهي المشكلات العلمية واستخدام هذه الاجهزة لفترة طويلة ينعكس بمشكلات ضعف البصر وأمراض المفاصل وعدم الحركة والعديد من الأمراض والأعراض السلبية على صحة الأفراد الذين يستخدمون هذه الاجهزة كثيرا ، وعانى من هذا النوع 72% من العاملين.
 - أخيراً أشرت مشكلة مهمة جدا ظهرت سابقاً في الدول المتقدمة التي استخدمت (طبقت) الحكومة الإلكترونية ، وهي ضعف العلاقات الاجتماعية ، لبقاء الموظف طيلة النهار أمام هذه الاجهزة دون أي علاقات تفاعلية سواء مع زملائه في العمل أو مع المراجعين والمتعاملين معه ، فذلك يضعف العلاقات الإنسانية الطبيعية ، ويجعل الأفراد يعانون من الوحدة وعدم الاندماج مع المجتمعات ومع الوقت ينتقل الفرد ليصبح كآلة أمام هذه الأجهزة التي تؤدي كل شيء في العمل .

الجوانب المالية للعمل عن بعد

- كانت التأثيرات من استخدام العمل عن بعد مهمة وخاصة بالنسبة للأفراد العاملين ، فضلا عن ما ستحققه للمنظمات بصورة عامة .
- فقد اتفق معظم العاملين في العينة على أن العمل عن بعد سيوفر للمنظمة العديد من المزايا مثلا ، تكاليف تواجد موظفي الدائرة وما يقلل من استهلاك الأثاث و أجور الكهرباء والتنظيف والصيانة والخدمات الأخرى وحتى استهلاكها للأبنية والأثاث سينخفض كثيرا نظرا لعدم التواجد وقد اتفق على ذلك مجموعة من أفراد العينة .
- كذلك اتفق عدد من العاملين على أن العمل عن بعد يوفر للمنظمة الكثير نتيجة خفض كلفة الأعمال الورقية ومستلزمات العمل الأخرى ، وأن العمل التقليدي يؤدي إلى ارتفاع كبير في استخدام الأساليب التقليدية التي تنعكس بزيادة المصروفات واستهلاك معدلات وقود أعلى ، وهي جميعا مصاريف وخسائر للدائرة .

جدول (9)

الجوانب المالية للعمل عن بعد

ت	المعلومات	اتفق %	لااتفق %	بدون رأي %
1	المنظمة التي أعمل بها تتحمل تكاليف الاتصالات	45%	22%	11%
2	احتمال حصول تخفيض في الأجور والرواتب	36%	35%	5%
3	يقلل من تكلفة التأمين الصحي والتعويض بسبب عدم تواجد العاملين في موقع العمل	46%	22%	9%
4	احتمالية دفع أقساط التقاعد وضمان أقل بسبب خفض الأجور وقلّة عدد العاملين	41%	26%	10%
5	كلفة الإجازات وغيابات العمل تكون أقل في العمل عن بعد	63%	11%	1%
6	تخفيض تكاليف الأكل والمشروبات داخل الدوام التي يتحملها الموظف أو المنظمة	67%	5%	4%
7	انخفاض مصاريف العلاج عند تعرض الموظف إلى مشكلة صحية	43%	24%	11%
8	انخفاض تكاليف تواجد الموظف في الدائرة من حيث استهلاك الكهرباء والخدمات	68%	7%	9%
9	خفض تكلفة الأعمال الورقية ومستلزمات العمل الأخرى	72%	3%	4%
10	كلفة الوقت الضائع عن طريق الزيارات الخصوصية بين الموظفين	68%	4%	4%
11	انخفاض تكلفة صيانة الاجهزة ومستلزمات العمل الأخرى المستخدمة في العمل	69%	6%	8%
12	تقليص المصروفات الشخصية في الحضانة ومربيات الأطفال وغيرها	65%	8%	2%
13	الاققتصاد في المصاريف (وقود السيارات أجور مواقف السيارات و أجور النقل وغيرها)	71%	3%	1%

- نتيجة لعدم تواجد العاملين في مواقع العمل واستخدام الأجهزة والمعدات والأثاث وغيرها فإن تكاليف صيانة واصلاح هذه الاجهزة ينخفض نتيجة لعدم استخدامها وبالتالي سيوفر للمنظمة أموالا كانت مجبرة على صرفها ، واتفق على ذلك حوالي 92% من العاملين .
- وأشر جانب مهم جدا من قبل العاملين وهو الاقتصاد في مصاريف النقل إذ إن جميع العاملين يدفعون أجور النقل من وإلى مكان العمل ، وإذا كانت المنظمات تتحمل اجور النقل فإن ذلك سيوفر عليها هذه المصاريف، أما إذا كان الأفراد يتحملون أجور النقل فإن ذلك سيؤدي إلى تخفيض وفورات جيدة لهم مختلفة أجور سيارات الأجرة أو الباصات وكذلك في حال استخدام سياراتهم الخاصة فإن ذلك يخفض من تكاليف الوقود وأجور مواقف السيارات وأجور الصيانة السيارات أو خسائر الحوادث المحتمل حصولها، فضلاً عن استهلاك سياراتهم وتقادمها ، وكذلك يجب احتساب تكلفة مصاريف الوقت الذي سيقضيه الفرد في الطريق ، وقد يستغرق بعض الموظفين ساعات طويلة يسأل بعد من منطقة سكنية أو سبب ازدحام الطرق وأكثرها وسائل النقل وتقادمها وعدم وجود وسائل نقل عامة جيدة، يجب الأخذ بنظر الاعتبار هذه النقطة مع العلم أنه توجد صعوبة في حسابها ، وقد اتفق 95% من العاملين على أن أسلوب العمل عن بعد سيخفض من تكاليف النقل وما له علاقة بها ، ويجب الإشارة إلى أن معظم المنظمات والدوائر في العالم توفر أجور نقل أو تدفع تعويضات نقل منتسبيها وفي هذه الحالة فإنه عدم تواجد العاملين في مواقع العمل يعطي المنظمة الحق بقطع أو خفض تخصيصات النقل التي يدفعها للعاملين لانتفاء الهدف من وجودها
- يحقق العمل عن بعد اقتصاداً في مصاريف أخرى لا تحسبها ومن الصعوبة كثيراً احتسابها ، وهي تكلفة الزيارات الخصوصية بين الموظفين وبين المراجعين ، فكما هو معروف يقضي العديد من الموظفين أوقاتهم وخاصة الذين ليس لديهم أعمال الانتقال من غرفة إلى غرفة وقضاء معظم أوقاتهم مع زملائهم ، مما يؤثر على سير عملهم بالرغم من أنه لا يوجد لديهم أعمال فعلاً إلا أنهم يؤثرون على زملائهم الذين لديهم أعمال يجب إنجازها ، وقد لا يستطيع العديد من الموظفين لدينا الطلب منهم عدم التواجد أو تركهم لأداء عملهم لأسباب اجتماعية وتقاليدي متعارف عليها ، من هنا وجود العاملين في منازلهم والعمل عن بعد يقلل كثيراً من هذه الظاهرة والتي مع الوقت ستتمكن المنظمة إحصاء الأفراد الذين ليست بحاجة إليهم للتخلص منهم ، مما يوفر للمنظمة وفورات مالية جيدة من جانب آخر فإن طبيعة المجتمع لدينا تنعكس بوجود زيارات شخصية أو غيرها للأصدقاء والمراجعين والمعارف إلى موقع العمل ، إذ نجد البعض لا يفرق بين مكان العمل وبين الزيارات في المنازل ، وترى المراجعين (وأعدادهم كبيرة

جدا) وكذلك المعارف والأصدقاء والأقرباء من خارج العمل يزورون الموظف الذي هو من أقرائهم وأصدقائهم يقضون أوقات طويلة معهم مما يعيق تأدية عمله ، وبالنتيجة فهذه تكلفة ومصاريف اجتماعية للمنظمة ، وقد أظهرت نتائج دراسات سابقة أن معظم وقت المديرين يذهب إلى المراجعات والزيارات الشخصية مما يعيق سير العمل فقد اتفق 91% من العاملين أن العمل عن بعد سيخفض كلف ومصاريف الوقت الضائع بسبب المراجعات الشخصية وبسبب الزيارات الخصوصية والزيارات بين العاملين .

● اتفق 84% من العاملين على أن كلف الإجازات وغيابات العمل ستكون أقل ، وذلك بسبب العمل عن بعد ، إذ إن غيابات العمل لأسباب مختلفة ستقل وكذلك سينخفض عدد الإجازات التي يطلبها العاملون ، وإذا أحصينا معدلات الغياب والإجازات اليومية التي تمثل معدلات عالية في جميع المنظمات لاستطعنا تأشير ما تخسره المنظمة في ذلك ولا بد من التنبيه إلى أنه عندما يصل متوسط عدد الإجازات والغياب اليومي بحدود 10% يكون فيها أعداد وفقاً لهذه النسبة زائدة عن حاجتها الفعلية لمواجهة هذا النقص اليومي، وبالتالي لو حسبنا كلفة هذه الإجازات والغيابات المسموح به أو غيرها فإن المنظمة تتحمل كلفاً ومصاريف عالية، نتيجة ذلك ، معظم أسباب الغياب ستتناقص في حالة تواجد الفرد في منزله وعمله عن بعد وعدم اضطراره إلى أخذ إجازة أو الغياب عن موقع العمل .

● وقد أشار 62% من العاملين ملاحظة كانت غير واضحة أو غير معتمدة فعلا في منظماتنا وتعكس وجهة نظرهم وهي معتمدة في معظم دول العالم المتقدم وهي كلفة التأمين العلمي والتعويضات التي تتحملها الشركة أو الدائرة في المنظمات العالمية لجميع الموظفين والتأمين عليهم صحيا ، وكذلك تتحمل المنظمات دفع تعويضات كبيرة لهم أو لعوائلهم في حالة الإصابة أو نتيجة العمل في مواقع العمل أو الانتقال من وإلى مكان العمل أو في حالة إيفادهم لمكان ما . إن المنظمات لن تصبح مضطرة إلى دفع العديد من التغطية التأمينية عن عاملها ، وبالنتيجة تحافظ على وفورات جيدة ، فضلا عن احتمال قلة التعويضات التي تتحملها نتيجة تواجد الفرد في مكان عمله و تعرضه للإصابة بالأمراض كما يحصل معه كوفيد 19 حالياً ، فالتباعد الاجتماعي الذي سيحقق نتيجة العمل عن بعد يقلل من العدوى والإصابة بأمراض خطيرة وغيرها ، مما يعيق الفرد عن عمله وكذلك تعويضات حوادث النقل وإصابات العمل وغيرها ، وكذلك انخفاض مصاريف علاج الأفراد نتيجة قلة تعرضهم للأمراض والحوادث كما أشار 57% من العينة .

● وسيؤدي اعتماد هذا الأسلوب إلى خفض العديد من المصاريف المحتملة الأخرى التي يتحملها الأفراد من مصاريف الأكل والشرب التي سيضطر الموظف إلى الدفع أثناء فترات الدوام الطويلة وكذلك المصاريف الأخرى الموجودة خارج المنزل، إذ قد يقوم بشراء حاجات أو أشياء لم يفكر بشرائها سابقاً ولكن رؤيته لها أو مروره في الأسواق أو كلام الزملاء وما يراه لديهم يدفعه لشرائها ، وقد اتفق 89% من العينة على أن العمل عن بعد قلل من مصاريفهم الخاصة بالأكل والشرب خارج المنزل ، وقد تم سؤال عينة البحث عن موضوعات أخرى محتملة لها علاقة بالعمل عن بعد وهي احتمال تخفيض رواتب العاملين في العمل عن بعد ، وهذا لم يحصل بالنسبة لموظفي الدولة لحد الآن .

إلا أن معظم العاملين من القطاع الخاص قد واجهوا هذه المشكلة والذين لم تتخلص المنظمة منهم بالاستغناء عنهم إلا أن معظمهم واجه مشكلة تخفيض الأجور وبنسبة عالية ، ومع هذا فإن نصف العاملين الذين تم سؤالهم (48%) أشروا عدم وجود هذا الاحتمال ، في حين النصف الآخر تقريبا أشار الى عدم اتفائه على ذلك باحتمال خفض رواتبهم وامتنع 5% عن إبداء رأيهم ، ومن المحتمل جداً أن يتم تخفيض رواتب العاملين في المستقبل ، وقد أخذنا بنظر الاعتبار الانخفاض الكبير في المصاريف والكلف التي تتحملها المنظمة عن دوام موظفيها والتي ذكرناها بالتفصيل سابقاً ، فضلاً عن ما سيكون متوقفاً من خفض الرواتب فإن المنظمات بصورة عامة ستحقق وفورات كبيرة بعد انتهاء أزمة كوفيد 19 أو غيرها من الأزمات .

● وإضافة إلى احتمال تخفيض الأجور والرواتب فإن هناك احتمال تقليل أقساط التأمين وأقساط التقاعد والضمان الاجتماعي التي يتحملها الأفراد من جانب وكذلك المنظمات من جانب ، أي تقليل الرواتب يعني تقليل التقاعد والضمان ، وقلة الحوادث والأمراض تعني تخفيض العلاج والوقاية العملية .

فضلاً عن ذلك هنالك مشكلة كبيرة ستظهر مستقبلاً وإن كانت موجودة حالياً لأسباب أخرى ، وهي خفض أعداد العاملين ، و ستضطر المنظمات ومنها دوائر الدولة إلى خفض أعداد العاملين وتوقف التعيينات لعدم الحاجة اليهم مما يزيد من المشكلات والأزمات الاقتصادية.

وأخيراً إن لجوء المنظمات ومنها محافظة نينوى إلى اعتماد العمل عن بعد الذي رأيناه خلال الأشهر الأخيرة وما ينتج عنه من كلف في الاشتراك في أجهزة الاتصال والإنترنت وأجهزة الاتصالات الأخرى كالموبايل وغيرها والتي لحد الآن يتحملها الأفراد بأنفسهم واضطر الذين لا يستخدمونها في السابق إلى الاشتراك فيها ، وأشر 60% من العاملين أن المنظمة تتحمل تكاليف الاتصالات إلا أن ذلك يتم فقط في المنظمة وبين أقسامها ، أما الاتصالات الذي تتم عن بعد

فيتحمل الأفراد هذه المصاريف بالكامل ، لذا من الضروري أن تقوم المنظمات التي تعتمد العمل عن بعد بصرف مخصصات أو دفع اشتراكات هذه الأنظمة إلى الأفراد ، وإن كان من الصعب التفريق بين استخدام أجهزة الاتصالات الشخصية وبين استخدامها لأعمال المنظمة أو لأمر خاصة بالموظفين إلا أن ارتفاع أجور الاشتراك بهذه الأنظمة وعلى ضعفها مرتفع جدا في العراق ، ويمكن علاج ذلك لاحقا بتأسيس خدمات خاصة بالمنظمة التي تعمل عن بعد وربطها مع موظفيها في ضمان استخدام هذه الأجهزة بفعالية وبكلف اقل والأهم المحافظة على سرية المعلومات وأمن المعلومات فيها .

يأتي هذا المحور لقياس رأي العاملين الذين اعتمدوا فعلا العمل عن بعد ويؤثر مدى قناعاتهم باعتماد هذا الأسلوب .

جدول (10)

رأي العاملين في العمل عن بعد

ت	المعلومات	اتفق	%	لااتفق	%	بدون رأي	%
1	طبيعة عملي تمكنتني من العمل عن بعد	35	47%	37	49%	3	4%
2	لا أحتاج إلى التواجد مع زملائي لإنجاز العمل	30	40%	44	59%	1	1%
3	يتسم عملي عن بعد ببساطة التعامل مع الوثائق والمستندات	43	58%	31	41%	1	1%
4	يمكن حفظ أوليات المعاملات التي أنجزها في حاسبتي	60	80%	14	19%	1	1%
5	لدي رابط مع كافة الأطراف التي أحتاجها لتسيير أعمالي	47	62%	23	31%	5	7%
6	أحصل على مخصصات إضافية للعمل عن بعد	23	30%	43	58%	9	12%
7	لا يوجد أي تغيير في راتبي في حالة عملي عن بعد	54	72%	16	21%	5	7%
8	لدي وقت جيد وكاف للاهتمام ببيتي وعائلتي	56	75%	17	23%	2	2%
9	لدي إنترنت جيد	25	33%	48	64%	2	3%
10	يستطيع أفراد أسرتي مساعدتي لإنجاز العمل	24	32%	48	64%	3%	4%

14%	10	61%	46	25%	19	زودتني المنظمة بجهزة اتصالات جديدة وحديثة	11
5%	4	58%	43	37%	28	توجد صيانة مستمرة لاجهزتي	12
8%	6	51%	38	41%	31	في حالة تعطل أجهزة توجد بدائل ذلك	13
8%	6	24%	18	68%	51	توفر لعمل السرعة والدقة والحماية المعلوماتية	14
5%	4	27%	20	68%	51	تمنحني المنظمة الصلاحية الكاملة في العمل والثقة العالية	15
9%	7	26%	19	65%	49	يساعد العمل عن بعد في تحقيق أهداف المنظمة التي أعمل بها	16
10%	8	32%	23	58%	44	يوجد جدول عمل وساعات يومية واسبوعية تضعه المنظمة والتزم العمل به	17
6%	5	38%	28	56%	42	أشعر أن انتاجي أفضل وأكثر وأدق في حالة العمل عن بعد	18
3%	2	16%	12	81%	61	العمل عن بعد يقلل من الجهد لدي وأشعر بالراحة النفسية والجسدية	19
3%	2	40%	30	57%	43	التعرض إلى الضغط النفسي عالٍ نتيجة تواجدي أمام شاشة الحاسبة	20
8%	6	37%	28	55%	41	أعاني من مشكلات صحية بسبب تواجدي أمام أجهزة الاتصال (الحاسبة)	21
4%	3	33%	25	63%	47	العمل عن بعد يطور من قدراتي وزيادة خبرتي في العمل	22
8%	6	19%	14	73%	55	زاد التزامي بالمواعيد المحددة في إنجاز أعمالي	23
3%	2	16%	12	81%	61	أحضر الاجتماعات واللقاءات الضرورية في المنظمة إن طُلب مني ذلك	24
5%	4	23%	17	72%	54	ويشارك في صنع القرارات في المنظمة	25
16%	12	19%	14	65%	49	حققت وفورات مالية نتيجة العمل عن بعد	26
3%	2	41%	31	56%	42	ضعفت علاقتي مع زملائي نتيجة العمل عن بعد	27

1- فقد ظهر أن حوالي نصف العاملين 47% يؤشرون بأنه طبيعة عملهم تمكنهم من اعتماد أسلوب العمل عن بعد ، وهذا المؤشر جيد خاصة وأنه تطبيقات العمل عن بعد حديثة ولم يسبق لهم العمل بها ومن المحتمل أن هذه النسبة سترتفع كثيرا عند التوسع في اعتماد العمل عن بعد و تزويد العاملين بالمهارات الكافية والتقنيات الضرورية للعمل عن بعد فقط وان 4% من الردود لم تبدو واضحة وقد يكون لديهم عدم معرفة بهذه التقنية ، كما أن نسبة 49% الباقية هي مؤشر على جهل العديد من الأفراد بتقنيات العمل عن بعد أو عدم اقتناعهم بها أو الشك في إمكانية استخدام أساليب حديثة في العمل ، وضمن الإطار نفسه فقد أشار 58% من العاملين على بساطة العمل عن بعد بالنسبة لهم ولاسيما ما يتعلق بالتعامل مع المستندات والوثائق ولا ننسى أن التقنيات الحديثة تمكن الافراد في الرجوع إلى كافة المستندات والوثائق التي يحتاجونها في وقت الحاجة لها على افتراض أنها مخزونة لديهم ، ومن السهل استدعائها في أي وقت ، وهذا يوفر الوقت والجهد الكبير الذي كان يحتاجه الأفراد في البحث في الأوراق والمستندات المحفوظة يدويا في أضاير عديدة من الصعب الحصول عليها ، وأشار 41% إلى صعوبة الحصول على المعلومات ، ولو رجعنا إلى النقطة السابقة فإننا نجد النسب متقاربة ، وهي مؤشر على قناعة الأفراد باعتماد اسلوب العمل عن بعد أو عدمه ، وكل ما له علاقة بهذا العمل من متغيرات أخرى .

كذلك اتفق 80% من عينة البحث على سهولة حفظ أوليات المعاملات التي تتم إلكترونيا وليس ذلك في المنظمة بل في الحاسبات الشخصية للأفراد ، وهذا يسهل الرجوع إليها عند الحاجة مع الأخذ بنظر الاعتبار أن بعض المعلومات سرية ويجب المحافظة عليها ، أو أن بعض المعلومات لا يجب أن تحفظ في الحاسبات الشخصية للأفراد لما لها من سرية أو خصوصية تتعلق بأسرار العمل .

ويمكن اعتماد إجراءات سرية والمحافظة على المعلومات التي تحددها المنظمة بالرغم من أنه 62% من العاملين أشروا وجود روابط مع كافة الأطراف التي يحتاجونها في تأدية عملهم وإمكانية الدخول إلى هذه المواقع والاتصال بالجهات ذات العلاقة وهذه الظاهرة جيدة إلا أن 31% منهم أشروا عدم وجود هذه الروابط لديهم ، مما يصعب عليهم تأدية أعمالهم ، ولو رجعنا إلى السؤال الخاص بعدم ضرورة التواجد مع الزملاء إمكانية عمل الفرد لوحده ، ولا يوجد ضرورة العمل بصورة جماعية نستنتج أن العمل يسير بانسيابية ، ويمكن أن يكون عملاً فردياً أو عملاً جماعياً باستخدام العمل عن بعد ، وعدم حصول تأخير في سير هذا النوع من العمل وقد أشار 40% من الأفراد إلى أنهم لا يحتاجون العمل مع زملائهم ، ويمكنهم تأدية الأعمال لوحدهم ،

وإذا أخذنا بنظر الاعتبار ان 62% أعلى من إمكانية الاتصال وربط أعمالهم مع زملائهم لاستطعننا تأشير أن نسبة كبيرة من العاملين ستؤدي أعمالها بنجاح دون تأخير .

- وطبيعي سيواجه العاملون بهذا الأسلوب مشكلات أخرى سواء من وجود روابط مع كافة الأطراف أو من تأدية أعمالهم عن بعد ، وهي المشكلات الفنية والتقنية التي لها علاقة مباشرة بأداء هذه الأعمال ، فقد أشار 33% فقط من العاملين أن لديهم شبكة الإنترنت جيدة ، وهذا ما يخلق مشكلات لمعظم العاملين لا تتعلق بمهاراتهم أو عدم قدرتهم على تسيير الأعمال عن بعد ، ولا حتى عن رغبة المنظمة باعتماد هذا الأسلوب ، وإنما بتقنيات خارجة عن إرادتهم ، وكما هو معلوم فإن أنظمة الاتصالات والإنترنت بطيئة جداً ، فضلاً عن مشكلات التيار الكهربائي وانقطاعه ، ورداءة هذه التقنيات وعدم مواءمة الأجهزة المستخدمة وغيرها من البنى التحتية الضرورية تعيق استخدام أسلوب العمل عن بعد .

فضلا عن ذلك فقد أشار 37% فقط من العاملين إلى انه توجد صيانة لأجهزتهم ولنظم الاتصالات الخاصة بهم مقابل 58% من الذين ليس لديهم أية صيانة وإذا افترضنا وجود مشكلات في البنى التحتية لنظام الاتصالات و كثرة انقطاع التيار الكهربائي وما ستتبع ذلك من عطلات مستمرة فإننا نستطيع تصور الصعوبات المحتمل مواجهتها من قبل العاملين بأسلوب العمل عن بعد .

- أشر العاملون بأنه في حالة مواجهتهم لمشكلات أو عطلات لديهم بدائل لذلك وهذا ما اتفق عليه 41% من العاملين ، ويمكن أن يكون ذلك بأنهم يكملون أعمالهم وينتظرون إعادة الاتصال بالإنترنت أو عودة التيار الكهربائي لاكمال معاملاتهم او أنهم يأخذون بعض أعمالهم بصورة إلكترونية وبعضها يدوية ، كذلك تبين أن الانتقال للعمل عن بعد هو في بدايته في العمل ، ولا زالت معظم الأعمال تؤدي او تنفذ يدويا ، لذا فإنه لدى العاملين الخبرة الكافية للعمل اليدوي وهو في بداية تطبيق العمل عن بعد وبالنتيجة فإنه أي توقف بالعمل عن بعد سيعيدهم إلى إجراء أعمال يدوية بسهولة أي الدمج بين العمل اليدوي والعمل عن بعد ،

- لم تزود المنظمة عاملها بأجهزة اتصالات أو حاسبات يحتاجونها لأداء أعمالهم واعتمدوا على أجهزتهم الشخصية ، إذ أشار فقط 25% من العاملين إلى ان المنظمة زودتهم بأجهزة لاستخدامها في العمل عن بعد ، ويفترض أن تكون الأجهزة التي تستخدم أجهزة خاصة باستعمال العمل عن بعد وليس الاجهزة الشخصية ، وذلك للمحافظة على المعلومات وسريتها من جانب ، وعدم تلفها أو تداخلها مع برامج خاصة شخصية للموظفين ، فضلاً عن كون بعض الاجهزة تتطلب مواصفات خاصة للتعامل مع

- المعلومات في خزنها وسرعتها والتي قد لا يملكها بعض الأفراد، وأشار 61% من الأفراد أنهم لم يستلموا أية أجهزة من دوائرهم لأداء أعمالهم الرسمية عن بعد .
- ترى 68% من عينة البحث أن المنظمات منحتهم الصلاحية الكاملة في العمل و الثقة العالية فيهم ، وهذا مهم جدا ، إذ أن الأفراد بعديين عن المنظمة ويعملون بحرية ولا يوجد عليهم مراقب، إذ ثقة المنظمة هي أساس نجاح هذا الأسلوب في العمل ، ويتطلب رقابة ذاتية وإدارة الفرد نفسه دون مراقب، كما يتطلب تقدير الأوليات والسرعة في إدارة الأعمال.
- وضمن الإطار نفسه فإن هذا النوع من العمل إذا تمت تأديته بصورة جيدة وكفاءة فينعكس على تحقيق أهداف المنظمة وغاياتها ، وهذا مهم جدا ، لأن عدم تأدية الأعمال بصورة صحيحة بهذه الطريقة سيعكس فشل المنظمة أو عرقلة أعمالها من هنا أظهر ثلثا العاملين أن المنظمة تتفق به ، وكذلك لديه الثقة لتحقيق أهدافها عن طريقهم باستخدام هذا الأسلوب ، وقد أشار إلى ذلك 65% من العاملين.
- وقد اتفقت نفسها النسبة تقريبا أي ثلثي العاملين على أن هذا الأسلوب سيوفر للمنظمة الدقة والسرعة في أداء العمل ، وهم واثقون في سرية تأديتهم لأعمالهم والمحافظة على خصوصية المعلومات وأمنها وسريتها ، وكان ذلك بنسبة 68% منهم .
- وقد تعود أسباب ذلك إلى تنظيم العمل ووجود تقسيم لساعات العمل اليومية ضمن جداول دقيقة يوميا أو أسبوعية تضعها المنظمة وتُلزم العاملين بتطبيقها بدقة .
- وينعكس ذلك الشعور على الأفراد بأن تكون إنتاجيتهم أفضل و أدائهم أحسن وعملهم أدق وهذا ما أكده 56% منهم ، إن تنظيم العمل بدقة و توزيع وقت العمل عن بعد وشعور الأفراد بجودة ادائهم سجل نسبة 56% إلى 58% ، وقد يعني ذلك أنه بعض الوظائف أكثر أهمية من غيرها ، وهي التي تعطيها المنظمة اهتماماً أفضل أو أن طبيعة بعض الأعمال أسهل تطبيقاً في العمل عن بعد من غيرها مع العلم أن كافة الأعمال مهما اختلفت يمكن تطبيقها عن بعد ، ولكن لا بد من فترة كافية يحتاجها العاملين لإتقان العمل عن بعد .
- اتفق 72% من العاملين على أن المنظمة تشاركهم في اتخاذ القرارات في المنظمة و يسهمون في بناء استراتيجياتها وسياساتها باستخدام العمل عن بعد ، وهذا مهم جدا خاصة انه يساعد المنظمة في تأدية أعمالها بالرغم من حالات الانقطاع التي تعرضت لها المنظمات أثناء فترة توقفها بسبب كوفيد 19 أو غيرها .
- إن الاتفاق على مواعيد عمل وتحديد أوقات اجتماع مسبقا والذي قد يكون خلال النهار ، وقد لا يتقيد بأوقات معينة وما يرافقها من مشكلات بسبب المراجعين أو بسبب ظروف أخرى أو زيارات كل ذلك يدفع إلى تحديد المواعيد وتنفيذها عن طريق العمل عن بعد.

وقد أشار 81% من الافراد حضورهم الاجتماعات عن بعد وعدم التغيب عنها خاصةً ما يرافق هذه الاجتماعات الاستمرارية وعدم انقطاع ، ولم يتوقف الأمر على حضور الاجتماعات بل وأيضا إلى المشاركة في اتخاذ القرارات ، فقد أشار 72% من العاملين أنهم يشاركون في صنع القرارات عن طريق الاتصالات عن بعد ، ومع هذا فإن العديد من العاملين اليوم لم يفقدوا دورهم وأهميتهم في صنع قرارات المنظمة التي يحققونها عن بعد.

إن مشاركة العاملين في حضور الاجتماعات وصناعة القرارات ، فضلا عن تنفيذ الأعمال اليومية والروتينية وتسييرها بسهولة ، فضلا عن إمكانية تعويض الأعمال التقليدية الروتينية ، وكذلك الأعمال الإدارية بصورة عامة بالعمل عن بعد ، ويضمن ذلك تسيير الأعمال بصورة روتينية ، وهذا سيكون خطوة مهمة وأساسية لاحقا عند اعتماد الحكومة الإلكترونية في بلادنا كما هو معتمد في العديد من الدول المتقدمة .

وانعكس اعتماد هذا الأسلوب في المنظمة من جانب ، وكذلك اندفاع الكثير من العاملين لاعتمادها في تطوير قدرات العاملين وتدريبهم فقد اضطر العديد منهم إلى دخول دورات التطويرية في مجال الحاسوب وتقنيات الاتصال باستخدام أجهزة التواصل الحديثة وتطوير مهاراتهم في مجالات عدة التقدم وتسيير أعمالها ، وقد أشار 63% منهم إلى أن العمل عن بعد قد طور قدراتهم و مهاراتهم وكذلك زيادة خبراتهم وجعلهم يؤديون أعمالهم بصورة أفضل وكذلك التزامهم بتأدية أعمالهم في أوقاتها المحددة من دون تأخير، ويبرر ذلك بتوفر الوقت الكافي لهم من دون مقاطعة أو إزعاج ، وكذلك ضرورة إلتزامهم بتنفيذ الاجتماعات والعمل مع الزملاء عن طريق شبكة الإنترنت ضمن برامج زمنية محددة بالرغم من عدم رضا العاملين للعمل عن بعد ، وكذلك محاولاتهم التعلم ورغبتهم بإنجاز أعمالهم بسرعة إلى أن هؤلاء العاملين لا يجدون الحوافز أو المكافآت التي يحتاجونها فعلا لرفع قدراتهم وزيادة تحفيزهم واندفاعهم لتأدية الأعمال، وقد أشار 30% من العاملين عدم اهتمام المنظمة بتحفيزهم عن طريق المكافآت أو الميزات ، ونعتقد أن باقي العاملين لم يهتموا بهذا الجانب ، لأن المنظمات لدينا لاتهتم بتحفيز العاملين عند تحقيق أداء العمل بصورة جيدة وعدم ربط أنظمة الحوافز بالأداء .

كذلك تؤثر نقطة مهمة وهي احتمالية تغيير رواتب العاملين في معظم شركات القطاع الخاص ربطت عمل منتسبيها عن بعد بالتقليل من أجورهم ، أو عدم صرف مخصصاتهم ، وقد ظهر ذلك واضحا أثناء الأزمة الاقتصادية بسبب كوفيد 19 ، إذ تم الاستغناء عن أعداد كبيرة من العاملين و تخفيض أجورهم فضلا عن الإخفاق الحاصل في الساعات الإضافية لهم أو تحمل أجور نقلهم أو رعايتهم العلمية وغيرها.

إن الكثير من العاملين ليس في هذه المنظمة فقط بل في معظم القطاعات يخافون من جانبين رئيسيين هما: الأول، فقدان العديد وظائفهم وعدم الحاجة إليهم ومن جانب آخر خفض

الرواتب ، وإذا لم يتم تخفيض الرواتب حالياً ففي المستقبل سيكون هنالك مخاطر عديدة في خفض الرواتب .

وقد أشار 65% منهم إلى أن العمل عن بعد حقق وفورات مالية عديدة للمنظمة كما ذكرنا انفاً ، ويفترض أن المنظمة توازن في ذلك بتعويض العاملين وتحفيزهم وتشجيعهم لتحسين أدائهم وعملهم

- وأشر 75% من أفراد العينة أن العمل عن بعد وفر لهم الوقت الكافي للاهتمام بعوائلهم ، وهذه تعد ميزة يفضلها العاملون على أن لا يكون عملهم على حساب الاهتمام بعوائلهم والعكس صحيح .

وإن نصف الافراد العاملين يشعر بأنه إنتاجهم أفضل وأدق في حالة العمل عن بعد وأكثر من العمل التقليدي ، إذ يزيد تركيزهم على عملهم ، حيث أنهم يعملون بمفردهم من دون وجود أي من العاملين معهم ، ولكن هذه الدقة في العمل يقابلها ضعف في العلاقات مع زملائهم لكونهم ينجزون أعمالهم في منازلهم من دون وجود زملائهم وبعيدين عنهم ، وقد أشار لكلا الحالتين 56% من العاملين.

وأشار نصف العاملين من العينة أن العمل عن بعد زاد من الضغط النفسي والتوتر في العمل ومشاكل صحية نتيجة التواجد أمام أجهزة الاتصال و شاشات الحاسوب بسبب العمل عن بعد ، وذلك طبيعي ، لأن العمل أمام شاشات الحاسوب يؤثر على حاسة البصر ويحتاج إلى المزيد من الدقة والتركيز بينما العمل على الأوراق بالطريقة التقليدية يكون أكثر سهولة في العمل.

الفصل الثالث

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات :

توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات ومنها :

- 1- أسلوب العمل عن بعد يجعل الأفراد يعملون بدقة أكثر وأخطاء أقل وسرعة إنجاز في العمل وعدم إضاعة الوقت ومقاطعته من قبل المراجعين والزلاء ومن دون التأثير على سير أعمالهم ، وهو ما يتفق عليه معظم الأفراد العاملين في ديوان محافظة نينوى .
- 2- تعاني منظماتنا من مشكلة الغيابات والتأخر عن العمل لعدة أسباب وأن أسلوب العمل عن بعد يعالج بصورة فعالة هذه المشكلة ، ويوفر الوقت والجهد والكلفة لذهاب وإياب العاملين في المنظمة.
- 3- العمل عن بعد يوفر ميزة للعاملين من خلال تأدية أعمالهم الوظيفية وأعمالهم الخاصة . إذ أصبح لديهم الوقت الكافي للعناية بعوائلهم وفي الوقت نفسه تأدية أعمالهم الوظيفية دون تأخير وانقطاع .
- 4- العمل عن بعد خفف من حدة التوتر والضغط النفسي للعمل ، وقلل من احتكاكهم مع المراجعين وزملائهم والزيارات المفاجأة لرؤسائهم في العمل .
- 5- من المعروف في العراق توجد مشكلة ضعف شبكة الإنترنت وانقطاعها ونظم الاتصالات والانقطاع شبه المستمر التيار الكهربائي ، مما يؤثر على سير العمل واحتمال حصول تلف في المعلومات ، وتأخر من سير المعاملات وصعوبة الاتصال مع الجهات المختلفة ولاسيما أن العاملين أكدوا على بساطة العمل عن بعد بالنسبة لهم بما يتعلق بالتعامل مع المستندات والمعاملات التي يحتاجون إليها باعتبارها مخزنة لديهم ومن السهل استدعاؤها في أي وقت ، وهذا يوفر الجهد والوقت والسرعة بدلا من الأوراق والمعاملات المحفوظة يدويا في أظابير ورقية .
- 6- اتفق نصف أفراد العينة في دائرة ديوان محافظة نينوى أن التواجد مع زملائهم العاملين يسهل سير الأعمال والمعاملات بصورة أسرع من الاتصالات الإلكترونية ، لأنه قد يحصل أحيانا ضعف في الاتصالات أو عدم إمكانية توضيح الأعمال بسرعة أو قد يصبح سوء فهم في العمل .
- 7- اتفق معظم العاملين على أن أسلوب العمل عن بعد سيوفر للمنظمة العديد من المزايا منها: انخفاض تكاليف تواجد الموظف في منظمته، استهلاك الأبنية، الأثاث، الكهرباء،

مستلزمات العمل الأخرى وصيانة وتصليح الأجهزة وأجور نقل الموظفين ، وهذه جميعها تعد تكاليف تتحملها المنظمة في حالة استخدام العمل عن بعد جميعها توفر على المنظمة بعدم تحمل هذه التكاليف .

8- أشر جانب مهم من العاملين ، الاقتصاد في مصاريف النقل والوقت إذا كان الموظفين يستخدمون سيارات الأجرة أو سياراتهم الخاصة ، وكذلك يستغرق الموظفون ساعات طويلة بسبب بعد منطقة سكنهم وازدحام الطريق وعدم وجود وسائل نقل عامة جيدة ، فضلا عن ذلك يقلل مصاريفهم الخاصة بالأكل والشرب خارج المنزل .

التوصيات

على ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها بالإمكان طرح مجموعة التوصيات تمثلت في الآتي:

- 1- نتيجة تقبل ورغبة العاملين بالعمل عن بعد لذا من الضروري التوسع في العمل عن بعد لما يحققه من مميزات للفرد والمنظمة والمجتمع .
- 2- أن توفر المنظمة الإمكانيات المالية لاعتماد أسلوب الحكومة الإلكترونية والذي يعد جزءاً أساساً للحكومة الإلكترونية مستقبلاً .
- 3- توصي المنظمة بمعالجة بعض المشكلات والسلبيات التي تم تأشيرها أثناء اعتماد أسلوب العمل عن بعد لضمان عدم تكرارها ولتطوير هذا الأسلوب في العمل .
- 4- التعاون بين المنظمة مع باقي المنظمات والقطاعات الاقتصادية الرسمية وغير الرسمية لضمان التوسع في العمل عن بعد ، ويشمل كافة القطاعات حتى بعد أزمة كوفيد 19 ولاسيما أنه لا يمكن نجاح اعتماد هذا الأسلوب إلا بتعاون واعتماد كافة العاملين باقي المنظمات على الأسلوب نفسه .
- 5- وضع برامج تدريب وتطوير كافة العاملين ضمن فترات زمنية محددة في المنظمة لاستخدام العمل عن بعد بأعلى كفاءة .
- 6- وضع برامج زمنية لتحديد تبعيات العمل عن بعد ليشمل مكانة الأعمال التي تؤدي في هذه المنظمة للوصول إلى تطبيقات كلية كاملة للعمل عن بعد .
- 7- تحفيز العاملين في المنظمة على اعتماد أسلوب العمل عن بعد .

المصادر

أولاً: المصادر العربية

1. باقر، عبد الله، 2007، العمل عن بعد، جامعة الملك عبد العزيز، الطبعة 12، المملكة العربية السعودية .
2. الجمعة عبد الله ونعيمش، احمد الحسين وآخرون ، 2015 ، العمل عن بعد كتوجيه حديث لتعزيز دور المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة في تنمية المجتمع الدولي، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثالث، العدد الثامن.
3. الدليل الاحصائي لمجلس التعاون الخليج العربي ، 2020، المركز الاحصائي، الاصدار الأول، GCC-STAT .
4. دليل وارشادات العمل عن بعد، 2020 ، اعدادات ادارة الموارد البشرية دائرة صحة قطر، استراتيجية التحول للموارد البشرية .
5. الرشيد، صالح، 2007، اطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد، صندوق تنمية الموارد البشرية، السعودية .
6. سياسات العمل عن بعد للقطاع العام، 2020، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، ادارة حوكمة القطاع العام ، الاردن .
7. الضلاعين، علي، 2008، اتجاهات ربة المنزل الاردنية نحو مجالات العمل المشترك، مجلة العلوم الادارية، عدد22، المجلد35 .
8. العمل عن بعد ، نحو مجتمع المعرفة سلسلة دراسات يصدرها مركز الانتاج الاعلامي، جامعة الملك عبد العزيز، الاصدار 12 .
9. العمل عن بعد في الادارات الحكومية، 2020، وزارة الاقتصاد والمالية واصلاح الادارة، قطاع اصلاح الادرة، المملكة المغربية .
10. العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية وارشادات اجرائية في الظروف الطارئة، 2020، الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، المملكة العربية السعودية .
11. العمل عن بعد، دراسة استشرافية ،انتاجية واستعادة تجاوزات حدود المكان بحقوق وضمانات، المملكة الاردنية الهاشمية .
12. فليح، نجلاء توفيق نجيب وقزمار، نادية محمد مصطفى، 2018، التكيف القانوني للعمل عن بعد، دراسة مقارنة، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الانسانية، المجلد18، العدد الأول .

13. قنيطرة، محمود، 2014، عناصر قوة العمل عن بعد، ورشة عمل وزارة الاتصالات ، فلسطين .
14. كتانة، خيرى مصطفى، 2009، التجارة الالكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن .
15. اللو، فراس وعياد، سفر وآخرون، 2020، الدليل المختصر للعمل عن بعد .
16. مصنيف، سليمان، 2001، العمل عن بعد كأسلوب بديل لايجاد فرص عمل وظيفية للخريجين، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد 13، العدد 2 .
17. المعايير والتطبيقات المثلى للعمل عن بعد ، 2019 ، وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، النسخة الاولى، المملكة العربية السعودية .
18. اليافي، رندة بنت سلامة، العمري، محمد بن سعيد، 2013، الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد الثاني.

ثانيا: المصادر الاجنبية :

1. James, key, 2003, Telework: A management priority a guide for managers, supervioks & telework coordinators, united states office of personal manager, Washington .
2. Madesn s, 2003, The benefits challenges and indications of teleworking A literature review .
3. Martio, Vitloro & wirth, linda, 1990, Telework: Anew way of working and living International labaur review, vol,129,No5
4. The telework, 2013, p.
5. Villorio, Di, Martino, 2001, the high to teleworking International labor organization Geneva .

الملاحق

جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

ملحق (1)

" استثمار استبيان "

يرجى من السادة ملئ الاستمارة بالكامل وبالدقة مع العلم ان المعلومة التي تحتويها الاستمارة تستخدم لغرض البحث العلمي فقط ، لرسالة الدبلوم العالي التخصصي في إدارة الاعمال والموسومة " تشخيص المشكلات المالية والإدارية للعمل عن بعد في المنظمات الحكومية دراسة ميدانية في ديوان محافظة نينوى "

شاكرين تعاونكم معنا

المشرفة

د.سراء سالم داؤد

الطالب

مصطفى رافع احمد

المعلومات الشخصية

ت	المعلومات	الملاحظات
1	الجنس	
2	العمر	
3	المستوى التعليمي (الشهادة)	
4	الوظيفة	
5	سنوات الخدمة	

ت	المعلومات	نعم	لا
1	هل لديك معرفة كاملة بنظام العمل عن بعد ؟		
2	هل لديك معرفة بطرائق تطبيق العمل عن بعد ؟		
3	هل مارست سابقا العمل عن بعد ؟		
4	هل تعمل حاليا في العمل عن بعد ؟		
5	هل شاركت في دورة تدريبية تساعدك على التعرف على تطبيق العمل عن بعد ؟		
6	هل موقع المنظمة التي تعمل فيها بعيد عن منزلك ؟		
7	اذ تعمل عن بعد ما الفترة الزمنية التي عملت بها ؟		

(المحور الأول - إيجابيات ومميزات العمل عن بعد)

ت	المعلومات	أنفق	لأتفق	بدون رأي
1	العمل طول النهار ليس فقط وقت الدوام الرسمي في حالة العمل التقليدي .			
2	الوقت كافٍ لإنجاز العمل وعدم إضاعة الوقت من دون مقاطعة من قبل الزملاء .			
3	إمكانية العمل دون المقاطعة من قبل المراجعين .			
4	ضعف التأثير من قبل الزملاء بسبب المعاملات الإلكترونية.			
5	قلة استخدام المعاملات الورقية واستهلاك الأثاث مستلزمات العمل والكهرباء .			
6	سرعة إنجاز المعاملات .			
7	دقة العمل وقلة الأخطاء .			
8	الإمكانيات والسرعة في تصحيح الأخطاء إلكترونياً .			
9	إمكانية الاستفادة من أجهزة المنظمة والأجهزة الشخصية معا.			
10	تقليص عدد الأفراد العاملين في المنظمة .			
11	سرعة الاتصالات بين العاملين والمنظمة .			
12	قلة حوادث الطرق والحوادث المرورية في حالة الذهاب يوميا إلى المنظمة .			
13	انخفاض احتمالية الإصابة بالأمراض في حالة العمل عن بعد .			
14	الاستفادة من وقت الذهاب والإياب من وإلى المنظمة .			
15	اتاحة الفرصة لتأدية الأعمال الشخصية الخاصة بصورة أفضل في حالة العمل عن بعد .			
16	التخفيف من الضغط النفسي للعمل .			
17	العمل عن بعد يعالج مشاكل الغيابات و الإجازات المستمرة والتأخر عن الاوقات المحددة للعمل في الدوام الرسمي .			

(المحور الثاني - سلبيات العمل عن بعد)

ت	المعلومات	أتفق	لاأتفق	بدون رأي
1	العمل عن بعد يضعف العلاقات الاجتماعية والإنسانية مع الآخرين في المنظمة وخارجها			
2	وجود مشكلات كثيرة في نظام الاتصالات			
3	الانقطاع المستمر في الكهرباء والإنترنت			
4	التعرض إلى مشكلات صحية من استخدام الحواسيب الإلكترونية والإنترنت			
5	التقيد بسبب التواجد طيلة النهار في العمل عن بعد			
6	لا يستطيع المديرون تقييم عمل رؤوسهم			
7	التواصل مع الآخرين قد يكون صعباً في بعض الأحيان			
8	التواجد مع العائلة أثناء العمل عن بعد يعيق تأدية الأعمال			
9	عدم توفر الخبرة الكافية لإصلاح الخلل			
10	احتمال الغش والتلاعب من قبل المراجعين			
11	صعوبة الاحتفاظ بالمعلومات (الورقية)			
12	احتمال حصول تزوير أو تغيير في توافيق المتعاملين			

(المحور الثالث - الجوانب المالية للعمل عن بعد)

ت	المعلومات	أتفق	لأتفق	بدون رأي
1	المنظمة التي اعمل بها تتحمل تكاليف الاتصالات			
2	احتمال حصول تخفيض في الاجور والرواتب			
3	يقلل من كلف التأمين الصحي والتعويضات بسبب عدم تواجد العاملين في موقع العمل			
4	احتمالية دفع اقساط تقاعد وضمان اقل بسبب خفض الاجور او قلة عدد العاملين			
5	كلفة الإجازات وغيابات العمل تكون أقل في العمل عن بعد			
6	خفض تكاليف الأكل والمشروبات (داخل الدوام) التي يتحملها الموظف أو المنظمة			
7	انخفاض مصاريف العلاج عند تعرض الموظف إلى مشكلة صحية			
8	انخفاض تكاليف تواجد الموظف في الدائرة من حيث استهلاك الكهرباء والخدمات			
9	خفض تكلفة الأعمال الورقية ومستلزمات العمل الأخرى			
10	كلفة الوقت الضائع عن طريق الزيارات الخصوصية بين الموظفين			
11	انخفاض كلفة صيانة الأجهزة ومستلزمات العمل الأخرى المستخدمة في العمل			
12	تقليص المصروفات الشخصية كالحضانة ومربيات الأطفال وغيرها			
13	الاقتصاد في المصاريف، (وقود السيارات ، اجور مواقف السيارات واجور النقل وغيرها)			

(المحور الرابع - رأي العاملين في العمل عن بعد)

ت	المعلومات	أتفق	لا أتفق	بدون رأي
1	طبيعة عملي تمكني من العمل عن بعد			
2	لا أحتاج إلى التواجد مع زملائي لإنجاز العمل			
3	يتسم عملي عن بعد ببساطة التعامل مع الوثائق والمستندات			
4	يمكن حفظ أوليات المعاملات التي أنجزها في حاسبتي			
5	لدي رابط مع كافة الأطراف التي أحتاجها لتسيير أعمالي			
6	أحصل على مخصصات إضافية للعمل عن بعد			
7	لا يوجد أي تغيير في راتبي في حالة عملي عن بعد			
8	لدي وقت جيد وكاف للاهتمام ببيتي وعائلي			
9	لدي إنترنت جيد			
10	يستطيع أفراد أسرتي مساعدتي لإنجاز العمل			
11	زودتني المنظمة بجهزة اتصالات جديدة وحديثة			
12	توجد صيانة مستمرة لاجهزتي			
13	في حالة تعطل أجهزة توجد بدائل ذلك			
14	توفر لعمل السرعة والدقة والحماية المعلوماتية			
15	تمنحني المنظمة الصلاحية الكاملة في العمل والثقة العالية			
16	يساعد العمل عن بعد في تحقيق أهداف المنظمة التي أعمل بها			
17	يوجد جدول عمل وساعات يومية واسبوعية تضعه المنظمة والتزم العمل به			
18	أشعر أن انتاجي أفضل وأكثر وأدق في حالة العمل عن بعد			

			العمل عن بعد يقلل من الجهد لدي واشعر بالراحة النفسية والجسدية	19
			التعرض إلى الضغط النفسي عالٍ نتيجة تواجدي أمام شاشة الحاسبة	20
			أعاني من مشكلات صحية بسبب تواجدي أمام أجهزة الاتصال (الحاسبة)	21
			العمل عن بعد يطور من قدراتي وزيادة خبرتي في العمل	22
			زاد التزامي بالمواعيد المحددة في إنجاز أعمالي	23
			أحضر الاجتماعات واللقاءات الضرورية في المنظمة إن طُلب مني ذلك	24
			ويشارك في صنع القرارات في المنظمة	25
			حققت وفورات مالية نتيجة العمل عن بعد	26
			ضعفت علاقتي مع زملائي نتيجة العمل عن بعد	27

ملحق (2)

أسماء السادة المحكمين لاستمارة الاستبانة

ت	الاسم	اللقب العلمي	الاختصاص الدقيق	الكلية	الجامعة
1	د. سرمد غانم صالح	أستاذ مساعد	إدارة الموارد البشرية	ادارة والاقتصاد	الموصل
2	د. ميسون أحمد عبدالله	أستاذ مساعد	إدارة الموارد البشرية	ادارة والاقتصاد	الموصل
3	د. احمد يونس السبعاعي	أستاذ مساعد	نظم المعلومات الإدارية	ادارة والاقتصاد	الموصل
4	د. الاء عبد الموجود	أستاذ مساعد	إدارة منظمة	ادارة والاقتصاد	الموصل
5	د. صفاء ادريس عبودي	أستاذ مساعد	إدارة منظمة	ادارة والاقتصاد	الموصل

Abstract

The study aims to give a clear picture of the use of remote work, which was used by most countries and organizations in the public and private sector due to the exceptional circumstances that the world is going through, and the most important problems and difficulties were diagnosed. And the advantages achieved by remote work and knowledge of the financial and administrative effects, taking into account consideration, which is very necessary to know the opinions of workers using it through major assumptions, to know their preferences for working remotely in performing their work or traditional work, and that remote work has achieved advantages And multiple positives for working individuals as they have knowledge and experience in its application, and a questionnaire form was used and many questions were asked and within several axes for individuals working in the Nineveh Governorate Bureau in several different job positions, and this is proof of the hypothesis to reach the most important conclusions that work is remote Making the workers work more accurately, with less errors and speed in completing work, not wasting time, reducing the volume of absences and being late for work, and having sufficient time to take care of and care for their families, which was reflected in lower costs and financial savings for working individuals and the organization. In light of this, several recommendations have been identified, the most important of which is the expansion of remote work in view of the advantages it brings to the individual, society, economy and organizations. Public and private organizations and institutions.

**University of Mosul
College of Administration & Economics**



**Diagnose financial and administrative problems
to work remotely A field study in the Nineveh
Governorate Office**

Mustafa Rafea Ahmed

**Thesis of specialized Higher diploma
In Business Management**

Supervised By

Lecturer

Dr. Saraa Salim Dawod

2020 A.D.

1442 A.H.

**Diagnose financial and administrative problems
to work remotely A field study in the Nineveh
Governorate Office**

A Thesis Submitted

By

Mustafa Rafea Ahmed

To

**The Council of the College of Administration and Economics
at the University of Mosul**

**In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
specialized higher diploma**

In

Business Management

Supervised By

Lecturer

Dr. Saraa Salem Dawod

2020 A.D.

1442 A.H.