

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف
د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين -دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

Assessing the ability of companies to adopt the remote working system during the spread of the Coronavirus Pandemic - covid19 - from the perspective of the workers: a field study in the Sétif Proximity Tax Center.

د. محمد سيف الدين بوفالطة*¹ ، د. جمال معتوق² ، د. محمد حمر العين³

1- جامعة عبد الحميد مهري- قسنطينة 2 (الجزائر) ،

seifeddine.boufalta@univ-constantine2.dz

2- جامعة عبد الحميد مهري- قسنطينة 2 (الجزائر) ،

djamel.mattoug@univ-constantine2.dz

3- جامعة سطيف 1 (الجزائر) ، ham200el@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2021/01/28

تاريخ الاستلام: 2020/10/30

الملخص:

أجبرت جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- العديد من المؤسسات إلى غلق أبوابها خوفا من تفشي الجائحة ووقاية لعاملها منها، ومن أجل ضمان استمرارية نشاطها لجأت العديد من المؤسسات حول العالم لنظام العمل عن بعد. الذي يعتمد فيه أساسا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي يسمح للعامل بالعمل من منزله دون الحاجة للتنقل إلى المؤسسة. من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على مدى قابلية المؤسسات الجزائرية لتبني هذا الشكل من أشكال العمل وتحديدًا مركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف، الذي يلعب دور مهم في تحصيل الضرائب والسهر على تحسين العلاقات بين المصالح الجبائية والمكلفين بدفع الضريبة. وقد اعتمد الباحثون في دراستهم على المنهج الوصفي باستخدام كل من المقابلة والاستبيان اللذان تم توزيعهما على مجتمع الدراسة والمتمثل أساسا في موظفي المؤسسة، لتخلص الدراسة في الأخير لجملة من النتائج أهمها أن مركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف لديه قابلية في تبني نظام

*د. محمد سيف الدين بوفالطة، المؤلف المرسل

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

العمل عن بعد وتتجسد هذه القابلية تحديدا في الخصائص السلوكية للموظفين العاملين به والتي تؤهلهم لهذا الشكل من أشكال العمل.

الكلمات المفتاحية: عمل عن بعد - جائحة - فيروس كورونا - كوفيد 19- مركز الضرائب الجوازي.

Abstract:

The pandemic has forced many companies to close their doors for fear of the rapid spread of the virus and to prevent their workers from it. In order to ensure the continuity of their business, the majority of companies around the world have resorted to the remote work system that relies mainly on information and communication technologies, which allows the employee to work from home without having to move to the company. The aim of this study is to highlight the extent to which Algerian companies are able to adopt the remote working system specifically for the Sétif Proximity Tax Center, which plays an important role in tax collecting and ensuring the relation improvement between tax authorities and taxpayers. In our study, we adopted the descriptive approach using both the interview and the questionnaire that were distributed to the study population that covers a set of company employees. In conclusion, the Sétif Proximity Tax Center is able to adopt the remote work system because of the behavioral characteristics of its employees, which qualify them for this type of work.

Keywords: The Remote Working ; The Pandemic ; Corona Virus ; The Covid-19 ; The Local Tax Center.

مقدمة:

شهدت المؤسسات في مطلع القرن الواحد والعشرين تزامنا مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نهضة في طرق التسيير، لا تكاد تختلف عما عرفتة هذه المؤسسات من تحولات جذرية في الثورة الصناعية، وهذا بدخول الآلة كعنصر أساسي من عناصر الانتاج، ولعل من أبرز التوجهات الحالية للمؤسسات باختلاف أنواعها هو العمل عن بعد اعتمادا على التطور التكنولوجي البارز في هذا المجال، وفي حقيقة الأمر يرجع لجوء المؤسسات للعمل عن بعد بشكل مكثف في الآونة الأخيرة ليس للتطور التكنولوجي فقط فهذا الأخير يبقى وسيلة في حد ذاته وليس غاية. وإنما

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوارى لولاية سطيف

د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

توجه المؤسسات اليوم لهذا الأسلوب من العمل يرجع لعدة أسباب متداخلة لعل أهمها خفض التكاليف فبدلاً من فتح المكاتب وشغل المباني وما يتبعه من تكاليف الاستئجار والصيانة بالإضافة إلى خدمات أخرى كالحراسة والتنظيف وغير ذلك تعتبر تكاليف زائدة يمكن للمؤسسات تجنبها اعتماداً على هذا الشكل من العمل. أما أهمية العمل عن بعد بالنسبة للعامل فتكمن أساساً في ميزة المرونة في العمل فالعامل يضبط وقت عمله وفقاً لانشغالاته خصوصاً للمرأة العاملة التي تقع على مسؤوليتها تربية الأولاد والعناية بالمنزل تزامناً مع عملها. هذه بعض من الدوافع التقليدية التي من أجلها تتبنى المنظمات نظام العمل عن بعد، لكن بالموازاة مع هاته الدوافع توجد دوافع أخرى تجعل من العمل عن بعد حتمية للمؤسسات وليس عملية اختيارية، ولعل أفضل مثال على ذلك ما مرت به البشرية في عام 2019 من تفشي جائحة فيروس كورونا التي أرغمت العديد من المؤسسات على غلق أبوابها، أين أصبح العمل عن بعد الخيار الوحيد أمامها في محاولة منها للحفاظ على وتيرة نشاطها.

1- الاشكالية: الاعتماد على نظام العمل عن بعد كبديل للحفاظ على نشاط المؤسسات في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- يعتبر تحولاً فجائياً للعديد منها خصوصاً تلك التي تعتمد بشكل أقل على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. إن جهوزية المؤسسات لهذا التحول هو العامل الأساسي في نجاح نظام العمل عن بعد، الذي يستلزم إمكانيات مادية معتبرة أساسها التكنولوجيا المتطورة إلى جانب جهوزية العامل البشري الذي يجب أن يتمتع بمهارات إدارية خاصة في تسيير شؤون المؤسسة بالإضافة إلى استعداداته النفسية للتأقلم مع هذا النمط الجديد من العمل. والجزائر كغيرها من الدول التي مستها جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19-

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمّار العين

اتخذت عدد من الإجراءات الوقائية لمنع تفشي الفيروس في وسط المواطنين، لعل من أبرز هذه الإجراءات هو غلق المدارس والجامعات، بالإضافة إلى تقليص اليد العاملة بالمؤسسات العمومية، والاعتماد على نظام العمل عن بعد في عدد آخر منها. وعليه تتبلور مشكلة دراستنا في السؤال التالي:

ما مدى إمكانية اعتماد نظام العمل عن بعد بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين به؟

سنحاول الإجابة على هذا السؤال الرئيس معتمدين على متغيرين رئيسيين وهما الاستعدادات السلوكية للأفراد للعمل عن بعد وطبيعة المهام وقابليتها للتنفيذ عن بعد.

1-1 فرضيات الدراسة: للإجابة على هذا السؤال والاحاطة بمضامين البحث تم الاعتماد على الفرضية الرئيسة التالية: لا يتمتع مركز الضرائب الجوّاري باستعداد في تبني نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين به عند مستوى دلالة 0.05.

تنقسم هذه الفرضية الرئيسية بدورها لفرضيتين فرعيتين كالآتي:

الفرضية الأولى: لا يتمتع الأفراد العاملون بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف بقابلية للعمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظرهم عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الثانية: لا تتضمن أنشطة مركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف مهام يمكن تكييفها مع نظام العمل عن بعد من وجهة نظر الموظفين به عند مستوى دلالة 0.05.

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف
د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

2-1 أهمية الدراسة: يمكن إبراز أهمية الدراسة فيما يلي:

الأهمية النظرية للدراسة:

- يمكن اعتبار هذه الدراسة مرجعا اضافيا في ميدان العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية للمهتمين بهذا المجال من البحث؛

- المساهمة في الحد من النقص القائم في هذا الموضوع أو استكمال ما توصلت اليه الدراسات السابقة؛

- فتح آفاق جديدة للطلبة والباحثين للبحث أكثر في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية للدراسة:

- يمكن أن تكون هذه الدراسة داعما للمسؤولين في المؤسسات العمومية من أجل تعزيز جهوزيتهم في تبني نظام العمل عن بعد؛

- الوقوف على أهم النقائص التي تحول دون نجاح نظام العمل عن بعد بالمؤسسات العمومية الجزائرية في ظل جائحة فيروس كورونا؛

- إبراز أهمية العمل عن بعد بالنسبة للمؤسسات والأفراد سواء في ظل الأزمات أو خارجها.

3-1 حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: للتعرف على مدى إمكانية تبني نمط العمل عن بعد بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين به، تم الاعتماد على متغيرين أساسيين وهما: الاستعدادات السلوكية للموظفين في تبني نظام العمل عن بعد بمركز الضرائب الجوّاري لولاية

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

سطيف، وتلائميه المهام المؤكّلة للموظفين بمصلحة الضرائب لولاية سطيف لنمط العمل عن بعد.

- الحد الزمني: تم إجراء هذه الدراسة خلال شهري أوت وسبتمبر من سنة 2020:

- الحد البشري: تمثلت عينة الدراسة من مختلف الموظفين بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف؛

- الحد المكاني: تم إجراء هذه الدراسة بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف.

4-1 حدود الدراسة:

من أجل تأصيل علمي للدراسة الحالية ارتأينا عرض أهم الدراسات العربية والأجنبية والتي لها صلة بموضوع الدراسة فيما يلي:

دراسة فليح وقزمار (2018) بعنوان: "التكيف القانوني للعمل عن بعد". هدف هذا البحث إلى التعرف على النظام القانوني للعمل عن بعد، وقد اعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج القانوني المقارن، وقد بيّن البحث علاقة العمل عن بعد مع التكنولوجيا الرقمية، كما بيّن البحث مزايا ومساوئ العمل عن بعد للعامل، إضافة إلى أن البحث بيّن حالات الفصل عن العمل عن بعد وأحكام هذا الفصل، كما بين البحث التأثيرات الاجتماعية للعمل عن بعد، وقد خلص الباحثان إلى مجموعة من النتائج أهمها إن عقد العمل " عن بعد "يرتبط -بشكل جوهري- بالتقنيات الحديثة وما وفرته من وسائل اتصال أتاحت الفرصة للعامل أن ينفذ التزاماته العقدية من مكان يقع خارج مقر العمل المعتاد، ومن النتائج أيضاً أنه تنطبق أحكام عقد العمل التقليدية- فيما يتعلق بحقوق العامل وصاحب العمل -على عقد العمل "عن بعد"، مع وجود خصوصية تتعلق بالحماية الواجب توفيرها للعامل من مخاطر العمل جسدياً وصحياً وكيفية توفير هذه الحماية، ومدى إمكانية توفير

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

الرقابة من الجهات الرسمية على " محل العمل"، كما توصلنا إلى أن التطبيق المرن لقواعد ووسائل الحماية، وبما ينسجم مع طبيعة عقد العمل " عن بعد"، يمكن أن يوفر حماية جديّة للعاملين " عن بعد".

دراسة Tremblay & Scaillez (2016) بعنوان: " العمل عن بعد، كشكل جديد لتنظيم المرونة والعمل: تحليل وأثر الاطار القانوني الأوروبي وشمال أمريكا)". يرى الباحثان في هذه الدراسة أن العديد من المؤسسات والموظفين يسعون للمزيد من المرونة في عملهم. حيث يمكن أن يوفر العمل عن بعد استجابة لتوقعاتهم لأنه يولد المرونة المكانية والزمانية للعمل، لكن هذا النظام يتطلب إعادة التفكير في تنظيم العمل. ومن هنا انطلقت الدراسة للتعرف على فاعلية الإطار القانوني لتنظيم العمل عن بعد بالاتحاد الأوروبي وشمال أمريكا حيث تم التوصل إلى أن الإطار القانوني الحالي غير كاف في كل من أمريكا الشمالية وداخل الاتحاد الأوروبي.

دراسة عبد الله جمعة وزملاؤه (2015) والتي جاءت بعنوان: " العمل عن بعد كتوجه حديث لتعزيز دور المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة لدعم المجتمع المحلي - دراسة من منظور تقني-"، يهدف البحث إلى دراسة مفهوم العمل عن بعد والاستفادة من الخبرات والتجارب المحلية والإقليمية والدولية في مجال العمل عن بعد، وتحليل الوضع الراهن للعمل عن بعد في منطقة الدراسة وهي محافظة الخرج وذلك من خلال منظور تقني. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وذلك من خلال حصر الموارد والإمكانيات في منطقة الدراسة، وجمع المعلومات والحقائق لتحديد المشكلات المتعلقة بالعمل عن بعد، واستطلاع رأي كل من أفراد المجتمع وخاصة المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة ومؤسسات المجتمع لمعرفة مدى تقبلهم للمجالات المقترحة. ولعل من أبرز النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة تلك المتعلقة بالمعوقات التي تحول دون

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

التطبيق الفعال لنظام العمل عن بعد والمتمثلة في عدم وجود تشريعات منظمة لتطبيق خيارات العمل عن بعد، ثم انتشار ثقافة الإدارة التقليدية، ثم الافتقار إلى المهارات والسلوكيات المطلوبة للعمل عن بعد، ثم مجال عمل المنشأة لا يسمح بالإنجاز خارج نطاق مبنى المؤسسة، ثم اختراق أمن وسرية المعلومات والبيانات للمؤسسة.

دراسة Tremblay (2007) والتي جاءت بعنوان: "العمل عن بعد كشكل جديد لتنظيم العمل". هدف من خلاله الباحثون للتعرف على آراء عينة من العاملين عن بعد حول مزايا وعيوب نظام العمل عن بعد، وقد اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام الاستبيان والذي شمل عينة ممثلة من 112 عامل يعملون بشكل كلي عن بعد وينتمون إلى أربع مؤسسات بكندا. وقد خلصت الدراسة أنه من أهم مزايا العمل عن بعد بالنسبة لهؤلاء العاملين هي أن نظام العمل عن بعد يعطيهم مرونة أكبر في حياتهم الشخصية والعائلية، كما أنه يجعلهم أكثر إنتاجية وتركيز في عملهم، أما عن عيوب العمل عن بعد من وجهة نظرهم فتتمثل أساسا في أنه يجعلهم في عزلة عن الأفراد الآخرين بالمؤسسة إضافة إلى أن قلة الاحتكاك بزملائهم في العمل يحد من قدرتهم في تطوير مهاراتهم. وبصفة عامة يوجد رضا من قبل العاملين عن نظام العمل عن بعد.

دراسة الزومان وزملاؤه (2004) والتي جاءت بعنوان: "العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه بالمملكة العربية السعودية"، هدف من خلالها الباحثون إلى التعريف بالعمل عن بعد وبيان مزاياه وعيوبه وعرض تجارب الدول، ومن ثم عرض المؤشرات التي تبين أهمية تطبيق العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية، خاصة فيما يخص عمل المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة. وقد خلصت الدراسة أن العمل

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف

د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

عن بعد في المملكة العربية السعودية موجود ولكنه غير منتشر بالشكل الكافي لذلك يلزم اعتماده عملية اشهارية وتوعوية بأهميته في أوساط المؤسسات السعودية.

ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة أن العينة المبحوثة لم يسبق لها وأن اختبرت العمل عن بعد اطلاقاً، إضافة إلى ذلك فإن الدراسة تركز على الجانب السلوكي وطبيعة المهام في تحديد استعدادات العاملين والمؤسسة للعمل عن بعد دون الولوج للجانب القانوني أو التقني لذلك. ولعل الميزة الأساسية للدراسة الحالية متمثلة في الدافع الرئيسي للعمل عن بعد بالنسبة للمؤسسة وهو جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- الشيء الذي يجعل هذه الدراسة من بين الدراسات الحديثة في هذا المجال.

2- الجانب النظري للدراسة:

1-2 تعريف العمل عن بعد: على الرغم من ظهور مفهوم العمل عن بُعد في أوائل السبعينيات، مع قيام M. Nilles Jack* بصياغة هذا المصطلح لأول مرة، إلا أنه لا يوجد إجماع حتى الآن على تعريفه الدقيق. حيث يستخدم العديد من الباحثين معاني مختلفة لمفهوم العمل عن بعد للإشارة إلى مجموعة متنوعة من ترتيبات العمل، بما في ذلك: العمل عن بعد في أي مكان خارج مباني صاحب العمل؛ العمل عن بعد في مركز أو موقع مكتب مشترك؛ والعمل عن بعد من المنزل. كما يطبق الآخرون المصطلح على أي شكل من أشكال العمل الذي تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل الأنشطة الناشئة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية (قطاع متنام،

*بدأت ظاهرة "العمل عن بعد" رسميًا في عام 1973، عندما تلقى جاك إم نيلز، أخصائي دفع الصواريخ وفريقه متعدد التخصصات في جامعة جنوب كاليفورنيا (USC) منحة من National Science مؤسسة الولايات المتحدة للتحقيق في "تطوير السياسة (العامة) بشأن مقايضة الاتصالات والنقل". وفي وقت لاحق صاغ كلمتي "العمل عن بعد" و"العمل عن بعد" لوصف عنوان المشروع بشكل أكثر إيجازًا.

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

يُعرف أكثر باسم FinTech) الذي يدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة مع الخدمات المالية. هذا الغموض في التعريف ليس جديدًا. في عام 1990، على سبيل المثال، سلطت منظمة العمل الدولية الضوء على صعوبة تطوير تعريف مشترك لهذا المفهوم، بالنظر إلى النطاق الواسع للحالات التي ينطبق عليها. أشار هذا التقرير إلى أن المصطلح قد تطور باستمرار من معناه الأولي -العمل من المنزل بفضل الأداة الإلكترونية- وهو يشمل الآن أشكالًا أكثر تعقيدًا، ويغطي مجموعة واسعة من الترتيبات المرنة ومجموعات مختلفة من العمل: في المبنى من صاحب العمل أو من العميل، في مراكز الاتصالات أو في المنزل. بالنظر إلى التكاثر المتزايد لشبكات الاتصال والأشكال الجديدة للعمل، من الصعب تقديم تعريف مشترك للعمل عن بعد؛ ومع ذلك، يحدد بعض المحللين ثلاثة معايير مفاهيمية رئيسية في هذا الصدد - طريقة التنظيم ومكان الأداء والتكنولوجيا المستخدمة - حيث يرتبط كل تعريف بمعايير أساسيين من بين هذه الأسس المفاهيمية. (OIT, 2016, P: 02) وفيما يلي بعض التعريفات للعمل عن بعد:

يعرف العمل عن بعد الوارد في قانون تحسين العمل الأمريكي الصادر في ديسمبر 2010 أن مصطلح العمل عن بعد: "يشير إلى عمل مرّن يقوم خلاله الموظف بأداء واجباته ومسؤولياته الخاصة بمنصبه، والمهام الموكلة إليه من موقع عمل، موافق عليه، يختلف عن موقع العمل المعتاد". (فليح وقزمار، 2018، ص: 204) وفقًا للاتفاقية الإطارية الأوروبية التي تم توقيعها من قبل الشركاء الاجتماعيين الأوروبيين في عام 2002، يُعرّف العمل عن بُعد بأنه: "شكل من أشكال التنظيم و / أو أداء العمل باستخدام تقنيات المعلومات، في إطار عقد أو علاقة عمل، يمكن أن

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

يتم فيها العمل، الذي كان من الممكن أن يتم إجراؤه أيضاً في مقر صاحب العمل، خارج هذه المباني على أساس منتظم" (Union Européenne, 2002)

كما تعرف الهيئة الاتحادية بالإمارات العربية المتحدة العمل عن بعد أنه: "أحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرار تأدية الأعمال وتقديم الخدمات وأنه العمل الذي يتم تأديته بعيداً عن المكتب بشكل دائم أو جزئي أو حسب الطلب حيث يكون الاتصال ما بين الموظف وجهة عمله إلكترونياً أي من خلال استخدام الأنظمة الذكية والإلكترونية في الحكومة الاتحادية أو تلك الخاصة بالجهة الاتحادية مع التزام الموظف بالتوجيهات الصادرة من الجهات المختصة بهذا الشأن في الحالات الطارئة التي تتطلب تأدية الأعمال من خارج مقر العمل عوضاً عن التواجد كلياً أو جزئياً في مكاتب العمل ولا يعني العمل عن بعد وفق هذا المفهوم بأنة منح أي نوع من أنواع الاجازات المصرح بها". (الهيئة الاتحادية، 2020، ص: 04)

ما يمكن الإشارة اليه في ظل هذه التعاريف أن العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- يفتزل في العمل من المنزل، حيث أن العمل عن بعد أشمل من العمل من المنزل لما يتضمنه من أشكال متعددة يمكن أن تشمل مواقع مختلفة بعيدة عن مكان العمل الرئيسي أو مقر صاحب العمل.

. 2020 . OIT .Le travail à domicile en réponse à l'épidémie de COVID-19: guide de l'employeur . P : 05)

2-2 دوافع العمل عن بعد: تتعدد دوافع تبني المؤسسات للعمل عن بعد منها ما هو متعلق بالمؤسسة ومنها ما هو متعلق بالعامل في حد ذاته، ولعل من أبرز هذه الدوافع بصفة عامة ما يلي:

- الحفاظ على متطلبات رعاية الأطفال خصوصاً للنساء العاملات؛

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

- تحسن قدرة المؤسسات على الاحتفاظ بالعاملات والعاملين المهرة من خلال تحقيق المرونة في تنفيذ المهام حسب ساعات عمل معينة؛ (جمعة عبد الله، نعيمش، وأبوزيد، 2015، ص: 26)

- انخفاض الجهود والمصاريف الناتجة عن متابعة الموظفين بحضورهم وغيابهم؛
- انخفاض الوقت الضائع في المكاتب التقليدية بين الاجتماعات والزيارات غير المثمرة، وقراءة ما لا جدوى منه أو بالثرثرة مع الزملاء والمشاركة في الأفراح والأحزان؛
- ارتفاع مستوى الجودة لأن أغلب الأعمال التي تنفذ من خلال هذه الوسائل التقنية، يمكن مراجعتها وتحسينها ورفضها والتعديل فيها بأسهل وأقل التكاليف؛
- انخفاض تكلفة الاستئجار والحرية في اختيار موقع المكاتب حيث لا حاجة لتوفير مكاتب لكل الموظفين؛

- يمكن الاستعانة بخبرات عديدة ومن مناطق مختلفة قريبة وبعيدة بأقل التكاليف حيث يتم تقديم الخدمة بدون الحضور والتواجد الجسدي؛
- توفير فرص العمل لفئات من المجتمع لم تكن تتاح لها فرصة الاشتراك في العمل كالمقعدين والمعاقين أو الراغبين في العمل من السيدات، بعيدا عن محاذير الاختلاط ومشاكله؛

- كما أن العمل عن بعد سيؤدي إلى تخفيضات في المصروفات الشخصية، فقد تستغني ربة البيت عن مربية للأبناء أو سائق وسيارة لها للتنقل من وإلى العمل. (الزومان، العقيلي، السلامة، والرسيبي، 2004، ص: 59)

يبقى الدافع الأساسي لمعظم المؤسسات في الاعتماد على العمل عن بعد هو منع تفشي جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- فهو يؤثر بشكل خطير على الصحة العامة ويسبب اضطرابًا غير مسبوق في الاقتصادات وأسواق العمل. ووفقًا لنصيحة

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر

الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

منظمة الصحة العالمية (WHO) ، تم اتخاذ العديد من الإجراءات حول العالم لاحتواء انتشار الفيروس. لقد اتخذت الحكومات تدابير تتراوح بين التباعد المادي والقيود على حرية التنقل وإغلاق المؤسسات والمجمعات غير الأساسية، إلى حصر مدن بأكملها في أجزاء مختلفة من العالم، وقد تطورت معه الإجراءات التي اتخذتها الحكومات للتعامل مع الوباء. وفقًا لمنظمة العمل الدولية، يعيش حوالي 68 بالمائة من القوى العاملة العالمية، بما في ذلك 81 بالمائة من أرباب العمل، حاليًا في بلدان يكون إغلاق أماكن العمل فيها إلزاميًا أو موصى به. بيئة جديدة، يجب أن يكون أصحاب العمل قادرين على التكيف وإعداد خطط طوارئ للتعامل مع التدابير الجديدة بمجرد اتخاذها. ومنها العمل عن بعد. (OIT, Le travail à domicile en réponse à l'épidémie de COVID-19: guide de l'employeur, 2020)

2-3 تداعيات جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- على عالم الشغل: مما لا شك فيه أن جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- كانت لها تداعيات عدة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي، وهذا نظرا لإجراءات الحجر الصحي التي اتخذتها العديد من دول العالم محاولة منهم الحد من انتشار الفيروس. ولعل من بين أهم التداعيات تلك التي عرفها عالم الشغل في المؤسسات وبمختلف أنواعها والتي اضطرت معظمها إلى تخفيض اليد العاملة أو إنقاص ساعات الدوام أو الغلق تماما، وفيما يلي أهم التداعيات:

2-3-1 انخفاض ساعات العمل: تسببت الأزمة في انخفاض غير مسبوق في النشاط الاقتصادي وساعات العمل، حيث أن الساعات المقدرة المفقودة للثلاثي الأول من عام 2020 هي 4.5 في المائة (ما يعادل حوالي 130 مليون وظيفة بدوام كامل، والعمل 48 ساعة في الأسبوع)، مقارنة بالمستوى السابق للأزمة (في الثلاثي الرابع من عام

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف

د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

(2019). ووفقًا للتقديرات حتى 22 أبريل 2020، من المتوقع أن يكون إجمالي ساعات العمل في الثلاثي الثاني أقل بنسبة 10.5 في المائة عما كان عليه في الثلاثي الأخير قبل الأزمة. وهذا يعادل 305 مليون وظيفة بدوام كامل، بزيادة حادة عن تقديرات منظمة العمل الدولية السابقة البالغة 195 مليون (أي خسارة ساعات العمل بنسبة 6.7 في المائة) (OIT, Observatoires de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Troisième édition, 2020, P: 04)

2-3-2 تنامي المخاطر بالنسبة للمؤسسات: استنادًا إلى البيانات الاقتصادية والمالية لمنظمة العمل الدولية، كانت القطاعات الأكثر تضررًا هي الخدمات الفندقية والمطاعم والصناعة وتجارة الجملة والتجزئة والعقارات والأنشطة التجارية. حوالي 47 مليون صاحب عمل، يمثلون حوالي 54 في المائة من جميع أرباب العمل في جميع أنحاء العالم، يديرون أعمالًا في القطاعات الأكثر تضررًا، بالإضافة إلى ذلك، يعمل 389 مليون عامل مستقل في هذه القطاعات. بالإضافة لأرباب العمل والعاملين لحسابهم الخاص معًا، تعمل 436 مليون شركة حول العالم وتعمل في القطاعات الأكثر تضررًا. (OIT, Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Troisième édition, 2020, P: 05)

3-3-2 العمال والشركات في الاقتصاد غير الرسمي هم الأكثر عرضة للخطر: إن أكثر من ملياري شخص حول العالم يعملون في الاقتصاد غير الرسمي في وظائف تتميز بانعدام الحماية الأساسية، بما في ذلك الحماية الاجتماعية، غالبًا ما يكون لديهم وصول محدود إلى الخدمات الصحية وليس لديهم دخل بديل في حالة المرض أو الولادة، معظمهم ليس لديهم إمكانية العمل عن بعد من المنزل، يعني البقاء في المنزل فقدان وظائفهم، وبدون أجر لا يمكنهم تناول الطعام. اعتبارًا من 22 أبريل

تقييم إمكانية إعتداد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوارى لولاية سطيف
د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

2020، يعيش ويعمل ما يقرب من 1.1 مليار عامل في الاقتصاد غير الرسمي في بلدان قد أعلن فيها الحجر الكلى، و304 مليون عامل إضافى في البلدان الخاضعة للحجر الجزئى. ويمثل هؤلاء العمال معًا 67٪ من العمالة غير المنظمة، حيث يقدر ما يقرب من 1.6 مليار عامل في الاقتصاد غير الرسمي، يمثلون 76 في المائة من العمالة غير الرسمية على مستوى العالم، يتأثرون بشدة بإجراءات الحجر الصحى.
(OIT, Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Troisième édition, 2020)

من خلال ما سبق نجد أن التوجه للعمل عن بعد أصبح خيارا استراتيجيا على المؤسسات الأخذ به ضمانا لاستمرارية نشاطها في ظل الحجر الجزئى أو الكلى المتبع فى العديد من دول العالم. إن العمل عن بعد المطبق فى سياق وباء COVID-19 يتمتع بخصوصية تميزه عن العمل المنتظم عن بعد المطبق بالفعل فى المؤسسات لعدة أسباب (INRS, 2020):

- إنه عمل " مفروض " يكون قرار إنشائه سريعًا جدًا، وعمليًا دون سابق إنذار؛
- يتم تنفيذ هذا العمل عن بعد بدوام كامل، مع عدم وجود فترة عودة منتظمة إلى المكتب؛
- يُمارس بالضرورة فى المنزل، حيث لم يعد الوصول إلى مساحات العمل المشتركة وغيرها ممكنًا؛
- يُمارس فى الغالب فى بيئة أسرية معينة: يعمل الزوج أيضًا عن بُعد، والأطفال فى المنزل يتابعون دوراتهم عن بُعد. ..

4-2 تحديات العمل عن بعد فى ظل جائحة فيروس كورونا: العديد من الدراسات أكدت أنه رغم المزايا العديدة التى يمتاز بها العمل عن بعد إلا أن له جوانبه السلبية

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دارسة ميدانية بمركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف
د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

والمتمثلة أساسا في خطر العزلة التي يمكن أن يتعرض لها العامل خصوصا الذين يزاولون عملهم بدوام كامل من المنزل بالإضافة إلى ذلك فقد أثبتت الدراسات انخفاض الحافز للعمل لهذه الفئة من العاملين. (Tremblay, Chevier, & Di loreto, 2007) هذه الجوانب السلبية للعمل عن بعد في الظروف التقليدية قد تأخذ منحى آخر في الظروف الغير اعتيادية ومنها جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- التي أجبرت العديد من المؤسسات مجبرة ليس مخيرة على اعتماد نظام العمل عن بعد، هذا الأمر ولد عدة تحديات للمؤسسات، أهمها:

- خطر العزلة: موجود بالفعل للعمل المنتظم عن بعد، ويزداد هذا الخطر في الوضع الاستثنائي الحالي. الحبس العام، من ناحية، حقيقة عدم الذهاب إلى مكان العمل ومقابلة الزملاء هناك من ناحية أخرى تجعل هذا الخطر أكثر أهمية. إن الصعوبات المادية المحتملة التي يواجهها البعض مع تقنيات الاتصال والطبيعة المثيرة للقلق للوضع المحيط تؤدي إلى تفاقم آثار هذا الخطر.

- المخاطر المرتبطة بالاتصال المفرط في العمل: نظرا لتعميم العمل عن بعد، فقد شهدنا زيادة كبيرة في الطلبات عبر البريد الإلكتروني، وإنشاء مجموعات مناقشة عديدة، ومؤتمرات صوتية دائمة يمكن أن تضع العاملين عن بعد في صعوبة، يضاف إلى ذلك ضرورة أن تكون نافعا لا أن تُنسى..

- التوازن بين الحياة المهنية والشخصية: في العمل المنتظم عن بعد، يقوم الموظف عادة بالترتيبات للحصول على أفضل ظروف العمل (اختيار أيام العمل عن بعد وفترات زمنية تتيح له البقاء بمفرده في المنزل، وترتيب مساحة عمل محددة...). في الحبس، يتقاسم مكانه مع أسرته، التي هي نفسها محصورة، بمسؤوليات أسرية

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوياري لولاية سطيف

د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

تستغرق وقتًا طويلاً (رعاية الأطفال، والتعليم المنزلي، وما إلى ذلك). إن الفصل بين

الزمن والمكان بين العمل والأنشطة الخاصة منزح تمامًا. (INRS، 2020)

- ضعف تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: عدم تخصيص الوقت الكافي للإعداد الأمثل لنظام العمل عن بعد يمكن أن يظهر المشاكل خصوصًا للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تفتقر إلى البنية التحتية للاتصالات المطلوبة أو المعدات الكافية للسماح لجميع الموظفين بالعمل من المنزل في نفس الوقت. (Le travail, OIT, employeur/épidémie de COVID-19: guide de l'I à domicile en réponse à (2020)

- التكييف القانوني للعمل عن بعد: تعاني العديد من الدول من نقص في ترسانة قوانينها بتشريعات خاصة بنظام العمل عن بعد حماية للعاملين من جهة ومحافظة على مصالح أرباب العمل من جهة أخرى.

- ضعف تكوين العاملين: إن تبني نظام العمل عن بعد في أي مؤسسة يتطلب تمتع عاملها بمهارات التواصل عن بعد والتحكم في بعض التقنيات التكنولوجية، لكن في ظل التحول المفاجئ للعمل عن بعد بالنسبة للعديد من المؤسسات في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- جعل العديد من العاملين أمام تحدي كبير وهو التعامل مع تقنيات لم يسبق وأن عمل عليها من قبل.

2-5 طبيعة العمل بالمركز الجوياري للضرائب بولاية سطيف في ظل الجائحة:

يعتبر المركز الجوياري للضرائب مصلحة عملية جديدة للمديرية العامة للضرائب، مخصصة حصريًا لتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من فئة واسعة ممثلة أساسًا في المكلفين بالضريبة التابعين لنظام الضريبة الجرافية الوحيدة. يهدف إنشاء المركز الجوياري للضرائب الذي

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

يحل محل الهياكل المتواجدة حاليا (المفتشيات والقابضات) إلى ضمان تقديم أحسن خدمة نوعية للمكلفين بالضريبة وذلك من خلال تبسيط وتنسيق وعصرنة الإجراءات. وعلى غرار الهياكل الجديدة المنشأة حديثا كالمديرية كبريات المؤسسات ومركز الضرائب، يمثل المركز الجوّاري للضرائب المتميز بنفس كيفية التنظيم والتشغيل لهذه الأخيرة، المحاور الجبائي الوحيد للمكلفين بالضريبة إذ يضع تحت تصرفهم هيكل وحيد مختص، يتولى جميع المهام الجبائية الممارسة من قبل المفتشيات والقابضات لتمكينهم من أداء جميع واجباتهم الجبائية. (المديرية العامة للضرائب، 2020)

على غرار المؤسسات في العالم وفي الجزائر عن بعد، أجبرت جائحة فيروس كورونا - كوفيد 19- مركز الضرائب الجوّاري بولاية سطيف إلى تقليص عدد الموظفين بها تفاديا لانتشار الفيروس وهذا وفقا لما جاءت به المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 21 مارس 2020 والمتعلق بتدابير الوقاية من فيروس كورونا (كوفيد 19-) ومكافحته. والذي ينص على ان تمنح عطلة استثنائية مدفوعة الأجر على الأقل 50 بالمائة من مستخدمي الوظيف العمومي. (الجريدة الرسمية، 2020). كما وأعطت المادة رقم 8 من نفس المرسوم الأولوية في العطلة الاستثنائية مدفوعة الاجر للنساء الحوامل والنساء المتكفلات بتربية أبنائهن الصغار والأشخاص المصابين بأمراض مزمنة أو يعانون من هشاشة صحية. (الجريدة الرسمية، 2020) وعليه يمكن أقول أم المركز الجوّاري للضرائب لولاية سطيف لم يعتمد إطلاقا نظام العمل عن بعد في ظل الجائحة وان الاجراء المستخدم هو تخفيض عدد العمالة لا غير.

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف
 د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

3-المنهج والإجراءات:

1-3 منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، حيث يستخدم هذا المنهج لدراسة الظاهرة ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميًا أو كميًا، إذ أن التعبير الكيفي يعطينا وصفا للظاهرة موضحا خصائصها في حين يعطينا التعبير الكمي وصفاً كميًا موضحا مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

2-3 مجتمع الدراسة وعينتها: تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين بمصلحة الضرائب لولاية سطيف، والبالغ عددهم (50) موظف، وباعتبار أن مجتمع الدراسة محدود فقد تم توزيع 50 استبانة ليسترد منها 39 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. والجدول التالي يبين خصائص أفراد عينة الدراسة:

جدول رقم (1): خصائص أفراد عينة الدراسة.

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	البيان
23.1	9	ذكر	الجنس
76.9	30	أنثى	
100	39	المجموع	
28.2	11	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخدمة
33.3	13	5 سنوات إلى 10 سنة	
15.4	6	10 سنة إلى 15 سنة	
23.1	9	من 15 سنة فما فوق	
100	39	المجموع	
5.12	2	مهام جد معقدة	درجة تعقيد مهام المنصب
51.28	20	مهام معقدة	
43.58	17	مهام بسيطة	
100	39	المجموع	
56.4	22	نعم	قبول العمل عن بعد
43.6	17	لا	
100	39	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.22

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

من خلال الجدول (1) يلاحظ تنوع في أفراد عينة الدراسة، حيث أن أغلبهم من الاناث، كما أن معظمهم تتراوح عدد سنوات خدمتهم بين خمسة سنوات إلى عشرة سنوات، كما يلاحظ أنه توجد نسبة كبيرة من الموظفين ذوي المسؤوليات المعتبرة وأغلبهم من مفتشي الضرائب والمفتشين المركزيين والرئيسيين، كما تبين أن نسبة كبيرة من الموظفين لديهم قبول للعمل عن بعد حيث تقدر هذه النسبة بـ 56.4 بالمائة من مجموع العينة المبحوثة ودافعهم الأساسي في ذلك هو الخوف من انتقال الفيروس وهذا بنسبة 77.2 بالمائة، أما الدافع الثاني فهو مرونة الوقت حيث كانت نسبة الاستجابة لذلك 22.5 بالمائة، أما النسبة المتبقية فهي ترجع لعوامل أخرى منها خفض تكاليف التنقل التفرغ لشؤون الأسرة وغيرها، بينما الأفراد الذين أجابوا بـ لا فقد بلغت نسبتهم 43.6 بالمائة وأرجعوا ذلك أساسا لطبيعة المهام التي لا تسمح لهم بالعمل عن بعد وهذا بنسبة 88.23 بالمائة، بينما أرجع البعض ونسبتهم 11.77 بالمائة سبب عدم استعدادهم للعمل عن بعد لعدم قدرتهم في التحكم في التكنولوجيا وبالتحديد تكنولوجيا التواصل عن بعد. هذا التنوع في خصائص أفراد عينة الدراسة واستعداداتهم للعمل عن بعد سيساعد في الحصول على إجابات موضوعية غير حيادية تخدم هدف البحث.

3-3 أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، وقد قسمت الاستبانة إلى قسمين: قسم خاص بالبيانات الشخصية، وقسم خاص بمحاور الدراسة.

3-4 المعالجة الإحصائية: تم استخدام حزمة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS.19) من أجل إدخال وتبويب وجدولة ومعالجة البيانات المجمعة من الاستبانات المقبولة، وللإجابة على أسئلة الدراسة استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية: أساليب الاحصاء الوصفي: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوياري لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

الحسابي، الانحراف المعياري وأساليب الاحصاء الاستدلالي: معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha)، اختبار t لعينة واحدة من أجل اختبار الفرضيات.

3-4-1 اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة:

من أجل الوقوف على ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الاتساق الداخلي لكرونباخ ألفا بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة بيانات العينة الكلية، إذ تعدّ قيمة معامل كرونباخ ألفا مقبولة في بحوث الإدارة إذا كانت تعادل 60% فما فوق.

وقد أوضحت نتائج درجة الثبات في إجابات أفراد عينة الدراسة أن معامل الثبات يعادل 65% لمختلف محاور الدراسة. وهذا يعني أنه لو تم إعادة توزيع الاستبانة على نفس عينة الدراسة في فترة لاحقة سوف نحصل على نفس البيانات وبنسبة احتمالية قدرها النسب المذكورة سابقا، وبالتالي يمكننا الاعتماد على هذه البيانات في تحقيق أهداف الدراسة.

أما فيما يتعلق باختبار صدق أداة الدراسة أو ما يعرف بصدق المحتوى. فقد تم عرضها على مجموعة من الخبراء والباحثين في مجال إدارة الاعمال، وعلى ضوء ملاحظاتهم وتوجيهاتهم تم إضافة عدد من العبارات وحذف عبارات أخرى كما وقد تم تعديل وتصويب عدد آخر من عبارات الاستبانة.

4- وصف إجابات الدارسة واختبار الفرضيات: سنستعرض فيما يلي وصف للإجابات أفراد عينة الدراسة عن مختلف العبارات كما سيتم اختبار فرضييتي الدراسة.

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف

د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

1-4 وصف إجابات أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضية الأولى للمحور الأول: في

الجدول (2) وصف لإجابات أفراد عينة الدراسة مع اختبار الفرضية الأولى بالنسبة

لمحور القابلية السلوكية للموظفين للعمل عن بعد:

الجدول رقم (2): الإحصاء الوصفي والاستدلالي للمحور الأول

الترتيب	مستوى الموافقة	الدلالة المعنوية	t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات المحور	
5	متوسطة	0.09	1.74	1.10	3.30	يتمتع الأفراد بقدرة على اتخاذ القرارات	1
7	متوسطة	0.28	1.09	1.17	3.20	يتمتع الأفراد بحس إدارة الوقت	2
4	متوسطة	0.02	2.30	1.04	3.38	يتمتع الأفراد بمهارات في الإعلام الآلي	3
8	متوسطة	0.46	0.74	1.28	3.15	يتمتع الأفراد بقدرة على التواصل باستخدام الوسائط الالكترونية	4
2	كبيرة	0.00	4.27	1.15	3.71	يتمتع الأفراد بحس المسؤولية في انجاز المهام	5
1	كبيرة	0.00	5.41	1.00	3.87	يتمتع الأفراد بالأمانة في تأدية المهام	6
3	كبيرة	0.01	3.47	1.19	3.66	يتمتع الأفراد بالدقة في العمل	7
6	متوسطة	0.21	1.27	1.13	3.23	يتمتع الأفراد بالانضباط بالمواعيد	8
	متوسطة	0.04	1.89	0.88	3.26	المحور ككل	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج SPSS.19

يتضح من الجدول (2) أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3.26)، أي أنه يوجد اتجاه إيجابي في استجابات أفراد عينة الدراسة على أن الموظفين بالمؤسسة يتمتعون بخصائص سلوكية تؤهلهم للعمل عن بعد، حيث جاءت الفقرة (06) "يتمتع الأفراد بالأمانة في تأدية المهام" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.87)، وهذا يدل على أنه هناك درجة موافقة كبيرة على أن الأفراد يتحرون الأمانة في تأدية عملهم خصوصا أن العمل عن بعد يعتمد على الرقابة البعدية في القيام بالمهام وأن الرقابة الذاتية هي الأساس في العمل، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (04) وهي "يتمتع الأفراد بقدرة على التواصل باستخدام الوسائط الالكترونية" بمتوسط حسابي

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

(3.15)، وهذا يدل على وجود درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة

اتجاه هذه الفقرة وهذا ما يبين النقص في تكوين العاملين على تقنيات العمل عن بعد، حيث لم يسبق للمؤسسة محل الدراسة وأن اعتمدت على هذا النظام.

وبما أن مستوى الدلالة للمحور ككل جاءت أقل من 0.05 ووفقا لاختبار t

لعينة واحدة يمكن رفض الفرضية الأولى ومفادها أنه لا يتمتع الأفراد العاملون بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف بقابلية للعمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظرهم عند مستوى دلالة 0.05.

2-4 وصف إجابات أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضية الأولى للمحور الثاني: في

الجدول (3) وصف لإجابات أفراد عينة الدراسة مع اختبار الفرضية الثانية بالنسبة

لمحور تلاميذ المهام لخصائص العمل عن بعد:

الجدول رقم (3): الإحصاء الوصفي والاستدلالي للمحور الثاني

الترتيب	مستوى الموافقة	الدلالة المعنوية	t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات المحور	
2	متوسطة	0.04	2.06	1.16	3.38	يمكن قياس نواتج المهام المكلف إنجازها	1
6	متوسطة	1	0.00	1.14	3.00	يمكن أداء المهام دون الحاجة للإشراف المباشر	2
4	متوسطة	0.53	0.62	1.02	3.10	معظم المهام تأخذ الطابع الفكري	3
3	متوسطة	0.11	1.60	1.09	3.28	معظم المهام لا تتطلب التفاعل المباشر مع العملاء	4
5	متوسطة	0.40	0.84	1.33	3.17	معظم المهام يمكن إنجازها بالاستعانة بالحاسب الآلي	5
1	كبيرة	0.02	2.33-	0.95	3.64	معظم المهام لا تتطلب التفاعل المباشر مع الزملاء	06
7	ضعيفة	0.00	2.97-	1.40	2.33	معظم المهام لا تتطلب التواجد المادي في المكتب (يمكن إنجازها في المنزل كمثال)	07
	متوسطة	0.39	0.83-	1.03	2.85	المحور ككل	08

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف
د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج SPSS.19

يتضح من الجدول (3) أن المتوسط الحسابي العام بلغ (2.85)، أي أنه يوجد اتجاه سلبي في استجابات أفراد عينة الدراسة على أن المهام بالمؤسسة ملائمة لمتطلبات العمل عن بعد، حيث جاءت الفقرة (06) "معظم المهام لا تتطلب التفاعل المباشر مع الزملاء" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.64)، وهذا يدل على أنه هناك درجة موافقة كبيرة على أن المهام لا تتطلب التفاعل المباشر مع الزملاء وهذا فيه إشارة للإمكانية العمل الفردي وبالتالي العمل عن بعد. أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (07) "معظم المهام لا تتطلب التواجد المادي في المكتب" بمتوسط حسابي (2.33)، وهذا يدل على وجود درجة موافقة ضعيفة من قبل أفراد عينة الدراسة اتجاه هذه الفقرة، فعلى الرغم من وجود إمكانية العمل الفردي إلا أن التواجد في مكتب العمل ضروري وهذا لعدة أسباب أهمها سرية بعض الوثائق المتعلقة بالعمل، وبالتالي عدم إمكانية تداولها خارج مكتب المؤسسة، بالإضافة إلى أن معظم الوسائل التقنية لا يمكن توفيرها لدى العاملين في بيوتهم مثل خط الهاتف والأنترنيت والحواسيب وألات الطباعة وغيرها.

وبما أن مستوى الدلالة للمحور ككل جاءت أكبر من 0.05 ووفقا لاختبار t لعينة واحدة يمكن قبول الفرضية الثانية ومفادها لا تتضمن أنشطة مركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف مهام يمكن تكييفها مع نظام العمل عن بعد من وجهة نظر الموظفين به عند مستوى دلالة 0.05.

بما أنه تم رفض الفرضية الأولى وقبول الفرضية الثانية يتوجب علينا في هذه الحالة اختبار الفرضية الرئيسية، وهذا بإخضاع كلا المحورين لاختبار t كما هو موضح في الجدول التالي:

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف
 د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين
الجدول رقم (4): اختبار الفرضية الرئيسية

عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	الدلالة المعنوية
المحور الأول	3.26	0.88	1.89	0.04
المحور الثاني	2.85	1.03	-0.83	0.39
	3.30	0.81	2.35	0.02

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج SPSS.19

بما أن مستوى الدلالة ككل جاءت أقل من 0.05 ووفقا لاختبار t لعينة واحدة يمكن رفض الفرضية الرئيسية ومفادها لا يتمتع مركز الضرائب الجوّاري باستعداد في تبني نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين به عند مستوى دلالة 0.05.

5- تحليل ومناقشة نتائج الدراسة: من خلال نتائج الدراسة واختبار الفرضيات تبين لنا أن لدى العاملين قابلية للعمل عن بعد، وهذا لما يتمتعون به من خصائص سلوكية تؤهلهم لذلك، أهمها الأمانة والمسؤولية والدقة في العمل وهي خصائص تعد جوهرية في العمل عن بعد في ظل غياب الرقابة المباشرة من قبل المسؤولين بالمؤسسة، أما فيما يتعلق بطبيعة المهام بالمؤسسة محل الدراسة وعلى الرغم من أنها لا تتطلب التفاعل المباشر مع الزملاء في العمل أو حتى مع العملاء إلا أن معظمها يتطلب التواجد المادي في المكتب، وهذا ما تؤكدته العبارة رقم (02) من المحور الثاني، حيث يصعب أداء المهام دون الاشراف المباشر للمسؤولين، ناهيك أن معظم الأعمال المكلف بها الموظفون يتم تأديتها يدويا دون الحاجة للحاسب الآلي الأمر الذي يجعل عملية التحول إلى نظام العمل عن بعد صعبة، وما يؤكد ذلك أن المؤسسة محل الدراسة لجأت إلى خفض عدد العاملين بها مع خفض ساعات الدوام تجنباً لانتشار الفيروس كبديل لمواجهة الجائحة دون اللجوء لنمط العمل عن بعد، وهذا

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

في ظل الإجراءات التي أخذت به مختلف المؤسسات العمومية والاقتصادية في الجزائر بموجب نص المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 26 رجب 1441 الموافق لـ 21 مارس 2020، المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء كورونا (كوفيد 19) ومكافحته والذي ينص في المادة 06 يوضع في عطلة استثنائية مدفوعة الأجر، خلال المدة المنصوص عليها في المادة 02 المقررة بـ 14 عشر يوما من يوم 22 مارس 2020 المرسوم (تم تمديد هذه الآجال لفترات أخرى)، ما لا يقل عن 50% من مستخدمي كل مؤسسة وإدارة عمومية، كما تم تحديد الفئة ذات الأولوية في هذا الاجراء بنص المادة 08 وفحواها: " تمنح الأولوية في العطلة الاستثنائية للنساء الحوامل والنساء المتكفلات بتربية أبنائهن الصغار وكذا الأشخاص المصابين بأمراض مزمنة وأولئك الذين يعانون هشاشة طبية". ما يمكن قوله إن استعداد مركز الضرائب لتبني نظام العمل عن بعد في ظل المعطيات المتوفرة ليس بالضمان الكافي لنجاح هذا النظام إن طبق بالمركز مستقبلا. فالمتطلبات السلوكية وحدها لا تكفي لنجاح نظام العمل عن بعد بل لا بد من إعادة النظر في طبيعة المهام إضافة إلى توفير البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة بالتوازي مع تكوين للموظفين في هذا المجال.

الخاتمة:

مما سبق نجد أن العمل عن بعد أصبح البديل الوحيد لضمان استمرارية نشاط المؤسسات في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد19- إن نجاح تطبيق نظام العمل عن بعد بأي مؤسسة يستدعي توفير متطلبات أساسية لذلك منها اليد العاملة المؤهلة توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكييف جيد للمهام بها. وعلى رغم من أن نظام العمل عن بعد نظام معمول به منذ عدد من السنوات سواء بشكل جزئي أو بشكل كلي، إلا أن بعض المؤسسات ما زالت لم تعرف هذا

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف

د. محمد حمر العين

د. جمال معتوق

د. محمد سيف الدين بوفالطة

النظام من العمل بعد، ومن بين هذه المؤسسات مركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف محل الدراسة. هذه الأخيرة لم تلجأ قط لنظام العمل عن بعد نهائياً سواء قبل جائحة كورونا أو بعدها، واكتفت فقط باتخاذ الإجراءات الحكومية المتعارف عليها في مواجهة الجائحة، وهي خفض عدد العاملين وهذا لفترات محددة.

وتوصلت الدراسة الحالية وعلى الرغم من عدم تطبيق نظام العمل عن بعد بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف إلا أنه توجد إمكانية لتطبيقه، وهذا من وجهة نظر الموظفين العاملين به، ويرجع سبب ذلك أن الموظفون بهذه المؤسسة لديهم قابلية للعمل عن بعد لما يتمتعون به من خصائص سلوكية تؤهلهم لذلك يكفي توفير بعض العوامل المكتملة لمتطلبات العمل عن بعد وعلى رأسها تكييف المهام وتبسيطها وتجزئتها خصوصاً أن نسبة كبيرة من الموظفين اعتبروها مهام معقدة يصعب تنفيذها عن بعد وتحتاج إشرافاً مباشراً.

في ظل هذه المعطيات يمكننا طرح مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها مساعدة مركز الضرائب الجوّاري في تبني نظام العمل عن بعد، وهي كالتالي:

- إعادة النظر في طبيعة المهام الواجب تنفيذها من قبل العاملين فهي في مجملها غير قابلة للتجزئة ومعقدة؛

- إخضاع العاملين لدورات تكوينية في مجال العمل عن بعد؛

- العمل على توفير تكنولوجيات العمل عن بعد بالمستوى الذي يضمن استمرارية أداء المهام بمركز الضرائب الجوّاري لولاية سطيف؛

- إيمان الإدارة العليا بالفوائد الممكنة جنمها عن طريق العمل عن بعد لا سيما بالنسبة للعنصر النسوي الذي يعتبر غالبية كبرى في المؤسسة؛

- الاستثمار في المورد البشري بالمؤسسة لما يتمتع به من قابلية كبيرة للعمل عن بعد؛

تقييم إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا -كوفيد 19- من وجهة نظر الموظفين. دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف
د. محمد سيف الدين بوفالطة د. جمال معتوق د. محمد حمر العين

المراجع والمصادر:

- 1- الزومان ر، العقبلي م، السلامة ر، &، الرسيبي م. (2004). العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية. المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي (المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة.
- 2- الهيئة الاتحادية، (2020) دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية وارشادات إجرائية في الظروف الطارئة. هيئة الاتحادية .
- 3 - المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 26 رجب عام 1441 الموافق ل 21 مارس سنة 2020 والمتعلق بتدابير الوقاية من فيروس كورونا (كوفيد -19) ومكافحته.
- 4- المديرية العامة للضرائب (2020)، الهياكل الجديدة للمديرية العامة للضرائب: <https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/com-smartslider3/modernisation-voir-plus-ar/230-2014-05-20-08-13-32>
- 5- جمعة عبد الله ر، نغميش أ، &، أبوزيد ن. (2015). العمل عن بعد كتوجه حديث لتعزيز دور المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة في تنمية المجتمع المحلي. المجلة العربية الدولية للمعلوماتية.
- 6- نجلاء فليح، ونادية قزمار. (2018). التكييف القانوني للعمل عن بعد. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية.
- 7- INRS. (2020, 07 04). teletravail situation exceptionnelle. Récupéré sur santé et sécurité au travail: www.inrs.fr/risques/teletravail-situation-exceptionnelle
- 8- OIT. (2016). Difficultés et avantages du télétravail pour les travailleurs et les employeurs dans les secteurs des TIC et des services financiers. GENÈVE: BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL.
- 9- OIT. (2020). Le travail à domicile en réponse à l'épidémie de COVID-19: guide de l'employeur. Genève: Organisation internationale du Travail.
- 10- OIT. (2020). Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Troisième édition. Genève: OIT.
- 11- Tremblay, D., Chevier, C., & Di loreto, M. (2007). Le télétravail comme nouvelle forme d'organisation du travail. Montréal: Chaire bell en technologie et organisation du travail.
- 12- Union Européenne,.. (2002). Accord - cadre européen sur le télétravail. UE