صلة

دراسة مستقبل العمل

لعام 2022

سنة الإصدار: 2022
وحدة الأبحاث والدراسات – شركة صلة تمكين العمل
طريق أنس بن مالك، حي الياسمين، المكتب الرئيسي
المملكة العربية السعودية
هاتف: 920007113
بريد إلكتروني: research@silah.com.sa

تشير جميع الدلائل إلى أن مستقبل العمل يكمن في نموذج العمل الهجين، مما يزيد الضغط على المنشآت لتعزيز أشكال جديدة من سبل التواصل مع إعادة اختراع تجارب الموظفين وتطوير كيفية تعريفهم لمكان العمل.

كانت هذه أبرز ما يمكن تلخيصه من دراسة مستقبل العمل لعام 2022 التي أجرتها Foundry والتي استطلعت آراء 401 من قادة تكنولوجيا المعلومات والأعمال لفهم تأثير الوباء على مكان العمل بشكل أفضل وتسجيل كيفية تخطيط المنشآت للمضي قدما في العمل عن بعد والهجين.

كان لتحول العمل من المنزل آثار بعيدة المدى على المنشآت أثناء الوباء وبعده. حيث قال 69% من المشاركين في استطلاع Foundry إن التغييرات أثرت على كيفية تخطيطهم للمساحات المكتبية والتوظيف التقني والتوظيف إجمالاً، في حين كان 62٪ متحمسين لإنشاء آليات سير عمل جديدة وأكثر كفاءة استجابة للتغيرات في عصر الجائحة. ويربط ما يقرب من الربع (72٪) التحول إلى العمل من المنزل بنظرة أكثر إيجابية لسياسات مكان العمل عن بعد بشكل عام.

أجبر الوباء على احتضان شامل لبعض هياكل العمل الهجينة - 94٪ من المشاركين في الاستطلاع لديهم موظفون عن بعد بالكامل أو هجين بين العمل عن بعد ومن المكتب. كانت الشركات التي تضم أكثر من 1000 موظف أكثر عرضة للحفاظ على مزيج من الموظفين عن بعد وداخل المكتب مع توقع 49٪ لمستقبل هجين مقارنة ب 33٪ للشركات الصغيرة والمتوسطة (<1000 موظف).

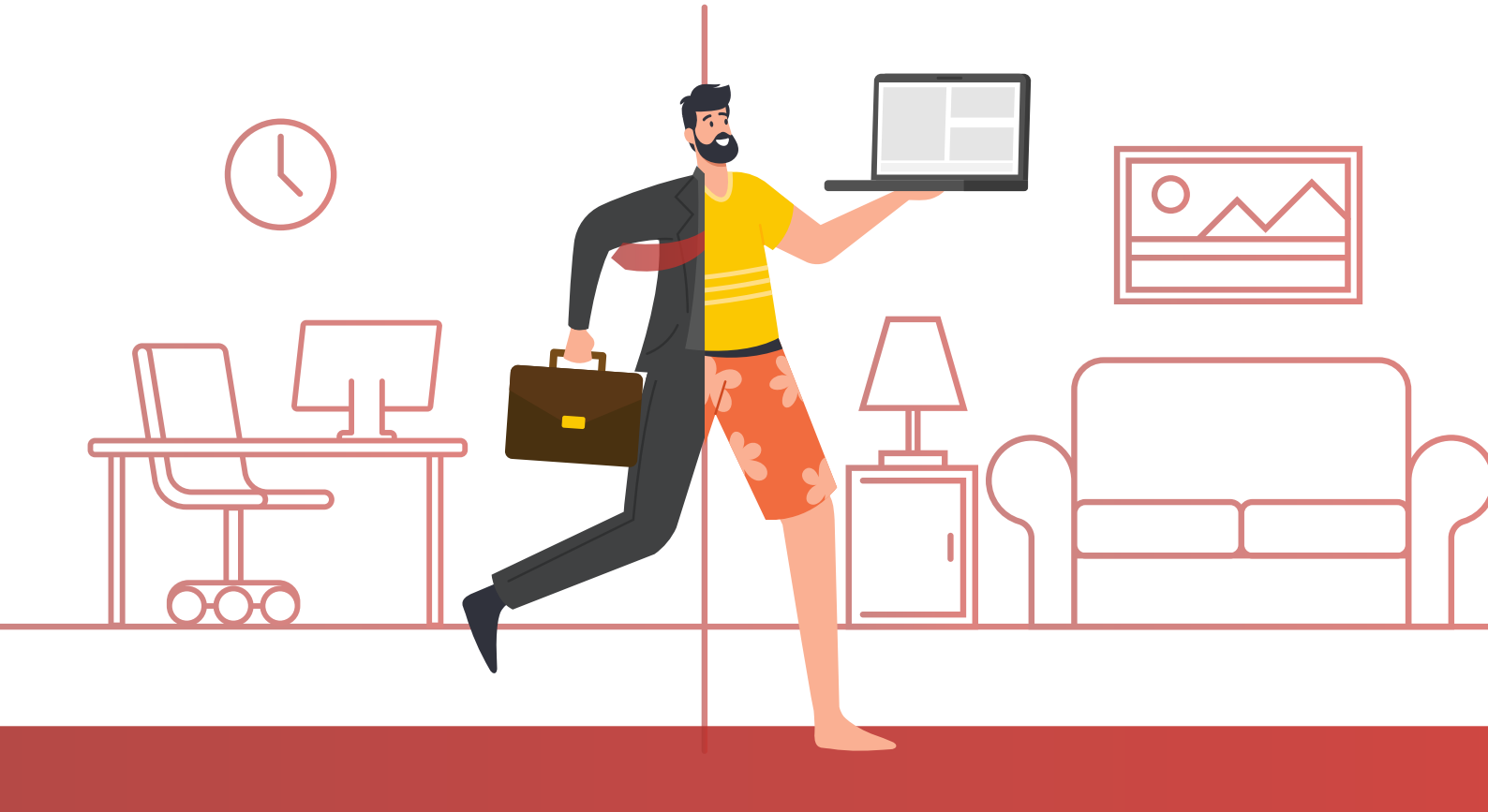
ووجد البحث أن كيانات قطاع التجزئة (20٪) والحكومة (10٪) والخدمات (10٪) كانت أقل احتمالا بكثير لفرض عقوبات على وضع الموظف عن بعد أو عمل من المنزل على مدار فترة الوباء. وعلى العكس من ذلك، كانت الشركات العاملة في قطاع التكنولوجيا أكثر استعدادا لعمل الموظفين عن بعد فقط، بنسبة 46٪ مقارنة لأقل من الثلث إجمالاً (30%).

%69

من صناع القرار في مجال تكنولوجيا المعلومات يتفقون أن التغيير إلى نمط العمل من المنزل ذو تأثير على كيفية تخطيطهم للمساحات المكتبية وخطط التوظيف

وبعد مرور عامين على الجائحة، يتوقع أكثر من 37% من الشركات المستجيبة حاليًا أن تستمر غالبية القوى العاملة لديها في العمل عن بُعد، بينما يقول 26٪ إن الجزء الأكبر من الذين يخططون للعمل في مناصبهم سيعودون بأمان في المستقبل القريب. ومن الآن فصاعدًا يميل 41% من الشركات بشكل كبير نحو العمل الهجين.

ولأن الشركات الكبيرة تعد الأكثر التزاماً بشكل كامل مقارنة بالمنشآت الصغيرة التي يقل عدد وظفيها عن 1000 موظف والتي من المحتمل أن تكون في وضع أفضل للتخلي عن المساحات المكتبية لتبني نموذج العمل عن بعد (35٪) أو الاحتفاظ بمكاتبها واعتماد نمط العمل من المكتب (32٪ مقابل 25٪ من الشركات) لذا مع التحول والميل إلى العمل الهجين، من المتوقع أن يكون الموظفون في مكاتبهم بمعدل 2.2 يوم.



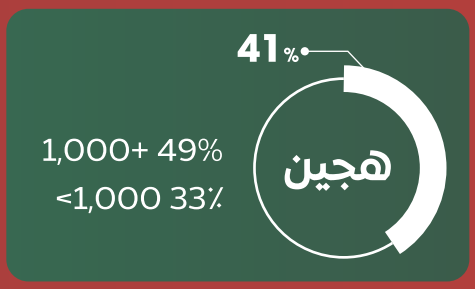
الجائحة تشعل شرارة التغيير في مكان العمل

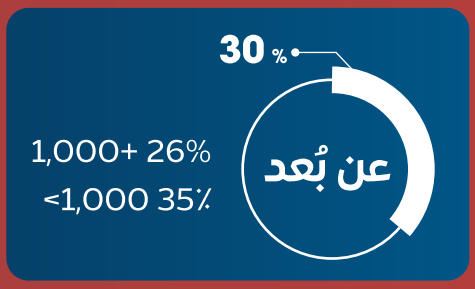
بالإضافة إلى التحول الملحوظ نحو نماذج العمل الهجينة، فإن فترة الوباء جلبت تغييرات دائمة أخرى على عمليات واستراتيجيات التشغيل، حيث بدأت جهود التحول وأصبحت في حالة تأهب قصوى نتيجة لآثار الوباء، وهو سيناريو أشار إليه 67٪ من المشاركين في دراسة مستقبل العمل لعام 2022

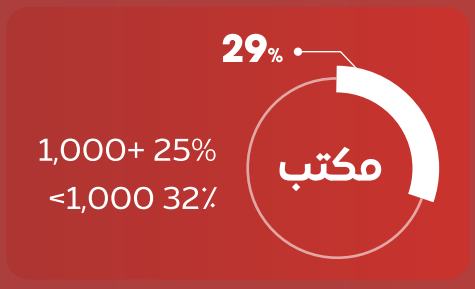
2.2 يـــوم **هو متوسط عمل الموظف الهجين من المكتب**

و لإستيعاب التغييرات التي أدخلتها نماذج العمل الجديدة ، 65٪ من المشاركين في الاستطلاع بدأوا جهوداً للحفاظ على قوة عاملة هجينة، وركز 53٪ منهم على الحفاظ على قوة عاملة عن بعد، وكثف نصفهم جهودهم لضمان قدرة موظفي تكنولوجيا المعلومات على العمل بفعالية عن بعد.

حالة مكان العمل







مع توسع مساحة عمل الموظفين وآليات التشغيل من خارج محيط المنشأة التقليدي ، أصبح الأمن أولوية قصوى ثلاثة وستون في المئة من المنظمات تقول أن اعتماد حلول أمنية جديدة للعمل عن بعد يعد استثمار طويل الأمد بسبب الجائحة، وأكد أكثر من نصفهم (53٪) زيادة الاستثمار في الحلول الأمنية وإدارة المخاطر. التفكير في تحقيق التوازن بين.احتياجات الفرق ينقسم بين العمل عن بعد والعمل في المكتب والحفاظ على أنظمة وعمليات آمنة أحد أهم ثلاثة مخاوف لدى صانعي القرار في مجال تكنولوجيا المعلومات. كان المسؤولون التنفيذيون في مجال تكنولوجيا المعلومات أكثر عرضة لإثارة المخاوف بشأن الحفاظ على الأنظمة والعمليات في عصر العمل الهجين (43٪) وكذلك الشركات التي يقل عدد موظفيها عن 1000 موظف (42٪).

لمعالجة تلك المخاوف، 60٪ من المجيبين قد عملوا على أو يخططون للاستثمار في عناصر تحكم أمنية محسنة مثل المصادقة متعددة العوامل والكشف عن عناط النهاية والاستجابة و VPN عبر قطاعات الصناعة ومن المرجح أن تستثمر ITDMs في مجال الرعاية الصحية في الحلول الأمنية المحسنة 72% تليها المؤسسات المالية (65%).

تغييرات طويلة الأمد تسارعت وتيرتها بسبب الوباء

65%
الحفاظ على قوة عاملة هجينة

53%
الحفاظ على القوى العاملة عن بعد

63%
اعتماد حلول أمنية جديدة للعمل عن بعد

49%
زيادة الاستثمار في التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء / الموظفين

50%
الحفاظ على موظفي تكنولوجيا المعلومات العاملين عن بعد

53%
زيادة الاستثمار في الأمن وإدارة المخاطر

كما أنه زادت أتمتة إجراءات العمل والتشغيل خلال فترة الوباء ومن المتوقع أن تستمر بصورة دائمة لإدارة العمل. أبلغت 46% من الشركات التي شملها الاستطلاع عن زيادة أتمتة العمليات الأساسية، وحقق قطاع الخدمات النسبة الأعلى بين المشاركين (68%). كما احتلت زيادة أتمتة عمليات تكنولوجيا المعلومات مرتبة عالية، حيث أشار إليها 45% من المشاركين، ومرة أخرى كان بشكل ملحوظ في قطاع الخدمات بنسبة (56%).

ونظرًا لأن الصحة والسلامة يشكلان مصدر قلق رئيسي أثناء الجائحة وبعدها، تتخذ الشركات عددا من التدابير لرفع مستوى المرافق وحماية الموظفين. فقد استثمر أكثر من ربع المشاركين (26٪) في تقنيات التدفئة والتهوية وتكييف الهواء وتدوير الهواء وتنظيفها إلى جانب آليات إدارة الوثائق الخالية من اللمس وغير الورقية (22٪). تم جلب حلول اللافتات الرقمية بنسبة 18٪ لإعلام الموظفين.

عن إجراءات الصحة والسلامة في حين استفاد 18٪ من أدوات تخطيط المساحات لضمان التباعد الاجتماعي والمرافق الخالية من اللمس، تقنيات مثل الإضاءة وأجهزة استشعار فتح الأبواب بالإضافة إلى المصاعد التي يتم تنشيطها صوتيا. كما تواصل أتمتة عمليات تكنولوجيا المعلومات (37٪) والعمليات التجارية (35٪) في لعب دور رئيسي للحفاظ على سلامة الموظفين، وأكثر من ربع الشركات (27٪) عملت على تقديم التدريب عن بعد لإبقاء الموظفين على اطلاع دائم بهذه التدابير.

%60

يخططون للاستثمار في تعزيز ضوابط الأمان لمعالجة مخاوف العمل الهجين

خلق تجارب جديدة

وفي ظل أن التواصل وجهاً لوجه يعد خطر خلال الجائحة، حولت الشركات الانتباه إلى قيادة تجارب جديدة لكل من العملاء والموظفين. قال ما يقرب من نصف الشركات (49٪) التي شملها الاستطلاع إن العمل عن بعد والهجين قد غيّر كيف يختار العملاء التفاعل معهم، مع التعليم (65٪)، والتكنولوجيا (57٪)، والخدمات (61٪) هي القطاعات الأكثر تأثراً بذلك. وقال حوالي ربع المشاركين فقط (26٪) إنهم لم يواجهوا أي تغيير في كيفية تفاعل العملاء معهم.

وقال 49٪ من المشاركين في الاستطلاع إنهم زادوا من استثماراتهم في التكنولوجيا لتحسين تجارب العملاء والموظفين. حيث أن الأولوية بالنسبة ل 26% من المشاركين كانت تسريع التحليلات ومبادرات التعلم الذكاء الاصطناعي وهو استثمار من المرجح أن يغذي طرق جديدة للتفاعل مع العملاء والموظفين.

%49

يتفقون على أن العمل عن بُعد والهجين غير من طريقة تفاعل عملائهم

أهم 3 مخاوف تتعلق بالعمل الهجين

القدرة على التواصل بكفاءة

معنويات الموظفين والإرهاق

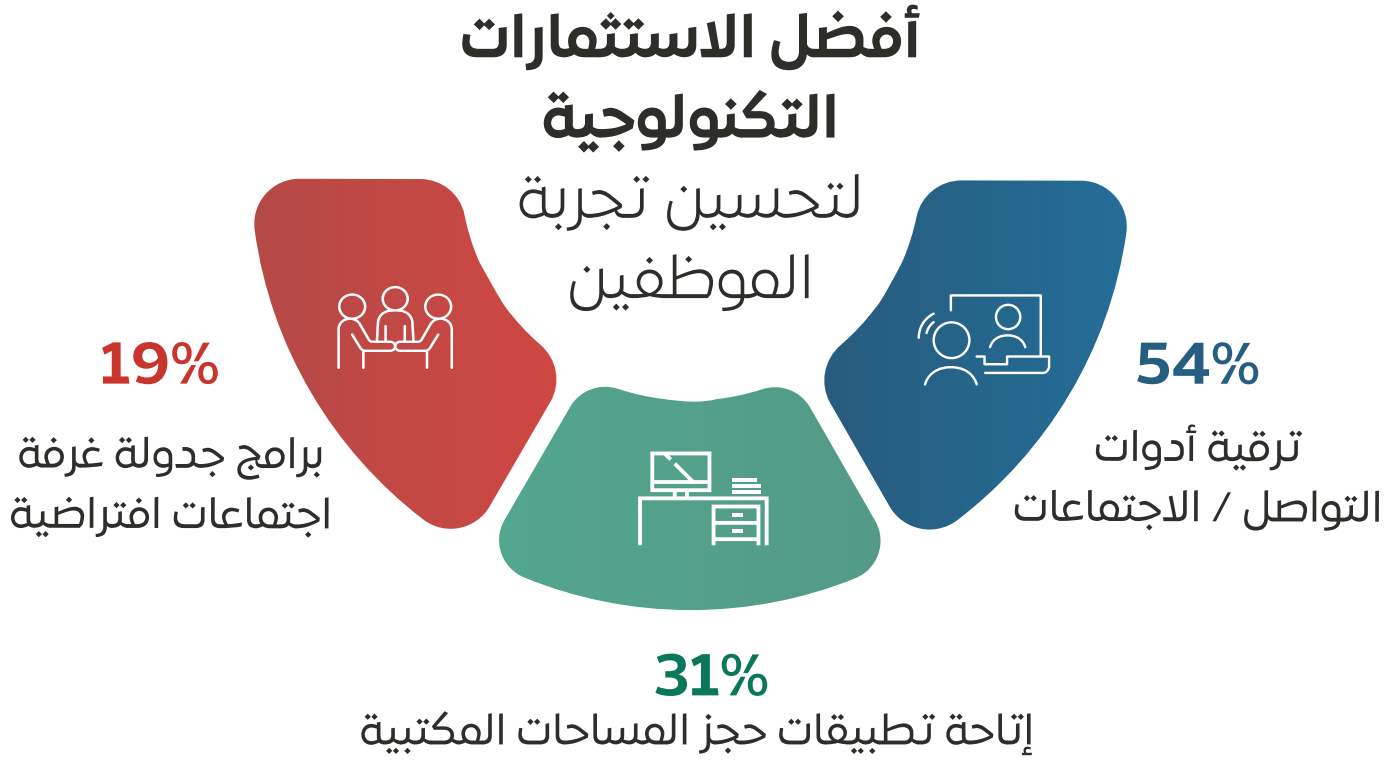
الحفاظ على أنظمة وعمليات آمنة

كانت هناك مخاوف كبيرة حول كيفية تأثير التحول إلى العمل الهجين على الموظفين. ولا يزال التواصل الفعال يمثل قضية رئيسية، حيث أشار أكثر من النصف (51٪) إلى هذا التحدي، بينما أعرب المشاركون في قطاع التصنيع (72٪) وقطاع التجزئة (80٪) عن قلقهم بشكل خاص بشأن كيفية القيام بذلك وتسهيل التواصل بين الموظفين في ظل انتشارهم عبر المكاتب وضمن العمل عن بعد، فقد كانت هناك مخاوف عالية حول كيفية إنشاء تجربة تكافئ - في الواقع ، أكد 40٪ من المجيبين أنه من الصعب إنشاء تجربة اجتماع عادلة وذات مستوى تواصل عالي للفرق الهجينة.

بالإضافة إلى ذلك، كان 33٪ من المجيبين يتصارعون حول كيفية استضافة الاجتماعات الهجينة بشكل فعال، في حين أعرب 30٪ عن قلقهم بشأن انخفاض إنتاجية الموظفين.

والقدرة على توفير الدعم المناسب لتكنولوجيا المعلومات (23٪). على وجه الخصوص، إدارة فريق تكنولوجيا المعلومات في نموذج العمل الهجين ل 16% من المشاركين وخاصة في الجهات الحكومية (41٪). بشكل عام ، يقول 73٪ من صانعي القرار في مجال تكنولوجيا المعلومات إنهم غيروا طريقة إدارتهم لفريق تكنولوجيا المعلومات الخاص بهم. قال 7٪ فقط من المشاركين في استطلاع مستقبل العمل لعام 2022 إنهم ليس لديهم مخاوف أو خطط لإنشاء قوة عاملة هجينة.

ولمواجهة التحديات، استثمر 54٪ من المشاركين في تعزيز أدوات التواصل والاجتماعات، وتطبيقات لتمكين الموظفين من حجز المساحات المكتبية (31٪ - إرتفاع إلى 42٪ للمنشآت الكبيرة والعملاقة بينما 19% فقط للشركات الصغيرة والمتوسطة)، وبرمجيات جدولة غرفة اجتماعات افتراضية (19٪). كما تم استدعاء أدوات إدارة تجربة المستخدم النهائي والأجهزة اللاسلكية وسماعات الرأس وتكنولوجيا التواجد كأدوات تهدف إلى خلق تجارب جديدة.



42%

من صناع القرار في مجال تكنولوجيا المعلومات يتفقون أن نمط العمل من المنزل سهّل التوظيف في المناصب المفتوحة والعثور على المواهب اللازمة

حسب هيكل مكان العمل

%20	%39	%64
المقر	هجين	عن بعد

ولتسهيل التفاعل بين فرق تكنولوجيا المعلومات الهجينة، تتبع الشركات عددًا من الاستراتيجيات. 46% منهم عمل على زيادة استخدام أدوات إدارة المشاريع والتواصل، و 33% كانوا يحسنون استراتيجيات الانضمام للعمل والتدريب والربع فقط يميلون إلى تكثيف التواصل لضمان إنجاز العمل بفعالية.

التأثير على المواهب

في خضم الحديث عن "الاستقالة العظيمة" وأزمة المواهب المستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات، كان للتحول إلى العمل من المنزل جانب إيجابي في التوظيف حيث أن المزيد من الشركات أصبحت منفتحة على المرونة الجغرافية والتوظيف عن بعد حيث قال ما يقرب من نصف المشاركين في الاستطلاع ان التحول إلى العمل من المنزل جعل أمر التوظيف أسهل للشواغر المتاحة والعثور على المواهب اللازمة.

62% **من المنظمات خططت لإتاحة نمط عمل مرن للحفاظ على القدرة التنافسية في السوق**

ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات كبيرة، سواء بالنسبة لتوظيف المواهب أو الاحتفاظ بها. أعرب ما يقرب من ثلث المشاركين (32٪) عن مخاوفهم بشأن "تحيز القرب" ، وهو التأثير الذي يمكن أن يحدثه العمل عن بعد فيما يتعلق بالنجاح الوظيفي للموظفين، وهو شعور كان أعلى بين المجيبين في الشركات الكبيرة (38٪). وكانت الروح المعنوية والإرهاق بين الموظفين عاملا رئيسيا آخر، أشار إليه 47٪ من المشاركين. وكانت هناك أيضا مخاوف من أن العمل الهجين يمكن أن يؤثر على جهود المنظمات لتحقيق التنوع والشمول، وفقا لما ذكره 16٪ من المشاركين.

مع تزايد خيارات العمل المتاحة، يجب على الشركات أيضًا إحداث تدابير للحفاظ على قدرتها التنافسية من أجل جذب والاحتفاظ بأفضل المواهب. وهنا، كانت أهم الاستراتيجيات هي ضمان خيارات العمل المرنة (62٪)، وتحسين التغطية الصحية (37٪)، وزيادة التعويضات (35٪).

أحد الخيارات التي نوقشت كثيرا والتي ليست مطروحة على الطاولة بالنسبة لمعظم المنشآت المشاركة هو تقليص أيام العمل الأسبوعية إلى أربعة أيام، حيث أن 60% من المشاركين في الاستطلاع رفضوا الفكرة، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى انخفاض معدل التوافر للعملاء بنسبة (69%).

مع تحديد مستقبل العمل بوضوح على أنه هجين، تتمتع الشركات بفرصة لإعادة تصور كيف وأين يتم العمل ويمكن للاستراتيجية الصحيحة، المدعومة بالتكنولوجيا المناسبة، أن تمكن الشركات والموظفين من أن يكونوا أكثر ابتكارًا وكفاءة مع تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة.

صلة هي شركة سعودية رائدة تقدم مجموعة واسعة من الحلول والمنتجات والخدمات المبتكرة والعالية الجودة لتعزيز كفاءة المنشآت وإدارة وتنظيم العمل عن بعد، مراقبة الإنتاجية والتدريب الإلكتروني.

تقدم **صلة** خدماتها لعملائها من المؤسسات في القطاعين العام والخاص في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية من خلال فروعها في الرياض، الدمام.