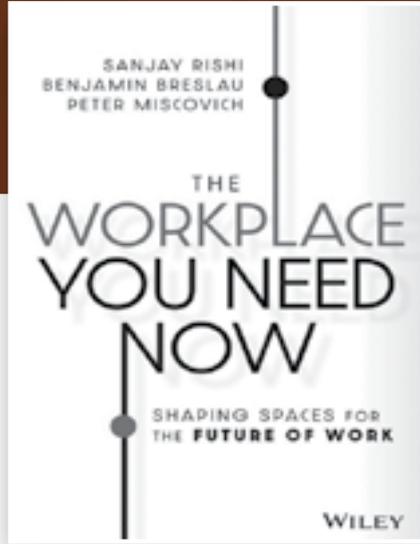


مستقبلات أماكن العمل قراءة نقدية في كتاب: مكان العمل
الذي تحتاج إليه الآن: تشكيل المساحات لمستقبل العمل

**Futures of Workplaces Critical Reading of: The Workplace you
need now: Shaping Spaces for the Future of Work**

الرقم التعريفي DOI

<https://doi.org/10.31430/PENI1759>



Sanjay Rishi, Benjamin Breslau & Peter Miscovich

*The Workplace you need now:
Shaping Spaces for the Future of Work*

(Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, 2022).

مقدمة

لطالما كانت أماكن العمل مساحات تجمع أجيالاً من القوى العاملة تسعى لتحقيق النجاح والأرباح، ومساحات يجد فيها الناس الرضا، والشعور بالانتماء، وفرص التعلم، والنمو. وعلى مدى العقود القليلة الماضية، تطوّر استخدام المؤسسات والمنظمات والمقاولات لأماكن العمل والمكاتب في هذه الأغراض، لتصبح إحدى أهم مصادر ميزاتها التنافسية. فمكان العمل هو المكان الذي يجري فيه إنشاء العلامات التجارية، وتعزيز الثقافات الفريدة للمقاولات والمؤسسات، وتشكيل البيئات لإلهام مساهمات القوى العاملة، والابتكار. ومن ثمّ، فإن أبواب العمل الدائم يسعون للاستثمار في إنشاء مساحات ترحيبية وودية وصديقة للبيئة، تسمح لموظفيهم بتنمية قدراتهم وتحقيق ذواتهم.

وفي الآونة الأخيرة؛ لا سيما بدايةً من جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، شهدنا تسارعاً في تغيير مجالات العمل على نحوٍ غير مسبوق. وفي صدد هذه التحولات، يأتي كتاب **مكان العمل الذي تحتاج إليه الآن: تشكيل المساحات لمستقبل العمل** للإحاطة بمعالم هذه التغيرات ورسم مساراتها المستقبلية. ولتوضيح التغييرات العميقة في أماكن العمل، يستهلّ سانجاي ريشي وبنجامين بريسلو وبيتر ميسكوفيتش الكتاب بتقديم ثلاث قصص لتوضيح كيفية تطوّر العمل ومكان العمل الذي نحتاج إليه الآن: 1. مايكروسوفت⁽¹⁾، التي اكتشفت الحاجة إلى مكان العمل لدعم أسلوب عمل أكثر مرونة وتعاوناً، وهو ما أدى إلى تغيير جوهرى في تصميم مكاتب الشركة، وتحديثها في جميع أنحاء العالم، وذلك في أثناء الشروع في مشروع إعادة تطوير طموح تمتد مساحته إلى 280 ألف متر مربع في مقرها الرئيس في ريدموند بولاية واشنطن، الذي سيُشكّل مكان حياة وعمل شركائها خلال عقود قادمة؛ 2. كابيتال وان⁽²⁾، التي غيرت مقرّها في واشنطن لتجعل الموظفين يشعرون بالتواصل على جميع المستويات، وفتحت مساحات تسمح بعقد اجتماعات مرتجلة، وأقامت عددًا من أعمال الفن والمنحوتات على الجدران والقاعات الموضوعة بطريقة استراتيجية لإلهام العاملين، وخلق شعور لديهم بالارتباط بالبيئات المحيطة بهم؛ 3. ليدوس⁽³⁾، التي افتتحت مقرها الجديد في عام 2020 في ريستون بولاية فرجينيا من أجل جلب الأشخاص إلى المساحات المكتبية المصممة لتعزيز الشعور بالانتماء والعمل الجماعي وبذل الطاقات الكامنة، وقد عززت التقنيات الرقمية المنتشرة

1 مايكروسوفت (Microsoft): شركة أمريكية متعددة الجنسيات، وواحدة من أكبر الشركات في العالم، تأسست عام 1975 على يد بيل غيتس (Bill Gates)، وبول ألين (Paul Allen). في عام 2022، كانت الشركة توظف 221 ألف موظف في 120 دولة، ينظر:

"Facts About Microsoft," Microsoft, accessed on 30/10/2022, at: <https://bit.ly/2Rx346f>

2 كابيتال وان (Capital One) شركة أمريكية قابضة، وواحدة من أكبر البنوك في الولايات المتحدة، تتميز بكونها بنكاً يركز على التكنولوجيا. في عام 2021، بلغ إجمالي عدد موظفيها 50767 موظفاً، ينظر:

"Capital One Financial: Number of Employees 2010-2022," Macrotrends, accessed on 30/10/2022, at: <https://bit.ly/3U2sRU0>

3 ليدوس (Leidos) شركة أمريكية للدفاع والطيران وتكنولوجيا المعلومات والبحوث الطبية الحيوية. بحلول نهاية عام 2021، كانت الشركة توظف نحو 43000 موظف بدوام كامل وجزئي في الولايات المتحدة أساساً، وفي أكثر من 39 دولة في سائر أنحاء العالم:

Leidos, Inc. 2021 Annual Report (Washington: 2021), accessed on 30/10/2022, at: <https://bit.ly/3WsyPj1>

عبر المكاتب التي تسمح بالعمل بسلاسة من دون لمسٍ، وعززت أيضًا العمل المنتج في مساحات مشرقة وجيدة التهوية.

يعتبر مؤلفو الكتاب أن أماكن العمل هذه تتجاوز الوظيفة البسيطة لمكان العمل. وهم يعدّون جائحة فيروس كورونا نقطة تحولٍ رئيسة في هذا الصدد؛ إذ إنها أسهمت في تحطيم المعايير الفردية والتجارية والمجتمعية المقبولة منذ زمن طويل، وأطلقت العنان لعدم اليقين بوتيرةٍ وحجمٍ غير متوقّعين. وإذا كان الوباء قد أصبح، تقريبًا، أمرًا متجاوزًا، على غرار الأوبئة الأخرى التي سبقته من قبل، فإن التغيير الهائل الذي كان على المنظمات والقوى العاملة القيام به للإجابة عن الأسئلة الرئيسة التي كان على الشركات أن تتعامل معها قد طرح أيضًا أسئلة المستقبل المتجددة: كيف ستبدو أماكن العمل في الغد؟ وهل أن بيئة العمل الافتراضية مواتية للإنتاجية والابتكار والثقافة والتعاون على المدى البعيد؟ وكيف ستجذب المؤسسات المواهب في المستقبل وتحافظ بها وتؤدي إلى الأداء والثقافة بالنسبة إلى شعوبها؟ وكيف سيتطور العمل في حدّ ذاته؟ وكيف يجب توظيف رأس المال لتسخير وعود المستقبل؟ وما هو التوازن الصحيح بين العمل من المنزل والعمل عن بعد؟ والأهم من ذلك: كيف يمكننا تحسين إنتاجية العمل وتحسين بيئة العمل ورفاهه في آنٍ واحد؟

للإجابة عن هذه الأسئلة وغيرها، يستكشف المؤلفون - على مدى أسطر الكتاب - تجارب رائدة سعت لإنشاء أماكن عمل جديدة تقود ما يسمونه "العناصر الأربعة للقيمة": الثقافة، والتعاون، والإبداع، والمجتمع. ويفضي الكتاب، من خلال عرض تصميم أماكن عمل مخصصة ومرنة ومتكاملة رقميًا تظهر طرائق جديدة للعمل وتجذب أفضل المواهب في الغد، إلى أهمية تشجيع تفاعل العاملين في موضع العمل لتغذية الإبداع والنمو. وهم يسعون إلى تقديم إطار عملي متعلق بتخطيط وإنشاء واستثمار لأماكن عمل هجينة رقمية/مادية فاعلة بدأت في تحديد عالم العمل، ستكون - وفقًا للمؤلفين - "مخصصة"، و"مسؤولة"، و"تجريبية"، من خلال رسم خطوط عريضة لمكان العمل في المستقبل.

أولاً: خصائص مكان العمل المستقبلي في منظور الكتاب

1. إضفاء الطابع الشخصي على مكان العمل

انطلاقاً من فكرة أننا أصبحنا نعيش في عالم من الخيارات التي لا نهاية لها، ومن الإشباع الفوري للحاجات، وأنه من أجل تمييزها، يتعين على المؤسسات والعلامات التجارية إيجاد طرائق جديدة وقنوات مبتكرة للتواصل وتعزيز العلاقة مع العملاء، يعتبر المؤلفون أن مكان العمل يجب أن يكون متمحوراً حول الفرد على نحوٍ أكبر؛ على غرار ما يجري بالنسبة إلى تخصيص المنتج في مراحل التصميم والإنتاج والتسويق. ومكان العمل الشخصي أو المكان المخصص الذي يدعو إليه المؤلفون يستجيب لاحتياجات الموظفين وتفضيلاتهم، ويسمح بتحفيز التقارب فيما بينهم، وإنشاء جماعات أهلية داخل المؤسسة، وإشراك العمال فيما هو أبعد من مهماتهم اليومية.

حجة المؤلفين هنا أنه إذا كانت أماكن العمل قد جرى تصميمها تاريخياً لتكون عامة وغير مخصصة لأفراد أو مجموعات بعينها، أو جرى إنشاؤها إما لعدم وجود أي شخص على وجه الخصوص أو مجموعة معينة من الموظفين في وقت محدد، فمن الواضح اليوم أن القوى العاملة تتنوع على نحو متزايد من حيث العمر والثقافة ومجموعة المهارات والخبرات والاحتياجات والتفضيلات؛ ولذا، فهم يؤكدون على أن مكان العمل ينبغي أن يكون قادراً على استيعاب هذا التباين والنطاق الواسع من الاحتياجات الفردية، وينبغي أن يجعل جميع الموظفين يشعرون بالراحة والنشاط والتوافق؛ ما يتيح تعزيز الكفاءة باستمرار لمواكبة تغيرات السوق المتسارعة. ولإبراز هذا التخصيص لمكان العمل من أجل تحقيق هذا الهدف، يقدم المؤلفون أمثلة عديدة تبرز أن بعض أفضل الشركات وأماكن العمل في العالم تظل متمحورةً حول الأشخاص، وهي متكاملة لإنشاء بيئات وتجارب مخصصة لدفع الأداء الفردي والتجاري. وعلى نحو أكثر تحديداً، يستلهم المؤلفون، في تجسيد منظورهم لمكان عمل المستقبل على المستوى الوضعي، على نحو أساس، أمثلة الشركات الثلاث الكبرى التي أشرنا إليها (مايكروسوفت، وكابيتال وان، وليدوس).

يقدم المؤلفون، في هذا الصدد أيضاً، بُعد المرونة بالنسبة إلى الموظفين للعمل في المكتب، أو العمل عن بعد، أو العمل الهجين الذي يجمع بينهما. وقد ساهمت عدة عوامل رئيسية، سبقت جائحة فيروس كورونا وأعقبته، في نمو هذه النماذج لمكان العمل المرن وتزايدها وتطورها؛ إذ جعلت خدمات التخزين السحابية؛ مثل غوغل درايف (Google Drive)، أو دروب بوكس (Dropbox)، الوصول إلى الملفات سلساً، بغض النظر عن مكان الموظف. ثم إن تقنيات التعاون في مكان العمل؛ مثل غوغل ميت (Google Meet)، وسيسكو ويبكس (Cisco WebEx)، وسيلز فورس (Salesforce)، قد أسهمت أيضاً في تعزيز "مكان العمل المختلط"، بما في ذلك العمل عن بُعد، والتعاون في العمل الموزع.

فضلاً عن ذلك، يؤكد المؤلفون على حقيقة أن برامج مكان العمل المختلطة الناجحة يجب أن تستجيب باستمرار لشعور الموظفين وتصرفاتهم، وأنه من المهم ضمان معاملة الجميع معاملةً عادلة وقادرة على المشاركة، من أجل اكتساب المعرفة التنظيمية والثقافية التي يستحقونها، بصرف النظر عن موقع مكان العمل الذي يوجدون فيه.

2. مكان العمل المسؤول

تطورت طبيعة مكان العمل كثيراً، منذ صور أماكن العمل الاستغلالية وغير الصحية في العصر الصناعي المبكر التي يمكن أن يستحضرها المرء، مروراً بصور العمل الآلي و"الاستلابي" التي يجسدها، على سبيل المثال، فيلم "الأزمة الحديثة" (Modern Times) لتشارلي تشابلن (Charlie Chaplin) في عام 1936، إلى الثورات الأخرى للإنتاج "الفوردي" والضخم والتسارع التكنولوجي، إلى "نظام إنتاج تويوتا" (Toyota Production System, TPS)، وصولاً إلى الزمن الحاضر حيث يجري إحداث ثورة في مكان العمل، وفي بنية العمل، من خلال ظهور الرقمنة والذكاء الاصطناعي. فقد تطور العمل

المنجز على مدى هذه العقود الطويلة بنويًا على نحوٍ جذري؛ من وظائف لا تتمحور إلا على المنتجات الملموسة، إلى التسليمات المعززة بالمعرفة للمنتجات والخدمات، مع ما يتطلبه ذلك من تغيير مساحة العمل وتطورها.

بيد أن ظهور هذا النوع الجديد من أماكن العمل لم يخلُ من التحديات. فقد أفسحت حداثة وسائل الراحة المجال لإدراك أن تثبيت أماكن الاستراحات ومناطق التعاون غير الرسمي لم يكن كافيًا لحدوث تحول ثقافي. وقد أدرك المستخدمون الأوائل خارج مجال التكنولوجيا أن وضع طاولة كرة الطاولة، أو تخصيص قاعة لليوغا داخل مجال العمل، من دون فلسفة أوسع لمكان العمل، لم تكن لهما فائدة كبيرة. ويستشهد المؤلفون في هذا الكتاب بثقافة المنظمات والمناطق، وتفضيلات الأفراد في مختلف المواقع الجغرافية في جميع أنحاء البلاد والعالم، كأرضية لتبادل نهج واحد يناسب الجميع في أماكن العمل، بغض النظر عن وسائل الراحة، مع توافق أكبر مع روح كل مؤسسة وثقافتها.

وهم يؤكدون على الدور المحوري الذي أدته جائحة فيروس كورونا، التي أحدثت اضطرابًا في التصورات والتجارب بالنسبة إلى الأفراد والمنظمات في هذا الصدد. فقد أثبتت حركة الانتقال السريعة للعمل من المكاتب إلى المنازل - في بعض الأحيان على نحوٍ مباغت جدًا ومن دون تحضيرٍ كافٍ من لدن أرباب العمل ومن لدن القوى العاملة - أنه توجد إمكانيات كبيرة للعاملين المنتجين الذين يساهمون في النجاح التنظيمي، من خلال إعدادات مكان العمل. وأماكن العمل الناشئة هذه لها وجه جديد تمامًا، وطاقة جديدة غير مسبوقه، ومواءمة غير عادية للقيم والتفضيلات التنظيمية والفردية.

يعتبر المؤلفون أن مكان العمل المسؤول - بتركيزه المتزايد على مسؤولية الشركة عن صحة الموظف وعافيته والبيئة والاستدامة ومكان عمل متنوع ومنصف وشامل - يوفر الأساس لمنظمة هادفة. ويتجلى الغرض التنظيمي، مع التطوع إلى خلق ثقافة فخورة ومتميزة، مباشرةً في مكان العمل الذي يجلب إلى الحياة القيم العليا لهدف المنظمة في جميع أبعادها المادية والرقمية. ووفقًا للمؤلفين، فإن هذه الالتزامات ليست أعمالًا خيرية كما كانت من قبل، بل إنها أصبحت مرتبطةً مباشرةً بفرصة "النمو الاقتصادي والازدهار"، بما في ذلك "الخروج من الاستثمارات التي تمثل مخاطر عالية للاستدامة"؛ ما يدفع نحو الاستثمارات "الصديقة للاستدامة".

3. مكان العمل التجريبي

عندما يتمكن العديد من الموظفين من العمل من أي مكان، فإن الخبرات عبر النظام البيئي لمكان العمل - خاصة في مكاتب الشركات - ستكون على الأرجح أهم عامل نجاح للمؤسسة والقوى العاملة. ومع ذلك، فإن اختيار مساحة العمل والمرونة ما هما إلا بمنزلة نقطة انطلاق لا تقل أهمية عن جودة خيارات مساحة العمل ومدى نجاح أماكن العمل في دعم الإنتاجية والمشاركة والإلهام والإنجاز. وهذا هو السبب في أن كل مؤسسة لديها الآن فرصة لتحويل مكان العمل من مساحة

فعلية ونموذج للكفاءة العملية فحسب، إلى تجربة متكاملة ومقنعة يجلبها الموظفون والعملاء. ويعتبر المؤلفون أنه مع تجربة مكان العمل كمحرك رئيس لجذب المواهب والولاء والأداء النهائي، حان الوقت للنظر في أفضل السبل للحفاظ على مشاركة الموظفين وتنشيطها. نقطة البداية في مكان العمل التجريبي الجديد هذا، وفق المؤلفين، هي تجربة العمل عن بُعد، وهي تجربة من المؤكد أنها ستظل جزءاً مهماً من النظام البيئي في مكان العمل في العالم الجديد للعمل الهجين. ويعتبر المؤلفون أيضاً أن تجربة مكان العمل تتضمن مكونات أكثر ليونة؛ مثل السلوكيات الجديدة، وثقافة الرعاية والتعاطف، والقدرات القيادية في المجال الافتراضي. ولذا، ستكون في المستقبل تقييمات العمل عن بُعد، والتدريب الافتراضي للموظفين والقادة على حدٍ سواء، على رأس الأولويات. وهنا أيضاً يقدمون العديد من الأمثلة على مكان العمل التجريبي في العديد من الشركات؛ مثل هانيويل (Honeywell)، وBuilding Technologies)، ومايكروسوفت (Microsoft)، وGrانيت (Granite Properties)، وكابيتال وان (Capital One)، وماكدونالدز (McDonald's). مع التنويه هنا، أيضاً، بالتركيز القوي للكتاب على النموذج الذي وضعته شركة كابيتال وان؛ إذ يعدّه المؤلفون نموذجاً أصلياً لكيفية تشكيل مساحات مكان العمل في المستقبل.

ويبرز المؤلفون، أيضاً، ظهور أربع أولويات استراتيجية لتشكيل مستقبل العمل "التجريبي" على مستوى العالم؛ إذ ستكون ثمة حاجة إلى "استراتيجية الأشخاص" لتقديم تجارب لا تُنسى إلى الموظفين أينما كانوا يعملون، فضلاً عن أن استراتيجية العمل يجب أن تعيد تصور العمل لأهداف المواهب الجديدة، وهو ما يعني، فيما يتعلق باستراتيجية مكان العمل، إعادة تحديد مساحاته، وإعادة تصميمها؛ لدعم مستقبل العمل نفسه.

ثانياً: قراءة نقدية في الكتاب

إلى أيّ حدّ تُعد رؤية كتاب مستقبل مكان العمل واقعية؟ وإلى أيّ حدّ تسعفنا في رسم سياسات واستراتيجيات متسقة مع احتياجات الشركات والمؤسسات والأفراد المستقبلية في مجال مكان العمل؟ وإلى أيّ حدّ تطابق واقع سياقات العمل العربية، وتسهم في فهمنا لتحديات أماكن العمل المستقبلية في بلادنا العربية؟ من جهة، تبدو العديد من التحولات التي يطرحها الكتاب متسقة مع ما بدأنا نراه اليوم؛ من عمل عن بُعد، وعمل هجين، وعمل مشترك. ومن جهة أخرى، يبدو أن الكتاب يسكت عن العديد من القضايا المهمة ذات الصلة، ومنها الإشكالات البنوية العديدة المرتبطة بالانتقال البرداهي في تصور مكان العمل وتشغيله، ومنها قضية الأصول العقارية، ومنها أيضاً قضايا الضرائب، والتحديات العابرة للحدود في تقنين العمل، واستقطاب المواهب والكفاءات من جميع أنحاء العالم من دون إلزامهم بمكان عمل محدد، ومنها كذلك قضية ضمان الأمن السيبراني وسرية المعلومات الشخصية، وغيرها من القضايا التي نتوقف عندها.

1. مستقبلات العمل عن بعد

من أهم التحولات التي يسלט الكتاب عليها الضوء العمل عن بعد، وهو أمرٌ يكتسي العديد من المزايا؛ مثل تقليص تكلفة التنقل للعمل، وتقليص عنائه وتأثيراته السلبية في البيئة من حيث انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، وتقليص تكلفة المباني أيضاً، ودمج الموظفين ذوي الإعاقة أو الموظفين الذين يعانون من قيود كبيرة في التنقل، والحد من التلوث الضوضائي، أو حتى دمج أقاليم ومناطق جغرافية أكثر عزلة. فبالنسبة إلى تحسين ظروف العمل، يُسهم العمل عن بعد في هذه التحولات؛ من خلال اكتساب هامش أكبر من الاستقلالية، وتقليل العبء الذهني بالنسبة إلى العاملين. ومع ذلك، ينبغي أن تكون هذه التغيرات في بيئة العمل تدريجية، وغير فجائية، ومتضمنةً "فترات تجريبية"؛ لأنها تأتي ببعض الآثار العكسية أحياناً. لا غرو، إذًا، في فهم أن بعض المؤسسات والشركات التي كانت رائدةً في تعزيز العمل عن بعد، مثل شركة أي بي إم (IBM)، على سبيل المثال، قد تراجعَت عن ذلك في السنوات الأخيرة؛ وذلك لأنَّ العديد من التجارب في مجال الابتكار بيَّنت أنه كلما زاد عدد الموظفين الذين لديهم فرصة التعاون المباشر والتواصل الجسدي في المكاتب، زادت ابتكاراتهم وكفاءتهم. وتُضاف إلى هذه المؤسسات مؤسسات كبرى أخرى عديدة لم تكن معروفةً كثيرًا بحماستها للعمل عن بُعد؛ مثل غوغل (Google)، وفيسبوك (Facebook)، وأبل (Apple)، وقد عززت بدورها التوجه العكسي على خلاف التوجه إلى العمل عن بعد. ولعل مثال الملياردير إيلون ماسك جدير بالتأمل في هذا الصدد؛ إذ كان ثاني قرار يأخذه بعد استحواذه على شركة تويتر (Twitter)، في تشرين الثاني/ نوفمبر 2022 (بعد قرار تسريح نصف موظفي تويتر)، هو وقف سياسة العمل عن بُعد وأمر جميع الموظفين بالعودة إلى المكاتب⁽⁴⁾.

من جهة الموارد البشرية العاملة، ننتقد في الكتاب أيضاً وجهة نظر الموظفين في العمل عن بعد؛ إذ من السهل أن نفهم أن أيَّ موظف لا يريد أن يرى منزله "يُغزى" من شركته التي ستفرض أثاقه، ومقاييسه، ومعاييره. فإذا لم يكن لدى العامل عن بعد إمكانية إنشاء "مكتب" على نحو صحيح في بيته، ولا سيما بسبب نقص المساحة، فهل يمكنه العمل من المنزل؟ وعندما يعيش في بيئة عائلية معقدة أو حاضرة جدًّا، فهل يمكننا بعد ذلك أن نعد بتوازن المجالين المهني والشخصي؟

يضاف إلى هذه الأسئلة مسألة الأهلية. فقد يجري التغاضي عن بعض الوظائف في الصيانة، أو الاستقبال أو مهمات السكرتارية، أو حتى وظائف معينة تخضع لمتطلبات السرعة. ومع ذلك، يمكن أن يؤدي الجهد إلى تكتيف جميع المهمات التي يمكن تحقيقها خارج المكتب في يوم واحد على الأقل، حتى في يوم عرضي. المبدأ هو اختبار الأهلية بدلاً من إقرارها، مع العلم أن إمكانية العمل عن بعد تختلف من سياق عمل إلى آخر، وأنه يمكن تقييمها من خلال تفكير أوسع في أنشطة شاغلي المكاتب.

4 Cf. Dan Milmo & Alex Hern, "Elon Musk Scraps Twitter's Work from Home Policy," *The Guardian*, 10/11/2022, accessed on 18/11/2022, at: <https://bit.ly/3UVcCJe>

2. مستقبلات العمل الهجين والعمل المشترك

تطورت منذ بداية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين أماكن العمل الهجينة، وتضاعفت منذ مقدم جائحة فيروس كورونا، حيث يشعر المرء بـ "أنه في المنزل" وهو يعمل. وهذه المساحات غير الرسمية هي حلول للتعويس عن التدهور في بيئة العمل ومحتواه، ولكنها غالبًا ما تشير إلى "ديكور مرحلي" مرتبط بنشاط الشاغلين يخفي توحيدًا لمحطات العمل.

ينبغي أن نشير، في هذا السياق، إلى أن وفرة الخدمات تحدّ من المخاطر التي تنتظر موظفي الشركات والمؤسسات من خلال إزالة كل المسؤولية عنهم. فمن خلال مجموعة كاملة من الخدمات لتسهيل حياتهم اليومية، يمكن أن يجد الساكنون في أماكن العمل المشتركة أنفسهم مرتاحين من أي تنظيم للمباني، وأن يعملوا بوصفهم عملاء مدعومين في بيئة فندقية⁽⁵⁾. وتختلف هذه المساحات والعرض الأصلي للعمل المشترك المصمم كمكان للعمل والاجتماع على نطاق بشري لأصحاب الأعمال الحرة ورواد الأعمال وقادة المشاريع، الذين يظهرون الحاجة إلى الخروج من الشعور بالوحدة للتعاون، واحتضان لحظات من التعايش، وحتى دمج المجتمع. بيد أن هذا الحل الصناعي للعمل الجماعي لا يزال يقدم إجابة لموظفي الشركات الكبيرة الذين يرغبون في العمل في أماكن مجهزة تجهيزًا أفضل من منازلهم وأقرب من مكاتبهم.

ولإبراز أهمية هذا الموضوع، يمكن تقديم مثال "ميتافيرس" (Metaverse)؛ إذ يُعدّ استخدامه وسيلةً لأصحاب العمل في التغلب على بعض التحديات المرتبطة بالعمل عن بعد. وعلى غرار التأثير الذي كان لـ "العملة المشفرة" (Cryptocurrency) عندما عمّت العالم، أول مرة، منذ ما يربو قليلاً على عقد من الزمن، يمكن وصفه ميتافيرس باعتباره العديد من البيئات عبر الإنترنت، والبيئات الثلاثية الأبعاد والافتراضية، التي يمكن الوصول إليها عبر سماعات الواقع الافتراضي ونظارات الواقع المعزز والهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة الألعاب. ومع وجود عدد كبير من الفرص، يعتقد كثيرون أن ميتافيرس سيكون المرحلة التالية من تحوّل الإنترنت. وعلى سبيل المثال، يواجه الأشخاص صعوبة أكبر في قراءة لغة جسد الآخرين في مكالمات الفيديو، مقارنة بالتفاعلات الشخصية. وفي الوقت نفسه، يمكن أن تعرض الصور الرمزية لميتافيرس لغة جسدها وتعبيرات وجهها أثناء قراءة الآخرين. وبالمثل، فإن ميتافيرس سيسمح للمديرين بأن يكونوا "حاضرين" فعليًا مع أعضاء فريقهم والحفاظ على رؤية إنتاجية الفريق. ويمكن أن يكون هذا الأمر مفيدًا، على نحو خاص، بالنسبة إلى المؤسسات في صناعات البناء والطاقة والهندسة المعمارية والرعاية الصحية. ويمكن أن يؤدي التحويل الكامل إلى "عمل ميتافيرس" إلى تقليل التكاليف لأصحاب العمل والموظفين. ولن تحتاج الشركات إلى دفع الإيجار أو شراء المعدات واللوازم المكتبية، أو تحمّل تكاليف بعض المرافق. إضافة إلى ذلك، سيوفر الموظفون الوقت والمال من خلال عدم الاضطرار إلى السفر من مكان العمل وإليه.

5 في هذا الصدد، يمكن تفسير تزايد مساحات العمل المشتركة على مدى السنوات الخمس الماضية من خلال وصول المشغلين الكبار إلى السوق، مثل "ويورك" (WeWork)، أو "ووجو" (Wojoo)، التي كانت تسمى سابقًا "نيكس دور" (Nextdoor)، والتي توفر للشركات مرونة كبيرة من حيث المدة والحجم بفضل آلاف الأمتار المربعة من المساحة السطحية، في مباني كاملة في مراكز المدن.

3. مستقبل الاستثمارات العقارية للشركات والمؤسسات

إحدى النقاط المهمة التي أغفلها أيضاً مؤلفو هذا الكتاب هي العنصر العقاري. فبقدر ما ترغب الشركة في توفير المرونة لمكاتبها مع مرور الوقت، يتغير نموذج الملكية من خلال نماذج جديدة للإيجارات التجارية، التي تعتبر أقل تكلفةً وإلزاماً للشركات والمؤسسات، مقارنةً بالامتلاك العقاري.

ويسهم هذا التحول في مزيد من المرونة وخفض التكلفة. بيد أن هذا المنطق العقاري ينبغي ألا يكون مرتبطاً بديكور العمل الذي يجري في المكاتب فحسب. يضاف إلى ذلك أن كل المهنة ليست متساوية، وأن كل الأفراد ليسوا متساوين أيضاً في مواجهة التحولات. ولذا، ليس من المؤكد أن نشر هذه المرافق بأي ثمن سيكون مفيداً؛ مثل عقيدة جديدة ينبغي الامتثال لها، أو موضة جديدة ينبغي اتباعها.

4. المراقبة والمخاطر السيبرانية

للعمل عن بعد على نحو يكون أفضل ما يمكن، أو هجيناً، أو مشتركاً، يحتاج رب العمل "الذكي" إلى أن يكون على علم بعادات عمل الموظفين والعمل؛ ومن ثمّ تضاعف أجهزة التتبع، والشارات، والتطبيقات، والمنصات التعاونية. ومن المستحيل إقامة هذه "المراقبة الناعمة" التي يخشى البعض منها، من دون موافقة صريحة من الموظف. فبسبب الزيادة في عدد الأشخاص الذين يعملون أساساً عن بعد، تزايدت الحاجة إلى مراقبة القوى العاملة عبر الإنترنت من أجل تتبع إنتاجيتهم ومراقبتها. واستجابةً لذلك، أوصت منظمة الصحة العالمية (WHO)، ومنظمة العمل الدولية (ILO)، بأن تضع الحكومات قيوداً صارمة على مراقبة أماكن العمل الغازية، وأن تدعم حق العمال في قطع الاتصال خارج ساعات العمل. يغفل الكتاب أيضاً عن مناقشة الإشكالية العويصة التي تخص إيجاد التوازن الدقيق بين المراقبة السيبرانية للعمال والموظفين والحفاظ على خصوصيتهم وحريةهم الشخصية.

5. الفجوة الرقمية

كما أن الأنظمة الجديدة للعمل ولأماكن العمل والابتكارات التكنولوجية في مكان العمل فوائد عدة، فإن لها أيضاً بعض المخاطر؛ ومنها مسألة الفجوة الرقمية التي تتجاوز الاعتبارات الكلاسيكية للعمر والفجوة بين الأجيال. ومن ثمّ، ثمة تحدٍ حقيقي في جعل كل هذه التطورات في متناول الجميع، من أفراد ومؤسسات ومناطق وبلدان؛ ما يعني تعميم وصول عالم الغد والمكاتب المتصلة به إلى أحدث التكنولوجيات، مثل تكنولوجيا الاتصال للجيل الخامس 5G، وهو ما لا ينس الكتاب بشأنه بنت شفة.

6. قضايا أخرى

تجدر الإشارة إلى بعض القضايا الأخرى ذات صلة بالتحولات المذكورة في أثناء الحديث عن مستقبل العمل، ونخص من بينها قضيتي الهجرة والضرائب؛ وهما قضيتان مهمتان مرتبطتان بقضية مكان

العمل المستقبلي، التي لا يخصص لها الكتاب أيّ حيز. يمكن أن يؤدي تقديم مساحة عمل ميتافيرس إلى تمكين أصحاب العمل من الحصول على المواهب على مستوى العالم وتحسين التنوع الثقافي للشركات والمقاولات (من خلال تقديم الترجمة في الوقت الفعلي، وإزالة الحواجز المرتبطة بالتعاون الدولي والتجارة، على سبيل المثال). ومع ذلك، سيحتاج أصحاب العمل إلى النظر في مجموعة متنوعة من القضايا، بما في ذلك الضرائب والضمان الاجتماعي وآثار الهجرة، قبل تعيين موظفين قد لا يقيمون فعلياً في بلد ربّ العمل.

خاتمة

يعالج كتاب مكان العمل الذي تحتاج إليه الآن قضايا مهمة متعلقة بمستقبل مكان العمل، ويغفل عن أخرى. وهو يركّز على فرص المؤسسات في الاستثمار من خلال إنشاء مكان عمل بلا حدود يعزز الإنتاجية، ويدعم المواهب واستراتيجيات الأعمال. وبحسب المؤلفين، يوفر الإطار المقترح نهجاً منظماً يمكن للمنظمات استخدامه لتقييم بيئاتها الخاصة والكشف عن أولوياتها الفريدة؛ إذ يمكن أن يساعدها ذلك على التنقل في مسار مدروس لإنشاء أكثر استراتيجيات مكان العمل فعالية، مدعومة بالاستثمارات الاستراتيجية في مكان العمل.

ومكان العمل والعمل نفسه مرتبطان بطبيعتهما، ولكن يفترض "مكان العمل" معاني جديدة كلياً اليوم. يُضاف إلى ذلك أن جائحة فيروس كورونا أجبرت على تغيير مكان العمل، لكن المنظمات لديها وقت كافٍ لتشكيل الأهداف والخصائص المرتبطة بأماكن العمل. ولاتخاذ الإجراءات اللازمة المتعلقة بتحقيق ذلك على نحو صحيح، في الوقت الحالي، ينبغي فهم كيف أنه يمكن للمنظمات أن تميز نفسها وتنجح وتربح. ولن يكون الانتقال إلى نموذج العمل الهجين الطويل الأمد أمراً بسيطاً، لكن الشركات تحتاج إلى استراتيجيات مدروسة، أو تخاطر بفقدان المواهب القيّمة التي تريد ضمان المرونة.

فقبل عدة سنوات من تفشي الجائحة، كان العديد من أصحاب العمل يحاولون إيجاد توازن بين المرونة مع موظفيهم وضمان عمل الشركة على نحو متماسك وتعاوني. وقد تعلّمت شركات ومؤسسات كثيرة أنها في حاجة إلى العمل الجماعي أكثر من أي وقت مضى؛ فهي في حاجة إلى أفكار جديدة تأتي من أشخاص يتحدثون معاً في مكان العمل، خارج الإطار الرسمي بشكل عرضي. ولذا، ينبغي إيجاد توازن بين أشكال العمل المرنة والتقليدية على نحو يسمح للأشخاص بأن يعملوا معاً على نحو متماسك، على أن يتصف أيضاً بالمرونة. وفي هذا الصدد، أسهمت الجائحة في تغيير مكان العمل وطريقة تفكير الشركات والمؤسسات في مستقبل العمل بطريقة جذرية.

وتظل مخاطر هذه التغييرات الدائمة عاليةً بالنسبة إلى مستقبل العمل؛ من حيث التشكيك في المهارات، وتعطيل تنظيم العمل، وعدم اليقين بشأن المستقبل، والإحباط، والتعب، ومقاومة أي شيء جديد. فهل

ستستجيب التطويرات المقترحة استجابةً جيّدة للاحتياجات الحالية بالنسبة إلى الشركة وموظفيها؟ وهل أننا قادرون على تقديم الجهد الذي تتطلبه؟ أليست معارضة أو قابلة للمقارنة بحل موجود مسبقاً؟ أخيراً، يظل السؤال المسكوت عنه في هذا الكتاب، وفي سواه أيضاً، متعلقاً بسياقنا العربي وتحولات بنية العمل فيه في المستقبل، بما في ذلك تحولات مكان العمل. ومن المهم، في هذا الصدد، التأكيد على أنّ عوائق هذه التحولات هي ذات طبيعة بنيوية أكثر منها ظرفية، وأنها تهتمّ تحوّل الاقتصادات العربية بنويّاً؛ من اقتصادات ريعية أساساً، إلى اقتصادات إنتاجية يكتسي فيها العنصر البشري المكانة المركزية. ومن ثمّ، يترتّب على ذلك اهتمام جيّدٍ بمكان عمله وظروفه.

المراجع

"Capital One Financial: Number of Employees 2010 - 2022." Macrotrends. at: <https://bit.ly/3U2sRU0>

Leidos. *Inc. 2021 Annual Report*. Washington: 2021. at: <https://bit.ly/3WsyPj1>

Milmo, Dan & Alex Hern. "Elon Musk scraps Twitter's Work from home Policy." *The Guardian*. at: <https://bit.ly/3UVcCJe>