

دراسة حالة في الشمول بالتركيز على بيئة العمل الداخلية لشركة بَشْر سوفت والبيئة الخارجية لمنصة فَرَصنا

ديسمبر ٢٠٢١

أميرة عبد العزيز
علياء محمود
مسارات جماعية

ترجمة: أيمن الحسيني، مسارات جماعية

دراسة الحالة هذه منتج ثانوي لمهمة استشارية أوسع، ضمن برنامج مشاركة وتوظيف الشباب المدعوم من برنامج الشراكة العربية الدانماركية (YPE - DAPP) الذي تنفذه مؤسسة أوكسفام لإظهار قدرات المنظمات الشريكة على إدماج قيمة الشمول وغيرها من القيم المؤسسية والتنموية على مستوياتها المؤسسية و/أو البرمجية باستخدام نهج دراسة الحالة. طبق الفريق الاستشاري مصادر البيانات الأولية، بما في ذلك المقابلات ومجموعات النقاش وورشة عمل مع موظفي المنظمات الشريكة وأعضاء المجتمع. بالإضافة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تضمنت تقارير المشروع، والوثائق ذات الصلة وكذلك الدراسات والأدبيات المرتبطة بالموضوع.

بشر سوفت هي شركة تكنولوجيا مقرها القاهرة، وتأسست عام ٢٠٠٩ للتخصص في تطوير منصات التوظيف عبر الإنترنت من خلال تزويد بيئة الأعمال بالمواهب ونظم البرمجيات لدعم أصحاب العمل في نمو عملهم، والتعليم والتوجيه والفرص الوظيفية. تقدم بشر سوفت خدمات التوظيف عبر الإنترنت من خلال منصتين رئيسيتين: وهما وُظف Wuzzuf لذوي الياقات البيضاء^١، وفُرصنا Forasna لذوي الياقات الزرقاء والرمادية^٢. بالإضافة إلى مشاريع توفير فرص العمل، بما في ذلك بالشراكة مع الحكومة والجهات المانحة والقطاع الخاص. تركز برامج ومشاريع بشر سوفت على مواضيع مختلفة، مثل الشباب والنساء والتعليم والتدريب التقني والمهني ودعم الشركات الناشئة والأشخاص ذوي الإعاقة.

يصف العديد من موظفي بشر سوفت الشمول بأوصاف متشابهة، رغم أن المصطلح لا يُطبق دائمًا بشكل صريح. يُستخدم هذا المفهوم ويُفهم عامة على أنه توظيف أعضاء الفريق من ذوي المهارات المناسبة بغض النظر عن جنسهم أو ثقافتهم أو قدراتهم الصحية، وتوفير فرصة عادلة وبيئة عمل صحية للجميع من أجل العمل والنمو والإشراك في صنع القرار.

تُتخذ القرارات في بشر سوفت بصورة تعاونية، ومع ذلك، فإن عدد الموظفين يقارب ٢٥٠ موظفًا، لكن الإدارات تعمل على نحو مشترك في عدد من البرامج والمشاريع. وبالتالي، في التخطيط الاستراتيجي، يعمل فريق القيادة على وضع الاستراتيجية، ثم تحدد الفرق المسؤولة عن كل إدارة أهدافها ونتائجها الرئيسية (OKRs). هناك تنوع في العمر والجنس بين موظفي بشر سوفت، فهم ينتمون إلى جيل إكس وجيل الألفية وجيل زد، بنسبة ٦٠٪ من الذكور و ٤٠٪ من الإناث. والمعايير الرئيسية لعملية الاختيار هي المؤهلات والخبرة؛ وبالتالي، تختار إدارة الموارد البشرية الموظفين بناءً على مهاراتهم وخبراتهم، وليس لتحقيق حصة محددة لضم النساء أو الأشخاص ذوي الإعاقة، على سبيل المثال.

١١

إنها اختلافات الناس في الآراء أو الجنس أو الثقافة أو الجنسيات أو القدرات الصحية. يتعلق الأمر بكيفية الاستفادة من التنوع الموجود. لذلك، يمكنني القول إن لدي تنوعًا، لكن هذا لا يعني أن لدي شمول، بمعنى أنه من الممكن أن يكون لدى الشركة جنسيات وديانات مختلفة، لكنها لا تطبق الشمول ولا تعامل الجميع بنفس القدر من الحقوق. أسماء رحيم، مديرة موارد بشرية

“

قسم الموارد البشرية في بشر سوفت هو المسؤول عن التعلم والتطوير، وإدارة الأداء، وبناء العلاقات بين الموظفين. هناك تعاون بين الفرق المختلفة وأعضاء الفريق الواحد للعمل على البرامج و/أو المشاريع المشتركة، ويشعر الموظفون أنهم يتعلمون كل يوم، إما من خلال الخبرة أو من خلال توجيه الموجهين وكبار الموظفين. هناك سهولة في الوصول إلى الموظفين فيما بينهم بغض النظر عن رتبهم، لذا يمكن الوصول بسهولة إلى أي شخص. تشرك البيئة الموظفين وتوفر لهم التسهيلات، مثل العمل من المنزل خلال فترة كوفيد-١٩. يُسمع الموظفون جيدًا، وينالون التقدير، ويشعرون أنهم يعملون من أجل القيمة والأثر. ويُعد التوازن بين العمل والحياة أمرًا هامًا لدى شركة بشر سوفت من أجل تعزيز رفاهية الموظفين وإنتاجيتهم. توفر الشركة الإجازات لتجنب الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، وإجازات للزواج، ومزايا إضافية لإجازات الأمومة والأبوة. كما أن بدلات التأمين الصحي والمواصلات متساوية لجميع الموظفين.

تستخدم الشركة قنوات مختلفة للوصول بفعالية إلى جمهورها المستهدف وإشراكه: خدمات تدريب وُظف Wuzzuf من خلال الموقع الإلكتروني أو رقم الهاتف، وخدمة وُظف Wuzzuf للباحثين عن عمل من خلال قنوات التواصل الاجتماعي، وخدمة فُرصنا Forasna للباحثين عن عمل من خلال إطلاق مركز اتصال بحيث يتصل الباحثون عن

(١) White-collars: عمال الياقات البيضاء، هو مصطلح يطلق على الأشخاص الذين يقومون بعمل «ذهني» مكتبي مثل المديرين والمختصين.

(٢) Blue-collars/gray-collars: عمال ذوي الياقة الزرقاء، وتشير إلى الأشخاص الذين يعملون أعمال يدوية تعتمد في المقام الأول على الجهد البدني. أما ذوي

الياقة الرمادية، فتشير إلى توازن الأشخاص العاملين غير المصنفين على أنهم ذوي الياقات البيضاء أو الزرقاء.





عمل بالخط الساخن ويتحدثون مباشرة إلى موظف يساعدهم في التقدم لوظائف مناسبة. بالإضافة إلى توظيف المرشدين في معارض العمل وامترو الأنفاق ومحطات الحافلات في مختلف المحافظات.

فضلاً عن إشراك الجماهير المستهدفة في المشاريع، مثل عقد شراكات مع المنظمات المحلية والدولية مثل الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ: الوصول إلى قائمة بياناتهم للوظائف الحرفية، ومؤسسة مصر الخير: المشاركة في بناء الوعي لدى الشركات من أجل التطبيق الفعلي للحصة القانونية البالغة ٥% لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في وظائف حقيقية.

تحققت قيمة الشمول أيضًا عندما ضُمَّ برنامج الشباب وقُدِّم باللغتين العربية والإنجليزية للوصول إلى كلا الجمهورين على منصتي فرصنا ووظف. كما يُراجع أي محتوى مشروع قبل إطلاقه لتجنب التحيز لأي جنس. على سبيل المثال، تسمية برنامج المرأة «الشمول» بحيث لا يشعر الرجال بالاستبعاد دون وعي.

تواجه شركة بشر سوفت في بعض الأحيان تحديات في تطبيق الشمول داخليًا، مثل عندما يُظهر المتقدمون الشباب أداءً جيدًا، ولكن على الجانب الشخصي يظهرون عدم نضج في إدارة المواقف، ولا يتعلق ذلك بالأساس بالعمر ولكن بالخبرات. بالتالي، طورت معايير اختيار الموظفين لقياس كلا من المؤهلات المهنية والشخصية.

على الصعيد الخارجي، كانت جميع التحديات المذكورة مرتبطة بمنصة فرصنا، حيث تضم المنصة ٣ ملايين باحث عن عمل، ٣٥% منهم من ذوي الياقات الرمادية و٤٥% من ذوي الياقات الزرقاء، وهم في الغالب غير معتادين على استخدام المنصات الرقمية بشكل عام. من هذه التحديات على سبيل المثال، أن العديد من الباحثين عن عمل ليس لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت، أو لا يملكون ما يكفي من المال للمواصلات أو رصيد في الهاتف للاتصال بالشركة والاعتذار عن حضور المقابلات. وبناءً على ذلك، عقد الفريق شراكة مع جهة راعية لتوفير الحوافز للباحثين عن عمل. إضافة إلى ذلك، عندما تعرض الشركات ظروف عمل غير مناسبة، يتواصل فريق فرصنا معها لتشجيعها على تحسين ظروف العمل؛ تستجيب بعض الشركات والبعض الآخر لا يستجيب.

ثمة تحدي خارجي آخر ينبغي ذكره، وهو أنه عندما يسجل المستخدمون على المنصة ولا يجدون أي وظائف شاغرة متاحة، كانوا لا يدخلون إليها مرة أخرى؛ لذلك، عدّل الفريق خطة الاتصال لتشجيع المستخدمين على تحديث ملفاتهم الشخصية باستمرار من أجل الوصول إلى آلاف من عروض العمل.

شملت التحديات الأخرى التي واجهتها النساء الوظائف غير المناسبة لهن بسبب ظروف السفر؛ وبالتالي، عقد الفريق شراكات مع شركات في المحافظات لتوظيف الباحثات عن عمل في مكان إقامتهن. تحدي آخر تمثل في أن بعض النساء كان لديهن قلق من المنصة، بسبب عمليات الاحتيال السابقة التي تعرضن لها أثناء البحث عن وظيفة، خاصة أنها خدمة مجانية. لذلك، استعرضت فرصنا أمثلة نساء عاملات في وسائل الإعلام، وتشارك النساء الآن على صفحة فرصنا على موقع فيسبوك، ويشجعن أقاربهن الذكور على التسجيل في المنصة.

علاوة على ذلك، بالتعاون مع مؤسسة مصر الخير وبهدف دعم الأشخاص ذوي الإعاقة، تقدم ١٠٠٠٠٠ مرشح إلى المنصة، لكن ٥٠% فقط كانوا نشطين بسبب الاعتقاد أن هناك ممثل سيتصل بهم بعد التسجيل، لذلك عدّل الفريق من استراتيجية الاتصال لمساعدتهم في اتخاذ خطوة للأمام.

في بداية فترة كوفيد-١٩، أنشأ موظفو بشر سوفت مجموعة واتساب WhatsApp لإضافة جهات اتصال للأشخاص الذين فقدوا وظائفهم أو كانوا يبحثون عن عمل. ثم تواصل أعضاء فريق فرصنا معهم، وأنشأوا لهم ملفًا شخصيًا على المنصة وربطوهم بفرصة وظيفية.

رغم أن بشر سوفت عمل تجاري، إلا أن الناس مهمون؛ فالشركة تساعد على توظيف الناس أو تصل إلى الأفراد على أساس معايير محددة تحترم الاختلافات فيما بينهم، وتدعم تعلمهم ونموهم، وتدعم مزاياهم للحصول على وظائف مناسبة.



القاهرة، مصر

www.collectiveroutes.org

info@collectiveroutes.org
