



دليل المستقل والعامل عن بعد

أسامه دمراني
سارة شهيد
محمد زاهر شلار

دليل المستقل والعامل عن بعد

تعزّف على معالم الطريق الصحيح للعمل الحر والعمل عن بعد من المنزل

تأليف

أسامة دمراني

سارة شهيد

محمد زاهر شلار

تصميم الغلاف

نهيلة حكوشى

تحرير وإشراف

جميل بيلونى

جميع الحقوق محفوظة © 2021 أكاديمية حسوب

النسخة الأولى v1.2

هذا العمل مرخص بموجب رخصة المشاع الإبداعي: نسب المُصنّف - غير تجاري - الترخيص

بالمثل 4.0 دولي



عن الناشر

أنتج هذا الكتاب برعاية شركة حسوب وأكاديمية حسوب.



تهدف أكاديمية حسوب إلى توفير دروس وكتب عالية الجودة في مختلف المجالات وتقدم دورات شاملة لتعلم البرمجة بأحدث تقنياتها معتمدةً على التطبيق العملي الذي يؤهل الطالب لدخول سوق العمل بثقة.



حسوب مجموعة تقنية في مهمة لتطوير العالم العربي. تبني حسوب منتجات ترتكز على تحسين مستقبل العمل، والتعليم، والتواصل. تدير حسوب أكبر منصتي عمل حر في العالم العربي، مستقل وخمسات ويعمل في فيها فريق شاب وشغوف من مختلف الدول العربية.



ادخل سوق العمل ونفذ المشاريع باحترافية
عبر أكبر منصة عمل حر بالعالم العربي

ابدأ الآن كمستقل

جدول المحتويات

9	تقدير
11	1. ثقافة العمل الحر
12	1.1 تعريف العمل الحر
13	1.2 العمل الحر والعمل عن بعد
14	1.3 موازنة بين العمل الحر والعمل التقليدي
15	1.4 حاجة الوطن العربي للعمل الحر
17	1.5 محاسن وتحديات العمل الحر
29	1.6 خلاصة الفصل
30	2. الدخول إلى سوق العمل الحر على الإنترنيت
31	2.1 مجالات العمل الحر
32	2.2 الصفات الالزمة للمستقل
33	2.3 تحليل متطلبات سوق العمل
36	2.4 تقديم العروض
40	2.5 خلاصة الفصل
40	2.6 مصادر إضافية
41	3. التسويق الذاتي في العمل الحر
41	3.1 البصمة الرقمية
42	3.2 عناصر التسويق الناجح للمستقلين
43	3.3 الملف الشخصي
49	3.4 الهوية التجارية
52	3.5 التقييمات وتوصيات العملاء
53	3.6 وسائل التواصل الاجتماعي

54	3.7	العلاقات العامة والتшибيك
57	3.8	خلاصة الفصل
58	3.9	مصادر إضافية
59	4.	الإدارة الفنية للمشروع
60	4.1	تنظيم طريقة التعامل بينك وبين العميل
61	4.2	تنظيم الملفات
62	4.3	أسلوب إدارة المشروع
67	4.4	إدارة الأزمات
68	4.5	خلاصة الفصل
68	4.6	مصادر إضافية
69	5.	فن التعامل مع العملاء
70	5.1	تحديد لهجة الخطاب مع العملاء
71	5.2	التواصل المنتظم مع العميل
72	5.3	التعامل مع تعديلات العملاء
73	5.4	إدارة الخلافات مع العملاء
75	5.5	التعامل مع تجاوزات العميل
77	5.6	خلاصة الفصل
77	5.7	مصادر إضافية
78	6.	العناية بالصحة الجسدية والنفسية
79	6.1	آثار العمل على الحواسيب
79	6.2	الرياضة
80	6.3	الطعام الصحي
81	6.4	تنظيم النوم
82	6.5	إدارة الوقت

83	6.6 الإجازات الأسبوعية والسنوية
84	6.7 أسلوب العمل على المهام
86	6.8 التسويف
87	6.9 خلاصة الفصل
88	6.10 مصادر إضافية
89	7. العناية ببيئة العمل
89	7.1 بناء بيئة العمل المثلى
93	7.2 فصل بيئة العمل عن بيئة الراحة
96	7.3 تنظيم الملفات والأجهزة
98	7.4 الفحص الدوري والنسخ الاحتياطي
99	7.5 خلاصة الفصل
99	7.6 مصادر إضافية
100	8. الإدارة المالية في العمل الحر
101	8.1 العوامل المؤثرة في التسعيـر
103	8.2 الطرق المشهورة للمعاملات المالية
103	8.3 التأمين الصحي وخطة التقاعد
104	8.4 خلاصة الفصل
104	8.5 مصادر إضافية
105	9. التعهيد الخارجي
106	9.1 الفرق بين التعهيد والوساطة
107	9.2 ما يجب مراعاته في التعهيد
108	9.3 مفهوم المساعد الافتراضي
109	9.4 العقود مع العملاء
109	9.5 خلاصة الفصل

110	9.6 مصادر إضافية
111	10. منصات العمل الحر والعمل عن بعد
112	10.1 حساب حسوب الموحد
120	10.2 منصة خمسات
127	10.3 منصة مستقل
134	10.4 منصة بعيد
139	10.5 خلاصة الفصل
141	خاتمة الكتاب

تقديم

انتشر مصطلح العمل الحر في الآونة الأخيرة انتشار النار في الهشيم، وسبب ذلك جائحة كوفيد-19 التي ضربت العالم فقلبت الموازين وتبعاً الناس وقل التواصل الفيزيائي وانتقلوا إلى نمط عمل جديد يدعى العمل بعيد عن المنزل، وسطع آنذاك نجم كل ما كان يعمل بذلك الأسلوب وبدا أنه البطل الخارق والجندي المجهول في أعين أولئك الذين توقفت أعمالهم -بداية الجائحة- بعد أن كان في نظرهم العاطل عن العمل الذي يمضي وقته خلف شاشة الحاسوب لاعباً مضيقاً لوقته.

أذكر في بداية عملي المستقل من المنزل -منذ عام 2015- التعابير الغريبة لوجوه من يسأل عن عملي، فأجيبه أنني أعمل من المنزل مستقلاً، وأغلب من بدأ العمل المستقل من المنزل في ذلك الوقت قد تعرض لتلك المواقف. فلا يعي السائل عن عملي آنذاك ما الوصف الذي أقول -أعمل مستقلاً من المنزل- ويهز برأسه غير مقتنع ثم يردد سائلاً: ومتي ستتجدد عملاً طبيعياً مثل بقية الناس؟ دالاً بكلامه على أنَّ ما أفعله ليس بعمل.

أما اليوم وبعد انتشار الجائحة فقد تغير الحال، وبات الكثير يسأل عن كيفية الدخول إلى سوق العمل الحر ويريد التعرف أكثر على أسلوب العمل من المنزل ويسألنا عن تجاربنا ومن أين يبدأون وماذا يفعلون، لذا وجب علينا تقديم المساعدة والإجابات الواافية ومدُّ يد العون لتتوفر مرجع شامل يهدي الوافدين إلى ويرشد السالكين على طريق العمل الحر، فكان هذا الكتاب الذي بين يديك.

هذا الكتاب هو خلاصة تجربة أربعة محاربين قدماء في مجال العمل الحر؛ عملت سارة شهيد بداية على مسودة هذا الكتاب، ولكن كنت أرى أنه بالإمكان الإضافة عليها أكثر فأكثر، فعرضت المسودة على أسامة دمراني فأبدى رغبته في إضافة خلاصة خبرته الطويلة عليها في هذا المجال والتي تزيد عن ست سنوات

عليها، فأضاف إليها إضافات كثيرة واشتق عملاً متكاملاً انطلاقاً من تلك المسودة وخرجنا بمحظى أكثر تميّزاً وذلك استغرق منا مدة طويلة ومع ذلك رأينا إضافة فصل أخير يتحدث عن منصات العمل الحر حتى تكتمل أركان هذا الكتاب فأضاف محمد زاهر شلار حجر الزاوية ذاك لنصل إلى النسخة التي بين يديك الآن. أذكر أيضاً تلك الاجتماعات الكثيرة الطويلة مع المؤلفين لمناقشة كل نقطة في الكتاب ومحاولة الخروج بأفضل ما يمكن، بالإضافة إلى محاولة إضافة أمثلة عملية واقعية من تجاربنا الشخصية لكل قسم، فستجد دوماً أمثلة غزيرة لاستفادة منها وتحقق أكبر فائدة من تلك التجارب بصفتك عاملاً مستقلاً أو بعيداً من المنزل (انتبه إلى أن ضمير المتكلم في الكتاب يعود على أسامة دمراني راوياً تجاربها الشخصية وسارداً الأمثلة الواقعية بالنيابة).

يبدأ الكتاب في أول فصل له بشرح مفهوم ثقافة العمل الحر والعمل عن بعد من المنزل واختلافهما عن العمل التقليدي كما يعرض واقع العالم العربي من العمل المستقل، ثم ينتقل في الفصل الثاني إلى التحدث عن سوق العمل الحر وعرض مجالاته ثم ذكر المهارات المطلوبة ليتبّع العامل الجديد الداخل إلى العمل الحر هذه الثقافة. ينتقل الكتاب بعدها في الفصول التالية إلى شرح المهارات الواجب على كل عامل مستقل أو يعمل عن بعد أن يمتلكها حتى يصبح عاملاً مميّزاً له مكانته المرموقة في السوق ليتهاافت أصحاب المشاريع على تسليميه العمل كلما برع اسمه بين العاملين، فيعزّج على التسويق الذاتي ثم ينتقل إلى شرح كيفية إدارة المشروع من الناحية الفنية والمالية والتعامل مع العمالء أصحاب المشاريع وكيفية حل أي خلافات قد تطرأ.

لم ننسّ أهمية صحة العامل المستقل والعامل عن بعد من منزله، فخصصنا فصلين نتحدث في أولهما عن المواضيع المتعلقة بالصحة النفسية والجسدية على حد سواء، بالإضافة إلى عرض أهم التحديات التي قد تواجه العامل المستقل من المنزل مثل الإجازات وإدارة الوقت وكيفية التعامل معها. عرجنا بعد ذلك في الفصل الذي يليه على الأمور المتعلقة ببيئة العمل، تلك البيئة التي سيمضي العامل فيها جل وقته، فعرضنا كيفية بناء بيئة العمل المربيحة المثلى وتنظيمها وكيفية فصل بيئه العمل عن بيئه المنزل والأهل الملائقة لها.

ننتقل في الفصل الأخير إلى التحدث عن أهم منصات العمل الحر العربية بمختلف أنواعها وكيفية إنشاء حسابات عليها لتطبيق كل ما تعلمناه سابقاً في الكتاب ودخول السوق من أوسع مداخله.

نرجو أن تكون قد وفقنا في تأهيلك أفضل تأهيل لمرحلة عملك القادمة وكل ما نرجوه لك هو التوفيق والسداد في خطوطك القادمة، فنجاحك هو من نجاحنا، وسنكون فخورين بك وبما ستحققه دوماً!

جميل بيلوني

21/04/2021



لبيع وشراء الخدمات المصغرة

أكبر سوق عربي لبيع وشراء الخدمات المصغرة
اعرض خدماتك أو احصل على ما تريده بأسعار تبدأ من \$5 فقط

تصفح الخدمات

1. ثقافة العمل الحر

إن مفهوم العمل الحر بصورته التي تصف عمل الفرد لصالح جهة أو عدة جهات في الوقت نفسه دون ارتباط وظيفي بينها قديم قدم وجود الإنسان نفسه، لكننا سنشير في هذا الكتاب إلى العمل الحر بمفهومه المستحدث، أي العمل الحر وعن بعد في نفس الوقت باستخدام الإنترنت لتقديم خدمات لعملاء يحتاجون إليها بمقابل مادي.

وقد تبلور هذا المفهوم إلى شكله الحالي بعد التطور الذي حدث في تقنيات الاتصالات في العشرين عاماً الأخيرة على وجه الخصوص، بحيث نستطيع الآن إدارة شركات كاملة دون أن يكون للشركة مقر على الأرض، ولا مكتب يحضر إليه الموظفون كل يوم، بل كل موظف يعمل من المكان المناسب له سواء في بيته أو مكتبه الخاص أو غير ذلك، في نفس الدولة التي يعمل فيها بقية زملاؤه أو فيها مقر الشركة أو من دولة أخرى!

وربما لا يصلح هذا النمط في الشركات التي تحتاج تواجدًا حقيقياً على الأرض في مصانع أو منشآت تبيع منتجات حقيقة ملموسة، لكن سوق الخدمات التي يمكن تقديمها عن بعد قد شمل المنتجات وخدمات كثيرة في العقدين الماضيين مثل الترجمة والسكرتارية وإدخال البيانات والمحاسبة والاستشارات المحاسبية والقانونية والتصميم والبرمجة وغيرها مما لا يحتاج تواجد العامل في مقر العمل أو الشركة.

فلم يعد العامل في مثل تلك المجالات مضطراً إلى الذهاب كل يوم إلى مقر الشركة، ولم تعد الشركة في حاجة إلى إنفاق تلك النفقات التي تلزمها من إيجار ونفقات تشغيلية عالية وغير ذلك، رغم سريان منافعه الوظيفية كموظف عامل في شركة كما هي إن كان يعمل عن بعد بشكل منتظم.

وعليه فقد انتشر نمط العمل المنتظم عن بعد بشكل عام، والعمل الحر عن بعد بشكل خاص بشكل متزايد في الأعوام الأخيرة على مستوى العالم، ثم دخل رويداً إلى العالم العربي مؤخراً بسبب الحاجة إليه وملاءمته للتغيرات التي طرأت على سوق العمل في العقد الماضي، إضافة إلى نزعة الشركات لتقليل التكاليف.

لكن رغم هذا الانتشار فإنه لا يزال مبهم التفاصيل على من يرغب بتبنيه وتغيير نمط عمله، كما نلاحظ العديد من الأخطاء عند من يدخل هذا المجال إذ يشيع الخلط بينه كعمل حر (مستقل) وبين العمل عن بعد.

وسننظر في هذا الفصل في ثقافة العمل الحر من هذا المنظور مع بيان الواقع العالم العربي فيما يتعلق بالعمل فيه من المحسن والتحديات التي قد يواجهها المستقل.

1.1 تعريف العمل الحر

قلنا قبل قليل أن العمل الحر في مفهومه اللغوي ليس بالجديد على البشرية، فهو أي عمل لا يرتبط بوظيفة لها منافعها من التأمينات والإجازات والبدلات وغير ذلك من المتعارف عليه في وظائف الشركات في القطاعات العامة والخاصة والأهلية وغيرها، وعلى ذلك فإن أصحاب الحرف اليدوية من النجارين والحدادين والميكانيكيين وغيرهم يعملون بشكل حر إذ لا يرتبطون في الغالب بوظيفة لها دوام مستقر.

وبحسب موقع [BusinessDictionary](#) فإن العمل الحر هو العمل بنظام التعاقد لصالح مجموعة متنوعة من الشركات بدلاً من العمل كموظفي شركة واحدة. وعليه فإن العامل المستقل أو الحر (freelancer) يكون عاملاً لحسابه الخاص، ولديه حرية اختيار المشاريع التي يريد العمل عليها، والشركات التي يرغب في العمل معها.

أما المفهوم الاصطلاحي المنتشر في السنوات الأخيرة فإنه يشير إلى العاملين في الأعمال التي يمكن إنجازها عن بعد، مثل البرمجة والتصميم والكتابة والترجمة والاستشارات الإدارية وغيرها، ويكون ذلك العمل وفقاً لمقدار معين من المهام التي ينتهي العقد عند إنجازها، سواء أجزها المستقل في يوم أو في شهر أو غير ذلك مما يكون عليه العقد بين المستقل وصاحب المشروع، ولعل أكثر مهنة متعارف عليها في العمل الحر هي الكتابة إذ هي أقل الأعمال التي تتطلب مهارات وأدوات معقدة، على عكس البرمجة والتصميم ثلاثي الأبعاد مثلاً.

وجاء انتشار العمل الحر في سياق انتشار العديد من المفاهيم والمصطلحات الأخرى مثل: اقتصاد العربية (Gig Economy)، وهو نظام لسوق يعتمد على العقود المؤقتة سواءً في الواقع أو عبر الإنترنت، مثل

العاملين عبر المنصات الإلكترونية والعمال الذين يقدمون خدماتهم عند الاتصال بهم وغير ذلك، وأشهر الأمثلة على ذلك المفهوم هم السائقون في شركة أوبر الذين يقدمون خدمات التوصيل لزبائن الشركة عند الطلب.

ورغم انتشار العمل الحر على نطاق واسع في الدول الغربية تحديداً إلا أنها لم نقف على إحصاءات دقيقة في شأنه على مستوى العالم، إذ تتعلق أغلب التقارير والإحصاءات الموجودة بانتشاره داخل الولايات المتحدة الأمريكية فقط، فقد كشفت إحدى تلك الدراسات مثلاً أن 40% من القوى العاملة الأمريكية ستعمل بنظام العمل الحر كمستقلين أو موظفين بشكل مؤقت بحلول عام 2020، في حين أن حجم مساهمة العمل الحر في الاقتصاد الأمريكي بلغ 1 تريليون دولار في عام 2019 (وفقاً لمجلة [intuit](#) للعام 2020).

1.2 العمل الحر والعمل عن بعد

زاد التوجه إلى العمل عن بعد بشكل عام والعمل الحر بشكل خاص مع انتشار ثقافة العمل من المنازل بسبب التقنيات التي تتيح ذلك، وربما يكون من اللائق هنا أن تميز بين المفهومين بشكل واضح قبل اختيار النوع الذي يناسبك.

فالعمل عن بعد هو إتمام مهام العمل خارج مقر الشركة بشكل عام، فقد يسمح لبعض الموظفين بالعمل خارج المقر لبضعة أيام في الأسبوع ثم داخل مقر الشركة بقية الأيام، والبعض يعمل عن بعد متى شاء، ويمكن بيان ذلك في أربعة محاور:

- العمل من مقر الشركة مع وجود خيار العمل من المنزل: تلك شركات لديها مكتب فعلي أو ربما أكثر من مكتب، لكنها تعطي أفراد فريقها خيار العمل من المنزل لمدة يوم واحد في الأسبوع أو أكثر.
- فريق يعمل عن بعد ولكن في نطاق زمني واحد: في هذا النموذج، لا يتوقع من أفراد الفريق الذهاب إلى مقر العمل (إن وجد) لأنهم يعملون من منازلهم (لا يُشترط وجود مكتب فعلي).
- فريق أفراده من دول مختلفة وفي مناطق زمنية متباينة: وهي خطوة أكثر تقدماً للعمل عن بعد لوجود أفراد لهم مناطق زمنية مختلفة. يتميز هذا النموذج بأنه غير متزامن، مما يجعل مسألة التعاون فيه أكثر حيوية، فأفراد الفريق لديهم ساعات عمل قليلة متداخلة مع بعضهم بعضاً، فيحتاج هذا النموذج إلى نظام لجعل التواصل والتعاون فيه أكثر فاعلية.
- فريق عمل موزع في دول مختلفة مع وجود بعض الأفراد كثيري السفر: يعد هذا النموذج هو الأكثر تطوراً؛ فأفراد الفريق يعملون من دول مختلفة تماماً، بالإضافة إلى أن بعضهم يسافرون ويتنقلون بانتظام من منطقة زمنية إلى أخرى.

أما العمل الحر أو المستقل في المقابل في معناه الواسع يضم جميع الأعمال الحرة التي يعمل فيها الشخص دون ارتباطه بعقد دائم مع صاحب العمل، حيث يقوم بأعمال محددة خلال فترة قصيرة معلومة مقابل أجر معين، وبهذا المفهوم فإن الطبيب والمحامي وغيرهم من يعملون بشكل مستقل في عيادة أو مكتب خاص يمكن النظر إلى أعمالهم على أنها أعمال حرة.

وتختلف مدة المشاريع التي يتم العمل عليها في مجال العمل الحر بين يوم واحد أو حتى بضعة ساعات، وحتى عام أو أكثر.

1.3 موازنة بين العمل الحر والعمل التقليدي

أول ما يتطرق له القارئ حين يسمع عن العمل الحر هو موازنته مع العمل الوظيفي أو التقليدي، وسنوضح في الجدول التالي الفروقات الجوهرية بين العمل التقليدي والعمل المستقل أو الحر، وكذلك العمل عن بعد.

العمل التقليدي	العمل الحر	العمل عن بعد	مدة العقد
التحفيز والعمل بشكل ذاتي	ارتباط قصير الأمد	ارتباط بعقد عمل طويل	التدريب المهني
احتمال وجود تدريب	العمل ضمن بيئه عمل متكاملة	العمل ضمن بيئه عمل	بيئة العمل
عائد منتظم	عائد متقلب غير منتظم	عائد منتظم	العائد المادي
عدم وجود ضريبة دخل في الغالب (حسب قوانين الدولة)	عدم وجود ضريبة دخل في الغالب	دفع ضريبة دخل	ضريبة الدخل
دوام روتيني بمكان عمل واحد	حرية اختيار مكان وזמן العمل	دوام روتيني بمكان عمل واحد	مواعيد العمل

للعمل التقليدي مزاياه وتحدياته وللعمل الحر أيضًا تحدياته ومزاياه المختلفة، ومن ثم فلا يمكن استبدال جميع الأعمال التقليدية بعمل عن بعد، والعكس بالعكس أيضًا. على سبيل المثال، لا يمكن لموظفي الاستقبال أن

يعمل عن بعد أو بشكل حر، ذلك أن عمله مرتبط بمكان عمل معين وساعات معينة أيضاً وبالتالي لا يستطيع الحصول على تلك المرونة التي يتميز بها العمل الحر في اختيار مكان وזמן العمل.

1.4 حاجة الوطن العربي للعمل الحر

تأخر العالم العربي عن اللحاق بركب العمل الحر بسبب العديد من العوامل مثل تدني جودة الإنترن特 وغلاء الخدمة في بعض البلاد، إضافة إلى قلة الوعي بالعلوم وال المجالات التقنية والتي تعد أساساً للعمل الحر في معظم مجالاته مثل البرمجة وغيرها.

لكن في الأيام الأخيرة ظهرت متغيرات جديدة على مستوى العالم دفعت كثيراً من العاملين والشركات على حد سواء إلى تغيير نمط تنفيذ أعمالهم بشكل مفاجئ، فظهور فيروس كورونا المستجد (COVID 19) مثلاً دفع كثيراً من العاملين للاتجاه للعمل عن بعد في نفس وظائفهم لتعذر ذهابهم إلى مقارن أعمالهم، وشمل ذلك قطاعات كثيرة وصلت إلى المدارس والحكومات نفسها، وكذلك دفعت بالعديد من العاملين الذين فقدوا وظائفهم إلى الاتجاه إلى العمل الحر كأفضل حل ممكن خلال هذه الفترة نظراً لتطبيق الكثير من البلدان تقييماً على حركة الناس عموماً وفرض حجر على المقيمين فيها للحد من انتشار الوباء.

وفي الحقيقة يُعد العمل الحر ضرورة ملحة هذه الأيام، وسنفضل بعض الأساليب التي نرى بأنها تشكل أساساً جوهرياً للانتقال إلى اقتصاد العمل الحر في ظل الظروف الراهنة، غير هادفين إلى التقليد أو المحاكاة وإنما إلى الإرشاد لاقتناص الفرص.

1.4.1 زيادة معدلات البطالة

لا يخفى على المتتابع لحال الدول العربية خاصة وبباقي دول العالم بشكل عام أن معدلات البطالة قد زادت إلى معدلات كبيرة، وفي دولنا العربية وصلت معدلات البطالة إلى 10.3% من إجمالي السكان حسب إحصائيات البنك الدولي لعام 2019، في حين أن معدلات البطالة العالمية تشكل 5.4% من إجمالي السكان. ولا شك أن انعدام فرص العمل يعني ضرورة الانتقال إلى بدائل مختلفة تستهدف سوقاً آخر ربما أكبر من السوق المحلية في حالة العمل الحر عن بعد، والتوجه لسوق أكبر يعني وجود فرص عمل أكبر ومن ثم إمكانية الحصول على عائد أفضل.

1.4.2 محدودية مصادر الدخل

تستطيع أن تلاحظ وجود العديد من القيود على الفرص الوظيفية بسبب الشروط التي قد تكون مجحفة من جانب أصحاب العمل من ناحية، وبسبب غياب الكفاءات والكوادر المحلية المطلوبة لتلك الوظائف من

ناحية أخرى، ويظهر عوار تلك الشروط بوجود نسبة بطالة كبيرة، فتقل فرص العمل المتاحة، ومن ثم يرضى العامل بأجر أقل من الأجر المعتاد لكسب الفرصة الوظيفية، بينما في العمل المستقل الأمر مختلف.

فيما ذكره ذي بدء، من المعروف والمشاهد أن العمل الحر يزيد من دخل المرأة إن كان يعمل في وظيفة أخرى تقليدية مما يعني أنه يستطيع الادخار من دخله أو استثماره في تجارة أو دراسة أو غير ذلك،

إضافة إلى ذلك، فإن العمل الحر الذي يكون عن بعد، كما في أعمال مثل الكتابة والترجمة والبرمجة وغيرها مما لا يحتاج سوى حاسوب واتصال بالإنترنت في أقل حالاته، يكون دخله أفضل بكثير، وقد يزيد على الدخل من الوظيفة التقليدية إن كان العامل مجتهداً فيه وجاداً وحريراً على التسويق لنفسه وكسب المزيد من العملاء.

أما إن كنت تعمل بشكل حر مع عمل ثابت بنفس الوقت ولم تستخدم عائد أحدهما لادخاره أو استثماره مباشرةً فاعلم أنك واقف في محلك لأنك يفوتك بعض الانضباط أو أن العمل الحر لا يناسب ظروفك لضيق وقتك أو ضعف مهاراتك في التخصص الذي اخترت، وحينها يكون الاعتماد على العمل الحر بتلك الصورة خياراً غير موفق.

1.4.3 هدر في استغلال الموارد البشرية

قد يكون لدى كثير من الشركات وظائف لا تحتاج إليها بدوام منتظم أو لا تؤثر على مركزها السوقي، والذي يحدث في الغالب أن الشركة توظف من يؤدي هذه المهمة التي تريدها الشركة مرة أو بضع مرات كل شهر مثلاً، فلا تستفيد منه بقية الشهر، فتجد نفسها مضطراً إلى تقليل الراتب الممنوح له، أو تبقى على راتبه فتخسر هي في صورة أموال مهدرة.

وفي مثل تلك الحالة تستطيع الشركة أن توظف الشخص في صورة تعاقد حر مقابل خدماته فقط وليس مقابل الوقت الذي يمضي في موقع العمل، وعليه سيكون العائد مجزياً أكثر بالنسبة للموظف إذ وفر له عدة ساعات إضافية في اليوم أو الأسبوع يستطيع العمل فيها لصالح مكان آخر وكذلك للشركة إذ وفرت موارد كانت تهدى في إبقاء موظف دون الاستفادة منه إلا قليلاً.

1.4.4 أسعار تنافسية موازنة مع المستقلين الآخرين حول العالم

إن الأسعار التي يطلبها العامل المستقل الذي يعمل من بلدان العالم الثالث بشكل عام أقل بكثير من أسعار المستقل الذي يعمل في البلدان الأخرى، وتحت هذه النقطة بمثابة ميزة تنافسية له أمام أقرانه ومن يعملون في أماكن ترتفع تكلفة العيش فيها إذ سيكون الأجر الأقل مجزياً لتغطية النفقات وتحقيق ربح أيضاً.

أما إن كان يتقن لغة أجنبية للتواصل مع العملاء الأجانب فهذا يعني دخوله لسوق عمل أكبر وتعرضه لشرائح مختلفة من العملاء، ولا يشترط في هذه الحالة ولا التي في الفقرة السابقة أن يطلب المستقل أجرًا أقل من نظرائه على إطلاق المسوأة، بل إن رأى أن عمله يستحق زيادة في الأجر أو إن زادت تكاليفه أو رأى إضافة خدمة جديدة أو أنه أراد رفع أجره لمجرد زيادة الدخل فلا حرج عليه، خاصة إن ثبتت أحقيته بهذا المال في صورة عمل عالي الجودة وتعامل أفضل مع العملاء.

1.4.5 التوظيف وفق الكفاءة والخبرة بعيداً عن الوساطة أو الشخصية

يبني التوظيف بشكل أساسي على المقابلة الشخصية وهي أحد الأساليب التي قد لا تكون عادلة في كل حالة لتوظيف شخص ما، سيما إن كان العمل لا يتطلب الكثير من المهارات الاجتماعية مثل القدرة على التعبير عن الذات أو التواصل المباشر مع الأشخاص. الواقع المشاهد أن توظيف العاملين بالطرق التقليدية عن طريق المقابلات الشخصية يدخل فيه كثير من العوامل النفسية التي تفرض نفسها عند اتخاذ قرار توظيف شخص من عدمه.

أما في طلبات التوظيف التي تتم عبر الإنترت فقط فإن قاعدة "دع عملك يتكلم عنك" هي التي ستحكم عملية التوظيف، ولا بأس أن تُعقد مقابلة مع العامل بعد قضاء مدة اختبار تحدها الشركة أو يتفق الطرفان عليها باستخدام برامج التواصل المرئي أو الصوتي، لكن هذا يكون بعد أن يتعرف الطرفان على بعضهما ويرى إن كان من المناسب ضم العامل إلى قوة الشركة أم لا، حيث تراجع السيرة الذاتية والأعمال السابقة، وبهذا تزيد فرص الأشخاص الذين لا يمتلكون مهارات اجتماعية كافية للنجاح في المقابلة رغم أن لديهم خبرات ومهارات مهنية كبيرة.

وهذا لا يعني قطعاً أن شخصية المستقل أو مهاراته الاجتماعية لا تلعب أي دور في العمل في مجال العمل الحر، لكننا قصدنا أنها لا تؤثر من نفس جهة تأثيرها في الوظائف العادية.

1.5 محاسن وتحديات العمل الحر

يتمتع نمط العمل الحر بالعديد من المزايا بالنسبة للعامل نفسه، لكن يعاني العامل في الوقت نفسه من بعض التحديات التي يجب أخذها بعين الاعتبار قبل بدء العمل.

1.5.1 محسن العمل الحر

تشكل مزايا العمل الحر حافزاً كبيراً لدى الشخص للانتقال إليه، ويرتبط الحكم عليه غالباً بالموازنة بينه وبين العمل التقليدي، لذا سنوازن النقاط التالية مع العمل التقليدي لبيان الفروقات الواضحة التي تميز العمل الحر عن نظيره العادي:

أ. العمل في المجال الذي تفضله

من أهم مميزات العمل الحر هي أنك في الغالب غير مضطط للعمل ضمن مجالات لا تحبها أو لا تفضل العمل بها، فاختيارك للعمل الحر يعني أنك ستقوم باختيار مجال عملك الذي تفضله، في حين أنك في العمل التقليدي قد تضطر للعمل في مجال لا تحبه لعدم وجود فرص عمل ملائمة بالنسبة لك، أو أن العائد الذي تقدمه غير مجزي.

كذلك يستطيع الطلاب العمل بشكل حر أثناء فترة دراستهم أو إجازاتهم، أو يتخصصوا بالمجالات التي تزيد من فرصهم في الأعمال المناسبة للعمل الحر فيما بعد.

ب. حافز للإبداع والتميز

يفسح العمل الحر مساحة للإبداع بما أنك اخترته بنفسك لملاعنته لظروفك أو رغبتك في العمل فيه دون قيود من السوق المحلي أو نظام التوظيف السائد حسب العرض والطلب المحلي كذلك، ومن ثم فلا حد نظرياً لتميزك كل يوم بطرق وأساليب جديدة تبتدعها لتطوير خدماتك وعملك.

ج. قلة رأس المال المطلوب لدخول السوق

لا يخفى على أحد أن التجارة تحتاج إلى رأس مال للبدء ودخول السوق، ونفقات تغطي في أضعف حالاتها بند تكاليف التشغيل من الإيجارات والمصاريف الإدارية والقانونية وغير ذلك، وقد يرتبط هذا من يرغبون في العمل لقلة خبرتهم بهذه الأمور أو عدم امتلاكهم لرأس المال ذلك.

وهنا يأتي العمل الحر عبر الإنترنت ليحل هذه المشكلة، فالترجمة والبرمجة والمحاسبة والمساعدة الافتراضية والسكرتارية والتصميم والكتابة والتأليف وغيرها مما شابهها من الأعمال وما يلحق بها من وظائف إدارية لا تحتاج إلا إلى حاسوب واتصال بالإنترنت في الغالب.

وبشكل عام فإن تكلفة دخول سوق العمل الحر هنا تكاد لا تذكر بالموازنة مع تكاليف التجارة الحقيقة على الأرض، لكن لا تظن أنك لن تدفع شيئاً إلى الأبد! فأنت لن تعمل من السرير مثلاً - وإن كنت ستتجد نفسك تعمل منه بين الحين والآخر من باب التغيير-، بل ستحتاج إلى مكتب وكرسي للعمل، وإن استطعت تخصيص غرفة

في بيتك فهو خير وأفضل، وإن استطعت استئجار مكتب خاص أو مكتب في مساحة عمل مشتركة فهو أفضل من سابقه.

كما ستحتاج إلى شراء البرامج ونظم التشغيل التي ستعمل عليها إن كانت غير مجانية مثل برمجيات ميكروسوف特 وبرامج أدوبى وغيرها.

د. تحقيق دخل أعلى

لا شك أن العمل الحر يزيد من دخلك إن كان لديك وظيفة أخرى، وربما يحقق لك عائدًا يغطيك عن هذه الوظيفة بحيث تستطيع الاعتماد عليه كمصدر وحيد للدخل.

ربما يكون أحد أسباب ذلك هو عدم تقييدك بعقد عمل مع شركة واحدة تلزمك ببنود محددة وتنهي عن العمل في مشاريع جانبية أو لصالح شركات منافسة لها حتى لو كان لديك وقت وطاقة.

والواقع المشاهد أن عديداً من العاملين المستقلين يرفضون التوظيف لقيود الشركة على العامل فيها، بينما تكون له حرية العمل مع أكثر من شركة في نفس الوقت بنظام العمل الحر، ومن ثم يحقق دخلاً أعلى مع الحفاظ على نمط الحياة التي تناسب ظروفه.

هـ. ربح غير محدود

نظرياً، لا يوجد حد للأرباح التي يمكنك تحقيقها في العمل الحر على عكس الراتب شبه الثابت في الوظيفة العادية، بل إن اجتهدت واستثمرت في تعليم نفسك وتطوير مهاراتك ستتحقق عائدات أكبر بكثير. وستجد الكثير من الفرص والحالات التي يمكن أن تتحقق فيها دخلاً عالياً جدًا مع زيادة الخبرة وانتشار سمعتك أو سمعة علامتك التجارية وهو ينعكس ومشاريعك التي عملتها وحجم سوقك المستهدف وحاجته إلى مثل خدماتك، فأبواب زيادة الأرباح مفتوحة دائمة في العمل الحر على عكس العمل التقليدي.

و. اختزال وقت تحقيق النجاح ورؤيه ثمرته

يرتبط النجاح في العمل التقليدي بانتظار الترقية أو الانتقال لشركة أفضل برواتب أعلى ومميزات أكبر، وغالباً ستنتظر لتعبر الخط الزمني التقليدي الذي يجب أن يعبر عن مدى الخبرات التي اكتسبتها خلال فترة معينة، إلا إن أحرزت قفزة نوعية جعلتك تتجاوز ذلك الخط.

كذلك فإن بعض الأعمال التقليدية تكون روتينية بحيث لا يتتطور العامل فيها ولا يكتسب خبرة بطول المدة التي قضتها فيها لثبات عواملها، فالعمل الروتيني على هذا الأساس لا يقاس بالسنوات، فلا نقول هنا أن لديك خبرة 10 سنوات بل خبرة سنة مثلاً مكررة 10 مرات، وذلك في مجال العمل الفني نفسه، وإن فإن خبرة

أي إنسان تزيد بالعمر في الجوانب الحياتية والإنسانية فيما يتعلق بالتعامل مع الناس وفهم البيئة المحيطة، وعليه فمن المهم أن يعلم أننا نقصد زيادة الخبرة الفنية في مجال العمل.

أما العمل الحر في المجالات التقنية فيكون متقدماً وسريع التغير، سواء إن كنا نقصد تغيير العمالء وثقافاتهم أو تغيير تقنيات وأدوات إنجاز العمل أو ربما تغيير مجال العمل كلّياً، وفي نفس الوقت لا يرتبط بأقديمية توظيف ولا درجات وظيفية كي تستطيع الانتقال إلى تخصص ما، ولا يرتبط كذلك بموقع محلي لا تستطيع تركه، بل تستطيع دراسة ما تشاء ومتابعة ذلك التخصص والعمل فيه مع عمالء محليين ودوليين بدون أدنى فرق إلا في طرق تحويل قيمة تلك الأعمال ربما.

وعليه فإن هذا يضمن لك انتشاراً أوسع في سوق أكبر، مما يعني زيادة فرص التعامل مع عمالء جدد ومن ثم زيادة دخلك.

ز. المرونة

قد تفتقد كثير من الوظائف التقليدية إلى بعض المرونة بسبب اعتماد المؤسسات الموفرة لتلك الوظائف على طرق مجربة أو محسوبة ضمن عوامل أخرى تكون فيما بينها منظومة تحقق الأهداف التي تريدها الشركة، وذلك معلوم ومشاهد في الوظائف الحكومية أو المالية أو في خطوط الإنتاج الصناعية وغير ذلك، إذ لا يستطيع موظف أن يغير من طريقة سير العمل فيها من تلقاء نفسه.

بل قد لا تستطيع الوحدة التي يعمل الموظف فيها أن تغير شيئاً في أسلوب سير العمل حتى لو أرادت، إذ سيلحق ذلك تغيير في فروع الشركة الأخرى أو تغييراً في سياسات مالية وتنفيذية وبرمجية على مستوى المؤسسة كلها، أو قد يعني أحياً ميزانية ضخمة لتغيير معدات وماكينات من أجل اتباع ذلك الأسلوب الجديد، وإن لم تكن ثمة حاجة اقتصادية ملحة لذلك فلن يحدث تغيير، وهذا ليس شيئاً في تلك الحالات بل هو المطلوب أحياً كثيرة لتقليل النفقات ولتركيز على الإنتاج.

لكن قد يكون هذا النمط مملاً لبعض العاملين، وفي هذا دافع لهم لتجربة العمل الحر، إذ تكون لديهم حرية في تغيير نمط العمل والتقنيات التي يعملون بها، والأدوات التي يستخدمونها، والأماكن التي يعملون فيها، أو حتى تغيير مجال العمل بالكلية والانتقال إلى مجال جديد.

ولعل أهم ميزة للعمل الحر هو أنه غير مقيد بالمهام المتكررة في البيئات التقليدية أو البيروقراطية الوظيفية، والتي تنفذ فيها مهاماً بعينها تأخذ عليها أجراً، فإن عملت مهاماً خارج نطاق ذلك المسمى وذلك العقد فليس لك شيء في الغالب، بل قد تمنع من تنفيذ مهمة بأسلوبك الخاص الذي يختلف عن أسلوب الشركة، أو قد تمنع من الذهاب لبيتك رغم إنهاء مهام يومك، أو تمنع من البقاء ساعات إضافية ولا تعطى أجراً عليها إن

قضيتها دون أن يطلب منك، وهذا معلوم مشاهد في حال الشركات والمؤسسات التقليدية ولأسباب منطقية وصحيحة في حال تلك المؤسسات.

أما في العمل الحر على الإنترن特 فلا توجد هذه القيود، فقد تنهي عملك في أول 10% من وقت المشروع، وقد تعمل على عدة مشاريع لعدة عمالء في نفس الوقت، وقد تخرج من بيتك أو محل عملك إلى قضاء حاجات لك في منتصف النهار -السوق، الرياضة، المشفى ... إلخ. - ثم تعود لتكميل عملك دون مشاكل، بل قد تمضي أيامًا لا تنفذ فيها مهامًا على الحقيقة وإنما تقضيها في مراجعة وتنقیح أو تخطيط لباقي المشروع.

كذلك فإن أرضيتك الصلبة التي تقف عليها حين تعرض نفسك للسوق هي أعمالك السابقة، فإن كنت مبرمجًا وتعلمت مهارة مثل التعليق الصوتي أو الترجمة أو التصميم ثلاثي الأبعاد مثلاً، ثم عرضت نفسك على أنه معلم صوتي، وقدمت معرض أعمال به نماذج لذلك التعليق الصوتي مع باقات أسعار تناسبك وتناسب السوق فلا مانع هنا أن تطلب منك هذه الخدمات، فالفيصل هو أعمالك السابقة وسمعتك.

وهكذا ترى أنه تحصل على كثير من المرونة وتغيير نمط العمل إن كنت ممن لا يتحملون السير على وطيرة واحدة أو العمل المتكرر أو المقيد بمكان ووقت محدد يخالف ظروفك.

ج. حرية اختيار روتين العمل

ربما تكون هذه النقطة امتداداً للنقطة السابقة، إذ يرتبط العمل التقليدي غالباً بروتين تحدده المؤسسة أو الشركة ليخدم مصالحها وأهدافها، فقد يعمل الموظف في نوبات تتغير كل أسبوع، أو يكون موقع العمل في الصحراء أو في أعلى البحار كما في صناعات التعدين مثلاً فيكون على الموظف السفر إلى الموقع في أوقات محكمة تحددها الشركة سلفاً وفق ما يقتضيه نظام العمل.

كذلك قد يكون ذلك الروتين طارئاً ولا وقت محدد له، كما في حالة الأطباء والمؤسسات العسكرية والحماية المدنية وغيرها، وهذا كله قد يسبب إرهاقاً جسدياً ونفسياً للعديد من العاملين في تلك القطاعات لكنهم لا يملكون تغيير شيء من ذلك.

وقدرأيت بنفسي بعض ذلك إذ عملت في شركة لها موقع في الصحراء فلا تستطيع الوصول إليها إلا بوسيلة انتقال لها مواعيد محددة، وكذلك لي صديق يعمل مهندساً في مصنع تتغير نوباته كل أسبوع، فهو يعمل في أول النهار أسبوعاً ثم في الأسبوع التالي يعمل وسط النهار ثم آخره، وهكذا دواليك.

ولما جربت مثل هذا النمط بنفسي في مصنع مشابه لم أتحمل، فما إن كنت أضبط روتيني اليومي حتى يتغير في الأسبوع الذي يليه!

وهنا يكون العمل الحر خياراً مناسباً لأولئك الذين يفضلون نمط عمل يخالف ما تحدده المؤسسة التي يعملون فيها، فقد يُجبر المرء على البقاء في المنزل لرعاية أهله أو يضطر للعمل ليلاً بسبب ظروف قاهرة مثلاً، أو قد يسام السفر إلى موقع العمل البعيدة أو الاستدعاءات الطارئة، هذا فضلاً عنمن يفضلون دخول سوق العمل على الإنترنـت لزيادة الدخل ولأنهم يحبون ذلك، وهكذا.

ط. 12- استهداف مجموعة أوسع من العملاء

قد ذكرنا هذه النقطة لماً قبل قليل وربما نفصلها قليلاً هنا، فالعمل التقليدي كما قلنا مرتبط بالسوق المحلية، فأنت مقيد بموقع شركتك أو مؤسستك التي تعمل فيها، وشركتك مقيدة بحيـز جغرافي تستطيع الوصول إليه وخدمته بما لا يسبب خسائر عليها في زيادة التكاليف وصعوبة التواصل، وعليه فإن لم يكن ثمة سوق حولك يطلب خدمتك التي تعرضها فإن تجارتـك ستبور ولن تجد لتخصصك سوقاً تعلمـ فيـه.

أما سوقك على الإنترنـت فإنه يتسع ليتخطـي الحاجـز الجغرافية بـسهولةـ، لكنـ هـذاـ لاـ يـعنيـ أنـ العـالـمـ بـأـسـرـهـ سيـطـلـبـ خـدـمـتـكـ، وإنـماـ نـقـصـ زـيـادـةـ تـعـرـضـكـ لـشـرـائـحـ الـعـمـلـاءـ عـلـىـ اختـلـافـ أـمـاـكـنـ إـقـامـاتـهـمـ، فإنـ اـحـتمـالـ أنـ يـطـلـبـ منـكـ يـابـانـيـ مـثـلاـ تـرـجـمـةـ مـنـ الإـنـجـلـيـزـيـةـ إـلـىـ الـأـرـدـيـةـ ضـئـيلـ جـداـ إنـ كـنـتـ تـعـلـمـ فـيـ التـرـجـمـةـ بـيـنـ هـاتـيـنـ اللـغـتـيـنـ، وهـكـذاـ.

فالمنطق يحكم هنا مدى انتشار خدمتك، وحجم السوق الذي يطلب تلك الخدمة يتحكم كذلك في حجم الطلبات التي ستتأتيك، خدمات التصميم المرئي مثلاً سوقها أوسع من الترجمة، والبرمجة سوقها يدفع أجراً أعلى للساعة، وإدارة المشاريع تدفع أعلى من البرمجة، وهكذا.

وإجادتك لـلـغـةـ أـجـنبـيـةـ يـتـحـدـثـ بـهـاـ السـوقـ الذـيـ يـطـلـبـ خـدـمـتـكـ يـجـعـلـ منـ السـهـلـ عـلـىـ مـضـاعـفـةـ حـجمـ ذـلـكـ السـوقـ، فإنـ كـنـتـ مـصـمـمـاـ أوـ مـبـرـمـجـاـ وـتـنـوـيـ الـعـلـمـ عـلـىـ الإنـتـرـنـتـ فإنـ سـوقـ مـحـدـودـ بـمـنـ يـطـلـبـ هـذـهـ الخـدـمـةـ مـنـ الـعـرـبـ، فإنـ كـنـتـ تـجـيدـ الإـنـجـلـيـزـيـةـ فـقـدـ فـتـحـتـ عـلـىـ نـفـسـكـ بـاـبـاـ إـلـىـ السـوقـ الـعـالـمـيـةـ، بـيـسـاطـةـ لـأـنـكـ تـجـيدـ لـغـةـ ذـلـكـ السـوقـ!

تجدر الإشارة هنا إلى أن تعاملاتك تلك مع العملاء ستبني بينك وبينهم جسـورـاـ لـلتـواـصـلـ وـبـنـاءـ الـعـلـاقـاتـ، ويـجـبـ أنـ تـسـتـفـيدـ مـنـ تـلـكـ الـعـلـاقـاتـ لـبـنـاءـ شـبـكةـ مـعـارـفـ وـاسـعـةـ، وـمـنـ الـمـعـلـومـ أنـ زـيـادـةـ الـأـرـبـاحـ لـاـ تـتـعـلـقـ فـقـطـ بـجـوـدـةـ الـعـلـمـ، بلـ بـمـدـىـ مـعـرـفـةـ السـوقـ بـمـنـ يـنـفـذـ ذـلـكـ الـعـلـمـ، فإنـ كـنـتـ فـرـيدـ زـمانـكـ فـيـ صـنـعـتـكـ وـلـاـ يـعـرـفـ بـكـ أحدـ فـلـنـ تـبـيـعـ شـيـئـاـ، فأـكـثـرـ الـرـابـحـينـ فـيـ السـوقـ هـمـ الـمـعـرـوفـونـ مـنـ أـصـحـابـ الـجـوـدـةـ وـالـتـمـيـزـ، وـفـيـ أـحـيـانـ كـثـيرـةـ يـكـونـ أـكـثـرـ الـرـابـحـينـ هـمـ الـمـشـهـورـونـ فـقـطـ، حتـىـ إـذـاـ عـرـفـ السـوقـ أحـدـاـ يـقـدـمـ نـفـسـ الـخـدـمـةـ بـجـوـدـةـ أـعـلـىـ اـنـتـقـلـ إـلـيـهـ مـبـاـشـرـةـ.

ولك في كبرى الشركات العالمية مثلاً، لا ترى كيف يضعون علاماتهم التجارية أعلى البناءيات الشاهقة وبأحجام عملاقة؟ إنهم يعلنون عن أنفسهم بأعلى صوت ممكن وفي كل مناسبة تصلح للإعلان، فلا يفكر العميل إلا فيهم حين يحتاج إلى من يحل مشكلته.

1.5.2 تحديات العمل الحر

يتغافل أغلب من يتكلم عن العمل الحر على الإنترنت عن مساوى هذا النمط، إذ يذهب أغلب حديثهم إلى بيع منافعه من المرونة وزيادة الدخل وعدم الالتزام بـzi ولا نظام محدد للعمل، في حين أن هذا النمط يحمل كثيراً من التحديات التي قد تمنع فئات كثيرة من انتهاجه.

أ. المنافسة الكبيرة

قلنا أن من منافع العمل الحر هو تعرضك لسوق أكبر بكثير من سوق الم المحلي، لكن هذا يأتي مع منافسة كبيرة جداً كذلك، فإن كانت مدینتك فيها عشرأشخاص يقدمون نفس خدمتك، فإنك على الإنترنت ستكون بين مئات الآلاف منهم، وحينها يكون عليك التميز بشيء يقلل عدد منافسيك أمام العملاء، وإلا ستضطر إلى المنافسة على سعر الخدمة نفسها.

فييمكنك تقديم خدمات ما بعد البيع للعميل، مثل إمكانية المراجعة والتعديل على العمل، أو إنجاز العمل في وقت أقل من المنافسين، أو تقديم باقات عروض أكثر للعميل، وغير هذا مما يقلل عدد المنافسين لك من يحدو حذوك.

واعلم أنك ستتجد منافسة شرسة على سعر الخدمة كلما سهل تنفيذها مثل إدخال البيانات وكتابة محتوى الشبكات الاجتماعية مثلاً، بل حتى في المهام المتخصصة مثل البرمجة والتصميم ثلاثي الأبعاد وغير ذلك ستتجد منافسة على الأسعار من بلدان مثل الهند وفيتنام وكثير من البلدان العربية بسبب انخفاض قيمة العملة المحلية أمام الدولار الأمريكي الذي يكون في الغالب هو المعتمد في معاملات هذا السوق.

ب. صعوبة كسب أول عميل وتحديد سعر الخدمة

تمثل معضلة الحصول على أول عميل مشكلة للذي يدخل هذا المجال لأول مرة بدون سابقة أعمال في ملفه أو معرض أعماله، وقد حدثني بعض من جربوا دخول العمل الحر أنهما واجهوا مشاكل في هذا الصدد جعلتهم يتراجعون عن دخول السوق بالكلية.

فقد كانت معارض أعمالهم خاوية بالطبع، والذي حدث أنهما لسبب أو لآخر قرروا دخول مجال العمل الحر، فسجلوا حساباً جديداً على منصة مستقل أو خمسات وبدؤوا في تصفح المشاريع.

وهذا من وجهة نظر تجارية يعد سذاجة، فكأنك تدخل سوقاً وترى العمال يدورون على المتاجر يبحثون عن طلباتهم، فتأتي أنت من خلف أحد العمال لتقول له أن لديك ما يطلب! لا ترى أن هذا الموقف لو حدث معك في السوق لشعرت ببريبة من ذلك الذي يعرض عليك هذه الخدمة؟ وأنت تراه واقفاً بشخصه دون متجر أو بضاعة أو علامة تجارية أو غير ذلك، والتي يقابلها سابقة الأعمال وشهادة العمال هنا في العمل الحر.

كذلك إن وضع هذا المستقل الجديد عرضاً على مشروع لتصميم موقع أو برمجته أو ترجمة مقالة أو وثيقة، فكيف يمكن قيمة خدمته؟ وما هي المعايير التي يجب أن يضعها في حساباته؟

ج. صعوبة سحب الأرباح وتحويل الأموال

تعاني بعض الدول العربية من مشكلة حقيقة في تحويل الأرباح، إذ لا يمكن استخدام حساب باي بال فيها، وهو الوسيلة المتبعة بشكل واسع عبر العالم لتحويل الأرصدة والمبالغ المالية على موقع الويب وخاصة منصات العمل الحر، وحتى إن تم تحويل المبالغ بطرق أخرى فإن العملية قد تستغرق وقتاً أطول، الأمر الذي يؤثر سلباً على الشخص الذي يعتمد على العمل الحر كمصدر دخل أساسياً.

د. حالات النصب والاحتيال

العمل على الإنترنت يعني التعامل مع عمالء من مختلف أنحاء العالم، وأنت لا تعرف كل أولئك العمالء معرفة تضمن لك حقوقك، وعليه فهناك احتمال كبير لظهور حالات احتيال، أو امتناع من عميل عن دفع كامل المبلغ المستحق أو عن دفع آخر دفعة مثلاً وذلك بسبب غياب الثقة بين الطرفين، وفي هذه الحالات تُعد منصات العمل الحر خياراً مناسباً يضمن للمستقل الأمان المالي الذي يسعى إليه، والأمثلة على هذه المنصات في العالم العربي تشمل موقع [مستقل](#) وموقع [خمسات](#)، وفائدتها أنها تؤمن لك مجتمعاً كاملاً من المستقلين والعمالء ومن ثم توفر عليك عناء البحث بمفردك عن عمالائك، هذا من ناحية، وتضمن لك هي التزام العميل بدفع ثمن الخدمة التي تقدمها من ناحية أخرى.

ويتمثل نموذج ربح هذه المنصات في اقتطاعها نسبة من قيمة العمل التي يحددها المستقل، وقد تصل إلى 20% من المبلغ المتفق عليه مقابل تقديم الخدمة أو المشروع بشكل آمن يضمن حقوق الطرفين، وقد تُنقص المنصة قيمة عمولتها منك مع عميل معين عند تجاوز حجم تعاملاتك معه قيمة معينة، هذا فضلاً عن تسهيل الإجراءات والأمور المالية بطريقة توفر الكثير من العناء بالنسبة للمستقل.

هـ. عدم الاستقرار وعدم وجود عائد منتظم

أحد التحديات الجوهرية في العمل الحر هي حالة عدم الاستقرار، فالمستقل لا يرتبط بوظيفة ثابتة، وقد يصير في أي لحظة دون أي عمل منتظراً العميل القادم، وتأثير هذه الحالة من التقلب كثيراً على الشخص الذي يعتمد على العمل الحر كمصدر أساسى للدخل، شأنه في ذلك شأن أي عمل حر غير منتظم، وفي هذا ننصح باستغلال الوقت الذي لا يكون عندك طلبات من عملاء في تطوير نفسك في مجالك والتسويق على الإنترنط لعملك في حساباتك الاجتماعية أو موقعك، أو المتابعة مع عملائك السابقين برسائل تطمئن فيها على جودة العمل الذي سلمته لهم، أو تحسين معرض أعمالك وإضافة أعمالك الجديدة إليه التي شغلك تنفيذ العمل نفسه عن إضافتها.

كذلك ستلاحظ عدم التوازن في طلبات العمل أو الخدمات، خاصة في بداية عملك في ذلك السوق، حيث سيكون هناك ضغط عمل في وقت معين وعدم وجود أي عميل في وقت آخر. ومن ثم لن يكون لديك أي دخل ثابت تستطيع الحصول عليه بشكل منتظم، الأمر الذي يؤدي إلى عدم قدرتك على الوفاء بالتزاماتك المالية خاصة في المراحل الأولى، لذا ننصح بالبدء في العمل الحر بشكل جانبي ما أمكنك ذلك إلى أن يصير دخلك من العمل الحر مجزياً للانتقال إليه بشكل كامل.

وـ. عدم وجود مزايا وظيفية أو ضمان اجتماعي

إن السبب الأول الذي يدفع الناس للوظائف الثابتة هي المنافع التي تأتي معها مثل الراتب التقاعدي والتأمينات والإجازة المرضية وغير ذلك، وهي من المغريات لأي موظف بلا ريب، في حين أن العمل الحر لا ينتمي بأي من تلك المزايا.

بل أسوأ من ذلك، إن توقيت عن العمل فإن دخلك سيقف، فليس هناك إجازات مدفوعة الأجر مثلاً أو غير ذلك، وينبني على هذا أننا نحن الذين تقع على عاتقنا مسؤولية التفكير في دخل التقاعد ومتي يكون ذلك التقاعد، والتأمينات الصحية والطوارئ وغير ذلك، كما سنبين في الفصل الثامن: [الإدارة المالية في العمل الحر](#).

زـ. مسؤولية العمل الكبيرة

إن كنت موظفاً في شركة أو مؤسسة ما فإنك ستحمل مجموعة محددة من المسؤوليات التي تقبض أجرك عليها، وستكون تلك المهام جزءاً من مهام أكبر يتم تقسيمها على كافة أعضاء الفريق.

أما في العمل الحر فأنت مضطرب للعمل وحدك -على الأقل في البداية-، وعليه ستكون مسؤولية العمل كبيرة وتقع كلها على عاتقك، إذ أنك في هذه الحالة إما شركة من شخص واحد، أو مدير لشركة من عدة أشخاص إن كنت تدير فريقاً تحتك.

ج. صعوبة إدارة الوقت

بما أنك سيد نفسك في العمل الحر، ومدير الشركة والمحاسب وعامل النظافة وأمين السر وفني الحواسيب وكل شيء، فستجد رأسك تنشغل بمهام كثيرة في كل يوم تزاحم تفكيرك كي ترى بأيها تبدأ، وقد تمر عليك أوقات يكثر فيها العملاء فتعاني فوق هذا من ضغط مواعيد التسليم، وكل هذا سببه سوء إدارة الوقت.

ناهيك عن أنك بشر، وعملك هذا يجب ألا يستغرق كل يومك، فإن عندك شؤون بيتك وأهلك وحياتك الاجتماعية، وقد يؤدي سوء إدارة الوقت إلى تفضيلك العمل على ما سواه من أجل إنجازه خشية فقد الصفة أو تشويه السمعة، ومن ثم قد تمر عليك أسابيع وربما شهور تعزل فيها عن حياتك الاجتماعية، إن لم تفق سريعاً وتستدرك الأمر، وسبعين في الفصل السادس: [العناية بالصحة الجسدية والنفسية](#)، كيفية إدارة ذلك الوقت بكفاءة.

ط. صعوبة صقل المهارات والحصول على الخبرة

لا شك أن صقل المهارة يكون بكثرة الممارسة، ولهذا تجد صعوبة في تحديد منهجية العمل المثلى والمناسبة لك في البداية، ومن ثم تنفيذ مهامك في وقت أطول وبجهد أكبر.

لكن كأي مهارة أو عمل آخر فإن الخبرة ستتجدد طريقها إليك مع كثرة إنجازك للأعمال، وستجد نفسك بعد عام أو أكثر أو ربما أقل، تنجز مهمة ما في نصف الوقت الذي كنت تنجزه فيها أول عملك كمستقل، وربما بنصف الجهد أيضاً.

ويلزم هذه الخبرة تعلم مستمر وملحوظة لأسلوب العمل وتلافي الأخطاء التي تحدث فيه، فإن الخبرة لن تهبط عليك إذا قضيت س يوماً في العمل، بل حين تتعلم شيئاً جديداً في كل يوم يزيدك مهارة وإنقاضاً في عملك.

ي. سهولة التخلف عن السوق بدون تعلم مستمر

على عكس الصناعات المستقرة والمجالات التي لا تشهد تغييرًا في تنفيذها، فإن العمل على الإنترنت، بل الإنترنت نفسه في تغير دائم ومستمر بحيث يمكن القول أن طالب علوم الحاسوب إن درس تقنية ما في السنة الأولى فربما لن يعمل بها عند تخرجه لاحتمال تغير هذه التقنية أو صدور أخرى تستبدلها.

فما العمل إذا، وهل سنقضي أعمارنا في التعلم دون العمل؟ كلا، فأنت في العمل الحر تتعامل مع الخدمات نفسها التي يطلبها العملاء من تفسير وترجمة لوثائق أو تصميمًا وبرمجة لشركات ومؤسسات، أو استشارات إدارية أو نحو ذلك.

فلا نقول أن التصميم هو تصميم موقع فقط، وإنما هي تقنية قد يأتي إليها يوم وتحل محلها خدمة تقدم تصميم الواقع ببعض نقرات - وهذا حاصل حقًا، أو قد يأتي يوم تحسن فيه الترجمة الآلية إلى أن تستبدل المתרגمين، وهذا، فما الحيلة في ذلك إذا؟

يجب أن تنتبه جيدًا إلى المجال الذي تعمل فيه لتجهيز نفسك بشكل سليم، فتعلم أن تصميم الواقع هو في ذاته تصميم لهوية الشركة نفسها التي تريد عرضها على العملاء، فتتعلم نظريات الألوان وتجربة الاستخدام وقابلية الاستخدام، وتتابع التوجه العام للأجهزة التي يتتصفح منها المستخدمون موقع الشركة الطالبة للخدمة، حتى تعرف أي التقنيات التي يجب تعلمها لتنفيذ تلك الهوية.

وكذلك في البرمجة مثلاً، فإن لغة البرمجة نفسها لا تزيد على مجرد أداة تنفذ بها عملك، فتصرّف وفتّاك في النظر في توجه السوق الطالب لهذه الخدمة، سواء على مستوى العملاء أو مستخدمي خدماتهم، وتزيد حصيلتك المعرفية في الرياضيات والخوارزميات وأساليب حل المشاكل، لأنك كمبرمج إنما تحل مشكلة العميل، والأسس الرياضية التي تبني عليها تلك الحلول تكون أكثر ثباتًا وأقل تغييرًا من اللغات التي تتبنى تنفيذ الحل نفسه.

واعلم أن السوق هنا لا يرحم المتخلفين عن الركب، فإن لم تخصل لنفسك برامج وجداول دورية للتعلم والتطوير فستجد غيرك من دخل السوق حديثًا بتقنياته الجديدة أو من يطور نفسه بشكل مستمر قد سبقوك إلى العملاء، وتبقي أنت بلا عملاء ولا دخل.

ك. وهم المرونة المطلقة

يقول كثير من العاملين بشكل حر على الإنترنت أن المرونة هي أهم ميزة للعمل الحر، لكنهم يقعون في فخ المرونة المطلقة إذ يعتقدون بأنهم حقًا أحرار في منهجية عملهم. الواقع يقول بعكس ذلك، فالمستقل،

خاصة المبتدئ الذي عانى للحصول على أول عميل، لا يستطيع أن يرفض العملاء والطلبات الواردة إليه ومن ثم فإنه يصبح مقيداً بمواعيد تسليم تكاد لا تنتهي وسيكون عليه الالتزام بأكثر من مشروع والعمل عليها جمِيعاً بكفاءة عالية، فضلاً عن ضرورة أن يأخذ الظروف الاستثنائية بعين الاعتبار مثل الطوارئ أو عدم تفهم العملاء للتأخر أو ضعف جودة العمل أو سوء التواصل.

وقد بینا قبل قليل أن العمل الحر هو عمل بالنهاية يلزمه نظام ومنهج للعمل، وإن كانت الحرية هنا في اختيار العملاء، و اختيار روتين العمل ووقته، لكن يلزمك حد أدنى من الالتزام بهذه المعايير حتى تصرف وقتك إلى الأعمال التي تدر المال فقط، ولا تشغله نفسك كل يوم بالأمور الإدارية نفسها للعمل.

ل. التواجد الدائم على الإنترنٌت

أحد أوجه التقيد التي يمكن أن يعاني منها المستقل أيضًا هو ضرورة تواجده الدائم على الإنترنٌت، فقد تضطر للبقاء على اتصال دائم كي لا تفوت أي عميل، وتتابع عملاءك على مدار الساعة، وذلك حتى يتكون عندك قاعدة من العملاء الذين يفضلون التعامل معك، وحينها ستكون قد وطدت وسائل التواصل بينك وبينهم، وصنعت لنفسك معرض أعمال يتحدد عنك على الويب، بحيث يصل إليه من يبحث عن الخدمة التي تنفذها.

م. ضعف العلاقات الاجتماعية

من السهل على المستقل الذي يعمل من منزله أن يقع في فخ الخلط بين الحياة العملية والشخصية والاجتماعية، فلن يكون هناك وقت واضح للراحة وآخر للعمل، وسيتسبب ذلك لا محالة في إرهاق نفسي له.

ذلك أن العامل الحر يكون وحده أغلب الوقت على حاسوبه، فيكون منعزلاً بشكل ما عن المجتمع، فلا يقابل زملاء في كل يوم مثلاً، وقد يفقد تواصله حتى مع أصدقائه وعائلته، وذلك خطأ لا ريب، لكن الكثير من العاملين يقعون فيه تحت وطأة العمل وسوء إدارة أوقاتهم، وقد وقعت فيه بنفسي مرات كثيرة.

والحل قد يكون في فصل مكان العمل عن الراحة، كما سنبيّن في الفصلين [السادس](#) و[السابع](#) في شأن العناية بالصحة وبيئة العمل، ولو استطعت فصله عن المنزل بالكلية يكون أفضل وأحرى إذ ستختلط الناس في ذهابك وعودتك فلا تشعر بالوحدة، وكذلك بتحديد ساعات العمل وتثبيتها كل يوم، فيتعود عقلك أن هذا الوقت وقت عمل، وما بعده راحة، وهكذا.

كذلك فإن تخصيص ثياب خاصة بالعمل فيه منفعة عظيمة إذ تتبه الدماغ إلى أنه الآن في وضع العمل، فلا تجلس لتصفح الويب أو يوتيوب مثلاً -بما أنك ترتدي البيجامة وتتکئ على سريرك في غرفة النوم!- بل هو وقت عمل له ميقات محدد، وإن نفع هذه الطريقة معلوم مشاهد في الشركات التي لها زمييون موحد أو في

الجيوش أو غير ذلك، فارتداء العامل للزي الخاص بالعمل يجعله يقصي تلقائياً أي مهمة لا تتم لهذا العمل بصلة، وذلك حتى انتهاء وقت العمل أو تبديله لتلك الثياب.

1.6 خلاصة الفصل

لا يزال العمل الحر كثقافة غامضاً بالنسبة للكثيرين، مما يؤثر على خياراتهم وقراراتهم المرتبطة بمسارهم المهني، في حين أن الظروف الحالية في العالم ككل، والعالم العربي بشكل خاص تبدو مبشرة للعمل عن بعد والعمل بشكل حر، إلا أن المقبلين على هذا النمط يجب أن يكونوا على اطلاع ومعرفة بجميع جوانبه.

وقد حاولنا تغطية كل ما يجب على الشخص معرفته في هذا الفصل قبل أن يقرر الدخول إلى السوق أو قبل أن يقرر بأن يصبح عاملًا مستقلًا، لكن هذه المقدمة ليست كافية.

ويجب أن يكون قرارك لدخول سوق العمل الحر مدروساً وملائماً لطبيعة عملك وشخصيتك حتى، لذلك يجب أن تبدأ بتحليل متطلبات السوق ومقارنتها مع مهاراتك بالإضافة إلى اطلاعك على المزيد من الأساسيات التي سنذكرها في [الفصل القادم](#)، حيث نوضح المفاهيم المرتبطة بدخول السوق و اختيار المجال المناسب، بالإضافة إلى تصحيح العديد من المفاهيم والأفكار التي توهم البعض أن العمل الحر مناسب للجميع.

لعل أول التحديات التي سيواجهها العامل الحر وأهمها هو دخوله إلى سوق العمل الحر على الإنترن트 وتبنيه ثقافة العمل المستقل، ذلك أنك لا تدري من أين تبدأ وكيف ولا ما تحتاج إليه، ونحن نحاول أن نجيب عن هذا بإيجاز في السطور القليلة التالية ثم نفصل ذلك فيما يلي من الفصول.



أكبر موقع توظيف عن بعد في العالم العربي

ابحث عن الوظيفة التي تحقق أهدافك وطموحاتك
المهنية في أكبر موقع توظيف عن بعد

تصفح الوظائف الآن

2. الدخول إلى سوق العمل الحر على الإنترنٌت

الإنترنت

لعل أول التحديات التي سيواجهها العامل الحر وأهمها هو دخوله إلى سوق العمل الحر على الإنترنٌت وتبنيه ثقافة العمل المستقل، ذلك أنك لا تدري من أين تبدأ وكيف ولا ما تحتاج إليه، ونحن نحاول أن نجيب عن هذا بإيجاز في السطور القليلة التالية ثم نفصل ذلك فيما يلي من الفصول.

وأنت محتاج ابتداءً إلى دراسة السوق جيداً قبل دخولك فيه، وموازنة ذلك بما عندك من مهارات كي تضيف إليها وتطورها إن كانت تحتاج ذلك، ثم النظر في المجال المناسب لك من بين مهاراتك واحتضاناته للعمل فيه، وفهم سلوك العملاء وما يريدون ومن هم وأين هم، وإدارة عملك بكفاءة في ظل هذه البيئة الجديدة عليك التي لا ترى عمالءك فيها، والتي تكون معاملاتك المالية إلكترونية في الغالب.

ومن ذلك أيضاً النظر في معضلة الحصول على أول عميل وثقة العامل الحر بنفسه التي قد تكون مهزوزة لأنه لم يتعامل مع عميل من قبل عبر الإنترنٌت، فلا يدرى ما الذي يجعل العميل يثق فيه لأداء عمله، ثم ما الذي يضمن له هو أن العميل سيرسل إليه المال كاملاً دون أن يختفي ويتبخر دون أثراً

وإننا نرجو أن تكون بعد هذا الفصل فكرةً عن آلية العمل بشكل حر ومستقل، و מהيّة السوق وتحليله، و اختيار المهارات وال مجالات المناسبة لك كمستقل، و تتخاذ القرار المناسب بشأن بدء العمل، و تتعارف على أهم المجالات التي يعمل بها المستقلون بشكل عام مع تعلم كتابة العروض على المشاريع التي يضعها العملاء، وكيفية تجنب العديد من الأخطاء الشائعة في ذلك.

2.1 مجالات العمل الحر

بالنظر في الأمثلة الموجودة في السوق العربي أو الأجنبي فإنك ترى أن كثيراً من الوظائف التقنية مثل البرمجة والتصميم بأنواعه المختلفة وإنتاج الفيديو وإدارة النظم وتحليلها هي المنتشرة في صورة العمل الحر أو عن بعد، وكذلك التسويق والتأليف والترجمة والمراجعة اللغوية والتعليم والمحاسبة والإدارة، والخدمات الاستشارية والمساعدة الافتراضية والسكرتارية وإدخال البيانات واستخراجها، وغير ذلك مما يناسب كل سوق. انظر [هذه الصفحة](#) من موقع مستقل كمثال حي على سوق نشط به خدمات مطلوبة في مثل تلك التصانيف.

ولثلا نضيق نطاق هذه المجالات، فإننا نرى أن من لديه منتج أو خدمة أخرى يبيعها بشكل حر دون التقيد بوظيفة فهو أيضاً عامل حر، خاصة إن كان عمله عبر الإنترنت، فمن يحيك المشغولات اليدوية ويبيعها من خلال حساباته الاجتماعية أو موقعه فهو يدخل تحت مظلة العمل الحر، وكذلك من يقدم خدمات الإصلاح والصيانة للآلات المختلفة على الويب من الساعات الدقيقة وصولاً إلى الشاحنات الثقيلة فهو أيضاً عامل حر! خاصة إن لم يكن لديه محل عمل تجاري أو لم يكن يعمل في شركة تقدم هذه الخدمة من خلال نفس قنوات التسويق التي يستخدمها (الشبكات الاجتماعية، المواقع، ... إلخ.).

وهكذا فإن منطق العمل الحر نفسه واسع كما بينا هنا وفي [الفصل السابق](#) ويشمل كثيراً من الأعمال والمجالات، لكننا نذكر في كتابنا هذا أمثلة من الأعمال التقنية مثل البرمجة والتصميم، أو غير التقنية مثل الترجمة والمحاسبة وغيرها، لأنها الأعمال التي يطلبها العميل وتتفذها أنت له دون أن تحتاج في الغالب إلى إرسال واستقبال منتجات حقيقية أو مادية كالساعات أو المشغولات اليدوية في مثالنا، بل هي مستندات وملفات يمكن تناقلها على الويب بسهولة.

وعليه تكون قد دخلت هذا السوق بأقل الإمكانيات الممكنة، وهي مهاراتك وخبرتك ومعرفتك -أو قدرتك على تعلم هذه المهارات واكتسابها- وحاسوبك المتصل بالإنترنت، من غير أن تشغل نفسك بأمور مثل شحن المنتجات وبيعها والمرتجعات وغير ذلك، ثم لا حرج عليك إن شئت دخول هذا السوق أيضاً وبناء موقع لمتجر لك يبيع منتجات حقيقية أو رقمية أو حتى خدمات استشارية إن شئت، فقد حرصنا في سياقنا على بيان العمل الحر لأغلب القراء العرب على اختلاف أعمالهم وبيئة عملهم وظروفهم.

2.2 الصفات الالزمة للمستقل

ربما يحسن الآن بنا أن نبين بعض النقاط التي ستظهر لك مدى استعدادك لبدء العمل بشكل حر لتزيد ثقتك بنفسك إن كانت لديك تلك الصفات، وتعرف أي الجوانب التي عليك تحسينها إن كانت تنقصك.

1. الالتزام: أعلم أن بدء العمل الحر يعني التزاماً بهذا النمط من أجل سمعتك التي ستكون على الإنترنت والتي لن تمحى بسهولة، بل قد ينهي تلك السمعة عميل واحد غاضب، كما يعني التزاماً أمام عملائك الذين سيطلبون منك أعمالهم إذ يرتبطون بهم أيضاً بالتزامات أخرى تخصهم، إما لأنفسهم أو لعملائهم أو شركاتهم التي يمثلونها.

2. الجدية: ونقصد بالجدية هنا أن تنظر لعملك الحر على أنه نمط حياة سواء كنت تعمل بشكل حر جزئياً أو كلياً، ويلزم هذا أن تعرف تكاليفك ونفقاتك على نفسك وأهلك، وخططك للخمس سنوات القادمة، وخططتك للتقاعد والإجازات ومكان العمل وغير ذلك.

ذلك أنك هنا مدير تنفيذي ومسؤول مواردبشرية ومحاسب ومدير إدارة مخاطر وبنية تحتية وكل إدارة أخرى وقسم آخر في أي شركة عادية ولو كانت من شخص واحد! ويقع على عاتقك التفكير في هذه الجوانب إن كنت تنوی الاستمرار في العمل بشكل حر أو مستقل وعدم إغفالها، سواء كنت تستفعل هذا بنفسك أو توظف أحداً آخر أكثر خبرة ليجهزها من أجلك وفق ما يناسبك كمحاسب أو محامي قانوني لشؤون التقاعد مثلاً، وقس على ذلك ما يناسب كل شأن من الشؤون التي ترى وكالتها إلى غيرك لتنفيذها.

3. المرونة: ستتجد نفسك تتعامل مع تغيرات في المناطق الزمنية مثلاً بينك وبين العميل، وقد تتغير متطلبات العمل وطريقة التواصل وغير ذلك. ويجب أن يكون لديك قدر كافي من المرونة والإعداد المسبق لمثل تلك الحالات بتجهيز سيناريو لكل حالة كي يكون بروتوكولاً تتبعه عند حدوثها، لئلا تبدو هاوياً لا يعرف ما يفعل.

كذلك فإن المستقل يتعامل مع عدد كبير من العملاء من مختلف الثقافات والعادات والعقليات والأدواء والتفضيات، فما يراه المستقل مناسباً قد يكون غير مناسب بالنسبة للعميل الذي سيطلب المزيد من التعديلات التي تناسبه، لذا عليه أن يكون صبوراً بما يكفي لايستطيع التواصل مع العملاء والاتفاق على نقاط العمل ومناقشة التعديلات، وأخيراً إنجاز العمل.

4. التحفيز الذاتي: تساعد بيئة العمل التقليدية الموظفين على خلق جو من الالتزام والمنافسة، لكن بما أن المستقل يعمل بمفرده غالباً، فإنه يحتاج لتحفيز نفسه ليستمر بالعمل حتى لو شعر بالملل أو بعض الضغط أو غير ذلك، إما بمحفزات ذاتية أو خارجية، كأن يؤجر مكتباً في مساحة عمل مثلاً بها مستقلون مثله، فيكون حاله كمن في شركة بها موظفون كثر.

5. حب العلم: إن العمل الحر يعني أن المستقل عليه تعلم أمور جديدة دائماً، سواء ضمن اختصاصه أو ضمن اختصاصات أخرى مثل التسويق أو الإدارة المالية أو غير ذلك، لذا فإن علو الهمة في طلب تلك العلوم مطلوب ليكون للمستقل مسار مهني ناجح.

6. القدرة على تحمل المسؤولية: إن المستقل يعمل لحسابه الخاص، أي أن المتضرر الرئيسي من سوء جودة العمل هو سمعته بحد ذاتها فالسمعة في العمل المستقل ضرورية جداً، فينبغي أن يكون مسؤولاً أمام نفسه وأمام عملائه أيضاً.

وقد يقع العديد من المستقلين في خطأ قبول جميع عروض العمل حتى لو لم يسمح وقتهم بتنفيذها جميعها بأفضل جودة ممكنة، حيث يخشون تلك الفترات التي تمر بدون وجود أي عرض آخر.

لكن تذكر أن لو لم يكن لديك وقت للعمل وتقديم النتائج لتناسب توقعات العميل فلا تقبل ذلك العمل أبداً، حيث يمكنك إما تأجيله أو حتى إلغاؤه، وستكسب احترام عميلك لاحترامك نفسك أولاً، ووقته ثانياً.

وبشكل عام فمن الأفضل وجود معظم هذه الصفات في العامل المستقل قبل الشروع في العمل مع العملاء، لكن العلم بالتعلم، وليس المرء يولد عالماً، فما من صفة هنا إلا يمكن إتقانها بالممارسة والمداومة عليها.

2.3 تحليل متطلبات سوق العمل

إن السؤال الأهم الذي سيطرحه أي شخص يرغب بدخول هذا المجال هو كيف أبني ثقافة العمل الحر؟ أو كيف أبدأ بدون تجربة سابقة؟

تحتاج في البداية إلى تحليل سوق العمل وتحديد متطلباته، ثم تتأكد من مطابقة متطلبات السوق الذي تريده دخوله مع مهاراتك، كي تطور مهاراتك إن كانت تحتاج إلى تطوير أو إذ كنت تحتاج إلى تعلم مهارات جديدة.

إذ يجب أن تلم بالاختصاص الذي ستعمل فيه إلماً يكفي لتقديم أعمالاً متقدمة، وتردد على أسئلة العملاء في المهام التي أجزتها، وكذلك تطلع على جديد هذا الاختصاص لئلا تختلف عن احتياجات العملاء.

2.3.1 اختبار التخصص

لعل هذه هي أول وأهم خطوة يجب أن تبدأ بها، فإن كنت تمتلك عدة خيارات بشأن اختبار التخصص الذي ستعمل به، فيمكنك استخدام معادلة بسيطة لتساعدك في ذلك:

التخصص الذي سأختاره = ما أستطيع القيام به بإتقان + ما يرغب الآخرون بالدفع لقاء

الحصول عليه

2.3.2 التركيز والتطوير المستمر في التخصص

هل اخترت تخصصك الآن؟ هذا جيد، ركز على تطوير نفسك فيه بشكل مكثف في البداية إن كان مستوىك دون المطلوب، بالممارسة المستمرة والمراجعة والتدقيق لهذه الممارسة لتطويرها، والتعلم المستمر من الدورات والمساقات المتاحة في هذا التخصص، لتصل إلى مرحلة تؤهلك للبدء والتميز في العمل.

واعلم أن تطويرك لنفسك في تخصصك لا يتوقف هنا، ذلك أنك قد تنغمس في تنفيذ المشاريع وتنسى النظر في مستجدات مجالك من أدوات وتقنيات جديدة، فالمهارة التي لا تتبع تطويرها كل شهر مرة على الأقل تكون معرضة للتقادم ومن ثم قلة طلبها في السوق بالصورة التي لديك، هذا ليس قانوناً حتمياً لكنه منطقي في ظل التغيرات الدائمة والتقنيات التي يمكن استغلالها دائماً في زيادة الإنتاجية والكافأة في العمل مهما كانت المهارة المستخدمة.

2.3.3 بناء معرض أعمال من أعمال غير مدفوعة

تشكل أول خدمة هاجساً لدى المستقلين، حيث يشعرون أنهم بحاجة لمشروع مكتمل يمكن تقديمها للعملاء المحتملين كنموذج عن العمل، إذاً لماذا لا تجعل أول خدمة تطوعية بما أنها متاحة أكثر من الخدمة المدفوعة؟ وهذا يعني إلا تنتظر عميلاً يطلب منك عملاً فتنفذه ثم تعرضه في معرض أعمالك، بل إن كنت مصمم موئلاً أو مهندساً صوتياً أو معلقاً أو مهندس ديكور أو معماريًّا فأنشئ بعض التصميمات الجميلة أو مقاطع الفيديو أو التعليقات الصوتية أو نحو ذلك لعراضها في معرض أعمالك.

وكذلك إن كنت مترجماً أو كاتباً أو رساماً أو مبرمجاً أو غير ذلك، فلا حرج أن تنشئ أعمالاً بنفسك دون طلب من عميل ثم تعرضها كنموذج على تخصصك وجودة عملك.

بل تستطيع في البداية أن تطلع على المشاريع المعروضة في مجالك على منصة عمل حر مثل مستقل لختار واحداً منها وتنفذه كاختبار لنفسك لترى في مثال هي إن كنت تستطيع تنفيذ طلب لعميل في الوقت الذي يحدده ألم لا.

بمعنى أن تختار أحد المشاريع التي يصف العميل فيها ما يريد أو يرفق ملفاً توضيحيًا للمشروع، وترى في نفسك قدرة على تنفيذ المطلوب، لكن لا تقدم عرضاً للعميل ولا تفعل شيئاً على المنصة نفسها، بل خذ المشروع كمثال تدريبي لنفسك.

وهذا الاقتراح نعرضه عليك كي تزيد ثقتك بنفسك إن نجحت في تنفيذه، إذ تعرف أنك نجحت في تلبية حاجة حقيقة لعميل من السوق الذي تريد الدخول فيه.

2.3.4 تكوين شبكة علاقات قوية

كون شبكة من العلاقات مع المستقلين الآخرين ضمن مجال اختصاصك، أو ضمن المجالات المتعلقة به على المنصات والمواقع الاجتماعية والمنتديات وغيرها مما يجتمع فيه أهل مجالك، وحاول أن تستفيد من خبراتهم، وتعلم منهم أساليب وتقنيات العمل ومستجداته.

2.3.5 تعلم أساسيات التسويق عموماً والتسويق الذاتي خصوصاً

تعد هذه المهارة في المراحل الأولى من عملك كمستقل ضرورية إذ يجب عليك أن تقدم نفسك بشكل مقنع للعملاء المحتملين، فيوصل خطابك التسويقي للعميل رسالة مفادها أنك أفضل من ينفذ هذا العمل الذي يتطلبه، بسبب كذا وكذا من المهارات التي لديك.

2.3.6 الاهتمام بمعرض أعمالك

احرص على بناء معرض أعمالك وترتيبه بشكل يناسب نوعية الخدمات التي تقدمها، وادعمه بمنماذج حية - في المجالات التي تحتاج ذلك كتطوير البرمجيات مثلاً وواقعية عن عملك، وركز على شرح عملك وخبراتك في وصف تلك الأعمال، والشاهد أن يجعل معرض أعمالك يتكلّم عنك ويمثل الصورة التي ترغب في إظهارها لعملائك.

وبالعودة لتنسيق معرض أعمالك، فقد حصلت سارة على العديد من عروض العمل الرائعة بعد إضافتها لقسم معرض الأعمال في موقعها الشخصي، حيث حضرت على جعله واضحاً ويضم كافة التفاصيل التي يرغب العميل بالاطلاع عليها.

فعامل نفسك على أنك علامة تجارية مميزة لعميل انتباعاً جيداً عنك كمستقل، فبناء تلك السمعة مع قاعدة مناسبة من العملاء هو نصف الطريق لكسب العملاء.

2.3.7 تقديم عينات مجانية للعملاء عند الحاجة

لنفترض أن لديك عميل محتمل الآن لكنك لا تمتلك مشاريع أو نماذج عمل سابقة تؤهلك لإقناعه، فتستطيع هنا تقديم عينة مجانية من العمل لتثبت جودة عملك، كما أنها تجذب سوء الفهم المحتمل بعد بدء المشروع، حيث يجعلك تقف على طبيعة توقعات ومتطلبات العميل، كما أنها تقدم للعميل نفسه فكرة عن أسلوب عملك.

2.4 تقديم العروض

العمل الحر يخضع -كغيره من الأعمال والتجارات- لآلية معروفة وهي العرض والطلب، حيث يعرض العميل مشروعه أو يعرض المستقل خدماته ليوافق الطرف المقابل أو يرفضها، وذلك في السوق الذي يضم العديد من المستقلين والعملاء الآخرين -وهو الإنترنيت هنا بشكل عام، أو منصات العمل الحر، وهنا يمكن التمييز بين شكلين من أشكال التعامل:

- الأول: يعرض المستقل خدماته والمشاريع التي يستطيع تنفيذها في صفحة شخصية له أو موقع أو منصة للعمل الحر، وهنا يتواصل العميل مع أكثر من مستقل والتفاوض معهم لاختيار المستقل الأفضل والذي يمتلك المهارات الأنسب لتنفيذ المشروع. انظر موقع [خمسات](#) كمثال على هذا النوع.
- الثاني: يعرض العميل المشروع الذي يرغب أن ينفذه له أحد المستقلين، ليضع المستقلون هنا عروضهم لتنفيذ هذا المشروع، وهذا ما يمكن رؤيته في موقع [مستقل](#) الذي يضع فيه العملاء مشاريعهم مع التفاصيل الخاصة بها، ومن ثم يضع المستقلون عروضهم.

وعليه فإن مهارة عرض عملك وما يمكنك القيام به للعميل هو إحدى الخطوات الهامة والرئيسية التي يجب على كل مستقل أن يتقنها، ويمكن إضافة هذه لتكون تماماً على ما ذكرناه من قبل حول مهارات التفاوض والتسويق الشخصي معاً.

ذلك أنه عند عرض عملك أو التواصل مع العميل بشأن فرصة أو مشروع معين عبر تقديم عرضك له، يجب أن تقنعه بضرورة اختياره لك من خلال كتابة العرض المناسب لحاجة العميل بطريقة تزيد من احتمال اختياره هو وحده لذلك المشروع، ولا تكون مضللة في نفس الوقت بحيث تعدد بشيء لا تستطيع الوفاء به، أو تدعى مهارة أو شهادة ليست عندك.

وهذا العرض الذي تضعه هو العامل الحاسم في إقناع العميل بالعمل، وهو أهم حتى من معرض أعمالك، لأن العميل لن يتكلف عناء البحث عن معرض أعمالك وتصفحه إن لم يجذبه عرضك.

ستتحدث عن هذين النوعين من المنصات ونوع ثالث إضافية في الفصل العاشر: [منصات العمل الحر والعمل عن بعد](#).

2.4.1 نصائح لكتابية عروض مميزة

والنصائح التي نسردها فيما يلي قد تكون مفيدة لأي أحد سواء لصياغة عرضه في موقع العمل الحر أو حتى لاستخدامها في تقديم عروض العمل الأخرى خارج المنصة.

أ. النوع الأول: منصات المشاريع

هذا النوع يتقدم فيه أصحاب الطلبات من العملاء بفتح مشاريع يصفون فيها المشروع الذي يرغب أحدهم بتنفيذها، فتعرض أنت كيفية تنفيذك له وميزانيتك ووقتك كذلك.

ربما تجدر الإشارة هنا إلى أن الإرشادات التالية إيجاز لما قد تراه مفصلاً ومشروحاً في مدونة مستقل، فننصحك بالاطلاع على مقالاتها ومتابعتها لتكون مجلتك الدورية لكل جديد في هذا الشأن

اختر المشروع المناسب لك

إن اختيار المشروع لا يعني فقط اختيارك للمجال الذي ترغب في العمل ضمنه أي ترجمة أو تصميم أو غير ذلك، بل يعني اختيار المشروع الذي يلائم قدراتك ومهاراتك ويلائم المستوى الذي تعمل به حالياً ومناسب لأهدافك المرتبطة بمسارك المهني.

اقرأ متطلبات العميل بدقة

اقرأ شرح العميل لطبيعة العمل ومتطلباته والمدة الزمنية بهدف الإجابة عن الأسئلة التالية:

- هل تتناسب مهاراتي مع متطلبات العميل؟
- مدة تنفيذ المشروع المناسب للعميلولي في نفس الوقت.
- خطة تنفيذ المشروع
- الملاحظات والتعليمات التي يرغب العميل بمراعاتها.
- آلية التسعير المتتبعة لتسعير الخدمة المقدمة.

• السعر المناسب لي كمستقل، وهل يقع ضمن المدى الذي حدده العميل؟

ليس من الضروري أن يكون سعر المستقل مناسباً للعميل دائمًا، فقد تكون ميزانية العميل محددة أو أنه غير مطلع على طبيعة العمل المطلوب ومدى صعوبته أو غير مطلع على الأسعار السائدة في السوق، لذا للمستقل حرية الاختيار فيما إذا كان يرغب بتخفيض سعر الخدمة أم لا.

اكتب العرض وحدد مدة التسليم والميزانية

يفترض بعد إجابتك عن الأسئلة السابقة أن تستطيع كتابة تفاصيل العرض ومدة التسليم وقيمة العرض كذلك، واعلم أن العرض الذي تكتبه يجب أن يراعي ما يلي:

• ذكر المهارات التي تملكها ومدى ملاءمتها للمشروع وكيف يمكن أن تنفذ المشروع على أكمل وجه.
يُفضل أن تذكر أعمالاً سابقة لك ومشابهة للمشروع الذي يطلبها العميل لتربيه أنك تدرك أبعاد المشروع أو الخدمة التي يطلبها، وذكره دائمًا بزيارة معرض أعمالك للاطلاع على تلك الأعمال. لكن إن لم تكن لديك هذه الأعمال فلا بأس، رغم تشديدنا على أهمية ذكرها إن كانت موجودة.

• لا تتردد بسؤال العميل عن أي استفسار بشأن العمل لا يكون العميل قد ذكره، تجنبًا لأي شكل من أشكال سوء الفهم لاحقاً.

• قد يطلب العميل عينة عن العمل مثل ترجمة جزء من النص المطلوب، فاحرص على تنفيذها إن كان ذلك متاحاً لديك، فهذا يبني الثقة التي يريدها العميل في عملك إن لم تكن عندك أعمال سابقة، لكن انتبه فقد يطلب بعض العملاء عينات كبيرة من العمل بحيث لا يمكن تقديمها مجاناً.

ب. النوع الثاني: منصات الخدمات المصغرة

هذا النوع تكتب أنت فيه الخدمات التي تقدمها وتعرضها بشكل جميل ومنظم وواضح في موقعك أو منصة العمل الحر التي تعمل عليها، وتكون هذه المنصة معدة لذلك كما في حالة موقع **خمسات** مثلاً إذ يرشدك إلى تفصيل خدماتك التي تقدمها، ويبحث العملاء في الموقع عن الخدمة التي يطلبونها من بين الخيارات المتاحة من قبل المستقلين، على عكس النوع الأول الذي يكتب فيه العميل تفاصيل مشروعه ويراه المستقلون فيكتبو عروضهم ليختار منها.

ونستطيع القول أن إرشادات وضع العروض في النوع الأول تصلح هنا أيضًا، مع القول بأن هذه الاعتبارات تأخذها أنت في حسابك مفترضاً سؤال العميل عنها، فتذكرة مسبقاً في الخدمة التي تعرضها، فتذكرة اسمها واضحًا غير مهم، وتذكر ما الذي سيحصل عليه العميل بالضبط من هذه الخدمة.

وكذلك نشير عليك هنا أيضًا بمتابعة المدونة الخاصة بموقع خمسات، إذ فيها نصائح للمستقلين الذين يختارون تقديم الخدمات المصغرة، لاستفادة من مقالاتها ومن تجارب العاملين من المستقلين عليها كذلك.

2.4.2 أخطاء شائعة يجب تجنبها في كتابة العرض للعملاء

إليك بعض الأخطاء الشائعة التي مررنا بها وننصح بتجنبها:

ا. عدم الكتابة بلغة سليمة مع الكثير من الأخطاء الإملائية واللغوية

لنفترض أنك تعمل في مجال التدوين وكتابة المقالات على سبيل المثال، لكن عرض العمل الذي قدمته مليء بالأخطاء الإملائية، فلا شك هنا أن العميل سيصرف نظره فورًا عن عرضك، فقد خسرت في أول محطة بينك وبينك.

ب. مخاطبة العميل بشكل غير مهني أو لائق

نستطيع القول هنا أن تتجنب المبالغة في التبسيط مع العميل بأن تستخدم الأسلوب الذي تتبعه مع أصدقائك في المحادثات النصية، فطبيعة العمل مع العملاء تتسم بالرسمية أكثر. وتجنب سؤاله عن أمور شخصية أو التعريض بشيء من ثقافته ودينه، إذ ستتعامل مع أعراق وأجناس مختلفة في منصات العمل الحر، فيحسن بك أن تكون على قدر من المهنية والأخلاق. سنشرح هذه النقطة بمزيد من التفصيل في الفصل الخامس: [التعامل مع العملاء](#).

ج. استخدام عبارات غير لائقة

تجنب استخدام العبارات والكلمات غير المهنية وغير اللائقة بالماهر في مجاله مثل "اخترني ولن تندم" أو "معك محترف في مجال..." وغير ذلك. فالمستقل المحترف سيضيف معرض أعماله ليجعل عمله يتحدث عنه بدلاً من إقناع العميل بهذه الطريقة التي لا تعبر عن ثقة العميل بعمله واحترافيته.

د. استعمال عرض واحد لكل المشاريع

تجنب نسخ العرض ذاته لأكثر من عميل، إذ يجب تخصيص العرض ومحطوياته حسب كل مشروع بشكل منفصل، فيعتقد بعض المستقلين بأن العملاء لا يبحثون. تأكد دائمًا أن العميل يحب أن يشعر بأنك توليه حقًا الاهتمام والوقت الكافيين لخدمته التي يطلبها، وذلك يمكن التعبير عنه منذ البداية عند كتابة عرض العمل.

2.5 خلاصة الفصل

إن دخول السوق والبدء بالعمل يحتاج إلى العديد من المهارات التي يجب على المستقل اكتسابها، لعل أهمها مهارة التسويق الذاتي التي يستطيع المستقل من خلالها إثبات نفسه ولفت النظر إلى وجوده وجودة الخدمات التي يقدمها.

وهكذا، بعد أن اطلعت على كيفية تقييم السوق ومهاراتك، واتخذت القرار المناسب بشأن بدء عملك والانتقال لثقافة العمل الحر، أصبح من الضروري أن تقيم نفسك مرة ثانية وفقاً لذلك، وتعلم كيفية إظهار ذاتك كعميل مميز وقدر على جذب العملاء والتفاوض معهم وأيضاً كيفية إدارة عملك كأي علامة تجارية.

2.6 مصادر إضافية

- كيف تكتب عروضاً تجذب الانتباه (تعديلات بسيطة ستحدث فرقاً)
- كيف تحصل على شهادات توصية بعملك الحر حتى إن كنت مستجداً؟
- ستة أمور أساسية يجب أن تنتبه إليها كمستقل حديث العهد بالعمل الحر

دورة إدارة تطوير المنتجات



مميزات الدورة

- ✓ شهادة معتمدة من أكاديمية حسوب
- ✓ بناء معرض أعمال قوي بمشاريع حقيقة
- ✓ إرشادات من المدربين على مدار الساعة
- ✓ وصول مدى الحياة لمحتويات الدورة
- ✓ من الصفر دون الحاجة لخبرة مسبقة
- ✓ تحديثات مستمرة على الدورة مجاناً

اشترك الآن



3. التسويق الذاتي في العمل الحر

إن أعظم منتج في التاريخ ليس له قيمة بدون سوق بيع فيها، أو قائمين على تسويقه للفئة التي تحتاج إليه، فالتجارة يلزمها تسويق كي تنجح وتستمر في السوق، وإن عصب تجارتكم في العمل الحر هو أعمالكم السابقة، وأخلاقكم مع العملاء، إضافة إلى سلوككم العام سواء على الويب أو خارجه.

3.1 البصمة الرقمية

ولا شك أن سمعة الناجر في السوق هي رأس ماله الأكبر، وبما أن سوقكم سيكون الإنترنط من الآن فلا شك أن عليك الانتباه إلى سمعتك فيه، فلا تظن أن حساباتك الاجتماعية وتعليقاتك الساخرة أو صورك مع عائلتك التي تنشرها فيها بمعزل عن عملائك.

وقد ترى أن هذه حياتك التي تخصك وحدك، لكن اعلم أن الإنترنط ليس فيه حدود جغرافية ولا سياسية تمنع أحداً من المرور من مكان آخر، وعليه فلا يصح قياس حدود العالم الحقيقي به، فإن بيتك في العالم الحقيقي له حرمته وحدوده وآدابه التي يتزمّنها من يدخله، بل لا يكاد يدخله أحد إلا بإذنك، وكذلك جلساتك مع أصدقائك ومعارفك وزهاتك في الحدائق، فلا يتصور أن يقترب هذه المواطن غريب عليك وإلا عده الناس من التجسس والتنطفل.

لكن الإنترنط يختلف في هذا، إذ يستطيع أي شخص أن يستطلع بصماتك التي تتركها على الإنترنط بضغطة زر، فيعرف الأماكن التي زرتها والأشخاص الذين تعرفهم وتقابلهما، والأحداث التي تتبعها والصور التي تنشرها، إذ أن أغلب الناس -بكل أسف- لا يتحرجون من نشر هذه البيانات على الملايين في حساباتهم الاجتماعية هذه الأيام.

وبغض النظر عن خطر ذلك بشكل عام على من يفعل هذا إلا أننا لن نذكر هنا إلا أثر هذه البصمة الرقمية لك في الإنترنط على عملك الذي تريده فيه، فإن هذه البصمات لا تقاد ثمّحى من ذاكرة الإنترنط.

وذلك لأن العميل قد لا يعرفك أنت في البداية، بل يبحث عن "تصميم ديكور داخلي مثلاً" فتظهر له أنت من بين نتائج البحث، ويبداً في تصفح المعلومات المتوفّرة عنك بما فيها معرض أعمالك وتقييمات العملاء الذين تعاملوا معك، وسيصل في الغالب إلى حساباتك الاجتماعية إن كنت تستخدم نفس الاسم فيها.

فإن رأى العميل أن عملك ممتاز لا غبار عليه لكنه كذلك وجد شكاوى من عملائك السابقين عن سوء تعاملك معهم، ووجد ألفاظك وسلوكك العام على الشبكات الاجتماعية غير سوي فإنه قد يحجم عن التعامل معك!

ونعود لحجّة أن هذه حساباتك الاجتماعية ولبيظن من شاء ما شاء، ونعود لتذكيرك مرة أخرى أن الإنترنط يختلف عن العالم الحقيقي، لكنه يتتشابه معه في أن العميل يسأل محركات البحث أولاً ويجمع البيانات الكافية عن المستقل قبل التعامل معه.

ونصيحتنا لك في هذا الشأن أن تكون واعياً بما تنشره في الإنترنط بشكل عام، لا من أجل عملائك فقط، بل من أجل نفسك وأهلك من بعده، فإن محو البصمات الرقمية صار في غاية الصعوبة هذه الأيام، وإن عملك الحر سيضطرك إلى استخدام اسمك الحقيقي وبعض بياناتك الحقيقية، فلا تسمح لنفسك بأمور صبيانية قد تندم عليها لاحقاً.

وإن هذا الباب واسع ويطول التفصيل فيه مما قد ينقل المرء من درجة الوعي بما ينشر إلى الحذر مما ينشر، لكننا رأينا أن نقصر الحديث عما يخص سمعتك مع عملائك فقط، وننصحك في هذا الشأن بقراءة مقالة [تأثير شخصيتك في وسائل التواصل على عملك المنشورة في أكاديمية حسوب](#).

3.2 عناصر التسويق الناجح للمستقلين

يندفع الكثير عند التسويق لأنفسهم أو لشركائهم إلى البدء مباشرة في هذه القناة أو تلك دون أن يكونوا على علم بفحوى الرسالة التسويقية التي يريدون إيصالها، تلك الرسالة التي ستخبر العميل المحتمل بأنك هنا وأنك خبير في مجالك ويستطيع الاعتماد عليك عندما يحتاج إليك في عمل ما.

ولاشك أننا نرحب كلنا بأن نكون "خبراء في تصميم الغرافيك" مثلاً أو "الأفضل على مستوى العالم العربي" أو "الأول في كذا وكذا"، أو غير ذلك من تلك الكلمات التي قد تكون مبالغة في الوصف، والتي لا يفضل العميل سماعها أبداً، فالأسلوب الأمثل للتسويق لا يعتمد على مثل هذه المبالغات. وفيما يلي بعض العناصر الأساسية للرسالة التسويقية الفعالة التي يجدر الاهتمام بها:

- تحديد الهدف من الرسالة التي تريده أن تصل إلى العميل.
- التركيز في تلك الرسالة على الفوائد التي ستقدمها للعميل.
- الإجابة عن الأسئلة التي لدى العميل تجاه خدمتك.
- ذكر كيفية خدمتك لعملائك بالشكل الأمثل لهم.

لذا قبل أن تبدأ بالتسويق لنفسك بطريقة تبعث الملل في نفس العميل حاول أن تتأكد من أنك

تعرف ما يلي:

- نقاط قوتك.
- رسالتك التسويقية.
- عملاؤك، وأين هم، وكيف يمكن أن تصل إليهم؟
- الأسئلة التي لديهم والمشاكل التي ستحلها لهم (إن كنت تقدم خدمة محددة واحدة)؟
- كيف ستستخدم خبرتك في حل مشاكل العميل؟

ثم ننظر بعدها في بعض عناصر التسويق وقواته التي يجب أن تجهزها على أكمل وجه، والتي نوردها فيما يلي.

3.3 الملف الشخصي

لعل سجلت على إحدى منصات العمل الحر، مثل [مستقل](#) أو [خمسات](#)، لكنك لم تحصل على أي فرصة للعمل حتى الآن، وربما حاولت مرازاً وقدمت عروضاً هنا وهناك لعدد من العمالء، لكن عرضك يُقابل بالرفض رغم شعورك بأنك الشخص الأنسب لتنفيذ المشروع!

قد يكون السبب هو المنافسة الشديدة، هذا وارد في أي سوق، لكن قد يكون السبب الجوهرى في أغلب الأحيان هو عدم وجود معرض أعمال في حسابك أو حتى ملف شخصي يجذب العمالء إليك ويقنعهم أنك مناسب للعمل.

والملف الشخصي هو سيرتك الذاتية المختصرة التي تضعها في صورة موقعك الشخصي أو على منصات العمل الحر لتعكس هويتك المهنية أي خبراتك ومهاراتك وأعمالك وحياتك المهنية والعلمية وغير ذلك، ومن المهم في الملف الشخصي أن ترکز على مهاراتك من ناحية، وعلى ما تقدمه للعميل من ناحية أخرى.

فلا تكتب فيه مثلاً كل ما تعلمه وعملته وأقمته وأقعدته فقط كي تقول للعميل أنك المستقل الخارق الذي سيفعل كيت وكيت، بل اذكر فيه ما يجعل العميل يقول أنك الشخص المناسب لمشروعه.

حدث مرة أني طلبت من يوغرطة بن علي -المدير الأسبق لأكاديمية حسوب- أن يراجع سيرتي الذاتية، فأرسل لي أن سيرتي لا تصلح لعرضها على شركة أو حتى عميل عادي، ذلك أني كتبت فيها سيرتي كلها مفصلة، ما تعلمته وعملت فيه ودرسته، ظناً مني أنني أبهر من يقرأها.

ثم أخبرني مستطرداً أن أذكر في سيرتي الذاتية ما يجعله يوافق على توظيفي لوظيفة س أو ص، فإن كنت درست الهندسة الميكانيكية وأنا أتقدم إلى وظيفة مترجم مثلاً فإن هذه الدراسة لن تؤثر في قرار توظيفي بالقدر الذي يحدنه ذكر أني عملت في مجلة كذا وكذا من قبل، أو ترجمت كتاب كذا وكذا في نفس المجال الذي أتقدم إلى الترجمة فيه.

وهكذا نريدك أن تجعل صفحة ملفك الشخصي محددة للغاية وذات هدف واضح ورسالة بارزة، وقد جمعنا لك بعض النقاط التي يجب أن تنظر فيها عند صياغة ملفك الشخصي:

ا. الوصف الواضح لعملك

كأن تكتب: مطور تطبيقات ويب، مسؤول تسويق إلكتروني، وغير ذلك. واحرص على ما يلي:

- الكلمات المفتاحية التي تعبر عن عملك.

- استخدام كلمات بسيطة وموজزة تصف مهاراتك بدقة.

- استخدام وصف مخصص ودقيق، فتجنب الوصف الفضفاض لعملك.

- كتابة عدد سنوات خبرتك إن كان لديك خبرة زمنية.

واعلم أن المنافسة بين المستقلين كبيرة للغاية، وأن الأخذ بالنقاط السابقة يظهر عملك وحيويتك ويميزك عن المنافسة.

ب. صورتك الشخصية

لقد صارت جودة الصور التي تخرجها كاميرات الهواتف الآن جيدة جدًا موازنة بما مضى، وإنما نعلم أن هذا يدفع الكثيرين إلى الاكتفاء بالصورة التي التقظوها من كاميرا الهاتف لاستخدامها كصورة في الملف الشخصي لهم، فقد كان أغلبنا من هؤلاء ذات يوم.

وإن هذا لا بأس به إن كانت لديك خبرة بالتصوير والإضاءة ونظريات الألوان، لكننا نرى أن الاستثمار في استئجار مصور محترف لاختيار صورة مناسبة بكاميرا عالية الدقة سيكون مثمناً على المدى القريب والعاجل، ذلك أن كاميرا الهاتف وإن كانت جيدة فإنها تقصر عن تسجيل التفاصيل الدقيقة التي توصل الانطباع الأولي الممتاز الذي ترغب به.

وذلك شيء ليس بوسعك التحكم به، إذ أن حساس الكاميرا ضئيل جداً موازنة بالموجود في الكاميرات الاحترافية، والحساس الأكبر يعني ضوءاً أكثر ومساحة أكبر للتقطاف ذلك الضوء، بل مساحة أكثر لكل بكسل في هذا الحساس.

ومن ثم فإن الصورة الملقطة بكاميرا SLR ومن مصور محترف ستتحمل الكثير من التفاصيل لوجهك وملابسك وملامح نظرك، وكل ذلك يوصل الانطباع الأولي للعميل، موازنة بصورة الهاتف الفاقدة لكل هذه التفاصيل. ولڪ أن تخيل أن الصور الملقطة بالكاميرات عالية الدقة تحتاج إلى معالجة بالفوتوشوب لتصحيح "عيوب العدسة" المستخدمة في التقاط الصورة، فما بالك بكاميرا الهاتف؟

واعلم أن الصورة الاحترافية لا يعني أنها ستكون مليئة بالتعديلات التي تخفي العيوب والجوانب التي لا تعجبك في الصورة، ولا يعني أنك يجب أن تكون مرتدياً زياً رسمياً حتى، بل يكفي أن تكون لطيفة وملائمة لصورة عمل.

كذلك، احرص ألا تكون صورة حسابك الشخصي للعمل بها حيوانك الأليف أو أحد أبنائك مثلاً، أو صورتك على شاطئ البحر أو في نزهة مع أهلك، أو حتى صورة ممثل أو لاعب كرة مشهور! بل هي الصورة التي يراها العملاء فيعرفوا أنك أهل للثقة، فلا تبالغ في تعابير وجهك لا بالضحك ولا بالحزن، بل تعبير هادئ وبسيط ويوحي بالثقة من النفس في غير غرور ولا كبر.

طيب، لنقل أنك ترفض وضع صورتك الشخصية لسبب ما، فما العمل حينها؟ تستطيع رفع صورة بها اسمك -لا تكتبه بيديك- علىخلفية بسيطة أو أحادية اللون، وإن كنت تمثل شركة أو لديك شركة فيمكنك وضع شعار الشركة، وهكذا، لكن لا تنحرف إلى ما نهينا عنه قبل قليل من استخدام صور الأبناء أو الحيوانات أو الورود والممثلين والسيارات وغير ذلك.

أو تستطيع استخدام صور الوجوه المرسومة بشكل ثنائي الأبعاد كصور الأفافات الافتراضية في الواقع أو المولدة عبر تطبيقات مخصصة، وذلك بديل وخيار مناسب أيضاً.

ج. الإشارة إلى أعمالك في الملف الشخصي

إن كنت مبرمجاً فإن هذا يعني حسابك في GitHub مثلاً، وإن كنت مصمماً فموقع Behance، وهكذا، إذ يريد العميل أن يطلع على خلفيتك ليتأكد من صدق دعوتك في العرض الذي وضعته.

لكن، ليس لدى أعمال سابقة! ماذا أفعل؟

ننصحك هنا بالبدء بالعمل التطوعي لبناء نماذج لأعمالك، أو تنفيذ أعمال خاصة بك في مجالك ثم عرضها في المعرض، فلا بأس بإنشاء بعض التصميمات أو عرض بعض البرامج أو عينات الترجمة أو غيرها وفق مجالك الذي تعمل فيه، ليرى العميل نموذجاً عن جودة عملك.

ذلك أن أول مشروع ينفذه المستقل يمثل هاجساً لدى الكثير منهم، فيشعرون أنهم بحاجة لمشروع مكتمل صدق عليه عميل من قبل، كي يعرضوه للعملاء المحتملين كنموذج عن العمل، وهذا الإشكال يمكن حله بعمل خدمات تطوعية بما أنها متاحة أكثر من الخدمة المدفوعة أو أن تحاول تقديم نموذج مجاني يعبر عن عملك كما ذكرنا.

فمثلاً إن كنت تعمل في مجال التحرير أو الترجمة، ابدأ فوراً بترجمة مقالات أو مواضيع يسمح أصحابها بترجمتها بشكل تطوعي ونشرها على مدونتك الخاصة أو على أحد المواقع المناسبة للنشر أو حتى حساباتك الاجتماعية إن لم يكن لديك شيء تنشر عليه، كما يمكنك مثلاً التطوع لترجمة مقطع فيديو في TED وبالتالي تستطيع إضافة هذا العمل لمعرض أعمالك.

أو إن كنت مصمماً، فابداً الآن كذلك بعمل تصاميم دون طلب من عميل معين، وابن معرضاً لأعمالك على موقع بيهانس Behance مثلاً بشكل يعكس اهتمامك واحترافيك في العمل.

د. أضف لمحات عنك

أجب عن هذه الأسئلة التي تمثل بعض التساؤلات الشائعة عند العملاء، ومن ثم لخصها في عدة مقاطع بسيطة، لتسهيل كتابة لمحات مختصرة وواافية عنك:

- ما هو مجال عملك أو اختصاصك؟
- ما هي عدد سنوات خبرتك؟
- ما هو مدى كفاءتك في استخدام البرامج والتقنيات الالازمة ضمن مجال عملك؟
- ما هي أبرز إنجازاتك؟

- ما هي المهارات التي تمتلكها؟

وهنا يجب الحديث عن نوعي المهارات التقنية والفنية (مثل اللغة التي تتقنها) والشخصية مثل (ادارة فريق عمل)، ويجب أن يقدم هذا الملخص للعميل أهم ما يرغب بمعرفتك عنك، فحاول أن يكون متوسط الطول، واذكر فيه من مهاراتك وخبراتك ما يمكن أن تقدمه لعميلك، وما الذي يميزك عن بقية المنافسين.

وابدأ بأهم المعلومات التي تحب أن يقرأها العميل، لأن نسبة كبيرة منهم لن يقرؤوا كامل الملخص الذي ستكتبه، وإنما ستصفحه أعينهم بشكل حرف F، بمعنى أنهم سيقرؤون أول سطرين مثلاً ثم يتتجاوزون المكتوب إلى أسفل قليلاً ثم يقرؤون سطراً آخر ثم يمرون لأسفل مجدداً، وهكذا.

بناءً على ذلك، يجب أن يكون المستقل واضحًا فيما يكتب وقدراً على إعطاء العميل انطباعاً أولياً جيداً وبسرعة بحيث يستطيع جذب اهتمام العميل خلال الثنائي المعدودة التي سيقرأ فيها صفحة المستقل الشخصية.

هـ. نصائح إضافية

إن كنت تستطيع تقديم ملخص مرجي عنك بهذه إضافة محمودة، ولا يُعد الفيديو أمراً ضروريًا أو أساسياً لكنه يعزز ثقة العميل بك ويعبر عن مدى احترافتك في العمل، واستخدم فيه لغة سلية وخالية من الأخطاء اللغوية، واستعن بمتخصص لغوي إن لم تكن واثقاً من عدم وجود أخطاء.

وإن هذا من الأهمية بمكان، إذ لا يتصور مثلاً قبولك في مشروع للتدقيق اللغوي أو الترجمة والكتابة وأن تخطئ في هجاء الكلمات وتصريفها في نص عرضك على المشروع! فترفع المنصب وتجر المرفوع، وتضع أفالاً مكان الفتحة، ولا تعرف الفرق بين النهي والنفي وأيهما مجزوم بالحذف مثلاً.

وبشكل عام، انتبه لما يلي عند صياغة ملفك الشخصي:

- توضيح صياغتك وتسهيل قراءتها، لأن تقسم الفقرات وتستخدم التعداد الرقمي والنقطي.
- وضع وسيلة تواصل أو أكثر تناسب أغلب أو كافة العملاء.
- تحديث ملفك الشخصي بشكل دائم، فهو سيرتك الذاتية.

استخدم النصائح التي تعلمتها قبل قليل لتعديل حسابك الشخصي الذي أنشأته في المنصات التي اخترتها، سواءً مستقل أو خمسات.

قد يفيدك الاطلاع على حساباتك المستقلين الناجحين للاهتماء بهم خصوصاً أولئك الذين أنجزوا أعداداً كبيرة من المشاريع أي أولئك الذين لهم صيت ذائع وليسوا مجرد هواة أنجزوا بضعة مشاريع ثم توقفوا، ومن الأمثلة على ذلك مستقل مميز جداً يحكي تجربته وما استفاد منه بعد إنجاز 100 مشروع على منصة مستقل، ننصحك بقراءة التدوينة التالية التي بعنوان: «[ماذا تعلمت بعد 100 مشروع على مستقل](#)»، فالنماذج الناجحة ملهمة ومشجعة وستفيدك جداً فلا تنسى متابعتها وحتى التواصل معها وطلب أي نصائح منها ربما مراجعة ملفك الشخصي ومعرض أعمالك مثلًا.

3.3.2 معرض الأعمال (Portfolio)

معرض أعمالك هو المكان الذي تعرض فيه سوابق أعمالك التي تقول للعميل أنك تفهم مجالك جيداً، وهذا المكان إما موقعك الشخصي أو منصة عمل حر على الويب، إذ توفر بعض المنصات مثل موقع مستقل إمكانية إضافة معرض أعمال شخصي داخل حساب كل مستقل

ويجب أن يحتوي المعرض على أهم الأمثلة ونماذج الأعمال والمشاريع التي نفذتها سابقاً بحيث يمكن للعميل الاطلاع عليها واستشراف خبرتك وجودة عملك منها.

ويُعد معرض الأعمال من المتطلبات الأساسية لأي مستقل سواء كان مطروحاً أو مصمماً أو معدّ محتوى أو غير ذلك، وقد تكتفي بمعرض الأعمال الموجود داخل منصة التوظيف أو العمل الحر التي تستخدمنها أو قررت استخدامها إن لم تكن قد عملت من قبل على إحدى تلك المنصات، لكن بشكل عام فإنك بحاجة لمعرض أعمال خاص بك إذا قررت التعامل مع العملاء خارج منصات التوظيف تلك.

وكما قلنا، لا تضع كافة أعمالك ضمن معرض الأعمال بل تكتفي بالأعمال المميزة فقط، وإن كان هناك أي عمل لست راضياً عنه فلا تضنه، لكن المهم أن يضم كافة مهاراتك وخبراتك، مهما كانت متنوعة، كما يجب أن يتم تحريره بشكل دائم.

وتذكر أن الملف الشخصي ومعرض الأعمال الاحترافيين هما العاملان الرئيسيان عند اختيار أي شخص لتوظيفه في عمل ما، ولو أحسنت تقديمها مع كتابة عرض مناسب على المشاريع المختلفة فإنك تزيد بذلك حصولك على فرصة العمل التي تتقدم إليها.

ا. أين هو معرض أعمالك؟

قلنا أن بإمكانك إنشاء معرض أعمال في منصة العمل الحر التي تعمل بها، وأن الأفضل هو إنشاء موقع شخصي لك يكون بمثابة محطة للعملاء الذين يقصدونك أو الذين يبحثون عن مثل خدمتك، فيروا عليه أعمالك السابقة و "سيرتك العملية" إن شئت أن تسميها كذلك.

إما أن يكون لك موقع شخصي، أو تكون منصة العمل التي اخترتها -سواء مستقل أو خمسات أو غيرهما- بها إمكانية إضافة أعمالك السابقة. فمثلاً، توفر منصة مستقل قسماً لتضييف فيه معرض أعمالك ليطلع عليه العملاء، فانظر مثلاً صفحة، معرض الأعمال.

هناك خيار ثالث وهو أن تكون أعمالك في موقع يختص بمحال بعينه مثل التصميم أو البرمجة، إذ من المشهور أن مصممي الجرافيك بشكل عام يرفعون أعمالهم إلى مواقع مثل بيهانس [behance](#)، وكذلك يرفع المبرمجون برامجهم ومساهماتهم في البرامج إلى مواقع مثل غيت هب [GitHub](#) وإن كان يستخدم كأداة لمتابعة العمل على المشاريع وتطويرها إلا أن برامجك ستكون معروضة فيه، ذلك إلى جانب الموقع التي تتيح إنشاء معارض أعمال في هيئة موقع كاملة تصلح لأغلب الأغراض العامة سواء كانت هندسية أو إبداعية أو قانونية أو غير ذلك من الأنشطة التجارية، مثل [Squarespace](#).

3.4 الهوية التجارية

ستدرك بالتدريج أثناء عملك على الإنترنت كمستقل أنك بحاجة إلى هوية شخصية لك، وسترى أن هذه الهوية تختلف من مستقل إلى آخر وفق مجاله وشريحة العملاء التي يستهدفها، فالمبرمج مثلاً لا يهمه تصميم شعار منمق ذي ألوان زاهية مثلاً مراعياً فيها النسبة الذهبية في عناصره، ذلك أن العملاء يحتاجون من يبني لهم تطبيقاً أو موقعاً يعمل بكفاءة وسرعة ودون أخطاء، فهوية المبرمج هنا يجب أن تقول هذا للعملاء، ومهما كان الشعار جميلاً فإن العملاء لا يلتفتون إليه.

وكذا قل في مجالات مثل الترجمة والتدعيم اللغوي وإدخال البيانات وإنشاء دراسات الجدوى والمساعدة الافتراضية وغيرها، إذ أن فلسفة الشعار تعبر عن مضمون الخدمة التي يقدمها صاحبه، ففي بعض الحالات قد تكفي صورتك الشخصية فقط وكل ما زاد على ذلك يعد بهرجاً لا فائدة منها وقد تؤدي للعميل أنك تبالغ في تجميل نفسك لتغطي على فقر جودة عملك.

ولا نقول أن الحالات أعلاه لا تحتاج إلى شعار بالضرورة، وإنما يُنظر في الفئة التي يستهدفها المستقل، فإن كان يستهدف شركات وأعمال مثلاً فإن الشعار هنا قد يكون ضرورة، مما رأينا من خبراتنا في التعامل مع الشركات أو العمل فيها، أن الهوية التي تقدم بها الأطراف نفسها تلعب دوراً مهماً للغاية في قرار إبرام الصفقة.

بل إن الأمر يتعدى مجرد اختيار شعار إلى تصميم قوالب بريدية متسقة مع الهوية التي اختارها المستقل، و اختيار برامج محددة للتواصل وأخرى بديلة لها إن حدثت طوارئ، وصياغة عقود واضحة البنود ومراجعة من قانونيين وفق البلاد التي يتعامل المستقل مع شركاتها، وتحديد شروط العمل بدقة من البداية وأيام الإجازات ومواعيد الردود على الرسائل وغير ذلك.

ذلك أن المستقل لا يتعامل مع شخص طبيعي هنا فيتفاوض معه بسهولة ومرنة على أي طارئ يحدث أثناء العمل، ولا يدقق العميل كثيراً إن اجتمع المستقل معه من غرفة نومه أو من مكتبه أو من حديقة منزله¹، وذلك على خلاف التعامل مع شركات، إذ يتعامل المستقل مع موظف داخل الشركة يكون مسؤولاً عن إنجاز مهمة ما عن طريق تفويض طرف خارجي -هو أنت في هذه الحالة-، أو قد يضيق به الوقت عن إنجازها فيتجه إلى توظيف أطراف خارجية، أو قد يكون بين يديه مشروع فيه قسم خارج نطاق خبرته فيحتاج استشارة من متخصص غير موجود بالشركة، فكل هذا يصب في جيب المستقلين في النهاية.

وبالعودة إلى أهمية الشعار المرئي المناسب، فهو ضرورة في مجالات مثل التصميم ثلاثي الأبعاد وثنائي الأبعاد وتصميم تجربة الاستخدام وغيرها من الأمور الفنية، إذ يجب أن يعرف العميل من مجرد النظر إلى شعارك أنك الشخص المناسب لإنجاز عمله، ويجب هنا أن تدرس بعناية نظريات الألوان والنسب الذهبية في شعارك، إذ هذا هو شعار عملك، حرفياً.

فاختر النمط المناسب لك مما سبق ليعبر عن عملك ويعكس الفكرة والرسالة التي تريد إيصالها إلى العملاء. ويمكن تلخيص عناصر بناء الهوية التي يجب عليك مراعاتها عند التخطيط لعلامتك التجارية فيما يلي:

3.4.1 اتساق الهوية ووحدتها

تظهر وحدة هويتك في تناسق وثبات أنواع خطوطك، وألوانك التي تستخدمنها في النصوص والإطارات والرموز وغير ذلك، بين مستنداتك إلى ملفات تسليم أعمالك إلى موقعك، ... إلخ. وتجنب التغيير العشوائي في هذه الهوية، فكلما استقرت وتعامل معها العملاء زاد احتمال حفظهم لها وتعريفهم عليها بمجرد رؤيتها.

وبحكم عملي في تصميم تجربة الاستخدام والتصميم المرئي من قبل فإني أقول لك بكل ثقة أن ثبات الهوية ذاك أمر مهم جداً جداً، فقد لا يحفظ العميل سوى هويتك تلك وينسى اسمك أو وسائل التواصل الأخرى

¹ رغم أننا ننصح بتطبيق هذه القواعد في سائر عملك ومع جميع عمالائك، إلا أننا نبيّن أهمية بنود معينة لبعض العملاء

معك، ويظل يبحث عن شعارك أو شكل مستنداتك أو موقع يحمل هويتك دون جدو، وقد يكون مر علىك وتركك لأنه رأى هويتك اختللت فلم يميزك.

لهذا مثلاً فإن شركة باناسونيك (Panasonic) ظلت تبيع منتجات تحت اسم ناشيونال (National) لأكثر من ثمانين عاماً، ولما قررت أن توحد تسمية منتجات الشركة تحت مظلة باناسونيك بعد أن كانت تبيع تحت أسماء ناشيونال (National) وسانيو (SANYO) وغيرها، نفذت ذلك على مراحل استمرت أكثر من خمس عشرة سنة!

فإني أذكر أن غالبية التلفاز لدينا كان مكتوبًا عليه أن "تلفزيون ناشيونال صار الآن تلفاز باناسونيك"، لكن التلفاز نفسه حمل شعار ناشيونال، وكنا نظن وقتها أن باناسونيك اشتترت ناشيونال، وأن منتجات ناشيونال أجود من باناسونيك! ولو أن الشركة غيرت اسمها فجأة فقدت قطاعات كبيرة جدًا من أسواقها التي كانت تشتري منتجاتها دون أن تعلم أنها تابعة لها.

3.4.2 التميز

لعلك قد علمت إلى الآن أنك ستدخل سوقاً كبيراً وفيها منافسة قد تأتيك من أي بقعة على المعمورة، فأنت الآن بين أمرين إذا قدمت خدمة تتشابه كثيراً مع الموجود في المحيط أو المجال أو المنصة التي ستعمل عليها، إما ستضطر إلى المنافسة على السعر، أو ستقرر التميز عن هذه المنافسة بأمر أو أكثر لا ينافسك فيه أحد أو تكون المنافسة قليلة موازنة بالنمط المنتشر لأسلوب تقديم خدمتك.

فمثلاً، قد تتيح للعميل عدد مرات مراجعة أكثر من غيرك، أو تنجز له العمل في وقت أقل، أو تقلل سعر خدمتك إذا زاد التعامل بينك وبين العميل عن قيمة معينة، فتخصم له من تكلفة العمل أو غير ذلك.

وقد جربت مثل ذلك سواء في عملي على الإنترنت أو تجاري على الأرض، فقد عرف عمالء التصميم أنني أبني جمال المظهر على كفاءة العمل، وليس العكس، فكان يأتيوني من يعرف أنني قد أحذف له نصف بنود قوائم تطبيقه واستماراته، وأصبح له موقعه بلونأساسي ثم أبني عليه، مع تقليل الألوان المستخدمة قدر الإمكان، وإعطاء أهمية كبرى للمساحات البيضاء في التصميمات، وتناسق مظهرها الهندسي وترتيب ظهور بنودها، هذا بعد اجتماعات ونقاشات حول خلفية مشروعه ومجال عمله، من أجل اختيار التصميم المناسب سواء في تجربة الاستخدام أو التصميم المرئي.

وقد عرفت أن هذا قد لا يفعله عديد من المصممين، لكنني استغللت خلفية فنية وعملية من مجالات مختلفة في إتقان هذا الجانب، وعليه فلم أكن أقلق كثيراً من المنافسة. كذلك فإني مضطر لطبيعة عملي إلى

تغيير جدول أعمالك بمرونة وفق الظروف التي قد تطأ عليه، وقد كان يتسبب هذا في تأخير تسليم أعمال إلى عمالئي، فماذا أفعل؟

كنت أقدم اعتذاري للعميل وأرفق ما يثبت مبرر تأخري إن دعت الحاجة، وأخصم له من قيمة العمل ما يقابل تأخري عليه، أو أخصم له من قيمة المشاريع التالية بيني وبينه. فهذا تميز كذلك ورفع لما تقدمه إلى مرتبة يقل منافسوك فيها، ويطلبك عمالؤك الذين يبحثون عما عندك ولا يجدونه عند غيرك.

وقد يظهر التميز في القيمة المضافة التي يقدمها المستقل، مثل جودة الخدمة وطريقة تقديمها، والخدمات المكملة لها مثل خدمة ما بعد البيع، فمثلاً، لي تجارة على الأرض في إصلاح الهواتف، ويريد العاملون معنا أن يتميزوا عن السوق المحيط بهم، فماذا اختاروا أن يفعلوا؟

لقد درسوا السوق جيداً ورأوا أن مشاكل العملاء محصورة في سوء المعاملة وخوفهم من سرقة بياناتهم أو أجزاء من هواتفهم، وكذلك رداءة القطع المستخدمة في الإصلاح. فقرروا أن يحسنوا معاملة العملاء بتقديم الهدايا لهم فوق عملية الإصلاح نفسها، وإحسان مخاطبتهم وتنسيق بياناتهم، ومراجعة حالة الهاتف على فترات متعددة بعد تسليم الهاتف.

وكذلك رفضوا التعامل مع أي شيء يمس بيانات العميل من بطاقات ذكية ونسخ بيانات أو غير ذلك، كي يطمئن العميل أن بياناته في أيدي أمينة، ولا تطلب كلمات المرور إلا عند الحاجة الملحة، وتكون أمام العميل.

كذلك فإن عملية الإصلاح نفسها يستطيع العميل أن يطلع عليها إن أراد أن يستوثق من أمانة العمل، وقد قرروا كذلك رفض أي عملية إصلاح يطلب العميل فيها تركيب قطعة أرداً أو أقل ثمناً، بل يرشدونه بلطف حينها إلى من يقدم هذه الخدمة.

فكانت نتيجة هذا "التخصص" أن امتازوا عن غيرهم من السوق، وصار لهم شريحة محددة من العملاء الذين رأوا أنهم أفضل من يلبي طلباتهم بالشكل الذي يريدونه. وهذا يجعل العملاء يذكرونك تلقائياً عند احتياجهم لـأحد خدماتك، ذلك أن تخصصك وتميزك عن السوق في أمر بعينه شكل العلاج المناسب للمشكلة التي يعاني منها العملاء.

3.5 التقييمات وتوصيات العملاء

تُعد آراء العملاء وتقييماتهم إحدى أهم العوامل التي تؤثر على سمعتك أو علامتك التجارية كمستقل، فالتسويق باستخدام الكلمة الطيبة (Word of Mouth Marketing) هو أقوى طريقة للتسويق عند المستقلين أو غيرهم.

فإن عميلاً واحداً راضياً يساوي عدداً أكبر من العملاء المحتملين الذين سيخبرهم عن جودة عملك وضرورة التعامل معك عند الحاجة. في حين أن عميلاً واحداً غير راضٍ يعني أنك أمام خسارة عدد لا بأس به من العملاء المحتملين الذين اقتنعوا بأن جودة خدماتك غير مناسبة وعليهم إيجاد مستقل آخر للتعاون معه.

وقد تعتقد بأن خسارة عميل واحد ليست أمراً ذا شأن، لكن عليك التفكير بالأمر مرة ثانية. سواء كنت تستخدم منصات العمل الحر أو تتعامل مع العملاء عبر منصات وقنوات تواصل أخرى، ذلك أن تقييمات العملاء وتوصياتهم ستلعب دوراً مهماً في حصولك على المزيد من العملاء لاحقاً، وأن هذه التقييمات لا تُمحى بسهولة كما ذكرنا أول كلامنا.

وفي حال عدم حصولك على تقييم من العميل مباشرةً، يمكنك طلب التقييمات والتوصيات من العملاء بأي وقت لعرضها على موقعك أو حتى عبر صفحتك في موقع التواصل الاجتماعي. سيكون لها تأثير جيد على أي عميل محتمل يقوم بتصفح موقعك للاطلاع أكثر على خدماتك وطبيعة عملك. لكن، وفي الوقت نفسه، فإن حصولك على تقييمات سلبية لا يعني أنك فشلت في مهنتك وعليك إيجاد مهمة أخرى.

فحتى لو أمضيت ساعات من العمل الجاد، سيكون من الطبيعي أن ينتقد أحد العملاء عملك أو إبداء عدم إعجابه به. فاعلم أن آراء أو ردود الفعل التي يقوم بها العملاء هي آراء غير شخصية وغير موجهة لشخصك أنت كمستقل.

وقد يكون تلقي الانتقادات أمراً صعباً للغاية، لكن عقولنا تولي أحياناً الكثير من الأهمية للمواقف أكثر مما تستحق في الواقع. وفي معظم الحالات ينقد العمل فقط، ولا تُنتقد أنت شخصياً.

بل، في الواقع، قد يكون الشخص الذي تتعامل معه يحترمك بشدة ولا يرغب بإيذائك بأي شكل من الأشكال، لكنه في الوقت ذاته صادق برأيه سواء اتفقت معها أم لا، وكلما تعاملت أكثر مع مواقف كهذه يصبح من الأسهل بالنسبة إليك التعامل مع النقد الموجه للعمل بشكل أفضل.

فمثلاً، إن وظفت شخصاً لتصميم موقعك فإنك سترغب في التعبير عن رأيك بشأن رؤيتك للموقع حسب الصورة التي رسمتها أنت له، فقد يكون هناك بعض الجوانب التي تريد تغييرها أثناء ذلك العمل، وعليه فإن ردود فعلك هي تأثير طبيعي لما ترآه في العمل.

3.6 وسائل التواصل الاجتماعي

قد يبدو خيار التسويق عبر الشبكات الاجتماعية هو الإجابة البديهية للتسويق لنفسك، ولعلك محق في الغالب، فقد صار من المعتاد أن تلجأ إلى هذه الشبكات حين تبحث عن مصور لزفافك أو مطعم أثناء نزهتك أو

حتى عن نجار يصلح لك باب بيتك، فإنها قد استحوذت على نصيب وافر من التسويق حقاً، لكننا نريدك أن تعيid النظر فيها قبل اتخاذ قرار اعتمادها كوسيلة من وسائل التسويق والتعامل مع العملاء.

فيجب أن تنظر أولاً إلى مناسبتها لشريحة العملاء الذين تستهدفهم، فإن موقع فيس بوك وإنستجرام مثلاً يصلحان للأعمال العامة مثل البيع والشراء والخدمات المحلية ونحو ذلك، ومن ناحية أخرى فإن موقعاً مثللينكداون يصلح للأعمال الإدارية والخدمات التقنية، أما يوتيوب فهو يتسع ليشمل كل ما سبق، وإن كان يبرز في المجالات التي تحتاج إلى عرض بصري، مثل الخدمات الفنية واليدوية، إضافة إلى التسويق الشخصي حين تدعوا الحاجة إلى ربط العمل أو الخدمة بمن يقدمها في ذهن العميل.

وهكذا فمن المهم دراسة مدى مناسبة الشبكة الاجتماعية التي تريد التسويق فيها لمجالك قبل البدء في التسويق هنا وهناك وإضاعة الوقت في تحطيم المحتوى والتسويق والتدوين والتسجيل المرئي والصوتي وغير ذلك ثم لا تجد مردوّاً من حيث عدد العملاء القادمين إليك من تلك الشبكات.

واحرص على اتباع إرشادات الهوية التي عرضناها فيما سبق، فإن الحسابات الاجتماعية امتداد لهويتك الشخصية والتجارية، خاصة إن كنت تستخدم نفس الاسم فيها.

3.7 العلاقات العامة والتشبيك

لا يخفى على كل ذي عقل متابع للسوق أن شبكة العلاقات التي يبنيها تلعب دوراً لا يقل أهمية عن كفاءته وشهاداته التي حصل عليها، بل قل إن شئت أنها أهم من شهاداتك وخبراتك! وقد كتب في أهمية التعامل مع الناس في السوق بالحسنى وبناء الروابط والعلاقات الصادقة معهم ما لا يمكن حصره.

فأصحاب الأعمال يختارون العمل مع شخص يرتأونه بالتعامل معه وبينهم وبينه معرفة سابقة ما استطاعوا، فلن تجد شخصاً يغامر بما له ووقته مع غريب لا يعرفه، بل سيفضل العمل مع شخص يعرفه من قبل أو يعرف شخصاً رشحه له.

وهكذا تتضح لك أهمية العلاقات العامة بينك وبين عملائك وزملائك في السوق، والتي يحلو للبعض في السوق الرقمي تسميتها بالتشبيك، حرصاً لها في تشبيك أطراف العمل بعضهم وتعريفهم ببعضهم بعضاً.

لكن التشبيك أو العلاقات العامة لا تقف عند من يوصلك بصاحب عمل أو يعرفك عليه، بل هذه العلاقات مفيدة لأنها تنشئ شبكة واسعة من المعارف، وأعني هنا بالمعرف العلوم التي يمكن اكتسابها بالتواجد مع هذه الشبكة، فقد تتعرف على زميل لك في منصة العمل الحر التي تعمل عليها أو في مجتمع أو منتدى أو شبكة

اجتماعية، يكون عنده من العلم ما ليس عندك في مجال ما، فتسأله وتستشيره لاستفادة من خبرته وتطور من أسلوب عملك وسوق عملائك.

وكما سنتناشئ شبكة من الزملاء وإنك لا محالة ستتعرف على عدد غير قليل من العملاء المحتملين سواء أشخاصاً أو شركات، وليس شرطاً أن تتعرف عليهم بنية العمل معهم لاحقاً، لكننا نقول هذا لعلمنا أن فئة غير قليلة من العاملين على الإنترنت هي من الشخصيات التي لا تفضل التعامل مع الناس وجهاً لوجه، فنوضح هذا لهم كي يدركون أهمية التواجد في مجتمع عوضاً عن الانعزال وحدهم، فإنه وإن كان ما يفضلونه لحياتهم الشخصية إلا أن ذلك يضر عملهم ولا يفيده.

ذلك أننا لا نريد أن يفهم كلامنا على أننا نشجع على بناء علاقات من أجل العمل فقط، بل العكس تماماً، فإن العلاقات من أجل العمل تكون أحياناً ضيقة الأفق وقصيرة الردود، وهذا من تجربتي الشخصية مع المحيطين بي من العملاء سواء في تجاري على الأرض أو في عملي على الويب، وإنما أدعوك إلى محاولة بناء رابطة حقيقة مع العميل أو الزميل الذي تتعامل معه في حدود المسموح عرفاً وديناً واللائق أخلاً وأدباً.

3.7.1 كيف يمكن للتшибيك أن يساعدك؟

في بداية عملك ستحتاج للبحث عن فرص العمل، إلا أن بناء شبكة من العلاقات يعني أن فرص العمل قد تبحث عنك أيضاً. سيعرف الأشخاص من حولك الخدمات التي تستطيع تقديمها، ومن ثم سيعملون معك أو يزكونك عندما يسمعون بأن شخصاً يحتاج إلى الخدمات التي تقدمها.

أ. الحصول على الخدمة الأولى

إننا نؤكد مرة أخرى على أننا لا نقصد بالتشبيك هنا بناء علاقات تدفعها المادة والمصلحة فقط، لكن ما يحدث في السوق هو المنطق الطبيعي للتوظيف، فإن كنت في دائرة معارفي وأعرف أنك مصمم أو كاتب أو مبرمج جيد، فإني سأرشحك أنت حين أسائل عن شخص في مجال خبرتك وعملك، لأنني ببساطة أعرفك وأطمئن إليك وأثق بك.

وهذا ما حدث معي شخصياً في أغلب الأعمال التي عملت بها في العقد الماضي، وأنما الذي حذفت موقعي الشخصي وحذفت حساباتي الاجتماعية لخمس سنوات كاملة! فهذا يعني أنني قللت وجودي على الويب بشكل كبير، لكن رغم ذلك فإن الأشخاص القلائل الذين تعرفت عليهم وبنيت معهم رابطة قوية قبل تلك المرحلة كلفوا أنفسهم عناء البحث عن وسيلة للتواصل معي للسؤال حيثأً ولعرض أعمال أحياناً أخرى معهم أو مع غيرهم، لأن يخبروني أن جهة ما سألتهم عن كذا وكذا فرشكوني أنا للعمل ويستأندوني في إرسال بريدي إلى تلك الجهة.

فما بالك إن كان لك حضور قوي على الويب سواء بموقع شخصي أو بحسابات نشطة علىلينك وإن وغيره؟

ب. بناء العلاقات

كما ذكرنا قبل قليل، فإن بعض الدراسات تشير إلى أن أصحاب العمل يميلون لتوظيف الأشخاص الذين يميلون إليهم بشكل متكرر وليس بالضرورة الأشخاص الأكثر تأهيلاً. إذا كنت تعرف عميلاً بشكل شخصي، فمن المرجح أن يمنحك العمل إليك بدلًا من منحه لشخص لا تربطه به أية علاقة.

ج. التعاون

عند بناء شبكة واسعة من المستقلين الآخرين، قد تتم دعوتك للمشاركة في مشاريع معينة بالتعاون مع أحد المستقلين. في الوقت نفسه، يمكنك أيضًا المحاولة للحصول على فرص عمل أكبر لأنك على تواصل مع أشخاص يمكنك مشاركة العمل معهم.

3.7.2 نصائح لتساعدك في التشبيك وبناء العلاقات

إن العثور على أشخاص آخرين في مجال العمل نفسه طريقة جيدة لتوسيع شبكة علاقاتك، إذ يجب لا ترى المستقلين الآخرين كمنافسين، واعلم أن أغلبهم سيكونون سعداء بتبادل المعرفة والنصائح والأدوات بالإضافة إلى تقديم التوصيات أو العمل معك في مشاريع أكبر.

وفيما يلي بعض النصائح لإنشاء شبكة علاقات جيدة مع غيرك من المستقلين:

ا. استخدم التشبيك كأسلوب دائم

توفر فرص التواصل وبناء العلاقات في كل مكان: الحفلات، اجتماعات الأصدقاء، المناسبات الاجتماعية وحتى المؤتمرات والندوات وغير ذلك. طالما هناك مجموعة من الأشخاص، هناك فرص لتوسيع شبكتك. هذا لا يعني توزيع بطاقة العمل على جميع الأشخاص، بل يعني الاستماع إلى أولئك الأشخاص وبناء روابط حقيقة مع المناسب منهم كما ذكرنا مما لا ينافي العرف والدين والصالح من التقاليد السائدة، فحينها قد يخبرك أحدهم بوجود مشكلة ما في عمله، أو أنه يحتاج إلى المساعدة في مشروع معين، فتستطيع التواصل معه وتقديم المشورة إليه.

عمومًا، من أفضل الطرق للحصول على عمل جديد هي أن تكون كريمهًا بتقديم المساعدة، فدعم الآخرين هو أسلوب مناسب لجذب انتباه العميل المحتمل لمهاراتك وقدراتك. كمان أن مساعدة الآخرين بالاعتماد على

خبرتك يجعلك مصدراً مهماً للمعلومات القيمة بالنسبة لهم كما يتتيح لهم معرفة مهاراتك وطلبها كخدمة لاحقاً. والأهم من ذلك، أنها تجعلهم ممتنين وسعداء بتزكيتك لأصدقائهم ومعارفهم لاحقاً.

ب. تكوين صداقات مع مستقلين آخرين

سيكون من الممتع أن تتحدث مع أشخاص مهتمين بنفس الأمور والموضوعات التي تهمك. لذلك، يعد التواصل مع المستقلين الآخرين فرصة لبناء كل من شبكة علاقاتك الشخصية والمهنية.

لدي سارة شبكة كبيرة من المستقلين الآخرين الذين تشارك معهم بعض المشاكل وكيفية حلها مثل تحويل الأرباح، كما يناقشون العديد من المشاريع الكبيرة ويشاركونها من أجل تقديم جودة أفضل، وخاصةً إن كان لكل منهم اختصاص دقيق يبرع به.

ج. حضور الفعاليات

من المهم أن تلتقي بأشخاص آخرين بهدف التواصل وتطوير عملك. ولعل إحدى أسهل الطرق للقيام بذلك هي حضور الفعاليات المرتبطة بالعمل المستقل أو المرتبطة بعالم الأعمال بشكل عام والتي يمكن أن تضم بعض العملاء المحتملين.

د. استخدم موقع التواصل الاجتماعي والشبكات المهنية على الإنترنت

تعتبر الواقع الاجتماعية والمهنية مكاناً رائعاً للعثور على العملاء المحتملين. كما أنها تسمح لك بإظهار معرفتك في مجال عملك وجذب العملاء وبناء العلاقات.

عليك أن تبدأ بتحسين ملفك الشخصي بجميع تفاصيله لتبدو محترفاً ولا تنس إضافة عبارة تحت العميل على اتخاذ إجراء معين أي التواصل معك على سبيل المثال.

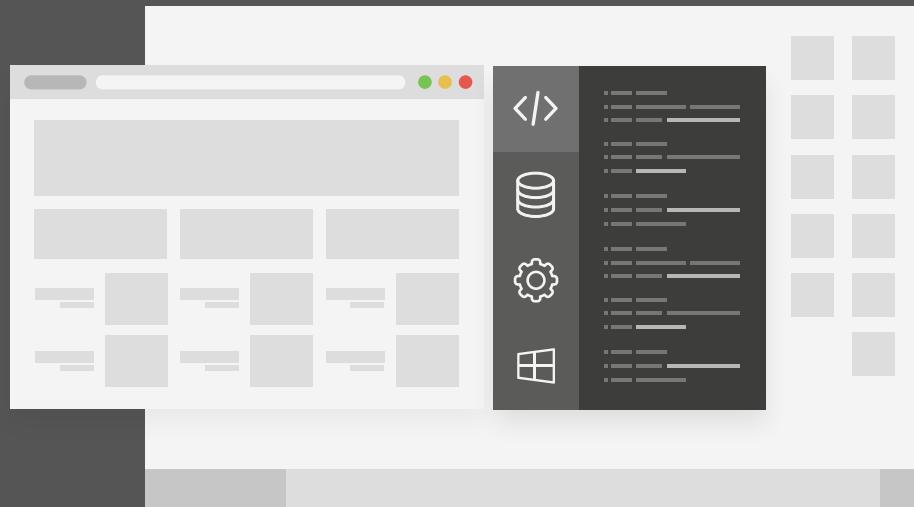
3.8 خلاصة الفصل

وهكذا نأمل أن تكون بعد قراءة هذا الفصل قد عرفت عناصر التسويق الناجح للمستقلين، وأهمية التقييمات وتوصيات العملاء والعلاقات العامة لك في عملك كمستقل. وفي الفصل التالي سننظر في الإدارة الفنية للمشروع.

3.9 مصادر إضافية

- كيف تكتب النبذة التعريفية بك لعملك المستقل
- طرائق لبناء معرض أعمال لعملك المستقل بأرخص ما يمكن
- تأثير شخصيتك في وسائل التواصل على عملك

دورة علوم الحاسوب



دورة تدريبية متكاملة تضعك على بوابة الاحتراف
في تعلم أساسيات البرمجة وعلوم الحاسوب

التحق بالدورة الآن



٤. الإِدَارَةُ الْفَنِيَّةُ لِلْمَشْرُوع

سنفترض أنك قد قرأت الفصول السابقة وتأكدت أن العمل الحر مناسب لك، وأنشأت حساباً جديداً في إحدى منصات العمل الحر ولتكن [مستقل](#) أو [خمسات](#) مثلاً، ورفعت نماذج من أعمالك السابقة إن كانت لك أعمال، أو أنشأت أعمالاً جديدة من تلقاء نفسك لتجعلها نماذج شاهدة على جودة عملك، والخطوة التالية الآن هي التعاقد مع عمالء، أليس كذلك؟ بلى، لكن كيف السبيل إلى ذلك؟

إننا ندرك جيداً الصعوبة التي يشعر بها من لم يتعامل مع عمالء بشكل حر عبر الإنترنٌت من قبل، فقد مررنا بهذه المرحلة، ولن نحاول تجميل الوضع لك هنا لنقول لك أن هذه مرحلة عابرة أو أنها قصيرة أو نحو ذلك، بل نفضل إبقاء الأمور على حقيقتها مع بذل الوسائل التي تعينك على تجاوزها بإذن الله.

وإنك لا محالة ستعمل بأحد أساليبيـن، إما أن تعرض خدماتك في حسابك ليتصفحها العميل ويختار منها ما يشاء، كما في حالة موقع خمسات للخدمات المصغرة، أو أنك تضع ملخصاً عنك وعن أعمالك في حسابك، وتزيـن معرض أعمالك بأفضلها، ثم تتصفح أنت المشاريع التي يطرحها العمالء ليطلبوا من يتعاقدون معه على تنفيذها، كما في حالة موقع مستقل.

وربما تقدم عروضك على المشاريع في مستقل أو تنتظر طلب العميل لخدمتك على خمسات وقتاً طويلاً، لكن هذا لا يعني أن تنتظر مكتوف اليدين دون عمل، فهذا وقت فراغ لك تشغله بتطوير نفسك ومهاراتك، والبحث عما يطلبه العمالء، فقد تقدم خدمات لسوق غير موجود، أو ربما لديك ثغرة في ملفك الشخصي تمنع العمالء من التعاقد معك.

ولا يصيّبك الإحباط عند رفض العميل لك، فهذا سوق يحكمه العرض والطلب، وقد يكون العميل ممثلاً لشركة تحكمها قواعد ضابطة لاختيار العاملين معها، قواعد قد لا يكون لك فيها دخل، كمن يطلب من له خبرة بلهجة معينة أو قوانين لدولة بعينها.

وإننا ندعوك إلى الحرص على تتبع العملاء بشكل لطيف غير مزعج لتسائلهم عن سبب عدم اختيارهم لك من أجل أن تصقل نفسك فيه، وستجد العميل يخبرك أنه كان يحتاج من عنده مهارة كذا، أو من له خبرة في كذا وكذا، فتضع يدك على مطالب السوق لتصرف فيها وقتك وجهدك.

ولنقل أنك وضعت عرضك على أحد المشاريع التي رأيت أنها مناسبة لك، وحددت ميزانيتك ووقت التنفيذ، وقبل العميل عرضك، وها أنتما الآن وجهاً لوجه في صفحة المشروع ونقاش الصفقة، فهذا محل حديثنا في هذا الفصل وما يليه، وسنبدأ بالإدارة الفنية للمشروع.

4.1 تنظيم طريقة التعامل بينك وبين العميل

يتّحمس البعض لقبول عرضه فيلتفت فوراً إلى مباشرة العمل، ثم لا يرجع إلى العميل إلا عند انتهاء المشروع، وهذا خطأ يجب الحذر منه أشد الحذر، خاصة عند التعامل مع عميل لأول مرة لا يعرف نمط عملك ولا تعرف طبيعة احتياجاته، وقد وقعت في هذا كثيراً، والواجب هنا هو إرساء أرضية واضحة مشتركة بينكما تحددون فيها المطلوب في المشروع بدقة وفي نقاط واضحة، وتحددون وسائل التواصل بينكما وأوقات ذلك التواصل، وأنواع الملفات التي ستقدمها له وامتداداتها لاحتمال عملك على نظام تشغيل مختلف عن الذي لدى العميل، وسنبيان كل ذلك في هذا الفصل.

وربما يشعر العميل ببعض الراحة إن كان يتعامل على منصة عمل حر تضمن له حقه مثل مستقل أو خمسات أكثر من التعامل عبر البريد أو عبر أداة إدارة مشاريع مثل تطبيق أنا أو تريللو، لكن هذا لا يمنع أنه يريد معرفة مجريات المشروع وما حدث فيه وقتما يحب أو يرى ذلك مناسباً.

وهذا التفصيل أول المشروع مفيد لك أنت أيضاً في حفظ حرقك، فقد يطلب العميل شيئاً في صفحة المشروع أمام المستقلين، ثم يراسلك أنه يريد كذا وكذا -أكثر من الذي طلبه أول مرة- أو يطلب عينة مجانية كبيرة للتأكد من جودة عملك، أو يغير طلباته أو يضيف عليها بعد قبوله لعرضك، فكل هذه مؤشرات تنذر أنه عميل سوء يجب الحذر منه والتعامل معه بشكل واضح ومحدد، حتى إذا حدث نزاع بينكما، استطاعت ضمان حقوقك من جانب إدارة المنصة التي تستخدمها.

4.2 تنظيم الملفات

قد يكون شأن تنظيم ملفات العمل تافهاً لظنك أنك يجب أن تولي المشروع الذي بين يديك وقتاً وجهداً، لكن أعلم أن عمل بلا تخطيط هو بداية فوضى محققة، وإن لم تشعر بها في أول عملك، لكن ستتجد نفسك بعد عام أو أكثر تنفذ أعمالاً من الصفر أنت تعلم أنك عملتها من قبل، لكن لأنك لم تنظم الملفات يوم بدأت العمل عليها لا تستطيع استرجاعها ولا ربما تذكر أين كانت!

وكذلك أثناء العمل على المشروع نفسه، فبين ملف على حاسوبك وآخر على خدمة تخزين سحابية، وملف اسمه "الملف النهائي" وآخر اسمه "التعديل الأخير" ستتجد أنك والعميل تائهي بين هذه الإصدارات وبعضاً منها. وقد شرحنا بالتفصيل هذه النقطة لتتعلم كيف تنظم ملفاتك في خطوات بسيطة دون الدخول في تعقيدات في الفصل السابع: [الغاية ببيئة العمل](#).

4.2.1 مجلد جامع للمشروع

إذا كان العميل يريد ترجمة ملف واحد أو تصميماً واحداً أو استشارة فنية لشركته أو نحو ذلك مما يمكن إتمامه بأدوات بسيطة فإن صفحة نقاش المشروع تكفي في الغالب، إذ ترافق الملفات إن وجدت في رسودك على العميل وانتهي الأمر.

وقد عملت بهذا الأسلوب بضعة سنين كنت أترجم فيها أحياً المقالة الواحدة والخمسة والستة، ولا أحتاج سوى صفحة إدارة المشروع فقط.

لكن إن كان المشروع يحتاج تفصيلاً لملفات كثيرة أو متنوعة فقد تحتاج إلى مجلد مشترك بينكما تكون ملفات العمل متاحة فيه للاطلاع والمراجعة والتعديل، بل والعمل عليها من البداية للنهاية أحياً، والخيارات الشائعة الآن والمناسبة هو خدمة مثل [درايف Google Drive](#) من جوجل، أو ما يشابهها من الخدمات السحابية مثل [بوكس Dropbox](#) أو [زوهو Zoho](#) أو غيرها، وفق ما يناسبك ويناسب عميلك.

4.2.2 صيغة ملفات المشروع

إإن اخترت موقع المجلد المشترك بينكما ول يكن في جوجل درايف مثلاً، فيجب أن تتفق مع العميل على صيغة الملفات التي يريدها، فإن كانت ملفات نصية فقد يريدها بصيغة [odf](#) مثلاً أو [odt](#) أو حتى بصيغة ماركداون ([Markdown](#)), عوضاً عن صيغة [docx](#) المعتادة التي يصدرها طقم مكتب مايكروسوفت. وقل مثل هذا على ملفات الصور والصوتيات والمرئيات وملفات التصميم ثنائي وثلاثي الأبعاد وغير ذلك، كي لا يحدث أي عبث واختلاف في طريقة عرض المستندات بينك وبين العميل.

وقد وقعت في هذا بمنفي أول عملي في الترجمة على موقع مستقل، إذ كنت أستخدم نظام تشغيل وطعم مكتب يختلفان عن اللذان يستخدمهما العميل، فكنت إذا أرسلت إليه الملف وفتحه وجد الكلمات مبعثرة فيعيده إلى مرة أخرى، وذلك لأننا لم نتفق على صيغة محددة للملفات التي سأرسلها إليه.

4.3 أسلوب إدارة المشروع

والآن نأتي لطريقة إدارة المشروع بينك وبين العميل، إذ يجب أن تحددا هل يجب تقسيم المشروع إلى عدة مراحل إن كان كبيراً أم تكفي مرحلة واحدة، وهذه الطريقة مفيدة لكما على سواء، وهل تكفي صفحة إدارة المشروع على منصة العمل الحر التي تستخدمانها أو رسائل البريد إن كان العميل وصل إليك من بريدك أو موقعك أو أحد حساباتك الاجتماعية، أم يحتاج المشروع إلى تقسيم وتفصيل للمهام وملفات مرجعية وغير ذلك مما قد يجعل العمل من صفحة واحدة أو رسائل بريدية أمراً مزعجاً جداً وفوضوياً.

وكذلك تنظر مع العميل في كيفية التواصل بينكما ومواقعه ذلك التواصل، هل ستكتفي رسائل البريد أو صفحة إدارة المشروع أم تحتاج إلى أن تجتمع به في مكالمات مرئية، أو ربما تحتاج أن تريه شيئاً على حاسوبه أو العكس، وتخبره بمواعيد إجازاتك الأسبوعية كي لا ينزعج حين يراسلك ولا ترد عليه، ومنطقتك الزمنية إن علمت أنه من منطقة زمنية مختلفة.

4.3.1 تقسيم المشروع إلى مراحل

إن كان المشروع كبيراً، مثل ترجمة كتاب من سبع مئة صفحة، أو تطبيق لمستشفى يعمل على الأندرويد والآيفون إضافة إلى موقع لمستشفى مرتبطة بهذين التطبيقين، أو تصميم لهوية شركة مثلاً، فإننا نفضل أن تطلب من العميل الاتفاق على تقسيم المشروع على عدة مراحل مناسبة، ثم تقدر ميزانية كل مرحلة وتشرعان في العمل.

وفائدة ذلك للعميل أنه إن حدثت مشكلة معك أو لم يعجبه عملك فإنه يستطيع أن يلغى ما بقي من المشروع دون أن يخسر وقتاً أو مالاً كبيراً، أما فائدة ذلك بالنسبة لك فإنه يحفظ حقوقك المالي أولاً، ويخفف وطأة العمل وإدارته عليك ثانياً. ذلك أنك ربما تدرك أن العميل قد يحصل على المشروع الذي طلبه ثم لا يعطيك مالك وأجرك! وقد تقول أن منصة العمل ستحفظ لك حقوقك، نعم، هذا صحيح، ولهذا ننصح دوماً بالعمل من منصات عمل حر، فإنها وإن كانت ستقتطع نسبة من كل مشروع إلا أنها تضمن لك حقوقك بما أن العميل يودع قيمة المشروع لدى المنصة قبل أن تتم الموافقة على مشروعه.

لكن ماذا لو أتاك العميل من خلال موقعك أو حسابك الشخصي وطلب أن تتعاملاً عبر البريد أو أي وسيلة أخرى؟ حينها تطلب منه نصف قيمة المشروع (أو الجزء المتفق العمل عليه) مقدماً حفظاً لحقك، وتقسم المشروع إلى مراحل إن كان كبيراً كما ذكرنا، فإن حدث -لا قدر الله- أن حصل العميل على المشروع ولم يعطك باقي المبلغ، فإنك تكون حصلت أخف الضرررين، فلا أنت أنفقـت وقتـك في المشروع كاملاً، ولا أنت فقدـت أجـرك على المشروع بما أنك حصلـت على نصفـ الثمنـ مقدماً.

وإني أخبر علـائي الذين يراسلونـي عبر بـريدي أـني أحـصل على نـصفـ قـيمـةـ المـشـروـعـ قـبـلـ أـنـ أـشـرـعـ فـيـ الـعـلـمـ فـيـهـ،ـ إـنـ قـرـرـ العـمـيلـ إـلـغـاءـ المـشـروـعـ قـبـلـ الـبـدـءـ فـيـهـ إـنـ أـرـجـعـ إـلـيـهـ مـاـ دـفـعـهـ،ـ إـنـ قـرـرـتـ أـنـ اـعـتـذـارـ عنـ الـمـشـروـعـ إـنـ أـعـيـدـ إـلـيـهـ مـاـ دـفـعـهـ كـذـلـكـ،ـ أـمـاـ إـنـ قـرـرـ العـمـيلـ إـلـغـاءـ المـشـروـعـ بـعـدـ الـبـدـءـ فـيـهـ إـنـ الـأـمـرـ إـلـيـ إـنـ شـئـتـ أـرـجـعـ الـمـالـ وـإـنـ شـئـتـ اـحـتـفـظـتـ بـهـ،ـ وـذـكـ وـفـقاـ لـلـوـقـتـ وـالـجـهـدـ الـذـيـ بـذـلـتـهـ فـيـ الـمـشـروـعـ إـلـىـ حـينـ طـلـبـ العـمـيلـ إـلـغـاءـهـ.ـ وـتـبـقـيـ الـحـالـةـ الـأـخـيـرـةـ الـتـيـ يـقـرـرـ فـيـهـاـ الـعـمـيلـ إـلـغـاءـ المـشـروـعـ بـعـدـ نـصـفـ مـدـةـ التـنـفـيـذـ،ـ إـنـهـ لـاـ يـحـقـ لـهـ حـينـهاـ شـيـءـ مـاـ دـفـعـهـ طـبـعـاـ فـيـ حـالـ اـنـتـهـيـتـ مـنـ الـعـلـمـ عـلـىـ ذـلـكـ النـصـفـ وـسـلـمـتـهـ إـيـاهـ أـوـ أـوـشـكـتـ عـلـىـ ذـلـكـ.

وتـلكـ الـفـقـرـةـ أـعـلـاهـ لـيـسـتـ بـيـنـيـ وـبـيـنـ نـفـسـيـ أـوـ أـحـدـ ثـكـ بـهـ سـرـاـ،ـ بـلـ أـخـبـرـهـ بـهـ مـفـصـلـةـ قـبـلـ الـبـدـءـ فـيـ الـمـشـروـعـ إـنـ لـمـ نـكـنـ عـلـىـ مـنـصـةـ عـلـمـ حـرـ تـضـمـنـ حـقـيـ أوـ لـمـ نـكـنـ تـعـالـمـنـاـ مـنـ قـبـلـ وـلـاـ نـعـرـفـ قـوـاعـدـ الـعـلـمـ لـكـ مـنـاـ.

لتـقـسـيمـ الـعـلـمـ أـيـضاـ فـائـدةـ أـخـرىـ لـاـ يـعـلـمـهـ إـلـاـ أـصـحـابـ الـخـبـرـةـ فـيـ الـمـجـالـ وـمـنـ ذـاقـ لـوـعـةـ الـاحـتـيـالـ؛ـ فـيـ حـالـ عـدـمـ تـقـسـيمـ الـعـلـمـ وـإـنـجـازـهـ كـلـهـ وـتـسـلـيمـهـ إـلـىـ الـعـمـيلـ،ـ قـدـ يـدـعـيـ الـعـمـيلـ أـنـ الـعـلـمـ لـيـسـ بـالـجـوـدـةـ أـوـ الـمـواـصـفـاتـ الـمـطـلـوـبـةـ وـيـطـلـبـ إـلـغـاءـ الـعـلـمـ ثـمـ يـأـخـذـ الـعـلـمـ وـيـسـتـعـمـلـهـ فـيـ حـالـ نـجـحـ فـيـ إـلـغـاءـ الـمـشـروـعـ وـبـذـلـكـ تـقـعـ ضـحـيـةـ الـاحـتـيـالـ وـالـنـصـبـ.ـ فـانـ كـنـتـمـاـ تـسـتـعـمـلـانـ مـنـصـةـ مـسـتـقـلـ،ـ فـربـماـ يـنـصـفـكـ فـرـيقـ الدـعـمـ الـفـنـيـ فـيـ ذـلـكـ إـلـاـ إـنـ نـجـحـ الـعـمـيلـ فـيـ إـقـنـاعـ فـرـيقـ الدـعـمـ الـفـنـيـ بـطـرـيـقـ مـخـادـعـةـ بـصـحةـ اـدـعـائـهـ خـصـوـصـاـ أـنـ لـدـيـهـ حـجـةـ تـسـلـيمـ الـعـلـمـ دـفـعـةـ وـاحـدـةـ دـوـنـ الرـجـوعـ إـلـيـهـ أـوـ اـطـلـاعـهـ عـلـىـ سـيـرـ الـعـلـمـ وـعـرـضـ عـيـنـاتـ لـهـ.ـ وـهـذـاـ الـحـالـ عـلـىـ مـنـصـةـ تـضـمـنـ لـكـ حـقـكـ،ـ فـكـيـفـ إـنـ كـنـتـ خـارـجـهـاـ!ـ لـذـكـ،ـ اـحـرـصـ عـلـىـ تـسـلـيمـ الـعـمـيلـ جـزـءـاـ تـلـوـ الـآخـرـ مـنـ الـعـلـمـ،ـ وـتـأـكـدـ أـنـ يـعـطـيـكـ الضـوءـ الـأـخـضرـ بـالـإـكـمـالـ فـيـ كـلـ جـزـءـ وـتـأـكـدـ مـنـ تـوـثـيقـ ذـلـكـ كـتـابـيـاـ لـإـبرـازـهـ لـفـرـيقـ الدـعـمـ الـفـنـيـ إـنـ حـصـلـ أـيـ خـلـافـ بـعـدـ ذـلـكـ.

4.3.2 أدوات إدارة المشاريع ومتابعة المهام

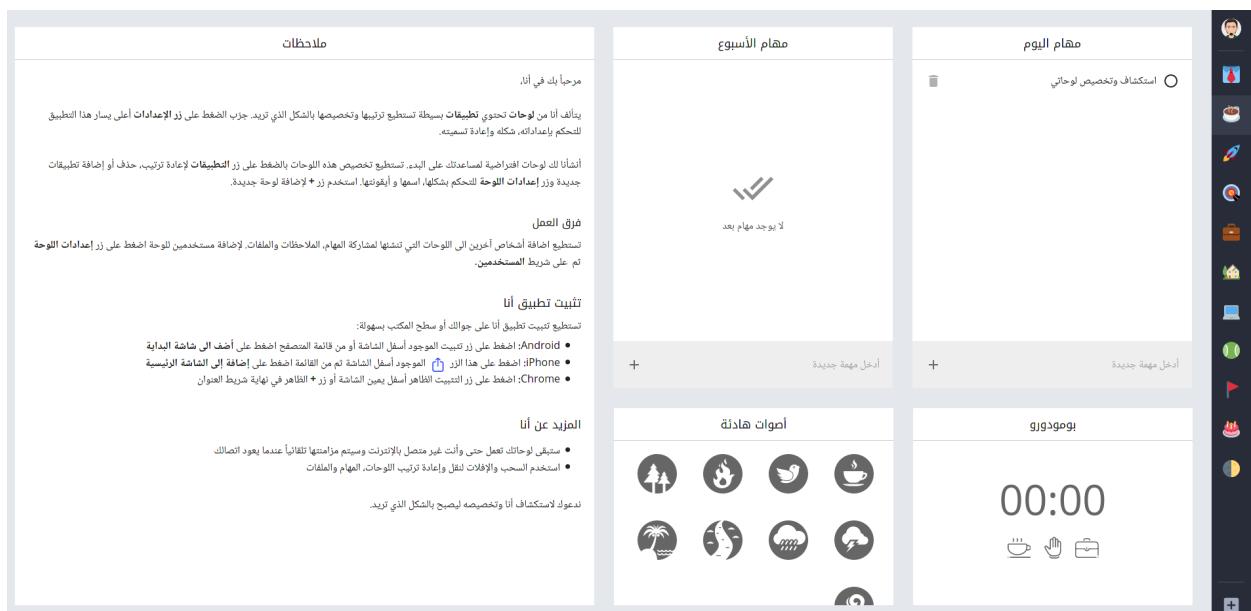
ربـماـ تـكـفـيـكـ صـفـحةـ إـدـارـةـ الـمـشـرـوـعـ عـلـىـ مـنـصـةـ الـعـلـمـ نـفـسـهـاـ مـعـ إـرـسـالـ تـقـرـيرـ دـورـيـةـ عـنـ مـرـحـلـةـ التـنـفـيـذـ إـلـىـ صـاحـبـ الـمـشـرـوـعـ أـوـ رـبـماـ تـكـتـفـيـ بـمـلـفـ بـسيـطـ فـيـ جـداـولـ جـوـلـ لـمـتـابـعـتـهـ إـنـ كـانـتـ مـراـحـلـهـ لـاـ تـحـتـاجـ كـثـيـرـاـ مـنـ التـفـصـيـلـ،ـ مـثـلـ تـرـجـمـةـ مـقـالـاتـ فـلـاـ تـحـتـاجـ إـلـاـ إـلـىـ مـرـحـلـتـيـ التـرـجـمـةـ وـالـمـرـاجـعـةـ بـالـإـضـافـةـ إـلـىـ حـسـابـ عـدـدـ كـلـمـاتـ

المقال وعدد الكلمات المترجمة أو ما أنجز من العمل وغير ذلك، فتضعه كله في ورقة عمل (sheet) بصيغة معينة تتفق عليها مع صاحب المشروع.

لكن المشاريع المعقدة التي ترتبط بأقسام مختلفة تحتاج إلى تفصيل أكثر من هذا في مراحل التنفيذ خصوصاً المشاريع البرمجية منها، بل ربما تكون أنت جزءاً من عدة أشخاص يوظفهم العميل كي يعملوا على مشروع واحد كبير، وهنا يبرز دور تطبيقات متابعة المهام وإدارة المشاريع.

ا. تطبيق "أنا" لإدارة المشاريع

أطلقت حسوب تطبيق "أنا" لاستخدامه في إدارة المهام والمشاريع، وهو تطبيق يمكنك من رفع ملفات إليه وإنشاء ملاحظات ومستندات وقوائم مهام العمل الذي تعمل عليه ومشاركتها مع الآخرين، وتخصيص قوائم للمشاريع التي تنفذها إن كنت تعمل على عدة مشاريع في وقت واحد.



صورة: تطبيق أنا لإدارة المشاريع وتتبع المهام

كذلك تستطيع إنشاء لوحات فيها قوائم الأخبار والمعلومات المتعلقة بموضوع ما لتتصفحها متى شئت، دون أن تشتبك على الويب، فتكون مجموعة لك في مكان واحد. انظر الصورة التالية.

أخبار تقنية

NEWSLETTER

sign up for all TechCrunch news

Daily Crunch: Apple announces a new iPad Pro and much more

هيدروجين: المكون الدايم بمسيرة التحول في الطاقة عالمياً

تعرف على برنامج ترادوس (Trados) وأهم الأقسام به

MIT Technology Review

technologyreview.ae

Daily Crunch: Apple announces a new iPad Pro and much more

techcrunch.com

هيدروجين: المكون الدايم بمسيرة التحول في الطاقة عالمياً

technologyreview.ae

منذ 19 ساعة

منذ 3 ساعات

منذ 18 ساعة

صورة: تطبيق أنا لمتابعة أحدث المقالات

وميزة هذا التطبيق عن تطبيق Trello أو غيره الذي سنتحدث عنه فيما يلي، أنه من العرب للعرب، ولا أقصد من حيث اللغة فقط، بل هو يسد الثغور التي ليس لدينا تطبيقات نحن العرب تفهمها ونفهمها وتعرف احتياجاتنا، فنضطر إلى استخدام تطبيقات أجنبية قد تحل مشاكل لا تهمنا بالضرورة.

وحسب قول عبد المهيمن الآغا في [مقالة نشرها على مدونته](#) بشأن تطوير "أنا" أنه لم يرد أن تتحكم خوارزميات في ما يراه على الويب كل يوم، وأراد إنشاء قوائم لما يتبعه تحديداً، ومكاياً يجمع ما يهتم به في مكان واحد.

مهم و غير عاجل (جدوله)

مهم و عاجل (افعلها)

خطة العودة إلى الإنبار

رتب غرفتك و مكتبك

أفرغ ما في رأسك

استخدم صفوفة الأولويات

غير مهم و غير عاجل

غير مهم و عاجل

مهم و عاجل

غير مهم و غير عاجل (اتركه)

غير مهم و عاجل (فوضه)

مهم و عاجل

رتب المهام فالأهم

آخر مهمة واحدة (سواء الأهم أو الأسهل)

تناسى باقي المهام مؤقتاً

صورة: لوحة لإدارة المهام بترتيبها ضمن أولوية باستعمال تطبيق "أنا"

وفي رأيي هو أسهل التطبيقات بدءاً لك، إذ يكون لك حساب فيه مباشرة إذا سجلت حساباً في حسوب للعمل على منصة مثل مستقل أو خمسات، فتستطيع تجربته أولاً فإن لم يعجبك انتقلت إلى غيره.

ب. تطبيق إدارة المهام ومتابعتها (Trello)

لنقل أن العميل يريد إنشاء موقع به عشرين قسمًا كل قسم فيه أربع صفحات، ستجد في الغالب أن كل صفحة ستمر بمرحلة التخطيط الهيكلي (Wireframing) ثم التصميم المرئي، ثم مراجعة التصميم المرئي برمجيًا، ثم تجهيز قواعد البيانات في الناحية الخلفية (Backend)، وكتابة محتوى الصفحة ومراجعته وتنسيقه مرئياً داخل الصفحة، وغيرها.

وهكذا قد تجد نفسك بين ثلاثة أو أربعة أشخاص يعملون على هذا المشروع، وحينها لن تصلح صفحة إدارة المشروع لإنهائه أو حتى الرسائل البريدية، بل يحسن بكم حينها استخدام أحد برامج متابعة المهام وتنظيمها، وهذا مثال يمكن إسقاطه على تطبيق أنا الذي ذكرناه أعلاه، لكن لديك خيار Trello هنا بما أنها نتحدث عنه، إذ هو مختص بإدارة المهام فقط، على عكس "أنا" الذي يشمل أكثر من هذا كما وضمنا، كما أن لديك بدائل أخرى مثل [Asana](#) و [BaseCamp](#).

والحق أني جربتها جميعاً ووجدت أن تطبيق "أنا" أفضل في جمع كل ما تحتاج من إدارة لمشاريعي في مكان واحد، ثم BaseCamp الذي يتفوق على Trello في متابعة المهام وتفويضها وإشعاراتها لكنه ليس مجانيًا وعليه يكون غير مناسب لك إذا كانت ميزانيتك محدودة، على عكس "أنا" وتريبلو.

ج. المكالمات والمجتمعات

قد تحتاج إلى الحديث مع العميل حول عدة أمور أو نقاط لتخذوا قرارات بشأنها، وإن تم ذلك عبر رسائل نصية فربما يطول اتخاذ قرار واحد إلى نحو أسبوع مثلاً بين الأخذ والرد، فحينها يكون الخيار الأفضل هو اعتماد برنامج للمحادثات الصوتية والمرئية بينك وبين العملاء مثل Zoom أو تيمز Teams أو مييتيس Meets أي وسيلة تواصل مناسبة، بل ربما حتى يكون الاتصال الهاتفي إن رأيتما ذلك، المهم أن تتوفر وسيلة تواصل سريعة تكون قناة مباشرة للمناقشة والعرض الذهنی.

وإنني أعتمد سكايب في مكالماتي مع العملاء، لكن قد يكون سكايب غير متاح أحياناً لدى أو لدى العميل، فحينها نستخدم جيتسى [Jitsi](#)، وكنت أستخدم Zoom أحياناً أخرى عند عدم توفر الخيارات الأوليين أو عند الحاجة إلى تسجيل الاجتماع بسهولة.

وانتبه إلى أن تستأنن العميل من باب الأمانة في تسجيل اجتماعه إن أردت التسجيل، فإني أذكر أن أول استخدام لي لبرنامج زووم كان أثناء عملي عن بعد في شركة برمجية من قبل، فكنت أسجل اجتماعي مع مدير الشركة في كل مرة بعلمه بأن أخبره أنني سأسجل الجلسة إن كنت أنا بادئ الاجتماع، أو أطلب منه السماح لي بالتسجيل إن كان هو البادئ، إذ يجب أن يسمح صاحب الجلسة لغيره بتسجيلها من خلال البرنامج أولاً.

ثم استخدمته بعد ذلك مع عملاء من غزة والسعودية وغيرها، وقد وافق البعض بأريحية تامة إذ أني أخبرهم بتسجيلي من أجل العودة إلى الجلسة ومراجعة ما قيل فيها، فقد تمتد الجلسة إلى نصف ساعة أو ساعة، ولا آمن أن أسهوا في تسجيل نقطة أو اثنتين إن كنت أسجل كتابةً، في حين استهجن بعض العملاء واستغربوا طلب التسجيل في البداية، ثم لما شرحت لهم وافقوا على طلبي.

وبأي حال فإن شاهد هذه النقطة أن يكون لك أكثر من بديل ليكون احتياطياً للخيار الافتراضي في حال تعطل البرنامج أو عدم توافره لديك أو لدى العميل، وهذه نقطة يجب التنبه إليها في كل أمرك وأدواتك إذ لا بد من بدائل تكون جاهزة للاستخدام دواماً كي لا يتتعطل عملك.

4.4 إدارة الأزمات

نقصد بإدارة الأزمات كيفية الاستجابة والتعامل مع المشكلات التي تواجهنا فجأةً أثناء تنفيذ عمل معين والتي لا يكون لك يد فيها في الغالب مثل المرض والحوادث والسفر الاضطراري، فالمستقل بشّر معرض لمشكلات ومواقف لم يحسب حسابها، وفي حين أنّ الموظف العادي يستطيع أخذ إجازة فإن المستقل يجب عليه إيجاد آلية معينة لل التجاوب مع الأزمة التي ت تعرض له لحلّها واستكمال العمل بأسرع وقت ممكن.

وأحد الأساليب المهمة جداً في حل هذه المشاكل وأنجحها هو إطلاع العميل على الموقف في أقرب وقت ممكن، فذلك أدعى أن تنتظرا في حالة المشروع في أقرب وقت لتلافي الخسائر المحتملة عليك أو على العميل. وإننا لنعرف أن التصرف الافتراضي للمستقل في هذا الشأن هو تأجيل إخبار العميل ريثما يتحسن الوضع خوفاً من خسارة المشروع، لكن أعلم أنك تخاطر هنا بعلاقتك مع هذا العميل وربما سمعتكم على الإنترنت، فربما لا يتحمل العميل هذا التأخير غير المبرر ويلغي مشروعه معك على أي حال، وربما يتتجاوز هذا إلى تحذير غيره من العملاء منك.

فتتجنب هذا بالمسارعة إلى إخباره بما حدث معك مع تقديم الحلول المقترحة مراعيًّا لمصلحة العميل، إما تأجيل التنفيذ أو الاعتذار عن إتمامه إن كان العميل في عجلة من أمره أو كان الطارئ الحادث لك سيطول أمده.

وقد واجهت سارة أثناء إعدادها لهذا الكتاب أزمة صحية منعها ممارسة الأعمال اليومية الروتينية، فقررت رغم ذلك متابعة العمل لكن مع شرح حالتها الصحية لأي عميل تعاملت معه في تلك الفترة، أما العملاء الذين لم تنهي مشاريعهم فقد خيّرتهم بين تأجيل المشروع أو إلغائه بشكل نهائي، أو متابعة العمل لكن بوتيرة أبطأ من المعتاد، ولم يطلب أي عميل منهم التوقف عن العمل بل اختار جميعهم انتظارها حتى تتحسن صحتها.

4.5 خلاصة الفصل

وهكذا بعد أن فصّلنا كيفية الإدارة الفنية للمشروع، ستنظر في الفصل التالي كيفية التعامل الأمثل مع العملاء وإدارة التواصل معهم، والخلافات التي قد تطرأ أثناء العمل على المشروع.

4.6 مصادر إضافية

- أنا حسوب: أداة واحدة تجمع كل ما تحتاجه لإدارة عملك عن بعد
- مقدمة إلى تطبيق Trello لإدارة المشاريع
- أفضل أدوات التواصل عن بعد
- كيف يساعدك برنامج إدارة البريد الإلكتروني في السيطرة على بريدك الوارد

بيكا



هل تطمح لبيع منتجاتك الرقمية عبر الإنترنٌت؟

استثمر مهاراتك التقنية وأطلق منتجًا رقميًّا يحقق لك دخلًا عبر بيعه على متجر بيكا ليكا

أطلق منتجك الآن

5. فن التعامل مع العملاء

ذكرنا في [الفصل السابق](#) أسلوب الإدارة الفنية للمشروع بينك وبين العميل وطرق تنظيم العمل على المشروع نفسه من أدوات وبرامج وغير ذلك. أما في هذا الفصل فإننا سنذكر بقليل من التفصيل أساليب التعامل مع العملاء، وكيف تحدد أسلوب الخطاب المناسب معهم، مع النظر في المشاكل والتحديات والخلافات التي قد تطرأ بينك وبين العملاء، وكيف تعالجها بالأسلوب الأمثل.

ذلك أنك في عملك كمستقل ستواجه أنواعاً مختلفة لفرص العمل التي يقدمها أولئك العملاء. ولأن كل عميل مختلف عن الآخر، فيجب أن تحضر نفسك لمواجهة المواقف المختلفة التي قد تطرأ.

وستتجنب هنا الحديث عن العملاء الذين لهم باع في مجالاتهم وعلى قدر من المهنية والأخلاق والخبرة، فهو لاء لا نظن أنك ستجد مشكلة معهم، وعليه فيكيفيك أخلاقك وحسن تعاملك معهم بنفس المهنية والاحترام، وإنما سننظر في أنواع العملاء الذين قد تحدث بينك وبينهم خلافات أو مشاكل لأسباب فنية أو أخطاء بشرية أو إدارية أو غير ذلك.

على أن سردنا في هذا الفصل لا يعني أن العميل قليل الصبر مثلاً ستعرفه بمجرد النظر! لأن يكون لا يكمل حروف كلماته مثلاً في عرض مشروعه، فأغلب الناس لطيفة وودودة حتى تستفز مشاعرها أو لا تلبي مطالبتها وحاجاتها.

5.1 تحديد لهجة الخطاب مع العملاء

ترتبط هذه النقطة كثيراً بهويتك التجارية التي تحدثنا عنها في الفصل الثالث: [التسويق الذاتي في العمل الحر](#), ذلك أن أسلوبك في الرسائل ونمط حديثك يشكل جزءاً كبيراً من هويتك ولا شك، وقد ترى ذلك جلياً حين تكلم خدمة العملاء للبنك الذي تتعامل معه، وحين تكلم خدمة العملاء لشركة أدوات ترفيهية اشتريت منها جهازاً مثلاً.

فترى موظف البنك يتكلم بأسلوب يفتقر إلى المرح والمزاح مقارنة بموظفو الشركة الترفيهية الذي يخاطبك بمرح سائلاً إياك عن حالك اليوم ومتمنياته لك بيوم سعيد! ذلك أن الأول يتعامل مع أموالك وثروتك، وأي باب للسهو أو الفهم الخاطئ لكلامه قد يؤدي بكارثة لك أو له.

وكذلك في شأنك مع العملاء، فاختر اللهجة المناسبة لعملك وطبيعة شخصيتك في الحديث معهم، فلن نقيدك في هذا، لكن سنضع لك إرشادات عامة ترسم عليها منهجك الذي تحب.

5.1.1 اختار الفصحى ما استطعت

لنقل أنك ستتعامل مع عملاء يتحدثون العربية كلغة أم في الغالب، فكيف تحدثهم؟ بلهجتك أم بلهجتهم؟ إننا نرى من تجاربنا أن أيّاً من اللهجتين ليستا بشيء أمام الفصحى، وذلك لأسباب يقصر المقام عن بيانها، لكن سنذكر لك بعض الأسباب التي يجعلك تستخدم الفصحى بدلاً من لهجتك المحكية.

بادئ ذي بدء فإن الفصحى في أي لغة تكون أشمل من اللهجات المحكية في مفرداتها، وأبلغ في إيصال المعنى واضحًا، دون أن يشوب ذلك استخدام الكلمة تخصص منطقة بعينها أو كلمة لها أكثر من معنى بحسب المنطقة، كذلك فإنها أكثر رسمية ومهنية من اللهجة المحكية، فتوحى للعميل بأنك شخص ناضج ومحترف.

وقد كان آخر عهدي بالحديث بالعامية على الويب قبل خمسة أعوام أو أكثر، حين راسلني أحد هم من فلسطين يسألني عن مقالة كتبتها، فسألته أن يشرح لي قصده لأنني لم أفهمه بسبب لهجته، فأعاد شرحه فلم أفهم، فاعتذررت وطلبت إعادة الشرح مرة أخرى فغضب وتركني.

فالآتيت على نفسي بعدها ألا أكلم أحداً في عمل إلا بالفصحي، ولعل ما أعايني على ذلك أن كان أغلب من أتعامل معهم وقتها من بلاد المغرب العربي الذين تختلف لهجاتهم اختلافاً كبيراً عن اللهجات المشرقية، فلا يصلح التعامل بيننا إلا بالفصحي.

5.1.2 الزم حدود العمل

ستتعامل مع عملاء من الشرق والغرب، وستجد فيهم الصغير والكبير، والحليم والغضوب، والرجال والنساء، ومن مختلف الثقافات، وهكذا، فما السبيل إلى مخاطبة كل أولئك؟ ببساطة، الزم حدود عملك، فلا تسأل عن أمور شخصية أو لا تخص عملك في شيء، ولا تسأل العميل عن عمره إلا لحاجة ملحة ترتبط بالعمل، ولا عن أي مسألة خارج العمل إلا إن كان العميل يطلب عملاً يخالف منهجه ومبادئك، وهكذا.

وكذلك في التعامل بين الجنسين، إذ تكون هذه مسألة حساسة دوماً ولا يمكن تمام ضبطها، فالحل فيها أن تقتصر الحديث على مطالب العمل، ولا تمزجه بالمزاح غير الضروري أو الألفاظ غير اللائقة أو حمالة المعاني، بل كن واضحاً ومحترضاً، وكلامنا هذا للرجال والنساء معاً.

لكن هل إرشاداتنا هذه ملزمة لك؟ كلا، فهل يعقل أن تحدث عميلاً بينك وبينه سنوات من العمل، بنفس الرسمية التي تخاطب بها عميلاً تقابله لأول مرة؟ لا شك أنكما ستكونان قد صنعتما رابطة تفسح المجال للتبسيط في الكلام، لكن لا تدع هذا يغرك، فهو عميلك بالنهاية، وأنت ملتزم أمامه بعمل، فلا تدفع عنك معرفته إلى الجور عليه في حقه أو التجاوز معه في الأدب.

5.2 التواصل المنتظم مع العميل

ينزعج العميل لا شك من قلة التواصل أو عدم انتظامه بينك وبينه، فقد يحتاج إلى تعديلات في مرحلة ما من المشروع، لكن لأنك تعمل في صمت دون الرجوع المنتظم إليه بتقارير عما فعلته، فقد تخطي في تنفيذ تلك المرحلة أو تنفذها على غير ما يريد العميل.

أضف إلى أن العميل قد يمثل منظمة أو شركة هي صاحبة العمل، وتريد منه تقارير مرحلية عن المشروع، فتؤديه أنت بصمتك أثناء العمل. وقد بينما في الفصل الرابع: [الإدارة الفنية للمشروع](#) أساليب تنظيم العمل والتواصل بينك وبين العميل لئلا تقع فيه.

وإني أود تنبئك إلى هذه النقطة لأنني أقع فيها بنفسي، فإني أميل في العديد من المشاريع الكبيرة إلى قضاء أغلب وقت التنفيذ في النظر فيها والتخطيط لها وحسابها وتنظيمها وتوحيد عناصرها دون أن أكتب كلمة واحدة، ثم قد أنهى العمل كله في آخر الوقت.

وإني لأعلم أن هذه خصلة في شخصيتي زادت وبرزت مع مشاريع التصميم الميكانيكي التي كنت أعمل عليها قدديماً لكثرة ما تحتاج من تخطيط قبل الشروع في التنفيذ، لكن هذا يزعج كثيراً من العملاء الذين يحتاجون إلى تقارير دورية عن تمام العمل، لهذا من المفيد استخدام أداة لمتابعة سير العمل على المشروع،

سواء كانت "أنا" أو تريللو أو غيرهما، أو مجرد ملف في جداول جوجل بينك وبين العميل، كما تحدثنا عن ذلك سابقًا بالتفصيل في [فصل الإدارة الفنية للمشروع](#).

5.2.1 أسباب عدم التواصل

وإضافة إلى ما سبق، فقد يرجع عدم التواصل المعتمد من جانب المستقل إلى عدة أسباب:

- قد لا تكون للمستقل خطة عمل واضحة أو مناسبة لظروف عمله، وعليه سيمتنع عن التواصل مع العميل تجنباً للإحراج إن أبطأ في تسليم مهمة أو أكثر، وعلاج هذا باتباع الإرشادات التي فصلناها في [الفصل الثاني: الدخول إلى سوق العمل الحر](#)، والرابع: [الإدارة الفنية للمشروع](#).
- الاختلاف في التوقيت أو المناطق الزمنية، مما يؤدي إلى صعوبة تحديد أوقات خاصة للعمل.
- حالات الطوارئ، فقد يحدث لك حادث أو ظرف قاهر يبعدك عن العمل، فحينها تخبر العميل بما حدث في أقرب فرصة، وتعرض عليه الخيارات المتاحة لديك. فقد حدث مرة أني اضطررت لإجراء جراحة أثناء العمل على مشروع، فطلبت من الطبيب ورقة تفيد إجرائي لهذه الجراحة وبمدة الراحة التي أحتاج إليها، ثم أرسلت إلى العميل معتذراً ومرفقاً لصورة التقرير من الطبيب.

وذكر لي أحد أصحاب المشاريع على منصة مستقل قريباً من هذا، فقد اخترني أحد المستقلين الذين يتعامل معهم فجأة دون إنذار فألغى المشروع الذي بينهما وقيمه سلباً، لكن المستقل عاد بعد فترة كبيرة ليخبره بإصابته في حادث سير، وكذا حدث مع مستقل آخر، وفي الحالتين يعود المستقل في أقرب فرصة ليطلع العميل بحقيقة وضعه مع إثباتات تدل على صدق دعواه، إذ هذا أدنى ألا يظن به الظنون وهو لا يراه وبعيد عنه.

5.3 التعامل مع تعديلات العملاء

لا شك أنك ستحسب تكلفة المشروع وفقاً لمعايير تعرفه من الناحية الفنية، لأن تحسبي وفق عدد الكلمات أو الصفحات إن كنت مترجمًا أو عدد التصميمات وعناصرها، أو عدد الخصائص البرمجية المطلوبة، وهذا وفق كل مشروع، فماذا تفعل لو طلب العميل تعديلات على العمل الذي عملت؟

إن هذا يعني وقتاً أطول في العمل على نفس المشروع، مما يعني أن أجرك سينخفض على هذا المشروع مع كل ساعة إضافية، ويجب أن تحسب للتعديلات حسابها وأنت تضع ميزانية المشروع.

فمثلاً، يمكنك تحديد عدد محدد لتعديلات العميل، كأن تكون ثلاث تعديلات مجانية مثلاً، أو أن تكون زمنية فيكون للعميل الحق في التعديل ما لم يمر أسبوع على انتهاء العمل، وهكذا.

وذلك لأنك قد تقابل عمالاً لا يحسنون وصف ما يريدونه، لكنهم يستطعون البناء على النماذج التي تقدمها ليصلوا إلى الصورة التي ترضيهم للعمل، لهذا نفضل أن تتفق مع العميل ابتداءً على عدد التعديلات ومدتها الزمنية، كي لا تجهد نفسك بدون مقابل من ناحية، أو تضطر إلى تجاهل الرد على العميل بعد تمام المشروع من ناحية أخرى، فإن الأخيرة هذه ليست من حسن التعامل وقد تدخل شبكات على كسبك ومالك، كما ستضر سمعتك في السوق، وقد بينما في فصول سابقة كيف أن الويب يختلف عن السوق العادي في سهولة تدمير سمعة شركة أو علامة تجارية، وصعوبة تعويض تلك الخسائر.

5.4 إدارة الخلافات مع العمال

إننا نحاول في هذا الكتاب أن نمهد الطريق لك كي تدخل مجال العمل الحر وتعامل مع العمال وتومن لنفسك دخلاً كريماً مع تجنب الوقوع في الأخطاء والمشاكل التي وقعنا أو نقع فيها بأنفسنا من قبلك أو وقع فيها غربنا، وذلك ببيان الأساليب والأدوات والبرامج التي تعينك على ذلك.

لكن هذا لا يمنع من حدوث خلاف بينك وبين عميل حول تفصيل في المشروع القائم بينكما، أو بسبب تأخرك عليه في العمل، أو تأخره عليك في الردود واللاحظات أو في إنهاء المشروع ودفع باقي مستحقاتك رغم إنتهاءك للعمل، إلى غير ذلك من المشاكل التي لا يمكن توقعها إلا بالتجربة المباشرة.

ولأن هذه المشاكل واردة لا محالة فإننا سنستعرض أهمها وأكثرها حدوثاً ثم نفصل في كيفية حلها بالشكل الأمثل الذي يضمن الحفاظ على سمعتك وعلاقتك مع العمال، وسنبدأ بالحديث العام حول المشاكل الفنية والعقوبات التي قد تطرأ في المشروع، ثم ندرج على بعض المشاكل التي قد تحدث من جانب العمال ونرى كيفية التعامل معها.

فقد يحدث أنك تتأخر على العميل في تسليم ما يريد، أو تقع لك طوارئ لم تحسب حسابها، أو تختلف وجهة نظركما حول تفصيل داخل المشروع، وهكذا، وإن لم تحسن التعامل مع هذه المشاكل فسيتطور الأمر إلى نقاش حاد اللهجة ثم تصير الأمور تراشاً شخصياً وينتهي بإلغاء الصفقة بينكما وخسارتك للعمل وربما تقييم سيء من العميل على الويب أو على منصة العمل الحر التي أجريتبا عليها الصفقة.

5.4.1 التعامل السليم مع الخلافات

إننا ننصحك بالتزام الجلم والإنصاف عند النظر في تلك المشاكل، ومحاولة تفهم وجهة نظر العميل بوضع نفسك مكانه وحساب احتياجاته ومشاكله والضغط الواقع عليه من أجل تنفيذ المشروع، خاصة إن كان يمثل شركة أو جهة يعمل فيها وهي الطالبة للعمل.

فانظر في أصل المشكلة الواقع بينك وبين العميل، هل يلومك على تقصير في عملك أم بطل في التسليم أم قلة تواصل بينكما، أم عدم التزام بمواعيد التسليم، إلى غير ذلك من الأمور.

وإني أكاد أجزم من خبرتي الشخصية أن أغلب مشاكل العملاء ستدور حول مدى خبرة المستقل بعمله وفهمه للمطلوب، والتزامه بموعود التسليم، وتواصله المنتظم مع العميل وحسن تعامله في ذلك التواصل.

ونحن في هذا الكتاب نحاول التأصيل للحلول العملية المثلثى التي تعلمناها دراسةً أو خبرةً كي لا تقع في الأخطاء التي وقعنا -ونقع- فيها في هذه الأبواب، فإن وقع بينك وبين العميل إحدى تلك المشاكل لسبب أو آخر، فتفهم أن العميل يريد إنجاز مطلوبه، لا أكثر ولا أقل، فاجتهد أن تتجنب معه تلك المشاكل أعلاه، لكن إن وقعت فيها فأخبر العميل بسبب ذلك، وناقشه في الخيارات المتاحة التي تحفظ علاقة طيبة معه ولا تضر مشروعه في نفس الوقت.

فمثلاً، حين أتأخر في تسليم مشروع ما أو أبطئ في التواصل مع العميل أثناء المشروع فإني اعتذر له مقابل ذلك، وإن شعرت أن الاعتذار لا يكفي فإني أعوض العميل ماديًّا بخصم جزء من ثمن المشروع أو من المشروع الذي يليه إن كان بيننا تعامل لاحق.

وقد حدثني أحد المستقلين بموقف أظنه وارد الحدوث لأي أحد لكنه أكثر حدوثاً مع الذين يدخلون المجال لأول مرة، إذ قدم عرضه لعميل قبله العميل، ثم لما بيّن له العميل تفاصيل الصفقة شعر أن المطلوب أكبر من خبرته الفنية، فأرسل إلى العميل معتذراً عن إتمام الصفقة وطلب إلغاءها. إن هذا خير من تنفيذ المشروع بأي جودة خوفاً من التقييم السيئ أو خسارة ثمن الصفقة، فشعور العميل أنك تقدر وقته وماليه سيجعله يصرف نظره إلى حسن خلراك وحرصك على موارده.

وإني أزيدك في هذا الموقف أن لو كنت تعرف أحداً من المتخصصين في ذلك المجال الذي اعتذر عنه ثم أرشدت العميل إليه لبنيت ثقة بينك وبين العميل، ولزادت فرصة تفكيره فيك كخيار أول في المشاريع التالية، إذ يميل الناس إلى التعامل مع من بنوا معهم روابط ثقة وإن كانوا أقل خبرة من غيرهم.

وهكذا تحاول وضع يدك على أصل المشكلة ولماذا يتصرف معك العميل بهذا الشكل، ثم تحاول وضع حلول وفقاً لهذا التأصيل.

5.5 التعامل مع تجاوزات العميل

ستجد في تعاملك مع العملاء أحياً تجاوزات شخصية وفنية منهم وتبسط في الكلام قد يزعجك، وسننظر في تفصيل هذا كما يلي:

5.5.1 التجاوز في طلبات المشروع

قد يطلب العميل عينة مجانية للتأكد من جودة عملك قبل المتابعة في المشروع حفظاً لوقته، وهذا لا بأس به، لكن احذر أن تقدم عينة مجانية كبيرة، لأن تكون أكثر من فقرة أو فقرتين إن كان المشروع ترجمة أو كتابة لعقد مثلاً، أو صفحة أو صفحتين مثلاً إن كان المشروع كتاباً، أو تصميمًا لصفحة إن كان موقعاً، وهكذا.

فقد يحدث أن يراسل العميل أكثر من شخص طلباً لعينة مجانية ويقسم المشروع على هذه العينات المجانية، ثم إذا حصل عليها ألغى المشروع.

كذلك قد يطلب العميل مشروعه بتفاصيل معينة، ثم تقدم عرضك عليه وفقاً لهذه التفاصيل ويوافق عليها، فلما تبدأ في العمل تجده يطلب منك زيادة على ما اتفقتما عليه، فحينها تباهه بطف إلى أن هذا خارج عن نطاق الاتفاق، وتخبره بثمن هذه الإضافات، فإن رضي فإلك تعديل ميزانية المشروع وفقاً لهذا، وإلا فذلك الحق في إلغاء الصفقة أو إتمام المتفق عليه فقط.

وهنا تبرز أهمية العمل على منصات مثل مستقل وخمسات وغيرها بدلاً من العمل خارجها، إذ تراجع إدارة المنصة نقاش الصفة بينكما لتحفظ لك حقك، وتستطيع مراسلتها في حال شكت في مثل هذه الحالة أو غيرها لتنظر فيها.

5.5.2 السؤال عن أمور شخصية

إننا نوجه الكلام لك هنا كمستقل في هذه النقطة خاصة وفي الكتاب عامـة، ألا تخلط الحياة العملية بالشخصية، ولا تتبعـط في الكلام خارج نطاق المشروع إلا لحاجة، ولا تتعرض بالسؤال أو المزاح مع العميل في أمور شخصية خاصة ما استطعت.

لكن كلامنا هنا يصلح للعملاء والمستقلين على سواء، فقد تتعامل أنت مع عميل لا يرى بأـسا في إقحام الأمور الشخصية في العمل، فيسألـك عن حالـك الاجتماعية وأـولادك وغير ذلك من بـاب المـزاح أو التـبـسط فيـ

الكلام، وقد لا ترضى بهذا، وكمرأينا حالات لنساء يشتكين من أسئلة العملاء الشخصية أو مزاحهم الثقيل أو غير المقبول، فماذا تفعل إن رأيت الطرف الآخر تجاوز حد العمل إلى الأمور الشخصية؟

إن ما ننصحك به ابتداءً هو التغافل إن كان الأمر طفيفاً، فإن عاد للمرة الثانية فنبهه بلطف إلى أنك لا تخلط الحياة العملية بالشخصية وتدعوه إلى التركيز على العمل، فإن تكرر للمرة الثالثة فلك الحق هنا في طلب إلغاء المشروع بينك وبينه.

5.5.3 التجاوز في الأدب

قد تحدث مشكلة أثناء العمل في المشروع وتجد خطاب العميل لك حاداً في لهجته، وهذا مقبول حين تتفهم أن العميل يشتكي تأخرك أو سوء فهمك لنقطة في التنفيذ أو غير ذلك، فتحاول أن تقدم الحلول المتاحة معذراً له عن ذلك التقصير، لكن ماذا لو تجاوز العميل في لهجته إلى السب أو التجريح الشخصي؟

عندئذ، ادفع بالي هي أحسن، فتغافل عن هذا السب في حقك وقدم الحلول المتاحة مبيناً أسباب التقصير، وأخبره أنك تفهم وجهة نظره وغضبه إزاء تنفيذ مشروعه وطلباته، لكنك لا تتقبل هذه اللهجة في الخطاب. فإن قبل منك وأوقف ذلك التجاوز وإلا فلك أن تخبره أنك قد تلغي الصفقة إن استمر في تجاوزه في الأدب ذاك.

5.5.4 طلب أعمال مخالفة لشروطك

نأتي هنا لنقطة مهمة وحساسة بالنسبة لأي عامل سواء في وظيفة عادية أو بشكل حر، ماذا لو أتاك عميل يطلب عملاً مخالفًا لمبادئك أو شريعتك؟

فمثلاً يأتيك إعلان عن تصميم لطعام غير صحي، أو ترجمة لنص غير أخلاقي أو إباحي، أو نحو ذلك مما يشين المرء أن يقبض أجراً عليه، فهل تتنازل عن مبادئك من أجل المال أم ماذا؟!

إنني أذكر واقعة رأيتها قبل بضعة أشهر من كتابتي لهذه السطور لمشروع تفريغ صوتي لمحادثة بالعربية يبدو أنها عادية لأول وهلة، لكن صاحب المشروع من شركة صينية بحثت عنها فوجدتها متورطة في قضايا مسلمي الأويغور، وقد أوقفت الولايات المتحدة الأمريكية تعاملاتها معها بسبب تلك الانتهاكات، فما بالك بالمستقلة التي كانت تعمل على المشروع، وهي مسلمة عربية؟!

وستغفل هذه الشركة تلك التفريغات لربطها بالمقاطع الصوتية ثم تغذية برمجيات الذكاء الصناعي بها لتحسين التقاطها للكلمات العربية، وفي مثل تلك الحالة نصحت صاحبة المشروع بالثبات على مبادئها ورفض مثل تلك المشاريع.

وقس هذا المثال على أي عمل قد يعرض لك، فما ذكرته هنا إلا لأنه ما حدث أمامي، وإن فهذا لا يقييدك بشيء من دين أو مبدأ، فالصحيح صحيح والخطأ خطأ، ومن المهانة قبول المال في عمل يخالف مبدأ أو قيمة سامية تربيت عليها.

5.6 خلاصة الفصل

وهكذا نكون قد عرضنا في هذا الفصل أغلب النقاط التي تتناول التعامل الشخصي مع العملاء والخلافات التي قد تنشب بينك وبينهم، وستننظر في الفصل التالي إن شاء الله في إدارة الموارد البشرية لك كمستقل، فنبحث في إدارة الأزمات والوقت وزيادة الإنتاج.

5.7 مصادر إضافية

- [كيف تتخلص من العملاء السيئين ببلباقة واحترام](#)
- [إدارة العملاء، كيف تبقى سعيداً دون أن تفقد شعر رأسك](#)
- [من هم العملاء السلبيون وكيف تعامل معهم](#)
- [كيف تخطط كمستقل للطوارئ غير المتوقعة](#)



هل تريد كتابة سيرة ذاتية احترافية؟

نساعدك في إنشاء سيرة ذاتية احترافية عبر خبراء توظيف
محترفين في أكبر منصة توظيف عربية عن بعد

أنشئ سيرتك الذاتية الآن

6. العناية بالصحة الجسدية والنفسية

لا شك أننا خلقنا بأكثر من ثلاث مئة مفصل كي نتحرك بدون مشقة، وذلك لأننا نحتاج الحركة من أجل الوصول إلى مراداتنا المادية والقيام بمهام الحياة اليومية، وذلك أمر بديهي لا يختلف عليه ذي عقل، لكن نمط الحياة الذي ظهر منذ التطور الذي طفر في الأجهزة الإلكترونية في الثمانينات من القرن الماضي قلل الحاجة إلى الحركة والتعب شيئاً فشيئاً حتى صارت أغلب المهام التي ينفذها الموظف الحديث أو كلها تتم من حاسوب واحد، فلا يقوم من مكتبه إلا قليلاً.

ويزيد هذا القدر عند العامل المستقل عن بعد، فحاوسوه هو نافذته على عالم العمل والسوق الذي يكسب منه عيشه، فمن الطبيعي لا يقوم إلا قليلاً أثناء العمل، هذا إن قام أصلاً.

لكن هذا النمط ضار جدًا بصحة الإنسان لما فيه من أذى للجهاز الدوري والجهاز العظمي، إضافة إلى الضرر الواقع على قوة الإبصار والإجهاد الواقع على المفاصل والغضاريف، هذا ونحن ما ذكرنا بعد نظام الغذاء غير السليم الذي يتبعه أغلب العاملين عن بعد.

وستنظر في هذا الفصل في كيفية العناية بالصحة بدءاً من آثار العمل على الحواسيب ثم ذكر الخطوات العملية لتجنب تلك الآثار.

6.1 آثار العمل على الحواسيب

تختلف آثار العمل على الحاسوب في مدى إضرارها بالجسم وفقاً لكيفية تهيئة بيئه العمل ونمطه، ونظام عمل المستقل، ونمط طعامه وطريقة عيشه. فكلما راعيت العوامل المناسبة والحقيقة للحفاظ على الجسم في نمط العمل والحياة قلت الآثار الجانبية للعمل على الحواسيب أو المكاتب عموماً، والعكس بالعكس.

فإن كيفية خلقنا مهيئة لنا كي نتحرك ونسعى في الأرض، ويفرز لك جسدك العرق اللازم لتبريدك عند بذل مجهد بدني فيخرج معه ما يجب إخراجه من جسدك في هذه القناة، ويخبرك جسدك أنك جائع بسبب حركتك واستهلاك للطاقة التي اكتسبتها من طعامك فتستفيد من عناصر ذلك الطعام، ويخرج ما لا تحتاج إليه من جسدك.

وهكذا فإنك محفوظ بأليات ترائك تلقائياً كلما تحرك، فتعينك بالهرمونات والإفرازات وغيرها مما يضمن بقاء جسدك بالبيئة الصحيحة السليمة.

لكن حين تجلس طول النهار قابعاً على مكتب أو متوكلاً على سرير لا تحرك إلا عينيك وأصابع يديك، فإن تلك الأنظمة لن تعمل بالكافأة نفسها التي كانت عليها حين كنت تتحرك، وعليه فيجب أن تراعي الإرشادات الواردة في هذا الفصل وغيره مما يبين طرق الحفاظ على صحتك، لأن نمط العمل الجالس هذا يخالف الطبيعة التي خلقت عليها، لكن علينا التعامل مع هذا الوضع وعلاج مساوئه وتجنبها إن أمكن بما أن هذا ما يفرضه السوق في العصر الحالي.

6.2 الرياضة

لن يكفي كتاب صغير كهذا في الحديث عن فوائد الرياضة والحركة للصحة العامة النفسية والجسدية، لكن يلزمك هنا أن تعرف أن الرياضة إن كانت مفيدة لغيرك فإنها واجبة في حبك بما أن حركتك ستكون قليلة لطبيعة عملك على الحاسوب.

والرياضة التي ننصح بها ابتداءً هي الرياضات الهوائية التي تحتوي على تمارين كثيرة الحركة تضطر جسدك لزيادة ضربات قلبك ومعدل تنفسه وتحسن من الدورة الدموية ووصول الدم والغذاء إلى أعضاء الجسم المختلفة التي تحتاج إليهما وأهم هذه الأعضاء لك كعامل مستقل هي المخ لا شك.

وهذا يتحقق بشيء يسير مثل 10 دقائق يومياً، تزيدها بانتظام مع الوقت إلى ما تشاء، فإن جسدك سيُنهك في أول أسبوعين من هذه الرياضة ثم سيشكرك بعدها ويكافئك في صورة هرمونات تشعرك بالسعادة وتخفف عنك الألم، مثل الدوبامين والسيروتونين والأوكسيتوسين وغيرها.

ونفضل أن تخصص لها جدولًا ثابتاً بانتظام ثم تضيفها إلى رزنامتك اليومية كي لا تنساها. ولا تحررن شيئاً من هذه الرياضة ولو كان ترتيب مكتبك، أو ربع ساعة من المشي وإن كان فيقضاء حاجاتك اليومية، فإن هذا يعد حركة أيضًا، لكن كلما زدت كان أفضل، ولو اتبعت نظاماً رياضياً فهو أحسن كذلك.

وإن هذه النقطة وإن بدت كأنها من تلك الفقرات التي تذكر في كل حديث عن الصحة لشهرتها، إلا أنها نذكرها هنا من باب الضرورة الواجبة، فالرياضة إن كانت في حق العاملين في الوظائف العادلة مستحسنة لتقوية أجسادهم، فإنها في حق العامل عن بعد لازمة من أجلبقاء جسده يعمل بشكل طبيعي كما خلق.

ذلك أن ستتجد نفسك تجلس الساعات الطوال أمام الحاسوب كل يوم، وهذا يفسد دورة عمل جسده، فعضلاتك التي لا تستخدمنها ستضمور، ومفاصلك ستتبيس، وعضلات كتفيك ستترافق وينحني ظهرك فتضطر إلى رفع رقبتك للأعلى كي تنظر إلى شاشة الحاسوب، وكل ذلك دون أن تشعر أنت، حتى إذا ما مرت عليك سنتين أو ثلاثة من هذا الإهمالرأيت جسده في حالة مزرية، لا يستطيع ركض متر دون أن ينقطع نفسك، ولا تستطيع الوقوف منتصباً إلا إذا شددت جسده لذلك.

هذا ونحن لم نتحدث بعض عن مشاكل النظر الدموية، فبقاء جسده في وضعية الجلوس تلك لفترة طويلة سيجعل الدم يتراكم في أوردتك، وإن كنت تستخدم أفضل كرسي وأغلى مكتب! وستفسد صمامات أوردتك من طول الجلوس ذلك حتى تصاب بالدوالي.

وإني أحذرك هنا من منظور من تأدي من كل ذلك أو أغله، بعد أن قضيت بضع سنوات أولى عناية بالغة بالرياضة، فقد ألهاني عملي ومر العقد الثالث من عمري سريعاً حتى ألفيت جسدي كأنه أكبر بعشرين سنة! فاحذر أن يجرفك العمل عن بعد إلى هذه المنطقة، ولا تأمن بالقول أنك بعد ما تزال شاباً، بل احفظ شبابك بالرياضة من يومك، ولا تنتظر غداً أو بعد غد، واعلم أنه مال مدفوع لا محالة، فالأفضل أن يكون في وقاية بدلاً من علاج.

6.3 الطعام الصحي

والرياضة لا تكفي وحدها دون الحفاظ على نمط طعام صحي ومنتظم، فمتي يبلغ البنيان تمامه إذا كنت تبني من هنا وتهدم من هناك؟ ذلك أن الأضرار الناتجة عن الطعام غير الصحي يلزمها كثير من الرياضة والحركة لعكسها، فلنك أن تخيل أن رياضة ساعة قد لا تكفي لحرق دهون في شطيرة وكوب مياه غازية وبضع قطع من البطاطس المقلية!

واعلم أنك ما تأكله، حرفياً، فإن كان أكلك فقيراً في عناصره التي تحتاج إليها، وأغلبه أطعمة مصنعة أو معالجة أكثر من مرة فأنى لك أن تكون على هيئة صحيحة معافاة؟

وذلك علاجه بالنظر في الأنظمة الغذائية العلاجية المختلفة مثل نظام الأطعمة الكاملة غير المعالجة ذات الأساس النباتي، أو نظام الكيتو أو غيرهما، ثم استشارة طبيب في اختيار ما يصلح منها واستبدله في طعامك بالتدرج.

ونحن لا نريد هنا أن ندخل في جدال أي نظام أفضل من غيره، ولا نحرم حلالاً ولا نحل حراماً، بل كما نقول ما هي إلا أنظمة "علاجية"، تختار منها ما يوافق جسدك وظروفك.

فإنني قضيت مدة لا بأس بها قبل بضعة أعوام لا أدخل المنتجات المعلبة ولا الأطعمة المصنعة في طعامي، ولا أكثر من اللحوم كذلك، وإن أبيت إلا أكلها فهي مرة كل أسبوع أو أسبوعين، ولا يكون فيها سمن ولا زيت ولا طعام معالج، وأكثرت من الخضر والفاكهة وشرب المياه، وأوقفت القهوة تماماً. وقد آتى ذلك أكله معي في تحسن صحتي العامة ومزاجي وقدرتني على التفكير واتخاذ القرارات، وقلل مستوى الإجهاد البدني والذهني، وقلل من زمن تعافي عضلاتي بعد الرياضة.

لكن نفس النظام آذى بعض من أعرفهم حين اتبעהه بسبب مشاكل لديه مع هضم الخضر والفاكهة، ولهذا أنصحك ألا تتبعه لنظام غذائي بعينه دون استشارة طبيب مختص.

وفي رأيي فيما ت تلك النظم الغذائية إلا محاولة للعودة إلى الطعام الذي كان موجوداً قبل العصر الصناعي الذي أدخل المعالجات الصناعية على الغذاء، فالشاهد منها أن تأكل وتشرب ولا تسرف، ولا تكثر من الأطعمة المصنعة والمكثرة من الدهون والملح والسكر.

6.4 تنظيم النوم

هذا خطأ نقع فيه أغلبنا كعاملين مستقلين أو عن بعد بشكل خاص، وأغلبنا كقوى عاملة بشكل عام، إذ يستمر عليك أيام تريد إطالة فترة العمل من أجل إنجاز بعض المهام الباقي، فتعطل دورة يومك الحيوية أو تغير نظامها فيتغير معها موعد نومك، وقد تكرر هذا الأمر كلما دعت الحاجة فيصبح موعد نومك متقلباً بين الأيام وبعضها، فأنت مستعمل من المنزل غالباً، وعلى الحاسوب، فيمكن إنجاز العمل في أي وقت، أليس كذلك؟ كلا.

قد ذكرنا في أول هذا الكتاب أن أحد الأفكار التي تُسوق عند الحديث عن العمل الحر هي المرونة المطلقة للعامل، لكن هذا غير صحيح ولا يستقيم معه نمط حياة صحي مستقر، خاصة إن كنت متزوجًا ولكل عائلة تعولها.

وإن الحفاظ على موعد نوم ثابت وبقدر منتظم يوميًا سيفيدك على الأقل من وجهين، أولهما أنك تحافظ على صحتك من الأمراض المرتبطة بالأرق والتوتر وقلة النوم وعدم انتظامه، وستخلி ذهنك من التفكير في العمل سائر اليوم إذ تعلم أن مواعيد العمل من كذا إلى كذا وحسب. كذلك ستحافظ على حياة اجتماعية صحية تصل فيها الرحم وتصلح فيها شأنك وشأن أهلك ومن يهمك أمرهم.

وتجرب أن تسأل نفسك عند التفكير في السهر أو إطالة فترة العمل من أجل إنهاء مهام عالقة، هل أجزت قلة النوم والسهر عملاً ذا جودة من قبل؟

٦.٥ إدارة الوقت

ربما يجب أن نشير هنا إلى ثقافة إدمان العمل (Workaholism) إذ أني أمقتها بشكل خاص، وقد أكدرأيي في هذا كلاً من جيسون فرييد (Jason Fried) وديفيد هانسون (David Hansson) في كتابهما التي يصفان فيها بيئة العمل الهدئة التي تشجع على تقليل وقت العمل ما أمكن، وكيف أن أربعين ساعة أسبوعياً كافية بل زائدة عن الحد أيضًا للعمل، وكذلك ما ذكره بشكل ضمني كالفن نيوبورت (Calvin Newport) في كتابه العمل العميق (Deep Work).

فبدلاً من إجهاد نفسك في العمل ظالماً نفسك وأهلك وغازلاً نفسك عن الحياة من أجل العمل والمال وغير ذلك، أعلم أن هذا عمل تتكسب منه رزقك، وأنت تتبع وقتك وخبرتك مقابل المال، فهذا الوقت مورد مهم لا يجب إغفاله، فالعمل الذي يستغرق ساعة مقابل عشرة دولارات لك تنجزه في عشر ساعات مقابل نفس الثمن قد جعل سعر ساعتك تنخفض من عشرة دولارات إلى دولار واحد، وهكذا تكون قد خسرت تسع ساعات من عمرك كان من الممكن أن تكسب فيها تسعين دولار أخرى، أو تنفقها في شؤون حياتك خارج العمل.

وإني أخبرك هذا من موقف المتأذى من هذا الفعل، فإني أقع فيه بنفسي أثناء العمل على كل مشروع لسبب أو لآخر، لهذا فإنني أستطيع تفصيل هذه المشاكل لك كما سترهاها أثناء عملك الحر، من أجل أن تتجنب هذه الأخطاء قبل الوقوع فيها.

6.5.1 تحديد مواعيد العمل ومكانه

ذكرنا قبل قليل أن عليك اختيار موعد ثابت لنومك، وكذلك لعملك لا تتجاوزه، فلو قررت العمل لساعتين يومياً أو أربع ساعات مثلاً، فثبت لها موعداً لا يتغير، واجعل لها مكاناً ثابتاً كذلك لا يتغير.

يقول كالفن نيوبورت (Calvin Newport) في كتابه العمل العميق (Deep Work) تحت عنوان "القاعدة الأولى، اعمل بعمق" أنه يجب ألا تأخذ عملك معك إلى المنزل، فإن احتاج عملك ساعات إضافية فلا تنجزها في بيتك، بل ابق هذه الساعات في محل عملك، سواء كان مكتباً خاصاً في المنزل أو ركتاً أو حتى مكتباً خارج المنزل، ثم عد إلى بيتك محل الهدوء والسكن.

ويذكر في ذلك الشأن أمثلة لعلماء وكتاب خصصوا مثل ذلك لأنفسهم وانعكس بالإيجاب على جودة أعمالهم، بل بدأ كتابه بمثال عن كارل يونج (Carl Jung) مؤسس مدرسة علم النفس التحليلي، إذ اتخاذ نفسه بيئاً صغيراً من طابقين كمكتب للعمل، ليس به كهرباء ولا يستطيع أحد الوصول إليه من الخارج إذ كان المفتاح معه، وذلك كي يتفرغ لتفصيل أسلوبه في النظر في علم النفس، وقد نتج عن ذلك ما بين أيدينا الآن من أعماله وما بني عليها.

6.6 الإجازات الأسبوعية والسنوية

إنني أكتب لك الآن بعد نحو نصف عام من العمل شبه المتواصل الذي تخلله إجازات قليلة هنا وهناك، فربما قضيت أسابيع بدون إجازة، ثم آخذ إجازة ثم أعود لمواصلة العمل أسابيع أخرى، وذلك بسبب حالة الحظر التي فرضت في البلاد بسبب وباء كورونا كوفيد-19 وقتها، ثم إعادة الحركة والعمل مرة أخرى.

وقد اضطررت بسبب ذلك إلى البدء من تحت الصفر حرفياً في تجارة لي كنت أغلقت فروعها مع الحظر، وقد وقعت فيما أحذر منه هنا من سوء تنظيم النوم وإجهاد العمل تحت وطأة الاضطرار والضغط.

وإني أقول لك بثقة أن هذه الفترة بعد أن مررت وانقضت سحابتها، كان يمكن تجنبها بحسن التخطيط والإدارة المنتظمة، والتخطيط المسبق لمثل هذه الحوادث والتوازن، من أجل تلافي فترات الإجهاد التي مررت بي أنا والعاملين معك.

وذلك أنني أدرك وطأة الضغط الذي يسببه لك عمل يستنزف موارد بشرية ومادية يومياً دون أن يدر ربحاً، وإن كان عملك الحرفاً هنا ستكون موارده هو أنت شخصياً، وعمرك، ومالك، لكن الضغط المستمر على نفسك لإنجاز أعمال ومهام سيقضي على كفاءة تفكيرك واتخاذك للقرار، وقد رأيت هذا بنفسي في عملي.

وإني أخص بالذكر هنا الأعمال التي تحتاج إلى صفاء ذهن من الأعمال العقلية والإبداعية مثل البرمجة والترجمة والتصميم وغير ذلك، فهي أعمال تحتاج إلى رياضة للعقل كي يصفو ويستريح من ضغط العمل، ثم حينئذ يفاض عليك بحلول للمشاكل التي لديك لم تكن تراها أثناء ضغط العمل.

وإن هذا الكتاب بين يديك خير مثال على هذا، فقد قضيت قرابة شهر لا أستطيع كتابة كلمة واحدة فيه أثناء تلك الفترة التي أذكر لك، ثم حدث أني سافرت في بعض شأني واستغرق السفر نحوً من تسع ساعات بالقطار.

ولعلمي أني لن أستطيع فعل شيء في ذلك الوقت فقد تحرر ذهني قليلاً من التفكير في العمل، فلما كفت عن ملاحقة الحلول ذهب عقلي يطارد المشكلة التي كانت تؤرقني، وهي إنهاء هذا الكتاب، فنظرت في الفصل الذي كتبت أقف عنده فإذا بياني قد ازجل لي مفضلاً، ففتحت حاسوبي وكتبته كاملاً دون توقف، وأنهيتها في ساعتين، ولم أراجعه بعدها من إتقان ما كتب وأرسلته للنشر مباشرة!

وقد ذكر كالفن نيوبورت نحوً من هذا في كتابه العمل العميق تحت عنوان "قم بتغييرات كبيرة" أو كما يوبها هو "Make Grand Gestures"، إذ ذكر موقفاً لرجل أعمال اسمه بيتر شانكمان (Peter Shankman)، أراد إنهاء كتاب قرب موعد تسليميه، فانتبه إلى أنه يقضي أغلب وقته في رحلات طيران، ورأى أن هذا مكان وقت مناسبين للتركيز والكتابة، فحجز تذكرة ذهاب وعودة في درجة رجال الأعمال من الولايات المتحدة إلى اليابان، وظل يكتب طيلة الرحلة ذهاباً وعودة، وقال أن الرحلة كلفته 4000 دولار، وكانت استثماراً مجدياً جدًا.

وإني لا أقول لك قم واحجز تذكرة الآن في أول طائرة لتنجز عملك، بل يكفي أن تفهم المغزى من المثالين، أن العمل الذي تريد إنجازه بشدة ولا تجد له وقتاً ولا فراغاً من نفسك يحتاج إلى إفراج ذلك الوقت ولا بد، فاستفرغ لنفسك وقتاً تستقطعه وتقطع عنك المشتتات الخارجية سواءً كانت تصفحاً على الويب أو محادثات نصية مع أصدقائك أو أخباراً تتبعها أو رياضات تمارسها وننجزها تخرج فيها وأولاد تلاعبها، ثم اصرف ساعة أو ساعتين لهذا العمل لا تصرف تفكيرك في شيء غيره، واعلم يقيناً أن هذا الوقت سيكون من أفضل ما خصصته لعمل.

6.7 أسلوب العمل على المهام

إن النفس ملولة بطبعها من البقاء على وتيرة واحدة، ويزيد هذا في الأعمال الإبداعية غير المتكررة، فالكتابة والبرمجة تختلفان عن الوظائف الدفاعية ووظائف خطوط إنتاج المصانع مثلاً التي تتطلب انضباطاً والتزاماً وروتيناً لا يكاد يتغير.

وإن بقاء النفس على عمل لأكثر من ساعة دون انقطاع ولو لخمس دقائق سيصرفها إلى شيء مختلف تجد فيه متعة وتغييرًا عن نمط العمل، ولو كان أن تلعب بقلم في يدك!

لهذا فإن علماء النفس يوصون بتقسيم أوقات العمل إلى حصص زمنية تفصلها أوقات راحة تترك فيها العمل وتنصرف إلى شيء آخر، ثم تعود إليه مرة أخرى. فقد ذكر مارتي لوبديل (Marty Lobdell) أستاذ علم النفس بجامعة بيرس (Pierce) في محاضرته الشهيرة "ذاكر أقل، ذاكر بذكاء" أن امرأة ساءت علاماتها في الجامعة فعزمت على المذاكرة في الفصل الدراسي التالي لوقت حددته كل يوم، ولم تحصل منها شيئاً وباءت محاولاتها بالفشل.

ذلك أنها كانت تجبر نفسها على البقاء مع الكتب هذا الوقت في كل يوم، فتمل نفسها ولا تذاكر، لكنها لا تترك مكتبيها بسبب نذرها على نفسها. ولو أنها قسمت فترات مذاكرتها إلى نصف ساعة ثم خمس دقائق من الراحة لكان أفضل وخيراً لها، وإن هذه طريقة مشهورة باسم بومودورو (Pomodoro)، ومثلها أسلوب اسمه 17-52، تقسم فيهما المهام إلى حصص زمنية تساوي متوسط الوقت اللازم لإنهاء مهمة واحدة أو عدة مهام، أو الوقت الذي تنجز فيه العمل دون أن تمل، ثم تأخذ بعض دقائق من الراحة قبل العودة إلى العمل مرة أخرى.

لكن أعلم أن مثل هذه التقنية ليست قانوناً وقد لا تناسبك، فانظر إلى طبيعة نفسك وطبيعة العمل الذي تعمل عليه واختر ما يصلحك، فقد جربتها وغيرها من الطرق ونجحت مرة وفشلت مرات! فمثلاً، قد لا تكفي خمس دقائق للراحة مثلاً، ولا خمس وعشرون دقيقة للعمل! فجرب ساعة للعمل وربع ساعة للراحة مثلاً، لهذا كان هنالك نظاماً آخر يدعى 17-52، إذ تخصص فيه 52 دقيقة للعمل ثم 17 دقيقة للاستراحة والتعرض للمشتتات، وأيضاً هذه ليست بالقاعدة المسلم بها.

خلاصة ذلك أنه قد تحتاج إلى فترات أطول من الانقطاع التام للعمل لا يتخللها راحة ولا تعرّض لأي مشتت أو منبه كي لا تفقد سيل أفكارك، وذلك ما فصله كالفن نيوبورت في كتابه وذكره هاينسون صاحب كتاب Rework كذلك في أسلوب عمله في ردوده على متابعيه في تويتر، أنهم يخصصون فترات قد تصل إلى أربع ساعات مثلاً لإنجاز مهمة بعينها، لا يقاطعهم فيها أحد، ويفصلون كل مشتت لهم عن تلك المهمة.

وقد أجرت مايكروسوفت [تجربة هنا](#) على العاملين لديها لتقييم أثر الإشعارات والهواتف الذكية على الإنتاج، فخرجت بأن دورة انتباه العامل لا تتجاوز أربعين ثانية فقط! بل قد تكون أقل أيضاً، ما بين إشعار من Slack إلى رسالة في فيس بوك إلى بريد إلكتروني ثم نظرة على الهاتف القائم بينه وبين لوحة المفاتيح!

ويذكر نيوبورت في الفصل الأول من كتاب العمل العميق أن صوفي ليرووي -أستاذة التجارة في جامعة مينيسوتا- في ورقة بحثية نشرتها عام 2009 على تأثير العاملين بتلك المشتتات، فوجدت أن المرء يحتاج

أحياناً بعد تشتت بسيط عن عمله إلى نصف ساعة كي يعود إلى كامل تركيزه على ما كان بيده، وهذا الكلام لمن يجهدون أنفسهم بتعدد المهام ويظنون أنهم ينجذبون أكثر بهذه الطريقة، وتلك كلها إحصاءات مقلقة جداً من حيث كمية الأوقات المهدرة في العمل، والتي تعني قيمة أقل لكل ساعة، ووقدّا ضائعاً كان يمكن قضاوته في عمل آخر أو مع عائلة مثلاً.

6.8 التسويف

يقول عبد الرحمن ذاكر الهاشمي، الطبيب المتخصص في طب النفس وال المجالات المتعلقة بالعلاج النفسي والتربوي، في رد له على سائلة تسأل عن سبب التسويف الواقعة فيه، أنه يكون غروراً وكثيراً من صاحب الذكاء والنجابة، إذ يظن أنه قادر على الأمر إن شاء أن ينجزه وإن كان في آخر الوقت، في الواقع ذلك في وهم الثقة بقدرة النفس على إتيان المطلوب وإن كان في آخر الوقت.

ويتابع قائلاً أن هذه المشكلة منتشرة من قديم، لكنها زادت في عصرنا هذا لكثره الملهيات والمشتتات، فمن المنطق أن يكون التسويف الذي يتعامل معه على أنه عرض شبه مرضي في دوائر العلاج النفسي، أكثر ظهوراً في هذا العصر عن غيره.

واعلم أن مجرد التفوق والتميز يكون سبباً في التسويف أحياناً، خاصة عند وجود إنجاز للمرء مع عدم إدراكه لنقاط القوة والضعف في نفسه، فإن كان قادرًا على تنفيذ العمل في أول الوقت فماذا يفعل من بداية وقته حتى موعد التنفيذ ذاك؟ وعليه فيجب أن ينظر المرء في صدق ما يريده، وهل أدى الأمانة التي عليه أمام الله أم لا؟

إإن المرء يستخدم ذكاءه ونجابته تلك بغباء، مقابل العمل الدؤوب لمن يراهم أقل منه حظاً في الذكاء والفهم، وسيرى بنفسه تقدم أولئك الذين يراهم أقل منه في الدنيا والآخرة وهو قابع مكانه إن لم يكن يرجع القهقرى، وذلك لغياب فهمه لفقة اللحظة الذي يقتضي اغتنام الوقت الحاضر على هدى من تخطيط سليم. فذلك الذكاء الذي يجعل المرء يؤخر إنجاز عمله لظنه أنه قادر عليه يوقعه في الكيل وبطر الحق الذي يجب تنفيذه والقيام به.

وكذلك، يرى ستيفن كوتلر (Steven Kotler) مؤلف كتاب نهضة الرجل الخارق: [فك تشفير الأسباب العلمية للأداء العالي للبشر](#) (The Rise of Super man: Decoding the science of ultimate human performance) الذي يتحدث فيه عن الإنتاجية العالمية أن تسويف المهام يكون إما بسبب كونها مملة جداً، أو صعبة جداً، وذلك في 95% من الحالات.

وإنني جربت هذا وذاك من قبل، إذ مرت علي مشاريع ودراسات صعبة للغاية فكنت أرجو العمل عليها أو دراستها، وكلما نظرت فيها تذكرت صعوبتها فأتركها مرة أخرى، وهكذا. ومن ناحية أخرى، عملت كذلك في وظائف ومشاريع سهلة للغاية، فكنت أرجو العمل عليها بسبب الملل من العمل عليها، أو أقول أنني سأنظر فيها فيما بعد بما أنها سهلة.

والحل الذي رأيناه للمشاريع الصعبة هو تقسيم المهام إلى وحدات صغيرة جدًا يمكن قياسها وتنفيذها، وذلك تعلقته من ستيفن دونبيير (Stephen Duneier) في [كلمة ألقاها في TED](#) قبل بضعة أعوام عن أسلوبه الذي تعلم به التحليق الأكروباتي بالطائرات واللغة الألمانية وحياة الكروشيه والتفوق في دراسته الجامعية والثانوية وغير ذلك من الأمور التي بدت مستحيلة لمثله إذ لم يكن يستطيع التركيز على مهمة أكثر من عشر دقائق. فإن كان ما يريد هو قراءة كتاب كبير مثلًا، فإنه يقسمه إلى مهام صغيرة جدًا يمكن تنفيذها ويداوم عليها، فيبدأ بقراءة كلمة ثم سطر ثم فقرة كاملة وهكذا.

وإن هذا يدخله في نمط يطلق عليه كوتلر "حالة التدفق" التي يكون المرء فيها مستصعباً لمهمة تبدو كبيرة في البداية ولا يمكن تنفيذها، أو تبدو سهلة إلى حد الملل، فما إن يبدأ فيها بعد تقسيمها إلى مهام صغيرة حتى تتتابع حلقاتها في التنفيذ بسلاسة ويندمج المرء في تنفيذها حتى ينهيها أو ينهي الوقت الذي يخصمه لها.

ومن ناحية أخرى، فإن الحل الذي نراه للمشاريع السهلة أن تغير فيها بما يدعوك إلى إنهائها، فإن كنت تنهي مثل ذلك العمل السهل في يوم فضع له بعض ساعات فقط، أو زد عليه مهمة أخرى معه كي يرتفع سقف المطلوب فيدعوك إلى إنهائه، لكن لا تبالغ في تقليل الوقت المخصص للعمل، فإن مراجعة كتاب من سبع صفحات لا تزال مراجعة لسبعين مئة صفحة كاملة!

أو تضع لها نقاطاً مرحلية كما فعلنا في [الفصل الرابع](#)، بحيث تبلغ العميل بانتهاء كل مرحلة، فيكون ذلك هو الدافع لإنهائها - أي الوقت المخصص للمهمة وليس المهمة نفسها، أو تضعها شرطاً لراحة أو إجازة تريدها، فلا تستحق الإجازة إلا بعد إنهائها في وقتها. وهكذا، خذ من ذلك ما يصلحك، فإن بعضه قد يكون مناسباً لك وغير مناسب لغيرك، وذلك وفقاً لطبيعة العمل وطبيعة شخصيتك وظروف عملك التي تناسبك.

6.9 خلاصة الفصل

وبعد، فقد بينا لك آثار العمل المطولة على صحتك النفسية والجسدية، وشرحنا بعض الطرق التي يمكن تلافي وعلاج هذه الآثار بها، ونأمل أن تستغل هذه الطرق لتنفعك في عملك و تعالج ما قد تجد من مصاعب

وتحديات، وستنظر في [الفصل التالي](#) في العناية ببيئة العمل نفسها من معدات وآلات، كي تكتمل هذه الدائرة وتركز بعدها على إنجاز المهام التي تعود عليك بالأرباح المباشرة.

6.10 مصادر إضافية

- دليل حسوب للموظفين: العناية بالصحة الجسدية
- دليل حسوب للموظفين: العناية بالصحة النفسية
- دليل حسوب للموظفين: تصحيح البصر وصحة العيون
- قسم الحفاظ على الصحة في أكاديمية حسوب

دورة تطوير التطبيقات باستخدام لغة بايثون



مميزات الدورة

- ✓ شهادة معتمدة من أكاديمية حسوب
- ✓ إرشادات من المدربين على مدار الساعة
- ✓ من الصفر دون الحاجة لخبرة مسبقة
- ✓ بناء معرض أعمال قوي بمشاريع حقيقة
- ✓ وصول مدى الحياة لمحتويات الدورة
- ✓ تحديثات مستمرة على الدورة مجاناً

اشترك الآن



7. العناية ببيئة العمل

بعد أن تكلمنا في الفصل السادس: [العناية بالصحة الجسدية والنفسية](#)، عن الأثر الصحي للعمل على الحواسيب على المدى المتوسط والطويل، وتجنب الأذى المحتمل من هذا النمط من العمل بالرياضة وحسن إدارة الوقت وتنظيم النوم وغيرها، ننظر الآن في إعداد بيئة العمل نفسها لتعينك على تنفيذ النصائح التي أوردناها من قبل في شأن الإدارة الفنية للمشروع نفسه والعناية بصحتك وحياتك الاجتماعية والعملية على سواء.

7.1 بناء بيئة العمل المثلث

اعلم أن بيئة العمل التي ستكون فيها - وإن كانت تبدو بسيطة في عناصرها- إلا أنها تحتاج إلى نظر وتهيئة لتجنب الأخطاء التي وقع أغلبنا فيها من فقدان للبيانات أو تعطل عن العمل نتيجة توقف الإنترن特 أو الكهرباء أو أحد الأجهزة لديك.

و سننظر فيما يلي في العناصر التي يجب الاهتمام بها عند تهيئة بيئة العمل وكيفية إعدادها، مراعين في ذلك الاحتياجات الضرورية للعامل المستقل الذي بدأ العمل الحر لتوه ولا يريد إنفاق مخراته على معدات قد لا يحتاج إليها فيما بعد.

لا شك أنك تقول الآن ألا يكفي حاسوب محمول واتصال جيد بالإنترن特؟ ونقول لك بل، يكفي كحل مؤقت إلى حين تتأكد أن العمل الحر عن بعد مناسب لك فتستثمر في معدات أفضل، ذلك أن العمل لفترة طويلة على حاسوب محمول على سرير أو في حجرك سيؤدي ظهرك ورقبتك وأكتافك وعينيك أيضاً.

7.1.1 المحيط العام

يُفضل أن يكون لك مكتب خاص بالعمل منفصل عن المنزل، ولو كان في مساحة عمل مشتركة فإنه أفضل، لكن لعلنا أن أغلب العاملين عن بعد يفضلون هذا النمط لأنهم يريدون العمل من المنزل أو مضطرون إلى ذلك، فإننا نهيب بك أن تخصص مكاناً في منزلك يكون للعمل فقط (أو ركناً منفصلاً على الأقل)، لا تدخله إلا لذلك، ولا تبقى فيه بعد انتهاء العمل.

لاتنس أن تعلم أهلك أو من تسكن معه بضرورة عدم الدخول إلى مكان عملك من دون إذنك واحرص على منع أي زيات غير متوقعة وأخبر الجميع بلطف أنك تعمل وأنك غير متاح في أوقات عملك؛ فيما أنك في المنزل، قد يظن الأهل أو الأصدقاء أنك متاح في أي وقت وقد يتطلب منك شراء بعض الحاجات التي قد تلزم المنزل بشكل مفاجئ الأمر الذي يؤدي إلى تشويشك ومقاطعتك عن العمل بين الحين والآخر وقد حصل هذا الأمر مع أغلبنا. فأخبر أهلك في مثل تلك الحالة بإعداد قائمة المشتريات أو الحاجات المراد قضاها لإنجازها بعد الانتهاء من العمل، وأعلم الأصدقاء أنك أصبح متاحاً في الوقت الفلاني بعد الانتهاء من العمل، أي احرص على وضع حدود واضحة لأوقات عملك ومتى تكون متاحاً أو غير متاح؛ فلذلك السبب أشرنا في البداية إلى أن استعمال مساحة عمل مشتركة أو مكتب عمل خارجي هو الحل الأفضل وسنفصل هذه الجزئية لاحقاً من هذا الفصل في قسم «فصل بيئة العمل عن بيئة الراحة» لأهميتها الشديدة.

7.1.2 الإضاءة الكافية

وسواء كان هذا المكان غرفة كاملة أو ركناً في غرفة، فيجب أن تكون الإضاءة كافية فيه للرؤية والعمل، ولو استطعت إضافة مصباح مكتبي لإزالة الظلال التي تلقيها إضاءة الغرفة على الكائنات والأغراض على المكتب فإنه يكون أفضل.

7.1.3 الأثاث المكتبي

بما أن عملك سيكون على حاسوب مكتبي فيجب أن نهيئ هذه البيئة لتجنب آثارها التي ذكرناها في الفصل السادس، وذلك باختيار المعدات المناسبة بالمواصفات الصحيحة.

ونفضل أن يكون كرسي العمل مريحاً للجلوس فترات طويلة، فيجب أن يكون قابلاً للدوران على قاعدة عجلات كبيرة من أجل الاتزان، ويقبل تعديل ارتفاع المقعد والظهر ومسند الذراع من أجل الراحة في الجلسة وفقاً لطولك وهيئة جسدك. لكن إن لم يكن لديك ذلك الكرسي فاجتهد أن يكون كرسي عملك مريحاً إلى حين استثمارك في كرسي مناسب.

أما مكتب العمل نفسه، فيجب أن يكون متيناً قادرًا على حمل الحاسوب وأدوات العمل الأخرى بشكل آمن، ويكون سطحه غير عاكس للضوء لتجنب إجهاد العينين، وارتفاعه مناسب بحيث لا يكون عاليًا فيجهد ذراعيك وكتفيك، أو منخفضًا فيجهد ظهرك ورقبتك.

7.1.4 التهوية الجيدة

من المهم أيضًا أن تحرص على نقاء الهواء الموجود في الغرفة، ولعلمنا أن العمل من المنزل يجعل المرء يتکاسل في هذه الشؤون البسيطة لصرفه النظر إلى مهام عمله فإننا نذكرك بها لأهميتها.

ولا نقصد هنا مجرد تذكيرك بفتح النوافذ، فقد تكون في مدينة مزدحمة وهواؤها غير نظيف، فمن الحكمة هنا أن تتصرف بحكمة في تنقية هواء مكان العمل، إما بمرشح خاص لتنقية الهواء إن كان الهواء الخارجي غير نقى، أو بمجرد فتح النوافذ كل حين لتجديد الهواء.

أيضاً، من المهم مراقبة حرارة الغرفة والاجتهاد في تنظيم حرارتها لتكون مناسبة للعمل، فلا تكون حارة جدًا بحيث تؤثر عليك وعلى حاسوبك، ولا باردة بحيث تصرف انتباحك عن العمل.

7.1.5 المعدات الإلكترونية

نأتي الآن لصلب معدات العمل، فبداية يجب أن يكون الحاسوب الذي تعمل عليه جيد المواصفات ليتحمل العمل لساعات دون كلل أو بطء في التشغيل، خاصة إن كنت ستعمل في البرمجة أو التصميم.

كذلك يجب أن تكون الشاشة التي تعمل عليها كبيرة بما يكفي لئلا تسبب لك إجهادًا من كثرة العمل، ولو كان حاسوبك الأساسي ذا شاشة صغيرة فخطط للاستثمار في شاشة كبيرة من أجل راحة عينيك أثناء العمل، ولتكن 15 بوصة على الأقل. انظر الصورة التالية من أحد مكاتب أفرد فريق شركة حسوب كمثال على مكتب مناسب للعمل.

كما ترى فإن الحاسوب محمول مرفوع إلى مستوى الشاشة الثانية، والمكتب كله به إضاءة كافية (بالإضافة إلى إضاءة خلفية مريحة للنفس D:-) بحيث لا تُجهد العينان من أثر الوجه الأبيض من الشاشتين، ولوحة المفاتيح كبيرة ومريحة.



صورة: نموذج عن محطة عمل صحية ومرحة للعامل البعيد من المنزل

وإن لم يكن لديك حامل للكمبيوتر فبضعة كتب تكفي! ويمكن البدء بالكمبيوتر المحمول فقط دون الحاجة للشاشة الثانية وقولنا هذا لئلا تظن أنك لن تستطيع العمل إلا إن اشتريت هذا وحصلت على ذاك!

ذلك، وإننا لنعلم أن كثيراً من العاملين عن بعد يستخدمون الكمبيوتر المحمول كأداة أساسية للعمل، إلا أن الأولى الاستثمار في محطة عمل مناسبة (Workstation) كالتي في الصورة أعلاه أو حاسوب مكتبي، يتحمل العمل ولا يتبعك مثل الموضحة بالصورة أدناه، ومحطة العمل هي حاسوب بالهياكل، لكنها بمواصفات أفضل من الكمبيوتر الشخصي المعتمد الذي كنت تستخدمه بين الحين والآخر من أجل الألعاب وتصفح الإنترنت وكتابة بعض المستندات، والذي قلل الحاجة إليه منذ تطور مواصفات الهواتف الجوال.

ولا بأس أن تبدأ بالكمبيوتر الذي لديك الآن سواء كان مكتبياً أو محمولاً، قدماً أو حديثاً، وكلما زاد ضغط العمل وزاد دخلك استثمرت في معدات أفضل، ذلك أن الكمبيوتر المحمول وإن كانت مواصفاته الفنية تسمح بالعمل بكفاءة، إلا أن طبيعة حجمه وشكله ومكان لوحة المفاتيح ولوحة اللمس يجعلان العمل عليه مجهداً إن كان لفترات طويلة وعلى مدى بعيد، فقد كان مخصصاً لأصحاب الأعمال الذين يتنقلون كثيراً في بداية ظهوره قبل تطور مكوناته ووصولها إلى المواصفات التي عليها اليوم والتي تجعله خياراً بديلاً عن الكمبيوتر الشخصي المكتبي.



صورة: مكتب أحد أفراد فريق حسوب فيه كرسي صحي به مسند للرأس مناسب لارتفاع الشاشة ومسندان لليد متغيري الارتفاع لمناسبة ارتفاع طاولة المكتب

لكن أعلم أنه ليس خياراً مثالياً إلا أن يكون مصمماً ليكون محطة عمل محمولة وليس مجرد حاسوب محمول (لابتوب)، فسيفتقر إلى إمكانيات كثيرة مثل إضافة وإزالة مساحات التخزين بحرية، ترقية مكوناته، استبدال التالف منها بسهولة، وهذا، فالحاسوب المحمول أصعب في الاعتناء به وأعقد في إصلاحه من الحاسوب الشخصي.

7.2 فصل بيئة العمل عن بيئة الراحة

ذكرنا في بداية الفصل هذه النقطة لماً ما في بيان المكان المخصص لعملك، والحقيقة أن أثرها يتعدى مجرد الفصل المكاني لوظيفة عن أخرى إلى الفصل النفسي لها، وكذلك الفصل الاجتماعي بين العمل والمنزل وإن كانا في مكان واحد.

ذلك أن ثقافة العمل من المنزل جديدة على البشر بشكل عام، وعليها نحن العرب بشكل خاص، فالمعتاد أن المرء يخرج من بيته في الصباح إلى مصنعه أو شركته أو مدرسته أو ورشته أو غير ذلك، وهو هناك في بيئة

خاصة بالعمل لا يخالطها أي علاقة بالمنزل، فيصفو ذهنه من كل شيء إلا ما بين يديه من العمل حتى ينتهي منه فينصرف إلى منزله.

أما حين تعلم من منزلك فإنك لا محالة واقع في بعض المواقف الاجتماعية اليومية التي لن تستطيع النجاة منها بمجرد القول أنك تعمل، فإن هذا الأمر جيد على العرب كما ذكرنا، وعليه فيما أنك في المنزل فأنت لا تعمل، وعليه فلم لا تساعد أخاك الصغير في واجبه المدرسي أو تشرح له درساً يصعب عليه فهمه، وحباً لو أخرجت القمامنة من المنزل إلى الحاوية!

ولا أريدك أن تسيء فهم قولنا على وجه العصيان وعقوق الأهل وغبنهم حقوقهم، لكن أعلم أن العمل يحتاج إلى عناية وتهيئة خاصة، فهل ترى أن لك حقاً في طلبك من معلمك في المنزل أن يخضوا أصواتهم عن المعتاد في شؤونهم اليومية، أو يحولوا المنزل إلى مقر شركة من أجلك أنت؟ كلا، فهذا بيت، وهذا حق من حقوقهم! فما الحيلة إذاً وكيف المخرج من هذه المشكلة؟

الحل كما بيّنا من قبل أن تفصل أنت بيئتك العمل عن المنزل ما استطعت، فالوظيفة الطبيعية لغرفة المعيشة هي الراحة والاستجمام والتواصل العائلي، والوظيفة الأولى لغرفة النوم هي النوم، وكذلك المطبخ والحدائق، وقس على ذلك. فلا تتوقع أن تجد بيئتك العمل المنزلية مريحة نفسياً ومعينة على العمل بنفس القدر الذي تتوقعه من بيئتك عمل صناعية مجهزة لهذا الغرض فقط.

وإن هذه المسألة واحدة من أهم تحديات العمل الحر عن بعد، وفيها يقول كالفن نيوبورت الذي أوردنا ذكره في [الفصل السادس](#) في شأن العناية بالصحة النفسية وإدارة الوقت، أن تجعل بيئتك العمل للعمل والمنزل لشؤون المنزل، فإن احتاج عملك ساعة إضافية فلا تأخذه معك للمنزل، بل ابق تلك الساعة الإضافية في محل العمل حتى تنهيه، ثم عد إلى المنزل ولا تنفذ أي مهام تتعلق بالعمل فيه، بل هو مكان الراحة والسكن. ولو تفكرت في ذلك لرأيت أن هذا هو المنطق وما كان عليه البشر، والواجب علينا نحن عشر العاملين عن بعد أن نوافق أنفسنا على فطرة البشر الطبيعية بدلاً من إجبار من حولنا على التكيف وفق ظروفنا.

لهذا فإننا نكرر قولنا هذا لأهميته، أنك إذا استطعت استئجار مكتب خاص للعمل فهو أفضل شيء، ثم مكتب في مساحة عمل مشتركة (Co-Working Space) وهي شركات تؤجر مكاتب خالية للأعمال وللذين يعملون عن بعد وللشركات الصغيرة التي ليس لها مقر بعد وللجماعات وغير ذلك، وقد بدأت تنتشر في العالم العربي رويداً رويداً في المدن الكبرى.

ثم إن لم تستطع إلا العمل من المنزل، فخصص عدداً معيناً من الساعات كل أسبوع وكل يوم، ومكاًناً خاصاً لا تستخدمه إلا للعمل، فإن كان غرفة مستقلة فيها، وإنما فليكن مكتباً في غرفة تخصصه للعمل فقط. كذلك إن

استطعت فحصوص حاسوبًا للعمل فقط كذلك، ليكون هذا نظامك ودينك و"روتينك"اليومي كأنك في مقر شركة.

وربما لا يعجب هذا بعض من يروقه العمل بحرية، ولا بأس في هذا إن كان يعني عواقب ما يفعل، إنما قولي هذا عن تجاري في العمل الحر "بحرية" لا يضبطها نظام، وقد استنتجت هذا بعد أعوام من العمل الحر والعمل في شركات عن بعد، عملت فيها من مكاتب خصصتها للعمل فقط بعيداً عن المنزل تارة، ومن المنزل تارة، وعلى شاطئ البحر تارة، ومن الحديقة، ومن السرير، وفي ثياب المنزل، وفي ثياب العمل، مرة في الصباح، ومرات في المساء، وربما في جوف الليل.

ولعلك تستنتاج من هذا النمط أني شخص لا يستطيع تحمل نمط واحد لفترة طويلة، ولعلك أصبحت في هذا فقد قضيت سنتين الدراسة ثم الخدمة العسكرية بين زي موحد وطوابير مواعيد ثابتة وأعمال متكررة لا تتغير ولا تتبدل، فلعل ذلك أصابني بالملل من الروتين المتكرر فقضيت العقد الثالث من عمري لا أتحمل الروتين الثابت.

لكني علمت بعد تقلبي في كل ذلك أن النجاح المهني والاستقرار المادي وبناء تجارة ونموذج عمل يؤمنن حياة مستقرة تغريك عن التفكير في المال كل يوم، لن يأتي إلا بالشيء الذي كرهته وهررت منه طيلة تلك الأعوام، إلا وهو الروتين. وإن هذا يرتبط بشكل ما بوهم الثقة الذي تحدثنا عنه في [الفصل السادس](#) في شأن التسويف، أن المسوف قد يكون واقعاً في فخ الغرور والكبر لظن أنه يستطيع إن أراد أن يتم المهمة التي يريد إنجازها، وهو واهم قطعاً بسبب ما نراه من الواقع المشاهد، وبسبب تجاري الكثيرة في ذلك على صعيد شخصي.

عاقبة التسويف كبيرة خصوصاً مع ظن القدرة على إنجاز العمل بسهولة وسرعة، وهو ما نقع فيه أغلبنا خاصة في مثل هذه الأعمال التي تكون عن بعد وبغير ضابط ملزم مثل الوظيفة المنضبطة بميعاد محدد لكل شيء لا يمكن إتمام المهمة بعده أو قبله.

فإن فعلت ذلك كله من تهيئة بيئة العمل المناسبة للعمل جيدة الإضاءة والتهوية، معزولة عن المشتتات الخارجية المعيبة للعمل، مجهزة العتاد الإلكتروني من حاسوب وإنترنت وغير ذلك، وحددت نظامك اليومي الثابت للعمل والإجازات والرد على الرسائل النصية ومواعيد المكالمات والاجتماعات مع العلماء والمرجعات وغير ذلك، فإننا نرجو أن تكون قد اجتازت أكبر عقبة توقف حجر عثرة في طريق العمل عن بعد.

7.3 تنظيم الملفات والأجهزة

نأتي الآن إلى نقطة فنية في إعداد مكتب العمل، وهي تنظيم الأجهزة والمعدات التي لديك لئلا تشغله حيّزاً من وقتك في كل مرة تجلس إلى العمل، فيكون تركيزك ووقتك منصباً على إتمام العمل وليس تهيئه البيئة في كل مرة.

7.3.1 الأسلك والتوصيات الكهربائية

والراجح أن التوصيات الكهربائية لمكتبك لن يحدث فيها تغيير إلا مرة كل بضعة أشهر مثلاً لإضافة جهاز أو إصلاح تالف، فابداً بها وخصص لها مجرى مناسب تمر فيه الأسلاك والتوصيات الكهربائية بعيداً عن متناول يدك ومواقع الفأرة ولوحة المفاتيح وغير ذلك، ولو استطعت ربطها بشريط أو غالق بلاستيكي فإنه يكون أفضل لجمع تلك الأسلاك والحد من بعثرتها.

7.3.2 الشاشات

إن كنت ستسخدم أكثر من شاشة للعمل فيفضل أن تكون كلها من نفس الحجم والكتاف النقطية (Resolution) وعلى مستوى واحد، إلا إن كنت تحتاج إلى شاشة بالوضع الرأسي لمراجعة نصية أو برمجية مثلاً، وإن كانت الشاشات موصولة بحاسوب محمول فيفضل رفع الحاسوب على حامل -أو بضعة كتب- لتكون الشاشة في مستوى بقية الشاشات التي تستخدمنها.

ويكون الوضع المثالى لتلك الشاشات حين تكون قمة الشاشة في مستوى نظرك حين تجلس مستقيماً الظهر والرقبة ناظراً للأمام.

7.3.3 بقية الأجهزة الأخرى

إذا كنت تستخدم أجهزة أخرى مثل لاقط صوت وكاميرا ل الاجتماعات المرئية فخصص لهما مكاناً كذلك من أجل سهولة الوصول إليهما عند الحاجة بحيث يكونا مثبتين في المكتب أو الشاشة أو غير ذلك، لكن ماذا لو كانت تلك الأجهزة لا تُستخدم إلا قليلاً؟

حيبئذ ثبع ذلك الأجهزة والمعدات عن مكتب العمل وتخصص لها مكتباً خاصاً أو أدراجاً للتخزين، والقاعدة هنا أن أي جهاز أو كتاب أو مستند أو أداة لا تستخدمها كل يوم في العمل فإنك لا تجعلها على مساحة العمل اليومي في المكتب.

7.3.4 تنظيم الملفات

لقد كتبنا هذه النقطة لتجنب الوقوع في صنع متأهله بيديك للملفات التي تعمل عليها للعملاء، وقد تبدو هذه بداعه لا يجب الحديث عنها، لكن وجب ذكره والتنبيه إليه من كثرة ما رأينا في هذا الشأن في مجالات الكتابة والترجمة والتصميم والبرمجة كذلك من غياب لهذا التفصيل البسيط.

فعامل الملفات على حاسوبك على أنها أرشيف كبير أو مكتبة كبيرة وأنت الأمين عليها المراقب لما يدخل ويخرج، فيجب أن تخصص لكل ملف تستخدمه معزّفاً فريداً يميّزه عن غيره لكن في نفس الوقت يخصص له مكاناً مرتبطاً في فئة تجمعه مع باقي الملفات المشابهة له.

فمثلاً إن كنت كاتباً وتكتب مقالة عن إدارة الملفات أو ترجمتها فلا تجعل اسمها "إدارة الملفات"، وتحفظها على سطح المكتب ثم ترسلها إلى العميل، ذلك أنه قد يطلب منك تعديلات فتنفذها ثم ترسلها، فهل ترك اسمها كما هو أم تغيره؟ وإن غيرته فهل تجعله "إدارة الوقت -1" أم ماداً؟

وهذه المشكلة رأيتها بكثرة في مجال التصميم المرئي حين عملت فيه قبل بضعة أعوام، ذلك أني درسته في منحة من معهد مرموق كان المحاضر فيه على علم بما يحدث في السوق الذي سنخرج إليه، فكان يدقق كثيراً على أسماء الملفات، بل اسم كل طبقة من طبقات العمل وترتيبها داخل الملف، حتى إذا ما أراد المصمم الرجوع إليها للتعديل فيها لم يجد بأساً ولم يضيع وقتاً.

ولعل هذه النقطة مضخمة كثيراً في حالة المصممين خاصة لكتلة الطبقات التي قد تكون داخل التصميم الواحد، والتي قد تصل للمئات بعضها فوق بعض، ويجب أن تكون بترتيب محدد وإلا اختلف التصميم، الحق أني رأيت هذا وقتها تقعراً لا داعي له.

وحدث بعدها أني عملت بعدها في شركة برمجية، ولما تلقت هذه الشركة هويتها المرئية من شركة دعاية صممتها لها، رأيت أنها بحاجة إلى بعض التعديلات الطفيفة، فأرسلت إلى المصمم ليعدلها فلم ينجح في تنفيذها.

ولعجبني من بساطة المطلوب وسوء التنفيذ، فإني ظلت مع المصمم ذاك قرابة ثلاثة أشهر من أجل تنفيذ تلك التعديلات، ولما أعيتنني الحيلة طلبت منه إرسال الملفات المصدرية لأعدل أنا عليها، فلما فتحت الملفات عرفت سبب فشله في تنفيذ تلك التعديلات، إذ كانت طبقات الملفات المصدرية فوضى من الكائنات والأشكال هنا وهناك، بلا أسماء تميزها ولا مجموعات تجمعها، فإن أردت تعديل جزء خربت جزءاً أخرى، فحتى مع القدرة على الوصول إلى الجزء المراد تعديله بالنقر عليه مثلاً، فإن ترتيبه قد يكون على غير ما تريد بين الكائنات الأخرى.

وهذه النقطة يعلم المصممون أنه يجب الاهتمام بها وفق عناصر التصميم، إذ قد يتربّط على تعديل جزء ما تعديل عناصر أخرى ترتبط به، فعندئذ تكون تلك العناصر في مجموعة واحدة تتأثر بهذا السلوك، بدلاً من تأثيرها هنا وهناك مع فوضوية التعديلات اللاحقة، مما يجعل العمل على الملف بعد أسبوع من تسليمه للعميل كأنه تفكّيك لقنبلة لا تدري أي سلك هو الذي سيفجرها في وجهك، ناهيك عما إن عمل عليه زميل لك من بعدك، وتلك مشكلة يتجنّبها المبرمجون بالتوثيق المفصل للبرمجيات لئلا يتبعوا من بعدهم، ولتسهيل صيانة البرنامج فيما بعد وتعديله، ولشرحه للعملاء والمستخدمين، وهكذا.

ومشكلة كهذه لا يفترض أن تخرج من مصمم يعمل على مشروع بقيمة 1500 دولاراً فكان الأولى أن ينظم ملفاته ليسهل الرجوع إليها فيما بعد وتعديلها، أو حتى الرجوع إليها للاسترشاد في أعمال تالية، فليس من المنطقي إن كنت مترجماً مثلًا أن تترجم نفس الملف عشرين مرة في حين أنه موجود بالفعل أو أجزاء منه مترجمة على حاسوبك، فإن نظمت ملفات عملك وعرفت ما فيها سهل عليك الرجوع إليها وإعادة استخدامها فيما بعد، بل وتعديلها للعملاء إن أرادوا بعد تسليم المشروع مثلًا، خاصة إن كانت مشاريع كبيرة وتمت في خلال أشهر مثلًا.

7.4 الفحص الدوري والنسخ الاحتياطي

ولا زلنا في الشق الفني لتهيئة بيئة العمل والعناية بها، لكن نعود إلى الجزء الإلكتروني منها، فيما يتعلق بفحص المعدات التي تستخدمها وصيانتها.

فلا شك أن تعطل حاسوبك يشبه تعطل السيارة التي تستقلّها إلى العمل، فهو أمر غير مقبول حدوثه، وكما أنك ستبحث عن سيارة بديلة في أسرع وقت فيجب أن تكون لديك خطط بديلة كذلك لتجنب حدوث هذا التعطل من ناحية، وللتعامل معه من ناحية أخرى.

وهذا يكون بالفحص الدوري كل شهر لحاسوبك ولوحة المفاتيح وغيرها من الأجهزة والتوصيات الكهربائية للتأكد من سلامتها وكفاءة أدائها، بالنظر في المقابس الكهربائية والأسلاك للتأكد من عدم وجود علامات مقلقة مثل السخونة الزائدة أو آثار حرق حول المقابس، وكذلك قطع الحاسوب وأزراره وأجزاء بقية العتاد لديك من الشواحن والكاميرا ولاقط الصوت ولوحة المفاتيح وأجهزة الاتصال بإنترنت، ومكتب العمل نفسه والكرسي وغير ذلك.

يدخل في هذا الفحص الدوري إجراء نسخ احتياطي لملفاتك المهمة، فإنك لا تدري أي طارئ قد يقع لك أو لحاسوبك، فمن الأفضل إجراء هذا النسخ مرة كل أسبوع مثلًا، أو كل يوم إن استدعى الأمر، فقد خسرت مرة عمل عامين كاملين بسبب إهمالي في النسخ الاحتياطي للقرص الصلب عندي.

7.5 خلاصة الفصل

وهكذا بعد أن مررنا سريعاً بهذا الفصل، نرجو أن تكون قد عرفت الآن كيف تجهز بيئة العمل وتنظمها وفق ظروف عملك كي تصرف وقتك إلى تنفيذ العمل نفسه، فتوفر لنفسك وقتاً وعمراً أنت أولى به.

في [الفصل التالي](#) ننظر في الإدارة المالية للمستقل في العمل الحر، كيف يحسب أسعار خدماته وكيف يدير حياته المالية بعد التقاعد.

7.6 مصادر إضافية

- دليل حساب للموظفين: الإعداد الصحيح لمكان العمل
- دليل حساب للموظفين: كيفية الجلوس الصحيحة
- كيف توازن بين العائلة والعمل
- 6 طرق بسيطة لتحسين إنتاجيتك في العمل
- التعامل مع مشاكل العمل عن بعد
- 8 طرق لتحقيق الاستفادة القصوى من العمل في البيت
- أبرز مشاكل العمل الحر والحلول المقترنة لها



ادخل سوق العمل ونفذ المشاريع باحترافية
عبر أكبر منصة عمل حر بالعالم العربي

ابدأ الآن كمستقل

8. الإِدَارَةُ الْمَالِيَّةُ فِي الْعَمَلِ الْحَرِّ

لا شك أن هذا الفصل يُعد القطعة المكملة لنتاج العمل الحر، فنحن نفَصِّلُ في كيفية التعامل مع العملاء وإحسان الإدارة الذاتية لنفس وبيئة العمل والحياة العملية وغير ذلك في الفصول الماضية من أجل الوصول إلى هذه النقطة، وهي جني ثمار كل الجهد والتعب السابقين.

واعلم أن الإدارة المالية في عملك الحر ذات شأن عظيم، ليس لأن المال هو مطلوبك من العمل، بل لأن العمل الحر يختلف عن الوظيفة العادلة في أنك تمثل هنا وزارة المالية والضمان الاجتماعي مَعَا! فالأعمال الحرة ليس لها تأمين صحي ولا معاش في الغالب لأنها لا تتبع جهة نظامية، ومثلها في ذلك مثل الأعمال الحرة الحرافية التي تراها من حولك من التجارة والحدادة وغيرها.

ويتبين على ذلك أن عليك التفكير من الآن بشكل مختلف جذريًا في المال الذي تكسبه من عملك ذاك، وألا تنظر إلى ورقة المئة دولار على أنها ربحك من عمل عملته، بل هذه المئة فيها جزء يجب أن يذهب في حساب خاص للتأمين الصحي والطوارئ، وجزء آخر يذهب لمعاشك حين تقرر التقاعد، وهكذا، لهذا فضلنا استخدام كلمة الإِدَارَةُ الْمَالِيَّةُ من بداية هذا الفصل، إذ هي أقرب للمعنى المراد من كلمة أرباح أو مكافآت أو راتب.

وسنبدأ هنا في شرح كيفية تسعير خدماتك، والطرق المشهورة في تسعير المشاريع وطلبات العملاء، لاختيار نوع التسعير المناسب لك وفق كل حالة، وكيف ومتى تزيد من سعر خدمتك.

ثم ننظر في الطرق المشهورة للتعاملات المالية في العمل عن بعد وبشكل حر على الإنترنٌت، لتعلم كيف تسحب أجرك من منصات العمل الحر أو من العملاء. وبعد ذلك نتكلم بقليل من التفصيل عن عقود العمل بينك وبين العملاء، والتأمين الصحي لك والطوارئ وحساب التقاعد.

8.1 العوامل المؤثرة في التسعير

لا شك في أن أمر حساب السعر المناسب للمشروع الذي ستعمل عليه يشغلك ويقلقك، إذ تخشى رفع السعر خوفاً من ترك العميل لك إلى غيرك، وتخشى خفضه فتبخس حبك أو يظن العميل سوء جودة تنفيذك، فما العمل؟ وما العوامل التي يجب النظر لها واعتبارها عند حساب سعر المشروع؟

الواقع أن سعر الأعمال في الأسواق الحرة لا يتبع قوانين حاكمة في الغالب خاصة في الصفقات التي تكون في الأعمال الحرة التي نقصدها من الكتابة والترجمة والتسويق والبرمجة والتصميم والاستشارات الإدارية وإدارة الأعمال والمحاسبة والمساعدة الافتراضية وغير ذلك.

لكن نستطيع القول أن القاعدتين الحاكمتين اللتين يمكن الأخذ بهما هما السعر العام للخدمة في السوق، والسعر المناسب لك أنت وفقاً لحساب تكاليفك وأرباحك، وهو محل حديثنا هنا.

فأما سعر السوق فتستطيع معرفته بالنظر في متوسط قيمة العروض على الخدمات المماثلة لخدمتك في موقع العمل الحر أو متوسط ميزانيات العمالء لمثل تلك المشاريع، وإن لم يكن ذلك متاحاً من أجل توفير تنافس شريف على الأعمال كما في موقع مستقل، أو كانت ميزانيات العمالء لا تمثل القيمة الحقيقة للمشروع، فحينئذ تنظر في بعض من يقدم هذه الخدمة باحثاً عن السعر المناسب لما تفعله.

فمثلاً، حين بدأت في الترجمة قبل نحو ست سنوات بعد أن كنت أعمل في التصميم المرئي وتصميم تجربة الاستخدام، لم أكن أعرف متوسط الأسعار التي يمكن طلبها في الترجمة للبلاد العربية، ونظرت في الأسعار العالمية للترجمة فلم أظنهما تناسبني حينها. فاستشرت اثنين من الكتاب العرب الذين لهم أعمال في منصات العمل الحر التي قررت العمل فيها عن متوسط السعر المناسب لخدماتي، فأشاروا علي بالأسعار المناسبة وفق الجودة والسوق والعرض والطلب، ونعني ذلك أيما نفع عند أول تعاملاتي مع عمالء من العرب.

وأما حساب السعر وفقاً لتكاليفك أنت، فهذا تعرفه بحساب تكاليفك المختلفة من إيجار للمكتب إن كنت تعمل من مكتب، واشتراكات برمجية إن كنت تعمل على برامج تصميم كحزمة أدوبى مثلاً، وتكاليف الإنترنط والكهرباء والنقل وغيرها إن وجدت، ثم التكاليف التي تغطي حياة كريمة لك إن كنت تعتمد على العمل الحر بصورة كلية من سكن ونفقات ومواوى وطوارئ وتأمين ومعاش وغير ذلك، وتقسم مجموع ذلك على عدد ساعات عملك في الشهر، فتخرج بقيمة كل ساعة عمل لديك.

وعليه، فإن كانت ساعة عملك تساوي \$10 مثلاً وكان العمل المطلوب منك يستغرق ثلاث ساعات فإن الثمن الذي ستضعه يجب ألا يقل عن \$30، وإن وجدت السوق كله ينفذ هذا العمل بخمسة دولارات فهذا لا

يعنيك، إذ أن هذا هو السعر المناسب لك أنت، هذا ونحن لم نحسب عامل خبرتك في المجال إذ تزيد أو ثنقص من ذلك السعر أيضًا.

طيب ماذا تفعل في هذه الحالة؟ الحل هنا أن تترك هذه الخدمة إلى غيرها أو تغير السوق الذي تتعامل معه أو تقلل تكاليفك ونفقاتك، فمن غير المنطقي أن تعمل بسعر لا يغطي تكاليفك! لكن هذه حالة متطرفة ولا تحدث إلا نادرًا جدًا، وفي غالب هذه النواود يكون السبب هو وضع العميل لميزانية غير منطقية، وحينها تتفاوض معه على الميزانية المناسبة أو ترفض العمل.

8.1.1 أنواع التسعير للمشاريع

ستنظر في ما يلي في بعض أشهر نظم تسعير الخدمات في السوق بشكل عام، والسوق العربي بشكل خاص لتختار بعدها ما يناسبك وفق المشروع ووفق نوع الخدمة التي تقدمها.

أ. التسعير بعدد الساعات

في هذا النوع تحدد قيمة ساعة عملك وفقًا للتکاليف التي ذكرناها أعلاه، وتحسب سعر المشروع وفقًا لعدد الساعات التي تحتاج إليها لتنفيذها، لكن هذه الطريقة لا تصلح إلا للخبر في مجاله ولا تصلح للمبتدئين، إذ نفترض بهذا الأسلوب أنك تعرف تماماً ما ستفعله في كل مشروع، فتكون الساعات الثلاث تلك كلها عمل، على عكس المبتدئ أو الأقل خبرة إذ سيكون نمط عمله أبطأ بقليل.

ب. التسعير بالوحدات

في هذا النوع تحدد السعر لكل وحدة عمل، كأن تحدد قيمة معينة ولتكن س دولار لكل ألف كلمة تترجمها أو تكتبها، أو تصميم تنفذه، أو خاصية برمجية تضيفها، أو صفحة، أو جدول بيانات (spreadsheet)، وهكذا. وهذا النوع هو الأشهر في تحديد الأسعار في السوق، ولا يحتاج هنا أن نذكرك أن هذه القيمة يجب أن تتناسب وقت تنفيذ المشروع وتغطي تكاليفك، وانتبه إلى أنه كلما طال وقت التنفيذ قلت قيمة كل ساعة عمل، فاحرص على إنهاء العمل قبل موعد تسليمه.

ج. التسعير الثابت

هذا النوع مناسب للخدمات التي تنفذها لعملاء بشكل دوري ومتكرر، كأن يكون لديك عميل يرسل لك عدداً ثابتاً من الملفات للعمل عليها (ترجمة، تصميم، تعديل، ... إلخ) كل شهر، فهنا تستطيع إما استخدام أحد أنواع التسعير السابقة، أو حساب متوسط تلك الملفات شهرياً ووضع سعر واحد للشهر وفقها.

8.2 الطرق المشهورة للمعاملات المالية

نأتي الآن لمرحلة ما بعد تنفيذ المشروع، يجب أن تكون قد حصلت على المال الآن، فأين هو، وكيف تحصل عليه؟

إن كنت تعمل على إحدى منصات العمل الحر فحيثما يكون مالك في موقع تلك المنصة، وستقطع منه المنصة نسبة كعولة لها قد تصل إلى خمس المبلغ لقاء تأمين حصولك عليه وعدم تهرب العميل من الدفع، إذ تشرط المنصة على العميل إرسال كامل قيمة المشروع إلى المنصة قبل بدء التنفيذ، ولقاء توفير مكان يجمعك مع العميل والفصل في الخلافات التي قد تنشأ بينكما وغير ذلك من الخدمات التي قد تحتاج إليها في التعامل مع العملاء، خاصة عند البدء في العمل الحر بدون خلفية سابقة ولا قاعدة عملاء.

وتحتفظ هذه المنصة بقيمة المشروع لديها مدة تتراوح بين أسبوع إلى أسبوعين من أجل إتمام إجراءات التحويلات البنكية من ناحية، وحفظ حق العميل من ناحية أخرى إذا حدث أن اشتكي العميل من سوء التنفيذ أو تلاعب المستقل به، فحينئذ تكون قيمة المشروع لا زالت في يد المنصة ويمكن إرجاعها للعميل، والعكس صحيح إذا ثبت الحق للمستقل.

وبعد انتهاء مدة احتياز الأرباح تلك، توفر منصة العمل الحر وسائل بنكية لسحب هذه الأموال، وأشهر هذه الوسائل هي باي بال (PayPal) وويسترن يونيون (Western Union)، لكن قد تجد منصات تقبل الدفع أو السحب بوسيلة بنكية أخرى، فالفيصل هو ما اختارت المنصة أن تتعامل به وفقاً لظروفها والمناطق الجغرافية التي تخدمها.

وقد تكون في دولة أو بلد لديه مشاكل في سحب أموالك بالطريقة التي تتيحها المنصة، فما العمل؟ الحل أن تبحث عن وسيط (شخص أو شركة) يستطيع استلام تلك الأرباح ومن ثم تحويلها إليك، أو الاستعانة بأحد معارفك من تثق به خارج البلاد يسحبها لك ويرسلها إليك بطريقة أخرى، وتتجدد شرحاً مفصلاً لباي بال وطرق السحب منه في هذه المقالة من مدونة مستقل.

8.3 التأمين الصحي وخطة التقاعد

والآن، نأتي لمرحلة ما بعد العمل، فنفترض أنك قد تعاقدت مع عمالء وحصلت على مشاريع وعملت فيها وجنيت أرباحاً وصارت لك قاعدة وسوقاً نجحت فيه، ثم ماذا؟ يجب الآن أن تفكر في الطوارئ التي قد تحدث لك، ومتى ستتوقف هذا العمل!

نعم، فأنت لن تعمل طول عمرك، بل يجب أن يكون هذا تخطيطك حتى لو استطعت العمل، فأنت لم تخلق لعمل وتعمل فقط، والوظائف التقليدية توفر هذا التفكير على العاملين فيها باقتطاع نسب ثابتة من رواتبهم كل شهر من أجل التأمينات الصحية والخدمات والمنافع الأخرى التي توفرها لهم، بما فيها المعاش أو الضمان الاجتماعي.

أما وقد صرت تعمل بشكل حر الآن فإن عليك التفكير في هذه الأمور واحتسابها في تخطيط المالي لكل عام، وهذه النقطة تحتاج إلى استشارة متخصص في التأمينات الاجتماعية من أجل حساب دقيق لها، ليخبرك بالمبلغ الذي يجب تخصيصه كمعاش لك بعد التقاعد.

لكن القاعدة العامة في هذا هي احتساب نفقاتك وتکاليفك كما ذكرنا في بداية الفصل، ومحاولة ترشيد إنفاق تلك المصاريف واستهلاك الموارد، وما زاد على ذلك يدخل للطوارئ والمعاش والاحتياجات المستقبلية.

وأفضل من هذا أن تخطط لتعلم إدارة الأعمال -إن لم تكن قد فعلت- لأنك محتاج لها في العمل الحر من ناحية كما سيرد بيانه في الفصل التالي: [التعهيد الخارجي وتوظيف مستقلين](#)، ولأنك تستطيع تأمين مصدر دخل خامل لك بإنشاء تجارة جانبية تنمو مع الوقت بينما تعمل أنت في عملك وخدماتك كما اعتدت، إلى أن تصل فيها تلك التجارة إلى مرحلة تغريك عن العمل، فحينها تكون بديلاً عن الضمان الاجتماعي، إن لم تكن أفضل! إذ لا يشترط هنا أن تعمل بيديك فيها، بل قد توظف فيها من يعمل فيها لك.

أيضاً، من الأفكار المعتبر بها في خطط التقاعد أن تخutar تجارة أو شركة لتنستثمر فيها بمالك دون أن تعمل فيها بشكل مباشر، أي في صورة أسهم فقط، وهذا من شأنه أن يعود عليك بأرباح شهرية أو سنوية تغريك كذلك عن العمل بعد مدة معينة تصل فيها تلك الأرباح إلى الحد الذي يغطي نفقاتك وتکاليفك.

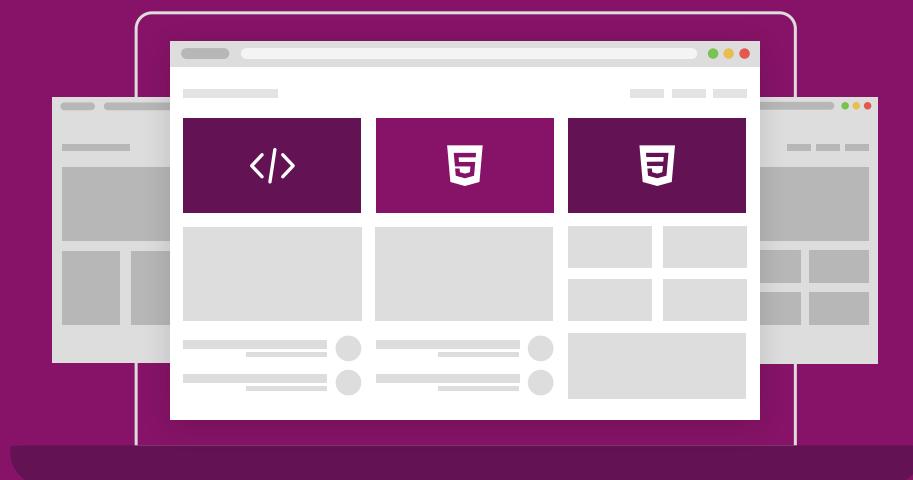
8.4 خلاصة الفصل

وهكذا، نكون قد مررنا على أمور التسuir والتتقاعد بشكل سريع، ونأمل أن تكون قد عرفت كيف تضع أسعارك في أعمالك وخدماتك دون رهبة من خسارة السوق أو تشويه لجودة عملك.

8.5 مصادر إضافية

- نصائح للمستقلين الذين يعملون في مجال تصميم وتطوير الويب للتوفير والإدخار والتتقاعد
- كيف تسعر مشاريع الويب
- الطريقة الأمثل لإدارة ميزانيتك بكفاءة وتسجيل أرباح كعامل مستقل

دورة تطوير واجهات المستخدم



ابداً مسارك المهني كمطور واجهات المواقع والمتاجر الإلكترونية
فور انتهاءك من الدورة

التحق بالدورة الآن



٩. التعهيد الخارجي

يعد مفهوم التعهيد الخارجي أحد المفاهيم التي لابد للمستقل من الاطلاع عليها، ليصبح أقدر على إنجاز الأعمال بكفاءة عالية وفقاً لاحتياجات كل مشروع، فقد لا يحتاج المشروع إلى أكثر من مجرد جهد المستقل وحده، لكن ربما يتعاقد على مشروع كبير الحجم أو فيه أجزاء خارج مجال اختصاصه، فحينها تبرز أهمية التعهيد الخارجي وتوظيفه لمستقلين آخرين ينجذبون له تلك المهام.

والتعهيد الخارجي (Outsourcing) هو اتفاق بين الشركة وأشخاص من خارجها من أجل تنفيذ بعض الخدمات أو الأعمال، وذلك خلال فترة زمنية معينة وضمن تفاصيل متفق عليها بين الجهات. ويمكن تلخيص مزايا التعهيد الخارجي فيما يلي:

- توفير التكاليف: يساهم التعهيد الخارجي في تخفيض تكاليف العمل، حيث يعمل المستقلون فقط حسب الوقت الذي يتطلبه المشروع، بمعنى أنه ليس هنالك حاجة للدفع مبلغ مقابل الوقت الذي سيضيع عند توظيف شخص ما سواءً كان دواماً جزئياً أو كاملاً. ولا شك أن المستقلين سينجزون العمل في وقت أقل وربما بكفاءة أفضل موازنة بالموظفين التقليديين نتيجة بيئة العمل وطبيعة السوق، إذ يريد المستقل إنهاء العمل بأسرع وقت من أجل التعاقد مع عميل جديد.
- توظيف الكفاءات: يوفر التعهيد الخارجي مزاية توظيف كفاءات أكثر مهارة وخبرة والوصول إليهم بغض النظر عن الدولة التي يتواجدون فيها، بينما حين توظف أشخاصاً عاديين فأنت مضطر لتوظيف أشخاص ضمن مهارة أو خبرة معينة تكون هي المتاحة محلياً.

والتعهيد خيار لا تستخدمه كمستقل إلا في مرحلة متقدمة في عملك الحر، حين تصبح لديك قاعدة عملاء وتأثيرك مشاريع كبيرة الحجم تحتاج إلى أكثر من تخصص، فحينها قد تتواصل مع مستقل آخر لينجز لك ما تحتاج من خارج تخصصك من أجل تسليم المشروع في وقته وبأعلى جودة.

أو تحتاج إلى مهام مثل كتابة مدونات تسويقية على مدونتك ونشرها بشكل منتظم، أو تصميم صور ونشرات مرئية لشرها في حساباتك الاجتماعية التسويقية، ومتابعة خطة ذلك النشر، أو قد تكون بعض الأعمال البسيطة مثل إدخال البيانات أو البحث في موضوع ما لكنك لا تملك الوقت الكافي لذلك، فحينئذ يكون خيار توكيل هذه المهمة إلى مستقل آخر مناسباً.

أما الحالة المتقدمة من التعهيد الخارجي هي أن تكون صاحب شركة ولديك مهام خارج مجال تخصصك أو لا تملك وقتاً لها، فتتوظف مستقلين لينفذوها لك، وإن كان بشكل متكرر أو منتظم.

وكل تلك الحالات متقدمة بالنسبة لمستقل مبتدئ أو دخل المجال حديثاً، وليس عليك القلق بشأنها أو التفكير فيها الآن.

9.1 الفرق بين التعهيد والوساطة

ربما يجب هنا أن نفرق بين التوظيف والوساطة، إذ هذه مشكلة تحدث في عالم العمل الحر بشكل متكرر، يتعاقد فيها صاحب المشروع أو العميل مع مستقل لينفذ له عملاً ما، لكن بدلاً من تنفيذ المستقل للعمل فإنه يتعاقد بدوره مع مستقل آخر بأنه هو العميل وينقل إليه طلب العميل على أنه طلبه هو، فيكون وسيطاً لتنفيذ العمل وليس منفداً مباشراً له.

وإن هذا مما يجب مراعاته كي لا تقع فيه لسببيين:

أن بعض منصات العمل الحر تضع شرط التسجيل فيها أنك تنشئ حساباً لشخصك أنت، وليس ممثلاً لجهة أخرى، وذلك من أجل الوضوح والشفافية مع العميل، بصورة الحساب ستكون لك، والتقييمات ستكون باسمك أنت، والتعامل سيكون معك، فلا يغدر بالعميل ليظن أنه يتعامل معك في حين أنه يتعامل مع شخص ثالث أو مجموعة أشخاص توكل إليهم هذه الأعمال.

والسبب الثاني هو أمانة العقد والحفظ على سمعتك، إذ هي رأس مالك في العمل على الإنترنت، وقد ذكر لي جميل بيلوني -كان صاحباً لمشروع على منصة [مستقل](#)- حادثة وقعت له مع أحد المستقلين، إذ أوكل إليه مشروعًا لتنفيذه بعد الاطلاع على عينة من العمل والموافقة عليها، ثم تفاجأ أن العمل الذي سلمه المستقل جودته أقل من جودة العينة الأولى!

ولما أرسل إلى المستقل يخبره بذلك رد عليه أنه قد وقع له طارئ منعه من العمل، فأوكل العمل إلى شخص ثالث ينجزه له لئلا يخسر المشروع برمته وقد أخفى ذلك عليه، لكن هذا الفعل قد تسبب في خسارة جميل- وهو العميل هنا- لوقت ضيئعه مع هذا المستقل، وربما مال أيضاً لولا تعاقده مع من خلال منصة عمل حرت ضمن للطرفين حقهما مثل منصة مستقل. أضف إلى ذلك خسارة المستقل ذاك سمعته بهذا الفعل.

وهذا مثال للخطأ الذي نحذر منه هنا، فالعميل قد شعر أن المستقل خدعاً بتسليم عمل على خلاف جودة العينة الأولى، وأنه تعامل معه لشخصه لشرط المنصة التي يتعاملان عليها الذي ذكرناه قبل قليل أنها تشترط إنشاء الحساب لشخص المنشئ وليس لجهة يمثلها، فتوقع أنه هو من سيسلم العمل وليس شخصاً آخر. لكن الحالة التي تستطيع توكيلاً فيها آخرين والتعهيد إليهم بالمهام هي أن تكون على منصة تسمح بذلك، أو أن يأتيك العملاء من خلال قنوات أخرى مثل موقع شخصي لك أو لشركتك، أو حساب بريدي أو اجتماعي. وحينها لك أن تكلم العميل بصيغة الجمع "نحن" أو تخبره صراحة لو كانت هويتك التجارية شخصية وأنك ستوكيل بعض المهام إلى بعض أفراد فريقك إن غالب عليك الظن أنه جاءك لشخصك ولا يريد اطلاع شخص ثالث على البيانات لحساباتها له، من بابأمانة التعامل وللحفاظ على سمعتك.

9.2 ما يجب مراعاته في التعهيد

وهنا تأتي إلى النقطة التي يكبر فيها عملك لتكون في حاجة إلى بناء فريق يساعدك، أو تكون صاحبة شركة تحتاج من توكل إليه مهاماً لينفذها لك، ويلزمك هنا شيء من العلم بإدارة الأعمال والمهام ل تستطيع الاستفادة من تعهيد هذه المهام إلى مستقلين آخرين.

وسنذكر فيما يلي بعض الأمور التي يجب مراعاتها عند توظيف مستقلين آخرين أو التعامل معهم.

9.2.1 إدارة المهام

سنكتفي في هذه النقطة بالإشارة إلى ما ذكرناه في الفصل الرابع: [الإدارة الفنية للمشروع](#)، من أدوات لإدارة المهام وتنظيمها وغير ذلك، مثل خدمة [أنا أو تريللو](#) وخدمات التخزين السحابية وبرامج الاجتماعات، فلا حاجة لتكرار هذه النقاط، فما يصلح لإدارة مشروع مع عميل يصلح هنا أيضاً.

9.2.2 توزيع الوظائف

على خلاف النقطة السابقة، فإن علاقتك مع هؤلاء المستقلين الذين ستعمل معهم تختلف عن علاقتك مع العميل، إذ تنفذ أنت ما يطلبه العميل وتقبض أجرك، أما هنا فيكون العمل بين عدة أطراف يتعاونون على إخراج منتج واحد.

فالواجب هنا تحديد مدير لكل مشروع، وسيكون في الغالب هو الموظف و"العميل" في نظر باقي المستقلين، وذلك في المشاريع البسيطة التي تحتاج فيها إلى بضعة مهام خارجية مثل كتابة محتوى وتصميم ملصق دعائي، فحينها يرسل كل من الكاتب والمصمم تقريرهما إليك عند انتهاءهما.

أما عند العمل على مشاريع أعقد من ذلك وفيها عدة أشخاص ينفذون مهاماً ترتبط بعضها، فمن الأفضل حينها إذا كنت أنت من وظفهم أن تضع هيكلًا تنظيمياً لهم بحيث يرفع العاملون في كل قسم تقريراً إلى واحد فيهم تختاره أنت ليكون المسئول عن هذا القسم، وتعامل بعدها مع هؤلاء المسؤولين، بدلاً من التعامل مع جميع الذين توظفهم واحداً واحداً.

9.3 مفهوم المساعد الافتراضي

يشير مصطلح المساعد الافتراضي -من لفظه- إلى الشخص الذي يساعد غيره في تنفيذ مهامه لكن عن بعد فلا يكون حاضراً في نفس محل عمل الشخص الأول، ولا يتولى المساعد الافتراضي عادةً مشاريع كبيرة بل تكون مشاريع صغيرة لمهام روتينية بسيطة.

وهذه المهام قد تكون بسيطة في ذاتها أو تحتاج إلى مهارات خاصة، لكن بشكل عام فهي مهام مساعدة وثانوية بالنسبة لصلب مجال عمله كمستقل، والأمثلة التالية تبين أنواع تلك المهام التي يمكنك توكيلاً مساعداً افتراضياً لها:

- إدخال بيانات
- تدوين الملاحظات
- إعداد تقارير
- الأبحاث

لكن لا نظنك ستبلاجأ إلى توظيف مساعد افتراضي في أول عملك الحر ولا حتى بعد مرور سنوات، ولا تستطيع إخبارك متى بالتحديد ستحتاج إليها، بل شأنها كشأن رفع أجر خدمتك تماماً، أنت الذي ستعرف الوقت المناسب لذلك وفقاً لنمط عملك.

ذلك أنها جديدة على السوق العربي من ناحية، وأن السوق العربي للعمل الحر نفسه جديد نوعاً ما فلم يتطور ويتبلاور إلى المستوى الذي تنتشر فيه خدمة المساعدة الافتراضية، لكننا ذكرناها من باب العلم بها وأنها موجودة في السوق الغربي والأجنبي بشكل أكبر.

9.4 العقود مع العملاء

هذه أيضاً من النقاط التي لم ننشأ الإسهام فيها لأنها غير ذات فائدة كبيرة للعاملين في الوطن العربي في الوقت الحالي، ذلك أن السوق بعد جديد كما ذكرنا، فلم تُسن بعد القوانين الحاكمة للتعامل بين أشخاص طبيعيين "أفراد" من دول مختلفة بشكل حر، ولصعوبة مقاضاة عميل من دولة أخرى بسبب 50 دولار مثلاً، فتكليف المقاضاة ستكون أكثر من ذلك بكثيراً!

لكن أعلم أنك في حاجة إلى ما يحفظ لك حقوقك مع العميل لتضمن حصولك على أجراً كاملاً، والحل الأسهل هو التعامل من خلال منصة عمل حر مثل مستقل أو خمسات، لكن لو أتاك العميل من قناة أخرى لك فحينها تكون أمام أحد خيارين: إما أن تطلب منه الانتقال إلى منصة عمل حر لتنجزا المشروع عليها. أو تطلب منه نصف أجراً مقدماً كما سبق بياننا في ذلك في الفصل الرابع: [الإدارة الفنية للمشروع](#)، كضمان لجديته في طلبه، ثم النصف التالي بعد إتمام العمل، فحينها إن خدعاً العميل ولم يعطك بقية مالك بعد تمام المشروع تكون قد خرجم بأقل الضرررين.

9.5 خلاصة الفصل

بعد الاطلاع على هذا الفصل نأمل أن تستطيع اختيار شكل العمل الأنسب لك وفق الخيارات المتاحة، لتنجز مشاريعك بشكل أفضل، وتزيد من حجم عملك كمستقل مع الوقت، وتكون قد علمت متى تحتاج إلى توكيل غيرك ببعض المهام التي لديك، وتتجنب الوقوع في مخالفة شروط المنصات التي تعمل عليها.

9.6 مصادر إضافية

- كرائد أعمال، لا يمكنك القيام بكل شيء
- دليلك لإنجاح عملية التعهيد الخارجي لتطوير البرمجيات
- التعهيد الخارجي، الخطأ المميت للشركات الناشئة
- كيف تزيد أرباحك بتوظيف مستقلين آخرين
- إدارة فريق افتراضي موزع عبر 5 مناطق زمنية



لبيع وشراء الخدمات المصغرة

أكبر سوق عربي لبيع وشراء الخدمات المصغرة
اعرض خدماتك أو احصل على ما تريده بأسعار تبدأ من \$5 فقط

تصفح الخدمات

10. منصات العمل الحر والعمل عن بعد

تتنوع منصات العمل الحر على الإنترنت، فبعضها موجود كمنصة موجودة للاستخدام على الويب ومن الأجهزة المكتبية والحواسيب المحمولة، وبعضها موجود كتطبيق على الهواتف المحمولة، ومنها ما يكون في الويب وتطبيقات الهواتف معاً، وهذه المنصات مزيتها أنها توفر للمستقل -العامل الحر- سوقاً يعرض فيه خدماته المدفوعة مع ضمان حقه المادي وعدم تهرب العميل أو مماطلته في دفع المال، كما تقدم هذه المنصات من ناحية أخرى للشركات المتوسطة والصغيرة وكذلك للأفراد العاديين نفس السوق الذي جمعت فيه المستقلين، لكن هذه المرة تريهم لهذه الفئات من العملاء كي يتتصفحوا ملفات المستقلين الشخصية لينظروا أيهم أنساب لتنفيذ المشاريع التي لديهم، أو يطرحوا مشاريعهم كي يقدم المستقلون عروضهم لتنفيذها بمواعيد تسليم وميزانيات مقترحة.

وقد ذكرنا في غير موضع من هذا الكتاب منصات عمل حر مختلفة، وتتبع جميعها شركة حسوب، وهي شركة أياديها عربية شابة تعمل من أجل تطوير العالم العربي في عمومه من خلال تطوير الويب العربي بتوفير منصات للعمل الحر والعمل عن بعد وغير ذلك من الخدمات والمشاريع التي للشركة، والتي تنشئ من خلالها فرضاً للشباب العربي للعمل والاستثمار والتوظيف من خلال منصات عربية تغطيهم عن المنصات الأجنبية، مراعية بذلك المبادئ والقيم التي تتميز بها الشعوب العربية.

كما توفر كتبًا وتوثيقاً وشروحات مرئية ومقروءة عالية الجودة في المجالات التقنية المختلفة في علوم الحاسوب ومجالات العمل الحر وإدارة الأعمال والتسويق وغيرها، لتضع بين يدي القراء العرب من العملاء والعاملين على حد سواء علوماً نافعة إما من العرب أنفسهم أو مترجمة من أصحابها إذا كانوا غير عرب.

ومنصات العمل عن بعد أو العمل الحر التي تتبع حساب -والتي هي شاهد كلامنا- هي إما منصة **مستقل** للمشاريع المتوسطة والكبيرة التي قد تصل إلى عشرة آلاف دولار، أو منصة **خمسات** المخصصة للخدمات الصغيرة التي يمكن إنجازها بسرعة أو لا تحتاج إلى مشروع مستقل من أجلها. ثم لدينا منصة ثلاثة هي منصة بعيد المخصص للشركات التي ترغب في طرح وظائف بدوام جزئي أو كلي لينظر فيها من يبحث عن وظيفة، فيتقدم لها من خلال المنصة.

وإننا في هذا الفصل سنتعرض لهذه المنصات الثلاثة بتفصيل لم يكن يتسع المقام له في ما تقدم من فصول الكتاب، إذ كانت تفاصيل لم يكن ذكرها مناسباً في معرض الحديث العام حول العمل الحر.

وقد ذكرنا من قبل أن العمل عن بعد هو النظام الذي شاع مؤخراً بعد تطور تقنيات الإنترن特 والتواصل وما تلاها من ثورة التقنية الأخيرة التي جعلت الشركات توظف خبرات من جميع أنحاء العالم من غير أن يجلبواهم إلى مقرات الشركات نفسها متكتفين بذلك أعباء الانتقالات وأجور المكاتب وشؤون العاملين وغير ذلك، ثم انتشر انتشاراً أعظم بعد وباء كوفيد-19 الأخير مجبأً كثيراً من المؤسسات على اعتماده رغمًا عنها، وربما عدداً أكثر من العاملين إلى اعتماده كأسلوب جديد للعمل.

وهذا العمل عن بعد قد يكون عملاً حراً يعمل فيه المرء مستقلاً بذاته ممثلاً نفسه دون أن يكون تابعاً لجهة ما، وهو هنا غير محدود بعد العمالء أو الجهات التي يعمل لصالحها إذ يكون تعاقده معها بالمشروع أو القطعة أو الساعة مثلاً. وفيه يعمل المستقلون عبر منصات إلكترونية تمثل أسوأاً رقمية مشتركة يعرضون فيها خدماتهم أو يعرض أصحاب المشاريع مشاريعهم ليتقىدم إليها المستقلون ليضعوا عروضهم المقدرة بثمن تضمن حصولهم عليه سياسات المنصة التي هم عليها إذ تفرض على صاحب المشروع أو طالب الخدمة أن يدفع المال مسبقاً لتحتفظ به المنصة إلى ما بعد تسليم العمل وإنتهاء المشروع، من أجل حل أية مشاكل أو منازعات قد تطرأ بين الطرفين لتعطي كل ذي حق حقه.

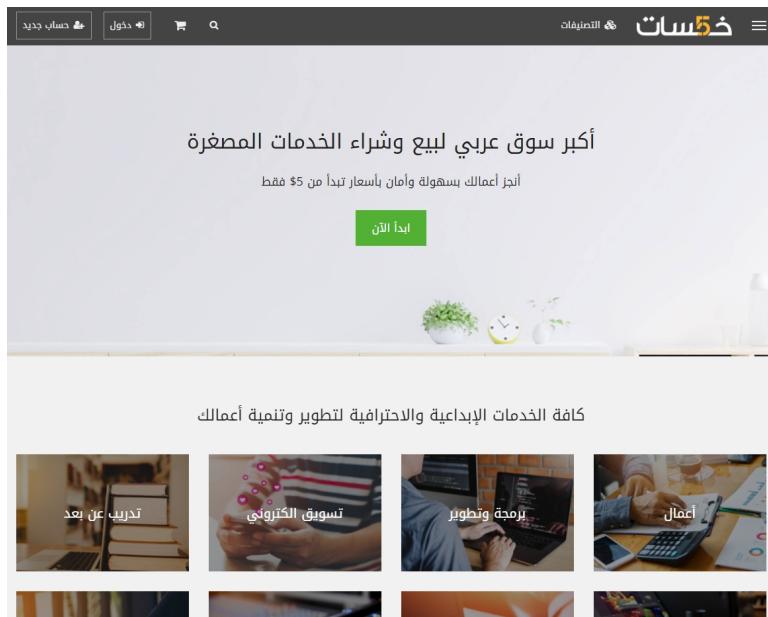
أو قد يكون ذلك العمل عن بعد منتظمًا مع شركة أو مؤسسة لا تكون في محيطه الجغرافي، أو قد تكون لكنه لا يستطيع الحضور إلى مقرها بسبب ظروف طارئة كالوباء الذي ذكرنا، وهنا قد يعمل من المكان الذي يناسبه حفلاً لكنه ملتزم بلوائح الشركة ونظمها الداخلية، ويتقاضى راتبه منها بشكل منتظم.

10.1 حساب حساب الموحد

وفرت حساب حساباً موحداً لكافة منصاتها لتسهيل استخدام هذه المنصات والتنقل بينها دون الحاجة للتتسجيل لكل منصة في كل مرة بحساب منفصل، فيكفي إنشاء حساب واحد في حساب لاستخدام كافة

المنصات، كما تفعل شركة جوجل مثلاً مع خدماتها، إذ يكفي أن تنشئ حساباً فيها لتحصل معه على خدمات بريد جوجل ويوتيوب ودرایف وغيرها.

ولتسجيل حساب مستخدم جديد في شركة حسوب، تستطيع ذلك من أي منصة أو موقع في منصات حسوب، عبر خيار حساب جديد أعلى يسار الصفحة، أو استخدام خيار دخول في حال امتلاكتنا المسبق لحساب ضمن منصات حسوب. انظر مثلاً موقع [خمسات](#):



أو يمكنك الانتقال إلى [الصفحة الرئيسية لحسوب](#) والضغط في الأسفل على [حسابي](#) للانتقال إلى صفحة [حسوب الموحد](#). ستنتقل تلقائياً في كل الحالتين إلى صفحة الحساب الموحد لحسوب، تستطيع هنا استخدام أحد حساباتك على جوجل أو مايكروسوفت لتسجيل حساب جديد، أو إذا لم تشاً ذلك وأردت تسجيل حساب خاص بحسوب فأدخل بياناتك في الخانات الفارغة في الصفحة ومن ثم اضغط على زر [تسجيل](#).

حساب واحد لجميع منتجاتنا

أنا
ذكر على أحداً لك وتابع ما يهمنك جدّاً

مستقل
منصة العمل الحر العربية

خمسات
سوق بيع وشراء الخدمات المصادرية

يعد
وطلب من بعد

أكاديمية حسوب
تعلم وظائف مهاراتك

موسعة حسوب
مراجعة المطربين العرب

إعلانات حسوب
أعلن على الإنترنت في العالم العربي

حسوب I/O
نماذج أشخاصًا ينفقون اهتماماتهم

صور
استمتع بتجربة الصور على الإنترنت

إنشاء حساب جديد

باستخدام Microsoft **باستخدام Google**

أو

اسم العائلة *
أكتب اسم العائلة هنا باللغة العربية

الاسم *
أكتب اسمك باللغة العربية

البريد الإلكتروني *
أدخل البريد الإلكتروني الخاص بك

كلمة المرور *
أدخل كلمة المرور الخاصة بك

قرأت شروط استخدام حسوب و بيان الخصوصية.

أنا نسألك أن أجرب روبوت

تسجيل

ستظهر لك صفحة تخبرك بنجاح عملية التسجيل، عليك الآن أن تفتح بريدك الإلكتروني وأن تفعّل الحساب من خلال الرسالة التي ستصلك من حسوب لأجل ذلك.

تمت عملية التسجيل بنجاح، يمكنك تفعيل حسابك عبر الرسالة التي أرسلناها إلى بريدك الإلكتروني.

تسجيل الدخول

باستخدام Microsoft **باستخدام Google**

أو

البريد الإلكتروني
أدخل البريد الإلكتروني الخاص بك

كلمة المرور
أدخل كلمة المرور الخاصة بك

دخول

مساعدة

- لا أملك حساب بعد
- فقدت كلمة المرور
- لم يحصلني رقم التفعيل

ستفتح لك صفحة جديدة بمجرد النقر على زر التفعيل المرسل برسالة إلى بريدك الإلكتروني، تطلب منك إدخال اسم المستخدم بالأحرف الإنجليزية لاستخدامه ضمن تعاملاتك في المنصة.

اختر اسم مستخدم جديد

اسم المستخدم:

ادخل الحرف الإنجليزية و أرقام فقط

قرأت و أوافق على [شروط الاستخدام](#) و [سياسة الخصوصية](#)

الخطوة التالية

ستظهر لك الصفحة الموضحة في الصورة أعلاه في أي منصة في حسابك عند الدخول إليها لأول مرة فقط، حيث يتطلب منك إدخال اسم المستخدم الذي يمكن أن يتكون من أحرف إنجليزية وأرقام فقط.

هنا عليك العودة إلى حسابك على [حساب حساب الموحد](#) لتعديلها وإضافة صورتك ومعلوماتك الشخصية، إضافة إلى توثيق هويتك لتتمكن من استخدام كافة منصات حساب ونشر خدماتك وتقديم عروضك والحصول على أرباحك بطريقة قانونية دون مشاكل أو مساعلات. اضغط على صورة ملفك الشخصي أعلى يسار الصفحة واختر تعديل الحساب من القائمة المنبثقة.



والآن، في صفحة حسابك على حساب حساب الموحد الموضحة في الصورة أدناه، أدخل بياناتك الصحيحة مع إدراج صورتك وتأكيد هاتفك المحمول، ثم احفظ هذه التعديلات.

المعلومات الشخصية

الاسم العائلة * محمد

الاسم * محمد

اللغة * العربية

الدولة * الإمارات

تاريخ الميلاد * ٢٠١٤ / شهر شهور / سنة سنة

الجنسن * اختر الجنس من فهتان

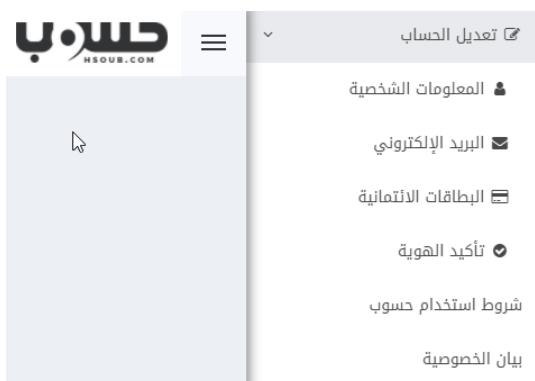
رقم الجوال * +971 ٥٥٥٥٥٥٥٥٥

لم يتم التأكيد

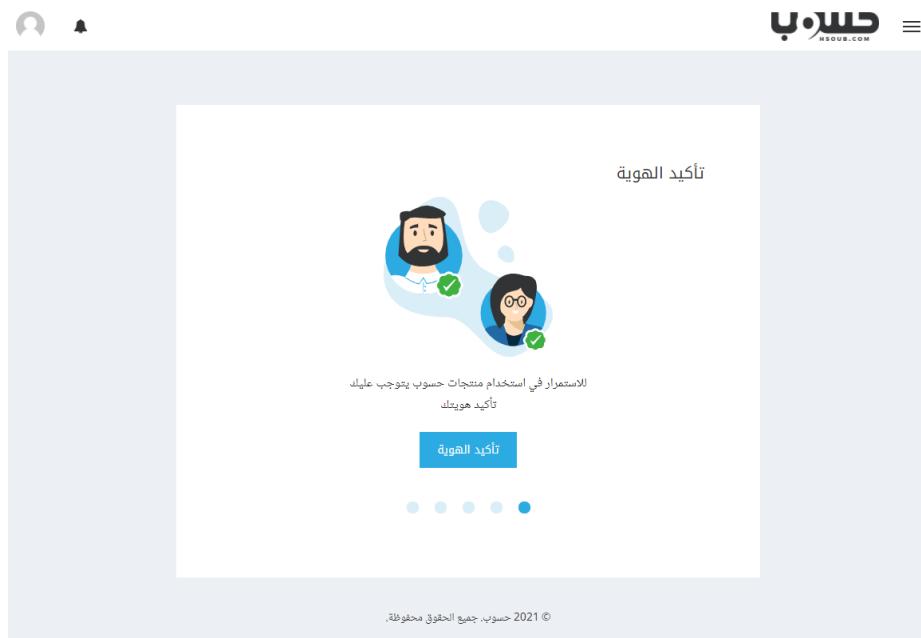
تأكيد كلمة المرور

دفعت التأكيدات

لتأكيد هويتك، اضغط على أيقونة القائمة التي تشبه شطيرة البرجر، أعلى يمين الصفحة ثم اختر خيار تأكيد الهوية.



ستظهر لك صفحة تأكيد الهوية كما في الصورة التالية. انقر على زر تأكيد الهوية لتببدأ عملية التأكيد.

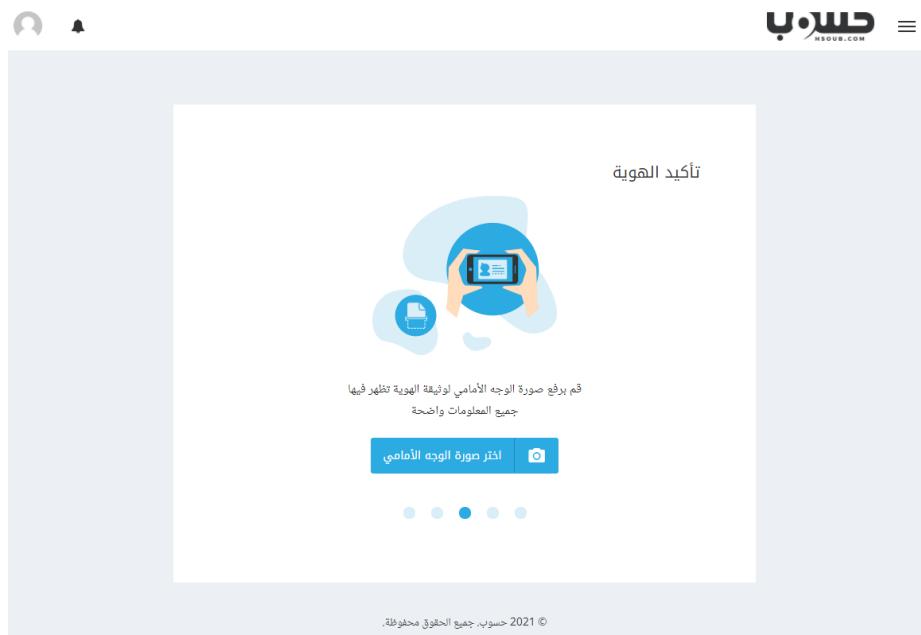


املأ البيانات بدقة كما هو مذكور في البطاقة الشخصية أو جواز السفر.

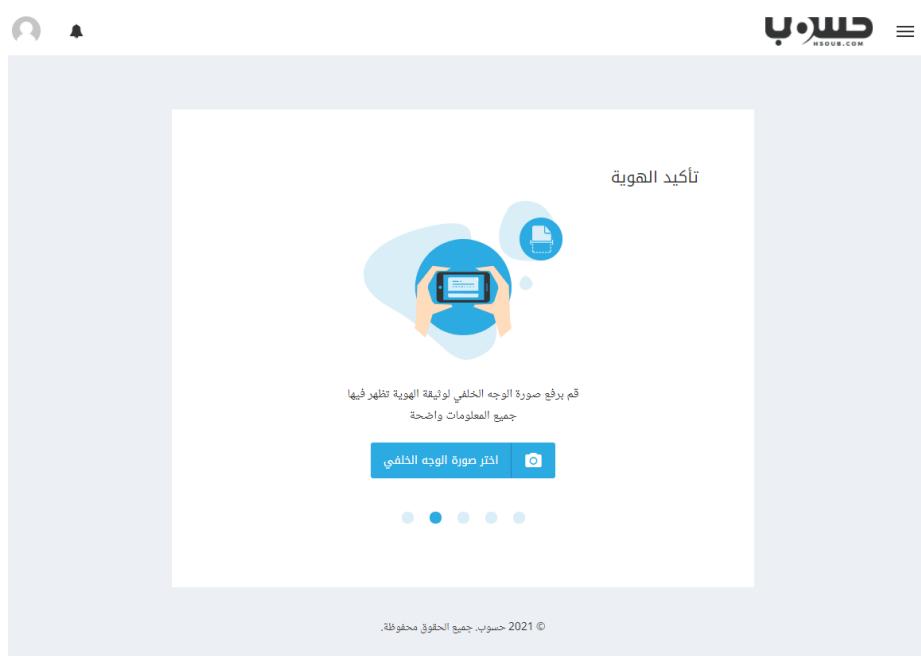
الاسم * <input type="text" value="أكتب اسم العائلة هنا باللغة العربية"/>	الاسم * <input type="text" value="أكتب اسمك باللغة العربية"/>
اسم العائلة (بالأحرف الإنجليزية) * <input type="text" value="أكتب اسم العائلة هنا باللغة الإنجليزية"/>	الاسم (بالأحرف الإنجليزية) * <input type="text" value="أكتب اسمك باللغة الإنجليزية"/>
تاريخ الميلاد * <input style="width: 20px;" type="text" value="اليوم"/> يوم <input style="width: 20px;" type="text" value="الشهر"/> شهر <input style="width: 20px;" type="text" value="السنة"/> سنة	الدولة * <input style="width: 100px;" type="text" value="الإمارات"/>

المخطوطة التالية

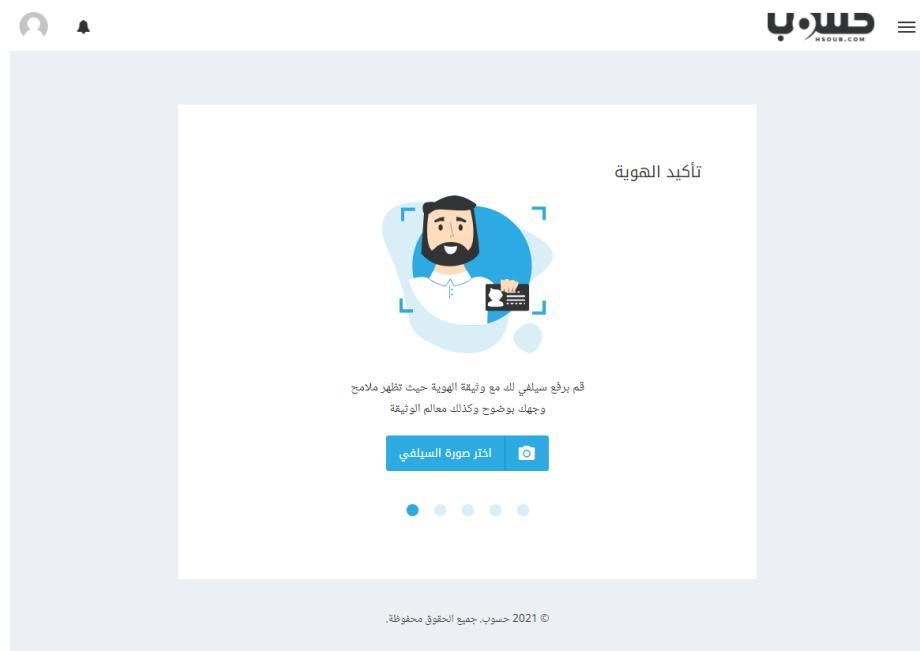
الآن عليك إدراج الصورة الأمامية من الهوية، يمكنك إدراج صورة الوجه الأمامي باستخدام الماسح الضوئي أو باستخدام كاميرا الحاسوب أو الهاتف مباشرة، شرط أن تضمن وضوح البيانات في الصورة.



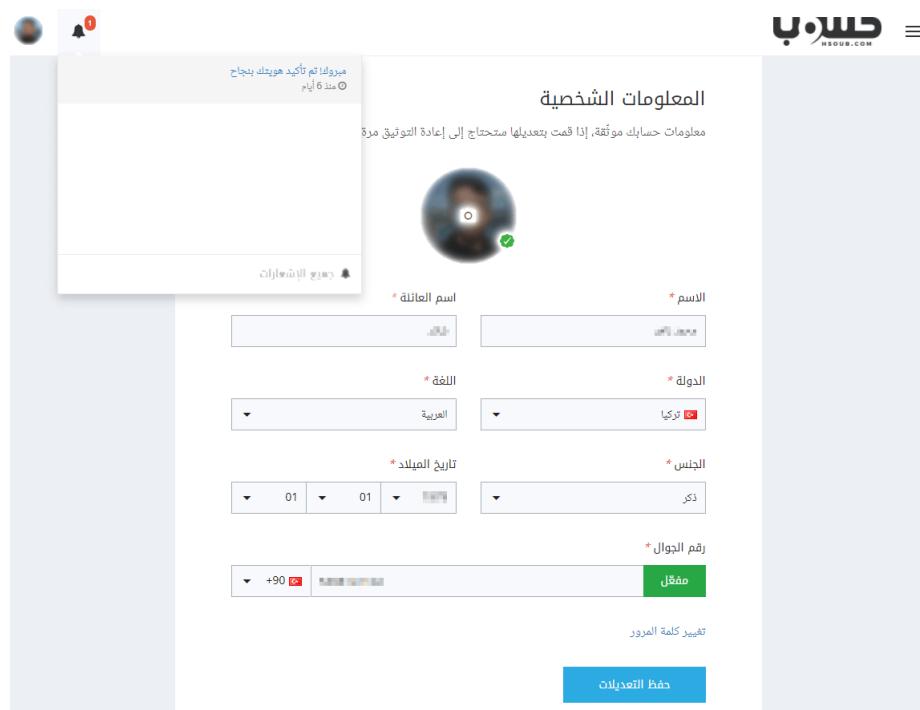
كرر العملية بالنسبة لوجه الوثيقة الخلفي.



في هذه الخطوة، ستلتقط صورة لنفسك وأنت ممسك بالوثيقة بيديك بحيث نظره ملامح الوثيقة بصورة واضحة إما باستخدام كاميرا الهاتف أو الحاسوب، وهذه الخطوة من أجل التأكد أنك أنت صاحب الوثيقة التي ترفعها للحساب.



بعد الانتهاء من رفع الصور انقر على زر إرسال طلب تأكيد الهوية ليتم إرسال هذه البيانات ومراجعتها من قبل فريق حسوب، ثم يتم تأكيد هويتك، ويكون حسابك موثقاً حين إشارة الموافقة الخضراء بجانب صورتك في كل منصات حسوب للعمل الحر، الأمر الذي يزيد ثقة العمالء فيك ومن ثم يتعاملون معك باطمئنان.



ننتقل الآن إلى منصات العمل الحر، ولتكن البداية مع منصة خمسات.

10.2 منصة خمسات

منصة [خمسات](#) هي أشهر منصة عربية للخدمات المصغرة في الويب، ويتمثل دورها في إدارة وتنظيم وتنسيق عمليات الشراء والبيع بين مقدمي الخدمات وطالبيها بشكل كامل بما يضمن حقوق الطرفين. وستجد في المنصة خدمات متنوعة أبرزها خدمات تشمل:

- تصميم الرسوميات
- برمجة وتطوير الواقع والتطبيقات
- كتابة المحتوى وترجمته
- التسويق الإلكتروني
- التدريب والاستشارات

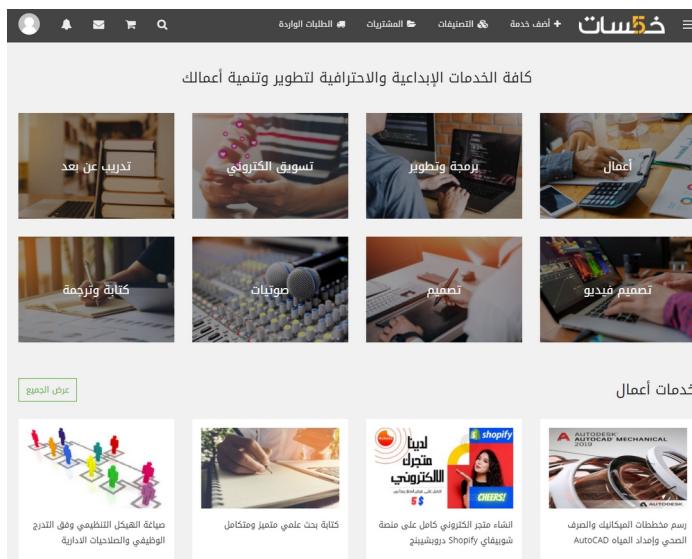
وغير ذلك من الخدمات التي يمكن تنفيذها بخمسة دولارات فأكثر.

بعد تسجيلك لحسابك في حساب الذي تقدم شرحه أعلاه، تستطيع تسجيل الدخول إلى هذه المنصة مباشرة، لتجد الصورة الشخصية لك في الشريط العلوي للمنصة من اليسار، والتي إن ضغطت عليها ستجد صفحتك ملفك الشخصي وصفحة رصيده وخيارات المنصة وإعدادات الحساب. وإذا نظرت إلى جانب صورتك الشخصية سترى أيقونة الإشعارات التي فيها إشعارات الخدمات المباعة والمشتراء، ثم أيقونة الرسائل، ثم سلة المشتريات ثم خانة البحث.

ستجد في الطلبات الواردة جميع طلبات العملاء لشراء خدماتك، وفي قسم المشتريات جميع طلبات شرائك لخدمات مستقلين آخرين، وعند الضغط على خيار التصنيفات تنتهي قائمة كبيرة تضم كافة تصنيفات الخدمات المتنوعة التي تحتويها المنصة. أخيراً تستطيع إضافة خدمة جديدة عبر خيار "أضف خدمة" الذي سنشرحه فيما يلي.

10.2.1 إضافة خدمة

بما أن لديك حساباً على خمسات وصار بإمكانك إضافة الخدمات وانتظار عملائك، فلنضف أول خدمة لك. اضغط على خيار "أضف خدمة" الموجود في الشريط العلوي للموقع لإضافة خدمة جديدة.



يقع عنوان الخدمة ضمن خانة ماذا ستفعل مقابل \$5؟، اكتب العنوان ثم اختر التصنيف الرئيسي الذي تندمج خدمتك ضمنه ومن ثم اختر التصنيف الفرعي لأحد أنواع التصاميم المتعلقة بالخدمة التي تنوی تقديمها، واكتب وصفاً مميزاً للخدمة تشرح فيها ما يميز خدماتك حاول أن تقدم فيه عرضاً يشرح طبيعة عملك بما يرغب العميل فيك ويحثه على الثقة بك، من غير إسفاف ولا مبالغة قطعاً.

اختر الآن مجموعة من الصور التي تعبر عن نوعية الخدمة المقدمة، وإذا كانت الخدمات ضمن الخدمات الإبداعية مثل تصميم الرسميات أو تطوير الواقع أو تطبيقات الهاتف المحمولة أو غيرها فمن الأفضل إدراج أفضل الصور المعبّرة عن مهاراتك وإنجازاتك في هذا المجال لجذب العملاء وإقناعهم في اختيار خدماتك، كما وضحنا فيما سبق من هذا الكتاب أن هذه الصور في حق من يعمل في التصميم واجبة إذ أن العميل سيبحث عما يجذب بصره أولاً، وعدد هذه الصور يجب ألا يتتجاوز العشرة، ويجب أن تكون ضمن نطاق المواصفات الموضحة من حيث القياس والحجم.

الكلمات المفتاحية هي الكلمات التي تدل على خدمتك والتي تساعده رفع مرتبة خدمتك في محرك البحث، اكتبها ثم حدد مدة التسلیم لخدمتك بالأيام، ثم إذا انتهيت فاكتب المعلومات التي تحتاج إليها من المشتري مثل الألوان أو الحجم أو عدد الكلمات أو أيّاً كانت المعلومات المطلوبة لتنفيذ الخدمة وفق نوعها سواء كانت تصميماً أو برمجاً أو ترجمة أو استشارة محاسبية أو غير ذلك، كما ترى في الصورة الموضحة أدناه.

أضف خدمة جديدة

هذا ستحصل على مشارل ٥ دولارات

أدخل عنواناً واحداً باللغة العربية يصف الخدمة التي ت يريد أن تقدمها. لا دخول رموزاً أو كنمات عائل "حضرى", "ذوى جرا", "القدرة محدود", الخ.

التصنيف:

أختير التصنيف الفرعى

أختير التصنيف العام

وصف الخدمة

أدخل وصف الخدمة بدقة يتضمن جميع المعلومات والشروط . يمنع وضع البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، أو أي معلومات اتصال أخرى.

عنصر الخدمة:

أضف صورة أو فيديو

القياس: (800x470) بيكسل . الحجم الأقصى: 5MB . المعدل المسموح: 10 ملفات

اختر فيديو أو صورة مصممة بشكل جيد ستظهر خدمتك بشكل احترافي ولزيز من موقعك.

كلمات مفتاحية:

هناك تأثير مواقف، وورديين، تصفييف

مدة التسليم:

حدد مدة تسليم مناسبة للخدمة. يمكّنك إلقاء الخدمة مباشرة في حال الاتّصال بخدمتك في الموعد المحدّد.

تعليمات للمشتري:

المعلومات التي تحتاجها من المشتري لتنفيذ الخدمة. تأثير هذه المعلومات بعد شراء الخدمة فقط.

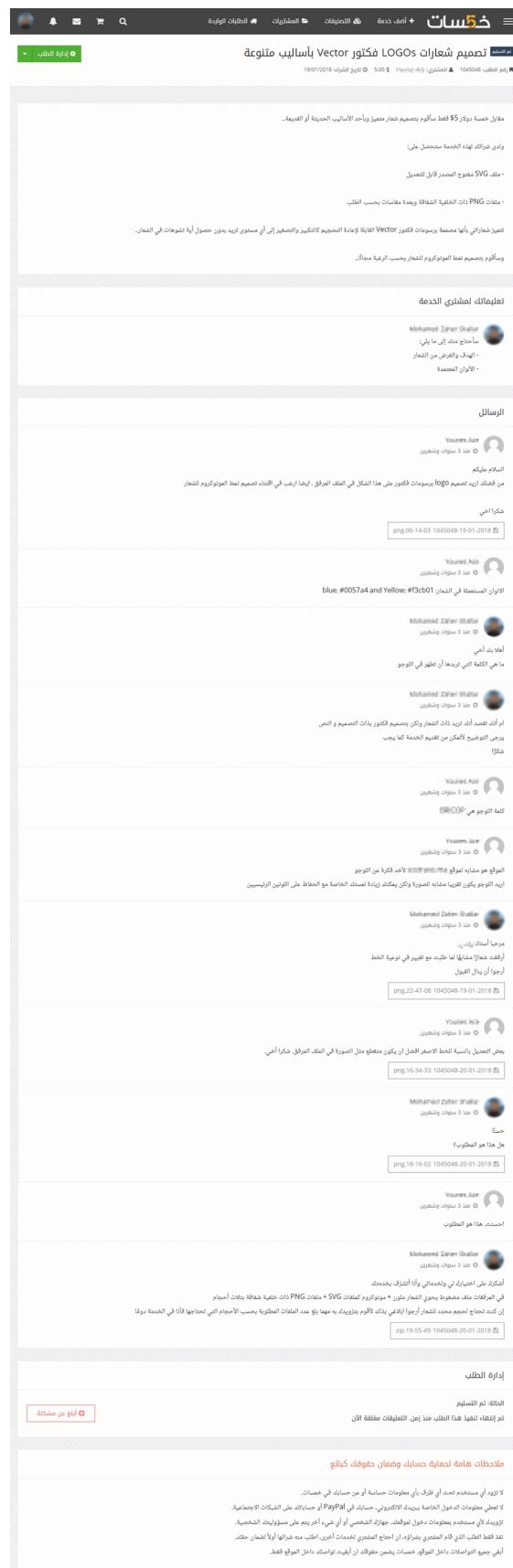
أضف تطويراً لهذه الخدمة

أضف الخدمة

هذه الخدمة ستكون حصرًا بخمسة دولارات وستحصل أنت كمصمم على أربعة دولارات بينما تحصل منصة خمسات على عمولتها المتمثلة بدولار واحد، فإذا أردت أن تحصل على مبالغ إضافية من هذه الخدمة فيمكن أن تضيف تطويراً لها يتضمن الميزات الإضافية التي ستقدمها كزيادة عليها، مع تحديد المدة الزمنية الإضافية التي ستحتاج إليها لتنفيذ هذه الأعمال الإضافية وقيمة ما ستقدمه من أعمال إضافية، وهنا لن تكون مرتبطة بقيمة الدولارات الخمسة بل يمكنك أن تضع أرقاماً من مضاعفات العدد 5 وصولاً إلى مئة دولار، كما تستطيع إضافة تطويرات أخرى للخدمة ذاتها أيضاً، بحيث قد تبلغ قيمة مجموع تطويرات الخدمة مئات الدولارات.

10.2.2 مراحل بيع الخدمات

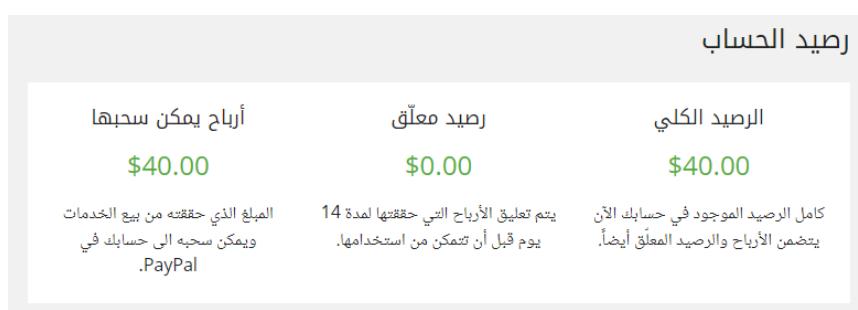
بعد إنشاء خدماتك على المنصة، عليك العمل على تسويق هذه الخدمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو أية وسائل أخرى، مع التركيز على كتابة عنوان ووصف مميز لخدماتك إضافة إلى إدراج صور مميزة وجذابة بحيث تزيد من فرص حصولك على طلبات الشراء. تبدأ رحلة بيع الخدمة بوصول طلب شراء للخدمة، تتمكن من خلالها من فتح صفحة نقاش تنفيذ الخدمة والتي يبدأها العميل عادة بتقديم شرح عن النتيجة التي يريد الحصول عليها من خلال شرائه للخدمة، ويستمر النقاش بين المستقل والعميل حول مراحل تنفيذ الخدمة وصولاً إلى النتيجة المرضية للعميل، يتطلب بعدها المستقل من العميل استلام الخدمة فتضاد الأرباح المحققة من خلال هذه الخدمة إلى رصيد المستقل، وتبقى محجوزة مؤقتاً ضمن رصيد المستقل لمدة زمنية قد تصل إلى أسبوعين، لضمان حقوق كافة الأطراف في حال ظهرت أية مشاكل أو سلبيات لاحقة على الخدمة المقدمة من قبل المستقل.



صورة: عملية بيع خدمة تصميم شعار نموذجية كاملة انتهت بنجاح ورضى الطرفين، اضغط عليها لعرضها بالحجم الكامل في صفحة ويب.

10.2.3 رصيد الحساب

تستخدم منصات حسوب خدمة باي بال PayPal لنقل الأموال، حيث يستطيع المستقلون سحب أرباحهم من خلالها، كونها خدمة ذات مصداقية وأمان ويمكن ربطها بالحسابات البنكية والبطاقات الائتمانية، كما أنها إحدى الخدمات المتاحة بدون تعقيدات بنكية، وعند نجاح المستقل في تقديم الخدمة للعميل واستلامه للخدمة فإن أرباح هذه الخدمة تذهب إلى [رصيده](#)، لكنها تبقى ضمن الرصيد المعلق لبضعة أيام 14 يوماً في الوقت الحالي - وذلك لضمان حق العميل في استرجاع المبلغ إذا ثبت وجود مشكلة في الخدمة المقدمة خلال هذه المدة، ويتوفر فريق لخدمة العملاء على مدار الساعة في المنصة لحل كافة الإشكاليات (إن وجدت) بين المستقلين والعملاء باحترافية عالية بما يضمن حقوق جميع الأطراف بعدل وإنصاف، وينتقل المبلغ إلى وضعية الأرباح التي يمكن سحبها بعد تلك المدة ليتمكن المستقل من سحبها إذا أراد عبر خدمة الباي بال PayPal كما ذكرنا.



تتيح لك المنصة خيارات تجميع أرباحك ضمن المنصة أو إرسالها يومياً بمجرد تجاوزها حاجز 10 دولارات.



كما تتضمن صفحة الرصيد قائمة بكافة المعاملات المالية الخاصة بالمستقل.

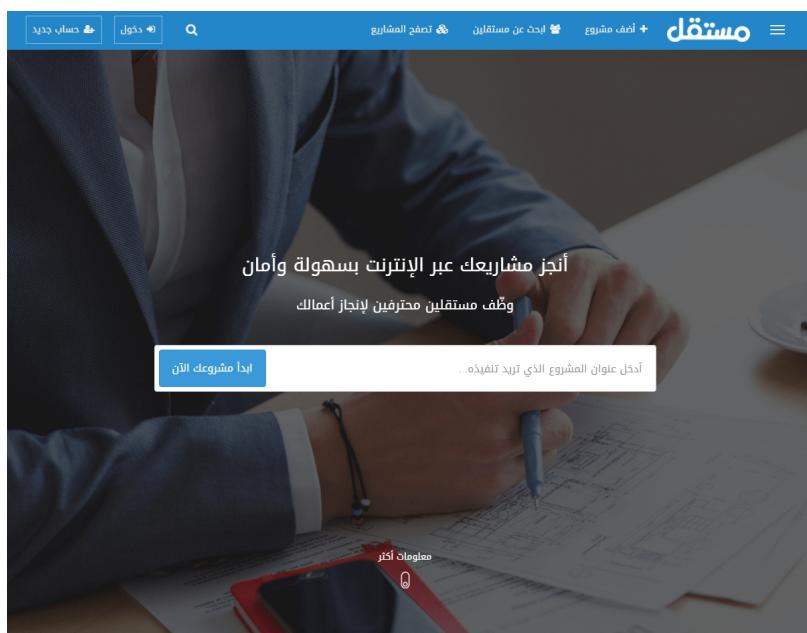
المعاملات المالية			
الربح من تنفيذ الطلب ...Vector تصميم شعارات LOGOs فكتور	659#	\$4.00 +	659# تصميم شعارات LOGOs فكتور
الربح من تنفيذ الطلب ... تصميم زرنامة (تقويم) مكتبة أو...	755#	\$4.00 +	755# تصميم زرنامة (تقويم) مكتبة أو...
الربح من تنفيذ الطلب ...Vector تصميم شعارات LOGOs فكتور	140#	\$8.00 +	140# تصميم شعارات LOGOs فكتور
الربح من تنفيذ الطلب ...Vector تصميم شعارات LOGOs فكتور	614#	\$4.00 +	614# تصميم شعارات LOGOs فكتور
الربح من تنفيذ الطلب ...Vector تصميم شعارات LOGOs فكتور	410#	\$12.00 +	410# تصميم شعارات LOGOs فكتور
الربح من تنفيذ الطلب ...Vector تصميم شعارات LOGOs فكتور	909#	\$4.00 +	909# تصميم شعارات LOGOs فكتور
الربح من تنفيذ الطلب ...Vector تصميم شعارات LOGOs فكتور	205#	\$4.00 +	205# تصميم شعارات LOGOs فكتور
إرسال الأرباح لحساب بابيل رقم الحوالة 580745Y#		\$26.00 -	580745Y# إرسال الأرباح
الربح من تنفيذ الطلب ... تصميم بطاقة أعمال	991#	\$4.00 +	991# تصميم بطاقة أعمال

10.2.4 مجتمع منصة خمسات

تستطيع الوصول إلى مجتمع خمسات من خلال القائمة الجانبية التي تظهر بالنقر على أيقونة القائمة أعلى يمين الصفحة على يمين شعار المنصة، ويتضمن المجتمع نماذج الأعمال التي ينفذها المستقلون كنوع من التسويق لأنفسهم، كما يحوي قسماً خاصاً بطلبات للخدمات غير الموجودة ضمن تصنيفات المنصة، إضافة إلى موضوعات أخرى ضمن مجتمع المنصة و مدرونتها التي تحوي مقالات مهمة حول مختلف المواضيع المتعلقة باستخدام المنصة وكيفية تحقيق المبيعات و اختيار الخدمات والتسويق وغيرها.

10.3 منصة مستقل

منصة **مستقل** هي إحدى منصات شركة **حسوب** أيضاً، وتحتختلف هذه المنصة من حيث طريقة العمل عن منصة خمسات، فهنا لا يعرض المستقلون خدماتهم بل يعرض أصحاب المشاريع والطلابين لخدمات المستقلين مشاريعهم ليتقدم المستقلون بعروضهم لتنفيذ هذه المشاريع، وتحتختلف القيمة بدورها أيضاً حيث أن المشروع يبدأ من 25 دولاراً فأكثر، وقد تصل قيمته للآلاف. بعد التسجيل بحساب حسوب الموحد تستطيع تسجيل الدخول إلى هذه المنصة مباشرة، وقد يتطلب منك اختيار اسم مستخدم في الدخول الأول إلى المنصة فقط كما ذكرنا من قبل.



10.3.1 لوحة التحكم في مستقل

تحتختلف شاشة العمل في مستقل عن خمسات حيث تعرض خمسات لك أهم الخدمات والفئات الخدمية على شاشتها الرئيسية بينما تعرض لك منصة مستقل لوحة التحكم الخاصة بك ويظهر فيها من أعلى يمين الصفحة صورتك الشخصية والتي سُمّهر بالعلامة الخضراء بعد توثيق هويتك في حسوب، وفي نفس السطر يظهر الرصيد الكلي والرصيد القابل للسحب، حيث تحتفظ المنصة بأرياحك عن المشروع الذي سلمته للعميل بعد الانتهاء منه بنجاح لأسبوعين من أجل ضمان حقوق كافة الأطراف إذا حدثت أي مشاكل، وهذا لا يكون رصيداً قابلاً للسحب، بل يكون من الرصيد الكلي.

أسفل هذا السطر ستكون خانة الرسائل الخاصة بالمشاريع مع العملاء وبجانبها تفاصيل المشاريع التينفذتها والتي تقدمت بعروض إليها وغير ذلك، يحق لك التقدم بعروض تصل إلى 10 مشاريع نشطة في نفس

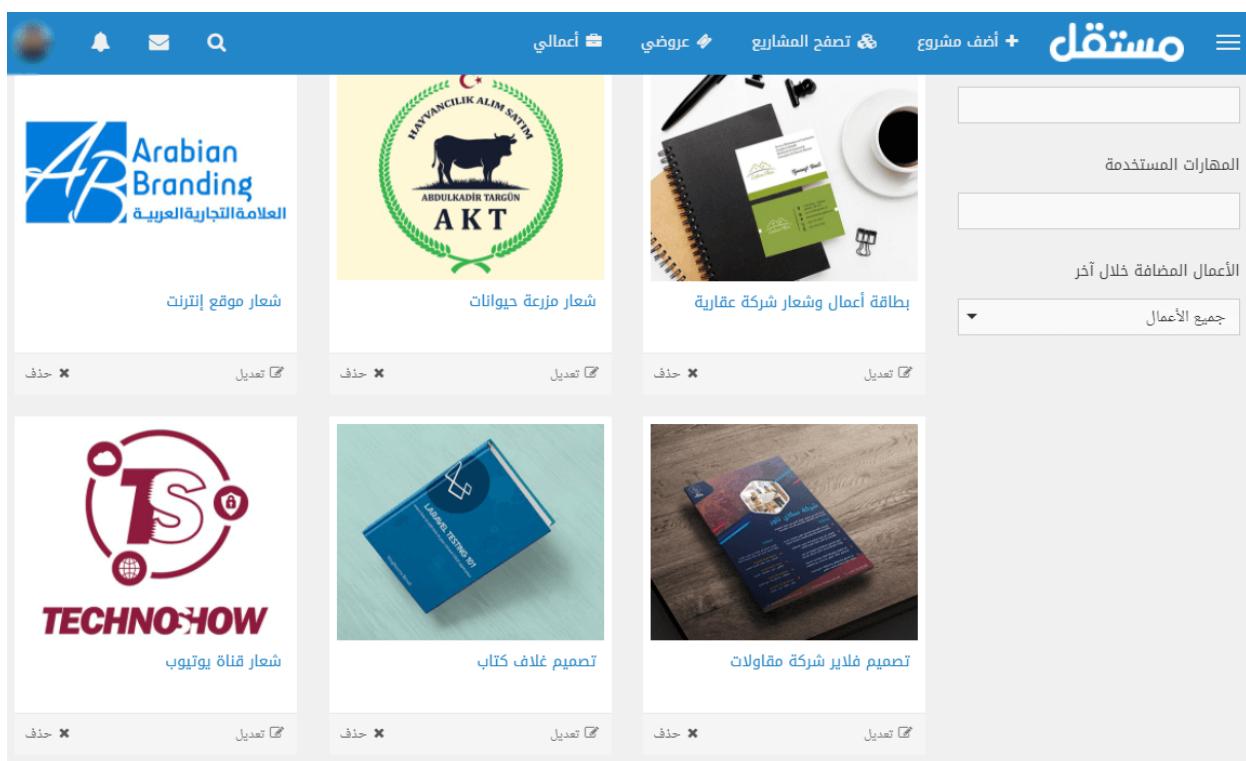
الوقت فقط وقت كتابة هذا الكتاب (اطلع على صفحة [الأسئلة الشائعة](#) لمزيد من التفاصيل). في السطر التالي تظهر خانة أعمالك، وهي أهم ما يجب عليك تحسينه والعمل عليه لتزيد فرصة حصولك على المشاريع.

The screenshot shows the 'Freelancer' platform interface. At the top, there are navigation links: 'أدلة' (Guides), 'عربجي' (Arabic), 'تصفح المشاريع' (Browse Projects), 'أضف مشروع' (Add Project), and a search bar. The user's profile picture and name 'Mohamed Ehab Shabani' are at the top right. The main area displays the following information:

- الرصيد القابل للسحب**: \$48.30
- الرصيد الكلى**: \$48.30
- الرصيد المعلق**: \$0.00
- الرصيد المتاح**: \$48.30
- العرض المتلقى**: 12
- العروض المتقدمة**: 131
- العرض المتاحة**: 0
- العرض المتفق عليه**: 39%
- العرض المستهدفة**: 40
- العرض المكتملة**: 51
- العرض المختار**: 0
- الرسائل الجديدة**: 0
- الرسائل الصادرة**: 2
- الرسائل الواردة**: 18
- أعمال**: 30
- أضف عمل جديد**
- مدونة مستقل**
- تعرف على كيفية نقل موقع وورديبس من استئنافه للأخرى؟**
- نشر منذ يومين و 18 ساعة**
- كيفية إضافة تحليلات جوجل إلى ووردبريس**
- آخر 13 من 450 من 450**

10.3.2 معرض الأعمال

ذكرنا في ما تقدم من الكتاب أن معرض الأعمال هو المفتاح الحقيقي للحصول على مشاريع ضمن المنصة، وهو ميزة وخدمة مقدمة من المنصة للمستقلين حيث يمكنك وضع معرض أعمالك هنا لعرضه رسميًا على جميع عملائك في أي مكان، كما يمكنك التسويق لنفسك كمقدم خدمات احترافية من خلال تسويق معرض أعمالك في مستقل في كل مكان من مواقع التواصل الاجتماعي ومواقع الإنترنت الأخرى، بل حتى عبر إضافة رابط له أو رمز QR مثلاً في بطاقة العمل الخاصة بك.



وهنا، لا تعرض أعملاً منخفضة الجودة بغرض زيادة عدد أعمالك، فالعملاء لا يهتمون إن كان لديك 100 عمل في معرض أعمالك، لأنهم غالباً لن يشاهدوها جميعها، فليكن عدد الأعمال وسطياً بين 25 إلى 50 عملاً، ورَكِّز على وضع أفضل أعمالك ضمن الأعمال العشرة الأوائل التي ستظهر في المعرض، ويمكنك تحقيق ذلك عبر إضافة أفضل أعمالك العشرة كآخر أعمالك في معرض الأعمال.

This is a form for adding a new job listing. It includes fields for 'أضف عنوان مناسب' (Add suitable address), 'أضف وصفة دقيقه ومختصرها العامل' (Add detailed description and brief summary), and 'رابط الفعل' (Link to the action). There are also sections for 'مدونة ممفردة' (Single blog post) and 'ملفات مرفقة إضافية' (Additional files attached). At the bottom, there is a note about embedding video links from platforms like Vimeo or YouTube, and a field for 'دد الملفات التي استخدمنا في هذا العمل' (List of files used in this work). A large blue 'نشر الآن' (Publish Now) button is at the very bottom.

ولإضافة عمل في المعرض، انتقل إلى [صفحة أعمال](#) ثم انقر على " + أضف عمل جديد" من لوحة التحكم أو انتقل إلى صفحة معرض أعمالك وانقر على الزر ذاته هناك. ستظهر لك صفحة إدخال عمل جديد، أضف العنوان المناسب والمميز للعمل ثم أضف شرحاً له والغرض منه وميزاته، وفي حال كان العمل يتضمن فيديو أو موقع إنترنت أو تطبيق هاتف محمول فيمكنك وضع رابط للعمل من الخانة التالية. حدد تاريخ

إنجازك للعمل وأخيراً حدد المهارات المستخدمة في تنفيذ العمل، هناك مهارات محددة مسبقاً يمكنك أن تختار من بينها أو أن تضيف مهارة خاصة بنفسك.

المهم هنا هو وضع الصورة المصغرة لهذا العمل بحيث يظهر العمل بأحلى حلقة ويجب أن تكون الصورة معبرة عن الخدمة المقدمة، وفي حال وجود أكثر من صورة للعمل يمكنك إضافة جميع الصور المتعلقة أيضاً.

10.3.3 تصفح المشاريع

بعد أن تكمل ملفك الشخصي في حساب وتوثق هويتك، وتنشئ معرض أعمال مميز، يمكنك الانطلاق إلى البحث عن المشاريع لتقديم عروضك، انقر على [تصفّح المشاريع](#) من الشريط العلوي للموقع، ستظهر لك صفحة المشاريع المفتوحة وهي تشمل جميع الاختصاصات المتاحة على المنصة، حدد خيار نوعية المشاريع التي تتقنها من الشريط الجانبي الأيمن لتظهر لك مشاريع المتعلقة بتخصصك فقط.

سيكون في يسار صفحة المشروع صورة صاحب المشروع واسمه - وهو عميلك المحتمل هنا، إضافة إلى الميزانية التي رصدها العميل لهذا المشروع والمدة الزمنية التي يريد أن ينفذ المشروع خلالها، أما على اليمين فشرح للمشروع يضعه صاحبه من خلال خانة تفاصيل المشروع التي يشرح بها العميل ما يحتاج إليه.

كما يضع العميل تحتها المهارات التي يتوقع توفرها لدى المستقل، ثم تجد خانة وضع العرض على المشروع، حيث تستطيع التقدم بعرضك على هذا المشروع وبعدها تظهر العروض المقدمة من قبل بقية المستقلين.

انظر المشاريع التي قد تتناسب بخبراتك ثم ادخل عليها وتصفحها بدقة.

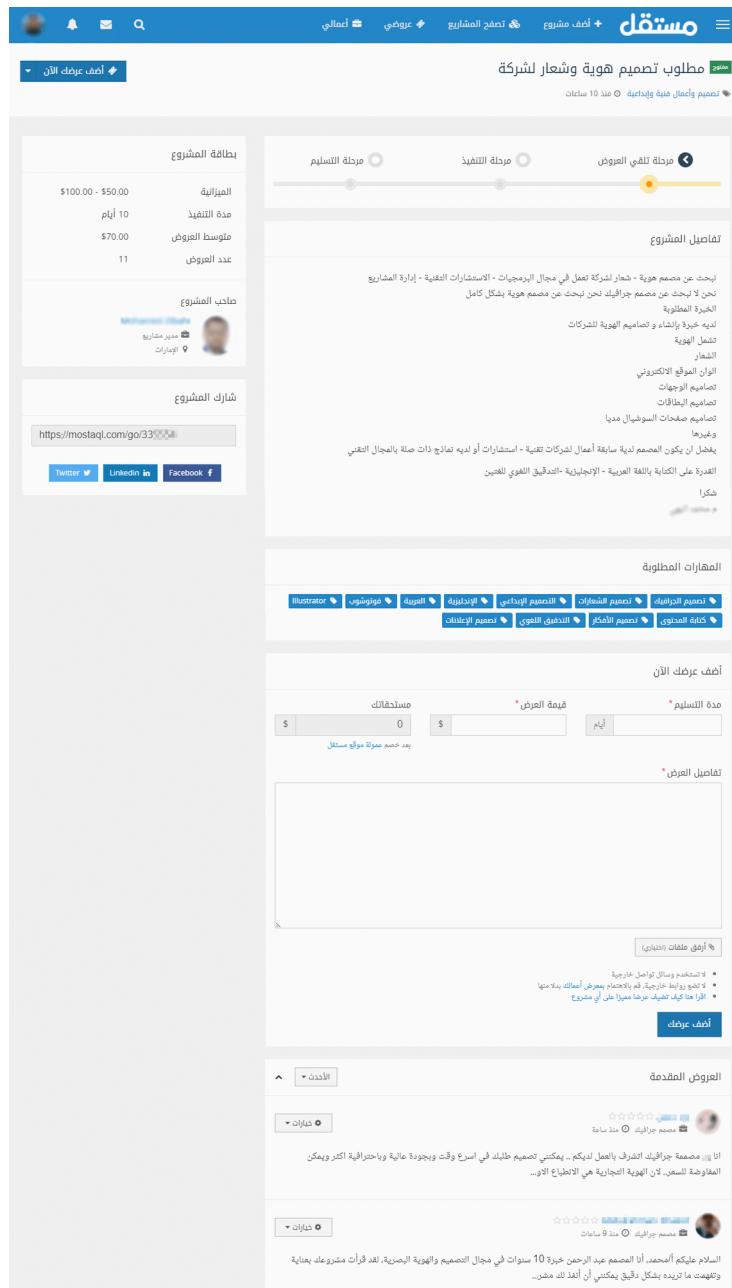
The screenshot shows the 'مستقل' (Freelancer) platform interface. At the top, there are navigation icons for notifications, messages, and search. The main header includes the platform name 'مستقل' and links for 'أضف مشروع' (Add Project), 'تصفح المشاريع' (Browse Projects), 'أعمالني' (My Work), 'عروضي' (My Offers), and 'الأحدث' (Latest). Below the header, a search bar is followed by a section titled 'المشاريع المفتوحة' (Open Projects) which lists five projects:

- تطوير هوية تجارية لمتجر قائم** by Abdullah Abdulrahman (30 views, 7 hours ago) - Description: أريد تصميم هوية تجارية ولو جو لمشروع قائم.
- مطلوب تصميم شعار وبواسترات لمتجر إلكتروني** by Reda Reda (32 views, 8 hours ago) - Description: أبحث عن مصمم لتصميم شعار لمتجر إلكتروني مع عدد 7 بواسترات مع إضافة حسابات التواصل الاجتماعي بها.
- تصميم واجهة لسوق فكما** by Ahmed Aqil (7 views, 8 hours ago) - Description: السلام عليكم مطلوب تصميم واجهة جميلة لسوق مقام بالفعل مع رسم 3d وزوايا لها.
- تصميم لوغو لمتجر الكتروني تقني** by سعيد احمد (34 views, 8 hours ago) - Description: تصميم لوغو لمتجر الكتروني تقني من حرف Q ويجب أن يكون تصميم الشعار عصري وجديد لا يقىد سوى اللون الأزرق بدرجة تناسب المتاجر الإلكترونية يمكنك فعل ماشاء.
- مطلوب فيديو رسوم متحركة تشرح فكرة مشروع** by ماهر كاسب (18 views, 8 hours ago) - Description: السلام عليكم ورحمة الله أنا لدي فكرة مشروع لستم مطاعم واريد شرح النظام عن طريق رسوم متحركة تشرح العملية خطوة بخطوة من دخول الزبائن الى تمام العملية واريدتها رسوم متحركة ياريت لو سمحتو وضي امثلة فيديو رسوم متحركة من عملك اذكر المدة التي تقدمها من تصميم...

On the right side, there are several filter categories with checkboxes:

- كلمات مفتاحية
- التصنيف
 - أعمال وخدمات استشارية
 - برمجة، تطوير الواقع والتطبيقات
 - تصميم وأعمال فنية وإبداعية
 - تسويق الكتروني ومهارات
 - كتابة، تدريب، ترجمة ولغات
 - دعم، مساعدة وإدخال بيانات
 - تدريب وتعليم عن بعد
- المهارات
- مدة التسلیم
 - أقل من أسبوع واحد
 - من 1 إلى 2 أسابيع
 - من 2 أسابيع إلى شهر
 - من شهر إلى 3 أشهر
 - أكثر من 3 أشهر
- الميزانية

وبعد التقدم بعرضك وموافقة العميل على العرض قد يتواصل معك العميل صاحب المشروع للاستفسار عن أمور تتعلق بالمشروع مثل فهمك للمشروع وكفاءتك وقدرتك على تنفيذ، وقد يتفاوض معك على السعر الذي طلبه في العرض، وإذا اتفقتما على شروط مرضية لكليهما يبدأ تنفيذ المشروع لفتح صفحة نقاش خاصة بالمشروع بين صاحب المشروع والمستقل وتنتهي بتسلیم المشروع من قبل المستقل لصاحب المشروع الذي يستطيع أن يقيّم المستقل وكذلك تستطيع أنت كمستقل أن ترد على هذا التقييم، ومن ثم تنقل الأرباح إلى قسم الرصيد المعلق للمستقل.



10.3.4 تفاصيل الرصيد

اضغط على صورة ملف الشخصي أعلى يسار الصفحة لتبثيق قائمة تتضمن خيار الرصيد، وستجد في صفحة الرصيد أربعة أنواع للرصيد وهي الرصيد الكلي وهو مجموع الأرصدة، والرصيد المعلق وهو الأرباح المحققة من تنفيذ المشاريع والتي لم يمضي عليها المهلة المحددة من قبل المنصة، والرصيد المتاح، وهو الرصيد الذي يمكن استخدامه لفتح مشاريع ضمن المنصة، وأخيراً الرصيد القابل للسحب وهو الرصيد الذي يستطيع المستقل أن يسحبه عبر البالي بال PayPal إلى حسابه الشخصي.

رصيد الحساب	الرصيد المكتسب	الرصيد الممتنع	الرصيد المالي	الرصيد الكلي
بدون الرصيد	سحب الرصيد			
	الرصيد القابل للسحب	الرصيد الممتنع	الرصيد المالي	الرصيد الكلي
\$48.30	\$48.30	\$0.00	\$48.30	

تتضمن المنصة [مدونة](#) غنية بالمقالات المفيدة في مختلف المجالات المتعلقة بالعمل الحر وإدارة الأعمال والتسويق والكثير من المقالات المساعدة والنصائح في استخدام المنصة وكيفية تقديم العروض الأفضل لزيادة فرص حصولك على الوظائف وتحصيل الأرباح. وإذا أردت تفصيلاً أكثر عن هذه المنصة وكيفية استخدامها، تستطيع قراءة دليل استخدام [مستقل](#) المجاني من أكاديمية حسوب.

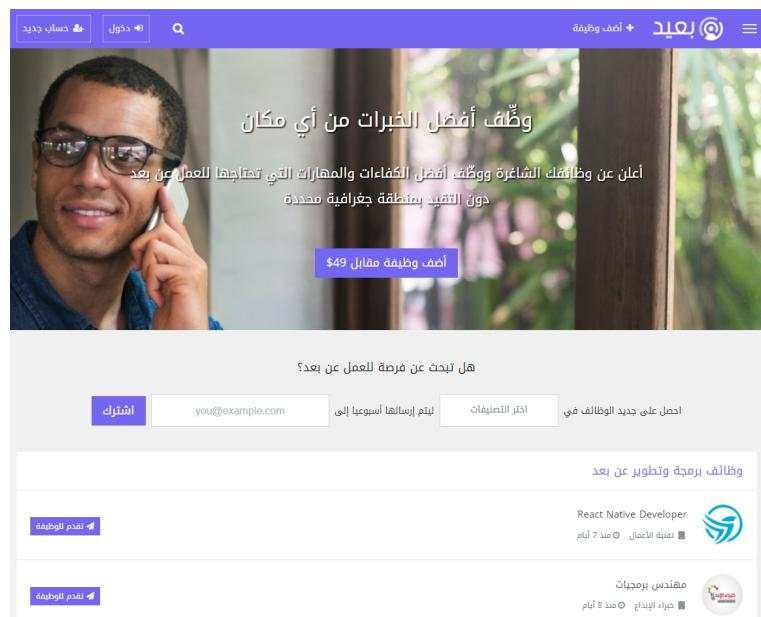
وبهذا نختتم الحديث عن منصات العمل الحر العربية لنتنقل للحديث عن منصة العمل عن بعد الرائدة في الويب العربي [ألا](#) وهي منصة بعيد.

10.4 منصة بعيد

على عكس منصات العمل الحر مثل خمسات ومستقل، فإن منصة [بعيد](#) مخصصة للعمل عن بعد، حيث تطرح الشركات والمؤسسات الوظائف الشاغرة لديها شرط أن تكون بنمط العمل عن بعد في المنصة ليتقدم الراغبون في الحصول عليها بطلباتهم.

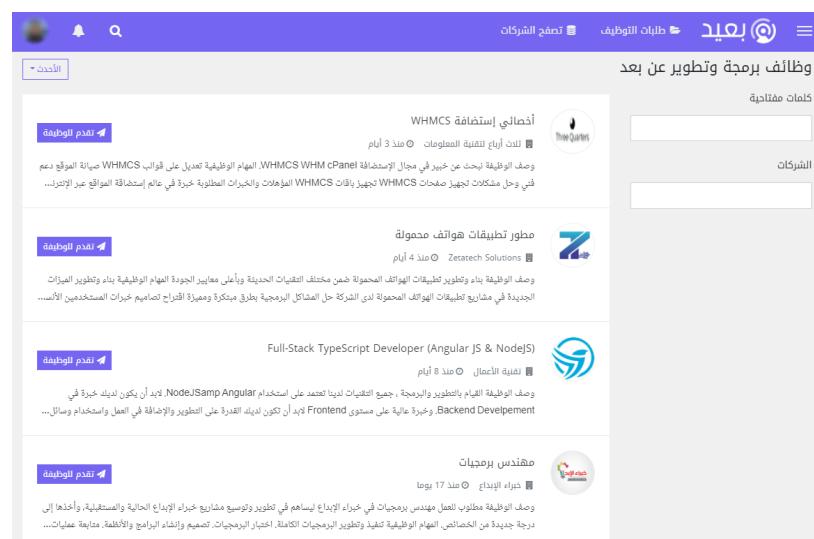
يتعين على العامل عن بعد الالتزام بقواعد الشركة التي توفرها ضمن دليل العاملين أو ضمن النظام الداخلي للشركة إذ سيصير أحد أفرادها العاملين، فسيتعرض للعقوبات الإدارية في حال ارتكابه للمخالفات، كما يتضمن الدليل نظام المكافآت والحوافز والعقوبات والإجازات والزيادات الدورية على الراتب وكل ما يتعلق بأمور العمل التنظيمية.

بعد التسجيل في حساب حسوب الموحد تستطيع تسجيل الدخول إلى هذه المنصة مباشرة، وقد يطلب منك اختيار اسم مستخدم في الدخول الأول إلى المنصة فقط واختيار نوع الحساب وستركز هنا على حساب "باحث عن عمل" وسيطلب منك أيضاً تحديد تخصصك ومسماك الوظيفي.



10.4.1 آلية عمل المنصة

تقوم الشركات والمؤسسات بطرح الإعلانات عن الوظائف الشاغرة لديها بحسب الاختصاصات المتاحة على المنصة، وهي البرمجة والتطوير والتسويق والكتابة والترجمة وإدارة الأعمال والدعم الفني والتصميم. ويمكنك التوجه مباشرة إلى القسم الذي يتضمن اختصاصك لمشاهدة عروض الوظائف المطروحة ضمن هذا الاختصاص، وستجد طلبات توظيف اختصاصات متنوعة في كل مجال من المجالات، مثل مهندس برمجيات أو مطور تطبيقات للهواتف المحمولة وغيرها من الموجود في قسم البرمجة والتطوير مثلاً، كما في الصورة التالية.



وعند الضغط على أحد هذه الطلبات ستظهر لك صفحة الطلب بعنوان الطلب في الأعلى ثم يليها وصف الوظيفة المطلوبة ثم المهام الوظيفية التي يجب على العامل عن بعد تنفيذها والعمل بها، ثم تعرض الشركة المؤهلات الواجب توفرها في المستقل وقد يطلب إبراز شهادات جامعية إضافة إلى الخبرات السابقة، ثم تذكر الشركة مواصفات العمل مثل ساعات العمل والإجازات وطبيعة العمل، ثم طريقة التوظيف التي توضح الشركة فيها مراحل التوظيف التي يجب أن يمر بها العامل ليتمكن من الحصول على الوظيفة، ثم تظهر مميزات العمل وهي المزايا التي يحصل عليها العامل من خلال العمل في الشركة، وأخيراً المعلومات المطلوبة من العامل للتقدم إلى الوظيفة.

توضح الصورة التالية تفاصيل وظيفة بسمى "مصمم جرافيك" مذكور فيها كل التفاصيل المتعلقة بالوظيفة بدءاً من المهام الوظيفية والخبرات والمؤهلات المطلوبة، مع توضيح طريقة التوظيف بالإضافة إلى ذكر شروط العمل ومميزاته وكيفية التقديم عليه، فماذا بقي؟ لم يبق سوى التقديم على هذه الوظيفة:-).

وصف الوظيفة
تحت عن مصمم أو مصممة جرافيك للعمل مع ستديو مخصوص بتصميم أهاي.
المهام الوظيفية

- تصميم منتجات وأدوات ورقية للأطفال
- تصميم الالكتروني للمطبخ والماء
- تصميم مشغولات السوشيال ميديا
- تصميم جزءي لمختبر الإيكولوجي

المؤهلات والخبرات المطلوبة

- خبرة في برنامج المستودور بشكل خاص وبرامج أخرى بشكل عام
- خبرة في تصميم المطبخ المطبوخة
- خبرة في التصميم للأطفال
- مهارات المونشن وتحويل الفيديو تعتبر إضافية إن وجدت

مواصفات العمل

- العمل دوام كامل 8 ساعات يومياً
- الإجازة الأسبوعية يومان
- العمل يتم عن بعد عبر الاوتورنت

طريقة التوظيف

- مقابلة عبر الاوتورنت
- تدوين حديث
- تقديم عرض العمل

شروط العمل

- عدم دشارة الملفات بأي موقع أو منصات التواصل الاجتماعي
- جميع المدرجات ومفاتيح المصدرة وأفكارها ملك الشركة ولا تعود ملكيتها للموظف
- الابتعاد بوقت تنفيذ المهام

ميزات العمل

- إجازة يومان في الأسبوع
- راتب ٤٠٠ ريال قابلة للزيادة حسب جودة ملف محفظة الأعمال
- زيادة سنوية في الراتب
- راتب إضافي في شهر رمضان
- مكافأة سنوية تصرف نهاية كل سنة ميلادية

المعلومات المطلوبة

- ملف السيرة الذاتية
- رابط معرض الأعمال وحسابك على Behance, Dribbble إلخ وجد portfolio
- ملف محفظة الأعمال

التقديم للوظيفة

نظام كتبة التقديم المحدثة

خطاب التوظيف *

ملينا أنه مهم بهذه الوظيفة، ما أعمم عبارتك، وعذلي لستطيع تقديمها

إضافة ملفات هنا

اسكب الملفات هنا

أو انقر للذكيار بروبا

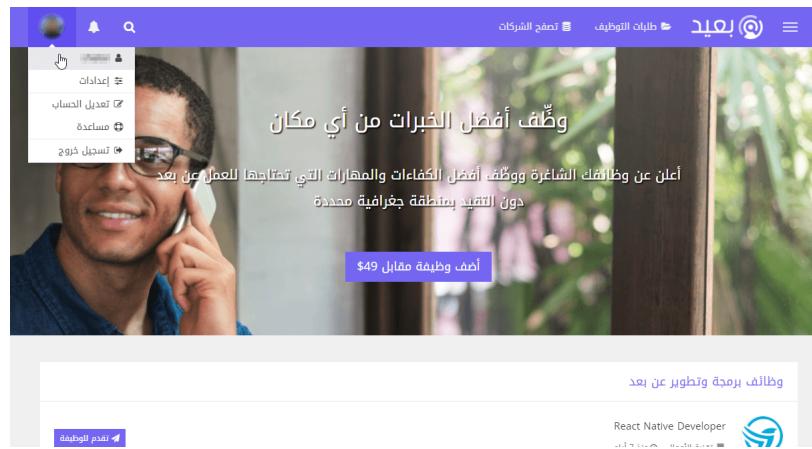
الاحتياطات المسروقة pdf, doc, docx

50MB

إرسال

10.4.2 تجهيز الملف الشخصي

لإثارة اهتمام الشركات والمؤسسات تجاهك وزيادة نسبة قبول طلبات التوظيف بالنسبة لك، يجب أن تبني ملفاً شخصياً قوياً، فهو أساس النجاح في الحصول على وظيفة ضمن إحدى الشركات عبر منصة بعيد. اضغط على صورتك أعلى يسار الموقع ثم اضغط على اسمك.



اضغط على زر "تعديل".



ابن ملفك الشخصي الذي يتضمن نبذة تعريفية عنك، واتكتب فيها سيرتك المهنية ومعلومات عامة عنك، يمكنك إضافة عناصر جديدة أو تعديل العناصر السابقة وإزالتها من خلال أزرار العناصر المختلفة أسفل لوحة الملف الشخصي. أضف الخبرات التي تمتلكها.

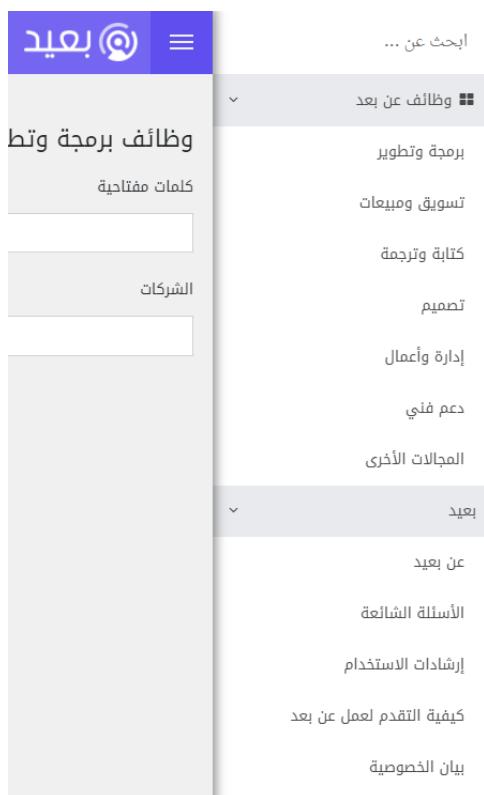
يمكنك إضافة عنصر قائمة جديدة من الأسفل بعنوان مهاراتك لتضع فيها المهارات التي تمتلكها أو أن تضيف قائمة تتضمن البرامج التي تحترف العمل عليها، وأضف الشهادات العلمية التي حصلت عليها سواء كانت من جهات تعليمية حكومية أو خاصة أو حتى الدورات التدريبية التي تلقيتها، وأضف أفضل أعمالك وأميزها، ثم أضف روابط لمعرض أعمالك في مستقل وحساب خدماتك في خمسات وموقعك الشخصي وأي روابط ذات صلة بأعمالك. حاول أن يجعل ملفك الشخصي حافلاً بالمعلومات عنك وعن أعمالك ومهاراتك وإمكانياتك دون إسهام ممل ولا تفاصيل تجعل القارئ لها يتوه فيصرف نظره عنها.

وإنني أنصحك هنا بمعاملته مثل السيرة الذاتية تماماً فما هو إلا نسخة رقمية منها فقط، وفي هذا أرشدك إلى سلوك من يقرأ هذه السير وينظر فيها ليقيم أصحابها، إذ حدث أني أرسلت إلى أحدهم ليقيمه لما علمته عنه من خبرته في تقييم العاملين في بعض المؤسسات العربية والأجنبية التي عمل فيها من قبل. فلما أرسلت

إليه سيرتي قرأها ثم رد علي أنها لا تصلاح كسيرة ذاتية، فقد وضعت فيها "سيرتي" كلها بما تعلمته وما درسته وما عملت فيه، لكنه أخبرني أنني إذا كنت مهندساً مثلـاً لكتبني أتقدم لوظيفة تعليق صوتي أو سائق اختبارات أو مترجم، فماذا يعني الشركة التي أتقدم لها إن كنت أعظم مهندس في التاريخ إن لم أكن سأتقدم إلى وظيفة مهندس؟! فهي ستبحث عن أي شيء متعلق بالمجال الذي ستوظفك فيه فقط، ويجب أن يجيب ملفك الشخص عن سؤال المفظ: "ما الذي يجعلني اختارك للعمل على هذه الوظيفة؟"

وإليك صورة عن [نموذج سيرة ذاتية](#) مضافة على موقع بعيد وفق التفاصيل التي ذكرناها عليك في الأعلى
لمحمد زاهر شalar لتطلع عليها وترى ما يمكن الوصول إليه.

كذلك تتضمن المنصة أيضاً إرشادات الاستخدام والأسئلة الشائعة وشرحاً مفصلاً عن كيفية التقدم للعمل عن بعد إضافة إلى صفحة عن المنصة وصفحة بيان الخصوصية والتي يمكننا الوصول إلى عبر القائمة اليمنى من خلال أيقونة القائمة أعلى يمين الصفحة.



10.5 خلاصة الفصل

يوجد العديد من مواقع العمل الحر العربية والأجنبية عبر الإنترنت، إلا أن منصات العمل الحر والعمل عن بعد التي تديرها شركة حسوب هي الأكثر تميزاً ونشاطاً في الوطن العربي بما أنها خدمات من العرب إلى

العرب، فلست في حاجة إلى لغة أجنبية إذا لم تكن الخدمة التي تريد تقديمها تتعلق بتلك اللغة، كما أن فرص الحصول على عمل عن بعد وتنفيذ المشاريع وتقديم الخدمات أكبر من خلال هذه المنصات.

وتحمي هذه المنصات بأنها حازت على ثقة ملايين المستخدمين العرب سواء كانوا من المستقلين أو الباحثين عن العمل أو كانوا من أصحاب المشاريع والأعمال والشركات، وذلك لاتباعها نهجاً صارماً في إدارة الأعمال والمشاريع والخدمات والعروض بما يضمن حقوق جميع الأطراف دون تحيز ومن خلال تقديم خدمة عمالء رائدة ومتخصصة تضم نخبة من المختصين والمحترفين في شتى المجالات.



أكبر موقع توظيف عن بعد في العالم العربي

ابحث عن الوظيفة التي تحقق أهدافك وطموحاتك
المهنية في أكبر موقع توظيف عن بعد

تصفح الوظائف الآن

خاتمة الكتاب

إننا نرجو في نهاية هذا الكتاب أن تكون قد أطلعتناك على أبعاد هذا الطريق لتعرف مبدأه ونتهائه، فإن الم قبل على أمر بغير هدى ولا دليل ولا مرشد قد يفرق بين شروح وتفاصيل وجوانب شتى، ويقلل الأمر عليه فيرى أنه لا يستطيع إتيانه، وأنه بحر كبير لا شاطئ له، أو أن العمل الحر يحتاج إلى مهارات ليست عنده، أو تغره تلك الصور المنمقة للمستقلين ذوي الواقع والحسابات الشخصية والعلاقات الكبيرة والمساريع الكثيرة والتقييمات من سبقوه فتحده نفسه أنه لن يستطيع الفوز بعملاء إذا نزل في سوق فيه أمثال من يراهم ويهرون به بمعارض أعمالهم.

لكن أعلم أن لكل شيء بداية، وإنك إن أخلصت في طلبك وبذلت أسبابك متبعا الإرشادات التي فصلناها فيما تقدم من الكتاب فإنك ستتجنب كثيراً من الزلات التي وقعنا فيها من قبلك، وإنما نريك مواضعها مشفقين أن تكرر نفس أخطاءنا، وراجين أن تنجز ما عملناه في وقت أقل منا، وبأسلوب أفضل، وتقييمات أحلى وأجمل.

وهو مجال عمل كغيره، ولعلك لن تقابل بمثل الاستهجان الذي قوبلنا به حين دخلناه قبل بضع سنين إذ كان جديداً ومستحدثاً على أسلوب العمل المعتمد من خروج كل يوم إلى العمل ثم العودة آخر النهار متسلخ الشياط منهك الجسد حاملاً طلبات المنزل في يدك! وكنا نعاني الأمررين في شرح طبيعة عملنا عن بعد لمن حولنا وقتها.

لكن الآن وبعد إلزام الدول للشعوب بالبقاء في المنازل من أجل الحد من انتشار الوباء، تعرف أغلب الناس طوعاً أو كرهاً إلى أسلوب العمل عن بعد، وأضطر كثير منهم إلى دخول سوق الإنترنت ليقدموا خدماتهم بشكل مستقل بعد إنهاء عقودهم مع شركاتهم بسبب تقليل الشركات لنفقاتها.

فلن تشعر بالغرابة التي كانت تحيط بهذا المجال، بل ربما تجد رفيقاً أو اثنين في الحي الذي تسكن فيه، بل ربما في البناءة التي تسكن فيها، تتجاذب معه أطراف الحديث حول هذا المجال.

ونهيب بك أن تأخذ هذا العمل على محمل الجد، فإنك تعرض نفسك في سوق يُؤرشف فيه كل شيء ويُحفظ ولا يمحى بسهولة، لتفكر جيداً قبل الإقدام على كل خطوة، وقبل رفع أي صورة، وكتابة أي كلمة على الإنترنط، فوجودك الرقمي على الإنترنط كشخص عادي يختلف عن وجودك كعامل مستقل، إذ يبحث العمالء في كل حركة وسكنة لك من تاريخك على الويب، سواء في معرض أعمالك أو في حساباتك الاجتماعية.

ذلك، ولن تُعدم مصادر لتعلمك ما تريده وتحتاج إليه في [أكاديمية حسوب](#)، من مقالات في العمل الحر والتعامل مع العمالء والتسويق لنفسك ولعملك، والبرامج والأدوات التي ستستخدمها الآن أو لاحقاً، مما لم يسع مقام هذا الكتاب أن نذكرها فيه، وإن كنا قد أحلنا إلى بعض مقالاتها للاستزادة.

بل إن لم تكن مهاراتك تكفي للدخول إلى هذا السوق فستجد دورات تعلم التصميم أو البرمجة أو تعطيك مدخلاً إلى علوم الحاسوب، بلسان عربي مبين، وبشرح سهل وبسيط، مع متابعة من القائمين على الأكاديمية لمسيرة تعلمك إلى حين إنجازك للمساق التعليمي.

فاستعن بالله وتوكل عليه، واعلم أن العلم بالتعلم، وأن الجلم بالتحلّم، وليس المرء يولد عالماً، وأن لكل مجتهد نصيب، والحمد لله رب العالمين.

بيكاليكا



هل تطمح لبيع منتجاتك الرقمية عبر الإنترنٌت؟

استثمر مهاراتك التقنية وأطلق منتجًا رقميًّا يحقق لك دخلًا عبر بيعه على متجر بيكاليكا

أطلق منتجك الآن

أحدث إصدارات أكاديمية حسوب

