

العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد

دراسة تطبيقية على عينة من العاملين عن بُعد عبر شبكة الإنترنت

د. دعاء أحمد توفيق محمد (*)

د. حمد الله أحمد كيلاني (**)

مستخلص:

يستهدف البحث الحالي التعرف على العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد حيث اعتمد البحث في تفسير القضية الراهنة على منظوري المجتمع الشبكي، والحدائثة السائلة. واستعان البحث بالمنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد وتم تطبيق أداة استبيان إلكترونية على عينة من العاملين عن بُعد قوامها (٢٤٢) مفردة، وتطبيق دليل مقابلة إلكتروني على عشر حالات للعاملين عن بُعد

وتوصل البحث إلى أن العمل عن بُعد هو تأويل لبعض صور العمل الواقعي في ظل الحدائثة السائلة؛ لأنه يتم بطريقة إلكترونية من المنزل وهو ما يعكس السيولة والمرونة، ولم تعد الهيمنة في المجتمع الشبكي تقتصر على تملك وسائل الإنتاج، بل على النظم المعلوماتية والمعرفية.

العوائد الاجتماعية: تراجع العلاقات الاجتماعية المباشرة مع الزملاء؛ بسبب نقص التفاعلات الشخصية وتبادل المعرفة بمتوسط ٢.٢٥ وانحراف معياري ٠.٦٤٩.

العائد على قيم الفرد: تنمية القدرة على الانضباط الذاتي بمتوسط ٢.٤٠ وانحراف معياري ٠.٦٣٢. تنمية الثقة بالنفس والخبرة العملية بمتوسط ٢.٣٣ وانحراف معياري ٠.٦٩٨.

المعوقات الاجتماعية: محدودية البنية التحتية الرقمية، مثل أجهزة الكمبيوتر والخوادم عالية الأداء، والافتقار إلى الأجهزة الإلكترونية إلى جانب انخفاض مستوى المهارات الرقمية بشكل عام بمتوسط ٢.٢٣ وانحراف معياري ٠.٧٢٠. مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد: إقامة دورات تدريبية لتنمية قدرة الأفراد على استخدام وسائل التقنية بمتوسط ٢.٤٥ وانحراف معياري ٠.٦١٨، الاهتمام بالدعم الفني بمتوسط ٢.٣٨ وانحراف معياري ٠.٧٠٢.

أوصى البحث بضرورة خلق فرص لتبادل المعارف والخبرات بين زملاء العمل للتغلب على تقليص التفاعل المباشر والعزلة بينهم، من خلال الترويج للمناقشات والعمل الجماعي مثل فكرة virtual coffee time القهوة الافتراضية على موقع المؤسسة virtual workplace.

الكلمات المفتاحية: العائد الاجتماعي - العمل عن بعد

(*) أستاذ علم الاجتماع المساعد - كلية التربية - جامعة عين شمس.

(**) أستاذ علم الاجتماع المساعد - كلية الآداب - جامعة أسيوط.

The social return of telework. An applied study on a sample of remote workers over the internet

Abstract:

The current research aims at identifying the social return of telework. The research relied on the interpretation of the current issue on the perspectives of the networked society and liquid modernity. The research used the descriptive analytical approach to describe and analyze the social return of telework. An electronic questionnaire tool was applied to a sample of (242) teleworkers and an electronic interview guide was applied to ten cases of teleworkers. The research concluded that telework is an interpretation of some images of realistic work in the light of liquid modernity because it is done in an electronic way from home, which reflects fluidity and flexibility. Dominance in the networked society is no longer limited to owning the means of production, but rather to information and knowledge systems. Social dividends: decline in direct social relationships with colleagues; Due to lack of personal interactions and knowledge sharing with a mean of 2.25 and a standard deviation of 649. Return on individual values: Developing the ability to self-discipline with an average of 2.40 and a standard deviation of 632. Developing self-confidence and practical experience with an average of 2.33 and a standard deviation of 698. Social constraints: limited digital infrastructure, such as computers and high-performance servers, and the lack of electronic devices, in addition to the low level of digital skills in general, with an average of 2.23 and a standard deviation of 720. Technology with an average of 2.45 and a standard deviation of 618, interest in technical support with an average of 2.38 and a standard deviation of 702. The research recommended creating opportunities for exchanging knowledge and experiences between co-workers to overcome the reduction of direct interaction and isolation between them by promoting discussions and teamwork such as the idea of virtual coffee time on the virtual workplace.

Keywords: social return - telework

المقدمة:

يعد العمل عن بُعد من مجالات العمل المستحدثة في أوائل القرن العشرين فقد ساعد انتشار وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتسارع إلى وجود تغيير جذري في الفعل الاجتماعي والنشاط الاقتصادي وأصبح العالم بمثابة قرية صغيرة يسهل التجول في جميع أنحاءه خلال ثوان معدودة.

تطور مفهوم العمل عن بُعد بشكل كبير في الزمن المعاصر، خصوصاً في البلدان المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛ ففي الولايات المتحدة الأمريكية وصل عدد الموظفين الأمريكيين الذين يمارسون العمل عن بُعد في عام ٢٠٠٦م إلى (٤٥) مليون موظف؛ إذ أصبح استخدام مفهوم العمل بعيداً عن المكتب أكثر انتشاراً عبر التسهيلات التكنولوجية الرقمية التي تتطور بصورة مستمرة. (Gajendran, Harrison, 2007)

كما أدى تطور التكنولوجيا إلى تطور مفهوم العمل عن بُعد، أو العمل في المنزل، حيث تتعدد الوظائف التي تُمكن الشخص من تحقيق ذلك، حيث تقوم فكرة العمل عن بُعد على القيام بالأعمال بطريقة إلكترونية من المنزل مع الخضوع لعملية الإشراف والرقابة والتوجيه من صاحب العمل في كيفية العمل ووقته وقدر الإنتاج ونوعه، سواء أتم هذا الإشراف والتوجيه مباشرة عن طريق تردّد صاحب العمل على منزل العامل أو بطريقة غير مباشرة، أي بواسطة وسائل الاتصال؛ كالهاتف والإنترنت، وغيرها. (سعد، ٢٠١٠م، ص ٣٤).

وفي عام ٢٠١٣م أصدرت منظمة العمل الدولية بالتعاون مع "المؤسسة الأوروبية لتحسين ظروف المعيشة والعمل" دراسة عنوانها "العمل من أي مكان في أي وقت: الآثار على عالم العمل"، وجاء فيها أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة "أحدثت ثورة في العمل والحياة اليومية في القرن الـ ٢١"، إضافة إلى "تسهيل الاتصالات بين المعارف والأصدقاء من دون شرط الانتقال الفعلي"، و"بات من الممكن تيسير مفهوم "العمل بأجر من دون شرط التزام أماكن العمل التقليدية". (report2013 International Labor Organization). وفي عام ٢٠١٩م، قدمت ٦٩٪ من الشركات الأمريكية شكلاً من أشكال العمل عن بُعد، و ٢٧٪ قامت بذلك بدوام كامل لإدارة الموارد البشرية. (Chang et al., 2021, Williams, N, 2021).

أما في ٣٠ يناير ٢٠٢٠م، أعلنت منظمة الصحة العالمية تفشي COVID-19 وأعلنت حالة الطوارئ في ١١ مارس ٢٠٢٠م، وصنفتها على أنها جائحة. فاضطر ملايين من الناس

حول العالم للعمل من المنزل عندما نفذت الحكومات التدابير لاحتواء انتشار فيروس كورونا الجديد، مثل الحجر الصحي الإلزامي. وأصبح العمل عن بُعد وسيلة مثالية لحماية الموظفين من انتشار فيروس كورونا والحفاظ على استمرارية العمل، حيث يمكن للموظفين أداء مهامهم اليومية على أكمل وجه وهم في المنزل، ويهدف هذا الإجراء إلى تقليل أي اتصال جسدي أو تواصل غير ضروري أو تجمعات يمكن أن تؤدي إلى انتشار أكبر لفيروس كورونا. بالإضافة إلى ذلك، أدركت المنظمات أن التحول إلى العمل عن بُعد قد يعد تغييرًا طويل المدى كطريقة عمل معيارية. توازى ذلك مع النداءات التي فرضتها الثورة المعلوماتية على بيئة العمل، حيث أحدثت تغييراً واضحاً في مفاهيم العمل التقليدية من خلال تنظيم "العمل عن بُعد" الذي أثبت نجاعته في مكافحة انتشار الجائحة، بل يتم الحديث عن الاستمرار بهذا النظام حتى يصبح دائماً حتى بُعد. مرحلة التعافي من الجائحة من خلال توسيع نطاق التحول الرقمي في جميع المجالات.

وأشارت هيئة الإحصاء الكندية، مسح القوى العاملة ٢٠٢١م إلى أن ٩٠% من العاملين الجدد عن بُعد بإنجازاتهم على الأقل العمل بالساعة في المنزل كما فعلوا في المكتب. ويفضل ٨٠% العمل نصف ساعاتهم على الأقل من المنزل بمجرد انتهاء الوباء. (Tahsin Mehdi and René Morissette, 2021)

فيما يتعلق بالعلاقة بين العمل عن بُعد والأداء الوظيفي، توصلت دراسة (Thulin et al., ٢٠١٩م) إلى أن العمل عن بُعد يعمل على زيادة الإنتاجية لأن العمل بعيداً عن المكتب يجنب مقاطعات زملاء العمل. ومع ذلك، حددت دراسات أخرى أن العمل عن بُعد لا يؤدي بالضرورة إلى تحسين الإنتاجية أو الرضا الوظيفي بسبب الاضطرابات الأسرية والعزلة الاجتماعية (2018, Jackson, L. T. B., & Fransman, E).

من المتوقع أن تصل نسبة العاملين عن بُعد إلى ٧٣% من العاملين بحلول عام ٢٠٢٨م. هذه الزيادة الهائلة في غضون سنوات قليلة من الآن ستعني إلى حد كبير فرص عمل أكثر مرونة، وهذا يعني أيضاً أن العمل عن بُعد أصبح أكثر شيوعاً حتى في مختلف الصناعات في جميع أنحاء العالم. (GULLP report, 2022).

أولاً: مشكلة البحث:

تغير سوق العمل بشكل جذري على مستوى العالم؛ نتيجة ما يشهده من تطور تكنولوجي، وبنية معلوماتية في مجال العمل يمثل نتاجاً للتطور الصناعي والتكنولوجي.

كما تبنت العديد من المؤسسات العمل عن بُعد في ظل إرهابات الثورة الصناعية الرابعة،

وما تتطلبه من انتشار عالمي، وتسويق إلكتروني، والاعتماد على المعلومات في أداء وتطوير العمل، حيث التحول الرقمي، وتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والطباعة ثلاثية الأبعاد وغيرها.

تتيح الثورة الصناعية الخامسة للشركات والمؤسسات والمنظمات تبني أحدث التقنيات وتطبيقها، وتعديل طريقة عمل المؤسسة بناءً على هذه التقنيات؛ مما يمكنها من التكيف مع المتغيرات العديدة والمختلفة من حولها، كما يُمكنها من الإبداع والابتكار ويزيد من قدرتها على المنافسة والبقاء والصمود. (دراسة الجدع، ٢٠٢٢م).

ووفقاً لتقرير المنتدى الاقتصادي العالمي الصادر عام ٢٠١٨م فإن الوظائف التقليدية كانت تشكل نسبة ٤١% من إجمالي الوظائف كالأعمال اليدوية وإدخال البيانات والسكرتارية والحجوزات، ووظائف المحاسبة والمراجعة وخدمة العملاء والخدمات البريدية. وسوف تبدأ هذه الوظائف التقليدية بالتراجع بنسبة ٢٦%. وستبدأ مجموعة أخرى من وظائف "العمل عن بُعد" والتي كانت تشكل نسبة ٨% في عام ٢٠١٨، بالصعود والازدياد سنوياً لتصل إلى نسبة ٢١% في مجالات: التجارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، الخدمات الطبية، الخدمات اللوجستية والتوزيع، وهندسة البرمجيات مما سيؤدي إلى ظهور اتجاهات عمل جديدة ونمو أسواق توظيف ناشئة بالتبعية وفرص عمل أكثر (شليلر، ٢٠١٩: ٧٨).

العمل عن بُعد هو أحد الأعمال التي انتشرت بكثرة في العصر الحديث بسبب تطور وانتشار التقنية والتكنولوجيا والشبكة المعلوماتية (الإنترنت) وشملت عدة مجالات من الأعمال الإدارية والمحاسبة والتصميم الجغرافي والخدمات الاستشارية والتعليم والبنوك والقضاء وغيرها، وأصبح العمل عن بُعد أسلوب عالمي سائد في أغلب الدول وغير مفهوم العمل التقليدي وأصبح العمل عن بُعد سبباً في تقدم كثير من المجتمعات ورفي التعامل فيها. تباينت نتائج الدراسات السابقة إلى حد ما حول العلاقة بين العمل عن بُعد وقيمه أو فوائده أو العائد منه (Kuruzovich, J., Paczkowski, W., Golden, T. D., Goodarzi, S., & Venkatesh, V, 2021. وذلك وفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي وأنه يؤثر إيجاباً: يزيد الإنتاجية، وتقليص أوقات التنقل إلى مكان العمل وتقليل مشتتات الزملاء وتقسيم الوقت بين الواجبات المنزلية ومهام العمل وما بين دراسات توصلت إلى أن العمل عن بُعد يؤثر سلباً على العلاقات الأسرية بالانشغال عنها والعزلة الاجتماعية وانخفاض التفاعل مع زملاء العمل (Abdel Hadi, S., Jackson, L. T. B., & Fransman, E. I. 2018

(Bakker, A. B., & Hauser, J. A. 2021,

ويمثل العمل عن بُعد أهمية في ظل التطور التكنولوجي، واستخدام وسائل التكنولوجيا في العمل عن بُعد من خلال التواصل بين العاملين ورؤساء العمل، كما تؤدي بعض الأزمات الصحية إلى الاتجاه للعمل عن بُعد، وذلك أن المجتمع التقليدي قد تراجع أمام المجتمع الشبكي، كما انتقل المجتمع من الحداثة الصلبة إلى الحداثة السائلة تلاشت فيها الحدود الزمانية والمكانية. كما أن هناك علاقة جدلية بين العمل عن بُعد وعوائده الاجتماعية، حيث تؤثر هذه العوائد في العمل عن بُعد، كما يؤثر العمل عن بُعد فيها. وذلك أن هذا العمل يتم في الأسرة أو أماكن خارج العمل في محيط العلاقات الاجتماعية.

وتتحدد مشكلة البحث في الكشف عن واقع العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد .

ثانياً: أهمية البحث:

تحدد أهمية البحث في جانبين هما:

- ١- أهمية علمية: يمكن أن تمثل الدراسة الحالية - - مساهمة ذات صلة إلى الأدبيات الموجودة في العمل عن بُعد لندرة الدراسات التي تناولت العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد - سد الفجوة المعرفية لفوائد العمل عن بُعد خاصة في ظل تعزيز الاتصالات عبر الإنترنت والتقنيات الداعمة لها والرغبة العالمية للتحويل لاقتصاد أكثر اخضراراً.
- ٢- أهمية تطبيقية: يعد مبدأ إشراك أصحاب المصلحة ومشاركتهم أحد السمات الرئيسة للتخطيط واتخاذ القرار والتنفيذ لكل من إطار سياسة العمل ٢٠٢٠م، وخطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠م من خلال تعزيز مرونة المجتمع ومناقشة التحديات التي يتعين على السياسات معالجتها لتعظيم مكاسب العمل عن بُعد كما يلي:-
- توضيح خارطة العوائد الاجتماعية للعمل عن بُعد، وهو ما يرصد واقع العمل عن بُعد، ويوضح تأثيراته على الفرد والأسرة والمجتمع، وعلى مؤسسة العمل، بما يساعد على تطوير هذا العمل، ويؤكد على فوائده الاجتماعية، ومعوقاته.
- تساعد المخططین وواضعي السياسات بالإمداد بمعلومات حول الجدوى الاجتماعية للعمل عن بُعد من أجل الحصول على أقصى المنافع والمزايا الممكنة، بما يسهم في صنع سياسات أكثر وعياً في المستقبل.
- تُساعد في تنمية الوعي المجتمعي حول أهمية العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على المستويات (الفردية - المجتمعية - المؤسسية).

- يسهم في تقييم القيم والعلاقات والمزايا الاجتماعية المتولدة عن العمل عن بُعد، والعمل على تحسينها، وزيادة فاعليتها ومردودها.

ثالثاً: أهداف البحث وتساؤلاته وفروضه:

يستهدف البحث الكشف عن العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد ويتفرع منه عدة أهداف:

الهدف الأول: وصف واقع ممارسة العمل عن بُعد ومتطلباته.

ولتحقيق هذا الهدف يمكن طرح التساؤلات التالية:

(١) ما علاقة ممارسة العمل عن بُعد بانتشار كوفيد ١٩؟

(٢) ما متطلبات العمل عن بُعد؟

الهدف الثاني: الكشف عن العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على مؤسسات العمل .

ولتحقيق هذا الهدف يمكن طرح التساؤلات التالية:

(١) ما تأثير العمل عن بُعد على تطوير البنية التقنية للمؤسسات؟

(٢) ما فائدة العمل عن بُعد في توفير إطار تنظيمي لتحديد مهام العمل؟

(٣) ما تأثير العمل عن بُعد على تطوير أساليب العمل الإداري؟

الهدف الثالث: تحديد العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على الأسرة.

ولتحقيق هذا الهدف يمكن طرح التساؤلات التالية:

(١) ما عائد العمل عن بُعد على العلاقات الاجتماعية بين أفراد الأسرة؟

(٢) ما عائد العمل عن بُعد على التوازن بين مهام العمل ومتطلبات الأسرة؟

(٣) ما عائد العمل عن بُعد على نفقات الأسرة؟

الهدف الرابع: الكشف عن العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على الأفراد.

ولتحقيق هذا الهدف يمكن طرح التساؤلات التالية:

(١) ما مردود العمل عن بُعد على كفاءة أداء العاملين؟

(٢) ما العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على اكتساب المهارات؟

٣) ما مردود العمل عن بُعْدٍ على مستوى اجهاد العاملين؟

الهدف الخامس: تحديد العائد الاجتماعي للعمل عن بُعْدٍ على العلاقات الاجتماعية.

ولتحقيق هذا الهدف يمكن طرح التساؤلات التالية:

١) ما مردود العمل عن بُعْدٍ على العلاقات الرسمية بين زملاء العمل؟

٢) ما مردود العمل عن بُعْدٍ على العلاقات غير الرسمية بين زملاء العمل؟

٣) ما مردود العمل عن بُعْدٍ على العلاقات بالأقارب والأصدقاء؟

الهدف السادس: رصد المعوقات الاجتماعية للعمل عن بُعْدٍ.

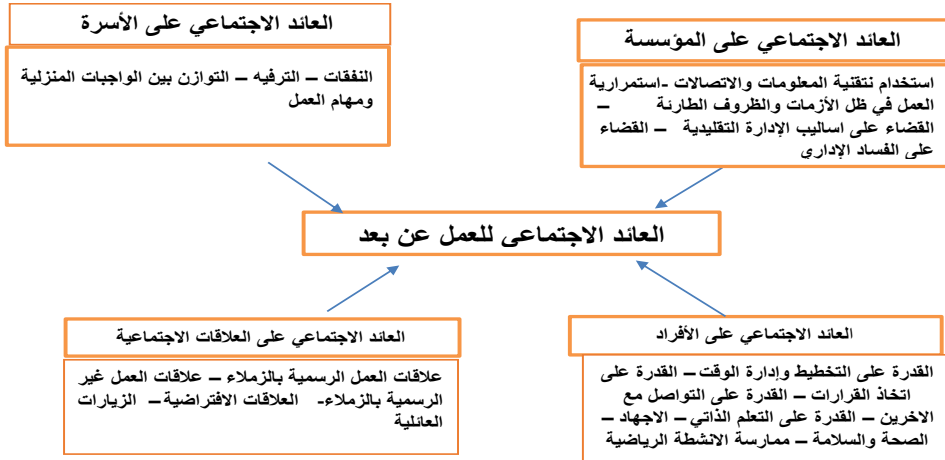
ولتحقيق هذا الهدف يمكن طرح التساؤلات التالية:

١) ما تأثير العمل عن بُعْدٍ على الصحة البدنية والعقلية للعاملين؟

٢) ما تأثير العمل عن بُعْدٍ على العزلة الاجتماعية؟

٣) ما تأثير الدعم الفني على العمل عن بُعْدٍ؟

الهدف السابع: محاولة التوصل إلى مقترحات لزيادة العائد الاجتماعي للعمل عن بُعْدٍ



شكل رقم (١) نموذج البحث

رابعًا: مفاهيم البحث:

(١) مفهوم العائد الاجتماعي SOCIAL Return :

يعرف العائد الاجتماعي في المعجم الوجيز لغةً أنه "ما يعود بالربح"، ويشير العائد في قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية إلى أنه العائد الدوري الذي يحصل عليه الفرد في نهاية كل فترة زمنية محددة (جلي، ٢٠١٧م، ص ٨)

تم تصميم المفهوم الأولي للعائد الاجتماعي وتطبيقه من خلال تمويل المؤسسات الخيرية للبرامج الاجتماعية من أجل قياس وإثبات تأثيرها الاجتماعي أو إثباتها لإنجازاتهم لمؤسساتهم الذي يفسر الأشياء التي يصعب قياسها، لعدم وجود سوق مباشر السعر (أي الأصول غير الملموسة)، على سبيل المثال كقيمة المعرفة أو التراث أو الاحترام، السعادة، الكرامة. (Krlev G, Münscher R 7

والعائد الاجتماعي في الاصطلاح: مجموعة من الإجراءات تهدف لتطوير الاتجاهات الاجتماعية للأفراد وتشجيعهم على معرفة الأفكار الجديدة واكتساب المعلومات المفيدة، وتكوين المهارات العملية، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات، وبحسب العائد الاجتماعي على أساس طرح التكلفة الاجتماعية من العوائد والمزايا الاجتماعية (عبد الدايم، ٢٠٠٥م، ص ١٣) ولكن هناك توجه آخر يتجاوز أدوات التقييم الاقتصادي التقليدية، من خلال النظر في القيمة المنتجة للعديد من أصحاب المصلحة في الثلاثة أبعاد (النتيجة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية) ويخلص إلى أن العائد على الاستثمار الاجتماعي (SROI) يمثل فرصة مثيرة للاهتمام لتقييم الاستثمارات عبر القطاعات المختلفة (Nicholls J, Lawlor E, 2009)

ويمكن قياس العائد الاجتماعي كفيًا بتقدير تأثيره على الفرد والمجتمع؛ وذلك عن طريق ثلاث مراحل أساسية لعملية القياس وهي: (الحوسني، الحاييس، ٢٠١٥م، ص ٥٤)

المرحلة الأولى: التعريف، وتحديد الصفة أو الخاصية موضوع القياس: بتطلب قياس صفة ما تحديد مفهومها إجرائياً، وفق مجموعة من المؤشرات، وتحديد مكوناتها على نحو دقيق، وتحديد بعض الأنماط السلوكية الدالة عليها.

المرحلة الثانية: تحديد العمليات الإجرائية اللازمة للاستدلال على الصفة موضوع القياس، ويتم في هذه المرحلة اتخاذ مجموعة من العمليات اللازمة للاستدلال على الصفة، كتصميم أداة

قياس ملائمة تتألف من مجموعة من الفقرات أو العبارات أو المهام التي تشير إلى الصفة، وتستدعي الأنماط السلوكية الدالة عليها بشكل مستمر.

المرحلة الثالثة: التقدير الكمي للصفة موضوع الاهتمام؛ وذلك باستخدام وحدة قياس مناسبة، وتُعد الدرجة وحدة القياس لأداء الفرد، ويحدد الدرجات التي يحصل عليها الفرد على أداة القياس مدى امتلاكه للصفة موضوع القياس.

يُشير العائد الاجتماعي إلى:

مشاركة أصحاب المصلحة Stakeholders (أولئك الذين يشعرون بالتغيير نتيجة لذلك، سواء أكان إيجابياً أم سلبياً) من أجل تحديد النتائج المهمة وإعطاء قيمة value لها من خلال الأساليب النوعية الكيفية (Gair C, 2009) (أو من خلال الأداء الإنتاجي للعمال في المهام الموكلة إليهم، والتي يمكن قياسها من حيث نتائجها، ويبدو أنها ناتجة عن البعض مزيج من المهارات والجهد والفرص) (Salomon, B., & Agbaeze, E. K. 2019).

وبالتالي يمكن تعريف العائد الاجتماعي إجرائياً "ممارسة العمل عن بُعد، متطلبات العمل عن بُعد، القيمة الاجتماعية المضافة على المؤسسة، وعلى الأفراد، العائد الاجتماعي على الأسرة، وعلى العلاقات الاجتماعية للفرد".

(٢) مفهوم العمل عن بُعد Telework :

يعرّف الزومان وآخرون العمل عن بُعد بأنه "وسيلة للعمل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بحيث يتم أداء العمل بمعزل عن المكان الأصلي، إذ العمل عن بُعد ليس وظيفة بحد ذاته ولكنه وسيلة لأداء العمل". (الزومان وآخرون، ٢٠٠٤م، ص ٥٨)

العمل عن بُعد هو وسيلة لأداء العمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات بعيداً عن مكان العمل التقليدي، وهو أحد الحلول الحديثة القادرة على تنويع أشكال الأعمال، وابتكار طرق إنجاز جديدة تسهم في تطوير وإعادة تنظيم أساليب العمل الإداري بشكل أكثر فعالية. (الرشيد، ٢٠٠٥م، ص ١٠٥).

كما عرّف على أنه: إنجاز العمل من موقع بعيد عن مكان عمل الشركة باستخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة: الحاسب، والإنترنت، الهاتف المحمول، والفاكس. (اليافي والعمرى، ٢٠١٣م، ص ٧٤) (Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (٢٠٠٧). (Nakrošienė, A, 2019).

ويتمثل العمل عن بُعد في "إنجاز العمل من مكان بعيد عن جهة العمل سواء من المنزل أو مكان آخر باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، بدون الانتقال لجهة العمل إلا في حالات قليلة، وعدم الخضوع لمواعيد الحضور والانصراف، وضوابط العمل التقليدية"

خامساً: الدراسات السابقة:

يمثل عرض الدراسات السابقة أهمية في معرفة من درس ماذا، وكيف درسه، وفي أي سياق تمت دراسة موضوع البحث، والأبعاد التي تم التركيز عليها، والقضايا التي لم تدرس من قبل. وتعرض الباحثة لبعض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث الحالي فيما يلي:

هدفت دراسة **جمعة جاسم خلف (٢٠٢٢م)** إلى تنمية الوعي بأهمية العمل عن بُعد أن أصبح شائعاً لدى العديد من الدول. وقد أثبتت المعطيات التي أسفرت عن العمل بُعد نجاحه من ناحية الإنتاج، فضلاً عن الإخلاص في العمل، إذ حرر العاملين من الصراع اليومي عند الذهاب للعمل مع حركة المواصلات واختناقتها، إذ اتسمت فترة أداء العمل عن بُعد أكثر مرونة من العمل التقليدي، كونه غير مرتبط بساعات عمل محدودة، إضافة إلى زيادة الوعي بأهميته عند المرأة، التي تعد هي الأكثر استفادة من آليات نظامه، إذ جمعت بين واجباتها الأسرية من دون التعارض مع واجبات عملها، ورغم المميزات ومحاسن العمل عن بُعد، إلا أن يواجه تحديات اجتماعية واتصالية.

هدفت دراسة **نجلاء محمود المصليحي (٢٠٢٢م)** إلى التعرف على تجربة العمل عن بُعد في مصر، والتعرف على العوامل والتحديات المؤثرة عليها. وتنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية، ويتكون مجتمع البحث من العاملين في مجال العمل عن بُعد في مؤسسات حكومية وخاصة؛ وقد بلغ عددهم ١٠٥ موظفاً، ومقابلة ٢٠ مديراً في مجال العمل عن بُعد في قطاعات مختلفة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات من خلال استبانة وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، كما تم الاستعانة بدليل المقابلة للحصول على بيانات كيفية للوصول إلى معلومات أكثر عمقا. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن العمل عن بُعد حقق التزام العاملين، وأن غالبية عينة الدراسة تجمع ما بين العمل الافتراضي والواقعي، وأن هناك اتصالات منتظمة تتم لمتابعة وإنجاز العمل، وأن مؤسسة العمل الحقيقية تقوم بالتقييم بشكل واقعي من خلال رصد الإنجاز والالتزام بالحضور. وكشفت النتائج أن العمل عن بُعد أسهم في توفير الوقت، وساعد في حفز الشغل والإنتاج، كما بدا أن

معظم العاملين عن بُعد لم يعملوا بشكل أفضل من المنزل. وأنه لا يوجد مواعيد للراحة التي كانت متبعة في العمل التقليدي. وكشفت النتائج أن العمل عن بُعد كان سببا أساسيا في الابتعاد عن الواقع المعاش والحياة العامة لدى الكثيرين منهم. وأوضحت النتائج تأكيد غالبية العينة ضعف البنية التحتية للإنترنت في مصر وعدم قدرتها على الاستمرار في العمل من خلال الإنترنت، وعموما أكدت النتائج إقرار العينة أن العمل الافتراضي هو المستقبل".

وتناولت دراسة **حامد جودت أصرف (٢٠٢١م)** تقييم أثر العمل عن بُعد في ظل انتشار جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)؛ على الأداء المؤسسي لدائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والعديد من الأساليب الإحصائية منها تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل [العمل عن بُعد] وهي: مستوى معرفة العاملين بالعمل عن بُعد، توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية، مستوى الدعم اللوجستي، والمحفزات والمبادرات الحكومية، وبين المتغير التابع المتمثل في الأداء المؤسسي. وقد كشفت نتائج الدراسة أنه يوجد تأثير عند مستوى دلالة ٠.٠٥ لمستوى معرفة العاملين في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان بالعمل عن بُعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) على الأداء المؤسسي للدائرة، في حين أكدت نتائج الدراسة أنه لا يوجد تأثير عند مستوى دلالة ٠.٠٥ لمدى توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية للعمل عن بُعد في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) على الأداء المؤسسي للدائرة، وكذلك بينت أنه يوجد تأثير عند مستوى دلالة ٠.٠٥ لمستوى الدعم اللوجستي للعمل عن بُعد في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) على الأداء المؤسسي للدائرة، وأكدت نتائج الدراسة أيضا أنه يوجد تأثير عند مستوى دلالة ٠.٠٥ للمحفزات والمبادرات الحكومية للعمل عن بُعد في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) على الأداء المؤسسي للدائرة. في حين قدمت الدراسة العديد من التوصيات لتعزيز العمل عن بُعد مما يسهم في تطوير الأداء المؤسسي للهيئات والمؤسسات بشكل عام ودائرة البلدية والتخطيط بشكل خاص.

أما دراسة **محمود حسين أبو جمعة (٢٠٢١م)** فقد هدفت إلى التعرف على أثر العمل عن بُعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية بأبعاده على أداء موظفي المركز الوطني لحقوق الإنسان-الأردن بناء على الرضا الوظيفي بأبعاده. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت

الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في المركز الوطني لحقوق الإنسان - الأردن، وتمثلت عينة الدراسة من الموظفين التنفيذيين في المركز والبالغ عددهم (٣٠) موظفاً تنفيذياً، حيث وزعت عليهم الاستبانة الخاصة بالدراسة وتم استرداد (٢٧) استبانة واستبعاد استبانتين لعدم صلاحيتهما للتحليل وتم تحليل (٢٥) استبانة، اعتمدت الدراسة على عدد من الأساليب الإحصائية ومنها تحليل الانحدار المتعدد والبسيط واختبار (T) وتحليل التباين الأحادي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر إيجابي للعمل عن بُعد - كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية بأبعاده المختارة لهذه الدراسة - على أداء موظفيه بأبعاده المختارة لهذه الدراسة، في المركز الوطني لحقوق الإنسان - الأردن. أوصت الدراسة بضرورة إيجاد استراتيجية وخطة عمل طوارئ لتهيئة المركز الوطني لحقوق الإنسان وكوادره للعمل عن بُعد عبر إمداده بالتقنيات والتدريب وشبكات الاتصال اللازمة؛ وذلك لسرعة الاستجابة؛ ويكون جاهزاً للتحويل للعمل عن بُعد في الحالات الاستثنائية التي تمكن هذا المركز من الصمود أمام التحديات الحالية والمستقبلية.

حللت دراسة (Angela María, 2021) تأثير العمل عن بُعد على تحقيق التوازن بين الحياة المهنية (Work Life Balance (WLB وبين رعاية الأسرة والإشراف على احتياجاتها (FSSB and family supportive supervisor behavior أثناء جائحة كورونا، وطبقت استمارة استبيان على (٥١٩) من العاملين عن بعد وتم إجراؤها في كولومبيا في الإدارة الوسطى في شركات الخدمات الكبيرة من القطاع الخاص، وتوصلت إلى أن العمل عن بُعد عمل بلا حدود يولد ضغوطاً مهنية وعاطفية وزاد مخاطر الإصابة بالإكتئاب، عدم مغادرة المنزل وعدم التفاعل مع الزملاء ولكنه أكثر مرونة ويوفر وقت التنقل ولا توجد علاقة بين العمل عن بُعد والتوازن بين مهام العمل والواجبات المنزلية وقت الجائحة لأن جميع أفراد الأسرة تواجدوا بالمنزل .

وحللت دراسة (Eline Moens, et, al, 2021) الواقع والمأمول من العمل عن بُعد في ظل جائحة كوفيد ١٩ فقامت بإجراء مسح الويب على عينة قوامها ١٤٠٠٥ قوامها من موظفي فلمنكا الذين تقل أعمارهم عن ٦٥ عاماً، وتوصلت إلى أن ٦٥.٤% يعتقدون أن العمل عن بُعد له تأثير إيجابي قوي بشكل عام ويحقق التوازن بين الحياة والعمل و ٤٨.٨% يعتقدون أنه يقلل الإرهاق والإجهاد المرتبط بالعمل و ٥٦.٣% يحسن كفاءتهم في الأداء، ٥٠.٧% يزيد من

تركيزهم في العمل ويتفق ما سبق مع دراسة Charalampous, M, 2019، ولكنه يعيق التطور المهني ٢٩.٤%، يضر بعلاقاتهم بزملائهم ٥٧.٥%.

حللت دراسة Ruben , Bianchi , Miguel ,Rafael (٢٠٢١م) العوامل التي تشكل القرار لاعتماد العمل عن بُعد: المزايا، العيوب والقوى الدافعة والتحديات؛ وذلك في مواجهة واحدة من أكثر الأوبئة تحدياً لطريقة العمل التنظيمية (COVID19)، حيث أكدت على أن المنظمات تكافح من أجل الدعم التشغيلي والاستراتيجي. اعتماد العمل عن بُعد Remote Work (RW) أخذ في الازدياد لأسباب اقتصادية أو ميزة تنافسية أو حتى كاستجابة وبائية، ووضع خطة لاستمرار العمل. تم إجراء ١٢٩ مقابلة نوعية مع محترفي القراءة والكتابة، واستنتج المؤلفون أن خفض التكلفة والمرونة لتعزيز التوازن بين العمل والحياة أكثر المخرجات إيجابية، وأبرزت أن مشاكل الاتصال والتقنية، ومشكلات الإدارة، من أكثر التحديات التي تواجه العاملين عن بُعد، إضافة إلى ضعف العلاقات بين العاملين.

هدفت دراسة McLaughlin, McTaggart (٢٠٢٠م) التركيز على تحديات المنظمات للعمل عن بُعد بما يُسهم في معالجة نقص المعرفة عنه في حالات الأزمات، والتعرف على عوامل النجاح الحاسمة عند الأخذ به وتحدد تساؤل البحث في: ما هي العوامل التي تُعد الأكثر أهمية عند العمل من المنزل أثناء COVID-19، وأكدت الدراسة على العزلة الاجتماعية كأحد الجوانب السلبية عند العمل من المنزل، أثر هذا على البعض أكثر من الآخرين، مع عدم وجود بعض المشاركين. الإبلاغ عن أي تأثير سلبي لقلّة التفاعل الاجتماعي مع الزملاء. وأكدت على ضرورة مراجعة ممارسات الإدارة وإدراك أن ما قد يكون ناجحاً في بيئة العمل في الموقع، قد يتطلب التغيير في بيئة افتراضية. وأوضحت كيف يمكن للمنظمات من خلال معالجة هذه المشكلات تحسين تجربة العمل عن بُعد.

استهدفت دراسة (Kazekami 2020) الكشف عن أسباب تأثير العمل عن بُعد على إنتاجية العمل، أجريت الدراسة في اليابان، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (١٧١) عاملاً وعاملة في الشركات التي شملتها الدراسة، وأظهرت النتائج أنه كلما كانت ساعات العمل مناسبة فإن إنتاجية العمل تزيد، بينما يقل الإنتاج مع ساعات العمل الطويلة جداً أن إنتاجية العمل تقل، وتبين الأثر الإيجابي للعمل عن بُعد في زيادة رضا العامل عن الحياة الوظيفية، مما يؤثر على زيادة إنتاجيته. كما أوضحت الدراسة أن العمل عن بُعد يعد

أفضل من ناحية الكفاءة لتحسين الإنتاجية حيث إن العمال لا يستغرقون وقتاً طويلاً في وسائل المواصلات للانتقال للعمل.

أما دراسة عيسى (٢٠١٨م) فقد استهدفت معرفة الطريقة المناسبة لعمل المرأة عن بُعد بالمجتمع السعودي (مجتمع الخرج نموذجاً)، وكشف التحديات التي تعيق العمل عن بُعد للمرأة السعودية؛ لاقتراح إجراءات لازمة للتغلب على تلك التحديات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات المستمدة من الاستبانة التي تم تصميمها وتوزيعها على عينات الدراسة، وقد استخدمت الدراسة عينة مكونة من فئات شملت المسؤولين الحكوميين، ومسؤولي الشركات بمحافظة الخرج، والأقسام النسائية بجامعة سطاتم بن عبد العزيز وطالبات العمل وجهات التوظيف بمحافظة الخرج. وأظهرت النتائج في المحور الأول من الدراسة (التحديات) ارتفاع نسبة تحديات العمل عن بُعد عند أرباب العمل وجهات التوظيف فجاء في المرتبة الأولى خوف المديرين التقليديين من ضياع الشكل التقليدي للمؤسسة، كما كان عدم القدرة على تنظيم الوقت ومقاومة المديرين للتغيير، خوفاً على مناصبهم من أهم التحديات، وفي الحلول أظهرت الدراسة أن التفاعل المستمر بالتوجيه بين المؤسسة والمستهدف من العمل عن بُعد ووجود برامج توجيه مستمرة طوال فترة العمل من أهم الحلول لمواجهة التحديات.

هدفت دراسة مصطفى محمود الصميدعي (٢٠١٧م) إلى قياس أثر العمل عن بُعد على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع البيانات وتصنيفها، إذ تم تصميم أداة الدراسة والتي تمثلت في الاستبانة، لجمع البيانات من عينة الدراسة، ومن ثم تحليلها عبر برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.v22) وتكون مجتمع الدراسة من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، في حين تمثلت عينة الدراسة من (٥٤) شركة تم اختيارها عشوائياً، أما وحدة المعاينة فتمثلت في جميع العاملين عن بُعد في الشركات آنفة الذكر وكان عددهم (١٣٢) عاملاً. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى عالٍ من الكفاءة في اعتماد العمل عن بُعد في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، فضلاً عن وجود مستوى عالٍ من الكفاءة في أداء العاملين في هذه الشركات، كما أظهرت النتائج وجود أثر مهم ودال إحصائياً للعمل عن بُعد في أداء العاملين لدى الشركات محل الدراسة. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات لعل أبرزها ضرورة تعزيز اهتمام الشركات بأهمية العمل عن بُعد لما له من فوائد كبيرة للشركات وللعاملين وللبيئة على حد سواء.

وتناولت دراسة زيرن وأمير حسني (Zarrin & Amirhosseini, 2014) المتطلبات التي يجب أن تتوفر في المؤسسات بجميع أنواعها لتطبيق نظام العمل عن بُعد، كما هدفت الدراسة إلى محاولة تحديد أهم العوائق والحدود التي تواجه مشاريع العمل عن بُعد، حيث تكونت عينة الدراسة من (١٣٨) فرداً، وقد تم توزيع استبانة الدراسة عليهم، وتوصلت الدراسة إلى أن سنّ القوانين والتشريعات لضبط نظام العمل عن بُعد، هي من أهم المعوّقات والعوامل بنفس الوقت التي تؤثر على نظام العمل عن بُعد، إضافة إلى أهمية المخاطرة ومحدودية الأماكن؛ كعاملين يؤثران على تطبيق نظام العمل عن بُعد.

أجرى قوقاب وآخرون (Quoquab & others, 2013) دراسةً هدفت إلى اكتشاف تصوّرات الموظفين في ماليزيا حول نظام العمل عن بُعد، استخدمت الدراسة أسلوب المقابلة، وطُبِّقت على عينة عددها (٧٣) موظفاً، وكان من أبرز نتائج الدراسة أن هناك عدة أبعاد تؤثر سلباً على تطبيق نظام العمل عن بُعد؛ كتماسك الفريق والتنشئة الاجتماعية ودعم البنية التحتية، بالإضافة إلى الإشراف المباشر على الموظفين، ومن ناحية أخرى، فقد أظهرت الدراسة العوامل الإيجابية لتطبيق نظام العمل عن بُعد؛ كتوفير الوقت اللازم للانتقال إلى العمل وتجنب الازدحام المروريّ والإسهام في التخفيف منه، بالإضافة إلى خفض التكاليف والحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الأسرية، كما توصلت الدراسة إلى أن تطبيق نظام العمل عن بُعد يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين وإكسابهم مزيداً من الثقة.

تعقيب:

حاولت الدراسات السابقة الكشف عن تصوّرات الموظفين حول نظام العمل عن بُعد، وتنمية الوعي بأهميته، وقياس أثره على أداء العاملين والموظفين، ومعرفة الطريقة المناسبة لعمل المرأة عن بُعد، وأثر العمل عن بُعد على أداء الموظفين، وتقييم أثر العمل عن بُعد في ظل انتشار جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)؛ على الأداء المؤسسي، والتعرف على العوامل والتحديات المؤثرة على العمل عن بُعد، والمتطلبات التي يجب أن تتوفر في المؤسسات بجميع أنواعها لتطبيق نظام العمل عن بُعد.

وفيما يتعلق بالإجراءات المنهجية فقد استخدمت غالبية الدراسات المنهج الوصفي التحليلي المصليحي (٢٠٢٢)، أصرف (٢٠٢١)، أبو جمعة (٢٠٢١)، عيسى (٢٠١٨)، الصميدعي (٢٠١٧). وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات في دراسات أبو جمعة (٢٠٢١) عيسى (٢٠١٨) الصميدعي (٢٠١٧) (Zarrin & Amirhosseini, 2014)

واستخدمت دراستي المصليحي (٢٠٢٢) Quoquab& others,2013 أسلوب المقابلة وتوصلت الدراسات السابقة لعدة نتائج منها؛ أن العمل عن بُعد له متطلبات أهمها الإنترنت وتنمية المهارات والخبرات، وأنه يؤدي إلى التوازن بين متطلبات العمل واحتياجات المنزل، والتغلب على مشكلة المواصلات. وأن العمل عن بُعد ما زال يواجه بعض التحديات سواء تحديات فنية، أو تحديات تتعلق بالتدريب والدعم، وغير ذلك من خدمات الاتصال. وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في:

- دراسة العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على (الأفراد - الأسر - مؤسسات العمل).
- الاعتماد على منظوري المجتمع الشبكي، والحدثة السائلة في تفسير قضية البحث.
- رصد معوقات ومتطلبات العمل عن بُعد.
- اختيار عينة عمدية من موقع (عمل عن بُعد https://www.facebook.com/groups/freelance.arab.jobs/?ref=share&mi_bextid=NSMWBT) يهتم بمجال العمل عن بُعد ويسمح لأعضائه بنشر كافة الوظائف المتعلقة بالمهام المتعلقة بالكمبيوتر (عن بُعد، فقط) مثل: السكرتارية عن بُعد - إدخال البيانات - كتابة المقالات - الترجمة - البرمجة - تصاميم الجرافيك - التسويق والدعاية والإشهار - الرسومات الهندسية - الصيانة عن بُعد - الخدمات المحاسبية - إجراء مقابلة رقمية digital interview عبر Microsoft teams

سادساً: المداخل النظرية للبحث:

(١) مدخل المجتمع الشبكي:

نعيش فعلاً في مجتمع شبكي لم تعد فيه وسائل التنشئة تلعب أدواراً مهمة، حيث تحول دور الأسرة والمدرسة إلى مستويات أدنى مما كانت عليه قبل ثلاثة عقود؛ لذلك يقول: "يمثل مجتمع الشبكات مجتمعاً يقوم هيكله الاجتماعي حول شبكات تنشطها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي تعالج رقمياً وقائمة على تقنيات الإلكترونيات الدقيقة... والشبكات الرقمية عالمية لأنها قادرة على إعادة تشكيل نفسها، وفق توجيه مبرمجها، وتتجاوز الحدود المؤسسية والحدودية عبر شبكات كمبيوتر متصلة عن بُعد إلى مجتمع الشبكات: أولاً، باعتباره بناءً معمارياً عالمياً مكوناً من شبكات تُعيد تشكيل نفسها، وبرمجها ويعيد برمجتها أصحاب النفوذ في كل نطاق.

ثانياً، باعتباره نتيجة التفاعل بين أنماط الهندسة والجغرافيا المختلفة للشبكات التي تتضمن الأنشطة المحورية، أي الأنشطة التي تشكل الحياة والعمل في المجتمع. ثالثاً، باعتباره نتاج لتفاعل من المرتبة الثانية بين الشبكات المهيمنة تلك وبين هندسة وجغرافيا عدم اتصال الصور الاجتماعية التي تركت خارج منطق إقامة شبكات العولمة" (Castells, Manuel, 2004).

تساعد التكنولوجيا والإنترنت الأفراد على إنشاء فضاءات منفصلة نسبياً من رقابة الدولة، التي أحكمت سيطرتها على الفضاءات العامة، وجعلت من وسائل الإعلام التقليدية أدوات أيديولوجية تخدم بالدرجة الأولى مصالح النخب العالمية، فالأفراد من خلال استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة تمكنوا من تحويل رسائلهم الفردية والذاتية إلى رسائل عمومية، يتلقاها ويتفاعل معها جمهور واسع. والأكثر من هذا، أن الأفراد باعتمادهم على هذه الوسائل، أصبحوا أكثر من ذي قبل قادرين على صناعة مصادر المعلومة، بعد ما كانت القلة التي تمثل الدولة، هي الفئة الوحيدة القادرة على احتكار المعلومات وتملك مصادرها، من خلال إحكام السيطرة على وسائل التواصل التقليدية. (مولود أمغار، ٢٠٢٠م، ص ٣)

تعد التكنولوجيا في "المجتمع الشبكي" بمثابة البنية التحتية التي تسهم في توسيع شبكة اقتصاد المعلومات، فهي : البنية الأساسية التي تتطور فيها الأنشطة الاقتصادية، لكي تأخذ بُعداً عالمياً ولا مركزياً، كما تسهم هذه البنية بشكل كبير في تطوير وظيفة الاقتصاد القائم على المعرفة، لأن البيانات والعقول والأجساد وإنتاج المواد يمكن أن ترتبط في الوقت ذاته عالمياً ومحلياً في شبكة تفاعلية ومستمرة. (Manuel, Castells, 2004. p. 22)

(٢) مدخل الحداثة السائلة:

يصف (جرامشي) في مذكرات السجن عام ١٩٧١م الحقيقة على أنها مرنة غير ثابتة وظهر ذلك في مقولة الحداثة السائلة - واصفا إياها بأن الحقيقة الوحيدة لها هي اللائقين ، كما يؤكد على مقولة الهيمنة الثقافية التي أصبحت عامل التأثير المؤكد في ظل الحداثة السائلة.

أن باومان بذلك يقدم تنظيراً سوسيولوجياً ينتمي إلى العديد من فروع علم الاجتماع ، ومن ثم فهو منظر فريد يصل إلى الحد بأن نطلق عليه (مؤسس علم الاجتماع السائل)

(Sosyoljy, Ve., 2014, P.85)

يذهب " زيجمونت باومان" إلى أن مرحلة ما بعد الحداثة تلت الحرب العالمية الثانية، وإزاء تفسيرها يرى المفكر البولندي أن صلابة المرحلة السابقة زالت وتداخلت الحدود وتراخت السمات

وزدادت ضبابية وتشابهت حتى صار من الممكن أن نتحدث عن سيولة أو ذوبان سواء في حدود الدول أو معالم المجتمعات أو سمات الهوية الفردية أو خصائص الثقافات ، ولم تعد حادثة التنوير الصلبة قائمة وحلت محلها حادثة سائلة، هي ما يقصده بها الآخرون بما بعد. الحادثة، مما نشأ عنه حدوث (تداخل في الحدود وتراخت السمات وزدادت ضبابية وتشابهت). (زيجمونت باومان، ٢٠١٦م، ص ١١)

يطرح باومان طابعاً مميزاً لسوسيولوجية ما بعد الحادثة، ذلك من خلال مقولة "الحادثة السائلة" كإيديولوجية جديدة لتفسير ما بعد الحادثة. ويوضح بذلك "باومان" كيف صار الوقت في ظل استخدام الانترنت والاتصالات السريعة. (Keith Tester, 2002, p.55)

ويذهب باومان لأبعد من ذلك ، فيرى أن العصر الذي نحياه يتصف بالفوضى والتغيرات المتزايدة إلى الحد الذي يمكن أن نبتعد فيه عن مقولة ما بعد الحادثة إلى مقولة الحادثة السائلة Liquid modernity ,

ووفقاً لتعبير باومان - فلقد قضت تلك التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية على الأصالة في كافة البناءات الاجتماعية ومن ثم فنحن إزاء مرحلة تحول ما بُعدَ الحادثة إلى مرحلة الحادثة السائلة (Raymond, 2005, P61). أن السوسيولوجيا لدى "باومان" هي تأويل للواقع المعاش في ظل الحادثة السائلة. (Bregman, 2014, P 99)

كما يشير باومان إلى أن العيش في مجتمع العولمة يعني أن كلا منا يعتمد على الآخر خلال هذه الشبكة، فقد نرى أماكن ونزورها، ولم نكن قد رأيناها فيزيقياً (على طبيعته) ، وقد نتواصل مع أشخاص آخرين لم نتقابل معهم في الواقع ، فنحن معا ومنفصلون في آن واحد وهو ما يكشف عن الطبيعة الازدواجية لمجتمع الحادثة السائلة. (Zygmunt Bauman, 2017)

ما قرّر "باومان" أن يسميه بوضوح (الحادثة السائلة) إنما هو الإيمان المتنامي بأن التغير هو الثبات الوحيد، وأن اللايقين هو اليقين الوحيد؛ إذ كانت الحادثة في المئة عام الماضية تعني محاولة الوصول إلى حالة نهائية من الكمال، أما الآن فإن الحادثة تعني عملية تحسين وتقديم لاحد لها، من دون وجود حالة نهائية في الأفق، ومن دون رغبة في وجود مثل هذه الحالة. (باومان، ٢٠١٦م). كما اهتمت ما بعد الحادثة كذلك بالمكان وحاولت الاستحواذ عليه واستعمارها، والتقدم فيه زيادة حجم واتساع مكان «باومان، ٢٠١٦م، ص ١٧٨)، وذلك لأن الثورة الهائلة التي حدثت على صعيد الاتصال والمواصلات سهلت من هذه المسألة، وجعلت بإمكان رواد الأعمال جني ثمار الفرص، وهذا هو الجانب المضيء للعولمة.

فظاهرة العمل اللاجسدي التي ظهرت في عصر البرمجيات لا تقيد رأس المال بل تمكنه من أن ينتقل خارج حدود الدول، وأن ينعم بالمرونة والحرية» (باومان، ٢٠١٦م، ص ١٨٥) أن هذا التغيير في نمط الإنتاج والاتصال والتداول، كما يتمثل في الانتقال من الإنتاج الميكانيكي والسلع الثقيلة إلى الإنتاج الإلكتروني والسلع الافتراضية، إنما يترك أثره القوي على مختلف وجوه النشاط البشري.

فالسبيلة التي تحدت عنها باومن في الاجتماع البشري، تحدث عن مثيلها بورغن هيرماس، في توصيفه التوتّر الشديد بين الدولة الإقليمية/ القومية والعولمة، بوصفها سيولة شديدة في تنقل المال بين البورصات وتنقل البضائع وخطوط الإنتاج والعمالة والأفكار والقيم السبيلة هي نموذج لنمط حياتنا المعاصرة، ففي ظل السيولة كل شيء ممكن أن يحدث، لكن لا شيء يمكن أن نفعله في ثقة واطمئنان! لقد ثلاثت كل الصور التي رسمت في الببال لأعوام بل ولعقود.

٣) النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا UTAUT

(Venkatesh, v Morris, G., 2016) حيث يوجد أربعة محددات للأداء في استخدام نظم المعلومات IS وأربعة وسطاء (العمر والنوع والخبرة والطوعية) من خلال تحديد ثمانية أبعاد لسياق قبول واستخدام التكنولوجيا: من (المستخدم) - أين (الموقع) - متى (الوقت) - الأساس المنطقي (ماذا) - المهمة - التنظيم الاجتماعي - البيئة المادية - التكنولوجيا (البعد). المنفصل (Johns, G. 2006) بناءً على مفهوم التنظير عبر السياق محددات الأداء:-

- أ- توقع الأداء Performance expectancy يُفهم PE على أنه المستوى الذي يدرك المستخدم فيه أن النظام سيساعده على تحقيق الفائدة في الأداء الوظيفي فيقوم بالمهمة بسرعة أكبر.
- ب- توقع الجهد Effort expectancy من الأفضل فهم EE على أنها مرحلة كيف يدرك المستخدم سهولة استخدام النظام الرقمي فهو واضح ومفهوم وبالتالي من السهولة أن يصبح ماهراً فيه.
- ج- التأثير الاجتماعي social influence هو مكانة مستخدم IS في المجتمع وتقدير الآخرين له .
- د- المرونة Flexibility والشروط الميسرة facilitating conditions هو مستوى البني التحتية والمعارف والمصادر المؤهلة لمساعدته في أداء العمل.

تصور نظري مقترح للبحث:

من خلال عرض منظوري المجتمع الشبكي والحدائنة السائلة تحاول الباحثة صياغة عدة قضايا نظرية يعتمد عليها في التحليل والتفسير، وتتمثل فيما يلي:

المقولة الأولى: يتم العمل عن بُعد من خلال الشبكات التي يتم برمجتها من خلال أصحاب العمل، بما يؤدي إلى التفاعل والاتصال بين الإدارة وأصحاب العمل والعمالين بما يحقق عدة أهداف اجتماعية (استمرارية العمل في ظل الأزمات والأوبئة - القضاء على الأساليب التقليدية في الإدارة) .

المقولة الثانية: يمثل المجتمع الشبكي منتجاً موضوعياً لتطور التكنولوجيا والنظم المعلوماتية، ويؤثر على حياة الناس وسلوكهم مثل (علاقاتهم الاجتماعية داخل الأسرة - علاقاتهم المهنية بين زملاء العمل - اكتساب المهارات).

المقولة الثالثة: يؤكد المجتمع الشبكي على التغيرات التي لحقت بعملية التواصل والتبادل بشكل عام بفعل الإنترنت، الذي أسهم في صناعة عالم رقمي استوعب بشكل مرن وفعال كل الأنشطة التي يزاولها الإنسان، ومنها العمل عن بُعد مما سيكون له عائد اجتماعي على (المؤسسة والأسرة والأفراد والعلاقات الاجتماعية).

المقولة الرابعة: لم تعد الهيمنة في المجتمع الشبكي تقتصر على تملك وسائل الإنتاج، بل على النظم المعلوماتية والمعرفية مما سيكون له عائد اجتماعي رمزي (مكانة الفرد داخل المجتمع).

المقولة الخامسة: في ظل تداخل الحدود وتراخي السمات وتداخل وتشابه السمات الثقافية أو الذويان سواء بين حدود الدول أو معالم المجتمع أو سمات الهوية الفردية أو خصائص الثقافات وأصبحت الحياة سائلة (الحدائنة السائلة) خاصة تلاشي الحدود الزمانية والمكانية الميسرة للعمل عن بُعد.

المقولة السادسة: أن العمل عن بُعد هو تأويل لبعض صور العمل الواقعي في ظل الحدائنة السائلة مثل إدارة قائد الفريق الافتراض *Virtual team leader*، وسلسلة الإمداد *supply chain*.

المقولة السابعة: إن ظاهرة العمل عن بُعد ظهرت في عصر البرمجيات، وتتسم بالمرونة اللامكانية، والإنتاج الإلكتروني .

المقولة الثامنة: تتسم ظاهرة العمل عن بُعد بالسهولة أو الذوبان حيث تتعدد أماكن العمل، ويوجد اتصال وانفصال بين العامل ومؤسسة العمل، وهو ما يمثل الازدواجية لمجتمع الحدائق السائلة (التقاء في العمل والإنتاج مع بُعد مكاني).

المقولة التاسعة: يتطلب العمل عن بُعد بني تحتية ومعارف ودعمًا فنيًا بما يساعد العاملين على تحقيق الأداء الجيد، ويؤدي إلى سرعة العمل.

سابعًا: الإجراءات المنهجية:

(١) منهج البحث

بناءً على طبيعة البحث، وفي ضوء الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لوصف وتحليل العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد.

(٢) مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في العاملين عن بُعد باعتباره أحد أشكال العمل التي ظهرت في مصر خلال السنوات الأخيرة، متوأكبًا مع التطور التكنولوجي والعولمة. وتم تطبيق أداة البحث على عينة إلكترونية من العاملين عن بُعد (جروب عمل عن بُعد المؤسس عام ٢٠١٥) إجمالي أعضائه (١١٥.٢٩٦) من خلال استمارة إلكترونية تم إرسالها على الخاص لعدد ٤٠٠ من أعضاء الجروب ممن يعملون فعليًا عن بُعد. وفي مؤسسات على الرابط <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiqCP4QY1anzagRu0j7HyJIIy5XNdaIfGNO9ImtU8ndlaDw/viewform?usp=sharing> وكانت عدد الاستجابات (٢٤٢) وتوزعت بين الذكور (١٣٩) والإناث (١٠٣) لأنه كان من المهم وجود مشاركين في مواقع جغرافية متنوعة، ينتمون لمؤسسات، كما أن مجتمع البحث يستطيع استخدام التكنولوجيا المطلوبة للمشاركة في البحث، كما سيؤدي جمع البيانات عبر الأنترنت إلى الوصول إلى المشاركين وتحقيق رغبة البعض في عدم الإفصاح عن اسم المؤسسة أو هويته .

(٣) أدوات البحث: تم استخدام:

(أ) استمارة إلكترونية تضمنت عدة محاور تمثلت في: البيانات الأساسية - واقع ممارسة العمل عن بُعد - متطلبات العمل عن بُعد - العائد الاجتماعي على المؤسسة - العائد الاجتماعي على الأفراد - العائد الاجتماعي على الأسرة - العائد الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية - المعوقات الاجتماعية للعمل عن بُعد - مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد.

(ب) دليل مقابلة إلكتروني للعاملين عن بُعد من خلال منصة مايكروسوفت تيمز وتطبيق

زوم .

جدول (١) خصائص حالات الدراسة

م	الاسم	النوع	الوظيفة
١	(أ.م)	ذكر	خدمة العملاء
٢	(ع.م)	ذكر	محاسب
٣	(س.إ)	أنثى	تصميم الرسومات "الجرافيكس"
٤	(ي.م)	ذكر	مساعد افتراضي (مدير حسابات صفحة التواصل الاجتماعي)
٥	(د.خ)	أنثى	التسويق الإلكتروني
٦	(ل.م)	أنثى	التسويق الإلكتروني
٧	(إ.ع)	ذكر	إدخال بيانات
٨	(م.ع)	أنثى	خبيرة إدخال البيانات
٩	(ي.س)	ذكر	مدير الجودة
١٠	(أ.إ)	ذكر	مشرف الإنتاج

(٤) الصدق والثبات: تم اختيار صدق وثبات صحيفة الاستبانة باستخدام الطرق التالية:

(أ) صدق المحكمين:

لقد عملت الباحثة على تحقيق هذا النوع من الصدق من خلال عرض استمارة الاستبيان على عدد من المحكمين المتخصصين في علم الاجتماع ومناهج البحث وذلك للحكم على مدى صلاحية الاستمارة لإجراء الدراسة وتحقيق أهدافها وتساؤلاتها. وتمت مراجعة الأسئلة بناء على ملاحظات بعض المحكمين، أسفرت تلك الخطوة عن حذف بعض الأسئلة بالإضافة إلى وضع أسئلة أخرى، وتعديل بعض الصياغات، وغلق كل الاستجابات المفتوحة، وبذلك تم التأكد من صدق الاستمارة. وقد روعيت جميع الملاحظات عند وضع الصورة النهائية لصحيفة الاستبيان حتى أصبحت صالحة للتطبيق، ويعدّ إجراء التعديلات وحساب نسب الاتفاق للأسئلة وذلك باستخدام المعادلة التالية:

عدد مرات الاتفاق $\times 100$

= نسبة الاتفاق

(عدد مرات الاتفاق + عدد مرات عدم الاتفاق)

وأبرزت عملية التحكيم وجود اتفاق علي الأسئلة بنسبة (٨٦%) فأكثر، وهو ما يؤكد على صلاحية صحيفة الاستبيان للتطبيق.

(ب) الثبات:

تم اختبار الثبات باستخدام طريقة إعادة التطبيق من خلال تطبيق صحيفة الاستبانة مرتين على (١٥) مفردة من مجتمع الدراسة بفاصل زمني أسبوعين بين المرتين تم حساب معامل الارتباط بين الاستجابات في التطبيق القبلي والبعدي، فكانت درجة الارتباط (٨٧%) وهي معاملات ارتباط مرتفعة ودالة عند مستوى ٠.٠١ وهو ما يؤكد على ارتفاع نسبة ثبات صحيفة الاستبيان وصلاحيتها للتطبيق.

(٥) أساليب المعالجة الإحصائية:

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية (SPSS)، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

أ- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) ؛ في التأكد من الاتساق الداخلي للاستبانة.

ب- التكرارات والنسب المئوية (frequencies and percentages) ؛ للتعرف على البيانات الديموغرافية لأفراد الدراسة.

ج- المتوسط الحسابي (Mean) ؛ للتعرف على مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات)

د- الانحراف المعياري (Standard deviation) ؛ لمعرفة مدى الانحراف (التشتت) في استجابات أفراد الدراسة عن متوسطها الحسابي.

(٦) الخصائص الاجتماعية لعينة البحث:

تؤثر خصائص العينة على استجابات المبحوثين؛ وذلك أنه لكي تأتي الاستجابات معبرة عن مجتمع الدراسة لا بد وأن تمثل العينة لمجتمع الدراسة بقطاعاته المختلفة.

جدول رقم (٢) توزيع العينة حسب للنوع

النوع	العدد	%
ذكور	١٢٤	٥١.٢
إناث	١١٨	٤٨.٨
الإجمالي	٢٤٢	١٠٠

فيما يتعلق بالنوع تشير البيانات الميدانية إلى ارتفاع نسبة الذكور لتصل إلى ٥١.٢% مقابل الإناث بنسبة ٤٨.٨% . وهو ما يمثل أفراد المجتمع من حيث النوع .

جدول رقم (٣) توزيع العينة حسب العمر

السن	العدد	%
من ٢٠-٣٠ سنة	٢٤	٩.٩
من ٣٠-٤٠ سنة	١٠٧	٤٤.٢
من ٤٠-٥٠ سنة	٧٨	٣٢.٢
من ٥٠-٦٠ سنة	٣٣	١٣.٦
الإجمالي	٢٤٢	١٠٠

فيما يتعلق بالسن تشير البيانات الميدانية إلى ارتفاع نسبة من تراوحت أعمارهم من ٣٠-٤٠ سنة لتصل إلى ٤٤.٢% يليهم من تراوحت أعمارهم من ٤٠-٥٠ سنة بنسبة ٣٢.٢% يليهم من تراوحت أعمارهم من ٥٠-٦٠ سنة بنسبة ١٣.٦% وأخيرا من تراوحت أعمارهم من ٢٠-٣٠ سنة بنسبة ٩.٩% . حيث إفساح المجال للأصغر سناً: إذ تشهد ساحة الوظائف ثورة كبيرة فى الأدوار القيادية، فهناك المزيد من القادة الشباب الذين يُعيدون تشكيل مفهوم القيادة وتتراوح أعمارهم بين ٣٠ و ٤٠ عاماً.

جدول رقم (٤) توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	%
أعزب	٦٨	٢٨
متزوج	١٣١	٥٤
أرمل	١٢	٥
مطلق	٣١	١٢.٨
الإجمالي	٢٤٢	١٠٠

فيما يتعلق بالحالة الزوجية تشير البيانات الميدانية إلى ارتفاع نسبة المتزوج لتصل إلى ٥٤% يليها الأعزب بنسبة ٢٨% يليها المطلق بنسبة ١٢.٨% وأخيرا الأرمل بنسبة ٥%. وتشير هذه البيانات إلى ممارسة العمل عن بُعد في ظل تنوع الحالة الزوجية، من منطلق أن هذه الحالة يمكن أن تختلف تأثيراتها باختلاف هذه الحالة، حيث المسؤوليات والتفاعلات الأسرية أثناء العمل عن بُعد من المنزل.

جدول رقم (٥) توزيع العينة وفقاً للحالة التعليمية

الحالة التعليمية	العدد	%
مؤهل متوسط	١٠٢	٤٢.١
مؤهل فوق المتوسط	١٠٣	٤٢.٦
جامعي	٢٧	١١.٢
دراسات عليا	١٠	٤.١
الإجمالي	٢٤٢	١٠٠

فيما يتعلق بالحالة التعليمية تشير البيانات الميدانية إلى ارتفاع نسبة المؤهل فوق المتوسط بنسبة ٤٢.٦% يليها المؤهل المتوسط بنسبة ٤٢.١% يليها الجامعي بنسبة ١١.٢% ثم الدراسات العليا بنسبة ٤.١%. ويعكس تنوع تمثيل العينة للمستويات التعليمية المختلفة تمثيل مجتمع الدراسة،

حيث إن هذا التنوع يعكس الاستجابات المختلفة، وحيث يمكن أن تتنوع المهن وطبيعة ممارستها عن بُعدٍ وفقاً لهذه المستويات التعليمية.

جدول رقم (٦) توزيع العينة وفقاً لمكان السكن

مكان السكن	العدد	%
ريف	٦٥	٢٦.٨
حضر	١٧٧	٧٣.١
الإجمالي	٢٤٢	١٠٠

فيما يتعلق بمكان السكن تشير البيانات الميدانية إلى ارتفاع نسبة الحضر لتصل إلى ٧٣.١% مقابل الريف بنسبة ٢٦.٨%. وهو ما يؤكد على تمثيل العينة للسياقات الاجتماعية والثقافية المختلفة. وتشير دراسة (Chivu L., and Georgescu G., 2020) انخفاض محتمل في الهجرة الداخلية والخارجية؛ لأن العمل عن بُعدٍ يمكن أن يُجنب العمال التركيز في المدن الكبرى، وجدير بالذكر أنه في نظام العمل التقليدي، عادة ما تحظى العواصم المركزية والمدن الكبرى بالنصيب الأكبر من الحركة الاقتصادية، حيث تتمركز فيها مقرات عمل الشركات العملاقة التي تجذب الموظفين للإقامة والعمل فيها، بيد أنه في نظام العمل عن بُعدٍ لم يعد الأشخاص مضطرين إلى الانتقال للمدن بحثاً عن فرصة عمل، ولم يعد الموقع الجغرافي يمثل شرطاً للالتحاق بالوظائف. فمثلاً، عبر منصات التوظيف عن بُعدٍ، يستطيع الموظف الالتحاق بالعمل في شركة تقع بمنطقة جغرافية بعيدة كل البُعدٍ عن مقر إقامته، وبالتالي في ظل التوقعات التي تشير إلى اختفاء ملايين الوظائف في المستقبل القريب بسبب تطور الذكاء الاصطناعي سيسهم العمل عن بُعدٍ في فتح أسواق عمل جديدة وتوفير فرص وظيفية جمة، لتلبية احتياجات المشاريع والشركات الجديدة الصاعدة التي تعتمد على نظام التوظيف والعمل عن بُعدٍ ولكن هناك تفاوتات كبيرة في الوصول إلى البنية التحتية الرقمية بين المناطق الريفية والحضرية، مما سيزيد من عدم المساواة وتخاطر بتفاقم التفاوتات في الوصول إلى سوق العمل.

ثامناً: نتائج البحث الميداني:

(١) وصف واقع ممارسة العمل عن بُعدٍ :

منذ أن صاغ (Nilles, 1975) مصطلح العمل عن بُعدٍ تم الإشادة به كاستراتيجية لمساعدة المنظمات على تقليل تكاليف العقارات، كما تم الترويج له كوسيلة للحد من تلوث الهواء،

والازدحام المروري. فالعمل عن بُعد يعد رمزاً للتغيرات الأخيرة في أفكارنا حول العمل ومكانه، والتواصل عن طريق الإنترنت. ولكن ما واقع ممارسة العمل عن بُعد في مصر؟

جدول رقم (٧) واقع ممارسة العمل عن بُعد

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	واقع ممارسة العمل عن بُعد
٤	٠.٨١	٠.٦٨٥	٢.٤٢	(١) العمل عن بُعد ضرورة في ظل انتشار وباء كورونا
٦	٠.٧٥	٠.٧٩٣	٢.٢٥	(٢) يتم العمل عن بُعد بطريقة إلكترونية من المنزل
٢	٠.٨٣	٠.٦٧١	٢.٤٩	(٣) تراجع الإشراف والرقابة في ظل العمل عن بُعد
١	٠.٨٥	٠.٦٣٧	٢.٥٥	(٤) أدى عملي عن بُعد إلى التحرر من مواعيد الحضور والانصراف
٢	٠.٨٣	٠.٦٨٣	٢.٤٩	(٥) سهل العمل عن بُعد التحرر في أداء مهام العمل
٣	٠.٨٢	٠.٦٣٨	٢.٤٥	(٦) يتم تأدية العمل بعيداً عن مقر العمل بشكل دائم أو جزئي وفقاً لحاجة العمل
٥	٠.٧٨	٠.٧٣٣	٢.٣٣	(٧) بعض الوظائف لا يمكن أدائها عن بُعد.

فيما يتعلق بواقع ممارسة العمل عن بُعد تشير البيانات الميدانية إلى اختلاف نسب المتوسطات بين العبارات كما يلي:

أ- علاقة ممارسة العمل عن بُعد بانتشار كوفيد ١٩: يتضح من الجدول السابق أن عبارة (العمل عن بُعد ضرورة في ظل انتشار وباء كورونا) جاءت بمتوسط ٢.٤٢ وانحراف معياري ٠.٦٨٥. حيث ساعد العمل عن بُعد على التباعد الاجتماعي وعدم التكدس والتزاحم، وعدم التعرض لانتشار الوباء والعدوى. وهو ما أكدته جميع حالات الدراسة، وذكرت حالة (س. إ) أنثى " التباعد الاجتماعي كان مهماً، ومع ذلك لازم الناس تشتغل، والمصانع تشتغل وإلا الناس هتجوع أو تموت من الوباء، وكمان المصانع هتقف، عشان كذا العمل عن بُعد كان ضرورياً في أوقات انتشار الوباء "

ب- واقع ممارسة العمل عن بُعد.

- ثقافة التحرر: حيث (أدى العمل عن بُعد إلى التحرر من مواعيد الحضور والانصراف) في المرتبة الأولى بمتوسط ٢.٥٥ وانحراف معياري ٠.٦٣٧. وهو ما يؤكد على أن العمل عن بُعد غير ملزم للعاملين بمواعيد الحضور والانصراف، وهو ما يمثل مرونة في عنصر الوقت،

وقد يساعد العامل على ممارسة بعض المهام الاجتماعية. وذكر حالة (أ.م) "الحضور والانصراف أهم مشكلة بتواجه العاملين، ممكن طلبات البيت أو المواصلات تخلي الواحد يتأخر غصب عنه". كما (سهل العمل عن بُعد التحرر في أداء مهام العمل) بمتوسط ٢.٤٩ وانحراف معياري ٠.٦٨٣. حيث لا يرتبط العامل بقواعد روتينية إلى حد كبير، إلا في حدود التفاعل عن بُعد، ومعايير الأداء وأكدت حالات الدراسة فائدة العمل عن بُعد لانخراط قاطني القرى في جميع الأعمال دون الاضطرار للهجرة الداخلية.

- **ضعف الإشراف والرقابة:** حيث (تراجع الإشراف والرقابة في ظل العمل عن بُعد) بمتوسط ٢.٤٩ وانحراف معياري ٠.٦٧١. حيث يصعب متابعة العامل في مكان تواجده، وتحركاته، ومظهره، وبعض سلوكياته. (يتم العمل عن بُعد بطريقة إلكترونية من المنزل) بمتوسط ٢.٢٥ وانحراف معياري ٠.٧٩٣؛ وذلك لتنفيذ مهام وواجبات محددة عن طريق وسائل التكنولوجيا الحديثة، والارتباط ببرامج معينة لتنفيذ مهام العمل. و(يتم تأدية العمل بعيداً عن مقر العمل بشكل دائم أو جزئي وفقاً لحاجة العمل) بمتوسط ٢.٤٥ وانحراف معياري ٠.٦٣٨. ولاشك أن عدم الارتباط الدائم بمقر العمل يساعد العاملين على أداء بعض المهام الاجتماعية التي يصعب القيام بها أثناء التواجد بمقر العمل خاصة الإناث. وذكر حالة (ع.م) "الرقابة في العمل عن بُعد صعبة جداً، ولو كان فيه احتمال تتم في بعض الأوقات فهي مش مستمرة، العامل بياخذ راحته شوية" وتأدية العمل بعيداً عن مقر العمل بشكل دائم أو جزئي .

- **الوظائف اليدوية لا يمكن أدائها عن بُعد:** (بعض الوظائف لا يمكن أدائها عن بُعد). بمتوسط ٢.٣٣ وانحراف معياري ٠.٧٣٣، وذلك أن هذه الوظائف تتطلب تفاعلاً واحتكاكاً ومتابعة وإشراف وتعاوناً مع الزملاء، واستخدام آلات ومعدات. وقد أكدت غالبية الحالات على ذلك، حيث ذكرت حالة (ي.م) "فيه بعض الوظائف لا يمكن أن تتم عن بُعد، زي الوقوف على الأجهزة والمعدات والماكينات، أو النقل، لازم يكون العامل يعمل الأعمال دي بنفسه"

(٢) متطلبات العمل عن بُعد :

جدول رقم (٨) يوضح متطلبات العمل عن بُعد

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متطلبات العمل عن بُعد:
٢	٠.٧٨	.٧٠٢	٢.٣٥	(١) تطوير البنية التقنية ونظم المعلومات والاتصالات.
٧	٠.٧٣	.٧٤٩	٢.٢٠	(٢) إمداد العاملين بأجهزة ومعدات العمل
٦	٠.٧٦	.٧٤٤	٢.٢٧	(٣) تواجد قناة اتصال سهلة وفعالة بين المنزل ومقر العمل الأصلي.
٧	٠.٧٣	.٧٨١	٢.٢٠	(٤) إنشاء أنشطة وبرامج لدعم العاملين عن بُعد لتأكيد الانتماء للمؤسسة
٥	٠.٧٦	.٧٢٤	٢.٢٨	(٥) التعليم والتدريب المستمر لجميع العاملين
٣	٠.٧٧	.٧٥٧	٢.٣١	(٦) إقامة نظم لقياس الأداء والإنتاجية وتقييم الموظفين.
٤	٠.٧٦	.٧١٠	٢.٢٩	(٧) تنظيم اجتماعات منظمة دورية بين العاملين عن بُعد والمديرين للتحفيز والسيطرة والمراقبة.
١	٠.٨١	.٦٩١	٢.٤٢	(٨) وجود إطار تنظيمي لتحديد المهام وضبط العمل

فيما يتعلق بمتطلبات العمل عن بُعد تشير البيانات الميدانية إلى اختلاف نسبة المتوسطات بين العبارات.

أ- **متطلبات تنظيمية:** جاءت العبارة (وجود إطار تنظيمي لتحديد المهام وضبط العمل) في المرتبة الأولى بمتوسط ٢.٤٢ وانحراف معياري ٠.٦٩١. حيث يؤثر البناء التنظيمي على تحديد ضوابط العمل وتوزيع المهام المختلفة كل فرد بما يحقق أهداف المؤسسة. والإطار التنظيمي عبارة عن البناء أو الشكل الذي يُحدد التركيب الداخلي للعلاقات السائدة في المنظمة، فهو يوضح التقسيمات أو الوحدات الرئيسية والفرعية التي تضطلع بمختلف

الأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المنظمة. ثم العبارة (إقامة نظم لقياس الأداء والإنتاجية وتقييم الموظفين) بمتوسط ٢.٣١ وانحراف معياري ٠.٧٥٧. أن عملية التقييم تُعد وسيلة من خلالها يتم التوصل إلى معرفة مستوى معين من السياسات أو الأداء. أو البرامج المراد قياسها للتأكد من مدى تحقيقها للأهداف الموضوعية والمخطط لها، إذ إن عملية التقييم ذات أهمية بالنسبة للمنظمات ، سواءً لتقييم الأداء أو السياسات أو البرامج، حيث أنه من خلال عملية التقييم تستطيع المنظمة مراجعة حساباتها ومعرفة موقفها الحالي من المأمول. والعبارة (تنظيم اجتماعاتٍ منظمةٍ دوريةٍ بين العاملين عن بُعدٍ والمديرين للتحفيز والسيطرة والمراقبة) بمتوسط ٢.٢٩ وانحراف معياري ٠.٧١٠. ويذكر حالة (ي. م) "لازم يكون فيه اجتماعات بين الإدارة والعاملين عن بُعدٍ، عشان متابعة الشغل، ولو فيه حد عنده مشاكل تتحل" حيث تُعد إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في الاجتماعات، وصنع القرار، أحد العوامل المهمة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع، لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن.

ب-متطلبات تقنية: وتتمثل في (تطوير البنية التقنية ونظم المعلومات والاتصالات) بمتوسط ٢.٣٥ وانحراف معياري ٠.٧٠٢. بحيث تكون قادرة على خلق الإبداع والابتكار في الأداء أي أن تكون بعيدة عن الروتين والملل والرقابة التي تعمل على قتل المبادرة والإبداع لدى العاملين داخل المنظمة. تليها العبارة (تواجد قناة اتصال سهلة وفعالة بين المنزل ومقر العمل الأصلي) بمتوسط ٢.٢٧ وانحراف معياري ٠.٧٤٤. حيث ذكرت حالة (ل. م) "الشغل عشان يتم بشكل جيد لازم يكون فيه اتصال سهل لأن هذا يُحقق الانسيابية والتواصل بين العاملين والإدارة" والاتصال الجيد هو الاتصال باتجاهين لأنه يتيح للعاملين فرص إبداء الرأي والتعلم والتطور. والتطورات التكنولوجية الحديثة أحدثت ثورة حقيقية في عالم الاتصال الأمر الذي جعل مختلف شرائح المجتمع يعيشون في عالم تقني، ومجتمع افتراضي سيطر بقوة على اهتماماتهم ومن أبرز تلك الاهتمامات التواصل الاجتماعي التي توافرت لهم عن طريق شبكات التواصل الاجتماعية الإلكترونية بأنواعها المختلفة وكان لهذا العالم الافتراضي

أثره على الهوية الاجتماعية والقيم الوطنية (الحايس، ٢٠١٢م)، (إمدادُ العاملين بأجهزة ومعدات العمل) بمتوسط ٢.٢٠ وانحراف معياري ٠.٧٤٩. وذكر حالة (إ. ع) "لازم يكون فيه أجهزة حديثة، عشان الشغل عن بُعدٍ بيحتاج تكنولوجيا وأجهزة متطورة، مش كل شوية تهنج وتقطع؛ لأن دا هياثر على الشغل" حيث يتطلب العمل عن بُعدٍ أجهزة ومعدات يتم استخدامها في العمل، واستخدام البرامج الإلكترونية سواء في إعداد العمل أو إرساله للإدارة أو التواصل مع الإدارة والعاملين بما يخدم مصلحة العمل.

ج-متطلبات فنية ومهارية: وتتمثل في (التعليم والتدريب المستمرُ لجميع العاملين) بمتوسط ٢.٢٨ وانحراف معياري ٠.٧٢٤. حيث يلعب التدريب دورا رئيسا في تطوير الأداء، وتكمن عملية تطوير الأداء في اختيار العناصر البشرية المناسبة لممارسة العمل، ومن ثم تأهيلهم وتدريبهم تدريباً تخصصياً مستمراً يتناسب مع جميع المناشط التي لها علاقة مباشرة بطبيعة المهام التي يمارسونها؛ وذلك من أجل تحقيق عملية الارتقاء بتنفيذ المهام الوظيفية. العبارة (إنشاء أنشطة وبرامج لدعم العاملين عن بُعدٍ لتأكيد الانتماء للمؤسسة) بمتوسط ٢.٢٠ وانحراف معياري ٠.٧٨١. وذكر حالة (أ. إ) "لازم التدريب المستمر للعاملين، عشان يطوروا من العمل، وما يغلطوش، وكمان يكون عندهم انتماء للمصنع، عشان بيدعمهم ويدربهم" أن المؤسسات الناجحة هي التي تسعى قياداتها الإدارية لبناء الانتماء الوظيفي للمؤسسة، وهذا الأمر يتعلّق بتحقيق العديد من الأساسيات في العمل الإداري؛ ومنها: تحقيق الرضا الوظيفي، والعدالة، والحقوق والواجبات، وتقدير إنسانية الموظف وأدائه، وتضحياته من أجل النهوض والارتقاء بالمؤسسات.. إن الانتماء الوظيفي أصبح عاملاً أساسياً في تحقيق النجاحات وتحقيق الأهداف في المنظمات الحكومية، وتحقيق الأرباح والريادة في المنظمات الخاصة حيث إن الموظف الذي يتمتع بالانتماء الوظيفي يتمسك بمنظمته التي يعمل بها وحتى يتمسك بمنظمته لا بد أن يشعر أنه جزء منها، فإذا شعر أنه جزء من المنظمة فلن يتركها ولن يتخلى عنها.

(٣) العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على المؤسسة:

جدول رقم (٩) العائد الاجتماعي على المؤسسة

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العائد الاجتماعي على المؤسسة:
٩	٠.٧٦	٠.٧١٧	٢.٢٩	(١) استطيع أداء عملي باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات
٢	٠.٨٠	٠.٦٤٦	٢.٤١	(٢) يضمن العمل عن بُعد استمرارية العمل في الظروف الاستثنائية والطارئة مثل (الكوارث، الأوبئة، إلخ).
٨	٠.٧٧	٠.٧٢٥	٢.٣٠	(٣) يسهم في تطوير وإعادة تنظيم أساليب العمل الإداري
٥	٠.٧٩	٠.٦٩٩	٢.٣٦	(٤) يساعد على زيادة الإنتاجية
١	٠.٨٢	٠.٦٨٧	٢.٤٥	(٥) استمرارية العمل في ظل صعوبة الانتقال للمؤسسة
٤	٠.٨٠	٠.٦٨٦	٢.٣٩	(٦) قدرة العامل على التكيف مع الظروف المختلفة للعمل
١٠	٠.٧٦	٠.٧٠١	٢.٢٨	(٧) توفير الوقت اللازم للانتقال إلى العمل
٦	٠.٧٧	٠.٧١٤	٢.٣٢	(٨) الإسهام في التخفيف من الازدحام المروري
٣	٠.٨٠	٠.٦٧٠	٢.٤٠	(٩) ضمان استمرارية الأعمال وإنجازها في الوقت المحدد.
٢	٠.٨٠	٠.٦٩٦	٢.٤١	(١٠) تنمية الإحساس بالمسئولية وعدم الحاجة إلى المراقبة من قبل المسؤولين.
٧	٠.٧٧	٠.٧٠٦	٢.٣١	(١١) تخفيض تكلفة التوظيف
٩	٠.٧٦	٠.٧٢٢	٢.٢٩	(١٢) تقليل الفساد الإداري مثل الرشوة والمحسوبية والبيروقراطية
١٠	٠.٧٦	٠.٧٢٠	٢.٢٨	(١٣) التغيير من الثقافة الورقية إلى الثقافة الإلكترونية

فيما يتعلق بالعائد الاجتماعي على المؤسسة تشير البيانات الميدانية إلى تنوع العائد الاجتماعي ويتمثل في:

أ- تأثير العمل عن بُعد على تطوير البنية التحتية للمؤسسات: (أستطيع أداء عملي باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات) بمتوسط ٢.٢٩ وانحراف معياري ٠.٧١٧. وذلك أن العمل عن بُعد يتطلب استخدام تقنية المعلومات والاتصالات؛ وذلك لمتابعة منشورات وقرارات وتعليمات المؤسسة، والتعرف على كل ما هو جديد في المؤسسة، وتساعد تقنية المعلومات على التواصل بين العاملين والقيادات في المؤسسة. والعبارة (التغيير من الثقافة الورقية إلى الثقافة الإلكترونية) بمتوسط ٢.٢٨ وانحراف معياري ٠.٧٢٠. وذكر حالة (ي. م) " العمل عن بُعد يتطلب أن يكون عند العامل مهارة في التعامل مع تقنية المعلومات، وأجهزة وأساليب الاتصالات؛ لأن كل الشغل هيتم من خلال هذه الأجهزة والوسائل" وقد أسهم الاستخدام الواسع للتكنولوجيا الإلكترونية الجديدة في إيجاد أساليب جديدة لأنماط حياة جديدة بُعد. أفول الثقافات التقليدية، وصعود و بلورة معطيات ثقافية جديدة أصبح يطلق عليها الثقافة الرقمية، الثقافات الإلكترونية «تشكيل» متصل بالسياقات والظروف المادية ومُدمج فيها. وتتمثل الثقافة الإلكترونية في قدرة المنظمة (عامة أو خاصة) على تنظيم العمل وتقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية - كشبكة الإنترنت أو أية شبكة اتصال إلكتروني.

ب- فائدة العمل عن بُعد في توفير إطار تنظيمي جديد لتحديد مهام العمل

- استمرارية العمل: (استمرارية العمل في ظل صعوبة الانتقال للمؤسسة) بمتوسط ٢.٢.٤٥ وانحراف معياري ٠.٦٨٧. حيث لا يتطلب العمل عن بُعد الانتقال للمؤسسة، ويمكن أن يساعد ذلك في أداء وجود العمل، خاصة إذا كان الانتقال للمؤسسة صعب نتيجة انتشار الوباء أو بُعد المؤسسة عن المنزل، أو المشكلات المرورية. تليها العبارة (يضمن العمل عن بُعد استمرارية العمل في الظروف الاستثنائية والطارئة مثل: (الكوارث، الأوبئة، إلخ) بمتوسط ٢.٤١ وانحراف معياري ٠.٦٤٦. وهو ما يؤدي إلى عدم تعطل العمل في حال وجود ظروف ومشكلات تحول دون قيام العمل في المؤسسات. تليها العبارة (ضمان استمرارية الأعمال وإنجازها في الوقت المحدد) بمتوسط ٢.٤٠ وانحراف معياري ٠.٦٧٠. وذكرت حالة (د. خ) " فيه أوقات معينة كان ضرورياً نشغل من البيت عشان العدوى ما تنتقلش، العمل من البيت

بيخلي الشغل يستمر، وكمان حفاظ على حياة الناس" حيث لا تؤثر صعوبة الانتقال إلى المؤسسة على أداء العمل واستمراريته وإنجازه خاصة في ظل وجود بديل وهو العمل عن بُعد . **وذكر حالة (ي.س)** " مهم جدا أن العامل يكون على قد المسؤولية، ويقدر يتعامل مع تغيرات العمل، ومش لازم يكون فيه حد وراه يراقبه ويتابعه، عشان يعمل شغله بإتقان"

- **الإحساس بالمسؤولية والتكيف مع الظروف المختلفة:** (تتمية الإحساس بالمسؤولية وعدم الحاجة إلى المراقبة من قبل المسؤولين) بمتوسط ٢.٤١ وانحراف معياري ٠.٦٩٦. حيث يمارس العامل مهامه دون رقابة مستمرة، وهو ما يلمس عندهم الإحساس بالمسؤولية، والرقابة الذاتية. و(قدرة العامل على التكيف مع الظروف المختلفة للعمل) بمتوسط ٢.٣٩ وانحراف معياري ٠.٦٨٦. تختلف ظروف العمل خاصة خارج المؤسسة، فقد تؤثر المشكلات الأسرية، أو صور التفاعل في مكان العمل إذا كان في المنزل بين أفراد الأسرة أو خارج المنزل، وهو ما يساعد العامل على تنمية قدرته على التكيف مع الظروف المختلفة من أجل إنجاز الأعمال.

- **زيادة الإنتاجية مع تخفيض التكلفة:** (يساعد على زيادة الإنتاجية) بمتوسط ٢.٣٦ وانحراف معياري ٠.٦٩٩. **وذكرت حالة (ع.م) أنثى** " العمل عن بُعد بيخلي كل واحد يشتغل وهو مرتاح نفسياً، ودا ببساعده عشان يبذل أقصى ما يستطيع، وكمان الشغل ما بيتعطلش عشان الغياب والتأخير اللي ممكن يكون نتيجة المواصلات أو الأعباء الأسرية وغيرها" حيث يتم العمل دون عوائق، ودون تضييع وقت وجهد في الانتقال للعمل، إضافة إلى أنه يتم التقييم ليس فقط للتواجد في مكان العمل بل بحجم وجودة الإنتاج. العبارة (تخفيض تكلفة التوظيف) بمتوسط ٢.٣١ وانحراف معياري ٠.٧٠٦. حيث إنه ليس من الضروري توفير مكاتب وزيادة الإنفاق على الخدمات (كهرباء- إنترنت) في حال عمل البعض من المنزل. وجاءت العبارة (توفير الوقت اللازم للانتقال إلى العمل) بمتوسط ٢.٢٨ وانحراف معياري ٠.٧٠١. **وذكرت حالة(د. خ) أنثى** " كنا بنضيع أكثر من ساعتين في الذهاب للعمل والرجوع، والحمد لله بقينا نستفيد من الوقت دا في حاجة تانية سواء في الشغل أو مراعاة الأولاد، ومتطلبات البيت" حيث قد تستغرق رحلة الذهاب للعمل وقتاً كبيراً، وكذلك العودة من العمل وهو ما يؤثر على بعض المناشط الاجتماعية للعامل سواء في الأسرة أو في العمل.

- **مواجهة مشكلة المرور:** (الإسهام في التخفيف من الازدحام المروري) بمتوسط ٢.٣٢

وانحراف معياري ٧١٤. حيث إن عدم انتقال عدد كبير لمكان العمل والاكتماء بممارسة العمل من المنزل يؤدي إلى عدم الازدحام المروري.

ج- تأثير العمل عن بُعد على تطوير أساليب العمل الإداري: (يسهم في تطوير وإعادة تنظيم أساليب العمل الإداري) بمتوسط ٢.٣٠ وانحراف معياري ٧٢٥. وذكر حالة (أ. أ.) إداري " بالتأكيد العمل عن بُعد يحتاج تغيير في أساليب التنظيم الإداري، والمتابعة، والإشراف، وانتظام سير العمل بدون الأساليب التقليدية، وكما يحتاج برامج جديدة للشغل" حيث تختلف متطلبات القوى البشرية وأساليب العمل الإداري في العمل التقليدي عنه في العمل عن بُعد، ويتطلب العمل الحر أساليب تنظيمية جديدة تتفق مع طبيعة العمل.

- مواجهة الفساد الإداري: (تقليل الفساد الإداري مثل الرشوة والمحسوبية والبيروقراطية) بمتوسط ٢.٢٩ وانحراف معياري ٧٢٢. وذكر حالة (أ. أ.) " كل اللي بيأخذ رشوة أو اللي بيتعامل بمزاجه في الحضور والانصراف مش هيقدر يعمل كدا ثاني، مفيش حضور وانصراف، وكمان مفيش إشراف مباشر، يعني مفيش روتين" يساعد العمل عن بُعد على تقليل الفساد، حيث عدم التعامل المباشر، وصعوبة الحصول على رشوة لتسهيل العمل، أو الفساد المنتشر في دفاتر الحضور والانصراف، وتفشي الفساد بمختلف أشكاله كأهم وجه من أوجه غياب الحكم الرشيد بما يؤدي إلى سوء تسيير الموارد المتاحة والتخفيض من الكفاءة والفعالية الاستخدامية لها. إضافة إلى التقليل من مساوئ البيروقراطية والتي يتمثل بعضها في مواعيد الحضور والانصراف، والتواجد داخل المؤسسة في وقت العمل دون اعتبار لحجم وجودة الإنتاج.

(٤) التعرف على العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على الأسرة

أشارت دراسة (Armour, S. 2001) أن العامل عن بُعد غير قادر على الفصل بين العمل والحياة المنزلية وقد الصداقة الحميمة بين موظفي العمل. فالعمل عن بُعد عملية اجتماعية (شبكات الأفراد والجماعات)، وتكنولوجية. ويفترض موديل البحث أنه عند استخدام التكنولوجيا، فإنها تؤثر على الهياكل الاجتماعية التي ينتمي لها الفرد خاصة الأسرة، والتي بدورها تؤثر على استخدامه للتكنولوجيا وأدائه للعمل.

جدول (١٠) العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على الأسرة

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العائد الاجتماعي على الأسرة:
١٢	٠.٧٨	٠.٧١٥	٢.٣٣	(١) أدى العمل بالمنزل إلى تنمية العلاقات الاجتماعية مع أفراد الأسرة
١٤	٠.٧٥	٠.٧٠٢	٢.٢٦	(٢) أدى العمل بالمنزل إلى زيادة الحوارات الزوجية
١٣	٠.٧٧	٠.٧٢١	٢.٣١	(٣) أدى العمل عن بُعد إلى زيادة الضغوط والأعباء الاجتماعية
١١	٠.٧٨	٠.٧٢٦	٢.٣٥	(٤) أدى إلى تنمية قدرة الموظف على التوفيق بين العمل والمسؤوليات الاجتماعية.
١٣	٠.٧٧	٠.٧١٨	٢.٣١	(٥) ساعد العمل عن بُعد إلى تنظيم الوقت بين متطلبات العمل ومستلزمات الأبناء
١٠	٠.٧٩	٠.٧٢٥	٢.٣٧	(٦) أدى العمل عن بُعد إلى زيادة التفاعل مع الأبناء
٩	٠.٨٢	٠.٧٦٧	٢.٤٥	(٧) يساعد النساء الذين يتولون رعاية أطفالهم وأسرههم.
١	٠.٨٥	٠.٦٦٢	٢.٥٦	(٨) أدى العمل عن بُعد إلى توفير مبالغ مالية (الانتقال - شراء ملابس) بما يساعد على تلبية متطلبات الأسرة
٥	٠.٨٤	٠.٧١٩	٢.٥١	(٩) ساعد العمل عن بُعد إلى عدم التعرض لمشكلات المواصلات.
٨	٠.٨٢	٠.٧٠٧	٢.٤٧	(١٠) تواجه الأسرة صعوبة في الجاهزية التكنولوجية للعمل عن بُعد
١٠	٠.٧٩	٠.٧٣٥	٢.٣٧	(١١) تواجه الأسرة صعوبة في الجمع بين التعليم عن بُعد والعمل عن بُعد
٧	٠.٨٣	٠.٦٨٣	٢.٤٩	(١٢) يتطلب العمل عن بُعد عزلة عن باقي أفراد الأسرة
٩	٠.٨٢	٠.٧٠٥	٢.٤٥	(١٣) تحولت المنازل إلى غرف افتراضية إما لتعليم الأبناء عن بُعد أو مكتب لعمل الآباء عن بُعد
٣	٠.٨٤	٠.٦٣٨	٢.٥٣	(١٤) يؤدي العمل في المنزل إلى زيادة التعاون بين أفراد الأسرة
٤	٠.٨٤	٠.٦٧١	٢.٥٢	(١٥) يؤدي العمل عن بُعد إلى زيادة ثقافة الحوار بين أفراد الأسرة

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العائد الاجتماعي على الأسرة:
٢	٠.٨٥	٠.٦٧٠	٢.٥٤	(١٦) أدى العمل بالمنزل إلى زيادة مساحة الترفيه للأبناء كعلاج للاكتئاب نتيجة المكوث طوال اليوم بالمنزل
٥	٠.٨٤	٠.٦٧٧	٢.٥١	(١٧) يتيح العمل من المنزل رعاية الأطفال والمعاقين والمرضى وكبار السن
٦	٠.٨٣	٠.٦٥٢	٢.٥٠	(١٨) أدى العمل عن بُعد إلى زيادة الأنشطة الترويحية مع الأسرة

فيما يتعلق بالعائد الاجتماعي على الأسرة تشير البيانات الميدانية إلى تعدد العوائد الاجتماعية على الأسرة وتتمثل في:

- أ- العائد الاجتماعي على العلاقات داخل الأسرة: (يؤدي العمل في المنزل إلى زيادة التعاون بين أفراد الأسرة) بمتوسط ٢.٥٣ وانحراف معياري ٠.٦٣٨. وذلك أن تنوع المهام التي يؤديها أفراد الأسرة يدفعهم للتعاون لتسهيل أدوارهم سواء كانت هذه الأدوار تتعلق بالوظائف داخل الأسرة أو العمل عن بُعد (يؤدي العمل عن بُعد إلى زيادة ثقافة الحوار بين أفراد الأسرة) بمتوسط ٢.٥٢ وانحراف معياري ٠.٦٧١. حيث إن طول فترة التواجد في المنزل يؤدي إلى المشاركة في حوارات حول مهام ومشكلات كل طرف، حيث المتابعة لأفراد الأسرة، والاستفسار عن بعض مناشط الحياة للآخرين. العبارة (أدى العمل عن بُعد إلى زيادة التفاعل مع الأبناء) بمتوسط ٢.٣٧ وانحراف معياري ٠.٧٢٥. على الرغم من تحويل المنزل إلى غرف افتراضية إلا أن مجرد التواجد في المنزل يؤدي إلى زيادة التفاعل مع الأبناء، سواء بمتابعتهم، أو تكليفهم ببعض الأعمال، أو مناقشتهم حول بعض الأفعال. ثم العبارة (أدى العمل بالمنزل إلى تنمية العلاقات الاجتماعية مع أفراد الأسرة) بمتوسط ٢.٣٣ وانحراف معياري ٠.٧١٥. حيث طول فترة المكوث في المنزل بُعد. أن كان العاملون يقضون معظم أوقاتهم في العمل خارج الأسرة، وهذا التواجد في المنزل لساعات طويلة يزيد من التفاعلات مع أفراد الأسرة. العبارة (أدى العمل بالمنزل إلى زيادة الحوارات الزوجية) بمتوسط ٢.٢٦ وانحراف معياري ٠.٧٠٢. وقد أكدت غالبية حالات الدراسة على زيادة التعاون والحوار بين أفراد الأسرة. وذكر حالة (ع.م) " العمل في المنزل يبخلي الواحد أكيد طول النهار يتناقش مع الزوجة والأبناء، وكل واحد يبساعد الثاني على قد ما يقدر، وكمان

بنهت بأحوال بعض؛ لأننا طول النهار قاعدين في وش بعض" وقد تكون هذه الظاهرة سلبية بقدر ما قد تكون إيجابية؛ وذلك أن كثرة الحوار قد تزيد من التفاهم بين الزوجين، كما قد تؤدي إلى زيادة المشكلات الزوجية (جنازة بتار ولا قعدة الرجل في الدار أو قعدة الدودة في الغيط ولا قعدة الرجل في البيت) وهو ما يشير إلى سلبيات جلوس الرجل في المنزل لساعات طويلة، حيث إن جلوس الرجل في البيت متعب للمرأة؛ لأنه لا يكف عن الطلبات والأوامر ويركز في كل صغيرة وكبيرة، وتختلف صحة هذا المثل حسب طباع الرجل وأخلاقياته. **صعوبات تواجه الأسرة:** (يتطلب العمل عن بُعد عزلة عن باقي أفراد الأسرة) بمتوسط ٢.٤٩ وانحراف معياري ٠.٦٨٣؛ وذلك أن العمل عن بُعد يعتمد على التكنولوجيا، ويحتاج إلى تركيز ودقة وهو ما يتطلب الاختلاء في بعض الغرف لإنجاز العمل فقد جاءت عبارة (تحولت المنازل إلى غرف افتراضية إما لتعليم الأبناء عن بُعد أو مكتب لعمل الآباء عن بُعد) بمتوسط ٢.٤٥ وانحراف معياري ٠.٧٠٥. وهو ما أكدت عليه جميع حالات الدراسة، وذكر حالة (ي. م) " كل واحد في البيت بقى قاعد في أوضه أو في جنب من الصالة أو أي مكان، ومش عاوز حد يكلمه، وعایش مع النت أو الزووم أو أي برنامج بيشتغل أو بيتعلم، يعني البيت بقى عبارة عن أماكن شبه منعزلة" وهو ما يمثل سمة معاصرة تؤثر إيجابياً على أفراد الأسرة حيث التعليم والعمل عن بُعد، ومكوث أفراد الأسرة في المنزل مع وجود انعزالية إلى حد كبير أثناء العمل أو التعليم.

أما عبارة (تواجه الأسرة صعوبة في الجاهزية التكنولوجية للعمل عن بُعد) بمتوسط ٢.٤٧ وانحراف معياري ٠.٧٠٧. فأحياناً ما يكون إمكانية جهاز الحاسب دون المستوى المطلوب، وأحياناً ما ينقطع النت أو التليفون وهو ما يمكن أن يؤثر على التواصل مع جهة العمل، أو التأثير على إنجاز العمل. العبارة (تواجه الأسرة صعوبة في الجمع بين التعليم عن بُعد والعمل عن بُعد) بمتوسط ٢.٣٧ وانحراف معياري ٠.٧٣٥. وذلك أن غالبية الأسر المصرية ليس لديها غرف منفصلة مجهزة لأكثر من نشاط إلكتروني. العبارة (أدى العمل عن بُعد إلى زيادة الضغوط والأعباء الاجتماعية) بمتوسط ٢.٣١ وانحراف معياري ٠.٧٢١. خاصة في ظل التزام الأسري، وصعوبة تخصيص مكان لممارسة العمل عن بُعد، وتكليف العامل بعدد من المهام الاجتماعية بحكم تواجده في المنزل. **وذكرت حالة (س. إ) أنثى** " كل واحد قاعد في البيت مشغول بنفسه وشغله أو حتى حضور درس، يعني قاعدين مع بعض بس كأننا مش مع بعض إلا بعد. ما نخلص شغلنا، وحتى بعد. الشغل أكثر الأوقات تلاقي كل واحد قاعد على النت، قليل جدا لما

نقعد نتكلم، أو ندبر أمور البيت، ونشوف لو فيه مشكلة هنحلها ازاي"

ب- **عائد العمل عن بُعد على التوازن بين مهام العمل ومتطلبات الأسرة:**

***رعاية الأطفال والمعاقين والمرضى وكبار السن:** (يتيح العمل من المنزل رعاية الأطفال والمعاقين والمرضى وكبار السن) بمتوسط ٢.٥١ وانحراف معياري ٠.٦٧٧. وذلك حيث إن المكوث في المنزل، وتوفير الوقت المستهلك في المواصلات يساعد على القيام بأدوار أسرية ومنها رعاية الفئات التي تحتاج رعاية. العبارة (يساعد النساء الذين يتولون رعاية أطفالهن وأسرهن) بمتوسط ٢.٤٥ وانحراف معياري ٠.٧٦٧. وذكرت حالة (ل.م) أنثى "العمل في البيت ساعدني ان أراعي أطفالتي وكمان أتسرق ساعة من الشغل أتابع والدي، وأروح أشوف طلباته" فأحياناً ما تتأخر النساء عن العمل أو يحاولن الخروج مبكراً لرعاية الأطفال، ويتيح لهن العمل من المنزل متابعة الأطفال ورعايتهم دون التأخير عن العمل أو الخروج مبكراً.

***العائد الترفيهي:** (أدى العمل بالمنزل إلى زيادة مساحة الترفيه للأبناء كعلاج للاكتئاب نتيجة المكوث طوال اليوم بالمنزل) بمتوسط ٢.٥٤ وانحراف معياري ٠.٦٧٠. حيث إن العمل من المنزل ساعد على زيادة مساحة الفراغ، حيث يتم استغلالها في الترفيه كمتفلس للعامل الذي لا يخرج من المنزل للعمل وأفراد الأسرة. والعبارة (أدى العمل عن بُعد إلى زيادة الأنشطة الترويحية مع الأسرة) بمتوسط ٢.٥٠ وانحراف معياري ٠.٦٥٢. وقد أشارت غالبية حالات الدراسة إلى الخروج أكثر للترفيه. وذكرت حالة (س. إ) أنثى "بقينا نخرج كتير نتهوى شوية، ما احنا طول النهار مخنوقين قاعدين في البيت، حتى الشغل اللي كنا بنخرجله ونفك عن نفسنا حتى لو بنتعب بس دا كمان بقى في البيت، يعني شغل البيت وشغل المصنع، وكل حاجة في البيت، فلازم آخر النهار نخرج شوية عشان نفسيتنا ما تتعبش" وذلك أن طول المكوث في المنزل يجعل العاملين يحاولون الترويح عن النفس في محاولة للخروج من (حبسة المنزل).

***تنمية مهارة تنظيم المهام والمسؤوليات:** (أدى العمل عن بُعد إلى تنمية قدرة الموظف على التوفيق بين العمل والمسؤوليات الاجتماعية) بمتوسط ٢.٣٥ وانحراف معياري ٠.٧٢٦. حيث يتم القيام بأكثر من نشاط؛ وذلك بالعمل عن بُعد، وتوجيه الأبناء أو القيام بمهام اجتماعية. العبارة (ساعد العمل عن بُعد إلى تنظيم الوقت بين متطلبات العمل ومستلزمات الأبناء) بمتوسط ٢.٣١ وانحراف معياري ٠.٧١٨. حيث يصعب التقسيم الزمني الإجباري كما هو في العمل في المؤسسة، وأن المكوث في المنزل لساعات طويلة يتطلب تنظيم الوقت بين العمل ومتطلبات الأبناء. وذكر حالة (أ. إ) إداري "العامل بقى يقدر ينظم وقته، ممكن المهام بتاع العمل والأسرة يتداخلوا مع

بعض في الوقت، بس أهم حاجة يعمل إنتاج ويكون أد المسئولية، مش مهم حد يبجي الشغل ويبقى إنتاجه قليل أو مش جيد، أهم حاجة النتيجة في الآخر"

ج- **عائد العمل عن بُعد على نفقات الأسرة:** (أدى العمل عن بُعد إلى توفير مبالغ مالية (الانتقال - شراء ملابس) بما يساعد على تلبية متطلبات الأسرة بمتوسط ٢.٥٦ وانحراف معياري ٠.٦٦٢. وقد أكدت جميع حالات الدراسة على أن العمل عن بُعد قلل من النفقات وذكر حالة (أ.م) " عدم الذهاب للعمل في المصنع قلل من نفقات الانتقال، وكمان بيقلل من استهلاك الملابس خاصة للستات، يعني بشكل عام بيوفر فلوس للبيت ممكن تساعد على مواجهة ارتفاع الأسعار" ولاشك أن توفير هذه المبالغ يؤثر اجتماعياً على الأسرة، حيث يتم استخدامه في شراء احتياجاتها.

***توفير نفقات المواصلات ومشكلاتها:** ثم العبارة (ساعد العمل عن بُعد على عدم التعرض لمشكلات المواصلات) بمتوسط ٢.٥١ وانحراف معياري ٠.٧١٩. وذكر حالة (إ.ع) "بصراحة ارتحنا من تعب المواصلات، والزحمة، وكمان مصاريفها" حيث إن عدم الانتقال لمكان العمل أدى إلى تجنب مشكلة المواصلات، وهو ما ينعكس إيجابياً على الصحة الاجتماعية للأسرة.

(٥) العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على الأفراد.

جدول (١١) العائد الاجتماعي على الأفراد

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العائد الاجتماعي على الأفراد:
٧	٠.٧٨	٠.٦٦٧	٢.٣٥	(١) تنمية القدرة على التخطيط الجيد وإدارة الوقت
٣	٠.٨٠	٠.٦٣٢	٢.٤٠	(٢) تنمية القدرة على الانضباط الذاتي
٥	٠.٧٩	٠.٦٦٥	٢.٣٧	(٣) أصبحت أكثر قدرة على تحقيق التوازن بين المنزل والعمل
٤	٠.٧٩	٠.٦٦٦	٢.٣٨	(٤) زادت قدرتي على اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
١١	٠.٧٦	٠.٧٦٨	٢.٢٧	(٥) قلل العمل عن بُعد من فرص تسريح العمالة
٨	٠.٧٨	٠.٦٩٨	٢.٣٣	تنمية الثقة بالنفس والخبرة العملية.
٢	٠.٨١	٠.٦٤١	٢.٤٣	(٧) زادت قدرتي على التعامل مع وسائل التقنية المختلفة (الإنترنت، الفاكس)

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العائد الاجتماعي على الأفراد:
٦	٠.٧٩	٠.٦٧٥	٢.٣٦	٨) أدى العمل عن بُعْدٍ إلى تنمية قدرتي على التواصل مع الآخرين
٩	٠.٧٦	٠.٧٢٤	٢.٢٩	٩) تجنب الازدحام المروري
١٢	٠.٧٥	٠.٧٨٣	٢.٢٤	١٠) أدى العمل في المنزل إلى الرضا عن العمل
١٠	٠.٧٦	٠.٧٣٦	٢.٢٨	١١) العمل من المنزل يقلل من إجهاد العمل
١	٠.٨٣	٠.٦٢٦	٢.٤٩	١٢) العمل من المنزل فرصة جيدة لكسب الرزق مع تقليل المشكلات المتعلقة بالحضور والانصراف
٨	٠.٧٨	٠.٦٩٢	٢.٣٣	١٣) حماية العامل من إصابات العمل والأمراض المهنية
٣	٠.٨٠	٠.٦٨٩	٢.٤٠	١٤) أدى العمل عن بُعْدٍ إلى وجود وقت لمزاولة الأنشطة الرياضية

تشير البيانات الميدانية إلى تعدد صور العائد الاجتماعي على الأفراد وتمثلت في:

أ- مردود العمل عن بُعْدٍ على كفاءة أداء العاملين:

جاءت عبارة (تنمية القدرة على الانضباط الذاتي) بمتوسط ٢.٤٠ وانحراف معياري ٠.٦٣٢. وهذا الانضباط يتم دون إشراف مباشر، حيث إن العامل أثناء القيام بعمل عن بُعْدٍ قد يتراخي، أو يرتكب مخالفات، ولكن تنمية المسؤولية الاجتماعية للعامل يساعده على الانضباط الذاتي. العبارة (زادت قدرتي على اتخاذ القرارات وحل المشكلات) بمتوسط ٢.٣٨ وانحراف معياري ٠.٦٦٦. وذكرت حالة (س. إ) أنني "الشغل عن بُعْدٍ خلاني قدرة على أخذ القرار وحل المشكلات التي بتقابلي، عشان الشغل يستمر" وما اضطرش أروح المصنع كل شوية" غالباً ما يلجأ العاملون في المؤسسات بشكل تقليدي إلى الرؤساء والمشرفين لحل مشكلاتهم، واتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل. غير أن العمل عن بُعْدٍ يضع العامل في اختبار مؤداه تنمية قدرته على اتخاذ القرارات، والعمل على حل المشكلات التي قد تواجهه في العمل أو استخدام التكنولوجيا. (أصبحت أكثر قدرة على تحقيق التوازن بين المنزل والعمل) بمتوسط ٢.٣٧ وانحراف معياري ٠.٦٦٥. وذكرت حالة (ع.م) أنني "العمل من المنزل

ساعدني أن أوازن بين العمل واحتياجات المنزل، خاصة وأنا كنت بتأخر عن الشغل أحياناً وأستأذن بدري عشان متطلبات البيت" حيث يؤدي المكوث في العمل بعيداً عن المنزل لساعات طويلة إلى التقصير في تلبية متطلبات المنزل خاصة للنساء، ويؤدي العمل من المنزل خلف شاشة الكمبيوتر إلى ممارسة ومتابعة بعض الأعمال المنزلية. (أدى العمل عن بُعد إلى تنمية قدرتي على التواصل مع الآخرين) بمتوسط ٢.٣٦ وانحراف معياري ٠.٦٧٥. **ذكرت حالة (د. خ) أنثى** " لما بقيت اشتغل من البيت بقي عندي فرصة اتصل واتكلم مع صديقاتي وقريبي حيث يتم التواصل عن طريق وسائل التكنولوجيا، ويؤثر التدريب على استخدام برامج التواصل لأداء العمل إلى استخدام هذه التكنولوجيا في التواصل مع الآخرين، إضافة إلى أن العمل من خلال المنزل أو النادي يؤدي إلى زيادة التواصل المباشر مع الآخرين، نتيجة زيادة ساعات الفراغ. (تنمية القدرة على التخطيط الجيد وإدارة الوقت) بمتوسط ٢.٣٥ وانحراف معياري ٠.٦٦٧. **وذكر حالة (ي.س) إداري** " بالتأكيد العمل عن بُعد خلانا نخطط من جديد عشان نقدر نتواصل مع العاملين ونستفيد منهم بأقصى قدر ممكن" وهذه القدرة على التخطيط وإدارة الوقت قد ترجع إلى الاعتماد على الذات في ممارسة العمل، وضرورة وضع خطة لإنجاز العمل، واستثمار وإدارة الوقت، إدارة الوقت تمثل إدارة الأنشطة والأعمال التي تؤدي في الوقت، وتعني الاستخدام الأفضل للوقت، وللاإمكانيات المتوفرة، وبطريقة تؤدي إلى تحقيق أهداف الفرد والمؤسسة. تليها العبارة (تنمية الثقة بالنفس والخبرة العملية) بمتوسط ٢.٣٣ وانحراف معياري ٠.٦٩٨. **وذكر حالة (ي. م)** " لما حد يشتغل بعيداً عن الإدارة بتزيد ثقته بنفسه؛ لأنه يشتغل من غير إشراف، ومتابعة، فلازم يعتمد على نفسه ويقدر ياخذ القرار بخصوص أي مشكلة تقابله" والثقة تكتسب وتتطور ولم تولد الثقة مع إنسان حين ولد، فهؤلاء الأشخاص الذين تعرف أنت أنهم مشحونون بالثقة ويسيطرون على قلقهم، ولا يجدون صعوبات في التعامل و التأقلم في أي زمان أو مكان هم أناس اكتسبوا ثقتهم بأنفسهم.. اكتسبوا كل ذرة فيها. إن الثقة بالنفس من أهم مقومات نجاح الإنسان في حياته، سواء كانت الاجتماعية أو الأسرية أو حتى النفسية، فبدونها يفقد الإنسان كل شيء، ومن أهم ما سيفقده ذاته وهويته. كما أن الخبرة العملية تساعد على نجاح العمل عن بُعد وجودته.

ب- العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على اكتساب المهارات:

*مهاره مواجهة المشكلات الإدارية: (العمل من المنزل فرصة جيدة لكسب الرزق مع تقليل

المشكلات المتعلقة بالحضور والانصراف) بمتوسط ٢.٤٩ وانحراف معياري ٠.٦٢٦. **وذكر حالة (ع. إ)** بصراحة العمل من البيت أدى لاختصار الوقت اللي كان يبضيع في المواصلات ساعدني إني أشتغل شغلانة ثانية تجيلي دخل إضافي" حيث يوفر العمل من المنزل مساحة كبيرة من الوقت في الذهاب للعمل أو العودة منه، وهو ما يمكن استغلاله في عمل إضافي يتكسب منه العامل، كما قد يتجنب العامل مشكلات الحضور والانصراف بما يوفر طاقاته التي قد تُستنزف في الجدل والصراع التنظيمي.

*** تنمية القدرة على التعامل مع وسائل التقنية:** (زادت قدرتي على التعامل مع وسائل التقنية المختلفة (الإنترنت، الفاكس) بمتوسط ٢.٤٣ وانحراف معياري ٠.٦٤١. **وأكد على ذلك غالبية حالات الدراسة وذكر حالة (ع. م)** " طبعاً الشغل عن بُعدِ خلانا نتعلم ونتدرب بشكل جيد عشان نعرف نشغل من البيت، ولو مكناش اتعلمنا واتدربنا كنا هنشغل من البيت ازاى؟ يا إما المصنع كان يستغنى عننا، أو نضطر نروح نشغل هناك، وأصحاب المصنع مش عاوزين كدا" وذلك أن العمل عن بُعدِ يتم عن طريق وسائل التقنية المختلفة، وهو ما يحتم التدريب على هذه الوسائل بشكل جيد بما يساعد على تيسير العمل دون مشاكل.

ج- مردود العمل عن بُعدِ على مستوى إجهاد العاملين وصحتهم:

*** إصابات العمل والصحة والسلامة المهنية:** جاءت عبارة (حماية العامل من إصابات العمل والأمراض المهنية) بمتوسط ٢.٣٣ وانحراف معياري ٠.٦٩٢. **وذكر حالة (ي. س)** إداري "العمل من المنزل بيحمي العامل من إصابات العمل والأمراض المهنية؛ لأنه لا يتعرض للعمل بالشكل التقليدي" حيث إن العمل عن بُعدِ يقلل إصابات العمل والأمراض المهنية، حيث يبتعد العامل عن مشكلات المواصلات ومخاطرها، كما تقل الأمراض المهنية التي تنتج على الجلوس لساعات طويلة أمام الأجهزة، أو في بيئة غير صحية من روائح وأبخرة وكيماويات وغيرها. تليها العبارة (العمل من المنزل يقلل من إجهاد العمل) بمتوسط ٢.٢٨ وانحراف معياري ٠.٧٣٦. **وذكرت حالة (ع. م) أنثى** "العمل من المنزل بيقلل كثير من الإجهاد في العمل، مفيش انتقالات، ولا مواعيد حضور وانصراف، حتى التتقل داخل المؤسسة كمان (طالعة - نازلة) بيبتعب" وهو ما يشجع على الرضى عن العمل ويدفع الأفراد إلى محاولة تحسين عملهم، ويوفر طاقة للفرد يمكن أن يستثمرها في أعمال أو أنشطة وجاءت عبارة (تجنب الازدحام المروري) بمتوسط ٢.٢٩ وانحراف معياري ٠.٧٢٤. **وأكدت جميع حالات الدراسة على معاناة العاملين من مشكلة الازدحام المروري وذكرت حالة (ل. م) أنثى** " طبعاً المواصلات في فترة الصباح وكمان ساعة

الخروج صعبة جداً، حتى لو في عربية من المصنع تنتقل بعض الناس فالطرق مزدحمة ودا بيخلينا نروح متأخر". وهو ما يؤدي إلى حل لمشكلات المواصلات وما يساعد على ادخار الوقت والجهد والمال وبما يساعد على القيام بمهام أخرى أو عمل آخر، كما أن ادخار المال يساعد على تلبية بعض احتياجات الأفراد. و(قلل العمل عن بُعد من فرص تسريح العمالة) بمتوسط ٢.٢٧ وانحراف معياري ٧.٦٨. وذكر حالة (أ. إ) إداري" الإدارة اختارت إن الناس تشتغل من المنزل بدل ما يسرحوهم، أو حتى يخلوهم يشتغلوا نص الوقت عشان التباعد، وكمان فيه شغل بالإنتاج، خاصة شغل التسويق مش محتاج الحضور المستمر للمصنع" وهو ما يشير إلى عدم التزامهم في العمل، ويؤثر إيجابياً على الأوضاع الاجتماعية للعمال حيث يؤدي إلى الأمان الاجتماعي.

*ممارسة الرياضة والرضا عن العمل (أدى العمل في المنزل إلى الرضا عن العمل) بمتوسط ٢.٢٤ وانحراف معياري ٧.٨٣. وذكرت حالة (ل.م) أنثى " أنا وغيري بقينا مبسوطين وراضيين عن الشغل من البيت، عشان أريح بالنسبة لنا، وكمان بيرحنا من اللبس والخروج ودا بيكلفنا وقت وفلوس كثير، يعني بيوفر تعبنا وفلوسنا ووقتنا" وذلك حيث تجنب العديد من المشكلات منها ازدحام المواصلات، ومواعيد الحضور والانصراف، وغيرها من المشكلات وهذا ما يؤدي إلى الرضا عن العمل. (أدى العمل عن بُعد إلى وجود وقت لمزاولة الأنشطة الرياضية) بمتوسط ٢.٤٠ وانحراف معياري ٦.٨٩. وذكر حالة (إ.ع) "بقيت أعرف أمارس بعض الأنشطة الرياضية، عشان اتوفر عندي وقت وجهد الذهاب والرجوع للشغل، وكمان اتوفر بعض النفقات" حيث زيادة مساحة الوقت نتيجة توفير الانتقال من وإلى مؤسسة العمل، وهو ما يساعد البعض على القيام بأنشطة اجتماعية أو رياضية.

(٦) العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على العلاقات الاجتماعية.

إن تحليل تأثير العمل عن بُعد على الهياكل الاجتماعية يتطلب تحليل الشبكة الاجتماعية (SNA) لفحص العلاقة بين الفرد وهيكل العلاقات الاجتماعية أو الجهات الفاعلة في الشبكة متصلة عبر علاقاتهم، والمعروف باسم العلاقات الاجتماعية (Cascio, W. F. 2000). هناك العديد من أنواع الروابط الممكنة ويمكن أن تستند إلى مجموعة متنوعة من المعايير بما في ذلك الإشراف و التقويم، الانتماء والتفاعل السلوكي والسلطة الرسمية و بعض الأمثلة على أنواع العلاقات غير الرسمية شائعة الاستخدام مثل الصداقة والقرابة، حيث اتصال مباشر أقل مما قد يؤثر على جودة التواصل . والاتصال عبر البريد الإلكتروني غير متزامن وليس بالضرورة متبادلاً

وبالتالي قد يؤثر العمل عن بُعد على موضع الفرد في شبكة التواصل الاجتماعي للمجموعة.

جدول (١٢) العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على العلاقات الاجتماعية

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العائد الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية
٣	٠.٨٤	٠.٦٨٢	٢.٥٣	(١) يؤدي العمل عن بُعد إلى تراجع العلاقات الاجتماعية المباشرة مع الزملاء
٤	٠.٨٤	٠.٦٩٥	٢.٥٢	(٢) يؤدي إلى زيادة العلاقات الافتراضية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي
٢	٠.٨٦	٠.٦٤٢	٢.٥٧	(٣) يؤدي إلى زيادة الاتصالات مع إدارة العمل
١	٠.٨٦	٠.٦٢٧	٢.٥٩	(٤) يؤدي إلى تراجع الزيارات المنزلية
٣	٠.٨٤	٠.٦٥١	٢.٥٣	(٥) زادت لقاءاتي مع أصدقائي خارج المنزل
٥	٠.٨٢	٠.٧٠٠	٢.٤٧	(٦) أصبح الخروج من المنزل ضرورة كمنتفس من طول الجلوس للعمل في المنزل
٦	٠.٧٥	٠.٧٦٥	٢.٢٥	(٧) يؤدي العمل عن بُعد إلى زيادة معدلات اتصالي بالأقارب والأصدقاء والجيران

فيما يتعلق بالعائد الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية تشير البيانات الميدانية إلى:

أ- مردود العمل عن بُعد على العلاقات الرسمية بين زملاء العمل:

جاءت عبارة (يؤدي العمل عن بُعد إلى تراجع العلاقات الاجتماعية المباشرة مع الزملاء) بمتوسط ٢.٥٣ وانحراف معياري ٠.٦٨٢. حيث إن التواجد في مكان العمل يؤدي إلى التفاعل مع الزملاء، في الوقت الذي أدى العمل عن بُعد إلى ندرة الالتقاء بالزملاء. وذكر حالة (أ.م.) " العلاقة مع الزملاء بقت قليلة جدا، مش بنقابل بعض إلا نادرا جدا، كنا بنتقابل في الشغل، ومفيش حد بقی يروح الشغل، كله بقی مشغول بنفسه وبيته" وجاءت عبارة (يؤدي العمل عن بُعد إلى زيادة الاتصالات مع إدارة العمل) بمتوسط ٢.٥٧ وانحراف معياري ٠.٦٤٢. حيث إن التوجيه والإشراف واستلام وتسليم العمل يتم عن طريق الاتصالات الرقمية على منصات التواصل و digital workplace بين العاملين والإدارة.

ب- مردود العمل عن بُعد على العلاقات غير الرسمية بين زملاء العمل

جاءت عبارة (يؤدي العمل عن بُعد إلى زيادة العلاقات الافتراضية عن طريق مواقع

التواصل الاجتماعي) بمتوسط ٢.٥٢ وانحراف معياري ٠.٦٩٥. خاصة أن العمل عن بُعد يتم باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وهو ما يؤدي إلى التواجد على هذه الشبكة لساعات طويلة ما يزيد من العلاقات الافتراضية ويزيد من العزلة الاجتماعية . وهو ما أكدت عليه غالبية حالات الدراسة، وذكرت حالة (د. خ) أنني "أكثر العلاقات بقت عن طريق النت، حتى العلاقة بالزملاء والزميلات والجيران والأصحاب، ما هو قليل جدا لما حد يزور حد أو يشوفه، فالنت بيحل المشكلة دي لكن الحقيقة إننا انفصلنا عن بعض مش اتصلنا ببعض"

ج- مردود العمل عن بُعد على العلاقات بالأقارب والأصدقاء:

جاءت عبارة (يؤدي العمل عن بُعد إلى تراجع الزيارات المنزلية) بمتوسط ٢.٥٩ وانحراف معياري ٠.٦٢٧. حيث إن العمل في المنزل قد يستغرق مساحة كبيرة من الوقت، وهو ما يؤدي إلى زيادة الأدوار التي تتم في المنزل بالعمل، ويؤدي ذلك إلى صعوبة استقبال الزيارات المنزلية. وذكرت حالة (ع. م) "بقي صعب إن حد يزور حد خاصة إن البيوت بقت عبارة عن ساير، اللي بيدرس عن طريق النت، واللي بيشتغل بيشتغل، يعني البيوت بقت مشغولة، غير مفيش حد بقي يقدر يستقبل حد في البيوت"، ثم العبارة (أصبح الخروج من المنزل ضرورة كمتنفس من طول الجلوس للعمل في المنزل) بمتوسط ٢.٤٧ وانحراف معياري ٠.٧٠٠. وذكر حالة (أ. ع) " طول النهار محبوسين في البيت، نشغل، ونشوف مشاكل البيت، عشان كذا لازم نخرج آخر اليوم عشان نشوف الدنيا، عشان نرتاح نفسياً" حيث يقضي العامل غالبية وقته بالمنزل، وهو ما يجعله يشعر بالملل والحياة الروتينية، ويدفعه إلى الخروج من المنزل لكسر الروتين اليومي، وجاءت عبارة (يؤدي العمل عن بُعد إلى زيادة معدلات اتصالي بالأقارب والأصدقاء والجيران) بمتوسط ٢.٢٥ وانحراف معياري ٠.٧٦٥. وأكدت جميع حالات الدراسة على زيادة الاتصالات نتيجة العمل عن بُعد وذكرت حالة (ي.س) "أكثر الحياة بقت اتصالات سواء مع إدارة العمل، أو الأصدقاء والزملاء أو حتى مع الأقارب والجيران، لأن اللقاءات المباشرة بقت قليلة" حيث إن الاتصال بالأقارب والأصدقاء والجيران أحد أساليب التفاعل الاجتماعي كبديل للعلاقات الاجتماعية في محيط العمل؛ وذلك أن الإنسان اجتماعي بطبعه. العبارة (بسبب العمل عن بُعد زادت لقاءاتي مع أصدقائي خارج المنزل) بمتوسط ٢.٥٣ وانحراف معياري ٠.٦٥١. وذكر حالة (أ.م) "مفيش لقاءات في المنزل إلا نادراً، كل اللقاءات على القهوة أو في أي مكان عام، أو حتى في الشارع" حيث يتيح العمل عن بُعد مساحة من الوقت تساعد على الالتقاء بالأصدقاء خارج المنزل كصورة من

صور الترفيه.

(٧) المعوقات الاجتماعية للعمل عن بُعد:

جدول (١٣) المعوقات الاجتماعية للعمل عن بُعد

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المعوقات الاجتماعية للعمل عن بُعد:
٣	٠.٧٦	٠.٦٨٦	٢.٢٧	(١) يؤثر أفراد الأسرة على تشتت انتباهي في العمل عن بُعد
٧	٠.٧٤	٠.٧٣٣	٢.٢٢	(٢) يسبب عملي من المنزل الضيق لأفراد أسرتي
١	٠.٧٧	٠.٦٠٥	٢.٣١	(٣) يسبب المكوث في المنزل لأوقات طويلة بسبب العمل عن بُعد في الإصابة بمشكلات صحية.
٢	٠.٧٧	٠.٦٣٤	٢.٣٠	(٤) عندما يندمج العمل مع الحياة الخاصة يصبح الفصل بينهما أمراً صعباً
٥	٠.٧٥	٠.٦٤٩	٢.٢٥	(٥) يؤدي العمل عن بُعد إلى ضعف علاقات العمل غير الرسمية بين العاملين.
١	٠.٧٧	٠.٦٥١	٢.٣١	(٦) العمل من المنزل جعل الإدارة أكثر صعوبة بسبب وسائل الاتصال الأقل كفاءة
٥	٠.٧٥	٠.٧٣٩	٢.٢٥	(٧) عدم وجود تفاعل بشري من العيوب الرئيسية في العمل من المنزل.
٦	٠.٧٤	٠.٧٢٠	٢.٢٣	(٨) نقص المهارات الفنية لتطورات العمل عن بُعد
٤	٠.٧٥	٠.٧٠٧	٢.٢٦	(٩) نقص الإمكانيات المادية اللازمة للعمل عن بُعد
١	٠.٧٧	٠.٦٨٠	٢.٣١	(١٠) عدم توافر الدعم الفني المتخصص في العمل عن بُعد

تشير البيانات الميدانية إلى تعدد المعوقات الاجتماعية للعمل عن بُعد وتتمثل في:

أ- تأثير العمل عن بُعد على الصحة البدنية والعقلية للعاملين:

*مشكلات صحية: جاءت عبارة (يسبب المكوث في المنزل لأوقات طويلة بسبب العمل عن بُعد في الإصابة بمشكلات صحية) بمتوسط ٢.٣١ وانحراف معياري ٠.٦٠٥. وذكرت حالة (أ.ع) "قعدة البيت قدام الكمبيوتر بتعمل مشاكل صحية سواء في العمود الفقري، أو النظر" حيث إن قلة الحركة في الانتقال إلى مكان العمل، والجلوس لساعات طويلة أمام الشاشة وبين الأوراق

يؤثر على صحة الإنسان ومنها ضعف النظر، والسمنة، ومشكلات تتعلق بالعمود الفقري وغيرها.

*** صعوبة الفصل بين العمل الخاص والعمل عن بُعد:** (عندما يندمج العمل مع الحياة الخاصة يصبح الفصل بينهما أمراً صعباً) بمتوسط ٢.٣٠ وانحراف معياري ٠.٦٣٤. **وذكرت حالة (ل.م)** أنثى " صعب جدا تفصلي حياتك الخاصة عن شغلك، ممكن وانتي شغالة في البيت تلاقي حد من ولادك محتاج حاجة ضروري، أو حتى زوجك، فتكوني مضطرة انك تقومي ببعض الأدوار الأسرية" يندمج العمل عن بُعد مع بعض الأعمال المنزلية، حيث يصعب الانغلاق في المنزل على العمل عن بُعد، وتجاهل الأمور المنزلية الخاصة.

- ***صعوبة التركيز:** جاءت العبارة (يؤثر أفراد الأسرة على تشتت انتباهي في العمل عن بُعد) بمتوسط ٢.٢٧ وانحراف معياري ٠.٦٨٦. لأن المنازل ليست مجهزة للعمل عن بُعد، وبصعب انعزال العامل عن أفراد الأسرة خاصة الأطفال، حيث تؤثر التفاعلات الأسرية على انتباه العامل. وذكر حالة (ع. م) "وانت شغال تلاقي حد من الأولاد عامل مشكلة أو عاوز منك حاجة، وكمان زوجتك ممكن تطلب منك حاجة، ودا بيضعف انتباهي أثناء الشغل"، **وجاءت عبارة (بسبب عملي من المنزل الضيق لأفراد أسرتي) بمتوسط ٢.٢٢ وانحراف معياري ٠.٧٣٣ . وهو ما أكدته أربع حالات. وذكر حالة (ع. م) "لما أكون شغال في المنزل صراحة** سيكون البيت في طوارئ، العيال مش بيعرفوا ياخدوا راحتهم، مفيش لعب ولا هزاز، ولا صوت عالي، يعني يبقى خانقهم" فعندما يتم العمل بالمنزل يصبح أفراد الأسرة في حالة حظر وطوارئ خاصة لو فيه اجتماع افتراضي.

ب- تأثير العمل عن بُعد على العزلة الاجتماعية:

جاءت العبارة (يؤدي العمل عن بُعد إلى ضعف علاقات العمل غير الرسمية بين العاملين) بمتوسط ٢.٢٥ وانحراف معياري ٠.٦٤٩. حيث نادرا ما يلتقي العاملون في العمل كما كان يحدث أثناء العمل أو في فترات الراحة أو أثناء الانتقالات خاصة في حال وجود وسائل نقل للشركة، وهو ما يؤثر على هذه التفاعلات، ويؤدي إلى ضعف العلاقات بين العاملين. (وعدم وجود تفاعل بشري من العيوب الرئيسة في العمل من المنزل) بمتوسط ٢.٢٥ وانحراف معياري ٠.٧٣٩. فالعمل عن بُعد يتزامن مع ضعف العلاقات بين الزملاء، حيث التباعد المكاني. **وذكر حالة (ي.م) "لما كنا بنروح المصنع كنا عاملين جماعات، وممكن نساعد بعض ونشوف مشاكلنا، ونطالب بحقوقنا، وفيه حاجات كثير مشتركة، ولما قعدنا في البيت التواصل بقي صعب جدا مع جماعة العمل، ما هو الموضوع يحتاج مقابلات مباشرة"**

ج- تأثير الدعم الفني على العمل عن بُعد

حيث جاءت العبارة (عدم توافر الدعم الفني المتخصص في العمل عن بُعد) بمتوسط ٢.٣١ وانحراف معياري ٠.٦٨٠. وذكرت حالة (ي. م) "العمل عن بُعد محتاج دعم فني عشان العاملين يعرفوا يشتغلوا عن بُعد، خاصة أن سوق العمل يهيمن عليها العمالة اليدوية منخفضة التأهيل، مما يحد من استخدام العمل عن بُعد الذي يعتمد على البرامج الإلكترونية، ووسائل الاتصال، والأعطال بتعمل مشاكل فنية، وتعطل الشغل" وذلك أن العمل عن بُعد يتطلب تقنية متطورة في مجال الاتصالات، وهو ما يصعب على بعض الجهات توفير هذا الدعم خاصة في منازل العاملين (كمقر عمل عن بُعد).

***ضعف وسائل الاتصال:** والعبارة (العمل من المنزل جعل الإدارة أكثر صعوبة بسبب وسائل الاتصال الأقل كفاءة) بمتوسط ٢.٣١ وانحراف معياري ٠.٦٥١. وذكرت حالة (س. إ) أننى "وسائل الاتصال أحيانا بتتتعطل وتهنج، وممكن أنت يبقى سرعته ضعيفة أو يقطع، ودا بيأثر على الاتصال، ويأثر على الشغل" حيث يتطلب العمل من المنزل تطوراً في وسائل الاتصال بين الإدارة والعاملين، وهو ما يمكن أن يواجه بعض المشكلات، خاصة في ظل ضعف الشبكة الرقمية في بعض الأماكن في مصر، وصعوبة التغلب على الأعطال بسهولة. وهذا ما أشار إليه (Alon et al., 2020) عن دور البنية التحتية الداعمة.

***نقص الإمكانيات المادية:** (نقص الإمكانيات المادية اللازمة للعمل عن بُعد) بمتوسط ٢.٢٦ وانحراف معياري ٠.٧٠٧. وقد ذكر حالة (أ. إ) إداري "العمل عن بُعد يحتاج أجهزة ومعدات وغرف افتراضية، ودا صعب في مصر، وكمان لازم العامل يكون عنده في البيت جهاز حديث للعمل والتواصل مع إدارة المصنع" حيث يتطلب العمل عن بُعد العديد من الإمكانيات المادية المتقدمة التي تساعد على التواصل المستمر بين الإدارة والعاملين، إضافة إلى متطلبات جودة العمل، وهو ما يصعب توافره للعديد من العاملين.

***نقص المهارات الفنية:** تليها العبارة (نقص المهارات الفنية لتطورات العمل عن بُعد) بمتوسط ٢.٢٣ وانحراف معياري ٠.٧٢٠. وذكرت حالة (س. إ) أننى "العمل عن بُعد يحتاج لتدريبات فنية مستمرة؛ لأن مفيش حد معاك يصح شغلك بصفة مستمرة، فلازم يكون عندك مهارة في العمل، والتعامل مع الأجهزة" فما زالت المنازل والمؤسسات في مصر، وشبكات الاتصال حاجة إلى دعم فني ومهارات فنية، وفي أحيان كثيرة لاتوجد هذه المهارات.

(٩) مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد:

جدول (١٤) مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد
٤	٠.٧٩	٠.٧٠٢	٢.٣٨	(١) توفير متخصصين في الدعم الفني وتوفير الاجهزة والادوات
١	٠.٨٢	٠.٦١٨	٢.٤٥	(٢) إقامة دورات تدريبية لتنمية قدرة الأفراد على استخدام وسائل التقنية.
٢	٠.٨١	٠.٦٤٧	٢.٤٢	(٣) تنمية قدرة الأفراد على اتخاذ القرار حيال المشكلات المختلفة
٤	٠.٧٩	٠.٦٥٣	٢.٣٨	(٤) دعم البنية الاتصالية
٥	٠.٧٨	٠.٦٢٧	٢.٣٥	(٥) تقديم دعم اجتماعي للعاملين عن بُعد
٣	٠.٨٠	٠.٦٢٠	٢.٤١	(٦) الاهتمام بأساليب التحفيز للمتميزين في العمل عن بُعد
٧	٠.٧٥	٠.٥٧٣	٢.٢٥	(٧) الاهتمام بالأنشطة الاجتماعية والترفيهية للعاملين.
٦	٠.٧٧	٠.٥٥٦	٢.٣٢	(٨) توفير التسهيلات لحصول العملاء على الخدمة

تشير البيانات الميدانية إلى تعدد مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد وتتمثل في:

- تدريب العاملين وتنمية قدراتهم ومهاراتهم: (إقامة دورات تدريبية لتنمية قدرة الأفراد على استخدام وسائل التقنية) بمتوسط ٢.٤٥ وانحراف معياري ٠.٦١٨. وذلك لأن مجال العمل عن بُعد يحتاج إلى تدريبات خاصة، حيث الاستخدام المتقدم للتكنولوجيا، والاعتماد عليها في العمل عن بُعد ثم (تنمية قدرة الأفراد على اتخاذ القرار حيال المشكلات المختلفة) بمتوسط ٢.٤٢ وانحراف معياري ٠.٦٤٧. حيث إن العمل عن بُعد يتطلب تنمية القدرة على اتخاذ القرار خاصة فيما يتعلق بالمشاكل المستحدثة التي تواجه العامل في ظل عدم تواجد فنيين لمساعدة العامل.

- الاهتمام بأساليب التحفيز: (الاهتمام بأساليب التحفيز للمتميزين في العمل عن بُعد) بمتوسط ٢.٤١ وانحراف معياري ٠.٦٢٠. ولا شك أن التحفيز يؤثر إيجابياً على زيادة إنتاجية

العامل والدقة في الأداء، والحوافز تتمثل في العوامل والمؤثرات والمغريات الخارجية التي تشجع الفرد على زيادة أدائه، وتقدم نتيجة لأدائه المتفوق والتميز. والحوافز توظف الحماس والدافع والرغبة في العمل لدى العامل مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام وزيادة الإنتاجية كما أن الحوافز تساعد على تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة وتدفع العاملين إلى العمل بكل ما يملكونه من قوة لتحقيق الأهداف المرسومة للمنظمة. و(تقديم دعم اجتماعي للعاملين عن بُعد) بمتوسط ٢.٣٥ وانحراف معياري ٠.٦٢٧. وهذا الدعم الاجتماعي متمثلاً في رحلات أو رعاية صحية أو غيرها يساعد على الاهتمام بتجويد الأداء، والرضا عن العمل.

- **الاهتمام بالدعم الفني:** (توفير متخصصين في الدعم الفني وتوفير الأجهزة والأدوات) بمتوسط ٢.٣٨ وانحراف معياري ٠.٧٠٢. حيث يتطلب الاعتماد على التكنولوجيا في العمل عن بُعد توفير متخصصين وفنيين إضافة إلى الأجهزة والأدوات، وهو ما تحاول العديد من المؤسسات توفيره بهدف إنجاز العاملين للأعمال المكلفين بها على أكمل وجه. و(دعم البنية الاتصالية) بمتوسط ٢.٣٨ وانحراف معياري ٠.٦٥٣. حيث يعتمد العمل عن بُعد على البنية الاتصالية ومدى تطورها لتساعد على تلقي التعليمات والملفات من الشركة، وأداء العمل وإرساله إلى جهة العمل.

النتائج العامة للبحث:

١ - واقع ممارسة العمل عن بُعد

أكدت نتائج الدراسة على تعدد مؤشرات واقع ممارسة العمل عن بُعد وتمثلت في؛

- **التحرر من مواعيد الحضور والانصراف:** أدى العمل عن بُعد إلى التحرر من مواعيد الحضور والانصراف وهو ما يتفق مع نتائج دراسة **خلف (٢٠٢٢م) والتي توصلت إلى أن أداء العمل عن بُعد أكثر مرونة من العمل التقليدي، كونه غير مرتبط بساعات عمل محدودة. وأكدت جميع حالات الدراسة على أن العمل عن بُعد أدى إلى عدم الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف. كما أن العمل عن بُعد سهل التحرر في أداء مهام العمل، وهذا التحرر ارتبط بتراجع الإشراف والرقابة، قد فسرت المقولة النظرية السادسة: أن العمل عن بُعد هو تأويل لبعض صور العمل الواقعي في ظل الحداثة السائلة لأنه يتم بطريقة إلكترونية من المنزل وهو ما يعكس السيوالة والمرونة. وقد فسرت المقولة النظرية الخامسة " تداخل الحدود وتراخي السمات وتداخل وتشابه السمات الثقافية أو الذويان سواء بين حدود الدول أو معالم المجتمع أو سمات الهوية الفردية أو خصائص الثقافات وأصبحت الحياة سائلة (الحداثة السائلة)".**

٢ - متطلبات العمل عن بُعد

تتعدد متطلبات العمل عن بُعد وتمثل في:

- **متطلبات تنظيمية:** وتمثل في وجود إطار تنظيمي لتحديد المهام وضبط العمل وإقامة نظم لقياس الأداء والإنتاجية وتقييم الموظفين، تنظيم اجتماعات منظمة دورية بين العاملين عن بُعد والمديرين للتحفيز والسيطرة والمراقبة" وتشير المقولة النظرية الثامنة إلى أن ظاهرة العمل عن بُعد تتسم بالسيولة أو الذويان حيث تتعدد أماكن العمل، ويوجد اتصال وانفصال بين العامل ومؤسسة العمل، وهو ما يمثل الازدواجية لمجتمع الحداثة السائلة (التقاء في العمل والإنتاج مع بُعد مكاني). تليها العبارة (تواجد قناة اتصال سهلة وفعالة بين المنزل ومقر العمل الأصلي) وهو ما أكدته دراسة **المصليحي (٢٠٢٢م) أن هناك اتصالات منتظمة تتم لمتابعة وإنجاز العمل. وتشير القضية النظرية الأولى إلى أنه يتم العمل عن بُعد**

من خلال الشبكات التي يتم برمجتها من خلال أصحاب العمل، بما يؤدي إلى التفاعل والاتصال بين الإدارة وأصحاب العمل والعاملين بما يحقق عدة أهداف اجتماعية.

- **متطلبات تقنية:** وتتمثل في "تطوير البنية التقنية ونظم المعلومات والاتصالات" القضية الثانية: يمثل المجتمع الشبكي منتوجاً موضوعياً لتطور التكنولوجيا والنظم المعلوماتية، ويؤثر على حياة الناس وسلوكهم. و"إمداد العاملين بأجهزة ومعدات العمل.
- **متطلبات فنية:** وتتمثل في التعليم والتدريب المستمر لجميع العاملين، وإنشاء أنشطة وبرامج لدعم العاملين عن بُعد لتأكيد الانتماء للمؤسسة.

٣- العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على المؤسسات/ جهات العمل:

تتعدد تأثيرات العائد الاجتماعي على المؤسسات ومنها:

-**استمرارية العمل:** استمرارية العمل في ظل صعوبة الانتقال للمؤسسة، استمرارية العمل في الظروف الاستثنائية والطوارئ مثل: (الكوارث، الأوبئة، إلخ، ضمان استمرارية الأعمال وإنجازها في الوقت المحدد) .

-**تنمية الإحساس بالمسؤولية لدى العاملين:** حيث تنمية الإحساس بالمسؤولية وعدم الحاجة إلى المراقبة من قبل المسؤولين، وقدرة العامل على التكيف مع الظروف المختلفة للعمل.

-**زيادة الإنتاجية:** (يساعد العمل عن بُعد على زيادة الإنتاجية) وقد أكدت نتائج دراسة أبو جمعة (٢٠٢١م) على وجود أثر إيجابي للعمل عن بُعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية بأبعاده المختارة لهذه الدراسة على أداء موظفي، و تخفيض تكلفة التوظيف.

-**تنظيم أساليب العمل الإداري:** ثم جاءت العبارة (يسهم العمل عن بُعد في تطوير وإعادة تنظيم أساليب العمل الإداري) أكدت نتائج دراسة عيسى (٢٠١٨م) أن التفاعل المستمر بالتوجيه بين المؤسسة والمستهدف من العمل عن بُعد ووجود برامج توجيه مستمرة طوال فترة العمل من أهم الحلول للتحديات.

-**استخدام تقنية المعلومات والاتصالات:** (أستطيع أداء عملي باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات) أكدت نتائج دراسة الصميدعي (٢٠١٧) وجود مستوى عال من الكفاءة في أداء العاملين لدى شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . والعبارة (التغيير من الثقافة الورقية

إلى الثقافة الإلكترونية) وتفسر المقولة النظرية السابعة: إن ظاهرة العمل عن بُعد ظهرت في عصر البرمجيات، وتتسم بالمرونة اللامكانية، والإنتاج الإلكتروني. وتشير المقولة النظرية الثالثة: يؤكد المجتمع الشبكي على التغيرات التي لحقت بعمليتي التواصل والتبادل بشكل عام بفعل الإنترنت، الذي أسهم في صناعة عالم رقمي استوعب بشكل مرن وفعال كل الأنشطة التي يزاولها الإنسان. ومنها العمل عن بُعد.

٤- العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على الأفراد.

تنمية قدرات ومهارات العاملين: (زادت قدرتي على التعامل مع وسائل التقنية المختلفة (الإنترنت، الفاكس). وهو ما تفسره المقولة النظرية الرابعة: "لم تعد الهيمنة في المجتمع الشبكي تقتصر على تملك وسائل الإنتاج، بل على النظم المعلوماتية والمعرفية". و(زادت قدرتي على اتخاذ القرارات وحل المشكلات). ثم العبارة (تنمية القدرة على الانضباط الذاتي)، (أصبحت أكثر قدرة على تحقيق التوازن بين المنزل والعمل)، " و(أدى العمل عن بُعد إلى تنمية قدرتي على التواصل مع الآخرين). تليها العبارة (تنمية القدرة على التخطيط الجيد وإدارة الوقت)، (تنمية الثقة بالنفس والخبرة العملية)، (أدى العمل عن بُعد إلى وجود وقت لمزاولة الأنشطة الرياضية). تجنب المشكلات التقليدية للعمل: (حماية العامل من إصابات العمل والأمراض المهنية)، (العمل من المنزل يقلل من إجهاد العمل)، (العمل عن بُعد يقلل من فرص تسريح العمالة) ثم جاءت العبارة (تجنب الازدحام المروري) وأكدت جميع حالات الدراسة على معاناة العاملين من مشكلة الازدحام المروري وأظهرت نتائج دراسة (Quoquab & others, 2013) العوامل الإيجابية لتطبيق نظام العمل عن بُعد؛ كتوفير الوقت اللازم للانتقال إلى العمل وتجنب الازدحام المروري والإسهام في التخفيف منه، بالإضافة إلى خفض التكاليف والحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الأسرية.

٥- العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على الأسرة أكدت الدراسة على تعدد العائد الاجتماعي للعمل على الأسرة وتمثل في:

العائد المادي حيث توفير بعض النفقات: (أدى العمل عن بُعد إلى توفير مبالغ مالية (الانتقال - شراء ملابس-تقليص أماكن العمل (downscaling of workspaces) بما يساعد على تلبية متطلبات الأسرة. وقد أكدت جميع حالات الدراسة على أن العمل عن بُعد

قلل من النفقات، وزيادة مساحة الترفيه: (أدى العمل بالمنزل إلى زيادة مساحة الترفيه للأبناء كعلاج للاكتئاب نتيجة المكوث طوال اليوم بالمنزل)، (أدى العمل عن بُعد إلى زيادة الأنشطة الترويحية مع الأسرة). وقد أشارت غالبية حالات الدراسة إلى الخروج أكثر للترفيه.

رعاية الأطفال والمعاقين والمرضى وكبار السن: (يتيح العمل من المنزل رعاية الأطفال والمعاقين والمرضى وكبار السن). (يساعد النساء الذين يتولون رعاية أطفالهن وأسرهن). " وأكدت دراسة خلف (٢٠٢٢) على زيادة الوعي بأهمية العمل عن بُعد عند المرأة، التي تعد هي الأكثر استفادة من آليات نظامه، إذ جمعت بين واجباتها الأسرية من دون التعارض مع واجبات عملها.

- تحول المنازل إلى غرف افتراضية: العبارة (تحولت المنازل إلى غرف افتراضية إما لتعليم الأبناء عن بُعد أو مكتب لعمل الآباء عن بُعد). وهو ما أكدت عليه جميع حالات الدراسة.

- صعوبات تواجه الأسرة: (يتطلب العمل عن بُعد عزلة عن باقي أفراد الأسرة) (تواجه الأسرة صعوبة في الجاهزية التكنولوجية للعمل عن بُعد). (تواجه الأسرة صعوبة في الجمع بين التعليم عن بُعد والعمل عن بُعد) (أدى العمل عن بُعد إلى زيادة الضغوط والأعباء الاجتماعية زيادة التكاليف الشخصية: الكهرباء وتكاليف الإنترنت وما إلى ذلك لا يتم تعويضها من أرباح العمل).

٦- العائد الاجتماعي للعمل عن بُعد على العلاقات الاجتماعية:

تراجع العلاقات الاجتماعية المباشرة مع الزملاء: (يؤدي العمل عن بُعد إلى تراجع العلاقات الاجتماعية المباشرة مع الزملاء)؛ بسبب نقص التفاعلات الشخصية وتبادل المعرفة وأشار كلانسي (Clancy, M. 2020) إلى خطر ذلك على الابتكار. وزيادة العلاقات الافتراضية و العزلة الاجتماعية: (يؤدي العمل عن بُعد إلى زيادة العلاقات الافتراضية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي).

٧- المعوقات الاجتماعية للعمل عن بُعد

نقص الدعم الفني: حيث جاءت العبارة (عدم توافر الدعم الفني المتخصص في العمل عن بُعد). وتفسر المقولة النظرية التاسعة: على أن العمل عن بُعد يتطلب بني تحتية ومعارف

ودعمًا فنيًا بما يساعد العاملين على تحقيق الأداء الجيد، ويؤدي إلى سرعة العمل. هناك محدودية البنية التحتية الرقمية، مثل أجهزة الكمبيوتر والخوادم عالية الأداء، والافتقار إلى الأجهزة الإلكترونية إلى جانب انخفاض مستوى المهارات الرقمية بشكل عام.

- **ضعف وسائل الاتصال:** والعبارة (العمل من المنزل جعل الإدارة أكثر صعوبة بسبب وسائل الاتصال الأقل كفاءة).
- **الإصابة بمشكلات صحية:** (بسبب المكوث في المنزل لأوقات طويلة بسبب العمل عن بُعد في الإصابة بمشكلات صحية).
- **صعوبة التوازن بين الحياة الخاصة والعمل عن بُعد Work-life balance:** (عندما يندمج العمل مع الحياة الخاصة يصبح الفصل بينهما أمرًا صعبًا). إن ما يقرب من نصف المصريين (٤٥.٨٪) يعيشون في منازل مزدحمة، مما يجعل العمل عن بُعد صعبًا وفقًا (Wisemetry and Impact Hub Bucharest, 2020)، في حين أن العمل عن بُعد زاد من مرونة جداول العمل في بعض الحالات، إلا أنه أدى إلى إطالة ساعات العمل التي هددت التوازن بين العمل والحياة.
- **نقص الإمكانيات المادية:** (نقص الإمكانيات المادية اللازمة للعمل عن بُعد) وقد أكدت دراسة المصليحي (٢٠٢٢م) على ضعف البنية التحتية للإنترنت في مصر وعدم قدرتها على الاستمرار في العمل من خلال الإنترنت.

توصيات البحث:

- (١) تقوم وزارة القوى العاملة باستحداث وظيفة القائد الافتراضي ضمن الهيكل الوظيفي: ترتبط بتمية قدرات بناء الثقة بين فريق العمل، والقضاء على الشعور بالعزلة ضمن الفريق، والعمل الجماعي معاً، وضرورة الحيادية، فالمفاضلة يجب أن تكون على أساس المخرجات؛ وذلك من خلال التواصل والاجتماعات المستمرة، والمرونة والتكيف، والتعلم المستمر، الأمر الذي يتطلب مهارات معرفية، واجتماعية، وتكنولوجية، هذا ويتوقع أن تكون هذه المهارات الأكثر طلباً والأعلى سعراً في وظائف المستقبل.
- (٢) تنظم إدارة الموارد البشرية دورات تدريبية لتنمية مهارات اتخاذ القرار حيال

- المشكلات المختلفة؛ وذلك لمواجهة المشكلات المستجدة التي تواجه العامل أثناء عمله بعيدا عن المؤسسة.
- (٣) تقوم إدارة الموارد البشرية باستحداث أساليب لتحفيز المتميزين في العمل عن بُعد، وذلك بما يؤدي إلى زيادة تميزهم في العمل، ومراعاة الدقة والجودة، والإتقان.
- (٤) سن قانون عمل يشترط على صاحب العمل تجهيز العامل عن بُعد بمتطلبات العمل اللازمة واتخاذ التدابير اللازمة لضمان حماية البيانات والسلامة في العمل.
- (٥) توفير متخصصين في الدعم الفني وتوفير الأجهزة والأدوات، ودعم البنية الاتصالية، بما يساعد على الجودة في أداء العمل.
- (٦) تدابير رقابية رقمية للتحقق من الأنشطة وساعات العمل من قبل الموظف .
- (٧) خلق فرص لتبادل المعارف والخبرات بين زملاء العمل للتغلب على تقليص التفاعل المباشر والعزلة بينهم من خلال الترويج للمناقشات والعمل الجماعي مثل فكرة virtual coffee time القهوة الافتراضية على موقع المؤسسة virtual workplace
- (٨) تشريع قانون عمل يفعل المسؤولية القانونية عن سلامة الموظفين وصحتهم البدنية والذهنية أثناء العمل عن بُعد والتزام صاحب العمل بالتسجيل في تقارير الضمان الاجتماعي.

المراجع:

- (١) أبو جمعة، محمود حسين (٢٠٢١م) أثر العمل عن بُعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام بناء على الرضا الوظيفي في المركز الوطني لحقوق الإنسان -الأردن، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح، مجلة رماح للبحوث والدراسات، أغسطس، ع٥٧، ص ص ٢٠٧-٢٣١.
- (٢) إحسان زفير، إحصاءات واتجاهات العمل عن بُعد من المنزل لعام ٢٠٢٢، <https://www.websiterating.com/25/11/2022>
- (٣) أصرف، حامد جودت (٢٠٢١) تقييم أثر العمل عن بُعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد "كوفيد-١٩" على الأداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان، القيادة العامة لشرطة الشارقة - مركز بحوث الشرطة، الفكر الشرطي، الإمارات، مج ٣٠، ع ١١٦، ص ص ١٩-٥٧.
- (٤) الحاييس، عبد الجواد (٢٠١٢م) التفاعل الاجتماعي عبر مواقع التواصل الاجتماعي وانعكاساته الاجتماعية على الشباب الجامعي، دراسة ميدانية في جامعة السلطان قابوس، في المؤتمر الدولي الثاني لكلية الآداب والعلوم الاجتماعية، مسقط: جامعة السلطان قابوس (١٦-١٨ ديسمبر ٢٠١٢م)
- (٥) الحوسني، أميرة بنت سعيد بن عبد الله، الحاييس، عبد الوهاب جودة عبد الوهاب (٢٠١٥م) العائد الاجتماعي للعمل التطوعي في سلطنة عمان، ماجستير، جامعة السلطان قابوس، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، عمان
- (٦) اليافي، رندة؛ العمري، محمد (٢٠١٣م) الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بُعد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، (2)29، ص ص ٥٩-٩٣.
- (٧) الرشيد، صالح (٢٠٠٥م). استشراف إمكانيات تطبيق أسلوب العمل عن بُعد في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود (العلوم الإدارية) (1)18، ص ٨١-١٤٢.
- (٨) الزومان، عبد العزيز؛ العقيلي، محمد؛ السلامة، عبد العزيز والرسيني، ماجد (٢٠٠٤، ابريل). العمل عن بُعد عالمياً ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية. ورقة مقدمة إلى المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي وتطبيقاته المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، ٥-٨ ابريل ٢٠٠٤م.

- ٩) الصميدعي، مصطفى محمود (٢٠١٧م) أثر العمل على بُعْدٍ. على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، عمان، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، كلية الأعمال، الأردن، ص ص ١-١٦٣.
- ١٠) اللامي، غسان؛ العيسوي، خالد (٢٠١٩م). إدارة الأزمات الأسُس والتطبيقات. عمّان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع .
- ١١) جلي، زينب (٢٠١٧م)، العائد الاجتماعي للبرامج التدريبية لتدعيم الأمن الأسري من منظور نزيلات المؤسسات الإصلاحية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
- ١٢) جمعة جاسم خلف (٢٠٢٢م) التحديات الاجتماعية والاتصالية للعمل عن بُعْدٍ في ظل جائحة كورونا - دراسة تحليلية، العراق، مجلة فنون فراديس، ص ص ١-٢٣.
- ١٣) زيجمونت باومان (٢٠١٦م) الحداثة سائلة ، ترجمة حجاج ابو جبر، الشبكة العربية للأبحاث والنشر، بيروت.
- ١٤) سعد، حمدي (٢٠١٠م). العمل عن بُعْدٍ (ذاتية -تنفيذية) دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة في ضوء القواعد العامة لقانون العمل. مصر: دار الكتب القانونية.
- ١٥) شلير، علي صالح (٢٠١٩م)، العمل عن بُعْدٍ ودوره في تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة أربيل، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، ع(٤).
- ١٦) عبد الدايم، فاطمة (٢٠٠٥م) العائد الاجتماعي لمدارس الفصل الواحد" دراسة ميدانية على محافظة الشرقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزقازيق، كلية التربية، مصر .
- ١٧) عيسى، سامي (٢٠١٨م). العمل عن بُعْدٍ للمرأة السعودية: الإمكانيات، التحديات، الضوابط والآليات. مجلة الاستواء، (١٠)، ص ص ٣٧٢-٤١٢.
- ١٨) محمد الجدع، الثورة الصناعية الخامسة (٢٠٢٢/٣/١٧) (<https://mawdoo3.com>)
- ١٩) مولود أمغار (٢٠٢٠)، آليات السيطرة والمقاومة في عصر المعلومات. المجتمع الشبكي لدى مانويل كاستلز، مجلة الباب، مؤمنون بلا حدود
- ٢٠) نجلاء محمود رؤوف المصيلحي (٢٠٢٢م) الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للعمل عن بُعْدٍ: دراسة تطبيقية على من العاملين عبر شبكة الإنترنت، جامعة المنصورة، كلية الآداب، مجلة كلية الآداب، يناير، ع٧٠، ص ص ٥٦٧-٦٢١.
- 21) Alon, T. et al. (2020), "The Impact of COVID-19 on Gender Equality", NBER Working Paper, No. 26947, <http://www.nber.org/papers/w26947> (accessed on 17 June 2020).
- 22) Abdel Hadi, S., Bakker, A. B., & Häusser, J. A. (2021). The role of

- leisure crafting for emotional exhaustion in telework during the COVID-19 pandemic. *Anxiety, Stress and Coping*, 1–15. <https://doi.org/10.1080/1061580.6.2021.1903447>
- 23) Angela María De Valdenebro, (2021) The Relationship Between Telework, Job Performance, Work–Life Balance and Family Supportive Supervisor Behaviors in the Context of COVID-19
- 24) Armour, S. (2001) Telecommuting gets stuck in the slow lane, www.usatoday.com/careers/news/2001-06-25-teleusat.htm, June 25.
- 25) Bregham Dalglish, Zygmunt Bauman and the consummation of ethics by the ethics of consumerism theory, *culture & society*, vol .31, No. 4, 2014.
- 26) Cascio, W. F. (2000) Managing a Virtual Workplace, *Academy of Management Executive*, 14, 3, 81-90
- 27) Clancy, M. (2020), “The Case for Remote Work”, *Economics Working Papers*, No. 20007, Iowa State University, Department of Economics,
- 28) Castells, Manuel, *The network society: a cross cultural perspective*, Edward Elgar, USA, 2004
- 29) Chang, Y., Chien, C., & Shen, L. F. (2021). Telecommuting during the coronavirus pandemic: Future time orientation as a mediator between proactive coping and perceived work productivity in two cultural samples. *Personality and Individual Differences*, 171, 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110508>.
- 30) Charalampous, M., Grant, C.A., Tramontano, C., Michailidis, E.: Systematically reviewing remote e-workers’ well-being at work: a multidimensional approach. *Eur. J. Work Organ. Psy.* (2019). <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1541886>
- 31) Chivu L., and Georgescu G., 2020, Labor market vulnerabilities under the COVID-19 impact in Romania. Available at: https://mpra.ub.uni-enchen.de/101676/1/MPRA_paper_101676.pdf
- 32) Douglas Kellner, *Zygmunt Bauman's postmodern turn*, Sage publications, London, 2017, P. 83
- 33) Cristina Vasilescu, 2021 The impact of teleworking and digital

- work on workers and society, Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies Directorate-General for Internal Policies, PE 662.904 – April 2021
- 34) Eline Moens, 2022 The COVID-19 crisis and telework: a research survey on experiences, expectations and hopes, *The European Journal of Health Economics* 23:729–753
<https://doi.org/10.1007/s10198-021-01392-z>
- 35) Gajendran ,R.S.,& Harrison ,D.A. (2007). The Good ,the Bad , and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology*. 92(6) ,1524-1541.
- 36) Gair C. (2009) SROI Act II: a call to action for next generation SROI. San Francisco (CA): Roberts Enterprise Development Fund.
- 37) Jackson, L. T. B., & Fransman, E. I. (2018). Flexi work, financial well-being, work–life balance and their effects on subjective experiences of productivity and job satisfaction of females in an institution of higher learning. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 1–13.
<https://doi.org/10.4102/sajems.v21i1.1487>
- 38) Johns, G. (2006). The essential impact of context on organizational behavior. *Academy of Management Review*, 31(2), 386-408.
- 39) Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2)
- 40) Keith Tester, paths in Zygmunt Bauman’s social thought, thesis Eleven, No.70, Aug ,.Sage pup.,2002.
- 41) Kuruzovich, J., Paczkowski, W., Golden, T. D., Goodarzi, S., & Venkatesh, V. (2021). Telecommuting and job outcomes: A moderated mediation model of system use, software quality, and social exchange. *Information and Management*, 58(3), 103431.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103431>
- 42) Krlev G, Münscher R, Mülberr K. Social return on investment (SROI): state-of-the-art and perspectives. Heidelberg: Centre for Social Investment of Heidelberg University; 2013 (https://www.csi.uni-heidelberg.de/downloads/CSI_SROI_Meta_Analysis_2013.pdf, accessed 31 July 2017).
- 43) Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working

- from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87–101. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- 44) Nicholls J, Lawlor E, Neitzert E, Goodspeed T. (٢٠٠٩) guide to social return on investment. London: Office of the Third Sector.
 - 45) Nilles JM. 1975. Telecommunications and organizational decentralization. *IEEE Transactions on Communications Com23*: 1142–1147
 - 46) Valerie McTaggart, Christopher McLaughlin(2020) Remote Working the New Reality, 14TH Eiasm Colloquium on Organizational Change and development. Outside in: Organizational Change and development in a globalized economy at: Brussels - Belgium.
 - 47) Venkatesh, v Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis,2021 "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *S quarterly*, pp. 425-478, ٢٠21.<https://doi.org/10.2307/30036540>.
 - 48) Viswanath Venkatesh, et, al, 2016 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead, *Journal of the Association for Information Systems*, volume17, issue5,may.
 - 49) Wisemetry and Impact Hub Bucharest, 2020, State of Remote Work Study 2020. Available at: <https://www.catalyst.ro/present-future-remote-work-romania-need-know-stats/>.
 - 50) Williams, N. (2021). How COVID-19 has impacted on ways of working. *Occupational Medicine*, 71(1), 40. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqaa196>
 - 51) Quaruba ,F. ,Seong ,L.& Malik ,H. (2013). Malaysian Employees' Perception Pertaining to Telework". *Business and Management Quarterly Review* ,4 (1): 63-76.
 - 52) Raymond L.M.lee, 2005 Liquid modernity and Dilemmas of development, thesis Eleven, No. 83, Nov., sage publications, London, , P. 61.
 - 53) Rafael Ferreira, Ruben Pereira, Isafas Scalabrine Bianchi, and Miguel Mira da Silva (2021) Decision Factors for Remote Work Adoption: Advantages, Disadvantages, Driving Forces and Challenges, channel. *Mark. Complex*. 2021, 7, 70. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010070><https://www.mdpi.com/journal/joitmc>.

- 54) Salolomo, B., & Agbaeze, E. K. (2019). Effect of work–life balance on performance of money deposit banks in south-south Nigeria. *Management Science Letters*, 9(4), 535–548.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.1.009>
- 55) Sosyoljy, Vee. Mutuku & Michael Hviid, sociology, and happiness. An Interview with Zygmunt Bauman, the *Journal of Happiness & wellbeing*, vol (8) , No 1, 2014, P.85
- 56) Tahsin Mehdi and René Morissette, 2021, Working from home: Productivity and preferences, *Stat Can COVID-19: Data to Insights for a Better Canada*.
- 57) Thulin, E., Vilhelmson, B., & Johansson, M. (2019). New telework, time pressure, and time use control in everyday life. *Sustainability (Switzerland)*, 11, 1–17. <https://doi.org/10.3390/su11113067>
- 58) Zarrin ،E.،& Branch ،Y. (2014). The investigation of the requirements and limitations of the implementation of the project of teleworking. *Journal UMP Social References*.
- 59) Zygmunt Bauman, what ever happened to compassion, <http://www.Demos.co.ur.30/12/2017>