



جامعة المنصورة

كلية الآداب

—

الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للعمل عن بعد دراسة تطبيقية على عينة من العاملين عبر شبكة الإنترنت

إعداد

أ.م.د / نجلاء محمود رؤوف السيد المصباحي

أستاذ علم الاجتماع المساعد - قسم الاجتماع

كلية الآداب - جامعة عين شمس

مجلة كلية الآداب - جامعة المنصورة

العدد السابعون - يناير ٢٠٢٢

الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للعمل عن بعد

دراسة تطبيقية على عينة من العاملين عبر شبكة الإنترنت

أ.م.د نجلاء محمود رؤوف السيد المصيلحي

استاذ علم الاجتماع المساعد

كلية الآداب - جامعة عين شمس

ملخص البحث :

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على تجربة العمل عن بعد في مصر، والتعرف على العوامل والتحديات المؤثرة عليها، وتنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية، ويتكون مجتمع البحث من العاملين في مجال العمل عن بعد في مؤسسات حكومية وخاصة؛ وقد بلغ عددهم ١٠٥ موظف، ومقابلة ٢٠ مدير في مجال العمل عن بعد في قطاعات مختلفة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات من خلال استبانة وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS، كما تم الاستعانة بدليل المقابلة للحصول على بيانات كيفية للوصول الى معلومات أكثر عمقاً. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن العمل عن بعد 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 بعد ساهم في توفير الوقت، وساعد في حفر الشغل والإنتاج، كما بدأ أن معظم العاملين عن بعد لم يعملوا بشكل أفضل من المنزل. وأنه لا يوجد مواعيد للراحة التي كانت متبعة في العمل التقليدي. وكشفت النتائج أن العمل عن بعد كان سبباً أساسياً 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، وعموماً أكدت النتائج إقرار العينة أن العمل الافتراضي هو المستقبل

Abstract :

The current study aimed to learn about the experience of remote work in Egypt, identify the factors and challenges, and knew the concept of remote work, and the study belongs to descriptive studies, and the study community is made up of workers in the field of remote work in government and private institutions, numbering 105 employees, meeting 20 managers in the field of remote work in different sectors, and to achieve the objectives of the study was followed the analytical descriptive approach and access to the necessary data was collected. The data was identified and the statistical analysis program was used, and the interview guide was used to obtain data on how to access more accurate data. The study found a set of results, the most important of which: the results showed that remote work achieved the commitment of workers, as acknowledged by 76.2%, the study revealed that the majority of the sample study combines hypothetical and realistic work with 75.2%, 66.7% of the total eye. The study revealed that bitum regular contacts to follow up and complete the work, - the study revealed that 66.7% of the total sample is evaluated through the real work institution and realistically achievement and presence, the results revealed that 85.7% of the total sample admitted that remote work contributed to saving time.

المقدمة:

العالمية^٢. وبرز تأثير التكنولوجيا في إنسانية الإنسان إلى حد جعل البعض يتحدث عن ميلاد إنسانية جديدة. ومن هنا بدأ يشكل المجتمع المعاصر نظاماً اجتماعياً جديداً، تلعب فيه المعرفة والتكنولوجيا أدواراً حاسمة ومؤثرة، ولقد أدت الثورة المعرفية الحديثة (تكنولوجيا المعلومات) إلى مجتمع المعرفة، تلك الثورة الحاملة معها كثير من الخدمات الترفيهية والتواصلية والإعلامية وكذلك التعليمية. ومن ثم التوجه نحو بناء مجتمع المعرفة والاستفادة من معطياته من خلال دورة المعرفة التي تبدأ بمرحلة توليد

يشكل التغيير الاجتماعي موضوعاً محورياً عند الحديث عن المجتمعات البشرية ولا سيما في ظل التطورات الهائلة والمتسارعة التي طرأت على هذه المجتمعات، والتي باتت تلقى بظلالها على مختلف الأنظمة المجتمعية^١ ولقد شهدت المجتمعات الإنسانية خلال العقد الأخير من القرن الماضي تطورات متسارعة ومتلاحقة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، مما ساهم في التواصل الإنساني والحضاري، ولعل أهمها في شبكة المعلومات

أستراليا وعدد من الدول في جنوب شرق آسيا وأميركا اللاتينية.

وقد كشفت **مراجعة التراث البحثي**

بأن العمل عن بعد، أصبح أكثر انتشاراً على نحو ما أكدت منظمة العمل الدولية بالتعاون مع "المؤسسة الأوروبية لتحسين ظروف المعيشة والعمل" (٢٠١٣) 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 الـ٢١"، إضافة إلى "تسهيل الاتصالات بين المعارف والأصدقاء من دون شرط الانتقال الفعلي"، وبات من الممكن تيسير مفهوم "العمل بأجر من دون شرط التزام أماكن العمل التقليدية". فالأعمال التي يمكن إنجازها عبر شبكة الإنترنت والقابلة للتنفيذ في أي وقت من دون شرط التقيد بوقت محدد "أصبحت أوسع انتشاراً"^٨.

وقد كشفت شركة الأبحاث "تحليل

أماكن العمل العالمية" *Global Work Place*

Analytics أن نسبة عدد العاملين عن بعد من المنزل ارتفعت عام ٢٠١٩م بنسبة ١٤٠% عالمياً مقارنة بعام ٢٠٠٥، وأفادت شركة تطوير نظم مؤتمرات الفيديو "أولابس" أن ١٦% من الشركات في العالم توظف حصرياً العاملين عن بعد، أما منصة العمل عن بعد "أب ورك" *Up*

المعرفة، التي تمثل عماد التنمية البشرية، وتزداد أهميتها في حقبة العولمة التي يتسارع فيها التغيير العلمي والتكنولوجي بشكل غير مسبوق^٣. ومن خلال البحث والابتكار والإبداع، ثم مرحلة نشرها من خلال التعليم والتدريب ثم مرحلة توظيف تلك المعرفة من خلال تقديم خدمات جديدة ومطورة تسهم في مجالات التنمية وتعزيز التنمية المستدامة^٤. والاستفادة من ذلك في توليد توليد الثروة وإيجاد الوظائف^٥. لقد ساهمت العولمة الاتصالية بميلاد مجتمع جديد يسمى المجتمع الافتراضي *Virtual Community* الذي يتشكل من جماعات ومجتمعات تتشكل على الساحة العالمية عبر الفضاء المعلوماتي الذي شكله الإنترنت حيث يحدث فيه ما يحدث في المجتمع الواقعي من عمليات البيع والشراء وتكوين الصداقات وإقامة الندوات والمؤتمرات وغيرها. فقد يجمع المجتمع الافتراضي بين متفاعليه اهتمامات مشتركة^٦. كما يرى هابر ماس أن الشأن العام هو شبكة اتصالية من الشبكات القائمة في المجتمعات المدنية ترتبط ارتباطاً عميقاً بالحياة العامة^٧. ومن ثم أصبح "العمل من المنزل ثقافة أو أمراً مألوفاً لدى بعض الشعوب، وذلك في ضوء تطور تكنولوجيا المعلومات، وتسارع أعداد المتصلين بالشبكة العنكبوتية ومستخدميها، لأسباب مهنية لا ترفيهية فقط. على مدار العقدين الماضيين، تزايدت أعداد العاملين عن بُعد، سواء من المنزل أو المقهى أو عبر البحار، في دول عدة غالبيتها في الجانب الغربي من العالم، إضافة إلى

التباعد الاجتماعي، وتقليل فرص الإصابة بعدوى الفيروس في مواقع العمل، ما أدى بالتالي إلى رفع إحساس الموظفين بالمسئولية المجتمعية^{١١}.

وعلى مستوى مستقبل العمل عن بعد، فقد أشارت نتائج دراسة العمل عن بعد إلى أن حوالي (٦٤%) يرون أن مؤسساتهم تترك مدى فائدة تطبيق ممارسات العمل عن بُعد؛ بحيث لم يعد بالإمكان العودة إلى العمل وفق المفاهيم السابقة^{١٢}

وكشفت دراسة موسي، وفيدريكا ساليولا أهمية إعطاء الأولوية للحفاظ على الوظائف أثناء جائحة فيروس كورونا في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من خلال التأكيد على العمل عن بعد حيث سيضطر الملايين من البشر في جميع أنحاء العالم إلى تغيير وظائفهم أو فقدانها إن لم يعملوا جاهدين على رفع مستوى مهاراتهم لتمكنهم من مواكبة تلك التغيرات الرقمية^{١٣}،

وبخصوص الدراسات العربية، كشف الموقع الرسمي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية - ١٤٤١هـ - ٢٠١٩م بأن هناك تحديات تؤثر على مستوى فعالية العمل عن بعد أهمها عدم جاهزية بعض المؤسسات للتحويل إلى نظام العمل عن بُعد، حيث لا تتوفر البرامج والأنشطة الداعمة لتطبيقه فضلاً عن الحاجة إلى الدعم الفني

"work" فنتوقع أن تشغل ٧٣% من الإدارات في العالم موظفين عن بعد بحلول عام ٢٠٢٨^{١٤}

كما كشف المسح العالمي لتجربة العمل من المنزل^{١٥} باستجابة ما يقرب من ٣٠٠٠ موظف لاستبيان تجربة العمل من المنزل العالمي بين ٣٠ مارس - ٢٤ أبريل ٢٠٢٠، مما يجعله أحد أكبر استطلاعات الموظفين العالمية بعد وتشير اهم نتائجه بأن ٧٣% إنهم ناجحون جدًا في العمل من المنزل و أنهم يؤدون أداءً جيدًا في المنزل كما هو الحال في المكتب.

وأوضحت دراسة أجرتها شركة "في

إم وير" الرائدة عالميًا في ابتكار وتطوير البرامج المؤسسية، بالتعاون مع نخبة من صنّاع القرار على صعيد قطاع الاعمال، والموارد البشرية، وتقنية المعلومات. أن نسبة ٤٥% من الموظفين يرون أن ممارسات العمل عن بعد باتت مطلبًا أساسيًا وليست ميزة كمالية. ويرجع ذلك الى العديد من إيجابيات نظام العمل عن بُعد، أهمها زيادة إنتاجية الموظف، وتخفيض المصاريف التشغيلية لمواقع العمل ، كما غير تطبيق نظام العمل عن بُعد الكثير من المفاهيم التقليدية، من قبيل استخدام الوسائل الإلكترونية في التواصل والإشراف على الموظفين، ووقف المراسلات الورقية والاعتماد على البريد الإلكتروني مما عزز من مفهوم حماية البيئة واستدامة الطاقة. كما ساهم تطبيق هذا النظام في تقليل الازدحام المروري، مما سمح بتطبيق مبدأ

وبناء على ما سبق من عرض التراث البحثي لموضوع العمل عن بعد يتضح الحاجة الى دراسات اجتماعية تتناول الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية للعمل عن بعد في مصر، وتحقيق تنمية حقيقية من خلال العمل عن بعد ومدى تكامله مع أماكن العمل التقليدية. نظرا لأنه من الموضوعات التي أصبحت مطلب ضروري في المجتمع المصري وخاصة بعد جائحة كورونا .

أولاً: مشكلة البحث

مع نهاية عام ٢٠١٩ وبدايات عام ٢٠٢٠ تفشى فيروس كورونا الذى اكتُشف فى ديسمبر ٢٠١٩، فى مدينة ووهان وسط الصين، ثم تفشى فى جميع أنحاء المعمورة، وباء وصفته منظمة الصحة العالمية يوم ١١ مارس ٢٠٢٠ بالجائحة. أُغلقت المطارات والموانئ، وتعثرت الاقتصاد، وارتبك الإنتاج، وتوقفت المدارس والجامعات، وحمَد إيقاع الحياة، ولكن استمرت سيولة المعلومة بنشاط التكنولوجيا وتطبيقاتها المتعددة واثاحة للمجتمعات فُرصاً جديدة، بل مُغايرة للتعايش مع الوضعيات المُستجدة. ونظرا لوجوبية الإقامة فى العالم الافتراضى باعتباره البديل الوحيد لمُواجهة الحجر المنزلى، وتحقيق التباعد الاجتماعى، بفعل فجائية الوباء، وسرعة تفشيه، فقد حضرت التكنولوجيا وأضحت بوسائطها المُختلفة سلاحاً دفاعياً. وانتقل وجود الشعوب بموجب العيش فى البيئة الافتراضية إلى وجود شبكى تتحكم به شبكات الاتصال والتواصل، ويخضع لارتفاع درجات التدفق المعلوماتى. فقد استعُض عن التباعد

والتقنى، واختلاف درجة استيعاب المفهوم بين الموظفين، وضعف المرونة فى تغيير بعض الإجراءات الإدارية، إلى جانب تباين درجات الالتزام بساعات العمل، والحفاظ على أمن المعلومات، وانخفاض مستوى التعاون بين الموظفين والعمل بروح الفريق الواحد، وضعف التدريب على استخدام أنظمة وتطبيقات العمل عن بُعد، وعدم وضوح آلية تقييم الموظفين وقياس الأداء^{١٤} .

كما أوضحت دراسة حسام أحمد آدم دور العمل عن بعد فى خلق فرص عمل واعتمد البحث على دراسة حالة شركة سكر كنانة وتوصلت الدراسة بأن العمل عن بعد يمنح الموازنة بين متطلبات الحياة الاجتماعية والعمل الذى يؤدي (العمل عن بعد) كما أكدت على ضرورة الاهتمام بالوسائل التقنية لدعم العمل عن بعد^{١٥} .

بينما أكدت دراسة تسنيم كامل على ضرورة اهتمام الوزارات والنقابات المعنية بعقد دورات تدريبية حول العمل عن بعد فى غزة^{١٦} . كما أوصت دراسة عبد الله الجمعة بالاستفادة من الخبرات والتجارب المحلية والأقليمية فى مجال العمل عن بعد فى المجتمع السعودى وخاصة تفعيل دور المرأة^{١٧} .

وفيما يخص الدراسات المصرية

تناولت نشوى توفيق - العمل عن بعد كمدخل لمواجهة أزمة بطالة الشباب فى ظل اقتصاد المعرفة مؤكدة على دوره الإيجابى فى ها الصدد^{١٨} .

الاجتماعى بتقارب اجتماعى من خلال وسيط شبكى، يمكن من خلاله ربط الأفراد والمؤسسات والهيئات من خلال شبكة الإنترنت العالمية^{١٩}.

لقد أضحى العمل الافتراضى بموجب وباء كورونا بيئة شبكية للمُجمعات والسياسات. وإذا كان الانخراطُ فى العمل الافتراضى قبل زمن الفيروس اختياراً فردياً ومُجتمعياً وسياسياً، تُمليه إما ضرورة العمل أو الرغبة فى التجريب، فإنه مع الوضعية الاجتماعية المُستجدة تحوّل إلى إلزامٍ مُجتمعى واقتصادى وسياسى، على الصعيد المحلى، وحتى الدولى.

لقد ترك الوباء بصمات ملموسة على حياتنا، فالقرية الكونية بعده لم تعد كما كانت قبله، وامتدت بصماته لتلمس وتغيّر سوق العمل بطريقة لم تعهدها البشرية في الأزمان الوبائية السابقة، ولا في كيفية التعامل مع الأمراض القاتلة، فتداعياتها أسهمت في حدوث تغيرات جذرية في حياة البشر وأنماط سلوكياتهم. وأسهمت تداعيات انتشار فيروس كورونا في الوقت الراهن في إعادة تشكيل سوق العمل وثقافته وآلياته، بل مهدت الطريق لتحولات في طبيعة الأعمال ومقارها، تتمثل في الاعتماد على أساليب العمل عن بُعد وإنشاء أماكن افتراضية للعمل، وأخرى لاجتماعات عبر البرامج التقنية كنمط وثقافة جديدة عما كان معمولاً به سابقاً.

ومن ثم، تتطلب الظروف الحالية تطبيق سياسات وعمليات جديدة تدعم التغيرات المفاجئة في بيئة الأعمال، وتنظيم النشاطات التي تحفز

على التفاعل الاجتماعى، مثل الفعاليات الاجتماعية الرقمية، التي ستصبح التيار السائد في سياسات الموارد البشرية لتضمن المحافظة على الصحة العقلية للموظفين خلال العمل عن بعد، وايضا تقاس الإنتاجية بناء على مستوى الإنجاز وليس الحضور، بحيث يدير الموظفون أوقاتهم ذاتياً بدلاً من الاعتماد على نظم وآليات تراقب أوقات^{٢٠}.

مع انتشار «فيروس كورونا» بدأت الجهات المختلفة الحكومية والخاصة تبحث فى الإجراءات التى تساهم فى احتوائه، وفى مقدمتها وقف التجمعات الكبيرة داخل المؤسسات المختلفة ومن المعروف أن البيئة الاجتماعية الافتراضية تحوّلت التكنولوجيا ووسائطها وتطبيقاتها إلى جنودٍ دفاعية لمُواجهة الوباء، ومُقاومة الحجر الصحى، ومُواجهة تحديات التدبير السياسى والاقتصادى والتعليمى والاجتماعى والإعلامى. لا يتعلق الأمر بالدول المتطورة تكنولوجيا فحسب، أو التى تحضر التكنولوجيا عندها كخدماتٍ للتنمية والتدبير الإدارى والتعليمى، بل حتى بالنسبة إلى الدول النامية، وأصبح العمل من المنزل أول هذه الإجراءات التى يتم تطبيقها بقدر الإمكان، وبالنظر للوجه المميز لأزمة كورونا نجد تجربة العالم فى العمل عن بعد. حَدثَ ذلك باتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير، من أهمها: إدارة العمل والتعليم والسياسة من المنازل، والإجراء التوصلى التوعوى، ثم تحويل المنصات التكنولوجية إلى محطاتٍ فنية وثقافية ووسائطٍ للترفيه والموسيقى.

وتكنولوجيا المعلومات. يوجد أكثر من ٤٥ مليون مستخدم للإنترنت في مصر أي ما يقارب ٥٠% من تعداد السكان البالغ عددهم حوالي ١٠٠ مليون نسمة^{٢٢}. فإن ذلك لا يعني قدرة هذه الملايين على "العمل من البيت"، وممارسات العمل المرنة، والتقنيات المتطورة، يعد العمل عن بعد سيناريو شائعاً في المنظمات في جميع أنحاء العالم. الفوائد التي يقدمها العمل عن بعد كثيرة ومتنوعة - بالنسبة للمؤسسة وكذلك الموظف. لكن مثل هذا العمل عن بعد لا يخلو من التحديات.

بالنسبة للمديرين المسؤولين عن الإشراف على الموظفين الموجودين في موقع مختلف، أو في منطقة مختلفة أو حتى في بلد مختلف عن بلدهم، فهناك العديد من المشكلات التي يجب معالجتها، حيث يعد التواصل عنصراً أساسياً من الضروري أن يكون صحيحاً. تتطلب الإدارة عن بُعد نهجاً مختلفاً للاتصالات، مع التركيز على الوضوح والشفافية.

قد يكون "العمل من المنزل" ثقافة أو أمراً أصبح مألوفاً لدى بعض الشعوب، وذلك في ضوء تطور تكنولوجيا المعلومات، وتنازع أعداد المتصلين بالشبكة العنكبوتية ومستخدميها، لأسباب مهنية لا ترفيهية، إلا أن الأمر ليس كذلك في مجتمعات أخرى وجدت نفسها في مواجهة الأزمة وضرورات التعامل معها دون تهيؤ مسبق من حيث البنية التحتية أو الثقافة.

ومما سبق تبدو إشكالية تحاول الدراسة الاجابة عليها وهى: هل يمكن أن نتحدث عن

تُعتبر اللحظة التاريخية التي يعيشها العالم مع انتشار الوباء، ووقوف التكنولوجيا سلاحاً للدفاع عن الأفراد، وتأمين حياتهم وإدارة أعمالهم، وتعليم أبنائهم، وتصريف خدماتهم الاجتماعية والصحية والاقتصادية، بمثابة التجلي الفلسفي للتحوّل الذي تُحدثه الثورة الرقمية في نمط الوجود الإنساني. ولا يعتبر العمل عن بعد ابتكاراً أو ظاهرة جديدة على مستوى العالم بسبب انتشار فيروس "كوفيد-١٩"، حيث تنتشر ممارسات العمل عن بُعد في العديد من قطاعات الأعمال، مثل أعمال تقنيات المعلومات والتسويق وتطوير التطبيقات، وأنواع محددة من مبيعات التجزئة، بهدف زيادة الإنتاجية والتعاون عن بعد، وتقليل تكاليف استئجار المكاتب والسفر وإقامة الفعاليات والمناسبات، وتخفيض البصمة الكربونية من خلال تقليل تنقلات الموظفين، وتراجع استهلاك الكهرباء في المكاتب. أن الظروف الحالية تتطلب تطبيق سياسات وعمليات جديدة تدعم التغيرات المفاجئة في بيئة الأعمال، وأن على الشركات إعادة النظر في الوظائف التي لا يمكن فيها العمل عن بعد، ليستفيد الموظفون من مهاراتهم المكتسبة لأداء وظائف أخرى^{٢١}. وطبقاً لأحدث تقارير وزارة الاتصالات المصرية ٢٠١٩، زادت أعداد مستخدمي الهاتف الأرضي (الثابت) إلى ٨.٢ ملايين مستخدم خلال يونيو، عدد مشتركى خدمات الإنترنت الثابت في مصر نحو ١٧.٧ مليون مشترك وذلك باحدث تقرير لها بنهاية أكتوبر ٢٠١٩، بحسب بيانات وزارة الاتصالات

٢. ما أليات العمل عن بعد؟
- **الهدف الثانى:** التعرف على الاسباب والدوافع للعمل عن بعد ولتحقيق هذا الهدف من خلال الاجابة على التساؤلات الآتية :
- ١- ما أهم الدوفع الاقتصادية للعمل عن بعد ؟
- ٢- ما الدوافع الاجتماعية المؤثرة على العمل عن بعد ؟
- ٣- ما هي الأسباب الصحية للعمل عن بعد ؟
- **الهدف الثالث:** استكشاف المقومات المؤثرة فى فاعلية العمل عن بعد. ولتحقيق ذلك الهدف من خلال الاجابة على التساؤلات الآتية :
- ١- ما البعد التقنى للعمل عن بعد؟
- ٢- ما البعد الاقتصادى للعمل عن بعد؟
- ٣- ما البعد الاجتماعى للعمل عن بعد؟
- **الهدف الرابع:** التعرف على الايجابيات الاقتصادية والاجتماعية للعمل عن بعد ولتحقيق هذا الهدف من خلال الاجابة على التساؤلات الآتية :
١. ما ايجابيات العمل عن بعد بالنسبة للمجتمع؟
٢. ما ايجابيات العمل عن بعد بالنسبة للشركات ؟
٣. ما ايجابيات العمل عن بعد بالنسبة للعاملين ؟
- **الهدف الخامس :** استكشاف التحديات التى تواجه العمل عن بعد فى مصر ولتحقيق هذا الهدف من خلال الاجابة على التساؤلات الآتية :
- ١- ما تحديات العمل عن بعد بالنسبة للمجتمع؟

تتمية حقيقية من خلال أماكن عمل افتراضية و مدى تكاملها مع أماكن العمل التقليدية. كما يرى البعض أنه من المحتمل أن يتغير المستقبل، ومن ثم علينا مواجهته بأن نأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات الكافية اللازمة للتعامل مع الآثار المترتبة عليه^{٢٣}، ولعل هذا يتفق مع ما أشارت اليه شارون زوكين *Sharon Zukin* أن ما بعد الحداثة عملية دينامية تركز على اعادة بناء العلاقات عن طريق نماذج جديدة من الاستثمار، وأسواق العمل والاتصالات عن بعد^{٢٤}.

ومن ثم تتبلور إشكالية البحث حول تشخيص واقع أماكن العمل عن بعد فى مصر، من حيث واقعها، ثقافتها، وايجابياتها، وسلبياتها، ومدى الاستفادة منها، ومعوقات توظيفها- التحديات التى تواجه العمل عن بعد. والآثار المترتبة عليها، ووضع المقترحات التى يمكن أن تساهم فى تطوير العمل عن بعد فى مصر. والى أى حد تمثل أماكن عمل تسعى للإنجاز والتنمية بوجه عام. وإنشاء بنية تحتية مرنة ومستدامة .

ثانيا - أهداف البحث وتساؤلاته :

يهدف البحث الحالى لتحقيق الأهداف التالية :

- **الهدف الأول:** التعرف على مفهوم العمل عن بعد ولتحقيق هذا الهدف من خلال الاجابة على التساؤلات الآتية :

١. ما مفهوم أماكن العمل عن بعد؟

ويمكن أن تسهم النتائج النهائية للبحث فيما يلي :

١- التأكيد على أهمية أماكن العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا وفرض الحظر والتباعد الاجتماعي، ومن ثم السعي للتوصل إلى نظام عمل جديد لديه القدرة على التعايش مع مخاطر الأوبئة وفي نفس الوقت لتحقيق التنمية.

٢- لقاء الضوء على أهمية توظيف الإمكانيات التكنولوجية وبناء القدرات من خلال بناء عقل جديد لمجتمع جديد. كما أثبتت بعض الدراسات وجود هوة كبيرة بين الثروة التكنولوجية في العالم الثالث ومنها مصر وبين الاستخدامات الحقيقية للتكنولوجيا، وأن استخدام التكنولوجيا لا زال يتم من أجل الاستهلاك والرفاهية. ليس لضرورات الحياة وتحقيق التنمية

٣- مساعدة العاملين عن بعد من خلال الانترنت على القيام بعملهم وإيجاد مقترحات لحل مشكلاتهم ..

٤- بالنسبة للدولة يعتبر البحث إضافة متواضعة لتحديد الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية للعمل عن بعد و يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في صياغة تصورات لأماكن العمل عن بعد بما يواكب ويحفز الإنجاز للعمل ومن ثم يدعم التنمية المستدامة .

٢- ما تحديات العمل عن بعد بالنسبة للشركات؟

٣- ما تحديات العمل عن بعد بالنسبة للعاملين؟
- الهدف السادس : التعرف على مستقبل العمل عن بعد في مصر. ولتحقيق هذا الهدف من خلال الاجابة على التساؤلات الآتية :

١- كيف يستشرف مديرو الأعمال مستقبل العمل عن بعد في مصر ؟

٢- كيف يستشرف العاملون مستقبل العمل عن بعد في مصر؟

ثالثاً: أهمية البحث :

تحدد أهمية الدراسة نظرياً وتطبيقياً على النحو الآتي:

- الأهمية النظرية:

١- ترجع أهمية الدراسة إلى التغيرات العميقة التي يشهدها المجتمع الإنساني بفعل التطور التكنولوجي وثورة الاتصالات والتي أدت إلى تحولات جذرية في مفاهيم الزمان والمكان واساليب العمل ومن ثم العلاقات الاجتماعية.

٢- ندرة الدراسات العلمية الاجتماعية حول العمل عن بعد وأهميته وتأثيراته الاجتماعية، ومحاولة تقديم فهم سوسيولوجي لظاهرة نمو أماكن العمل عن بعد وعلاقتها بالتنمية المستدامة .

- الأهمية التطبيقية

يسعى هذا البحث للتعرف على الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية للعمل عن بعد ،

رابعاً: - الإطار النظري للبحث

١- التأصيل النظري لمفهوم العمل عن بعد

أ- تعريفه ونشأته

لقد ساعد انتشار وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتسارع الى وجود تغير جذرى فى أنشطة الحياة اليومية وانتقال الأفكار والمبادئ والسلوكيات لتصوغ ثقافة عالمية لها قيمها ومعاييرها بشكل عام^{٢٥}. والنشاط الاقتصادي بشكل خاص، ومن ثم يعد العمل عن بعد من مجالات العمل المستحدثة منذ أواخر القرن العشرين وبالتحديد العقد السابع من القرن العشرين^{٢٦}. وفى الولايات المتحدة الأمريكية منذ أكثر من عقدين من الزمن، ومن هنا بدأ ينمو فى معظم الدول المتقدمة وتم اعتماده كنظام رسمى فى التوظيف، إلا انه بقى محدود الانتشار فى كافة الدول؛ ويرجع ذلك لسبب عدم وجود تفعيل الإدارات على هذا النظام ولذلك يعتبر العمل عن بعد من احدث التوجهات التى تعتمدها الكثير من الدول نحو توفير فرص عمل فى العديد من القطاعات الاعمال، وقد ساعد على انتشار هذا التوجه ودعمه التقدم الهائل للتقنيات الحديثة والاتصالات وما توفره تقنية المعلومات من التواصل التى تمثل البنية التحتية لكثير من فرص العمل عن بعد^{٢٧}.

وكان أول من استخدم مصطلح العمل عن بعد *Niles* وذلك عام ١٩٧٥م ليشير إلى العمل بعيداً عن المكتب والتواصل مع العاملين فيه من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية^{٢٨}.

فالعمل عن بعد هو إنجاز العمل من موقع بعيد عن مكان العمل (الشركة) باستخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة: الحاسب، الإنترنت والهاتف المحمول والفاكس^{٢٩}.

اذن العمل عن بعد هو ممارسة العمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، وعن طريق الإنترنت، بحيث يؤدي العمل دون توجه الموظف إلى موقع عمله في الشركة أو المؤسسة التي يعمل لديها؛ كالعمل من المنزل أو مكتب العمل البعيد عن المقر الرئيسي للعمل، اذن العمل عن بعد ليست وظيفة بحد ذاته لكنه وسيلة لأداء العمل، فهو اسلوب للعمل يتسم بقدر كبير من المرونة حيث يتم العمل بعيداً عن المكان التقليدي المعتاد والذي يتواجد به صاحب العمل، وهذا العمل قد يكون فى صورة دوام كامل أو جزئى^{٣٠}. على اعتبار أن هناك نوعين من العمل عن بعد:

- العمل عن بعد بشكل جزئى: حيث يمكن لموظف تقسيم وقت عمله بين مكان العمل الرئيسى ومكان العمل عن بعد بنسب متساوية أو مختلفة، وقد يكون ذلك فى الاسبوع أو أسابيع فى الشهر، أو شهر فى السنة.

- العمل عن بعد بشكل كامل: يخص الوظائف التى يمكن تأديتها بشكل كامل خارج المكتب^{٣١}. وذلك حسب الحاجة وخصوصاً فى أوقات الأزمات التى تتطلب العمل عن بعد مثل إدارة فرق العمل واجراء الاجتماعات.

على إعطاء أنفسهم فرصة لتجربة العمل عن بعد، ويشير تقرير لـ *Intuit*⁴ أنه بحلول عام ٢٠٢٠، سيكون أكثر من ٤٠٪ من القوى العاملة الأمريكية، أو ٦٠ مليون شخصاً، مستقلين وعمالاً مؤقتين^{٣٥}.

ب- آليات العمل عن بعد

هناك العديد من الآليات التي يستلزمها

العمل عن بعد وهي:

- ١- تحديد سياسات رسمية للعمل عن بعد
- ٢- اختيار الموظفين (المهارة، الثقة، الالتزام، مهارات الاتصال، الجدية في العمل.. الخ)
- ٣- تدريب الموظفين واعداد المدراء
- ٤- تجهيز البنى التحتية للعمل عن بعد تتلخص في جهاز كمبيوتر واتصال جيد بالشبكة العنكبوتية، ومكان بسيط يصلح للعمل. مع الاخذ في الاعتبار ان البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تزداد تعقيدا بسبب التغيرات الهائلة في السوق حاليا مثل ارتفاع عدد الاجهزة وزيادة استهلاك الطاقة والحاجة الى تبني التكنولوجيا الخضراء، أو الى بناء بيئات عمل مترابطة ومتصلة تساهم في تحسين الإنتاجية وخفض التكاليف^{٣٦}.

- ٥- تجهيز نظام إداري خاص بالعمل عن

بعد^{٣٧}

ج. مقومات العمل عن بعد

يقتضي العمل عن بعد العديد من المقومات الأساسية ليتسنى القيام به وإنجازه بشكل ملائم وهي:

لا يعتبر العمل عن بعد ابتكاراً أو ظاهرة جديدة على مستوى العالم بسبب انتشار فيروس "كوفيد-١٩"، حيث تنتشر ممارسات العمل عن بعد في العديد من قطاعات الأعمال، مثل الترجمة، التعليم، أعمال الكتابة وإعداد المحتوى، وأعمال الدعاية والإعلان والتصميم، والتدريس، تقنيات المعلومات والتسويق وتطوير التطبيقات، وأنواع محددة من مبيعات التجزئة وإدخال المعلومات وغيرها من أعمال^{٣٢}، وتطبيقات فعالة مختلفة في العديد من المجالات الصناعية والتجارية والتعليمية والترفيهية. وجميع لتطبيقات التكنولوجيا والتي تستخدم في جميع المجالات مثل الاعمال والترفيه وتخزين البيانات والشبكات الاجتماعية والإدارة والترفيه والتعليم والفن وغيره^{٣٣}.

لقد ازداد عدد من يعملون عن بعد بين عامي ٢٠٠٥ و ٢٠١١ بنسبة ٧٣% حيث ساهمت التقنيات الجديدة مثل منصات محادثات الفيديو بجعل العمل عن بعد أكثر سهولة وفعالية^{٣٤}، بحسب آخر الإحصائيات فإن ١٦% من الشركات العالمية تسمح لموظفيها بالعمل عن بعد بالكامل، اتسعت ظاهرة التوظيف عن بعد بشكل ملفت خلال السنوات القليلة الماضية ليس بين الشركات الناشئة والصغيرة، التي تطمح لتقليل نفقات التشغيل فقط، بل وبين شركات كبرى كثيرة أيضاً، وبين القوى العاملة العالمية، في إحصائيات أخرى: ٩٠% من الأشخاص الذين يعملون عن بعد، يخططون للعمل عن بعد لبقية حياتهم المهنية، و ٩٤% يشجعون الآخرين

- التقنية المتمثلة في الأجهزة والشبكات وسرعتها إلخ.
- السياسات العامة المنظمة للعمل من حيث التشريعات والنظم الإدارية وسبل متابعة الأداء والتقييم.
- ميول الفرد وصاحب العمل^{٣٨}. على اعتبار تبنى أى نظام جديد فى منشأة معينة يتطلب انفاق كبير أو اضافى ومن المفترض لاي منشأة أن ترفض اى نفقات اضافية فى حال لم تكن حاجة لتبنى هذا النظام الجديد، أو فى حال عدم وجود عائد من تلك النفقات^{٣٩}.
- الثقة المتبادلة بين أطراف العملية (الإدارة، الموظف، العميل)
- الثقافة التنظيمية، إنجاز العمل من موقع بعيد عن مكان عمل الشركة حيث خارج مكان العمل التنظيمى المركزى، ثقافة تساعد على الابداع والنمو والتنمية^{٤٠}.
- د- ايجابيات وتحديات العمل عن بعد الاقتصادية والاجتماعية**
- ينطوي العمل عن بعد على الكثير من الإيجابيات، كما انه لا يخلو من العيوب والتحديات وسوف نعرض لكل منها فيما يلي:
- ١- ايجابيات العمل عن بعد:
- ايجابيات بالنسبة للمجتمع فهي:
- تحقيق التوازن الاقليمي
 - تسهيل اللامركزية
 - زيادة فرص العمل
 - الحد من الانتقالات وما يتبعه من انخفاض التلوث
- الإيجابيات بالنسبة للشركات فهي:
- زيادة الإنتاج والتعاون عن بعد،
 - زيادة المرونة التنظيمية
 - الحفاظ على القوى العاملة الماهرة والحصول على قوى عمل حديثة مما يحقق ارتفاع مستوى الجودة
 - خفض التكلفة فى العقار، وتقليل تكاليف استئجار المكاتب والسفر وإقامة الفعاليات والمناسبات مما يساهم فى انخفاض متابعة الموظفين
- الإيجابيات بالنسبة للعاملين:
- تتكون القوى العاملة من موظف أو موظفين يقيمون في موقع مادي مختلف عن مديرهم، أو مشتتين في عدد من المواقع المختلفة. قد يكون هؤلاء هم الذين يعملون في أجزاء مختلفة من مبنى واحد أو موقع واحد، ولكن الأكثر شيوعاً هو: أولئك الذين يعملون من المنزل لبعض ساعات العمل أو كلها ؛ عمال متنقلون يعملون في الميدان ؛ أولئك الذين يعملون في فرق الاستعانة بمصادر خارجية ؛ أو أولئك الذين يعملون في موقع مختلف، سواء داخل نفس البلد أو في الخارج. وتتعدد الإيجابيات المرتبطة بعملهم عن بعد وهي:
- "تخفيض وقت وتكلفة التنقل،
 - وزيادة وقت العمل"، مع إعطاء الموظفين "قدراً أكبر من الاستقلالية"،
 - المرونة في العمل"،
 - وقدرة أكبر على "تنظيم الوقت"،

الذين يرتاحون للتكنولوجيا، ويمتلكون المهارات الشخصية المطلوبة لقيادة فعالة في بيئة افتراضية. - كيان اقتصادي اعتباري يربط مجموعة من الأفراد والممتلكات والأفكار لتحقيق أهداف مشتركة من خلال وسائل الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة.

والواقع أن العمل عن بعد هو خيار ممتاز لكل من الموظفين وأصحاب العمل ويوفر الموظفون الوقت من التنقل، وينجزون المزيد من العمل، ويشعرون بسعادة أكبر مع وضعهم الوظيفي، ويحسنون التوازن بين العمل والحياة. هذا في حين يوفر أرباب العمل المال، ولديهم قوة عاملة أكثر سعادة، ويرون معدلات إنتاجية متزايدة.^{٤٢}

٢ - تحديات العمل عن بعد

■ بالنسبة للمجتمع:

- زيادة الفروق الاجتماعية
- زيادة الفجوة بين النوعين
- زيادة تكاليف البنية التحتية للتقنية

■ بالنسبة للشركات:

- عدم ملائمة الإدارة التقليدية
- ارتفاع تكاليف التدريب وإعادة التأهيل
- العزلة
- انخفاض الشعور بالانتماء للشركة

■ بالنسبة للعاملين:

- الهامشية
- التداخل بين وقت العمل والوقت الحر
- خفض وقت الراحة

- وتحقيق هامش أكبر من "التوازن بين العمل والحياة"
- يساهم العمل عن بعد في منح فرصة للمرأة،
- وتوسيع اشراك فئات المعاقين في العمل،
- وتشجيع الأعمال الحرة،
- إتاحة الفرص للجميع للمشاركة في العمل والإنتاج.

الإيجابيات بالنسبة للقيادة في العمل عن بعد:

إن مصطلح "القيادة الافتراضية" يعني الإدارة والإشراف على فريق عمل يضم مجموعة من العاملين ينتمون إلى منظمة واحدة أو يتبعون خطة عمل واحدة وطبيعة عملهم في أماكن مختلفة أو أوقات مختلفة. كما تعتبر القيادة الإلكترونية من سميات "القيادة الافتراضية" وهي العمليات القيادية التي تتم عبر وسائط الإنترنت وأدوات التواصل عبر الشبكة الإلكترونية بين القائد وأفراد فريق العمل. ويعد عامل التدريب لفريق العمل على الوظائف الإشرافية من أهم النقاط، حيث أن كل فريق عمل يحتاج تعلم كيفية تنفيذ المهام وتحديد معايير الأداء وتبسيط إجراءات العمل وتعلم مهارات الاتصال وحل الصراعات وصنع واتخاذ القرارات وإدارة الاجتماعات، وإدارة الوقت^{٤١}.

تعد القيادة العامل الأكثر أهمية في نجاح الفرق الافتراضية، وحتى تكون القيادة فعالة لابد أن يكون لديها القدرة على التعامل بشكل خاص مع العوامل الشخصية، والاتصالات، والعوامل الثقافية؛ للتغلب على قيود المسافة. لذا على المؤسسات اختيار قادة الفرق

- نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي والتغيير داخل المؤسسة
- كما أن نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج تحد من نموها.
- التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية يعتبر أحد أكبر العوائق خصوصاً إذا كانت الأصول ذات قيمة عالية^{٤٤}.

هـ . مستقبل العمل عن بعد

شهد العالم تحولاً تاريخياً في سوق العمل لعام ٢٠٢٠ بسبب جائحة كورونا؛ إذ صار العمل الآن يُنجز عن بُعد؛ تفعيلاً لسياسات التباعد الاجتماعي التي فرضها العيش في ظل وباء مثل كورونا^{٤٥}. ليصبح العمل عن بعد معياراً لمعظم الشركات. وبحلول عام ٢٠٢٥، سيعمل نحو ٧٠ في المئة من القوى العاملة عن بعد، خمسة أيام على الأقل في الشهر. وفيما قد يعدّ عام ٢٠٢٠ عام العمل عن بعد، إلا أنه مجرد البداية. ومن المتوقع أن تتضاعف نسبة العمال الذين يعملون بشكل دائم من المنزل عام ٢٠٢١، وفقاً لاستطلاع أجرته مؤسسة أبحاث التكنولوجيا (ETR). وكشف استطلاع آخر للإدارة المالية لشركة "Gartner" أخيراً، أنّ أكثر من الثلثين (أي نسبة ٧٤ في المئة) يخططون لنقل الموظفين بشكل كامل إلى العمل عن بعد، بعد انتهاء أزمة كورونا. وكما هو متوقع، تمهّد شركات التكنولوجيا الكبرى

- خطورة فقدان المهارة
- ضعف مهارات تكنولوجيا المعلومات أو الاتصالات، والحواجز الثقافية أو اللغوية، وصعوبات الموقع والوقت، ومشكلات الهوية، ومشاعر العزلة.
- زيادة ضغوط العمل في بعض الأحيان^{٤٣}.
- أهم التحديات التي تواجه قيادة فرق العمل عن بعد:

توجد العديد من العوائق التي تعرقل عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات والشركات (العمل عن بعد) منها:

- الإختلاف في الثقافات بين العاملين، ضعف التواصل الاجتماعي
- تعقد عملية تبادل المعلومات والبيانات
- عدم وضوح الأهداف: بما يؤثر بشكل سلبي على الأداء العام للفريق، وبالطبع يزداد الأمر سوءاً إذا كان الفريق يعمل عن بعد، لذلك تقوم فرق العمل الناجحة بإعادة تقييم الأولويات والأهداف كل فترة؛ لضمان المسار الرئيسي لتحقيق أهداف العمل.
- عدم معرفة أدوار أعضاء الفريق: من المعروف أن الفرق الناجحة دائماً ما يكون لدى أعضائها أدوار عمل واضحة محددة مسبقاً، ويتم تقييمها والتأكيد على وضوحها كل فترة، حيث يضمن ذلك سلاسة تنفيذ المهام، وعدم تجاوز التوقيتات الزمنية المحددة لإنهائها.

فهم ما هو اجتماعي على المستوى الافتراضى
فهم بيئة العمل على المستوى الافتراضى وذلك
عبر عدد من المقولات النظرية:

١- الرؤية النظرية المرتبطة بتكنولوجيا
الوسائط وعلاقتها بالمجتمع:

أ- ما بعد الحداثة والعولمة: يعتبر منظرين ما
بعد الحداثة أن ما يتحكم فى عالم اليوم هو
وسائل الاعلام والاتصال الحديثة^{٤٩} ولقد
طرح ألبرت بورجمان *Albert Borg man*
بأن الإنترنت يلعب دورا فى التأثير على
الأشخاص وذلك لأنه أتاح فرصة تكوين
علاقات اجتماعية سهلة عبر فضائه^{٥٠}. وقد
ساهمت تلك العلاقات فى فك ما هو تقليدى
وتشكل ما هو افتراضى على المستوى
العالمى، كل ما يجمعهم الاهتمامات
المشتركة بصرف النظر عن الهوية أو
القومية. ومن ثم تعد الشبكة الدولية
للمعلومات وسيلة اتصالية أحدثت انقلاب
فى مفهوم التواصل الانسانى سواء من حيث
تنوع وسائله أو اتساع نطاقه وسرعة إيغاه
وقد بدت ملامح جديدة للمعلوماتية التى
انتشرت مع عصر العولمة حيث الحواسيب
الألية^{٥١}. التى أدت إلى تضيق فكرتى
الزمان والمكان، فالفرد يستطيع أن يدخل فى
تفاعلاته الافتراضية فى الوقت الذى يشاء
مع الأفراد الذين يرغب التواصل معهم فى
أى مكان، مما سبق يتبين بأن المجتمعات
الافتراضية جماعات غير محدودة المكان ولا
يقف أمامها الزمن^{٥٢} ويتم هذا بفعل تطبيقات

الطريق لهذا الانتقال الجديد فى مجال العمل.
فقد قرر كل من شركتي "تويترو"فايسبوك"، بأنه
يمكن لجزء من الموظفين العمل من المنزل إلى
أجل غير مسمى، وفقاً لما ورد فى موقع
"فوربس"^{٤٦}.

ويتوقع خبير العمل عن بعد ورئيس
قسم الشفافية فى شركة "ترانسبيرنتيزنيس"، التى
تطور برامج مراقبة تتيح للمديرين إمكان تتبّع
إنتاجية موظفيهم، أنّ الحاجة إلى مساحات
مكتبية كبيرة ستصبح شيئاً من الماضي
تدريجياً^{٤٧}. ويتوقع التقرير أن يصبح أسلوب
العمل عن بُعد جزءاً أساسياً من ممارسة الأعمال
بعد "كوفيد-١٩"، وأن تواصل الشركات الاستفادة
من هياكل العمل عن بُعد لتحسين كفاءة أعمالها
وخفض تكاليفها، ما يتطلب تطبيق نماذج
السعادة الجديدة فى مكان العمل، بعد التأكد من
أنها مصممة جيداً لإسعاد الموظفين ووقايتهم من
مشكلات الصحة العقلية^{٤٨}.

خامسا - الرؤى النظرية الاجتماعية ودراسة

الأبعاد المجتمعية للعمل عن بعد

تشكل الجماعات الافتراضية الحديثة
أحد منجزات الثورة الاتصالية الحديثة التى
ساهمت فى تشكل الفضاء الرمزى الذى يعد
بدوره مجال جديد للعلاقات الاجتماعية التى
تخرج من حيز المكان وتختزل الزمان، وتشكل
مجتمعات افتراضية على المستوى
القوموالعالمى. وفى هذا السبيل ستحاول الدراسة
الراهنة ان تقدم تصور نظرى مقترح قد يسهم فى

الأسلوب والإدارة والممارسة^{٥٧}. يرى اصحاب النموذج السوسيولوجي لمجتمع المعلومات أن المجتمع كله يتغير بصفة أساسية تحت تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد أشار عالم الاجتماع الامريكى دانيال بيل الى نشأة نظام اجتماعى مختلف وجديد استجابة للتحويلات الحديثة فى العمل والاقتصاد والتكنولوجيا^{٥٨}. وقد اهتم بيل بثلاثة عناصر أولها أولها يتعلق بالقوى العاملة فى المعلومات والعنصر الثانى المعرفة العلمية، والعنصر الثالث يتعلق بالحاسبات وثورة المعلومات يرى ماكلوهن أن الوسيلة أو الوسط الاعلامى تؤثر فى بنية المجتمع أكثر مما يتركه المضمون أو المحتوى او الرسالة التى تنقلها وسائل الاعلام^{٥٩}.

بينما يرى مانويل كاستيلز أن الاقتصاد الراسمالي الجديد يقوم على التقدم فى شبكة الاتصال والحوسبة التى أصبحت أساسية فى عملية الإنتاج كما أن تقانة المعلومات قد تكون وسيلة لتمكين الجماعات^{٦٠}. وظهر تقنيات جديدة لإنتاج الثقافة واعادة إنتاجها وما ينعكس على الحياة بوجه عام وعلى العمل وحدث التغيير الاجتماعى المعاصر^{٦١}.

كان عالم الاجتماع الإنجليزي أنتوني جدينز هو الذي أبرز بقوة العلاقة بين العولمة والمخاطر. يقول جدينز فى كتابه علم الاجتماع: تؤدي العولمة إلي نتائج بعيدة المدى وتترك آثارها على جوانب الحياة الاجتماعية جميعها تقريبا. كما يؤكد فى نظريته الانعكاسات

فعالة مختلفة فى العديد من المجالات الصناعية والتجارية والتعليمية التجارية والترفيه وغيرها من التطبيقات التكنولوجية التى تستخدم فى تخزين البيانات والشبكات الاجتماعية وغيرها^{٥٣}.

ب-- وسائط الاعلام والمجتمع الحديث:

اعتمدت هذه النظرية على أفكار جون تومسون الذى قام بالتمييز بين انواع من التفاعل منها تفاعل الوجه للوجه، وتفاعل يتضمن استخدامه تقنيات الاتصال مثل الفاكس والهاتف والبريد الالكترونى وهذا التفاعل يمتد فى الزمان والمكانى ويترتب على هذا النوع من التفاعل التزام الدقة من قبل المشاركون فيه من حيث وضع المعلومات فى سياقها الصحيح والعناوين والتواريخ بدقة، ويتطلب هذا التفاعل مهارات تفسيرية من قبل المشاركين الفاعلين^{٥٤}.

٢- الرؤية النظرية المرتبطة بالمجتمع الافتراضى:

ازداد الاهتمام بالمجتمع الافتراضى الذي يعود مفهومه إلى هاوارد رينجولد حيث أوضح فى كتابه أن المجتمع الافتراضى هو عبارة عن تجمعات اجتماعية يتقاربون ويتواصلون عبر الإنترنت ويجمع بين هؤلاء الأفراد اهتمامات مشتركة ويحدث بينهم ما يحدث فى عالم الواقع^{٥٥}. ويشكل المجتمع الافتراضى مجال نمو الشبكات الاجتماعية ذلك العالم الفضائى غير المرئى وغير المرتبط بمكان وزمان^{٥٦}. حيث أنها منظمة حديثة غيرت أسلوب الحياة من حيث

التنظيمى والتي كانت تقوم على افتراضية أساسية مفادها أن على أى تنظيم لكى يضمن بقاءه وتطوره فى خضم التغيرات التقنية وعوامل المنافسة العالمية والحرب المعلوماتية أن يواكب كل عوامل التقدم والتغير التقنى والمعلوماتى. ومن ثم تشمل عملية التغيير نواحى متعددة كاستراتيجية التنظيم، (الهيكل التنظيمى، الاساليب التكنولوجية، الثقافة داخل التنظيم) من أجل تحقيق الأهداف المحددة وتحقيق التنمية^{٦١}. ويعتبر ريد ويلنسون أن قدرة المؤسسة على التكيف والبقاء من أهم صفات المؤسسة الناجحة لتصبح قادرة على التعامل مع الحالات الطارئة والتعامل بشكل أكثر مرونة من خلال الاعتماد على القدرة الداخلية للمؤسسة للتعامل مع المتغيرات الخارجية كما أوضح جونسكارن *Gunasekaran* أن الحل الجديد للبيئة المتغيرة والديناميكية هو المرونة وهى القدرة على البقاء والازدهار فى بيئة اقتصادية ذات تغير مستمر وغير متوقع والقدرة على التعامل مع هذه التغيرات. كما أوضح كيد (Kidd 1994) أن فائدة تطبيق المرونة تكمن بالقدرة على التكيف بطريقة سريعة وفعالة مع المتغيرات غير المتوقعة والمخاطر التى لا تستطيع المؤسسة التنبؤ بها. كما تناولت اعتماد علام ثقافة العمل المرنة وأبرز التحديات التى تواجه التنظيمات فى تطبيقها للثقافة المرنة لا سيما فى تحقيق التوازن بين شقى العمل والحياة. وفى ظل التطورات الهائلة فى الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات يتنامى اكتساب العمل لثقافة المرونة على

الاجتماعية على أننا لا بد أن نضيف الى مفهوم المخاطرة مفهوم الثقة وهى الأمل التى نعقدنا على الأفراد والمؤسسات فى مجتمعاتنا الحديثة.

ارتبط المفهوم السوسولوجي للمخاطرة بأولريش بيك بسبب كتابه الذى ظهر بعنوان "مجتمع المخاطرة" عام ١٩٨٦ ثم أصدر المؤلف عام ٢٠٠٦ كتاب "مجتمع المخاطر العالمي: بحثا عن الأمان المفقود"، مشيراً فى المقدمة إلى أن ما كان يبدو مبالغاً فيه قبل عشرين عاماً أصبح أمراً واقعاً ومحسوساً،^{٦٢}. بأن المجتمع الحديث هو مجتمع مخاطرة، ويلاحظ فى الحياة اليومية لمجتمع المخاطر العالمي أن هناك نزعة جديدة إلى الفردية، حيث يتعين على الفرد أن يتخذ قراراته الخاصة بنفسه فى مواجهة عدم يقين المجتمع الدولي، وقد أصبح الفرد مجبراً على أن يفقد الثقة بالوعود العقلانية للإعلام والدولة والجيش؛ ونتيجة لذلك ارتد الإنسان إلى نفسه. وهناك أيضاً نزعة أو اتجاهات جديدة لإعادة مسؤولية الدولة، ففي ظل ما يمكن اعتباره فشلاً لليبرالية الجديدة، وإعادة صياغة المخاطر الكونية تشكلت أفكار واقعية لعالم مهدد بالمخاطر يكون دور الدولة وشرعنة هذا الدور حلاً أو فكرة للحماية من المخاطر.

٣- رؤى نظرية فى سوسولوجيا العمل :

هناك اتجاهات نظرية تربط بين ظهور الثورتين الثالثة والرابعة (التكنولوجية والمعلوماتية) وحجم التنظيمات وتعقدتها وتغيرها، ومن أبرز تلك النظريات نظرية التغير والتطور

بالعينة، فى جمع المادة الميدانية من بعض موظفى القطاعات الحكومية والخاصة معتمدا فى ذلك على الاستبانة، كما تمت الاستعانة بالتحليل الكيفى من خلال عقد عدد من المقابلات المتعمقة مع عدد من المدراء الذين خاضوا العمل عن بعد (الافتراضى)، باستخدام دليل المقابلة والوقوف على مضمون العمل عن بعد.

٢ - طريقة البحث

- اعتمد البحث على طريقة المسح الاجتماعى بالعينة للاستدلال على خواص مجتمع البحث إلى حد ما، وقام البحث بالمسح الاجتماعى بالعينة على مجموعة موظفين حكوميين، وموظفي قطاع خاص يعملون فى إنجاز أعمالهم عبر الإنترنت.

- كما تم الاعتماد على طريقة المقابلة المفتوحة: وهى إحدى الطرق الكيفية فى جمع البيانات والمعلومات عن موضوع البحث، وتم اللجوء إليها لتدعيم البيانات التى تم جمعها بطريقة كمية، وفى البحث الراهن تمت المقابلة مع مدراء أماكن عمل عن بعد حكومية وخاصة فى قطاعات التعليم والصحة والإدارة .. إلخ.

٣ - مجتمع البحث

تمثل جمهور - مجتمع البحث فى جميع الأفراد العاملين عبر الإنترنت الموجودين بمختلف المحافظات المصرية الريفية منها والحضرية. واعتمد على الفرد كوحدة للمعاينة أو

مختلف الأصعدة (داخل البنية التنظيمية وخارجها سواء فى المنزل أو فى أى مجال داخل المجتمع الافتراضى). وفى المقابل، يتراجع الشكل التقليدى للعمل المقيد بساعات عمل محددة، وأجر محدد بصورة مسبقة ويتجه التشغيل نحو اكتساب خاصية المرونة سواء فى كيفية الأداء وحجم الإنتاج وتنوعه^{٦٤}.

سادسا : المرحلة الاجرائية للبحث:

يطرح هذا الجزء منهجية الدراسة الميدانية، والتى تم الاعتماد عليها تحقيقاً لأهداف الدراسة، وهى كالاتى:

١- نوع البحث

اعتمد البحث على الاسلوب الوصفى التحليلى نظرا لملاءمته لطبيعة البحث وموضوعه وهو الأبعاد المجتمعية لأماكن العمل عن بعد الافتراضى من حيث طبيعتها واثارها الاقتصادية والاجتماعية، ومستقبلها. تحاول الدراسة الكشف عن طبيعة الأماكن العمل عن بعد والعمل من خلالها، ومؤشرات العمل فيها، وثقافة العمل بها، واثارها على العمل.

ومن أجل تحقيق ذلك تم وضع مجموعة من التساؤلات فى محاولة لجمع الحقائق المختلفة وتحليلها وتفسيرها من أجل التعرف على طبيعة أماكن العمل عن بعد وحدود ايجابياتها سلبياتها، أثرها على العمل والإنتاج ومن ثم التنمية بوجه عام، كما أفاد الاعتماد على ذلك الأسلوب فى وصف وتحليل وتفسير ما خرج به ذلك الكشف من نتائج ميدانية وتبنى البحث منهجية التحليل الكمي والمتمثل فى أسلوب المسح الاجتماعى

• عدم وجود بيانات كافية وقوائم أو سجلات كاملة دقيقة حول عدد وخصائص العاملين في أماكن العمل عن بعد،

• على الرغم من معرفة عدد العاملين في أماكن العمل لكن لم نعرف بالتحديد عدد العاملين عن بعد داخل مؤسسات العمل سواء الحكومية أو الخاصة .

وعموماً، كان أسلوب التطبيق من خلال عينة اختيرت بشكل عمدي حيث توافرت فيها أهداف البحث، ولقد أخذ في الاعتبار أن تتضمن العينة مدراء وموظفين ، ذكوراً وإناث.

ب- طريقة سحب العينة

تم التطبيق على العينة العمدية القصدية المتاحة في اختيار مفردات العينة.

ج- شروط اختيار العينة

- أن يكون أغلب أفراد العينة يعملون

من خلال الإنترنت.

د- خصائص العينة (الموظفون):

١- بلغ حجم عينة البحث ١٠٥ مفردة من الموظفين مستخدمي الإنترنت في إنجاز أعمالهم من الذكور والإناث، وبلغ عدد الذكور أربعين موظفاً، وبلغ عدد الإناث خمساً وستين موظفة. وتم تطبيق استمارة الاستبيان عليهم. وقد تفسر زيادة أعداد المرأة لكون المرأة أكثر استفادة من ذلك النظام إذ اتاح لها الجمع بين القيام بواجباتها المنزلية والعائلية ورعاية أسرتها مع واجبات عملها ودون ضغوط نفسية وعصبية. ومن ثم توظيف ما تلقته من تعليم وخبرة في عمل مثمر^{٦٥}.

التحليل (الموظف، المدير)- العاملين عملاً افتراضياً قائم على عمل واقعي -حقيقي.

٤- أدوات جمع البيانات:

أ- استمارة الاستبيان: تم الاستعانة باستمارة الاستبيان استهدفت رصد وتحليل أماكن عمل عن بعد - افتراضى في مجالات عمل مختلفة، وقد احتوى الدليل على تساؤلات حول طبيعة العمل عن بعد، كيف تتم متابعة العمل في المؤسسة، تقييم العمل عن بعد الافتراضى، ايجابيات العمل عن بعد

تحديات العمل عن بعد الافتراضى: مستقبل العمل عن بعد. وتم تطبيق الاستبيان على عينة قوامها ١٠٥ موظف ممن تنطبق عليهم شروط العينة.

ب- اعتمد البحث على استمارة المقابلة، واحتوت على اسئلة تدور حول طبيعة العمل عن بعد الافتراضى، الأبعاد الاقتصادية، الأبعاد الاجتماعية لأماكن العمل عن بعد، مستقبل العمل عن بعد، وتم تطبيق استمارة دليل المقابلة على ٢٠ مديراً يديرون أماكن عمل افتراضى في مجالات عمل مختلفة، وقد احتوى الدليل على تساؤلات حول طبيعة العمل عن بعد، من حيث كيفية متابعته، وتقييمه، وتحدياته، ومستقبله.

٥ - عينة البحث

أ- نوع العينة

اعتمد البحث على نمط أسلوب المعاينة العشوائية غير الاحتمالية في اختيار مفردات العينة وجاء هذا الأمر نتيجة لما يلي:

٤- وفي هذا الخصوص، أكدت الدراسة إجماع المدراء أن المؤهلات التي تعمل افتراضيا هي أصحاب المؤهل الجامعي فيما فوق
٥- وتم التطبيق على ٦٦.٧% من إجمالي عينة البحث يعملون في القطاع الحكومي، في مقابل ٣٣.٣% يعملون في القطاع الخاص.

٦- المهنة: بدا عدم إمكانية العمل عن بعد في كل الأعمال الممكنة، فقد يساعد في بعض الأعمال، إلا أنه خاص بالأعمال النظرية والتي يمكن تنفيذها وانتقال مواردها إلكترونيا، وغير مناسب للأعمال العضلية والجسدية.

ولذلك سعت الدراسة بقدر الامكان إلى تنوع المهن ولذلك جاءت بيانات الدراسة أن ١٩.٠% من إجمالي عينة البحث الذين لديهم عمل حر، ١٤.٣% مهن تخصصية مهندس، طبيب معلم، ٣٣.٣% وظائف أكاديمية (معيد ..)، وظائف إدارية وسكرتارية ٣٣.٣%.

٧- تشير النتائج الى أن الموظفون العاملون عن بعد أكثرهم يتقاضى ما بين ٤٠٠٠ فأكثر أى بنسبة ٥٢.٤%، بينما الذين يتقاضون أقل من ٢٠٠٠ جنيه مصرى بلغت نسبتهم ٩.٥% من إجمالي العينة.

هـ- خصائص حالات الدراسة (المدراء):

ولتحقيق أهداف البحث وتساؤلاته، تم جمع مادة ميدانية لعينة عمدية (٢٠) حالة من المدراء في أماكن العمل الافتراضى مع مراعاة التنوع في اختيار الحالات من حيث مجال العمل والخبرة وتمثيل الاناث والذكور، وتم اجراء

٢- يعد بعد العمر من الخصائص الهامة المحددة لمستخدم الإنترنت فى العمل، وبينت الدراسة أن الفئة العمرية أقل من ٣٠ بلغت نسبتها ١٤.٣% من إجمالي عينة البحث، وتليها الفئة العمرية من (٣٠-٤٠) التي بلغت نسبتها ٢٣.٨%، وأخيراً الفئة العمرية من (٤٠-٥٠) عاماً بنسبة ٤٢.٩% من ٥٠ فاكتر حيث بلغت نسبتهم ١٩.٠%.

وفي هذا الصدد، كشفت اغلب حالات الدراسة من المدراء (١٥) بأن أكثر من يعملون عن بعد من خلال الإنترنت تقع أعمارهم ما بين ٣٠ الى ٤٠ عاماً، بينما ٣ حالات أقرت بأن موظفي الفئة أقل من ٣٠ عاماً يعملون عملاً عن بعد لديهم فى المؤسسة بينما حالتين فقط ذكروا أن أعمار من يعملون لديهم عن بعد من ٤٠ - ٥٠ عاماً، وفى نفس الوقت أجمع ١٤ مديراً بأن العمر يفرق فى التحول نحو العمل الافتراضى، بينما ٦ من المدراء يرون عمر الموظف لا يهم فى مدى معرفته وإقباله على العمل عن بعد .

٣- التعليم: ويمثل التعليم أهم الخصائص الأساسية لتحديد من يعملون فى أماكن العمل الافتراضى (العمل عن بعد)، بينت الدراسة بان كل مفردات العينة جاءت لفئة الجامعي وفوق الجامعي، وهذا يرجع الى أن العمل عن بعد من خلال الإنترنت يحتاج إلى مهارات لذا فإن هذا العمل ليس مفتوحاً لجميع فئات المجتمع وهناك شروط تعليمية خاصة لمن يمكن أن يمارس هذا العمل..

جدول رقم (١)
خصائص حالات الدراسة

رقم الحالة	النوع	السن	التعليم	طبيعة العمل	الدرجة الوظيفية	مجال العمل
١	ذكر	٥١	استاذ دكتور	حكومى	عميد	التعليم
٢	انثى	٤٨	دكتوراه	حكومى	مدير	التعليم
٣	ذكر	٥٥	استاذ دكتور	حكومى	عميد	التعليم
٤	ذكر	٤٥	استاذ دكتور	حكومى	مدير مركز	التعليم
٥	ذكر	٥٤	استاذ دكتور	حكومى	عميد	التعليم
٦	انثى	٥٣	دكتوراه	حكومى	مدير	التعليم
٧	انثى	٥٤	دكتوراه	خاص	مدير	إدارة
٨	انثى	٤٧	دكتوراه	خاص	مدير	إدارة
٩	انثى	٥٠	دكتوراه	خاص	مدير	إدارة
١٠	انثى	٤٣	دكتوراه	خاص	مدير	صحة
١١	ذكر	٤٥	استاذ دكتور	حكومى	مدير مركز	التعليم
١٢	ذكر	٤٥	استاذ دكتور	حكومى	مدير مركز	التعليم
١٣	ذكر	٥١	استاذ دكتور	حكومى	عميد	التعليم
١٤	انثى	٤٨	دكتوراه	حكومى	مدير	التعليم
١٥	ذكر	٥٥	استاذ دكتور	حكومى	عميد	التعليم
١٦	ذكر	٤٥	استاذ دكتور	حكومى	مدير مركز	التعليم
١٧	ذكر	٥٤	استاذ دكتور	حكومى	عميد	التعليم
١٨	انثى	٥٣	دكتوراه	حكومى	مدير	التعليم
١٩	انثى	٥٤	دكتوراه	خاص	مدير	إدارة
٢٠	انثى	٤٧	دكتوراه	خاص	مدير	إدارة

وهكذا، فقد تميزت الحالات بالخصائص التالية:

- النوع: تم مقابلة ١٠ مديراء ذكور - ١٠ مديرات اناث

الدراسة من شهر سبتمبر واکتوبر ونوفمبر من عام ٢٠٢٠م.

استعانت الدراسة بدليل المقابلة المتعمقة أداة لجمع البيانات، وباعتبارها من أساليب البحث الكيفى، حيث تم اجراء عدد من المقابلات الحرة مع عدد من المدراء الذين يعملون من خلال الإنترنت. وبطريقة التدوين المباشر أمام الحالات بعد أخذ موافقتهم على ذلك أو عن طرق جهاز تسجيل، وفتح باب النقاش الواسع حول القضايا التي تطرحها تساؤلات الدراسة.

مراحل إعداد دليل المقابلة: تمت صياغة الدليل يشتمل على نوعين من الاسئلة المغلقة للحصول على بيانات محددة، والاسئلة المفتوحة التي تعطى مفردات البحث الحرة والاستطراد فى الاجابة عن الاسئلة، مما يقدم مادة جيدة للتحليل الكيفى، وهو ما يسهم فى تحقيق أهداف البحث. تم اجراء عدد من المقابلات المتعمقة على ٢٠ حالة، قد روعفنى اختيار الحالات التنوع فى النوع، والسن، والمؤهل الدراسى، والدخل، والمهنة، مجال العمل.

ومن أجل تمثيل أفضل للحالات تم اختيارها بطريقة عمدية وهو تعمد الباحثة أن تتكون العينة من وحدات متنوعة تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا قدر الامكان. بالنسبة لمجال العمل للنوع، السن، التعليم، المهنة.

حتى ٢٠١٨ وتزايدت من نسبة ١٤%، إلى ٦٣% في بعض الشركات الأمريكية التي لديها موظفون عن بعد، ويتوقع أن تصل نسبة العاملين عن بعد حتى ٥٠% من إجمالي القوى العاملة بحلول العام ٢٠٢٠ بحسب إحصائيات Citrix^{٦٦}. كما كشفت الدراسة الميدانية أن ٥ مدراء بدأوا العمل الافتراضي منذ عشر سنوات في وقت الخوف من إنفلونزا الخنازير، وبعدها أيام حظر التجوال في أعقاب أحداث يناير (كانون الثاني) ٢٠١١، كان البعض يطبق (العمل من المنزل)، إضافة إلى جعلها إمكانية يستفيد منها بعض الموظفين في أحوال بعينها، وبعد الحصول على إذن مسبق؛ بينما ٤ حالات أقل من ٥ سنوات، أما ٥ حالات كانت مدة عملهم اقل من عام.

ب- مكان العمل عن بعد

جدول (٣)

مكان العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٢٨.٦	٣٠	في كل مكان
٢٣.٨	٢٥	مكان العمل الواقعي
٤٧.٦	٥٠	من المنزل
١٠٠	١٠٥	المجموع

- يتضح من خلال النتائج أن ٤٧.٦% من أفراد عينة الدراسة يعملون من المنزل، وأشار ٢٣% من أفراد العينة أنهم يعملون في مكان العمل الواقعي. في حين أن ٢٨.٦% يعملون دون التزام بمقر عمل أساسى لمزاولة اعمالهم

- السن، تقع الحالات في الفئة العمرية من من ٤٥ - ٥٥ عاما
- المستوى التعليمي: كل الحالات حاصلة على الدكتوراه
- طبيعة العمل: ١٤ عمل حكومي، ٦ عمل خاص
- مجال العمل: تنوع ما بين ١٤ مجال التعليم، ٤ إدارة، ومقابلة واحدة فقط في مجال الصحة

سابعا : نتائج البحث ومناقشتها

توصلت الدراسة الميدانية عن العمل عن بعد إلى مجموعة من النتائج:

١ - طبيعة العمل عن بعد:

أ- سنوات الخبرة في العمل عن بعد

جدول (٢)

سنوات الخبرة في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٤٢.٩	٤٥	أقل من عام
٢٣.٨	٢٥	من ٥ الى ١٠ سنوات
٩.٥	١٠	من عامين
٢٣.٨	٢٥	من عامين الى ٥
١٠٠.٠	١٠٥	المجموع

- أوضحت نتائج الدراسة أن ٢٣.٨% من العينة يعملون افتراضيا منذ ١٠ سنوات - تقريبا من عام ٢٠١٠م. وأشار أكثر من نصف العينة ٤٢.٩% أنهم بدأوا العمل عن بعد منذ أقل من عام ويرجع ذلك لظروف جائحة كورونا.

وتتوافق هذه النتيجة مع الإحصاءات السائدة عالمياً في هذا الخصوص، حيث ظهرت معظم القوى العاملة عن بعد بين العامين ٢٠٠٥

- ويتضح من النتائج المرنة في تحديد مكان العمل، وأداة العمل ومن ثم تأثيره الإيجابي في الحفاظ على إنتاجية الموظف وسلامته، وتحديدًا أثناء جائحة وباء فيروس كورونا المستجد (COVID-19)، حيث شهد العالم التوسع في تطبيق هذا النظام عندما توجهت الحكومات حول العالم بتطبيق قوانين صارمة تفرض الإغلاق وممارسات التباعد والعزل الشخصي، فكان على الشركات والأفراد التكيف مع الوضع الجديد من أجل الحفاظ على استمرارية الأعمال والإنتاجية^{٦٧}.

- طرق الاتصال في العمل عن بعد:

جدول (٦)

طرق الاتصال في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
٤.٨	٥	باقات انترنت	
٦٦.٨	٧٠	خط انترنت منزلي	
٢٨.٦	٣٠	خط منزلي وباقات انترنت	
١٠٠.٠	١٠٥	المجموع	

- وتشير النتائج الى استجابات أفراد عينة الدراسة حول طرق الاتصال من خلال خط انترنت منزلي بنسبة ٦٦.٧%، وباقات انترنت بنسبة ٣٣.٤%، وترجع النسبة المرتفعة إلى كما كشف تقرير صادر عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عن وصول حجم الإشتراكات بالهاتف الأرضي إلى ١٠.١ مليون مشترك بنهاية يوليو ٢٠٢٠ مقارنة بنحو ٩.٨٩ مليون مشترك في يونيو ٢٠٢٠ ونحو ٨.٥٢ مليون في يوليو ٢٠١٩، و ذلك في أكبر نسبة

ج-المقومات المؤثرة في فاعلية العمل عن بعد:

١- البعد التقني :

- مهارات العمل عن بعد:

جدول (٤)

مهارات العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
٧٦.٢	٨٠	معرفة استخدام التكنولوجيا	
٩.٥	١٠	معرفة العمل من خلال الانترنت	
١٤.٣	١٥	اللغة	
١٠٠.٠	١٠٥	المجموع	

- كشفت الدراسة إجماع جميع مفردات العينة على أن العمل الافتراضي يحتاج إلى مهارات عديدة أهمها معرفة استخدام التكنولوجيا واستخدام الوسائل التقنية والتكنولوجية المختلفة بمهارة؛ كالإنترنت، والفاكس؛ كما أشار ٧٦.٢% من أفراد عينة الدراسة، ويرى ١٤.٣% أن اللغة مهمة للعمل عن بعد عبر الإنترنت، وأشارت نسبة ضئيلة من أفراد عينة الدراسة ٩.٥% منهم إلى معرفة التعامل من خلال الإنترنت.

- المتطلبات التكنولوجية للعمل عن بعد:

جدول (٥)

المتطلبات التكنولوجية للعمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
٢٣.٨	٢٥	كمبيوتر منزلي	
٤٧.٦	٥٠	لابتوب	
٢٨.٦	٣٠	هواتف ذكية	
١٠٠	١٠٥	المجموع	

- تشير النتائج بأن ٧٦.٢% من إجمالي العينة يستخدمون لابتوب وهواتف ذكية، وأوضحت أن ٢٣.٨% من أفراد العينة يستخدمون كمبيوتر منزلي.

بلغت نسبتهم ٧٧.٤% وقد يرجع ذلك لأن غالبية العينة ممن يعملون فى القطاع الحكومى، بينما ٢٣.٨% يعملون عن بعد بشكل كامل. وقد اتفق المدراء كافة بأن الأعمال الإدارية هى التى ستعمل افتراضيا فى المؤسسة، بينما لا تقوم الأعمال الفنية من خلال العمل الافتراضى. واجمع ٨ مدراء بأن العمل يكون من خلال الفريق الهجين الواقعى والافتراضى، وذهب أربعة مديرين إلى أن العمل يتم فقط من خلال فريق واقعى، بينما قرر أربعة مديرين أن العمل يتم بشكل فردى. اذن ١٤ حالة ترى أن العمل الافتراضى والعمل من خلال فريق ساعد على تقليل الاجازات على الرغم من ظروف كورونا.

جدول (٨)

العمل عن بعد (فردى - فريق افتراضى- فريق واقعى)

النسبة	تكرارات	البيان
٥٧.١	٦٠	الاستجابة فردى
١٤.٣	١٥	فريق افتراضى
٢٨.٦	٣٠	فريق واقعى
١٠٠.٠	١٠٥	المجموع

- من المعروف أن الفرق الناجحة دائما ما يكون لدى أعضائها أدوار عمل واضحة محددة مسبقاً، ويتم تقييمها والتأكيد على وضوحها كل فترة، حيث يضمن ذلك سلاسة تنفيذ المهام، وعدم تجاوز التوقيتات الزمنية المحددة لإنهائها، وهذا ما أكده أحد المدراء موضحاً أن ما يساعد على ذلك تواجد قائمة كاملة بأعضاء الفريق في مكان واحد (ضمن التطبيق) ويمكن الوصول لها بشكل مباشر، ولكل عضو فيها ملف شخصي خاص

تشهدها اشتراكات التليفون الأرضي بعد تراجع وخسائر شهدتها الخدمة مع بدء انتشار الهاتف المحمول. وتأتي الزيادة بحجم اشتراكات التليفون الأرضي مع الإقبال الكبير على التعليم والعمل أونلاين خلال جائحة كوفيد ١٩، وتحتاج إلى توافر الإنترنت الأرضي بالمنزل، حيث يستوجب الاشتراك به تعاقد العميل أيضا على خط أرضى لتوصيل الخدمة، إضافة إلى ضخ الحكومة استثمارات كبيرة لتطوير البنية التحتية للاتصالات، ووصل معدل انتشار الهاتف الثابت إلى ٧.٧٣٣% بنهاية يوليو ٢٠٢٠ مقارنة بنحو ٧.٧٣٢% في يونيو ٢٠٢٠ ونحو ٧.٦١% في يوليو ٢٠١٩، كما وصل إجمالي سعة السنترالات إلى ٢٥.١٢ مليون خط في يوليو ٢٠٢٠ مقارنة بنحو ٢٥.٠٢ مليون خط في يونيو ٢٠٢٠ و ٢٣.٨٣ مليون خط في يوليو ٢٠٢٠.^{٦٨}

٢- البعد الاقتصادي والاجتماعى للعمل عن بعد :
- نوع العمل عن بعد :

جدول (٧)

نوع العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٢٣.٨	٢٥	الافتراضى بشكل كامل
٧٧.٤	٧٥	الافتراضى والتقليدى هجين
٤.٨	٥	التقليدى
١٠٠.٠	١٠٥	المجموع

- كشفت الدراسة بأن غالبية عينة الدراسة تجمع ما بين العمل الافتراضى والواقعى فقد

جدول (١٠)

الانتظام في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٣٣.٣	٣٥	العمل عن بعد غير منتظم
٦٦.٧	٧٠	العمل عن بعد منتظم
١٠٠	١٠٥	المجموع

- أوضح ٦٦.٧% من إجمالي عينة الدراسة أن هناك اتصالات منتظمة لمتابعة وإنجاز العمل ولتبادل المعلومات والأفكار في إطار العمل الافتراضي، وذلك باعتبار المجتمع الافتراضي عبارة عن تجمعات اجتماعية يتقاربون ويتواصلون عبر الإنترنت ويجمع بين هؤلاء الأفراد اهتمامات مشتركة ويحدث بينهم ما يحدث في عالم الواقع^{٦٩}. بينما ٣٣.٣% ذكروا أنه لا تحدث اتصالات منتظمة.

- قواعد بيانات مشتركة في العمل عن بعد

جدول (١١)

قواعد بيانات مشتركة ومنتدى مفتوح لمشاركة الأفكار

ومناقشة مشكلات العمل في عملك عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٦١.٩	٦٥	لا
٣٨.١	٤٠	نعم
١٠٠	١٠٥	المجموع

- أقر ٦١.٩% من العينة بوجود قواعد بيانات مشتركة تساعد على العمل الافتراضي، بينما ٣٨.١% أقرت بعدم وجودها. ها في حين أجمعت غالبية الحالات من المدراء على وجود قواعد بيانات مشتركة لكل العاملين عن بعد ووجود منتدى مفتوح لمشاركة الأفكار ومناقشة

به يعرض فيها وظيفته في الفريق والمهام المسؤول عنها، مما يُسهل على أي مدير تحديد الشخص المناسب لمهمة ما.

ولذلك أوضحت الدراسة تنوع المهام في فريق العمل. لكن بدا ملفتا أن ٥٧.١% من إجمالي العينة يعملون بشكل فردي، وقد يرجع بأن أن هناك نزعة جديدة إلى الفردية في ظل المجتمع الحديث ويلاحظ في الحياة اليومية لمجتمع المخاطر العالمي بصفة عامة، أما ٢٨.٦% يعملون في فريق واقعي حقيقي، أما ١٤.٣% يعملون فريق افتراضي.

- عدد ساعات العمل عن بعد

جدول (٩)

عدد ساعات العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٣٣.٣	٣٥	أقل من خمسة ساعات
١٤.٣	١٥	خمس ساعات
١٩.٠	٢٠	طول اليوم
٣٣.٣	٣٥	من ٨ ساعات فأكثر
١٠٠.٠	١٠٥	المجموع

- بينت الدراسة بأن الذين يشتغلون عن بعد من ٨ ساعات فأكثر بلغت نسبتهم ٣٣.٣%، ونفس الأمر للذين يعملون أقل من خمس ساعات، بينما أقر ١٩.٠% بانهم يعملون طول اليوم، أما ١٤.٣% يعملون خمس ساعات فقط.

- الانتظام في العمل عن بعد

ومشاركة الموظفين، بينما أكد تسعة مدراء متابعتهم العمل من خلال المؤسسة لأنهم يرون استحالة متابعته افتراضياً.

وبينت الدراسة تأكيد ١٣ مديراً أن العمل الافتراضى عزز الثقة والتعاون فى بيئة العمل تعد القيادة العامل الأكثر أهمية فى نجاح الفرق الافتراضية، وحتى تكون القيادة فعالة لا بد أن يكون لديها القدرة على التعامل بشكل خاص مع العوامل الشخصية، والاتصالات، والعوامل الثقافية؛ للتغلب على قيود المسافة. يتطلب نجاح فرق العمل الافتراضية وجود التعاون بين أفراد هذه الفرق، ولتحقيق ذلك لا بد أن يقوم قائد الفريق ببناء نظام تواصل قوى بين أعضاء الفريق، وكذلك تحديد مسار واضح لتدفق مهام العمل، بحيث يسهل على أعضاء الفريق التواصل مع بعضهم البعض؛ لطلب المشورة أو المساعدة، وتبادل البيانات والملفات بسهولة.

- تجنباً لانخفاض مستوى التواصل والتفاعل بين الأعضاء يجب على القادة اكتشاف مؤشرات حدوث ذلك مبكراً؛ ليمكنوا من معالجته خاصة أن أعضاء الفرق الافتراضية يمكن أن يشعروا بالملل بسهولة؛ بسبب عدم وجود تفاعل ديناميكى وجهاً لوجه. إذا كان قادة الفرق الافتراضية يقيمون باستمرار مستويات مشاركة أعضاء فرقهم، ومراقبة الأداء لتحسين فعالية الفرق، والأهم أن اعطاء الثقة للموظفين، فالثقة التي تمنحها الشركة للموظفين بإنقاص الرقابة الإدارية ستزيد من الإنتاجية والكفاءة وتقلل من هروب العقول المبدعة. على صعيد آخر هناك

مشكلات العمل، ووجود التعاون بين فريق العمل، وهو ما يتحقق بالاتصالات المنتظمة بين أعضاء الفريق، وكذلك تحديد مسار واضح لتحديد مهام العمل، بحيث يسهل على أعضاء الفريق التواصل مع بعضهم البعض؛ لطلب المشورة أو المساعدة، وتبادل البيانات والملفات بسهولة. "و تجنباً لانخفاض مستوى التواصل والتفاعل بين العاملين يجب اكتشاف مؤشرات حدوث ذلك مبكراً؛ لمعالجته ومراقبة الأداء بما لا يخل بمتطلبات العمل" على نحو ما أكد أحد المديرين.

- تقييم العمل عن بعد

جدول (١٢)

تقييم العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٣٣.٣	٣٥	الاستجابة افتراضي
٦٦.٧	٧٠	واقعي
١٠٠	١٠٥	المجموع

- كشفت الدراسة بأن ٦٦.٧% من إجمالي العينة يتم تقييمهم من خلال مؤسسة العمل الحقيقية وبشكل واقعي إنجاز وحضور واقعي، وليس من خلال الإنترنت. فقط ٣٣.٣% يتم تقييم عملهم من خلال الإنترنت (التقييم عن بعد) بناءً على إنجاز التكاليفات.

وفي هذا الصدد، كشفت الدراسة الميدانية بأن ١١ مديراً يتابعون العمل بشكل هجين الجمع بين المتابعة من خلال الإنترنت (العمل عن بعد) وأيضاً من خلال مؤسسة العمل الواقعية (الحضور)، وتقديم ملاحظات منتظمة،

الموظفون قد تكون مختلفة تمامًا عن بيئتك. الموقع له تأثير كبير على إمكانية التواصل مع الزملاء بشكل فعال ومتكرر.

- الوقت في العمل عن بعد :

لم يكن العمل عن بُعد نتاجاً لجائحة كورونا، بل كان سابقاً عليها، وبدا دورها في الكشف عن إيجابياته في التعامل المرن مع ظروف العمل المتغيرة والاضطرارية. ومن ثم، كشف المبحوثون عن إيجابيات عديدة لهذا النمط من العمل فيما يلي:

جدول (١٣)

الوقت في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٨٥.٧	٩٠	الاستجابة توفير للوقت
١٤.٣	١٥	ضيق للوقت
١٠٠	١٠٥	المجموع

- أقر ٨٥.٧% من إجمالي العينة أن العمل عن بعد ساهم في توفير الوقت، حيث يتيح لهم مرونة أكبر في أوقات العمل وملاءمتها مع مسؤولياتهم الأخرى الشخصية والأسرية على سبيل المثال، ودور ذلك في تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. بينما ١٤.٣% يرون أنه ضيق الوقت.

- الإنتاجية في العمل عن بعد

جدول (١٤)

الشغل والإنتاج في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٧١.٤	٧٥	الاستجابة ساعد في الشغل
٢٨.٩	٣٠	قلل الشغل والإنتاج
١٠٠	١٠٥	المجموع

من يعترض على العمل عن بعد بقوله أن الأفكار الإبداعية قد تظهر أثناء الاجتماعات الشخصية وجهاً لوجه، لكن الحقيقة أن كثرة هذه الاجتماعات تصيب بالإحباط لكثرتها وقلة فائدتها. الاجتماعات المثمرة يجب أن تكون قصيرة المدة ونادرة الحدوث.

- وفي هذا الصدد بينت الدراسة أن ١١ مدير وجدوا التزاماً من قبل الموظفين في العمل عن بعد، ولذلك يفضلون العمل عن بعد، وفي الدراسة تبين سبب تفضيل العمل الافتراضي يرجع إلى إجماع كافة حالات الدراسة بأن الإنجاز - إنجاز العمل من خلال تكاليفات، فالمدراء يرون أن تقييمهم للعمل يعتمد على حضور الموظف وإنجازه معاً ما يترتب عليه مكافآت مختلفة. ومن ثم ما زال الموظف عن بعد غير مساو للموظف العامل في مكان العمل، وما زالت سياسات العمل في مؤسسات كثيرة تعد هذا الموظف متعاقدًا مؤقتًا، أو يعمل عملاً حرًا، لذا لا يساوى بغيره في الأجور، ولن تشملها التعويضات (سكن، مواصلات....)، والزيادات والإجازات، حتى لو اضطر الموظف عن بعد إلى اتخاذ مسكن أكبر مساحة، وبالتالي دفع أجرة أعلى، لحاجته إلى غرفة للعمل في البيت، أو دفع نفقات أكبر للاتصالات والإنترنت، أو اضطر بصورة دائمة إلى صيانة حاسوبه الشخصي، وإذا ما قورن بالعامل من مكان العمل، فسيكون اللثاني الأولوية حتى لو فاقه الأول قدمًا وخبرة. من المهم أن نضع في الاعتبار حقيقة أن البيئة التي يعمل فيها

- ساهم العمل عن بعد فى تقليل الإجازات عن العمل كما بينت غالبية عينة الدراسة ٨٥ من إجمالي ١٠٥، بينما ٢٠ مفردة فقط أقرروا أن العمل عن بعد زود الإجازات.

- تكلفة التنقل فى العمل عن بعد

جدول (١٦)

تكلفة التنقل فى العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
١٩	٢٠	لم يخفض التكلفة
٨١	٨٥	خفض التكلفة
١٠٠	١٠٥	المجموع

- أقر ما يربو على أربعة أخماس العينة (٨١.٠%) أن العمل عن بعد خفض تكلفة التنقل، أما ١٩.٠% أنه لم يسفر عن أثر ملموس فى هذا الصدد.

يتيح العمل عن بعد مزيدا من الخيارات لخفض التكاليف ولا يقتصر الأمر على تكاليف مساحات العمل فقط، لوازم تشغيل المكاتب وإدارتها وما يترتب على ذلك من نفقات على صعيد فواتير خدمات التشغيل وبدل مواصلات للموظفين وخدمات تشغيل وصيانة المعدات المكتبية وما إلى ذلك من التفاصيل يمكن الاستغناء عنها بشكل كلي بمجرد الاعتماد على فرق العمل عن بعد. وتتفق هذه النتائج مع ما انتهت إليه دراسة نجلاء الدسوقي بشأن العلاقة الإيجابية بين مكان العمل الافتراضي ومتغيرات التنمية المستدامة.^{٧١}

- أكد ٧١.٤% من إجمالي العينة أن العمل عن بعد ساعد فى الشغل والإنتاج، بما يشير إلى أن المرونة فى العمل عن بعد قد تكون المفتاح لزيادة الإنتاجية".

- بينت الدراسة أن ١٢ حالة (مدير) ترى سيادة علاقات حقيقية بين مؤسسته والمؤسسات الأخرى، فى حين أن ٨ مدراء أوضحوا غلبة نمط يجمع بين علاقات العمل الحقيقية والافتراضية، ومن ثم ساهم العمل الافتراضى فى الشغل والإنتاجية وتوفير الوقت؛ ولذلك يفضلون العمل الافتراضى. واتفق على ذلك ١٧ حالة من حالات الدراسة بهدف زيادة الإنتاجية والتعاون، وتقليل تكاليف استئجار المكاتب والسفر وإقامة الفعاليات والمناسبات، وتراجع استهلاك الكهرباء فى المكاتب.

- يشعر ٨٦% من المشاركين بأنهم منتجون بشكل كامل فى المنزل، الأمر الذى يتوافق مع السائد عالمياً فى هذا الشأن حيث تزيد الإنتاجية فى العمل عن بعد بفعل تناقص المقاطعات غير المرغوب فيها من الزملاء^{٧٠}. لكن فى المقابل، بينما قرر ثلاثة مدراء أنه ضياع للوقت وقل الإنتاجية. على نحو ما ذهب أكثر من ربع عينة الموظفين.

الإجازات فى العمل عن بعد

جدول (١٥)

الإجازات فى العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
١٩	٢٠	زود الإجازات
٨١.٠	٨٥	قلل الإجازات
١٠٠	١٠٥	المجموع

- الالتزام في العمل عن بعد

جدول رقم (١٧)

الالتزام في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
٢٣.٨	٢٥		لا
٧٦.٢	٨٠		نعم
١٠٠	١٠٥		المجموع

أوضح ٧٦.٢% من إجمالي العينة أن العمل عن بعد حقق التزام العاملين، والحرص على حضور الاجتماعات الافتراضية حتى وإن لم تكن إجبارية لأن العمل عن بعد يتطلب العديد من الأمور، وفي مقدمتها الالتزام، حتى لا يتأثر العمل وإنتاجيته واستمراريته، ففي حال تخفيض نسب الحضور، من المهم الحفاظ على نظام التبادل بين الموظفين، وأن يتم الالتزام بالنسب المطلوبة للحضور لمقار العمل مع ضمان الإجراءات الوقائية.

كما أن التزام الجزء الآخر بالبقاء في المنزل لا يتعارض مع مواصلة نشاطه، وقيامه بمهامه اليومية، عبر التقنيات المتطورة، وذلك لمواصلة الإنتاج والحفاظ على سير العمل.

- الابداع والابتكار في العمل عن بعد

جدول (١٨)

الابداع والابتكار في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
٢٨.٦	٣٠	لم يساهم العمل عن بعد في الابداع	
٧١.٤	٧٥	يساهم العمل عن بعد في الابداع	
١٠٠	١٠٥		المجموع

- أكدت النتائج مساهمة العمل عن بعد في الابداع والابتكار كما أقرت بذلك غالبية عينة الدراسة ٧١.٤% في حين رأى ٢٨.٦% عكس ذلك.

- المرونة والبعد عن الروتين في العمل عن بعد

جدول (١٩)

المرونة والبعد عن الروتين في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
١٤.٣	١٥	لا يتسم العمل عن بعد بالمرونة	
٨٥.٣	٩٠	يتسم العمل عن بعد بالمرونة	
١٠٠	١٠٥		المجموع

- اتفق ٨٥.٧% من إجمالي العينة على أن العمل الافتراضي يتسم بالمرونة والبعد عن الروتين، فهو ممارسة العمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، وعن طريق الإنترنت، بحيث يؤدي العمل دون توجه الموظف إلى موقع عمله في الشركة أو المؤسسة التي يعمل لديها؛ كالعامل من المنزل أو مكتب العمل البعيد عن المقر الرئيسي للعمل، إذن العمل عن بعد ليست وظيفة بحد ذاته لكنه وسيلة لأداء العمل، فهو أسلوب للعمل يتسم بقدر كبير من المرونة حيث يتم العمل بعيدا عن المكان التقليدي المعتاد والذي يتواجد به صاحب العمل، وهذا العمل قد يكون في صورة دوام كامل أو جزئي.

أما ١٤.٣% فقط يرون عكس ذلك

- السلامة في العمل عن بعد

- كشفت الدراسة أن ٦١.٩% من العاملين عن بعد لم يعملوا بشكل أفضل من المنزل، وهو ما أكده ٥٥% من المدراء في كافة المجالات؛ وبينت الدراسة أن ٣٨.١% من الموظفين يعملون بشكل أفضل من المنزل وهو ما أيده ٤٥% من المدراء.

ذكرت إحدى الحالات "السيستم يقع أحياناً ولا يوجد مكان مناسب في البيت للعمل. "الأبناء يذكرون في غرفة السفرة، والإنترنت ليس متوفراً طوال الوقت. لكن لو الأمور ساءت أكثر، فأعتقد أن عملنا قابل للتأجيل شهراً أو شهرين".

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه نتائج المسح العالمي لتجربة العمل من المنزل^{٢٢} الذي قام باستجابة ما يقرب من ٣٠٠٠ موظف لاستبيان تجربة العمل من المنزل العالمي بين ٣٠ مارس و ٢٤ أبريل ٢٠٢٠ وكانت إحدى نتائجه بأن ٢٧% منهم غير راضين عن تجربة العمل عن بعد في مقابل ٧٣% قرروا إنهم ناجحون جداً في العمل من المنزل وأنهم يؤدون أداء جيداً في المنزل كما هو الحال في المكتب. وقد يرجع ذلك كما يقول ٧٨% من موظفي المكاتب في أمريكا الشمالية أن لديهم الموارد التي يحتاجونها للنجاح في المنزل، ٧٢% على مستوى العالم. (يكونون أكثر نجاحاً عندما يكون لديهم الأدوات والمهارات والموارد التي يحتاجون إليها ويكون لديهم مكاناً جيداً للعمل في المنزل).

جدول (٢٠)

السلامة في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان الاستجابة
٩.٥	١٠	لا
٩٠.٥	٩٥	نعم
١٠٠	١٠٥	المجموع

- جاءت استجابات غالبية عينة الدراسة (٩٠.٥%) لتؤكد أن العمل عن بعد حقق السلامة للعاملين متجاوزاً مع ضرورات الإجراءات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا، ومن ثم فإن عدد الموظفين الذين يعملون من منازلهم في ازدياد، بما يتوافق مع تعليمات الجهات الحكومية المختصة، وقد تم توجيه مديري الإدارات للتأكد من أن خطط استمرارية الأعمال تضع الموظفين على رأس أولوياتها.

٣- التحديات التي تواجه العمل عن بعد في مصر

رغم إيجابياته العديدة التي أشار إليها المبحوثون، وتتردد في الكثير من الدراسات والتقارير التي تتناول العمل عن بعد، إلا أنه لا يخلو من السلبيات والتي أشار إليها المبحوثون فيما يلي:

- العمل من المنزل

جدول (٢١)

العمل بشكل أفضل من المنزل

النسبة	تكرارات	البيان الاستجابة
٦١.٩	٦٥	لا يعملوا بشكل أفضل من المنزل
٣٨.١	٤٠	نعم يعملوا بشكل أفضل من المنزل
١٠٠	١٠٥	المجموع

- ساعات العمل عن بعد

جدول (٢٢)

ساعات العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
١٩	٢٠	يوجد ساعات محددة للعمل ووقت الراحة	
٨١	٨٥	لا يوجد ساعات محددة للعمل ووقت الراحة	
١٠٠	١٠٥	المجموع	

- أكد ٨١% من عينة الموظفين أنه لا يوجد ساعات محددة للعمل، كشفت النتائج أن العمل عن بعد يستهلك كثير من الوقت. فهناك تحدٍ كبير يواجه أولئك الذين قرروا العمل عن بُعد، وهو ذلك التحدي الخاص بالعلاقة أو النقطة التي ينتهي عندها وقت العمل ويبدأ وقت الفراغ؛ إذ إن مشكلة تداخل هذين الوقتين هي واحدة من أكثر المشكلات ذيوغاً بين أولئك العاملين. ولكي لا يشعر الموظفون العاملون عن بُعد بأنهم يعملون لساعات عمل لا تنتهي، بينما ١٩.٠% يرون عكس ذلك.

مواعيد للراحة في العمل عن بعد

جدول (٢٣)

مواعيد للراحة في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
٧١.٤	٧٥	لا يوجد مواعيد للراحة	
٢٨.٦	٣٠	توجد مواعيد للراحة	
١٠٠	١٠٥	المجموع	

- بينت النتائج اجماع غالبية العينة ٧١.٤% بأنه لا يوجد مواعيد للراحة التي كانت متبعة في

العمل التقليدي، العمل عن بعد يتطلب جهد أكبر من المطلوب وذلك عكس ما أظهره الاستطلاع الذي نشره موقع *Entrepreneur* أنه عندما يعلم الموظفون أن بإمكانهم أن يعملوا في أي وقت وأي مكان فإن هذا الأمر يفتح أبواباً لهم للاستفادة من فترات الراحة التي يختارونها شخصياً بأنفسهم، بدلاً من تضييع الوقت في روتينهم الصباحي أو في زحمة الحركة المرورية^{٧٣}. أما ٢٨.٦% فيقررون بوجود مواعيد للراحة في العمل عن بعد.

العزلة الاجتماعية والعمل عن بعد

جدول (٢٤)

العزلة الاجتماعية والعمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
٤٢.٩	٤٥	لا	
٥٧.١	٦٠	نعم	
١٠٠	١٠٥	المجموع	

- كشفت النتائج أن العمل عن بعد كان سبباً أساسياً في ابتعاد ٥٧.١% من إجمالي عينة الموظفين عن الواقع المعاش والحياة العامة، فالأحاسيس بالوحدة هي إحدى الشكاوى الشائعة بشأن العمل عن بعد، حيث إن العديد من الموظفين يشقون إلى التفاعل الاجتماعي غير الرسمي كما كان الحال في مكاتب العمل^{٧٤}. بينما ٤٢.٩% منهم لم يروا ذلك.

وفي هذا الصدد أكد ٨ مدراء أنه "مفيش وقت محدد للراحة" و يرون تداخل الحياة الشخصية مع المهنية للأشخاص غير القادرين على الفصل، وهو ذلك التحدي الخاص بالعلاقة

٤- مستقبل العمل عن بعد في مصر :

رغم بداية العمل به منذ فترة، إلا أن التوسع في العمل عن بعد قد اقترن بجائحة كوفيد ١٩. ومن ثم يثور الجدل بشأن مستقبله بعد انحسار الجائحة؛ هل سيتراجع أم أنه وجد ليبقى ويتزايد الاعتماد عليه؟

جدول (٢٥)

البناء التحتي لتكنولوجيا المعلومات والعمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٧٦.٢	٨٠	الاستجابة ضعف البنية التحتية للإنترنت
١٩.٠	٢٠	قدرة البنية التحتية للإنترنت
٤.٨	٥	غير مبين
١٠٠	١٠٥	المجموع

- أقر ٧٦.٢% من العينة بضعف البنية التحتية للإنترنت في مصر وعدم قدرتها في الاستمرار في العمل من خلال الإنترنت بشكل كامل أو هجين حيث أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تزداد تعقيدا بسبب التغيرات الهائلة في السوق حاليا مثل ارتفاع عدد الأجهزة وزيادة استهلاك الطاقة والحاجة إلى تبني التكنولوجيا الخضراء. ضرورة ضمان توفر التكنولوجيا المناسبة ودعم تكنولوجيا المعلومات. أما ١٩.٠% من إجمالي العينة ترى عكس ذلك

وفي هذا الصدد، يرى ١٢ مديراً من إجمالي ٢٠ مديراً بأن البناء التحتي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت لم تساعد على العمل عن بعد.

ومن ثم، فمن الضروري التأكد من أن العاملين عن بعد قد لا يكون لديهم أي دعم

أو النقطة التي ينتهي عندها وقت العمل ويبدأ وقت الفراغ؛ إذ إن مشكلة تداخل هذين الوقتين هي واحدة من أكثر المشكلات ذيوغاً بين أولئك العاملين ويبقى "العمل من المنزل" اختياراً محدوداً يحدده نوع العمل والبنى التحتية وثقافة المسؤولية في العمل. كما ذكرت إحدى الحالات إن عدم تنظيم الوقت كان أساس مشكلاتي في العمل من البيت، وأذكر أنني لم أستطع السيطرة على العمل ليلاً نهاراً إلا بعد أكثر من عام من المحاولات، فعندما يرن هاتفي أو أتلقى بريداً إلكترونياً لا أجد بداً من الرد، حتى لو كنت على عتبات النوم، ويتطور الأمر إلى تسلل العمل إلى تفاصيل الحياة كلها. وذكرت إحدى الحالات المدراء أنا كأمر مستهلكة بين العمل وأعباء البيت، وأكثر من يعانين هذه المشكلة الأمهات، ولا سيما بعد أن غاب الفاصل بين المكانين، وبالنتيجة بين الزمان المخصص لكل منهما، تباين المناطق الزمنية يؤدي إلى مشاكل في الاتصال، وهذا بدوره يؤدي إلى إضعاف الثقة وروح الفريق. والوظيفة التي يؤديها كل منهما، فالمكان الذي ينشد فيه المرء الراحة (البيت) لم يعد كذلك، وأن أوقات فراغهم تم اقتحامها، ومن ثم للخروج من ذلك الوضع يكون من خلال مشاركة المدير نفسه، بصفته شخصاً متمرساً في إدارة العمل عن بعد، أوقات فراغه، وهواياته مع أفراد فريقه؛ كي يمنحهم شعوراً بأنه لا يعمل طوال الوقت، وأن النجاح لا يستلزم ذلك أصلاً بينما ١٢ مديراً لا يرون أي تداخل.

التي يتقاسمها الموظفون في بيئة العمل، والتي تسمح بالعمل معا بشكل متناغم، وأكثر كفاءة وإنتاجية ورضا، يواجه أرباب العمل عن بعد تحديا كبيرا في تشكيل ثقافة العمل التي تضمن نجاح شركاتهم، فالموظفون يستمتعون أكثر في بيئة العمل التي يتلائمون مع ثقافتها، وقد يغادرون الشركة إذا فشلوا في التأقلم مع ثقافة العمل فيها للبحث عن عمل ينطوي على ثقافة أكثر انسجاما مع معتقداتهم^{٧٥}.

- ومع التأكيد على أهمية ثقافة العمل عن بعد بدا الاختلاف بشأن مدى توافرها، ومن ثم دورها في نجاح هذا النوع من العمل في مؤسسات الأعمال في مصر. فقد بينت الدراسة موافقة عشرة مديرين على تشجيع ثقافة العمل الحكومية في مصر العمل الافتراضي (العمل من بعد)، في حين قرر عشرة مديرين آخرين عكس ذلك.

- ويمكن القول أن ثمة مؤشرات عديدة على أن العمل عن بعد يمثل توجهها مستقبليا، بصرف النظر عن ضغوط جائحة كورونا، وأن هذا النمط من العمل ممكن الاستفادة منه بصورة أفضل في المستقبل:

(جدول ٢٧)

الاستفادة من العمل عن بعد بصورة أفضل في

المستقبل

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
١٤.٣	١٥	لا يمكن الاستفادة منه بصورة أفضل في المستقبل	
٨٥.٧	٩٠	نعم ممكن الاستفادة منه بصورة أفضل في المستقبل	
١٠٠.٠	١٠٠		المجموع

لتكنولوجيا المعلومات في الموقع أو بالقرب منه، خاصة إذا كانوا يعملون من المنزل.

جدول (٢٦)

الثقافة والعمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان	الاستجابة
٥٢.٣	٨٠	تساهم ثقافة الافراد على العمل عن بعد	
٤٧.٧	٢٥	لا تساهم ثقافة الافراد على العمل عن بعد	
١٠٠	١٠٥		المجموع

- أهم التحديات التي تواجه قيادة فرق العمل عن بعد ثقافة العاملين واستعدادهم للعمل عن بعد، ومدى محاولتهم لمواجهة الاختلاف في الثقافات بين العاملين، وضعف التواصل الاجتماعي فقد كشفت النتائج أن ٥٢.٣% من إجمالي العينة لديها ثقافة تساهم في العمل عن بعد، ويبدو أن المحفز التكنولوجي يعني أن العمل عن بعد أصبح أكثر شعبية من أي وقت مضى، مع ثقافة العمل التي تسمح للناس بالعمل حيثما يريدون من خلال الارتباط بالنظم الداخلية وتقليل تكاليف الأعمال لزيادة الإنتاجية والتعاون وجودة الحياة. وفي المقابل فإن ٤٧.٧% من العينة ليس لديهم ثقافة تساعد في العمل عن بعد.

- واقع الأمر أن دمج الموظفين عن بعد في ثقافة الشركة هو من الأمور المهمة التي تشكل مصدر قلق كبير لأصحاب تلك الشركات، الثقافة في الشركة هي مجموعة من القواعد والسلوكيات المعلنة أو غير المعلنة

الإيماءات والتحكّم الصوتي والجدولة الديناميكية والخدمة عند الطلب

٤. تصميم المساحات المادية حول العمل عن بعد: يهدف هذا التصميم إلى التوصل لعدد أقلّ من الاجتماعات الشخصية والمزيد من مكالمات الفيديو. فمع ظهور تقنية الاجتماعات الافتراضية بين شخصين، لن تكون غرف مؤتمرات الفيديو المخصصة لكثير منا حالياً مطلوبة دائماً.

٥. وبالتالي، من الضروري تصميم المساحات المادية لتتمحور حول العمل الافتراضي أثناء القيام بتعيين الموظفين عن بُعد، حيث يتوجب الاستثمار في أدوات مثل تايم دكتور *Time Doctor* الذي يساعد على تتبع ساعات العمل ومراقبة النشاط ودفع رواتب الموظفين بكفاءة وتحسين الإنتاجية^{٧٧}.

في يوم ما قريباً، قد يكون المكتب هو أسلوب العمل الغريب والأجنبي، وقد يكون جميع الموظفين الشباب من العاملين عن بُعد إذ من المتوقع أيضاً أن يصبح العمل عن بُعد القاعدة بالنسبة لجيل الألفية وجيل Z: الذي بدأ منذ ١٩٩٤م. أخيراً، تؤكد نتائج الاستطلاعات المختلفة: أولئك الذين ذهبوا بعيداً لا ينظرون إلى الوراء، والعمل عن بُعد وُجد ليبقى.

- يعد العمل عن بعد بمنزلة نظام عمل يسمّح للموظف بالعمل من منزله أو من أيّ مكان آخر خارج مقر الشركة. هناك نوعان من العمل عن بعد هما: العمل الحر، والتوظيف عن بعد. يعتمد العمل الحر على توظيف

من النتائج تبين أن ٨٥.٧% من إجمالي العينة يرون أن العمل الافتراضي هو المستقبل، ويعتبر ريد ويلنسون أن قدرة المؤسسة على التكيف والبقاء من أهم صفات المؤسسة الناجحة لتصبح قادرة على التعامل مع المستجدات والتعامل بشكل أكثر مرونة من خلال الاعتماد على القدرة الداخلية للمؤسسة للتعامل مع المتغيرات الخارجية كما أوضح جوانسكارن *Gunasekaran* أن الحل الجديد للبيئة المتغيرة والديناميكية هو المرونة وهي القدرة على البقاء والازدهار في بيئة اقتصادية ذات تغير مستمر وغير متوقع والقدرة على التعامل مع هذه التغيرات ولعل هذا يتفق مع ما أشارت إليه شارون زوكين *Sharon Zukin* أن ما بعد الحداثة عملية ديناميكية تركز على إعادة بناء العلاقات عن طريق نماذج جديدة من الاستثمار، وأسواق العمل والاتصالات عن بعد^{٧٦}.

كما كشفت الدراسة اتفاق عام بين المدراء بأن العمل الافتراضي ممكن الاستفادة منه بصورة أفضل في المستقبل كما ذكرت إحدى الحالات "ستندمج أماكن العمل المستقبلية الناجحة بشكل أفضل مع ميزات السلامة، التي لا تتهاون من ناحية الراحة والاتصال في مكان العمل". ومن الأمثلة على ذلك:

١. تحسين نوعية الهواء والتهوية.
٢. زيادة قابلية الأسطح والمواد للتنظيف من خلال تصميم مبسّط
٣. التقليل من عدد الإجراءات، التي تتطلب الكثير من اللمس من خلال تقنيات

فقد أشار عالم الاجتماع الأمريكي دانيال بيل الى نشأة نظام اجتماعي مختلف وجديد استجابة للتحويلات الحديثة في العمل والاقتصاد والتكنولوجيا^{٧٨}. وبناءً على ما سبق أكد ٥٢.٤% من إجمالي العينة رغبتهم في الاستمرار في العمل الافتراضي، حيث بينت الدراسة أن ١٢ مديراً لا يرغبون في الرجوع لأماكن العمل التقليدية وترك العمل الافتراضي في المؤسسة؛ ولكن ٤٧.٦% من العينة لم ترغب في الاستمرار في العمل عن بعد مؤكدين رغبتهم في الرجوع لأماكن العمل التقليدية وترك العمل الافتراضي في المؤسسة التي ينتمون إليها.

بينت الدراسة أن ١٦ مديراً يرغبون في الاستمرار في العمل الافتراضي وذلك يرجع الى ثقافة الموظفين وفريق العمل. وتتفق هذه النتيجة مع استطلاع حديث أجراه موقع الوظائف *Flex Jobs* أن ٩٣% من المهنيين حول العالم يفضلون أن يكون مقر عملهم في أي مكان عدا المكتب، وذكر ٥١% منهم أن المنزل هو الخيار الأفضل للعمل عن بعد، بينما قال ٣٣% من الذين شاركوا في الاستطلاع إنهم قدموا استقالاتهم بسبب افتقار وظائفهم إلى المرونة^{٧٩}، في المقابل رغبت ثمانية مديري في الرجوع الى العمل التقليدي.

ثامنا: أهم نتائج البحث:

١ - النتائج الارتباطية الخاصة بالأبعاد التقنية (التكنولوجية) والاقتصادية والاجتماعية

للعمل عن بعد:

مستقلين للقيام بمشروع محدد غير مستمر في أغلب الأحيان. أما التوظيف عن بعد، فيعتمد على توظيف الشركات لموظفيها عن بعد إما بدوام كامل أو بدوام جزئي، والسماح لهم بالعمل من منازلهم أو أي مكان آخر.

أكدت حالات الدراسة على الاعتماد على هجين بين العمل التقليدي والعمل عن بعد- الافتراضي. وكشفت الدراسة عن تفضيل ١٨ مدير للعمل عن بعد، بينما فضل اثنان فقط العمل التقليدي بالمؤسسى.

ومع ذلك، بدا شبه اجماع من جميع الحالات على تعذر الاعتماد على العمل عن بعد فقط، مع التأكيد على ضرورة العمل المؤسسى - الواقعى. وكما أشارت إحدى حالات الدراسة "أن العمل عن بعد هو خيار ممتاز لكل من الموظفين وأصحاب العمل ويوفر وقت تتقل الموظفين، فينجزون المزيد من العمل، ويشعرون بسعادة أكبر مع وضعهم الوظيفي، ويحسنون التوازن بين العمل والحياة. يوفر أرباب العمل المال، ولديهم قوة عاملة أكثر سعادة، ويرون معدلات إنتاجية متزايدة. العمل عن بعد يعني فوز الجميع"

جدول (٢٨)

الرغبة في الاستمرار في العمل عن بعد

النسبة	تكرارات	البيان
٤٧.٦	٥٠	لا
٥٢.٤	٥٥	نعم
١٠٠.٠	١٠٥	المجموع

- أوضحت النتائج فروقا دالة استنادا لمتغير المهنة بشأن الاعتماد أن البناء التحتي لتكنولوجيا المعلومات تساعد على العمل الافتراضى (معنوية ٠.٠٠٠٠، كا^٢ = ٤١.٦٤١) حيث مالت أغلبية الوظائف لرفض هذا الأمر فى حين وافق عليه أصحاب الوظائف التخصصية، وهذا منطقي كونهم أصحاب مؤسسات خاصة فى معظم الحالات.
- بينت النتائج فروقا دالة استنادا لمتغير المهنة بشأن دعم اللوائح والقوانين الحاكمة للمؤسسة للعمل الافتراضى (معنوية ٠.٠٠٠٠، كا^٢ = ٢٢.٧٦٠) حيث تركز الموافقون فى العمل الحر والوظائف الأكاديمية والتخصصية، بينما ركز رافضو ذلك فى الوظائف الأكاديمية والأعمال الإدارية والسكرتارية.
- أوضحت النتائج فروقا دالة استنادا لمتغير المهنة بشأن مساهمة ثقافة الافراد فى العمل الافتراضى (معنوية ٠.٠٠٠٣، كا^٢ = ١٩.٩٤٩) وحيث تركز الموافقون على ذلك فى العمل الحر والوظائف الاكاديمية والتخصصية التى ترى تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة فى منظمات الاعمال الحديثة ، واصبح يتطلب من هذه المنظمات على اختلاف انواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل اذا كان هدفها البقاء فى بيئة المنافسة، فلقد دخل العالم عصراً متطوراً ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا
- المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي اصبح علامة مميزة لهذا العصر. بينما تركز الراضون فى الوظائف الإدارية والسكرتارية وهذا منطقي كونها وظائف تنفيذية لا تحتاج ابداعا أو ابتكارا.
- كشفت النتائج وجود فروق فى استجابات العاملين بشأن تفضيلهم لمكان العمل الافتراضى استنادا لمتغير النوع بدرجة ثقة ١٠٠%، حيث كانت قيمة كا^٢ = ١٧.٣٦٥ حيث كانت السيدات أكثر تفضيلا للعمل عن بعد من خلال المنزل مقابل الذكور الذين كانوا يعملون فى كل الأماكن غير مرتبطين بمكان بعينه وخاصة المنزل.
- وجود فروق معنوية استنادا لمتغير النوع بشأن تقدير سهولة العمل عن بعد (درجة ثقة ٩٩.٩% قيمة كا^٢ = ١٠.١٨٠) حيث كان الذكور أكثر إحساسا بسهولة، بينما مالت معظم النساء لتقدير صعوبته؛ وقد يرجع ذلك لعملهم من المنزل فى ظل عوامل تشتت الانتباه أكثر مما قد يواجهونه فى مكان العمل (خاصة العاملاتفى وسط العائلات والأطفال).
- لا توجد فروق معنوية بين شاغلى العمل الحكومى أو الخاص بشأن الاداة المستخدمة فى التواصل والعمل الافتراضى (معنوية ٠.٦٨٧، كا^٢ = ٠.٧٥٠)
- هناك فروق معنوية بين شاغلى العمل الحكومى والعمل الخاص بشأن مدة الخبرة فى العمل الافتراضى حيث بدا أنها تميل

- لصالح العمل الخاص (معنوية $\text{كا}^2 = 40.75$) وهذا منطقي في ضوء سبق العمل الخاص في مجالات التكنولوجيا والتطوير.
- هناك فروق معنوية استناداً لمتغير نوع العمل (حكومي، خاص) بشأن العمل في فريق أم فريداً حيث مال أصحاب العمل الخاص للعمل في فريق مقابل أصحاب العمل الحكومي الذين مالوا للفردية (ثقة 0.0000 ، $\text{كا}^2 = 22.500$).
- بدت فروق معنوية بشأن انتظام الاتصالات في العمل في إطار العمل الافتراضي تبعاً لنوع العمل الحكومي / الخاص (معنوية 0.0003 ، $\text{كا}^2 = 8.571$) حيث كانت الأغلبية الساحقة المؤيدة لهذا في العمل الخاص.
- كشفت النتائج عن فروق معنوية بشأن عدد ساعات العمل الافتراضي يومياً تبعاً لنوع المهنة (معنوية 0.0001 ، $\text{كا}^2 = 29.286$) حيث زادت ساعات العمل لأصحاب العمل الحر والمهن التخصصية والأكاديمية بينما قلت في الوظائف الإدارية والسكرتارية.
- أوضحت النتائج فروقاً معنوية بشأن الخبرة في العمل الافتراضي استناداً لنوع المهنة (0.0000 ، $\text{كا}^2 = 32.556$) حيث تركزت الخبرة في أصحاب العمل الحر والمهن التخصصية والأكاديمية.
- بينت النتائج فروقاً دالة بشأن انتظام الاتصالات في العمل الافتراضي استناداً لنوع المهنة (0.0000 ، $\text{كا}^2 = 19.286$)
- حيث تركز انتظام الاتصالات في أصحاب العمل الحر والمهن التخصصية والأكاديمية.
- كشفت النتائج عن فروق دالة بشأن تقييم العمل من قبل الإدارة استناداً لنوع المهنة حيث تركز التقييم الواقعي في الوظائف الإدارية والسكرتارية والمهن التخصصية والأكاديمية بينما تركز التقييم الافتراضي في العمل الحر (معنوية 0.0000 ، $\text{كا}^2 = 30.268$).
- أوضحت النتائج فروقاً دالة على صعيد تقييم العمل الافتراضي تبعاً لمتغير المهنة (معنوية 0.012 ، $\text{كا}^2 = 16.366$) حيث بدأ تركز الاهتمام بالإنجاز لدى أصحاب العمل الحر والمهن الأكاديمية.
- لا توجد فوارق معنوية بين شاغل العمل الحكومي / الخاص بشأن تقييم العمل من قبل الإدارة حيث مالت الأغلبية في الفريقين لتأكيد أن التقييم يتم واقعياً في معظمه (معنوية 0.0143 ، $\text{كا}^2 = 2.143$).
- لم تبد ثمة فروق معنوية على صعيد تقييم العمل الافتراضي من خلال الإنجاز والحضور استناداً لنوع العمل (حكومي/ خاص). (0.0316 ، $\text{كا}^2 = 2.304$).
- أوضحت النتائج فروقاً دالة بشأن خفض عدد ساعات العمل لدى وظائف السكرتارية، في حين لم ينخفض لدى أصحاب الوظائف الأكاديمية والمهن التخصصية (معنوية نسبياً 0.078 ، $\text{كا}^2 = 6.806$).

في الموقع. ومع ذلك، فإن المجموعتين ترهقان لأسباب مختلفة. ورفض ذلك معظم أصحاب المهن التخصصية وتساوى الأمر للعمل الحر^{٨٠}.

- كما كشفت النتائج عن وجود فروق دالة بشأن مسؤولية العمل الافتراضية عن تغيب الافراد عن الواقع الحقيقي وذلك عند معظم الاكاديميين ووظائف الإدارة والسكرتارية (معنوية. ٠٧٨، كا^٢ = ٦.٨٠٦) و عدم وجود مجاملات في المهن التخصصية والأكاديمية والوظائف الإدارية والسكرتارية (معنوية. ٠٠٢، كا^٢ = ٢٠.٥٥٦). وهذا ما تشير اليه مجلة هارفارد بزنس ريفيو حيث تقرر إن الوحدة (العزلة) هي واحدة من أكثر الشكاوى شيوعاً حول العمل عن بعد، حيث تفتقد الموظفين التفاعل الاجتماعي غير الرسمي الذي يحدث في المكتب. ويُعتقد أن النساء العاملات ذوات الشخصيات المنفتحة قد يعانين من عزلة أكبر على المدى القصير، خاصةً إذا لم يكن لديهن فرص للتواصل مع الآخرين في بيئة العمل عن بعد. ومع ذلك، على مدى فترة زمنية أطول، يمكن للعزلة أن تسبب لأي موظفة الشعور بـ "انتماء" أقل للشركة، ويمكن أن تؤدي حتى إلى زيادة التوجه لمغادرة الشركة.^{٨١} على عكس أصحاب العمل الحر فقد كشفت النتائج بأن هناك فروق دالة بشأن تبادل المجاملات فيما بين العاملين عمل حر.

- بدت فروق دالة بشأن الاعتماد في خفض العمل الافتراضى لتكلفة التنقل استناداً لنوع المهنة حيث تركز هؤلاء في العمل والوظائف التخصصية والأكاديمية (معنوية ٠٠.٠٠٠، كا^٢ = ٢١.٦١٨)

- بدا وجود فروق دالة بشأن الاعتقاد في مساعدة العمل الافتراضى على تنظيم الوقت تبعاً لمتغير نوع المهنة حيث تركز أصحاب هذا الاعتقاد في العمل الحر والمهن التخصصية ووظائف الإدارة والسكرتارية، بينما كان الأكاديميون على العكس. (معنوية ٠٠.٠٠٠، كا^٢ = ٢٨.٥٢٢).

- كشفت النتائج عن فروق دالة بشأن الالتزام بالعمل الافتراضى بشكل كامل تبعاً للمهنة حيث كان أصحاب العمل الحر هم أكثر التزاماً بالعمل الافتراضى كاملاً، بينما أصحاب المهن الأخرى المزج بين التقليدى والافتراضى (معنوية ٠٠.٠٠٠، كا^٢ = ٤٧.٠٠٠).

٢- النتائج المرتبطة بتحديات العمل عن بعد:

- كشفت النتائج بوجود فروق دالة بان العمل الافتراضى يتطلب جهداً أكبر استناداً لمتغير المهنة (معنوية ٠٠.٠٠٢، كا^٢ = ١٥.١٤٤) كما أكد على هذا معظم الأكاديميين ووظائف الإدارة والسكرتارية. وهذا ينطبق مع تقرير حالة العمل عن بُعد لعام ٢٠١٩ الصادر عن Owl Labs، "يقول العمال عن بُعد إنهم يعملون أكثر من ٤٠ ساعة في الأسبوع، أي أكثر بنسبة ٤٣٪ من العاملين

٣- النتائج المرتبطة بالرؤية المستقبلية للعمل عن بعد

طرح ألبرت بورجمان *Albert Borgman* بأن الإنترنت يلعب دوراً في التأثير على الأشخاص وذلك لأنه أتاح فرصة تكوين علاقات اجتماعية سهلة عبر فضائه.^{٨٢} وقد ساهمت تلك العلاقات في فك ما هو تقليدي وتشكل ما هو افتراضي على المستوى العالمي، كل ما يجمعهم الاهتمامات المشتركة بصرف النظر عن الهوية أو القومية. ومن ثم تعد الشبكة الدولية للمعلومات وسيلة اتصالية أحدثت انقلاباً في مفهوم التواصل الانساني سواء من حيث تنوع وسائله أو اتساع نطاقه وسرعة إيقاعه وقد بدت ملامح جديدة للمعلوماتية التي انتشرت مع عصر العولمة حيث الحواسيب الآلية.^{٨٣} القادرة على رفع الإنتاجية وتعزيز النمو الاقتصادي،^{٨٤} لكن في المقابل سيضطر الملايين من البشر في جميع أنحاء العالم إلى تغيير وظائفهم أو فقدانها إن لم يعملوا جاهدين على رفع مستوى مهاراتهم لتمكينهم من مواكبة تلك التغيرات الرقمية.^{٨٥} ووفقاً لتقرير المنتدى الاقتصادي العالمي الذي صدر عام ٢٠١٨، فإن الوظائف التقليدية التي كانت تشكل ٤١% من إجمالي الوظائف العالمية، مثل: الأعمال اليدوية في المصانع والمخازن، وقيادة السيارات والشاحنات، وإدخال البيانات والسكرتارية والحجوزات، ووظائف المحاسبة والمراجعة وخدمة العملاء والخدمات البريدية، سوف تبدأ بالتراجع بنسبة ٢٦% فقط خلال عام ٢٠٢٢. على صعيد آخر، ستبدأ مجموعة أخرى

من الوظائف الرقمية التي كانت تشكل نسبة ٨% في عام ٢٠١٨ بالصعود والازدياد لتصل إلى نسبة ٢١%، وتتمثل هذه الوظائف الرقمية فيما يلي: التجارة الإلكترونية، وتكنولوجيا المعلومات، والخدمات الطبية، والخدمات اللوجيستية/التوزيع، وهندسة البرمجيات. مما سيؤدي إلى ظهور اتجاهات عمل جديدة ونمو أسواق توظيف ناشئة وفرص عمل أكثر بالتعبية. - ولقد كشفت النتائج بأن هناك فروقاً دالة استناداً لمتغير المهنة بشأن الرغبة في الاستمرار في العمل افتراضياً (معنوية ٠.٠١٤، كا^٢ = ١٥.٩٣١) حيث تركز الراغبون بين موظفي العمل الحر ووتركز الراضون في المهن الأخرى.

وأخيراً، يبدو أن العمل عن بعد قد وُجد ليبقى، وأنه ليس رهيناً بالضغط الناجمة عن جائحة كورونا رغم أهميتها الحاسمة في انتشاره وترسيخه في مواجهة أي اعتراضات.

لقد أوضحت ظروف الجائحة ما انطوى عليه العمل عن بعد من إيجابيات عديدة ليس أقلها تجاوز حدود المكان وتجاوز الشكل التقليدي لمنظمات الأعمال، وما يترتب على ذلك من توفير في تكاليف الانتقال والحد من استنزاف الوقت والطاقة فضلاً عن الحد من التلوث. ورغم معاناة البعض من عيوب تقترن بالعمل عن بعد، إلا أنه يتسم بقدر كبير من المرونة والانفتاح التي تتيح استيعاب سبل التطوير وتجاوز المعوقات؛ لاسيما في ضوء اتساع نطاق الأجيال الجديدة الأكثر اهتماماً وخبرة بالكمبيوتر والإنترنت ونظم المعلومات من جيل الألفية ثم الجيل Z وهم، طبقاً لأكثر تعريفاته شيوعاً، المولودون في تسعينيات القرن العشرين، ومن ثم يمكننا القول أن من ولد في مطلع هذا العقد قد بلغ الثلاثين عاماً في ٢٠٢٠، وأن من ولدوا في آخره بلغوا

العديد من معوقات التواصل بين أجيال الموظفين التي تشهدها منظمات الأعمال.^{٩٠} وهكذا ووفقاً لاستطلاع أجرته مؤسسة أبحاث التكنولوجيا (ETR). وكشف عنه استطلاع آخر للإدارة المالية لشركة "Gartner"، أن أكثر من الثلثين (أي نسبة ٧٤%) يخططون لنقل الموظفين بشكل كامل إلى العمل عن بعد، بعد انتهاء أزمة كورونا. وكما هو متوقع، تمهد شركات التكنولوجيا الكبرى الطريق لهذا الانتقال الجديد في مجال العمل. فقد قررت كل من شركتي "تويتر" و"فيس بوك"، بأنه يمكن لجزء من الموظفين العمل من المنزل إلى أجل غير مسمى، وفقاً لما ورد في موقع "فوربس"^{٩١}، وما أكدته دراسة سانجيتا وراشيتا *Sangita*، التي رصدت تحول شركات تكنولوجيا المعلومات من مواقع العمل الفعلية إلى مواقع العمل الافتراضية^{٩٢} وما يفيد أن نسبة عدد العاملين عن بعد من المنزل ارتفعت عام ٢٠١٩م بنسبة ١٤٠% عالمياً مقارنة بعام ٢٠٠٥، وأفادت شركة تطوير نظم مؤتمرات الفيديو "أولابيس" أن ١٦% من الشركات في العالم توظف حصرياً العاملين عن بعد، أما منصة العمل عن بعد "أب ورك" *Up work* فتتوقع أن تشغل ٧٣% من الإدارات في العالم موظفين عن بعد بحلول عام ٢٠٢٨^{٩٣}،

تاسعا: الدلالات التطبيقية.. والمقترحات :

فى ضوء نتائج الدراسة وتحليلاتها السوسيولوجية يمكننا استخلاص مجموعة من المقترحات العملية وذلك على النحو التالي:

العشرين عاما في ٢٠٢٠. ولما كان البعض يتوسع في تعريف هذا الجيل ليصل إلى مواليد منتصف العقد الأول من الألفية، فسندرجهم في التعريف الذي يضم المواليد بين ١٩٩٠-٢٠٠٥. وهؤلاء الآخرون بلغ عمرهم خمسة عشر عاما في ٢٠٢٠.

لقد بدا أن التوزيع العمري لهذا الجيل يتخذ شكلاً هرمياً^{٨٦}. وتشير الدراسات إلى أن الجيل Z هو مجموعة ذات معرفة شاملة وتنتم بسعة الحيلة. فهم مواطنون رقميون يقومون بمهام متعددة مع فترات اهتمام قصيرة. هم على علم. ويهتمون بالصحة والبيئة. ويتمتعون بإطلاع جيد، فقد نشأوا في عصر المعلومات وكأنما نشأوا ليكونوا رواداً للأعمال. أبناء هذا الجيل لهم أهداف كبيرة. وللوصول إلى أهدافهم، سيكونون أذكىء في إدارة مواردهم المالية.^{٨٧} ويُعتبر الجيل Z بمثابة جيل بارع جداً في أمور التكنولوجيا، حيث وُلد خلال فترة نمو رقمي سريع الخطى. وأنهم أكثر انفتاحاً من الناحية العقلية والثقافية، وبالتالي فإنهم أكثر تعاطفاً وتفهماً.^{٨٨} وفى الوقت الراهن، حيث يمثل العمل عن بعد الخيار الأكثر مرونة للشركات التي ترغب في الحصول على أفضل المواهب بأقل التكاليف، وتوفير نفقات البنية التحتية، مع زيادة الإنتاجية وتحسين الاحتفاظ بالموظفين^{٨٩} تجد هذه الشركات ضالتها في الداخلين الجدد من أبناء هذا الجيل المولع بالتقنية والتواصل عن بعد.

وقد أكدت دراسة أوريك واليكس *Urlick and Alex* على هذا المعنى بل وأكدت على أهمية العمل عن بعد أو الافتراضي في تجاوز

^٣ محمد محمد الهادي، التعليم الإلكتروني عبر شبكة الانترنت، الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٧، ص ٣٣

^٤ منال البلقاسي، الحوسبة السحابية، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية ٢٠١٩م، ص ٨٣

^٥ عبد الوهاب جودة الحاييس، سياق الابداع العلمي وبناء مجتمع المعرفة: دراسة ميدانية لتصورات الأكاديميين العرب بجامعة السلطان قابوس، حوليات الاداب والعلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، العدد ٣١، صص ١٤

^٦ Susan- c.kinnelly- problems and promises in the study of virtual community: a case study university of Pennsylvania ,school of social works use 2000 www.isoc org lint 2000/cdprc eeding/29/29htm

^٧ ايمان حسنى عبد الله، تطبيقات المستخدمين فى الصحف الالكترونية وصلاحيتها لتكوين الرأى العام، المجلة المصرية لبحوث الرأى العام المجلد ١١، العدد ٣ يوليو - سبتمبر ٢٠١٣م

^٨ https://www.ilo.org/beirut/media-centre/news/WCMS_544347/lang-ar/index.htm

^٩ علماء المستقبل: هكذا ستكون الحياة بعد كورونا | صحيفة العرب. في:

<https://alarab.co.uk/-المستقبل>

كورونا بعد- هكذا- ستكون- الحياة

^{١٠} <https://globalworkplaceanalytics.com/global-work-from-home-experience-survey>

- توفير القوى البشرية القادرة على الاتجاه نحو العمل عن بعد
- توفير التقنية (الحاسبات والإنترنت والدعم الفنى)
- اصدار التشريعات لضمان حقوق العاملين عن بعد
- نشر ثقافة العمل عن بعد من خلال المدارس والإعلام
- دعم المؤسسات التى تتجه نحو تفعيل أسلوب العمل عن بعد
- توفير مراكز للتدريب والتأهيل للعمل عن بعد سواء للعاملين او القيادات فى المؤسسات الحكومية والخاصة.
- توفير التمويل والسياسات المساندة للعمل عن بعد فى كافة المجالات والقطاعات التى تؤدى الى تلطيف الاختلافات الحادة التى ترتبط بمتوسط توافر الحاسبات الألية بين الجماهير.

الدراسات المقترحة:

- دراسة الدور الحكومى فى تحسين العمل عن بعد
- دراسة حول دعم القانون للعمل عن بعد

المصادر والمراجع:

- ^١ بسام عبد الرحمن، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر، عمان، ٢٠١٥م
- ^٢ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيرى، العربى، القاهرة، ١٩٩٠م، ص ٧، ص ٩.

¹⁹Studies, London: sage publication. 2005,p 340Framklin bob other. key concept in journalism

^{٢٠} العمل عن بُعد خيار مستقبلي مستدام وفعال. في:

https://www.albayan.ae/across-the-uae/2020-04-01_

²¹Wayne. CascioManaging a virtualworkplacePublished Online:1 Feb 2000<https://doi.org/10.5465/ame.2000.4468068>. and:

- سيويان روبرتس، تسطيح منحى فيروس كورونا" .. اوقات نيويورك. ١١ مارس ٢٠٢٠. في:

<https://www.nytimes.com/2020/03/11/science/coronavirus-curve-mitigation-infection.html>

^{٢٢}الانترنت في مصر . في:

<https://ar.wikipedia.org/w/index.php?>

²³.Zinn, Jens (2008) social theories of risk and uncertainty: an introduction.auk: Blackwell. P4.

^{٢٤}مايك فيزر ستون، ثقافة الاستهلاك وما بعد الحداثة، ترجمة فريال حسن خليفة، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ٢٠١٠، ص ٤٧.

^{٢٥}هانى خميس، النظرية النقدية والتكنولوجية فى المجتمع الانسانى المعاصر، المجلة العربية لعلم الاجتماع، العدد الرابع، القاهرة، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، ٢٠٠٩م، ص ١٥٩.

^{١١} كيف تطور مفهوم العمل عن بعد مع الظروف الراهنة لجائحة فيروس كورونا المستجد؟ مرصد المستقبل

<https://mostaqbal.ae>

^{١٢} العمل عن بعد.. ضرورة ملحة أم ميزة كمالية <https://www.rowadalaamal.com>

^{١٣} راجع مدونات البنك الدولي، ٢٠٢٠م <https://www.worldbank.org/en/home>

^{١٤} - الموقع الرسمي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، علي الرابط التالي:

<https://teleworks.sa/ar/about-us/>

^{١٥} حسام أحمد حسابو ادم ، دور زيادة الأعمال والعمل عن بعد فى خلق فرص العمل دراسة حالة شركة سكر كنانة ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الامام المهدى ، العدد ٢٠ ، ٢٠١٩ م

^{١٦} تسنيم كامل أحمد ، تقييم تجربة العمل عن بعد فى قطاع غزة (التحديات والمستقبل) ، غزة ، الجامعة الاسلامية ، ٢٠١٥م

^{١٧} عبد الله جمعة واخرون ، العمل عن بعد كتوجه لتعزيز دور المرأة وذوى الاحتياجات الخاصة فى تنمية المجتمع المحلى ، المجلة العربية الدولية للمعلومات ، مجلد ٣ ، العدد ٢٨، ٢٠١٥م

^{١٨} نشوى توفيق أحمد ، العمل عن بعد كمدخل لمواجهة أزمة بطالة الشباب فى ظل اقتصاد المعالفة ، المؤتمر الدولى السنوى ، كلية الاداب ، جامعة عين شمس ، الشباب وصناعة المستقبل ، ٢٠١٨م

^{٣٣} منال البلقاسي، الحوسبة السحابية، دار التعليم

الجامعي، الاسكندرية ٢٠١٩م، ص ٤٣

³⁴ https://www.arageek.com/l/blog/remote_office_not_required

³⁵ <https://blog.baaeed.com/the-ultimate-guide-to-remote-employment> الشامل للتوظيف عن /دليلك

بعد

^{٣٦} منال البلقاسي، الحوسبة السحابية، مرجع سابق، ص ٦٧

^{٣٧} اسماعيل عماد، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، ٢٠١٤.

^{٣٨} نحو مجتمع المعرفة، العمل عن بعد، الاصدار الثاني الإنتاج الاعلامي، جامعة الملك عبد العزيز، مركز جدة، رقم الايداع ١٥٤٢٨/٣٤٦، ص ١٥

^{٣٩} صالح الرشيد، اطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد، صندوق تنمية الموارد البشرية السعودية، ٢٠٠٧م.

^{٤٠} أسعد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء الوظيفي، الجامعة الإسلامية، ماجستير، ٢٠٠٨م. كلك أنظر:

- Vaibhav Joshi Four Reasons Working From Home Is the Future of Working Features Writer, Entrepreneur Asia-Pacific, October 22, 2018 4 min read

^{٢٦} نحو مجتمع المعرفة، العمل عن بعد، الاصدار الثاني الإنتاج الاعلامي، جامعة الملك عبد العزيز، مركز جدة، رقم الايداع ١٤٢٨/٣٤٦، ص ٣٤

^{٢٧} عبد الله بن عبد الله الجمعة، العمل عن بعد كتوجه حديث لتعزيز دور المرأة وذوى الاحتياجات الخاصة في تنمية المجتمع المحلي، دراسة من منظور تقني، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثالث، العدد الثامن، ٢٠١٥م، ص ٢٦.

^{٢٨} تسنيم كامل أبو ماضي، تقسم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة التحديات والمستقبل - دراسة تطبيقية على الشركات التجارية العاملة في قطاع غزة، ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، قسم الدراسات العليا، إدارة الاعمال، ٢٠١٥م، ص ٩.

^{٢٩} اليافي والعمري، الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مجلد ٢٩، عدد ٢، ٢٠١٣م، ص ٦٤.

^{٣٠} تسنيم كامل أبو ماضي، مرجع سابق، ص ١١.

^{٣١} الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، سياسة العمل عن بعد للقطاع العام ن إدارة القطاع العام، قطاع تقنية المعلومات، مارس ٢٠٢٠م، ص ٤، ٣.

³² [/www.awforum.org/index.php/en/component](http://www.awforum.org/index.php/en/component) /لدكتور/ عدنان مصطفى البار

- Quarthey, Winter 2000, PP. 189-200.
- ⁵¹ السيد يس، الحوار الحضاري في عصر العولمة، سلسلة الفكر، مكتبة الأسرة، ٢٠٠٢، ص ٢٦٢
- ⁵²Castells, Manuel., The Impact of the Internet on Society: A Global Perspective, September 8, Provided by: BBVA, (2014). PP. 1-25
- ⁵³ منال البلقاسي، الحوسبة السحابية، مرجع سابق، ص ٤٣
- ⁵⁴Thomposn,1995, The Media and Modernity, Cambridg, Polity Press, PP. 82.
- ⁵⁵Hayward Rheingold virtual community <http://www.com.user/hvcboal>
- ⁵⁶ أحمد زايد، عولمة الحداثة وتفكيك الثقافات الوطنية، عالم الفكر، مجلد ٣٢، الكويت، يوليو سبتمبر ٢٠٠٢، ص ١٦
- ⁵⁷ مواقع الشبكات الاجتماعية وطريقة عملها، وحدة المعرفة، جوجل، ٢٠٠٩ <http://knoll.google.com>
- ⁵⁸ سهير عبد الباسط عيد، مجتمع المعلومات " دراسة في المفاهيم والخصائص والقياسات الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، عدد ٢٢، يوليو ٢٠٠٤م، ص ١٣٥
- ⁵⁹ أنتوني جينز، علم الاجتماع - مع مدخلات عربية، ط٤، ترجمة فايز الصايغ، بيروت، ٢٠٠٥م، ص ٥١١
- ⁶⁰ أنتوني جينز، علم الاجتماع - مع مدخلات عربية، مرجع سابق، ص ٧٢٩-٧٣٠
- ^{٤١}، عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود، العوامل المؤثرة في نجاح وفاعلية قيادة فرق العمل الافتراضية: دراسة تطبيقية على الغرفة التجارية الصناعية في المملكة العربية السعودية 2018
- ⁴²<https://biz30.timedoctor.com/remotework-statistics/> 6 important remote work statistics to know in 2021
- ^{٤٣}المرجع السابق، ص ٢٣، ص ٢٤
- ⁴⁴The Virtual Work Space: What Are the Benefits and Risks? By Renee Mattei Myers, Member, Eckert Seamen Cherin & Mellott, LLC Sep 3, 2019 HR Management & Compliance <https://hrdailyadvisor.blr.com/2019/09/03/the-virtual-work-space-what-what->
- ⁴⁵<https://www.rowadalaamal.com8> مستقبل العمل عن بعد وأثره في أداء الموظفين - www.rowadalaamal.com8 أبريل، ٢٠٢٠ 18 [رواد الأعمال](http://www.rowadalaamal.com8)
- ⁴⁶<https://www.annahar.com/arabic/section/> ما هو مستقبل العمل عن بعد في العام ٢٠٢١؟
- ⁴⁷<https://mostaqbal.ae/dubai-future-report-covid-19-future-of-work/>
- ⁴⁸<https://mostaqbal.ae/dubai-future-report-covid-19-future-of-work/>
- ^{٤٩} نبيل على، الثقافة العربية وعصر المعلومات، مكتبة الاسرة، القاهرة، ٢٠٠١، ص ١٧٣
- ⁵⁰Albert borgman, Society in the Post Modern - the Washington

⁶⁹ Hayward Rheingold virtual community

<http://www.com.user/hvcboal>

⁷⁰ <https://globalworkplaceanalytics.com/global-work-from-home-experience-survey>

⁷¹ Naglaa Fathy El Dessouky; Virtual Workplace for Effective Environmental Sustainable Development Policies in Egyptian Public Banking Sector, International Journal of Recent Scientific Research, Vol. 9, No. 7 (July 2018), PP 28224-28234.

⁷² <https://globalworkplaceanalytics.com/global-work-from-home-experience-survey>

⁷³ <https://www.alwatan.com.sa/article/327489>

⁷⁴ <https://www.linkedin.com/pulse-sari-sakakini-mba-cipd>

⁷⁵ <https://blog.baaeed.com/what-do-you-need-to-worry-about-in-remote-employment/>

^{٧٦} مايك فيزر ستون، ثقافة الاستهلاك وما بعد الحداثة، ترجمة فريال حسن خليفة، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ٢٠١٠، ص ٤٧.

⁷⁷ <https://biz30.timedoctor.com/remote-work-statistics/6-important-remote-work-statistics-to-know-in-2021>

^{٧٨} سهير عبد الباسط عيد، مجتمع المعلومات " دراسة في المفاهيم والخصائص والقياسات الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، عدد ٢٢، يوليو ٢٠٠٤م، ص ١٣٥

⁶¹ Robert Pinter (Editor), Information Society Theory to Political Practice, MTA Kiseb bsegkutato Intezet, 2008,. P 26

^{٦٢} أولريش بيك، مجتمع المخاطر العالمي: بحثاً عن الأمان المفقود، ترجمة: علا عادل، وهند إبراهيم، وبسنت حسن، المركز القومي

للترجمة (القاهرة) ط٢٠١٣، ١، 436 صفحة

^{٦٣} موسى اللوزي، التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، ط٢، دار وائل، عمان ٢٠٠٣

^{٦٤} اعتماد محمد علام، ثقافة العمل المرن في القرن الحادي والعشرين التحولات والتحديات، المجلة العربية لعلم الاجتماع، العدد السابع، يناير ٢٠١٦.

^{٦٥} نحو مجتمع المعرفة، العمل عن بعد، مرجع سابق، ص ٨

^{٦٦} <https://blog.mostaql.com/remote-work-future/> هل شركتك مستعدة له

^{٦٧} <https://www.the8log.com> ثورة العمل عن بعد: هل هي مستقبل الحياة العملية؟

^{٦٨} سبب كوفيد ١٩. تقرير موجز عن مؤشر الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، اغسطس 2020 لأول مرة منذ انتشار المحمول.. ارتفاع عدد اشتراكات التلفزيون الأرضي لـ ١٠ ملايين. الثلاثاء، ٢٧ أكتوبر ٢٠٢٠. في:

<https://www.youm7.com/story/2020/10/27/%2020> توبر

⁸⁷ Jim Fong (Et al); (Et al); An Insider's Guide to Generation Z and Higher Education, UPCEA, 4thEdition, 2019, P.12-14.

⁸⁸ Ibid., p.13.

⁸⁹ <https://blog.mostaql.com/remote-work-future/>

⁹⁰ Michael Urick and Alex G. McKenna; Generational Differences and COVID-19: Positive Interactions in Virtual Workplaces, Journal of Intergenerational Relationships, Volume 18, No. 4, 2020, PP. 379-398.

⁹¹ ما هو مستقبل العمل عن بعد في العام - ٢٠٢١

<https://www.annahar.com/arabic/section90>

⁹² Ray Sushree Sangita, Ota Rachita; It companies: Transitioning from physical to virtual workplaces, Academics: An International Multidisciplinary Research Journal, Vol. 10, No.10, 2020, PP. 71-77

⁹³ علماء المستقبل: هكذا ستكون الحياة بعد كورونا | صحيفة العرب. في:

<https://alarab.co.uk/-المستقبل->

كورونا-بعد-هكذا-ستكون-الحياة

⁷⁹ <https://www.alwatan.com.sa/article/>

⁸⁰ Remote Work & Working from Home Statistics 2020 | Remote...
www.wrike.com > remote-work-guide > remote-work-s

⁸¹ <https://cactusint.com/2020/04/15/challenges-and-solutions-to-ma>

⁸² Albert borgman, Society in the Post Modern – the Washington Quartey, Winter 2000, PP. 189-200.

⁸³ السيد يس، الحوار الحضاري في عصر العولمة، سلسلة الفكر، مكتبة الأسرة، ٢٠٠٢، ص ٢٦٢

⁸⁴ - دلال موسي، وفيدريكا ساليولا، إعطاء الأولوية للحفاظ علي الوظائف أثناء جائحة فيروس كورونا في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ٢٠٢٠ راجع مدونات البنك الدولي،

<https://www.worldbank.org/en/home>
⁸⁵ راجع مدونات البنك الدولي، ٢٠٢٠م

<https://www.worldbank.org/en/home>
⁸⁶ ماذا تعرف عن الجيل Z؟ الغالبية منه مُحبطة وحياتهم بلا معنى.. لكن لماذا؟، ٢٠١٩/٨/٨. في:

<https://arabicpost.ne>

محسوبة من بيانات الجهاز المركزي للتعبيئة العامة والإحصاء، 2020 (إجمالي الجمهورية).