

The Effectiveness of Remote Work in the UAE During the New Covid-19 (Corona)

Jassim Khalil Mirza^{(1)*}

(1) Public Sector, United Arab Emirates.

Received: 31/03/2024

Accepted: 20/04/2024

Published: 30/12/2024

* *Corresponding Author:*
dr.jasim.k@hotmail.com

DOI:<https://doi.org/10.59759/educational.v3i4.809>

Abstract

This study aimed to identify the trends of employees in the public and private sectors in working remotely during the Covid-19 pandemic and to show the positives and negatives of this experience, and to determine the readiness of employees and government and private institutions to implement this system. The researcher used the descriptive analytical approach through a survey method and took the opinions of employees working in the public and private sectors about their experience in working remotely during this pandemic. The researcher designed a questionnaire to collect data for this study consisting of six axes including 50 questions. The study sample amounted to (749) participants of different nationalities, males and females from employees in the public and private sectors in the country.

The study concluded with a number of results, the most important of which is that the UAE has a strong infrastructure in the field of communications and technology that helped it continue working remotely efficiently during this pandemic and that employees in the public and private sectors are able to communicate with technology and use artificial intelligence technologies. Through these results, the researcher recommends the importance of benefiting from the success of this experience and strengthening the infrastructure in the technical field to confront future crises and organize conferences and training courses to raise the efficiency and skills of employees working in the public and private sectors to work remotely in exceptional circumstances.

Keywords: Employee, Remote Work, Pandemic, New Covid 19.

A Special Issue on the Conference on Learning and Teaching in the Digital Age.

مدى فعالية العمل عن بعد بدولة الإمارات خلال جائحة كوفيد ١٩ المستجد (كورونا)

جاسم خليل ميرزا^(١)

(١) قطاع عام، دولة الإمارات العربية المتحدة.

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات موظفي القطاعين الحكومي والخاص نحو العمل عن بُعد خلال جائحة كوفيد-١٩، وبيان إيجابيات وسلبيات هذه التجربة، والوقوف على جاهزية الموظفين والمؤسسات الحكومية والخاصة لتطبيق هذا النظام. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح وأخذ آراء الموظفين العاملين في القطاعين الحكومي والخاص حول تجربتهم في العمل عن بُعد خلال هذه الجائحة. قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة، مكونة من ستة محاور تضم ٥٠ سؤالاً. وبلغت عينة الدراسة ٧٤٩ مشاركاً من مختلف الجنسيات، ذكوراً وإناثاً، من موظفي القطاعين الحكومي والخاص بالدولة.

وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها أن الإمارات تمتلك بنية تحتية قوية في مجال الاتصالات والتكنولوجيا، مما ساعدها على استمرار العمل عن بُعد بكفاءة خلال هذه الجائحة، وأن موظفي القطاعين الحكومي والخاص قادرون على التواصل مع التكنولوجيا واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي. ومن خلال تلك النتائج، يوصي الباحث بأهمية الاستفادة من نجاح هذه التجربة وتعزيز البنية التحتية في المجال التقني لمواجهة الأزمات المستقبلية، بالإضافة إلى تنظيم المؤتمرات والدورات التدريبية لرفع كفاءة ومهارات الموظفين العاملين في القطاعين الحكومي والخاص للعمل عن بُعد في الظروف الاستثنائية.

الكلمات المفتاحية: الموظف، العمل عن بُعد، الجائحة، كوفيد-١٩ المستجد.

مقدمة.

بنهاية عام ٢٠١٩، ضربت جائحة كورونا العالم أجمع، فأصابته حياتنا الاجتماعية والاقتصادية بالشلل التام، مما فرض على الناس التباعد الاجتماعي والعزلة.

تركت هذه الجائحة أثراً كبيراً على الأفراد والجماعات، فاضطر الجميع للجلوس في منازلهم - كمقر لا مفر منه للعزل الاختياري - والعمل عن بُعد، والتعلم عن بُعد، والتعامل الإلكتروني، والتواصل مع المجتمع تكنولوجياً. دفع هذا الأمر معظم الدول إلى تطبيق نظام العمل عن بُعد،

والاستمرار في تقديم خدماتها للجمهور، تماشيًا مع دعوة الدولة لتطبيق إجراءات السلامة والتباعد الاجتماعي للحد من انتشار فيروس كورونا.

تركز الدراسة الحالية على التعرف إلى مدى تأثر الإمارات، واتجاهها نحو تطبيق آليات العمل عن بُعد والتقنيات المرتبطة بها. كما تسعى إلى دراسة تجربة موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الإمارات حول العمل عن بُعد خلال جائحة كوفيد-١٩ المستجد (كورونا)، مع تسليط الضوء على أهم التحديات التي واجهها الموظفون، وأبرز مزايا وعيوب هذا النوع من العمل، والدروس المستفادة من هذه التجربة.

الإطار النظري للدراسة

مشكلة الدراسة

برزت مشكلة الدراسة في التوجه المفاجئ للدولة نحو تطبيق نظام العمل عن بُعد خلال جائحة كوفيد-١٩، التي انتشرت بقوة على مستوى العالم. دفع هذا الوضع العديد من المؤسسات إلى تبني وتطبيق نموذج العمل عن بُعد لتسيير أعمالها، وخدمة المتعاملين، وتحقيق أهدافها في التواصل مع المجتمع المحلي والخارجي، خاصة المؤسسات الخدمية التي يحتاج المتعامل إلى خدماتها دون التأثير على جودتها أو الإخلال بالأنظمة والقوانين التي وضعتها الدولة لضمان الأداء المؤسسي لهذه المؤسسات. تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

– كيف ينظر موظفو القطاعين الحكومي والخاص إلى تجربة العمل عن بُعد خلال جائحة كوفيد-١٩؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة التالية:

١. هل تمتلك الدولة بنية تحتية قوية في مجال التكنولوجيا والبرمجيات الإلكترونية؟
٢. هل توجد قوانين ولوائح تشريعية في الدولة تنظم العمل عن بُعد؟
٣. هل يمتلك موظفو الدوائر والمؤسسات المهارات والجاهزية العالية للعمل عن بُعد؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ١- التعرف على جاهزية الدولة ومؤسساتها ولوائحها وقوانينها التشريعية التي تنظم العمل عن بعد.

- ٢- تقييم رأي موظفي القطاعين الحكومي والخاص حول إيجابيات وسلبيات العمل عن بعد خلال جائحة كوفيد ١٩.
- ٣- رصد الآثار الصحية والمشاكل التقنية الخاصة بالعمل عن بعد خلال الجائحة.

أهمية الدراسة

يحتل موضوع العمل عن بعد اهتماماً كبيراً لدى القطاعات المختلفة في الدولة نظراً لأن الإمارات لديها البنية التحتية القوية في مجال التكنولوجيا والإنترنت والبرمجيات المتطورة، خاصة وأن هذه التجربة نجحت خلال جائحة كورونا التي فرضت العديد من التحديات على العالم أجمع ودفعت الناس للبقاء في منازلهم خوفاً من الإصابة بهذا المرض، الأمر الذي دفع الدول المتقدمة لتطبيق نظام جديد وتحديثاً جديداً للعمل عن بعد وتقديم خدماتها إلكترونياً لأفراد المجتمع. من هنا فإن أهمية هذه الدراسة يمكن إجمالها في النقاط التالية:

- ١- تعد هذه الدراسة من الدراسات الهامة التي تناولت تجربة العمل عن بعد في القطاعين الحكومي والخاص في ظل جائحة كوفيد ١٩ التي فرضت علينا هذا التحدي الجديد.
- ٢- تساعد هذه الدراسة في تعزيز هذه التجربة والخروج بالعديد من النتائج الإيجابية للعمل عن بعد بالإضافة إلى بعض السلبيات التي ظهرت والتي يمكن تلافيها مستقبلاً.
- ٣- ركزت هذه الدراسة على عدد من المحاور أهمها إيجابيات وسلبيات العمل عن بعد وكذلك التعرف على البنية التحتية للدولة في مجال التكنولوجيا ومعرفة مدى جاهزية موظفي الدولة في القطاعين الحكومي والخاص للعمل عن بعد ومدى رغبة هؤلاء الموظفين في استمرار التجربة بعد انتهاء هذه الجائحة، وقد تقود هذا الدراسة الباحثين الآخرين إلى دراسة تأثير العمل عن بعد في ظل الأزمات المختلفة على متغيرات أخرى.

تساؤلات الدراسة

- لإثبات اتجاهات موظفي القطاعين الحكومي والخاص بدولة الإمارات حول العمل عن بعد خلال جائحة كوفيد ١٩ المستجد، يطرح الباحث مجموعة من التساؤلات:
- ١- ما مدى جاهزية مؤسسات القطاعين الحكومي والخاص في الدولة للعمل عن بعد؟
 - ٢- ما مدى قدرة موظفي القطاعين الحكومي والخاص على استخدام التقنيات والبرمجيات الإلكترونية المساعدة للعمل عن بعد؟

- ٣- ما هي إيجابيات وسلبيات العمل عن بعد خلال تجربة موظفي القطاعين الحكومي والخاص؟
- ٤- هل ساهمت مشاكل التقنية في الحد من نجاح هذه التجربة؟
- ٥- ما هي أهم فوائد العمل عن بعد سواء كان ذلك على الفرد أو على المجتمع خلال الجائحة؟

نوع الدراسة ومنهجها

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب مسح اتجاهات موظفي القطاعين الحكومي والخاص بدولة الإمارات حول العمل عن بعد خلال جائحة كوفيد ١٩ المستجد كتطبيق احترازي ووقائي قامت به الدولة للحد من انتشار الوباء خلال هذه الجائحة.

مجالات الدراسة

- أ. **المجال البشري:** اعتمد البحث (٧٤٩) عينة من موظفي القطاعين الحكومي والخاص (٥٧٧ موظفاً حكومياً) و (١٧٢ موظفاً من القطاع الخاص) من العاملين بدولة الإمارات منهم (٣١٢ ذكوراً، ٤٣٧ إناثاً).
- ب. **المجال الزمني:** أجريت استطلاعات الرأي الإلكترونية بتطبيق استمارة الدراسة خلال شهري مايو ويونيو ٢٠٢٠م.
- ج. **المجال المكاني:** شملت الدراسة ٧٤٩ مبحوثاً من موظفي القطاعين الحكومي والخاص العاملين في مؤسسات الدولة والذين تقع أعمارهم ما بين أقل من ٢٠ إلى ٦١ سنة فأكثر.

أداة الدراسة

- قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات الخاصة باتجاهات موظفي القطاعين الحكومي والخاص العاملين في المؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص متبعاً الخطوات العلمية التالية:
- أ. الاطلاع على الأدبيات والدراسات والكتب والمؤلفات العلمية في موضوع العمل عن بعد وآثارها الاجتماعية والاقتصادية والنفسية.
 - ب. قام بتصميم استبانة في صورتها الأولية مكونة من ٤ أوراق حجم A4 تحتوي على ستة محاور.
 - ج. تضم الاستبانة خمسين سؤالاً تغطي المحاور الستة.
 - د. قام الباحث بعرض الاستبانة على (٣) من المحكمين من أساتذة علم الاجتماع والإدارة والاعلام

لإبداء الرأي في صلاحيتها من حيث التالي :

✓ هل العبارات التي تضمنتها الاستبانة متفقة مع موضوع الدراسة.

✓ هل العبارات مصوغة بطريقة مناسبة.

✓ هل العبارات تتفق مع ما وضعت من أجله.

هـ . حددت الصورة النهائية لقائمة الاستبانة الخاصة بالبحث حيث قام الباحث بتوزيع (٧٤٩) استمارة إلكترونية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني على موظفي القطاعين الحكومي والخاص.

إجراء الصدق والثبات

قام الباحث بإجراء معاملة الصدق والثبات على البيانات التي تحتويها استمارة البحث الإلكترونية للتأكد من صدق إجابات الأسئلة، وأن كل سؤال يقيس ما صُمم لقياسه بالفعل. كما اتخذت بعض الإجراءات لتحقيق درجة الثبات في البيانات التي تحتويها استبانة البحث. والمقصود بالثبات هو إعادة تطبيق نفس الاستبانة على العينة نفسها في أوقات مختلفة وفي ظل ظروف مختلفة أيضاً، وعن طريق الباحث نفسه للتأكد من مدى الاتساق بين البيانات. وقد تم حساب معدل الثبات لاستبانة البحث عن طريق أسلوب إعادة الاختبار، حيث تم اختبار استبانة البحث مع بداية العمل الميداني الإلكتروني بنسبة ٢٠% من إجمالي العينة التي تم تطبيق الاستبانة عليها. وبعد أسبوع واحد من هذا الاختبار المبدئي، تم إعادة تطبيق اختبار الاستبانة على الحالات نفسها التي تم تطبيق الاستبانة عليها. حيث وجد الباحث أن معدل الثبات وصل إلى ٩٠% تقريباً، مما يؤكد وجود درجة عالية من ثبات البيانات التي تحتويها الاستبانة. وبعد مرحلة جمع البيانات الضرورية لهذه الدراسة، تم تفرغها ووضعها في صورة جداول، ومن ثم معالجتها إحصائياً. ويمكن إيجاز نتائج المؤشرات التحليلية من واقع إجابات عينة الدراسة للعناصر التالية:

المحور الأول: جاهزية الدولة ومؤسساتها للعمل عن بُعد.

المحور الثاني: إيجابيات العمل عن بُعد.

المحور الثالث: الآثار الصحية للعمل عن بُعد.

المحور الرابع: المشاكل التقنية التي تؤثر على العمل عن بُعد.

المحور الخامس: سلبيات العمل عن بُعد.

المحور السادس: فوائد العمل عن بُعد على المجتمع الإماراتي.

المعالجة الإحصائية:

تم إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة لأغراض الدراسة باستخدام برنامج (SPSS)، كما تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي التي تشمل التكرارات والنسب المئوية للإجابة على تساؤلات الدراسة وفق المعايير والمقاييس العلمية.

مصطلحات الدراسة

١. **الاتجاه:** مجموعة من المكونات المعرفية والانفعالية والسلوكية التي تتصل باستجابة الفرد نحو موضوع معين أو موقف، وكيفية تلك الاستجابات من حيث القبول أو الرفض (إبراهيم القاعود، ١٩٩١).
٢. **الموظف:** هو الشخص المعين بقرار من السلطة المختصة بالتعيين للاضطلاع بمهام إحدى الوظائف الواردة في الموازنة العامة لدى جهة حكومية (الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، ٢٠١٩).
٣. **العمل عن بُعد:** هو نظام عمل يقوم فيه العامل بتأدية واجباته من مواقع مختلفة عن مقرات صاحب العمل، أي يؤدي فيه العامل العمل من خارج المواقع المخصصة للعمل سواء بشكل جزئي أسبوعي أو شهري أو بشكل كلي (وزارة الموارد البشرية والتوطين - الإمارات). عرفت منظمة العمل الدولية في عام ١٩٩٥ العمل عن بُعد بأنه نظام عمل قائم في مكان بعيد عن المكتب الرئيسي أو مواقع الإنتاج، حيث ينفصل العامل عن الاتصال بالعمال الآخرين، وتسهل التكنولوجيا الحديثة انفصال العامل عن المقر الرئيسي للعمل من ناحية، بينما تسهل اتصاله بغيره من العمال من ناحية أخرى بالتقدم الكبير في وسائل الاتصالات (حمدي سعد، ٢٠١٠).
- كما عرف الاتحاد الأوروبي العمل عن بُعد بأنه: أي عمل يقوم به موظف ذو مهنة حرة في مكان ما بخلاف أماكن العمل المعتادة للموظف أو العميل مع إدخال وسائل الاتصال السلوكية أو اللاسلوكية ونظم المعلومات المتطورة كسمة أساسية لهذا العمل (Vittrio, 2011).
٤. **الجائحة:** هي الوباء العام الذي ينتشر بين البشر في مساحة كبيرة مثل قارة مثلاً، أو يشمل كافة أرجاء العالم (ويكيبيديا الموسوعة الحرة).

٥. **كوفيد-١٩**: هو مرض مُعدٍ يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا، وقد تحول الأمر إلى جائحة انتشرت في العديد من بلدان العالم (منظمة الصحة العالمية).

الدراسات السابقة

(١) دراسة حامد جودت أصرف، ٢٠٢١ بعنوان تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد ١٩) على الأداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر العمل عن بعد خلال جائحة كورونا على الأداء المؤسسي لدائرة البلدية والتخطيط بعجمان. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والعديد من الأساليب الإحصائية منها تحليل الانحدار الخطي المتعدد في دراسة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (العمل عن بعد) وبين المتغير التابع المتمثل في الأداء المؤسسي، وقد خلصت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير عند مستوى دلالة ٠.٠٥ لمستوى معرفة العاملين في دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان للعمل عن بعد في ظل الجائحة على الأداء المؤسسي للدائرة، في حين أكدت نتائج الدراسة أنه لا يوجد تأثير عند مستوى دلالة ٠.٠٥ لمدى توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية للعمل عن بعد في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد ١٩) على الأداء المؤسسي للدائرة (دورية الفكر الشرطي، ٢٠٢١م).

التمايز بين الدراسة الحالية ودراسة حامد جودت:

الدراسة الحالية تعمل على تقييم وجهة نظر العاملين في القطاعين الحكومي والخاص تجاه موضوع العمل عن بعد في دولة الإمارات وبالتركيز على الإيجابيات والسلبيات واستخدام التقنية في العمل وجاهزية المؤسسات للعمل عن بعد، أما هذه الدراسة فركزت على موضوع العمل عن بعد وعلاقته بالأداء المؤسسي بشكل عام في قطاع حكومي وليس مقارنة بين قطاع حكومي وخاص وهو ما يميز الدراسة الحالية.

(٢) دراسة حمدي أحمد سعد (٢٠١٠) بعنوان العمل عن بعد (ذاتيته -تنفيذه) دراسة تفصيلية تحليلية مقارنة في ظل القواعد العامة بقانون العمل، جاءت الدراسة في ثلاثة مباحث؛ الأول يتناول مفهوم العمل عن بعد وصوره، والمبحث الثاني يلقي الضوء على أهمية العمل عن بعد والمبحث الأخير يتناول ضوابط العمل عن بعد، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- أ. أن العمل عن بعد أسلوب جديد للقيام بعمل ما خارج المقار التقليدية للعمل باستخدام وسائل التقنية الحديثة.
- ب. يؤدي العمل عن بعد إلى زيادة فعالية الخبرات وزيادة انتشارها وامتداد نطاقها إلى أماكن كثيرة داخل أو خارج الدول التي يتواجد فيها أصحابها.
- ج. تعتبر العلاقة بين طرفي العمل عن بعد علاقة عقد عمل وينطبق عليها أحكام قانون العمل متى توافر فيها عنصر العمل الأساسي وهو التبعية ولو في صورتها التنظيمية أو الإدارية فقط.
- وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:**
- أ- زيادة الوعي الجماهيري لأهمية العمل عن بعد ودوره الكبير في توفير فرص العمل والحد من مشكلة البطالة واتباع استراتيجية منظمة وفعالة في هذا الإطار.
- ب- تقوية البنية الإلكترونية اللازمة لإنجاح العمل عن بعد عن طريق وسائل الاتصالات والمعلومات وتوفير الأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك كأجهزة الحاسوب وتبني المشروعات الناجحة في هذا الصدد كمشروع حاسوب لكل بيت وغيرها (حمدي سعد، ٢٠١٠م).

التمايز بين الدراسة الحالية ودراسة حمدي احمد

في دراسة حمدي جاء التركيز على تفسير موضوع العمل عن بعد وكيفية تنفيذه مع التركيز على البعد القانوني في هذا النمط من العمل وقواعد القانون المنظمة للعمل عن بعد اما في الدراسة الحالية فالتركيز بشكل كبير على تعمل على تقييم وجهة نظر العاملين في القطاعين الحكومي والخاص تجاه موضوع العمل عن بعد في دولة الإمارات وبالتركيز على الإيجابيات والسلبيات واستخدام التقنية في العمل وجاهزية المؤسسات للعمل عن بعد، وهو ما يميز الدراسة الحالية.

- ٣) دراسة بعنوان العمل عن بعد، ١٤٢٨هـ لمركز الإنتاج الإعلامي بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة بالمملكة العربية السعودية، تضمنت هذه الدراسة خمسة فصول تحدثت عن خصائص العمل عن بعد والمرأة والعمل عن بعد بالتطبيق على تجربة موظفي القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية بالعمل عن بعد، وخلصت الدراسة إلى أن هناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تعود على المصالح الحكومية والقطاع الخاص من جراء انتشار العمل عن بعد من أهمها:
- أ- القضاء على الكثير من المشاكل الحديثة مثل الازدحام المروري وتوفير تكلفة البنية التحتية

والخدمات وتدهور بيئة المدن.

ب- زيادة معدل الإنتاج من خلال رفع مستوى المساهمة الممكنة لكل مواطن في الاقتصاد المحلي والوطني.

ج- توفير المزيد من فرص العمل الجديدة للشباب عامة وللنساء خاصة دون التأثير سلباً على الأعمال التقليدية.

التمايز بين الدراسة الحالية ودراسة مركز الإنتاج الاعلامي

في دراسة المركز الاعلامي جاء التركيز على إبراز خصائص العمل من حيث المرور والإنتاجية وتوفير فرص العمل اما في دراستنا الحالية فالتركيز على استشراف توجهات الموظفين في القطاع الحكومي والخاص في دولة الإمارات وتحديد تلك الاتجاهات من عدة زوايا.

٤) دراسة لمين علوطي، (٢٠٠٨) بعنوان المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد، وهدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على الفرص التي تخلقها المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد والناجمة عن التطور المستمر والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وخلصت الدراسة إلى أن الاستخدام الواسع لتقنيات المعلومات والاتصال ودخولها مجال الإدارة في المنظمات والشركات أدى إلى تحسين أدائها وتطوير عناصرها من هياكل وأساليب وأفراد وتقنيات إدارية، وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها:

أ. دراسة الجدوى الاقتصادية لتطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد في البيئة المحلية.

ب. عقد ندوات ومحاضرات ونشر الأبحاث والدراسات والمقالات العلمية حول الآثار والنتائج الإيجابية والسلبية الناتجة عن تطبيق مثل هذا الأسلوب في العمل مع التأكيد على التجارب التطبيقية الناجحة في هذا المجال.

التمايز بين الدراسة الحالية ودراسة مركز الإنتاج الاعلامي

في دراسة لمين اهتمت بالتعرف على دور المنظمة الالكترونية التي تعمل عن بعد اما في الدراسة الحالية فتم تناول طبيعة العمل عن بعد من وجهة نظر الموظفين في القطاع الحكومي والخاص وتوجهاتهم نحو عدة ابعاد ترتبط بالعمل عن بعد.

٥) دراسة (Chin & hija, 2007) جاءت هذه الدراسة بعنوان العمل عن بعد والعمل المركزي: مقارنة للوصول للمعرفة، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الفرق بين العمل عن بعد والعمل

المركزي بالحصول على المعرفة ومدى مساهمة وسائل الاتصال في نشر الخبرات وتبادل المعرفة، وقد تم الحصول على بيانات المبحوثين في هذه الدراسة من الموظفين العاملين في الشركات اليابانية التي تطبق نظام العمل عن بعد، وخرجت هذه الدراسة بنتائج أهمها أن العمل عن بعد يساعد في انتشار المعرفة وتبادل الخبرات أكثر من العمل المركزي وأن وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الشركات تساهم في زيادة انتشار المعرفة.

التمايز بين الدراسة الحالية ودراسة مركز الإنتاج الإعلامي

الدراسة السابقة تركز على المقارنة بين العمل التقليدي والعمل عن بعد الذي يساهم في حل مشكلة مركزية وبيروقراطية العمل، أما ما يميز الدراسة الحالية فهو يتعلق بالتعرف على توجهات وآراء الموظفين في القطاعين الخاص والعام بدولة الإمارات حول طبيعة العمل وكيونته عن بعد.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم العمل عن بُعد وأثره على الأداء المؤسسي، والبالغ عددها ٥ دراسات عربية وأجنبية أجريت بين عامي (٢٠٠٧ - ٢٠٢١)، فقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في تناول الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة وفي اختيار المنهج المناسب، وكيفية بناء أداة الدراسة واختيار أبعادها وصياغة عباراتها في تحليل وتفسير النتائج. ومع مراعاة اختلاف بيئة الدراسة ومجتمع الدراسة واختلاف الظروف التي تم فيها إجراء الدراسة الحالية، فقد نجد اتفاق معظم نتائج الدراسات السابقة على أهمية العمل عن بُعد كأسلوب مهم يمكن استخدامه في بعض الحالات، مثل الأزمات أو خلال انتشار الأوبئة، كما حدث خلال جائحة كوفيد-١٩. لكن ما يميز هذه الدراسة هو أنها تقيس التجربة الحقيقية للعمل عن بُعد في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقياس أثرها على الموظفين في القطاعين الحكومي والخاص في ظل تفشي الجائحة وخلال الظروف الاستثنائية التي عاشتها الدولة، والتي جعلت من العمل عن بُعد ضرورة وأسلوب عمل لا بديل عنه في بعض الدوائر والهيئات والمؤسسات التي لديها البنية التكنولوجية التي ساهمت في إنجاح هذه التجربة. وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أيضًا:

١. أن الباحث قام بتصميم مقياس أعدده بنفسه للتعرف على اتجاهات موظفي القطاعين الحكومي والخاص للعمل عن بُعد خلال هذه الجائحة.

٢. هذه الدراسة تُعد من الدراسات القليلة التي أُعدت في دولة الإمارات خلال فترة نقشي وباء كوفيد-١٩، والذي دفع المؤسسات والدوائر والهيئات إلى تطبيق العمل عن بُعد كأسلوب لا بديل عنه في هذه الفترة.
٣. وما يميز هذه الدراسة أيضاً عن الدراسات السابقة هو حجم العينة التي وصلت إلى (٧٤٩) مفردة، استهدفت جميع فئات الموظفين في القطاعين الحكومي والخاص من الرجال والنساء الذين عملوا عن بُعد خلال هذه الجائحة.
٤. ومن مميزات هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات كونها أكدت على نجاح تجربة العمل عن بُعد خلال الجائحة، وأكدت أيضاً أن دولة الإمارات تمتلك بنية تكنولوجية وإلكترونية قوية، وأن معظم مؤسساتها جاهزة ولديها القدرة مستقبلاً على تطبيق نظام العمل عن بُعد دون أن يؤثر ذلك على الإنتاجية وجودة العمل.

المفاهيم الفكرية النظرية للدراسة

أولاً: مفهوم العمل عن بعد:

عرف البعض العمل عن بعد بأنه أحد أشكال تنظيم العمل والذي بموجبه يتم العمل خارج المقر الرئيسي أو الإدارة الرئيسية باستخدام أجهزة الحاسوب ووسائل الاتصالات (Leteletravail, 2006) ويقترب من التعريف السابق ما ذهب إليه البعض في تعريفه للعمل عن بعد بأنه (العمل الذي ينفذ في إطار عقد العمل في المنزل أو عن بعد (في مكان بعيد عن المقر الرئيسي للعمل) بطريقة منظمة ويتم التواصل فيه باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (Jean, 2008).

فالعمل عن بعد وسيلة تعتمد على تقديم الخدمة من طرف إلى آخر بواسطة استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات، بحيث يقوم الموظف بأداء عمله بعيداً عن المقر الرئيسي، كالعمل من البيت أو من أي مكان آخر خارج مكاتب المؤسسة.

والملاحظ أن العمل عن بعد يعد مفهوماً جديداً وحديثاً بالنسبة لبعض المجتمعات والدول خاصة خلال جائحة كورونا التي أجبرت جميعاً على تطبيق هذا النظام الحديث والمتطور وبالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة والمتطورة، خاصة وأن الإمارات تعد من الدول التي تمتلك بنية تحتية في العمل الافتراضي كتقنيات الذكاء الاصطناعي وأنظمة الاتصال فائقة السرعة وإنترنت الأشياء.

ثانياً: أشكال وصور العمل عن بعد:

يتخذ العمل عن بعد العديد من الصور والأشكال حسب طبيعة نظام وعمل المؤسسة وظروف الموظف وقوانين وساعات العمل المطلوبة من الموظف، ومن أهم الصور:

١. العمل من المنزل:

وهو أشهر أنواع العمل عن بعد والذي يؤدي فيه الموظف عمله من منزله كما حدث من الموظفين في العالم خلال جائحة كورونا.

بعض المؤسسات ساعدت الموظفين في إنجاح مهامهم وعملهم من المنزل بتوفير الأجهزة الحاسوبية التي تمكنهم من التواصل مع المؤسسة أو مع العملاء طيلة تقديم الخدمة من المنزل، كما وأن البعض من الموظفين استخدم أجهزته الخاصة في العمل عن بعد.

بالتأكيد ساهمت التكنولوجيا ووسائل الاتصال في إنجاح مهمة الموظفين لتأدية أعمالهم بنجاح خلال فترة تواجدهم بالمنزل وهذا الأمر ساعدهم لتجنب صعوبات التنقل وتقادي المشاكل والازدحامات المرورية كما وأن العديد من الموظفين الذين كانوا يعانون من مشاكل صحية أو إعاقات أو الأمهات العاملات استفادوا من هذه التجربة.

العمل من المنزل من هذا المنطلق أحد المجالات المهمة لتأدية العديد من الأشخاص لأعمالهم، إما لحساب أنفسهم أو لحساب أشخاص آخرين، حيث قد يعمل العامل في منزله لحساب شخص واحد أو لحساب العديد من الأشخاص، ويختلف تكليف عمله في كل ذلك حسب علاقته بكل منهم ومدى انطباق شروط قانون العمل على هذه العلاقة المتمثلة في تأدية العمل والأجر والتبعية، حتى يتميز العامل في منزله التابع لصاحب عمل عن غيره من الصناع أو الحرفيين (Travailadoricil, 1980)

٢. العمل في مكتب فرعي تابع للمؤسسة:

وقد يتم العمل عن طريق مكاتب فرعية تابعة لمقر العمل الرئيسي للمؤسسة تبعد عنه جغرافياً ويتم الاتصال بينهما عن طريق وسائل الاتصال الحديثة والأجهزة الإلكترونية كالمعمول به في دولة الإمارات من خلال نظام التراسل الإلكتروني الذي يتيح للموظف إنهاء المعاملات من خلال هذا النظام وإنجاز المعاملات المهمة وخاصة الاعتمادات والتوقيعات المتعلقة بمعاملات العملاء. كما يتيح العمل بهذه الصورة فرصة نجاح المؤسسات والشركات لتقديم خدماتها دولياً أيضاً، حيث يوجد المقر الرئيسي في دولة المنشأ وتكون لديها أفرع في كثير من الدول الأخرى، ويسمح أيضاً هذا النظام بتنقل الموظفين بين المقر الرئيسي الأم للشركة وبين فروعها المختلفة خارج دولة المقر.

٣. العمل عن بعد بشكل جزئي أو كامل:

هذا النوع من العمل يتيح للموظف تقسيم عمله بين مكان العمل الرئيسي ومكان العمل عن بعد بنسب متفاوتة متساوية أو مختلفة حسب قوانين وأنظمة العمل.

كما وأن بعض الوظائف الآن يمكن تأديتها بشكل كامل من خارج المكتب مثل عمل المندوبين وممثلي العلاقات العامة، مثل هذه الوظائف تعتمد على الاتصال بالمؤسسة إما هاتفياً أو من خلال الإنترنت، ولذلك نلاحظ أنه خلال جائحة كورونا المستجد ١٩ فإن الكثير من المؤسسات والشركات استغنت عن بعض الموظفين وأبقت على بعضهم تقليلاً للتكلفة وتوفيراً للوقت والجهد، وبالتأكيد ساهمت التكنولوجيا الحديثة بشكل كبير في نجاح مثل هذه النماذج من العمل عن بعد خاصة في ظل الجائحة والتي منعت بعض الموظفين من العودة إلى مقار عملهم في الدولة بسبب غلق المطارات وتوقيف حركة الطيران، مما دفع بعض المؤسسات للسماح لموظفيها بالعمل الجزئي وهم خارج الدولة.

لقد تسببت ثورة المعلومات في تضاعف المعرفة الإنسانية وتراكمها بسرعة رهيبية، وخصوصاً المعرفة العلمية والتكنولوجية، وأدت العولمة إلى إلغاء حواجز المسافات والزمن، وفتح كل محابس تدفق المعلومات والمعرفة بكل أشكالها من خلال شبكة تواصل تحتية وفوقية سلكية ولاسلكية، ربطت كل البشر في دائرة واحدة مغلقة أتاحت التعامل ضمن قرية صغيرة تعتمد على المعرفة والاتصال والتكنولوجيا والاقتصاد المعرفي (مركز الإنتاج الإعلامي، ١٤٢٨).

٤. أكواخ الاتصال عن بعد (Telecottages):

إن أكواخ الاتصال عن بعد هي نوعية خاصة من مراكز العمل عن بعد، حيث اكتسبت اسمها من تواجدها في القرى، ولأنها عادة ما تنشأ في أكواخ تتحول إلى وحدات عمل عن بعد. ولقد بدأت الأكواخ في الدول الاسكندنافية وانتشرت من هناك إلى انحاء أوروبا، مثل فرنسا وإيرلندا والمملكة المتحدة، وعادة ما تقام الأكواخ بالقرب من موقع مدرسة أو في مبنى مهجور على طرف مزرعة، أو في مباني مكاتب تقليدية، وبالطبع يمكن تحويل أي سكن لهذا الغرض، مثل الإجلو (Igloo) الذي يستخدمه الأسكيمو أو التيبتي (Tipi) الذي يستخدمه الهنود الحمر.

والهدف الأصلي من إقامة أكواخ العمل عن بعد هو توفير التقنية والمهارات اللازمة لسكان القرى النائية المحرومين من فرص اكتساب تلك المهارات بالعمل في شركات التقنية الرفيعة مثل العمالة التي توجد حول المراكز الحضرية (Eto, 2000)

٥. العمل في مواقع مجهزة عادة ما تكون قريبة من المنزل مثل:
- مراكز الجوار، وهي مرافق معدة إلكترونيًا يتشارك فيها مختلف المستخدمين وتابعة للمجتمع المحلي تنشئها مجموعة شركات أو رجال أعمال مبتكرون مستقلون.
 - المكاتب الفرعية، وهي وحدات منفصلة ضمن شركة محددة.
٦. العمل في أي مكان بديل لمكان العمل، حيث يمكن لوسائل الاتصالات أن توفر شبكات الاتصال بصورة مريحة مثل:
- مراكز الاتصال عن بعد (telecenter)، هي أماكن معدة بأجهزة إلكترونية للعمل في مكاتب عن بعد، وليس بالضرورة أن تكون قريبة من منزل الموظف عن بعد.
 - مراكز الهبوط (Touch down)، هي محطات عمل مؤقتة عادة ما تقع في أماكن تملكها الشركة.
٧. العمل في مراكز المكالمات (Call Center's)، هي أماكن يوجد فيها عمال الهاتف للقيام بمكالمات أو الرد على مكالمات باستخدام تقنية توزيع المكالمات التلقائي، وعادة ما تستخدم فيها أجهزة تجمع بين أجهزة الحاسوب والهاتف، وتقليدياً يوجد مركز المكالمات في مقر الشركة، لكن الاتجاه الحديث هو فصلها عن المركز الرئيسي مثل مركز المكالمات لشركة دل الأمريكية للحاسوب (Dell Corporation) الموجود في الهند، وهو من أساليب نظام استخدام المكالمات الخارجية (Robinson, 2004).

ثالثاً: إيجابيات وسلبيات العمل عن بعد:

- العمل عن بعد له العديد من الإيجابيات منها ما يعود بالفائدة على الفرد نفسه أو على المجتمع أو على الدولة بأكملها. كما أن هناك أيضاً العديد من السلبيات أو العيوب سوف نوضحها في هذا الجانب النظري من الدراسة، ومنها:
- ١- تستطيع المرأة أن تحقق طموحاتها باستغلال كفاءاتها في خدمة المجتمع والمساهمة في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية مع الحفاظ على التوازن بين المسؤوليات الاجتماعية والعائلية والاهتمامات المهنية.

- ٢- يقلل الأعباء المالية على المؤسسات من جراء عدم الحاجة إلى التوسع في أماكن العمل وتعيين موظفين جدد وزيادة القوى العاملة.
- ٣- هناك العديد من الإيجابيات التي يمكن أن تعود على المصالح الحكومية والقطاع العام من جراء انتشار العمل عن بعد أهمها:
 - الحفاظ على الموارد الطبيعية، بما فيها نقص استهلاك الوقود وكذلك الحد من التلوث البيئي من عوادم السيارات.
 - الحد من المشاكل المرورية وخاصة فترة الذروة (ذهاب الموظفين لعملهم وعودتهم للمنزل).
 - توفير تكلفة البنية التحتية للشوارع والمدن وزيادة عمرها الافتراضي.
 - توفير المزيد من فرص العمل الجديدة للشباب عامة وللنساء خاصة دون التأثير سلباً على الأعمال التقليدية.
- ٤- كما أن هناك منافع يمكن أن تعود على القطاع الخاص في الدولة من تطبيق نظام العمل عن بعد منها (Buchanan,et al., 2021):
 - زيادة الإنتاج من خلال الالتزام بمواعيد العمل المحددة والبقاء فترات أطول لتقديم الخدمات وإنجاز المهمات سواء من المكتب أو المنزل.
 - التوظيف: وهذا يتيح للموظفين العمل من محال إقامتهم في بلادهم دون الحاجة إلى انتقالهم إلى مقر الشركة أو المؤسسة، بل يمكن التعاقد معهم عن بعد، وهنا يوفر على الدولة العديد من الالتزامات مثل مصاريف السفر والإقامة والتأمين الصحي وغير ذلك، لاسيما في أزمة كورونا.
 - الحفاظ على الموظفين: لا شك أن المرونة التي يختص بها العمل عن بعد تقلل من معدل التخلي عن الوظيفة لصالح عمل آخر، لأن هناك تكاليف مباشرة وغير مباشرة تتحملها المؤسسة لاستبدال موظف بآخر على دراية بمتطلبات العمل.
 - الحد من معدل تغيب الموظفين والإجازات العرضية والمرضية التي تنتشر في العديد من المؤسسات وبين الموظفين الذين يستغلونها لصالحهم ويعتبرونها ذريعة للتهرب من العمل.
 - التقليل من نسبة إشغال المرافق والمباني وأماكن العمل وتخفيض خدمات الكهرباء والتكييف ومواقف السيارات واستعمال الأثاث والمكاتب (Wang,et al., 2021).
 - التواصل المباشر بين الموظفين والعملاء خارج حدود أوقات العمل ودون حواجز وهذا بلا شك يساهم في تحسن العلاقة بين المؤسسة وعمالها.
 - العمل عن بعد يتيح للإنسان فرصة التعلم مدى الحياة ومواصلة التدريب على التقنيات الحديثة

- والتعلم بالتجربة وزيادة الخبرة من خلال المحاولة والخطأ والصواب.
- المنزل والعائلة: كثير من يفضلون العمل عن بعد ويرغبون في قضاء وقت أطول مع العائلة، خاصة أولئك الذين يعولون أفراداً بحاجة إلى رعاية خاصة كالأبوين أو الأطفال أو ذوي الاحتياجات الخاصة.

من فوائد العمل عن بعد للمجتمع:

- خلق فرص عمل للعاطلين عن العمل كلياً أو جزئياً في المناطق البعيدة وبالتالي تخفيض معدلات البطالة بين المواطنين والمقيمين.
- توفير فرص عمل لأصحاب الهمم وذوي الاحتياجات الخاصة.
- تحسين الوضع الاقتصادي في المناطق البعيدة.
- تعزيز العلاقات الأسرية من خلال تحسين التوازن بين العمل والحياة العائلية.
- إتاحة الفرصة لتشغيل النساء اللاتي يفضلن العمل بعيداً عن الاختلاط بالرجال.

فوائد العمل عن بعد للمؤسسات وأصحاب العمل (Forteir, 2006)

- زيادة الرضا الوظيفي والانتماء لدى الموظفين.
- تقليل حالات الغياب غير المجدولة وطلب الإجازات الطارئة.
- توفير تكاليف بناء المكاتب وتجهيزها.
- زيادة الإنتاجية لاستخدام التقنية الحديثة.
- توسيع مجموعة المواهب.
- إتاحة حرية واسعة لصاحب العمل في اختيار الموظفين.
- ثبات العمال وانخفاض معدل التغيير.

فوائد العمل عن بعد للأفراد والموظفين أنفسهم (Pyoria, 2011)

- تحسين العمل وزيادة الرضا الوظيفي.
- تحسين التوازن بين العمل والحياة.
- توفير الجهد وتكاليف وسائل النقل.
- الابتعاد عن ضغوط العمل وتحقيق المرونة في تنفيذ المهام حسب ساعات عمل تناسب ظروف العمل.
- توفير وقت أكبر لرعاية الأسرة ومتطلبات الروابط العائلية.

متطلبات العمل عن بعد (حامد جودت، ٢٠٢١)

- ١- تطوير البنية التقنية ونظم المعلومات والاتصالات في جهات العمل.
- ٢- زيادة الإنفاق في مجال تطوير التعليم والتدريب ورفع القدرة على التعامل مع وسائل التقنية الحديثة.
- ٣- الاستفادة من تجارب الدول والشركات العالمية في مجال تطبيق مفهوم العمل عن بعد.
- ٤- وضع التشريعات والقوانين والأنظمة الشاملة التي تنظم العمل عن بعد وتتيح له الصفة الرسمية.
- ٥- تركيز الجهود لبناء ثقافة عمل جديدة لدى المؤسسات والأفراد من خلال التوعية والتثقيف المجتمعي.

سلبيات العمل عن بعد (Galanti,et al., 2021)

١. العزلة الاجتماعية لها تداعيات خطيرة في تنمية الذات والعلاقات الاجتماعية، وهذا الأمر قد يؤدي إلى إصابة الموظفين الذين يعملون عن بعد بالاكتئاب أو الإحساس بالوحشة.
٢. المشاكل التقنية المرتبطة بضعف شبكات الاتصالات والإنترنت خاصة في المنازل تساهم في شعور الموظفين بالخوف والإحباط من الدخول في ميدان العمل عن بعد.
٣. الخوف من الفشل.
٤. مقاومة التغيير.
٥. انتشار الثقافة الإدارية التقليدية.
٦. الافتقار إلى المهارات والسلوكيات المطلوبة للعمل عن بعد.
٧. عدم وجود تشريعات لتطبيق خيارات العمل عن بعد في كثير من الدول.

سلبيات العمل عن بعد بالنسبة لصاحب العمل (GorgesRoy, 2001)

- ١- صعوبة المراقبة.
- ٢- عدم فعالية الأنظمة التقليدية القديمة.
- ٣- انخفاض روح الجماعة في تأدية العمل.
- ٤- إمكانية زيادة عدد مرات التهرب عن العمل.
- ٥- العمل عن بعد يتطلب نفقات باهظة.
- ٦- انخفاض درجة الولاء للمؤسسة.

سلبيات العمل عن بعد بالنسبة للموظف (GorgesRoy, 2001)

- ١- الشعور بالعزلة.
- ٢- بعد الموظف عن الأخبار والقرارات المتعلقة بالمؤسسة.
- ٣- سهولة ترك العمل والتنقل بين الوظائف.
- ٤- احتمال تعسف الإدارة في مواجهة العامل عن بعد.
- ٥- صعوبة تطبيق نظم التأمينات الاجتماعية.

سلبيات وعيوب العمل عن بعد بالنسبة للمجتمع (طارق نوير، ٢٠٠٤)

- ١- زيادة عزلة ذوي الاحتياجات الخاصة (أصحاب الهمم) والنساء.
- ٢- التأثير الاقتصادي على الأسواق التجارية.

تحليل نتائج استمارة الدراسة

جدول رقم (١)

البيانات الأولية لعينة البحث

العمر بالسنين

الوصف	النسبة %	العدد
أقل من 20	0.3%	2
21-30	8.12%	96
31-40	34.4%	258
41-50	40.1%	300
51-60	11.7%	88
61 فأكثر	0.6%	6

الجنس

الوصف	النسبة %	العدد
ذكر	41.7%	312
أنثى	58.3%	437

الجنسية

الوصف	النسبة %	العدد
مواطن	69%	517
غير مواطن	31%	232

الحالة الاجتماعية

الوصف	النسبة %	العدد
أعزب / أعزباء	18.3%	137
متزوج / متزوجات	72.8%	545
مطلق / مطلقات	7.2%	54
أرمل / أرملات	1.7%	13

المؤسسة التي تعمل بها

الوصف	النسبة %	العدد
حكومي	77%	577
خاص	23%	172

سنوات الخبرة

الوصف	النسبة %	العدد
من سنة إلى 5 سنوات	14.8%	111
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	17.8%	133
من 11 سنة إلى 20 سنة.	40.2%	301
من 21 سنة إلى 30 سنة.	23.2%	174
من 31 سنة فأكثر.	4%	30

يوضح الجدول رقم (١) البيانات الأولية لعينة البحث ويلاحظ في المرحلة السنية أن الفئات العمرية من (٤١-٥٠) جاءت في المرتبة الأولى في عينة البحث بنسبة ٤٠.١% ثم من (٣١-٤٠) في المرتبة الثانية بنسبة (٣٤.٤%) ثم في المرتبة الثالثة (٢١-٣٠) بنسبة (١٢.٨%) وكانت نسبة

الذكور (٤١%) بينما الإناث (٥٨%) وجاء الموظفون المواطنون بنسبة (٦٩%) ثم الموظفون غير المواطنين بنسبة (٣١%).

أما بالنسبة للحالة الاجتماعية للمبحوثين فقد جاء المتزوجون في المرتبة الأولى بنسبة (٧٢.٠٨%) ثم العزاب بنسبة (١٨.٣%) وفي المرتبة الثالثة المطلقون بنسبة (٧.٠٢%).

أما على مستوى تصنيف المؤسسات فجاء القطاع الحكومي في المرتبة الأولى بنسبة (٧٧%) والقطاع الخاص في المرتبة الثانية بنسبة (٢٣%)، وعلى صعيد سنوات خبرة الموظفين المشاركين في الدراسة فقد جاءت سنوات الخبرة من (١١-٢٠) في المرتبة الأولى بنسبة (٤٠.٢%) ومن (٢١-٣٠) سنة في المرتبة الثانية بنسبة (٢٣.٢%) ومن (٦-١٠) سنوات في المرتبة الثالثة بنسبة (١٧.٨%).

جدول رقم (٢)

البنية التحتية للدولة في مجال التقنيات والبرمجيات الإلكترونية

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	61.5%	461
موافق	32.4%	243
محايد	4.4%	33
غير موافق	1.6%	12
غير موافق بشدة	0.1%	أقل من 1

تمتلك الإمارات بنية تحتية قوية في مجال الاتصالات والتقنيات الإلكترونية، وهذا ما وافق عليه بشدة المبحوثون ونسبة (٦١.٥%) بينما وافق على ذلك أيضاً ما نسبته (٣٢.٤%) فيما تبين أن ما نسبته (٥.١%)، كان ما بين محايد وغير موافق وغير موافق بشدة. وهذا يدل على أن العمل لم يتوقف في ظل الجائحة وأن معظم الدوائر ومؤسسات الدولة استمرت بالعمل عن بعد وبنفس الكفاءة.

جدول رقم (٣)

القوانين واللوائح التشريعية التي تنظم العمل عن بعد

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	38.2%	286
موافق	41.7%	312
محايد	11.3%	85
غير موافق	7.6%	57
غير موافق بشدة	1.2%	9

يلاحظ من الجدول (٣) أن ما نسبته (٤١.٧%) يوافق على أن الدولة لديها قوانين ولوائح وتشريعات تنظم العمل عن بعد، بينما يوافق بشدة ما نسبته (٣٨.٢%) على ذلك، بينما كان محايداً ما نسبته (١١.٣%)، وهذا يؤكد أن الدولة تتمتع بقوانين وتشريعات تنظم العمل عن بعد.

جدول رقم (٤)

المؤسسات والدوائر في الدولة مواكبة لعملية التطوير الإلكتروني

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	48.3%	362
موافق	41.7%	312
محايد	6.9%	52
غير موافق	2.8%	21
غير موافق بشدة	0.3%	2

يلاحظ من الجدول رقم (٤) أن (٤٨.٣%) موافق بشدة على مواكبة الدوائر والمؤسسات في الدولة لعملية التطوير الإلكتروني المستمر، فيما وافق ما نسبته (٤١.٧%) على ذلك، وكان (٦.٩%) محايداً وهذا بلا شك ساهم في نجاح تجربة العمل عن بعد خلال جائحة كورونا.

جدول رقم (5)

موظفو الدوائر والمؤسسات لديهم جاهزية عالية في العمل عن بعد

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	35.1%	263
موافق	38.9%	291
محايد	17%	127
غير موافق	8.1%	61
غير موافق بشدة	0.9%	7

يلاحظ من الجدول رقم (٥) أن (٣٨.٩%) موافق على جاهزية موظفي الدولة للعمل عن بعد، وأن (٣٥.١%) موافق بشدة على ذلك، فيما (١٧%) كان محايداً وهذا يدل على أن المؤسسات تنظم دورات تدريبية باستمرار لموظفيها حتى يكونوا جاهزين للعمل عن بعد وقت الحاجة.

جدول رقم (6)

موظفو الدوائر والمؤسسات قادرون على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	31.2%	234
موافق	43.8%	328
محايد	18.3%	137
غير موافق	5.5%	41
غير موافق بشدة	1.2%	9

يلاحظ من الجدول رقم (٦) أن (٤٣.٨%) موافق على أن موظفي الدوائر والمؤسسات قادرون على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، بينما (٣١.٢%) موافق بشدة على ذلك، فيما (١٨.٣%) كان محايداً، وهذا يدل على أن مؤسسات الدولة تواكب التقنيات وبرامج الذكاء الاصطناعي.

جدول رقم (7)

معظم مؤسسات الدولة تقدم خدماتها بطريقة ذكية عن بعد

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	37.1%	278
موافق	45.5%	341
محايد	11.6%	87
غير موافق	5.5%	41
غير موافق بشدة	0.3%	2

يلاحظ من الجدول رقم (٧) أن (٤٥.٥%) موافق على أن معظم مؤسسات الدولة تقدم خدماتها بطريقة ذكية، بينما (٣٧.١%) موافق بشدة على ذلك، فيما (١١.٦%) كان محايداً وهذا يدل على أن معظم مؤسسات الدولة تقدم خدماتها بطريقة ذكية عن بعد.

جدول رقم (٨)

أول مرة أجرب العمل عن بعد

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	50.9%	381
موافق	33%	247
محايد	6.5%	49
غير موافق	6.9%	52
غير موافق بشدة	2.7%	20

يلاحظ من الجدول رقم (٨) أن (٥٠.٩%) موافق بشدة على أن العمل عن بعد بالنسبة لهم أول تجربة يخوضونها خلال جائحة كورونا، بينما (٣٣%) موافق على ذلك، فيما (٦.٥%) كان محايداً وهذا يدل على أنها تجربة جديدة بالنسبة لموظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الإمارات.

جدول رقم (٩)

جهة عملي وفرت لي الأجهزة للعمل عن بعد

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	34.8%	261
موافق	25.5%	191
محايد	13.8%	103
غير موافق	15.8%	118
غير موافق بشدة	10.1%	76

يلاحظ من الجدول رقم (٩) أن (٣٤.٨%) موافق بشدة على أن جهة عمله وفرت له الأجهزة للعمل عن بعد، بينما (٢٥.٥%) موافق على ذلك، فيما (١٣.٨%) كان محايداً و(١٥.٨%) غير موافق على ذلك وأن هؤلاء لم توفر لهم جهة عملهم هذه الأجهزة.

جدول رقم (١٠)

استخدم أجهزتي الخاصة

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	34.6%	259
موافق	26%	195
محايد	12.8%	96
غير موافق	17.2%	129
غير موافق بشدة	9.3%	70

يلاحظ من الجدول رقم (١٠) أن (٣٤.٦%) موافق بشدة أنه استخدم أجهزته الخاصة في العمل عن بعد بمعنى أن جهة عمله لم توفر له هذه الأجهزة، وأن (٢٦%) موافق على ذلك، فيما (١٧.٢%) غير موافق على أنه استخدم أجهزته الخاصة، وعندما نقارن بين الجدول رقم (٩) والجدول رقم (١٠) نلاحظ أن هناك تناقضاً في أجوبة المبحوثين.

جدول رقم (11)

أرغب في العمل عن بعد، بعد انتهاء أزمة كورونا.

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	33.9%	254
موافق	26%	195
محايد	17.8%	133
غير موافق	11.7%	88
غير موافق بشدة	10.5%	79

يلاحظ من الجدول رقم (11) أن (33.9%) موافق بشدة على الاستمرار في العمل عن بعد بعد انتهاء الجائحة، وأن (26%) موافق على ذلك، بينما (17.8%) كان محايداً، و(11.7%) غير موافق وهذا يدل على أن أغلب المبحوثين يفضلون الاستمرار في العمل عن بعد توفيراً للوقت والجهد والضغوطات الأخرى.

المحور الثاني: إيجابيات العمل عن بعد

جدول رقم (12)

يقلل من التنقل من وإلى العمل

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	62.2%	466
موافق	31%	232
محايد	5.1%	38
غير موافق	1.3%	10
غير موافق بشدة	0.4%	3

يلاحظ من الجدول رقم (12) أن (62.2%) موافق بشدة على أن من إيجابيات العمل عن بعد تقليل التنقل من وإلى العمل، هذه المشكلة التي يعاني منها الكثير خلال فترات الذروة وتشكل ضغوطات نفسية على الموظفين، كما يوافق (31%) على ذلك، فيما (5.1%) كان محايداً.

جدول رقم (13)

يوفر الوقت

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	50.9%	381
موافق	28.6%	214
محايد	8.4%	63
غير موافق	8.7%	65
غير موافق بشدة	3.5%	26

يلاحظ من الجدول رقم (١٣) أن (٥٠.٩%) موافق بشدة على أن من إيجابيات العمل عن بعد هو توفير الوقت لكون الموظف جالساً في منزله ولا يضيع وقته في أمور أخرى مثل الطريق أو الاجتماعات غير المجدية، كما يوافق (٢٨.٦%) على ذلك وأن (٨.٤%) كان محايداً بينما (٨.٧%) غير موافق.

جدول رقم (14)

يخفض التكلفة

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	56.5%	423
موافق	32%	240
محايد	6%	45
غير موافق	4.3%	32
غير موافق بشدة	1.2%	9

يلاحظ من الجدول رقم (١٤) أن (٥٦.٥%) موافق بشدة على أن من إيجابيات العمل عن بعد تخفيض التكلفة بين الموظف والمؤسسة ويتمثل ذلك في توفير الطاقة والبتروال والوقت والجهد، فيما وافق (٣٢%) على ذلك و (٦%) كان محايداً و (٤.٣%) غير موافق.

جدول رقم (15)

يقلل من ضغوط العمل

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	40.6%	304
موافق	22.2%	166
محايد	13.4%	100
غير موافق	15%	112
غير موافق بشدة	8.9%	67

يعرف ضغط العمل بأنه شعور يراود المرء بأن عمله حمل يثقل كاهله، فلا يستطيع التوقف عن أدائه ولا المواصلة بهمة ونشاط، فيستمر في تقديم الحد الأدنى من انجاز أعماله، وإن قام بها فإنه يقدم إما أدنى طاقة لديه أو أعلى طاقة ولكن دون وجود الرغبة في العمل، بل إنه يقوم بذلك من باب الحاجة والاضطرار للمردود المادي، بالإضافة إلى الخوف من خسارة العمل (www.face.asu.edu.sa)

يلاحظ من الجدول رقم (١٥) أن (٤٠.٦%) موافق بشدة على أن من إيجابيات العمل عن بعد تقليل ضغوطات العمل المتمثلة في زيادة ساعات العمل والاجتماعات الطويلة وعدم توفر الإمكانيات اللوجستية اللازمة لإنجاز العمل فيما موافق (٢٢.٢%) على ذلك و(١٣.٤%) كان محايدا و(١٥%) غير موافق و(٨.٩%) غير موافق بشدة.

جدول رقم (١٦)

يرفع المعنويات

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	36.3%	272
موافق	26.6%	199
محايد	19.8%	148
غير موافق	13.1%	98
غير موافق بشدة	4.3%	32

مصطلح رفع المعنويات هو مصطلح شائع جداً ويعني جعل الأشخاص الآخرين أو جعل النفس أكثر سعادة وإضفاء البهجة والمرح على الأجواء المحيطة، كما أنه يعني تقليص القلق من

النفوس عن طريق بعض الممارسات أو بعض الكلمات التي تحقق الغرض وهو أيضاً يعني جعل الأشخاص يشعرون بمزيد من الأمل.

يلاحظ من الجدول رقم (١٦) أن (٣٦.٣%) موافق بشدة على أن من إيجابيات العمل عن بعد رفع المعنويات حيث إن الموظف يكون بين أهله وأسرته وبيئته بعيداً عن الضغوطات الخارجية، بينما (٢٦.٦%) موافق على ذلك و (١٩.٨%) محايد و (١٣.١%) غير موافق.

جدول رقم (17)

يحسن جودة العمل

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	33.8%	253
موافق	26.4%	198
محايد	23%	172
غير موافق	12.3%	92
غير موافق بشدة	4.5%	34

مفهوم الجودة في العمل يعني الالتزام بتقديم ما يناسب المعايير والإجراءات والمقاييس التي تم وضعها من قبل الإدارة العليا حيث إن مقاييس الجودة توضع بمجموعة قرارات وهي جهد مستمر متطور لا يتوقف مادام الإنسان ينتج.

يلاحظ من الجدول رقم (١٧) أن (٣٣.٨%) موافق بشدة على أن من إيجابيات العمل عن بعد تحسين جودة العمل فيما، (٢٦.٤%) موافق على ذلك، و (٢٣%) محايد، و (١٢.٣%) غير موافق.

جدول رقم (18)

صحة أفضل

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	45.7%	342
موافق	26.6%	199
محايد	13.9%	104
غير موافق	9.7%	73
غير موافق بشدة	4.1%	31

صحة الموظفين من مسؤولية المؤسسة التي يعملون بها، وهي المفتاح الأساسي لتوفير قوة عمل صحية تساعد على تحسين الإنتاجية وتوفير مؤسسة ذات كفاءة عالية.

يلاحظ من الجدول رقم (١٨) أن (٤٥.٧) موافق بشدة على أن من إيجابيات العمل عن بعد صحة أفضل للموظف كونه جالساً في بيته بعيداً عن التلوث البيئي الخارجي والضغوطات الأخرى مثل الزحام المروري والمشاكل النفسية، فيما (٢٦.٦%) موافق على ذلك و (١٣.٩%) محايد و (٩.٧%) غير موافق.

جدول رقم (١٩)

يتيح وقتاً لتطوير مهارات الموظفين

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	34.4%	258
موافق	31.5%	236
محايد	17.9%	134
غير موافق	12.8%	96
غير موافق بشدة	3.3%	25

تطوير أداء الموظفين من أهم مسؤوليات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، وقد يشعر الموظف بالاستياء والضياع والإحباط والارتباط في نفس الوقت عند عدم معرفة ما يجب القيام به، ولكن عند تدريبه من المتوقع أن يكون أكثر إنتاجاً وانجازاً لأعماله لأن ذلك يتيح له فهم ما هو متوقع منه لأداء مهامه على أكمل وجه (Pall Sardoma, 2018)

يلاحظ من الجدول رقم (١٩) أن (٣٤.٤%) موافق بشدة على أن من إيجابيات العمل عن بعد أنه يتيح وقتاً للموظف في تطوير مهاراته و (٣١.٥%) غير موافق و (١٧.٩%) محايد و (١٢.٨%) غير موافق.

جدول رقم (20)

يساعد المؤسسات على الاحتفاظ بموظفيها المتميزين

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	40.1%	300
موافق	29%	217
محايد	18.6%	139
غير موافق	8.7%	65
غير موافق بشدة	3.7%	28

الموظف المثالي والتميز عملة نادرة في هذا الزمن، والإخلاص في العمل وتأديته على الوجه الأكمل لم يعد سمة الكثير من الموظفين الذين ينظرون إلى الوظيفة نظرة روتينية طباعها الكلل والملل من أي مجهود لا يوازي ربع ما يتسلمه الموظف في آخر الشهر من راتب، وهذا سلوك ونظرة خاطئة تساهم في تعطل الأعمال وتأخيرها وتكدس المعاملات وتضرر المراجعين والعملاء (المركز العربي للتدريب، ٢٠٢٠م)

يلاحظ من الجدول رقم (٢٠) أن (٤٠.١%) موافق بشدة على أن من إيجابيات العمل عن بعد الاحتفاظ بالموظفين المتميزين داخل المؤسسة و(٢٩%) موافق على ذلك بينما (١٨.٦%) كان محايداً و(٨.٧%) غير موافق.

المحور الثالث: الآثار الصحية للعمل عن بعد:

جدول رقم (٢١)

الشعور بالملل

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	17.4%	130
موافق	32%	240
محايد	17.5%	131
غير موافق	21.6%	162
غير موافق بشدة	11.5%	86

الملل هو آفة العصر الحديث وهو حالة نفسية يشعر فيها الانسان بعدم الاستقرار الداخلي وهذه الحالة تصيب أكثر الناس، وهي ليست مرتبطة بعمر معين، كما هي حالة مرضية لكنها تعبير عن وضع نفسي قلق مما يسبب للإنسان الضيق والنظرة التشاؤمية.

يلاحظ من الجدول رقم (٢١) أن (٣٢%) موافق على أن الشعور بالملل بسبب الجلوس في المنزل وأمام الأجهزة الذكية من أهم الآثار الصحية للعمل عن بعد، و (٢١.٦%) غير موافق على ذلك، بينما (١٧.٥%) كان محايداً و (١٧.٤%) موافق بشدة فيما (١١.٥%) غير موافق بشدة.

جدول رقم (22)

زيادة الوزن بسبب قلة الحركة

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	28.2%	211
موافق	31.6%	237
محايد	15.6%	117
غير موافق	17.4%	130
غير موافق بشدة	7.2%	54

زيادة الوزن ظاهرة مرتبطة بقلّة الحركة وتناول سرعات حرارية عالية وعدم ممارسة الأنشطة الرياضية باستمرار، وهذا الأمر حدث فعلاً عند الكثيرين خلال البقاء في البيت أثناء جائحة كورونا. يلاحظ من الجدول رقم (٢٢) أن (٣١.٦%) موافق على ذلك فيما (٢٨.٢%) موافق بشدة و (١٧.٤%) غير موافق بينما (١٥.٦%) كان محايداً.

جدول رقم (23)

ضعف النظر

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	27.9%	209
موافق	28.7%	215
محايد	19%	142
غير موافق	17%	127
غير موافق بشدة	7.5%	56

النظر هو إحدى النعم المهمة التي أنعم الله بها على الإنسان، فمن غيره نعيش في ظلام دامس لذلك علينا الحفاظ عليه وعلى قوته لتجنب فقدانه أو الإصابة بضعف فيه حيث يعاني كثير من الناس من هذه المشكلة الناتجة عن العديد من الأسباب أهمها كثرة استخدام أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية لأنها ترسل أشعة ضارة بالعين.

ويلاحظ من الجدول رقم (٢٣) أن (٢٨.٧%) موافق على ضعف النظر من آثار العمل عن بعد، بينما (٢٧.٩%) موافق بشدة و (١٩%) كان محايداً فيما (١٧%) غير موافق و (٧.٥%) غير موافق بشدة.

جدول رقم (24)
الآم في أسفل الظهر

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	29.1%	218
موافق	30.2%	226
محايد	15.6%	117
غير موافق	16.7%	125
غير موافق بشدة	8.4%	63

الشكوى من آلام الظهر مسألة شائعة جداً، إذ تُعدّ آلام الظهر السبب الأكبر للتوجه للعلاج الطبي أو للتغيب عن العمل، إن أسباب آلام الظهر عديدة من أشهرها الجلوس الطويل والخاطئ في المكتب أو في المنزل وعدم ممارسة الرياضة وغير ذلك من الأسباب التي تدفع الشخص للعمل تحت طائلة ضغوطات كثيرة.

ويلاحظ من الجدول رقم (٢٤) أن (٣٠.٢%) موافق على أن العمل عن بعد يسبب آلاماً في أسفل الظهر بينما (٢٩.١%) موافق بشدة و (١٦.٧%) غير موافق بينما (١٥.٦%) كان محايداً، وأخيراً (٨.٤%) غير موافق بشدة.

جدول رقم (25)
أمراض نفسية بسبب قلة التواصل الاجتماعي

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	20.4%	153
موافق	27%	202
محايد	21.5%	161
غير موافق	21%	157
غير موافق بشدة	10.1%	76

أشارت بعض الأبحاث العلمية إلى أنه كلما زاد عدد مواقع التواصل الاجتماعي التي يتابعها الشخص زاد احتمال إصابته بالقلق والاكتئاب، ووفقاً لمسح وطني أجراه فريق بحثي بقسم بحوث الإعلام

والتكنولوجيا والصحة في جامعة بيتسبرج في الولايات المتحدة الأمريكية فإن الإقراط في استخدام هذه المنصات الإلكترونية يؤدي إلى تشتيت المخ بين مهام متعددة، وهو ما ينعكس سلباً على الصحة العقلية والقدرة على الإدراك والانتباه وقد يتطور إلى الإصابة بالاكتئاب وسوء الحالة المزاجية (www.ekv.eg)

ويلاحظ من الجدول رقم (٢٥) أن (٢٧%) موافق على أن العمل عن بعد قد يسبب أمراضاً نفسية للشخص بسبب جلوسه في البيت، بينما (٢١.٥%) كان محايداً و (٢١%) غير موافق على ذلك بينما كان (٢٠.٤%) موافق بشدة وأخيراً (١٠.١%) غير موافق بشدة.

جدول رقم (26)

عدم القدرة على التركيز

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	16.4%	123
موافق	21.8%	163
محايد	21.4%	160
غير موافق	29.1%	218
غير موافق بشدة	11.3%	85

يعتبر عدم التركيز من المشاكل الشائعة التي تواجه بعض الناس، حيث يشعر هؤلاء بالانشغال الفكري والذهني بسبب ضغوط الحياة بالإضافة إلى القلق والتوتر النفسي والذي يعد السبب الرئيسي لمشكلة عدم التركيز، وهو مؤشر لوجود القلق النفسي لدى الشخص.

يلاحظ من الجدول رقم (٢٦) أن (٢٩.١%) غير موافق على ذلك فيما (٢١.٨%) موافق و (٢١.٤%) كان محايداً، و (١٦.٤%) موافق بشدة، وأخيراً (١١.٣%) غير موافق بشدة.

جدول رقم (27)

العزلة الاجتماعية

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	23.5%	176
موافق	29.4%	220
محايد	17.4%	130
غير موافق	20.8%	156
غير موافق بشدة	8.9%	67

العزلة الاجتماعية هي الغياب التام أو شبه التام للتواصل مع المجتمع، وغالباً ما تكون العزلة لا ارادية، وهذا ينطبق على أفراد المجتمع من خلال جائحة كورونا، وقد تظهر على كل فئة عمرية، ويحتمل أن ينشأ من مشاعر الوحدة والخوف من الآخرين أو تقدير الذات السلبي والتعرض لأضرار نفسية حادة. يلاحظ من الجدول رقم (٢٧) أن ما نسبته (٢٩.٤%) يوافق على أنهم تعرضوا لعزلة اجتماعية خلال الجائحة بينما (٢٣.٥%) موافق بشدة وما نسبته (٢٠.٨%) غير موافق على ذلك و(١٧.٤%) محايد.

جدول رقم (28)

كثرة الأكل

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	19.8%	148
موافق	24.8%	186
محايد	22.2%	166
غير موافق	23.9%	179
غير موافق بشدة	9.3%	70

يلاحظ من الجدول رقم (٢٨) أن (٢٤.٨%) من أفراد العينة يوافق على أن العمل عن بعد له آثار صحية أهمها كثرة الأكل وأن (٢٣.٩%) غير موافق على ذلك، بينما (٢٢.٢%) كان محايداً.

المحور الرابع: مشاكل تقنية

جدول رقم (29)

ضعف الشبكة عند البعض يؤدي إلى تأخير العمل

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	34.2%	256
موافق	41.1%	308
محايد	11.9%	89
غير موافق	8.7%	65
غير موافق بشدة	4.1%	31

جدول رقم (30)

انقطاع الكهرباء يؤدي أحيانا إلى تأخير العمل

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	29.8%	223
موافق	36.7%	275
محايد	14.2%	106
غير موافق	12.1%	91
غير موافق بشدة	7.2%	54

تعتبر التكنولوجيا العمود الفقري للعمل عن بعد خاصة فعالية الشبكة العنكبوتية والكهرباء والاتصال، ونلاحظ من الجدول رقم (٢٩) أن (٤١.١%) موافق على أن ضعف الشبكة يؤدي إلى تأخير أو انقطاع العمل، بينما (٣٤.٢%) موافق بشدة على ذلك و (١١.٩%) محايد. كما يشير الجدول رقم (٣٠) إلى أن مشكلة انقطاع الكهرباء يؤدي إلى تأخير أو توقف العمل نهائيا لحين عودة التيار الكهربائي وهذا ما يوافق عليه ما نسبته (٣٦.٧%) وموافق بشدة (٢٩.٨%) بينما (١٤.٢%) كان محايداً. والجدير بالذكر أن الإمارات تتمتع بقوة الشبكات من حيث فعاليتها وقوتها بالإضافة إلى عدم وجود مشاكل كهربائية تذكر، وهذا هو السبب الذي ساهم في إنجاح منظومة العمل عن بعد خلال جائحة كورونا.

جدول رقم (31)

لا يوجد مكان في المنزل مهيأ للعمل عن بعد

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	20.4%	153
موافق	22.2%	166
محايد	19.9%	149
غير موافق	26.2%	196
غير موافق بشدة	11.3%	85

في الجدول رقم (٣١) يوافق ما نسبته (٢٢.٢%) أن المنازل غير مهيأة للعمل عن بعد وخاصة أن معظم الموظفين (غير المواطنين) يسكنون في شقق ضيقة وصغيرة تحول دون توفر المناخ

المناسب للعمل عن بعد، بينما موافق بشدة على ذلك (٢٠.٤%) و (٢٦.٢%) غير موافق ويبدو أن المواطنين الذي يقطنون في قلل واسعة وغرف مستقلة فرصتهم أفضل من غيرهم للعمل عن بعد.

المحور الخامس: سلبية العمل عن بعد

جدول رقم (32)

يؤدي إلى عدم الانضباط أحياناً

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	19.2%	144
موافق	41%	307
محايد	16.2%	121
غير موافق	17%	127
غير موافق بشدة	6.7%	50

قيام الموظف بالعمل عن بعد في مكان بعيد عن المؤسسة قد يؤدي أحياناً إلى عدم الانضباط والتأثير على سرعة الإنجاز وأيضاً الانخفاض من ساعات العمل مما يعتبر مخالفاً لقواعد الأخلاق وأنظمة العمل المعمول بها في المؤسسة، ولذلك فإن ما نسبته (٤١%) موافقون على ذلك بينما (١٩.٢%) أيضاً يؤيدون ويوافقون بشدة على ذلك و (١٧%) غير موافق، وهؤلاء يلاحظ أن لديهم حرصاً على العمل والإنتاجية.

جدول رقم (33)

يضعف روح المنافسة بين الموظفين

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	18.3%	137
موافق	34.8%	261
محايد	16.3%	122
غير موافق	21%	157
غير موافق بشدة	9.6%	72

البعض ينتقد العمل عن بعد بأنه يؤدي إلى غياب روح الجماعة لأن الموظف يكون بعيداً عن مقر عمله ولا يتفاعل مع زملائه وهذا قد يساهم في إضعاف روح المنافسة بينه وبين زملائه في العمل من الموظفين وهذا ما يوافق عليه ما نسبته (٣٤.٨%) من المبحوثين وموافق بشدة ما نسبته (١٨.٣%) بينما (١٦.٣%) كان محايداً.

جدول رقم (34)

قلة مصادر التعلم

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	13.2%	99
موافق	26.8%	201
محايد	21.5%	161
غير موافق	26.6%	199
غير موافق بشدة	11.9%	89

العمل الجماعي ضمن فرق العمل والتواصل مع الزملاء عن طرق الاتصال الشخصي أو الاجتماعات أو المناقشات الجماعية إحدى الوسائل التي تساهم في تطوير الموظف وزيادة معارفه وإطلاعه على كل جديد في المؤسسة، وهذا ما نلاحظه في الجدول رقم (٣٤) أن (٢٦.٨%) موافق على أن العمل عن بعد يقلل من كفاءة الموظف ومن زيادة معارفه بينما (٢٦.٦%) غير موافق على ذلك وهذا يفسر أن مثل هؤلاء الموظفين يعتمدون على مهاراتهم الشخصية في تطوير ذواتهم وخبراتهم من خلال الاطلاع على ما هو حديث في مجال عملهم وأخيراً (٢١.٥%) كان محايداً في ذلك.

جدول رقم (35)

عدم وجود ترقيات

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	24.6%	184
موافق	30%	225
محايد	26.4%	198
غير موافق	12.3%	92
غير موافق بشدة	6.7%	50

جدول رقم (36)

عدم وجود حوافز

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	26.3%	197
موافق	30%	225
محايد	26.6%	199
غير موافق	10.7%	80
غير موافق بشدة	6.4%	48

يرى البعض أن المؤسسة قد تتعسف في معاملة الموظف الذي يعمل عن بعد وخاصة أولئك الذين يكلفون بأعمال كثيرة مما يؤدي إلى عدم حصولهم على الترقيات أو الحوافز، ونلاحظ من الجدول رقم (٣٥) أن (٣٠%) موافق على ذلك بينما (٢٦.٤%) محايداً و(٢٤.٦%) موافق بشدة. كما يشير الجدول رقم (٣٦) إلى موافقة (٣٠%) من المبحوثين على أن بعض الموظفين الذي يعملون عن بعد قد يحرمون من الحوافز بينما (٢٦.٦%) كانوا محايدين و (٢٦.٣%) موافقين بشدة.

جدول رقم (37)

البعد عن التطورات في المنظمة

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	19.4%	145
موافق	36.6%	274
محايد	22%	165
غير موافق	15.5%	116
غير موافق بشدة	6.5%	49

الموظف الذي يعمل عن بعد يكون همه فقط هو إنجاز العمل الموكل إليه خاصة إذا كانت تلك الأعمال متعلقة بتخليص معاملات الجمهور، ولذلك لا يهتم التفكير في مصلحة المنظمة وتطوير أدائها وتقديم الاقتراحات المتعلقة بتطورها، ونلاحظ من الجدول رقم (٣٧) أن (٣٦.٦%) موافقون على ذلك بينما (٢٢%) محايدون و (١٩.٤%) موافقون بشدة.

المحور السادس: فوائد العمل عن بعد على المجتمع

جدول رقم (38)

تخفيف الازدحام المروري

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	69.2%	518
موافق	27.9%	209
محايد	2.5%	19
غير موافق	0.4%	3
غير موافق بشدة	0	0

يحقق العمل عن بعد العديد من المزايا والفوائد، منها ما يعود بالفائدة على الموظف نفسه ومنها ما يتعلق بالعمل أو تلك الفوائد التي تعود على المجتمع بأكمله، لذا نلاحظ من الجدول رقم (٣٨) أن (٦٩.٢%) موافقون بشدة على أن العمل عن بعد يساهم في تخفيف الازدحام المروري بينما (٢٧.٩%) موافقون أيضاً على ذلك و (٢.٥%) محايد.

جدول رقم (39)

زيادة في الإنتاجية

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	31.2%	234
موافق	33.4%	250
محايد	21.9%	164
غير موافق	10.7%	80
غير موافق بشدة	2.8%	21

من خلال الجدول رقم (٣٩) نلاحظ أن (٣٣.٤%) يوافقون على أن الموظف الذي يعمل عن بعد تكون إنتاجيته أعلى من إنتاجية الموظف الذي يتواجد في بيئة العمل، و (٣١.٢%) موافق بشدة على ذلك بينما (٢١.٩%) كان محايداً.

جدول رقم (40)

ترشيد الطاقة

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	42.1%	315
موافق	33.8%	253
محايد	14.3%	107
غير موافق	8.5%	64
غير موافق بشدة	1.3%	10

لا يمكن إنجاز أي عمل من غير وجود الطاقة أو ما نسميها بالكهرباء خاصة الأعمال الإلكترونية، فعندما يعمل الموظف عن بعد فمن مزايا ذلك أن توفر المؤسسة في استهلاك الكهرباء عن مرافقها وتخفيف الضغط على المحلات وأجهزة التكييف، لذلك نلاحظ من الجدول رقم (٤٠) أن (٤٢.١%) يوافق بشدة على ذلك بينما (٣٣.٨%) أيضا موافق و (١٤.٣%) محايد.

جدول رقم (41)

خلق مجالات عمل أكثر في مناطق نائية

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	39.8%	298
موافق	35.8%	268
محايد	17.9%	134
غير موافق	5.2%	39
غير موافق بشدة	1.3%	10

العمل عن بعد يتيح مجالا أكبر لعمل الموظفين الذين يسكنون في مناطق نائية وبعيدة عن المدينة ويصعب انتقالهم إلى المدينة بسبب بعد المكان بالإضافة إلى العوامل الجوية والبيئية ولذلك نلاحظ من الجدول رقم (٤١) أن (٣٩.٨%) موافقون بشدة على ذلك (٣٥.٨%) أيضا موافقون بينما (١٧.٩%) محايدون.

جدول رقم (42)

حماية البيئة بتقليل الغازات المنبعثة من وسائل النقل

الوصف	النسبة	العدد
موافق بشدة	61.3%	459
موافق	33.5%	251
محايد	4.3%	32
غير موافق	0.5%	4
غير موافق بشدة	0.4%	3

العمل عن بعد من المنزل يساعد في أداء العمل المطلوب ويؤدي بطبيعة الحال إلى قلة استخدام وسائل المواصلات بصفة خاصة مما يكون له تأثير إيجابي على البيئة حيث سينخفض الازدحام المروري وتقل عوادم السيارات والتي بدورها تعمل على تقليل الغازات المنبعثة من وسائل النقل وأيضاً تقليل الضوضاء واستهلاك الطرق واستخدام الوقود (طارق نوير، ٢٠٠٤)، ونلاحظ من الجدول رقم (٤٢) أن (٦١.٣%) موافقون بشدة وأن (٣٣.٥%) أيضاً موافقون بينما (٤.٣%) كان محايداً.

جدول رقم (43)

تحقيق التوازن في الوظائف بين المناطق الجغرافية

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	43.3%	324
موافق	33.1%	248
محايد	19.4%	145
غير موافق	3.6%	27
غير موافق بشدة	0.7%	5

في بعض الدول تتضاءل فرص العمل والوظائف بين المدن والمناطق الريفية الأخرى بسبب العوامل البيئية والإمكانيات الاقتصادية والتكنولوجية، الأمر الذي يساهم في تزايد الهجرة من القرى إلى المدن بحثاً عن عمل يكتسب منه الإنسان رزقه وقوت يومه، لذلك البعض يرى أن العمل عن بعد قد يحقق التوازن في الوظائف بين المناطق الجغرافية وفي الوقت نفسه يحد من الهجرة وبتيح

فرصة أكبر لأبناء تلك المناطق للعمل، وهذا ما نلاحظه من الجدول رقم (٤٣) أن (٤٣.٣%) موافقون بشدة على ذلك و(٣٣.١%) أيضا موافقون بينما (١٩.٤%) محايدون.

جدول رقم (44)

إتاحة المزيد من اللامركزية لأداء الأنشطة والمهام

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	35.6%	267
موافق	38.7%	290
محايد	18.8%	141
غير موافق	5.2%	39
غير موافق بشدة	1.6%	12

تعتبر اللامركزية من التنظيمات الإدارية ضمن ما يسمى بمبادئ حكم الأغلبية التي تقوم عليها الديمقراطية، وهي مناقضه تماما للمركزية ويمكن تعريف اللامركزية بأنها عدم تركيز السلطة بمستوى إداري واحد وتوزيعها على المستويات الإدارية المتعددة في المؤسسة أو الدولة، ويعرفها عالم الإدارة (وايت) بأنها عملية نقل السلطة بأنواعها التنفيذية والاقتصادية والتشريعية من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى، ونلاحظ من الجدول رقم (٤٤) أن (٣٨.٧%) موافق على أن العمل عن بعد يتيح المزيد من اللامركزية لأداء الأنشطة والمهام، ويوافق بشدة على ذلك ما نسبته (٣٥.٦%) بينما (١٨.٨%) محايدون.

جدول رقم (45)

تحقيق مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص في العمل بين مواطني الدولة

الوصف	النسبة %	العدد
موافق بشدة	32.6%	244
موافق	30%	225
محايد	27.2%	204
غير موافق	7.3%	55
غير موافق بشدة	2.8%	21

يرى البعض أن العمل عن بعد يحقق مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص في العمل بين مواطني الدولة ويساهم في حل مشكلة البطالة التي تعاني منها معظم الدول من خلال توفير العديد من فرص العمل لمختلف فئات المجتمع كالنساء وأصحاب الهمم وأصحاب الأمراض المزمنة وغيرها، ونلاحظ من الجدول رقم (٤٥) أن (٣٠%) يوافقون على ذلك وأن (٣٢.٦%) موافقون بشدة بينما (٢٧.٢%) محايدون.

نتائج الدراسة

خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها:

- ١- أكد ما نسبته (٦١.٥%) من المبحوثين أن الإمارات تمتلك بنية تحتية قوية في مجال الاتصالات والتكنولوجيا والتقنيات الإلكترونية ساعدت على استمرار العمل عن بعد بكفاءة خلال الجائحة.
- ٢- يرى ما نسبته أكثر من نصف العينة (٥٢.٩%) أن الدولة تتمتع بقوانين وتشريعات ولوائح تنظم العمل عن بعد وأن مؤسساتها ودوائرها مواكبة لعملية التطوير الإلكتروني.
- ٣- موظفو القطاعين الحكومي والخاص قادرون على التواصل مع التكنولوجيا واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، وهذا الأمر أكدته ما نسبته (٧٥%) من أفراد العينة.
- ٤- أكثر من ثلثي العينة تقريباً (٨٣.٩%) كان العمل عن بعد أول تجربة لهم خلال تطبيق هذا النظام في جائحة كورونا.
- ٥- (٦٠%) من الموظفين في القطاعين الحكومي والخاص يؤكدون أن جهة عملهم وفرت لهم الأجهزة الإلكترونية المناسبة للعمل عن بعد، بينما (٣٤.٦%) يقولون إنهم استخدموا أجهزتهم الخاصة وأن جهة عملهم لم توفر لهم الأجهزة.
- ٦- وافق ما نسبته (٥١%) من الموظفين الاستمرار للعمل عن بعد بعد انتهاء جائحة كورونا توفيراً للوقت والجهد والضغوطات الأخرى.
- ٧- العمل عن بعد له إيجابيات ومزايا عديدة وهذا ما أشار إليه الموظفون، حيث أكد ما نسبته (٩٣.٢%) أنه يقلل من الضغوطات النفسية المتعلقة بالتنقل من وإلى العمل، و (٧٩.٥%) أنه يوفر الوقت و (٨٨.٥%) يرون أنه يخفض التكلفة ويوفر الطاقة والبتروال والوقت والجهد، وأن (٦٢.٩%) يعتقدون أن العمل عن بعد يساهم في رفع المعنويات ويحسن من جودة العمل.
- ٨- ومن أهم مزايا العمل عن بعد أنه يتيح وقتاً لتطوير مهارات الموظفين، وهذا ما أكدته (٦٥.٩%) من الموظفين وأنه يساعد المؤسسات على الاحتفاظ بالموظفين المتميزين لديها.

- ٩- في مقابل المزايا هناك سلبيات للعمل عن بعد أشار إليها الموظفون منها الشعور بالملل (٤٩.٤%) وزيادة الوزن (٥٩.٥%) وضعف النظر (٥٦.٦%) وآلام أسفل الظهر (٥٩.٣%) وبعض الأمراض النفسية بسبب قلة التواصل الاجتماعي (٤٧.٤%) والعزلة الاجتماعية (٥٢.٩%) وكثرة الأكل (٤٤.٦%).
- ١٠- أما فيما يتعلق بالمشاكل التقنية الناتجة عن العمل، فضعف الشبكة والإنترنت تأتي في المرتبة الأولى بنسبة (٧٥%) ثم انقطاع التيار الكهربائي بنسبة (٦٦%) وعدم وجود مكان مهيأ في المنزل للعمل عن بعد بنسبة (٤٢%).
- ١١- هناك سلبيات للعمل عن بعد تتعلق بالموظف منها عدم الانضباط أحياناً بنسبة (٦٠%) وإضعاف روح المنافسة مع الموظفين بنسبة (٥٣%) وقلة مصادر التعلم بنسبة (٤٠%) وعدم الحصول على الترقيات بنسبة (٥٤%) وعدم وجود حوافز والبعد عن تطورات المنظمة بنسبة (٥٦%) والزيادة في الإنتاجية بنسبة (٦٤%).
- ١٢- كما أن هناك مزايا تعود على المجتمع منها تخفيف الازدحام المروري بنسبة (٩٧%) وترشيد الطاقة وخلق مجالات عمل أكثر في المناطق النائية بنسبة (٧٥%) وحماية البيئة من الغازات المنبعثة من وسائل النقل بنسبة (٩٤%) وتحقيق التوازن في الوظائف بين المناطق الجغرافية بنسبة (٧٦%) وإتاحة المزيد من اللامركزية لأداء الأنشطة والمهام بنسبة (٧٤%) وتحقيق مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص في العمل بين موظفي الدولة بنسبة (٦٢%).

توصيات الدراسة:

- من خلال نجاح تجربة العمل عن بُعد باعتباره أسلوباً جديداً لأداء العمل الذي طبقته الإمارات خلال هذه الجائحة، نوصي بعدد من التوصيات:
١. الاستفادة من نجاح تجربة العمل عن بُعد في الإمارات خلال جائحة كورونا وتعزيز البنية التحتية في المجال التقني بالدولة لمواجهة مثل هذه الأزمات مستقبلاً.
 ٢. تنظيم المؤتمرات وعقد الدورات التدريبية لرفع كفاءة ومهارات الموظفين العاملين في القطاعين الحكومي والخاص للعمل عن بُعد في الظروف الاستثنائية.
 ٣. توفير المزيد من الإمكانيات التكنولوجية والتقنية للموظفين الراغبين في الاستمرار للعمل عن بُعد بعد الجائحة، خاصة الذين لا تسمح ظروفهم الصحية بالتواجد في مقر العمل.

٤. زيادة الوعي لدى الجماهير والمراجعين بأهمية العمل عن بُعد ودوره المهم في توفير فرص العمل، وتعزيز دور الدولة في التوجه الإلكتروني والتقني وتقديم الخدمات عن بُعد.
٥. قيام المؤسسات والدوائر في القطاعين الحكومي والخاص بتقوية البنية التكنولوجية الداعمة لنجاح تجربة العمل عن بُعد من خلال تطوير وسائل الاتصالات والأجهزة الإلكترونية، وتدريب الموظفين على استخدامها بنجاح، خاصة في الأزمات.

المراجع

المراجع باللغة العربية:

- إبراهيم القاعد، الدراسات الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار الأمل للنشر والتوزيع، القيادة العامة لشرطة الشارقة، ١٩٩١م.
- حامد جودت أصرف، تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد ١٩) على الأداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان، منشور بمجلة الفكر الشرطي، مجلد رقم (٣٠) العدد رقم (١١٦)، مركز بحوث شرطة الشارقة، القيادة العامة لشرطة الشارقة، يناير ٢٠٢١م.
- حمدي أحمد سعد، العمل عن بعد (ذاتيته - تنفيذه) دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة في ضوء القواعد العامة لقانون العمل، دار شتات للنشر والبرمجيات، ٢٠١٠م.
- لمين علوطي، المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد، مجلة أبحاث اقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة بجي فارس بالمدية، الجزائر، ٢٠٠٨م.
- طارق نوير، العمل عن بعد ومتطلبات التطبيق في مصر، بحث منشور، مجلة مصر المعاصرة، العددان (٤٧٣ - ٤٧٤)، ٢٠٠٤م.
- مركز الإنتاج الإعلامي: العمل عن بعد، سلسلة دراسات يصدرها مركز الإنتاج الإعلامي، الإصدار الثاني، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، ١٤٢٨هـ.

المراجع باللغة الإنجليزية

- Bob Fortier, petit tour d'horizon du teletravail, 2006.
- Chin @ hija, 2007
- Georges Poy, Le teletravail, concepts et applications, 2001.

- Edwards, Pall and sarah, working from home, Jeremy p. tarcher, Inc, 1990.
- Paul sardoma, 2018
- Eto, telework and telecommittig common terms and definitions: telecottages, European telework online (ETO), 2000
- pyoria, P (2011) Managing telework: Risks fears and rules, Management research review, 34 (4), 386-399.
- Robinson, Marcia and kalkota, Ravi, offshore outsourcing: Business modles, Rol and best practices, Mivar press, Inc (October 2004).
- Travailla domicil: encyclopedea Dalloza ler, Janvier, 1980.
- Hong Girl, lee & Bongsik, shin & kuniniko, higa (2007), telework vs, central work: A comparative view of knowledge accessibility, decision systmes, support vol 43, issues 3, April 2007 P.P 687-700
- Vittrio Di Martino: The high road to teleworking, ilo, Geneva, 2001, P.11
- Buchanan, N. D., Aslaner, D. M., Adelstein, J., MacKenzie, D. M., Wold, L. E., & Gorr, M. W. (2021). Remote work during the COVID-19 pandemic: making the best of it. Physiology, 36(1), 2-4.
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., & Toscano, F. (2021). Work from home during the COVID-19 outbreak: The impact on employees' remote work productivity, engagement, and stress. Journal of occupational and environmental medicine, 63(7), e426.
- Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving effective remote working during the COVID- 19 pandemic: A work design perspective. Applied psychology, 70(1), 16-59.

المواقع الإلكترونية:

- المركز العربي للتدريب، ٢٠٢٠.
- ويكيبيديا الموسوعة الحرة.
- منظمة الصحة العالمية.
- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية، ٢٠١٩ www.mohre.gov.ae
- www.ekv.eg
- [Http://www.Cefrio.qc.ca/projects/praj-06cfm](http://www.Cefrio.qc.ca/projects/praj-06cfm)