

فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين

قدمت هذه الدراسة للترشح لجائزة مؤتمر العقبة للبحوث التأمينية

2022 م

المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الغلاف
ب	المحتويات
هـ	الملخص باللغة العربية
و	الملخص باللغة الإنجليزية
المبحث الأول مقدمة الدراسة وأهميتها	
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
2	أسئلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
4	محددات الدراسة
4	الدراسات السابقة
المبحث الثاني مفهوم العمل عن بُعد ونظامه القانوني	
8	المقدمة
9	المطلب الأول: مفهوم العمل عن بُعد أنواعه ومقومات نجاحه
9	الفرع الأول: مفهوم العمل عن بُعد
11	الفرع الثاني: أنواع العمل عن بُعد
12	الفرع الثالث: مقومات نجاح العمل عن بُعد
14	المطلب الثاني: التنظيم القانوني للعمل عن بُعد في القطاع الخاص بحسب قانون العمل الأردني
14	الفرع الأول: مدى ملائمة التشريعات الأردنية الحالية لتنظيم العمل عن بُعد
16	الفرع الثاني: الحقوق العمالية للعاملين عن بُعد في الظروف العادية

الصفحة	الموضوع
17	الفرع الثالث: حقوق والتزامات العاملين عن بُعد في الأردن خلال جائحة كورونا
18	المطلب الثالث: متطلبات العمل عن بُعد (المؤسسة الافتراضية)
المبحث الثالث	
فوائد وتحديات العمل عن بُعد في قطاع التأمين	
21	المقدمة
23	المطلب الأول: نماذج عربية وعالمية في العمل عن بُعد
23	الفرع الأول: تجارب العمل عن بُعد ما قبل جائحة كورونا عربياً وعالمياً
25	الفرع الثاني: تجارب العمل عن بُعد أثناء جائحة كورونا عربياً وعالمياً
29	المطلب الثاني: تقييم التجربة الأردنية في العمل عن بُعد في القطاعين العام والخاص
29	الفرع الأول: العمل عن بُعد في القطاعين العام والخاص قبل جائحة كورونا
31	الفرع الثاني: العمل عن بُعد في القطاعين العام والخاص في ظل جائحة كورونا
34	المطلب الثالث: فوائد وتحديات العمل عن بُعد في قطاع التأمين وآفاقه المستقبلية
34	الفرع الأول: سلبيات وإيجابيات العمل عن بُعد في قطاع التأمين
38	الفرع الثاني: تحديات العمل عن بُعد في قطاع التأمين
39	الفرع الثالث: الآفاق المستقبلية للعمل عن بُعد في شركات التأمين
المبحث الرابع	
منهجية الدراسة	
41	منهج الدراسة
41	وصف خصائص مجتمع عينة الدراسة (البيانات الشخصية)
42	أداة الدراسة
43	صدق الأداة
43	ثبات الأداة

الصفحة	الموضوع
44	الأساليب الإحصائية المستخدمة
44	الإحصاء التحليلي
44	عرض ومناقشة النتائج والتوصيات
54	النتائج
55	التوصيات
57	قائمة المراجع
60	الملاحق (الاستبانة)

المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال إستبانة تم تطبيقها على عينة من العاملين في شركات التأمين، حيث تم توزيع 230 إستبانة على أفراد عينة الدراسة إلكترونياً وتم إسترداد 217 وبعد التدقيق تم إهمال 3 استبيانات لعدم اكتمال الإجابات، وبالتالي بلغ عدد الإستبيانات التي تم تطبيقها 214 إستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود مستوى متوسط من التقدير لفوائد العمل عن بُعد بقطاع التأمين، كما اشارت إلى وجود بعض السلبيات والتحديات وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بُعد بقطاع التأمين تُعزى إلى الجنس ولصالح الاناث، وإلى العمر لصالح العمر (أقل من 25 سنة)، وإلى المؤهل العلمي لصالح (الدبلوم فأقل)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بُعد بقطاع التأمين تُعزى إلى الخبرة لصالح الخبرة (6-10 سنوات).

وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء افراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين تُعزى إلى الجنس، أو العمر، أو الخبرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء افراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين تُعزى إلى المؤهل العلمي، وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العمل عن بُعد في قطاع التأمين، حيث ترى الدراسة أن العمل عن بُعد يأخذ منحى متطور في تقديم الخدمات وأن الرغبة الحالية لأفراد المجتمعات تتجه نحو الحصول على الخدمات إلكترونياً وبشكل متزايد.

Abstract

The study aimed to identify the benefits and challenges of remote work in the insurance sector. This study relied on the descriptive analytical approach through a questionnaire that was applied to a sample of workers in insurance companies, where 230 questionnaires were distributed to the study sample members electronically, and 217 were retrieved and after the audit 3 questionnaires were neglected due to incompleting answers, and accordingly the number of questionnaires that were applied reached 214. The study reached results, the most important of which are the presence of an average level of appreciation for the benefits of remote work in the insurance sector. It also indicated that there are some negatives and challenges and that there are statistically significant differences in the opinions of sample members. The study on the benefits of teleworking in the insurance sector is attributed to gender in favor of females, to age in favor of age (less than 25 years), and to educational qualification in favor of (diploma or less), and the presence of statistically significant differences in the opinions of the study sample members about the benefits of teleworking in the sector Insurance attributed to experience in favor of experience (6-10 years).

The results indicated that there were no statistically significant differences in the opinions of the study sample members about the challenges of remote work in the insurance sector due to gender, age, or experience, and the presence of statistically significant differences in the opinions of the study sample members about the challenges of remote work in the insurance sector that were attributed to To the academic qualification, and in light of the results, the study recommended the necessity of promoting remote work in the insurance sector, as the study believes that work on telecommuting takes an advanced approach in providing services and that the current trend of community members is increasingly towards obtaining services electronically.

المبحث الأول

مقدمة الدراسة وأهميتها

المقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تسارعاً كبيراً في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خاصة مع انتشار شبكة الانترنت، فقد أصبح العالم منطقة جغرافية صغيرة حيث يمكن للأفراد التواصل مع بعضهم البعض دون اعتبار للحدود والمسافات. وقد انبثق عن هذا التواصل الإلكتروني مجال جديد يُعرف لدى الاقتصاديين ما يسمى بالتجارة الإلكترونية E-Commerce والذي يعني: "إتمام العمليات التجارية عبر شبكة الإنترنت، مما جعل العالم يتحده نحو الاقتصاد الرقمي نظراً لسهولة التعامل به" (إسليم، 2015).

وقد نتج عن التجارة الإلكترونية ما يسمى " بالعمل عن بُعد"، والذي يعني تنظيم العمل وإنجازه من قبل بعض الموظفين دون المجيء إلى مكان العمل الرئيسي"، والذي يطلق عليه مصطلح E-work، إلا أن التحول من العمل التقليدي داخل المؤسسات العامة والخاصة إلى العمل عن بُعد لا يتم بصورة عشوائية، بل له متطلبات تتعلق في البنى التحتية والوسائل الإلكترونية وأنظمة الحماية لمنع الاحتيال والتلاعب، كما يتطلب الأمر نظام قانوني لحماية الموظف ومنحه حقوقه سواء أكان يعمل في القطاع العام أو القطاع الخاص (جورتشيك، 2015: ص52).

هذا وقد عاش العالم حالة من الفزع والخوف مع ظهور فيروس كورونا (COVID-19) في نهاية عام 2019، الذي بدأ في مدينة ووهان الصينية وسرعان ما انتشر وأصبح يشكل جائحة عالمية بسبب سرعة ومدى انتشاره، مما ألحق ضرراً كبيراً في اقتصاديات كافة دول العالم وخاصة الدول النامية (بن خيرة وطيب، 2020: ص52).

في ضوء هذه التحديات كانت الخيارات محدودة أمام القطاعين العام والخاص في كافة دول العالم، ولكن وبهدف تيسير أعمالها والمحافظة على تقديم الخدمات اتجهت كافة القطاعات في أغلب دول العالم إلى طريقة العمل عن بُعد لتلبية احتياجات الجمهور والعملاء وبما يضمن تقديم الخدمة الجيدة.

مشكلة الدراسة:

على ضوء انتشار جائحة كورونا (COVID-19) وتداعياتها من حظر واغلاقات للشركات والمؤسسات، أصبح التوجه إلى العمل الإلكتروني أو العمل عن بُعد ضرورة لا بد منها، وعملت المؤسسات بمعظم أنشطتها ومنها شركات التأمين على استخدام تطبيقات ومواقع الكترونية خاصة بها لتقديم خدماتها لعملائها، وهو ما يعتبر تحولاً كبيراً عن كل ما هو مألوف لدى جمهور المستفيدين، وهو ما أثار مشكلة الدراسة الحالية التي تتمحور في التعرف على فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين.

وقد زاد من مشكلة الدراسة تعقيداً أن الإغلاقات جاءت في الأردن بصورة مفاجئة دون وجود إستعداد مسبق لدى كافة القطاعات، مما أحدث إرباكاً على كافة المستويات في هذه القطاعات، أضف إلى ذلك لم يكن هنالك خطط استراتيجية لمواجهة أي طارئ يستلزم العمل عن بُعد؛ الأمر الذي استدعى إتخاذ إجراءات سريعة وغير مدروسة لمواكبة التحول الطارئ في شكل الأعمال في ظل نقص خبرة الموظفين في التعامل مع مثل هذه الظروف.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1) ما فوائد العمل عن بُعد في شركات التأمين الأردنية؟
- 2) ما تحديات ومعوقات العمل عن بُعد في شركات التأمين الأردنية؟
- 3) هل هنالك آفاق مستقبلية للعمل عن بُعد في قطاع التأمين في الأردن وبصورة نموذجية؟
- 4) هل تعتبر تجربة الحظر الشامل في فترة كورونا تأسيس لبداية مرحلة جديدة في العمل عن بُعد في قطاع التأمين وفي كافة القطاعات؟
- 5) هل هناك فروق في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)
- 6) هل هناك فروق في آراء افراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العملية: تتبع أهمية الدراسة العملية من أهمية تقديم الخدمات التأمينية بكفاءة عالية في ظل التوجه إلى العمل عن بُعد على ضوء انتشار الوباء العالمي واجراءاته الاحترازية التي فرضت هذه الطريقة من العمل، فالدراسة الحالية تفيد شركات التأمين في بيان ماهية العوامل التي من قد تؤثر إيجابياً أو سلبياً على جودة الخدمة المقدمة عن بُعد لتعزيز نقاط القوة فيها وتجنب نواحي الضعف، كما تفيد الدراسة متلقي خدمات التأمين في الحصول على خدمات عن بُعد من ذات مستوى عالي من الجودة في ظل جائحة كورونا أو أي ظرف محتمل أو حتى في الظروف العادية.

الأهمية العلمية: وتتبع أهمية الدراسة العلمية في كونها من الدراسات النادرة (حسب علم الباحث) التي تناولت موضوع فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين في ظل جائحة كورونا ويمكن تعميمها على الشركات في كافة القطاعات الخدمية في المملكة، فعلى الرغم من وجود بعض الدراسات الميدانية الحديثة حول العمل عن بُعد إلا أن الباحث وجد أنها بحاجة إلى المزيد من العمل والإستقصاء وجمع المعلومات وتحديث البيانات، كما أنها لم تخرج بتوصيات عملية تضع أسس جديدة للعمل عن بُعد في القطاعات الخدمية بشكل عام. أما بخصوص العمل عن بُعد في قطاع التأمين فإنه لا يوجد أية دراسات سابقة حول هذا الموضوع؛ فكان إختيار اللجنة التنظيمية لمؤتمر العقبة الثامن لهذا الموضوع للدراسة عملاً موقفاً سيساهم في إثراء المكتبة التأمينية بدراسات ستعمل على سد النقص ووضع النتائج والتوصيات للمرحلة القادمة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1) بيان فوائد العمل عن بُعد في شركات التأمين الاردنية.
- 2) بيان تحديات ومعوقات العمل عن بُعد في شركات التأمين الأردنية.
- 3) بيان الآفاق المستقبلية للعمل عن بُعد في شركات التأمين الأردنية.
- 4) تحليل آراء العاملين في قطاع التأمين في مختلف مستوياتهم الوظيفية حول العمل عن بُعد في القطاع.

5) التوصل إلى نتائج وتوصيات من شأنها أن تضع أسس علمية وعملية للعمل عن بُعد في قطاع التأمين.

محددات الدراسة:

أ- **المحددات المكانية:** تشمل الدراسة التعرف على تحديات وفوائد العمل عن بُعد بقطاع التأمين في الأردن، لذلك لن تشمل الدراسة قطاع التأمين في الدول الأخرى.

ب- **المحددات الزمانية:** تشمل الدراسة التعرف على تحديات وفوائد العمل عن بُعد خلال فترة جائحة كورونا، ومنها يمكن إستخلاص الدروس والعبر للعمل عن بُعد في الظروف العادية والإستثنائية بقطاع التأمين.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: إمكانية تطبيق العمل عن بُعد كآلية لتسيير الموارد البشرية في ظل أزمة كوفيد- 19 مع الإشارة إلى تجارب بعض دول العالم (د. آسية بن احمد، د. شريفة بوالشعور، د. أمال مطابس) 2021.

- **هدف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى إظهار أهمية العمل عن بُعد في المؤسسات خاصة فيما يتعلق بترشيد استخدام الطاقات المتعددة، ودورها إلى جانب تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تغيير ثقافة المؤسسة وتحسين أدائها، بالإضافة إلى إرساء أهم المتطلبات التي تسهم في إنجاح هذه الآلية خاصة وأنها مازالت لم تأخذ حقها بالتغطية الكافية في الدراسات العربية ان لم تكن تكاد شبه معدومة.

- **المنهج:** الوصفي التاريخي.

- **النتائج:** العمل عن بُعد لا يزال يحتاج إلى أطر قانونية وعناية تشريعية لمواجهة الأزمات مستقبلاً، وتنظيم العلاقة بين الموظفين والمؤسسة لضمان حقوق جميع الأطراف بحيث سيكون لأرباب العمل والحكومات دوراً فاعلاً في تكييف العمل وتطويره وفقاً لما تتطلبه تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

الدراسة الثانية: تنمية الوعي الاجتماعي للشباب بنظام العمل عن بُعد (د/ أسماء أبو بكر قادر، د/
إيمان جابر شومان) 2017م

- هدف الدراسة: تحديد مستوى وعي الشباب بنظام العمل عن بُعد ووصف اتجاهاتهم فيما يتعلق بدوره في تحقيق التنمية المستدامة وكذلك تحديد متطلبات تطبيق العمل بُعد والتوصل لمقترحات للتغلب على معوقاته.

- منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

- مجتمع الدراسة: علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بكلية الآداب بجامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل.

- عينة الدراسة: عينة عمدية لكل الطالبات الخريجات بالقسم والبالغ عددهم (200).

- أداة الدراسة: تم تصميم استبيان بعنوان (الوعي المجتمعي بنظام العمل عن بُعد ودوره في تحقيق التنمية المستدامة).

- النتائج:

- وجود نقص في مستوى وعي مجتمع الدراسة بمفهوم العمل عن بُعد.
- وجود رغبة لدى مجتمع الدراسة لمعرفة أهمية العمل عن بُعد وأثره في التنمية المستدامة.
- أن رفع القدرة على التعامل مع وسائل التقنية وتركيز الجهود على بناء ثقافة عمل جديدة لدى المؤسسات والأفراد ووضع التشريعات والقوانين المنظمة للعمل عن بُعد والاستفادة من تجارب الدول والشركات الكبرى تعد من متطلبات العمل عن بُعد.
- اقتراح النقاط التالية:

- تدريب وتأهيل الشباب للعمل عن بُعد.
- توعية القطاعات الحكومية والأهلية بأهمية العمل عن بُعد.
- تخصيص نسبة من العمالة في الشركات للعمل عن بُعد.

- التوصيات:

- إلحاق الطالبات بدورات تدريبية لتنمية الوعي بنظام العمل عن بُعد وصقل المهارات المطلوبة لمزاومتها.
- توضيح الجهات التي يمكن أن تسهم في تيسير فرص العمل.

- زيادة اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالربط بين الجانب المعرفي والميداني والاحتياجات المجتمعية وطرح آليات يمكن أن تسهم في زيادة وعي الطالبات الجامعيات.
- الاهتمام بمتطلبات العمل عن بُعد من كافة القطاعات الحكومية والأهلية.

الدراسة الثالثة: الإصدار الثاني عشر- العمل عن بُعد- مركز الإنتاج الإعلامي- جامعة الملك عبدالعزيز

قالت هذه الدراسة المنشورة عام 1428هـ/ 2007 م أن العمل عن بُعد سيقى تقبلاً كبيراً بمجرد تطبيقه وخصوصاً حينما يوفر العمل المجزي للنساء، وبأنه سيقى دعماً كبيراً من مؤسسات الدولة والقطاع العام والمنظمات الاجتماعية والثقافية إلى جانب مؤسسات التعليم، وبأن العمل عن بُعد سيفسح مجالاً واسعاً لتقديم الخدمات للقطاعات العام والخاص، وفي نفس الوقت سيققل من الأعباء المالية على المؤسسات من جراء عدم الحاجة إلى التوسع في أماكن العمل، وبأن هناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تعود على المصالح الحكومية والقطاع العام من جراء انتشار العمل عن بُعد، و تلك الفوائد تشمل:

- المحافظة على الموارد الطبيعية من خلال خفض استهلاك الوقود وكذلك الحد من التلوث البيئي من عوادم السيارات.
- القضاء على الكثير من المشاكل الحديثة من منبعها. مثل قضية المرور، توفير تكلفة البنية التحتية والخدمات، تدهور بيئة المدن.
- زيادة معدل الإنتاج: فيرفع من مستوى المساهمة الممكنة لكل مواطن في الاقتصاد المحلي والوطني، ويخفض من التكاليف الخاصة بالحكومة، ويعزز قدرة المواطن على تحقيق ذاته وطموحاته.
- توفير المزيد من فرص العمل الجديدة للشباب عامة، وللنساء خاصة.
- توفير الأموال، من خلال تقديم خدمات أكثر اقتصادية، وخفض تكاليف البنية التحتية وزيادة معدلات الإنتاج.
- زيادة المرونة لتحقيق التغييرات اللازمة لمواكبة العصر.

كما أوردت ذات الدراسة عدداً من الإيجابيات التي يضمنها العمل عن بُعد على المستويات الثلاثة (المجتمع، المنظمة، الفرد) كما أشار إلى جملة من السلبيات والتي يظهرها الجدول التالي:

المستوى	الإيجابيات	السلبيات
المجتمع	تحقيق توازن إقليمي أفضل	زيادة الفروق الاجتماعية
	تسهيل تحقيق اللامركزية في الأنشطة	زيادة الفجوة بين الجنسين
	زيادة فرص العمل	الخفض من العمالة المتصلة بالخدمات
	الحد من التنقلات من العمل مما يؤدي إلى: - خفض تلوث البيئة - تقليل وقت السفر	زيادة معدل الأعمال غير المحميّة زيادة تكاليف البنية التحتية للتقنية
المنظمة	زيادة المرونة التنظيمية	عدم ملاءمة الإدارة التقليدية
	الحفاظ على القوى العاملة الماهرة، وسهول الحصول على قوى عاملة حديثة	إشكاليات بالنسبة لامتيازات الإدارة المتوسطة
	زيادة الانتاج	انخفاض مستوى الشعور بالانتماء إلى الشركة والولاء لها
	خفض التكلفة (العقار، الإشراف)	ارتفاع تكاليف التدريب وإعادة التأهيل
		العزلة، تفشي الهامشية في الشركة العزلة
الفرد	المزيد من الاستقلالية بصورة عامة، والتنظيم وجدولة الوقت	الهامشية، دعم أدنى لتنمية الفرد
	توازن أفضل بين وقت العمل ووقت الراحة	التداخل بين وقت العمل والوقت الحر
	وقت أطول للأنشطة الخاصة والمنزل والعائلة	خفض وقت الراحة
	انفتاح فرص العمل	أمان العمل أقل، وقوة التعاقد أقل مع مزيد من وقت القلق
	ارتفاع في التأهيل	خطورة فقدان المهارة
	بيئة عمل أفضل (في بعض الأعمال)	بيئة عمل غير ملاءمة (في بعض المهام)
	انخفاض في ضغوط العمل (أحياناً)	زيادة ضغوط العمل (أحياناً)

المصدر: مركز الانتاج الإعلامي (2007)، "نحو مجتمع المعرفة، العمل عن بُعد"، جامعة الملك عبدالعزيز، الاصدار الثاني عشر، جدة، ص: 23 - 24.

الإطار النظري

المبحث الثاني

مفهوم العمل عن بُعد ونظامه القانوني

مقدمة:

يعتبر نظام العمل عن بُعد من أشكال العمل الجديدة التي أخذت مجالاً واسعاً في السنوات الأخيرة، وذلك نظراً للمزايا التي يتمتع بها هذا الشكل من الأعمال، وباستعراض سريع لفوائد العمل عن بُعد نجد أنه يؤدي إلى توسيع نطاق السوق وتخفيض التكاليف والمصاريف **Running cost**، كما أنه يوفر فرص عمل على نطاق جغرافي أوسع، ويؤدي إلى رفع الإنتاجية لدى العاملين متى كانت الظروف المادية والمعنوية والنفسية جيدة. (دراسة تمكين، 2018:ص17). إلا أنه وبالمقابل يوجد تحديات وصعوبات لهذا النوع من العمل سنتعرف عليها لاحقاً.

وهنا لا بد من الإشارة إلى أن العمل عن بُعد ليس شكل جديد من أشكال العمل ولا هو نتيجة ظروف جائحة كورونا بل هو نظام معمول به في أغلب دول العالم منذ سنوات وله قوانينه الخاصة، أما في الأردن وعلى إثر جائحة كورونا صدرت تعليمات العمل المرن رقم (22) لعام 2017 وهو نظام حديث العهد وله تفاصيله الخاصة المختلفة عن العمل عن بُعد.

وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية الموطن الأول لفكرة العمل عن بُعد، ففي بداية الأمر بدأ الموضوع عبارة عن استخدام وسائل الاتصال الحديثة للعمل من المنزل ثم بدأت هذه الفكرة في الانتشار في الدول العربية، وظهرت الدراسات الحديثة التي تؤكد على أهمية العمل عن بُعد بالإضافة إلى طريق العمل التقليدي.

وحتى نقف على فوائد وتحديات العمل عن بُعد في قطاع التأمين، يجب أن نحيط بكافة جوانب هذا الشكل الجديد من العمل، ففي هذا المبحث سوف نتناول بالدراسة تحديد مفهوم العمل عن بُعد ونظامه القانوني وبالتفصيل من خلال المطالب التالية :

المطلب الأول : مفهوم العمل عن بُعد، أنواعه ومقومات نجاحه.

المطلب الثاني: التنظيم القانوني للعمل عن بُعد للقطاع الخاص بحسب قانون العمل الأردني.

المطلب الثالث: المتطلبات الأساسية للعمل عن بُعد (المؤسسة الافتراضية).

المطلب الأول

مفهوم العمل عن بُعد أنواعه ومقومات نجاحه

تناولت الدراسات العربية والأجنبية مفهوم العمل بُعد، وذلك بعد الاهتمام العالمي بهذا الموضوع، وكان أول استخدام لهذا المصطلح عام 1975م، حيث استخدمه Nile في إشارة منه إلى العمل بعيداً عن المكاتب، والتواصل مع العاملين فيه عبر وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية أو عبر استخدام الحاسب الآلي بشكله القديم (اليافي والعمرى، 2013: ص12).

وقد تباينت الآراء حول تحديد مفهوم العمل عن بُعد؛ فمنهم من أخذه من الجانب القانوني البحث، ومنهم من نظر إلى العمل عن بُعد بحسب حجم العمل فاعتبره عملاً عن بُعد متى تم عن طريق الاتصالات وأجهزة الحاسوب، ومنهم من وسع منظوره ليعتبر العمل في المنزل للأدباء والكتاب عملاً عن بُعد، ومنهم من يعتبر مراكز الاتصالات عملاً عن بُعد.

الفرع الأول

مفهوم العمل عن بُعد

يعتبر مفهوم العمل عن بُعد من المفاهيم الحديثة وارتبط مفهومه بالانتشار التكنولوجي الذي يشهده العالم وهو في الحقيقة انبثق عن التجارة الإلكترونية (اليافي والعمرى، 2013، ص12).

وقد ارتبط العمل عن بُعد في السابق بربات المنازل اللواتي لا يستطعن الذهاب إلى العمل، وقد أطلق على هذا العمل مصطلح الواجبات المنزلية الإلكترونية، كما وأطلق عليه مصطلح آخر وهو العزلة الإقتصادية (Jackson & Wielen, 2004, p21).

شهد العمل عن بُعد انتشاراً في الدول المتقدمة والمتطورة أكثر من غيرها من الدول النامية، فالعمل عن بُعد يعتبر أحد إفرازات ثورة المعلومات وهو ذو طابع يتجاوز الحدود ويمكن تطبيقه والاستفادة من ميزات في كافة القطاعات؛ الصناعية، التجارية، المالية، الخدمات الطبية والتعليمية (فليح وقزمار، 2017، ص204).

ويعرّف فرانسيس كنيسمان العمل عن بُعد على أنه: "العمل الذي يستلزم أن يؤدي من مكان ما بعيداً عن المكتب سواء كانت طبيعة العمل دوام كلي أو دوام جزئي أو في أيام معينة، والاتصال عادة يكون إلكترونياً بدلاً من الانتقال إليه شخصياً" (دراسة تمكين 2018، ص7).

وفي تشريعات الولايات المتحدة الأمريكية ورد تعريف العمل عن بُعد في قانون تحسين العمل عن بُعد الصادر في شهر 10 من عام 2010، حيث نصت م (6501) منه على ما يلي: "مصطلح العمل عن بُعد يشير إلى ترتيب عمل مرن يقوم خلاله الموظف بأداء واجباته ومسؤولياته الخاصة بمنصبه والمهام الموكلة إليه من موقع عمل موافق عليه، يختلف عن موقع العمل المعتاد.

فيما يعرف الفقه القانوني الفرنسي العمل عن بُعد على أنه: "العمل الذي يعني استخدام العامل لتقنيات الاتصالات والمعلوماتية التي تمكنه من أداء العمل سواء أكان مستقلاً أو تابعاً، بما يعطي المرونة لمفهومي وقت العمل ومكانه (رمضان، 2006، ص136).

ويعرفه اليافي والعمرى على أنه: "إنجاز العمل من موقع بعيد عن مكان العمل باستخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة مثل الحاسوب، الانترنت، الهاتف المحمول، الفاكس (اليافي والعمرى، 2013، ص64).

فيما عرف البعض العمل عن بُعد على أنه: " خدمات تستند إلى التكنولوجيا الحديثة التي يشارك فيها العميل بشكل تفاعلي بواسطة التواصل الاجتماعي الإلكتروني"، وبالتالي فهي خدمات يمكن تلقاها والتعامل معها إلكترونياً. فمن هنا أصبحت الخدمات الإلكترونية تقدم للعملاء ومقدمي الخدمة مزايا تنافسية تؤدي إلى تقليل الوقت والتكاليف وزيادة الربحية (الهابيل والسر، 2017: ص217).

ومن خلال الرجوع إلى المصادر المتعددة يجد الباحث أنه هنالك العديد من التعريفات التي تلتقي جميعها عند أربع نقاط رئيسية هي :

- 1- موقع العمل: والذي يمكن ان يكون في أي مكان خارج مكان العمل التنظيمي المركزي.
- 2- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 3- الدعم التقني للعمل عن بُعد وتنوع العلاقات بين صاحب العمل والموظف.
- 4- اختلاف توزيع الوقت بين مكان العمل التقليدي والمنزل . (Garett & Danziye, 2007, p27)

ويرى الباحث أن العمل عن بُعد هو : "الخدمات التي يقدمها الموظف في المؤسسة باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات بحيث يؤدي العمل في مكان ما بعيداً عن مركز عمله التقليدي" .

الفرع الثاني

أنواع العمل عن بُعد

يمكن تصنيف العمل عن بُعد إلى عدة أنواع بالاعتماد على الأساس الذي تمّ عليه التقسيم وهي كما

يلي:

أولاً: تقسيم العمل عن بُعد بحسب مكان العمل.

1. العمل من المنزل: وهم الموظفون الذين يعملون من المنزل بشكل منتظم. وليس شرطاً بشكل يومي على أن يكون تابعاً لمكتب مركزي أي مؤسسة أو شركة أو دائرة حكومية، وتكون كافة وسائل الاتصال المتاحة لديه من انترنت وكمبيوتر مرتبطة بالخادم الرئيسي (Server) في الشركة أو الدائرة الحكومية، وبخلاف ذلك لا يمكن ان نطلق صفة موظف على شخص لمجرد استخدامه الوسائل الحديثة والتي يعمل من خلالها دون وجود روابط مع المؤسسة الأم (Perez, Others, 2002, p2).

2. المكتب التابع: يقصد بالمكتب التابع هو مكان خارجي قريب من سكن الموظف لكنه ليس مقر المؤسسة، وفوائد هذا المكتب هي تخفيف ضغط المراجعين على المركز الرئيسي للمؤسسة ويمتاز بسهولة الوصول إليه (Perez and Others, 2002, p2)، وعادة ما تقوم شركات التأمين بفتح فروع لها في مناطق مختلفة وذلك لتقديم خدمات للمراجعين أو مناطق سكنهم خاصة إذا كانوا سكان مناطق بعيدة عن العاصمة.

3. العمل المتنقل: يقوم الموظف في العمل المتنقل بإتمام أعماله من خلال تنقله وزيارته للعميل في منزله أو مكتبه أو غيرها من الأماكن، وهنا يصعب وضع رقابة على الموظف في هذا النوع من العمل، وفي العادة يتم محاسبته من خلال نتائج أعماله فقط، ومن الأمثلة على فئة الموظفين موظفو التسويق والمبيعات (Pyoria, 2011, p6).

ثانياً: أنواع العمل عن بُعد بحسب نوع عقد العمل .

ويمكن تقسيم الموظفين العاملين عن بُعد بحسب عقد العمل إلى مايلي:

1. الدوام الكامل: وهو العقد الذي يلتزم الموظف به بتأدية ساعات عمل محددة خارج الشركة وكأنه على رأس عمله داخل المؤسسة أو الشركة ويكون الاتصال دائم مع المؤسسة من خلال

الربط بالخادم المركزي الموجود في الشركة ويسمى مركز العمل الذكي Intelligence Business Center .

2. الدوام الجزئي: وهذا النوع من العمل يقضي فيه الموظف ساعات محددة أو أيام محددة ضمن جدول معين بحيث يوفر مساحة في الشركة أو المؤسسة (James, 2003, p12).
3. العمل بطلب من المؤسسة: وتتم هذه الطريقة في حال تغيب أحد الموظفين الأصليين أو في حال الطلب من الشركة قيام الموظف عن بُعد بمهمة معينة.

الفرع الثالث

مقومات نجاح العمل عن بُعد

إن أي مشروع في نطاق الأعمال يحتاج إلى مقومات لنجاحه وأسس قوية يجب ان يقوم عليها حتى يستمر وإلا كانت نتيجته الفشل، كما أن العمل عن بُعد له مقومات للنجاح إذا ما تم تطبيقها بالشكل الصحيح تشكل هذه المقومات مفاتيح لنجاح العمل عن بُعد، ويمكن إجمال هذه المقومات بما يلي:

1. **الثقة:** يمكن تعريف الثقة على أنها " الشعور الإيجابي الذي يحمله الفرد اتجاه المنظمة التي ينتمي إليها، والتي ترتبط بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة، وخاصة إذا راعت هذه السلوكيات الأخلاقيات العامة والإدارية الخاصة، والأهم تقديم مصلحة العمل على المصالح الخاصة متى تعارضت المصالح (الشكجي، 2008، ص 57). على أن الثقة المتبادلة بين من يقوم بالعمل عن بُعد والمدير من جهة والعميل من جهة أخرى لا تأتي وليدة الساعة، بل تأتي تدريجياً بناءً على تراكم الأعمال بحيث يصل جميع الأطراف إلى مرحلة تمكنهم من التوسع والانفتاح في العمل (أبو نيان، 2006، ص10). وتأسيساً على ذلك وحتى يعطي العمل عن بُعد نتائج إيجابية يجب ان تكون العلاقة المتبادلة بين الموظفين فيما بينهم قائمة على الثقة المتبادلة والاحترام؛ لأن ذلك سيؤدي حتماً إلى اتخاذ القرارات المناسبة ويساهم في نمو المؤسسة وتقديم أفضل الخدمات للزبائن (Status of Telework in the Fedral Government,2013,p77).

2. **الثقافة التنظيمية:** ويمكن تعريف الثقافة التنظيمية على أنها: "منظومة من الأفكار والعادات والتقاليد والقيم وأساليب وطرق التفكير والعمل وأنماط السلوك والتوقعات التي يتفق عليها تنظيم معين، وتؤثر في انتاجية المنظمة وكفاءة قراراتها" (العوفي، 2005: ص12). وتؤثر الثقافة التنظيمية بشكل إيجابي في سلوك العاملين وطريقة تأديتهم لعملهم داخل المؤسسة واتفاهم على

عناصر محددة، كما أنها تزود المنظمة والعاملين فيها بالإحساس بالإنتماء والهوية، بالإضافة إلى أنها تقوي التزام الموظفين برسالة المنظمة وأهدافها (عكاشة، 2008، ص23).

3. **المعرفة:** وهي مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تعطي في الغالب القرارات السليمة، وتأتي المعرفة نتيجة تراكم خبرات عملية وعلمية تأتي عبر سنوات (ياسين، 2007: ص25). وفي مجال العمل عن بُعد تتضمن المعرفة الاطلاع على وسائل الاتصال الحديثة، وإدارة أمور العمل كما لو كانت في بيئة العمل الحقيقية (العلي وآخرون، 2009، ص37).

4. **التجارب السابقة:** تعتبر التجارب السابقة مفتاح من مفاتيح نجاح الأعمال، حيث أن التجارب السابقة تشكل دروس وعبر يمكن الاستفادة منها للمستقبل وكانت أول تجربة للعمل عن بُعد عام 1980م، عندما سمحت بعض الشركات للموظفين لإدخال البيانات على الشبكات الداخلية من المنزل، ثم في عام 1991 بدأت تأخذ طابعاً أكثر رسمية حيث تم وضع قوانين لحماية العاملين وسرية البيانات (Jackson & Wielen, 2004, p306). ويعتبر امتلاك المدراء خبرات سابقة للعمل عن بُعد عاملاً مهماً في نجاح التجربة من خلال توجيه الموظفين نحو الأسس السليمة لطريقة العمل (Bloom and other , 2015, p343).

المطلب الثاني

التنظيم القانوني للعمل عن بُعد في القطاع الخاص بحسب قانون العمل الأردني

تعتبر الأنظمة القانونية انعكاساً للواقع الذي يعيشه الفرد والظروف التي يمر بها أي مجتمع وقد نظم قانون العمل الأردني رقم (8) لعام 1996، حقوق العمال أو الموظفين فيما يتعلق في الأجر والإجازات وتنظيم ساعات العمل في الظروف العادية، وينظم مؤسسات القطاع الخاص ويلزم أرباب العمل والعاملين في القطاع الخاص. كما وضع المشرع نظام العمل المرن رقم (22) لسنة 2017، والتعليمات الصادرة ويعطي بموجبه حقوق لفئة من الموظفين في حال عملهم عن بُعد إلا أنه لم يكن مفعلاً، وعلى أثر الظروف المترتبة على جائحة كورونا تم تفعيل نظام العمل المرن بموجب قرار وزير العمل رقم (3) لعام 2020 وذلك بتاريخ 2020/4/13م. فيما يطبق نظام الخدمة المدنية رقم (9) لعام 2020 على كافة العاملين في القطاع العام .

ونظراً لأن تجربة العمل عن بُعد تعتبر تجربة فريدة وجديدة على أغلب الدول العربية ومنها الأردن والتي فرضتها ظروف جائحة كورونا، كان لا بد من الإحاطة بالجوانب القانونية للعمل عن بُعد بكافة تفاصيله، حيث لاحظ الباحث أنه يوجد غياب للثقافة القانونية حول حقوق العمال في هذا الشكل من العمل. ففي دراسة أجرتها اللجنة الوطنية لشؤون المرأة في شهر أيار من عام 2020 بعنوان " أثر العمل عن بُعد أثناء حظر التجوال على الاتجاهات نحوه وعلى أعمال الرعاية والأعمال المنزلية داخل الأسرة " وتم اختيار (540) عاملاً وعاملة بطريقة العمل عن بُعد من القطاع الخاص، أظهرت النتائج أن 79 % من المنشآت ليس لديها معلومات حول آلية احتساب ساعات العمل عن بُعد، بينما كانت 21 % من المنشآت التي تقوم باحتساب ساعات العمل عن بُعد بناءً على قانون العمل الأردني ونظام العمل المرن. (اللجنة الوطنية لشؤون المرأة، 2020، ص2). في ظل هذه المعطيات يستدعي الأمر الوقوف على مدى كفاية التشريعات الحالية في معالجة أحكام العمل عن بُعد.

الفرع الأول

مدى ملائمة التشريعات الأردنية الحالية لتنظيم العمل عن بُعد

نصت المادة (9) من نظام العمل المرن رقم (22) لعام 2017 على ما يلي : "مع مراعاة أحكام المادة (7) من هذا النظام يتمتع العامل في عقد العمل المرن بكافة الحقوق التي يتمتع بها العامل بموجب عقد العمل وفقاً لما نص عليه القانون إذا لم ينص أي عقد أو نظام على حقوق أفضل ". وقد بين النظام

أشكال العمل المرن ومنها العمل لبعض الوقت، العمل ضمن ساعات مرنة، وبشكل يتواءم مع احتياجات العامل، ولا يؤثر أحكام هذا النظام على أي حق من الحقوق التي يمنحها قانون العمل للعامل.

باستقراء أحكام النصوص هذا النظام وبالأخص ما نصت عليه هذه المادة نجد أن هنالك فراغ تشريعي لتنظيم أحكام العمل عن بُعد في الأردن، حيث يرى الباحث أن نظام العمل المرن رقم (22) لعام 2017 يختلف في بنوده ومفهومه عن نظام العمل عن بُعد؛ لأنه حدد فئات العاملين والعاملات الذين يمكنهم الاستفادة من نظام العمل المرن ويخضعون لأحكامه، ولا يطبق على كافة الموظفين العاديين بل يخدم فقط وبصورة أساسية المرأة العاملة وأصحاب المسؤوليات العائلية مثل المرأة الحامل أو العامل الذي يتولى رعاية أطفال أو أحد أفراد العائلة ممن يعانون من إعاقة أو مرض أو العامل المنتظم بالدراسة أو العامل من ذوي الإعاقة (المادة 3 من نظام العمل المرن).

كما أن النظام لم يتناول بالتعريف موضوع العمل عن بُعد ولم يفرد له أحكاماً خاصة به كما هو الحال في التشريعات الأمريكية، وقد أكدت دراسة حديثة أجريت في الأردن أن تطبيق قانون العمل في مجال العمل عن بُعد يواجه صعوبة في نواحي عديدة خاصة فيما يتعلق بساعات العمل والأجور والإجازات وإصابات العمل (دراسة تمكين، 2018، ص19).

ولابد من الإشارة إلى أن قانون الضمان الاجتماعي رقم (24) لسنة 2019 والمعدل لقانون الضمان الاجتماعي رقم (1) لعام 2014 لم يتضمن أي نصوص تعالج الجوانب القانونية للعمل عن بُعد ولم يوفر الحماية للعامل عن بُعد وخاصة فيما يتعلق بإصابات العمل والأمراض المهنية.

وعلى الصعيد الدولي فإن الأردن لم يصادق على الاتفاقية رقم (177) بشأن العمل في المنزل لعام 1996 الصادرة عن مؤتمر العمل الدولي والتي نظمها مكتب العمل الدولي التابع للأمم المتحدة، حيث نصت الاتفاقية على أن العمل من المنزل يعني: "عمل يؤديه شخص يشار إليه في العامل ويعني ذلك؛ إمكانية القيام بالعمل من المنزل أو أماكن أخرى يختارها خلاف مكان العمل وبمقابل أجر على أن يؤدي العامل خدمة وفقاً لمواصفات صاحب العمل بصرف النظر عن الجهة التي تقدم المعدات والمواد وسائر المدخلات المستخدمة".

وتنص الاتفاقية على أنه يجب تعزيز السياسة الوظيفية بشأن العمل في المنزل من حيث المساواة في العمل بين العمال في المنزل وغيرهم من العمال بالأجر، مع مراعاة السمات الخاصة للعمل في المنزل.

كما هدفت الاتفاقية إلى تعزيز المساواة في المعاملة من حيث حق العامل في إنشاء منظمات وجمعيات أو الانضمام إليها، الحماية من التمييز في الاستخدام والمهنة وكذلك حماية الأجور والأمومة والحصول على التدريب والمحافظة على الحد الأدنى لسن القبول بالعمل، كما نصت الاتفاقية على الحماية في مجال السلامة والصحة المهنية وأخيراً الحماية الإجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي والحصول على تقاعد (دراسة تمكين، 2018، ص17).

الفرع الثاني

الحقوق العمالية للعاملين عن بُعد في الظروف العادية

إن للعاملين عن بُعد في الظروف العادية حقوقاً عمالية كباقي الحقوق المنصوص عليها في عقد العمل للعاملين في الظروف العادية، على اعتبار أن الموظفين في الأردن يخضعون لقانون العمل والتشريعات المتعلقة به ويمكن إجمال هذه الحقوق بما يلي (دراسة تمكين، 2018، ص27):

- 1- الحصول على أجر مناسب وبما لا يقل عن الحد الأدنى للأجور المعمول فيها، على أن يتم تسليم الأجر خلال (7) أيام من الموعد الأساسي .
- 2- عدم جواز تشغيل الموظف عن بُعد أكثر من (8) ساعات يومياً أو (48) ساعة في الأسبوع إلا في الحالات المنصوص عليها في القانون ولا يحسب منها الوقت المخصص للطعام.
- 3- تلتزم المؤسسات بتسجيل كافة الموظفين بالمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وبحسب قانون الضمان المعمول به.
- 4- توفير البيئة الآمنة من مستلزمات الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل، كذلك من حق الموظف الذي يعمل عن بُعد الحصول على برامج تدريبية.
- 5- هنالك بعض الحالات التي يتم فيها تشغيل الموظف عن بُعد بساعات عمل إضافية ورد النص عليها في المادة (57) من قانون العمل وتتمثل بالقيام بأعمال الجرد السنوي وإعداد الميزانيات والحسابات وغيرها على أن لا تزيد عن عشر ساعات عن كل يوم.

الفرع الثالث

حقوق والتزامات العاملين عن بُعد في الأردن خلال جائحة كورونا

بتاريخ 2020/4/8، أصدر رئيس الوزراء آنذاك أمر دفاع رقم (6) لسنة 2020 الخاص بالتعليمات المتعلقة بالإجراءات والتدابير اللازمة لتنظيم العمل المرن " عن بُعد " رقم (3) لسنة 2020، حيث تطبق هذه التعليمات على : "المؤسسات والمنشآت التالية وأي جهة أخرى خاصة بقانون العمل :

أ- المؤسسات المصرح لها بالعمل من قبل الجهات المختصة.

ب- المؤسسات المشمولة بقرار التعطيل وغير المصرح لها بالعمل من قبل الجهات المختصة.

وقد اشتمل القرار على العديد من النصوص الذي تحدد الحقوق العمالية للموظفين أثناء فترة الحظر الكلي بسبب جائحة كورونا يمكن إجمالها بما يلي:

1- يكون لصاحب العمل الحق في المؤسسات والمنشآت المصرح لها بالعمل أو المؤسسات والمنشآت غير المصرح لها بالعمل أن يكلف أي من العاملين لديه بالعمل عن بُعد بشكل كلي أو جزئي إذا تطلبت مصلحة العمل ذلك .

2- لا يلتزم أصحاب المؤسسات المشمولة بقرار التعطيل أو تلك المسموح لها بالعمل بتعديل النظام الداخلي في المؤسسة حتى يتم تكليف الموظف بالعمل عن بُعد بشكل جزئي أو كلي .

3- يلتزم صاحب العمل بتقديم كشف شهري إلى وزارة العمل يتضمن أسماء العاملين عن بُعد وطبيعة عمل كل واحد منهم وساعات العمل ومدة العقد ومقدار الأجر وفق ما هو مسجل في الضمان الاجتماعي.

4- يستحق الموظف الذي عمل عن بُعد في المؤسسات والمنشآت المصرح لها بالعمل من قبل الجهات المختصة أجره كالمعتاد عن الفترة من 2020/3/18 ولغاية 2020/3/31. وأجراً إضافياً خلال تلك الفترة إذا تم تكليفه بعمل إضافي، ويستثنى من الأجر الإضافي المتعلق بأيام العطل الرسمية، فيما يستحق الموظف الذي عمل عن بُعد في المؤسسات المشمولة بقرار التعطيل وغير مصرح لها بالعمل أجره كالمعتاد عن الفترة 2020/3/18 ولغاية 2020/3/31

5- أكدت التعليمات على حق الموظف الذي عمل عن بُعد لمدة (8) ساعات في المؤسسات المشمولة بقرار التعطيل المصرح لها بالعمل وغير المصرح لها بالعمل أجره في الكامل، وإذا

- عمل بشكل جزئي يستحق أجراً بحسب ساعات العمل وبما لا يقل عن 50 % من أجره المعتاد أيهما أعلى، وأجراً إضافياً إذا عمل عن بُعد بشكل جزئي أو كلي إذا تم تكليفه بعمل إضافي.
- 6- يحق للعامل عن بُعد أن يتنازل عن جزء من أجره بحد أقصى 30 % من أجره المعتاد أسوة بالموظفين الذين يعملون في مكان عملهم على أن يكون هذا التنازل بمحض إرادة الموظف.
- 7- يلتزم صاحب العمل بدفع أجر الموظف الذي عمل عن بُعد خلال مدة لا تزيد عن (7) أيام من تاريخ استحقاقه.

إلا أن هذا القرار تعرض للكثير من الانتقاد حيث أن نظام العمل المرن رقم (22) لعام 2017 كان قد صدر وبحسب المادة (3) منه ليشمل فئة محددة في النظام وهم المرأة الحامل وبصورة أساسية المرأة العاملة، وأصحاب المسؤوليات العائلية والأشخاص الذين يقدمون الرعاية لأشخاص من أطفال أو ذوي الإعاقات، أو مرض أو العامل المنتظم في دراسة، فهو حكماً لا ينطبق على كافة العاملين ولا يجوز القياس عليه وشمول كافة الموظفين بأحكامه، والقاعدة الفقهية القانونية واضحة في هذا الأمر حيث نصت على أنه: "لا إجتهد في معرض النص" أي أنه لا يجوز وحال وجود النص الصريح أن نقيس عليها بهدف التوسع في التفسير. من هنا يؤيد الباحث الانتقاد الذي تعرض له قرار وزير العمل بتفعيل نظام العمل المرن "العمل عن بُعد"، والذي جاء لسد فراغ تشريعي غير موجود أصلاً فكان إجتهداً غير موفق.

المطلب الثالث

متطلبات العمل عن بُعد (المؤسسة الافتراضية)

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات كبيرة في مجال الاتصالات والتكنولوجيا، أدى إلى تحولات جذرية في النشاطات الاقتصادية، وقد أصبحت للمنظمات الإدارية شكلاً جديداً يختلف عن الشكل التقليدي وتحول إلى نمط جديد ومستحدث في عالم الاقتصاد وهو ما أدى إلى ظهور ما يسمى بالمؤسسة الافتراضية.

ويمكن تعريف المؤسسة الافتراضية من خلال تقسيمنا للمصطلح إلى قسمين :

- 1- المؤسسة: هي كيان اقتصادي اجتماعي من بين أهدافها تحقيق الربحية وهي كيانات ملموسة ذات حدود معلومة قياساً بالبيئة الخارجية (العلاق والغالبي، 2002، ص2).

2- الافتراضية: وهو مصطلح يستخدم لتصنيف نوع من حلول تكنولوجيا المعلومات الذي يجيز فعلياً لعدد غير محدود من أعضاء المشروع التواصل مع بعضهم البعض وتنفيذ عملياتهم وأعمالهم باستخدام بنية تحتية مشاعة بشكل مشترك (العلاق والغالبي، 2002، ص3).

ويرى الباحث أنه يمكن تعريف المؤسسة الافتراضية على أنها: "أي مشروع اقتصادي أو اجتماعي يربط عناصره الفاعلة من مدراء وعاملين من خلال وسائل الاتصال والتكنولوجيا الحديثة لتحقيق الهدف المشترك لهذا المشروع".

على أنه وبهدف قيام المؤسسة الافتراضية بعملها وتسهيلاً على الموظف لكي يتمكن من القيام بعمله عن بُعد؛ فلا بد وجود بعض العناصر الأساسية لنجاح عملها ويمكن إجمالها بما يلي :

أولاً: التدريب عن بُعد :

إن التقدم العلمي في مجال الاتصالات لم يقتصر على الاقتصاد بل شمل جوانب كثيرة ومنها التعليم، حيث أن التعليم والتدريب أيضاً أصبح عن بُعد. فقد بدأت المؤسسات التعليمية الانتقال إلى التعليم عن بُعد، كما نهجت المؤسسات الاقتصادية أيضاً نهج التدريب عن بُعد دون التقيد بزمان أو مكان (الحمادي، 2019، ص37).

ويعتبر التدريب أول خطوة في حياة الموظف عند مباشرة العمل، حيث تعد الشركات برامج تدريبية للموظفين ليتمكنوا من القيام بمهام عملهم، بالإضافة إلى التدريب الدوري والمستمر للموظف حتى يتمكن من القيام بأعماله.

ويمكن تعريف التدريب عن بُعد: "ذلك النوع من التعليم الذي يقدم فرصاً تعليمية وتدريبية إلى المتدرب دون إشراف من المدرب ودون الالتزام بوقت ومكان محدد (الحمادي، 2019: ص4).

ومن أهم ميزات التدريب عن بُعد أو ما يسمى بالتدريب الإلكتروني:

- 1- إجراء التدريب عن بُعد في أي وقت وأي مكان .
- 2- زيادة الفرص التدريبية لعدد أكثر من الموظفين مع توفير في الكلف التشغيلية.
- 3- إمكانية القيام بالعمل والتدريب في آن واحد.
- 4- لوحظ أن تفاعل متلقي البرامج التدريبية عبر الوسائل الإلكترونية، أفضل من التفاعل خلال التدريب التقليدي (دويكات والأسمر، 2007، ص13).

ثانياً: الاتصال عن بُعد :

انتشرت في الآونة الاخيرة وسائل الاتصال الحديثة. وأصبح يقاس مدى تقدم أي مؤسسة بمقدار ما تمتلكه من وسائل الاتصال الحديثة، وتتم عملية الاتصال بين الدوائر والمؤسسات المختلفة عبر عدة وسائل مختلفة وهي :

1- **التبادل الإلكتروني:** تمتاز الاتصالات الإلكترونية بقدرتها على نقل البيانات كثيرة لعدة أشخاص وبأقل تكاليف من استهلاك للورق، كما أن التبادل الإلكتروني يقلل من الأخطاء ويزيد من العمليات ويزيد من القدرة التنافسية ويساهم في تقديم أفضل الخدمات للعملاء، وتشمل استخدام البريد الإلكتروني. (علوطي، 2008: ص5).

2- **البث عبر القمر الصناعي:** ويتم ذلك من خلاله ربط المكان التقليدي بمكان وجود الموظف، والذي يساهم في حل المشاكل التي تواجه الموظفين والزبائن (Perez and other 2002, p2).

3- **المكاتب الإلكترونية:** وذلك من خلال مكتب في المنزل مرتبط بمقر الشركة الرئيسي (جري وآخرون، 2001، ص60).

4- **تطبيقات الهواتف الذكية:** ويتم من خلال الهواتف الذكية عمل لقاءات بين العاملين في المؤسسات والشركات بحيث يتم عقد اجتماعات واتخاذ قرارات من خلال هذه التطبيقات.

على ان استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية يتطلب دائماً توفيرها للموظفين العاملين عن بُعد وإدامة صيانتها وكذلك توفير خدمة الانترنت في المنازل أو مكان العمل الافتراضي وهي خدمة أصبحت متوفرة وفي متناول الجميع (إسماعيل: 2014، ص3).

المبحث الثالث

فوائد وتحديات العمل عن بُعد في قطاع التأمين

مقدمة:

تتأثر بيئات العمل بالظروف والعوامل الخارجية والداخلية المحيطة بها، حيث تدفعها هذه الظروف للتكيف والانتقال إلى مستويات أعلى وتتخذ أساليب جديدة لتنفيذ الأعمال وتحقيق الأهداف، وقد ساعد توفر الوسائل العلمية والاقتصادية في هذه التطورات؛ حيث شهدت العقود الأخيرة قفزات هائلة في أساليب وأشكال إدارة الأعمال وتسيير الوظائف كنتيجة للتعامل مع ظروف اقتصادية وصحية استثنائية أو السير بتوجهات جديدة إدارية أو إستراتيجية مختلفة تفرضها توجهات وأفكار حديثة، إلا أن تطبيق هذا النهج الجديد جاء في الحقيقة نتيجة الإرادة الجادة لدى القيادات في تغيير أساليب إدارة العمل والانتقال من الشكل التقليدي إلى أشكال أكثر حداثة وتطوراً، وبما يتيح استغلال الموارد البشرية بالشكل الأمثل وتحقيق أهدافها، ولعل آلية (العمل عن بُعد) من الآليات المستخدمة على نطاق لا بأس به على مستوى العالم ولأسباب متعددة كان من أبرزها رغبة الحكومات والشركات في تخفيض حجم الإنفاق العام لديها وذلك باستغلال وسائل التقنية الحديثة في تسيير أعمالها.

إن ما يعايشه العالم منذ آذار 2020 - جائحة كورونا- أدى إلى مضاعفة الحاجة إلى توسيع رقعة العمل عن بُعد بشكل سريع، وهذه المرة بسبب الحاجة للتخفيف والحد من وطأة انتشار هذه الجائحة وللحفاظ على صحة المواطنين والاقتصاد في آن واحد. وقد رافق تطبيق آليات العمل عن بُعد الكثير من الإشكالات كان من أبرزها عدم توفر المهارات اللازمة وضعف الرغبة الكافية لدى العاملين وكذلك ضعف برامج التدريب المعنية بتدريب وتأهيل العاملين (أبو عامود، 2020، ص 315).

ولأهمية هذا الأمر جاء هذا البحث للوقوف على واقع هذه التحديات، وأيضاً فوائد العمل عن بُعد في مختلف القطاعات مع التركيز على قطاع التأمين في الأردن واستشراف المستقبل في العمل عن بُعد في قطاع التأمين من خلال دراسة نظرية وعملية.

يعتبر قطاع التأمين في الأردن من القطاعات الهامة والحيوية في رفد الاقتصاد الوطني، ويوجد في الأردن 24 شركة تأمين منها 23 شركة تمارس تأمين الممتلكات و 15 شركة تمارس تأمينات الحياة والطبي إلى جانب تأمينات الممتلكات و7 شركات تمارس التأمينات العامة فقط، بما فيها التأمين الطبي وشركة تمارس التأمينات العامة باستثناء التأمين الطبي وشركة تأمين أجنبية تزاوّل تأمينات الحياة فقط. وقد

بلغ عدد الموظفين العاملين في قطاع التأمين في الأردن خلال عام 2020 (3016) موظف وموظفة مقارنة مع (3122) موظف خلال عام 2019. (موقع الاتحاد الأردني لشركات التأمين)، ويتقاضون ما نسبته 85% من المصاريف الإدارية (سميرات، جريدة الغد، 2020).

هذا وقد تأثر قطاع التأمين كباقي القطاعات بصورة مباشرة بجائحة كورونا من حيث انخفاض الإنتاج نتيجة انخفاض القدرة الشرائية لدى العملاء، وفي المقابل التزمت شركات التأمين بإيفاء الموظفين حقوقهم العمالية أثناء فترة الحظر، وقد انتقل قطاع التأمين في الأردن إلى العمل عن بُعد أثناء جائحة كورونا وأثناء الحظر.

إن هذه التجربة كانت حديثة العهد وفريدة على القطاع العام والخاص ومنه قطاع التأمين أيضاً، ويرى الباحث أن هذه التجربة يجب ان لا تمر دون الاستفادة منها والوقوف على حيثياتها ووضع أسس فنية وقانونية لضمان التطبيق الأمثل لها ومعرفة الفوائد والإيجابيات لتعزيزها والوقوف على السلبيات لمعرفتها ووضع الحلول لها.

وسيتم دراسة هذا المبحث من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: نماذج عربية وعالمية في العمل عن بُعد.

المطلب الثاني: تقييم التجربة الأردنية في العمل عن بُعد في القطاعين العام والخاص.

المطلب الثالث: فوائد وتحديات العمل عن بُعد في قطاع التأمين في الأردن وآفاقه المستقبلية .

المطلب الأول

نماذج عربية وعالمية في العمل عن بُعد

كما مر بنا سابقاً فإن نظام العمل عن بُعد هو نظام موجود قبل وجود جائحة كورونا وله قوانين وتعليمات واضحة، إلا أن مرور دول العالم بجائحة كورونا أكد على الحاجة إلى نظام العمل عن بُعد في مؤسسات القطاع العام والخاص، في هذا المطلب سنقوم بالتعرف على تجارب بعض المؤسسات والشركات في الدول العربية والعالمية في العمل عن بُعد في الفترات العادية وفترة جائحة كورونا.

الفرع الأول

تجارب العمل عن بُعد ما قبل جائحة كورونا عربياً وعالمياً

بدأت الشركات العالمية عام 1980م بتطبيق العمل عن بُعد لكنها كانت بطريقة بدائية وغير رسمية، وبعد التطور التكنولوجي أخذت هذه التجربة مرحلة جديدة عام 1991م، وفي عام 2000م بدأت التجربة بالانتقال إلى العالم العربي. إلا أن التجربة العربية لازالت متأخرة عما وصلت إليه دول الغرب من خلال تطبيقها الأمثل للعمل عن بُعد. في هذا الفرع سنعرض بعض النماذج العربية والعالمية للعمل عن بُعد ما قبل جائحة كورونا.

أولاً: نماذج عالمية في العمل عن بُعد :

1- شركة **SAP JOBS** : (Systems Applications , and Products in Data Processing)

تأسست شركة SAP عام 1972 على يد (6) من المهندسين الألمان المختصين في مجال الحاسوب، وقد أنتجت الشركة العديد من نظم المعلومات والأنظمة المعلوماتية الخاصة بإدارة الشركات والمنظمات ومن أشهر منتجاتها My SAP ويسمح هذا النظام بربط الشركات في بعضها البعض في معاملات الشراء وإصدار الفواتير، وتعد شركة SAP من كبرى الشركات في مجال تقنية المعلومات وتعتبر من أفضل الشركات في العالم في مجال العمل عن بُعد وتضم (75000) موظف على مستوى العالم، حيث تعمل على توظيف الكوادر عن بُعد ويديرون أعمالهم من منازلهم حيث أن عدد الموظفين الفعليين الذين يعملون بصورة تقليدية محدود جداً (إدارة شركة ساب، 2015).

2- شركة **Microsoft**: تأسست شركة Microsoft عام 1975م، على يد بيل غيتس وبول ألين واتخذت الشركة مدينة نيوكسيكو مقراً لها، وبدأت بتسويق منتجاتها حيث قامت بإصدار نظام Microsoft windows الذي لاقى بيعاً كبيراً عام 1990 واستولى على 90 % من مبيعات السوق في عام 1995. انتقلت شركة Microsoft إلى Microsoft.net حيث بدأ عملها بشكل الكتروني لتسويق المنتجات وتوظيف مبرمجين دوليين وفي عام 2013 بلغ عدد الموظفين في شركة Microsoft (110.000) موظف موزعين في (105) دولة يعملون أغلبهم عن بُعد لتطوير وترخيص المنتجات وبيعها ووصلت مبيعاتها إلى 77.850 مليار دولار أمريكي. وقد صنفت الشركة من أفضل 100 شركة للعمل عن بُعد عام 2014 (إدارة شركة مايكروسوفت، 2015).

ثانياً: نماذج عربية في العمل عن بُعد :

1- شركة مستقل (منصة العمل الحر للمستقلين في العالم العربي): تعمل هذه الشركة كهمزة وصل بين أصحاب الشركات والمشاريع وبين الباحثين عن عمل في الوطن العربي، تأسست عام 2000 في بريطانيا من قبل عبد المهيمن الآغا وهدفها تغطية النقص الموجود في العالم العربي؛ لتلبية احتياجات المستخدمين العرب في المجالات الإلكترونية على الانترنت، حيث تختص بتوفير وظائف للمستقلين العرب وتسويقها للشركات التي تحتاج موظفين في مجالات متعددة.

2- شركة **إعمل بلا حدود**: جاءت فكرة **إعمل بلا حدود** من رحم الظروف غير المستقرة التي يمر بها الشعب الفلسطيني من إغلاقات وظروف سياسية، حيث أنها شركة غير ربحية مسجلة في فلسطين تهدف إلى توفر فرص عمل للفلسطينيين الأكفاء المتعلمين في الأراضي الفلسطينية بنظام العمل عن بُعد. تقوم فكرة هذه الشركة على استقطاب الكفاءات المميزة وتوظيفهم في شركات محلية وعالمية من خلال التواصل مع دوائر شؤون الموظفين في هذه الشركات. كما تقوم الشركة بالعمل عن بُعد مع شركات خارجية لتأمينها بموظفين. (إدارة شركة **أعمل بلا حدود**، 2015).

الفرع الثاني

تجارب العمل عن بُعد أثناء جائحة كورونا عربياً وعالمياً

على الرغم من وجود نظام العمل عن بُعد أو ما يُسمى في بعض التشريعات العمل المرن، إلا أن جائحة كورونا فرضت نفسها على العالم ووضعت اقتصاديات بعض الدول على المحك، حيث أن الجمع بين الاقتصاد والصحة معادلة صعبة؛ فإما أن يسير الاقتصاد بصورة منتظمة مع التضحية بالجانب الصحي وما يصاحبه من ارتفاع عدد الإصابات والوفيات، أو حماية الأفراد من خلال الإغلاقات وما يصاحبه من التأثير على الاقتصاد لهذه الدول .

وعليه وجدت الدول تحت وطأة هذه الاعتبارات أن عليها إيجاد حل وسط بحيث تقوم المؤسسات في القطاعين العام والخاص بتقديم خدماتها بطريقة مختلفة من خلال عمل موظفيها عن بُعد وبذات الوقت منع الاحتكاك والاختلاط اليومي الذي كان يحدث في الظروف العادية وذلك منعاً لانتشار العدوى بين الأفراد.

أولاً: نماذج عالمية في العمل عن بُعد أثناء جائحة كورونا:

1- **هولندا:** أظهرت هولندا تفوقاً عالمياً في التكيف مع العمل عن بُعد أثناء فترة كورونا، حيث يرى الموظفون في هولندا أن جائحة كورونا عززت لديهم ثقافة العمل عن بُعد. والسبب في ذلك أنه وقبل حدوث الجائحة فإن 14.1 % من القوى العاملة في هولندا كانت تعمل عن بُعد أي أن هذه الفكرة موجودة قبل الجائحة، فيما تشير الأرقام أن 4.7 % من القوى العاملة في بريطانيا تعمل في الأصل عن بعد وأن 3.6 % من القوى العاملة في الولايات المتحدة تعمل في هذه الطريقة مما يجعلها في موقع متقدم في تطبيق فكرة العمل عن بُعد. ولعل من أسباب نجاح هولندا في تطبيق فكرة العمل عن بُعد أثناء فترة كورونا هو عنصر الثقة المتبادلة بين الموظف وصاحب العمل وكذلك امتلاك الموظفين البنية التحتية المناسبة للعمل عن بُعد. وقد ذهبت شركة ING الهولندية إلى منح موظفيها إجازات رسمية عادية أثناء عملهم عن بُعد في إشارة إلى ثقة الشركات بموظفيها بقيامهم بأعمالهم بصورة متميزة أثناء وجودهم في منازلهم، وتحاول الولايات المتحدة وبريطانيا الاستفادة من التجربة الهولندية حيث ألمحت شركتا Twitter و Barclays أن المكاتب في المدن أصبحت شيئاً مكلفاً وأن ذهاب الموظفين يومياً إلى مكاتبهم أصبح شيئاً من الماضي، وهناك دراسة جادة لدى الشركتين طويلة الأمد لتمويل العمل عن بُعد بعد فترة كورونا. (BBC, 2020)

2- **بريطانيا:** أشارت دراسة أصدرها مركز ديموس للأبحاث أن 65 % من العاملين في بريطانيا قد تحولوا عن العمل من المنزل، فيما أظهرت الدراسة أن 79% من الذين عملوا في المنازل يرغبون بالاستمرار في هذا النهج حتى بعد رفع القيود، وكانت هذه الدراسة قد أجريت في أعقاب إعلان بريطانيا رغبتها برفع قيود الحظر بتاريخ 2021/6/21 بعد حملة التطعيم التي أجرتها الحكومة البريطانية. وقد أعلنت شركات رغبتها المضي بصيغة العمل عن بُعد حتى بعد رفع القيود بشكل كامل، وبررت هذه الشركات ذلك برغبتها زيادة إنتاجية الموظفين، وخلق بيئة آمنة لهم، وكذلك توفير مبالغ كبيرة كانت تدفع كإيجارات. وقد أعلنت رسمياً كل من الخطوط الجوية البريطانية وبنك HSBC وشركة PricewaterhouseCoopers أحد كبرى شركات التدقيق في بريطانيا نيتها انتهاج سياسة العمل الهجين التي تجمع بين العمل في المكاتب والعمل عن بُعد. حيث قامت إدارة شركة HSBC فعلياً بإبلاغ 1200 موظف من العمل في منازلهم بصورة فعلية (موقع المملكة الإخباري، 2021).

وقد أكدت التقارير والإحصائيات إلى أن العمل عن بُعد سيصبح نهجاً بعد جائحة كورونا، حيث أجرت غرفة تجارة لندن استطلاعاً أظهر أن نصف الأعمال في العاصمة البريطانية ستدعم العمل عن بُعد، وكشف بنك Santander Charter في بريطانيا عن صفقة تسمح بحوالي 5000 موظف بالعمل بشكل هجين بين المنزل ومكان العمل التقليدي، فيما أعلنت شركة Nation wide أحد أكبر شركات العقارات في بريطانيا نيتها السماح لـ 13000 موظف حرية التحكم في تحديد مكان عملهم (موقع العربية الإخباري 2020).

ثانياً: نماذج عربية في العمل عن بُعد أثناء جائحة كورونا: أشارت دراسة صدرت عن منظمة العمل العربية بعنوان تأثيرات أزمة كورونا (كوفيد-19) على قضايا التشغيل وأسواق العمل العربية أشارت، إلى تحول نسبة كبيرة من القطاع الخاص للعمل عن بُعد (من المنزل) باستخدام التقنيات الإلكترونية. وحدث تفاوت في الإنتاجية فيما بين القطاعات لعدم إمكانية العمل عن بُعد في بعض القطاعات مثل قطاع البناء. وقد أكدت ذات الدراسة أن العمل عن بُعد يعتبر نشاط مناسب لرفع معدلات الالتحاق في العمل والمشاركة الفعالة في النشاط الاقتصادي خاص المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة، وقد أكدت أيضاً على أن هذه المعطيات إذا ما أحسن استخدامها وتوظيفها سيكون لها آثار إيجابية في إيجاد الكثير من فرص العمل، وفتح آفاق واسعة وواعدة ومتطورة (منظمة العمل العربية، 2020، ص31).

وفيما يلي نستعرض تجارب بعض الدول العربية موضوع العمل عن بُعد أثناء فترة

كورونا.

1- الإمارات العربية المتحدة: صدر في الإمارات دليل تطبيق العمل عن بُعد في الحكومة الاتحادية وإرشادات إجرائية في الظروف الطارئة وذلك خلال شهر آذار من عام 2020، وهو دليل شامل يتضمن بيان الوسائل اللازمة لتطبيق العمل عن بُعد في المؤسسات الحكومية. حيث حدد الدليل أنواع العمل عن بُعد في شكلين الأول؛ العمل عن بُعد بشكل جزئي حيث يمكن للموظف بناءً على طلب جهة عملة تقسيم وقت عمله بين المقر الرئيس ومكان العمل عن بُعد، بنسب متساوية أو مختلفة وقد يكون ذلك ساعات في اليوم أو أياماً في الأسبوع أو الشهر، والثاني العمل عن بُعد بشكل كامل، على أن تكون من الوظائف التي يمكن تأديتها بشكل كامل من خارج مقر العمل الرسمي، وقد حدد الدليل معايير اختيار الوظائف الملائمة للعمل عن بُعد وهي كما يلي :

- أن تكون الوظائف ذات طبيعة قابلة للتجزئة.
 - أن تكون الوظائف قابلة للأتمتة .
 - أن تتطلب الوظائف مدخلات محددة يتم التعامل معها وفق أنظمة إلكترونية.
 - أية معايير أخرى تقررها الجهة بالتنسيق مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.
- وقد تضمن الدليل بيان آلية العمل عن بُعد والتطبيقات الإلكترونية التي يجب استخدامها بما يضمن تقديم أفضل خدمة وجود عالية للمواطن، كما تضمن الدليل حقوق الموظف الاتحادي، وكذلك التزاماته، وبيان ضوابط العمل عن بُعد. والأهم من ذلك فقد تضمن الدليل بيان جدول المهام والمسؤوليات المرتبطة بالعمل عن بُعد في ظل الظروف الطارئة (دليل تطبيق العمل عن بُعد في الإمارات، 2020).
- أما في القطاع الخاص في الإمارات العربية المتحدة فقد قررت وزارة الموارد البشرية والتوطين خفض عدد العاملين في القطاع الخاص إلى 30 % من المجموع العام للموظفين لدى المنشأة الواحدة، بالتوازي مع تطبيق نظام العمل عن بُعد للعاملين الذين لا تتطلب مهامهم الوظيفية التواجد في مقر العمل (موقع وزارة الموارد البشرية والتوثيق الإمارات العربية المتحدة).

2- المملكة العربية السعودية: أصدرت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية الدليل الإرشادي المؤقت للعمل عن بُعد في القطاع الخاص، والذي يوضح المصطلحات والمفاهيم والحقوق والواجبات على المنشآت والعمال في القطاع الخاص. حيث أكد الدليل أن العمل عن بُعد يعدّ من أنماط العمل الجديدة والتي لاقت رواجاً في الفترة الماضية، ويهدف العمل عن بُعد إلى إعطاء العامل وأصحاب العمل مرونة أكبر في أداء أعمالهم لاسيما مع التطور التقني وتوفر إدارات وسبل التواصل المرئي، وقد أثبتت فاعليته في الظروف الخاصة وضمان استمرارية الأعمال. كما حدد الدليل بعض المصطلحات التي تتعلق بالعمل عن بُعد مثل الأوعية التقنية والتي عرفها على أنها: "الأنظمة والتطبيقات ووسائل تقنية المعلومات التي تمكن العامل من العمل عن بُعد"، وقد حدد الدليل متطلبات العمل عن بُعد لدى جهة العمل والتي تتمثل في وجود تقنيات تمكن جهة العمل من إدارة إنتاجية العمل عن بُعد والإشراف على المهام المسندة إلى العامل، كذلك وجود صلاحيات للعامل تمكنه من أداء عمله. كما وضع الدليل بعض الالتزامات على الموظف من أهمها، الحفاظ على سرية المعلومات والوثائق المحفوظة لديه والمتعلق بالعمل، وكذلك الالتزام بتعليمات الأمن السيبراني والاتصال عن بُعد المنصوص عليها من جهة العمل، كما ألزم الدليل الموظف بالمحافظة في الأدوات والأجهزة المسلمة إليه من جهة العمل وأن يعيدها إلى صاحب العمل متى طلب منه ذلك. (الدليل الاسترشادي المؤقت للعمل عن بُعد في القطاع الخاص ، ص2020).

المطلب الثاني

تقييم التجربة الأردنية في العمل عن بُعد في القطاعين العام والخاص

كان الأردن كغيره من دول العالم من الدول المتأثرة في جائحة كورونا، حيث أعلنت الحكومة إجراءات الحظر الشامل بتاريخ 2020/3/18، وقد صدرت نتيجة لهذه الجائحة عدة أوامر دفاع تتعلق بتنظيم الأمور داخل البلاد، وقد كان من بينها ما يتعلق بدوام الموظفين في القطاعين العام والخاص وحقوقهم في الأجر والحصول على بدل التعطل، في هذا المطلب سنقوم بدراسة وتقييم التجربة الأردنية في العمل عن بُعد في القطاعين العام والخاص وبالتحديد قبل جائحة كورونا وبعدها من خلال فرعين منفصلين.

الفرع الأول

العمل عن بُعد في القطاعين العام والخاص قبل جائحة كورونا

كما مرّ بنا سابقاً في هذا البحث أن نظام العمل المرن موجود في التشريعات الأردنية العمالية قبل جائحة كورونا وهو نظام ورد في الجريدة الرسمية العدد (5450) ويسمى نظام العمل المرن رقم (22) لعام 2017، وتم نشره في الجريدة الرسمية بتاريخ 2018/1/4 وينطبق هذا النظام على الموظفين العاملين في القطاع الخاص لفئات محددة في المادة (3) ولا ينطبق على كافة الموظفين، أما نظام الخدمة المدنية الذي يحمل رقم (9) لسنة 2020، والصادر بتاريخ 2020/1/12، فقد جاء خالياً من أي نصوص تتعلق بالعمل عن بُعد أو العمل المرن وكذلك الحال بالنسبة لقانون الضمان الاجتماعي، مما شكل فراغاً تشريعياً يجب أن يتم معالجته لموظفي القطاع العام والقطاع الخاص مستقبلاً تحسباً لأي طارئ قد يحدث.

أولاً: العمل عن بُعد في القطاع العام قبل جائحة كورونا:

تبين فيما سبق أن نظام العمل المرن أو العمل عن بُعد غير معروف في نظام الخدمة المدنية ولا يوجد له أي أحكام تتعلق به، وهو ما ينبئ كما يرى الباحث بوجود فراغ تشريعي يتطلب تدخل المشرع لمعالجة هذا الأمر حفاظاً على حقوق جميع الأطراف مستقبلاً.

وفي دراسة غير منشورة (بدون أسم) أجراها باحثان أردنيان لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال قدمت إلى جامعة ديبرتنس في هنغاريا، توصل الباحثان إلى نتائج هامة يمكن إجمالها بما يلي :

- 1- أن القطاع العام في الأردن يملك الإمكانيات الفنية والبنية التحتية للعمل عن بُعد، لكن يواجه القطاع العام مشكلة هامة وهي غياب الإطار التشريعي لتنظيم هذا النوع من العمل.
- 2- يواجه القطاع العام في الأردن تحديات تتعلق بأمن المعلومات والبنية التحتية والأمية التكنولوجية .

3- إن القوانين التي أصدرتها الحكومة لغاية اليوم (المقصود وقت الدراسة) ليست كافية وأنها موجهة فقط للقطاع الخاص.

4- ضرورة توفير برامج تدريبية للموظفين في القطاع العام للعمل عن بُعد (فريج، أبو رمان، 2020).

ثانياً: العمل عن بُعد في القطاع الخاص قبل جائحة كورونا: أشار تقرير دائرة الإحصاءات العامة حول البطالة في الأردن لعام 2017، أن معدل البطالة وصل إلى 18.3 % وهو رقم يدعو إلى القلق، وبناء عليه تم التوجه نحو إيجاد فرص عمل عبر الانترنت لتوفير عائداً مادياً أفضل ما تقدمه الوظائف التقليدية، وتم تنظيم هذا الشكل من العمل بموجب نظام العمل المرن رقم (22) لسنة 2017، والذي يختلف في بنوده عن مفهوم العمل عن بُعد، فقد قامت مؤسسة تمكين للمساعدة القانونية وحقوق الإنسان بعمل دراسة على العاملين عن بُعد في القطاع الخاص للوقوف على ظروف العمل الخاصة بهم، ومعرفة مدى حصولهم على حقوقهم العمالية، حيث أجريت الدراسة على (80) عامل وعاملة وقد خلصت الدراسة إلى أن حقوق العمال عن بُعد ضائعة ولا ضمانات تحميهم على رغم من وجود النصوص القانونية في نظام العمل المرن، وقد بينت الدراسة جوانب الظلم التي يتعرض لها العاملون عن بُعد في جوانب متعددة يمكن إجمالها بما يلي :

1- **الأجور وساعات العمل :** وفقاً للدراسة التي أجريت وجد أن 78 % من العينة العاملين عن بُعد في القطاع الخاص يعملون من الساعة الثامنة صباحاً ولغاية الساعة 7 مساءً حسب طبيعة العمل ومتطلباته. كما وجدت الدراسة انه هنالك تدني في الأجور إذ أن الدخل الشهري لا يتجاوز (200) دينار اردني وأن 48 % من العاملين عن بُعد تتراوح رواتبهم بين 150-250 دينار شهرياً وأن 11 % يتقاضون رواتب تقل عن الحد الأدنى للأجور وأن بعض الموظفين عن بُعد يتقاضون رواتب متأخرة.

2- **الإجازات وساعات العمل:** يعاني العاملين عن بُعد في القطاع الخاص من حرمانهم من الإجازات والعطل الرسمية بما فيها العطل الأسبوعية؛ بسبب أن عملهم يكون من المنزل وفي ذلك مخالفة صريحة لنص المادة (57) من قانون العمل؛ التي تشير إلى عدم جواز تشغيل العاملين أكثر من (8) ساعات يومياً وإذا تم تشغيل العامل في أيام العطل الرسمية فإنه يتقاضى أجر حده الأدنى ساعة وربع مقابل كل ساعة من أجره المعتاد، كما يحرم العاملون عن بُعد من الإجازات المرضية والتي تعتبر مخالفة صريحة لنص المادة (65) من قانون العمل المعمول به.

- 3- الحماية الاجتماعية: أكدت الدراسة أن جميع أفراد العينة لم يتم إخضاعهم إلى قانون الضمان الاجتماعي كما أنهم غير مشمولين في التأمين الصحي من الشركات.
- 4- الاستقرار الوظيفي: يؤكد العاملون عن بُعد في القطاع الخاص عدم وجود استقرار وظيفي حيث يتم الاستغناء عن خدماتهم بصورة تخالف القانون (الفصل التعسفي).
- 5- الصحة والسلامة المهنية: يفتقر العاملون عن بُعد في القطاع الخاص إلى توافر شروط الصحة والسلامة المهنية وأنهم يؤدون أعمالهم في ظروف غير ملائمة وقد يعرضهم إلى مخاطر صحية ونفسية.

الفرع الثاني

العمل عن بُعد في القطاعين العام والخاص في ظل جائحة كورونا

في ظل الغياب التشريعي لقوانين تنظيم العمل عن بُعد في القطاع العام والخاص، وجد القطاع العام نفسه أمام تجربة جديدة تحتاج إلى علاج. كما هو الحال في القطاع الخاص حيث أن نظام العمل المرن المشار إليه لا ينطبق على العمل عن بُعد لأنه حدد فئات نص عليها القانون في المادة الثالثة منه وهم :

- 1- العامل الذي أمضى في الخدمة لدى صاحب العمل (3) سنوات متصلة.
- 2- العامل الذي لديه مسؤوليات عائلية ويشمل المرأة الحامل أو العامل الذي يتولى رعاية طفل أو أحد أفراد العائلة أو رعاية كبار السن بسبب إعاقة أو مرض .
- 3- العامل المنتظم بالدراسة الجامعية.
- 4- العامل ذو الإعاقة.

وهذه الفئة من الموظفين تخرج عن موضوع الموظف العادي في القطاع الخاص، وأمام هذا الفراغ التشريعي قامت الشركات في القطاع الخاص بتقديم خدماتها عن بُعد للعملاء بدون وجود نصوص تحفظ حقوق صاحب العمل والموظف، ولعل تجربة القطاعين العام والخاص في فترة كورونا، تستدعي إعادة النظر في كافة الإجراءات وعلينا أن نستخلص الدروس والعبر لتنظيم العمل عن بُعد في المستقبل بشكل أفضل .

أولاً: العمل عن بُعد في القطاع العام أثناء فترة كورونا: سارع ديوان الخدمة المدنية أثناء فترة الحظر إلى إصدار دليل إرشادي للدوائر الحكومية للعمل عن بُعد، وذلك بعد تعميم دولة رئيس الوزراء رقم 8361/1/13/10 تاريخ 2020/3/16 وتعميمي معالي رئيس مجلس الخدمة المدنية رقم 3238/24 ورقم 3239/24 تاريخ 2020/3/15 وتعميم معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي والسياسات رقم 8289/1/13/10 تاريخ 2020/3/15، حيث أكدت هذه التعميمات على أهمية استمرار العمل وفق ضوابط للمحافظة على الصحة والسلامة .

وقد تضمن الدليل إرشادات العمل عن بُعد للمدير والشروط الواجب توافرها للعمل عن بُعد للموظفين وكذلك المتطلبات التكنولوجية للعمل عن بُعد (ديوان الخدمة المدنية، دليل إرشادي العمل عن بُعد لموظفي الخدمة المدنية).

ثانياً: العمل عن بُعد في القطاع الخاص أثناء فترة كورونا: لعل الدراسة التي أجرتها اللجنة الوطنية لشؤون المرأة حول "أثر العمل عن بُعد أثناء فترة حظر التجوال على الاتجاهات نحوه وعلى أعمال الرعاية والأعمال المنزلية داخل الأسرة" في شهر أيار عام 2020 تعطي مؤشراً حقيقياً على واقع العمل عن بُعد خلال فترة كورونا في القطاع الخاص في الأردن، حيث توصلت الدراسة إلى نتائج هامة يمكن إجمالها بما يلي: (دراسة اللجنة الوطنية لشؤون المرأة، 2020).

1- لم يكن هنالك استعداداً كافياً من قبل المنشآت والمؤسسات لضمان استمرارية العمل في الظروف الطارئة، ولم يكن لدى العاملين عن بُعد المعرفة التامة في آليات العمل، كما لم يكن لدى العاملين عن بُعد معرفة في كيفية احتساب ساعات العمل.

2- عدم امتلاك العاملين عن بُعد المهارات الكافية للعمل عن بُعد كما لم يكن لديهم الوسائل التكنولوجية الكافية للعمل عن بُعد وإتمام المهام الموكولة إليهم علاوة على ضعف شبكة الانترنت بسبب الضغط الهائل على شبكة المعلومات (الانترنت).

3- أظهرت الدراسة أيضاً صعوبة الجمع بين العمل عن بُعد من المنزل والقيام بأعمال الرعاية المنزلية، مما يتطلب وضع أسس وقواعد لتشجيع العمل عن بُعد وبما لا يتعارض مع الالتزامات المنزلية والعائلية.

ويرى الباحث ان التجربة الأردنية في العمل عن بُعد لم تكن بالمستوى المطلوب تحقيقه في القطاعين العام والخاص، وذلك بسبب الظروف المفاجئة التي صاحبت إعلان الحظر الكلي في الأردن حيث

أن مؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص لم يكن لديها الاستعداد الكافي لعمل خطط إستراتيجية قصيرة الأمد لمجابهة مثل هذه الظروف، إلا أن هذا لا ينطبق على كل المؤسسات وخاصة في القطاع الخاص، فقد استطاعت بعض مؤسسات القطاع الخاص إدامة العمل لديها بسبب مرونة الإدارة فيها وامتلاكها الوسائل التكنولوجية اللازمة وامتلاك موظفيها المهارات اللازمة للعمل عن بُعد، حيث استمرت تلك الشركات بتقديم خدماتها للعملاء بجودة عالية وبخدمة مميزة. ويتمنى الباحث على وزارة العمل الاستفادة من خبرات هذه الشركات وعمل (دراسة حالة) لطريقة العمل عن بُعد في هذه الشركات وتعميمها على كافة الشركات لتنهج ذات النهج في حال حدوث طارئ في المستقبل.

على أن أسباب عدم قدرة بعض المؤسسات في العمل عن بُعد يمكن ان يُعزى لأحد الأسباب التالية أو الأسباب مجتمعة:

- 1- عدم قدرة الإدارة على اتخاذ إجراءات حاسمة في مثل هذه الظروف نتيجة عدم المرونة التي تؤدي إلى عدم التكيف مع الظروف وخاصة الطارئة منها.
- 2- عدم توافر الوسائل التكنولوجية اللازمة لتواصل الموظفين مع الإدارة أو الموظفين مع العملاء.
- 3- افتقار بعض المؤسسات لروح الفريق الواحد للعمل.
- 4- عدم وجود خبرات لدى الموظفين في العمل عن بُعد في الظروف الطارئة نتيجة عدم وجود برامج تدريبية لمواجهة هذه الظروف.
- 5- عدم وجود خطط لدى الإدارات في مواجهة الظروف الطارئة، فالإدارة الذكية تعمل على الاستعداد لأي طارئ قبل وقوعه.
- 6- ضعف الولاء الوظيفي لدى بعض الموظفين الذي يحدّ من قدرتهم على الإنتاج والإبداع.

المطلب الثالث

فوائد وتحديات العمل عن بُعد في قطاع التأمين وآفاقه المستقبلية

إن الحديث عن فوائد وتحديات العمل عن بُعد في قطاع التأمين لا يخرج في مجمله عن الفوائد والتحديات التي تواجه أي قطاع آخر، على أن الباحث وجد من الأفضل الخروج عن الطابع التقليدي في طرح الموضوع من خلال الحديث عن الفوائد والتحديات بأسلوب نظري، لهذا السبب اشتملت الدراسة أيضاً على جانب عملي تمثل في توزيع استبانة على عينة من العاملين في قطاع التأمين من مدراء وموظفين عملوا عن بُعد خلال فترة الحظر، حيث بلغ عدد أفراد العينة (230) موظف، تم استرداد (217) منها، وبعد التدقيق تم إهمال (3) استبانات، هذا وسيتم إفراد جانب مستقل للدراسة العملية والنتائج والتوصيات.

ويرى الباحث أنه لا ضير من استعراض الفوائد والتحديات للعمل عن بُعد في قطاع التأمين من الجانب النظري ويبقى للدراسة العملية أهميتها في إثراء الجانب النظري .

هذا وسيقوم الباحث ببيان فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين من خلال فرعين الأول سيخصص للسلبيات والإيجابيات والثاني سيخصص للتحديات ، أما الفرع الثالث فسيتم الحديث عن الآفاق المستقبلية للعمل عن بُعد في قطاع التأمين.

الفرع الأول

سلبيات وإيجابيات العمل عن بُعد في قطاع التأمين

عديدة هي مزايا العمل عن بُعد في قطاع التأمين وهذه المزايا يمكن استخلاصها من المزايا العامة للعمل عن بُعد في مختلف القطاعات وكذلك الأمر بالنسبة إلى السلبيات ويمكن إجمال هذه المزايا بما يلي:

أولاً: الإيجابيات :

1- زيادة الإنتاجية وزيادة كفاءة الموظف، إذ أثبتت دراسة أجريت في ولاية كاليفورنيا، أن كفاءة الموظفين العاملين عن بُعد زادت عن أقرانهم العاملين في موقع العمل بنسبة 5.12 بالمائة، كما كشفت دراسة أخرى أجرتها جامعة Stanford في الولايات المتحدة أن نسبة الزيادة في الإنتاجية لدى الموظفين وصلت إلى 13% عندما سمح لهم العمل عن بُعد، كما كشفت دراسة أجرتها جامعة Texas أيضاً أن ساعات العمل لدى العاملين عن بُعد زادت من 5-7 ساعات عما كانوا يقدمونه أثناء تواجدهم في مكان عملهم التقليدي (شيشكلي، 2004، ص8). كما يؤدي العمل عن بُعد إلى زيادة كفاءة الموظف، ففي دراسة ميدانية استنتج

المشرفون على الدراسة أن كفاءة الموظف عن بُعد أفضل من أقرانهم العاملين في الموقع بنسبة 12.5 % (مركز الانتاج الإعلامي، 2007) إضافة إلى ذلك فإن نظام العمل عن بُعد سيقبل من الإجازات المرضية، فعلى سبيل المثال انخفضت الإجازات المرضية للإناث اللاتي يعملن عن بُعد إلى خمسة أيام في السنة، مقارنة مع الإناث في مجموعة القياس، كما أنه من المتفق عليه ان العمل عن بُعد يمتاز بالمرونة والتقليل من النفقات، ووفقاً لتقرير أصدرته منظمة العمل الدولية أشار بأن المؤيدين للعمل عن بُعد يؤكدون بأن وضعه يقع في خانة صيغة "رابح رابح" التي تعني أن طرفي المعادلة (العامل وصاحب العمل) يكسبون من العمل عن بُعد (فليح وقزمار، 2017، ص206). وأجرى معهد ABES لقياس مؤشرات الرأي، وشملت الدراسة 7000 عامل قبل وخلال الجائحة، حيث خلصت الدراسة إلى أن 54 % من الذين يعملون بانتظام من المنزل أصبحوا أكثر إنتاجية مما كانوا عليه وقت العمل في المكتب، وأن ثلثهم تمكنوا من التوفيق بين متطلبات العمل والأسرة على نحو أفضل في حين الكثير من العينة عبر عن سعادتهم بسبب عدم تنقلهم إلى مكاتبهم وتوفير الوقت (الشناق، مقال منشور في جريدة الرأي، الزاوية الاقتصادية، 2020).

2- يؤدي العمل عن بُعد في قطاع التأمين إلى خفض التكاليف على الشركات إذ أن وجود الموظف داخل مكاتب الشركة يزيد من نفقات الشركة، ويقصد بالتكاليف النفقات الإدارية التي تدفعها الشركة نتيجة حضور الموظف إلى مكان عمله من استخدام المرافق والقرطاسية وكذلك خدمات الإشراف، والأهم من ذلك أن العمل عن بُعد يتيح الفرصة في بعض الأحيان للإقتصاد في نفقات إيجار العقارات والمكاتب، وقد أثبتت التجربة العملية أنه وأثناء فترة كورونا قام موظفو المبيعات في بعض الشركات بالعمل عن بُعد من منازلهم، حيث تم استقطاب عملاء جدد. كما تم عمل زيارات للعملاء ودون الحاجة إلى الرجوع إلى مكاتب الشركة (مصادر متعددة من موظفي شركات التأمين).

3- من الفوائد الإيجابية للعمل عن بُعد في قطاع التأمين أيضاً إمكانية الاستعانة بخبرات متعددة ومن مناطق مختلفة وبتكاليف أقل، حيث يتم تقديم الخدمة دون الحاجة إلى الحضور الفعلي، فعلى سبيل المثال يمكن الاستعانة بالخبراء الاكثواريين وكذلك المستشارين القانونيين لتقديم الاستشارات التأمينية والقانونية دون الحاجة للحضور إلى مقر الشركة. كما انه ومن خلال

العمل عن بُعد تبين إمكانية استقطاب موظفين بمهارات مختلفة بحيث يقومون بأعمالهم من المنزل بإبداع أكثر مثل أعمال التصميم الدعائي والتسويق الإلكتروني وغيره.

4- يؤدي العمل عن بُعد في قطاع التأمين إلى زيادة المرونة في العمل وتحقيق اللامركزية التنظيمية، حيث أن بيئة العمل عن بُعد تؤدي إلى توفير وسائل المرونة في إدامة العمل والتخفيف من المركزية في اتخاذ القرارات، حيث أن النظام المركزي الهرمي يضع قيوداً على سرعة اتخاذ القرارات ويحمل المنشأة تكاليف إضافية.

5- يؤدي العمل عن بُعد في قطاع التأمين إلى تخفيف ضغوطات العمل على الموظف، ففي دراسة أجراها التأمين الصحي الألماني (DEK) ونشرتها قناة الألمانية اليوم أنه وقبل الجائحة كان يشعر 21 % من الموظفين بضغوطات العمل المتواصلة، بينما تراجع نسبتهم إلى 15 % خلال العمل من المنزل أثناء فترة كورونا، فيما ارتفعت نسبة العاملين الذين لم يتعرضوا إلى ضغط مطلق أو تعرضوا إليه أحياناً من 48 % إلى 57 %. ويضيف الرئيس التنفيذي للتأمين الصحي الألماني أندرياس شتورم " أن العمل في المنزل لا يخفف فقط من خطر الإصابة بالعدوى الفيروسية، بل يحقق أيضاً التوازن النفسي" (مقال بدون أسم، 2020: مقال منشور في صحيفة الشرق الأوسط).

6- يساعد العمل عن بُعد في قطاع التأمين على خفض نسبة البطالة بشكل عام وبالأخص لدى فئات معينة محددة، إذ أن العمل عن بُعد يوفر فرص جديدة للموظفين حديثي التخرج وبتكاليف أقل على شركات التأمين، كما أن العمل عن بُعد يمكن ان يوفر للنساء اللواتي يرغبن بالعمل من المنازل فرصة بإيجاد فرص عمل، كما هو الأمر بالنسبة إلى ذوي الاحتياجات الخاصة (فليخ، قزمار، 2017، ص 207). وقد ذهبت الولايات المتحدة إلى أبعد من ذلك حيث وفرت فرص العمل عن بُعد لنزلاء السجون، والذين يتقاضون رواتب وكأنهم على رأس عملهم في الشركات في خطوة للتعاون مع منظمات حقوق الإنسان في إصلاح السجناء اجتماعياً وتوفير دخل لهم ولأسرهم اثناء وجودهم في السجن (مقال منشور، صحيفة الأيام، 2013).

7- من الفوائد غير المباشرة للعمل عن بُعد في التأمين هو الاقتصاد في الوقود حيث ان عدم ذهاب الموظف إلى مكان عمله يوفر من استهلاك الوقود نتيجة عدم استخدامه وسائل المواصلات أو مركبته الخاصة، مما يؤثر ذلك أيضاً من ناحية إيجابية على تخفيف معدلات التلوث البيئي، ففي جنوب كاليفورنيا وجدت إدارة التحكم في جودة الهواء أن تخفيض 20 % من تنقلات العاملين

لمدة يومين ساهم في خفض كمية التلوث بمعدل 125 كيلوغرام من أول أكسيد الكربون وحوالي 7.7 من أكسيد النيتروجين في السنة لكل شخص (فليح وقزمار، 2017، ص206).

ثانياً: سلبيات العمل عن بُعد في قطاع التأمين:

يرى الأغلب ممن تناول موضوع سلبيات العمل عن بُعد بالدراسة أنها أمور افتراضية ونظرية، فالإيجابيات أكثر من السلبيات وهو ما يؤيده الباحث. على أن ذلك لا يمنع من ذكر السلبيات حتى يتم التركيز على معالجتها والخروج بحلول عصرية تناسب الطريقة الجديدة في العمل ويمكن إجمال السلبيات بما يلي :

1- يرى البعض أن العمل عن بُعد في قطاع التأمين يؤدي إلى إحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي للشركة، كما أن العمل عن بُعد يعمل على تخفيض الرقابة والإشراف المباشر مع الموظفين ويدفع إلى تقليل تشعبات الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة .

2- عدم اختيار المهام بالشكل الصحيح، فغياب الإشراف المباشر والذي يمثل المرجعية للموظف يؤدي إلى عدم اختيار المهام بالشكل الصحيح (Pererz, others, 2002, p2).

3- ارتفاع تكاليف أعداد وتجهيز المنزل ليصبح مهياً للعمل عن بُعد حيث أن تكاليف تجهيز المنزل ليتناسب مع بيئة العمل يؤدي إلى زيادة التكاليف الإدارية على الشركات.

4- يفقد الموظف أثناء عمله عن بُعد في التأمين المحفزات التي قد يحصل عليها أثناء عمله في مقر الشركة ولا يعزز التنافس الشريف بين الموظفين، إلا أن الباحث يرى ان هذه السلبية ليست واقعية فالتجربة العملية أثبتت قيام بعض شركات التأمين في الأردن بتكريم موظفيها الذين عملوا عن بُعد خلال فترة الحظر.

5- يؤدي العمل عن بُعد في قطاع التأمين إلى شعور الموظف بالعزلة بسبب عدم انخراطه مع بقية زملاءه، كما أنه يصعب معه عمل الموظفين بروح الفريق الواحد، على أن الباحث وأن كان يؤيد هذا الجانب إلا أنه لا بد من القول أن الشعور بالعزلة لم يأتي من العمل عن بُعد في شركات التأمين بل أن مصدره هو فرض الحظر الكلي أثناء جائحة كورونا.

6- يؤدي العمل عن بُعد في قطاع التأمين إلى زيادة تكاليف الاتصالات على الشركة والموظف.

7- يذهب البعض إلى القول أن العمل عن بُعد في قطاع التأمين يقتل الطموح لدى الموظفين في التفكير في الارتقاء في مسماه الوظيفي لمسمى آخر (اليافي والعمرى ، 2013،ص31).

الفرع الثاني

تحديات العمل عن بُعد في قطاع التأمين

تعتبر تجربة العمل عن بُعد في قطاع التأمين من التجارب الجديدة التي فرضتها ظروف جائحة كورونا، حيث أن شركات التأمين لجأت إلى ترتيب بيئتها الداخلي بصورة عاجلة تماشياً مع تلك الظروف ودون وجود خبرات سابقة لديها للتعامل مع هذه الظروف، ورغم ذلك فقدت نجحت جهود بعض شركات التأمين في تقديم خدماتها التأمينية عن بُعد من خلال عمل الموظفين من منازلهم، وحيث أن التحديات التي واجهتها شركات التأمين أثناء العمل عن بُعد تمثل جوهر هذه الدراسة وإطارها النظري، وعليه فإن الخوض في ذلك الأمر والارتكاز عليه سيكون من خلال نتائج هذه الدراسة العملية، وسيتبعها بتوصيات هامة تؤسس لمرحلة جديدة وهي العمل عن بُعد في قطاع التأمين، ويمكن إجمال هذه التحديات بما يلي :

1- افتقار العمل عن بُعد في شركات التأمين كحال باقي القطاعات إلى التنظيم القانوني لمعالجة طبيعة العقد بين الموظف واصحاب العمل وبما يحفظ حقوق الطرفين، فهذا النوع من العقود غير منصوص عليه في قانون العمل ولا في نظام العمل المرن رقم (22) لعام 2017م، مما يجعل ظهور نزاعات مستقبلية بين العامل وصاحب العمل أمراً محتملاً.

2- عدم وجود خطط طوارئ مسبقة لدى شركات التأمين للتحضير لتقديم الخدمات عن بُعد في حال حدوث طارئ، حيث أن هذه الخطط تعتبر من الركائز الرئيسية لديمومة العمل عن بُعد، كما أنه من البديهيات أن تكون هذه الخطط واضحة تبين أدوار الموظفين في حال العمل عن بُعد في الظروف الطارئة والعادية أيضاً.

3- عدم إمكانية تزويد الموظفين بالتجهيزات اللازمة في العمل عن بُعد من وسائل الاتصال الحديثة، أو عدم وجود بنية تحتية لهذه الوسائل الحديثة.

4- عدم وجود خطط تدريبية مسبقة لدى شركات التأمين لتأهيل الموظفين للعمل عن بُعد في الظروف القاهرة.

5- كان هنالك ضعف لدى شركات التأمين في الوصول إلى عملائها أثناء فترات الحظر، حيث أن بعض العملاء لم يكن على علم بأن بعض شركات التأمين تقدم خدماتها عن بُعد، بسبب عدم وجود

قاعدة بيانات للعملاء لدى بعض الشركات، وكذلك ضعف وسائل التواصل مع العملاء حتى في فترة ما قبل كورونا.

6- أغفلت معظم شركات التأمين تفعيل مركز اتصال أو Call Center حيث أن هذه الخدمة والتي يمكن القيام بها من المنزل تعمل على إدامة التواصل بين العميل وشركة التأمين وبالعكس.

7- إفتقار بعض شركات التأمين إلى وجود خطط فنية لمجابهة أي هجوم إلكتروني على موقعها أو بياناتها؛ مما قد يعرض أمن معلوماتها إلى الخطر.

الفرع الثالث

الآفاق المستقبلية للعمل عن بُعد في شركات التأمين

على الرغم من السلبيات والتحديات التي قمنا بالتعرف عليها للعمل عن بُعد؛ إلا أن الباحث يرى انه هنالك آفاق واعدة للعمل عن بُعد في قطاع التأمين بعد تعزيز الإيجابيات التي ظهرت في هذه الدراسة وتفادي السلبيات، حيث يمكننا بعدها الحديث عن آفاق مستقبلية واعدة للعمل عن بُعد في شركات التأمين. ولا بد من الإشارة إلى أن شركات التأمين تملك الأدوات اللازمة للعمل عن بُعد وبالتالي فهي مؤهلة للقيام بهذا الدور في المستقبل ويفتح هذا الأمر آفاقاً جديدة أمام قطاع التأمين ويمكن إجمالها بما يلي:

1- تحول شركات التأمين إلى شكل جديد من أشكال عقود العمل وهي العقود الهجينة التي تجمع بين العمل عن بُعد وبين شكل العمل التقليدي، وهذا يعني ان شركات التأمين ستنقل إلى شكل جديد من أشكال العمل بحيث يكون هنالك نوعين من الموظفين؛ العاملين في المكاتب الرئيسية في الشركات والموظفين الذين يعملون من أماكن خارج الشركة سواء من المنازل أو مكاتب خارج الشركة.

2- انفتاح شركات التأمين بصورة أكبر على طريقة العمل عن بُعد وذلك بسبب ازدياد نسبة البطالة حيث ستلجأ إلى التعاقد مع أشخاص للعمل عن بُعد من أصحاب الخبرات والمهارات المتقدمة.

3- يتوقع الباحث استقطاب خبرات عالمية خارجية في مجال التأمين والعمل معها عن بُعد والاستفادة من خبراتها.

4- يتوقع الباحث أن تراجع كافة شركات التأمين خططها المستقبلية بحيث تضع في حساباتها وجود ظروف استثنائية تتطلب القيام بالعمل عن بُعد من كافة الموظفين، حتى في الظروف العادية.

5- هنالك آمال كبيرة معقودة لنجاح فكرة العمل عن بُعد في قطاع التأمين، تبدأ من دوائر التسويق مروراً بدوائر الإنتاج، وكذلك دوائر المبيعات.

6- يرى الباحث أن العمل عن بُعد سيلاقي انتشاراً في كافة القطاعات بحيث سيعمل على إحلال جيل جديد من الباحثين عن الوظائف مع عدم الاستغناء عن الكفاءات التي تعمل في مقر الشركة، كما أن من المتوقع أن تأخذ كلاً من وزارة العمل وديوان الخدمة المدنية والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في حساباتها تخصيص أحكام خاصة لهذا النوع من العمل في تشريعاتها، وذلك لتلافي الفراغ التشريعي.

المبحث الرابع منهجية الدراسة

منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال مراجعة الدراسات والكتب التي تناولت فوائد وتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين، ومن ثم تحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة حول هذا الموضوع، للوصول إلى نتائج يمكن البناء عليها لمعرفة فوائد وتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين.

وصف خصائص مجتمع عينة الدراسة (البيانات الشخصية):

تم توزيع 230 استبانة على أفراد عينة الدراسة إلكترونياً وتم استرداد 217 وبعد التدقيق تم إهمال 3 استبيانات لعدم اكتمال الإجابات وبالتالي بلغ عدد الاستبيانات التي تم تطبيقها 214 استبانة.

وقد تناولت الدراسة جملة من البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من حيث "النوع، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة"، واستناداً إلى ذلك تم وصف عينة الدراسة، وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية، وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (1)
وصف عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية لأفراد الدراسة

المتغير	المستوى/الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
النوع الاجتماعي	ذكر	144	67.3
	أنثى	70	32.7
	المجموع	214	100%
العمر	أقل من 25 سنة	18	8.4
	25-أقل من 35 سنة	62	29.0
	35-أقل من 45 سنة	66	30.8
	45 سنة فأكثر	68	31.8
	المجموع	214	100%
المستوى التعليمي	دبلوم فأقل	22	10.3
	بكالوريوس	152	71.0
	ماجستير	38	17.8

المتغير	المستوى/الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
	دكتوراه	2	.9
	المجموع	214	100%
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	42	19.6
	6-10 سنوات	44	20.6
	11-15 سنة	36	16.8
	16 سنة فأكثر	92	43.0
	المجموع	214	100%

يشير الجدول (1) إلى أن (67.3%) من أفراد عينة الدراسة من الذكور، بينما بلغت نسبة الإناث (32.7%) مما يدل ذلك على أن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة كانت من الذكور.

وفيما يتعلق بفئة الأعمار، فكانت النسبة الأعلى لصالح الفئة (45 سنة فأكثر) بنسبة بلغت (31.8%) من أفراد العينة، تلاها الفئة (35-أقل من 45 سنة) بنسبة (30.8%) من أفراد العينة، ومن ثم جاءت الفئة (25-أقل من 35 سنة) بنسبة (29%)، وحل أخيراً الفئة (أقل من 25 سنة) بنسبة (8.4%) من أفراد عينة الدراسة.

كما يشير الجدول إلى أن أعلى نسبة كانت لحملة شهادة البكالوريوس بنسبة بلغت (71%)، وأن نسبة حملة شهادات الماجستير بلغت (17.8%)، تلاها حملة الدبلوم فأقل بنسبة (10.3%)، أما أقل فئة فكانت لحملة شهادات الدكتوراه بنسبة بلغت (0.9%).

يشير الجدول أيضاً أن (43%) من أفراد عينة الدراسة كانت خبرتهم (16 سنة فأكثر)، وأن (20.6%) منهم كانت خبرتهم (6-10 سنوات)، كما أن (19.6%) خبرتهم بلغت (أقل من 5 سنوات)، أما أقل فئة فكانت للخبرة (11-15 سنة) بنسبة بلغت (16.8%).

أداة الدراسة

تم بناء استبانة الدراسة من قبل الباحث بحسب أهداف الدراسة وتساؤلاتها وتضمنت ثلاثة أجزاء على النحو الآتي:

الجزء الأول: ويتضمن المعلومات البيانات الشخصية لعينة الدراسة، طبقاً للمتغيرات الديمغرافية وهي (النوع، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: ويتضمن هذا الجزء فقرات تغطي متغيرات الدراسة (فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين، وتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين).

صدق الأداة:

للتأكد من صدق الأداة تم عرضها على مجموعة من أصحاب الخبرة والاختصاص من أعضاء الهيئات التدريسية (الملحق رقم 2)، وتم الأخذ بأرائهم في تطوير الاستبيان إلى أن وصلت إلى شكلها النهائي (الملحق 3).

ثبات الأداة:

تم التأكد من ثبات الأداة بعد صدق البناء من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية خارج عينة الدراسة، باستخدام طريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) كما تم اختبار الثبات (Reliability Test) والمتمثل في حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach- Alpha) بهدف التحقق من الاتساق الداخلي للمجالات التي تتضمنها الاستبانة كأداة للقياس، حيث تتراوح قيمة ما بين (0-1) ويكون قيمته مقبولة عند (60%) وما فوق (Sekaran&Bougie, 2014)، والجدول رقم (2) يشير إلى نتائج الإختبار:

جدول (2)

معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل مجال من مجالات أداة الدراسة وللأداة ككل

المجال	عدد الفقرات	معامل ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)
فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين	24	93.4%
تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين	19	88.4%
الأداة ككل	43	89.3%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن معاملات الثبات لجميع محاور الدراسة كانت أكبر من (60%) مما يدل على أنه يوجد اتساق داخلي بين فقرات كل مجال من المجالات، كما نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات لأداة ككل كانت (89.3%)، ويستنتج الباحث من ذلك وجود اتساق داخلي بين فقرات المجال، مما يؤكد صلاحية ومدلوليه الاستبانة في اختبار الفرضيات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

بالاعتماد على برنامج (SPSS) تم إجراء الاختبارات التالية:

الإحصاء الوصفي:

تم من خلاله تحديد خصائصها، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات. تحديد آراء العاملين حول متغيرات الدراسة بالاعتماد على قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الإحصاء التحليلي:

لغرض اختبار فرضيات الدراسة تم اعتماد اختبار الانحدار (One sample t-test)، واختبار التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA).

عرض ومناقشة النتائج والتوصيات

هدفت الدراسة إلى التعرف على فوائد وتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين، تم تطوير أداة لاستطلاع آراء أفراد عينة الدراسة لتحقيق الغرض من الدراسة، ومن ثم تمت إجراءات تصحيح الأداة وإدخال البيانات إلى الحاسوب، وبعد ذلك تم إجراء التحليل الإحصائي المتمثل في التكرار والنسب، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستبيان، اختبار الانحدار المتعدد، وذلك على مستوى الدلالة الإحصائية $(0.05 \geq \alpha)$.

تم تحليل آراء عينة الدراسة لتقييم درجة تقديرهم للعبارات المتعلقة بفوائد وتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال من مجالات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

سؤال الدراسة الأول: ما فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين: ويشير الجدول رقم (3) إلى النتائج:

الجدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بفوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
1	تمتلك شركات التأمين التجهيزات المناسبة للعمل عن بعد.	3.659	1.048	11	متوسط
2	تمتلك شركات التأمين موقع الكتروني متكامل وذو جودة عالية للعمل عن بعد.	3.500	1.020	20	متوسط
3	يتم تقديم المعلومات في الموقع الالكتروني لشركات التأمين بطريقة صحيحة بدقة.	3.435	1.049	22	متوسط
4	لدى العاملين القدرة والمهارة الكافية للعمل عن بعد.	3.533	1.028	18	متوسط
5	يتم تزويد العاملين بالمهارات الأساسية والضرورية للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة والاتصال بشكل فعال.	3.584	1.021	15	متوسط
6	تهتم إدارة شركات التأمين بالتحسينات المستمرة في الأجهزة والبرمجيات الخاصة للعمل عن بعد.	3.598	1.042	13	متوسط
7	اعتقد ان العمل عن بعد وفر الكثير من الوقت والجهد في إنجاز معاملات المراجعين او المستفيدين.	3.752	1.061	7	مرتفع
8	اعتقد ان العمل عن بعد زاد من نسبة استقبال المؤسسة للمراجعين والمستفيدين وتلبية طلباتهم.	3.533	1.166	17	متوسط
9	خدمات العمل عن بعد قللت من الاحتكاك المباشر بالمراجعين وقللت من نسبة المشكلات التي كانت تقع بالمؤسسة بين الموظف والمراجع او المستفيد.	3.594	1.167	14	متوسط
10	تقديم الخدمات للمراجعين والمستفيدين من خلال العمل عن بعد زاد من خبرة موظف التأمين.	3.766	1.080	6	مرتفع
11	تقديم الخدمات للمراجعين او المستفيدين من خلال العمل عن بعد قلل من تنقل الموظفين بين المكاتب.	3.804	1.002	4	مرتفع
12	سهل العمل عن بعد سرعة تقديم الخدمة لمتلقي الخدمة.	3.911	0.948	1	مرتفع
13	وفر العمل عن بعد الوقت على عملاء شركات التأمين.	3.859	1.018	2	مرتفع
14	ساعد العمل عن بعد على تطوير مهارات العمل.	3.737	1.058	8	مرتفع
15	ساعد العمل عن بعد في شركات التأمين على تشجيع العمل بشكل جماعي.	3.439	1.123	21	متوسط
16	ساعد العمل عن بعد في تحديد احتياجات العاملين التدريبية والمهارات العملية.	3.554	1.048	16	متوسط
17	ساعد العمل عن بعد في شركات التأمين على تنظيم العمل بين المدير والموظف.	3.681	0.957	10	مرتفع
18	ساعد العمل عن بعد في شركات التأمين على اكتشاف الاخطاء السابقة في العمل.	3.603	1.090	12	متوسط

مرتفع	3	1.064	3.817	أدى العمل عن بعد إلى تخفيض التكاليف الدورية لشركات التأمين.	19
مرتفع	5	1.045	3.789	أدى العمل عن بعد توفير معلومات كافية لجميع جوانب عمل الموظف.	20
مرتفع	9	1.064	3.685	ساهم العمل عن بعد في كشف أداء الموظفين الحقيقي في شركات التأمين.	21
متوسط	19	1.173	3.502	أدى العمل عن بعد إلى تحسين نظام الحوافز وجعله أكثر عدالة بما يتناسب مع جهود الموظف وإنجازته.	22
متوسط	23	1.106	3.408	ساهم العمل عن بعد على تحسين كفاءة تحديد الأدوار والمسؤوليات في إطار الخطط والإجراءات التي تسعى شركات التأمين إلى تطويرها .	23
متوسط	24	1.109	3.311	أدى العمل عن بعد في شركات التأمين على تنمية الروابط والعلاقات الاجتماعية للعاملين مما ساهم في تطوير العمل.	24
متوسط		1.062	3.627	المتوسط الكلي للفقرات	

يشير الجدول (3) إلى مستوى متوسط من التقدير لفوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجال (3.627)، ويلاحظ من الجدول أنّ المتوسطات الحسابية لأراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (3.311-3.911) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة والمرتفعة.

ويشير الجدول إلى أن الفقرة الأكثر تقديراً كانت الفقرة رقم (12) والتي نصت على "سهل العمل عن بعد سرعة تقديم الخدمة لمتلقي الخدمة"، وبمتوسط حسابي بلغ (3.911) وعلى مستوى مرتفع من التقدير.

أما الفقرة رقم (24) والتي نصت على "أدى العمل عن بعد في شركات التأمين على تنمية الروابط والعلاقات الاجتماعية للعاملين مما ساهم في تطوير العمل" فكانت على أقل درجة من التقدير وبمتوسط حسابي بلغ (3.311) وعلى مستوى متوسط من التقدير.

السؤال الثاني: ما تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين:

ولبيان تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين تم حساب المتوسطات الحسابية لتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين، ويشير الجدول رقم (4) إلى النتائج:

الجدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
25	هناك معوقات ترتبط بعدم وضوح طرق العمل في العمل عن بعد.	3.376	1.103	17	متوسطة
26	هناك معوقات ترتبط بمحدودية الحرية في التعبير واللغة الجسدية في التعامل مع العميل.	3.911	0.820	2	مرتفعة
27	هناك مشكلات ترتبط بمدى السرية والاختراق والتهكير على نظام العمل عن بعد في شركات التأمين.	3.710	1.002	8	مرتفعة
28	هناك معوقات ترتبط بقدرة العملاء على التعامل مع نظام العمل عن بعد في شركات التأمين وفهمهم لطرق استخدامه.	3.654	0.980	9	متوسطة
29	يواجه موظفو التأمين صعوبات في استخدام نظام العمل عن بعد في شركات التأمين.	3.579	1.030	11	متوسطة
30	قطع الانترنت او تعطل أي جهاز او تعطل نظام العمل عن بعد في شركات التأمين يراكم علينا معاملات المراجعين.	3.512	1.084	12	متوسطة
31	أضعف العمل عن بعد علاقة الموظف بمتلقي الخدمة وأضعف فرص تطويرها.	3.747	1.019	6	مرتفعة
32	يشكل العمل عن بعد في شركات التأمين عائق امام ابداع الموظف.	3.500	1.162	13	متوسطة
33	أدى العمل عن بعد في شركات التأمين إلى تعزيز المركزية والتقليل من التمكين الإداري للموظف.	3.402	1.129	15	متوسطة
34	أدى العمل عن بعد في شركات التأمين إلى اضعاف مشاركة العاملين باتخاذ بعض القرارات.	3.481	1.042	14	متوسطة
35	شكل العمل عن بعد في شركات التأمين عائقاً امام ابداع الموظف.	3.359	1.073	18	متوسطة
36	شكل ضعف اللغة الإنجليزية لدى موظف التأمين عائقاً أمام كفاءة العمل عن بعد في شركات التأمين.	3.302	1.107	19	متوسطة
37	يوجد في شركات التأمين تيار قوي من الموظفين يرفض العمل عن البعد.	3.379	1.118	16	متوسطة
38	هناك معوقات ترتبط بعدم معرفة العملاء بطرق الدفع الالكتروني.	3.624	1.051	10	متوسطة
39	هناك معوقات ترتبط بعدم ثقة العملاء بالدفع عن بعد.	3.859	0.999	3	مرتفعة

مرتفعة	7	1.078	3.736	هناك مخاوف لدى العملاء ترتبط بمصداقية عقد التأمين الإلكتروني.	40
مرتفعة	4	0.997	3.830	ثقة العميل في العمل الوجيه مع مندوب التأمين أعلى من التعامل الإلكتروني.	41
مرتفعة	1	0.919	3.963	إن العمل عن بعد يضعف مهارات مندوب التأمين في اغلاق الصفقة.	42
مرتفعة	5	1.053	3.799	نظام العمل عن بعد في شركات التأمين شكل للموظف مشاكل صحية بجلوسه فترة اطول على الكرسي وأمام شاشة الحاسوب.	43
متوسطة		1.040	3.617	المتوسط الكلي للفقرات	

يظهر الجدول رقم (4) وجود مستوى متوسط من التقدير لتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين، بمتوسط حسابي (3.617) وبانحراف معياري (1.040).

ويلاحظ من الجدول أنّ المتوسطات الحسابية لأراء افراد عينة الدراسة تراوحت بين (3.302-3.963) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة إلى المرتفعة.

ويشير الجدول إلى أن الفقرة الأكثر تقديراً كانت الفقرة رقم (42) والتي نصت على "إن العمل عن بعد يضعف مهارات مندوب التأمين في اغلاق الصفقة" وبمتوسط حسابي بلغ (3.963) وعلى مستوى مرتفع من الأهمية.

أما الفقرة رقم (36) والتي نصت على "شكل ضعف اللغة الإنجليزية لدى موظف التأمين عائقاً أما كفاءة العمل عن بعد في شركات التأمين" فكانت على أقل درجة من التقدير وبمتوسط حسابي بلغ (3.302) وعلى مستوى متوسط من الأهمية.

السؤال الثالث: هل هناك فروق في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).

لاختبار السؤال الثالث تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لبيان مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)، والجدول (5) يبين ذلك:

جدول (5)
تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

الدلالة الإحصائية	F قيمة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
.002	1.784	.316	68	21.455	بين المجموعات	الجنس
		.177	145	25.648	داخل المجموعات	
			213	47.103	المجموع	
.000	1.966	1.395	68	94.871	بين المجموعات	العمر
		.710	145	102.924	داخل المجموعات	
			213	197.794	المجموع	
.019	1.521	.405	68	27.532	بين المجموعات	المؤهل العلمي
		.266	145	38.598	داخل المجموعات	
			213	66.131	المجموع	
.000	2.432	2.335	68	158.754	بين المجموعات	الخبرة
		.960	145	139.190	داخل المجموعات	
			213	297.944	المجموع	

يتضح من الجدول (5) ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى الجنس، فقد بلغت قيمة f (1.784) على مستوى دلالة إحصائية (0.002) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05).
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى العمر، فقد بلغت قيمة f (1.966) على مستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05).
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى المؤهل العلمي، فقد بلغت قيمة f (1.521) على مستوى دلالة إحصائية (0.019) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05).
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى الخبرة، فقد بلغت قيمة f (2.432) على مستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05).
- ولبيان اتجاهات الفروق تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين بحسب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة) كل على حدا، وذلك على النحو الآتي:
- اتجاه الفروق بحسب الجنس، ويشير الجدول رقم (6) إلى النتائج:

الجدول رقم (6)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	
.62773	3.5754	فوائد العمل عن بعد	ذكر
.75430	3.7386	فوائد العمل عن بعد	أنثى

يظهر الجدول رقم (6) أن الفروق حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين بحسب الجنس كانت لصالح الاناث بمتوسط حسابي (3.7386)، أما متوسط الحسابي للذكور (3.5754).

اتجاه الفروق بحسب العمر، ويشير الجدول رقم (7) إلى النتائج:

الجدول رقم (7)

الاتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العمر	
		فوائد العمل عن بعد	أقل من 25 سنة
.79549	3.8849	فوائد العمل عن بعد	أقل من 25 سنة
.86615	3.5630	فوائد العمل عن بعد	25-أقل من 35 سنة
.47161	3.6419	فوائد العمل عن بعد	35-أقل من 45 سنة
.60342	3.6082	فوائد العمل عن بعد	45 سنة فأكثر

يظهر الجدول رقم (7) أن الفروق حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين بحسب العمر كانت لصالح العمر (أقل من 25 سنة) بمتوسط حسابي (3.8849)، تلاه العمر (35-أقل من 45 سنة) بمتوسط حسابي (3.6419)، ومن ثم العمر (45 سنة فأكثر) بمتوسط (3.6082)، أما متوسط الحسابي للعمر (25-أقل من 35 سنة) بلغ (3.5630).

اتجاه الفروق بحسب المؤهل العلمي، ويشير الجدول رقم (8) إلى النتائج:

الجدول رقم (8)

الاتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤهل العلمي	
		فوائد العمل عن بعد	دبلوم فأقل
.43589	4.0258	فوائد العمل عن بعد	دبلوم فأقل
.68827	3.6077	فوائد العمل عن بعد	بكالوريوس
.66665	3.5186	فوائد العمل عن بعد	ماجستير
.05893	2.9583	فوائد العمل عن بعد	دكتوراه

يظهر الجدول رقم (8) أن الفروق حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين بحسب المؤهل العلمي كانت لصالح (الدبلوم فأقل) بمتوسط حسابي (4.0258)، تلاه (البكالوريوس) بمتوسط حسابي (3.6077)، ومن ثم (الماجستير) بمتوسط (3.5186)، أما متوسط الحسابي (الدكتوراه) بلغ (2.9583).

اتجاه الفروق بحسب الخبرة، ويشير الجدول رقم (9) إلى النتائج:

الجدول رقم (9)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤهل العلمي	
.97857	3.6788	فوائد العمل عن بعد	أقل من 5 سنوات
.60028	3.6891	فوائد العمل عن بعد	6-10 سنوات
.55743	3.5542	فوائد العمل عن بعد	11-15 سنة
.58101	3.6063	فوائد العمل عن بعد	16 سنة فأكثر

يظهر الجدول رقم (9) أن الفروق حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين بحسب الخبرة كانت لصالح الخبرة (6-10 سنوات) بمتوسط حسابي (3.6891)، تلاه الخبرة (أقل من 5 سنوات) بمتوسط حسابي (3.6788)، ومن ثم الخبرة (16 سنة فأكثر) بمتوسط (3.6063)، أما متوسط الحسابي الخبرة (11-15 سنة) بلغ (3.5542).

السؤال الرابع: هل هناك فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)

لاختبار الفرضية الرابعة تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لبيان آراء أفراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)، والجدول (10) يبين ذلك:

جدول (10)
تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

الدلالة الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
.113	1.287	.264	58	15.313	بين المجموعات	الجنس
		.205	155	31.790	داخل المجموعات	
			213	47.103	المجموع	
.163	1.226	1.073	58	62.212	بين المجموعات	العمر
		.875	155	135.583	داخل المجموعات	
			213	197.794	المجموع	

.034	1.464	.403	58	23.402	بين المجموعات	المؤهل العلمي
		.276	155	42.729	داخل المجموعات	
			213	66.131	المجموع	
.515	.985	1.383	58	80.236	بين المجموعات	الخبرة
		1.405	155	217.708	داخل المجموعات	
			213	297.944	المجموع	

يتضح من الجدول (10) ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء افراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى الجنس، فقد بلغت قيمة f (1.287) على مستوى دلالة إحصائية (0.113) وهي أكبر من القيمة المحددة (0.05).
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء افراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى العمر، فقد بلغت قيمة f (1.226) على مستوى دلالة إحصائية (0.163) وهي أكبر من القيمة المحددة (0.05).
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء افراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى المؤهل العلمي، فقد بلغت قيمة f (1.464) على مستوى دلالة إحصائية (0.034) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05).
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء افراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى الخبرة، فقد بلغت قيمة f (0.985) على مستوى دلالة إحصائية (0.515) وهي أكبر من القيمة المحددة (0.05).
- ولبيان اتجاهات الفروق تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين بحسب المؤهل العلمي، وذلك على النحو الآتي:

اتجاه الفروق بحسب المؤهل العلمي، ويشير الجدول رقم (11) إلى النتائج:

الجدول رقم (11)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤهل العلمي	
.78375	3.4569	تحديات العمل عن بعد	دبلوم فأقل
.59471	3.6143	تحديات العمل عن بعد	بكالوريوس
.44867	3.7278	تحديات العمل عن بعد	ماجستير
.07443	3.5789	تحديات العمل عن بعد	دكتوراه

يظهر الجدول رقم (11) أن الفروق في تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين بحسب المؤهل العلمي بحسب المؤهل العلمي كانت لصالح الماجستير بمتوسط حسابي بلغ (3.7278)، تلاها البكالوريوس بمتوسط (3.6143)، ومن ثم الدكتوراه بمتوسط (3.5789)، وجاء أخيراً الدبلوم فأقل بمتوسط (3.4569).

النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. وجود مستوى متوسط من التقدير لفوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين وقد تبين من خلال النتائج أن العمل عن بعد في قطاع التأمين له آثار إيجابية أهمها أنه سهّل تقديم الخدمة وعمل على تسريعها لمتلقي الخدمة، وعمل على تخفيض التكاليف الدورية لشركات التأمين، كما أدى إلى توفير معلومات كافية لجميع جوانب عمل الموظف، وزاد من خبرة موظف التأمين وتطوير مهارات العمل، ووفر الكثير من الوقت والجهد في إنجاز معاملات المراجعين أو المستفيدين.
2. كما وبينت الدراسة أن العمل عن بعد في التأمين له بعض السلبيات والتحديات أهمها إن العمل عن بعد يضعف مهارات مندوب التأمين في اغلاق الصفقة بسبب محدودية الحرية في التعبير واللغة الجسدية في التعامل مع العميل في العمل عن بعد، كما أن هناك تحديات تتعلق بعدم ثقة العملاء بالدفع عن بعد، حيث أن ثقة العميل في العمل الوجاهي مع مندوب التأمين أعلى من التعامل الإلكتروني، كما شكل العمل عن بعد للموظف مشاكل صحية يجلسه فترة أطول وأمام شاشة الحاسوب، كما اشارت النتائج إلى أن العمل عن بعد أضعف علاقة الموظف بمتلقي الخدمة وأضعف فرص تطويرها، كما أن هناك مخاوف لدى العملاء ترتبط بمصادقية عقد

التأمين الإلكتروني، ومشكلات ترتبط بمدى السرية والاختراق والتهكير على نظام العمل عن بعد في شركات التأمين.

3. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى الجنس ولصالح الاناث، كما بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى العمر لصالح العمر (أقل من 25 سنة)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى المؤهل العلمي لصالح (الدبلوم فأقل)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء افراد عينة الدراسة حول فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى الخبرة لصالح الخبرة (6-10 سنوات).

4. وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء افراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى الجنس، او العمر، او الخبرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء افراد عينة الدراسة حول تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين تُعزى إلى المؤهل العلمي.

التوصيات:

على ضوء النتائج تتقدم الدراسة بالتوصيات التالية:

توصي الدراسة بضرورة تعزيز العمل عن بعد في قطاع التأمين حيث ان العمل عن بعد يأخذ منحى متطور في تقديم الخدمات، وأن الاتجاه الحالي لأفراد المجتمعات تتجه نحو الحصول على الخدمات الكترونياً بشكل متزايد وبالتالي لابد لشركات التأمين من العمل على الحد من معوقات العمل عن بعد في تقديم خدماتها من خلال النقاط التالية:

1. ضرورة قيام المشرع الأردني بإعادة النظر في نظام العمل المرن المعمول به حالياً بحيث يشمل كافة الموظفين في القطاعين العام والخاص وعدم حصر تطبيقه على فئة محددة من الموظفين.

2. بعد إستعراض فوائد العمل عن بعد في قطاع التأمين على إدارات شركات التأمين مواكبة التطورات الحديثة في أشكال إدارة الأعمال وتعيين موظفين يقومون بأعمالهم عن بعد، من أجل توفير الكلف المترتبة على إستئجار العقارات، والنفقات الإدارية.

3. قيام مدراء شؤون الموظفين في شركات التأمين بوضع أسس لقياس مؤشرات أداء العمل عن بُعد للموظفين الذين يعملون من خارج مكان العمل التقليدي.
4. إعادة النظر في عقود العمل المعمول بها في شركات التأمين بحيث تعدل بنودها لتستوعب نوعية شكل العمل الجديد وبما يتناسب مع قانون العمل وبعد الإسترشاد بالدوائر القانونية في شركات التأمين ووزارة العمل.
5. أن تقوم شركات التأمين بإعداد خطط إستراتيجية لمواجهة أي طارئ بحيث تشمل الخطة على توزيع الأدوار في حال العمل عن بُعد، وكذلك الاحتفاظ بأعداد من أجهزة الحاسوب المحمولة لإستعمالها عند الحاجة.
6. اجراء دورات تدريبية لموظفي شركات التأمين في العمل عن بعد والتعامل مع التطبيقات الخاصة سواء على أجهزة الحاسوب المحمولة أو الأجهزة الخلوية.
7. شرح طرق وآليات العمل عن بعد بشكل سلس وبسيط للعملاء من خلال منشورات على مواقع الشركة الالكترونية أو من خلال وسائل تطبيقات التواصل الاجتماعي.
8. تعزيز العمل عن بُعد بتطبيقات متطورة سلسلة وشاملة بحيث تواكب العمل الوجيه في نوعية وكمية المعلومات.
9. على دوائر نظم المعلومات في شركات التأمين انشاء نظم معلومات ذات مستوى أمان عالي يضمن السرية وعدم الاختراق على نظام العمل عن بُعد في شركات التأمين.
10. إيجاد طرق دفع ذات موثوقية عالية لدى الأفراد لتعزيز ثقتهم بطرق الدفع الالكترونية وتوثيقها من جهات رسمية.
11. تعريف المتعاملين من عملاء شركات التأمين بمصادقية عقد التأمين الالكتروني وبأنه موثوق قانونياً بموجب قانون المعاملات الإلكترونية رقم (15) لسنة 2015.
12. التفكير الجاد بعمل مراكز إتصال Call Center في شركات التأمين ليقدم خدمات للعملاء على مدار الساعة إن لزم الأمر ويكون حلقة الوصل بين الموظفين العاملين عن بُعد والموظفين العاديين وبين العملاء.
13. تعزيز فكرة تحفيز الموظفين العاملين عن بُعد ومساواتهم بالموظفين العاملين بالصورة التقليدية.

قائمة المراجع

أولاً : باللغة العربية:

1. الكتب، المقالات والأبحاث

- أبو عامود، محمد سعد (2020). الإدارة غير التقليدية للأزمات الدولية العابرة للحدود على ضوء الخبرة المكتسبة من أزمة كورونا 2020. المجلة العربية للدراسات الأمنية 36(2)، 310-324.
- أبو نيان، إبراهيم (2006)، الاستشارة والعمل الجماعي المفاهيم والخصائص والمعوقات، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- أثر العمل عن بُعد أثناء حظر التجول على الاتجاهات نحوه دقة أعمال الرعاية والأعمال المنزلية داخل الأسرة، (2020)، بحث ميداني اللجنة الوطنية لشؤون المرأة.
- أحمد، برعي (2001)، الوجيز في القانون الاجتماعي، الجزء الأول، عقد العمل الفردي، دار النهضة العربية (القاهرة).
- إسلام، طارق (2015)، العمل عن بُعد في فلسطين، ورشة عمل، وزارة الاتصالات، فلسطين.
- إسماعيل، عماد (2014)، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى، الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، فلسطين.
- بن خيرة ميلود وطيب سعيده، 2020، أثر جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي، مجلة البحوث الإدارية والاقتصاد، العدد (2) مجلد(2). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الشلف، الجزائر.
- تأثيرات أزمة كورونا (كوفيد-19) على التشغيل وأسواق العمل العربية (2020)، منظمة العمل العربية.
- جري وآخرون (2001)، دليل العمل عن بُعد ، كتاب بدون دار نشر ، بريطانيا.
- جورتشيك، كاتي (2015) العمل عن بُعد يحظى باهتمام متزايد، جمعية الموارد البشرية SHRM.
- الحمادي، أمنة ، (2019) التدريب الإلكتروني والموارد البشرية، مقال منشور على الموقع <https://www.edutrapedia.com>.
- دراسة تمكين، (2018)، العمل عن بُعد – دراسة استشرافية مُصغرة، انتاجية وسعادة تتجاوزان حدود المكان، بحقوق وضمانات ضائعة، الدراسة بدعم مالي من الاتحاد الأوروبي.
- دويكات والأسمر(2007)، التدريب الإلكتروني في المؤسسات المالية والمصرفية العاملة في فلسطين، جامعة النجاح، نابلس فلسطين.
- رمضان سيد (2006)، الوسيط في شرح قانون العمل ، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.
- رنده اليافي، ومحمد العمري (2013) الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بُعد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مجلد(29)، عدد 2، سوريا.
- سميرات، ماجد، خبر منشور في جريدة الغد بتاريخ 2020/3/31.
- الشكجي، أسماء (2008) أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين، رسالة دكتوراة، جامعة بغداد، العراق.
- شيشكلي، سمر (2004)، من الحداثة إلى العولمة، كتب عالم المعرفة (الكويت).

- صحيفة الأيام العدد 8741، السبت 2013/3/13.
 - عكاشة، أسعد (2008)، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، فلسطين.
 - العلاق والغالبي (2002)، المنظمات الافتراضية والتجارة الإلكترونية" المؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة".
 - علوطي لمين (2008) المنظمة الإلكترونية للعمل عن بُعد" مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية العدد 3.
 - العلي وآخرون (2009)، مدخل إلى إدارة المعرفة، مجلة علمية الطبعة الثانية، دار المسير، الأردن.
 - العوفي، محمد (2005) " الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي" ، رسالة ماجستير، جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية، رسالة ماجستير، الرياض.
 - فريخ وأبو رمان (2020) بحث مقدم إلى جامعة ديبرنسن في هونغاريا ، لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، هونغاريا.
 - فليح وقزمار(2017) التكييف القانوني للعمل عن بُعد دراسة مقارنة، مجلة الزرقاء للبحوث الدراسية ، المجلد الثامن عشر، العدد الأول ، 2018، الأردن.
 - مركز الإنتاج الإعلامي، (2007)، العمل عن بُعد نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات ، جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار الثاني عشر. المملكة العربية السعودية.
 - نداء الشناق (2020)، العمل عن بُعد، إنجاز مستمر في زمن كورونا، مقال منشور على موقع جريدة الرأي .
 - مقال منشور بعنوان " دراسة: العمل من المنزل خلال كورونا يؤدي إلى ضغط أقل وإنتاجية أعلى، (2020) صحيفة الشرق الأوسط العدد 15213.
 - وسيم الهابيل وأحمد السر (2017)، أثر جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، غزة.
 - ياسين، سعد، (2007) " المعلوماتية وإدارة المعرفة رؤيا إستراتيجية عربية" دورية مستقبل العرب، مجلد 14، عدد 260.
- 2. التشريعات، التعليمات**

- الاتفاقية رقم (177) اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن العمل في المنزل 1996.
- قانون العمل الأردني (8) لسنة 1996.
- قانون معدل لقانون الضمان الإجتماعي رقم (24) لسنة 2019، قانون الضمان الإجتماعي رقم (1) لسنة 2014.
- قانون المعاملات الإلكترونية رقم (15) لسنة 2015.
- أمر الدفاع رقم (6) لعام 2020 والخاص بالعمل المرن (العمل عن بُعد)، الصادر بموجب أوامر الدفاع في المملكة الأردنية الهاشمية.
- نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020.
- نظام العمل المرن رقم 22 لعام 2017.

- دليل إرشادات العمل عن بُعد لموظفي الخدمة المدنية خلال فترة مواجهة كورونا (2020) ديوان الخدمة المدنية، الأردن.
- دليل إرشادي للدوائر الحكومية لوضع خارطة الطريق للعودة إلى العمل عن بُعد جائحة كورونا (2020)، ديوان الخدمة المدنية، الأردن.
- الدليل الاسترشادي المؤقت للعمل عن بُعد في القطاع الخاص في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية 2020، المملكة العربية السعودية.
- دليل تطبيق العمل عن بُعد في الحكومة الاتحادية، وإرشادات إجرائية في الظروف الطارئة، 2020، الإمارات العربية المتحدة.
- **ثانياً: باللغة الأجنبية:**

Bloom & other, (2015), "Does working from home work?" Stanford University England Coenen, M. and R. A. W. Kok (2014). "The role of telework and flexible work schedules." European Management 32: 13

Jackson & Wielen,(2004) Tele work: international perspectives, University of Brighton, London, and New York.

Garett R. K & Danziger, JN(2007) which telework? Detining and testing tax onomy of technology-mediated work at a distance, social science computer review, 25.

Pe'rez M. Pet al, 2002" Bentits and barriers of tele work". Tech novation. Pyoria Pasi(2011) Managing tele work risk fears and rules, university of Tamere, Finland.

James, Kay (2003) Telework: A management priority a guide for managers, supervisor , & telwork coordinators " United States Office of Personal Manager, Washington .

Status of Telework in the Fedral Government, 2013, report submitted to the Congress, USA.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

- الموقع الإلكتروني: BBC.com/Arabic/Vert-cap-54984757.
- الموقع الإلكتروني: Almamlakatv.com/news/61344.
- الموقع الإلكتروني: الاتحاد الأردني لشركات التأمين.
- [الموقع الإلكتروني: عالم العمل في بريطانيا يشهد تحوّلاً بفعل الصيغة الهجينة بين المنزل والمكتب](#)
- [الشرق الأوسط \(aawsat.com\)](http://aawsat.com)

الملحق

الاستبانة

(فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين)

الزميلات والزملاء الأفاضل :

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين ، وإنني أضع بين أيديكم استبانة الدراسة وأرجو منكم الإجابة على فقراتها بدقة وموضوعية، مع العلم أن البيانات المقدمة منكم سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكراً لكم حسن تعاونكم

أولاً : البيانات الشخصية.

1-النوع : ذكر أنثى

2- العمر :

أقل من 25 سنة 25 سنة إلى أقل من 35 سنة
 35 سنة إلى أقل من 45 سنة 45 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

دبلوم فأقل بكالوريوس
 ماجستير دكتوراه

4-عدد سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات 6-10 سنوات
 11-15 سنة 16 سنة فأكثر

نرجو التكرم بوضع إشارة (√) تحت الاختيار المناسب

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	العبارة
فوائد العمل عن بُعد بقطاع التأمين					
					1. تمتلك شركات التأمين التجهيزات المناسبة للعمل عن بُعد.
					2. تمتلك شركات التأمين موقع الكتروني متكامل وذو جودة عالية للعمل عن بُعد.
					3. يتم تقديم المعلومات في الموقع الالكتروني لشركات التأمين بطريقة صحيحة بدقة.
					4. لدى العاملين القدرة والمهارة الكافية للعمل عن بُعد.
					5. يتم تزويد العاملين بالمهارات الأساسية والضرورية للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة والاتصال بشكل فعال.
					6. تهتم إدارة شركات التأمين بالتحسينات المستمرة في الأجهزة والبرمجيات الخاصة للعمل عن بُعد.
					7. اعتقد ان العمل عن بُعد وفر الكثير من الوقت والجهد في إنجاز معاملات المراجعين او المستفيدين.
					8. اعتقد ان العمل عن بُعد زاد من نسبة استقبال المؤسسة للمراجعين والمستفيدين وتلبية طلباتهم.
					9. خدمات العمل عن بُعد قللت من الاحتكاك المباشر بالمراجعين وقللت من نسبة المشكلات التي كانت تقع بالمؤسسة بين الموظف والمراجع او المستفيد.
					10. تقديم الخدمات للمراجعين والمستفيدين من خلال العمل عن بُعد زاد من خبرة موظف التأمين.
					11. تقديم الخدمات للمراجعين او المستفيدين من خلال العمل عن بُعد قلل من تنقل الموظفين بين المكاتب.
					12. سهل العمل عن بُعد سرعة تقديم الخدمة لمتلقي الخدمة.
					13. وفر العمل عن بُعد الوقت على عملاء شركات التأمين.
					14. ساعد العمل عن بُعد على تطوير مهارات العمل.
					15. ساعد العمل عن بُعد في شركات التأمين على تشجيع العمل بشكل جماعي.

				16	ساعد العمل عن بُعد في تحديد احتياجات العاملين التدريبية والمهارات العملية.
				17	ساعد العمل عن بُعد في شركات التأمين على تنظيم العمل بين المدير والموظف.
				18	ساعد العمل عن بُعد في شركات التأمين على اكتشاف الأخطاء السابقة في العمل.
				19	أدى العمل عن بُعد إلى تخفيض التكاليف الدورية لشركات التأمين.
				20	أدى العمل عن بُعد توفير معلومات كافية لجميع جوانب عمل الموظف.
				21	ساهم العمل عن بُعد في كشف أداء الموظفين الحقيقي في شركات التأمين.
				22	أدى العمل عن بُعد إلى تحسين نظام الحوافز وجعله أكثر عدالة بما يتناسب مع جهود الموظف وإنجازه.
				23	ساهم العمل عن بُعد على تحسين كفاءة تحديد الأدوار والمسؤوليات في إطار الخطط والإجراءات التي تسعى شركات التأمين إلى تطويرها .
				24	أدى العمل عن بُعد في شركات التأمين على تنمية الروابط والعلاقات الاجتماعية للعاملين مما ساهم في تطوير العمل.
تحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين					
				25	هناك معوقات ترتبط بعدم وضوح طرق العمل في العمل عن بُعد.
				26	هناك معوقات ترتبط بمحدودية الحرية في التعبير واللغة الجسدية في التعامل مع العميل.
				27	هناك مشكلات ترتبط بمدى السرية والاختراق والتهكير على نظام العمل عن بُعد في شركات التأمين.
				28	هناك معوقات ترتبط بقدرة العملاء على التعامل مع نظام العمل عن بُعد في شركات التأمين وفهمهم لطرق استخدامه.
				29	يواجه موظفو التأمين صعوبات في استخدام نظام العمل عن بُعد في شركات التأمين.
				30	قطع الانترنت او تعطل أي جهاز او تعطل نظام العمل عن بُعد في شركات التأمين يراكم علينا معاملات المراجعين.

