

تكنولوجيا الاتصال وأثرها على تطوير مستقبل العمل عن بعد.  
*Communication technology and its impact on the development  
of the future of remote work* □

بوطورة أكرم

جامعة العربي التبسي تبسة – الجزائر akrem.boutora@univ-tebessa.dz

تاريخ النشر: 2022 / 03 / 31

تاريخ القبول: 2022 / 02 / 24

تاريخ الإستلام: 2022 / 01 / 14

ملخص:

كان لجائحة كوفيد الأثر الأكبر على متطلبات العمل عن بعد، والتي ظلت لسنوات طويلة محصورة ضمن اطار نظري ثابت جدا، العمل الحضورى لمدة ثمانية ساعات كل يوم ضمن مبنى مادي معلوم، لذا كان الزمان والمكان عنصرا لا يمكن تجاوزه في بيئة العمل، ولكن كل ذلك تغير في السنوات الأخيرة، اذ اصبح من الممكن جدا اجراء العمل من المنزل او من أي مكان اخر، خاصة بالنسبة للوظائف التي تعتمد على التقنية او التدريس، وبزيادة التوجه نحو العمل عن بعد، زادت الحاجة إلى تطوير أدوات تكنولوجيا الاتصال كمؤتمرات الفيديو وتطبيقات التواصل والتواصل الاجتماعي بسبب فعاليتها، خفضها للتكلفة وقدرتها على مواجهة تحديات الجائحة، وهذه الورقة تعمل على توضيح مزايا هذه التكنولوجيا ومستقبل العمل عن بعد. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال، الأثر، العمل عن بعد، جائحة كورونا،

**Abstract:**

The Covid pandemic had the greatest influence on the remote work requirements that remained restricted to a quite fixed theoretical framework attending for eight hours per day within a famed physical building for many years. Accordingly, time and place were transcendless in the work environment. However, these circumstances have changed recently whereby it has become quite possible to conduct work from home or from anywhere else, especially for jobs that depend on technique or teaching. Besides, with the increasing of remote work tendency, the need to develop communication technology tools such as video conferencing and communication and social communication applications has in turn increased duo to the effectiveness, cost reduction and ability to face the challenges of the pandemic. In this respect, this paper aims to shed light on the advantages of this technology and remote work future.

**Keywords:** communication technology, influence, remote work, covid pandemic

لظالما كان العمل عن بُعد ذا سمعة سيئة ، لكن المزيد والمزيد من المؤسسات اليوم تتبنى سياسات العمل من المنزل. كان الموظفون عن بعد يتمتعون بسمعة سيئة وكانت النظرة العامة لهم على انهم اقل إنتاجية وابتعد عن محيط العمل. ولغاية اليوم لا يزال يعتقد العديد من المسؤولين أن الموظفين لديهم يمكن أن يكونوا أكثر عرضة للتشتت الذهني في المنزل بسبب الارتباطات الاجتماعية وظروف المنزل والأسرة وهو ما سينعكس مباشرة على أدائهم في العمل أولاً، ويجعل مسؤوليتهم في العمل أكثر عجزاً عن مراقبة أدائهم مباشرة والاعتماد بدلاً عن ذلك على نتائج أعمالهم، وهو ما سيؤدي حتماً إلى تأخر اتخاذ إجراءات تصحيحية لمسار العمل وهو على الأغلب ما سيؤثر على الأداء الوظيفي ومن ثم التأثير على عمل المؤسسة.

قبل عقد من الزمان كان العمل عن بعد نادراً جداً ومتاحاً فقط كترتيب خاص لبعض الموظفين في حالات محددة. في أواخر التسعينيات ومن الناحية التقنية كان العمل عن بعد يتطلب الوصول إلى تقنيات مكلفة جداً ، والتي تتطلب عادةً إما استثماراً ضخماً من أصحاب العمل أو للموظفين عن بُعد لتحمل العبء المالي ، مما جعل هذه الممارسة غير شائعة إلى حد ما. ولكي تكون على اتصال مع عملائك أو صاحب العمل عن بعد، كان ذلك يجب أن يتم ذلك من خلال أجهزة الفاكس والمكالمات بعيدة المدى. والعديد من الأدوات التي احتاجوا لاستخدامها كانت متوفرة فقط في أماكن العمل.

ومع ذلك ، فقد تقدمت تكنولوجيا المؤتمرات عن بعد والعمل عن بعد لدرجة أن كثيراً من الشركات قدمت مستويات أداء عالية جداً حتى مع وجود كثير أو حتى معظم موظفيها في أماكن متفرقة وبعيدة جداً في العمل، في الواقع ، أصبح من العادي جداً اليوم أن تسمح المؤسسات لموظفيها بالعمل من المنزل مرة أو مرتين في الأسبوع.

بذلك يمكن أن يساعد العمل عن بُعد أيضاً في تحجيم الجائحة ، ومساعدة المؤسسات على تجنب المخاطرة بالإنتاجية وحماية الصحة العامة. على سبيل المثال ، دفع تفشي كوفيد العديد من أصحاب العمل إلى التحول إلى نموذج العمل عن بعد لجميع الموظفين المحتملين في محاولة للحد من انتشار الفيروس. لتحديد فعالية تكنولوجيا الاتصال والعمل عن بُعد ، سنقوم بفحص تاريخ العمل عن بُعد ، والحالة الحالية للقوى العاملة ، والتنبؤات لمستقبل التوظيف عن بُعد.

## تطور العمل عن بعد:

كان هناك وقت لم يكن فيه العمل عن بُعد كما نعرفه ممكناً ، لأن التكنولوجيا لم تكن موجودة. إذا أراد زملاؤك وشركاؤك في العمل الاتصال بك عندما تكون خارج المكتب ، فلن يتمكنوا من إرسال بريد إلكتروني أو إرسال رسالة نصية أو إرسال رسائل مباشرة إليك. قد تحتاج إلى توفير رقم هاتف بديل أو جهاز نداء أو حتى رقم فاكس لإجراء محادثة متعلقة بالعمل. حتى الوظائف "البعيدة" بدوام كامل كانت مختلفة عما هي عليه اليوم.

قالت سامانثا لامبرت ، مديرة الموارد البشرية في شركة تصميم مواقع الإنترنت Blue Fountain Media: "قبل عشر سنوات ، كان التوظيف عن بُعد يعني في الأساس وظيفة تسويق عبر الهاتف أو خدمة عملاء بأقل من الحد الأدنى للأجور". "نادراً ما كان مرتبطاً بوظيفة بدوام كامل. الآن ، تتيح لنا التكنولوجيا القدرة على إنجاز نفس العمل ، بغض النظر عن مكان وجودنا في العالم. [لقد] مكنتنا من الاتصال بزملاء العمل أو عملاء في أي وقت".

## فعالية العمل عن بعد:

قبل عقد من الزمان ، كان معظم أصحاب العمل يرفضون فكرة أن الموظفين يعملون بانتظام من المنزل. كان أحد الشواغل الرئيسية لدى معظم أرباب العمل للعمل عن بعد هو فقدان الإنتاجية. ما مدى إنتاجية وكفاءة الموظف عندما لا يكون تحت إشراف مستمر من قبل زملاء العمل والمشرفين وبحلول نهاية مارس 2020 ، قررت الحكومات في جميع أنحاء العالم اتخاذ تدابير لتقييد حركة سكانها من أجل الحد من انتشار Covid-19. . أدت عمليات الإغلاق هذه إلى الإغلاق المؤقت للشركات "غير الأساسية" وأجبرت الملايين من الأشخاص في جميع أنحاء العالم على العمل من المنزل. في العديد من البلدان ، تم إغلاق المرافق مثل المدارس ودور الحضانه والجامعات والمنظمات التجارية وعيادات الأسنان والأماكن الاجتماعية بما في ذلك المطاعم والمقاهي ( S.L. Pan, M. Cui, J. Qian. (2020) ). أجبر هذا الإغلاق الملايين من العمال على تبني العمل عن بعد عندما يكون ذلك ممكناً ، وجعل العمل من المنزل أمراً ضرورياً وليس خياراً. سلط كارول وكونبوي (N. Carroll, K. Conboy.2020) الضوء على حقيقة أن كوفيد أجبر المنظمات على التبني السريع المفاجئ للعمل عبر الإنترنت من المنزل .:

لفهم فعالية العمل عن بُعد بشكل أفضل ، استطلعت دراسة ( The Benefits of Working From Home, Airtasker, 2020) موظفين بدوام كامل ، 505 منهم كانوا موظفين عن بُعد - في جميع أنحاء الولايات المتحدة حول عادات عملهم وإنتاجيتهم. تشير النتائج إلى أن العاملين عن بعد هم في الواقع أكثر إنتاجية من نظرائهم في المكاتب. ووجدت الدراسة ما يلي:

- يعمل الموظفون عن بُعد 1.4 يوم إضافي شهرياً أكثر من الموظفين داخل المكتب ، وهو ما يقرب من 17 يوم عمل إضافياً في السنة.
- يستغرق الموظفون عن بُعد فترات راحة أطول في المتوسط من موظفي المكتب (22 دقيقة مقابل 18 دقيقة ، على التوالي) ، لكنهم يعملون 10 دقائق إضافية في اليوم.
- موظفو المكاتب غير منتجين لمدة 37 دقيقة في المتوسط في اليوم ، ولا يشمل ذلك الغداء أو فترات الراحة ، في حين أن الموظفين عن بعد غير منتجين لمدة 27 دقيقة فقط.
- قال 15٪ من العاملين عن بُعد إن رئيسهم صرف انتباههم عن العمل ، وهو أقل من 22٪ من الموظفين العاملين في المكاتب الذين قالوا الشيء نفسه.
- في حين أن هذه الإحصائيات قد تشجع كل من الموظفين وأرباب العمل على تنفيذ برنامج العمل من المنزل ، فقد أبلغ الموظفون عن بُعد أيضاً عن مستويات أعلى من التوتر وصعوبة أكبر في إيجاد التوازن بين العمل والحياة من العاملين في المكتب. ومع ذلك ، وفقاً لجمعية علم النفس الأمريكية ، يمكن أن يؤدي العمل عن بُعد إلى زيادة رضا الموظفين عند تنفيذه بشكل صحيح.

في النهاية ، يعد العمل عن بُعد فعالاً ، ولكن يجب تنفيذه بشكل صحيح ، وقد لا يكون أفضل موقف لكل موظف أو لكل شركة.

## الوضع الحالي للعمل عن بعد:

بسبب هذه التطورات في تكنولوجيا الاتصال والوصول إلى الإنترنت ، أصبح العمل عن بعد ممارسة مقبولة في العديد من المؤسسات. لا يتم هذا النوع من العمل بالكامل من المنزل: يلجأ العاملون عن بُعد إلى المقاهي أو مساحات العمل المشتركة ، بل إن البعض يسافر حول العالم مع الحفاظ على أهدافهم المهنية.

قال ستايسي إبيستين ، الرئيس التنفيذي لشركة Zinc: "إن القوى العاملة الحديثة متنقلة ومتعاونة وديناميكية بشكل متزايد ، وتضم أجيالاً متعددة ، وكلها لها تفضيلات اتصال مختلفة". "يتمد هؤلاء العمال إلى صناعات متعددة ... كل منهم يمثل تحديات فريدة عندما يتعلق الأمر بالبقاء على اتصال أثناء العمل". ومع ذلك ، قاومت العديد من الشركات اتجاه العمل هذا لأسباب مختلفة. قد يخشى بعض أصحاب الأعمال من نقص الإنتاجية لدى موظفيهم ، بينما لم يستثمر آخرون في تكنولوجيا المؤتمرات عن بعد والعمل عن بُعد لدعم العمال عن بُعد. ومع ذلك ، فقد غطت العديد من الشركات الأخرى أصابع قدمها في القوى العاملة عن بُعد من خلال وضع سياسة العمل من المنزل ليوم أو يومين في الأسبوع ، أو كاستثناء لعدد قليل من الموظفين.

وفقاً لمسح أجرته Buffer (State Of Remote Work, 2019) حول العمل عن بُعد ، قال 75٪ من العمال عن بُعد إن شركاتهم لا تغطي تكاليف الإنترنت ، وقال 71٪ إن أصحاب العمل لا يدفعون مقابل مساحات العمل المشتركة لموظفيهم. هذه الإحصائيات أفضل بشكل هامشي من العام السابق ، حيث لم تغطي 78٪ من الشركات تكاليف الإنترنت و 76٪ لم تدفع مقابل مساحات العمل المشتركة. في حين أن الرغبة والتوقع في العمل عن بُعد يزدادان بشكل كبير كل عام بين القوى العاملة ، فإن الشركات تتبنى ببطء سياسات صديقة عن بُعد.

من ناحية أخرى ، يمكن أن يوفر اعتماد سياسة العمل عن بُعد أموال الشركات عن طريق إزالة الحاجة إلى مساحات مكتبية باهظة الثمن (أو مكاتب تابعة) مع السماح للعمال بحرية إنشاء جداولهم الخاصة والعمل من أي مكان يريدون. يمكن أن يكون وضعاً مريحاً للجانبين.

### تكنولوجيا الاتصال عبر مؤتمرات الفيديو :

تعتبر مؤتمرات الفيديو من أكثر التقنيات فائدة للعمل السلس عن بُعد. تساعد قنوات الفيديو المباشرة العاملين خارج المكتب على رؤية بعضهم البعض والتحدث إليهم في الوقت الفعلي ، وفي أي مكان به اتصال بالإنترنت ، وهو ثاني أفضل شيء في الاجتماع وجهاً لوجه. لكن هذه الإمكانيات لن تكون ممكنة بدون اعتماد الإنترنت واسع النطاق على نطاق واسع خلال السنوات العشر إلى الخمس عشرة الماضية. لقد تطورت هذه التكنولوجيا بسرعة كبيرة لدرجة أن العديد من الشركات تخلت عن المكاتب التقليدية وبدلاً من ذلك تدير أعمالها من مساحات العمل المشتركة لاستيعاب القوى العاملة البعيدة إلى حد كبير.

قال لامبرت: "لقد تم إنشاء مساحات مكتبية مشتركة ، حيث يمكن للموظفين عن بعد أن يجتمعوا للعمل ، وهي متاحة على نطاق أوسع في مدن مختلفة". "وهذا في حد ذاته يمثل الكمية المتزايدة من العمال عن بعد في السنوات الأخيرة".

يوفر العمل عن بُعد أيضاً فرصاً فريدة في مواجهة الأزمات ، مثل الكوارث الطبيعية أو الوباء. على سبيل المثال ، نظراً لانتشار COVID-19 ، المعروف باسم فيروس كورونا ، بسرعة في جميع أنحاء العالم ، فإن قدرة العديد من العمال على أداء واجباتهم الوظيفية بالكامل من المنزل يمكن أن تساعد في حماية الصحة العامة والنجاح المستمر للأعمال.

### الفوائد الملموسة للعمل عن بعد :

ينظر العديد من الموظفين إلى العمل عن بُعد على أنه ميزة وظيفية ، حيث يسعى أكثر من نصفهم للحصول على الترتيب كوسيلة لتحسين التوازن بين العمل والحياة. يختار الأشخاص العمل عن بُعد لتجنب التنقلات اليومية وتقليل الانحرافات في مكان العمل والوفاء بمسؤوليات الرعاية الأسرية ( Owl Labs State of )

Remote Work، 2017). في حالات أخرى ، قد تطلب المنظمة من موظفيها العمل من المنزل ، على سبيل المثال ، إذا تم إغلاق مكتب فرعي. بالطبع ، بعض الوظائف مناسبة للعمل عن بعد أكثر من غيرها. العاملون في مجال المعرفة مثل مبرمجي الكمبيوتر الذين يمكنهم القيام بمعظم عملهم على جهاز كمبيوتر محمول - مهام مثل إنشاء رمز البرنامج أو التقارير أو جداول البيانات - والأشخاص الذين تتم مراقبة إنتاجيتهم بسهولة ، مثل مقيي مطالبات التأمين أو العاملين في مركز الاتصال ، هم الأكثر احتمالاً للعمل عن بعد

في دراسة شملت 273 عاملاً عن بُعد من أقسام المبيعات والتسويق والمحاسبة والهندسة وأقسام أخرى في مؤسسة واحدة ، وجد Golden و Gajendran أن الموظفين الذين كانت وظائفهم معقدة للغاية ولكنهم لم يتطلبوا تعاوناً كبيراً أو دعمًا اجتماعيًا ، كان أداءهم أفضل عند العمل عن بُعد مما كان عليه عند العمل في مكتب الشركة (Journal of Business and Psychology volume 34, pages55–69) (2019).

حتى ضمن دور معين ، قد تكون بعض الواجبات مناسبة تمامًا للعمل عن بُعد ، بينما يتم أداء مهام أخرى بشكل أفضل شخصيًا. يمكن للموظف كتابة تقارير أو مقالات من مكتب منزلي ، ولكن المهام الحساسة بين الأشخاص والتي قد تتضمن اتصالاً غير شفهي - إجراء مراجعة ربع سنوية للأداء مع أحد المرؤوسين ، على سبيل المثال - تميل إلى أن تكون أكثر سلاسة عند التعامل معها وجهاً لوجه ، كما يقول غولدن.

في مراجعة بحثية في عام 2015 ، وجد جولدن وزملاؤه أن العمل عن بُعد بشكل عام يزيد الرضا الوظيفي والأداء ومشاعر الالتزام تجاه منظمة بين الموظفين. يميل الأشخاص الذين عملوا عن بعد أيضًا إلى تقليل إجهاد العمل أو الإرهاق. تضمنت العيوب العزلة الاجتماعية والمهنية ، وقلة الفرص لمشاركة المعلومات وعدم وضوح الحدود بين العمل والحياة الشخصية (Allen, T.D., et al., Psychological Science in the Public Interest, Vol. 16, No. 2, 2015).

"أظهر البحث عمومًا أنه بالنسبة لمعظم النتائج ، يؤدي العمل عن بُعد إلى فوائد صغيرة ولكنهم ملموسة" بحيث "يميل الموظفون الذين يعملون عن بعد إلى أن يكونوا أكثر رضا قليلًا ، ويميل أداءهم إلى أن يكون هو نفسه أو أعلى قليلًا".

لكن الباحثين يحذرون أيضًا من أن العمل عن بُعد نادرًا ما يكون ترتيبًا يشمل كل شيء أو لا شيء. يعمل بعض الموظفين من المنزل بضعة أيام في الشهر ، وبعضهم بضعة أيام في الأسبوع والبعض الآخر بدوام كامل - ويمكن أن يؤثر مدى عمل العامل عن بُعد على تجربته. على سبيل المثال ، وجد تحليل تلوي أجراه جاجيندران ومؤلف مشارك أن علاقات العاملين عن بُعد مع الزملاء تتأثر عمومًا فقط إذا عملوا عن بُعد لمدة ثلاثة أيام أو أكثر كل أسبوع (Journal of Applied Psychology, 2007, Vol. 92, No. 6, 1524–1541).

جنبًا إلى جنب مع العزلة الاجتماعية ، فإن ضبابية حدود العمل والأسرة يمثل تحديًا كبيرًا للموظفين عن بُعد. يقول غولدن إن العاملين عن بُعد الذين يعملون من مكتب منزلي يفتقرون إلى الفصل الجسدي والنفسي بين هذين المجالين الموجودين في بيئة المكتب التقليدية. من ناحية أخرى ، يمكن للالتزامات الأسرية والاجتماعية أن تنتقل بسهولة إلى ساعات العمل. ولكن في كثير من الأحيان ، تظهر الدراسات ، تميل الالتزامات المهنية للعاملين عن بُعد إلى أن تمتد إلى ما بعد يوم العمل التقليدي ، مما يقطع وقت الأسرة ويمنع العاملين عن بُعد من قطع الاتصال حقًا.

### تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمل عن بعد:

يعمل عدد غير مسبوق من الموظفين بدوام كامل من المنزل بسبب جائحة فيروس كورونا العالمي. أوامر البقاء في المنزل والتشجيع على ممارسة التباعد الاجتماعي أجبرت الأفراد من جميع أنحاء العالم على إعادة النظر في مغادرة منازلهم من أجل الحد من انتشار الجراثيم. ما يجعل هذه النقطة الزمنية أكثر تميزًا مقارنة بالحالات

السابقة المماثلة هو تقاطعها مع عصر المعلومات والتكنولوجيا. مع ظهور التكنولوجيا وتطورها ، أصبح الأفراد أكثر سهولة من أي وقت مضى. في وقت مثل هذا الوقت ، يمكن لهذه الابتكارات التكنولوجية أن توفر للعديد من الأفراد فرصة للوفاء بالتزاماتهم في العمل عن بُعد.

أصبح العمل عن بُعد خيارًا متزايدًا للأفراد مع ظهور التقنيات التي تسمح للموظفين بالتواصل والوصول إليها في أي وقت وفي أي مكان. قبل أن يبدأ جائحة COVID-19 ، كان أكثر من 50٪ من العمال في جميع أنحاء العالم يقضون ما لا يقل عن يومين ونصف اليوم في الأسبوع في العمل خارج المكتب (International Workplace Group (2019)). ، أفاد مكتب الولايات المتحدة الفيدرالي لإحصاءات العمل أن 25٪ من العمال عمال بأجر عملوا من المنزل بشكل دوري بين عامي 2017 و 2018 (Bureau of Labor Statistics. Job). أظهرت نتائج الاستطلاع أنه بينما تستخدم 84٪ من الشركات الأسترالية مرونة مساحات العمل مرنة تعرف باسم International Workplace Group (IPG) أن الشركات قد أدركت مدى مرونة مكان العمل المفضلة للموظفين. تظهر نتائج الاستطلاع أنه بينما تستخدم 84٪ من الشركات الأسترالية مرونة مساحات العمل كأداة للاحتفاظ بالموظفين ، فإن 80٪ من الشركات الألمانية قد عرضت بالفعل مرونة في مساحات العمل أو تنوي تنفيذ المرونة و 82٪ من الشركات الأمريكية تستخدم مرونة مساحات العمل لتحسين الحياة العملية التوازن [1]. وبالمثل ، أشار 90٪ من أكثر من 1000 مشارك شاركوا في استطلاع Staples Workplace لعام 2019 إلى أن معنويات موظفيهم سترتفع مع زيادة المرونة المتعلقة بالعمل (Staples workplace survey results 2019) يبدو أن بعض الأفراد يعتقدون أن ترتيبات العمل المرنة هي عامل مساهم رئيسي في تقييم فرص العمل وأن بيانات العمل المرنة يمكن أن تزيد من التنوع بين الموظفين

### العمل عن بعد عن طريق مؤتمرات الفيديو :

العمل عن بعد ، مع اعتماده على الاتصال المحسن وحلول إدارة المستندات الآمنة التي تركز على التعاون ، موجود هنا ليبقى ، ويقوم بعض اللاعبين الكبار في الأعمال التجارية بخطوات كبيرة لدعم اتجاه مؤتمرات الفيديو الذي لا يمكن إيقافه.

على سبيل المثال ، اتخذ Dropbox خطوات للاستحواذ على DocSend ، وهو نظام أساسي آمن لمشاركة المستندات ، مقابل 165 مليون دولار. يتوفر Discord ، وهو نظام VoIP مزدهر ومراسلة فورية ومنصة توزيع رقمية ، في السوق بأكثر من 10 مليارات دولار. قدمت Skype ميزة Meet Now الخاصة بها للتنافس مع الشركة الرائدة في السوق. بلغت قيمة سوق مؤتمرات الفيديو العالمية في عام 2019 3.85 مليار دولار أمريكي ومن المتوقع حدوث نمو قوي.

لذلك ، نحن نعلم أن شركات التكنولوجيا تعمل على تقوية فرصة توفير الأدوات والبنية التحتية لدعم العالم الجديد للعمل عن بعد ، ولكن كيف يشعر رجال الأعمال بشكل عام حيال ذلك. اتضح أنهم متحمسون. جاءت بعض الإحصائيات المثيرة للاهتمام من استطلاع أجرته (Seeing Eye-To-) Forbes Insights (Eye But At A Distance: The Case For The Videoconference .2018)

1. 68٪ من المستجيبين يفضلون مؤتمرات الفيديو على المؤتمرات الصوتية بسبب فوائد التواصل الافتراضي وجهًا لوجه
2. قال 78٪ أن عقد المؤتمرات عبر الفيديو يحسن إحساسهم بالترابط ، مما يؤدي إلى علاقات عمل أكثر فعالية
3. يشعر 74٪ أن مؤتمرات الفيديو تزيد من مشاركة وفعالية العاملين عن بعد
4. قال 72٪ أن مؤتمرات الفيديو تبني شعورًا مستمرًا بالثقة بين أعضاء الفريق
5. يعتقد 71٪ أن مؤتمرات الفيديو تعمل على تحسين أداء الفريق
6. أشار 70٪ إلى أن مؤتمرات الفيديو تمكن الموظفين الأفراد من أن يكونوا أكثر إنتاجية

تعد مؤتمرات الفيديو التي تم إنشاؤها للأعمال أنظمة قابلة للتخصيص بدرجة كبيرة ويمكن دمجها بإحكام مع البنية التحتية الحالية للشركة وأدوات سير العمل. إنهم يوفران أموال الشركات ويزيدون من التواصل والتعاون ، مما يحافظ على الإنتاجية عالية. يوضح الرسم البياني أدناه ما يراه أصحاب الأعمال الذين شملهم الاستطلاع على أنه الفوائد الرئيسية لمؤتمرات الفيديو في الأعمال التجارية.

1. تقلل مؤتمرات الفيديو من السفر - توفر الشركات التي تستخدم تقنية مؤتمرات الفيديو الوقت والمال على السفر. يمكن للموظفين المشاركة في هذه المهام عن بُعد.
2. مؤتمرات الفيديو توفر الوقت - يؤدي استخدام مؤتمرات الفيديو في الأعمال إلى تحسين كفاءة الاتصال في سيناريوهات لا حصر لها ، مما يؤدي إلى تحقيق النتائج المقصودة بشكل أسرع بكثير من استخدام الصوت فقط. يعالج الأشخاص المعلومات المرئية بشكل أسرع وأكثر دقة عند التواصل باستخدام النص والصوت فقط.
3. تقلل مؤتمرات الفيديو من التكلفة - من خلال تقليل وقت التنقل ، يعمل العمل عن بُعد باستخدام تقنية مؤتمرات الفيديو على توفير أموال الشركات. عندما يكون السفر مطلوبًا لاجتماع عميل أو شريك وجهًا لوجه ، أو تسجيل الوصول مع الموردين ، أو زيارة مكتب بعيد ، فإنه يستغرق الكثير من الساعات ويمنع الأشخاص من ممارسة أنشطة أكثر إنتاجية. إن زيادة الإنتاجية التي تأتي من الاجتماعات الأقصر والأكثر كفاءة هي إحدى الطرق التي تعمل بها مؤتمرات الفيديو على تحسين أرباح الأعمال.
4. تعمل مؤتمرات الفيديو على تحسين التعاون - أثناء إجراء المؤتمرات الصوتية يمكن أن تؤدي إلى تشتيت انتباه الحاضرين الذين ينحرفون إلى مهام أخرى بدلاً من المشاركة في الاجتماع ، فإن مؤتمرات الفيديو تشرك الحاضرين وتحتصر تركيزهم.

### مستقبل العمل عن بعد:

تتوقع شركة (Fast Company JARED) five predictions for the future of remote working tools, (LINDZON, 2020) أن تصبح برامج العمل عن بُعد ، مثل أدوات العمل المحمولة ومؤتمرات الواقع الافتراضي ، هي الشكل المفضل للاتصال - حتى عبر الاجتماعات وجهًا لوجه. من المحتمل أيضًا أن يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا رئيسيًا في إدارة الموظفين عن بُعد.

قد تجعل هذه التطورات الشركات أكثر راحة. قد يكون الانتقال إلى إدارة القوى العاملة عن بُعد أمرًا شاقًا ، ولكن مع التكنولوجيا المناسبة والموظفين الدؤوبين ، يمكن أن تكون عملية سلسة. على المدى الطويل ، قد تضرر مكافحة التغيير أكثر مما تنفع. يتوقع العديد من الموظفين الآن فرص عمل عن بعد. وفقًا لـ Buffer ، فإن 99٪ من العاملين الحاليين عن بُعد يرغبون في العمل عن بُعد ، على الأقل لبعض الوقت ، لبقية حياتهم المهنية. هذا أعلى بتسع نقاط من الرقم من نفس الاستطلاع في العام السابق.

علاوة على ذلك ، وفقًا لـ (Advantages of Agile Work Strategies For ) Global Workplace Analytics (Companies; 2020) ، فإن 37٪ من الموظفين عن بعد سيحصلون على خفض رواتب بنسبة 10٪ لمواصلة العمل من المنزل. بسبب هذا الاتجاه الشائع بشكل متزايد ، يرفض البعض قبول وظيفة في الموقع ، مع العلم أنه يمكنهم العثور على وظيفة أكثر ملاءمة ومرونة في مكان آخر.

بدلاً من مقاومة التغيير ، يجب على المؤسسات تحسين سياسات وقدرات العمل عن بُعد. إذا كانت شركتك مهتمة بقضايا الإنتاجية والأداء بسبب قدرة الشركة على العمل من المنزل ، فإن لامبرت توصي بإنشاء مؤشرات أداء رئيسية قياسية (KPIs) لكل من الإدارة والموظفين. وبهذه الطريقة ، فإن أعضاء الفريق البعيدين على دراية بالتوقعات ويمكن مراقبة أدائهم.

## الخاتمة

إن ضخ التكنولوجيا في المزيد من الصناعات هو أحد العوامل التي أدت إلى تقسيم القوة العاملة بين الوظائف الواعدة برواتب جيدة والعمل منخفض الأجر مع احتمال أقل للتقدم. كتب زميلي بن كاسيلمان مؤخرًا عن الوباء الذي تسبب في استخدام المزيد من الشركات للأتمتة ، والتي يمكن أن تلغي الوظائف وتضعف القدرة على المساومة ، خاصة بالنسبة للعاملين في الخدمة ذوي الأجور المنخفضة. العمل عن بعد يمكن أن يوسع الفجوة إذا استمر كارث آخر للوباء. قد يكون لدى المحترفين الذين لديهم وظائف مكتفية خيار فصل أنفسهم ، على الأقل بدوام جزئي ، من موقع عمل فعلي. لكن لا يمكنك جزار الماشية أو الاعتناء بالأطفال أو إعادة رصف طريق سريع بواسطة Zoom.

لكن الشيء الوحيد الذي يجب أن نستخلصه من هذا الوباء هو أنه على الأرجح لن يكون الأزمة الأخيرة التي تعطل الحياة الطبيعية. من الجيد أن يفكر المزيد من الأشخاص والشركات والحكومات والتقنيين الآن في كيفية جعل من الممكن القيام بالمزيد من الأنشطة مؤقتًا عبر الإنترنت - ليس كأمر ممتع لقلّة مختارة ، ولكن كضرورة للجميع.

يتطلب ذلك معالجة نظام الإنترنت غير المتكافئ وغير الفعال وتغيير عقلية أصحاب العمل والموظفين حول العمل بعيدًا عن موقع العمل. وقد يتطلب الأمر تقنيات لإعادة تصور العمل عن بعد لأنواع أكثر من العمال. أُجبرت المدارس على الاتصال بالإنترنت في حالات الطوارئ ، ولم تسر الأمور جيدًا لكثير من الناس. ولكن قد لا يكون لدينا خيار إذا أدت الأوبئة المستقبلية أو حرائق الغابات المرتبطة بتغير المناخ أو حالات الطوارئ الأخرى إلى تعطيل المدرسة والعمل والحياة مرة أخرى.



## المراجع:

1. The Benefits of Working From Home, Airtasker, 2020 . <https://www.airtasker.com/blog/the-benefits-of-working-from-home/>
2. State Of Remote Work: How remote workers from around the world feel about remote work, the benefits and struggles that come along with it, and what it's like to be a remote worker in 2019. <https://buffer.com/state-of-remote-work-2019>
3. five predictions for the future of remote working tools, JARED LINDZON, 2020 . <https://www.fastcompany.com/90267790/5-predictions-for-the-future-of-remote-working-tools>
4. Advantages of Agile Work Strategies For Companies; 2020. <https://globalworkplaceanalytics.com/resources/costs-benefits>
5. Owl Labs State of Remote Work 2017 . <https://owllabs.com/state-of-remote-work-2017>
6. Unpacking the Role of a Telecommuter's Job in Their Performance: Examining Job Complexity, Problem Solving, Interdependence, and Social Support. Journal of Business and Psychology volume 34, pages55–69 (2019) . <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10869-018-9530-4>
7. Allen ,T.D. ,et al. ,Psychological Science in the Public Interest ,Vol. 16 ,No.2. 2015. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1529100615593273>
8. The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: MetaAnalysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. Journal of Applied Psychology. 2007, Vol. 92, No. 6, 1524 – 1541. <https://www.apa.org/pubs/journals/releases/apl-9261524.pdf>
9. S.L. Pan, M. Cui, J. Qian
10. Information resource orchestration during the COVID-19 pandemic: a study of community lockdowns in China
11. Int. J. Inf. Manag., 54 (2020), Article 102143 . <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401220306319>
12. N. Carroll, K. Conboy
13. Normalising the “new normal”: changing tech-driven work practices under pandemic time pressure
14. Int. J. Inf. Manag., 55 (2020), Article 102186. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401220310252>
15. International Workplace Group (2019). IWG Global workspace survey.Retrieved from <https://assets.regus.com/pdfs/iwg-workplace-survey/iwg-workplace-survey-2019.pdf>
16. Bureau of Labor Statistics. Job flexibilities and work schedules--2017-2018 Data from the American time use survey. Washington, D.C.: U.S. Department of Labor; 2019, September . <https://www.bls.gov/spotlight/2020/job-flexibilities-and-work-schedules/pdf/job-flexibilities-and-work-schedules.pdf>
17. KRC Research (2019). Staples workplace survey results 2019: Does your workplace deliver? 5 keys to meeting employee expectations. Retrieved from <https://marketingassets.staples.com/m/5644f1362b2dfad2/original/Staples-Workplace-Survey-2019.pdf>
18. Seeing Eye-To-Eye But At A Distance: The Case For The Videoconference. 2018. [https://www-forbes-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.forbes.com/sites/insights-zoom/2018/12/13/seeing-eye-to-eye-but-at-a-distance-the-case-for-the-videoconference/amp/?amp\\_js\\_v=a6&\\_gsa=1&usqp=mq331AQHKAFQArABIA%3D%3D#aoh=16178869606747&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&\\_tf=From%20%251%24s&\\_ampshare=https%3A%2F%2Fwww.forbes.com%2Fsites%2Finsights-zoom%2F2018%2F12%2F13%2Fseeing-eye-to-eye-but-at-a-distance-the-case-for-the-videoconference%2F](https://www.forbes.com.cdn.ampproject.org/v/s/www.forbes.com/sites/insights-zoom/2018/12/13/seeing-eye-to-eye-but-at-a-distance-the-case-for-the-videoconference/amp/?amp_js_v=a6&_gsa=1&usqp=mq331AQHKAFQArABIA%3D%3D#aoh=16178869606747&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=From%20%251%24s&_ampshare=https%3A%2F%2Fwww.forbes.com%2Fsites%2Finsights-zoom%2F2018%2F12%2F13%2Fseeing-eye-to-eye-but-at-a-distance-the-case-for-the-videoconference%2F)
- 19.