أهمية تكنولوجيات الاتصال في تطوير العمل عن بعد
البريد الإلكتروني نموذجا

مختاري خالد[1]*، خدير أسامة[2]

[1]جامعة مصطفى اسطمبولي (مخبر LAPDEC) -معسكر(الجزائر) khaledm74@gmail.com

[2]خدير أسامة جامعة مصطفى اسطمبولي -معسكر(الجزائر)(مخبر POLDEVA ج تلمسان)،

oussama.khadir@univ-mascara.dz

تاريخ الاستلام: 2024/06/30 تاريخ القبول: 2024/11/02 تاريخ النشر: 2025/01/17

ملخص:

ظهر العمل عن بعد مع تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة، وتبنت العديد من المنظمات هذه الفكرة تدريجياً وفقاً لاحتياجاتها والإمكانات التقنية المتاحة. ومع تفشي جائحة كوفيد-19، تزايد الاهتمام بالعمل عن بعد بشكل كبير نتيجة لإجراءات الحجر الصحي التي فرضت على الناس البقاء في منازلهم وعدم الذهاب إلى أماكن العمل.

في ظل هذه الظروف، حاولت المنظمات تطبيق أساليب العمل عن بعد إلى أقصى حد ممكن باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال المتنوعة، مما أدى إلى ظهور طرق جديدة وتطور ملحوظ في هذا المجال.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية البريد الإلكتروني كأداة أساسية للعمل عن بعد، حيث أثبتت النتائج فهم المستخدمين لأهمية هذه الأداة واستخدامهم الفعّال لها في التواصل الداخلي داخل المؤسسات، سواء في الاتصالات الرسمية أو غير الرسمية.

كلمات مفتاحية: العمل عن بعد ، البريد الالكتروني ، الصحة و السلامة المهنية ، كوفيد 19

JEL-Classification : M12, J71, J81, J83

Abstract:

Remote work emerged with the development of modern information and communication technologies, and many organizations gradually adopted this idea according to their needs and the available technical capabilities. With the outbreak of the COVID-19 pandemic, interest in remote work increased significantly due to the quarantine measures that forced people to stay at home and avoid going to workplaces .

In these circumstances, organizations sought to apply remote work methods as much as possible using various information and communication technologies, leading to the emergence of new approaches and noticeable development in this field .

The study aimed to highlight the importance of email as a fundamental tool for remote work. The results demonstrated that users understood the importance of this tool and effectively utilized it for internal communication within organizations, whether for formal or informal interactions.

Keywords : Remote work , Email, occupational health and safety, Covid-19
JEL classification : M12, J71, J81, J83

***المؤلف المرسل**

مقدمة

تميز عام 2020 بتغييرات كبيرة في الاقتصاد أثرت في جميع أنحاء العالم، حيث تم تصنيف فيروس كورونا، المعروف أيضًا باسم كوفيد-19، كجائحة من قبل منظمة الصحة العالمية و دعت المنظمة الدول في جميع أنحاء العالم إلى فرض تدابير الإغلاق لمنع انتشار الفيروس .

أجبرت هذه التدابير غالبية العمال، كغيرهم من فئات السكان، على البقاء في منازلهم وممارسة أعمالهم من هناك قدر الإمكان، مما أدى إلى عودة ظهور العمل عن بُعد و تطورت وتيرته باستخدام تكنولوجيات الاتصال بعدما وجد الناس أنفسهم مجبرين على البقاء في منازلهم منعا لانتشار الفيروس و لم يكن بإمكانهم في نفس الوقت التوقف عن العمل، هذا التطور لفت نظر الباحثين في هذا النوع من العمل و ظهرت

تساؤلات عدبدة حول إمكانية تطوره في المستقبل و أخذه مساحات أكبر ، و حول آثاره المختلفة على العاملين و أهميته بالنسبة للدول و المؤسسات

ركزت كثير من الأبحاث خاصة حول علاقة العمل عن بُعد بالنسبة للسلامة والصحة المهنية للعاملين و سبل الوقاية من آثاره النفسية المرتبطة غالبا بالعزلة الفردية، أو آثاره الاجتماعية فيما تعلق بالعلاقة بين الحياة المهنية و الحياة الأسرية ، وعن دور مسيري المؤسسات في هذا المجال عبر مرافقة العاملين الممارسين لهذا النوع من العمل ، و مدى ملاءمة التشريعات التي أصدرتها الدول في تحسين ظروف العمل عن بعد

تتجلى أهمية استغلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة مثل البريد الالكتروني في هذا المجال نظرا لما يمكن أن توفره من إمكانيات اتصال سريعة و دقيقة تمكن من متابعة العمل و تسييره عبر إرسال التعليمات المختلفة و إمكانية المراقبة من جهة ، ومن جهة أخرى عبر مرافقة العمال من الناحية النفسية و الاجتماعية فيما يمكن إدراجه في إجراءات الصحة و السلامة المهنية

1- مفهوم العمل عن بعد :

عادة ما يشير "العمل عن بُعد" إلى العمل بعيدًا عن المقر الرئيسي باستخدام الإنترنت (Scaillerez et Tremblay, 2016). تميز الدراسات المختلفة حول العمل عن بُعد بين عدة أشكال من الأنشطة: مكتب تابع يجمع موظفي شركة معينة ، مركز اتصالات هاتفية في مكان منفصل عن الشركة، وغيرها. هناك من يعتبر حتى العمل الذي يقوم به وكيل الشركة في أماكن مختلفة مثل بائع أو فني كنوع من العمل عن بُعد، و يضيف آخرون حتى العاملين الذين ليس لديهم مكتب داخل الشركة ولكنهم يعملون كممثلين لدى العملاء أو في منازلهم.(Scaillerez et Tremblay, 2016)

بالنسبة لمنظمة العمل الدولية(Oganisation Internationale de Travail, OIT) ، يعرف العمل عن بُعد بأنه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية، الحواسيب المحمولة والمكتبية...) لأداء المهام خارج مقار الشركة. مع ضرورة أن يستند العمل عن بُعد إلى اتفاق بين صاحب العمل والموظفين، يحدد عدة نقاط مثل مدة العمل، وسائل الاتصال المستخدمة، المهام المطلوبة، وأساليب الرقابة.(OIT, 2020)

2- تطور العمل عن بُعد :

يمكن أن نعتبر أن مفهوم العمل عن بُعد نشأ في الخمسينيات من القرن الماضي في الولايات المتحدة مع أبحاث Norbert Weiner حول السيبرانية. إلا أن الفكرة لم تصبح معروفة بشكل أفضل إلا في السبعينيات مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والطرق السريعة للمعلومات. وفقًا لـ(Largier, 2001)، كانت التوقعات في السبعينيات أكثر تفاؤلاً، مثل توقعات شركة AT&T بأن الأمريكيين يمكنهم العمل من

منازلهم بعد عشرين عامًا، لكن ذلك لم يتحقق حتى فجر القرن الحادي والعشرين مع تفاؤل أقل بشأن انتشار هذا النوع من العمل على نطاق واسع.(Largier, 2001)

بل أن الأمر ليس واضحا حتى فيما يتعلق بتطور العمل عن بُعد على مستوى العالم لوجود تباين معين بالنظر إلى الاختلافات في التعريفات، مما يجعل رصد ظاهرة العمل عن بعد مهمة صعبة (Tremblay et Najem, 2010). ولكن رغم هذه الاختلالات في التعريف يمكن أن نلاحظ تطورا في نسب العمل عن بعد تختلف بين المناطق اذ تأتي الدول الأنجلوساكسونية في المقدمة، تتصدرها الولايات المتحدة بنسبة تفوق 30٪ من مجموع السكان النشطين، بينما تتراوح هذه النسبة بين 10 و20٪ في الاتحاد الأوروبي.

3- أنواع و تصنيفات العمل عن بعد :

توجد تصنيفات متنوعة غيما يتعلق بالعمل عن بُعد. على سبيل المثال، يذكر (Tremblay et Najem, 2010) تصنيفات مختلفة : حسب جنس العمال و العمر و تخصص العمل (تسويق، إدارة، إنتاج ...)، أو حسب عدد ساعات العمل...الخ . و لكن التصنيف الأكثر ملاءمة هو التصنيف حسب "المكان" أو" موقع العمل" ، المرتبط أكثر بمفهوم المسافة المرتبط أصلا ب البادئة (préfix) اللاتينية : "-Tele " التي تشير الى "البعد في الاتصال (**Télé**communication , Télécommande...)

حدد (Bargoné-Fisette,2017) أربع فئات رئيسية من العمل عن بُعد :

الفئة الأولى : تتعلق بالعامل الذي يعمل من منزله، حيث يكون منزله مرتبطًا مباشرة بمكان عمله.

الفئة الثانية : تتعلق بالعامل الذي يمارس عمله في مكتب تابع على نفقة الشركة، حيث لا يحتاج العامل (أو عملاؤه) إلى الانتقال إلى المقر الرئيسي للشركة.

الفئة الثالثة : من العاملين عن بُعد هي "مركز العمل الحي" الذي يشبه الفئة الثانية في استخدام المكتب التابع، ولكن في هذه الحالة يمكن أن يستوعب المكتب عدة شركات في مكان واحد.

الفئة الرابعة : هي العمال المتنقلون الذين ليس لديهم مكان ثابت لممارسة عملهم ولكنهم يغيرون مكانهم بشكل متكرر.

كما قدم (Bargoné-Fisette, 2017) تصنيفا آخر هو تصنيف (Baudoin, 2009) الذي يقدم ثلاثة أشكال من العمل عن بُعد :

الشكل الأول : هو العمل من المنزل، حيث يتم العمل إما بمعدات الشركة إذا كان العامل ينتمي إليها أو بمعدات العامل إذا كان مستقلًا.

الشكل الثاني : هو مزيج بين العمل من المنزل والعمل في مقر الشركة، بدرجة تناوب تحددها صاحب العمل.

الشكل الثالث : يتعلق بمراكز العمل القريبة التي توفر مكاتب للعاملين الذين يتعين عليهم السفر لمسافات طويلة للوصول إلى أماكن عملهم.

4- مزايا وعيوب العمل عن بعد :

ركزت العديد من الدراسات على مزايا وعيوب العمل عن بُعد بالنسبة للعمال، وخاصة تأثيره على الحياة الخاصة. وفقًا لـــ(Tremblay et al., 2006)، يمكن أن يستفيد العاملون عن بعد من مجموعة من المزايا :

- جدول عمل أكثر مرونة
- عدم الاضطرار إلى التنقل للعمل،
- الشعور بزيادة الإنتاجية،
- القدرة على قضاء المزيد من الوقت مع العائلة
- توفير تكاليف النقل والطعام،
- تحسين لنمط و جودة الحياة.

أما العيوب، فرغم أن أغلبية العاملين عن بعد يرون أنه *لا توجد أي عيوب في أسلوب العمل عن بعد* ، و لكن تتم الإشارة غالبا إلى بعض الظواهر السلبية المرافقة للعمل عن بعد أهمها :

- عامل العزلة الاجتماعية كواحد من أهم عيوب هذا الأسلوب من العمل .
- العيب الثاني المذكور في العديد من الدراسات هو "الصراع" أو "الخلاف" بين الحياة الخاصة والحياة المهنية (العمل / الأسرة)،و إن كان البعض يرى أن العمل عن بعد يعتبر من المزايا و ليس من العيوب فيما تعلق بالعلاقة بين العمل و الحياة الأسرية حيث يتيح مزيدا من التوفيق بين العمل والأسرة إذ يمكن قضاء وقت أكبر في البيت (يمكن أن يكون هذا مهما خاصة بالنسبة للنساء العاملات) ، كما يمكن التخلص من هذا العيب من عيوب العمل عن بعد بتنظيم معين في العلاقة مع أفراد الأسرة (تخصيص وقت عمل و وقت للأسرة) خاصة ان كان في البيت الأسري أماكن و فضاءات تتيح الانعزال لأداء العمل
- يمكن أن يشكل العمل عن بعد أثرا سيئا على بعض العمال (خاصة العمال الإداريين و من هم في مناصب مسؤولية) من حيث أن "كمية العمل" تتضاعف عند العمل في المنزل

- نقص التحفيز و قلة الانضباط تظهر كنوع من العيوب التي قد تظهر مع العمل عن بعد مما يجعل العاملين أقل أداءً عند العمل من المنزل،
- ضعف كفاءة المعدات اللازمة للعمل في المنزل أو غيابه (مثل أجهزة الكمبيوتر الموجودة في المنزل مقارنة بتلك الموجودة في مكان العمل)أو سوء الاتصال بشبكة الشركة

5- الإطار القانوني :

منذ عام 1996، تبنت منظمة العمل الدولية (OIT) اتفاقية بشأن العمل المنزلي. تُعد هذه الاتفاقية، مكملة بتوصيات أخرى، أساسًا لتطوير القوانين بشأن هذا النوع من العمل (Scaillerez et Tremblay, 2016).

في الولايات المتحدة، هناك القليل من التشريعات المخصصة لتنظيم العمل عن بُعد، وكذلك في كندا حيث لم تطور الحكومة الفيدرالية فيها إجراءات محددة حول هذا الموضوع، بل ان الدولتين لم تصادقا على اتفاقية منظمة العمل الدولية المتعلة بالعمل عن بعد فقط (10 دول صادقت عليها حتى عام 2016) (Scaillerez et Tremblay, 2016).

في الاتحاد الأوروبي، يبدو الوضع أفضل قليلاًـــ ،حيث تبنت ثلاث دول أوروبية (فرنسا، إيطاليا، وبلجيكا) منذ تسعينيات القرن العشرين الماضي قانونًا يتعلق بالعمل عن بُعد، و ابتداءً من العقد الأول من الألفية الجديدة، ومع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي بدأت تدخل عالم العمل، بدأ الاتحاد الأوروبي يشجع أعضائه على تعزيز العمل عن بُعد لتحسين جودة حياة العمال، وخاصة ذوي الإعاقة (Scaillerez et Tremblay, 2016).

في الجزائر، تم تناول العمل عن بُعد في قانون العمل بموجب المرسوم 97-474 المؤرخ في 8 ديسمبر 1997. نجد في هذا المرسوم، في المادة 2، التعريف التالي: "يعتبر عاملًا منزليًا، بموجب هذا المرسوم، كل عامل يقوم بأنشطة إنتاج السلع، الخدمات، أو التحويل في منزله مقابل أجر، لصالح صاحب عمل واحد أو أكثر، ينفذ أنشطته بمفرده أو بمساعدة أفراد أسرته باستثناء أي عمالة مأجورة، ويوفر بنفسه كل أو جزء من المواد الأولية وأدوات العمل أو يحصل عليها من صاحب العمل، باستثناء أي وسيط". كما نجد في نفس المرسوم تعريف صاحب العمل المنزلي وكل التزاماته القانونية خاصة التصريح بالضمان الاجتماعي.

6- السلامة والصحة في العمل عن بعد :

تتشابه ظروف و إجراءات السلامة و الصحة المهنية في حالة العمل عن بعد بالإجراءات التي أوصت بها منظمة العمل الدولية (OIT,2020) في جائحة كوفيد-19 للعامليمع التأكيد على إجراءات إضافية

متعلقة بمكافحة انتشار الفيروس يومها و نذكر فيما يلي بعض تلك التعليمات و طرق العمل التي كان تطبق حينها على العاملين عن بعد.

6-1 ظروف العمل أثناء الحجر الصحي:

يتسم الحجر الصحي، الذي يعني العزلة في المنزل بظروف اجتماعية و مكانية مختلفة للعمل و يفرض هذا الوضع قيودًا مختلفة نذكر منها على سبيل المثال (Durieux ,2020):

1. الحد من الحركات التي يمكن أن تضر بالصحة من خلال تسهيل انتشار الفيروس.
2. مدة غير محددة للحجر الصحي (في البداية)، مما أثر على إمكانية التنبؤ والتخطيط للمستقبل.
3. تعدد واختلاف مصادر المعلومات المتعلقة بالحجر و آجاله و غيرها.
4. العزلة الجسدية التي تصبح أحيانًا اجتماعية.
5. مواجهة عدو غير مرئي لا نعرف الكثير عنه (خصوصًا في بداية ظهوره).

أثرت هذه الظروف سلبًا على الأشخاص المعزولين بظهور مجموعة من المشاكل :

1. مشاكل صحية جسدية مثل فقدان الشهية أحيانًا، اضطرابات النوم...
2. مشاكل نفسية مثل الشعور بالعزلة و التوتر و الضيق.
3. مشاكل اجتماعية في العلاقات مع الأشخاص : صراعات وتوترات أسرية، زيادة القلق.
4. الشعور بعدم وجود فضاء كاف أو وقت كافٍ للشخص نفسه.
5. تعارض وتضارب المسؤوليات خاصة بين المسؤوليات الأسربة و المهنية.

6-2 احترام السلامة المهنية :

فيما يتعلق بالوقاية في العمل، يمكن أن يشكل "العمل عن بعد" (أثناء الحجر الصحي أو في الحالة العادية) مصدرًا للأمراض المهنية إذا لم يتم اتباع بعض الإجراءات التي توفر الراحة والتركيز، من الضروري على الأقل وجود إضاءة كافية، وكرسي وطاولة مناسبين يسمحان بالجلوس بشكل مستقيم والحفاظ على مسافة كافية من حيث الوضعية والرؤية (Durieux ,2020).

تنظيم العمل مهم أيضًا لأنه يساعد في تحقيق توازن بين الحياة الخاصة والحياة المهنية. من الأفضل عدم القيام بأكثر من نشاط في الوقت نفسه (مثل الأكل والعمل معًا)، وتحديد أوقات مختلفة للأنشطة خلال اليوم، هذا التنظيم يختلف من شخص لآخر ويحافظ تقريبًا على نفس متوسط ساعات العمل اليومية والأسبوعية مع

مراعاة فترة انقطاع يومية عن العمل والاحتفاظ بعطلة نهاية الأسبوع إذا لزم الأمر بإطفاء الكمبيوتر والانفصال عن البريد الإلكتروني (Durieux ,2020).

3-6 سياسة السلامة الاجتماعية للعمال في وضع العمل عن بعد :

في تقريره عن العمل عن بعد خلال الجائحة، ذكر تقرير (OIT,2020) استعراضًا للدراسات التي أجريت على الأشخاص في الحجر الصحي خلال كوفيد-19. أظهرت هذه الدراسات أن الأشخاص المعزولين يعانون من توترات، أرق، اكتئاب، شعور بالغضب، وإجهاد عاطفي. أشارت دراسة أخرى إلى أن 73% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع كانوا مرهقين في نهاية أبريل 2020، وأرجع 19% من المستجيبين هذا الإرهاق إلى الخوف من فقدان الوظيفة، بينما شعر 20.5% بالإرهاق بسبب عدم القدرة على إدارة عبء العمل.

يوصي التقرير (OIT,2020) باتخاذ تدابير لدعم سياسات السلامة الاجتماعية للعمال عن بعد:

- تحديد مسؤوليات صاحب العمل فيما يتعلق بحماية صحة وسلامة العاملين عن بعد، مع مراعاة تجهيزات مكان العمل في المنزل: المعدات، والبيئة المريحة، والإجهاد، وكل المشاكل الصحية المرتبطة بهذا النمط من العمل الذي فرضته الجائحة.
- توضيح مسؤوليات وحقوق العاملين عن بعد فيما يتعلق بصحتهم وسلامتهم.
- تحديث المعلومات والأدوات للمختصين في السلامة والصحة في العمل ، وتدريبهم على تقنيات الدعم في مختلف المجالات: صحة العمال، بيئة العمل، التدريب والمعلومات، البروتوكولات المريحة (خاصة العاملين عن بعد).
- توعية العاملين عن بعد بأهمية أخذ فترات راحة خلال يوم العمل، مع التأكيد أن تكرار هذه الفترات لن يؤدي إلى آثار سلبية مهنية.
- استغلال كل فرصة للترويج للصحة البدنية للعمال، وتشجيعهم على ممارسة التمارين و اتباع العادات الغذائية الصحية باستخدام تكنولوجيات الاتصال المتاحة.
- إنشاء خدمة دعم نفسي للعاملين، من خلال خطوط هاتفية مخصصة، وبرامج مساعدة الموظفين، للسماح لهم بمشاركة مخاوفهم وقلقهم بسرية.

- يجب على المديرين أن يكونوا قدوة للمرؤوسين في سلوكهم أثناء العمل عن بعد: كيف يلتزمون بتعليمات الراحة، وإدارة الإجهاد، وكل الحوادث التي صاحبت الحجر والعمل عن بعد.
- السماح للعاملين عن بعد باستعارة معدات المكتب خلال الجائحة مثل كراسي المكتب أو غيرها من المعدات التي تتوافق مع معايير الراحة..

4-6 الاتصال والمرافقة :

في هذا السياق المقلق والانعزالي، ومع الحفاظ على نفس ساعات العمل، يجب تنظيم الاتصال المهني حيث من الضروري التواصل لنقل المعلومات أو إعطاء التعليمات ذات الطابع المهني. يمكن تعديل هذا الاتصال وفقًا لوسائل كل متحدث (نص كتابي ، مكالمة هاتفية، بريد إلكتروني، دردشة...) (Durieux,2020).

لا ينبغي إهمال الجانب غير الرسمي للاتصالات، حيث يمكن للاتصالات ، اضافة الى الطابع المهني الرسمي ، أن تحمل سمة ترفيهية لارسمية ، مما يساهم في تعزيز الروابط الاجتماعية (Durieux,2020).

في هذا السياق من الحجر الصحي، يمكن للشركات النظر في اتخاذ تدابير تشجع الاتصال والتعاون بين فرق العاملين عن بعد (OIT,2020) :

- إنشاء دليل مركزي يسجل جميع التغييرات المهمة في سياسات الشركات، وجعل هذا الدليل متاحًا للعاملين عن بعد.
- تحديد معايير الاتصال لفريق العمل عن بعد لضمان وضوح أكبر في الاتصالات الافتراضية (عبر الانترنت)، على المستوى الفردي يمكن أيضًا تحديد معايير مثل مواعيد الرد، أسلوب الكتابة... إلخ.
- يجب عدم إهمال الجوانب الاجتماعية للعمل، ويجب تشجيع الموظفين على الاتصال في اطار غير مهني للحفاظ على الجانب غير الرسمي للاتصالات الضروري للحفاظ على العلاقات الاجتماعية بين العاملين عن بعد.
- التفكير في تنويع وسائل الاتصال باستخدام جميع الوسائل المتاحة، مع إعطاء العاملين عن بعد الخيار (بقدر الإمكان) لاستخدام الوسيلة الأنسب لهم.

- يجب على المديرين إرشاد مرؤوسيهم حول إمكانية الاتصال بهم وأوقات استقبال الاتصالات المباشرة، حتى يتمكن العاملون عن بعد من تحديد الطريقة المناسبة لهم وفقًا للأولوية والضرورة.
- يمكن أن تكون النظرة الفردية للاتصال بين العاملين عن بعد مصدرًا لسوء الفهم والارتباك، خاصةً فيما يتعلق بتكرار الاتصال أو مواعيد الرد، لتجنب ذلك، يجب تحديد الأولويات ومواعيد الاتصال التي قد تختلف من شخص لآخر.
- في سياق الحجر الصحي، يمكن أن يكون بعض العاملين عن بعد عرضة لزيادة التوتر، ويجب الاستماع إليهم لمساعدتهم في التغلب على مخاوفهم وقلقهم.

7- مستقبل العمل عن بعد :

بما أن الاهتمام بالعمل عن بعد كان قد ازداد في جائحة كوفيد-19 ، حين اضطرت المؤسسات إلى تطبيق إجراءات الحجر الصحي و البحث عن بدائل للعمل المباشر في فضاءات العمل المختلطة المعتادة ، و تم استبدال أسلوب العمل العادية بأساليب العمل عن بعد ، فان الحديث عن مستقبل هذا النوع من العمل كان من الطبيعي أن يتم التطرق إليه في الحديث عن المستقبل "بعد الجائحة" ، و لذلك فإننا نجد في تقرير منظمة العمل الدولية (OIT,2020) أن كثيرا من العمال الذين جربوا طريقة العمل عن بعد خلال الجائحة وجدوا أنها "طريقة عمل ملائمة" و أنهم يفضلون الاستمرار فيها حتى بعد رفع إجراءات الحجر ، و كذلك كان الأمر بالنسبة للمستخدمين الخارجيين من مختلف المؤسسات ، وحتى الزبائن ، حسب التقرير ، فان كثيرا منهم لا برفضون فكرة أن يستفيدوا من خدمات ينجزها عاملون عن بعد.

في هذا الإطار، ذكر التقرير جملة من الاعتبارات و التوصيات التي من المهم الانتباه إليها (OIT,2020) :

- تطوير سياسة العمل عن بعد والعودة إلى العمل استنادًا إلى الدروس المستفادة من التدابير الأولية لمكافحة فيروس كورونا، مع مراعاة ملاحظات و آراء العمال والإداريين حول طرق العمل التي جربوا هم فعاليتها والتي يمكن تطويرها ، والتفكير في الاستثمار في التقنيات الرقمية الجديدة التي يمكن أن تحسن كفاءة العمل عن بعد على المدى الطويل.

- من الضروري إشراك العمال في المناقشات حول تجاربهم في التحول إلى العمل عن بعد خلال المرحلة الأولى من الجائحة، والاستناد إلى هذه التجارب لتعديل سياسات العمل عن بعد الحالية أو اعتماد سياسات جديدة.
- اعتماد لوائح إرشادات و توجيهات لحماية العمال الأكثر عرضة للخطر فيما يتعلق بالعمل عن بعد، بما في ذلك: العمال المسنين وأولئك الذين يعانون من مشاكل صحية مزمنة والذين يتعرضون بشكل أكبر لمخاطر صحية، وكذلك الذين يتشاركون المسكن مع آخرين، والنساء، اللواتي يتحملن عادة مسؤوليات أسرية أكبر
- تحليل الوظائف المختلفة داخل المنظمة لتحديد ما إذا كانت تناسب – على الأقل جزئيًا – العمل عن بعد، مع بعض أيام العمل الحضوري. وبناءً على نتائج هذا التحليل، يتم تحديث سياسة العمل عن بعد في المنظمة وكذلك خطط العمل عن بعد الفردية للموظفين.
- تعديل سياسات العمل عن بعد المتبعة حاليا و تطويرها بما يتوافق مع الاتفاقيات الجماعية في العمل.
- تقييم مستمر لتجربة العاملين عن بعد ومتابعة احتياجاتهم بانتظام بوسائل متنوعة (استبيانات، مقابلات، مجموعات نقاش، جلسات أسئلة وأجوبة) لضمان أخذ آرائهم بعين الاعتبار في تصميم وتنفيذ السياسات المستقبلية في العمل عن بعد.
- تقييم منتظم لاحتياجات التدريب للعمال والإداريين وتقديم تدريبات محددة لتعزيز مهاراتهم وثقتهم في أساليب العمل الجديدة، بما في ذلك العمل عن بعد، وأشكال العمل المرنة الأخرى (مثل الساعات المرنة، ساعات العمل المتقطعة، العمل بالتناوب، الخ).

من جانب آخر ، و فيما تعلق بتحديد السياسات العامة المؤطرة لمجال العمل عن بعد و علاقته بما بعد الجائحة فإن صانعي القرار في المستويات العليا في الدولة يمكنهم العمل على تعزيز العمل عن بعد عن طريق بعض الإجراءات :

- تقييم تأثير التدابير التشريعية والحوافز المالية التي تم تبنيها خلال المراحل الأولى من الجائحة، الاستفادة من الدروس المستفادة والنجاحات التي تحققت لمساعدة أرباب العمل في تنفيذ العمل عن بعد بفعالية.

- يجب على السلطات العليا في البلاد مراجعة استراتيجياتها لمكافحة جائحة كورونا فيما يتعلق بالوقاية والتخفيف من الآثار الاجتماعية للأزمة، وإعادة النظر في جميع القضايا المتعلقة بالعمل عن بعد والحالات الخاصة بالفئات الضعيفة النساء، المسنين و/ أو المعوقين، المهاجرين، الأسر ذات العائل الواحد، إلخ
- الحوار الاجتماعي ، لأنه من الضروري أن يشرك صانعو السياسات الشركاء الاجتماعيين في مراجعة الدروس المستفادة من الجائحة بشأن كيفية تجربة الإداريين والعمال للانتقال إلى العمل عن بعد، والاستناد إلى هذه التجارب لتكييف السياسات الحالية للعمل عن بعد أو اعتماد سياسات جديدة.

8- البريد الالكتروني كوسيلة في العمل عن بعد :

ظهر البريد الالكتروني في أواسط الستينيات في الولايات المتحدة الأمريكية رغم ان ظهوره ارتبط بإسم Tomlinson Raymond Samuel لأنه أول من اقترح استعمال رمز "@" في عام 1971 ليفصل بين اسم مستخدم البريد الالكتروني و الآلة أو نظام التشغيل الذي هو مثبت عليه (كان حينها شبكة ARPANET التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية و التي كانن تعمل منذ 1966) ، تعمم استعمال البريد الالكتروني و انتشر مع عقد التسعينيات و انتشار الانترنت (التي هي شبكة ترتبط فيها أجهزة الكمبيوتر يبعضها عبر وسائط الكترونية (غالبا ألياف)) عبر العالم (Wikipedia)

8-1. خصائص الاتصال في البريد الالكتروني :

ذكرت (Boukef, 2005) مجموعة خصائص للبريد الالكتروني تجعل منه وسيلة اتصال مهمة : وسيلة اتصال كتابية ، و هذه الخاصية و إن كانت (Boukef, 2005) تعتبرها خاصية اتصال أقل درجة من التواصل المباشر عبر الكلام ، إلا أنها تعتبر ذات أهمية بالغة.

- **وسيلة اتصال سريعة :** نظرا لامكانية الوصول "اللحظية" التي توفرها شبكة الانترنت
- **وسيلة اتصال "لاتزامنية" (Asynchrone) :** و هذا من الخصائص المهمة في البريد الالكتروني حيث يمكن الاتصال بالشخص دون الحاجة لتواجده في لحظة الاتصال
- **وسيلة اتصال متعددة** : من "مرسل" واحد إلى أعداد من "المرسل اليهم" ، و هذا أيضا من الخصائص المهمة في البريد الالكتروني حيث يمكن أن نراسل كثير من الأفراد (المرسل اليهم) بطريقة آنية (instantannée) و دون تكاليف إضافية

- **وجود أرشيف للرسائل :** و هو من الخصائص الأساسية في علاقات العمل خاصة ، حيث ان الرسائل التي تم "ارسالها" أو تم 'استقبالها" يمكن الاحتفاظ بها في مساحة تخزين يوفرها الخادوم (serveur) الذي يوفر خدمة البريد الالكتروني ، اضافة إلى إمكانية إدراج ملفات من مختلف الأنواع إلى الرسائل
- **إمكانية استخدام هذا الأرشيف لاحقا :** أي أن أرشيف الرسائل يبقى متاحا للاطلاع عليه في كل وقت مع توفر امكانية البحث في الأرشيف بطريقة معززة يوفرها الخادوم.

8-2. التحكم و المراقبة عبر البريد الالكتروني :

يتيح استعمال البريد الالكتروني تتبع الرسائل وأرشفتها والوصول إليها عن بُعد وبشكل غير متزامن بين المستخدمين دون انتباههم. و هذا يشكل نمطا جديدا في أنظمة و طرق المراقبة (Rosanvallon, 2011)، حيث أن الرسائل الالكترونية التي يُتشارك فيها شخصان على الأقل (المرسل والمستقبل) تمنح للمرسل (و المستقبل أيضا) القدرة على إلزام الأطراف التي اشتركت في عملية الإرسال (المستقبل خاصة و المرسل أيضا)، اذ يمكن تنفيذ المراقبة بالرجوع إلى هذه الرسائل عند الضرورة لأنها قد تكون دليلًا عند الحاجة، وعندما يتم تداول المعلومات أو التعليمات، فإنها تُعتمد وتُطبق تلقائيًا من قبل الموظفين المستخدمين للبريد الالكتروني. (Rosanvallon, 2011)

8-3. التعاون و تبادل المساعدة : يمكن أن تكون الرسائل الإلكترونية أيضًا وسيلة للتعاون والمساعدة

المتبادلة بين الزملاء، من خلال تبادل الخبرات وتصحيح الأخطاء ، و تبادل ملفات العمل المختلفة

8-4. البريد الالكتروني و العمل عن بعد :

يذكر (Cihuelo et Piotrowski,2021) أن البريد الالكتروني خلال أزمة كوفيد-2019 شكل واحدا من أهم وسائل الاتصال بين الأفراد ،و لكن المستخدمين حسب Cihuelo et (Piotrowski,2021) أحدثوا تقليصا في الاستخدام بالتزامهم باستعماله في حدود "تبادل رسمي" فقط و تخلوا بذلك عن بعض التبادلات غير الرسمية التي كانوا يستخدمونها من قبل و فسر الباحثان هذا بأن تناقص اللقاءات الحقيقية (physiques) بين الأفراد أدى إلى ذلك التقلص في التوسع في المحادثات المتبادلة عبر البريد الالكتروني.

9- دراسة ميدانية حول حالة البريد الالكتروني:

من خلال دراسة ميدانية أجريت في 2018 ،حول استخدام البريد الإلكتروني في التواصل بين المجموعات، حاولنا التعرف على مدى استخدام البريد الالكتروني في الاتصال داخل مجموعات أفراد لديها اهتمام مشترك (communauté de pratique) حيث اعتمدنا في تصميم نموذج الدراسة إلى

النموذج الذي طوره (Ely, 2005) في دراسته حول استخدام منتدى الإنترانت(Forum intranet) من قبل مسؤول الاتصال الداخلي في المؤسسة ، أضفنا إلى هذا النموذج عنصرين إضافيين و يتعلق الأمر بالمحورين الأخيرين من النموذج : التعاون و الانتماء إلى المجموعة (كما هو مبين في الجدول) .

تم توزيع استبيان على عينة من مستخدمي البريد الإلكتروني في شركات تنتمي إلى ستة قطاعات مختلفة: تسويق الوقود ، إنتاج المواد البترولية، التعليم العالي، مديرية التجارة، تسويق خدمات الاتصالات، وتوزيع الغاز والكهرباء. ينتمي قطاعان إلى الوظيف العمومي (التعليم العالي و مديرية التجارة)، بينما ينتمي الباقون إلى القطاع الاقتصادي، و جميعها هيئات عامة مملوكة بالكامل للدولة .

يتكون النموذج من متغيرين: استخدام البريد الإلكتروني كمتغير مستقل، والتواصل بين المجموعات كمتغير تابع.

هذه الدراسة رغم انها لم تكن موجهة لدراسة العمل عن بعد و مدى استخدام البريد الالكتروني فيه الا انها ملائمة لموضوعنا هنا من حيث أنها تقدم لنا تصورا عن مدى استخدام البريد الالكتروني لدى أفراد العينة و مدى تبنيهم لهذه الأداة بصفتها وسيلة مناسبة و مهمة في الاتصال ، هذا يبين لنا مدى ملاءمة البريد الالكتروني يمكن اعتماده كوسيلة اتصال يمكن أن تكون ذات أهمية قصوى في العمل عن بعد ، و يمكننا ان نلاحظ شخصيا مدى زيادة الاعتماد على هذه الاداة في التواصل عن في قطاع التعليم العالي الذي يتميز باستعمال مكثف لأدوات الاتصال عن بعد نظرا لطبيعة العمل فيه (تدريس بدوام جزئي ، وعمل مستمر من المنزل) اضافة إلى خاصية أخرى تميز عامليه إذ تقيم نسبة غير ضئيلة من أساتذة التعليم العالي بعيدا عن مكان العمل.

سنكتفي هنا بتقديم نظرة سريعة على المتوسطات المرجحة للمحاور التي تشكل المتغيرين، بهدف تكوين فكرة عن استخدام البريد الالكتروني كأداة اتصال بمختلف محاور الاتصال التي تم ذكرها في نموذج الدراسة ، مما يعطينا فكرة عن مدى ملاءمة البريد الالكتروني و مدى تبني المستخدمين له كأداة اتصال في المجموعة و نستنتج بالتالي مدى ملاءمته في "العمل عن بعد".

تحليل الإجابات :

تم جمع الإجابات من 176 استبيان تم استلامها من أصل 200 تم توزيعها عبر مختلف الهيئات المذكورة ، سوف نتطرق في التحليل إلى الإجابات المكونة للمتغيرين الاساسيين فقط في الاستبيان و هما على التوالي : استخدام البريد الالكتروني المكون من محورين كمتغير مستقل و الاتصال الداخلي بين المجموعات المكون من 7 محاور كمتغير تابع.

تحليل الإجابات هنا سيكون سريعا عبر قياس المتوسط المرجح لكل محور (مكون بدوره من مجموعة عبارات) لمحاولة التعرف على توجهات آراء أفراد العينة نحو مختلف خصائص و مكونات الاتصال التي يمكن أن يوفرها البريد الالكتروني حسب ما تم اقتراحه عبر النموذج ،

رغم أن موضوع الدراسة لم يكن متعلقا بالعمل عن بعد ، ولكن الاجابات يمكن أنتعطينا فكرة عن نظرة مستخدمي هذه الأداة إليها كأداة مناسبة في الاتصال عن بعد ، مما يمكننا أن نكون من خلال ذلك نظرة عن إمكانية استخدامها في العمل عن بعد ، و نكون فكرة عن مدى استعداد الأفراد لاستخدام تكنولوجيا الاتصال بصفة عامة و مدى استعدادهم للعمل عن بعد بصفة عامة.

تم استخدام سلم ليكرت النفسي (psychométrique) مكونا من 5 درحات موافقة (غير موافق تماما – إلى – موافق تماما) الذي يتم استخدامه عادة في الاستبيانات و هو أداة مهمة تستخدم لتعطي فكرة عن نظرة الفرد المستجوب إلى فكرة معينة (توضع في شكل عبارة خبرية) .

تم تعريف المتغير المستقل (استخدام البريد الالكتروني) عن طريق محورين : المحور الأول يعبر عن الاستخدام اليومي للبريد الالكتروني عبر السؤال عن "عدد مرات" الاستخدام (فتح البريد يوميا ، ارسال الرسائل ، استقبال الرسائل) و هذا عبر خمس درجات (من "قليل جدا" إلى "كثير جدا") الذي يوافق عدد مرات الاستخدام اليومي حيث اعتبرنا أن الاستخدام أقل من 5 مرات في اليوم يعتبر "قليل جدا" و الاستخدام الذي يتجاوز 20 مرة في اليوم يعتبر "كثير جدا" (كما هو مبين في الجدول-1) :

الاستخدام اليومي	أقل أو يساوي 5	6 إلى 10	11 إلى 14	15 إلى 20	أكثر من 20
السلم	قليل جدا	قليل	متوسط	كثير	كثير جدا

الجدول - 1 : مجالات القياس في وتيرة الاستعمال اليومي للبريد الالكتروني

أما المحور الثاني فكان عن "النظرة الشخصية" للمستخدم لأهمية البريد الالكتروني كأداة للتواصل في العمل و تم قياسها بسلم ليكرت مكون من خمس درجات موافقة (من غير موافق تماما ..إلى..موافق تماما) (كما هو مبين في الجدول-2) و هو نفس سلم قياس الإجابات في المتغير التابع.

المتوسط المرجح	1 إلى 1,79	1,80 إلى 2,59	2,60 إلى 3,39	3,40 إلى 4,19	4,20 إلى 5
سلم ليكرت	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما

الجدول - 2 : مجالات المتوسطات المرجحة مع درجات سلم ليكرت الخماسي

عن طريق تطبيق هذين السلمين أمكننا تحديد متوسطات الإجابة عن كل محور و معرفة متوسط آراء الأفراد فيما تعلق بذلك المحور و كان لدينا الجدول التالي :

	العدد %	العدد %	العدد %	العدد %	العدد %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاجابة
المتغير المستقل : استعمال البريد الالكتورني								
محور1 الاستعمال اليومي للبريد الالكتروني	قليل جدا	قليل	متوسط	كثير	كثير جدا	2,1	1,2	متوسط
	91	33	27	11	14			
	52%	19%	15%	6%	8%			
محور2 النظرة الشخصية للبريد الالكتروني	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	3,79	0,95	موافق
	7	14	30	53	72			
	4%	8%	17%	30%	41%			
المتغير التابع : الاتصال بين المجموعات في المؤسسة								
محور1 التحفيز	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	3,62	0,84	موافق
	8	12	34	90	32			
	5%	7%	19%	51%	18%			
محور2 المشاركة في القرار	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	3,48	0,86	موافق
	7	23	39	81	26			
	4%	13%	22%	46%	15%			
محور3 البناء المشترك للأفكار	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	3,45	0,86	موافق
	10	21	38	82	25			
	6%	12%	22%	47%	14%			
محور4 التواصل بين الأفراد	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	3,58	0,84	موافق
	8	16	32	87	33			
	5%	9%	18%	49%	19%			
محور5	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما			

المشاركة في حل المشاكل	5	16	40	92	23	3,48	0,83	موافق
	3%	9%	23%	52%	13%			
محور6 التعاون	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	3,39	0,71	محايد
	6	17	59	76	18			
	3%	10%	34%	43%	10%			
محور7 الانتماء للمجموعة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	3,31	0,73	محايد
	9	26	44	89	8			
	5%	15%	25%	51%	5%			

جدول -3 : آراء أفراد العينة حول استعمال البريد الالكتروني

شكل المحوران الأولان (المحور 1: عدد مرات الاستخدام اليومي للبريد الالكتروني والمحور 2: الموقف أو النظرة الشخصية للبريد الإلكتروني) المتغير المستقل في النموذج (استخدام البريد الإلكتروني)، بينما تشكل المحاور الأخرى مكونات المتغير التابع، حيث يتكون كل محور من عدد من الأسئلة التي تتناول موضوع هذا المحور.

حاولنا عبر هذه الدراسة أن نكون فكرة عن مكانة البريد الإلكتروني كوسيلة للعمل عن بعد، وذلك من خلال تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة في كل محور من محاور الاستبيان كما هو مبين في الجدول-3.

المحور الأول كان يحمل معلومات "كمية" حول "الوتيرة اليومية" (عدد مرات) لاستخدام البريد الإلكتروني (تشكلت في الاستبيان من ثلاثة أسئلة : عدد الرسائل المستقبلة يوميا ، عدد الرسائل المرسلة يوميا ، عدد مرات تصفح البريد (فتحه فقط للاطلاع) أظهرت المتوسطات المرجحة أن التكرار "متوسط"، و هو في حد ذاته معدل مهم و يعبر عن استعمال ليس بالقليل للبريد الالكتروني ، مع ملاحظة مهمة و هي أن السؤال الموجه كان محددا و وجها حول "الاستعمال الرسمي المتعلق بالعمل" للبريد الالكتروني ،

ولكن بالنظر إلى السلم المعتمد فإن التكرارات المعبرة عن وتيرة الاستعمال اليومي يمكن أن نعتبرها مرتفعة حيث سجل 19% من المستخدمين تكراراً يزيد عن 5 مرات يومياً و15% سجلوا تكراراً يزيد عن 10 مرات يومياً، وهو تكرار كبير نسبياً لخاصة و أن أغلب المستجوبين في العينة لم يكونوا يشغلون مناصب إدارية عالية (الرؤساء الذين يشغلون مناصب إدارية عالية لديهم دائما استعمال مكثف للبريد الالكتروني بحكم طبيعة عملهم المعتمد غالبا على الاتصال و توجيه التعليمات المختلفة).

يدعم هذا التفسير المتعلق بالوتيرة الكمية للاستعمال اليومي للبريد الالكتروني ما جاء في نتيجة المحور الثاني، وهو الموقف أو "النظرة الشخصية للبريد الإلكتروني"، و كان الهدف من الأسئلة المطروحة في هذا المحور محاولة لفهم "تصور المستخدمين" لأهمية البريد الإلكتروني، حيث اتفق جميع المستخدمين على أهميته كأداة مهمة في العمل ، و قد سجلنا نسبا مرتفعة جدا حول مدى الموافقة على أهمية البريد الالكتروني في العمل بنسبتين مرتفعتين : 30% من المستجوبين كانوا "موافقين" و 41% كانوا "موافقين جدا" على أهمية استخدام البريد الالكتروني في العمل

هذان المحوران (الأول و والثاني) مهمان و معبران جدا عن مدى استعداد شرائح مختلفة من العاملين (في قطاعات مختلفة كما أسلفنا في تعريف العينة) عن إدراكهم لأهمية البريد الالكتروني و يمكننا من ذلك استنتاج مدى "استعدادهم للتكيف مع العمل عن بعد" انطلاقا من استعدادهم لاستعمال أحد أهم تكنولوجيات الاتصال "الرسمية" المستخدمة في العمل ، خاصة أن البريد الالكتروني ، و انطلاقا من خصائصه يعتبر وسيلة ملائمة "رسمية" لإرسال المعلومات المختلفة (لا يمكن أن تحل محله وسائل التواصل الاجتماعي المنتشرة الآن في هذا الجانب المتعلق ب"رسمية الاتصال" .

بالنسبة لمحاور المتغير التابع، كان اتجاه الإجابات بدرجة "موافق" ً في خمسة محاور من هذا المتغير، جميعها مكونات مهمة لاستخدام البريد الإلكتروني في عمل المستخدمين المتعلق بالتواصل: التحفيز (فائدة البريد الإلكتروني كأداة لتحفيز العاملين)، المشاركة (فائدة البريد الإلكتروني في تسهيل المشاركة في العمل)، البناء المشترك (البناء الجماعي للأفكار في مجال العمل)، التواصل الشخصي، المشاركة في حل المشكلات (المتعلقة بالعمل)، بينما جاءت الإجابات في المحورين الأخيرين : التعاون (في العمل الجماعي) وً الشعور بالانتماء إلى مجموعة بدرجة 'محايد" و لكنها كانت قريبة من درجة "موافق" (التي تبدأ من متوسط مرجح يساوي 3.40 كما هو موضح في الجدول-2 وكما تدعمها النسب المئوية في كلا المحورين : حيث كانت نسبتا "موافق" و "موافق جدا" على التوالي في المحور 6 : 43% و 10% (مما يعني أن مجموع من 'وافقوا' على دور البريد الالكتروني في مجال التعاون يساوي 53%) ، بينما كانت نسبتا "موافق" و "موافق جدا" على التوالي في المحور 7 : 51% و 5% (مما يعني أن مجموع من 'وافقوا' على دور البريد الالكتروني في تحديد الشعور بالانتماء لمجموعة في العمل يساوي 56%)

يقدم هذا العرض الموجز للإجابات فكرة عن تصورات ومواقف الموظفين في مختلف قطاعات الشركات تجاه البريد الإلكتروني. يمكن تحسين هذه المواقف والاستفادة القصوى من هذه الوسيلة التواصلية التي قد تصبح ضرورية في أوقات الأزمات الصحية مثلما حدث خلال جائحة كوفيد-19 و كذلك استعمالها في حال تبنت المنظمة منهج العمل عن بعد .

خاتمة :

يشكل البريد الالكتروني نموذجا عن تكنولوجيات الإعلام و الاتصال التي يمكن أن تشكل أحد الأدوات الأساسية و التي تقدم تسهيلات كبيرة يمكن استغلالها في تدعيم العمل عن بعد ، ينبغي على متخذي القرار الانتباه لأهميتها و محاولة الاستفادة منها ، و ينطبق هذا خاصة على المستوى العام المتعلق بالسياسات العامة للدولة التي تسعى جاهذة إلى توسيع الرقمنة في كل القطاعات و ما يتطلب ذلك من تشريعات مناسبة لمواكبة هذه المسيرة و كذلك من جانب التشجيعات المختلفة على تبني الرقمنة من خلال حث الوزارات المختلفة على تبنيها و التوسع في أساليب العمل عن بعد داخل إطار مناسب يراعي الايجابيات و السلبيات مع محاولة التغلب على هذه الأخيرة، و كذلك هو الأمر فيما تعلق بالمؤسسات الاقتصادية المختلفة التي يسعى مسيروها إلى التوسع في عملية الرقمنة و تفعيل العمل عن بعد بما يكفل مرونة و فاعلية أكثر تمكن من استفادة أكبر من الكفاءات

جاءت نتائج الاستبيان حول فعالية البريد الالكتروني كوسيلة اتصال داخل المنظمة ايجابية و فوق المتوسط في معظمها ، حيث كان المتوسط الحسابي المتعلق بالاستعمال اليومي 2.1 فيما تعلق بالاستخدام اليومي الفعلي و لكنها 3.79 فيما تعلق بادراك أهمية استخدام البريد الالكتروني (درجة موافق) ، بينما توزعت المتوسطات فيما تعلق بمحاور استخدام البريد الالكتروني في الاتصال الداخلي بين 3.31 و 3.62 في المحاور السبعة فكانت بدرجة موافق أو قريب منها ، مما يبين مدى استيعاب أفراد العينة المستحوبة بمدى أهمية البريد الالكتروني في الاتصال و الذي يمكن أن تستغله الحكومات و المؤسسات كأداة عمل عن بعد خاصة و انه يتميز خصائص تقنية يمكن الاستعانة بها في عملية تسيير و توجيه تتخذ طابع الإجبارية القانونية بما يكتسيه من خصائص تقنية تمكن من المراقبة عن طريق أرشفة الرسائل التي يمكن استظهارها عند الضرورة.

قائمة المراجع :

1- Bargoné-Fisette, Thomas (2017). « Transformation de l'organisation du travail et espace de travail collaboratif : analyse d'espaces de coworking avec la perspective de la théorie des configurations organisationnelles » Mémoire. Montréal (Québec, Canada), Université du Québec à Montréal, Maîtrise en sciences de la gestion. (http://archipel.uqam.ca)

2- Bertin, Emmanuel ; Alimam Mayla. « Collaboration sociale d'entreprise : Le réveil du courrier électronique ? ». La 21eme édition du Colloque annuel de l'AIM (AIM 2016) , Mai 2016, Lille, France.

3- Desbarats, I. (2013). Entre la protection des salariés et la performance de l'entreprise : la gestation d'un droit français du télétravail. Les Cahiers de droit, 54(2-3), 337–358

4- Durieux, Eve. « Télétravail et confinement, vers une coexistence vivable. » [Rapport Technique] Ministère de l'intérieur, 2020 (France). hal-02560409ff

5- Ely, Fréderic, « DIRCOM & TIC Le forum intranet de discussion: un nouveau dispositif stratégique de communication interne des organisations ? », Communication & Organisation Coaching et communication, N° 28 (2005) 163 – 192

6- Jérôme Cihuelo , Adam Piotrowski, « De la réappropriation à distance des espaces d'échanges informels. L'expérience du télétravail en situation de confinement » , Sociologies pratiques 2021/2 (N° 43) pages 51 à 61

7- Journal Officiel de la République Algérienne (JORA), Décret exécutif n° 97-474 du 8 Chaabane 1418 correspondant au 8 décembre 1997 fixant le régime spécifique des relations de travail concernant les travailleurs à domicile.

8- Largier A, « LE TELETRAVAIL , Trois projets pour un même objet » , Réseaux, 2001/2 N° 106 | pages 201 à 229

9- Mokhtari.K, Benabou.D, « Stratégies d'utilisation de l'E-mail dans la relation entre supérieur et subordonné », Colloque International : Evolution des emplois et des compétences et mutations de la fonction ressources humaines Université de Mascara 14 et 15 mai 2012

10- Organisation Internationale du Travail (OIT) (2020), « Le télétravail durant la pandémie de Covid-19 et après » Guide Pratique, (www.ilo.org)

11- Revue de l'assurance , N°28 , Janvier à Mars 2020, Revue édité par le Conseil National des Assurances (CNA-Algérie)

12- Scaillerez.A , Tremblay D-G. (2016) « Le télétravail, comme nouveau mode de régulation de la flexibilisation et de l'organisation du travail : analyse et impact du cadre légal européen et nord-américain », Revue de l'organisation responsable 2016/1 (Vol. 11), p. 21-31.

13- Tremblay D.-G., Najem E. (2010). Le télétravail : qui le pratique et pourquoi ? Gestion: vol. 35, 1 : 108-116

14- Tremblay D.-G., « Le télétravail : Quels enjeux et avantages, notamment en cette période de pandémie », Université TÉLUQ (Université du Québec), (www.teluq.ca)