



جائزة مؤتمر العقبة

للبحوث التأمينية عام 2022

بحث تأميني بعنوان:

فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين

الباحث

أنصف فؤاد فاخوري

الشركة: الأردن الدولية للتأمين - نيوتن

هاتف: 0797096713

الصفحة	الموضوع
أ	العنوان
د	الملخص باللغة العربية
هـ	الملخص باللغة الإنجليزية
1	المبحث الأول: الإطار العام للدراسة
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
2	أسئلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
3	الأهمية النظرية
3	الأهمية التطبيقية
3	أهداف الدراسة
4	التعريفات الإجرائية
4	حدود الدراسة
5	المبحث الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة
5	المطلب الأول: الأدب النظري
14	المطلب الثاني: الدراسات السابقة
17	المبحث الثالث: الطريقة والإجراءات
17	تمهيد
17	منهجه الدراسة
17	مجتمع الدراسة وعيناتها ووحدة المعاينة:
18	أداة الدراسة
19	مصادر جمع البيانات
20	صدق أداة الدراسة
21	ثبات أداة الدراسة
22	إجراءات الدراسة
22	المعالجة الإحصائية

23	المبحث الرابع: عرض النتائج ومناقشتها
23	تمهيد
23	عرض نتائج السؤال الأول ومناقشته:
24	عرض نتائج السؤال الثاني ومناقشته:
27	عرض نتائج السؤال الثالث ومناقشته
32	التوصيات
33	قائمة المراجع
33	المراجع العربية
34	المراجع الأجنبية
34	المواقع الإلكترونية
35	الملاحق

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على فوائد وتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع متغيرات البحث، وتكون مجتمع البحث من (3069) موظفًا وموظفة، وتمّ اختيار عينة عشوائية بلغت (307) موظفًا وموظفة يعملون قطاع التأمين، وتمّ استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أبرزها: أن فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين جاءت بدرجة موافقة كبيرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معدلات اجابات أفراد مجتمع الدراسة عن فوائد وتحديات العمل عن بعد تعزى للمتغيرات الديموغرافية، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: الدعوة إلى تصميم موقع للعمل عن بُعد على شبكة الإنترنت تشرف عليه إحدى الجهات ذات العلاقة، يعرض الموقع مفاهيم العمل عن بعد والمنافع المتولدة بالنسبة لشركات التأمين وبالنسبة لمجتمع الدراسة، والإمكانيات التي يتطلبها هذا الأسلوب، والتجارب الناجحة لهذا الأسلوب في المجتمعات الأخرى ، كما أوصت بضرورة قيام الاتحاد الأردني لشركات التأمين بدعم الأنماط الجديدة في العمل (العمل عن بُعد) وتشجيع الموظفين من خلال عقد دورات توعوية لنشر ثقافة العمل عن بعد في قطاع التأمين في الأردن وضرورة العمل على تطوير نظم وشبكات المعلومات والاتصالات وتطوير التقنيات اللازمة للعمل عن بعد في قطاع التأمين وتحفيز الموظفين للعمل عن بُعد.

Abstract

The study aimed to identify the benefits and challenges of working remotely in the insurance sector, and the researcher used the descriptive and analytical approach to deal with the study variables, and the study population consisted of (3069) male and female employees. A random sample of (307) male and female employees working in the insurance sector was chosen. Questionnaire as a study tool, and in light of this, data were collected and analyzed using the statistical analysis program (SPSS). The study found a set of results, most notably: that the benefits and challenges of working remotely in the insurance sector came to a large degree of approval, and the existence of statistically significant differences between the rates of the respondents of the study about the benefits and challenges of working remotely due to demographic variables. Designing a site for remote work on the Internet supervised by one of the relevant authorities. The site presents the concepts of remote work and the benefits generated for institutions and for society, the capabilities required by this method, and the successful experiences of this method in other societies.

المبحث الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة: Introduction:

أثر التطور التكنولوجي في كثير من مناحي الحياة، حيث لعبت التكنولوجيا الحديثة دورًا كبيرًا في تسهيل حياة الإنسان وزيادة رفاهيته، فقد سهلت التكنولوجيا الرقمية ووسائل الاتصال الحديثة للأفراد التواصل عن بُعد، وسمحت لكثير من الجهات بتقديم خدماتها للأفراد عن بُعد ومنها قطاع التأمين في الأردن، سواء عن طريق تطبيقات الهاتف النكي أو عن طريق مواقع شبكة الإنترنت.

ويعدّ مفهوم "العمل عن بعد" نتاجًا طبيعيًا لثورة المعلومات والاتصالات، فقد أدى تنامي ساعات وسرعة خطوط الاتصالات، وانخفاض في تكلفة نقل بيانات واتصالات عن بُعد إلى ظهور أنماط جديدة في العمل، فلم يعد العمل ينحصر في أماكن تقليدية، بل أصبح العمل المتنقل، والعمل من المنزل عمل أكثر شيوعًا، محدثًا تغيرات عميقة في بيئة العمل التقليدية (Zarrin& Amirhosseini, 2015)

وبرز العمل عن بُعد كفرصة حيوية تم تمكينها من خلال بنى تحتية متقدمة لتكنولوجيا المعلومات، حيث يستطيع الموظفون العمل في المنزل (أو في موقع عمل بديل) مع البقاء على الاتصال بمكاتبهم عبر شبكة الإنترنت، والبريد الصوتي، والرسائل الإلكترونية (Watad& Will, 2013).

ويشكل قطاع التأمين هو الدرع الآمن للقطاع المالي، وما يؤكد ذلك هو ما يشهده قطاع التأمين هذه الأيام من توسع أفقي لهذا القطاع، حتى بات يدخل في جميع نواحي الحياة، فجميع شركات التأمين بدأت كشركات عائلية صغيرة، أما ما نراه اليوم من توسع في رأس مالها والاستثمار فيها يشير إلى الأهمية الكبرى لهذا القطاع.

ويعدّ قطاع التأمين في الأردن إحدى القطاعات الاقتصادية المهمة، والذي يؤدي دوره الاقتصادي والاجتماعي على حدّ سواء، حيث يعتبر وسيلة لحفظ الثروة القومية، انطلاقًا من واقع ما يقدمه من دعم، وما يوفره من أمان لكافة الأنشطة الاقتصادية، حيث تلعب شركات التأمين دورًا فنيًا في التعريف بحدّة الخطر، وأفضل السبل التأمينية لتقليل الخسائر المترتبة عليه، وما تفرضه من شروط وأحكام عند قبولها للأخطار المراد تأمينه.

ونظرًا لأهمية قطاع التأمين، والذي يشكل جزءًا كبيرًا من قطاع الخدمات، والذي يمثل درعًا واقنيًا للاقتصاد العالمي عامة، والأردني على وجه الخصوص، فقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين، وذلك من خلال استعراض المفاهيم الأساسية، والتعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية للعمل عن بُعد، وأثر ذلك على التوظيف والانتاجية، وتكافؤ فرص العمل.

مشكلة الدراسة (Research Problem):

إن دراسة فوائد وتحديات قطاع التأمين في الأردن، يكشف عن جوانب مهمة من التطور التاريخي والاقتصادي والعلاقات التجارية مع الخارج، والتأثيرات التي رافقت مراحل هذا التطور، وإبراز دور قطاع التأمين في تعزيز التنمية، ومساهمته في دعم روافد الاقتصاد الوطني، وعوامل الاستقرار المالي، وحماية الثروات الاقتصادية للمجتمع، وعليه فقد كان الغرض من هذا البحث هو تعرّف فوائد وتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين، وتتمحور مشكلة البحث حول الإجابة عن التساؤلات التالية:

مشكلة الدراسة وأسئلتها (Research Questions):

يمكن تحقيق غرض هذه الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

السؤال الرئيس الأول:

- ما فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين؟

السؤال الرئيس الثاني:

- ما تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين؟

السؤال الرئيس الثالث:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ بين معدلات الإجابات عن فوائد وتحديات قطاع التأمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسّمى الوظيفي)؟

أهمية الدراسة (Significance of the Study):

تتبع أهمية الدراسة من جانبين: هما الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية

الأهمية النظرية:

من المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في دعم دراسات وبحوث نظرية في مجال "العمل عن بُعد"، وذلك في إمكانية إضافة جانب نظري باللغة العربية في هذا المجال، ومرجعاً للباحثين الذين يريدون متابعة بحوثهم فيه.

الأهمية التطبيقية:

يتوقع أن تقدم هذه الدراسة نتائج وتوصيات عملية لقطاع التأمين، حول "العمل عن بُعد" بحيث تتيح لمتّخذي القرار في قطاع التأمين وغيرها، أن يتبنوا هذه التوصيات، والتي يؤمل أن تساعد في تطوير أعمالهم.

أهداف الدراسة: (Research Objectives)

- التعرف على فوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين.

- التعرف على تحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين.

- قياس الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين معدلات الإجابات عن فوائد وتحديات قطاع التأمين تعزى

للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسّمى الوظيفي).

التعريفات الإجرائية (Procedural Definitions):

العمل عن بُعد: هو أسلوب يُمكن العاملين من أداء مهام ووظائفهم بشكل كلي أو جزئي في موقع منفصل عن المقر الرئيسي لشركاتهم أو مكاتبهم، وذلك باستخدام نظم وأساليب متقدمة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويأخذ هذا الأسلوب عدة أشكال، أبرزها عمل من المنزل Homeworking، وعاملون متجولون بالجوال، وعاملون من مراكز للعمل عن بُعد Work Center.

حدود الدراسة (Delimitations Of The Study):

تمثلت حدود الدراسة بما يلي:

- **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على قطاع التأمين في الأردن.
- **الحدود الزمنية:** انجزت هذه الدراسة خلال العام 2021.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في قطاع التأمين في الأردن.

المبحث الثاني الأدب النظري والدراسات السابقة

المطلب الأول. الأدب النظري:

العمل عن بُعد:

يُعد العمل عن بُعد مفهومًا حديثًا على سطح الاقتصاد في الآونة الأخيرة، وبدأ يتغلغل في الحياة اليومية سريعًا ودون توقف، وارتبط ظهور هذا المفهوم بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وما استحدثته هذا العالم من أدوات جديدة، ومما لا شك فيه أن مصطلح العمل عن بُعد قد انبثق من مفهوم التجارة الإلكترونية، وهي تعدّ اللبنة الأساسية لمفهوم العمل عن بعد (اليافي، والعمري، 2013).

ماهية ومفهوم العمل عن بعد:

بدأ الاهتمام بشكل كبير بالعمل عن بُعد Teleworking في سبعينيات القرن الماضي، عندما استخدم هذا المفهوم ليشير إلى العمل من مسافات بعيدة Remote Working عن المكتب أو مقر العمل، ويتوقع أن يشكل العمل عن بُعد ثورة مواقع العمل القادمة Next Workplace Revolution في القرن الحادي والعشرين، ولا يزال يتزايد هذا الاهتمام فيما بين العاملين والموظفين والمخططين، وبخاصة داخل صناعة المعلومات والاتصالات، والعديد من الصناعات الأخرى (Ronek, 2006).

كما وتعددت مفاهيم العمل عن بُعد في سياق الأدب الإداري، بالشكل الذي يمكن القول بأنه لم يكن هناك اتفاق حول ماهية العمل عن بعد والغرض منه.

وعرّفه (الرشيد، 2004) بأنه طريقة مرنة لعمل يغطي مجالًا واسعًا من أنشطته جميعها، ويتعلق بالعمل بعيدًا عن صاحب العمل، أو بعيدًا عن مكان العمل التقليدي المعتاد، ويتيح للمؤسسة جزءًا كبيرًا من وقت العمل، ولا يؤثر عدد ساعات العمل على اعتبار أنه عمل عن بُعد، إذ يمكن أن يكون دوائيًا كليًا أو جزئيًا.

ويُعرفه (2009Sanchez, Perez, Carnice, & Jimenez)، بأنه: اتصال عن بُعد مع العمل الذي يستلزم أن يؤدي في مكان ما بعيداً عن المكتب، سواءً كانت طبيعة العمل دوام كلياً أو جزئياً أو في أيام معينة، والاتصال عادة يكون إلكترونياً، بدلاً من الانتقال إليه شخصياً. وعرفه (Abdel, 2011) بأنه: عمل الموظف من المنزل، أو أي مكان خارج منطقة عمله، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

ويرى (Mallia & Ferris, 2015) أن مفهوم العمل عن بُعد يرتبط بأربعة أبعاد، وهي: موقع العمل في أي مكان خارج مكان العمل التنظيمي المركزي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والدعم التقني للعمل عن بُعد، وتنوع العلاقات بين صاحب العمل والموظف، وتوزيع الوقت الذي سيقضيه بدلاً من الوقت في العمل التنظيمي.

نبذة تاريخية عن قطاع التأمين في الأردن:

في فترة الأربعينيات كان الأردن صغير الحجم، وعدد سكانه لا يتجاوز (400) الف نسمة، وواجه اقتصاده صعوباتٍ كبيرة بعد الحرب العالمية الثانية، بسبب ركود حركة استيراد البضائع، ولم يكن التأمين متداولاً آنذاك، باستثناء تأمين اعتمادات الاستيراد، والتي كانت تحتاج الى تأمين نقل بحري أو بري، وكان البنك العثماني يؤمن عليها مع شركة Eagle Star في لندن مقابل عمولة قدرها 20%، وفي عام 1946 كانت البداية الأولى للتأمين في الأردن، حيث تم تأسيس أول وكالة للتأمين أسسها آنذاك رجل الأعمال رؤوف أبو جابر، وكانت تابعة لشركة الشرق للتأمين المصرية، والتي كانت قد تأسست عام 1921 في القاهرة، وبرأس مالٍ مصريٍّ فرنسيٍّ مشتركٍ، وفي فترة الخمسينيات شهد السوق الأردني نشاطاً ملحوظاً في حقل تأمينات السيارات (حوادث السيارات) والنقل البحري، وتأسست شركات تأمين أولها شركة التأمين الأردنية، التي تأسست كأول شركة تأمين أردنية في أوائل الخمسينيات، وفي فترة الستينيات شهد السوق الأردني تزايد في عدد شركات التأمين حيث أسست شركة الشرق الأوسط

برأس مال قدره (200) ألف دينار، ثم تلتها شركة التأمين الوطنية المساهمة، واستمر حال القطاع على ما هو عليه خلال فترة السبعينيات حتى منتصف الثمانينيات، حيث بلغ عدد شركات التأمين (33) شركةً وفرعًا ووكالةً، ومنها (23) شركة تأمين محلية، والباقي فروع لشركات أجنبية جميعها تعمل في سوق لا يتجاوز حجم أقساطه (33) مليون دينار، ونتيجة للركود الاقتصادي في أواخر الثمانينيات، والمنافسة العشوائية في سوق صغير، وتدني أسعار التأمين دون المستوى الفني، والتي تعرضت حينذاك العديد من شركات التأمين إلى خسارة كبيرة، الأمر الذي دفع بالحكومة إلى إصدار قانون مراقبة أعمال التأمين رقم (30) لعام 1984، حيث جاء في المادة (56) منه وقف إصدار رخص جديدة لشركات التأمين، وفي المادة 6/أ فرضت رفع رأسمال شركة التأمين إلى ستمائة الف دينار، وألزمت شركات التأمين بتوفيق أوضاعها، إما عن طريق الدمج أو رفع رأس المال، كل ذلك أدى إلى تخفيض العدد إلى (17) شركة تأمين محلية وشركة تأمين أجنبية واحدة في عام 1987، واستقر الحال نسبيًا لغاية عام 1995، حيث صدر قانون رقم (9) لسنة 1995، والذي فتح ثانية الفرصة لتأسيس شركات تأمين جديدة، وأوجب رفع رأسمال شركات التأمين الأردنية إلى (مليون دينار)، حيث تمارس أعمال التأمين المباشر ورفع مبلغ (عشرين مليون دينار) للشركة المتخصصة بأعمال إعادة التأمين، أما الشركات الأجنبية فألزم رفع رأسمالها إلى (أربعة ملايين دينار)، وعلى إثر ذلك دخلت إلى السوق ثماني شركات تأمين جديدة، وارتفع عدد الشركات العاملة ليصبح (25) شركة محلية، وأجنبية واحدة، وأخرى تحت التأسيس، حتى وصل العدد من عام 2000 حتى عام 2011 إلى (27) شركة تأمين وبين عامي

2020-2021 خفض عدد شركات التأمين إلى (24) شركة. <http://www.ajig.com>

فوائد العمل عن بُعد:

يتيح العمل عن بُعد فرصة أكبر لاستثمار الوقت بشكل جيد في أنماط اجتماعية وإنسانية، حيث يعيد الدفاء الأسري، ويعمل على تلاقي الأسرة الواحدة في وقت أطول معًا، ويساعد المرأة العاملة على رعاية أطفالها، وأبرز الفوائد التي تعود على المجتمع والمنظمة والموظف، (نوير، 2003):

1. **بالنسبة للمجتمع:** فهو يوفر المزيد من فرص العمل، ويحقق التوازن في التوظيف بين المناطق

الجغرافية المختلفة، ويتيح المزيد من اللامركزية، ويخفض من تلوث البيئة، ويوفر نفقات تأثيث المكاتب الجديدة، ويخفض من استهلاك البنية التحتية والسيارات والازدحام، ويقرب الموظفين إلى الفئات المستهدفة لعملهم، ويتيح الخدمات في غير ساعات العمل الرسمية.

2. **بالنسبة للمنظمات:** حيث يسهل الوصول إلى قوة عمل جديدة بمهارات عالية، والاستفادة من

العمالة الأقل أجرًا، والأكثر استعداداً للعمل في مراكز ومواقع مختلفة، وتقليل نسبة الغياب وطلب الإجازات، وتحسين الإنتاجية.

3. **بالنسبة للموظف:** يتيح للموظف زيادة في درجة الاستقلالية، ويُجنِّبه عوامل غير محفزة للعمل

(العلاقة بين الرئيس والمرؤوس)، ويُسهِّل من عملية تنظيم الوقت، ويخلق بيئة عمل أفضل للموظفين، ويقلل من عملية التنقل، ويحقق التوازن بين العمل وأوقات الفراغ، ويزيد من الوقت المخصص للمنزل والأسرة، ويوفر فرص عمل لساكني الأماكن البعيدة والنائية، ودون الانتقال المادي، ويرفع إنتاجية العاملين بحوالي (20-40%)، كما يقدم أسلوبًا مناسبًا لاختيار ساعات العمل، ويركز على نتيجة العمل أكثر من الأسلوب، ويقلل من الضغوط ويحافظ على صحة الموظف ويقلل من مستويات الغياب.

وبيّن (Mallia & Ferris, 2015) أن العمل عن بُعد يتميز بعدة فوائد هي:

- تساعد الموظف على تحقيق تكامل بين العمل وظروف الأسرة، وتوزيع الأدوار بين أفراد الأسرة الواحدة.

- يُتيح للموظف ممارسة عمله بملابسه البيئية، وديكور وإضاءة وتهوية، وغيرها من ظروف العمل.

- يُشجع الموظفين على مواصلة العمل حتى بُعد انتهاء ساعات العمل الرسمية.

- يُقدم مزيداً من المرونة للموظفين، كما يساعد على تخفيض ساعات التنقل، والاستفادة من الوقت بمزاولة نشاطات تعود على الفرد وأسرته بالنفع.

- يُسهم في الاحتفاظ بموظفين ذوي الخبرة ومهارة، والذين تغيرت ظروفهم واضطروا إلى الاستقالة، كذلك استطاعت الشركات الاستفادة من الحيز المكاني، بتشجيع الموظفين على اقتسام مكاتبهم مع أشخاص آخرين في أثناء عدم تواجدهم في مكان العمل.

- التغلب على المخاوف البيئية، والتقليل من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، ويسهم في توفير الطاقة، والحد من استخدام الورق، وتقليل النفايات على نحو أفضل.

ويرى الباحث أن فوائد العمل ازدادت أهمية، بعد ما ألمّ بالعالم من جائحة (كورونا)، فكانت سبباً كبيراً في التوجه للعمل عن بُعد؛ لضرورة قصوى فرضتها تداعيات هذا الوباء على المستويين الوطني والدولي، وأثرت بشكل كبير في مجالات الحياة العامة والخاصة للأفراد والجماعات، وهو خيار ظل خجولاً ومنحصرًا في بعض الدول والمؤسسات، لارتباطه هيكلياً بتطورات معلوماتية ورقمية وأجهزة اتصال وتواصل حديثة، ومدى قدرة المؤسسات بما فيها شركات التأمين على الانخراط في دينامية تكنولوجية، واستثمارها في إبرام عقود الإنتاج والترويج والخدمات وإنشاء علاقات العمل عن بُعد، وذلك في إطار ملاءمة وثيقة بين اقتصاد الطاقة وحوكمة التدبير، وبين تلبية حاجات متجددة في سوق العمل في الآونة الأخيرة، حيث أضحت تشكل انعكاساً حقيقياً بتأثير عوامل رقمية وتقنيات تواصل وإعلام في

قطاع التشغيل، وفرض إعادة نظرة عميقة في مفهوم الشغل وأنواعه، وطرق إبرام عقوده وتنفيذ التزامات ناشئة عنها، كما في مساطر معالجة وتسوية منازعات منبثقة عن علاقاته، إضافة إلى أدوار هيئات متدخلة فيه، مما يعني إعادة النظر في قواعد اجتماعية تتوافق ومقومات العمل عن بُعد.

تحديات العمل عن بعد:

أشار تقرير منظمة العمل الدولية والمؤسسة الأوروبية لتحسين ظروف الحياة والعمل (Euro Foundation) أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتقنيات الرقمية، مثل: هواتف ذكية وحواسيب لوحية ومحمولة ومكتبية للعمل من المنزل، أو من أي مكان آخر، كل ذلك أدى إلى تغيير نظام العمل التقليدي، وحقق توازنًا بين العمل ومسؤوليات أسرية بشكل عام، وخفف من الزمن اللازم للذهاب من وإلى العمل وعزز من الإنتاجية، وفي نفس الوقت طمس الحدود بين العمل والحياة الشخصية.

ويواجه العمل عن بُعد العديد من التحديات، والتي قد تنعكس سلبًا على إنتاجية العاملين، ومن

أبرزها: (Vishal, 2018):

أ. **التكاسل:** يتسم العمل عن بُعد بعدم وجود حاجة ملحة تحث الشخص على بدء العمل في وقت معين، أو اللبس بطريقة معينة، فمن السهل جدًا أن يؤجل الشخص القيام بالمهام المترتبة عليه، فتتخفف إنتاجيته بدرجة كبيرة في مثل هذه الظروف، إذا لم يستطع الشخص المحافظة على الانضباط الذاتي.

ب. **المهام المنزلية:** يُمكن أن ينخرط الفرد في المهام المنزلية عند عمله من بُعد، حيث لا يستطيع غالبًا مقاومة الرغبة في التخلص من هذه المهام، فيأخذ إنجاز العمل وقتًا أطول من المعتاد، وذلك في سبيل التداخل بين العمل والحياة الشخصية، مما قد يزيد من الضغوط الموضوعية على العامل.

ج. الروح التنافسية: يُعد عدم وجود تفاعل بشري من العيوب الرئيسية في العمل عن بُعد، حيث يساعد زملاء العمل في المؤسسة في المحافظة على الروح التنافسية وتعزيز الإنتاجية، كما يُعد الذهاب إلى المكتب من أسباب التخلص من التوتر في المنزل أحياناً. وأشارت دراسة (نوير، 2003) إلى جوانب من التحديات، ومنها: أنه يزيد التشتت الاجتماعي، ويزيد التفاوت بين الجنسين، ويقلل من الوظائف المتعلقة بالخدمات المباشرة للعميل، ويزيد من تكاليف البنية التحتية والتكنولوجية، ويسبب العزلة الاجتماعية، ويقلل الدعم للتطوير الشخصي، ويحدث تداخلاً بين وقت العمل وأوقات الفراغ.

عوامل نجاح برنامج العمل عن بعد:

لنجاح أي برنامج عمل عن بُعد يجب أن تتوفر فيه عوامل نجاح أساسية على المستوى الفردي والمنظمة، والتقنية والبنية التحتية وبيئة العمل، وتفصيل ذلك: (Heng, Sanb& Lee, 2011).

أولاً. على المستوى الفردي:

1. إدارة النفس: أي أن يتمتع الفرد بمهارات قوية لضبط النفس، وأن يكون قادراً على العمل عن بُعد من غير حاجة للاتصال وجهاً لوجه مع المشرف أو الإدارة.
2. الرغبة في العمل وفق تقنيات العمل عن بُعد، أي أن تكون الرغبة في العمل عن بعد نابعة من الفرد، ولا ينبغي إن تفرضه المنظمات على الأفراد (خياراً لا إجباراً).
3. الرضا والولاء: أي أن يشعر الفرد بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي، والولاء للمنظمة وذلك نابع من دعم المنظمة وتشجيعها لبرنامج العمل عن بعد.
4. إدراك الفائدة منه: أي أخذ الفرد في الاعتبار أن العمل عن بعد هو برنامج مفيد من حيث توفير تكلفة المواصلات، وتوفير الوقت المستهلك في الاختناقات المرورية.

5. توفر الأجهزة اللازمة: أي أن يمتلك الفرد جميع الأجهزة التي تساعد في برنامج العمل عن بُعد مثل (IP Phone)، وخدمة الدخول للإنترنت، والجهاز المحمول (Laptop).

ثانيًا. على مستوى المنظمة:

1. توفير التدريب لطاقت العمل والمشرفين عن بُعد قبل أن يسمح لهم بالعمل.
2. توفر أدوات الرقابة، أي أن يكون هناك أهداف واضحة متفق عليها لقياس الإنجاز والتقدم المحرز (أدوات الرصد).
3. إعطاء أصحاب العمل الثقة للعاملين عن بُعد.
4. دعم أصحاب العمل وتشجيع العمل من المنزل.
5. التشغيل بأقل تكلفة: يستطيع صاحب العمل أن يوفر تكلفة التشغيل مثل: تكلفة الإيجار، الماء، فواتير الكهرباء.

ثالثًا. مستوى التقنية والبنية التحتية:

1. توافر الشبكة: وذلك بأن يكون معدل نقل البيانات سريعاً وموثوقاً به.
 2. توافر الأمن: ويكون بنقل البيانات وإمكانية الوصول إليها من العمل/ المنزل في وضع آمن.
 3. توفر مكتب فرعي للعامل عن بُعد للجوء إليه كل ما احتاج للاجتماع وجهًا لوجه.
- رابعًا. على مستوى بيئة العمل: القابلية للتطبيق على وظائف معينة، أي أن العمل عن بُعد غير مناسب لبعض الأعمال، مثل قطاع التغذية أو عند الكشف الحسي على المركبات المتضررة جراء الحوادث في قطاع التأمين.

قطاع التأمين في الأردن:

يقوم على فكرة رئيسة مفادها توزيع عبء الخسارة التي يتعرض لها الأفراد والمؤسسات على شريحة أفراد، أو مصالح معينة، حيث تعتبر حصيلة أقساط التأمين التي دفعت ضماناً مالية عند تعرض أي من أفراد تلك الشريحة إلى الأخطار المؤمن عليها، أو المصالح التي تدعو إلى حمايتها بالتأمين، وقد تُكون أموالاً كما في تأمين أخطار الحريق، والسرقة وتأمين أخطار النقل عمومًا، أو قد تكون مسؤوليات تترتب في ذمة الفرد أو المؤسسة دينياً عند تحقق المسؤولية، ومثالها المسؤولية المدنية الناجمة عن حوادث المركبات (الاتحاد الأردني لشركات التأمين، 2016).

فوائد قطاع التأمين في الأردن:

إنّ لقطاع التأمين دوراً مهماً في المجتمع من الناحيتين الاقتصادية والاجتماعية، كما أن له فوائد يمكن تلخيصها على النحو التالي: (الاتحاد الأردني لشركات التأمين، 2016).

1. يوفر قطاع التأمين أماناً واستقراراً اقتصادياً واجتماعياً، حيث إن الأشخاص الذين يتعرضون لأضرارٍ يستعيدون وضعهم المالي كما كان قبل التعرض لهذه الأضرار، وذلك بسبب التعويض الذي يمنحه قطاع التأمين لمحو آثار الخسائر والأضرار التي تعرضوا لها.
2. يوفر قطاع التأمين الطمأنينة، ويقلل الخوف قبل أن يتعرض الشخص لضرر أو خسارة بعد أن يتعرض لها.
3. يوفر قطاع التأمين مصدراً مهماً للتمويل والاستثمار.
4. يقوم قطاع التأمين بدورٍ مؤثرٍ في تقليل الخسائر أو حتى منعها، وذلك من خلال شروط السلامة التي يفرضها على المؤمن لهم.
5. يستخدم التأمين لتعزيز قدرة الفرد أو الجماعة للحصول على الائتمان.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة ذات الصلة (Related Previous Studies)

قام الباحث بإجراء مسح لدراسات سابقة ذات صلة بموضوع هذه الدراسة، حيث تم الاطلاع عليها والاستفادة منها، وفيما يلي بعض هذه الدراسات التي تم عرضها من الأقدم إلى الأحدث:

دراسة (Zarrin & Amirhosseini, 2015) بعنوان:

(The investigation of the requirements and implementation of the project of teleworking-Iran)

هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات التي يجب أن تتوفر في المؤسسات بجميع أنواعها، لتطبيق نظام العمل عن بُعد، كما هدف إلى محاولة تحديد أهم العوائق والحدود التي تواجه مشاريع العمل عن بُعد، وإلى التعرف على العوامل التي يمكن أن تؤثر على قبول نظام العمل عن بُعد وتطبيقه، حيث تكونت عينة البحث من (138) فردًا، إذ تم توزيع استبانة على أفراد عينة الدراسة، وقد توصلت النتائج إلى: أن سن القوانين والتشريعات لضبط نظام العمل عن بُعد هي من أهم المعوقات والعوامل بنفس الوقت، والتي تؤثر على نظام العمل عن بُعد إضافة إلى أهمية المخاطرة ومحدودية الأماكن كعاملين يؤثران على تطبيق نظام العمل عن بُعد.

دراسة (Quoquab & others, 2013) بعنوان:

(Malaysian employees perception pertaining to telework)

سعت الدراسة إلى اكتشاف تصورات الموظفين في ماليزيا حول نظام العمل عن بُعد، حيث أظهرت نتائجها أبعادًا تؤثر سلبيًا على تطبيق نظام العمل عن بُعد، كتماسك الفريق، والتنشئة الاجتماعية، ودعم البنية التحتية، إضافة إلى الإشراف المباشر على الموظفين، كما أن نظام العمل عن بُعد تكون فيه السيطرة على الموظفين أقل، ومن ناحية أخرى أظهرت نتائج الدراسة عوامل إيجابية لتطبيق نظام العمل عن بُعد، كتوفير الوقت اللازم للانتقال إلى العمل، وتجنب الازدحام المروري

والإسهام في التخفيف منه، إضافة إلى خفض التكاليف والحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الأسرية، كما توصلت إلى أن تطبيق نظام العمل عن بُعد يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين وإكسابهم مزيداً من الثقة.

دراسة (Heng et al, 2011) بعنوان:

The Acceptance and Effectiveness of Telecommuting Work from Home in

Malaysia

هدفت إلى التعرف على المنافع وعوامل التحفيز والعوائق المتعلقة ببرامج العمل عن بُعد، وكذلك التعرف على عوامل النجاح الفعالة، والتي قد تساهم في قبول برنامج العمل عن بُعد في ماليزيا رسمياً، وذلك لمساعدة المنظمات على تبني برنامج العمل عن بُعد، وقد استخدم في الدراسة استبانة لجمع معلومات من كل موظف يعمل حالياً، أو سبق له العمل في شركات ماليزية عن طريق اختيار عينة عشوائية بسيطة، وأظهرت النتائج: أن هناك علاقة قوية بين برنامج العمل عن بعد وبين مستوى الرضا والولاء الوظيفي، إضافة إلى وجود علاقة قوية بين برنامج العمل عن بعد وتقليل تكلفة.

دراسة الرشيد (2009)، وهدفت إلى التعرف على توجهات المرأة السعودية تجاه تطبيق العمل عن بُعد، ودراسة وتحليل الدوافع التي تحفز المرأة السعودية لتبني أسلوب العمل عن بُعد، والتعرف على مشكلات ومعوقات تطبيقه، تم إجراء دراسة ميدانية باستخدام الاستقصاء، ووجهت إلى (600) مفردة من موظفات وطالبات وخريجات يبحثن عن عمل، وأسفرت الدراسة عن ارتفاع نسبة السيدات اللاتي يفضلن هذا الأسلوب في العمل، وأن الجمع بين الوظيفة والعناية بالأسرة جاء في المرتبة الأولى في الأسباب التي تدفع إلى تفضيل هذا الأسلوب، وأن المرأة السعودية تتوقع افتقاد التفاعل الاجتماعي مع زميلات العمل، وانخفاض مستوى الإنجاز لعدم توافر مستوى معين من الإشراف المباشر كأهم المشكلات التي يمكن أن تواجهها، وأوصت الدراسة بالبحث عن تجارب لسيدات في مجتمعات أخرى استطعن تحقيق

منافع شخصية وأسرية من خلال العمل بهذا الأسلوب، والدعوة إلى تصميم موقع للعمل عن بعد على شبكة الإنترنت تشرف عليه إحدى الجهات الحكومية ذات العلاقة، كما أوصت بدعوة الجهات الرسمية إلى مساعدة المرأة السعودية على اكتساب مهارات وقدرات تتطلبها مزاولة العمل عن بعد.

دراسة (Iscaan & Naktyok, 2005) في تركيا، وهدفت إلى التعرف على تأثير العوامل الديموغرافية (الجنس، والحالة الاجتماعية)، والسمات المنزلية (تواجد أطفال صغار، وحجم المنزل، والمسافة بين المنزل ومكان العمل)، والمزايا والعوائق المتصورة للعمل عن بُعد بالنسبة للأفراد والمنطقة والمجتمع المؤثرة على موقف الفرد تجاه العمل عن بعد، واستخدم الباحثان في الدراسة المنهج الحقلّي، وتوصلت النتائج إلى: أن النساء متجهات للعمل عن بعد أكثر من الرجال، وأن الموظفات المتزوجات يفضلن العمل عن بُعد أكثر من غير المتزوجات، وأن الأفراد الذين لديهم أطفالاً تبلغ أعمارهم أقل من خمس سنوات، وأن الذين يملكون بيوتاً أكبر يفضلون العمل عن بُعد بسبب امتلاك مساحة كافية، وبعيداً عن التأثير السلبي للعوامل المنزلية الأخرى، وأنه كلما بُعد المنزل عن مكان العمل كلما ازدادت درجة تفضيل العمل عن بُعد، وأثبتت الدراسة المزايا والمساوئ المتوقعة عن العمل عن بُعد، حيث أن الأفراد الذين يلمسون فوائد العمل عن بُعد تعود عليهم وعلى المنظمة والمجتمع هم الأكثر تفضيلاً لهذا الأسلوب من العمل، والعكس صحيح.

المبحث الثالث الطريقة والاجراءات

تمهيد:

يتضمن هذا المبحث وصفاً للطريقة والإجراءات التي يسعى الباحث من خلالها الى تحقيق أهداف الدراسة، من حيث المنهج الذي اتبعه، ومصادر جمع البيانات التي اعتمد عليها، ووصف لمجتمع البحث وعينتها، وأداة الدراسة والاختبارات الاحصائية التي اعتمدها وأجراها.

منهجية الدراسة:

اعتمدت البحث على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات، حول فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين. تم بلورة الأسس التي بُني عليها الإطار ومن ثم تصميم استبانة شملت فقرات حول كلّ بعد من أبعاد البحث وذلك لجمع البيانات حولها، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع البيانات وتصنيفها وتحليل النتائج واختبار الفرضيات وعرض نتائجها والوقوف على دلالاتها، بالإضافة إلى الربط والتفسير للوصول للتوصيات والاستنتاجات.

مجتمع الدراسة ووحدة المعاينة وعيناتها:

تكوّن مجتمع البحث من جميع الموظفين في قطاع التأمين، والبالغ عددهم ما يقارب (3069) موظفًا وموظفة، وقد تم اختيار عينة ميسرة، حيث يشكلون ما نسبته (11.0%) من مجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بتوزيع (307) استبانة الكترونية، والجداول الآتية تُبيّن توزيع عينة الدراسة:

الجدول (1)

توزيع أفراد البحث وفقاً لمتغيرات الدراسة

المتغير	الوصف	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	184	60.0
	أنثى	123	40.0
المجموع			100.0
المؤهل العلمي	دبلوم	36	11.7
	بكالوريوس	171	55.7
	دراسات عليا	97	31.7
المجموع			%100
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	146	47.6
	أكثر من 10 سنوات	161	52.4
المجموع			%100
المسمى الوظيفي	مدير	17	5.5
	نائب مدير	21	6.9
	رئيس قسم	63	11.7
	موظف	233	75.8
المجموع			%100

أداة الدراسة:

تمّ تصميم استبانة تغطي جميع متغيرات الدراسة، وقد تم تطويرها وتوزيعها وتكوينها وفقاً لأفراد وحدة العينة، وذلك بهدف زيادة درجة موثوقية ومصداقية البيانات التي جمعها، وقد اعتمد الباحث على مقاييس واردة في الدراسات السابقة في قياس متغيرات الدراسة، والتي تم إثبات موثوقيتها ومصداقيتها، كما قام الباحث بصياغة فقرات الاستبانة، وبما يتوافق مع أسئلة الدراسة؛ للوصول إلى أهداف الدراسة، حيث شملت الاستبانة جزأين:

- الأول: وضم البيانات التي تعبر عن خصائص العينة طبقاً للمعلومات الديموغرافية.

- الثاني: وتعلق بمتغيرات هذه الدراسة، وهما فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين.

مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على مصدرين لجمع البيانات، وهما:

المصادر الثانوية: وتشمل كتب ومراجع علمية، ودراسات سابقة، ومجلات أكاديمية، وذلك لكتابه الإطار النظري للدراسة.

المصادر الأولية: حيث تم الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، إذ على فقرات فوائد وتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين.

واستخدم الباحث مقياس ليكرت (Likert) الذي يتدرج تدرجاً خماسياً لدرجات الموافقة على فقرات فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين، وذلك على النحو التالي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (درجتان)، غير موافق بشدة (درجة)، حيث تم استخدام التدرج الإحصائي التالي للحكم على درجة الموافقة للمتوسطات الحسابية، حسب المعادلة التالية:

$$\frac{\text{الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)}}{1-5}$$

عدد الفئات المطلوبة (3) 1.33

• ومن ثم إضافة الجواب (1.33) إلى نهاية كل فئة.

وفيما يلي المعيار الإحصائي لترتيب درجة الموافقة للمتوسطات الحسابية لإجابات افراد عينة البحث على فقرات الاستبانة ومجالاتها:

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
قليلة	1-2.33
متوسطة	2.34-3.67
كبيرة	3.68 - 5

صدق أداة الدراسة:

عرضت الاستبانة على (6) أساتذة من ذوي الخبرة العاملين في الجامعات الأردنية المختلفة؛ للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة، لإبداء آرائهم حول سلامة العبارات، ودقة صياغتها، وتحقيقها لأهداف الدراسة، ومدى صلاحيتها لقياس المفاهيم الواردة في أبعاد متغيرات الدراسة، الملحق (1).

وتم استخدام معامل ارتباط بيرسون؛ لقياس العلاقة بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، وكذلك بين كل مجال والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (2)

معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية للمجال المنتمية اليه

المحور	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
فوائد العمل عن بعد	1	0.908**	9	0.729**
	2	0.775**	10	0.889**
	3	0.848**	11	0.850**
	4	0.858**	12	0.839**
	5	0.593**	13	0.745**
	6	0.748**	14	0.818**
	7	0.814**	15	0.729**
	8	0.937**	16	0.851**
تحديات العمل عن بعد	1	0.817**	10	0.721**
	2	0.742**	11	0.803**
	3	0.781**	12	0.783**
	4	0.799**	13	0.751**
	5	0.697**	14	0.809**
	6	0.738**	15	0.696**
	7	0.736**	16	0.793**
	8	0.796**	17	0.701**
	9	0.637**	18	0.696**

** دالة عند (0.01)

يتضح من الجدول (2) أن جميع معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال المنتمية إليه كانت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى (0.01).

الجدول (3)

معاملات ارتباط مجالات كل محور بالدرجة الكلية له

المحور	معامل الارتباط
فوائد العمل عن بعد	0.978**
تحديات العمل عن بعد	0.868**

يتضح من الجدول (3) أن جميع معاملات الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه كانت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى (0.01)، وهذا يدل على أن جميع فقرات الاستبانة كانت صادقة وتقيس الهدف الذي وضعت من أجله.

ثبات اداة الدراسة:

أجرى الباحث اختباراً قبلياً للاستبانة من خلال توزيعها على عينة بلغت (30) موظفًا من غير عينة الدراسة، وتم استخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا وكانت قيمته كما في الجدول (4):

الجدول (4)

قيم معاملات الثبات لمحاور ومجالات الاستبانة

المحور	معامل الفا كرونباخ
فوائد العمل عن بعد	0.870
تحديات العمل عن بعد	0.830

يبين الجدول (8) قيم معاملات ألفا كرونباخ لمحاور ومجالات الاستبانة، وجميعها كانت قيمًا كبيرةً (أكبر من 60 % المقبولة)، مما يعني إلى أن الاستبانة تتمتع بقدر كبير من الثبات.

إجراءات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث بتحديد مجتمع الدراسة، وأفراد العينة، ومن ثم بناء الأداة، والتحقق من صدقها وثباتها، والحصول على الموافقات الرسمية لتطبيق أداة البحث، وتوزيع أداة الدراسة على أفراد العينة، ومن ثم تفريغ استجابات أفراد العينة على الاستبانة، في ذاكرة الحاسوب، وتم إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات والحصول على النتائج كما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الاستبانة.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات الاستبانة وصدق الاتساق الداخلي.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (multiple linear regression) لمعرفة أثر المتغيرات المستقلة على متغير تابع.
- اختبار (T) للعينات المستقلة (Independent-Samples T test) لمعرفة الدلالة الفروق بين معدّلي مجموعتين مستقلتين.
- تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين معدلات أكثر من مجموعتين مستقلتين.

المبحث الرابع

عرض نتائج التحليل ومناقشتها

تمهيد: تضمن المبحث عرضاً لنتائج الدراسة، تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة.

نتائج السؤال ومناقشته: ما فوائد العمل عن بُعد بقطاع التأمين؟

للتعرف على مستوى فوائد العمل عن بُعد بقطاع التأمين تم حساب المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات موافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بها، وكانت النتائج كما

يلي:

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات موافقة أفراد العينة على الفقرات

المتعلقة بفوائد العمل عن بعد بقطاع التأمين

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	كبيرة	0.691	4.11	إتاحة الفرصة لذوي الاحتياجات الخاصة للعمل عن بعد.	4
2	كبيرة	0.693	4.09	العمل عن بعد يقلل عدد المتواجدين في المكتب	1
3	كبيرة	0.695	4.03	يقدم العمل عن بعد مزيداً من المرونة للموظفين وذلك بتخفيض ساعات التنقل والاستفادة من الوقت بمزاولة نشاطات تعود عليه وأسرته بالنفع.	7
4	كبيرة	0.590	4.01	يحقق العمل عن بعد وفراً في الوقت والمال وتكاليف التعيين.	9
5	كبيرة	0.684	3.99	العاملون عن بعد أقل نشاطاً، لأنهم يقضون وقتاً أقل في الانتقال بين مكان السكن والعمل.	5
6	كبيرة	0.701	3.92	يستطيع قطاع التأمين من خلال عمل الموظفين عن بعد توفير الطاقة، والحد من استخدام الورق والحبر.	11
7	كبيرة	0.672	3.87	الالتزام والمصداقية واستشعار الموظف مسؤولياته عن سرية العمل وإنجاز الأعمال الموكلة إليه بالقدر نفسه كما لو كان تحت إشراف مديره في العمل.	14
8	كبيرة	0.569	3.84	يقوم قطاع التأمين بتهيئة وتدريب العاملين لتجنب معارضتهم لتطبيق العمل عن بعد.	12
9	كبيرة	0.671	3.82	يوفر قطاع التأمين المناخ الإداري والتنظيمي الملائم قبل البدء في تنفيذ العمل عن بعد.	15
10	كبيرة	0.658	3.80	ممارسة العمل عن بعد تساعد الموظف على تحقيق التكامل بين العمل وظروف الأسرة.	3
11	كبيرة	0.688	3.78	يتناسب العمل عن بعد مع الموظفين الذين يرغبون في أن يبتعدوا عن زملائهم الذين هم على خلاف معهم، ولا يمكنهم القيام بالكثير لاحتواء الخلافات التي قد تأخذ طابعاً شخصياً في بعض الأحيان.	8

12	كبيرة	0.687	3.77	يسهم العمل عن بعد في الاحتفاظ بالموظفين من ذوي الخبرة والمهارة الذين تغيرت ظروفهم واضطروا إلى الاستقالة.	10
13	كبيرة	0.701	3.76	بإمكان الموظف الذي يمارس العمل عن بعد التحكم بلباسه، والديكور، والإضاءة، والتهوية، وغيرها من ظروف العمل.	6
14	كبيرة	0.699	3.73	العمل عن بعد يجعل الخدمات متاحة للعملاء في غير ساعات العمل الرسمية	2
15	كبيرة	0.718	3.71	العمل عن بعد يساهم في استقطاب والاحتفاظ بالعاملين ذوي المهارات النادرة.	16
16	كبيرة	0.714	3.69	خدمات الانترنت المتوفرة تفي بالغرض لتقديم كافة خدمات التأمين بالشكل المناسب.	13
	كبيرة	0.227	3.87		المتوسط العام

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لدرجات موافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بفوائد

العمل عن بُعد بقطاع التأمين تراوحت قيمها بين (4.11 - 3.69)، حيث حصلت الفقرة (4) وتنص على "إتاحة الفرصة لذوي الاحتياجات الخاصة للعمل عن بُعد" على أعلى متوسط حسابي وقيمه (4.11) ودرجة موافقة كبيرة، بينما حصلت الفقرة (13) وتنص على "خدمات الانترنت المتوفرة تفي بالغرض لتقديم كافة خدمات التأمين بالشكل المناسب" على أقل متوسط حسابي وقيمه (3.69) ودرجة موافقة كبيرة، كما يبين الجدول حصول إجمالي الفقرات على متوسط حسابي قيمته (3.87) ودرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على أن فوائد العمل عن بُعد لدى العاملين بقطاع التأمين كانت بدرجة كبيرة.

نتائج السؤال الثاني ومناقشته: ما تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين؟

للتعرف على مستوى تحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات موافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بها، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب

لدرجات موافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	كبيرة	0.701	4.06	امتلاك الموظف البناء المعرفي حيث يكون لديه الخلفية المعرفية الكافية بطبيعة العمل المسند.	11
2	كبيرة	0.700	4.03	ساعات التخزين لخوادم (سيرفرات) الشركة غير قادرة على تحمل ضغط العمل اثناء عملية العمل عن بعد.	16
3	كبيرة	0.689	4.01	زيادة تكاليف البنية التحتية التكنولوجية.	2
4	كبيرة	0.688	4.00	يؤدي العمل عن بعد إلى العزلة الاجتماعية لدى الموظفين العاملين.	6
5	كبيرة	0.701	3.98	يسعى قطاع التأمين لبناء بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات لتأكيد قدرة العاملين عن بعد على ممارسة عملهم فعلياً.	1
6	كبيرة	0.703	3.96	امتلاك الموظف الثقة بالنفس والقدرة على اتخاذ القرارات إذ إن طبيعة عمله وبعده عن المركز الرئيس للقطاع قد تعرضه لمواقف لا بدّ فيها من قرارات في أوقات يصعب فيها التواصل مع المشرفين.	10
7	كبيرة	0.695	3.95	تبليغ الموظفين العاملين عن بعد بالإجراءات المتخذة بحق العملاء مثل (إيقاف العقود) أولاً بأول.	15
8	كبيرة	0.705	3.91	يتصف العمل عن بعد بالوقت الطويل وذلك من خلال احتساب نفس الأجر دون زيادة.	5
9	كبيرة	0.706	3.90	تطبيق الشركة أنظمة حماية البيانات والمعلومات على خوادم المعمول بها بالشركة	17
10	كبيرة	0.702	3.83	تبليغ الموظفين العاملين عن بعد بقراراتها او بتعليمات هيئة التأمين او الاتحاد الأردني لشركات التأمين وتزويد النظام به أولاً بأول.	14
11	كبيرة	0.682	3.82	يعتبر توفير المناخ الإداري والتنظيمي الملائم قبل البدء في تنفيذ العمل عن بُعد أحد التحديات بقطاع التأمين.	2
12	كبيرة	0.681	3.81	تقلل من الآثار السلبية للاحتكاك بين الموظفين.	9
13	كبيرة	0.695	3.80	امتلاك الموظف الانضباط الذاتي والمهارات التنظيمية التي تمكنه من جدولة عملهم وتنظيمه من خلال وضع اجراءات تمكنه من الوفاء بالمواعيد المحددة.	12
14	كبيرة	0.686	3.77	التطبيق الالكتروني المعمول به في الشركة نادرا ما يخلوا من الأعطال.	18
15	كبيرة	0.710	3.71	أوجد العمل عن بعد تداخل بين وقت العمل وأوقات الفراغ لدى الموظفين العاملين عن بعد.	4
16	كبيرة	0.706	3.70	امتلاك الموظف القدرة على إدارة الوقت التي تمكنه من جدولة عملهم وتنظيمه من خلال وضع اجراءات تمكنه من الوفاء بالمواعيد المحددة.	13
17	كبيرة	0.710	3.68	العاملون عن بعد اقل من غيرهم في الغالب بالنسبة لطلب الإجازات المرضية.	7
18	متوسطة	0.817	3.61	تخفض من درجة الولاء والالتزام	8
	كبيرة	0.301	3.86		المتوسط العام

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لدرجات موافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بفوائد

العمل عن بُعد بقطاع التأمين تراوحت قيمها بين (3.61 – 4.06)، حيث حصلت الفقرة (11) وتنص

على "امتلاك الموظف البناء المعرفي حيث يكون لديه الخلفية المعرفية الكافية بطبيعة العمل المسند" على أعلى متوسط حسابي وقيمه (4.06) ودرجة موافقة كبيرة، بينما حصلت الفقرة (8) وتنص على "تخفيض من درجة الولاء والالتزام" على أقل متوسط حسابي وقيمه (3.61) ودرجة موافقة متوسطة، كما يبين الجدول حصول اجمالي الفقرات على متوسط حسابي قيمته (3.86) ودرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على أن تحديات العمل عن بعد لدى العاملين بقطاع التأمين كانت بدرجة كبيرة، وفيما يلي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات موافقة أفراد العينة على مجالات فوائد وتحديات العمل عن بُعد:

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات موافقة أفراد العينة على مجالات فوائد وتحديات العمل عن بُعد

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
1	كبيرة	0.227	3.87	فوائد العمل عن بعد
2	كبيرة	0.301	3.86	تحديات العمل عن بعد
	كبيرة	0.281	3.86	فوائد وتحديات العمل عن بُعد ككل

يبين الجدول (7) حصول فوائد وتحديات العمل عن بُعد ككل على درجات موافقة كبيرة، حيث حصلت مجال فوائد العمل عن بعد على أعلى متوسط حسابي وقيمه (3.87)، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن ممارسة العمل تساعد الموظف على تحقيق التكامل بين العمل وظروف الأسرة، وتوزيع الأدوار بين أفراد الأسرة الواحدة، وبإمكان الفرد الذي يمارس العمل عن بُعد التحكم بملابسه، والديكور، والإضاءة، والتهوية، وغيرها من ظروف العمل، ويشجع مفهوم العمل في المنزل الموظفين على مواصلة العمل حتى بعد انتهاء ساعات العمل الرسمية، ويقدم مزيداً من المرونة لهم، كذلك يساعد العمل عن بُعد على تخفيض ساعات التنقل والاستفادة من الوقت بمزاولة نشاطات تعود على الفرد وأسرته بالنفع، كما يساهم في الاحتفاظ بالموظفين من ذوي الخبرة والمهارة، والذين تغيرت ظروفهم واضطروا إلى الاستقالة؛ كذلك

استطاعت الشركات الاستفادة من الحيز المكني بتشجيع الموظفين على اقتسام مكاتبهم مع أشخاص آخرين في أثناء عدم وجودهم في مكان العمل، في حين حصل مجال تحديات العمل عن بُعد على الترتيب الأخير بمتوسط حسابي قيمته (3.86)، مما يُعزى إلى أن الموظف يمتلك البناء المعرفي ولديه الخلفية المعرفية الكافية بطبيعة العمل المُسند، كما أنه وفي بعض الأحيان لا تتحمل الرسيفرات ضغط العمل مما يؤدي إلى التأخر في العمل، وأيضاً زيادة تكاليف البنية التحتية التكنولوجية، كما يبين الجدول حصول اجمالي المجالات على متوسط حسابي قيمته (3.86) ودرجة موافقة متوسط، وهذا يدل على أن فوائد وتحديات العمل عن بعد لدى العاملين بقطاع التأمين كانت بدرجة كبير .

نتائج السؤال الثالث ومناقشته: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ بين معدلات الإجابات عن فوائد وتحديات قطاع التأمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ بين معدلات الإجابات عن فوائد وتحديات قطاع التأمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)، وتمت الإجابة عن ذلك كما يلي:

حسب الجنس:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T" للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق بين اجابات أفراد البحث عن فوائد وتحديات قطاع التأمين تبعا لمتغير الجنس، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (8)

نتائج اختبار "ت" للمعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق بين استجابات أفراد البحث عن فوائد وتحديات قطاع التأمين تبعًا لمتغير الجنس

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	مستوي الدلالة
فوائد العمل عن بعد	ذكر	184	3.93	0.254	2.249	306	0.040
	أنثى	123	3.84	0.219			
تحديات العمل عن بعد	ذكر	184	3.84	0.250	2.094	306	0.031
	أنثى	123	3.68	0.363			
فوائد وتحديات العمل عن بعد ككل	ذكر	184	3.89	0.183	2.391	306	0.029
	أنثى	123	3.76	0.169			

يتضح من الجدول (8) أن قيم مستويات الدلالة كانت أقل من (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية، ويدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد البحث في قطاع التأمين تُعزى لمتغير الجنس، وإشارة t تبين أن هذه الفروق كانت لصالح الذكور، وهذا يدل على أن وجهات نظر الذكور كانت أعلى من الإناث حول فوائد وتحديات العمل عن بُعد، حيث أنهم يلتزم بالعمل ويحاولون الانتهاء منه نظرًا لأنه يجعلهم يتفرغون لعملهم المنزلي دون الحاجة للذهاب إلى العمل.

حسب المؤهل العلمي:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، ولمعرفة دلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن فوائد وتحديات العمل عن بُعد تبعًا لمتغير المؤهل العلمي، كانت النتائج كما يلي:

الجدول (9)

اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين استجابات أفراد البحث فوائد

وتحديات العمل عن بعد تبعا لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
.000	9.814	.077	3	.295	بين المجموعات	فوائد العمل عن بُعد
		.023	303	1.480	داخل المجموعات	
			306	1.775	المجموع	
.000	6.361	.265	3	.926	بين المجموعات	تحديات العمل عن بُعد
		.052	303	6.739	داخل المجموعات	
			306	7.666	المجموع	
.003	16.175	.208	3	.607	بين المجموعات	فوائد وتحديات العمل عن بُعد ككل
		.044	303	6.527	داخل المجموعات	
			306	7.134	المجموع	

يتضح من الجدول (9) أن قيم مستويات الدلالة كانت أقل من (0.05)، وهذا يعني رفض

الفرضية، ويدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد البحث عن فوائد وتحديات

العمل عن بعد تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وجاءت لصالح البكالوريوس، مما يدل على أنهم يحاولون

التثبت في عملهم والمحافظة عليه، ويسهل لديهم أيضا أن يعملوا عملاً آخر.

حسب سنوات الخبرة:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق بين إجابات

أفراد عينة الدراسة عن فوائد وتحديات قطاع التأمين تبعا لمتغير سنوات الخبرة، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (10)

نتائج اختبار "ت" للمعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق بين استجابات أفراد البحث عن فوائد وتحديات قطاع التأمين تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

البعد	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	مستوي الدلالة
فوائد العمل عن بُعد	أقل من 10 سنوات	146	3.59	0.301	3.031	306	0.03
	أكثر من 10 سنوات	161	3.63	0.340			
تحديات العمل عن بُعد	أقل من 10 سنوات	146	3.55	0.381	2.280	306	0.04
	أكثر من 10 سنوات	161	3.69	0.369			
فوائد وتحديات العمل عن بُعد ككل	أقل من 10 سنوات	146	3.57	0.201	2.661	306	0.02
	أكثر من 10 سنوات	161	3.66	0.197			

يتضح من الجدول (10) أن قيم مستويات الدلالة كانت أقل من (0.05) وهذا يعني رفض

الفرضية، ويدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد البحث في قطاع التأمين

تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وإشارة t تبين أن هذه الفروق كانت لصالح العاملين الأكثر من 10

سنوات، وهذا يدل على أن وجهات نظر الذين خبرتهم أقل من 10 سنوات كانت أعلى من الذين خبرتهم

أكثر من 10 سنوات حول فوائد وتحديات العمل عن بُعد.

حسب المسمى الوظيفي:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، ولمعرفة دلالة

الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن فوائد وتحديات العمل عن بُعد تبعاً لمتغير المسمى

الوظيفي، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (11)

اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين استجابات أفراد البحث

عن فوائد وتحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين تبعًا لمتغير المسمى الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
.000	8.854	.092	3	.256	بين المجموعات	فوائد العمل عن بُعد
		.011	303	1.541	داخل المجموعات	
			306	1.797	المجموع	
.000	4.735	.228	3	.677	بين المجموعات	تحديات العمل عن بُعد
		.047	303	6.951	داخل المجموعات	
		.092	306	7.628	المجموع	
.000	13.589	.788	3	2.308	بين المجموعات	فوائد وتحديات العمل عن بُعد ككل
		.031	303	4.719	داخل المجموعات	
			306	7.027	المجموع	

يتضح من الجدول (11) أن قيم مستويات الدلالة كانت أقل من (0.05)، وهذا يعني رفض

الفرضية، ويدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن فوائد

وتحديات العمل عن بعد تعزى لمتغير المسمى الوظيفي. وكانت لصالح الموظفين، مما يُعزى إلى أن

الموظفين أكثر تعرضاً للعمل عن بُعد.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- الدعوة إلى تصميم موقع للعمل عن بعد على شبكة الإنترنت تشرف عليه إحدى الجهات ذات العلاقة، يعرض الموقع مفاهيم العمل عن بعد والمنافع المتولدة بالنسبة للمؤسسات وبالنسبة للمجتمع، والإمكانيات التي يتطلبها هذا الأسلوب، والتجارب الناجحة لهذا الأسلوب في المجتمعات الأخرى.
- ضرورة الاستفادة من تجارب الدول التي تبنت نظم العمل عن بُعد في توفير فرص عمل لمواطنيها، وكذلك الاستفادة من تجارب الشركات والمنشآت العالمية في مجال تطبيق مفهوم العمل عن بعد.
- ضرورة إمداد العاملين بمعظم المعدات من صاحب العمل، وتشمل: مكتبًا، ومقعدًا، وهاتفًا ذا خطٍ مخصصٍ لهذا العمل، وجهاز كمبيوتر، وآلة الطباعة، وأجهزة موديم.
- ضرورة قيام الاتحاد الأردني لشركات التأمين بدعم الأنماط الجديدة في العمل (العمل عن بُعد) وتشجيع الموظفين على المشاركة بدورات توعوية لنشر ثقافة العمل عن بُعد في قطاع التأمين في الأردن.
- العمل على تطوير نظم وشبكات المعلومات والاتصالات وتطوير التقنيات اللازمة للعمل عن بعد في قطاع التأمين وتحفيز الموظفين للعمل عن بُعد.
- زيادة الاهتمام بالموارد البشري، والعمل على إكسابه مهارات فنية وتقنية لازمة، وبما يتلاءم ومتطلبات ومهارات ومهام العمل عن بُعد في قطاع التأمين في الأردن.
- إجراء مزيد من البحوث والدراسات عن فوائد وتحديات العمل عن بُعد في قطاع التأمين لإثراء المخزون المعرفي لدى كافة العاملين في قطاع التأمين، والاستفادة من خبرات بعض الدول العربية والأجنبية في هذا المجال.

المراجع

المراجع العربية:

الرشيد، صالح سليمان (2004). "إطار منهجي مقترح لتبني وتنفيذ أسلوب العمل عن بُعد"، مجلة جامعة الملك فيصل، 18 (1)، 77-101.

الرشيد، صالح بن سليمان (2009). اتجاهات المرأة السعودية نحو أسلوب العمل عن بُعد، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 12، ص 225.

نوير، طارق (2003). العمل عن بعد ومتطلبات التطبيق في مصر، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات.

اليافي، رنده، والعمري، محمد (2013). الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بُعد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد 2، ص 59-93.

- Abdel-A.G. (2011). Employees' Attitudes toward telecommuting: An empirical investigation in the Egyptian Governorate of Dakhahlia. *International Journal of Business Data Communication and Networking*, 2 (2), 2137-, April - June.
- Aboelmaged, M.G., & Elamin, A.M. (2009). Teleworking in United Arab
- Mallia, K.L., & Ferris, S.P. (2015). Telework: A Consideration of its Impact on Individuals and Organizations. *Electronic Journal of Communication*, 10 (3,4).
- Morgan, R.E. (2004). Teleworking: an assessment of the benefits and challenges. *European Business Review*, 16 (4), 344-357.
- Ronek, A. (2006). Telecommuting and its effects on the superior / subordinate relationship and job satisfaction. Masters' thesis, University of Kansas.
- Sanchez, A.M., Perez, M.P., Carnice, M.P.D., & Jimenez, M.J.V. (2009). Teleworking and workplace flexibility: a study of impact on firm performance. *Personal Review*, 36 (1), 426-4.
- Watad, M.M., & Will, P.C. (2013). Telecommuting and organizational change: a middle-managers' perspective. *Business Process Management Journal*, 9 (4), 459-472.
- Heng, the Boon; Sanb, Ong Tze; Lee, Loh Yin) 2011. (the Acceptance and Effectiveness of Telecommuting (Work from Home) in Malaysia. *Global Conference on Innovations in Management*, London, 40-41.
- Zarrin, Eshagh, Branch, Yasouj. (2014). The investigation of the requirements and limitations of the implementation of the project of teleworking. *Jurnal UMP Social*.
- Quoquab, Farzana, Seong, Lim, Malik, Haider.) 2013. (MALAYSIAN EMPLOYEES' PERCEPTION PERTAINING TO TELEWORK. *Business and Management Quarterly Review*, 4 (1): 63-76, 2013 ISSN 2180-2777.
- Iscan, Omer faruk, Naktyok, Atilhan. (2005). Attitudes towards Telecommuting. The Turkish Case, *Journal of Information Technology*. 20, 52-63.

الملحق (1)

الاستبانة

أخي الموظف الفاضل اختي الموظفة الفاضلة:

تحية طيبة وبعد.....

تهدف الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لدراسة "فوائد وتحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين"، وقد تم اختياركم ضمن مجموعة من الموظفين للإجابة عن الفقرات الواردة فيها.

يُرجى التكرم بقراءة جميع الفقرات وبغناية، وأرجو التفضل باختيار الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم إزاء كل فقرة وفق المقياس المعتمد (مقياس ليكرت الخماسي)، لما لذلك من انعكاس على صحة النتائج التي سوف تتوصل إليها الدراسة، علمًا بأنه سيتم التعامل مع جميع البيانات بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا كل الاحترام والتقدير.

الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية

1- الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى
2- المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دراسات عليا
3- سنوات الخبرة	<input type="checkbox"/> أقل من (10) سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من (10) سنوات
4- المسمى الوظيفي	<input type="checkbox"/> مدير <input type="checkbox"/> نائب مدير <input type="checkbox"/> رئيس قسم <input type="checkbox"/> موظف

الجزء الثاني: فقرات الاستبانة:

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
أولاً: فوائد العمل عن بُعد:					
1	العمل عن بُعد يقلل عدد المتواجدين في المكتب				
2	العمل عن بُعد يجعل الخدمات متاحة للعملاء في غير ساعات العمل الرسمية				
3	ممارسة العمل عن بُعد تساعد الموظف على تحقيق التكامل بين العمل وظروف الأسرة.				
4	إتاحة الفرصة لذوي الاحتياجات الخاصة للعمل عن بُعد.				
5	العاملون عن بُعد أقل نشاطاً، لأنهم يقضون وقتاً أقل في الانتقال بين مكان السكن والعمل.				
6	بإمكان الموظف الذي يمارس العمل عن بُعد التحكم بلباسه، والديكور، والإضاءة، والتهوية، وغيرها من ظروف العمل.				
7	يقدم العمل عن بُعد مزيداً من المرونة للموظفين وذلك بتخفيض ساعات التنقل والاستفادة من الوقت بمزاولة نشاطات تعود عليه وأسرته بالنفع.				
8	يتناسب العمل عن بُعد مع الموظفين الذين يرغبون في أن يبتعدوا عن زملائهم الذين هم على خلاف معهم، ولا يمكنهم القيام بالكثير لاحتواء الخلافات التي قد تأخذ طابعاً شخصياً في بعض الأحيان.				
9	يحقق العمل عن بُعد وفراً في الوقت والمال وتكاليف التعيين				
10	يسهم العمل عن بعد في الاحتفاظ بالموظفين من ذوي الخبرة والمهارة الذين تغيرت ظروفهم واضطروا إلى الاستقالة.				
11	يستطيع قطاع التأمين من خلال عمل الموظفين عن بعد توفير الطاقة، والحد من استخدام الورق والحبر.				
12	يقوم قطاع التأمين بتهيئة وتدريب العاملين لتجنب معارضتهم لتطبيق العمل عن بعد.				
13	خدمات الانترنت المتوفرة تفي بالغرض لتقديم كافة خدمات التأمين بالشكل المناسب.				
14	الالتزام والمصداقية واستشعار الموظف مسؤولياته عن سرية العمل وإنجاز الأعمال الموكلة إليه بالقدر نفسه كما لو كان تحت إشراف مديره في العمل.				
15	يوفر قطاع التأمين المناخ الإداري والتنظيمي الملائم قبل البدء في تنفيذ العمل عن بعد.				
16	العمل عن بعد يساهم في استقطاب والاحتفاظ بالعاملين ذوي المهارات النادرة.				
ثانياً: تحديات العمل عن بُعد:					
1	يسعى قطاع التأمين لبناء بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات لتأكيد قدرة العاملين عن بعد على ممارسة عملهم فعلياً.				
2	يعتبر توفير المناخ الإداري والتنظيمي الملائم قبل البدء في تنفيذ العمل عن بُعد أحد التحديات بقطاع التأمين.				
3	زيادة تكاليف البنية التحتية التكنولوجية.				

					4	أوجد العمل عن بعد تداخل بين وقت العمل وأوقات الفراغ لدى الموظفين العاملين عن بُعد.
					5	يتصف العمل عن بعد بالوقت الطويل وذلك من خلال احتساب نفس الأجر دون زيادة.
					6	يؤدي العمل عن بعد إلى العزلة الاجتماعية لدى الموظفين العاملين.
					7	العاملون عن بُعد أقل من غيرهم في الغالب بالنسبة لطلب الإجازات المرضية.
					8	تخفض من درجة الولاء والالتزام
					9	تقلل من الآثار السلبية للاحتكاك بين الموظفين.
					10	امتلاك الموظف الثقة بالنفس والقدرة على اتخاذ القرارات إذ إن طبيعة عمله وبعده عن المركز الرئيس للقطاع قد تعرضه لمواقف لا بدّ فيها من قرارات في أوقات يصعب فيها التواصل مع المشرفين.
					11	امتلاك الموظف البناء المعرفي حيث يكون لديه الخلفية المعرفية الكافية بطبيعة العمل المسند.
					12	امتلاك الموظف الانضباط الذاتي والمهارات التنظيمية التي تمكنه من جدولة عملهم وتنظيمه من خلال وضع اجراءات تمكنه من الوفاء بالمواعيد المحددة.
					13	امتلاك الموظف القدرة على إدارة الوقت التي تمكنه من جدولة عملهم وتنظيمه من خلال وضع اجراءات تمكنه من الوفاء بالمواعيد المحددة.
					14	تبلغ الموظفين العاملين عن بعد بقراراتها او بتعليمات هيئة التأمين او الاتحاد الأردني لشركات التأمين وتزويد النظام به أولاً بأول.
					15	تبلغ الموظفين العاملين عن بعد بالإجراءات المتخذة بحق العملاء مثل (إيقاف العقود) أولاً بأول.
					16	ساعات التخزين لحوادم (سيرفرات) الشركة غير قادرة على تحمل ضغط العمل اثناء عملية العمل عن بعد.
					17	تطبيق الشركة أنظمة حماية البيانات والمعلومات على الخوادم المعمول بها بالشركة
					18	التطبيق الالكتروني المعمول به في الشركة نادرا ما يخلوا من الأعطال