

نموذج رقم (١)

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان: **تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل**.
"دراسة تطبيقية على الشركات التجارية العاملة في قطاع غزة"

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد،
وإن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة
تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification

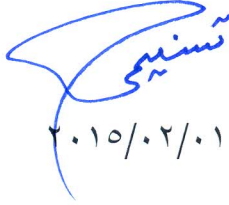
Student's name:

اسم الطالب:

Tasneem Kamel Ahmad Abu Mady

تسنيم كامل أحمد أبو ماضي

Signature:

التوقيع: 
التاريخ: ٢٠١٥/٠٢/٠١

Date:



الجامعة الإسلامية- غزة

كلية التجارة

قسم الدراسات العليا

إدارة الأعمال

تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة التحديات والمستقبل
"دراسة تطبيقية على الشركات التجارية العاملة في قطاع غزة"

Evaluation of the experience of telework in Gaza Strip, the challenges
and the future

إعداد الطالبة

تسليم كامل أحمد أبو ماضي

إشرافه:

الأستاذ الدكتور / ماجد محمد الفراه

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة

الأعمال

2015م/1436هـ



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ تسنيم كامل أحمد أبو ماضي لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال وموضوعها:

تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة التحديات والمستقبل

Evaluation of the experience of telework in Gaza Strip, the challenges and the future

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الثلاثاء 18 ذو الحجة 1437هـ، الموافق 2015/12/29م الساعة الحادية عشرة صباحاً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....	مشرفاً و رئيساً	أ.د. ماجد محمد الفراء
.....	مناقشاً داخلياً	د. علاء الدين داوود الجماسي
.....	مناقشاً خارجياً	د. منصور محمد علي/ الأيوبي

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحثة درجة الماجستير في كلية التجارة/قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن تسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولي التوفيق ،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبد الرؤوف علي المناعمة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وليعلم الذين أوتوا العلم أنه الحق من ربك فيؤمنوا به فتخبت له قلوبهم
وإن الله لهاد الذين آمنوا إلى صراط مستقيم"

(سورة الحج آية: 54)

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجال العمل عن بعد في 24 شركة عاملة في هذا المجال في قطاع غزة والبالغ عددهم 115 موظف.

لتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وللوصول للبيانات اللازمة تم جمع البيانات من خلال استبانة. وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي spss، ولمعالجة البيانات واستخدمت الاساليب الاحصائية التالية: (النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي، معامل ألفا كرونباخ، اختبار ستيودنت، ومعامل الارتباط، واختبار التباين الأحادي).

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج اهمها:

1. مستوى المعرفة بالعمل عن بعد في قطاع غزة يعد ضعيفا.
2. مستوى الثقة بين أطراف نظام العمل عن بعد تعد متوسطة.
3. مستوى التجربة المتاحة للعمل عن بعد في قطاع غزة يعد متوسطا حيث بلغ 67%.
4. مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين في الشركات يعد جيدا حيث بلغ 72%.
5. للعمل عن بعد آثار ايجابية بلغ متوسطها 76.8%

وقد خرجت الدراسة بالتوصيات التالية:

1. ضرورة اهتمام الوزارات والنقابات المعنية بعقد دورات تدريبية وورش عمل حول العمل عن بعد.
2. الحاجة لعمل مشاريع شبابية للعمل عن بعد.
3. ينبغي التشبيك مع شركات خارجية لفتح مكاتب في قطاع غزة لإتاحة فرص للعمل عن بعد.
4. يجب اقرار مادة دراسية في الجامعات الفلسطينية للعمل عن بعد.
5. يجب تولي النقابات والوزارات والجامعات دورها في نشر المعرفة بالعمل عن بعد.

Abstract

This Study aimed at assessing the telework in the Gaza Strip. The sample study consisted of all the workers in the field of telework in 24 companies operating in Gaza Strip, totaling 115 employees.

The researcher followed the descriptive analytical method to achieve the objectives of the study. For reaching the necessary data, questionnaire was designed. The statistical analysis software "SPSS" was used, and for data analysis, the following statistical methods were used: (percentages, iterations, arithmetical average, Cronbach's alpha coefficient, STUDENT test, correlation coefficient, and the one–variance–test.)

The study got the following results:

1. The level of knowledge about the telework in Gaza is weak.
2. The level of mutual–trust between the telework parties is medium.
3. The level of available telework–experience in Gaza is medium reaches 67%.
4. The level of systematic culture among employees in companies is good where the arithmetic average of the systematic culture is 72%.
5. Telework has positive effects averaging 76.8%.

The study came up with the following recommendations:

1. Concerned ministries and unions shall conduct training sessions and workshops on teleworking.
2. Plans for youth about telework projects.
3. Networking with outer companies to open offices in Gaza for telework opportunities.
4. Adoption of material study of teleworking in the Palestinian universities.
5. Syndicates, Universities & The Ministry shall take the role of spreading the knowledge of teleworking.

الإهداء

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ..
ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد
صلى الله عليه وسلم..

إلى الذين سطوروا بدمائهم أروع صفحات المجد والفداء والتضحية والعطاء... شهداء فلسطين

إلى من قدموا لي كل الدعم والمساندة أبي، أمي، زوجي، أخوتي وأخواتي.

شكر والتقدير

بجزيل الحمد والثناء أتوجه إلى خالقي الذي تتم بقدرته الصالحات ، وما كان لهذا الجهد أن يتم إلا بتوفيق الله سبحانه وتعالى ، ومن لا يشكر الناس لا يشكر الله، ولذلك أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ الدكتور / ماجد محمد الفراء الذي بذل الجهد الكبير في توجيهي لإنجاز هذا العمل ، كما أتقدم بالشكر الجزيل لوالدي الحبيب الدكتور/ كامل أحمد أبو ماضي الذي دعمني وقدم لي التوجيهات لإنجاز هذا العمل كما أتقدم بالشكر الجزيل لأمي وزوجي الذين طالما دعماني خلال دراستي فتعجز الكلمات أن توفي أي منهم حقه، فأسأل الله العظيم أن يجزيهم خير الجزاء، كما أتقدم بالشكر لأخوتي وعائلتي الذين لطالما قدموا لي الدعم والمساندة لإتمام هذا العمل.

المحتويات

ملخص الدراسة.....	ت
Abstract.....	ث
الإهداء	ج
شكر والتقدير	ح
فهرس الجداول	س
جدول الأشكال	س
الفصل الأول.....	1
مقدمة الدراسة	2
مشكلة الدراسة.....	3
فرضيات الدراسة	4
متغيرات الدراسة	5
أهداف الدراسة	5
أهمية الدراسة	6
الفصل الثاني	7
المقدمة	8
المبحث الأول	9
مفهوم العمل عن بعد	9
مفهوم العمل عن بعد	9
الفرق بين التجارة الالكترونية والعمل عن بعد	10
تعريف العمل عن بعد	10
دور العمل عن بعد في التحول الى الاقتصاد الرقمي	12
العمل عن بعد من المنظور الأكاديمي	12
المبحث الثاني.....	13
نشأة وتطور العمل عن بعد	13
نشأة العمل عن بعد	13

14	مساهمات الأفراد والشركات في نشر تطبيق العمل عن بعد
15	دوافع استخدام العمل عن بعد
16	فوائد العمل عن بعد
17	الأعمال التي يمكن تنفيذها عن بعد
18	المبحث الثالث
18	أنواع وسلبات وإيجابيات العمل عن بعد
18	أنواع العمل عن بعد
19	سلبات وإيجابيات العمل عن بعد
22	المبحث الرابع
22	المؤسسة الافتراضية
22	تعريف المؤسسة الافتراضية للعمل عن بعد
23	أفضل الممارسات لبناء المؤسسة الافتراضية
24	متطلبات عمل المؤسسة الافتراضية
24	التدريب عن بعد
24	مميزات التدريب الإلكتروني
25	أهمية التدريب عن بعد:
26	آلية العمل عن بعد باستخدام الحاسوب:
28	الفصل الثالث
30	المبحث الأول
30	العمل عن بعد في قطاع غزة
30	نشأة العمل عن بعد في قطاع غزة
31	البنى التحتية في قطاع غزة للعمل عن بعد
32	المعيقات البيئية في قطاع غزة
33	الآفاق المستقبلية للعمل عن بعد في القطاع
35	المبحث الثاني
35	مقومات نجاح العمل عن بعد

35	الثقة (Trust)
37	الثقافة التنظيمية (Organizational culture)
39	المعرفة (Knowledge)
41	التجارب السابقة في العمل عن بعد
42	المبحث الثالث
42	التحديات التي تواجه العمل عن بعد
42	بعض المفاهيم الخاطئة لدى العاملين والمدراء
42	التكاليف الناتجة عن تطبيق العمل عن بعد
43	انعزال الموظف عن الآخرين
43	شبكة الاتصالات الخاصة بالعمل عن بعد
43	طريقة تفكير المؤسسين وقناعاتهم
43	يحد من التعاون بين الزملاء في العمل
44	عدم امكانية العمل عن بعد في كل الأعمال الممكنة
44	قلة التشريعات التي تدعم هذا النوع من العمل
45	الفصل الرابع
46	المقدمة:
47	المبحث الأول:
47	نماذج عالمية في العمل عن بعد
47	شركة oDesk
48	شركة SAP JOBS:
49	شركة Microsoft:
51	المبحث الثاني
51	نماذج عربية للعمل عن بعد
51	موقع كروة:
52	شركة خمسات:
53	مستقل (منصة العمل الحر للمستقلين في العالم العربي)

54	المبحث الثالث:
54	نماذج وطنية للعمل عن بعد:
54	شركة اعمل بلا حدود
56	شركة هوية:
57	شركة سمارت:
57	شركة مايلاستون تيك
59	الفصل الخامس
60	الدراسات السابقة
60	الدراسات العربية
64	الدراسات الأجنبية
70	التعليق على الدراسات السابقة
72	الفصل السادس
73	مقدمة:
73	منهج الدراسة
74	مجتمع الدراسة
75	أداة الدراسة
76	اختبار التوزيع الطبيعي
77	صدق الاستبانة
84	الفصل السابع
85	توزيع أفراد العينة حسب الجنس
85	توزيع أفراد العينة حسب المجال الوظيفي:
86	توزيع أفراد العينة حسب العمر:
87	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:
87	توزيع أفراد العينة حسب الدخل:
88	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل:
89	توزيع أفراد العينة حسب سنة التخرج:

90	اختبار فرضيات الدراسة:
107	الفصل الثامن
108	مقدمة
108	نتائج الدراسة
111	توصيات الدراسة
112	الدراسات المقترحة
113	المراجع
114	المراجع العربية
117	المراجع الأجنبية:
118	المواقع العربية:
120	الملاحق
121	أسماء محكمين الاستبانة
122	الاستبانة

فهرس الجداول

رقم الصفحة	رقم الجدول	المحتوى	م
25	2.1	الفرق بين التدريب عن بعد والتدريب التقليدي	1
74	6.1	توزيع مجتمع الدراسة حسب أسماء الشركات	2
76	6.2	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	3
78	6.3	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال	4
79	6.4	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني والدرجة الكلية للمجال	5
80	6.5	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث والدرجة الكلية للمجال	6
80	6.6	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع والدرجة الكلية للمجال	7
81	6.7	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس والدرجة الكلية للمجال	8
82	6.8	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس والدرجة الكلية للمجال	9
82	6.9	معامل الارتباط بين كل درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.	10
83	6.10	نتائج قيمة معامل ألفا كرونباخ	11
85	7.1	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	12
86	7.2	توزيع أفراد العينة حسب المجال الوظيفي	13
86	7.3	توزيع أفراد العينة حسب العمر	14
87	7.4	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	15
88	7.5	توزيع أفراد العينة حسب الدخل	16
88	7.6	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	17
89	7.7	توزيع أفراد العينة حسب سنة التخرج	18
92	7.8	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال لكل فقرة من فقرات مستوى المعرفة بالعمل عن بعد	19
94	7.9	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال لكل فقرة من فقرات مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف النظام	20
96	7.10	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال لكل فقرة من فقرات مستوى التجربة المتاحة لدى العاملين	21
98	7.11	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال لكل فقرة من فقرات الثقافة التنظيمية	22
100	7.12	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال لكل فقرة من فقرات المعوقات البيئية	23
102	7.13	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال لكل فقرة من فقرات آثار العمل عن بعد	24
106	7.14	العلاقات بين مجالات الاستبانة والمتغيرات الديمغرافية	

جدول الأشكال

رقم الصفحة	رقم الشكل	المحتوى	م
5	1	عوامل نجاح العمل عن بعد	1
38	2	مستويات الثقافة في المؤسسة	2
40	3	أنماط المعرفة	3

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة

- مقدمة الدراسة
- مشكلة الدراسة
- فرضيات الدراسة
- متغيرات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- منهجية الدراسة
- مجتمع وعينة الدراسة
- حدود الدراسة

مقدمة الدراسة:

أدى التطور الكبير والمتسارع في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وظهور شبكة الانترنت إلى جعل العالم منطقة جغرافية صغيرة، يستطيع أفرادها التواصل مع بعضهم من خلال هذه الشبكة من أي مكان بالعالم. وهذا التطور أفرز كائن جديد لم يكن معروف عند الاقتصاديين من قبل وهو مصطلح التجارة الإلكترونية (e-commerce) والذي يعني : إتمام العمليات التجارية عبر شبكة الانترنت، مما جعل العالم يتحول نحو الاقتصاد الجديد، وهو ما يسمى بالاقتصاد الرقمي.

وانبثق من مصطلح التجارة الالكترونية فكرة العمل عن بعد والذي يعني تنظيم العمل لبعض الموظفين دون المجيء إلى مكان العمل الرئيسي.

ويلزم التحول من العمل التقليدي للعمل عن بعد مواكبة ما هو جديد في عالم الاتصالات وتطويره لأنه يمثل البنية التحتية له، ويتطلب العمل عن بعد إطار قانوني يعمل ضمنه حتى نضمن العمل به بكفاءة عالية ووسائل حماية الكترونية تحمي المتعاملين به وذلك للتغلب على مخاطره مثل احتيال وفسخ عقود دون إعطاء الحقوق المترتبة على ذلك، وعدم إعطاء الموظف أجره.

ويؤثر العمل عن بعد على جميع القطاعات الاقتصادية، حيث انه يؤدي إلى توسيع نطاق السوق وتخفيض تكاليف الشركات والتجهيزات المكتبية، ويعمل على توفير فرص عمل على نطاق جغرافي واسع دون الحاجة للسفر إلى مكان العمل، ويعمل على رفع إجمالي الناتج المحلي.

وحتى يتم تطوير العمل عن بعد في قطاع غزة كان لابد من دراسة واقع العمل عن بعد في قطاع غزة، ومعرفة التحديات المستقبلية التي تواجهه، والتي ممكن أن تحد من انتشاره، ومعرفة مدى جاهزية قطاع غزة من الناحية التكنولوجية، والبيئة القانونية اللازمة له وهل يتوفر قانون يحمي المتعاملين به، ومعرفة مستوى المعرفة لدى الشركات للعمل عن بعد في قطاع غزة، ومستوى الثقة التي تتمتع بها الشركة من الزبائن عبر الانترنت، ومستوى التجربة المتاحة لدى العاملين عن بعد في القطاع، والمعوقات البيئية للعمل عن بعد في القطاع.

مشكلة الدراسة:

في السنوات القليلة الماضية بدأت الدول العربية تعاني من ارتفاع حاد في نسبة البطالة، وكذلك الحال في قطاع غزة، فقد بلغت نسبة البطالة 41.6% بحسب ما نشره مركز الاحصاء الفلسطيني في أيلول للعام 2015م، ومما زاد من تفاقم هذه المشكلة هو اغلاق المعابر ومنع الخريجين من السفر وايجاد فرص عمل خارج البلاد، مما دفع عدد لا بأس به من الخريجين للعمل بنظام العمل عن بعد.

ومن الملاحظ أن تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة ما زالت في بدايتها وتحتها الكثير من المعوقات، فقد بدأ تطبيق هذه التجربة حديثاً وتم انشاء العديد من الشركات العاملة في هذا المجال، وقد قامت وزارة الاتصالات والتكنولوجيا الفلسطينية بعمل ورشة عمل لتقييم تجربة العمل عن بعد، وقد أوضحت الوزارة وجود العديد من المعوقات التي تحد انتشار هذه التجربة ومنها معوقات حكومية أي أن القانون الفلسطيني لا يحمي المشغل من المشاكل القانونية التي من الممكن أن تواجهه ومنها ما هو على مستوى القطاع الخاص مثل ميل الخريج للعمل بالقطاع العام وتفضيله عن الخاص. (إسليم، 2015)، ولعل من أهم ما يعيق تبني أسلوب العمل عن بعد هو:

- خوف الشركات من الفشل.
- مقاومة التغيير.
- انتشار الثقافة الادارية التقليدية.
- الافتقار الى المهارات والسلوكيات المطلوبة للعمل عن بعد.
- عدم وجود تشريعات منظمة لتطبيق خيارات العمل عن بعد.

بناء على ما سبق يمكننا صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

"ما هي التحديات التي تواجه تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة؟"

فرضيات الدراسة:

بناء على التطور المتسارع في وسائل الاتصال والتواصل خلال الفترة الزمنية القصيرة السابقة فإن أي تغيير يحدث في عالم الأعمال من المتوقع ان ينتشر بسرعة فائقة ويصل الى كافة أرجاء العالم، وبناء على استحداث طريقة للعمل عن بعد، في ضوء التساؤلات التي وضعناها حول المشكلة، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- يوجد دور مهم لمستوى المعرفة بالعمل عن بعد عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في الحد من التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.
- يوجد دور مهم لمستوى الثقة المتبادلة بين أطراف النظام عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في الحد من التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.
- يوجد دور مهم لمستوى التجربة المتاحة لدى العاملين عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في الحد من التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.
- يوجد دور مهم الثقافة التنظيمية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في الحد من التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.
- يوجد دور مهم للمعوقات البيئية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في الحد من التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.
- يوجد دور مهم لآثار العمل عن بعد عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ على التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى لبعض العوامل الشخصية والتنظيمية (المجال الوظيفي، العمر، سنوات الخبرة، الدخل، الجنس، المؤهل العلمي، سنة التخرج، التخصص العلمي، وعدد ممارسات العمل عن بعد).

متغيرات الدراسة:

المتغيرات التابعة:

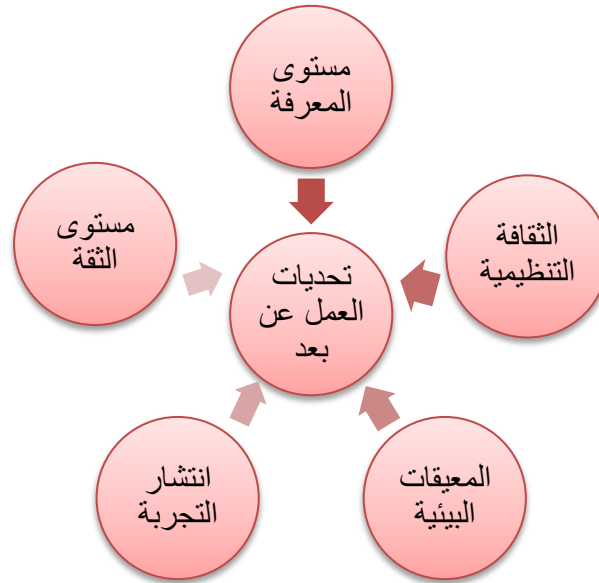
- التحديات التي تواجه تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة

المتغيرات المستقلة:

- مستوى الاستعداد للعمل عن بعد، وتشمل المتغيرات التالية:
مستوى المعرفة، مستوى الثقة، مستوى الثقافة التنظيمية، انتشار التجربة، المعوقات البيئية.

شكل (1)

متغيرات الدراسة



(Gani& Toleman, 2006. Lee, Shin& Higa, 2007)

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع العمل عن بعد والتحديات المستقبلية التي تواجه تطورها في قطاع غزة وسوف تركز الدراسة على النقاط التالية:

1. تقييم طبيعة العمل عن بعد في قطاع غزة
2. تحديد التحديات التي تواجه العمل عن بعد.
3. وضع التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير العمل عن بعد في قطاع غزة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أصالة الموضوع ومدى مساهمته في توضيح مجال عمل جديد للخريجين والعاطلين عن العمل، كذلك فإن هذه الدراسة تستكشف مدى نجاح هذه التجربة وتحديد المعوقات لانتشارها والعمل على استخلاص أهم التوصيات التي تساهم في تنمية وتقوية تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة، وسبل تطوير الامكانيات اللازمة لتطبيق العمل عن بعد بسلاسة ويسر، ويمكن توضيح أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تحديد التحديات التي تواجه تجربة العمل عن بعد.
- التوصل لتوصيات تساعد في تطور العمل عن بعد.
- تحديد الشركات الرائدة في مجال العمل عن بعد وإتاحة المعلومات اللازمة للخريجين.
- المساهمة في تنمية اقتصاد المجتمع من خلال إيجاد حلول لمعوقات العمل عن بعد.

الفصل الثاني

مفهوم ونشأة وأنواع العمل عن بعد

المبحث الأول: مفهوم العمل عن بعد

المبحث الثاني: نشأة وتطور العمل عن بعد

المبحث الثالث: أنواع وسلبات وإيجابيات العمل عن بعد

المبحث الرابع: المؤسسة الافتراضية

المقدمة:

يعد العمل عن بعد من مجالات العمل المستحدثة في أواخر القرن العشرين، فقد ساعد انتشار وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتسارع إلى وجود تغير جذري في السلوك الاجتماعي والنشاط الاقتصادي، وأصبح العالم بمثابة قرية صغيرة يسهل التجول في جميع أنحاءه خلال ثوان معدودة.

ولقد ظهرت فكرة العمل عن بعد في الولايات المتحدة الأمريكية منذ أكثر من عقدين من الزمن، ففي البداية اقتصرَت الفكرة على العمل من المنزل باستخدام وسائل الاتصال الحديثة لتغيير مفهوم العمل في مكان العمل وما يترتب عليه من تنقلات. وبدأ في الآونة الأخيرة انتشار أوسع لمفهوم العمل عن بعد في الدول العربية، وبدأت بعض الدراسات بالتركيز على أهمية ومزايا العمل عن بعد، مما ساعد على تطوير مفهوم العمل عن بعد.

في هذا الفصل سيتم التطرق الى مفهوم العمل عن بعد ونشأته، ويتكون هذا الفصل من أربع مباحث:

1. المبحث الأول: مفهوم العمل عن بعد.
2. المبحث الثاني: نشأة وتطور العمل عن بعد.
3. المبحث الثالث: أنواع وسلبيات وإيجابيات عن بعد.
4. المبحث الرابع: المؤسسة الافتراضية.

المبحث الأول

مفهوم العمل عن بعد

من الملاحظ في الآونة الأخيرة أن مفهوم العمل عن بعد أصبح ينمو باطراد في معظم الدول المتقدمة، وقد تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية هذا المفهوم، وكان أول من استخدم مصطلح العمل عن بعد (Niles, 1975) ليشير إلى العمل بعيدا عن المكتب والتواصل مع العاملين فيه عبر الاتصالات السلكية واللاسلكية أو عبر استخدام الحاسب الآلي (اليافي والعمرى، 2013: ص7).

ولقد اختلفت الآراء والدول أيضا حول تعريف العمل عن بعد، فمنهم من يختصر العمل على وضعية وحجم صغير مقتصر على العمل عن طريق الاتصالات في الحواسيب الآلية، ومنهم من يتسع فيه ليعتبر العمل في المنزل للأدباء والكتاب نوعا من العمل عن بعد، وكذلك العمل بالفاكس. ومنهم من يصنف مراكز الاتصالات من العمل عن بعد (Martino, 2001: P12).

أولاً: مفهوم العمل عن بعد:

العمل عن بعد من المفاهيم الحديثة، التي طفت على سطح الاقتصاد في الآونة الأخيرة وبدأت تتغلغل في حياتنا اليومية، بشكل سريع وبدون توقف، وارتبط ظهور هذا المفهوم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وما استحدثه هذا العالم من أدوات جديدة، ومما لا شك فيه أن مصطلح العمل عن بعد قد انبثق من مفهوم التجارة الإلكترونية، وهي تعد اللبنة الأساسية لمفهوم العمل عن بعد (اليافي والعمرى، 2013).

قديمًا كان يطلق على مفهوم العمل عن بعد "الواجبات المنزلية الإلكترونية" وكان يقتصر فقط على نظام عقد عمل بدوام كامل، وفي عام 1985 ارتبط مفهوم العمل عن بعد بربات البيوت اللواتي لا يستطعن الذهاب لمكاتب العمل، لذلك كان يطلق عليه مصطلح العزلة الاقتصادية (Jackson & Wielen, 2004: P21).

وينتشر العمل عن بعد بشكل كبير في الدول المتطورة والمتقدمة في مجال الاتصالات والانترنت أكثر من غيرها من الدول، وهذا التطور يعد من أهم المؤشرات على التعامل بالعمل عن بعد.

ويرتبط مفهوم العمل عن بعد بأربع أبعاد:

- موقع العمل والذي يمكن أن يكون في أي مكان خارج مكان العمل التنظيمي المركزي.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الدعم التقني للعمل عن بعد وتنوع العلاقات بين صاحب العمل والموظف.
- توزيع الوقت وهو مقدار الوقت الذي سيقضيه بدلا من الوقت في العمل التنظيمي (Garrett& Danzige,2007: P27).

ثانياً: الفرق بين التجارة الالكترونية والعمل عن بعد:

يتم استخدام مفهوم الأعمال الالكترونية بشكل مرادف للتجارة الالكترونية، لكن الأعمال الالكترونية هي أوسع وأشمل من التجارة الالكترونية حيث أنها القيام بالأعمال والأنشطة الادارية والانتاجية، والمالية والخدماتية، باستخدام شبكات الحاسوب (كتانة، 2009: ص53).

ويمكن ذكر بعض النقاط لتوضيح الفرق بين الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية:

- الأعمال الالكترونية أوسع وأشمل من التجارة الالكترونية فالأعمال الالكترونية تقوم على فكرة تحويل العمل الاداري الى عمل محوسب عبر شبكات الانترنت، وباستخدام الوسائل الالكترونية.
- لا تتعلق الأعمال الالكترونية بعلاقة البائع والمورد فقط وإنما تمتد لعلاقة المنظمة بوكلائها وموظفيها وزبائنهم (كتانة، 2009: ص58).

ثالثاً: تعريف العمل عن بعد:

تطرق العديد من الباحثين الى مفهوم العمل عن بعد وقد عرفه كل منهم وفقاً للجانب الذي يتناوله في دراسته وفيما يلي نستعرض بعض التعريفات التي تم ذكرها في الدراسات السابقة لهذا المصطلح:

عرفه اليافي والعمرى على أنه: هو انجاز العمل من موقع بعيد عن مكان عمل الشركة باستخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة: الحاسب، الانترنت، الهاتف المحمول، والفاكس (اليافي والعمرى، 2013: ص64).

وعرفه (الزومان وآخرون، 2004: ص58) على أنه: وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، بحيث يتم أداء العمل بمعزل عن المكان، إذاً العمل عن بعد ليس وظيفة بحد ذاته لكنه وسيلة لأداء العمل.

وعرفه (Martino & Writh, 1990: P8) على أنه: عمل الموظف من المنزل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

هو أسلوب بالعمل يتسم بقدر كبير من المرونة، حيث يتم العمل بعيدا عن المكان التقليدي المعتاد والتي يتواجد به صاحب العمل، وهذا العمل يتعلق في الكثير من الأحيان بالتعامل مع المعلومات ومعالجتها، واستخدام وسائل الاتصال الحديثة في التواصل مع صاحب العمل أو مع الرؤساء والمديرون في موقع عمل المؤسسة أو الشركة، كما أن هذا العمل قد يكون في صورة دوام كامل أو جزئي، وفي كلا الحالات لا يتم استخدام عدد ساعات العمل في تصنيف العمل باعتباره عمل عن بعد (الرشيد، 2007: ص 28).

وتشير بعض الدراسات إلى أنه يوجد هناك حوالي 50 تعريف لأسلوب العمل عن بعد، ومن الواضح أنها جميعا تركز على ثلاثة مفاهيم رئيسية لاعتبار عملا معين عمل عن بعد، تتمثل في وجود منظمة ووجود مقر لهذه المؤسسة ووجود التكنولوجيا. وأكثر من 60% من تلك التعريفات كانت تركز على مزيج من مفهومين على الأقل من تلك المفاهيم. وتشير الدراسات المعنية إلى أن العمل من مسافات بعيدة واستخدام أدوات الاتصال الحديثة يشكلان تغييرات تنظيمية كبيرة. وبناء عليه فقد عرفت الدراسات العمل عن بعد بأنه العمل الذي ينفذ من موقع ما، يقع بعيدا عن مقر المكاتب الرئيسية أو مراكز الانتاج بالشركة، وفي إطاره لا يمتلك العامل عن بعد القدرة على الاتصال الشخصي بالموظفين هناك، ولكنه يستطيع الاتصال بهم عن طريق استخدام أدوات الاتصال الحديثة (الرشيد، 2007: ص 28).

وبعد استعراض هذه التعريفات نجدها قريبة من بعضها في المعنى والمقصد لذا يمكن للباحثة تعريف العمل عن بعد على أنه: هو تمكن الموظف من انجاز مهامه الوظيفية من مكان بعيد عن مكان العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

رابعاً: دور العمل عن بعد في التحول الى الاقتصاد الرقمي:

من أهم الأهداف الرئيسية للاقتصاد الرقمي لدى الحكومات هو فتح المجال لفرص جديدة وذلك من خلال الفوائد الانتاجية للتكنولوجيا الحديثة، ويعد الاقتصاد الرقمي شبكة عالمية من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي يتم تمكينها بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل شبكات الانترنت والهواتف المحمولة. سواء في القطاع الخاص أو العام يتم تكريس استثمارات كبيرة في سبيل تطوير البنية التحتية الرقمية والتي من شأنها أن تشجع المؤسسات على اعتماد الفرص الرقمية التي تزدهر في الاقتصاد الرقمي الناشئ والتي تحتاج لفهم مكان العمل في المستقبل والتي تشمل في زيادة فرص العمل عن بعد (The telework kit, 2013: P1).

خامساً: العمل عن بعد من المنظور الأكاديمي:

لا تزال ظاهرة العمل عن بعد جديدة في الأدب الأكاديمي، ومع ذلك فإنها أصبحت خلال الفترات الأخيرة تنال اهتماماً متزايداً من الباحثين في كل من الأصول التنظيرية والبحث التطبيقي. (الرشيد، 2007: ص 24)

إضافة إلى أن التطورات التكنولوجية أدت إلى خلق أفكار جديدة في مجال الاتصالات، ومن الواضح أن تفاعل تكنولوجيا الاتصالات مع تكنولوجيا الحاسبات قد يمكن من تطوير العمل بعيداً عن المكتب التقليدي. كما أن ثورة المعلومات يمكن أن تسهم في انتقال الكثير من الأنشطة والوظائف من الحدود التقليدية للمصانع والمكاتب إلى المنازل والأماكن المهيأة لممارسة النشاط أو المهنة بعيداً عن الموقع التقليدي للعمل. (Brauch & Yuen, 2000: P35).

المبحث الثاني

نشأة وتطور العمل عن بعد

يعد التطور والتقدم الذي حدث لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة من أهم العوامل التي ساعدت على تطور العمل عن بعد فقد بدأ في أواخر القرن العشرين بعدد قليل جدا من الموظفين وقد بدأ بشكل العمل بالقطعة لرجال البيع في المحافظات البعيدة عن مقر الشركة ثم بدأ بالتطور في التسعينات لينتشر الى باقي مجالات العمل.

أولاً: نشأة العمل عن بعد:

على الرغم أن العمل عن بعد يعد من ظواهر القرن العشرين الميلادي إلا أن العمل في المنزل يعتبر قديماً كقدم الجنس البشري، ففي بريطانيا وفي مراكز الاستيطان الأولية في أمريكا في القرن السابع عشر ميلادي، كانت البيوت صغيرة وكبيرها تتمركز حول النار وغالبية أعمال الناس كانت بالقرب من المساكن (جري وآخرون، 2001: ص63).

بسبب حدوث ازدحام طرق في ساعات العودة من العمل (ساعة التذافع) في المدن الكبرى، وازدياد حوادث الطرق اليومية، أدى ذلك إلى إيجاد نظام التواصل عن بعد للقيام بالأعمال في الشركات الموجودة في تلك المدن. وقد بدأت الفكرة في شركات الاعلانات والشركات التجارية التي توزع كميات ضخمة من الاعلانات التجارية والكتالوجات على المنازل وصناديق البريد، فكانت تكلف بعض العاملين في منازلهم بتعبئة أطرف البريد أو كتابة العناوين عليها. وكذلك شركات المبيعات من خلال البريد التي ترسل الكتالوجات الى الأفراد وتجمع الطلبات ثم ترسل البضاعة لمن يطلبها. فكانت تكلف بعض الأشخاص بعنونة الكتالوجات من منازلهم، وقد تكلف أحيانا أشخاص بتوزيع البضائع. مما ساعد الشركات على خفض تكاليف العمالة والمكاتب والتخزين (بافيل، 2007: ص4).

وبدأ تطور العمل عن بعد في عام 1970 ميلادي ولكن بقي أعداد العاملين عن بعد أقل من المتوقع، ولكن عدد قليل جدا من المؤسسات التي قامت بدراسة وتحليل المزايا والتسهيلات للعمل عن بعد (Perez & other, 2002: p2).

ثانياً: مساهمات الأفراد والشركات في نشر تطبيق العمل عن بعد:

- عام 1972: بدأ جاك نيلز العمل عن بعد من لوس أنجلوس إلى واشنطن، بينما كان يعمل كعالم في الولايات المتحدة الأمريكية في برنامجها الصاروخي استطاع جاك نيلز أن يزاول مهمة التدريس في جامعة كاليفورنيا، واستمر جاك نيلز في هذا المجال حتى أطلق عليه "أب العمل للمسافات عن بعد" (Ahmadi& other, 2013: P3).
- عام 1982: أنشأ جيل جوردن جريدة خاصة بموضوعات العمل عن بعد.
- عام 1985 أنشأت الرابطة الحكومية للاتصالات بجنوب ولاية كاليفورنيا منظمة العمل عن بعد ورابطة للعمل من مسافات بعيدة وأيضاً معها (ITAC)¹ أولاً كاللجنة فرعية للانتقال الإلكتروني وبعد ذلك عام 1988 أعيد تسمية المعهد الاستشاري للعمل بمسافات بعيدة بعد أن كان اسمه الرابطة المركزية العاصمة (الرشيدي، 2007: ص34).
- عام 1987: اعتماداً على البحث والتخطيط وتصميم العمل من خلال ديفيد وجاك نيلز بدأ العمل الموسع في قطاع العمل عن بعد للقطاع العام.
- عام 1989: أدار المجلس الرئيسي للتنمية الإدارية مشروع العمل عن بعد في مجال الطيران للوكالة الفيدرالية (Ahmadi& other, 2013: P3).
- سنة 1992: تم تنظيم الجمعية الأوروبية للعمل عن بعد وكان المتحدث الرسمي لهذه الجمعية هو نيلز في المؤتمر الأول لهذه الجمعية المنعقدة في دين هيل نيزلاند.
- كذلك وافتتح قسم المواصلات في كاليفورنيا 15 مركز للاتصالات في كاليفورنيا وحوالي 40 مركز آخر في نفس المقاطعة عام 1997 ولكن نتيجة للصعوبات المترتبة على المشكلات التي واجهت هذه المراكز وما تحملته من أعباء تم إغلاق معظم هذه المراكز الآن (الرشيدي، 2007: ص34).
- عام 1993 مكتب الولايات المتحدة الخاص بالإدارة الشخصية تبني فكرة العمل عن بعد من خلال الوكالات الفدرالية.
- إضافة إلى قيام قسم النقل الأمريكي بتوجيه مشروع النشر بإنشاء أضخم تقرير فيدرالي عن الاتصالات والذي يطلق عليه اقرأ كتاب (Red book).

¹ Information Technology Compliance Association

- عام 1995: اعتماداً على النجاح الذي أنجزه العاملون في مجال العمل عن بعد ونتيجة لضعف الإدارة اضطرت AT&T¹ لإقامة برنامج لزيادة التوعية في هذا المجال أطلق عليه العمل الأمريكي عن بعد. الوكالة الأمريكية للحماية الزراعية وإدارة الخدمات بالإضافة إلى القسم الأمريكي للاتصالات والمتاجر الأمريكية ومؤسسات المواصلات التجارية أصبحت أول من أنشأ ورعى مثل هذه البرامج.
- عام 1997: أعلنت ITAC أن أكثر من 11 مليون شخص أصبحوا عاملين عن بعد في عام 1997 بالمقارنة إلى 8 مليون عام 1995 بدأ السوق الأمريكي لبحث زيادة الشركات والعاملين بوعي شديد في هذا المجال لأن الاقتصاد الأمريكي يعتمد على زيادة قدرة استخدام التكنولوجيا وبالأخص الانترنت.
- عام 1998: ظهر اتجاه أساسي للاهتمام واسع في مجال العمل عن بعد تم ظهوره في أوروبا الغربية وذلك لأن الموظفين قرروا تنمية عملهم واستخدام سوق العمل بشكل أوسع (الرشيد، 2007: ص 35).

يمكن القول أن خيارات العمل عن بعد تطورت بصفة أساسية من خلال التطور في تسهيلات تكنولوجيا المعلومات، فبعد أن كان العمل عن بعد مجرد نقل للملفات أو الرسائل بين الموظف العامل عن بعد وبين مقر شركته، أصبح الآن الموظف مرئياً على مدى كامل فترة دوامه لكافة مدراءه وزملائه والمشاركين الآخرين كعاملين عن بعد . لدرجة أن خاصية عدم المرئية التي كانت تشكل الانتقاد الجوهري للعمل عن بعد، أصبحت مثاراً للجدل الكبير نتيجة احتجاج البعض بأنها تلاشت نهائياً مع تطور ثورة المعلومات، بحيث أصبح الموظفين عن بعد مرئيين ليس بالصوت فقط (مثل الهاتف) وليس بالصورة فقط، ولكن بالصوت والصورة من خلال الفيديو المتاح على شبكات الانترنت بأقل التكاليف.

ثالثاً: دوافع استخدام العمل عن بعد:

عند تبني أي نظام جديد في أي مؤسسة، يكون وراء تبنيه احتياجات وهي ما يعرف بالدوافع للتفكير بتبني هذا النظام، حيث أن تبني أي نظام جديد في منشأة معينة يتطلب إنفاق كبير أو اضافي، ومن المفترض لأي منشأة أن ترفض أي نفقات إضافية في حال لم تكن حاجة لتبني هذا النظام الجديد، أو في حال عدم وجود عائد ستنتج عن تلك النفقات (الرشيد، 2007: ص 45).

¹ من أبرز الشركات العالمية التي طبقت خيارات العمل عن بعد في مجال النقل والمرافق العامة.

رابعاً: فوائد العمل عن بعد

1. الفوائد الاقتصادية:

- انخفاض تكاليف متابعة الموظفين.
- انخفاض الوقت الضائع في المكاتب التقليدية بين الاجتماعات والزيارات غير المثمرة وقراءة ما لا جدوى منه.
- ارتفاع مستوى الجودة لأن أغلب الأعمال التي تنفذ من خلال هذه الوسائل التقنية، يمكن مراجعتها وتحسينها ورفضها والتعديل فيها بأسهل وأقل التكاليف.
- انخفاض تكلفة الاستئجار والحرية في اختيار موقع المكاتب حيث لا حاجة لتوفير مكاتب لكافة الموظفين.
- يمكن الاستعانة بخبرات متعددة ومن مناطق قريبة وبعيدة بأقل التكاليف حيث يتم تقديم الخدمة بدون الحضور والتواجد الجسدي (الزومان وآخرون، 2004: ص59).

2. الفوائد الاجتماعية:

- منح فرصة للمرأة للتوفيق بين العمل ورعاية الأطفال، مما سيعود على نشأة المجتمع بحسن التربية والإشراف المباشر والمستديم من الأم والأب.
- الاستفادة بتشغيل فئات مفيدة من السيدات ممن لا يرغبن في العمل المختلط.
- توسع اشراك فئات المعاقين في العمل، وهذا يؤدي إلى دمجهم في المجتمع ويقدم لهم الرضا والتعويض النفسي.
- خلق مجالات للعمل في مناطق مهمشة ومعزولة.
- إتاحة الفرص للجميع للمشاركة في العمل والإنتاج بما في ذلك كبار السن المتقاعدين. أي خلق مجتمع عامل بجميع أفراد.
- تشجيع الأعمال الحرة المستقلة (الزومان وآخرون، 2004: ص60).

خامساً: الأعمال التي يمكن تنفيذها عن بعد:

إن حصر الأعمال التي يمكن القيام بها عن بعد غير ممكن بسبب تنوعها وتعددتها، ولكن هناك صفات تميز الأعمال التي يمكن تنفيذها عن بعد منها:

- يمكن تنفيذها عبر أجهزة المعلومات والاتصالات.
- يغلب عليها الطابع الفكري خاصة معالجة النصوص والمعلومات.
- أعمال محددة ومعروفة ويمكن تنفيذها من قبل فرد.
- يمكن قياس الانتاجية بسهولة.
- لا تحتاج في الغالب الى اشراف متواصل (الزومان وآخرون، 2004: ص61).

المبحث الثالث

أنواع وسلبيات وإيجابيات العمل عن بعد

بدأ العمل عن بعد في أواخر القرن العشرين بصورة واحدة فقط، وهو العمل بنظام القطعة لرجال البيع والمراسلين، ولكن مع تطور وسائل الاتصالات والتكنولوجيا بدأ علماء الإدارة بالالتفات لأهمية العمل عن بعد، فبدأ أرباب العمل بتطوير أنواع وطرق العمل عن بعد وذلك لتسهيل العمليات الإدارية في المؤسسات، وقد صنف الكتاب أنواع العمل عن بعد إلى عدة أنواع وفيما يلي سنستعرض أهم أنواع العمل عن بعد وخصائصه وفوائده.

أولاً: أنواع العمل عن بعد:

قام الكتاب بتصنيف العمل عن بعد إلى عدة أنواع وذلك بناء على أسس التصنيف فمنهم من قام بتصنيفه على أساس مكان العمل، ومنهم على أساس نوع العقد المبرم ووقت العمل المتفق عليه.

1. أنواع العمل عن بعد على أساس مكان العمل: هناك ثلاث أنواع للعمل عن بعد وفقاً للتقسيم

على أساس مكان العمل فقد اتفق الكثير من الكتاب على التصنيفات التالية:

- العمل من المنزل: يشير العمل من المنزل إلى الموظفين الذين يعملون في المنزل بشكل منتظم، ولكن ليس شرطاً بشكل يومي. ولا يمكن اعتبار من يوظف نفسه من المنزل ولا يرتبط بمكتب مركزي موظف عن بعد، ويمكن إطلاق مسمى موظف عن بعد على من يستخدم وسائل الاتصالات للاتصال بالمكتب الرئيسي مثل استخدام الهاتف، البريد الإلكتروني أو حاسوب شخصي مرتبط بخادم مركزي (Perez & other, 2002: p2).

- المكتب التابع: في المكتب التابع يعمل الموظفون خارج المنزل، وفي مكان عمل تقليدي ولكن في منطقة قريب من سكن الموظفين. وهذا النوع يساعد على تخفيف تنقل الزبائن والموظفين، مما يقلل من المشاكل التي من الممكن أن تواجه الموظفين والزبائن (Perez & other, 2002: P2).

- العمل المتنقل: في العمل المتنقل يقوم الموظف بإتمام عمله في المنزل، السيارة، القطار، الطائرة، أو الفندق ولكن في هذا النوع يعد دور الإدارة العليا قليل جداً في مراقبة عمل الموظف، ويتم محاسبة الموظف على ما يتم إنجازه وليس كما يتم في الوظائف التقليدية ومن

الأمثلة على هذا النوع من العمل عن بعد: مدراء التسويق، رجال البيع، ومستثمري البنوك (Pyoria, 2011: P6).

2. أنواع العمل عن بعد على أساس نوع العقد المبرم:

- دوام كامل: وهو تمكن الموظفين من العمل بدوام كامل بعيداً عن مكان العمل، ويتم الاتصال الدائم بين المكتب والموظف وذلك من خلال ربط الموظفين بخادم مركزي مع المكتب الرئيسي والذي يسمى مركز العمل الذكي (The telework kit,) (2013:P6).

- دوام جزئي: في هذا النوع يقضي الموظف جزءاً من الوقت بصورة رتيبة ووفق جدول محدد، وقد يكون العمل ليوم أو أكثر كل أسبوع أو لعدة أيام في الشهر أو على فترات متفاوتة مثل عدة أيام كل بعض أسابيع. وهذا النوع من العمل يؤدي حتماً إلى وفرة في مساحة مكاتب العمل. حيث يمكن تداول أمانة العمل أو التشارك فيها (James, 2003: P12).

- العمل وفق الطلب: هو العمل بصورة غير منتظمة، وتشمل تلك العمل البديل لشخص نتيجة ظروف طبية أو العمل في مشاريع خاصة مؤقتة. وهذا النوع من العمل يكون مفيداً ويلعب دوراً هاماً في الأحوال الطارئة (بافيل، 2007: ص15-16).

ثانياً: سلبيات وإيجابيات العمل عن بعد:

عند ظهور تطبيق جديد لوظائف مستحدثة يكون بها بعض الثغرات رغم كثرة إيجابياتها، وقد تحدثت بعض الدراسات الأدبية عن سلبيات وإيجابيات العمل عن بعد، وفي ما يلي سنذكر بعض إيجابيات وسلبيات العمل عن بعد فيما يخص الشركات والأفراد.

1. سلبيات العمل عن بعد:

أ. سلبيات العمل عن بعد فيما يخص الشركات:

- وجود تغيرات في الهيكل التنظيمي: فعدم وجود رقابة وإشراف مباشر على الموظفين يدفع لتقليل تشعبات الهيكل التنظيمي الخاص بالمنشأة.

- عدم اختيار المهام بشكل صحيح: فإن وجود مشرف مباشر يمثل مرجعية للموظف مما يساعده على اختيار المهام المطلوبة منه وإرشاده لتنفيذها بالشكل الصحيح (Perez & other, 2002: P2).
- ارتفاع تكاليف اعداد وتجهيز المنزل ليصبح مهياً للعمل عن بعد حيث أن تكاليف بناء وتجهيز أنظمة للعمل عن بعد ما زالت تقف حجر عثرة في وجه كثير من الشركات (الرشيد، 2007، ص 61).
- ب. سلبيات العمل عن بعد للموظف:
 - العزلة والانفراد للموظف: فإن عدم انخراط الموظف بزملائه وفريق عمله يعمل على عزل الموظف عن البيئة التنظيمية الخاصة بوظيفته.
 - قلة العمل كفريق: عمل الموظفين كل منهم على حدة ومن مكان مختلف عن الآخر يصعب اندماج الموظفين مع بعضهم البعض ويقلل امكانية انجاز أي مهمة بشكل متعاون كفريق واحد.
 - عدم وجود محفزات: وجود فريق العمل في مكان واحد يساعد على عمل تنافس شريف بين الموظفين مما يحفزهم على زيادة انتاجهم (Perez & other, 2002: P2).
 - فقدان الرقابة: مما يقلل من درجة الالتزام به عندما يقوم الشخص بالعمل من المنزل دون رقيب.
 - عدم طموح الموظف للترقية: فعمل الموظف عن بعد لا يساهم بتحفيزه للتفكير بالارتقاء من مسماه الوظيفي لمسمى آخر وإنما فقط يحافظ على عمل يلائم ظروفه (اليافي والعمرى، 2013: ص 31).
 - زيادة التكاليف في بعض الأحيان: فإن تكاليف الاتصالات وتكاليف المساحة التي يتكدها العامل عالية، غير أنه يفقد الكثير من المزايا التي من الممكن أن يحصل عليها في المقر الرئيسي للشركة (الرشيد، 2007: ص 61).

2. إيجابيات العمل عن بعد:

أ. إيجابيات العمل عن بعد للشركة:

- توفير مساحات كبيرة: عدم قيام الشركة بتجهيز مكاتب للموظفين كافة يساهم في تقليل المساحة المستغلة من مساحة الشركة إضافة إلى تقليل تكلفة التجهيزات المكتبية.
- زيادة الإنتاجية: تكلفة الموظف عن بعد أقل من تكلفة الموظف التقليدي، مما يساعد الشركة على زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف.
- التغيب عن العمل قليل جداً: عدم اضطرار الموظف مغادرة منزله لمكان آخر للعمل تساعد على التزام الموظفين بالدوام اليومي وعدم التغيب إلا للحالات الطارئة.
- المرونة في علاقات العمل: ان عدم وجود تقيد في مكان العمل تساعد الموظف على بناء علاقات أكثر حرية مع الآخرين من وجوده في مكتب العمل في المقر الرئيسي للشركة مما يساهم في زيادة الزبائن للشركة (Perez & other, 2002: P2).

ب. إيجابيات العمل عن بعد للموظف:

- توازن أفضل بين العمل والحياة والوقت: حيث أن عدم التزام موظف في دوام مكثبي محدد يعطي الكثير من المرونة للموظف في التوفيق بين جوانب حياته المختلفة.
- تقليل تكاليف السفر: التزام الموظف العمل في منزله أو في المكاتب الفرعية يوفر على الموظف الكثير من عناء وتكاليف السفر للوصول لمقر عمله (The telework kit, 2013: P7).
- زيادة ثقة الموظف بنفسه: عدم وجود مراقبة مستمرة للموظف واتخاذ بعض القرارات وحده تزيد من ثقته بنفسه.
- توفير فرص للعاملين المعاقين: يوجد الكثير من المعاقين غير القادرين على التنقل وقادرين على أداء وظائف معقدة وبطرق مميزة، ولكن إعاقاتهم تقف في وجه تحقيق هدفهم، ولكن في العمل عن بعد يتاح لهم ممارسة عملهم بكل سلاسة.
- قلة مشاكل العمل: عدم احتكاك الموظف بشكل مستمر مع بعضهم البعض يساعد على تقليل مشاكل العمل التي تحدث في الوظائف التقليدية (Perez & other, 2002: P2).

المبحث الرابع

المؤسسة الافتراضية

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطور كبيراً في مجالات الاتصالات والتكنولوجيا والذي أدى إلى حدوث تحولا جذريا في اتجاه الاقتصاد العالمي، وفي مجال الأعمال.

في ظل ظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة في مجال الاقتصاد العالمي، أصبحت المنظمات الإدارية أكثر استيعاباً واستخداماً للمصطلحات الاقتصادية الحديثة، مما زاد في تطور المعرفة لدى إدارة المؤسسات. وبناء على التطور المتسارع أدى إلى انتقال المؤسسات من الإدارة التقليدية إلى نمط جديد ومستحدث في عالم الاقتصاد، مما أدى إلى ظهور المؤسسة الافتراضية.

تعريف المؤسسة الافتراضية للعمل عن بعد:

تحدث الكثير من الكتاب والأكاديميين عن مصطلح المؤسسة الافتراضية، وعرفها كل منهم وفقاً لزاوية دراسته لها، وبرر كل منهم أسباب ومبررات نشأتها والتي دعت إلى تصميم المؤسسة الافتراضية بدلاً من المؤسسة التقليدية، وقد أصبح هنالك مرونة لدى الإدارات لتقبل هذا النوع الجديد من المنظمات.

ويتكون مصطلح المنظمة الافتراضية من شقين وهما:

المنظمة: وتعني أنها كيان اقتصادي اجتماعي من بين أهدافها الربح وليس هو الهدف الوحيد وهي كيانات ملموسة ذات حدود معلومة قياسا بالبيئة الخارجية (العلاق والغالبى، 2002: ص2).

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

وقد عرف العديد من الكتاب مصطلح المنظمة الافتراضية واختلفوا في تعريفها فقد عرفتھا العلوطى على أنها: المنظمة التي تستخدم تكنولوجيا شبكة الانترنت العالمية وتكنولوجيا الاتصالات لتحسين أداء مهامها وعملياتها المختلفة ونقلها لمن يحتاج إليها في داخلها وخارجها لعملائها الحاليين

ومحاولة الوصول إلى عملاء جدد من أجل البقاء والتواجد في عالم متغير على الدوام (علوطي، 2008: ص11).

وعرفها Goel على أنها تحالف خاص من مساهمين مستقلين ومنظمين والتعاون فيما بينهم لتحقيق هدف واضح من خلال الاستفادة من الموارد والمهارات والكفاءات من أعضاء الائتلاف (Goel & other, 2010: P11).

ويمكن الخروج بتعريف واضح للمؤسسة الافتراضية على أنها: كيان اقتصادي اعتباري يربط مجموعة من الأفراد والممتلكات والأفكار لتحقيق أهداف مشتركة من خلال استغلال وسائل الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة.

أفضل الممارسات لبناء المؤسسة الافتراضية:

قام كل من "دير" و"لاف" بتقديم توصيات لبناء مؤسسة افتراضية ناجحة وهي:

1. عند تأسيس شركة افتراضية يجب اشراك الموظفين في صياغة الطريقة التي سيتم بها تنفيذ العمل.
2. دراسة العمل مع مستشار لديه شركة تعمل افتراضيا بنسبة 100%.
3. يفضل اعتماد نهج التواصل المستمر مع الموظفين، ويشمل ذلك غرف الدردشة عبر الانترنت حيث يتبادل أعضاء فريق العمل المعلومات عبر الرسائل الفورية.
4. حدد التوقعات والأهداف واعقد اجتماعات أسبوعية مع أعضاء الفريق عبر تقنية المؤتمرات عن بعد ومشاركة الشاشات عبر شبكة الانترنت (جورتشيك، 2015: ص25).
5. الحرص على تنمية التراكم المعرفي من مختلف مصادره الداخلية والخارجية، والتحديث المتواصل للمعرفة.
6. الاستخدام الواعي والذكي للمعرفة المتاحة في تحديد الأهداف والغايات، وتخطيط البرامج والتوجهات المستقبلية وتصميم الأنشطة وتحديد التقنيات المناسبة، وتنفيذ الواجبات والمهام على جميع المستويات، ثم متابعة الأداء وتقويم الانجازات (عثمان، 2012: ص9).

متطلبات عمل المؤسسة الافتراضية:

حتى يتمكن المساهمين من انشاء مؤسسة افتراضية من الواجب الأخذ بعين الاعتبار أهم متطلبات قيام وانشاء المؤسسة الافتراضية، خاصة أن هذا النمط من المؤسسات مستحدث، فمن أهم متطلبات انشاء مؤسسة افتراضية:

أولاً: التدريب عن بعد:

كان للتقدم العلمي والتطور التقني في نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تأثيراً كبيراً على العملية التعليمية، فلم يعد التعليم التقليدي بطرقه التقليدية التي تعتمد على المعلم في نقل المعرفة إلى التلاميذ قادراً على الوفاء بمتطلباته واستيعاب الأعداد الكبيرة من الأفراد في جميع مراحله. وقد بدأت المجتمعات في البحث عن صيغ ومداخل جديدة للتعليم تعتمد على التعلم الذاتي دون التقيد بزمان معين مما أدى لظهور التدريب عن بعد (الحمادي، 2010).

ويعد التدريب أول خطوة في تعيين الموظفين وخاصة في الوظائف المستحدثة، حيث تقوم الشركات بتدريب الموظفين الجدد عند تعيينهم ليتمكنوا من القيام بواجباتهم الوظيفية بالشكل المناسب. وكذلك فإن التدريب الدوري والمستمر للموظف يساعد على تطوير الموظف لذاته مما يعمل على تطور المؤسسة.

ويمكن تعريف التدريب عن بعد على أنه: ذلك النوع من التعليم الذي يقدم فرصاً تعليمية وتدريبية إلى المتدرب دون اشراف من المدرب ودون الالتزام بوقت ومكان محدد (الحمادي، 2010: ص4).

مميزات التدريب الالكتروني:

- أ. إمكانية التدريب في أي وقت ومكان.
- ب. زيادة فرص التدريب وعدم ارتباطها بمحدودية الأماكن وارتفاع التكاليف.
- ت. التمكن من تدريب وتعليم العاملين وتأهيلهم دون الحاجة إلى ترك أعمالهم.
- ث. التفاعل النشط بين أطراف العملية التدريبية.
- ج. سهولة استخدام الأدوات المستخدمة في التدريب الالكتروني (دويكات والأسمر، 2007: ص13).

جدول رقم (2.1)

الفرق بين التدريب عن بعد والتدريب التقليدي

م	التدريب التقليدي	التدريب عن بعد
1	المدرس هو المصدر الأساسي للتعلم	المدرس هو موجه ومسهل لمصادر التعليم
2	المتعلم يستقبل أو يستسقي المعرفة من المدرس	المتعلم يتعلم عن طريق الممارسة والبحث الذاتي
3	المتعلم يعمل مستقلاً بدون الجماعة	المتعلم يتعلم في مجموعة ويتفاعل مع الآخرين
4	استدعاء المعلومة دون مراعاة الفروق الفردية	حل مشكلات التحليل والتقييم والابداع بمراعاة الفروق الفردية

المصدر: الكبير، عمر، (2010) "الفرق بين التدريب عن بعد والتدريب التقليدي"، تنمية الموارد البشرية.

أهمية التدريب عن بعد:

أ. إتاحة فرص التعلم والتدريب في أوقات متعددة لتناسب المتدربين، وبدون قيود مكانية وزمانية.

ب. تحسين نوعية المواد التدريبية وإتاحتها في صورة إلكترونية يسهل تداولها وتطويرها باستمرار.

ت. تقليل تكلفة التدريب واختصار وقت التدريب ورفع كفاءة المتدربين.

ث. ينشئ التدريب الإلكتروني علاقة تفاعلية بين المتدربين والمدرسين.

ج. التحرر من قيود الزمان والمكان (أبو خطوة، 2013).

ثانياً: الاتصال عن بعد:

لقد انتشرت وسائل الاتصالات عن بعد بمختلف تطبيقاتها في حياة المؤسسات فأصبحت ركناً مهماً في جميع المؤسسات، وتعد من مقاييس رقي وتقدم المؤسسة، وعند حدوث أي خلل في وسائل الاتصال في المؤسسات يسبب أرباكاً كبيراً في سريان العمليات الإدارية الروتينية. وتتم عمليات الاتصال بشكل بسيط بين الدوائر المختلفة بالمؤسسة وعبر وسائل مختلفة منها:

أ. التبادل الإلكتروني للبيانات: من المزايا الرئيسية للاتصالات عن بعد قدرتها على نقل البيانات في الوقت المناسب وللشخص المناسب، وتتفق المنظمات الكثير من الوقت والمال من أجل تحويل الوثائق الورقية إلى وثائق إلكترونية، فهناك مزايا مباشرة للتبادل

الالكتروني للبيانات من أهمها تقليل الأخطاء وتخفيض التكاليف وزيادة كفاءة العمليات وهناك مزايا غير مباشرة منها زيادة القدرة التنافسية وتحسين العلاقات مع العملاء والموردين والشركاء الخارجيين للمؤسسة (علوطي، 2008: ص5).

ب. البث عبر القمر الصناعي: وذلك عبر المكتب التابع يعمل الموظفون خارج المنزل، وفي مكان عمل تقليدي ولكن في منطقة قريبة من سكن الموظفين. وهذا النوع يساعد على تخفيف تنقل الزبائن والموظفين، مما يقلل من المشاكل التي من الممكن أن تواجه الموظفين والزبائن (Perez & other, 2002: P2).

ت. المتنقل الالكتروني: وذلك من خلال مكتب في المنزل، يرتبط بالمكتب الرئيسي للشركة (جري، 2001: ص60).

آلية العمل عن بعد باستخدام الحاسوب:

لتفعيل نظام العمل عن بعد في المؤسسات الافتراضية يجب اتباع آليات خاصة بنظام العمل عن بعد وذلك لكي تتمكن المؤسسة من تنفيذه بنجاح، وفي ما يلي بعض الآليات التي تستخدم في تفعيل نظام العمل عن بعد:

1. تحديد سياسة رسمية للعمل عن بعد.
2. اختيار واختبار الموظفين الذين سيخضعون لتجربة العمل عن بعد على أن يتوفر فيهم شرط القدرة على انجاز العمل دون اتصال وجهاً لوجه بالآخرين ويكون عملهم قابلاً للقياس، وعلى أن يتوفر فيهم أيضاً:
 - أ. النضج
 - ب. الجدارة بالثقة.
 - ت. الانضباط الذاتي.
 - ث. مهارات الاتصال.
 - ج. الثقة بالنفس.
 - ح. الجدية في العمل (بلدية دبي، 2009: ص8).
3. تجهيز الترتيبات الخاصة للموظفين: المعدات التي توفرها الشركة يتم صيانتها بمعرفة الشركة، ولكن المعدات والتجهيزات الخاصة بالموظف والتي يستخدمها لأغراض العمل يتم صيانتها بواسطة الموظف (اسماعيل، 2014: ص3).

4. تدريب الموظفين الذين سينفذ عليهم التجربة.
5. إعداد المدراء لتنفيذ العمل عن بعد.
6. تجهيز البنى التحتية للعمل عن بعد: يتم ارسال الأجهزة والاعدادات اللازمة للعمل ويقوم مختص بزيارة موقع العمل لبحث ان كانت هناك أية مخاطر مصاحبة ولاقتراح أية تغييرات (اسماعيل، 2014).
7. تجهيز نظام إداري خاص بالعمل عن بعد.

خلاصة:

في هذا الفصل تحدثت الباحثة عن مفهوم العمل عن بعد، وأبرز التعريفات التي ذكرت وكان من أبرزها: أنه وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، وتطرق للفرق بين التجارة الالكترونية والعمل عن بعد، ودور العمل عن بعد في تحول الاقتصاد الرقمي.

وذكرت الباحثة نشأة العمل عن بعد في القرن العشرين ميلادي، وأن بدايته كانت على يد جاك نيلز الذي سمي بأب العمل للمسافات عن بعد، اضافة للتطرق لدوافع العمل عن بعد وفوائده الاقتصادية والاجتماعية.

اضافة الى ذكر انواع العمل عن بعد والتي تمثلت في العمل من المنزل أو المكتب التابع أو العمل المتنقل، ثم ذكرت الباحثة ايجابيات وسلبيات العمل عن بعد.

وأخيرا ذكرت الباحثة المؤسسة الافتراضية (تعريفها، ممارسات بنائها، ومتطلباتها).

الفصل الثالث

العمل عن بعد في قطاع غزة

المبحث الأول: العمل عن بعد في قطاع غزة

المبحث الثاني: مقومات نجاح العمل عن بعد

المبحث الثالث: التحديات التي تواجه العمل عن بعد

المقدمة:

يعتبر العمل عن بعد سوق واعدة رغم عدم انتشاره في العالم العربي، إلا أن نجاحه متوقف على كيفية تطبيقه، ومدى تقبل عقلية الإدارة لتطبيق مبادئ العمل عن بعد.

ومن أهم مقومات نجاح العمل عن بعد مدى الثقة المتبادلة بين أطراف العملية (الإدارة، الموظف، العميل)، وثقافة الإدارة وما المجال المتاح لتطبيق هذه التجربة.

وقد بدأ تطبيق نظام العمل عن بعد بشكل فردي في قطاع غزة في مطلع القرن الواحد والعشرون، إلا أنه قد بدأ بممارسات فردية من خلال انتساب الخريجون لمؤسسات خارجية للعمل فيها، أو من خلال العمل بنظام القطعة مثل مندوب مبيعات، مصمم ، مونتاج فيديو، تصميم مواقع إلكترونية، تسويق.... إلخ.

وفيما يلي سنتطرق للحديث عن المباحث التالية:

العمل عن بعد في قطاع غزة.

مقومات العمل عن بعد.

التحديات التي تواجه العمل عن بعد.

المبحث الأول:

العمل عن بعد في قطاع غزة

بدأ تطبيق نظام العمل عن بعد في قطاع غزة في مطلع القرن الواحد والعشرون، وقد بدأ بشكل غير منظم وعشوائي، ونظراً للظروف السائدة في قطاع غزة فإن انتشار نظام العمل عن بعد كان محدوداً جداً، وفي هذا المبحث سنتحدث عن نشأة العمل عن بعد في قطاع غزة وعن المعوقات البيئية التي تحد من انتشاره.

أولاً: نشأة العمل عن بعد في قطاع غزة:

رغم أن العمل عن بعد بدأ تطبيقه في العالم في بداية عام 1970م، إلا أنه بقي محدود الانتشار في كافة الدول ويرجع ذلك لسبب عدم وجود تركيز من قبل الإدارات على هذا النظام. وانتقل الاهتمام بالعمل عن بعد إلى دول العالم الثالث أو النامي، لما فيه من امكانيات كبيرة في تطوير العمل وزيادة عدد العاملين في الدول النامية، وتكونت مؤسسات حكومية وغير حكومية للنهوض بهذا النوع من العمل (الزومان وآخرين، 2004: ص13).

بدأ بعض الشباب الخريجون بالارتباط بعقود عمل مؤقتة مع شركات خارجية في مجال الاتصالات والتكنولوجيا. ومع ازدياد الأوضاع في قطاع غزة صعوبة، وانتشار البطالة من جهة وعدم تلقي نسبة كبيرة من الموظفين رواتبهم من جهة أخرى، ولدت فكرة شركة اعمل بلا حدود فالحصار المفروض على القطاع حرم الكثير من الشباب السفر للعمل في الخارج وكذلك قلص فرص العمل الموجودة في القطاع نتيجة لضعف النشاط الاقتصادي الموجود.

ثم تأسست بعدها شركة سمارت وتتخصص هذه الشركة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتتكون الشركة من 20 موظفاً يعمل بشكل منتظم بدوام منزلي 6 ساعات، ثم تأسست بعدها شركة هوية وتعمل أيضاً في مجال الاتصالات والتكنولوجيا والمونتاج والتصميم وتتألف من 15 موظف بدوام كامل.

ويبقى تطبيق العمل عن بعد في قطاع غزة ما زال محدود الانتشار، حيث أن عدد العاملين به قليل جداً مقارنة مع عدد الخريجين في قطاع غزة، رغم وجود موظفين يعملون لصالح شركات عالمية أو دولية، أو لصالح أفراد بنظام القطعة، إلا أن هذا النوع من العمل لا يعد عمل منظم عن بعد. لذا فإن

نظام العمل عن بعد في قطاع غزة ما زال في بدايته وطور نشأته ويحتاج للمزيد من الوقت لكي تتكامل هذه التجربة بالنجاح.

ثانياً: البنى التحتية في قطاع غزة للعمل عن بعد:

يطلق لفظ البنية التحتية على كل ما هو متعلق بالمرافق والهياكل والنظم والعلاقات والمهارات التي تساعد المؤسسات والمنشآت على انجاز أهدافها (العودة وأحمد، 2008).

وتعد البنية التحتية في المجال الاقتصادي على انها تشمل كافة الخدمات والمرافق التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على الحياة الاقتصادية والتجارية مثل شبكة الطرق، شبكة الكهرباء، شبكة الاتصالات وخدمات الانترنت، والتجارة الالكترونية، الاتفاقيات والتفاهات الاقتصادية والتجارية وتشريع القوانين والأنظمة الادارية والمالية والقانونية (العودة وأحمد، 2008).

وتعد التكنولوجيا (الوسائط المتعددة، تطبيقات، وشبكات الانترنت) من البنى التحتية الأساسية التي تساعد على اتمام العمل عن بعد بنجاح (Lee& other,2007).

وتتكون شبكة التراسل الفلسطينية اليوم من ما يزيد عن 1000 كم من كوابل الألياف الضوئية ومئات من أجهزة أل SDH والعشرات من وصلات الميكروويف، ولا يزال العمل جارياً على تحديثها وحماية مسارات كوابل الألياف الضوئية عن طريق توفير مسارات بديلة بما يتناسب مع مزايا أنظمة أل SDH، كذلك يتم حالياً تأهيل الأجزاء المتضررة من مسارات كوابل الألياف الضوئية بفعل الآليات الاسرائيلية التي قطعت العديد من هذه الكوابل خلال الحروب وأثرت على جودة الخدمة للمواطنين (أحمد، 2006: ص55).

وقد ذكرت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية الاحصائيات التالية عن واقع الاتصالات والانترنت في قطاع غزة:

- أ- وصل عدد خطوط خدمة الهاتف الثابت إلى أكثر من 120,000 مشترك.
- ب- بلغ عدد مشتركى الهاتف الخليوي ما يزيد عن 1.25 مليون مشترك.
- ت- بلغ عدد مشتركى الانترنت في قطاع غزة تقريبا 66,153 مشترك.
- ث- بلغت سعة الانترنت الاجمالي Backbone 13.7 جيجا بت/ ثانية.

ج- السرعات المتوفرة 1M- 2M- 4M- 6M- 8M- 12M- 16M (وزارة الاتصالات والتكنولوجيا، 2014: ص13).

ووفقاً لتقرير وكالة الغوث لعام 2012 أفادت أن الأضرار التي لحقت بالبنى التحتية العامة والتي زادت من تدهور الوضع في قطاع غزة، وقد لحق محطة توليد الكهرباء ضرر كبير في العام 2006، وما زالت إلى الآن تعاني من مشاكل في توليد الكهرباء، حيث أن ساعات انقطاع الكهرباء لا تقل عن 18 ساعة بشكل يومي (مكتب الأمم المتحدة، 2014).

رغم ما سبق إلا أن البنية التحتية بشكل عام موجودة ولكن المطلوب دور أكبر للمؤسسات الممثلة للقطاع الخاص في نشر الوعي والمعرفة بالأعمال الالكترونية وكيفية التعامل معها ومساعدة الشركات والمستثمرين على تطبيقها والتعامل فيها، وكذلك توعيتهم من مخاطر التعامل فيها ان لم يتم بالشكل الصحيح (العودة وأحمد، 2008: ص15).

ثالثاً: المعوقات البيئية في قطاع غزة:

من المتعارف عليه عند بداية تطبيق أي نظام جديد يواجه العديد من المعوقات التي تحد من نجاحه وتقدمه فمن الواجب دراستها، وكذلك فإن تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تواجه العديد من المعوقات التي تحد انتشار تطبيقها ونجاحها.

ويعود السبب وراء التطور المحدود لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأراضي الفلسطينية إلى الإهمال المتعمد من قبل الاحتلال الاسرائيلي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأراضي الفلسطينية خلال فترة السيطرة الاسرائيلية على هذا القطاع الهام، وما تقوم به اسرائيل في الوقت الحاضر من إجراءات مثل السيطرة على طيف الترددات الفلسطيني، وتعطيل الادخال والافراج عن البضائع والأجهزة المخصصة لتطوير شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كل هذه المعوقات حالت دون تطور ونمو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المركز الاحصائي الفلسطيني، 2007: ص41).

وقد تم عقد ورشة عمل في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية حول العمل عن بعد في قطاع غزة وذكرت خلالها المعوقات الحكومية التالية التي تعيق تطبيق العمل عن بعد في القطاع:

- أ- قانون العمل الفلسطيني لا يحمي المشغل المحلي المتعاقد مع الشركات الدولية.
- ب- هناك مشكلة التحويل المالي إلى غزة.
- ت- ضعف المحفزات الحكومية للاستثمار في مجال صناعة التكنولوجيا.
- ث- الصورة النمطية لفلسطين لدى المجتمع الدولي تصعب من تسويق العمل عن بعد.
- ج- ارتفاع حاد في التكلفة نتيجة تفاقم مشكلة الكهرباء وارتفاع أسعار الوقود (إسليم، 2015: ص13).

وهناك أيضاً معوقات يتسبب بها المشغل الخاص وهي:

- أ- ضعف الكادر الفلسطيني نسبياً في المجالات المطلوبة وضعف الامام بالمعايير الدولية للعمل.
- ب- ضعف ثقافة العمل عن بعد لدى الكادر الفلسطيني وغياب ثقافة التعامل مع المستهلك الدولي.
- ت- ميل الكادر الفلسطيني لترك العمل الخاص إلى القطاع العام.
- ث- ضعف اللغة الانجليزية لدى الكثير من الخريجين (إسليم، 2015: ص14).

رابعاً: الآفاق المستقبلية للعمل عن بعد في القطاع:

وفقاً للتطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ونظراً إلى تزايد حجم الخريجين من عام لآخر وشح الوظائف الموجودة وعدم توافر فرص للسفر خارج البلاد نظراً للإغلاق المستمر للمعابر فان مستقبل العمل عن بعد في قطاع غزة من المتوقع أن يزداد انتشاراً (قنيطة، 2014).

ووفقاً لدراسة قدمها (طارق اسليم، 2015) من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية في ورشة عمل حول العمل عن بعد فقد أفاد أن هناك انفتاح اقليمي ما زال ضعيفاً على إمكانيات القوة العاملة في فلسطين، وغزة تحديداً علماً أنه سابقاً لم يكن يوجد أي انفتاح حقيقي، وأضاف أن معظم يتحدث في خدمات برمجية وتقنية.

يمكن القول أن العمل عن بعد في قطاع غزة سيزداد انتشاراً بشكل كبير وذلك نظراً لعدم وجود وظائف متاحة لكافة الخريجين في القطاع، إضافة لوجود كفاءات مميزة في القطاع يمكن أن تستفيد منها العديد من الشركات الخارجية.

المبحث الثاني

مقومات نجاح العمل عن بعد:

لكل نظام في الحياة مفاتيح نجاح تساعد على الانتشار الايجابي والتطبيق الصحيح وهناك نقاط تهديد تحد من نجاحه وتطبيقه، كذلك فان نظام العمل عن بعد له مقومات نجاح تساعد على تطبيق النظام بالشكل الصحيح وتساعد على انتشاره ومن هذه المقومات:

1. الثقة المتبادلة بين عناصر النظام (رب العمل ، الموظف، العميل).
2. معرفة عناصر النظام بمزايا والمفهوم الصحيح للعمل عن بعد.
3. الثقافة السائدة في المجتمع والمؤسسات.
4. التجارب السابقة المتاحة في المجتمع.

وتعد هذه المقومات من أهم مفاتيح النجاح لنظام العمل عن بعد لذا يجب تطبيقها بالأسلوب الصحيح لنعمل على انجاح نظام العمل عن بعد بكافة ايجابياته.

أولاً: الثقة (Trust):

على الرغم من أن الجذور التاريخية لنشأة موضوع الثقة وتطورها تعود إلى عقود بعيدة ارتبطت بنشأة المجتمعات وتطورها، فهي قديمة قدم الأشكال الأولى للروابط الانسانية، ولكن الاهتمام العلمي بالثقة التنظيمية بدأ في بداية الخمسينات من القرن الماضي بوصفها موضوع رئيسي في علم النفس فقد أشار Erikson إلى أن الأفراد يختلفون في ميولهم للثقة بالآخرين وهذه الميول تنشأ من طفولتهم المبكرة، وشخصياتهم وتجاربهم في الحياة (الشركجي، 2008: ص39-40).

ويمكن تعريف الثقة على أنها توقعات ومعتقدات ومشاعر ايجابية يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الادارية المطبقة، والتي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والادارية الخاصة، والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة (الشركجي، 2008: ص57).

تعد الثقة المتبادلة بين المشرف والموظف مفتاح أساسي لتحقيق النجاح في ادارة العمل عن بعد (الرشيد، 2007: ص166). إذ يقتضي الأمر المزيد من الثقة لتوظيف أشخاص يعملون عن بعد بالمقارنة مع توظيف أشخاص للعمل في مكاتب تقليدية (جورتيشيك، 2015: ص5).

إن الثقة المتبادلة بين أطراف العمل الجماعي ضرورية ولكن لا تظهر فجأة بل لابد من بنائها تدريجياً، فمع التجربة أثناء العمل يبدأ العاملون في التعرف على بعضهم البعض وبالتالي تظهر الثقة فيما بينهم إلى أن تصل إلى درجة تمكنهم من التوسع والانفتاح في العمل (أبو نيان، 2006: ص10).

وتعد الثقة العالية في العلاقات بين عناصر النظام بمثابة الترياق، وفي الواقع العملي التطبيقات الموجودة تثبت العلاقات الاجتماعية بين المشغل والموظف وأن أساسها الثقة والتعاون، وإذا أردنا أن ننعّم بالفوائد التنظيمية يجب أن نقر أننا بحاجة للوصول لعمل منظمي مبنى على ثقة أكبر (Jackson & Wielen, 2004: P77). كما أن الثقة هي العامل الأهم تأثير في نوعية العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، وعندما تتعزز هذه العلاقة فإن الرؤساء يستطيعون إحداث التغييرات المطلوبة في مجال العمل بشكل يسير وسهل لأنهم أشخاص موثوق بهم، ويعكسون قيم مرؤوسيهـم وطموحاتهم (زاهر وسلامة، 2014: ص4).

ان بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة، فقد أثبتت معظم الدراسات على وجود علاقة موجبة ومعنوية بين الثقة وكل من الأداء وسلوك الموظف والابداع (الطائي، 2007: ص64).

ولتتمكن منظمات العمل عن بعد العمل بشكل واضح يجب أن تحتوي منظماتها على عدة متغيرات منها جداول العمل الحرة والثقة القائمة على العلاقات المتبادلة بين الموظفين لتساعد على مخرجات أفضل. وفي أفضل الأعمال العالمية وعندما تكون الثقة عالية يكون هنالك سريان أفضل في اتخاذ القرار. تنمو المؤسسات باستمرار الموظفون يعلنون ويرتقون الزبائن ينفقون والحكومة تستثمر في المدن (The telework kit, 2013: p77).

ثانيا: الثقافة التنظيمية (Organizational culture):

ينطوي تحت مفهوم الثقافة التنظيمية العديد من المصطلحات مثل الأخلاقيات والنواحي المادية والقيم والنماذج الاجتماعية التكنولوجية، لذا فالثقافة التنظيمية هي نتاج ما اكتسبه العاملون والمديرون من أنماط سلوكية وطرق تفكير وقيم وعادات واتجاهات ومهارات تقنية قبل انضمامهم للمنظمة التي يعملون فيها، ثم تضيف المنظمة على ذلك النسق الثقافي لمنسوبيها من خصائصها واهتماماتها وسياساتها وأهدافها وقيمها ما يحدد شخصية المنظمة وما يميزها عن الآخرين (العوفي، 2005: ص8).

ويمكن تعريف الثقافة التنظيمية على أنها منظومة من الأفكار والمعتقدات والعادات والتقاليد والقيم وأساليب التفكير والعمل وأنماط السلوك والتوقعات والمعايير التي يلتقي حولها أعضاء التنظيم، وتؤثر في انتاجية المنظمة وكفاءة قراراتها (العوفي، 2005: ص12).

وتتبع أهمية الثقافة التنظيمية في كونها توفر إطارا ممتازا لتنظيم وتوجيه السلوك التنظيمي، فهي تؤثر على العاملين وتشكل أنماط سلوكهم المطلوب منهم أن يسلكوها داخل التنظيم الذين يعملون فيه، كذلك فهي تحافظ على وحدة التنظيم وتكامله والتي تتمثل في اتفاق العاملين على عناصر محددة (شبير، 2007).

وللثقافة التنظيمية عدة وظائف أساسية منها:

- تزود المنظمة والعاملين فيها بالإحساس والهوية: كلما كان من الممكن التعرف على الأفكار والقيم التي تسود في المنظمة كلما كان ارتباط العاملين قويا برسالتها.
- تقوية الالتزام برسالة المنظمة: إذا شعر الشخص بالانتماء القوي للمنظمة بفعل الثقافة العامة والمسيطرة زاد شعوره بالاهتمام بالمنظمة أكثر من أموره الخاصة.
- دعم وتوضيح معايير السلوك: الثقافة تقود أقوال وأفعال العاملين مما يحدد بوضوح ما ينبغي قوله أو عمله مما يحقق استقرار السلوك المتوقع من الفرد (عكاشة، 2008: ص23).

وللثقافة التنظيمية عدة أنواع من أبرزها:

- أ. الثقافة البيروقراطية: تحدد فيها المسؤوليات والسلطات فالعمل يكون منظماً، ويتم التنسيق بين الوحدات، وتسلسل السلطة بشكل هرمي وتقوم على التحكم والالتزام.

ب. الثقافة الابداعية: تتميز بتوفير بيئة العمل التي تشجع وتساعد على الابداع ويتصف أفرادها بالجرأة والمخاطرة في اتخاذ القرارات ومواجهة التحديات.

ت. الثقافة المساندة: تتميز بيئة العمل بالصدقة والمساعدة فيما بين العاملين فيسود جو الأسرة المتعاونة، وتوفر المنظمة الثقة والمساواة والتعاون، ويكون التركيز على الجانب الانساني فيها (العوفي: 2005).

ث. ثقافة الانجاز (Achievement Culture): يركز هذا النوع من الثقافة التنظيمية على النجاح والنمو والتميز (عكاشة، 2008:ص20).

وهناك عدة مستويات للثقافة في كل مؤسسة وهي:

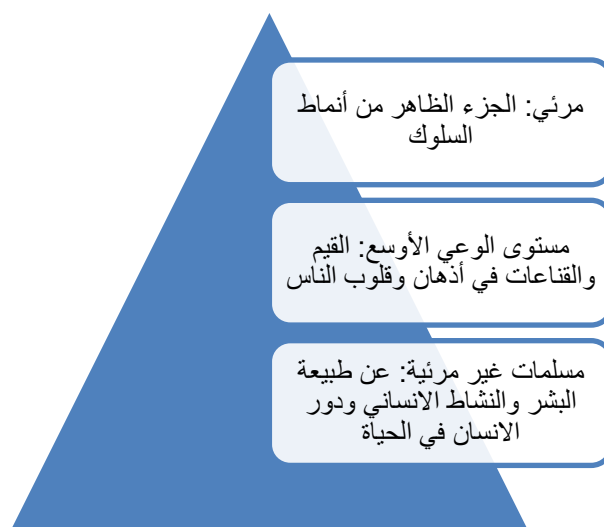
1. جزء ظاهر من أنماط السلوك

2. جزء على مستوى الوعي الأوسع.

3. جزء مسلمات.

شكل رقم (2)

مستويات الثقافة في المؤسسة



المصدر: عكاشة، أسعد، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، فلسطين: الجامعة الاسلامية، 2008، ص29

برامج العمل عن بعد عادة ما تتوافق مع ثقافة المنظمة والإجراءات وقيم النظام مما يزيد من فرص النجاح (Perez& other, 2002: p3).

ومن محددات الثقافة للمؤسسات العاملة عن بعد الاعتماد القوي على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من قبل المدراء في المؤسسات المختلفة واستخدامها في كافة المعاملات والبحث المستمر للتطوير والتنمية (Stawnicza,2014: p7).

وتلعب الثقافات المختلفة والموقع الجغرافي القريب من المدن والاقليم دوراً مهماً في التأثير على نمو العمل عن بعد (Au& other, 1995:P9). كذلك فإن ولادة ثقافة العمل عن بعد كانت برعاية المدراء المهتمين بمجالات الاتصالات والشبكات والانترنت. (Jackson& Wielen,2004: P313)

خلاصةً يمكن القول أنه لولا اختلاف الثقافات بين المدراء والمنظمات لما وصلنا إلى هذا الحد في العمل عن بعد، حيث أن تطبيق نظام العمل عن بعد يعود لثقافة مؤسسي المنظمة أولاً وأخيراً، فإن كانت ثقافة المؤسسين تدفع باتجاه التطور واستخدام وسائل التكنولوجيا للاتصالات الحديثة في العمل سيلاقي العمل عن بعد نجاحاً باهراً.

ثالثاً: المعرفة (Knowledge):

يعتبر التطور في ثورة المعرفة في المنظمات من أكبر الدوافع لتبني المؤسسات العامة والخاصة لنظام العمل عن بعد. فتورة المعرفة والمهارة منذ العقدين الماضيين، أدت إلى زيادة أهمية المعرفة لدى الانسان عن أهمية التقنية ذاتها، حيث أن الفرد لا يزال هو صانع هذه التقنية. ولا يرجع ذلك فقط إلى زيادة الانتاجية، ولكن أيضاً إلى أن تبني وانتشار تقنيات الانتاج المتقدمة تعتمد بوجه رئيسي على التقدم المتزايد في المعرفة لدى الأفراد (الرشيد، 2007: ص47).

وقد تنامي دور المعرفة في نجاح منظمات الأعمال مع مساهمتها في تحويل تلك المنظمات إلى الاقتصاد العالمي الجديد الذي بات يعرف باقتصاد المعرفة والذي يؤكد على رأس المال الفكري والمعرفي وعلى التنافس من خلال القدرات البشرية، فضلاً عن دورها الحاسم في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية، التي تحدث التغيير الجذري في المنظمة لتتكيف مع التغيير السريع في بيئتها (العلي وآخرون، 2009: ص56).

ويمكن تعريف المعرفة كما عرفها (ياسين، 2007: ص25) على أنها مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات، أي بمعنى آخر هي عبارة عن : معلومات ممتزجة

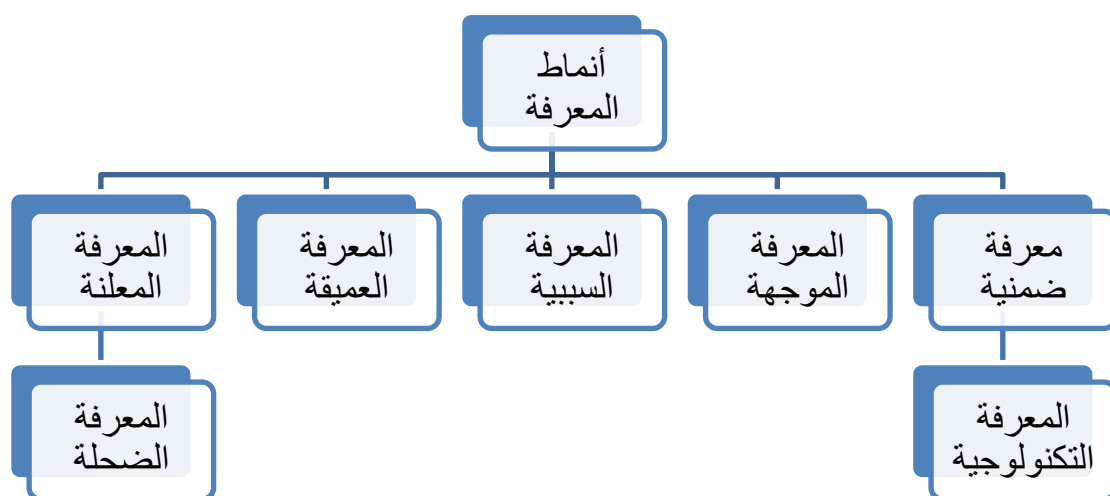
بالتجربة والحقائق والأحكام والقيم التي يعمل بعضها مع بعض كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير".

وقد أشارت دراسة (العلي وآخرون، 2009: ص37) إلى أن هناك 5 أنواع من المعرفة وهي:

1. **المعرفة الضمنية:** وهي عبارة عن المعرفة الشخصية وتحتوي على معان ونماذج ذهنية وخبرات وتبصر وبديهة وشعور حدسي.
2. **المعرفة المعلنة:** وهي المعرفة التي يعبر عنها من خلال الحقائق والتعبيرات والرسومات ويمكن توثيقها في الورق أو في الشكل الإلكتروني.
3. **المعرفة التكنولوجية:** وهي جزء من المعرفة الضمنية وتعبر عن البراعة والخبرة والمهارة في العمل.
4. **المعرفة الضحلة والمعرفة العميقة:** المعرفة الضحلة وتعني الفهم القليل لمؤشرات مساحات المشكلة. أما المعرفة العميقة فهي تتطلب التحليل العميق للمواقف المختلفة.
5. **المعرفة السببية والمعرفة الموجهة:** المعرفة السببية هي التي تتم بناء على ربط المفاهيم معا باستخدام طرق الاستنتاج والاستقراء. أما المعرفة الموجهة فهي المعرفة التي تبنى على أساس عدد سنوات الخبرة في عمل ما فتصبح دليلا ومرشدا للسلوك نتيجة التعلم.

شكل رقم (3)

أنماط المعرفة



المصدر: العلي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الثانية، دار المسير، الأردن، 2009: ص39

يأتي الوصول إلى المعرفة وتشاركها من خلال تحديد احتياجات العاملين عن بعد، وكذلك من خلال تنقل العاملين من مكان لآخر مما يساعد على قدرة أكبر على مشاركة وعرض والتعاون في مناقشة الملفات والأعمال (The telework kit,2013:p24).

يحتاج العمل عن بعد صناعة المعرفة لدى العاملين على نحو كفؤ مما يساعد على انجاز وظائفهم من خلال خدمة الاتصال الدائم، ويساعد على مرونة في ترتيب الأعمال، وذلك من خلال ضم المزيد من التطبيقات التكنولوجية مما يساعد على انشاء المزيد من الوظائف عن بعد في وقت قياسي (The telework kit,2013:p25).

لذا فإن المعرفة المبنية لدى العاملين عن العمل عن بعد ومزاياه وطرق تطبيقه، والمعرفة بالوسائل اللازمة للعمل به تساعد وبشكل كبير على انجاح تطبيق هذا النظام، لذا تحتاج الادارات إلى حملات توعية كبيرة للعاملين وللزبائن حول نظام العمل عن بعد وذلك للمساهمة في تطبيق هذا النظام بنجاح.

رابعاً: التجارب السابقة في العمل عن بعد:

تعد التجارب السابقة مهمة في كافة المجالات فمن خلالها يتمكن رواد الأعمال من معرفة مزايا وعيوب الأنظمة، وتعتبر كخارطة لتدل الرواد على طريق النجاح.

كانت أول تجربة غير رسمية للعمل عن بعد في عام 1980 عندما سمحت بعض الشركات للموظفين لتطبيق ادخال البيانات على الشبكات الداخلية من المنزل، ثم في عام 1991 بدأت تلك التجربة بأخذ الطابع الأكثر رسمية في بيئة عمل قانونية للعمل عن بعد ووجود قوانين ثابتة للحفاظ على سرية البيانات وحماية صحة العاملين (Jackson & Wielen, 2004: P306).

وفي حال كان المدراء يملكون تجارب سابقة سيسمحون للموظفين بالعمل من المنزل على قواعد وأسس صحيحة ومستويات ادارية يعمل من خلالها الموظفون. الأبحاث النظرية تعرض إرشادات قليلة جداً حول كيفية العمل وماذا ممكن أن يحدث. بينما الخبرات السابقة توضح وبشكل فعلي الأحداث التي تحسن من عمل الموظف (Bloom & other , 2015: p43). إذا تعد التجارب السابقة عاملاً مهماً يساهم في انجاح عملية تطبيق نظام العمل عن بعد أو أي نظام عمل مستحدث، حيث ومن خلال التجارب السابقة نتعرف على أهم السلبيات الموجودة في النظام ونعالجها ونتعرف على نقاط الضعف ونقويها لنتمكن من جعل هذا النظام أكثر فعالية وتكاملاً.

المبحث الثالث:

التحديات التي تواجه العمل عن بعد:

نظرا لحدثة نظام العمل عن بعد فإنه يواجه العديد من العقبات التي تعيق تطوره ونجاحه، ويعود ذلك لقلّة الخبرة لدى الموظفين في التعامل مع هذا النظام وسبل ترفيقته وتطويره، ولنتمكن من تطوير نظام العمل عن بعد بالشكل السليم يجب تحديد التحديات التي تواجه هذا النظام وتحد من تطوره وانتشاره.

وتحتاج هذه التحديات إلى اهتمام وانتباه شديد من إدارة المنشأة أو إدارة تنسيق نظام العمل عن بعد، لأنه إن لم يتم التعرف على هذه المعوقات، والسعي لوضع الحلول والأساليب اللازمة لمواجهتها والتغلب عليها، فقد تفرز مرحلة التطبيق نتائج سلبية (الرشيد، 2007: ص57). وفي هذا المبحث سنتحدث عن التحديات العامة التي تواجه العمل عن بعد. وقد تحدث العديد من الكتاب في التحديات التي تواجه العمل عن بعد نذكر منها:

أولاً: بعض المفاهيم الخاطئة لدى العاملين والمدراء:

ليس كل الموظفين أو كل المدراء سيتقبلون مفهوم العمل عن بعد. على سبيل المثال فان الموظفين الذين قضوا في وظائفهم سنوات عديدة، ولديهم مستوى رفيع من التكيف مع الطريقة التي ينجزوا بها أعمالهم، في الغالب يظهرون مقاومة للتغيرات التي قد يسعى إليها العمل عن بعد (الرشيد، 2007: ص57).

ثانياً: التكاليف الناتجة عن تطبيق العمل عن بعد:

تتمثل التكاليف الخاصة بنظام العمل عن بعد بثلاثة جوانب من التكاليف التالية:

1. تكاليف التكنولوجيا: تتمثل تكاليف التكنولوجيا في تلك النفقات المصاحبة لتنفيذ النظام. وهي تتضمن نفقات التكنولوجيا مثل أسعار الكمبيوتر والأجهزة الأخرى والشبكات والبرامج.
2. تكاليف التدريب: وهي تلك التكاليف التي تأتي من جزأين أساسيين وهما تكاليف مباشرة وغير مباشرة، أما المباشرة فتتمثل في تكاليف تطوير برامج التدريب، الخامات، الغرف، تكاليف المدرب وغيرها. أما الغير مباشرة فتتمثل في الخسارة في الوقت المنتج للعاملين الذين يقضون وقتاً طويلاً بعيداً عن وظائفهم في التدريب على العمل عن بعد.

3. التكاليف المستمرة: هي التكاليف التي تتفق على الدعم المستمر لبرنامج العمل عن بعد. مثل أعطال جهاز معين في منزل العامل، فواتير الهواتف والشبكات وصيانتها، وتطوير مواقع العمل (الرشيد، 2007).

ثالثاً: انعزال الموظف عن الآخرين:

بناءً على أن الإنسان بطبيعته مخلوق اجتماعي وفي حاجة إلى التفاعل مع الآخرين حتى يبدع فيما ينتج. ولهذا فإن تركيز الفرد منذ المراحل الأولى من عمره وخاصة الرجال على العمل منفرداً قد يؤدي إلى تداعيات خطيرة في تنمية ذاته. ولهذا يجب على الوظائف التي تقضي العمل عن بعد المزج بين ذلك وقضاء بعض الوقت في أعمال تقليدية (بافيل، 2007: ص70).

رابعاً: شبكة الاتصالات الخاصة بالعمل عن بعد:

إن العمل عن بعد يحتاج إلى وسيلة تقنية غير متوفرة في كل مكان، فيحتاج إلى تجهيزات خاصة به في الشركة وفي منزل العامل، وأي توسع في العمل يتطلب تقنية موسعة مما يعني الاعتماد على البنية الأساسية في التجهيزات الأولية، وغالباً ما تقوم بها شركات ضخمة أو أجهزة حكومية (الزومان وآخرون، 2004).

خامساً: طريقة تفكير المؤسسين وقناعاتهم:

يجب على المدير الذي يعمل في الشركات المنتجة للتكنولوجيا أن يتمتع بعقل متفتح واستراتيجي وابداعي وشخصية واعية، لكي يتمكن من تطبيق برنامج العمل عن بعد بشكل ناجح، حيث أن قناعات الإدارة وطريقة تفكيرهم من الممكن أن تكون أكبر تحدي يقف في طريق نجاح العمل عن بعد (The telework kit, 2013: p77).

سادساً: يحد من التعاون بين الزملاء في العمل:

من أهم العوائق التي تواجه العمل عن بعد هو تبادل المهام بين العاملين عن بعد ومكتب العمل الرئيسي، فعدم اختلاط الموظفين ببعضهم البعض بشكل مباشر يشكل عائق كبيراً في الاتصال المرن والمباشر بين الموظفين، ويقلل من التعامل بروح الفريق، مما يسبب عائقاً في توزيع المهام وتكامل الأدوار الوظيفية (Perez & other, 2002: p3).

سابعاً: عدم امكانية العمل عن بعد في كل الأعمال الممكنة:

رغم أن العمل عن بعد يعد من التطور المشهود في هذا الزمان إلا أنه لم يوائم جميع الاحتياجات بعد، فانه يمكن تطبيقه في بعض الأعمال فقط وليس جميعها، وقد يساعد في بعض الأعمال الأخرى، مثل الأعمال النظرية والتي يمكن تنفيذها وانتقال موادها إلكترونياً، إلا أنه غير مناسب للأعمال الجسدية والعضلية (الزومان وآخرون، 2004).

ثامناً: قلة التشريعات التي تدعم هذا النوع من العمل:

لأن هذا النوع من العمل يعتبر خروجاً عن التقاليد السابقة في أنظمة العمل والأجور لحدثة الفكرة وحدثة استخدام وسيط العمل، فيفتقد إلى الكثير من التشريعات التنظيمية والقانونية لتحديد الأجور والعلاقات والارتباطات بين الموظف وصاحب العمل (الزومان وآخرون، 2004: ص61).

خلاصة:

في هذا الفصل تحدثت الباحثة عن العمل عن بعد في قطاع غزة من حيث النشأة، والبنى التحتية له، والمعوقات البيئية له، إضافة الى الآفاق المستقبلية له. كما تطرقت الباحثة إلى مقومات نجاح العمل عن بعد والتي تمثلت في الثقة، الثقافة التنظيمية، المعرفة، والتجارب السابقة للعمل عن بعد، وأخيراً تحدثت الباحثة عن التحديات التي تواجه العمل عن بعد.

الفصل الرابع

تجارب متنوعة حول العمل عن بعد

المبحث الأول: نماذج عالمية في العمل عن بعد

المبحث الثاني: نماذج عربية في العمل عن بعد

المبحث الثالث: نماذج وطنية في العمل عن بعد

المقدمة:

بدأت الشركات بتطبيق العمل عن بعد في عام 1980 بطريقة مبدئية وغير رسمية، ثم في عام 1991 أخذت الطابع الرسمي، إلا أن انتشار العمل عن بعد وتطبيقه يتفاوت بين الدول من دولة لأخرى ويرجع ذلك إلى التطور الفكري والتكنولوجي الموجود في تلك الدول.

فقد بدأ تطبيق النظام في الدول الغربية، وتم اعتماده كنظام رسمي في التوظيف، ثم بدأ في مطلع عام 2000 بالانتقال إلى العالم العربي، وما زال يعد من التجارب الحديثة وقليلة التطبيق في الوطن العربي على وجه العموم وفي فلسطين على وجه الخصوص.

وفي هذا الفصل سنتطرق لنماذج عالمية وعربية ومحلية في العمل عن بعد.

المبحث الأول:

نماذج عالمية في العمل عن بعد

للعمل عن بعد رواد عالميون، منهم من نعرفهم ومنهم من لا نعرفهم، وهناك شركات عالمية حققت نجاحاً باهراً خلال سنوات قليلة في مجال العمل عن بعد، ووفقاً لتحليل لقاعدة بيانات خاصة بموقع flex jobs الذي يهتم في مجال العمل عن بعد والذي يحتوي أكثر من 25000 شركة للعمل عن بعد تم فرز الشركات وفحصهم حسب الأكثر مرونة في العمل لتحديد أفضلهم وتم تحديدهم على أنهم رواد العمل عن بعد، وقد تم تحديد قائمة من 100 شركة عالمية (صدى التقنية، 2015) ، نذكر منهم الشركات التالية:

شركة oDesk

أ. تأسيس الشركة:

تأسست شركة oDesk عام 2005 على يد رائدي الأعمال اليونانيين أودسياس تساتالوس و ستراتيس كارامانلاكس، في مدينة ريدوود في كاليفورنيا، بدأت فكرة تأسيس الشركة عندما أراد الصديقان العمل معاً رغم أن أحدهما يسكن في أمريكا في وادي السليكون والآخر في اليونان.

ب. فكرة عمل الشركة:

قامت فكرة تأسيس الشركة على بناء منصة عمل رقمية تسمح لفرق موزعة بالعمل معاً والمساعدة في تأسيس الثقة بالعمل الذي يتم عبر الإنترنت، كذلك استئجار عمال في مجال العمل عن بعد وتوفير فرص عمل مؤقتة لهم وتوفير عمال للشركات التي تحتاج عاملين عن بعد.

ت. تطور الشركة:

بعد بدأ عمل الشركة لاحظ المؤسسان أنه تم سد فجوة كبيرة في احتياجات العمل عن بعد، فقد تمكنت الشركات من الحصول على أفضل العمل لتنفيذ المهام بكفاءة عالية بغض النظر عن مكان اقامتهم، وفي عام 2012 صنفته شركة أو ديسك لأكبر سوق للعمل عن بعد على الانترنت، حيث يقوم من خلاله مجموعات عمل بالتعاقد مع المحترفين وتوزيع المهام ودفع الأجور من خلال الموقع الالكتروني.

ث. قطاع عمل الشركة:

تعمل شركة أو ديسك في مجال التسويق، وإيجاد طاقم العمل، وتحديد نقاط القوة للشركات ويضم السوق 50 شركة، ويتم العمل به اما عن طريق العمل لمرة واحدة (بالقطعة)، أو عقود عمل طويلة.

ج. التحول إلى Up work:

في مطلع عام 2015 قرر مؤسسا الشركة تحويل شركة o-desk إلى سوق Up work وذلك لتوسيع المستفيدين وزيادة عدد العقود المبرمة من خلال الموقع، والدمج بين الأفكار والتكنولوجيا والموارد على حد سواء.

تخطت قيمة الشركة في عام 2007 مليار دولار ومن المتوقع أن تزيد إلى 5 مليار دولار في مطلع العام 2018، وقد صنفها محللو القوة العاملة إلى فئة سريعة النمو حيث تحولت من شركة تجريبية بسيطة إلى سوق عمل يضم 50 شركة عمل. (إدارة شركة 2015 , odesk)

شركة SAP JOBS:

أ. تأسيس الشركة:

تأسست شركة sap عام 1972 على يد 6 مهندسين ألمان كانوا يعملون في شركة IBM وتركوها وقرروا أن ينشؤوا شركة خاصة بهم وهي شركة SAP وتعد اختصار ل (Systems, Applications & Products in data processing)، ويعدها أخذت شركة ساب حقوق نظم البيانات العلمية.

ب. منتجات الشركة:

أنتجت شركة ساب العديد من نظم البيانات والأنظمة المعلوماتية الخاصة بإدارة الشركات والمنظمات، من أشهر منتجاتها MY Sap وهو عبارة عن توسيع لنظام الإدارة المؤسسية ليشمل التجارة الالكترونية بحيث يمكن ربط الشركات مع بعضها البعض في معاملاتها من طلبات الشراء والفواتير.

ت. شركة ساب اليوم:

تعد شركة ساب مركز الثورة التكنولوجية، وقائد سوق التطبيقات والبرمجيات، وتساعد المنظمات للتغلب على التعقيدات في الأعمال والوظائف، وتم تصنيف شركة ساب من أفضل شركات العمل عن بعد لعام 2014، وتضم شركة ساب 75000 موظفاً على مستوى العالم.

ث. زبائن شركة ساب:

بدأت ساب في أمريكا على يد 6 مهندسين ألمان ثم افتتحت فرع لها في ألمانيا، وتعمل ساب حالياً على مستوى العالم بنظام توظيف موظفين عن بعد، وخدمت ساب منذ تأسيسها 291,000 شركة على مستوى العالم، وما زالت ساب تقدم خدماتها المتميزة مع تطور مستمر لمنتجاتها (إدارة شركة ساب، 2015).

شركة Microsoft:

أ. تأسيس الشركة:

تأسست شركة مايكروسفت العملاقة عام 1975 على يد كل من بيل غيتس وبول ألين واتخذوا مدينة نيومكسيكو مقراً لهما، وبدأت الشركة عملها في مجال البرمجيات حيث بدأت بتسويق نظام البيسك والذي لاقى رواجاً كبيراً في آنها، ثم عقدت شركة مايكروسفت شراكة مع شركة IBM عام 1985 وبدأت بإنشاء نظام برمجي جديد يتوافق مع أجهزة الشركة الشريكة، مما ساعدها على إصدار أنظمة خاصة بها منها نظام مايكروسفت ويندوز والذي لاقى بيعاً كبيراً في عام 1990 واستولى على أكثر من 90% من مبيعات السوق. في عام 1995 انتقلت شركة مايكروسفت إلى Microsoft.net حيث بدأ عملها بشكل إلكتروني لتسويق المنتجات وتوظيف مبرمجين دوليين.

ب. خدمات ومنتجات الشركة:

تقدم شركة مايكروسفت العديد من الخدمات البرمجية وأنظمة التشغيل حيث سلسلة من أنظمة التشغيل المختلفة والمتطورة وتقوم بشكل دوري بإنتاج نظام محدث عن النظام السابق لتواكب احتياجات العملاء والتي توائم بين المتطلبات التكنولوجية الحديثة.

ت. موظفي شركة مايكروسفت:

في عام 2013 بلغ عدد موظفي شركة مايكروسفت 110,000 موظفاً في 105 دولة مختلفة، يعملون في مجال تطوير وتصنيع وترخيص المنتجات البرمجية الحاسوبية، ووصلت عائدات شركة مايكروسفت إلى 77.85 مليار دولار . وقد تم تصنيف شركة مايكروسفت من أفضل 100 شركة للعمل عن بعد في عام 2014 (إدارة شركة مايكروسفت، 2015).

المبحث الثاني

نماذج عربية للعمل عن بعد

رغم التطور الموجود في بعض الدول العربية إلا أن نظام العمل عن بعد وصل متأخراً للوطن العربي، وما زالت تجربة العمل عن بعد تجربة جديدة ومن الأنظمة المستحدثة في الوطن العربي، حيث أن هذا النظام لم يتم تطبيقه بشكل واسع فعدد الشركات العاملة بهذا النظام لا تتجاوز العشر شركات إلى يومنا هذا، وفيما يلي استعراض لبعض الشركات العربية العاملة في نظام العمل عن بعد:

موقع كروة:

أ. نبذة عن موقع كروة:

هو موقع خدمي يقوم على إيجاد طرق ميسرة للعمل عن بعد بحيث يجمع بين الشباب الطموح القادر على تقديم الخدمات عبر الانترنت وبين الراغبين لهذه الخدمات في بيئة آمنة. ويهدف لإيجاد مجتمع فعال على الشبكة العنكبوتية تقوم مبادئه الأساسية والجوهرية على القيم والأخلاق والمصادقية.

ب. خدمات موقع كروة:

يقوم موقع كروة على تسويق وظائف وسير ذاتية للباحثين عن العمل لشركات تبحث عن موظفين عن بعد، كذلك يعلن عن وظائف للشركات الباحثة عن الموظفين، وهناك 10 أقسام للوظائف في موقع كروة وهي:

1. برمجة وتطوير.
2. مونتاج وفيديو.
3. تصميم ورسم.
4. استشارات وقانون.
5. كتابة وترجمة.
6. خدمات صوتية.
7. التدريب عن بعد.

8. خدمات الأعمال.

9. خدمات إدارية.

10. خدمات أخرى.

ت. أهم الضمانات التي يقدمها موقع كروة:

أ. برنامج دفع آمن وعن طريق عدة وسائل دفع مناسبة.

ب. استرداد الأموال خلال 30 يوم من تسليم العمل.

ت. الالتزام في المدة المحددة والاتفاق المبرم.

ث. جلسات التسليم والمراجعة على عدة مراحل. (إدارة شركة كروة، 2015)

شركة خمسات:

أ. حول سوق خمسات:

هو سوق عربي يجمع بين الشباب العربي المستعد لتقديم الخدمات، وبين فئة المشتري لهذه الخدمات، لتوفير دخل مناسب للشباب العربي وخدمات مميزة للشركات الناشئة وبأسعار مميزة. أطلق السيد رؤوف شبابك خمسات في أغسطس 2010 وقد فاز بالمركز الأول في مسابقة مشاريع الويب العربية لعام 2011 ثم بعدها قام موقع حاسوب بشراء السوق عام 2012.

ب. خدمات سوق خمسات:

تقوم فكرة خمسات على تقديم خدماتك مقابل \$5 وفي نفس الوقت تشتري الشركات الخدمات مقابل \$5، ويقدم سوق خمسات العديد من الخدمات وصل عددها إلى 35,000 خدمة في المجالات التالية:

أ. خدمات أعمال: وتتضمن انشاء مدونات، راديو، ملف صوتي على الورد، وتصطيب واعداد متجر إلكتروني.

ب. خدمات استشارات ونصائح: أسرار مضاعفة أرباح أدسنس، بيع كتيبات، نصائح شراء هاتف ذكي.

ت. خدمات برمجة وتطوير: الدعم الفني للمواقع الالكترونية، برنامج بالجافا لتسهيل إدارة المستودعات والمخازن، تعريف القوالب وإضافة الورد بريس، تعريب صفحات الويب.

ث. خدمات تدريب عن بعد: القيام بالبحوث المدرسية، تدريب برنامج 3D MAX، تدريب عمل فيديو، واعداد الأبحاث الجامعية.

ج. خدمات التسويق الالكتروني: عمل اعلانات على الصفحات للشركات والتسويق عبر الفيس بوك.

ح. خدمات التصميم: تصميم صور خدمات الشركات، تصميم انترو للقنوات، تصميم بطاقات أعمال، رسم هندسي باستخدام الأوتوكاد.

خ. خدمات تقنية: تصميم برامج تلفاز، عمل بريد باستخدام نطاق موقع الشركة، صيانة الحواسيب عن بعد.

د. خدمات متنوعة: حجز مساحة موقع ويب، توثيق صفحة قوئل بلس بطرق قانونية، ادارة صفحات الشركات على الفيس بوك، اعلانات الشركات عبر اليوتيوب.

ذ. خدمات كتابة وترجمة: مقالات حصرية في جميع المجالات، ترجمة فنية وعلمية باللغتين، ترجمة من الفرنسي والانجليزي للعربي، وترجمة مقالات وروايات (إدارة شركة خمس خمس، 2015).

مستقل (منصة العمل الحر للمستقلين في العالم العربي)

أ. نشأة شركة مستقل:

هي منصة عمل تصل بين أصحاب المشاريع والمستقلين في العالم العربي، أطلقتها شركة حسوب والتي تأسست عام 2011 في المملكة المتحدة على يد عبد المهيم الأغا والتي أنشأت لتغطي النقص الموجود في العالم العربي لتلبية احتياجات المستخدمين العرب في المجالات الالكترونية على الانترنت وشعارها "تطوير الويب العربي"، وتختص منصة مستقل في توفير وظائف للمستقلين العرب وتسويقها للشركات التي تحتاج لموظفين.

ب. أقسام مستقل:

1. تصميم وأعمال ابداعية وفنية.
2. ترجمة ولغات.
3. حواسيب وأجهزة جوال ولوحية.
4. تسويق مبيعات.
5. تقنية مواقع وبرامج.
6. كتابة وصناعة المحتوى (إدارة شركة مستقل، 2015).

المبحث الثالث:

نماذج وطنية للعمل عن بعد:

بدأ العمل عن بعد في فلسطين في مطلع القرن الحادي والعشرون، حيث بدأ بشكل فردي واجتهاد شخصي من بعض الخريجين وذلك من خلال البحث في مواقع الانترنت على وظائف تصميم ومونتاج وغيرها من الوظائف التي تنفذ عن بعد، وفي عام 2006 وبعد فرض الحصار على القطاع قامت أول شركة للعمل عن بعد بشكل رسمي ومنظم، وتعد شركة اعمل بلا حدود هي بداية العمل الرسمي بنظام العمل عن بعد حيث ساعدت الشركة الكثير من الخريجين على ايجاد فرص عمل لهم وفيما يلي استعراض للشركات العاملة في مجال العمل عن بعد في قطاع غزة.

شركة اعمل بلا حدود

أ. فكرة ونشأة الشركة:

ولدت فكرة شركة اعمل بلا حدود من المعاناة التي يشهدها قطاع غزة في المجال الاقتصادي فالحصار المفروض على القطاع حرم الكثير من الشباب السفر للعمل في الخارج وكذلك قلص فرص العمل الموجودة في القطاع نتيجة لضعف النشاط الاقتصادي الموجود.

شركة اعمل بلا حدود هي شركة غير ربحية مسجلة في فلسطين، وهي مبادرة ابداعية تهدف في الدرجة الأولى إلى توفير فرص عمل للفلسطينيين الأكفاء المقيمين في الأراضي الفلسطينية بنظام العمل عن بعد. تركز فكرة الشركة على تقديم خدمات متنوعة، ومساعدة الشركات على توظيف خبرات فلسطينية تتميز بطاقات خلاقة ومميزة، وتوفير بيئة عمل صحية، وأدوات ووسائل العمل عن بعد. وذلك من خلال مقرات و وحدات العمل في فلسطين و عبر دائرة التوظيف عن بعد و دائرة شؤون الموظفين، وتوفر الشركة بيئة حاضنة للمكاتب الفرعية للشركات الرئيسية خارج البلاد حيث تقوم ادارة الشركة بعمل عقود مع شركات خارجية وتأمين موظفين لهم في فلسطين كذلك وتأمين مكان للعمل والبنية التحتية اللازمة لاستمرار ونجاح عملهم . (إدارة شركة اعمل بلا حدود، 2015)

منتجات وخدمات الشركة:

تتخصص مجالات عمل الشركة في كل ما يتم انجازه عن طريق الحاسوب عن طريق الانترنت وأهمها:

1. أعمال السكرتارية.
2. ادخال البيانات والطباعة.
3. ادارة قواعد البيانات.
4. تصميم وتطوير مواقع الانترنت.
5. ادارة مواقع الانترنت.
6. التسويق من خلال الانترنت.
7. برمجة قواعد البيانات.
8. التدريس عن بعد.
9. شبكات الكمبيوتر والانترنت.
10. الطباعة بلغات مختلفة.
11. اعمال الترجمة.
12. هندسة الكمبيوتر.
13. الاخراج والتصميم الفني.
14. تحرير المواد المطبوعة والمرئية.
15. تصميم الاعلانات.
16. المحاسبة.
17. الوظائف المالية.
18. الوظائف الاقتصادية.
19. الهندسة المعمارية.
20. التصميم الداخلي.
21. تصميم الرسوم المتحركة.
22. الاخراج وكتابة السيناريو.
23. الهندسة الصوتية. (موقع اعمل بلا حدود- مجالات العمل)

ج. فريق عمل الشركة:

يتألف فريق عمل الشركة من 120 موظف يعملون في مجالات مختلفة موزعة بين البرمجة والترجمة والتصميم والعمل المالي وتتمثل هيكلية الشركة بالتالي:

• مجلس الإدارة:

يتألف مجلس إدارة الشركة من ثلثة من الشخصيات الريادية التي تسعى للارتقاء بالعمل عن بعد في قطاع غزة وتوفير بيئة عمل مناسبة للخريجين وذلك لتحقيق أهداف الشركة.

• المكتب الرئيسي:

يتألف المكتب الرئيسي للشركة من 4 موظفين وهم: المدير التنفيذي، موظف شؤون الموظفين، موظف العمل عن بعد، موظف دعم وفني شبكات.

• مكاتب الشركات المحتضنة:

يضم مكتب الشركة الرئيسي مكاتب الشركات المحتضنة من قبل شركة اعمل بلا حدود، ويبلغ عددها 20 شركة عمل في مجالات مختلفة ويمكن القول أن مجالات عمل الشركة هي "كل عمل ينفذ عبر الحاسوب ويسلم عبر الانترنت". (إدارة شركة اعمل بلا حدود، 2015)

شركة هوية:

أ. نشأة شركة هوية:

أطلقت شركة هوية على يد الخريج محمد قديح في مطلع عام 2012، وذلك بعدما شاهد إعلان لطلب مصمم عمل فني وبدأ بممارسة العمل عن بعد بشكل فردي ثم في عام 2012 قام بإنشاء شركة جماعية بعد سلسلة الانجازات التي حققها بشكل فردي، وقام في البداية بتمويل الشركة برنامج مبادرون لدعم الأفكار الريادية.

ب. طاقم عمل الشركة:

تضم الشركة 15 موظفاً وموظفة مقسمين على فريقين على مدار 12 ساعة لتلبية الطلبات الخارجية.

ت. منتجات شركة هوية:

تقدم هوية خدمات تقتصر على مجال تكنولوجيا المعلومات، من تصميم ومونتاج وتصميم مواقع وبرمجيات، ومطوري برامج (إدارة شركة هوية، 2015).

شركة سمارت:

شركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذكية لتوفير خدمات الاتصالات (الصوت عبر بروتوكول الإنترنت) وتعمل على توريد وتركيب نظام خدمة سمارت PBX، وحديثاً اعتمدت هذه الخدمة عالمياً.

يوجد العديد من الفروع للشركة، والتي تمكن مستخدميها من الاتصال مجاناً لجميع فروع المؤسسة وترتبط داخلياً من خلال نظام استضافة على الهاتف الافتراضي من خلال أجهزة IP مع وجود العديد من المزايا مثل أنظمة التحكم والاتصالات وتحديد أذن لإجراء اتصال، وإمكانية نظام دعم البرنامج، IVR، وتحديد الأقسام الداخلية من خلال هاتف واحد، ويمكن بالتالي تحويل المكالمات من نفس النظام إلى أي فرع آخر مجاناً، وكذلك استقبال الفاكس من خلال النظام، وعلى الفور مع إمكانية طباعة البريد الإلكتروني، ويمكن أيضاً توصيل أجهزة نظام الهاتف الخليوي من خلال تطبيقات الجوال المعتمدة لنفس النظام ويتطلب توافر خدمة الإنترنت في الجهاز المحمول (إدارة شركة سمارت، 2015).

شركة مايلستون تيك

تأسست شركة مايلستون تيك حديثاً، ويقع موقعها في مدينة خانيونس، وتتكون من 5 موظفين وتعمل على برنامج تدريبي خاص بالعمل عن بعد للعديد من الخريجين وتقدم الخدمات التالية:

- تقديم الحلول البرمجية للشركات والمؤسسات الحكومية والغير حكومية بالإضافة إلى المحلات التجارية والمصانع، وتركز هذه الحلول على تحقيق ذلك من خلال توفيرها للبرمجيات التي تحتاجها هذه الشركات والمؤسسات وفق معايير عالية الجودة.
- تقديم حلول المواقع الالكترونية وتصميماتها وذلك بقدرات فنية عالية الجودة سواء من حيث التصميم أو البرمجة.
- تقديم خدمة حجز النطاقات Domains سواء كانت .net, .org, .com, ps وغيره.
- تدريب وتأهيل الخريجين في مجال تكنولوجيا المعلومات ومساعدتهم في الدخول الى الحياة العملية واكسابهم مجموعة من الخبرات من خلال مدربين وخبراء أكفاء.
- إعطاء دورات تدريبية في مجالات (البرمجة والتصميم وقواعد البيانات والمونتاج الالكتروني)

- إيجاد فرص عمل لخريجي تكنولوجيا المعلومات من خلال إتاحة الفرصة لهم للعمل مع شركات ومؤسسات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات داخل وخارج فلسطين من خلال العمل بالقطعة وذلك من خلال الاستفادة من موارد الشركة (إدارة شركة مايلستون تيك، 2015).

خلاصة:

في هذا الفصل تم ذكر نماذج عديدة للعمل عن بعد منها شركات عالمية وهي (شركة oDesk - شركة sap - شركة Microsoft)، وبعض الشركات العربية ومنها (موقع كروة، شركة خمسات، مستقل)، إضافة إلى بعض النماذج الوطنية في قطاع غزة ومن أبرزها (شركة اعمل بلا حدود، شركة هوية، شركة سمارت، شركة مايلستون تيك)

الفصل الخامس

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

الدراسات الأجنبية

الدراسات السابقة

من المتعارف عليه أنه عند الاقدام للبحث في موضوع معين يقوم الباحث بالرجوع للدراسات السابقة التي تم عملها في نفس الموضوع وذلك لعدة أسباب:

- أ. بناء معرفة أشمل وأدق حول الموضوع المبحوث، ومعرفة متغيراته.
- ب. التعرف إلى أين وصل الباحثون السابقون وذلك لعدم العودة لبحث ما بحثوه والبدء من حيث ما انتهوا.
- ت. الاستفادة من نتائج وجهد الآخرين.

وفيما يلي سيتم استعراض الدراسات العربية والأجنبية التي تحدثت عن موضوع الدراسة الحالية وعرض أهم النتائج التي خلصت لها الدراسات السابقة في مجال العمل عن بعد.

الدراسات العربية

1. دراسة (اليافي والعمرى، 2013)

"الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد"

هدفت هذه الدراسة الى تحديد الاتجاهات نحو مفهوم العمل عن بعد وقد تم استهداف طلبة كلية ادارة الأعمال بجامعة الملك سعود وقد تم توزيع 261 استبيان على طلبة وطالبات الكلية وقد خلصت الدراسة للنتائج التالية:

- أن درجة التأثير في اتجاهات طلاب كلية ادارة الأعمال وطالباتها نحو العمل عن بعد تكمن في أن العمل عن بعد يساعد على زيادة انتاجية ممارسيه.
- أهم العوامل المؤثرة في رضا ممارسي العمل عن بعد تتمثل في رضا الأهل بالدرجة الأولى ثم الرؤساء والزملاء وقدرة الفرد الانتاجية أثناء قيامه بعمله عن بعد وجاء بالمرتبة الثالثة رضا الفرد عن ممارسته العمل عن بعد.
- حصل تحقيق الأهداف من خلال ممارسة العمل عن بعد على درجة تأثير عالية في بعد التمكين في بيئة العمل.

2. دراسة (علوطي، 2008)

"المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد"

هدفت هذه الدراسة للتعريف على ماهية المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد، وما أهم خصائصها وأهم متطلباتها وشكل هيكلها التنظيمي.

وقد أوصت الباحثة بالتوصيات التالية:

1. دراسة الجدوى الاقتصادية لتطبيق المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد في البيئة المحلية.

2. عقد ندوات ومحاضرات ونشر الأبحاث والدراسات والمقالات العملية حول الآثار والنتائج الايجابية والسلبية الناتجة عن تطبيق مثل هذا الأسلوب في العمل مع التأكيد على التجارب التطبيقية الناجحة.

3. تنظيم دورات وبرامج تدريب مستمرة للعاملين في المنظمات ومدراءهم لامتلاك المهارات الضرورية للاستخدام الأمثل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات لرفع كفاءتهم التكنولوجية من ناحية ولضمان مشاركتهم وتفاعلهم مع التجديدات الالكترونية أو التجديد في أساليب وأنماط العمل.

4. التشجيع والدعم المادي والمعنوي للمبادرات الوطنية التي طبقت أو تسعى لتطبيق المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد.

5. إجراء دراسات ميدانية لدراسة مدى فاعلية تطبيق المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد.

3. دراسة (بافيل، 2007)

"العمل عن بعد"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العمل عن بعد وتوضيح أهم مزاياه وعيوبه، إضافة إلى دراسة مدى تقبل العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية ومدى معرفة الناس وأرباب العمل بطبيعة العمل عن بعد، ومدى تقبل انشاء حاضنة أعمال نسائية في جامعة الملك عبد العزيز في المملكة العربية السعودية، وذلك بهدف دعم ابتكار الأفكار الجديدة وتطويرها لوضع لبنات مشاريع حديثة لبناء مجتمع المعرفة. وقد أوضحت الدراسة خطوات انشاء الحاضنة وأهم متطلباتها ومهامها التي وجدت لأجلها، وطبيعة الأعمال التي تقوم بها الحاضنة.

4. دراسة (الرشيد، 2007)

"إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد" هدفت هذه الدراسة إلى البحث في إمكانية تطبيق أسلوبين في تشغيل النساء من خلال العمل عن بعد، الأسلوب الأول يركز على العمل من المنزل والاتصال عن بعد مع المؤسسة التي تقوم بتشغيل المرأة وتسمح لها بتأدية الأعمال المطلوبة منها من منزلها، أما الأسلوب الثاني فيتحقق من خلال عمل المرأة من منزلها لحسابها الخاص، بمعنى أن تقوم بإنتاج سلع وخدمات داخل المنزل بهدف تحقيق الربح، وتصبح مهمة المرأة في هذه الحالة إدارة عملها الخاص من تخطيط وتنظيم ورقابة وتطوير وتسويق للمنتجات. استهدفت الدراسة الطالبات في السنة النهائية في الجامعة، والخريجات العاطلات عن العمل والموظفات وريات البيوت. وبلغت حجم العينة 500 وتم استرداد 424. أهم نتائج الدراسة:

- أ. المرأة السعودية لديها رغبة واضحة في النهوض بدور فاعل في منظومة العمل المهني.
- ب. المرأة السعودية حالياً لديها قدر مرتفع من المرونة يجعلها تسير في اتجاه التجاوب مع كل منهج أو فكر يتيح لها امكانية التعبير عن ذاتها وقدراتها.
- ت. المرأة السعودية ما زالت تحتفظ بموروثاتها الدينية والاجتماعية التي تحضها على أهمية التمسك بمزاولة الدور الأساسي لها في رعاية شؤون أسرتها وتلبية احتياجاتها.
- ث. المرأة السعودية ما زالت تبحث بكل اهتمام في إشكالية الجمع بين مزاولة الدور الأساسي المنوط بها في رعاية الأسرة وبين التمسك في حقها بالحصول على فرصة عمل ملائمة تحقق لها ذاتها وتتيح لها المساهمة بشكل مادي في تلبية احتياجات ومتطلبات أفراد أسرتها.
- ج. المرأة السعودية وجدت وإلى حد كبير أن مفهوم العمل عن بعد ربما يقدم لها حلولاً ايجابية في سعيها لممارسة دورها الأساسي في رعاية أسرتها، ودورها المرغوب في مزاولة العمل المهني.

5. دراسة (الزومان، العقيلي، السلامة والرسيني، 2004)

"العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية"

هدفت هذه الدراسة الى التعريف بالعمل عن بعد ومعرفة مزاياه وعيوبه وعرض تجارب الدول، ثم عرض المؤشرات التي تبين أهمية العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية خاصة ما يخص المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة.

نتائج الدراسة:

- للعمل عن بعد فوائد عديدة منها تقليل استهلاك الوقود وتخفيف حركة السير والازدحام بالشوارع.
- العمل عن بعد يفتح مجالا للراغبين في العمل ويزيد من فرص العمل المتاحة للخريجين، كذلك فإنه يقلل من حركة انتقال المواطنين للمدن.
- العمل عن بعد بحد ذاته مجال عمل مستقل عن غيره فيجب وضع احكام وقوانين ولوائح خاصة للمتعاملين فيه وذلك لحفظ حقوق الطرفين.

6. دراسة (Kok & Coenen ، 2014)

"The role of telework and flexible work schedules"

"دور العمل عن بعد وجداول العمل المرنة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آثار العمل عن بعد وجداول العمل المرنة على أداء فريق عمل مشروع تطوير منتجات جديدة، حيث قامت 5 شركات المستهدفة من الدراسة بإضافة ممارسات مرنة بالعمل فيما يتعلق بوقت ومكان العمل، وقامت بقياس الأداء بعد مدة زمنية ، وتبين أن للعمل عن بعد تأثير إيجابي على الأداء.

اهم نتائج الدراسة:

- للعمل عن بعد آثار ايجابية على الأداء.
- العمل عن بعد يعطي فرصة أكبر للتعارف والتعاون بين الشركات.
- للعمل عن بعد مساهمة في تشارك المعرفة وتبادل الخبرات بين الموظفين.

7. دراسة (Pirdavani, Bellemans, Brijs & Kochan, 2014)

"Assessing the road safety impacts of a teleworking policy"

"تقييم آثار سياسة العمل عن بعد على سلامة الطرق"

هدفت هذه الدراسة لوضع سيناريو للعمل عن بعد للتأثير على السلامة المرورية، وتم استخدام استراتيجية ادارة الطلب على السفر، وذلك ليس بغرض ادارة الطلب على السفر وانما ايجاد نموذج مناسب للعمل عن بعد يحد من حوادث النقل السنوية التي تحدث وكانت منطقة الدراسة المستهدفة بلجيكا.

نتائج الدراسة:

- سياسة العمل عن بعد ساهمت في تخفيض حوادث التحطم بنسبة 2.6% من الحوادث السنوية.
- وضع نماذج للنقل وادارة الطلب على السفر لكل موظف بعينه بدلا من دراسة سفر عموم السكان ساهمت في زيادة السلامة المرورية.

- اتباع سياسة العمل عن بعد أدى للحد من طلبات السفر مما يعني أن العمل عن بعد ساهم في تنظيم حركة النقل.
- تحليل الحوادث في منطقتين مختلفتين يمكن التنبؤ به عبر دراسة حركة السير وازدحام الطرق وغالب الحوادث تحدث في وقت التوجه للعمل أو العودة من العمل لذا فان العاملين عن بعد هم الأقل عرضة لمثل هذه الحوادث.

8. دراسة (Rietveld,2014)

"Telework & the transition to lower energy use in transport"

"العمل عن بعد والنقل لتقليل استخدام الطاقة في وسائل النقل"

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور العمل عن بعد في تقليل الازدحام وتقليل استهلاك الطاقة في وسائل النقل والمواصلات، حيث أن 25-30% من إجمالي الطاقة تستخدم في وسائل النقل والمواصلات في هولندا، وذلك للتعرف على ايجابيات وسلبيات استخدام نظام العمل عن بعد ومدى تأثيره على الازدحام، ومدى اهتمام الشركات في المسؤوليات الاجتماعية التي تقع على عاتقهم، وتم اجراء الدراسة في دولة هولندا في مدينة أمستردام.

نتائج الدراسة:

- لتكنولوجيا المعلومات دور هام في ترشيد استخدام الطاقة.
- لاستخدام نظام العمل عن بعد دور ايجابي في تقليل استخدام الطاقة في وسائل النقل.

9. دراسة (Australian Government,2014)

"The Telework Kit"

"أدوات العمل عن بعد"

قامت الحكومة الاسترالية بإعداد هذه الدراسة بهدف زيادة فهم أصحاب الأعمال بأهمية العمل عن بعد وما القيمة التي يضيفها لمؤسساتهم، وكيف يزيد العمل عن بعد المرونة لسياسات مكان العمل، والتعلم أكثر حول العمليات التي تساعد في تحقيق العمل عن بعد بشكل أفضل. والتعريف بعوامل نجاح تحقيق العمل عن بعد.

تفيد هذه الدراسة كل من:

- المدراء في المؤسسات.

- الموظفين لمعرفة كيفية العمل عن بعد.
- الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات.
- فريق العمل في المؤسسات.

10. دراسة (Macharis & Witte, Lier, 2012)

"The impact of telework on transport externalities: the case of Brussels Capital Region"

"تأثير العمل عن بعد على وسائل النقل الخارجية، دراسة تطبيقية بروسكل - بلجيكا"

هدف هذه الدراسة هو التعرف على تأثير العمل عن بعد على وسائل النقل والحركة في بلجيكا وهل يعد العمل عن بعد كأداة لتحقيق الاستدامة في البيئة الاقتصادية والاجتماعية. وهل هناك تشجيع لتوسيع نطاق العمل عن بعد في السياسات المستقبلية. هنا تم دراسة حركة النقل والسير في وسط العاصمة في فترة الذروة وكل سيارة اضافية تتواجد بسبب العمل المركزي. وتم استهداف 6 شركات تستخدم استراتيجية العمل عن بعد، والمقارنة بين التكاليف التي يتحملها الموظف في العمل المركزي والعمل عن بعد.

نتائج الدراسة:

- بعد دراسة العوامل البيئية التي تؤثر على زيادة تكاليف النقل تم التوصل الى أن العمل عن بعد يقلل بدرجة كبيرة تكاليف النقل الخارجية للموظفين وخاصة المهام التي تحتاج لسفر بعيد.
- العمل من المنزل يوفر بشكل كبير تكاليف السفر ويقلل من الضغط على شبكة النقل العامة ولكن هناك فئة قليلة (2.3%) من شريحة الدراسة تحتاج لركوب المواصلات العامة مما تزيد من هامش تكاليف النقل ولكن هذه الفئة قليلة جدا بالنسبة لعينة الدراسة.
- بالنظر للعاملين بمكاتب الأقمار الصناعية والتنقل بالوسائل العامة أو بالسيارة الخاصة فان الذهاب للمكتب الرئيسي سيحمل المؤسسة تكلفة أكبر من الذهاب لمكاتب الأقمار الصناعية.

11. دراسة (Lee, Shin & Higa, 2007)

"Telework vs. central work: A comparative view of knowledge accessibility"

"العمل عن بعد والعمل المركزي: مقارنة للوصول للمعرفة"

هدفت هذه الدراسة لاكتشاف الاختلاف بين العمل عن بعد والعمل المركزي في الحصول على المعرفة ومدى مساهمة وسائل الاتصال في نشر المعرفة وتبادل الخبرات. وتم جمع البيانات من الشركات اليابانية التي تعمل في مجال العمل عن بعد، وتبين نتائج الدراسة وجود اختلاف كبير بين العمل عن بعد والعمل المركزي للوصول للمعرفة ومساهمة وسائل الاتصال المستخدمة في نشر المعرفة.

نتائج الدراسة:

- العمل عن بعد يساعد في انتشار المعرفة وتبادل الخبرات أكثر من العمل المركزي.
- وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الشركات تساهم في زيادة انتشار المعرفة.
- اشارت بعض النتائج لوجود تحيز من قبل العاملين مما أدى الى تقليل الوثوق بالنتائج التي تم التوصل اليها وبرر الباحثون السبب الى أن العاملين عن بعد في بعض الاحيان يتم استدعائهم للمقر المركزي.

12. دراسة (Gani & Toleman, 2006)

"Success factors and barriers to telework"

"عوامل نجاح وتحديات العمل عن بعد"

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير السلوك التنظيمي وثقافة مكان العمل على نجاح أو عرقلة العمل عن بعد، تم تطبيق هذه الدراسة في أستراليا باستخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات، وتم استهداف مدراء المؤسسات وموظفين عاديين.

نتائج الدراسة:

- تعد الثقافة التنظيمية من أهم معيقات تطبيق العمل عن بعد.
- اتجاهات وثقافة المدراء تعد كتحدٍ في وجه العمل عن بعد.
- الاهتمام بالزيائن وتوقعات الموظفين تعد من التحديات التي تواجه العمل عن بعد.
- فهم دور الموظف يساعد بشكل كبير في انجاح العمل عن بعد.

13. دراسة (Jackson & Wielen, 2004)

"Teleworking: International Perspectives"

العمل عن بعد: وجهات النظر العالمية

تحدث الباحثان في هذه الدراسة حول ماهية العمل عن بعد، وانتشاره في العالم، وشكل الشركات التي تعمل عن بعد، وتركيبها التنظيمي، وما هي الافتراضات المباشرة لتأثير العمل عن بعد.

وتناول الباحثان المواضيع المعقدة في مجال العمل عن بعد ونقاط الارتكاز التي تساعد على التحمل.

يرى الباحثان أن أفضل طريقة للعمل عن بعد هو تجزؤه العمل بالارتكاز على العوامل الجغرافية أو نوع الصناعة أو البنية الاجتماعية.

14. دراسة (Sa´nchez ,Pe´rez& Carnicer, 2002)

"Benefits and barriers of telework"

"فوائد ومعيقات العمل عن بعد"

هدفت هذه الدراسة الى استكشاف مدى انسجام تقنية العمل عن بعد مع استراتيجيات الشركات المنفذة وما المعوقات في الشركات الصناعية والخدمية، وتم تنفيذ هذه الدراسة في اسبانيا على مجموعة من الشركات لاختبار العلاقة بين الابتكار وتدريب الموظفين وغيرها من معايير الأداء الاستراتيجية و امكانية الاعتماد على العمل عن بعد.

نتائج الدراسة:

- أظهرت النتائج في هذه الدراسة أن العمل عن بعد يرتبط بعدة متغيرات التي تؤثر على استراتيجيات الانتاج، مثلا هذه الشركات عندما تدرب الموظفين تؤدي الى خفض المعوقات أمام اعتماد استراتيجية العمل عن بعد.
- تعزيز العمل عن بعد يتم من خلال تطوير المعدات التكنولوجية والموارد البشرية.
- العمل عن بعد يكون ذا جدوى بشكل جلي في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

"A review of telework research"

"مراجعة الدراسات الأدبية في العمل عن بعد"

هدفت هذه الدراسة لمراجعة الدراسات الأدبية التي تمت في مجال العمل عن بعد والتي ركزت على الأخلاقيات، القانون، والدراسات التنظيمية. وذلك لمعرفة الاجابة على الأسئلة التالية: من المستهدف من نظام العمل عن بعد، لماذا نطبق نظام العمل عن بعد، وماذا يحدث عند تطبيقه.

نتائج الدراسة:

- ركزت كافة الأبحاث السابقة على تجارب الأفراد.
- ما زال البحث حول العمل عن بعد ذو نتائج محدودة.
- يجب أن تركز الأبحاث على مدى تأثير العاملين عن بعد.
- لم تدرس أي من الأبحاث تجارب شركات كاملة عملت بنظام العمل عن بعد.

"Measurement of environmental impacts of telework adoption amidst change in complex organizations"

"قياس الآثار البيئية لاعتماد العمل عن بعد في خضم التغيير المعقد في المنظمات"

تفتقر الدراسات السابقة في مجال العمل عن بعد إلى دراسة التغيير التنظيمي السريع الموجود في البيئة التنظيمية للمؤسسات العاملة عن بعد، فهدفت هذه الدراسة للتعرف على آثار التغيير السريع في البيئة التنظيمية لمؤسسات العمل عن بعد على انتشار العمل عن بعد وما السياسات الرسمية التي من الممكن أن تتخذها الشركات لتدعيم استراتيجية العمل عن بعد.

نتائج الدراسة:

- تم تنفيذ برنامج للعمل عن بعد ومرونة مستمرة في ترتيبات عمل الموظف وتقليل حركة النقل وتكامل البرنامج بالنجاح.
- استبدال تقنيات السفر بتقنية العمل عن بعد وتقنيات العمل المرنة أدت الى زيادة الانتاجية وتقليل تكاليف الانتاج.
- اعتراف القائمين على تنفيذ البرنامج بمساهماته الايجابية في الانتاج وتعزيز الثقة لدى الموظف.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال المراجعة المتأنية للباحثة للدراسات السابقة يتضح أنها تتشابه مع الدراسة الحالية في تناول موضوع العمل عن بعد والعوامل التي تؤثر على نجاحه، ونتائجه الايجابية على المجتمع بشكل عام، وقد توصلت الباحثة لما يلي:

1. بينت العديد من الدراسات ومنها دراسة جورشيك ودراسة جين وتولمان أن عوامل نجاح العمل عن بعد هي (الثقافة التنظيمية، المعرفة، التجارب السابقة، الثقة)، وكلما كانت مستويات العوامل سابقة الذكر عالية كلما زادت فرص نجاح العمل عن بعد.
2. بينت دراسة Kok& conen ودراسة Pirdavani, Bellemans, Brijs& Kochan أن للعمل عن بعد آثار إيجابية جمة، منها تخفيف ازدحام الطرق، تحسين متوسط الدخل، توفير فرص عمل.
3. أوصت دراسة جين وتولمان بضرورة رفع مستوى الثقة والثقافة عند ادارة الشركات العاملة عن بعد.
4. أكدت دراسة Jackson& Wielen ضرورة خوض الموظف لتجارب سابقة للعمل عن بعد، حتى تحسن من أدائه وتزيد من خبرته ولتساعده على تخطي العقبات التي تواجهه.
5. أكدت دراسة جري وآخرون أن المعرفة الجيدة من قبل العاملين والادارة بالعمل عن بعد وخصائصه ومتطلباته فإنها تساعد وبشكل كبير على نجاح العمل عن بعد.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في كتابة الدراسة الحالية، حيث بينت الدراسات السابقة مفهوم العمل عن بعد، عوامل نجاح العمل عن بعد، بداية ونشأة العمل عن بعد، أنواع وأنماط العمل عن بعد.

أوجه تميز الدراسة الحالية:

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بما يلي:

- تناولت الدراسة موضوع هام وحيوي وهو تقييم لتجربة العمل عن بعد في قطاع غزة، وأثار العمل عن بعد على القطاع الاقتصادي.
- تناولت عوامل نجاح العمل عن بعد معا ولم تتناول جانب واحد فقط.
- هذه الدراسة طبقت منهج الحصر الشامل لمجتمع الدراسة وذلك للتوصل لأفضل نتائج.
- تعد هذه الدراسة أول دراسة لتقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة من وجهة نظر الباحثة، وبينت جوانب القصور للعمل عن بعد في الشركات العاملة في هذا المجال.

الفصل السادس

منهجية البحث

مقدمة:

يهدف هذا الفصل التطرق إلى منهجية وإجراءات الدراسة، ولأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي قامت بها الباحثة في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدت الباحثة عليها في تحليل الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة:

في هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كونه يدرس دراسة واقعية موجودة ويعمل على تحليلها وهي العمل عن بعد في قطاع غزة.

وقد استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. مصادر ثانوية: حيث اتجهت الباحثة في معالجة الاطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث في مواقع الانترنت المختلفة.
2. مصادر أولية متمثلة في استخدام الاستبانة كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض، حيث تم جمع البيانات وتحليلها من عينة البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة واستخلاص النتائج باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركات العاملة عن بعد في قطاع غزة، والجدول رقم (6.1) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب أسماء الشركات:

جدول رقم (6.1)

توزيع مجتمع الدراسة حسب أسماء الشركات

اسم الشركة	هوية	سمارت	فسحة	مايلستون تيك	ابداع	شركات اعمال بلا حدود	الاجمالي
عدد العاملين	15	20	20	5	5	50	115
النسبة	%13.3	%17.3	%17.3	%4.3	%4.3	%43.5	%100

المصدر: (إدارة شركة هوية، إدارة شركة سمارت، إدارة شبكة فسحة، إدارة شركة مايلستون تيك، إدارة شركة إبداع، إدارة شركة اعمال بلا حدود، قطاع غزة، 2015/04/01)

يوضح جدول (6.1) عدد ونسبة مجتمع الدراسة موزع على شركات العمل عن بعد في قطاع غزة. وكانت أكبر نسبة تتركز في شركة اعمال بلا حدود والتي تحتضن 20 شركة عاملة عن بعد.

لقد استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل في تطبيق الدراسة، وبلغت 115 موظفاً، ولقد رفضت إحدى الشركات قيام موظفيها بتعبئة الاستبيان وذلك لشدة انشغالهم، وتم استرداد 97 استبانة ، أي أن نسبة المسترد بلغت 83.4% من مجمل الاستبانات الموزعة، كما تم استبعاد استبانة واحدة من التحليل النهائي لعدم جدية المبحوث، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة هو 96 استبانة صالحة للتحليل. ولقد تم اضافة مفردات العينة الاستطلاعية لعينة الدراسة النهائية نظرا لثبات الاستبانة وصدقها وعدم حدوث أي تعديل عليها.

أداة الدراسة:

تم اعداد استبانة حول "تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل". وتتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين هما:

1. المعلومات الديمغرافية والسمات الشخصية للمستجيب (المجال الوظيفي، العمر، سنوات الخبرة، الدخل الشهري، الجنس، المؤهل العلمي، سنة التخرج، التخصص العلمي، عدد ممارسات العمل عن بعد)

2. مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من 51 فقرة موزعة على ست مجالات رئيسية وهي:

- **المجال الأول:** مستوى المعرفة بالعمل عن بعد ويتكون من (12) فقرة
- **المجال الثاني:** مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف نظام العمل عن بعد ويتكون من (12) فقرة.
- **المجال الثالث:** مستوى التجربة المتاحة لدى الموظفين ويتكون من (5) فقرات.
- **المجال الرابع:** الثقافة التنظيمية ويتكون من (7) فقرات.
- **المجال الخامس:** المعوقات البيئية للعمل عن بعد وتتكون من (11) فقرة.
- **المجال السادس:** آثار العمل عن بعد وتتكون من (4) فقرات.

وقد تم استخدام المقياس المتدرج من 1-10 لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة، حيث تشير الدرجة (10) إلى درجة الموافقة الكبيرة جداً وتقل بالتدرج.

خطوات بناء الاستبانة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة، ومن خلال مراجعة الإطار النظري لهذه الدراسة قامت الباحثة بإعداد أسئلة الاستبانة على النحو التالي:-

- أ- تم تحديد الابعاد الرئيسية التي تتكون منها الاستبانة.
- ب- صياغة الفقرات التي يتكون منها كل بعد من أبعاد الاستبانة.
- ج- عرض الاستبانة على المشرف من أجل تحديد مدى مناسبتها لجمع البيانات.
- د- إعداد الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- هـ- توزيع الاستبانة على عدد (13) من المحكمين من أساتذة الجامعات والمختصين في مجال العمل عن بعد.

- و- جمع الاستبانات من المحكمين وتعديل الاستبانة بما يتناسب مع الملاحظات التي أبدوها.
- ز- إعداد الاستبانة بشكلها النهائي، وتوزيعها.

اختبار التوزيع الطبيعي: Normality Distribution Test

استخدمت الباحثة اختبار كولمجروف - سميرونوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (6.2).

جدول (6.2)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	مستوى المعرفة بالعمل عن بعد	0.921
2.	مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف نظام العمل عن بعد	0.267
3.	مستوى التجربة المتاحة لدى الموظفين	0.562
4.	الثقافة التنظيمية	0.452
5.	المعيقات البيئية للعمل عن بعد	0.632
6.	آثار العمل عن بعد	0.64
7.	جميع المتغيرات معاً	0.667

يتضح من النتائج الموضحة في جدول (6.2) أن القيمة الاحتمالية (sig) لكل مجال من مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لكل من هذه المجالات طبيعياً وبذلك سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة المتعلقة بهذا المجال.

صدق الاستبانة:

يعني صدق الاستبانة التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها. وقامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

صدق المحكمين هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة.

عرضت الباحثة الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من ثلاثة عشر متخصص في مجال الإدارة، الهندسة، والاحصاء، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية - انظر الملحق رقم (2).

2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة. وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

نتائج الاتساق الداخلي

يوضح جدول (6.3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (6.3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة sig
1	تعمل إدارة الشركة على توفير مصادر المعلومات للعمل عن بعد للعاملين.	0.464	0.00
2	تعطي إدارة الشركة للعاملين كتيب للتعريف بنظام العمل عن بعد المعتمد بالشركة.	0.722	0.00
3	تعقد الشركة دورات تدريبية تساعد الموظف للتعرف على طرق التعامل مع العملاء عن بعد.	0.742	0.00
4	تعمل الشركة على نشر المعرفة حول نظام العمل عن بعد بين أفراد المجتمع	0.661	0.00
5	تعقد الشركة ورش عمل بالتعاون مع الوزارات المعنية حول أهمية العمل عن بعد.	0.728	0.00
6	تقوم الجامعات بدورها بتعريف الطلبة بأهمية العمل عن بعد	0.759	0.00
7	تقوم النقابات بدورها بتعريف الخريجين بأهمية العمل عن بعد	0.742	0.00
8	تقوم وزارة الاقتصاد بدورها بتعريف الطلبة بأهمية العمل عن بعد	0.707	0.00
9	تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدورها بتعريف الطلبة بأهمية العمل عن بعد	0.668	0.00
10	يتوفر لدى الموظفين المعرفة الكاملة بنظام العمل عن بعد	0.511	0.00
11	يتوفر لدى الموظف المعرفة الكاملة بطرق تطبيق نظام العمل عن بعد	0.651	0.00
12	يساهم الموظف بنشر المعرفة بنظام العمل عن بعد بين أصدقائه	0.506	0.00

يوضح جدول (6.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (6.4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة sig
1	توازن الإدارة بين مصالح الشركة ومصالح الموظفين عند اتخاذ القرارات	0.478	0.00
2	تظهر إدارة الشركة الثقة بأداء الموظفين	0.555	0.00
3	تحافظ إدارة الشركة على حقوق الموظفين	0.586	0.00
4	تحرص الشركة على توسيع وتعزيز الاتصال بين عناصر نظام العمل عن بعد	0.581	0.00
5	يحرص الزملاء على التعاون المشترك في تنفيذ المهام الوظيفية.	0.540	0.00
6	يعتمد الموظف على زملائه في العمل لتنوع خبراتهم	0.511	0.00
7	يتلقى الموظف الدعم والعون من زملائه بعيدا عن المصالح الشخصية	0.480	0.00
8	يحرص الموظف على زيادة مستوى الثقة بين زملائه	0.459	0.00
9	يتعامل العملاء مع الشركة بثقة كبيرة	0.592	0.00
10	لا يجد الموظف تردد لدى العملاء بالتعامل مع نظام العمل عن بعد	0.469	0.00
11	يجد الموظف التزام كبير من جميع العملاء في الدفع	0.516	0.00
12	يساهم العملاء لدى الشركة في التسويق لها	0.457	0.00

يوضح جدول (6.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (6.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة sig
1	توجد الكثير من فرص العمل عن بعد في قطاع غزة	0.709	0.00
2	توجد تجارب سابقة في مجال العمل عن بعد تستفيد منها الشركات في قطاع غزة	0.811	0.00
3	خاض الموظف تجارب سابقة في العمل عن بعد	0.744	0.00
4	ساعدت التجارب السابقة الموظف على تعلم كيفية تطبيق نظام العمل عن بعد	0.677	0.00
5	توجد فرص متاحة للخريجين للعمل عن بعد	0.750	0.00

يوضح جدول (6.6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (6.6)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة sig
1	توفر الأنظمة واللوائح الداخلية للشركة الضمان لحقوق الموظفين	0.635	0.00
2	تساعد الشركة الموظف على تطوير ذاته بشكل مستمر.	0.824	0.00
3	تساهم قناعات الادارات في نجاح تطبيق نظام العمل عن بعد	0.644	0.00
4	تترك ادارة الشركة المساحة للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار	0.727	0.00
5	يتابع الرؤساء مرؤوسيه في تنفيذ المهام بما يتلاءم مع قوانين العمل.	0.629	0.00
6	تساهم سلوكيات الموظف مع العملاء على رسم صورة جيدة عن الشركة.	0.666	0.00
7	يتوفر لدى الموظف الدافعية للارتقاء بعمل الشركة وتحقيق لأهدافها.	0.653	0.00

يوضح جدول (6.7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (6.7)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة sig
1	يجد الموظف سهولة في تطبيق نظام العمل عن بعد	0.255	0.012
2	تمثل الظروف الاقتصادية دافعا كبيرا للشباب للعمل عن بعد	0.470	0.00
3	تعد مشكلة الكهرباء من أهم المعوقات لتطبيق نظام العمل عن بعد في القطاع	0.339	0.001
4	تمثل تكلفة التقنيات أحد العوائق لإنجاز العمل عن بعد	0.481	0.00
5	تساهم البنية التحتية للاتصالات والتكنولوجيا في القطاع في نجاح نظام العمل عن بعد	0.733	0.00
6	يساعد وجود حماية وقانون خاص بالعمل عن بعد على تطبيق النظام	0.611	0.00
7	تساعد الخبرة لدى ادارة الشركات بنظام العمل عن بعد على نجاحه في قطاع غزة	0.655	0.00
8	تقوم شركات الاتصالات بتسهيل سير العمل عن بعد.	0.742	0.00
9	تقوم شركة جوال بتسهيل سبل العمل عن بعد.	0.668	0.00
10	تسهل وزارة الاتصالات دور العمل عن بعد.	0.662	0.00
11	تسهل وزارة الاقتصاد دور العمل عن بعد.	0.604	0.00

يوضح جدول (6.8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (6.8)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة sig
1	ساعد العمل عن بعد على توفير فرص عمل للعاطلين عن العمل في غزة	0.792	0.00
2	ساعد العمل عن بعد على زيادة الدخل المحلي الفلسطيني	0.895	0.00
3	يوفر العمل عن بعد دخلاً متوسطاً لأسر الموظفين فيه	0.723	0.00
4	يساهم الدخل الناتج من العمل عن بعد في تنشيط الاقتصاد الفلسطيني	0.802	0.00

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول (6.9) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضع لقياسه.

جدول (6.9)

معامل الارتباط بين كل درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة sig
1	مستوى المعرفة بالعمل عن بعد	0.715	0.00
2	مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف نظام العمل عن بعد	0.624	0.00
3	مستوى التجربة المتاحة لدى الموظفين	0.545	0.00
4	الثقافة التنظيمية	0.755	0.00
5	المعوقات البيئية للعمل عن بعد	0.539	0.00
6	آثار العمل عن بعد	0.612	0.00

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو عدم تغييرها بشكل كبير في حال تم إعادة توزيعها على أفراد العينة في أزمنة مختلفة، وقد تحققت الباحثة من ثبات الاستبانة من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) وكانت النتائج كما في جدول رقم (6.10)، حيث يتضح أن معامل ألفا كرونباخ كانت قيمته مرتفعة لكل مجال وتراوح بين 0.624 و 0.836 لكل مجال للاستبانة، وكذلك لجميع فقرات الاستبانة فقد سادت 0.701 كذلك فإن قيمة الصدق الذاتي كانت مرتفعة لكل مجال وتراوح بين 0.914 و 0.789 وقيمة الصدق الذاتي لجميع فقرات الاستبانة تساوي 0.837 وبالتالي فإن معاملي الثبات والصدق مرتفعين.

جدول (6.10)

نتائج قيمة معامل ألفا كرونباخ

م	الفقرة	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي
1	مستوى المعرفة بالعمل عن بعد	0.836	0.914
2	مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف نظام العمل عن بعد	0.624	0.789
3	مستوى التجربة المتاحة لدى الموظفين	0.789	0.888
4	الثقافة التنظيمية	0.806	0.897
5	المعيقات البيئية للعمل عن بعد	0.773	0.879
6	آثار العمل عن بعد	0.817	0.903
7	جميع المجالات معا	0.701	0.837

الفصل السابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

الفصل السابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

أولاً: التحليل الوصفي لعينة الدراسة

1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يبين الجدول (7.1) أن معظم عينة الدراسة من الذكور، أي ما نسبته 78.1% من عينة الدراسة، بينما تمثل الاناث 21.9% من عينة الدراسة، وهذا يعني أن غالبية الموظفين في شركات العمل عن بعد هم من الذكور، وقد قورن مع الاحصاء الفلسطيني المنشور لعام 2014 وهو متطابق تقريباً.

جدول (7.1)

توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية (%)
ذكر	75	78.1
أنثى	21	21.9
الاجمالي	96	100

2. توزيع أفراد العينة حسب المجال الوظيفي:

يبين الجدول (7.2) توزيع أفراد العينة حسب المجال الوظيفي ويتبين أن أكبر عدد من العاملين في نظام العمل عن بعد هم من فئة المبرمجين وقد بلغت نسبتهم 35.4% من اجمالي المجالات الأخرى، وبلغت نسبة التصميم والمونتاج 20.8%، وبلغت نسبة العاملين في الادارة والمحاسبة 19.8%، بينما بلغت نسبة العاملين في مجال الهندسة 15.6%، وبلغت نسبة العاملين في مجال الترجمة 6%، بينما قد عمل ما نسبته 2% في مجال الصحافة والاعلام.

وبالرجوع إلى دراسة قد نشرتها شبكة خلية للعمل عن بعد فقد تبين أن أعلى نسبة من العاملين عن بعد كانت في مجال برمجة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، ثم يليها الصحافة والكتابة ثم التصميم والجرافيك، ثم الأعمال الادارية والمحاسبية والاستشارية.

جدول (7.2)

توزيع أفراد العينة حسب المجال الوظيفي

المجال	العدد	النسبة المئوية (%)
البرمجيات	34	35.4
التصميم والمونتاج	20	20.8
الهندسة	15	15.6
الترجمة	6	6.3
الادارة والمحاسبة	19	19.8
أخرى	2	2.1
الاجمالي	96	100

3. توزيع أفراد العينة حسب العمر:

يبين الجدول (7.3) توزيع أفراد العينة حسب العمر ويتبين أن نسبة العاملين الذين أعمارهم تقل عن 25 عام 40.6% والذين تتراوح أعمارهم ما بين 25-30 عام نسبتهم بلغت 43.8%، والذين تبلغ أعمارهم ما بين 30-35 عام بلغت نسبتهم 10.4، وبلغت نسبة الذين تبلغ أعمارهم ما بين 35-40 عام 4.2%.

حيث يتضح لدينا أن النسبة الغالبة هي من فئة الشباب، وهي فئة مثقفة في مجال الأعمال الالكترونية والمحوسبة، وقادرة على الأداء المميز.

جدول (7.3)

توزيع أفراد العينة حسب العمر

المجال	العدد	النسبة المئوية (%)
أقل من 25	39	40.6
30>25	42	43.8
35>30	10	10.4
40>35	4	4.2
40<	1	1
الاجمالي	96	100

4. توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:

يبين الجدول (7.4) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة ويتبين أن نسبة العاملين الذين خبرتهم أقل من 3 أعوام 33.3% والذين تتراوح خبرتهم ما بين 3-5 عام نسبتهم بلغت 39.6%، والذين تبلغ خبرتهم ما بين 6-9 عام بلغت نسبتهم 18.8، وبلغت نسبة الذين تجاوزت خبرتهم 9 أعوام 8.3%.

ويتضح من النتيجة أن ما نسبته 72.9% من العاملين لديهم خبرة تقل عن 5 أعوام وهذا يدل على أن العمل بنظام العمل عن بعد ما زال في بداياته في قطاع غزة.

جدول (7.4)

توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

المجال	العدد	النسبة المئوية (%)
أقل من 3	32	33.3
3-5	38	39.6
6-9	18	18.8
>9	8	8.3
الاجمالي	96	100

5. توزيع أفراد العينة حسب الدخل:

يبين الجدول (7.5) توزيع أفراد العينة حسب الدخل ويتبين أن نسبة العاملين الذين يتقاضون أقل من \$300 شهريا بلغت نسبتهم 15.6% والذين يتقاضون ما بين 300-500 \$ شهريا نسبتهم بلغت 22.9%، والذين يتقاضون ما بين 500-700 \$ شهريا بلغت نسبتهم 19.8%، وبلغت نسبة الذين يتقاضون أكثر من 700 \$ شهريا 41.7%.

ويتضح مما سبق أن معظم الرواتب في مؤسسات العمل عن بعد متوسطة مقارنة بالرواتب التي يتقاضاها نظرائهم في الأعمال المشابهة، ويرجع ذلك إلى قلة فرص العمل في قطاع غزة بسبب البطالة والتي تصل بين الشباب الخريجين إلى ما يزيد عن 45%.

جدول (7.5)

توزيع أفراد العينة حسب الدخل

المجال	العدد	النسبة المئوية (%)
أقل من 300	15	15.6
\$500-300	22	22.9
\$700-500	19	19.8
أكثر من \$700	40	41.7
الاجمالي	96	100

6. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل:

يبين الجدول (7.6) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي ويتبين أن نسبة العاملين الحاصلين على شهادة الثانوية العامة بلغت نسبتهم 4.2% والذين يحملون شهادة البكالوريوس نسبتهم بلغت 84.4%، والذين يحملون درجة الماجستير بلغت نسبتهم 5.2%، وبلغت نسبة حملة شهادة الدبلوم 6.3%، أي أن معظم العاملين في مجال العمل عن بعد من حملة شهادات البكالوريوس.

نستخلص من النتيجة سابقة الذكر أن معظم العاملين هم من حملة شهادات البكالوريوس، وهذا يرجع إلى أن المؤسسات العاملة عن بعد هي ليست أكاديمية فتوظف على الشهادة الجامعية الأولى لتولي أي وظيفة فنية فيها.

جدول (7.6)

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المجال	العدد	النسبة المئوية (%)
ثانوية عامة	4	4.2
بكالوريوس	81	84.4
ماجستير	5	5.2
دبلوم	6	6.3
الاجمالي	96	100

7. توزيع أفراد العينة حسب سنة التخرج:

يبين الجدول (7.7) توزيع أفراد العينة حسب سنة التخرج ويتبين أن نسبة العاملين الذين تخرجوا قبل عام 2000 بلغت نسبتهم 3.1% والذين تخرجوا ما بين عام 2000-2005 نسبتهم بلغت 12.5%، والذين تخرجوا ما بين عام 2006-2010 بلغت نسبتهم 22.9%، وبلغت نسبة الخريجين ما بين 2011-2015 61.5%، أي أن معظم العاملين في مجال العمل عن بعد من الخريجين الجدد.

مما سبق يتبين لدينا أن غالبية العاملين في الشركات هم من الخريجين الجدد، حيث أن 61.5% من خريجي الأعوام الأربعة السابقة، وتعزي الباحثة السبب إلى قلة الوظائف المتاحة وكثرة البطالة الموجودة مما يؤدي إلى لجوء الخريجين إلى البحث عن بدائل أخرى.

جدول (7.7)

توزيع أفراد العينة حسب سنة التخرج

المجال	العدد	النسبة المئوية (%)
قبل 2000	3	3.1
2000-2005	12	12.5
2006-2010	22	22.9
2011-2015	59	61.5
الاجمالي	96	100

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الأولى:

يوجد دور مهم لمستوى المعرفة بالعمل عن بعد عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في الحد من التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.

تم استخدام اختبار one sample T Test لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. وتم استخلاص النتائج التالية من الاختبار:

المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "تعمل إدارة الشركة على توفير مصادر المعلومات للعمل عن بعد للعاملين" يساوي (7.26) والدرجة الكلية من 10، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.6%، وقيمة اختبار T 4.95 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، أي أن درجة انطباق مضمون هذه الفقرة قد زاد عن درجة الانطباق المتوسطة وهي 6، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة على أن إدارة الشركة توفر مصادر معلومات عن العمل عن بعد للعاملين.

المتوسط الحسابي للفقرة الثانية عشر "يساهم الموظف بنشر المعرفة بنظام العمل عن بعد بين أصدقائه" يساوي (6.88)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 68.8%، وقيمة اختبار T 3.90 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، أي أن درجة انطباق مضمون هذه الفقرة قد زاد عن درجة الانطباق المتوسطة وهي 6، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة على أن الموظف يساهم بنشر المعرفة بنظام العمل عن بعد بين أصدقائه.

المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة والسادسة والسابعة والثامنة والتاسعة وهي التي تتحدث عن دور النقابات والجامعات ووزارة الاقتصاد ووزارة الاتصالات والتكنولوجيا لم يتجاوز (4)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي لم يتجاوز 40%، وهذا يعني أن الجامعات والوزارات المعنية لا تؤدي دوراً مهماً في نشر المعرفة حول نظام العمل عن بعد.

بشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي الكلي يساوي 4.64، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات البعد يساوي 46.4%، وقيمة الاختبار T تساوي (-8.25) والقيمة الاحتمالية (sig)

تساوي 0.00 لذلك يعتبر بعد "مستوى المعرفة بالعمل عن بعد" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، ويعني هذا أن هناك موافقة ضعيفة من قبل أفراد العينة على معظم فقرات المجال.

وهذا يعني أن المعرفة في المؤسسات العاملة عن بعد في قطاع غزة تحتاج إلى تطوير، فما زالت متوسطة. حيث أن إدارة الشركة لا تساعد الموظف في بداية عمله على التعرف على نظام العمل عن بعد، بأي وسيلة كانت. كذلك ظهر في النتائج أن الجهات الحكومية والنقابات المعنية لا تعمل على نشر أهمية العمل عن بعد في قطاع غزة، مما يحد من انتشار المعرفة الكافية للخريجين.

ولقد أظهرت دراسة (جري وآخرون، 2001) التي تؤكد مدى أهمية المعرفة في نجاح منظمات الأعمال، فضلاً عن دورها الحاسم في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية.

ومما يدل على أهمية المعرفة فقد بات الاقتصاد العالمي الجديد يعرف باقتصاد المعرفة والذي يؤكد أن رأس المال الفكري والمعرفي هو الذي يحدث التغيير الجذري في المنظمات لتتكيف مع التغيير السريع في بيئتها لتوائم التغيرات والتطورات الخارجية من تكنولوجيا وغيرها (العلي وآخرون، 2009)، كما أكدت دراسة (Lee, Shin & Higa, 2007) التي طبقت على الشركات اليابانية التي تعمل في مجال العمل عن بعد أنه يوجد اختلاف كبير بين العمل والعمل عن بعد في الوصول للمعرفة حيث أكدت أن انتشار المعرفة عبر وسائل الاتصال المختلفة التي تستخدم في العمل عن بعد يساهم في تبادل الخبرات والاستشارات بين العاملين.

كما أوصت دراسة (علوطي، 2008)، على ضرورة تنظيم دورات وبرامج تدريبية مستمرة للعاملين في المؤسسات الافتراضية لضمان مشاركتهم وتفاعلهم مع المستجدات البيئية.

كما اتفقت النتيجة مع نتائج دراسة (Gani & Toleman, 2006)، أن فهم الموظف الجيد للعمل عن بعد ودوره الوظيفي يساعد بشكل كبير في نجاح العمل عن بعد.

جدول (7.8)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مستوى المعرفة بالعمل عن بعد

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة sig	الرتبة
1	تعمل إدارة الشركة على توفير مصادر المعلومات للعمل عن بعد للعاملين.	7.26	72.6	2.49	4.95	0.00	1
2	تعطي إدارة الشركة للعاملين كتيب للتعريف بنظام العمل عن بعد المعتمد بالشركة.	4.54	45.4	2.82	5.0-	0.00	7
3	تعقد الشركة دورات تدريبية تساعد الموظف للتعرف على طرق لتعامل مع العملاء عن بعد.	4.64	46.4	2.89	4.5-	0.00	6
4	تعمل الشركة على نشر المعرفة حول نظام العمل عن بعد بين أفراد المجتمع	6	60	2.95	0.0	0.00	4
5	تعقد الشركة ورش عمل بالتعاون مع الوزارات المعنية حول أهمية العمل عن بعد.	4.21	4.21	2.86	6.0-	0.00	8
6	تقوم الجامعات بدورها بتعريف الطلبة بأهمية العمل عن بعد	3.82	38.2	2.81	7.5-	0.00	9
7	تقوم النقابات بدورها بتعريف الخريجين بأهمية العمل عن بعد	3.60	36	2.71	8.6-	0.00	10
8	تقوم وزارة الاقتصاد بدورها بتعريف الطلبة بأهمية العمل عن بعد	2.78	27.8	2.71	11.6-	0.00	12
9	تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدورها بتعريف الطلبة بأهمية العمل عن بعد	3.47	34.7	2.84	8.6-	0.00	11
10	يتوفر لدى الموظفين المعرفة الكاملة بنظام العمل عن بعد	5.75	57.5	2.40	1.0-	0.31	5
11	يتوفر لدى الموظف المعرفة الكاملة بطرق تطبيق نظام العمل عن بعد	6.20	62	2.35	0.86	0.38	3
12	يساهم الموظف بنشر المعرفة بنظام العمل عن بعد بين أصدقائه	6.88	68.8	2.21	3.9	0.00	2
13	كافة المجالات معا	4.64	46.4	2.8	8.2-	0.00	

الفرضية الثانية:

يوجد دور مهم لمستوى الثقة المتبادلة بين أطراف النظام عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ على التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.

المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة" تحرص الشركة على توسيع وتعزيز الاتصال بين عناصر نظام العمل عن بعد " يساوي (8.50) والدرجة الكلية من 10، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.0%، وقيمة اختبار T 2.33 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.02 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، أي أن درجة انطباق مضمون هذه الفقرة قد زاد عن درجة الانطباق المتوسطة وهي 6، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة على أنه تحرص الشركة على توسيع وتعزيز الاتصال بين عناصر نظام العمل عن بعد.

المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " يحرص الزملاء على التعاون المشترك في تنفيذ المهام الوظيفية." يساوي (7.90)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.0%، وقيمة اختبار T 9.81 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، أي أن درجة انطباق مضمون هذه الفقرة قد زاد عن درجة الانطباق المتوسطة وهي 6، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة على أنه يحرص الزملاء على التعاون المشترك في تنفيذ المهام المطلوبة.

بشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي الكلي يساوي 7.42، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات البعد يساوي 74.2%، وقيمة الاختبار T تساوي (7.20) والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.00 لذلك يعتبر بعد "مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف النظام" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، ويعني هذا أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على كل فقرات المجال.

وبالنظر إلى نتائج التحليل لفقرات المجال نجد أن جميعها تعد جيدة إلا أنها تحتاج إلى تعزيز في مجال موازنة الشركة بين مصالحها ومصالح الموظف عند اتخاذ القرارات.

وقد أكدت دراسة (Jackson & Wielen, 2004) أن الثقة من أهم العوامل التي تؤثر على سير العمل، وأنها تساعد على تخطي العقبات وتذلل التحديات التي تواجه الموظفين وذلك عبر ثقتهم ببعضهم البعض وثقتهم برؤسائهم.

وقد أكدت دراسة (Australian Government, 2014) أن الثقة القائمة على العلاقات القائمة بين الموظفين تساعد على نجاح العمل وكلما كان هنالك ثقة عالية سيكون هناك سريان أفضل باتخاذ القرارات، مما يساعد على نمو أفضل للمؤسسات وارتقاء أفضل للموظفين.

جدول (7.9)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف نظام العمل عن بعد

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة sig	الترتبة
1	توازن الادارة بين مصالح الشركة ومصالح الموظفين عند اتخاذ القرارات	6.32	63.2	2.35	1.34	0.18	12
2	تظهر إدارة الشركة الثقة بأداء الموظفين	7.20	72	2.36	5.00	0.00	8
3	تحافظ إدارة الشركة على حقوق الموظفين	7.15	71.5	2.50	4.52	0.00	9
4	تحرص الشركة على توسيع وتعزيز الاتصال بين عناصر نظام العمل عن بعد	8.5	85	10.49	2.33	0.02	1
5	يحرص الزملاء على التعاون المشترك في تنفيذ المهام الوظيفية.	7.9	79	1.90	9.81	0.00	2
6	يعتمد الموظف على زملائه في العمل لتنوع خبراتهم	7.32	73.2	1.99	6.49	0.00	7
7	يتلقى الموظف الدعم والعون من زملائه بعيدا عن المصالح الشخصية	7.54	75.4	4.69	3.21	0.00	5
8	يحرص الموظف على زيادة مستوى الثقة بين زملائه	7.59	75.9	2.13	7.33	0.00	4
9	يتعامل العملاء مع الشركة بثقة كبيرة	7.53	75.3	1.88	7.95	0.00	6
10	لا يجد الموظف تردد لدى العملاء بالتعامل مع نظام العمل عن بعد	7.14	71.4	1.94	5.78	0.00	10
11	يجد الموظف التزام كبير من جميع العملاء في الدفع	7.88	78.8	9.52	1.94	0.05	3
12	يساهم العملاء لدى الشركة في التسويق لها	7.00	70	2.28	4.29	0.00	11
13	جميع فقرات المجال معا	7.42	74.2	1.93	7.20	0.00	

الفرضية الثالثة:

يوجد دور مهم لمستوى التجربة المتاحة لدى العاملين عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ على التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.

المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "ساعدت التجارب السابقة الموظف على تعلم كيفية تطبيق نظام العمل عن بعد" يساوي (7.04) والدرجة الكلية من 10، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.4%، وقيمة اختبار T 4.63 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، أي أن درجة انطباق مضمون هذه الفقرة قد زاد عن درجة الانطباق المتوسطة وهي 6، وهذا يعني أن هناك موافقة على أنه ساعدت التجارب السابقة الموظف على تعلم كيفية تطبيق نظام العمل عن بعد.

بشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي الكلي يساوي 6.79، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات البعد يساوي 67.9%، وقيمة الاختبار T تساوي (4.30) والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.00 لذلك يعتبر بعد "مستوى التجربة المتاحة لدى العاملين" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، ويعني هذا أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على كل فقرات المجال.

وبالنظر إلى النتائج سابقة الذكر نجد أن التجارب السابقة لا زالت في بدايتها وتغزو الباحثة ذلك إلى قلة وجود الفرص للعمل عن بعد في قطاع غزة حيث أن متوسط الفرص المتاحة لدى المبحوثين كانت لا تتعدى 64.7% أي أنها بحاجة لإتاحة فرص أفضل. مما أكد عمر وحدائفة التجربة في قطاع غزة.

وقد أكدت دراسة (Jackson & Wielen, 2004) أنه تم تعيين موظفين عن بعد في عام 1991 بناءً على تجارب سابقة غير رسمية امتدت من 1980 إلى 1991، مع الحفاظ على وجود سرية للبيانات وحماية لصحة العاملين.

بالإضافة إلى ما أكدته دراسة (Bloom & other, 2015) أنه في حال كان المدراء يملكون تجارب سابقة سيسمحون للموظفين بالعمل من المنزل على قواعد وأسس صحيحة ومستويات إدارية يعمل من خلالها الموظفين.

جدول (7.10)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مستوى التجربة المتاحة لدى العاملين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة sig	الرتبة
1	توجد الكثير من فرص العمل عن بعد في قطاع غزة	6.47	64.7	2.56	1.83	0.03	5
2	توجد تجارب سابقة في مجال العمل عن بعد تستفيد منها الشركات في قطاع غزة	6.56	65.6	2.29	2.40	0.01	4
3	خاض الموظف تجارب سابقة في العمل عن بعد	6.94	69.4	2.40	3.85	0.00	2
4	ساعدت التجارب السابقة الموظف على تعلم كيفية تطبيق نظام العمل عن بعد	7.04	70.4	2.20	4.63	0.00	1
5	توجد فرص متاحة للخريجين للعمل عن بعد	6.92	69.2	2.72	3.33	0.00	3
6	جميع فقرات المجال معاً	6.79	67.9	1.80	4.30	0.00	

الفرضية الرابعة:

يوجد دور مهم للثقافة التنظيمية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ على التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.

المتوسط الحسابي للفقرة السادسة" تساهم سلوكيات الموظف مع العملاء على رسم صورة جيدة عن الشركة" يساوي (8.11) والدرجة الكلية من 10، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 81.1%، وقيمة اختبار T 10.7 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، أي أن درجة انطباق مضمون هذه الفقرة قد زاد عن درجة الانطباق المتوسطة وهي 6، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة على أنه تساهم سلوكيات الموظف مع العملاء على رسم صورة جيدة عن الشركة.

المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " يتوفر لدى الموظف الدافعية للارتقاء بعمل الشركة وتحقيق لأهدافها." يساوي (7.63)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.3%، وقيمة اختبار $T = 7.90$ وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، أي أن درجة انطباق مضمون هذه الفقرة قد زاد عن درجة الانطباق المتوسطة وهي 6، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة على أنه يتوفر لدى الموظف الدافعية للارتقاء بعمل الشركة وتحقيق أهدافها.

بشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي الكلي يساوي 7.22، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات البعد يساوي 72.2%، وقيمة الاختبار T تساوي (8.19) والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.00 لذلك يعتبر بعد "مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف النظام" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، ويعني هذا أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على كل فقرات المجال.

بالنظر إلى النتائج أعلاه نجد أنه بشكل عام الثقافة التنظيمية لدى العاملين جيدة ولكن يكمن فيها قصور في جانب عدم اشراك الإدارة للموظفين في اتخاذ القرارات، إضافة إلى عدم توافر لوائح وأنظمة داخلية في الشركة لحفظ حقوق العاملين بشكل كامل. لذلك فإن هذه الجوانب تحتاج إلى تعزيز من قبل إدارة الشركات للوصول لثقافة تنظيمية أفضل في الشركات العاملة عن بعد.

وتتفق النتيجة مع دراسة (Gani & Toleman, 2006) والتي تم تنفيذها في أستراليا حيث يؤكد أن الثقافة التنظيمية تعد من أهم التحديات التي تواجه العمل عن بعد كذلك فإن اتجاهات وثقافة المدراء تعد من أكبر التحديات التي تقف عائق في وجه العمل عن بعد.

وأكدت دراسة (Stawnicza, 2014) أن من أهم المحددات الثقافية للمؤسسات العاملة عن بعد الاعتماد القوي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المدراء في المؤسسات المختلفة واستخدامها في كافة المعاملات. وأضافت دراسة (Au & other, 1995) أن الثقافات المختلفة والموقع الجغرافي القريب من المدن والأقليم تلعب دور مهم في التأثير على نمو العمل عن بعد.

جدول (7.11)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات الثقافة التنظيمية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة sig	الرتبة
1	توفر الأنظمة واللوائح الداخلية للشركة لضمان لحقوق الموظفين	6.42	64.2	2.66	1.57	0.11	6
2	تساعد الشركة الموظف على تطوير ذاته بشكل مستمر .	7.05	70.5	2.42	4.25	0.00	5
3	تساهم قنوات الادارات في نجاح تطبيق نظام العمل عن بعد	7.39	73.9	1.82	7.48	0.00	4
4	تترك ادارة الشركة المساحة للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار	6.37	63.7	2.31	1.58	0.11	7
5	يتابع الرؤساء مرؤوسهم في تنفيذ المهام بما يتلاءم مع قوانين العمل.	7.60	76	1.79	8.77	0.00	3
6	تساهم سلوكيات الموظف مع العملاء على رسم صورة جيدة عن الشركة.	8.11	81.1	1.93	10.7	0.00	1
7	يتوفر لدى الموظف الدافعية للارتقاء بعمل الشركة وتحقيق لأهدافها.	7.63	76.3	2.02	7.90	0.00	2
8	جميع فقرات المجال معا	7.22	72.2	1.46	8.19	0.00	

الفرضية الخامسة:

يوجد دور مهم للمعوقات البيئية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ على التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.

المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة والتي تعد مشكلة الكهرباء من أهم المعوقات لتطبيق نظام العمل عن بعد في القطاع " يساوي (8.50) والدرجة الكلية من 10، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.0%، وقيمة اختبار T 11.60 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، أي أن درجة انطباق مضمون هذه الفقرة قد زاد عن درجة الانطباق المتوسطة وهي 6، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة على أنه مشكلة الكهرباء من أهم المعوقات لتطبيق نظام العمل عن بعد في قطاع غزة.

بشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي الكلي يساوي 6.03، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات البعد يساوي 60.3%، وقيمة الاختبار T تساوي (0.245) والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.807 لذلك يعتبر بعد "المعوقات البيئية التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة" غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، ويعني هذا أن هناك اجابة محايدة من قبل أفراد العينة أن الظروف الاقتصادية، الكهرباء، تكاليف التقنيات. البنية التحتية للاتصالات والتكنولوجيا، تعد من أهم المعوقات البيئية التي تواجه موظفي العمل عن بعد.

إضافة إلى أن هناك اجماع على أن شركة الاتصالات، شركة جوال، ووزارة الاتصالات ووزارة الاقتصاد، لا تساهم في تسهيل دور العمل عن بعد في قطاع غزة.

وبناء على الجدول أدناه نجد أن الكهرباء تعد من أكبر المعوقات التي تواجه العاملين وذلك بسبب الاضطراب المستمر في انتظام الجدول لساعات الوصل والقطع، والبدايل الأخرى تعد مكلفة نوعاً ما وسريعة التلف. وكذلك فإن تكلفة التقنيات تعد من أهم العوائق حيث أن الخريج يصعب عليه في كثير من الأحيان أن يوفر الأجهزة والتقنيات اللازمة للعمل عن بعد، لذلك يلجأ لشركة تقليدية بدوام روتيني للعمل فيها. إضافة إلى نقص الخبرة لدى إدارة الشركات في العمل عن بعد لا تساعد الموظف في تذليل التحديات. كذلك فإن البنى التحتية في قطاع غزة لا تعد كافية لبناء نظام قوي للعمل عن بعد.

أما بالتطرق للوزارات المعنية فقد تبين اتفاق جميع المبحوثين أن الوزارات لا تساعد على نشر العمل عن بعد وربما يرجع ذلك لعدم عقد ورش عمل للخريجين أو عدم احتضان شركات ناشئة في هذا المجال.

وذلك يتفق لحد ما مع دراسة قدمها (اسليم، 2015) خلال ورشة عمل لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن هناك العديد من المعوقات التي تحد من نجاح العمل عن بعد ومنها قانون العمل الفلسطيني وعدم توفيره لحماية العاملين في هذا المجال، وضعف المحفزات الحكومية للاستثمار، وارتفاع التكلفة بسبب انقطاع التيار الكهربائي وعدم توافر الوقود بشكل دائم.

وقد تقاطعت النتائج مع دراسة قام بها كلا من (Sa´nchez ,Pe´rez& Carnicer,2002) وتم تنفيذها في اسبانيا على مجموعة من الشركات الصناعية والخدماتية، أن تعزيز العمل عن بعد يتم من خلال تطوير المعدات التكنولوجية والموارد البشرية، وعدم ذكر الدراسة لمشاكل الكهرباء يرجع

لانتظامها في دولهم وعدم وجود أي اضطراب فيها مما جعلها لا تذكر من المعوقات البيئية في تلك الدراسة. كما أكدت دراسة (Gani & Toleman, 2006) أن هناك تحديات تواجه العمل عن بعد مثل ثقافة المدراء ومن الممكن أن تحد من نجاحه.

كما أوصت دراسة (علوطي، 2008) على ضرورة التشجيع المادي والمعنوي من الحكومات للمبادرات الوطنية للعمل عن بعد، وذلك لزيادة فرص نجاحه.

جدول (7.12)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات المعوقات البيئية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة sig	الرتبة
1	يجد الموظف سهولة في تطبيق نظام العمل عن بعد	7.13	71.3	2.08	5.33	0.00	4
2	تمثل الظروف الاقتصادية دافعا كبيرا للشباب للعمل عن بعد	8.30	83.0	2.04	11.0	0.00	2
3	تعد مشكلة الكهرباء من أهم المعوقات لتطبيق نظام العمل عن بعد في القطاع	8.50	85.0	2.10	11.6	0.00	1
4	تمثل تكلفة التقنيات أحد العوائق لإنجاز العمل عن بعد	7.19	71.9	2.48	4.72	0.00	3
5	تساهم البنية التحتية للاتصالات والتكنولوجيا في القطاع في نجاح نظام العمل عن بعد	6.58	65.8	2.83	2.01	0.04	6
6	يساعد وجود حماية وقانون خاص بالعمل عن بعد على تطبيق النظام	6.38	63.8	2.94	1.28	0.20	7
7	تساعد الخبرة لدى إدارة الشركات بنظام العمل عن بعد على نجاحه في قطاع غزة	7.08	70.8	2.58	4.10	0.00	5
8	تقوم شركات الاتصالات بتسهيل سير العمل عن بعد.	4.37	43.7	2.75	5.78-	0.00	8
9	تقوم شركة جوال بتسهيل سبل العمل عن بعد.	3.75	37.5	2.72	8.09-	0.00	9
10	تسهل وزارة الاتصالات دور العمل عن بعد.	3.63	36.3	2.59	8.93-	0.00	10
11	تسهل وزارة الاقتصاد دور العمل عن بعد.	3.43	34.3	2.47	10.1-	0.00	11
12	جميع فقرات المجال معاً	6.03	60.3	1.39	0.245	0.807	

الفرضية السادسة:

يوجد دور مهم لآثار العمل عن بعد عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ على التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة.

المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " يوفر العمل عن بعد دخلاً متوسطاً لأسر الموظفين فيه " يساوي (7.98) والدرجة الكلية من 10، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.8%، وقيمة اختبار T 9.58 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، أي أن درجة انطباق مضمون هذه الفقرة قد زاد عن درجة الانطباق المتوسطة وهي 6، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة على أنه يوفر العمل عن بعد دخلاً متوسطاً لأسر الموظفين فيه.

بشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي الكلي يساوي 7.68 وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات البعد يساوي 76.8%، وقيمة الاختبار T تساوي (8.86) والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.00 لذلك يعتبر بعد "آثار العمل عن بعد" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، ويعني هذا أن هناك موافقة عالية من قبل أفراد العينة على كل فقرات المجال.

وبالنظر إلى نتائج التحليل نجد أن للعمل عن بعد آثار ايجابية تكمن في توفير فرص عمل للعاطلين عن العمل، وتوفير مصدر دخل وإعالة للعديد من الأسر مما يساهم في تنشيط الاقتصاد وزيادة الناتج المحلي.

وبالرجوع إلى دراسة (Blazek & Roitz, 2002) فإن النتيجة تتفق معه حيث أنه يؤكد الآثار الايجابية للعمل عن بعد من النواحي الاقتصادية، وكذلك تخفيف ازدحام السير ومشاكل النقل والمساهمة الايجابية في الانتاج وتعزيز الثقة لدى الموظف.

كما اتفقت النتيجة مع دراسة (Macharis & Witte, 2012) أن هناك آثار ايجابية كبيرة للعمل عن بعد حيث أنه يقلل التكاليف ويخفف من ازدحام الطرق، ويقلل من أعباء التنقل والسفر. كما أكدت دراسة (Rietveld, 2014) على أن اتباع نظام العمل عن بعد يقلل من استخدام الطاقة في وسائل النقل. وتطرقت دراسة (Pirdavani, Bellemans, Brijs & Kochan, 2014) إلى أن اتباع نظام العمل عن بعد يخفض نسبة حدوث حوادث سير بنسبة 2.6%.

جدول (7.13)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات آثار العمل عن بعد

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة sig	الرتبة
1	ساعد العمل عن بعد على توفير فرص عمل للعاطلين عن العمل في غزة	7.68	76.8	2.49	6.63	0.00	2
2	ساعد العمل عن بعد على زيادة الدخل المحلي الفلسطيني	7.42	74.2	2.36	5.91	0.00	4
3	يوفر العمل عن بعد دخلاً متوسطاً لأسر الموظفين فيه	7.98	79.8	2.03	9.58	0.00	1
4	يساهم الدخل الناتج من العمل عن بعد في تنشيط الاقتصاد الفلسطيني	7.62	76.2	2.33	6.81	0.00	3
5	جميع فقرات المجال معاً	7.68	76.8	1.85	8.86	0.00	

ثانياً: اختبار تأثير المتغيرات الديمغرافية على مجالات الدراسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى للعوامل الشخصية والتنظيمية (المجال الوظيفي، العمر، الخبرة العملية، الدخل، الجنس، المؤهل العلمي، سنة التخرج، التخصص، وعدد ممارسات العمل عن بعد).

تم استخدام اختبار T في حالة العينتين المستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار "تحليل التباين الأحادي" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار المعلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويتفرع من هذا التساؤل كل من التساؤلات التالية:-

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى إلى المجال الوظيفي.

من النتائج الموضحة في جدول (7.14) ، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكل مجال من مجالات الاستبانة وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى لمتغير المجال الوظيفي وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة.

وتعزي الباحثة ذلك لتلقي كافة العاملين نفس المستوى من التجربة في جميع المجالات الوظيفية مما يساهم في عدم وجود فروق بين استجابات المبحوثين تعزى للمجال الوظيفي.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى إلى العمر.

من النتائج الموضحة في جدول (7.14) ، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكل مجال من مجالات الاستبانة وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى لمتغير العمر وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة.

وتعزي الباحثة ذلك إلى أن أغلب الموظفين في مجال العمل عن بعد هم من صغار العمر وتقريباً نفس الفئة العمرية مما يؤدي لانعدام وجود فروق بين استجاباتهم تعزى للعمر.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى إلى سنوات الخبرة.

من النتائج الموضحة في جدول (7.14) ، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكافة مجالات الاستبانة مجتمعة وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة. وتعزي الباحثة ذلك إلى أن الموظف تزيد معرفته بالعمل عن بعد وثقته بالمؤسسة،

وتزداد التجارب التي خاضها مع مرور الوقت في العمل عن بعد فمع كل سنة خدمة يزداد في خبرته في نظام العمل عن بعد.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى إلى الدخل.

من النتائج الموضحة في جدول (7.14) ، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكافة مجالات الاستبانة مجتمعة وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى لمتغير الدخل.

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى إلى الجنس.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكل مجال من مجالات الاستبانة وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى إلى الجنس وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة. وتعزى الباحثة ذلك إلى وجود مساواة في العمل في الشركات العاملة في المجتمع الفلسطيني بين الجنسين، وتلقي الطرفين نفس التدريب والمعرفة والحقوق في الشركات العاملة في العمل عن بعد، مما يسبب انعدام وجود فروق في الاستجابات بين المبحوثين.

6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (24) ، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكل مجال من مجالات الاستبانة وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى

لمتغير المؤهل العلمي وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة. وتعزي الباحثة النتيجة إلى عدم اعتماد الشركات بشكل كبير على المؤهل العلمي وإنما على الخبرة العملية والمهارة في أداء العمل.

7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى إلى سنة التخرج.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكل مجال من مجالات الاستبانة وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تعزى لمتغير سنة التخرج وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة.

وتعزي الباحثة النتيجة إلى أن العاملين في مجال العمل عن بعد هم الخريجون الجدد، وسنوات تخرجهم قريبة جداً، مما يُعَدُّ وجود فروق في استجابات المبحوثين.

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين عدد ممارسات العمل عن بعد ومجالات الدراسة.

يبين جدول (7.14) أن معامل الارتباط بين عدد ممارسات العمل عن بعد و مستوى المعرفة بالعمل عن بعد يساوي 0.038 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.71، وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على عدم وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عدد ممارسات العمل عن بعد و مستوى المعرفة بالعمل عن بعد.

معامل الارتباط بين عدد ممارسات العمل عن بعد و مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف نظام العمل عن بعد يساوي -0.115 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.26، وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على عدم وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عدد ممارسات العمل عن بعد و مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف نظام العمل عن بعد.

وبالنظر للجدول رقم (7.14) فإننا لا نجد أي علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كافة مجالات الاستبانة وبين عدد ممارسات العمل عن بعد. وتعزو الباحثة النتائج إلى عدم وجود دور كبير للعوامل الديمغرافية على العمل عن بعد وإنما التأثير الكبير يعود إلى المحفزات والعوامل الخارجية التي تزيد من فرص نجاح العمل عن بعد.

جدول رقم (7.14)

العلاقات بين مجالات الاستبانة والمتغيرات الديمغرافية

م	المتغير	قيمة الاختبار	قيمة sig
1	المجال الوظيفي	0.65	0.65
2	العمر	1.03	0.39
3	سنوات الخبرة	2.77	0.04
4	الدخل	1.04	0.37
5	الجنس	0.49	0.76
6	المؤهل العلمي	1.34	0.26
7	سنة التخرج	1.96	0.12
8	عدد ممارسات العمل عن بعد	0.01	0.92

الفصل الثامن

النتائج والتوصيات

النتائج

التوصيات

الدراسات المقترحة

مقدمة

بعد اختبار فرضيات الدراسة وتحليل نتائج الاستبانة التي تم توزيعها، حيث كان الهدف من هذه الدراسة هو تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة، ومن خلال تقييم عوامل النجاح للعمل عن بعد في الشركات العاملة في قطاع غزة، فقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي على النحو التالي:

نتائج الدراسة

1. مستوى المعرفة بالعمل عن بعد في قطاع غزة يعد ضعيفا ويحتاج إلى تعزيز في العديد من الجوانب منها:

- اعطاء الشركة كتيب للتعريف بالعمل عن بعد.
 - عقد دورات تدريبية للعمل عن بعد.
 - تولي النقابات دورها في نشر المعرفة بالعمل عن بعد.
 - تولي الجامعات دورها في نشر المعرفة بالعمل عن بعد.
 - تولي وزارة الاقتصاد ووزارة الاتصالات دورها بنشر المعرفة بالعمل عن بعد.
2. إضافة لوجود دور مهم للمعرفة في تذليل التحديات والعقبات التي تواجه العمل عن بعد.

مستوى الثقة بين أطراف نظام العمل عن بعد تعد متوسطة ولكن تحتاج إلى تعزيز حيث ظهر قصور في جانب عدم ثقة الموظفين في الشركة بالموازنة بين مصالحها ومصالح الموظف حيث رجح أغلب المبحوثين أن الشركة تعمل على تحقيق مصالحها على حساب الموظف. كما تظهر النتيجة وجود دور مهم لمستوى الثقة على التحديات التي تواجه العمل عن بعد.

3. مستوى التجربة المتاحة للعمل عن بعد في قطاع غزة يعد متوسطا حيث بلغ 67% ويرجع السبب إلى حادثة النظام في قطاع غزة وعدم انتشاره بشكل كبير مما يساعد على خوض تجارب عديدة في العمل عن بعد فقد ظهر القصور جليا في فقرة توجد الكثير من فرص العمل عن بعد في قطاع غزة.

4. مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين في الشركات يعد جيدا حيث بلغ المتوسط الحسابي للثقافة التنظيمية 72% وهو بحاجة إلى تعزيز حتى يصل إلى مستوى أفضل علما بأن الثقافة التنظيمية تعد من أهم التحديات التي تؤثر على نجاح العمل عن بعد، وقد تبين

قصور في جانب إشراك الموظفين في اتخاذ قرارات الشركة فتقوم الشركة بالعمل بطريقة مركزية دون اشرء الموظف في قراراتها الروتينية أو التكتيكية.

5. لا يوجد للمعوقات البيئية دور مهم في تذليل التحديات التي تواجه العمل عن بعد في قطاع غزة، ولكن يتضح أن هناك بعض العقبات تتمثل في التالي:

- شركة الاتصالات، شركة جوال، ووزارة الاتصالات ووزارة الاقتصاد، لا تساهم في تسهيل دور العمل عن بعد في قطاع غزة.
- الكهرباء تعد من أكبر المعوقات التي تواجه العاملين وذلك بسبب الاضطراب المستمر في انتظام الجدول لساعات الوصل والقطع، والبدائل الأخرى تعد مكلفة.
- تكلفة التقنيات والمعدات تعد عالية.
- نقص الخبرة لدى ادارة الشركات في العمل عن بعد لا تساعد الموظف في تذليل التحديات.

- البنى التحتية في قطاع غزة لا تعد كافية لبناء نظام قوي للعمل عن بعد.

6. للعمل عن بعد آثار ايجابية بلغ متوسطها 76.8% وتتجلى واضحة في التالي:

- توفير فرص عمل للخريجين.
- توفير مصدر دخل للعائلات.
- زيادة ناتج الدخل المحلي.
- تنشيط الاقتصاد في قطاع غزة.

7. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين في كافة مجالات الاستبانة تعزى إلى متغير المجال الوظيفي.

8. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين في كافة مجالات الاستبانة تعزى إلى العمر.

9. وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين في كافة مجالات الاستبانة تعزى إلى سنوات الخبرة

10. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين في كافة مجالات الاستبانة تعزى إلى الدخل.

11. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين في كافة مجالات الاستبانة تعزى إلى الجنس.

12. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين في كافة مجالات الاستبانة تعزى إلى المؤهل العلمي.
13. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين في كافة مجالات الاستبانة تعزى إلى سنة التخرج
14. لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين كافة مجالات المبحوثين وعدد ممارسات العمل عن بعد.

توصيات الدراسة

1. ضرورة اهتمام الوزارات والنقابات المعنية بعقد دورات تدريبية وورش عمل حول العمل عن بعد.
2. ينبغي عمل مشاريع شبابية للعمل عن بعد.
3. ضرورة التشبيك مع شركات خارجية لفتح مكاتب في قطاع غزة لإتاحة فرص للعمل عن بعد.
4. يجب اقرار مادة دراسية في الجامعات الفلسطينية للعمل عن بعد.
5. يجب اعطاء الشركات العاملة في مجال العمل عن بعد كتيبات ومنشورات للتعريف بالعمل عن بعد.
6. وجوب عقد دورات تدريبية من قبل إدارة الشركات العاملة في مجال العمل عن بعد لتعريف الموظف بأساليب وخصائص العمل عن بعد.
7. ضرورة تولي النقابات دورها في نشر المعرفة بالعمل عن بعد.
8. ضرورة تولي الجامعات دورها في نشر المعرفة بالعمل عن بعد.
9. ضرورة تولي وزارة الاقتصاد ووزارة الاتصالات دورها بنشر المعرفة بالعمل عن بعد.
10. يجب على الشركات الموازنة بين مصالحها ومصالح الموظف.
11. يجب اعطاء الموظف كافة حقوقه الوظيفية.
12. وجوب قيام الشركات العاملة عن بعد بتعزيز دور الموظف في المشاركة في القرارات الادارية والخطط التنفيذية.
13. الزام شركة الاتصالات، شركة جوال، ووزارة الاتصالات ووزارة الاقتصاد، في المساهمة في تسهيل دور العمل عن بعد في قطاع غزة.
14. ضرورة المساهمة في تحسين ظروف الكهرباء في قطاع غزة.
15. يجب تخفيض تكلفة التقنيات من خلال تخفيض الضرائب والجمارك وتخفيض هامش الربح التجاري.
16. وجوب تحسين الخبرة لدى ادارة الشركات العاملة في مجال العمل عن بعد.
17. وجوب تحسين البنى التحتية في قطاع غزة لتتناسب مع نظام العمل عن بعد.

الدراسات المقترحة

1. دراسة الدور الحكومي في تحسين العمل عن بعد في قطاع غزة
2. دراسة حول دعم القانون الفلسطيني للعمل عن بعد.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. أبو خطوة، السيد، (2013) "فاعلية برنامج مقترح قائم على التدريب الالكتروني عن بعد" المؤتمر الدولي الثالث للتعليم الالكتروني والعمل عن بعد، الجامعة الخليجية، البحرين.
2. أبو نيان، ابراهيم، (2006)، "الاستشارة والعمل الجماعي: المفاهيم والخصائص والمعوقات"، دراسة ماجستير، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
3. أحمد، صالح، (2006) "شبكة الاتصالات في فلسطين: واقع وتخطيط مستقبلي" دراسة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
4. اسليم، طارق، (2015)، "العمل عن بعد في فلسطين" ورشة عمل، وزارة الاتصالات، فلسطين.
5. اسماعيل، عماد، (2014)، "خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى"، الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، فلسطين.
6. عبد الحفيظ، ع. (2010). "التشغيل الرسمي بين الدافع الاقتصادي والاجتماعي في الجزائر" ، جامعة ابي بكر بلقايد، أطروحة دكتوراه الجزائر.
7. الحمادي، عماد، (2010)، "مركز التدريب عن بعد بمعهد الادارة العامة"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، مجلد 26، عدد 51.
8. الرشيد، صالح، (2007) "إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد" صندوق تنمية الموارد البشرية، السعودية.
9. الزومان وآخرون، (2004) "العمل عن بعد عالمياً ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية" المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك سعود، السعودية.
10. الشركجي، أسماء، (2008)، "أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين" رسالة دكتوراه، جامعة بغداد، العراق.
11. الضلاعين، علي (2008). "اتجاهات ربة المنزل الأردنية نحو مجالات العمل المنزلي". مجلة العلوم الادارية عدد 22، مج 35.
12. الطائي، رنا، (2007)، "الأنماط القيادية والثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي"، كلية الادارة والاقتصاد، رسالة ماجستير، سوريا.

13. العلاق والغالبى (2002)، "المنظمات الافتراضية والتجارة الالكترونية" المؤتمر العربى الأول لتكنولوجيا المعلومات والادارة.
14. العلى وآخرون، (2009) "مدخل إلى إدارة المعرفة"، مجلة علمية، الطبعة الثانية، دار المسير، الأردن.
15. العودة وأحمد، (2008)، "البنية التحتية للاقتصاد الفلسطينى"، جامعة القدس، فلسطين.
16. العوفى، محمد، (2005)، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمى"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، رسالة ماجستير، الرياض.
17. الكبير، عمر، (2010) "الفرق بين التدريب عن بعد والتدريب التقليدى"، تنمية الموارد البشرية.
18. اليافى والعمرى، (2013) "الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مج 29، عدد 2، سوريا.
19. بافيل، عبد الله، (2007) "العمل عن بعد" جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، ط12.
20. بلدية دبي، (2009) "نظام وضوابط العمل عن بعد"، نشرة تعريفية، دبي.
21. جري وآخرون، (2001) "دليل العمل عن بعد"، كتاب، بريطانيا.
22. جورتشيك، كاثيرى، (2015)، "العمل عن بعد يحظى باهتمام متزايد"، جمعية إدارة الموارد البشرية SHRM.
23. كتانة، خيرى مصطفى، (2009) التجارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
24. دويكات والأسمر، (2007)، "التدريب الالكترونى فى المؤسسات المالية والمصرفية العاملة فى فلسطين"، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
25. زاهر وسلامة، (2014)، "أثر الثقافة فى ثقة الموظفين بإدارة المؤسسات التعليمية فى سورية" مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، سوريا.
26. شبير، ابتهاج، (2007)، "أثر بعض عناصر الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات فى مستشفى ناصر" الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، فلسطين.
27. عثمان، بوزيار، (2012)، "المؤسسات الافتراضية وأبعادها ضمن متطلبات اقتصاد المعرفة"، الملتقى العلمى الدولى الخامس، جامعة سعيده، القاهرة.
28. عكاشة، أسعد، (2008)، "أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفى"، الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، فلسطين.

29. علوطي، لمين، (2008) "المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد"، مجلة الابحاث الاقتصادية والادارية، العدد 3.
30. قنيطة، محمود، (2014)، "عناصر القوة في العمل عن بعد"، ورشة عمل، وزارة الاتصالات، فلسطين.
31. كتاب المركز الاحصائي الفلسطيني، (2007)، فلسطين.
32. مكتب الأمم المتحدة (2014)، "مناشدة إنسانية من أجل أزمة غزة"، فلسطين.
33. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، (2014) "آفاق العمل عن بعد في فلسطين"، ورشة عمل، فلسطين.
34. ياسين، سعد، (2007)، "المعلوماتية وإدارة المعرفة رؤيا استراتيجية عربية" دورية مستقبل العرب، مجلد 14، عدد 260.

المراجع الأجنبية:

1. Ahmadi& other, (2013). "Evaluation of factors in service quality in teleworking organization" Noor university Iran.
2. Au & other, (1995), "The development of telework in the health care industries" The Hong Kong University, Hong Kong.
3. Australian Government, (2014)" The telework kit", Department of communications, Australia.
4. Bailey& Kurland, (2002) "A review of telework research".
5. Baruch, Y. & Yuen. Y, (2000) "Inclination to opt for teleworking acomparative analysis of united kingdom versus Hong Kong employees", International Journal of manpower, Vol 21, No. 7.
6. Bloom& other, (2015), "Does working from home work?" Stanford University England Coenen, M. and R. A. W. Kok (2014). "The role of telework and flexible work schedules." European Management 32: 13.
7. Gani& Toleman, (2006) "Success factors and barriers to telework", Australia.
8. Garret. R.K & Danziger.J.N (2007) Which telework? Defining and testing taxonomy of technology– mediated work at a distance. Social Science computer review 25.
9. Goel & other, (2010), "Formal models of virtual enterprise architecture: Motivations and approaches" RMIT University, Australia.
10. Jackson& Wielen, (2004) "Teleworking: international perspectives ", university of Brighton, London& New York.
11. James, Kay, (2003) "Telework: A management priority a guide for managers, supervisors, & telework coordinators " United States office of personal manager, Washington.

12. Coenen& Kok ، 2014("The role of telework and flexible work schedules.
13. Lee& other, (2007), "Telework vs. central work: A comparative view of knowledge accessibility", Tokyo, Japan
14. Martino, Vittorio, Wirth, Linda (1990), "Telework: Anew way of working and living" International labor review, Vol 129, No 5.
15. Pe´rez, M. P., et al. (2002). "Benefits and barriers of telework." Technovation.
16. Lier ،Witte & Macharis (2012) "The impact of telework on transport externalities: the case of Brussels Capital Region"
17. Pirdavani, A., et al. (2014). "Assessing the road safety impacts of a teleworking policy." Transport Geography 39(15): 15
18. Pyoria, Pasi, (2011). "Managing telework: risk, fears, and rules" University of Tampere, Finland.
19. Rietveld,(2014)"Telework & the transition to lower energy use in transport.
20. Stawnicza, Olga, (2014), "Information & communication technologies– creating oneness in globally distributed IT project team" European university viadrina, German.
21. Vittorio Di Martino, (2001)"The high road to teleworking", International labor organization, Geneva.

المواقع العربية:

1. إدارة شركة اعمل بلا حدود، 2015/12/30، فلسطين
[http://wwb.ps/define-](http://wwb.ps/define-page)
2. إدارة شركة خمسات، 2015/6/12
[/https://khamsat.com](https://khamsat.com)
3. إدارة شركة سمارت، 2015/11/06، فلسطين
[/http://www.smart.ps](http://www.smart.ps)
4. إدارة شركة صدى التقنية، 2015/06/13
[/http://tech-echo.com](http://tech-echo.com)
5. إدارة شركة كروة، 2015/06/12
[/http://krwah.com](http://krwah.com)
6. إدارة منصة مستقل، 2015/06/13
[/https://mostaql.com](https://mostaql.com)

<https://www.facebook.com/haweya.co?fref=>

المواقع الأجنبية:

1. Microsoft company, 02/06/2015

http://www.microsoft.com/en-us/news/inside_ms.asp

2. ODesk company, 02/06/2015, <http://www.inc.com/profile/odesk>

3. SAP company , 03/06/2015 <http://go.sap.com/index.html>

4. Telework anew way to work, 20/03/2015

<http://www.hob-trendtalk.com/2014/11/18/telework-a-new-way-of-workin>

الملاحق

ملحق رقم (1)

أسماء محكمين الاستبانة

م	الاسم	القسم
1	محمد عوض	أستاذ في قسم الهندسة المدنية في الجامعة الإسلامية
2	سمير صافي	أستاذ في قسم الإحصاء في الجامعة الإسلامية
3	زاهر كحيل	أستاذ البنية التحتية والهندسة المدنية
4	يوسف بحر	أستاذ مشارك في قسم إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية
5	سامي أبو الروس	أستاذ مشارك في قسم إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية
6	رشدي وادي	أستاذ مشارك في قسم إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية
7	علاء الدين جماصي	أستاذ مشارك في قسم الهندسة المدنية في الجامعة الإسلامية
8	خالد دهليز	أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية
9	خالد الحلاق	أستاذ مساعد في قسم الهندسة المدنية في الجامعة الإسلامية
10	وسيم الهابيل	نائب عميد التعليم المستمر بالجامعة الإسلامية
11	حاتم العايدي	مساعد نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية
12	سهيل مدوخ	وكيل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
13	أسامة قاسم	مدير الحاسوب الحكومي

الاستبانة



الجامعة الإسلامية - غزة
كلية التجارة
قسم الدراسات العليا
برنامج ماجستير إدارة الأعمال

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ/ت الكريم/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بعنوان " تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل "، وذلك لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بغزة.

برجاء التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة بإبداء الرأي في كل عبارة حسبما ترونه مناسباً وذلك بوضع إشارة (√) في المكان المناسب.

مع العلم أن جميع البيانات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

،،،، مع فائق الاحترام والتقدير،،،،

الباحثة

تسليم كامل أبو ماضي

البيانات الشخصية:

1. المجال

الوظيفي

- ☐ البرمجيات ☐ تصميم ومونتاج ☐ هندسة ☐ ترجمة ☐ إدارة ومحاسبة

2. العمر

- ☐ أقل من 25 ☐ 25- أقل من 30 ☐ 30- أقل من 35 ☐ 35- أقل من 40 ☐ أكبر من 40

3. سنوات الخبرة

- ☐ أقل من 3 ☐ 3-5 ☐ 6-9 ☐ 9 فأكثر

4. الدخل الشهري

- ☐ أقل من \$300 ☐ 300-500 ☐ 500-700 ☐ 700 فأكثر

5. الجنس

- ☐ ذكر ☐ أنثى

6. المؤهل العلمي

- ☐ ثانوية عامة ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

7. سنة التخرج

- ☐ قبل 2000 ☐ 2000-2005 ☐ 2006-2010 ☐ 2011-2015

8. التخصص العلمي

.....

9. عدد ممارسات العمل عن بعد

.....

يرجى وضع الدرجة التي تناسبك ، حيث كلما اقتربت الاجابه من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة، والعكس صحيح أي كلما اقتربت الاجابة من 1 دل على عدم الموافقة.

م	السؤال	10-1
أولاً: مستوى المعرفة بالعمل عن بعد		
1	تعمل إدارة الشركة على توفير مصادر المعلومات للعمل عن بعد للعاملين.	
2	تعطي ادارة الشركة للعاملين كتيب للتعريف بنظام العمل عن بعد المعتمد بالشركة.	
3	تعقد الشركة دورات تدريبية تساعد الموظف للتعرف على طرق لتعامل مع العملاء عن بعد.	
4	تعمل الشركة على نشر المعرفة حول نظام العمل عن بعد بين أفراد المجتمع	
5	تعقد الشركة ورش عمل بالتعاون مع الوزارات المعنية حول أهمية العمل عن بعد.	
6	تقوم الجامعات بدورها بتعريف الطلبة بأهمية العمل عن بعد	
7	تقوم النقابات بدورها بتعريف الخريجين بأهمية العمل عن بعد	
8	تقوم وزارة الاقتصاد بدورها بتعريف الطلبة بأهمية العمل عن بعد	
9	تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدورها بتعريف الطلبة بأهمية العمل عن بعد	
10	يتوفر لدى الموظفين المعرفة الكاملة بنظام العمل عن بعد	
11	يتوفر لدى الموظف المعرفة الكاملة بطرق تطبيق نظام العمل عن بعد	
12	يساهم الموظف بنشر المعرفة بنظام العمل عن بعد بين أصدقائه	
ثانياً: مستوى الثقة المتبادلة بين أطراف نظام العمل عن بعد		
13	توازن الادارة بين مصالح الشركة ومصالح الموظفين عند اتخاذ القرارات	
14	تظهر إدارة الشركة الثقة بأداء الموظفين	
15	تحافظ إدارة الشركة على حقوق الموظفين	
16	تحرص الشركة على توسيع وتعزيز الاتصال بين عناصر نظام العمل عن بعد	
17	يحرص الزملاء على التعاون المشترك في تنفيذ المهام الوظيفية.	
19	يعتمد الموظف على زملائه في العمل لتنوع خبراتهم	
20	يتلقى الموظف الدعم والعون من زملائه بعيدا عن المصالح الشخصية	
22	يحرص الموظف على زيادة مستوى الثقة بين زملائه	
23	يتعامل العملاء مع الشركة بثقة كبيرة	
24	لا يجد الموظف تردد لدى العملاء بالتعامل مع نظام العمل عن بعد	
25	يجد الموظف التزام كبير من جميع العملاء في الدفع	
26	يساهم العملاء لدى الشركة في التسويق لها	

ثالثا: مستوى التجربة المتاحة لدى الموظفين	
27	توجد الكثير من فرص العمل عن بعد في قطاع غزة
28	توجد تجارب سابقة في مجال العمل عن بعد تستفيد منها الشركات في قطاع غزة
29	خاض الموظف تجارب سابقة في العمل عن بعد
30	ساعدت التجارب السابقة الموظف على تعلم كيفية تطبيق نظام العمل عن بعد
31	توجد فرص متاحة للخريجين للعمل عن بعد
رابعا: الثقافة التنظيمية	
30	توفر الأنظمة واللوائح الداخلية للشركة الضمان لحقوق الموظفين
31	تساعد الشركة الموظف على تطوير ذاته بشكل مستمر .
32	تساهم قناعات الادارات في نجاح تطبيق نظام العمل عن بعد
33	تترك ادارة الشركة المساحة للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار
34	يتابع الرؤساء مرؤوسيههم في تنفيذ المهام بما يتلاءم مع قوانين العمل.
35	تساهم سلوكيات الموظف مع العملاء على رسم صورة جيدة عن الشركة.
36	يتوفر لدى الموظف الدافعية للارتقاء بعمل الشركة وتحقيق لأهدافها.
خامسا: المعوقات البيئية للعمل عن بعد	
36	يجد الموظف سهولة في تطبيق نظام العمل عن بعد
37	تمثل الظروف الاقتصادية دافعا كبيرا للشباب للعمل عن بعد
38	تعد مشكلة الكهرباء من أهم المعوقات لتطبيق نظام العمل عن بعد في القطاع
39	تمثل تكلفة التقنيات أحد العوائق لإنجاز العمل عن بعد
41	تساهم البنية التحتية للاتصالات والتكنولوجيا في القطاع في نجاح نظام العمل عن بعد
42	يساعد وجود حماية وقانون خاص بالعمل عن بعد على تطبيق النظام
43	تساعد الخبرة لدى ادارة الشركات بنظام العمل عن بعد على نجاحه في قطاع غزة
44	تقوم شركات الاتصالات بتسهيل سير العمل عن بعد.
45	تقوم شركة جوال بتسهيل سبل العمل عن بعد.
46	تسهل وزارة الاتصالات دور العمل عن بعد.
47	تسهل وزارة الاقتصاد دور العمل عن بعد.
سادسا: آثار العمل عن بعد:	
48	ساعد العمل عن بعد على توفير فرص عمل للعاطلين عن العمل في غزة
49	ساعد العمل عن بعد على زيادة الدخل المحلي الفلسطيني
50	يوفر العمل عن بعد دخلا متوسطا لأسر الموظفين فيه
51	يساهم الدخل الناتج من العمل عن بعد في تنشيط الاقتصاد الفلسطيني

شاكرينكم حسن تعاونكم معنا