



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

الوظيفة الإلكترونية كمقترح لمعالجة البطالة النسوية

نسرين خالد جمال حمدان

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

٢٠٢١/٥١٤٤٢ م

الوظيفة الإلكترونية كمقترح لمعالجة البطالة النسوية

إعداد:

نسرین حمدان

إشراف:

د. سلوى البرغوثي

قُدِّمَتْ هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
من كلية الأعمال والاقتصاد - عمادة الدراسات العليا - جامعة القدس

٢٠٢١م / ١٤٤٢هـ



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج إدارة الأعمال

إجازة الرسالة

الوظيفة الإلكترونية كمقترح لمعالجة البطالة النسوية

اسم الطالب: نسرین خالد جمال حمدان

الرقم الجامعي: 21620089

إشراف: د. سلوى البرغوثي

تُوقِّفَتْ هذه الدراسة وأجيزت بتاريخ (2021/01/11م) من أعضاء لجنة المناقشة المبرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

التوقيع

(1) رئيس لجنة المناقشة: د. سلوى البرغوثي

التوقيع

(2) ممتحنًا داخليًا: د. محاسن عنبأوي

التوقيع

(3) ممتحنًا خارجيًا: د. فتح الله غانم

القدس - فلسطين

2021/هـ1442

إهداء

إلى مَنْ أبصرتُ بهم طريقَ حياتي، واستمددتُ منهم قوّتي واعتزازي، إلى الكفاح الذي لا

يتوقّف

إلى الشامخين إذ علّموني معنى الإصرار، وأنّ لا مستحيلَ مع الإيمان والتخطيط.

إلى ينبوع العطاء المتفاني مدى عمري، إلى والدَيّ الغاليين على قلبي

إلى إخوتي السند، ومنّ أحياء بجسور محبتهم

إلى أصدقائي وزملائي جميعاً

إلى كلّ مَنْ كان التميّز هدفاً له

إلى المرأة الفلسطينية المناضلة المكافحة

إلى أساتذتي الأفاضل ومؤسّستي

إلى وطني فلسطين

إليهم جميعاً أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

سائلةً المولى عزّ وجلّ أن يجعله خالصاً متقبلاً

إقرار

أقرُّ أنا معدَّة الرسالة أنَّها قدِّمتُ لجامعة القدس؛ لنيل درجة الماجستير، وأنَّها نتيجة أبحاثي الخاصَّة، باستثناء ما تمَّت الإشارة إليه حيثما ورد، وأنَّ هذه الرسالة أو أيَّ جزء منها لم يُقدِّم لنيل أيَّ درجة عليا لأيِّ جامعة أو معهد.

الاسم: نسرین خالد جمال حمدان

التاريخ: ٢٠ / ٤ / ٢٠٢١ م

شكر وتقدير

بداية أتوجه بالحمد والشكر لله العلي التقدير رب العرش العظيم،الذي أعانني ووفقني وهياً لي أسباب الصحة والقدرة على أداء هذا الجهد المتواضع ،والى قدوتنا الرسول محمد عليه أفضل الصلاة والسلام.

وانطلاقاً من مبدأ التقدير والاعتراف بالجميل فإنني أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لأهلي وأخوتي على دعمهم المستمر لمسيرتي التعليمية.

وأتقدم بخالص شكري وتقديري للدكتورة الفاضلة التي تمثل لنا قدوة تنير دروبنا بالعلم والمعرفة لكل مافعلته من أجل مساعدتي في جميع الأوقات والظروف الدكتورة / سلوى البرغوثي.

التي كان لي الشرف أن تكون مشرفة على هذه الرسالة ، لما تتمتع به من كفاءة وخبرة علمية في هذا المجال.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام الأستاذ الدكتور / فتح الله غانم مناقشاً خارجياً و الأستاذة الدكتورة / محاسن عنبتاوي مناقشاً داخلياً ، على حسن تعاونهما وكرم أخلاقهما ، لتفضلهما بقبول مناقشة الرسالة وإبداء ملاحظتهما التي أثرت الرسالة.

ويسعدني بعد إتمام دراستي التي أنعم الله علي بالتوفيق وإنجازها أن أتقدم بالشكر إلى هذا الصرح العلمي الشامخ جامعتي جامعة القدس وعمادة الدراسات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية التي أتاحت لي فرصة لإكمال ومواصلة دراستي العليا.

وفي الختام أسأل الله تعالى أن يكون هذا العمل خالصاً لوجهه تعالى .

الباحثة

نسرين حمدان

الملخص

هدفت الدراسة للتعرف على الوظيفة الإلكترونية كهدفٍ لمعالجة البطالة النسوية، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تمثلت في ١٤٢ امرأة، وعشر شركات من الشركات التي تعمل على توظيف النساء من خلال العمل البيتي، وتم استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي في الدراسة، واعتمدَ على الاستبانة باعتبارها أداة الدراسة، وهي استبانة خاصة بالمرأة العاملة، واستبانة خاصة بالشركات.

توصّلت الدراسة إلى أن مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية جاء بمتوسطٍ حسابي بلغ ٣,٦، كما تبين أن الوظيفة الإلكترونية تساعد المرأة في الحدّ من البطالة، ويُتيح لها قدرًا كبيرًا من الاستقلالية التي تعينُ على الموازنة بين المسؤوليات المنزلية والوظيفية، كما توصلت الدراسة إلى أن أهم الأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية يتمثل في توفير تكاليف المواصلات والوقت والعناء في الذهاب إلى العمل، وفي سهولة القيام بالعمل من خلال البيت، كما تبين أن الوظيفة الإلكترونية فيها بعض الصعوبات، كذلك أشارت النتائج إلى أنّ أهم المشكلات المتوقع مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية تتمثل في فقدان التفاعل مع الزملاء في حالة العمل بالوظيفة الإلكترونية وعدم توافر الإمكانيات الفنية اللازمة للعمل بالوظيفة الإلكترونية، إضافة إلى كونها روتينًا مملًا، كذلك يفقد الموظف فرصة الاستفادة من خبرات الآخرين والإجازات، وتوصي الدراسة بتعزيز فرص عمل المرأة في الوظائف التي تخصصها الشركات ضمن النظام الإلكتروني، كون ذلك يعزز من فرص استقرار المرأة وتلبية احتياجاتها الوظيفية، وتطوير الأنظمة الإلكترونية من قبل الشركات لتكون سلسلة الاستخدام وسهلةً على المرأة، تحديدًا في ظل وجودها داخل البيت، ليتوافق ذلك مع أعمالها المنزلية.

E-job As a proposal to Treatment Unemployment for Women

By: Nisreen K Hamdan

Supervised by :Dr.Salwa Barghouthi

Abstract

The study aimed to explore the telecommuting as a tool to address female unemployment. To achieve the objectives of the study, the researcher selected a random sample from the study population representing (142) women and (10) companies from companies that employ women working from home. The exploratory descriptive approach has been used in the study through which the study tools were built, including a questionnaire for working women and a questionnaire for companies.

The study concluded that the level of satisfaction of the Palestinian women in the electronic job was of a moderate degree and with an average of (3.6). It was also found that the electronic job helps women to reduce unemployment, and it can provide a great deal of independence that helps to balance household and job responsibilities. The study also found that the most important reasons for Palestinian women's preference for an electronic job are saving of transportation costs, time and difficulties linked to going to work, ease of doing work from home. The study also found that the electronic job has some difficulties such as the loss of interaction with colleagues and the lack of technical capabilities necessary to work in the electronic domain, in addition to being bored from the home routine, the employee also loses the opportunity to benefit from the experiences of others. The study recommends enhancing women's job opportunities in the jobs that companies allocate within the electronic system, as this enhances the chances of stability for women and meeting their job needs, and developing electronic systems by companies so that the chain of use is easy for women to determine in light of their presence inside the home, to be compatible with their domestic work.

مصطلحات البحث

- **الوظيفة الإلكترونية (Electronic job):** وظيفة تتسم بقدر كبير من المرونة حيث يمكن للموظف بدء العمل من مكان آخر غير المكان التقليدي (مقر الشركة الرئيسي) باستخدام الطرق التكنولوجية الحديثة حتى يتسنى له الموازنة بين الحياة الاجتماعية وحياة العمل، وتخفّض الشركات التكاليف التي تتكبدها من مكاتب وإيجارات، وكذلك في زيادة إنتاجية الموظف من خلال زيادة رضا العاملين والآثار الإيجابية التي تترتب على الوظيفة الإلكترونية مثل: تخفيف الأزمات المرورية وخلق فرص عمل وهذا الهدف الذي تسعى إليه الباحثة في هذه الدراسة، خاصة للنساء المتعلمات العاطلات عن العمل.
- **العمل عن بعد (Telework):** هو العمل عبر الإنترنت، حيث يكون الموظف فيه غير مضطر للانتقال إلى مركز العمل الرئيس، كالمباني والمكاتب، حيث يتم الربط بين شخصين في العالم من خلال الإنترنت دون التقيد بزمن أو مكان (Bloom&Liang&Roberts&Ying,2013)
- **البطالة (Unemployment):** هي الحالة التي لا يستطيع فيها شخص ما في سن العمل الحصول على وظيفة مع وجود الرغبة في العمل، وهي مشكلة اقتصادية متواجدة في معظم دول العالم (Pittinger,2019)
- **مرونة العمل (Flexibility of Work):** هي الرغبة والقدرة على التكيف والتغيّر فيما يتعلق بكيفية ومتى يتم إنجاز العمل، والقدرة على تلبية احتياجات الموظف

وصاحب العمل من أي مكان تتوافر فيه المؤهلات للعمل، إذ يمكن للشركة الوصول إلى

أهدافها من خلال زيادة الإنتاجية (Doyle, 2020)

● **البنية التحتية التكنولوجية (Technological infrastructure):** هي

الأساس أو إطار العمل الذي يدعم نظام شركة أو مؤسسة، وفي مجال الحوسبة، تتكون

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من موارد مادية وافتراضية تدعم تدفق البيانات

وتخزينها ومعالجتها وتحليلها. (Rouse,2020)

١,١ مقدمة

إنّ أكثر ما يقلق الدول اليوم هو وضعها الاقتصادي، ومن أخطر الآفات على اقتصاديات الدول الإهمال في استثمار الموارد المتاحة وأهمها العنصر البشري، وكذلك ارتفاع نسب البطالة فيها، الأمر الذي يؤدي إلى عدم استغلال هذه الطاقات، وفقدان مصدر قوّة، يؤثّر البعد عن استغلاله تأثيراً سلبياً على اقتصاد هذه الدولة.

فالبطالة ظاهرة اقتصادية تنتج عن اختلال التوازن في سوق العمل الذي يشهد فائضاً في الطلب مقارنة بفرص العمل الموجودة (العرض) إذ أصبحت ظاهرة ملموسة في دول العالم والعالم العربي وفلسطين خاصّة (منظمة العمل الدولي، ٢٠١٦)

تحظى المرأة بنصيبها الأكبر من نسبة البطالة الفلسطينية مع غياب كامل للحكومة ومؤسسات القطاع العام في النظر للموضوع بجديّة وطرح الحلول الممكنة لحل هذه الظاهرة المتزايدة، لهذا يمكن لهذه الدراسة أن تلفت النظر حول بطالة المرأة الفلسطينية بشكل أكبر والمطالبة بخطط وحلول فعالة لهذه المشكلة.

ومن الحلول الممكنة لمعالجة البطالة: استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونشر الوعي وتهيئة العاطلات عن العمل في فترة انتظار الوظيفة، والتشجيع على استخدام التكنولوجيا؛ لفتح المشاريع الخاصة مثل التجارة الإلكترونية، وأيضاً تقديم خطط وبرامج لشركات القطاع العام والخاص في تطوير نظام الأعمال الإلكترونية الذي يساعد في توظيف عدد كبير من العاطلات

عن العمل بعيدًا عن الالتزام المكاني والزمني المحدد، ومن جهة أخرى آثاره الإيجابية على الشركات في تقدمها وتطورها وزيادة إنتاجيتها.

فنظام الوظيفة الإلكترونية نظام فعال ظهر في بداية السبعينيات وكان أكثر فعالية وتطبيقًا في التسعينيات، حيث تطوّر تدريجيًا حتى أصبح نظامًا مستخدمًا بشكل كبير جدًا في الدول المتقدمة، إذ إنّ نسبة كبيرة من هذه الدول أصبحت تتعامل بنظام الوظيفة الإلكترونية، في الجهة المقابلة فإنّ الدول النامية لم تستطع بعدُ تفعيل هذا النظام بالفعالية والانتشار اللازمين لغاية الآن.

حيث ظهرت في الآونة الأخيرة دراسات كثيرة في الدول المتقدمة حول الوظيفة الإلكترونية، مثل الدراسة التي قامت بها منظمة العمل الدولية في جنيف عام ٢٠١٦ بعنوان:

Global Dialogue Forum on the Challenges and Opportunities of Teleworking for workers and employers in the ICTS and Financial Services Sectors.

ودراسة أخرى قام بها بيتر جيمس في أستراليا عام ٢٠١٥ بعنوان:

A capability to improve security for remote working.

وغيرها الكثير من الدراسات التي ستتناولها الباحثة في دراستها حول نظام الوظيفة الإلكترونية ومميزاته وآثاره الإيجابية ابتداءً من التأثير الإيجابي على اقتصاد الدول نهاية إلى رضا الموظفين في عملهم وزيادة إنتاجيتهم، في حين غابت مثل هذه الدراسات والأبحاث في الدول النامية، وهذا ما سيتم التركيز عليه في هذه الدراسة.

٢,١ مشكلة الدراسة

تشير الإحصائيات إلى ارتفاع معدل البطالة في فلسطين من 28% في عام 2017 إلى 31% في عام 2018 حيث ارتفع عدد العاطلين عن العمل من 377 ألف إلى 426 ألف عاطل عام 2018، وأكدت الإحصائيات على مشاركة الرجال في القوى العاملة بحوالي أربعة أضعاف مشاركة النساء حيث إنّ ٤٦% هي نسبة المشاركة في القوى العاملة للأفراد بواقع 72% للذكور و٢١% للإناث (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2019).

حسب ما ورد في الإحصائيات السابقة تكون المرأة قد حازت النسبة الأعلى من نسبة البطالة الفلسطينية، ويعود هذا إلى أسباب مركبة كثيرة تواجهها المرأة الفلسطينية، كالمعوقات الاجتماعية والمسؤولية المترتبة عليها والعادات والتقاليد التي تتقيد بها، حيث إنّ نسبة البطالة متزايدة من سنة لأخرى ولا بد من النظر لهذه الظاهرة بجدية وإيجاد الحلول العملية والملموسة لمعالجة هذه الظاهرة وما تؤثره على المجتمع اقتصادياً واجتماعياً، لذلك يجب وضع خطط وسياسات تعالج ظاهرة البطالة، بحيث تكون خطاً متقدّمة تناسب التقدم الاقتصادي والحضاري.

هناك نسبة كبيرة من النساء يقلن ساعات العمل أو يتركه بشكل كامل عند الزواج وإنجاب الأطفال لما في ذلك من مسؤوليات وواجبات مترتبة عليه في رعاية الأسرة وتربية الأطفال وعدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الأسرية، ويرجع هذا السبب لعدم قدرة المرأة في الحصول على عمل مرّنٍ يمكنها من الموازنة بين مسؤوليات عملها وبين حياتها الأسرية، وفي هذا الإطار يكون السؤال الرئيسي:

ما إمكانية معالجة البطالة النسوية من خلال الوظيفة الإلكترونية؟

٣,١ أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي هو التعرف على إمكانية معالجة البطالة النسوية من خلال الوظيفة

الإلكترونية

- تعزيز مفهوم الوظيفة الإلكترونية في فلسطين ولفت الانتباه تجاهه.
- التعرف على الآثار الإيجابية والسلبية للوظيفة الإلكترونية.
- التعرف على توجهات كلٍ من المرأة الفلسطينية والشركات الفلسطينية والجهات ذات العلاقة تجاه تطبيق الوظيفة الإلكترونية.
- التعرف على مشكلات ومعوّقات تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية وتحديد كيفية مواجهتها.
- التعرف على ماهية الأدوات والأساليب والبرامج المناسبة لتنفيذ الخيارات المطروحة لتنفيذ نظام الوظيفة الإلكترونية.
- التعرف على مدى الحاجة لتعديل النظم أو توفير البرامج أو خلق تسهيلاتٍ خاصة لتنفيذ خيارات عمل المرأة المقترحة.

٤,١ أهمية الدراسة

الأهمية النظرية والتطبيقية

- تسليط الضوء على البطالة الفلسطينية وخطورتها، خاصة مع ارتباطها بالمرأة.
- توجيه المرأة الفلسطينية ومؤسسات القطاع العام والخاص نحو الوظيفة الإلكترونية.
- التعرف على المنافع التي يحققها نظام الوظيفة الإلكترونية للمرأة الفلسطينية والشركات.
- إيجاد الحلول للمشاكل والمعوّقات التي تواجه تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية.
- وضع خطط وبرامج فعّالة لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية.

١, ٥ أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية؟

السؤال الثاني: ما أهم الأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية؟

السؤال الثالث: ما أهم المشكلات المتوقع مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية؟

السؤال الرابع: ماهي إيجابيات وسلبيات الوظيفة الإلكترونية؟

السؤال الخامس: ما مدى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة

الإلكترونية؟

السؤال السادس: لماذا تفضّل استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية في الشركة؟

السؤال السابع: ما مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية في شركتكم التي تؤهلها لتطبيق نظام

الوظيفة الإلكترونية؟

السؤال الثامن: ماهي المعوقات التي يمكن أن تواجهها الشركة في حالة تطبيق نظام الوظيفة

الإلكترونية؟

السؤال التاسع: ماذا يلزم الشركة لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية؟

الإطار النظري والدراسات السابقة

١,٢ مقدمة

لطالما كانت الموازنة بين العمل والحياة الاجتماعية أمرًا ينطوي على قدر من الصعوبة، خاصة في ظل الحياة الحديثة وظروفها في وقتنا الحاضر، مع غلاء المعيشة وازدياد أعداد المتخرجين والمتخرجات وارتفاع نسب البطالة خاصة في صفوف الإناث حسب الإحصائيات الأخيرة، ومع تأثير التغيرات البيئية وظهور الثورة التكنولوجية التي تتزامن معها حدة المنافسة بين المؤسسات وسرعة تقدّم المنتجات، ظهرت مؤسسات ذات هياكل تنظيمية ونُظُم عملٍ تتسم بالمرونة الملحوظة، تخلصت من قيود كثيرة كانت تحول بينها وبين التكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة بها والمؤثرة فيها، وكانت قيود الوقت والموقع من أهم القيود التي نجحت هذه المؤسسات في العصر الحديث من التخلص منها.

وفي ظل ثورة المعلومات وتطور الحاسبات وانتشار الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) بدأ التركيز يتحول من المنتجات الملموسة إلى معالجة المعلومات، وأدى ذلك إلى إمكانية ظهور الوظيفة الإلكترونية إذ ستطرحه الباحثة في هذه الدراسة كمقترح لمعالجة البطالة النسوية، وتعزيز مفهوم الوظيفة الإلكترونية؛ لتكونَ قسمًا من أقسام العمل المتوفرة في قطاع الأعمال، ويكونَ الموظف معتمدًا له حقوقه وواجباته، لما يترتب من مسؤولية اجتماعية على المؤسسات الفلسطينية في معالجة البطالة وتنمية الاقتصاد، وهذا يندرج تحت الآثار الإيجابية الناتجة عن استخدام الوظيفة الإلكترونية.

فالوظيفة الإلكترونية تسمح للموظفين أن يعملوا بشكل كليّ أو جزئيّ من مواقع العمل البديلة مثل: المنزل، حيث يكون الموظف قادرًا على التعامل والتفاعل مع العملاء والمديرين والزملاء دون الاتصال وجهاً لوجه من خلال المحادثة على الإنترنت أو الهاتف أو البريد الإلكتروني وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة، ومن هذا المبدأ يمكن الدفع نحو استخدام الوظيفة الإلكترونية لمعالجة البطالة النسوية، إذ إنّ المرأة الفلسطينية المتعلمة تترتب عليها بعد الزواج مسؤوليات أُسريّة واجتماعية تتعلّق بالأسرة والعناية بالأطفال وتربيتهم ومسؤولياتها تُجاه المنزل، والنساء الفلسطينيات المتعلمات العوازب تقيدهنّ بعض العادات والتقاليد وتمنعهنّ من الخروج إلى العمل، وفي هذه الحالة يمكن للوظيفة الإلكترونية أن تساعدنّ في الموازنة بين العمل والأسرة والتغلّب على العادات والتقاليد.

تعدّدت مفاهيم الوظيفة الإلكترونية في سياق الأدب الإداري، وفي سبيل تشكيل رؤية واضحة حول مفهوم الوظيفة الإلكترونية سنتناول الباحثة مفاهيم الوظيفة الإلكترونية من طريق الأدبيات السابقة التي استخدمت مصطلح العمل عن بعد والتطوّر التاريخي له.

٢،٢ الوظيفة الإلكترونية من المنظور الأكاديمي:

بالرغم من التطور التاريخي لمفهوم أسلوب الوظيفة الإلكترونية إلا أنه يعتبر ظاهرة جديدة على الأدب الأكاديمي وخاصة في الدول النامية، والدليل على هذا محدودية الدراسات التي أُلّفَتْ في الدول النامية، وهذا على عكس الدول المتقدمة حيث ظهرت دراسات في هذا الموضوع منذ عام ١٩٩٣م حول الوظيفة الإلكترونية وأساليبها وتطوّراتها حتّى وقتنا الحاضر وما زالت تتال اهتمامًا متزايدًا لدى الباحثين في كلّ من الأصول التنظيريّة والبحوث التطبيقية، ففي كثير من الأدبيات يُستخدم التنقل عن بعد (Telecommuting) أو العمل عن بعد (Telework) ليشيرا إلى نفس

المعنى ولقد تعددت مفاهيم الوظيفة الإلكترونية في سياق الأدب الإداري، حيث عرّف قاموس (LONGMAN)¹ للغة الإنجليزية المعاصرة مصطلح (Telecommuter) بأنه شخص يعمل في المنزل باستخدام جهاز كمبيوتر متصل بالمكتب الرئيسي للشركة، وفي سياق آخر عرّف قاموس (CAMBRIDGE)² المتقدم للمتعلّم مصطلح (Teleworker) بأنه شخص يعمل في المنزل ويتواصل مع مكتبه عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الإنترنت، ويتجه المصطلحان إلى نفس المعنى، غير أنّ مصطلح (Teleworker) يُعتبر الأشمل بينهما.

أشارت دراسة في السعودية حول إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد على وجوب الاتفاق حول ماهية العمل عن بعد والغرض منه، حيث إنّ أيّ تقرير عن أعداد العاملين عن بعد ينبغي أن يحلّل بحذر شديد قبل صنع مقارنات، فبوجه عام فرّقت الدراسة بين المتنقلين (Telecommuters) الذين يهدفون إلى تحقيق التوفير في زمن التنقل أو السفر، بينما العاملون عن بعد (Teleworkers) الذين قد يتضمنون أيضًا المتنقلين عن بعد

¹ LongMan Dictionary

<https://www.ldoceonline.com/dictionary/telecommuter>
<https://www.aljazeera.net/encyclopedia/encyclopedia-economy/2016/5/11/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%84%D8%A9>, last visit 25/3/2021

² CambridgeDictionary

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/teleworker>, last visit 25/3/2021

يعملون من مواقع العمل البديلة لعددٍ من الأسباب مثل: التوفير في التكلفة، والموازنة بين العمل وحياة العائلة غير الآمنة (الرشيد، صالح، 2007)

في حين نُشِرَتْ مقالة في السعودية وصفت الوظيفة الإلكترونية على أنها حلٌّ لتوظيف جيوش الخريجات، وأن مؤيدي هذا النظام يرون أنه يمثل حلًّا كريمًا للمرأة العاملة ويوفر لها بيئة عمل آمنة. (عبد اللطيف، لطفي، 2010)

ومصطلح الوظيفة الإلكترونية الذي تمت الإشارة إليه في هذه الدراسة يماثل معنى العمل عن بعد (Telework) الذي يهدف إلى التوازن بين العمل وحياة العائلة غير الآمنة، ومن جهة أخرى توفير التكلفة وبيان الآثار الإيجابية التي يحققها من زيادة الإنتاجية للشركات ورفع مستوى رضا العاملين لديها.

وقد أُجريت دراسة في بريطانيا حول توجه المرأة نحو العمل بعد الولادة، ووجدت أنّ النساء في بريطانيا اتجهنّ إلى الوظائف ذات الدوام الجزئي ولكن ذلك أدى إلى تدني المستوى المهني ومستويات الأجور، ويؤدي إلى عواقب سلبية فيما يخصّ وظائف المرأة من حيث المكاسب والتقدم الوظيفي على مدار حياتها مما يزيد بشكل فعّال الفجوة بين الجنسين، حيث ازدادت المطالب في طلب أعمال مرنة بسرعة على مدار العقد الماضي ويتم الترويج له باعتباره وسيلة رئيسية لمعالجة قضايا التوازن بين العمل والحياة، حيث بحثت الدراسة الاحتمالات المتوقعة للمرأة في تخفيض ساعات العمل أو ترك العمل بشكل كامل بعد الولادة وتحمل المسؤولية وإمكانية الحصول على عمل مرّن حيث كانت النتائج أنّ 32% - 36% من النساء يمكن أن يقللن ساعات العمل أو يتركه في حالة الحصول على عمل مرّن، وفي سبيل المقارنة بالنساء اللواتي

لم يستطعن الحصول على عمل مرن فإنَّ إمكانيّة تقليل ساعات العمل أو تركه بلغت نسبة ٥٤%. (chung,2018)

وبناء على ذلك، هناك تعاريف مقبولة للعمل عن بعد (الوظيفة الإلكترونية) تتمثل فيما يلي:

- تعريف منظمة العمل الدولية (٢٠٠١): إنّ نظام الوظيفة الإلكترونية يقصد به "نظام عمل قائم في مكان بعيد عن المكتب الرئيسي أو مواقع الإنتاج؛ حيث يكون العامل منفصلاً عن الاتصال المباشر مع العاملين الآخرين، وتقوم التكنولوجيا الحديثة من خلاله بتسهيل انفصال العامل عن موقع العمل الرسمي من خلال تسهيل عملية الاتصال.
- تعريف اتفاق الإطار الأوروبي للعمل عن بعد (٢٠٠٢): إنّ نظام الوظيفة الإلكترونية هو شكل من أشكال التنظيم أو أداء العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات في سياق عقد عمل ينفذ خارج إطار العمل التقليدي.
- تعريف دراسة (Fonner&Roloff, 2012): يُعرّف نظام الوظيفة الإلكترونية على أنه ترتيب عمل يقوم به الموظفون في موقع آخر غير مكان العمل المعتاد مدعوماً بالاتصالات التكنولوجية.
- تعريف دراسة (Richard,2012): نظام الوظيفة الإلكترونية هو استخدام تقنيات الاتصالات للسماح للموظفين بأداء واجباتهم الوظيفية عن بعد بعيداً عن مكان عملهم المركزي وفقاً لاتفاقيات العمل، وقد تتراوح أماكن نظام الوظيفة الإلكترونية من مقهى أو متنزه - على الرغم من أنّ إجراءه يتم عادةً من منزل الموظف.

• تعريف دراسة (Chung,2018): يُعرّف العمل المرن على أنه العمل الذي يستطيع الموظفون فيه السيطرة على وقت العمل أو مكان العمل، وبشكل أكثر تحديداً المرونة في العمل هي قدرة الموظفين على تغيير أوقات عملهم، أي وقت البدء ووقت الانتهاء من العمل ويشير الباحث أنه حين يشير إلى العمل المرن فإنه يشير إلى نظام الوظيفة الإلكترونية.

ومن خلال التعريفات التي تمت دراستها يمكننا استنتاج التعريف الخاص بالعمل عن بعد (الوظيفة الإلكترونية): هي وظيفة تتسم بقدر كبير من المرونة حيث يمكن للموظف بدء العمل من مكان آخر غير المكان التقليدي (مقر الشركة الرئيسي) باستخدام الطرق التكنولوجية الحديثة حتى يتسنى له الموازنة بين الحياة الاجتماعية وحياة العمل وتخفيض التكاليف التي تتكبدها الشركات من مكاتب وإيجارات وزيادة الإنتاجية لدى الموظف من خلال زيادة رضا العاملين والآثار الإيجابية التي تترتب على الوظيفة الإلكترونية مثل تخفيف الأزمات المرورية وخلق فرص عمل وهذا الهدف الذي تسعى إليه الباحثة في هذه الدراسة وخاصة للنساء المتعلمات العاطلات عن العمل.

3.2 التطور التاريخي للوظيفة الإلكترونية:

نشرت شركة الاتصالات الأمريكية (Allied Telecom) مقالة بعنوان " The History of Telecommuting عام ٢٠١٦ تظهر تطوّر نظام الوظيفة الإلكترونية في السنوات الأخيرة، حيث يعمل الآن أكثر من ٣٧ مليون موظف في العالم من منازلهم نصف وقتهم على الأقل. وتتمثل هذه الزيادة بنسبة ١٠٣% منذ عام ٢٠٠٥ وزيادة بنسبة ٦,٥% من السنة السابقة، حيث يتمثل تاريخ ثورة نظام الوظيفة الإلكترونية بعدة مراحل وهي:

• **السنوات الأولى ١٩٧٢-١٩٨٠:** حيث تم ابتكار مصطلح "نظام الوظيفة الإلكترونية" لأول مرة في عام ١٩٧٢ بواسطة جاك نيلز حيث كان يعمل في ذلك الوقت على نظام اتصالات ناسا المعقد حيث كانت الولادة الأولى لأسلوب نظام الوظيفة الإلكترونية، بعد ذلك بوقت قصير في عام ١٩٧٩، صاغ المؤلف فرانك شيف مصطلح " العمل المرن" حيث كتب مقالاً جيداً لصحيفة واشنطن بعنوان "العمل من المنزل يمكن أن ينقذ البنزين" وغالباً ما ينسب إلى هذا المنشور البدء في تعميم فكرة نظام الوظيفة الإلكترونية وقيادة المؤتمر الأول حول الموضوع الذي عقد في ١٩٨٠.

• **التطور الأكبر ١٩٩٢-٢٠٠٨:** حيث ولد المشروع التجريبي للعمل عن بعد في عام ١٩٩٢ وكان الغرض من المشروع هو تعميم استخدام مراكز الاتصالات الخارجية للوكالات الحكومية في واشنطن العاصمة، بعد ذلك بعامين في عام ١٩٩٤ تم تسمية ٢٠ سبتمبر "يوم العمل عن بعد للموظفين" وبدأ المفهوم يكتسب القوة، وفي عام ١٩٩٥ بثت القناة الأمريكية (ESPN) بثاً للعبة البيسبول لآلاف المشتركين باستخدام التكنولوجيا التي أنشأتها شركة مبتكرة تسمى "Progressive Networks" في حين أن هذه الخطوة قد بدت وكأن ليس لها صلة، غير أنها أرسيت الأساس لثورة البث المستندة إلى HTTP التي ستساعد في جعل نظام الوظيفة الإلكترونية ممكناً على مدى السنوات العديدة القادمة، بعد ذلك بعام، تحديداً عام ١٩٩٦ تم تطوير المبادرة الوطنية للعمل عن بعد بهدف زيادة شعبية ترتيبات نظام الوظيفة الإلكترونية وتحديداً داخل الحكومة وكان للمبادرة أثرٌ قوي، وفي عام ٢٠٠٤ دفع الكونغرس مشروع قانون مخصصات يشجع على وجه التحديد استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية داخل الوكالات، وفي عام ٢٠٠٨ أطلقت شركة "Microsoft" تقنية التدفق السلس وبدأت شركات التكنولوجيا في جميع أنحاء العالم تركز بشكل أكبر على تكنولوجيا البث والتي سيتم استخدامها فيما بعد لكل شيء من تدفق

الوسائط إلى استضافة منصات الاجتماعات المستندة إلى الويب ومناطق التعاون للعاملين عن بعد.

• **الذروة ٢٠٠٩-٢٠١٥:** بحلول عام ٢٠٠٩م، انطلق نظام الوظيفة الإلكترونية بشكل فعال، وفقًا لمكتب الولايات المتحدة لإدارة شؤون الموظفين، كان أكثر من 100.000 موظف فيدرالي يعملون عن بعد خلال تلك السنة، وبحلول عام ٢٠١٠م أصدرت الحكومة قانون تعزيز نظام الوظيفة الإلكترونية، الذي سعى إلى جعل نظام الوظيفة الإلكترونية أكثر أمانًا وفعالية للموظفين، وبحلول عام ٢٠١٢ بدأ نظام الوظيفة الإلكترونية يتحوّل نحو المقبولية والمطلوبية على نطاق واسع، حتى أعلن الرئيس التنفيذي في شركة "YAHOO" أن الشركة لن تسمح بنظام الوظيفة الإلكترونية، في حين يعتقد العديد من الخبراء أن هذه الخطوة قد يكون لها تأثير سلبي على نظام الوظيفة الإلكترونية ككل، إلا أنها لم تفعل ذلك، واليوم تقدم بعض أفضل الشركات في البلاد مناصب الوظيفة الإلكترونية.

إذ يرى العديد من الخبراء أنّ ارتفاع شعبية نظام الوظيفة الإلكترونية بشكل كبير خلال العام المقبل عائدٌ إلى توفّر المرونة وإلى مستوى الإنتاجية للموظفين وانخفاض التكاليف لأرباب العمل، ما يؤدي إلى نتائج أفضل لكل من الشركة والموظف.

فتاريخ نظام الوظيفة الإلكترونية واسع النطاق، ومن الواضح أن شعبية الوظيفة الإلكترونية في ازدياد مع مرور السنين، وتقدّم المزيد من الشركات نظام الوظيفة الإلكترونية، إذ إنّ نسبة ٣٧% من موظفي الولايات المتحدة يشجعون الوظيفة الإلكترونية بدوام كامل لا جزئي إذا كان ذلك متاحًا داخل شركتهم، فالوظيفة الإلكترونية في نموّ وتطوّر على مدار السنوات القادمة (Allied,2016).

وتؤكد الباحثة من خلال اطلاعها على الدراسات السابقة تطوّر نظام الوظيفة الإلكترونية في الدول المتقدمة تطوّرًا متزايدًا لافتًا، ومؤكدةً وجود دراساتٍ قديمةٍ تطوّرت منذ السبعينيات حتى الوقت الحالي، حيث نشرت دراسة عام 1977 بعنوان "نتائج مختارة من تقنيات فعالة للاتصالات والنقل" وكان من أهم هذه التقنيات نظام العمل عن بعد الذي أكّدت الدراسة أنه نظام يقلل التنقل بشكل كبير ويخفّض كلفة التنقل للموظف. (Harkness,1977)

٢, ٤ أشكال تطبيق الوظيفة الإلكترونية

يتخذ نظام الوظيفة الإلكترونية شكلين رئيسيين:

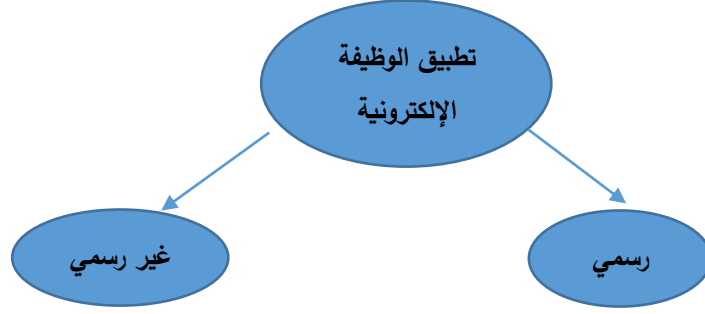
• نظام الوظيفة الإلكترونية غير الرسمي

تتضمّن الوظيفة الإلكترونية غير الرسمية الحالات التي يتم فيها الاتفاق بين المدير والموظف على قيام الموظف بالعمل من منزله؛ لدواعٍ شخصية أو أسباب عائلية ترتبط بالموظف، ويُعرّف هذا النظام بغير الرسمي؛ لأنه في كثير من الأحيان لا يعرف أعضاء الإدارة العليا هذه الاتفاقيات بين الموظفين ومديرهم بحيث تكون هذه الترتيبات خاصة بين الموظفين والمدراء دون أن تأخذ الصبغة الرسمية.

• نظام الوظيفة الإلكترونية الرسمي

أما نظام الوظيفة الإلكترونية الرسمي فيتبلور كنظام رئيسي في سياسات المنشآت يمكن التعرف عليه بسهولة حيث حدث هذا التطور في تلك السياسات كنتيجة للتكيف مع التعديلات الجديدة في التشريعات البيئية التي اشترطت الحد من تنقل العاملين كأحد الوسائل لتخفيض التلوث البيئي وتقليل الاختناقات المرورية وغيرها من العوامل الاجتماعية والاقتصادية التي ستوجه الباحثة

النظر إليها في هذه الدراسة، حيث إنّ نظام الوظيفة الإلكترونية الرسمي هو الشكل الذي ستطرحه الباحثة على عينة الدراسة وتبحث كيفية طرحه ومدى توجه كل من النساء العاطلات عن العمل وقطاع الأعمال عامة تجاه هذا النظام.



أجرت منظمة العمل الدولية في سويسرا دراسةً أكّدت أنّ الموظفين العاملين عند بعد هم موظفون لديهم نفس الالتزامات ويتمتعون بنفس الحقوق الأساسية، مثل نظرائهم في ترتيبات العمل التقليدية في أماكن العمل، حيث إنّ موظفي الوظيفة الإلكترونية تنطبق عليهم جميع القوانين واللوائح المعمول بها (ILO,2016, Geneva)

٥,٢ انتشار تطبيقات نظام الوظيفة الإلكترونية على مستوى الدول والصناعات:

جاء هذا الجزء من الدراسة ليؤكد أنّ نظام الوظيفة الإلكترونية هو المستقبل لموقع العمل، ويؤكد على تطور هذا النظام ونموه والتزايد في نسب وأعداد القطاعات التي تعتمد في مختلف دول العالم، وللتدليل على ذلك يسعى هذا الجزء لتحليل مستوى وحدود انتشار نظام الوظيفة الإلكترونية على مستوى الدول وعلى مستوى الصناعات وعلى مستوى الشركات.

• على مستوى الدول

• وفقًا لتقرير صدر عن (GWA) Global Workplace Analytics زاد عدد العاملين عن بعد في الولايات المتحدة بنسبة ١٥٩% بين عامي ٢٠٠٥م و٢٠١٧م وتشير هذه الإحصائيات إلى أنّ الاتجاه يتزايد نحو الوظيفة الإلكترونية ولن يتباطأ في أي وقت قريب، حيث زاد نظام الوظيفة الإلكترونية بنسبة ٤٤% خلال السنوات الخمس الماضية وبنسبة ٩١% خلال السنوات العشر الماضية، حيث إنّ ٣,٤% من مجموع القوى العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية هم عاملون عن بعد ويمثل هذا ارتفاعًا بنسبة ٢,٩% في عام ٢٠١٥م، ويعمل حاليًا ما يقارب ٤,٧ مليون شخص في الولايات المتحدة عن بعد حيث كان عددهم ٣,٩ مليون عامل عام ٢٠١٥ وبذلك يكون ازداد عدد العاملين عن بعد بنسبة ١٥٩% منذ عام ٢٠٠٥، وهذه الإحصائيات لا تتضمن الأشخاص الذين يعملون بشكل خاص لحسابهم المستقل وإتّما الأشخاص الذين يعملون كموظفين معتمدين في القطاع العامّ في الشركات والمؤسسات وليس لحسابهم الشخصي, Belli (2019).

• على مستوى الشركات

من جهة أخرى قالت سارة ساترون، المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة "Flex Jobs" لقد نما نظام الوظيفة الإلكترونية بشكل كبير منذ عام ٢٠٠٥م، حيث تواصل الشركات من جميع القطاعات خاصة أو عامة أو غير ربحية وحتى الشركات في مرحلة تأسيسها التعرف على الفوائد لدمج نظام الوظيفة الإلكترونية في استراتيجيات أعمالهم، حيث تتوقع ساترون أنّ الوضع الحالي مع التحسينات على التكنولوجيا والطلبات المتزايدة من الموظفين في سوق العمل الضيق سيُرينا تطوّرًا كبيرًا حول الزخم في مكان العمل المرن، حيث تساعد رغبة الموظفين في الحصول

على خاصة العمل المرن على تطور نظام الوظيفة الإلكترونية، فمن خلال مسح قامت به الشركة تبين أنّ ٨٤% من الموظفين الآباء يضعون خاصة مرونة العمل على أنها العامل الوحيد الأكثر أهمية في الوظيفة، حيث وفي ذات البحث، وُجِدَ أنّ جميع الآباء الذين شملهم البحث، منهم ٩٨% يعتقدون أنّ العمل في وظيفة مرنة سيؤثر إيجابياً على جودة حياتهم بشكل عام (Belli,2019).

• **على مستوى الصناعات:** يكتسب نظام الوظيفة الإلكترونية شعبية وتزايداً وتطوراً بشكل كبير وكذلك تزايداً في الخيارات المرنة، وهذه الصورة المتعلقة بالمرونة تختلف بحسب الصناعات، فبعضها يُعطي خيارات الوظيفة الإلكترونية أكثر من غيرها.

إذ قامت شركة Flex Job بتحليل تطرق للعديد من قطاعات سوق العمل التي تستخدم نظام الوظيفة الإلكترونية ووجدت أنّ خمس صناعات تصدرت الصناعات التي تستخدم الوظيفة الإلكترونية باعتبارها الأكثر إتاحة للوظيفة الإلكترونية في وظائفها وهي:

١. علم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات: جاءت في المرتبة الأولى، إذ من السهل فهم سبب ذلك، فالكومبيوتر وتكنولوجيا المعلومات تتصدران المستوى الأول في استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية، إذ يمكن للعاملين في هذا المجال إنجاز عملهم من أي مكان تقريباً؛ لذا توفر الشركات ذات التخصص المرنة للموظفين، ومن هذه التخصصات مهندس أنظمة المعلومات، أخصائي تكنولوجيا المعلومات، مستشار أمن المعلومات.

٢. الطب والصحة: حيث احتلت الصناعة الطبية والصحية المرتبة الثانية في استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية، وقد يبدو الأمر غريباً عند النظرة الأولى، إذ إنّ الوظائف الطبية والصحية

تحتاج أداءً شخصياً، فمثلاً الجراحون يجب أن يقوموا بعملهم في المرافق الطبية ومع ذلك يمكنهم إجراء وظائف أخرى مثل النسخ الطبي وعالم الأبحاث وممثل التأمين.

٣. المبيعات: حسب الدراسة فإن عدد وظائف المبيعات عن بعد زاد بشكل كبير في السنوات الأخيرة.

٤. التعليم والتدريب: أكدت الدراسة أن هناك الكثير من المناصب البعيدة والمستقلة المتاحة في مجال التعليم والتدريب، فبفصل التقدم التكنولوجي يمكن للطلاب الوصول إلى مجموعة متنوعة من الدورات التدريبية.

٥. خدمة العملاء: كانت هناك فرصة بعيدة للمديرين في تكوين خدمة عملاء لبعض الوقت، وما يثير الدهشة ربما هو ملاحظة عدد من فئات الوظائف قد احتلت مرتبة أعلى من المرتبة الخامسة، إلا أن هناك فرصاً كبيرة في هذا المجال لاستخدام الوظيفة الإلكترونية.

٦,٢ خيارات الوظائف التقليدية التي يمكن استبدالها بالوظيفة الإلكترونية

تختلف الوظائف من وظيفة إلى أخرى من حيث خصائصها ومتطلباتها، فهناك وظائف تحتاج من الموظف الوجود الفعلي في موقع العمل، ووظائف أخرى لا تحتاج ذلك، لذا فهناك ارتباط بين نوع الوظيفة وبين إتاحة الوظيفة الإلكترونية، وهناك وظائف يمكنها تبني هذا النظام، وقد أجريت دراسة في البرازيل بعنوان "الوظيفة الإلكترونية وتأثيرها على البرازيل" طرحت الدراسة عدة أقسام يمكنها استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية وأهمها:

١. مراكز الاتصال (CALL CENTER): مراكز اتصال مجهزة بأنظمة تتعقب بالتفصيل نشاط الوكيل والوصول إلى معلومات الشركة وتحديثها عن بعد.

٢. المهام الإبداعية والتصميم: الوظائف التي تقاس إنجازاتها عادة بالنتائج مثل الصحفيين والمصممين والكتّاب والمهندسين، كما تظهر الوظائف الفكرية في كثير من الأحيان كأمثلة جيدة لنظام الوظيفة الإلكترونية.

٣. الأنشطة الفنية: مثل برمجة الحاسوب "lines code, function points".

٤. حصص التوظيف الإلزامية لذوي الاحتياجات الخاصة: حيث يتطلب في كثير من التشريعات من الشركات التي يعمل فيها أكثر من ١٠٠ موظف أن تخصص نسبة ٢-٥% من حصص التوظيف لذوي الاحتياجات الخاصة، ونظام الوظيفة الإلكترونية يساعد هذه الشريحة من المجتمع في الحصول على وظائف، خاصة النساء منهم.

٥. الأنشطة المنجزة كالمبيعات والترويج والتسويق للمنتجات وأبحاث السوق.

٦. المنظمات الافتراضية أو تلك التي تمتلك قدرًا ضئيلاً من المساحة المادية ولكنها تحتفظ بملف عمل مهم لا يستلزم إنجازه مكانًا محددًا (Mello&Colletto,2020)

وترى الباحثة أنّ كثيرًا من الشركات الفلسطينية، خاصة شركات الاتصالات والتكنولوجيا والجامعات لديها الكثير من الوظائف التي يمكن طرحها كوظيفة إلكترونية، منها الدعم الفني لشركات الاتصالات وأقسام المحاسبة في الشركات وأيضًا قسم إدخال البيانات في الشركات وأقسام التسجيل في الجامعات الفلسطينية وأقسام التسويق والترويج.

٧,٢ تحليل جدوى الوظيفة الإلكترونية

تصدّرت الوظيفة الإلكترونية الكثير من الدراسات والأبحاث في جميع دول العالم المتقدم من حيث الانتشار الواسع والإيجابيات والدوافع التي تتجم عن هذا النظام، فكثير من الدول تتجه نحو

النظام بشكل متزايد من سنة لأخرى، ولكن في عام ٢٠٢٠ كانت النسبة الأكبر في التوجّه نحو هذا النظام حيث إنّ جائحة كورونا (كوفيد ١٩) التي هزت العالم بأكمله وغيّرت الكثير من المسارات الاقتصادية والاجتماعية على مستوى العالم كانت سبباً رئيسياً في الانتشار والتوجه نحو هذا النظام، ومن المتوقع ارتفاع نسبة الوظيفة الإلكترونية بشكل كبير جداً، فإجراءات الإغلاق التي قامت بها أغلب الحكومات والإقامة المنزليّة الإجبارية للجميع وجّهت نحو إصدار تعليماتٍ لنسبة كبيرة من القوى العاملة بمواصلة العمل من المنزل، أيّ مواصلة الوظيفة الإلكترونيّة إذا كانت طبيعة الوظيفة تجعل ذلك ممكناً، فعليه، كان لهذه الجائحة تأثير مهم في قيام كثير من المؤسسات في التوجّه نحو هذا النظام والبحث في آليّة تطويره.

نشرت المفوضية الأوروبية للعلوم والمعارف مقالة عام ٢٠٢٠ بعنوان "الوظيفة الإلكترونية في الاتحاد الأوروبي قبل وبعد كوفيد-١٩، أين كنا، إلى أين نتجه" تحدّثت المقالة حول نظام الوظيفة الإلكترونية مع تفشي الوباء، وأكدت أنّ هذا النظام وصل إلى نقطة تحوّل في الكثير من الشركات والمؤسسات وأنها أدخلته في ترتيب العمل للحفاظ على موظفيها بأمان، كما ناقشت المقالة التحديات التي واجهتها الشركات، كان أهمها افتقار الكثير من الشركات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة، إضافة للبنية التحتية غير المؤهلة نظراً للتحوّل لنظام الوظيفة الإلكتروني بشكل مفاجئ دون تخطيط مسبق، وافتقار الموظفين للمهارات اللازمة للانتقال إلى الوظيفة الإلكترونية دون تدريب، وفي سياق آخر أكدت المقالة على الآثار الإيجابية للوظيفة الإلكترونية مثل تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين، وزيادة الإنتاجية وخفض تكلفة الشركات، والقدرة على الموازنة بين الحياة الأسرية وحياة العمل (Milasi,2020).

وقد أجريت دراسة في كندا قامت بتحليل ودمج نتائج عدد من الأدبيات متعددة التخصصات التي تناولت موضوع الوظيفة الإلكترونية بهدف تقديم إجابة واضحة حول ما إذا كانت الوظيفة الإلكترونية نظاماً فعالاً للمنظمات أم لا، ومن خلال تحليل ومراجعة ٣٢ دراسة وجدت الدراسة ارتباطاً إيجابياً بين الوظيفة الإلكترونية والنتائج التنظيمية، حيث يُنظر للوظيفة الإلكترونية على أنها تزيد الإنتاجية، وتؤمن الاحتفاظ بالموظفين، وتقوي الالتزام التنظيمي، وتحسن الأداء الوظيفي داخل المنظمة. (Martin&MacDonnell,2012)

١. الآثار الإيجابية للوظيفة الإلكترونية:

أصدرت منظمة العمل الدولية في جنيف عام ٢٠١٦ مقالة بينت فيها مزايا الوظيفة الإلكترونية، وأكدت على أن الوظيفة الإلكترونية توفر العديد من المزايا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، حيث تختلف مزايا العاملين من تنقلات أقل وانخفاض النفقات الشخصية المتعلقة بالعمل وتحسين التوازن بين العمل والحياة الاجتماعية، بما في ذلك قدرة أفضل على الموازنة بين المسؤوليات المهنية ومسؤوليات الرعاية الأسرية والمزيد من فرص العمل والحد من انتشار البطالة، وبالنسبة لأصحاب العمل تكمن الآثار الإيجابية في زيادة الإنتاجية وانخفاض التكاليف العامة والوصول إلى تجمع أكبر وأكثر تنوعاً، أما بالنسبة للحكومات فيمكن أن يكون نظام الوظيفة الإلكترونية استراتيجية لمعالجة الازدحام المروري والمشاكل البيئية وتعزيز فرص العمل الشاملة للجميع (International Labour Organization,2016).

حيث أجريت دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية حول تأثير نظام الوظيفة الإلكترونية، أكدت أن الوظيفة الإلكترونية توفر المال في المقام الأول لأصحاب الأعمال من خلال

خفض تكلفة العقارات حيث أكدت الدراسة أنّ التوجه المتزايد نحو هذا النظام كجزء من الاستراتيجية الشاملة يهدف إلى:

١. تعزيز جذب الموظفين واستقطابهم.
٢. الحد من الصراع بين العمل والحياة الأسرية.
٣. زيادة إنتاجية الموظفين من خلال الرضا الوظيفي.
٤. ضمان استمرار العمليات واستدامة الموظفين.
٥. تقليل الازدحام المروري.
٦. تقليل التلوث.
٧. خلق فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.
٨. تشجيع الكفاءات لعدم الهجرة إلى الخارج. (Lister&harnish, 2020)

حيث نوهت الدراسة، وعلى الرغم من هذه الآثار الإيجابية المعروفة لنظام الوظيفة الإلكترونية إلا أنّ بعض المدراء ليست لديهم الثقة الكافية تجاه هذا النظام، وسبب ذلك برأيهم: أنّ ترك الموظف دون قيود لن يجعله يقدم أفضل ما لديه، رغم أنّ كثيراً من الدراسات أكدت على أنّ نظام الوظيفة الإلكترونية يزيد من إنتاجية الموظف.

وبحثت دراسة أمريكية كذلك العلاقة بين الوظيفة الإلكترونية والرضا الوظيفي، وانتهت إلى نتائج مفادها: أنّ الوظيفة الإلكترونية تزيد من الرضا الوظيفي للعاملين وتزيد الإنتاجية والكفاءة، كما توفر الوقت ومرونة العمل والبعد عن توتر بيئة العمل وتتداخل مع المسؤوليات الشخصية (Fonner&Roloff, 2010).

في حين أثبتت دراسة أخرى أُجريت في البرتغال عام ٢٠١٧ بعنوان " Telework and Health " H"effects review أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين الوظيفة الإلكترونية وصحة العاملين بها، وأن التأثيرات السلبية التي تم ذكرها في عدة دراسات مثل: العزلة وقلة التفاعل الاجتماعي لا دلائل لغاية الآن عليها، وأن الاستنتاج العام هو أن فوائد الوظيفة الإلكترونية التي تعود على العاملين بها أكثر من أضرارها، وترجع هذه النتائج إلى تطوّر تقنيات الاتصال عالية السرعة في الوقت الحاضر وتنوعها وتنوع الخيارات المتاحة وانخفاض تكلفة الاتصالات، والوصول الواسع لأجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة المتطورة، وأكّدت الدراسة في نتائجها أنّ الوظيفة الإلكترونية تعود بالأثر الإيجابي على صحّة العاملين، وهذا عائدٌ إلى وجود ضغطٍ أقل وتوازن أفضل بين العمل والأسرة. (Tavares ,2017)

وفي دراسة أخرى نُشرت في أستراليا حول الوظيفة الإلكترونية والإنتاجية أكّدت نتائجها على أن موظفي الوظيفة الإلكترونية أكثر إنتاجية من الموظفين التقليديين، وخاصة إذا كان لديهم بنية تحتية وبيئة تكنولوجية داعمة تمكّن من العمل في الوظيفة الإلكترونية بشكل فعّال، حيث إن القدرة على العمل بالوظيفة الإلكترونية تعزز الرفاهية الفردية، والتي بدورها تؤدي إلى نتائج أكبر. (Bosua,Gloet,Kurnia,Mendoza&Yong,2012)

٢. الآثار السلبية للوظيفة الإلكترونية

أظهرت الدراسة التي قامت بها منظمة العمل الدولية في جنيف عام ٢٠١٦ أنّ الآثار السلبية للوظيفة الإلكترونية تكمن في اختراق المعلومات السرية والخصوصية، وأن يواجه العامل عن بعد مشاكل نفسية واجتماعية تتعلق بالعزلة وعدم القدرة على تنسيق الوقت بين العمل والحياة الخاصة

وعدم حصوله على تدريب كافٍ ما يؤدي إلى نقصٍ في التطوير الوظيفي وصعوبة المراقبة والتحكم في ترتيبات الوظيفة الإلكترونية، وتحمل تكاليف الأجهزة والبرمجيات بالنسبة لأصحاب العمل.

وفي دراسة أخرى أجريت في أوروبا حول الوظيفة الإلكترونية ومرونة العمل الذي توفّره أكدت على أنّ العاملين بالوظيفة الإلكترونية عموماً يتمتعون بقدر أكبر من الاستقلالية في التنظيم والتوازن بين العمل والأسرة وزيادة الإنتاجية، لكنّها ذكرت أيضاً أنّ الوظيفة الإلكترونية لها آثار سلبية تتمثل في العمل لساعات أطول من الوظيفة التقليدية، إذ إنّ زيادة ساعات العمل في المنزل لا يسمح بالتوازن بين العمل والحياة الأسرية، وانعدام التفاعل الاجتماعي بين الموظفين لعدم التقائهم وجهًا لوجه في مكان العمل. (Vargas&Mandl,2020)

وفي دراسة أخرى نُشرت في أمريكا حول الوظيفة الإلكترونية وما توفّره سلبًا على موظفي تكنولوجيا المعلومات، وحسب الدراسة، فإنّه رغم الانتشار الواسع للوظيفة الإلكترونية إلا أنّ عددًا من الشركات أوقفت نظام الوظيفة الإلكترونية، مثل شركة "YAHOO" وشركة "HP" وشركة "Best Buy" إذ يشير ذلك إلى وجود آثار سلبية لنظام الوظيفة الإلكترونية، حيث قامت الدراسة بالتركيز على هذه الآثار وتحليل الاستنتاجات التي تم أخذها من ٥٧ موظفًا بنظام الوظيفة الإلكترونية تم اختيارهم بشكل عشوائي، وحقق هذا الاستنتاج التجريبي أنّ الوظيفة الإلكترونية لها ضغوطات تتمثل في العزلة الاجتماعية والصراع بين العمل والمنزل وعبء العمل الزائد كعوامل تأثير للإرهاق في الوظيفة الإلكترونية. (Weinert,Mair,Laumer&Weitzel,2014)

حيث أجريت دراسة أخرى في ألمانيا حول الوظيفة الإلكترونية أكدت من خلال نتائجها على أنّ الوظيفة الإلكترونية تؤدي إلى ارتفاع التوتر عند الموظف نتيجة زيادة أوقات العمل وزيادة

النزاعات داخل الأسرة حيث تنشأ الصراعات حول ترتيب الوقت بين ساعات العمل والأعمال المنزلية وأوقات الفراغ. (Song&Gao,2018)

وترى الباحثة أنّ الوظيفة الإلكترونية ستعالج الكثير من المشاكل وستظهر آثارها الإيجابية على المجتمع الفلسطيني ابتداءً من خفض نسبة البطالة عند النساء اللواتي فقدن القدرة على العمل في وظائف تقليدية بسبب المسؤوليات المترتبة عليها من الحياة الاجتماعية والأسرية والنساء اللواتي تقيدهن العادات والتقاليد في القرى والمناطق النائية عن المدينة وتمنعهن من الخروج إلى العمل وممارسة الحق في إبراز بصمتهنّ في المجتمع الفلسطيني، وترى الباحثة من خلال الاستشهاد بالدراسات السابقة ونتائجها أنّ الوظيفة الإلكترونية ستقلل من الأزمات المرورية وتخفّف التلوث لأنّ المجتمع الفلسطيني يعاني من الأزمات المرورية بسبب الشوارع غير المهيأة وغير المناسبة للحركة فيها.

٣. الدوافع

يكن الدافع الأساسي التي تسعى إليه الباحثة هو خلق مصطلح الوظيفة الإلكترونية في قطاع الأعمال الفلسطيني بحيث يكون مقترحاً لمعالجة البطالة النسوية، يساهم في خلق فرص عمل جديدة للمرأة الفلسطينية المتعلمة التي تمنعها الكثير من القيود للخروج إلى العمل، فحسب الجهاز الإحصائي الفلسطيني تحظى المرأة الفلسطينية بالنسبة الأعلى من البطالة في فلسطين، كما ذكر سابقاً، لذا يمكن أن تكون الوظيفة الإلكترونية خياراً متاحاً أمام جميع المؤهلين للعمل لما لها من إيجابيات تعود على الأطراف كافة، إيجابيات أكدتها عديد الدراسات والمقالات والأبحاث التي اطلعت عليها الباحثة، واعتماداً على ما تمّ طرحه في الدراسات السابقة ستعرض الباحثة وتلخّص دوافع الوظيفة الإلكترونية لكل الأطراف المستفيدة منها.

١. دوافع الأفراد

الأفراد المؤهلون للعمل هم الطرف الأهم في الوظيفة الإلكترونية، حيث توفر لهم الوظيفة الإلكترونية الكثير من الفوائد، ولقد نُشِرَتْ مقالة أمريكية عنوانها: كيف تساعد المرونة في العمل على تحسين الصحة العقلية والبدنية " How Work flexibility Improves Mental and Physical Health" أكدت على فوائد العمل المرن التي تشكل دافعًا كبيرًا لدى الأفراد للتوجه نحو الوظيفة الإلكترونية، وأهم هذه الدوافع:

- خلق فرص عمل جديدة تساهم في خفض نسبة البطالة وخاصة عند النساء.
- إتاحة التوازن بين حياة العمل والحياة الاجتماعية للموظف.
- ارتفاع نسبة الرضا عند الموظف ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.
- تخفيف الضغوط التي يتعرض لها الموظف في بيئة العمل.
- المرونة في الوقت. (Kratz,2016)

٢. دوافع الشركات

يعتبر قطاع الأعمال والشركات أهم طرف من الأطراف في طرح الوظيفة الإلكترونية واستخدام هذا النظام في مجالاته المختلفة، فقرار تبني الوظيفة الإلكترونية يرتبط بأصحاب العمل **والمدراء**، وفي دراسة فنلندية بعنوان: إدارة العمل عن بعد: المخاطر، المخاوف، القواعد "Managing Telework: Risks, Rules and Fears" أكدت على فوائد الوظيفة الإلكترونية وآثارها

الإيجابية التي تعود على الشركات، وحددت عدّة دوافع تؤدي إلى اتجاه الشركات نحو الوظيفة الإلكترونية، ويمكن تلخيص هذه الدوافع بما يلي:

- زيادة معدلات إنتاجية الموظفين من خلال توفير المرونة في أدائهم للواجبات والمهام الوظيفية وخفض معدلات غياب الموظفين عن عملهم.
- زيادة الولاء والرضا عند الموظفين من خلال إتاحة الفرصة لهم بالموازنة بين الحياة الاجتماعية وحياة العمل.
- رسم وبناء صورة ذهنية ناجحة ومتميزة للشركة.
- تطوير أساليب العمل الإداري التي تؤدي إلى زيادة حدة المنافسة في سوق العمل وزيادة الحصة السوقية لها.
- زيادة وتقدم وتطوير الخدمات التي تقدمها الشركات إلى العملاء. (Pyoria,2011)

٣. دوافع الحكومة

تشكل الحكومة طرفاً مهماً في عملية تبني الوظيفة الإلكترونية وطرحها وتطويرها، إذ توفر الوظيفة الإلكترونية مزايا اقتصادية واجتماعية، وتتخلص أهم الدوافع التي تشجع الحكومة على تحفيز نظام الوظيفة الإلكترونيّة حسب الدراسة المجراة في السعودية في ما يلي:

- تخفيف الازدحام المروري في المدن التي يُعَبَّرُ تنقّل الموظفين من البيت لمقر الشركة جزءاً كبيراً من هذا الازدحام.

• خلق فرص عمل في كثير من المناطق القروية والريفية مما يعمل على زيادة التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

• المساهمة في المحافظة على البيئة من خلال توفير الطاقة، والمساهمة في تخفيف التلوث (الرشيد، صالح، ٢٠٠٧).

وفي إيرلندا، أُجريت دراسة ناقشت عدة اقتراحات حول التأثيرات البيئية والمخاطر التي تهدد البيئة، حيث أدى زيادة التنقل من وإلى العمل وزيادة عدد السيارات إلى زيادة الضوضاء وتلوث الهواء والازدحام المروري، والتي ساهمت بشكل كبير في زيادة انبعاثات الكربون السلبية وفي تغيير المناخ، وطُرحت في الدراسة عدّة وسائل نقل أكثر استدامة بيئيًا، مثل: المشي وركوب الدراجات ووسائل النقل العام، لكنّ ذلك غير كافٍ، حيث اعتبر الباحث أن الوظيفة الإلكترونية من السمات الأساسية لمبادرة السفر الأكثر ذكاءً، حيث إن العمل من المنزل يمكّن من القدرة على تقليل أو إلغاء التنقل اليومي من وإلى العمل، واعتبره صناع القرار عنصرًا حاسمًا في الحد من التلوث البيئي والتخفيف من الازدحام المروري، والاستمرار في السعي نحو تحقيق النمو الاقتصادي في إيرلندا. (Hynes,2014)

في دراسة أخرى أجريت في بريطانيا عام ٢٠٢٠، استكشفت هذه الدراسة إلى أيّ مدى تقلل الوظيفة الإلكترونية الحاجةً إلى التنقل إلى مكان العمل والآثار المترتبة على ذلك فيما يخصّ استهلاك الطاقة على مستوى الاقتصاد، ويشمل هذا توفير الطاقة من انخفاض التنقل للركاب والتأثيرات غير المباشرة على استهلاك الطاقة المرتبطة بالتغيرات في التنقل خارج العمل، واستهلاك الطاقة في المنزل، وتلخص هذه الدراسة من خلال نتائج ٣٩ دراسة تجريبية تم

تحديدها من خلال بحث شامل، إذ تشير ٢٦ دراسة من أصل ٣٩ دراسة إلى أن الوظيفة الإلكترونية تقلل استخدام الطاقة. (Hook,2020)

وترى الباحثة أن التقدم التكنولوجي يعتبر أهم دافع لتشجيع تبني نظام الوظيفة الإلكترونية فلا بد من استغلال هذا التقدم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع الفلسطيني ولا يقتصر التقدم التكنولوجي على الدولة المتقدمة فقط، فالتطور الكبير في وسائل الاتصال مثل الحاسوب المتنقل (Wearable Computer)، الهاتف المرئي (Video Phone)، المؤتمرات المرئية (Videoconferencing) يشجع في تبني هذا النظام واستخدامه.

المتطلبات

طرح نظام الوظيفة الإلكترونية في قطاع الأعمال، ونشر برنامج خاص بالوظيفة الإلكترونية يتطلب أكثر من مجرد توفير اتصال إنترنت عالي السرعة وجهاز كمبيوتر، يجب أن يكون هناك قدرٌ كبير من التخطيط لاستيعاب سياسات وإجراءات محددة، من اختيار التكنولوجيا، التدريب، الدعم الفني، وإدارة التكلفة والميزانية، ورضا المستخدم، حيث يجب التخطيط الدقيق للمراحل الرئيسية للتنفيذ.

وقد أجريت دراسة في هولندا حول الوظيفة الإلكترونية في النظام الإداري أكدت على الآثار الإيجابية للوظيفة الإلكترونية من حيث الموازنة بين العمل والأسرة، وبحثت الدراسة المتطلبات التي يجب توافرها في الشركات قبل تنفيذ نظام الوظيفة الإلكترونية كونها ظاهرة جديدة تحتاج مزيداً من المعرفة حولها، ولأن الأفراد بشكل عام يمكن أن يقاوموا التغيير، لذلك أكدت الدراسة على نشر الثقافة قبل التنفيذ، ومن جهة أخرى بحثت الدراسة حول متطلبات الوظيفة الإلكترونية

لأنها تعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات المتطورة وعلى توفير بنية تحتية مناسبة لتجنب الفشل في تبني هذا النظام لعدم اكتمال متطلباته، وأكدت الدراسة من خلال نتائجها على وجوب توفير التدريب اللازم للعاملين بنظام الوظيفة الإلكترونية، ونشر الثقافة حول آثارها الإيجابية ونتائجها قبل تنفيذها. (Kord,Noushiravani,Bahadori,Jahantigh,2017)

وفي دراسة أخرى أجريت في أستراليا حول دور الدعم الاجتماعي على أنه جزء لا يتجزأ من متطلبات تبني نظام الوظيفة الإلكترونية لنجاح النظام، وأكدت على تنظيم عدة أنشطة وفعاليات لإحداث دمج اجتماعي بين الموظفين عن بعد مثل رحلات ترفيهية للموظفين التقليديين والموظفين عن بعد، وتخصيص يوم أو يومين من الشهر للعمل في مقر الشركة، وإجراء اجتماعات في مقر الشركة خلال فترة معينة، حيث يعتبر الدعم الاجتماعي أساساً للموظفين للترفيه النفسي والجسدي، وتخفيف آثار متطلبات الوظيفة الإلكترونية السلبية، وبحسب الدراسة يمكن لهذه الأنشطة التخفيف من الأضرار الاجتماعية التي يمكن أن يقابلها العاملون عن بعد لعدم التواصل مع الزملاء وجهًا لوجه. (Dawdon,Howard,2013)

حيث أظهرت دراسة أجريت في الولايات المتحدة حول تنفيذ نظام الوظيفة الإلكترونية بشكل ناجح، وارتكزت الدراسة على عدة عوامل ومتطلبات أساسية واعتبرتها الدراسة عوامل نجاح حاسمة يجب على كل الشركات مراعاتها عند تبني نظام الوظيفة الإلكترونية وتوقع فرصة معقولة للنجاح في هذا النظام وفيما يلي شرح عن هذه العوامل (Richard,2012):

- الأهمية (معايير الاختيار ومتطلبات المشاركة)

هناك عوامل شخصية وعوامل متعلقة بالعمل قد تؤثر بشكل كبير على أداء الموظف الذي يعمل عن بعد، فالوظيفة الإلكترونية ليست وظيفة متاحة للجميع، فلا ينبغي الافتراض مثلاً أن الموظف الذي يتميز بتاريخ أداء متميز في المكتب قادر على تكرار نتائجه في المنزل وفيما يلي بعض العوامل التي تعتمد عليها معايير الاختيار:

١. العوامل الشخصية: يجب أن يمتلك الموظفون في الوظيفة الإلكترونية سمات شخصية معينة ليكونوا فعالين فيها، فهناك العديد من الأدوات التي يمكن أن تساعد في تقييم السمات الشخصية للموظفين، ومن المستحسن أن يستخدم المديرون اختبارات الشخصية التي تقيم هذه السمات المختلفة، إذ يجب أن يكون المرشح للوظيفة الإلكترونية محترفاً، معتمداً على نفسه يمكن الاعتماد عليه، ووسيلة الاتصال لديه جيدة، وأن يملك قدرًا معقولاً من المعرفة بالتقنيات المستخدمة في الوظيفة الإلكترونية.

يمكن اختبار المرشحين عن طريق إعطائهم مهمة للقيام بها كاختبار لهم وتعتمد نتائج المهمة على أربعة سمات وهي:

1/1 الاحتراف (**Professionalism**): يجب أن يثبت المرشح الجيد أن المهمة اكتملت باحتراف ويدل الاحتراف على أن المرشح ناضج ومسؤول، وهو مرشح جيد للعمل عن بعد، ويجب على المدير أن يأخذ هذه الصفة كأحد المعايير لتحديد ما إذا كان يمكن الوثوق بالموظف في العمل أثناء تواجده خارج المكتب.

2/1 الاعتمادية (**Dependability**): يجب أن يكون المرشح قد أثبت أيضاً إمكان الاعتماد عليه، ويمكن تقييم الاعتمادية من خلال تقييم الالتزام بالمواعيد للمرشح ومدى سرعة الرد على

رسائل البريد الإلكتروني أو المكالمات، وأنه يمكن الاعتماد عليه من خلال إكمال المهمة المطلوبة بنجاح، وأنّ هذا التقييم بمثابة مؤشر رائع لما إذا كان سيتم تنفيذ العمل المحدد في الوقت المناسب.

3/1 سرعة البديهة (Resourcefulness): يتطلب العمل في المنزل أيضًا أن يكون الموظف واسع الحيلة أثناء أداء وظيفته، فيجبُ عليه أن يكون قادرًا على التعامل مع التحديات التي قد تظهر أثناء عمله، إذ لا يكون المدير أو المشرفون متاحين دائمًا للإجابة على الأسئلة، ومن المتوقع أن يقوم الموظف عن بعد بحل هذه التحديات بشكل مستقل، ويمكن تقييم الحيلة من خلال كيفية تعامل المرشح مع القضايا المتعلقة بمهمة الاختبار، حيث تظهر القدرة على إيجاد حلول مجدية للتحديات، وتظهر كذلك مهارة حل المشكلات المطلوبة أثناء العمل بمفردك.

4/1 الاتصال والتواصل (Communication): نظرًا لأنه سيتم عزل الموظف عن مديره وزملائه في العمل بشكل منتظم، فمن المهم أيضًا البقاء على اتصال بشكل متكرر، ولا يشمل ذلك فقط القدرة على الرد على البريد الإلكتروني والرد على المكالمات الهاتفية بسرعة، ولكن أيضًا أن يكون الموظف استباقيًا من خلال طرح الأسئلة وإعلامه بأن الموظف ملتزم بالعمل، إذ التواصل الفعال مع أعضاء الفريق أمرٌ بالغ الأهمية عند التعاون في المشروع.

وهناك أيضًا عدة سمات شخصية يجب أخذها بعين الاعتبار، منها:

- مهارات وظيفية قوية، ومستوى عالٍ من المعرفة الوظيفية.
- التطوع للوظيفة الإلكترونية يدل على إنتاجية عالية.
- حسن التنظيم وامتلاك مهارات جيدة في إدارة الوقت.

- وجود توجُّهٍ نحو الإنجاز وامتلاك معايير عالية في الأداء الوظيفي.
- الرغبة في إتقان مهارات جديدة ومواصلة التعلم.
- يتطلب الحد الأدنى من الإشراف، وقادر على تقييم الأداء الخاص.

٢. العوامل المتعلقة بالعمل: بالإضافة إلى الخصائص الشخصية للموظف، من المهم مراعاة طبيعة مسؤوليات وظيفته، كل حالة على حدة، فعلى المديرين النظر في الوصف الوظيفي للموظف، ويجب على المدير تقييم ما إذا كانت مسؤوليات الموظف مناسبة لأدائها بشكل مستقل وفي مكان خارج الموقع، على سبيل المثال: وظائف العمل التي تنطوي في الغالب على خدمات العملاء غير المباشرة هي أكثر ملائمة للوظيفة الإلكترونية، في المقابل فالوظائف التي تتطلب أدواتٍ أو معدات خاصة ليست كذلك، وأيضًا هناك العديد من الشركات التي تمتلك بيانات سرية وربما بيانات تجارية سرية قد يؤدي وجود مثل هذه البيانات إلى جعل الوظيفة الإلكترونية غير عملية بسبب مخاوف أمنية واضحة.

• دعم البنية التحتية التكنولوجية

يجب أن تتضمن الاستراتيجية الشاملة لبرنامج الوظيفة الإلكترونية بنية تقنية يتم التخطيط لها وتقييمها جيدًا في سياق بيئة شبكة المنطقة المحلية الحالية للشركة (LAN) وشبكة المنطقة الواسعة (WAN) والهدف هو إنشاء بيئة دعم مثالية والاستفادة من البنية التحتية للشبكة الحالية لإنشاء "امتداد سلس للشبكة المحلية" إلى الموظفين العاملين عن بعد، وتقليل مخاطر الأمان، وتأسيس إطار عمل لإضافة خدمات إضافية، مثل نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت

(VOIP) والفيديو، وزيادة إمكانية الدعم من خلال استخدام معايير الصناعة، فيمكن دعم البنية التحتية التكنولوجية من خلال:

١. إنشاء البنية التحتية للشبكة: وأحد الاعتبارات الأولى هو تحديد نوع تقنية الوصول عن بعد، حيث تتراوح الخيارات من الطلب الهاتفي البطيء والمرهق إلى الدوائر الخاصة المكلفة والمخصصة، فبالنسبة لمعظم برامج الوظيفة الإلكترونية فإن الخيار الأفضل هو استخدام تقنيات الشبكة الخاصة الافتراضية (VPN) عبر خدمة الوصول إلى الإنترنت العامة ذات النطاق العريض وغير المكلفة، اعتمادًا على كون الكمبيوتر عن بعد ثابتًا أو محمولًا، ويمكن أن تكون هذه الخدمات عبارة عن خطوط اشتراك رقمية (DSL)، ومودم كابل، ونقاط اتصال Wi-Fi عامة، وشبكات 3G/4G الخلوية، وبالنسبة للبيانات الحساسة للغاية يمكن النظر في مزود الشبكة الذي يمكنه توفير بيئة IP خاصة، عادة ما يقوم المزودون بربط دوائرتهم الأساسية بشكل خاص مع موفري النطاق العريض ويمكنهم إبقاء حركة الوظيفة الإلكترونية بعيدًا عن الإنترنت العام وعلى روابطهم الخاصة، ويعد هذا عمومًا أكثر تكلفة من استخدام الشبكات الافتراضية الخاصة والإنترنت العام للنقل.

٢. إدارة الأجهزة: بالإضافة إلى أجهزة الكمبيوتر الثابتة أو المحمولة، يجب أن تكون هناك أجهزة خاصة بالعميل (CPE) لإنهاء DSL أو اتصالات النطاق العريض الأخرى، وفي بعض الحالات يكون هذا مجرد مودم يربط خدمة النطاق العريض بجهاز الكمبيوتر عن بعد، بينما في حالات أخرى يمكن أن يكون مزيجًا من المعدات بما في ذلك جهاز التوجيه أو المحول أو نقطة الوصول اللاسلكية أو جدار الحماية أو جهاز VPN حيث يعد التوحيد أمرًا بالغ الأهمية للحفاظ على مستويات الدعم الكافية.

٣. تطبيقات القيمة المضافة (Value-added Applications): عند نشر برنامج الوظيفة الإلكترونية ينبغي اختيار التقنيات القائمة على المعايير والإطار المفتوح لدعم خدمات وأدوات الملكية الفكرية الإضافية عندما تصبح ذات صلة، حيث يمكن التفكير في استراتيجية نسخ احتياطي غير مكلفة لطلب الهاتف لتلك الأوقات النادرة عندما يكون اتصال VPN غير متوفر، ولتحسين الاتصالات مع العاملين عن بعد والموظفين الآخرين في المكاتب التقليدية، ينبغي النظر في استخدام أدوات التعاون من خلال الإنترنت وغرف العرض على شبكة الإنترنت ومؤتمرات الفيديو، إذ يمكن أن تكون بروتوكولات الإنترنت وسيلة فعالة للغاية للتخلص من المكالمات الهاتفية بعيدة المدى بين العاملين عن بعد ومقر الشركة.

• التدريب

يمكن أن يتوقف نجاح برنامج الوظيفة الإلكترونية إلى حد كبير على كفاية التدريب، فمسألة التدريب ذات شقين، أولاً: يجب تدريب المستخدمين (العاملين عن بعد) على استخدام التقنيات اللازمة لأداء وظائفهم من المنزل أو من مكان بعيد عن مقر الشركة. ثانياً: يجب تدريب موظفي تكنولوجيا المعلومات لتزويد المستخدمين بخدمات الدعم الفني (مكتب المساعدة) كلما وحيثما دعت الحاجة، ومن المهم أن يتمتع جميع الموظفين المشاركين في برنامج الوظيفة الإلكترونية بمستوى أساسي من المعرفة في تشغيل تطبيقات الكمبيوتر والشبكات، ومن المستحسن أن يخضع كل مشارك لاختبار كفاءة قبل بدء البرنامج، إذ يكون الاختبار لأجل فحص هؤلاء المستخدمين الذين يحتاجون إلى تدريب إضافي، ومن المهم أيضاً أن يحضر جميع العاملين عن بعد برنامجاً تدريبياً للتوعية الأمنية، ربما مرة واحدة في السنة على الأقل، وتسمح مثل هذه البرامج للموظفين بالحصول على تعليم مستمر حول أحدث التهديدات الأمنية والإجراءات

المضادة المقابلة ذات الصلة بإعداد الوظيفة الإلكترونية، مع استثناءات قليلة، تعتبر وظيفة مكتب المساعدة من أكثر المهام تحديًا في بيئة العمل القائمة على التكنولوجيا اليوم، حيث إن أولئك الذين يسعون للحصول على مساعدة الخبراء عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني غالبًا ما يكونوا متوترين لأنهم يريدون إجابات ونتائج وحلول بشكل فوري، لذلك يجب تزويد موظفي مكتب المساعدة بالتدريب على الاستماع الفعال وطرح الأسئلة وحل المشكلات، بالإضافة إلى كيفية كتابة ردود البريد الإلكتروني بشكل واضح ودقيق، وكتابة تقارير متابعة من شأنها أن تجيب على طلبات المستخدمين وتلبي توقعات مديريهم، كما ينبغي إعطاؤهم تقنيات للمساعدة في تقليل التوتر والحفاظ على الحماس والإنتاجية أثناء التعامل حتى مع العملاء الأكثر صعوبة، حيث يجب تدريب موظفي مكتب المساعدة على القضايا التالية:

١. تحديد أنواع الطلبات التي يتلقونها بشكل متكرر أثناء تشغيل مكتب المساعدة.
٢. فهم أنماط الاتصال الفردية للمستخدمين بغرض إجراء تعديلات للتعامل مع مشاكلهم على أفضل وجه.
٣. حفظ الردود التي يجب عليهم تقديمها وتلك التي يجب تجنبها عند محاولة حل مشكلات المستخدمين.
٤. فهم أهمية إبقاء المشاعر تحت السيطرة عند التعامل مع الأشخاص الصعبين.
٥. ممارسة تقنيات الحد من التوتر لتقليل احتمالية القلق والغضب والإرهاق الوظيفي.
٦. التعرف على مكونات حلول البريد الإلكتروني المكتوبة بوضوح للمستخدمين وإدخال قاعدة المعرفة لزملاء العمل وتقارير الحوادث لمشرفيهم.

• إدارة الاتصالات عن بعد وتقييم الأداء

قد تكون إدارة الموظفين في الموقع أمراً صعباً، ولكن من الصعب جداً إدارة الموظفين في موقع بعيد عن مقر الشركة الرئيس، حيث يثير نظام الوظيفة الإلكترونية العديد من قضايا الإدارة لأنه يخلق بيئة لا يوجد فيها سوى القليل جداً من الإشراف أو يكاد لا يوجد فيها، لذلك يجب على الشركات تقييم سياسة الإدارة الحالية الخاصة بها بحيث يمكن معالجة أي نقاط ضعف قبل تنفيذ نظام الوظيفة الإلكترونية، ويجب على مديري الوظيفة الإلكترونية صقل مهاراتهم الأساسية بما في ذلك قياس الأداء بالنتائج، والاتصالات الشخصية الفعالة، وإتقان الأدوات الإلكترونية، والقيادة وبناء الفريق، ويتطلب نهج الإدارة الناجح للعمل عن بعد مزيجاً من المهارات الشخصية وبرامج تتبع الأداء واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكين للعمل عن بعد ووسيلة تواصل كذلك، وفيما يلي القواعد العامة التي يجب على المدير اتباعها عند إدارة العاملين عن بعد:

١. تحديد المهام المناسبة للعمل عن بعد: يجب على المديرين تحديد الوظائف التي قد تناسب العمل عن بعد أو لا تناسبه، بحيث يجب على المديرين التركيز على المهام التي يمكن أداءها في بيئة الوظيفة الإلكترونية، وأن التركيز على طبيعة المهام بدلاً من عنوان الوظيفة يجعل من السهل تحديد المرشحين المناسبين للعمل عن بعد، وما إذا كان هؤلاء الموظفون سيكونون قادرين على التعامل مع الوظيفة الإلكترونية على أساس التفرغ الكامل أو الجزئي.

٢. وضع القواعد الأساسية: الطريقة الوحيدة لنجاح علاقات الوظيفة الإلكترونية هي استخدام جميع المشاركين نفس القواعد، حيث يجب وضع سياسات وإجراءات موحدة للعمل عن بعد وإتاحتها للعاملين عن بعد والمديرين، الذين يجب التوقع منهم بعد ذلك التفاعل بانسجام وتجنب سوء الفهم.

٣. ممارسة الإدارة الفعالة للاجتماعات: فالاجتماعات جزء ضروري من أي عملية تنظيمية، ويصبح هذا أكثر أهمية للموظفين الذين يتعاونون في نفس المشاريع أثناء نظام الوظيفة الإلكترونية، حيث يجب على المديرين جدولة اجتماعات شخصية في كثير من الأحيان بما يكفي لضمان تماسك الفريق، ويوصى بعقد الاجتماعات على أساس أسبوعي، ولكن قد يختلف ذلك حسب تماسك الفريق وطبيعة العمل الذي يتم تنفيذه.

٤. تقديم دعم فعال: إن الموظف الذي يعمل عن بعد بمعدات غير موثوق بها يعادل عدم العمل على الإطلاق، ويتمثل واجب المدير في ضمان تزويد العاملين عن بعد بالمعدات المناسبة وخيارات الطوارئ والوثائق الخاصة باستكشاف الأخطاء وإصلاحها ودعم مكتب المساعدة على مدار الساعة.

٥. إدارة جميع التقارير المباشرة حسب النتائج: يجب أن تستند الإدارة الفعالة للعاملين عن بعد على العمل المنجز من خلال إدارة مخرجات العمل، سيتمكن المديرون من الحفاظ على الأداء عند مستويات مقبولة بغض النظر عن مقدار الإشراف، كما أن استخدام مخرجات العمل كمقياس للأداء يجعل تتبع العاملين عن بعد أكثر فعالية.

٦. التواصل: للتواصل دور مهم يجب على جميع المديرين تأديته بشكل جيد، ويمكن أن يؤدي الاستخدام المستمر لتقنيات الاتصالات وعقد اجتماعات وجهًا لوجه بشكل دوري إلى التغلب على معظم المشكلات التي قد تواجهها الشركة بخلاف ذلك.

٧. استخدام مقاييس الأداء المناسبة: يجب على مدير الاتصالات عن بعد تقسيم عمل الموظف إلى أهداف ومشاريع ومهام وعناصر عمل، حيث يؤدي تعيين وتتبع وتقييم ومكافأة مخرجات العمل باستخدام هذه التفاصيل إلى تحسين معرفة المدير بأنشطة العمل والاتساق في تحديد

التوقعات والقدرة على تحديد ما إذا كانت هذه التوقعات قد تم الوفاء بها بشكل موضوعي بحيث يمكن للمديرين استخدام برنامج إدارة المشروع الحالي لقياس أداء العاملين عن بعد، وكذلك يوفر برنامج إدارة المشروع أدوات للإبلاغ عن التقدم في المشروع من قبل كل عضو في الفريق، بالإضافة إلى أدوات تسجيل الوقت لكل فرد.

٨. مدرب عن بعد: يحتاج المديرون للتعامل مع مشاكل الموظفين من خلال تدريبهم، إذ يحتاج العاملون عن بعد تمامًا مثل الموظفين في المكتب إلى التوجيه أثناء أداء وظائفهم، ومن المهم للمدير اكتشاف أي مشكلات من خلال التغييرات السلوكية ومن خلال كون المدير استباقيًا سيتمكن من تجنب حدوث مشكلات أكبر في المستقبل.

٩. تسهيل التعاون الجماعي: يتيح استخدام أنظمة البرامج التعاونية أو أنظمة دعم المجموعة (GSS) وبرامج مساحة العمل المشتركة لفرق الوظيفة الإلكترونية التعاون في إدارة المشاريع وإدارة علاقات العملاء وكتابة التقارير وتطوير المنتجات وحل المشكلات وأنشطة صنع القرار.

• قواعد وسياسات الوظيفة الإلكترونية

قبل أن يبدأ الموظف بنظام الوظيفة الإلكترونية يجب أن يكون على دراية بجميع القواعد والسياسات المصممة لبيئة العمل خاصّة، حيث تنقسم هذه القواعد والسياسات عادة إلى ثلاث فئات: الموظفين، والمعدات، والأمن، حيث يشير جانب الموظفين من القواعد إلى متطلبات المساحة المادية التي يجب على الموظفين وضعها عند نظام الوظيفة الإلكترونية، وستسمح هذه القواعد للموظفين بالحصول على البيئة المناسبة عندما يتعلق الأمر بالعمل من المنزل حتى يتمكنوا من إكمال مهامهم بأمان ونجاح، ويشير جانب المعدات في القواعد إلى متطلبات العناية بالمعدات المستخدمة أثناء نظام الوظيفة الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر والطابعات ومعدات

الشبكات الأخرى، ويشير الجانب الأمني إلى متطلبات الحفاظ على سرية البيانات وسلامتها وتوافرها في جميع الأوقات أثناء عمل الموظفين عن بعد، ومن هنا يمكن تحديد وثيقة القواعد والسياسات الخاصة بنظام الوظيفة الإلكترونية وتتضمن:

١. نظام الوظيفة الإلكترونية اختياريًا إذا رغب الموظفون في التوقف عن الوظيفة الإلكترونية فيسمح لهم بالتوقف في أي وقت عن طريق إخطار مديرهم.

٢. يجوز للشركة تغيير الشروط التي يسمح بموجبها للموظف بالوظيفة الإلكترونية، أو حتى إنهاء تصريح الوظيفة الإلكترونية في أي وقت إذا اعتقدت الشركة أن أداءه أو سلوكه لا يفي بتوقعات المديرين.

٣. يجب الاتفاق على ساعات الوظيفة الإلكترونية بين الموظف والمدير مسبقًا، بحيث لن يتغير عدد الساعات المطلوبة ما لم تتم الموافقة عليها، أي عمل إضافي يجب أن يوافق عليه المدير.

٤. سيتم التعامل مع وقت السفر والأيام المرضية بنفس الطرق التي يتم التعامل بها مع الموظفين الذين يعملون في مقر الشركة.

٥. الموظفون مسؤولون عن الالتزام بممارسات السلامة المناسبة في جميع الأوقات، والتي تشمل الحفاظ على بيئة عمل آمنة، واستخدام التدابير الأمنية المناسبة وحماية جميع أصول الشركة بما في ذلك البيانات والمعدات.

٦. يجب أن يكون للموظفين مساحة منفصلة في المنزل لاستخدامها لأغراض العمل ويجب أن يكون المكان المثالي هو غرفة منفصلة في المنزل لتجنب أي مشتتات (مثل الأعمال المنزلية وأفراد العائلة) ويجب أن تكون آمنة.

٧. يجب استخدام المعدات التي توفرها الشركة لموظفيها فقط للأغراض المتعلقة بالعمل.
٨. يجب عدم تخزين البيانات الحساسة على وسائط محلية في أي وقت، ويتضمن ذلك أي محركات أقراص ثابتة داخلية أو خارجية، أو أي وسائط تخزين خارجية أخرى مثل أقراص USB أو قرص مضغوط.
٩. يجب أن يلتزم الموظف عن بعد بسياسة السرية الخاصة بالشركة عند التعامل مع المستندات المطبوعة، وجميع الأعمال التي يتم إنشاؤها أثناء الوظيفة الإلكترونية هي ملك للشركة.
١٠. سيتم توفير جميع اللوازم المكتبية للعمل عن بعد من قبل الشركة.
١١. أثناء الوظيفة الإلكترونية يتم تغطية الموظف بنفس تأمين تعويض الموظفين المعمول به حاليًا في الشركة للموظفين الذين يعملون بشكل تقليدي داخل الشركة، ويجب على الموظف إبلاغ المدير على الفور في حالة وقوع إصابة أو حادث في موقع الوظيفة الإلكترونية.
١٢. لن تكون الشركة مسؤولة عن النفقات المتعلقة بتكاليف التشغيل (مثل المرافق والتأمين على المنزل والصيانة) عندما يعمل الموظف عن بعد.
١٣. لن تكون الشركة مسؤولة عن أي أضرار ممتلكات للموظف، عندما يستخدم الموظف ممتلكاته للعمل عن بعد.
- وترى الباحثة أنه يجب على الموظفين فهم القواعد والسياسات جيدًا ومن المهم التوقيع على اتفاقية بين الشركة والموظفين لضمان حقوق الطرفين قبل البدء بالوظيفة الإلكترونية.

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

٣ . ١ منهج الدراسة

قامت الباحثة باستخدام المنهج الاستكشافي الوصفي، ويعرف بأنه المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدثاً أو قضية موجودة حالياً يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة البحث دون تدخل من الباحثة فيها، والتي تحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة بالفحص والتحليل.

٣ . ٢ مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من فئات المرأة الفلسطينية، كافة، المؤهلة للعمل، الحاصلة على درجة دبلوم فأكثر، فحسب جهاز الإحصاء الفلسطيني لعام 2020 بلغ عدد الخريجين في وزارة التعليم العالي 300 ألف خريج، أكثر من 30% من الإناث، ما يعادل 90 ألف خريجة، بنسبة توظيف تصل إلى 17% ويتكوّن مجتمع الدراسة من القطاعين: العام والخاص المؤهلين لتشغيل وتوظيف النساء.

٣ . ٣ عينة الدراسة

في ضوء مشكلة البحث وخصائص مجتمع البحث تم الاعتماد على اختيار العينة غير الاحتمالية الميسرة (تعتمد هذه الطريقة على اختيار الباحث فيها على الحكم الموضوعي وليس على الاختيار العشوائي، حيث إن كثيراً من الأبحاث يكون مجتمع الدراسة فيها كبيراً جداً ولا يمكن فحصه بشكل كامل، هذا أحد الأسباب التي جعلت الباحثة تعتمد العينات غير الاحتمالية الميسرة وهي أكثر أساليب العينات غير الاحتمالية استخداماً، حيث قامت الباحثة بعمل استبانة إلكترونية خاصة بالمرأة الفلسطينية واستبانة إلكترونية ثانية للشركات الفلسطينية.

- تم الحصول على (142) ردًا على الاستبانة صالحًا للتحليل الإحصائي من استبانة المرأة من خلال إرسال الاستبانة بشكل شخصي عبر وسائل التواصل الاجتماعي للمرأة التي تنطبق عليها معايير البحث، عن طريق نشر الاستبانة من خلال التجمعات النسوية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- وتمت مراسلة عدد من الشركات الفلسطينية في مختلف القطاعات وتوزيع مايعادل 26 استبانة إلكترونية وتم الحصول على (10) ردود على الاستبانة فيما امتنعت الشركات الأخرى على الرد لأسباب متعددة، منها عدم القدرة على الإفصاح عن إمكانيات الشركات وخطة عملها.

٣ . ٤ وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة

يبين الجدول (١،٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية أن نسبة ٢٦,١% للعزباوات، ونسبة ٧١,٨% للمتزوجات، ونسبة ٢,١% لأخرى. ويبين متغير العمر أن نسبة ١٦,٢% لأقل من ٢٥ سنة، ونسبة ٦٠,٦% من ٢٥ - أقل من ٣٥ سنة، ونسبة ١٨,٣% من ٣٥ - أقل من ٤٥ سنة، ونسبة ٤,٢% من ٤٥ - أقل من ٥٥ سنة، ونسبة ٠,٧% ل ٥٥ سنة فأكثر، ويبين متغير المؤهل العلمي أن نسبة 11.3% للدبلوم فما دون، ونسبة 62.7% للبكالوريوس، ونسبة 26.1% دراسات عليا، ويبين متغير الحالة الوظيفية أن نسبة 62.7% حاصلة على وظيفة، ونسبة 35.9% عاطلة عن العمل، ونسبة ١,٤% متقاعدة.

جدول (١,٣): توزيع أفراد عينة الدراسة (المرأة) حسب متغيرات الدراسة.

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الحالة الاجتماعية	عزباء	37	%26.1
	متزوجة	102	%71.8
	أخرى	3	%2.1
العمر	أقل من ٢٥ سنة	23	%16.2
	من ٢٥- أقل من ٣٥ سنة	86	%60.6
	من ٣٥- أقل من ٤٥ سنة	26	%18.3
	من ٤٥- أقل من ٥٥ سنة	6	%4.2
	٥٥ سنة فأكثر	1	%0.7
المؤهل العلمي	دبلوم فما دون	16	%11.3
	بكالوريوس	89	%62.7
	دراسات عليا	37	%26.1
الحالة الوظيفية	حاصلة على وظيفة	89	%62.7
	عاطلة عن العمل	51	%35.9
	متقاعدة	2	%1.4

ويبين الجدول (٢,٣) توزيع أفراد عينة الدراسة (الشركات) حسب متغير الأنشطة الرئيسية للشركة أن نسبة ٣٠% للاتصالات، ونسبة ٢٠% صناعية وتجارية، ونسبة ٢٠% لبيع الأدوية والمستلزمات الطبية، ونسبة ٢٠% للبلاستيك والأدوات الصحية، ونسبة ١٠% لتزويد الخدمة الكهربائية، ويبين متغير عدد الأفراد العاملين في الشركة أن نسبة ٢٠% لأقل من ١٠ أفراد، ونسبة ٣٠% من ١٠٠ - ٥٠٠ فرد، ونسبة ٤٠% من ٦٠٠ - ٩٠٠ فرد، ونسبة ١٠% لأكثر من ٩٠٠ فرد، ويبين متغير عدد أفرع الشركة أن نسبة ٥٠% ل ٤ فما دون، ونسبة ٥٠% من ٥ - ١٠ أفرع، ويبين متغير المسمى الوظيفي للمستقصى منه أن نسبة ٢٠% مدير، ونسبة ١٠% مدير الموارد البشرية، ونسبة ٥٠% لمسؤول الدعم الفني، ونسبة ٢٠% لأصحاب الشركة، ويبين

متغير العمر أن نسبة ٥٠% لأقل من ٣٥ سنة، ونسبة ٢٠% من ٣٥ - أقل من ٤٥ سنة، ونسبة ٣٠% من ٤٥ - أقل من ٥٥ سنة.

جدول (٢,٣): توزيع أفراد عينة الدراسة (الشركات) حسب متغيرات الدراسة.

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الأنشطة الرئيسية للشركة	اتصالات	3	30%
	صناعية تجارية	2	20%
	بيع الأدوية والمستلزمات الطبية	2	20%
	البلاستيك والأدوات الصحية	2	20%
	تزويد الخدمة الكهربائية	1	10%
عدد الأفراد العاملين في الشركة	أقل من ١٠ أفراد	2	20%
	من ١٠٠ - ٥٠٠ فرد	3	30%
	من ٦٠٠ - ٩٠٠	4	40%
	أكثر من ٩٠٠	1	10%
عدد أفرع الشركة	4 فما دون	5	50%
	٥ - ١٠ أفرع	5	50%
المسمى الوظيفي للمستقصى منه	مدير	2	20%
	مدير الموارد البشرية	1	10%
	مسؤول الدعم الفني	5	50%
	صاحب الشركة	2	20%
العمر	أقل من ٣٥ سنة	5	50%
	من ٣٥ - أقل من ٤٥ سنة	2	20%
	من ٤٥ - أقل من ٥٥ سنة	3	30%

٥,٣ أداة الدراسة

في ظل جائحة كورونا عام 2020 استخدمت الباحثة الاستبيان الإلكتروني لعدم القدرة على التنقل والحجر المنزلي، حيث تم عمل استبانة إلكترونية خاصة بالمرأة الفلسطينية ونشرها على مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة على التجمعات النسوية وإرسالها بشكل خاص لعدد من النساء بشكل مباشر عبر البريد الإلكتروني، وعمل استبانة إلكترونية خاصة بالشركات الفلسطينية وإرسالها عبر البريد الإلكتروني لأقسام الموارد البشرية وأقسام تكنولوجيا المعلومات في الشركات.

٦,٣ مصادر البيانات

سيعتمد هذا البحث على نوعين من البيانات وهما البيانات الثانوية والبيانات الأولية، حيث تتمثل البيانات الثانوية في الإحصائيات المنشورة والمراجع والدراسات السابقة وتتمثل البيانات الأولية في استجابات النساء الفلسطينيات ومؤسسات القطاع العام والخاص.

٧,٣ صدق الأداة

قامت الباحثة بتصميم الاستبانة بصورتها الأولية، ومن ثم تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على المشرف ومجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، حيث وزعت الباحثة الاستبانة على عدد من المحكمين، مرفق أسمائهم في الجدول الملحق (٣).

حيث طلب منهم إبداء الرأي في فقرات الاستبانة من حيث: مدى وضوح لغة الفقرات وسلامتها لغوياً، ومدى شمول الفقرات للجانب المدروس، وإضافة أي معلومات أو تعديلات أو فقرات يرونها مناسبة، ووفق هذه الملاحظات تم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية (ملحق رقم ٢). من ناحية أخرى، تم التحقق من صدق الأداة أيضاً بحساب معامل الارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأداة، واتضح وجود دلالة إحصائية في جميع فقرات الاستبانة، وهذا يدل على وجود ارتباط داخلي بين الفقرات، والجدول التالية تبين ذلك:

جدول (٢,٣): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
١	0.564**	٠,٠٠٠	٤	0.523**	٠,٠٠٠	٧	0.236**	٠,٠٠٥
٢	0.655**	٠,٠٠٠	٥	0.525**	٠,٠٠٠	٨	0.707**	٠,٠٠٠
٣	0.704**	٠,٠٠٠	٦	0.558**	٠,٠٠٠			

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جدول (٣,٣): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أهم الأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
١	0.801**	٠,٠٠٠	3	0.536**	٠,٠٠٠	4	0.757**	٠,٠٠٠
٢	0.645**	٠,٠٠٠						

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جدول (٤,٣): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أهم المشكلات المتوقع مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
١	0.592**	٠,٠٠٠	3	0.577**	٠,٠٠٠	5	0.542**	٠,٠٠٠
٢	0.539**	٠,٠٠٠	4	0.533**	٠,٠٠٠	6	0.703**	٠,٠٠٠

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جدول (٥,٣): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مدى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الإلكترونية

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
١	0.671**	٠,٠٠٠	3	0.624**	٠,٠٠٠	5	0.686**	٠,٠٠٠
٢	0.648**	٠,٠٠٠	4	0.645**	٠,٠٠٠			

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

٣ . ٦ ثبات الدراسة

قامت الباحثة بالتحقق من ثبات الأداة، من خلال حساب ثبات معامل الثبات لمجالات الدراسة حسب معادلة الثبات كرونباخ ألفا، وكانت هذه النتيجة تشير إلى تمتع هذه الأداة بمجالاتها بثبات يفي بأغراض الدراسة، ويبين الجدول التالي نتائج اختبار كرونباخ ألفا للمجالات:

جدول (٦,٣): معامل الثبات للمجالات.

معامل الثبات	المجالات
0.٧٨٨	مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية
0.٧٣٥	أهم الأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية
0.٨٠٧	أهم المشكلات المتوقع مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية
0.٧٦٦	مدى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الإلكترونية

٣ . ٧ إجراءات الدراسة

قامت الباحثة بتطبيق الأداة على أفراد عينة الدراسة، حيث قامت بتوزيع أداة الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة، وبعد أن اكتملت عملية تجميع الاستمارات من أفراد العينة بعد إجاباتهم عليها بطريقة صحيحة، تبين للباحثة أن عدد الاستمارات المستردة الصالحة للمرأة والتي خضعت للتحليل الإحصائي: (١٤٢) استبانة، وعدد الاستمارات المستردة الصالحة من الشركات والتي خضعت للتحليل الإحصائي: (١٠) استبانات.

٣ . ٨ المعالجة الإحصائية

بعد جمع الاستمارات والتأكد من صلاحيتها للتحليل تم ترميزها (إعطاؤها أرقامًا معينة)، وذلك تمهيدًا لإدخال بياناتها إلى جهاز الحاسوب الآلي لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتحليل البيانات وفقًا لأسئلة الدراسة، وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة، ومعامل

ارتباط بيرسون، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وذلك باستخدام الرزم الإحصائية (IBM SPSS 19) (Statistical Package For Social Sciences).

جدول (٨,٣): معامل الثبات للمجالات والدرجة الكلية.

ملاحظات	الأدوات الإحصائية
وصف متغيرات الدراسة الشخصية بالإضافة لعدد ونسبة الإجابات على فقرات الاستبانة	الأعداد والنسب المئوية
لتحديد درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة بالإضافة إلى تشتتها عن الوسط الحسابي	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
نسبة الانحراف المعياري إلى الوسط الحسابي لكل فقرة	معامل الاختلاف
لبيان مدى وجود دلالات لكل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجات الكلية	قيمة ت ومستوى الدلالة
لبيان صدق الأداة	معامل ارتباط بيرسون
لتوضيح مدى ثبات الدراسة	معادلة الثبات كرونباخ ألفا

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

٤ . ١ تمهيد

تضمن هذا الفصل عرضًا لنتائج الدراسة، التي توصلت إليها الباحثة عن موضوع الدراسة وهو "الوظيفة الإلكترونية كمقترح لمعالجة البطالة النسوية" وبيان أثر كل من المتغيرات من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها. وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات التالية:

الدرجة	مدى متوسطها الحسابي لمجال مستوى رضا المرأة	مدى متوسطها الحسابي (الأسباب، المشكلات، والمهارات)
منخفضة	٢,٣٣ فأقل	١,٦٦ فأقل
متوسطة	٣,٦٧-٢,٣٤	٢,٣٣-١,٦٧
عالية	٣,٦٨ فأعلى	٢,٣٤ فأعلى

* مقياس خماسي (موافق بشدة (٥ درجات)، موافق (٤ درجات)، محايد (٣ درجات)، (غير موافق (درجتان)، غير موافق بشدة (درجة واحدة)) وتم حساب الدرجات للمتوسطات الحسابية كمايلي:

الفترة للمتوسطات اعلى اجابة - أدنى اجابه (١-٥) = ٤ وتم تقسيم لثلاث درجات لتصبح الفترة بين كل درجة ١,٣٣.

* مقياس ثلاثي (امتلكها ٣ درجات)، امتلكها إلى حدا ما (درجتان)، لا امتلكها (درجة واحدة))
 وتم حساب الدرجات للمتوسطات الحسابية كمايلي:

الفترة للمتوسطات اعلى اجابة - أدنى اجابه (١-٣) = ٢ وتم تقسيم لثلاث درجات لتصبح الفترة بين كل درجة ٠,٦٦.

٤. ٢ نتائج أسئلة الدراسة:

١,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية.

جدول (١,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية

الرقم	الفقرات	موافق بشدة (العدد، %)	موافق (العدد، %)	محايد (العدد، %)	غير موافق (العدد، %)	غير موافق بشدة (العدد، %)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t t=3.00	P-value الدلالة
١	الوظيفة الإلكترونية تتلاءم مع طبيعة البيئة الاجتماعية التي تعيش فيها المرأة الفلسطينية.	(٢٢) (١٥,٥)	(٦٣) (٤٤,٤)	(٢٥) (١٧,٦)	(٢٩) (٢٠,٤)	(٣) (٢,١)	3.51	1.05 0	%29.9	5.754	0.000
٢	الوظيفة الإلكترونية تتيح قدرًا كبيرًا من الاستقلالية التي تساعد على الموازنة بين المسؤوليات المنزلية والوظيفية.	(٣٥) (٢٤,٦)	(٧٠) (٤٩,٣)	(١٢) (٨,٥)	(٢٣) (١٦,٢)	(٢) (١,٤)	3.80	1.03 5	%27.2	9.161	0.000
٣	تساعد الوظيفة الإلكترونية على تطوير مهاراتي وقدراتي	(٣١) (٢١,٨)	(٥٤) (٣٨)	(٢٩) (٢٠,٤)	(٢٢) (١٥,٥)	(٦) (٤,٢)	3.58	1.11 9	%31.3	6.148	0.000
٤	القدرة على تحمل المسؤولية الكاملة بشأن إنجاز المهام المطلوبة	(٣٣) (٢٣,٢)	(٧٨) (٥٤,٩)	(١٩) (١٣,٤)	(١٠) (٧,١)	(٢) (١,٤)	3.92	0.87 9	%22.4	12.40 9	0.000

0.000	3.571	30.6%	1.01 1	3.30	٢، (١،٤)	٣٨، (٢٦،٨)	٣٠، (٢١،١)	٥٩، (٤١،٥)	١٣، (٩،٢)	٥ مواجهة الكثير من المشاكل نتيجة عدم وجود إشراف مباشر
0.001	3.494	32.6%	1.08 1	3.32	٥، (٣،٥)	٣٥، (٢٤،٦)	٢٩، (٢٠،٤)	٥٦، (٣٩،٤)	١٧، (١٢)	٦ عدم الحصول على التوجيهات والإرشادات والدعم المطلوب لعدم وجود إشراف مباشر
0.000	8.888	27.9%	1.05 7	3.79	٢، (١،٤)	٢٣، (١٦،٢)	١٦، (١١،٣)	٦٣، (٤٤،٤)	٣٨، (٢٦،٨)	٧ عدم توفر متطلبات الوظيفة الإلكترونية من مساحة كافية أو أدوات أو البنية التحتية من الممكن أن يعيقني عن العمل.
0.000	6.510	31.3%	1.13 4	3.62	٦، (٤،٢)	٢٥، (١٧،٦)	١٧، (١٢)	٦٣، (٤٤،٤)	٣١، (٢١،٨)	٨ تساهم الوظيفة الإلكترونية في تخفيف حدة ضغوط العمل
0.000	12.22 3	16.3	0.58 8	3.60	٢٨، (٢،٥)	٢٠٥، (١٨)	١٧٧، (١٥،٦)	٥٠٦، (٤٤،٥)	٢٢٠، (١٩،٤)	الدرجة الكلية

يلاحظ من (١،٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية أنّ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣،٦٠) وللانحراف المعياري (٠،٥٨٨)، وبمعامل اختلاف بنسبة (١٦،٣%)، وهذا يدل على أن مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة، ويدل معامل الاختلاف على وجود تشتت لتوزيع التكرارات بدرجة قليلة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (١،٤) إلى أنّ (٣) فقرات جاءت بدرجة عالية و(٥) فقرات جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة "القدرة على تحمل المسؤولية الكاملة بشأن إنجاز المهام المطلوبة" على أعلى متوسط حسابي (٣،٩٢) وبمعامل اختلاف بنسبة (٢٢،٤%)، يليها فقرة "الوظيفة الإلكترونية تتيح قدرًا كبيرًا من الاستقلالية التي تساعد على الموازنة بين المسؤوليات المنزلية والوظيفية" بمتوسط حسابي (٣،٨٠) وبمعامل اختلاف بنسبة (٢٧،٢%). وحصلت الفقرة "مواجهة الكثير من المشاكل نتيجة عدم وجود إشراف مباشر" على أقل متوسط حسابي (٣،٣٠) وبمعامل اختلاف بنسبة (٣٠،٦%)، يليها الفقرة "عدم الحصول على التوجيهات

والإرشادات والدعم المطلوب لعدم وجود إشراف مباشر " بمتوسط حسابي (٣,٣٢) وبمعامل

اختلاف بنسبة (٣٢,٦%)، حيث يلاحظ تشتت كبير لتوزيع التكرارات.

وقامت الباحثة بحساب الأعداد والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على سؤال هل

تفضلين العمل بالوظيفة الإلكترونية، حيث تبين أن نسبة ٥٠,٧% أجبن بنعم، ونسبة ٩,٢% لا

أدري، ونسبة ٤٠,١% أجبنَ بلا.

جدول (٢,٤): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير تفضيل العمل بالوظيفة الإلكترونية.

النسبة المئوية	العدد	المستوى
40.1	57	لا
9.2	13	لا أدري
50.7	72	نعم

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى كون النساء في المجتمع الفلسطيني يفضلن العمل البيتي، وبسبب التطور التكنولوجي المستمر، أصبحت الشركات ترى في العمل الإلكتروني توفيرًا لكثير من المصروفات، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (Lister&harnish, 2020) التي بينت أن أهم ما تقدمه الوظيفة الإلكترونية للشركات توفير بعض المصاريف، ويرى العاملون أيضًا هذه المهنة مهمة كونها توفر الوقت، وتساعد النساء تحديدًا على القيام بأعمال المنزل، ومراعاة شؤون الأسرة، إضافة إلى توفير دخل يساعدها في إعالة المنزل.

وعلى الجانب الآخر فهو مهم بالنسبة للشركات كونه يوفر المتطلبات الأساسية كالمباني والمكاتب، وهذا يرفع من مستوى الربح.

إلا أنه كما تبين من خلال النتائج، ظهرت بعض المشكلات لدى العاملات فيما يخص عدم الإشراف، وهذا يؤدي إلى بعض الأخطاء في العمل قد تؤدي إلى حدوث مشكلات بشكل عام.

ويمكن الاستنتاج مما سبق أن هناك رضا عن هذا النوع من العمل لدى النساء في المجتمع الفلسطيني، وأن النساء في المجتمع الفلسطيني تفضل وجود العمل الإلكتروني، وهذا يتفق مع دراسة (Fonner&Roloff, 2010) والتي بينت أن هناك رضا عن العمل الإلكتروني لدى الموظفين.

٢,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما أهم الأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن الأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية.

جدول (٣,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأسباب تفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية

الرقم	الفقرات	نعم (العدد، %)	لا ادري (العدد، %)	لا (العدد، %)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t t=2.00	P-value الدالة
١	الوظيفة الإلكترونية تمنحني الفرصة بالتوازن بين الوظيفة والمسؤولية الأسرية المترتبة علي.	(٩٧، ٦٨,٣)	(٥,٦، ٨)	(٣٧، ٢٦,١)	2.42	0.878	%36.3	5.736	0.000
٢	العمل بهذا النظام يوفر عناء الذهاب إلى العمل.	(١٢٣، ٨٦,٦)	(٢,٨، ٤)	(١٥، ١٠,٦)	2.76	0.629	%22.8	14.399	0.000
٣	العمل بهذا النظام يوفر تكاليف الذهاب إلى مكان العمل.	(١٢٩، ٩٠,٨)	٠	(١٣، ٩,٢)	2.82	0.579	%20.5	16.818	0.000
٤	العمل بهذا النظام يتناسب مع توجهات الأسرة الاجتماعية	(٨٨، ٦٢)	(١١، ٧,٧)	(٤٣، ٣٠,٣)	2.32	0.910	%39.2	4.150	0.000
	الدرجة الكلية	(٤٣٧، ٧٦,٩)	(٤، ٢٣)	(١٠٨، ١٩)	2.58	0.527	20.4	13.095	0.000

يلاحظ من الجدول (٣,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأسباب تفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٢,٥٨) والانحراف المعياري (٠,٥٢٧)، وبمعامل اختلاف بنسبة (٢٠,٤%)، وهذا يدل على أن الأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية جاءت بدرجة عالية، ويدل معامل الاختلاف على وجود تشتت لتوزيع التكرارات بدرجة قليلة نسبياً.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٣,٤) أن (٣) فقرات جاءت بدرجة عالية وفقرة واحدة جاءت بدرجة متوسطة، وحصلت الفقرة "العمل بهذا النظام يوفر تكاليف الذهاب إلى مكان العمل" على أعلى متوسط حسابي (٢,٨٢) وبمعامل اختلاف بنسبة (٢٠,٥%)، يليها فقرة "العمل بهذا النظام يوفر عناء الذهاب إلى العمل" بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وبمعامل اختلاف بنسبة (٢٢,٨%). وحصلت الفقرة "العمل بهذا النظام يتناسب مع توجهات الأسرة الاجتماعية" على أقل متوسط حسابي (٢,٣٢) وبمعامل اختلاف بنسبة (٣٩,٢%)، يليها الفقرة "الوظيفة الإلكترونية تمنحني الفرصة بالتوازن بين الوظيفة والمسؤولية الأسرية المترتبة عليّ" بمتوسط حسابي (٢,٤٢) وبمعامل اختلاف بنسبة (٣٦,٣%)، حيث يلاحظ تشتت كبير لتوزيع التكرارات.

* هل يوجد أسباب أخرى تجعلك تفضلين العمل بالوظيفة الإلكترونية؟

قامت الباحثة بتلخيص اجابات أفراد عينة الدراسة وهي كما يلي:

(١) سهولة العمل الإلكتروني بالرغم من حاجته إلى وقت ودقة وتركيز

(٢) ملائمة الوظيفة مع طبيعة الحالة الاجتماعية للمرأة.

(٣) عدم الالتزام بوقت محدد للعمل.

(٤) الابتعاد عن البيروقراطية والتعامل الشخصي بين الزملاء الذي يعيق سلاسة العمل

ويمنع التركيز، والراحة من تعب المواصلات، والتناسب مع وقت الفراغ.

تعزو الباحثة ذلك إلى كون الظروف التي تعيشها المرأة الفلسطينية تتطلب منها البحث عن

العمل لمساعدة الرجل، وليس لأجل الاستقلال المالي، لذلك ترى في الوظيفة الإلكترونية، والدوام

البيتي المخرج في توفير السيولة المادية المساعدة، دون هدر للمصروفات، كما أن عملها داخل

البيت يقلل من مصاريف العمل، وأيضًا من المصاريف التي قد تظهر بسبب الخروج من المنزل،

كالحاجة إلى الكماليات الخاصة باللباس، والمواصلات، والشراء بسبب التواجد خارج البيت،

والقرب من أماكن التسوق، كما أنها بهذه الطريقة تقلل من مستوى الاحتكاك مع الزملاء من الجنسين وهذا يقلل من مستوى حدوث المشكلات في العمل، وضياح الملفات وغيرها من الأمور المؤسسية.

٤, ٢, ٣ النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما أهم المشكلات المتوقع مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن المشكلات المتوقع مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية.

جدول (٤,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة للمشكلات المتوقع مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية

الرقم	الفقرات	نعم (العدد، %)	لا ادري (العدد، %)	لا (العدد، %)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t t=1.70	P-value الدالة
١	انخفاض القدرة على إنجاز العمل المطلوب لافتقار التوجيه المباشر.	(٤٨,٦) ٦٩%	(١٠,٦) ١٥%	(٤٠,٨) ٥٨%	2.08	0.946	45.5%	4.755	0.000
٢	الخبرة المحدودة في استخدام التكنولوجيا.	(٤٤,٤) ٦٣%	(١٠,٧) ١٦%	(٥٤,٩) ٧٨%	1.89	0.994	52.6%	2.329	0.021
٣	عدم توافر الإمكانيات الفنية اللازمة للعمل بالوظيفة الإلكترونية.	(٦٦,٢) ٩٤%	(٣,٥) ٥%	(٣٠,٣) ٤٣%	2.36	0.917	38.9%	8.561	0.000
٤	فقدان التفاعل مع زملائي في حالة العمل بالوظيفة الإلكترونية.	(٧٣,٢) ١٠٤%	(٤,٢) ٦%	(٢٢,٥) ٣٢%	2.51	0.840	33.5%	11.449	0.000
٥	عدم حصولي على حقوقي الوظيفية كاملة.	(٦١,٣) ٨٧%	(٧,٧) ١١%	(٣١) ٤٤%	2.30	0.915	39.8%	7.853	0.000
٦	المتطلبات الأسرية قد تعيقني عن إنجاز العمل المطلوب مني بالشكل المطلوب.	(٥٤,٩) ٧٨%	(١٠,٦) ١٥%	(٣٤,٥) ٤٩%	2.20	0.927	42.1%	6.484	0.000
	الدرجة الكلية	(٥٨,١) ٤٩٥%	(٦,٢) ٥٣%	(٣٥,٧) ٣٠٤%	2.22	0.537	24.2	11.638	0.000

يلاحظ من الجدول (٤,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المشكلات المتوقع مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٢,٢٢) والانحراف المعياري (٠,٥٣٧) وبمعامل اختلاف بنسبة

(٢٤,٢%)، وهذا يدل على أن المشكلات المتوقع مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية جاءت بدرجة متوسطة، ويدل معامل الاختلاف على وجود تشتت لتوزيع التكرارات بدرجة قليلة. كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٤,٤) أن فقرتين جاءتا بدرجة عالية و(٤) فقرات جاءت بدرجة متوسطة، وحصلت الفقرة "فقدان التفاعل مع زملائي في حالة العمل بالوظيفة الإلكترونية" على أعلى متوسط حسابي (٢,٥١) وبمعامل اختلاف بنسبة (٣٣,٥%)، يليها فقرة "عدم توافر الإمكانيات الفنية اللازمة للعمل بالوظيفة الإلكترونية" بمتوسط حسابي (٢,٣٦) وبمعامل اختلاف بنسبة (٣٨,٩%)، وحصلت الفقرة "الخبرة المحدودة في استخدام التكنولوجيا" على أقل متوسط حسابي (١,٨٩) وبمعامل اختلاف بنسبة (٥٢,٦%)، يليها الفقرة "انخفاض القدرة على إنجاز العمل المطلوب لافتقار التوجيه المباشر" بمتوسط حسابي (٢,٠٨) وبمعامل اختلاف بنسبة (٤٥,٥%)، حيث يلاحظ وجود تشتت كبير لتوزيع التكرارات.

* هل يوجد مشكلات أخرى من المتوقع مواجهتها أثناء العمل في الوظيفة الإلكترونية؟

قامت الباحثة بتلخيص إجابات أفراد عينة الدراسة وهي كما يلي:

(١) الوظيفة الإلكترونية تأخذ وقتاً أكبر لإنجازها نتيجة الالتقاء أحياناً بوجود الأطفال وبالمهام البيتية.

(٢) العمل عن بعد يزيد من المرونة في المهام، لكنه لا يخلق ساعات إضافية كما يتهيأ لرب العمل أو أفراد الأسرة، وقد يؤدي إلى زيادة الضغوطات على المرأة في نهاية المطاف.

(٣) روتيني ممل بسبب البقاء في البيت.

(٤) العمل عن بعد يفقد الشخص فرصة التعلم من خبرات الآخرين.

٥) القدرة على التعامل مع الناس باختلافاتهم المتعددة كما يفقد الشخص فرصة تكوين

صداقات في العمل مع أشخاص لهم نفس التوجهات والميول

ترى الباحثة في هذه الإجابات الحاجات العامة لفكرة العمل، واعتبار العمل من داخل المنزل مهمًا للمرأة ومريحًا، إلا أن هناك حاجة للوصول إلى مستوى أفضل في العمل وهذا يحدث من خلال الاستشارة، ووجود مسؤول مباشر يسهم في إكساب الموظف الخبرة، كذلك وجود الدورات التدريبية والندوات، والمناقشات المستمرة من الزملاء تساعد في حل الكثير من الإشكاليات، أما العمل من البيت فيمكن أن يجعل مستوى الخبرة محدودًا، كما أنه يشعر بالملل والروتين، بسبب عدم الخروج إلى مكان العمل، وبشكل عام لا يمكن اعتبار ذلك معيقًا للعمل الإلكتروني باستثناء الدورات واكتساب الخبرة، وهذا يتفق مع دراسة (Lister&hamish, 2020) التي بينت أن الوظيفة الإلكترونية يمكن أن تقلل من مستوى الخبرة لدى الأفراد.

٤,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما مدى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الإلكترونية؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مدى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الإلكترونية.

جدول (٥,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمدى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الإلكترونية.

الرقم	الفقرات	امتلكها (العدد، %)	امتلكها إلى حد ما (العدد، %)	لا امتلكها (العدد، %)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t t=3.00	P-value الدلالة
١	الحماس الشديد للعمل بنظام الوظيفة الإلكترونية	(٥٤) (٣٨)	(٦٤) (٤٥,١)	(٢٤) (١٦,٩)	2.21	0.713	%32.3	3.531	0.001

0.000	13.552	%21.9	0.582	2.66	(٥,٦,٨)	(٣٢) (٢٢,٥)	(١٠٢) (٧١,٨)	القدرة على استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال المختلفة مثل الإنترنت والفاكس، الخ	٢
0.000	9.865	%25.2	0.638	2.53	(١١) (٧,٧)	(٤٥) (٣١,٧)	(٨٦) (٦٠,٦)	القدرة على التخطيط وإدارة الوقت وتنظيم شؤوني دون الحاجة إلى إشراف مباشر	٣
0.000	7.437	%28.3	0.688	2.43	(١٦) (١١,٣)	(٤٩) (٣٤,٥)	(٧٧) (٥٤,٢)	مساحة في المنزل مجهزة بالأدوات اللازمة (مثل توصيلات الكمبيوتر والإنترنت) التي تتيح لي مزاولتي عملي من المنزل	٤
0.000	7.782	%28.2	0.690	2.45	(١٦) (١١,٣)	(٤٦) (٣٢,٤)	(٨٠) (٥٦,٣)	القدرة على الفصل بين واجباتي المنزلية وواجباتي الوظيفية	٥
0.000	12.522	17.6	0.434	2.46	(٧٥) (١٠,٦)	(٢٣٦) (٣٣,٢)	(٣٩٩) (٥٦,٢)	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول (٥,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مدى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الإلكترونية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٢,٤٦) والانحراف المعياري (٠,٤٣٤) وبمعامل اختلاف بنسبة (١٧,٦%)، وهذا يدل على أن درجة امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الإلكترونية جاءت بدرجة عالية، ويدل معامل الاختلاف على وجود تشتت لتوزيع التكرارات بدرجة قليلة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٥,٤) أنّ (٤) فقرات جاءت بدرجة عالية وفقرة واحدة جاءت بدرجة متوسطة، وحصلت الفقرة "القدرة على استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال المختلفة مثل الإنترنت والفاكس، الخ" على أعلى متوسط حسابي (٢,٦٦) وبمعامل اختلاف بنسبة (٢١,٩%)، يليها فقرة "القدرة على التخطيط وإدارة الوقت وتنظيم شؤوني دون الحاجة إلى إشراف مباشر" بمتوسط حسابي (٢,٥٣) وبمعامل اختلاف بنسبة (٢٥,٢%)، وحصلت الفقرة "الحماس الشديد للعمل بنظام الوظيفة الإلكترونية" على أقل متوسط حسابي (٢,٢١) وبمعامل اختلاف بنسبة (٣٢,٣%) حيث يلاحظ تشتت كبير لتوزيع التكرارات، يليها الفقرة "مساحة في

المنزل مجهزة بالأدوات اللازمة (مثل توصيلات الكمبيوتر والإنترنت) التي تتيح لي مزاوله عملي من المنزل" بمتوسط حسابي (٢,٤٣) وبمعامل اختلاف بنسبة (٢٨,٣%).

* في حالة كونك لا تفضلين هذا النظام، ماهي أسباب عدم تفضيلك لهذا النظام؟

قامت الباحثة بتلخيص إجابات أفراد عينة الدراسة وهي كما يلي:

- ١) الضغط داخل المنزل وعدم انتظام الوقت.
 - ٢) لأنه نظام استغلالي للموظفة خاصة، بحيث تنتهي أوقات الدوام المعروفة ويتطلب البقاء على استعداد لأي عمل في أي لحظة، وعدم تقدير الجهة المسؤولة للعمل المبذول من طرفنا وحتى الظروف المنزلية، وهناك ضياع للحقوق فيه معظم الوقت.
 - ٣) الوظيفة الإلكترونية بالرغم من إيجابياتها إلا أنها لن تعطيني الخبرة الكافية التي يتم اكتسابها في الوظيفة الوجيهة أو في المكتب بالإضافة إلى دائرة المعارف التي يتم اكتسابها أثناء العمل بالإضافة إلى فقدان بيئة العمل داخل المكتب والإشراف المباشر.
 - ٤) أفضل نظام الاجتماعات والنشاطات وجهًا لوجه لسهولة التعبير وسرعة استيعاب أفكار الغير لأن البعد والمسافة تصنع حاجزًا يحول دون الانخراط بالنشاط كما يجب.
 - ٥) وجود أطفال في المنزل.
 - ٦) عدم القدرة على التفاعل وجهًا لوجه مع الآخرين والتعرف على أشخاص جدد وتغيير مكان العمل إلى حد ما.
- ومع أن المرأة لديها قدرة بدرجة عالية على هذا العمل، إلا أن بعض العقبات التي تواجهها في هذا العمل.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أنّ النظام الإلكتروني يمكن أن يكون ظالمًا في حق الموظف كونه لا يتقاضى حقوقًا وحوافز، لكونه يعمل من داخل البيت، فمخاطر العمل عليه غير موجودة بالنسبة للشركات، والحوافز عادة ما تكون على الدوام المكتبي، إلا أن الدوام الإلكتروني أيضًا له عقبات، فالعمل البيتي ليس مطلقًا، هناك رعاية الأسرة واحتياجاتها، كذلك صعوبة الاستمرار في أي وقت للعمل، وقد يتطلب العمل الإلكتروني الرد على بعض الطلبات بشكل فوري، وقد يكون ذلك من الصعوبة بمكان على المرأة، بسبب التزاماتها العائلية والاجتماعية، ما يسبب لها في بعض الأحيان الضغط النفسي.

٤, ٢, ٥ النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: لماذا تفضل استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية في الشركة؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن أسباب تفضيل استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية في الشركة.

جدول (٦,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأسباب تفضيل استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية في الشركة

الرقم	الفقرات	نعم (العدد، %)	لا (العدد، %)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١	تساعد الوظيفة الإلكترونية في زيادة الإنتاجية لدى الشركة.	(٦٠,٠٦)	(٤٠,٠٤)	0.60	0.516	60%
٢	تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية يؤدي إلى خفض بعض التكاليف المباشرة التي تقع على الشركة.	(٨٠,٠٨)	(٢٠,٠٢)	0.80	0.422	80%
٣	الوظيفة الإلكترونية تتيح مرونة كبيرة في العمل.	(٤٠,٠٤)	(٦٠,٠٦)	0.40	0.516	40%
٤	تحسين جودة المنتجات وخدمة العملاء من خلال الوظيفة الإلكترونية.	(٧٠,٠٧)	(٣٠,٠٣)	0.70	0.483	70%
٥	تقدير المرأة واستثمار مهاراتها وقدراتها في إنجاز الأعمال لدى الشركة.	(٨٠,٠٨)	(٢٠,٠٢)	0.80	0.422	80%
٦	العدد الكبير للموظفين يسبب مشاكل كثيرة بالشركة	(٥٠,٠٥)	(٥٠,٠٥)	0.50	0.527	50%
٧	بناء صورة ذهنية جيدة للشركة لأنها تتبنى أنظمة حديثة في العمل وتتيح فرص عمل للمرأة.	(١٠٠,١٠٠)	٠	1.00	0.000	100%
الدرجة الكلية		(٤٨,٦٨)	(٣١,٠٤)	0.686	0.131	68.6%

يلاحظ من الجدول (٦,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أسباب تفضيل استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية في الشركة أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٠,٦٨٦) والانحراف المعياري (٠,١٣١)، وهذا يدل على أن أسباب تفضيل استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية في الشركة جاء بنسبة مئوية ٦٨,٦%.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٦,٤) أن (٤) فقرات جاءت بدرجة عالية و(٣) فقرات جاءت بدرجة متوسطة، وحصلت الفقرة "بناء صورة ذهنية جيدة للشركة لأنها تتبنى أنظمة حديثة في العمل وتتيح فرص عمل للمرأة" على أعلى نسبة مئوية (١٠٠%)، يليها فقرة "تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية يؤدي إلى خفض بعض التكاليف المباشرة التي تقع على الشركة" ويلها الفقرة "تقدير المرأة واستثمار مهاراتها وقدراتها في إنجاز الأعمال لدى الشركة" بنسبة مئوية (٨٠%). وحصلت الفقرة "الوظيفة الإلكترونية تتيح مرونة كبيرة في العمل" على أقل نسبة مئوية (٤٠%)، يليها الفقرة "العدد الكبير للموظفين يسبب مشاكل كثيرة للشركة" بنسبة مئوية (٥٠%).

وقامت الباحثة بحساب الأعداد والنسب المئوية على سؤال هل تفضل إدخال نظام الوظيفة الإلكترونية إلى نظام الأعمال الخاص بكم، وتبين للباحثة أن جميع أفراد العينة أجابوا بنعم أي بنسبة ١٠٠%.

تعزو الباحثة ذلك إلى كون الوظيفة الإلكترونية تعني أن الشركة تواكب التطور العلمي، ولديها برامج تواصل إلكترونية مع عملائها، كما ترفع من مستوى الشركة لدى عملائها والشركات الأخرى المنافسة، وهذا يبين حجم التمييز والإبداع والتطور لديها، واللجوء إلى الوظيفة الإلكترونية يساعد الشركات والمؤسسات في ظل الظروف الصعبة، كما في الوقت الحالي وانتشار فايروس كورونا عام ٢٠٢٠، والذي أجبر الشركات كافة على العمل من خلال المنازل، فتوجه الشركات

لهذا النوع من العمل قبل هذه الجائحة كان له دور استمرار العمل به بعدها، والشركات التي لم يكن لديها النظام الإلكتروني، واجهت صعوبات في تدريب كوادرها للعمل من خلال النظام الإلكتروني.

٦,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال السادس: ما مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية في شركتكم التي تؤهلها لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية في شركتكم التي تؤهلها لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية.

جدول (٧,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية في شركتكم التي تؤهلها لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية

الرقم	الفقرات	متوفرة (العدد، %)	لا أدرى (العدد، %)	غير متوفرة (العدد، %)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١	مدراء ومشرفون قادرين على التخطيط والتنظيم لنظام الوظيفة الإلكترونية	(١٠، ١٠٠)	٠	٠	3.00	0.000	%100
٢	امتلاك تكنولوجيا ووسائل اتصال تستطيع من خلالها اعتماد نظام الوظيفة الإلكترونية بشكل فعال	(١٠، ١٠٠)	٠	٠	3.00	0.000	%100
٣	امتلاك القدرة على تصميم خطة فعالة للرقابة والتوجيه والسيطرة على الموظفين في الوظيفة الإلكترونية	(٨، ٨٠)	٠	(٢، ٢٠)	2.60	0.843	%86.7
٤	القدرة على وضع أنظمة تعمل على حماية أمن وسرية المعلومات الهامة وعدم تسريبها خارج المؤسسة	(٨، ٨٠)	٠	(٢، ٢٠)	2.60	0.843	%86.7
	الدرجة الكلية	(٣٦، ٩٠)	٠	(٤، ١٠)	2.80	0.422	%93.3

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة إلى مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية في شركتكم التي تؤهلها لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٢,٨٠) والانحراف المعياري (٠,٤٢٢)، وهذا يدل على أن درجة توافر الإمكانيات المادية والبشرية في شركتكم التي تؤهلها لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية جاءت بنسبة مئوية (٩٣,٣%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٧,٤) إلى أنّ جميع الفقرات جاءت بدرجة عالية. وحصلت الفقرة "مدراء ومشرفون قادرين على التخطيط والتنظيم للنظام الوظيفية الإلكترونية" والفقرة "امتلاك تكنولوجيا ووسائل اتصال تستطيع من خلالها اعتماد نظام الوظيفة الإلكترونية بشكل فعال" على أعلى نسبة مئوية (١٠٠%)، وتليها الفقرة "امتلاك القدرة على تصميم خطة فعالة للرقابة والتوجيه والسيطرة على الموظفين في الوظيفة الإلكترونية" والفقرة "القدرة على وضع أنظمة تعمل على حماية أمن وسرية المعلومات الهامة وعدم تسربها خارج المؤسسة" بنسبة مئوية (٨٦,٧%).

وقامت الباحثة بتلخيص إجابات أفراد العينة على سؤال: "ماهي الوظائف المتاحة في شركتكم التي يمكن تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية من خلالها؟" وهي كما يلي:

(١) التسويق.

(٢) شؤون الموظفين وكذلك متابعة معاملات الاستيراد والتصدير.

(٣) المراسلات الخارجية، تدقيق الحسابات، ودائرة التصميم، ودائرة البرمجة.

٤) خدمة توصيل الدواء والمستلزمات الصيدلانية لكبار السنّ والأشخاص غير القادرين على الوصول للصيدلية؛ بسبب المرض أو العمر أو بعد المسافة، من خلال إرسال الوصفة الطبيّة عن طريق الإنترنت وتأمينها لهم حيث مكان وجودهم.

٥) مركز الاتصال والدعم الفني/ الحاسوب، والأعمال المالية والمحاسبية، أيّ الأعمال الإدارية المكتتبية بشكلٍ عامّ.

تعزو الباحثة ذلك إلى أن أغلب الشركات العالمية التي تهتم بتوظيف النساء إلكترونياً لديها كثير من البرامج القديمة في هذا المجال، والتي تعمل بشكل مستمر من خلال النظام الإلكتروني، بمعنى أن الظروف الحالية لم تكن السبب في التوجه نحو النظام الإلكتروني، وإنما يمكن القيام بأعمال الشركة من خلال التواجد البيتي والتعرف على النظام، وهذا عادة يكون في مجالات محددة كالتسويق والمراسلات والدعم الفني، كما تقوم به شركات الاتصالات والإنترنت، والشركات ذات العلاقة، إضافة إلى أقسام التسويق في الشركات الأخرى.

٤, ٢, ٧ النتائج المتعلقة بالسؤال السابع: ماهي المعوقات التي يمكن أن تواجهها الشركة في حالة تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن المعوقات التي يمكن أن تواجهها الشركة في حالة تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية.

جدول (٨,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة للمعوقات التي يمكن أن تواجهها الشركة في حالة تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية

الرقم	الفقرات	نعم (العدد، %)	لا (العدد، %)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١	عدم القدرة على الرقابة والسيطرة على الموظفين.	(٦٠،٦)	(٤٠،٤)	0.60	0.516	%60
٢	عدم تقبل المدراء في الإدارة العليا لهذا النظام.	(٢٠،٢)	(٨٠،٨)	0.20	0.422	%20
٣	حدوث فوضى في نظام العمل.	(٤٠،٤)	(٦٠،٦)	0.40	0.516	%40
٤	عدم توفر أنظمة وقوانين حكومية لتنظيم العمل بهذا الأسلوب.	(٥٠،٥)	(٥٠،٥)	0.50	0.527	%50
٥	النظام المتبع بالشركة لا يسمح بتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية.	(٢٠،٢)	(٨٠،٨)	0.20	0.422	%20
	الدرجة الكلية	(١٩) (٣٨)	(٣١) (٦٢)	0.38	0.290	%38

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة إلى المعوقات التي يمكن أن تواجهها الشركة في حالة تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية أنّ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٠,٣٨) والانحراف المعياري (٠,٢٩٠)، وهذا يدل على أن المعوقات التي يمكن أن تواجهها الشركة في حالة تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية جاءت بنسبة مئوية ٣٨%.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٨,٤) أن (٣) فقرات جاءت بدرجة متوسطة وفقرتين جاءتا بدرجة منخفضة، وحصلت الفقرة "عدم القدرة على الرقابة والسيطرة على الموظفين" على أعلى نسبة مئوية (٦٠%)، وتليها فقرة "عدم توفر أنظمة وقوانين حكومية لتنظيم العمل بهذا الأسلوب" بنسبة مئوية (٥٠%)، وحصلت الفقرة "عدم تقبل المدراء في الإدارة العليا لهذا النظام" والفقرة

"النظام المتبع بالشركة لا يسمح بتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية" على أقل نسبة مئوية (٢٠%)، تليها الفقرة "حدوث فوضى في نظام العمل" بنسبة مئوية (٤٠%).

وقامت الباحثة بتلخيص إجابات أفراد عينة الدراسة على سؤال: "من وجهة نظرك، كيف يمكن مواجهة هذه المعوقات؟" وهي كما يلي:

(١) توضيح طبيعة وصورة هذا النظام لأغلب الموظفين من خلال دورات توعوية.

(٢) بناء ثقافة مجتمعية غايتها إنجاز العمل عن بعد بآليات مختلفة، وبعيداً عن الرقابة المباشرة.

(٣) التواصل مع النقابة والحصول على موافقة العمل بهذه الآلية، والتدريب الجيد للموظفين.

(٤) سن أنظمة وقوانين، وتدريب الموظفين على التعامل مع آلية العمل عن بعد، وغرس الانتماء والرقابة الذاتية، وتنقيف المجتمع في جانب التعامل مع التطبيقات والبرامج الإلكترونية.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العمل الإلكتروني من خلال البيوت لا يقلل من مستوى الرقابة على إنجاز الأعمال، ويمكن أن يتعرض النظام لبعض الأخطاء بسبب الاستخدام الخاطئ وإن بشكلٍ قليل، وإن وُجِدَّ ضعفٌ في مستوى التواصل مع المسؤولين إلا أن هذا لا يؤثر على طبيعة العمل التي يكون لدى الموظف دراية بها.

٧, ٢, ٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن: ماذا يلزم الشركة لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن: ماذا يلزم الشركة لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية؟

جدول (٩,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة ما يلزم الشركة لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية

الرقم	الفقرات	يلزم (العدد، %)	لا يلزم (العدد، %)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١	تشجع الإدارة والحماس لتطبيق هذا النظام.	(٨٠، ٨)	(٢٠، ٢)	0.80	0.422	%80
٢	الإمكانية لتصميم آلية لتنظيم العمل بهذا النظام.	(١٠، ١٠٠)	٠	1.00	0.000	%100
٣	استخدام مستوى تكنولوجي أعلى من المتوفر حاليًا.	(٦٠، ٦)	(٤٠، ٤)	0.60	0.516	%60
٤	تخطيط وتصميم برامج تدريبية لتدريب كافة الأطراف على تطبيق هذا النظام.	(١٠، ١٠٠)	٠	1.00	0.000	%100
	الدرجة الكلية	(٣٤، ٨٥)	(١٥، ٦)	0.85	0.211	%85

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على ماذا يلزم الشركة لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٠,٨٥) والانحراف المعياري (٠,٢١١)، وهذا يدل على أن ما يلزم الشركة لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية جاء بنسبة مئوية ٨٥%.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٩,٤) أن (٣) فقرات جاءت بدرجة عالية، وفقرة واحدة جاءت بدرجة متوسطة، وحصلت الفقرة "الإمكانية لتصميم آلية لتنظيم العمل بهذا النظام" والفقرة "تخطيط وتصميم برامج تدريبية لتدريب كافة الأطراف على تطبيق هذا النظام" على أعلى نسبة مئوية (١٠٠%)، وتليها فقرة "تشجع الإدارة والحماس لتطبيق هذا النظام" بنسبة مئوية (٨٠%). وحصلت الفقرة "استخدام مستوى تكنولوجي أعلى من المتوفر حاليًا" على أقل نسبة مئوية (٦٠%).

وقامت الباحثة بتلخيص إجابات أفراد عينة الدراسة على سؤال: هل يلزم الشركة لتطبيق نظام

الوظيفة الإلكترونية أي أمور إضافية؟ وهي كما يلي:

(١) تطوير وسائل الاتصال والتواصل بين طاقم العمل.

(٢) من ناحية القطاع الصحي وخاصة الصيدليات، يجب الإعلان الجيد عن هذا النظام

والتعامل والتعاون مع شركات التأمين الصحي المختلفة ونقابة الصيادلة لبلورة نظام

شامل متكامل.

(٣) لينجح العمل عن بعد يجب أن تكون أول خطوة هي توفير أجهزة الحاسوب، إذ إنَّها غير

متوفرة عند الغالبية.

(٤) تأهيل وتدريب البعض على برامج التفاعل والتواصل عن بعد.

تعزو الباحثة تلك النتيجة إلى كون الحاجة لمثل هذا النوع من العمل ضرورية، في الأوقات

كأفة، وإن وُجِدَتْ بعض المشكلات في التواصل أو الرقابة، فيمكن السيطرة عليها من خلال نفس

النظام الإلكتروني، وتحديد أوقات استلام التقارير، وعدم السماح بالتجاوزات، وضبط المهام لكافة

الموظفين من خلال اسم المستخدم المنفصل لكل موظف، كما لو كان ذلك في الدوام المباشر.

وذلك باستخدام نظام إلكتروني متطور، يمكن من خلاله التواصل المباشر والمستمر بين

الموظفين والمسؤولين.

ملخص النتائج والاستنتاجات والتوصيات

١,٥ ملخص النتائج

١. توصلت الدراسة إلى أن مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (٣,٦)، كما تبين أن الوظيفة الإلكترونية تساعد المرأة على الحد من البطالة، ويمكن لها أن تتيح قدرًا كبيرًا من الاستقلالية التي تساعد على الموازنة بين المسؤوليات المنزلية والوظيفية.

٢. توصلت الدراسة إلى أن أهم الأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية تتمثل في توفير تكاليف الذهاب إلى مكان العمل، كذلك يوفر عناء الذهاب إلى العمل، سهولة القيام بالعمل من خلال البيت، كما تبين أن الوظيفة الإلكترونية فيها بعض الصعوبات.

٣. أشارت النتائج إلى أن أهم المشكلات المتوقعة مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية تتمثل في فقدان التفاعل مع الزملاء في حالة العمل بالوظيفة الإلكترونية وعدم توافر الإمكانيات الفنية اللازمة للعمل بالوظيفة الإلكترونية، إضافة إلى كونه روتين مملّ بسبب دوام العمل من البيت، كذلك يفقد الموظف فرصة الاستفادة من خبرات الآخرين.

٤. أشارت النتائج إلى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الإلكترونية جاء بدرجة عالية، وبمتوسط حسابي ٢,٤٦.

٥. أشارت النتائج إلى أن تفضيل استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية في الشركة يعود إلى بناء صورة ذهنية جيدة للشركة لأنها تتبنى أنظمة حديثة في العمل وتتيح فرص عمل للمرأة، وتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية يؤدي إلى خفض بعض التكاليف المباشرة التي تقع على الشركة.

٦. أشارت نتائج الدراسة إلى أن توافر الإمكانيات المادية والبشرية في الشركة يؤهلها لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية جاء بدرجة عالية ونسبة ٩٣,٣%، حيث تبين أن مدراء ومشرفين قادرين على التخطيط والتنظيم لنظام الوظيفة الإلكترونية، كذلك امتلاك تكنولوجيا ووسائل اتصال تستطيع من خلالها اعتماد نظام الوظيفة الإلكترونية بشكل فعال يوصل إلى ذات النتيجة.

٧. أشارت النتائج إلى أن أهم المعوقات التي يمكن أن تواجهها الشركة في حالة تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية هي عدم القدرة على الرقابة والسيطرة على الموظفين وعدم توفر أنظمة وقوانين حكومية لتنظيم العمل بهذا الأسلوب.

٨. أشارت النتائج إلى أن الذي يلزم الشركة لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية تصميم آلية لتنظيم العمل بهذا النظام وتخطيط وتصميم برامج تدريبية لتدريب الأطراف كافة على تطبيق هذا النظام.

2.5 استنتاجات الدراسة

من أهم استنتاجات الدراسة ما يأتي:

١. يعد النظام الإلكتروني من الأنظمة الفعالة، تحديداً للنساء، في العمل من البيت، وهو يسهم في الحد من مشكلات البطالة، ويساعد في تعزيز مستوى القدرة الإنتاجية للمرأة، ويمكنها من سد احتياجاتها المالية.
٢. النظام الإلكتروني نظام بحاجة إلى تدريب كونه نظام متقدم يعتمد على التكنولوجيا بدرجة عالية.
٣. النظام الإلكتروني له إيجابيات وسلبيات، وقد تكون إيجابياته للمرأة العاملة أقل من سلبياته.
٤. يمكن للشركات تطبيق هذا النظام بشكل عام فيما يخص التسويق والمراسلات، والدعم الفني وغيرها من الأمور التي تتطلب الذهاب إلى مقر الشركة.
٥. قد يكون النظام مناسباً بشكل كبير للنساء، أكثر منه للرجال، كون العمل المنزلي والتأقلم معه داخل البيئة المنزلية أسهل للمرأة.
٦. قد تعترض عمل هذا النظام بعضُ المعوقات الخاصة بتحديث النظام، أو حدوث بعض الأخطاء، إلا أنه بشكل عام يمكن للمرأة العمل ضمنه بسهولة.
٧. قد تعاني النساء العاملات ضمن النظام الإلكتروني من فقدان حقوق الإجازات، والتعزيز، والضمان، والتأمينات وغيرها من الحقوق المقررة للموظف، إضافة إلى تدني الرواتب.

٣,٥ توصيات الدراسة

توصي الباحثة بناءا على النتائج والمعوقات السابقة بما يأتي:

١. تعزيز فرص عمل المرأة في الوظائف التي تخصصها الشركات ضمن النظام الإلكتروني، كون ذلك يعزز من فرص استقرار المرأة وتلبية احتياجاتها الوظيفية , حيث يجب بناء ثقافة مجتمعية بهدف إنجاز العمل عن بعد بأليات مختلفة بعيدا عن الرقابة المباشرة.
٢. تطوير الأنظمة الإلكترونية من قبل الشركات لتكون سلسلة الاستخدام يسهل على المرأة التعامل معها في ظل وجودها داخل البيت، ليتوافق ذلك مع أعمالها المنزلية.
٣. تمكين المرأة وتدريبها من خلال النظام الإلكتروني كي لا تواجهها الصعوبات خلال فترة عملها حيث يجب توضيح طبيعة وصورة النظام بشكل واضح وسلس من خلال دورات توعوية وتدريبية قبل البدء بالعمل في هذا النظام.
٤. تمكين المرأة من الاستفادة من خبرات الآخرين ضمن النظام وذلك بطلب المساعدة من الزملاء وسرعة الرد على استفساراتها.
٥. ضرورة المواءمة بين النظام المباشر للعمل داخل الشركة والنظام الإلكتروني، لضمان السماح للعاملات من البيوت بمشاركة الزملاء فيما يخص قضايا الشركة العامة.
٦. ضرورة توفير حقوق كاملة للعاملات من المنازل أسوة بالعاملين في الشركة كونها تؤدي وظيفتها على أكمل وجه.

قائمة المراجع

١. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2019، إحصاءات البطالة، رام الله، فلسطين.
٢. الدكتور صالح سليمان الرشيد، صندوق التنمية البشرية، السعودية، (٢٠٠٧) دراسة إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد ."
٣. لطفي عبد اللطيف، 2010، مقالة: العمل عن بعد حل لتوظيف جيوش الخريجات أم هروب من المواجهة.

- Allied Telecom: Business Internet Service Provider(2016)
(<https://www.alliedtelecom.net/the-history-of-telecommuting/>)..
- Bell Gina, (2019)THESE TELECOMMUTING STATS MAY SURPRISE YOU،
<https://www.payscale.com/career-news/2019/09/these-telecommuting-stats-may-surprise-you>
- Bloom.N,Liang.J,Roberts.J,Jenny.Z,(2013),Does Working From Home Work?.
- Bosua.R,Gloet.M,Kurnia.S,Mendoza.A,Yong.J,(2012),Telework productivity and wellbeing.
- Chung Heejung,(2018),Women's employment patterns after childbirth and the perceived access to and use of flexitime and teleworking.
- Dawson-Howard Heather,(2013),”Telework:The role of social support”.

- Doyle Alison,(2020),What is Workplace Flexibility
<https://www.thebalancecareers.com/workplace-flexibility-definition-with-examples-2059699>.
- Fonner.K, Roloff.M,(2010),Why Teleworkers are More Satisfied with Their Jobs than are Office-Based Workers: When Less Contact is Beneficial .
- Gschwind.L, Vargas.O,(2020), Telework and its effects in Europe.
- Harkness.R,(1977), Selected Results from a Technology Assessment of Telecommunication-Transportation Interactions.
- Hook Andrew , (2020) , A systemic review of the energy and climate impacts of teleworking.
- <https://www.ldoceonline.com/dictionary/telecommuter>
- <https://www.aljazeera.net/encyclopedia/encyclopedia-economy/2016/5/11/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%84%D8%A9>
- <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/teleworker>
- Hynes Michael,(2014),Telework Isn't Just Working.
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION·Geneva(2016) Global Dialogue Forum on the Challenges and Opportunities Of Teleworking for workers and Employers in the ICTS and Financial Services Sectors.
- Kord.H,Noushiravani. Y,Bahadori.M,Jahantigh.M,(2017),Review And Analysis of Telework Perspective in the Administrative System .
- Kratz Greg (2016) How Work Flexibility Improves Mental and Physical Health workflexibility.org/business-case-work-flexibility-improves-mental-physical-health/.

- Lister.K,Harnish.T,(2020),Telework and its effects in the United States.
- Martin.B,MacDonnell.R,(2012),IsTelework effective for organizations?.
- Mello.A,Colleto.A,(2020),Telework and its effects in Brazil.
- Pittinger Tejvan ,(2019),Definition of Unemployment <https://www.economicshelp.org/blog/2247/unemployment/definition-of-unemployment/>.
- Pyoria Pasi, (2011),Managing Telework :Risks,fears and rules.
- Richard L,(2012) ,Telecommuting: Implementation for Success.
- Rouse Margaret,(2020),IT Infrastructure <https://searchdatacenter.techtarget.com/definition/infrastructure>.
- Song.Y,Gao.J ,(2018), Does Telework Stress Employees Out?.
- Tavares Aida ,(2017),Telework and health effects review.
- The European Commission’s science and Knowledge service ‘Santo Milasi ‘Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were’ where we head to ‘(2020) https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf .
- Vagas.O, Mandl.I,(2020), Telework and ICT-based mobile work.
- Weinert.C,Maier.C, Laumer.S,Weitzel.T,(2014),Does teleworking negatively influence IT professionals? An empirical analysis of IT personnels telework – enabled stress.

قائمة الملاحق

ملحق (١) استبانة المرأة

بسم الله الرحمن الرحيم



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

السيدات/السادة المحترمون

استمارة استقصاء موجهة إلى المرأة الفلسطينية للتعرف على انطباعاتها بشأن خيارات

الوظيفة الإلكترونية (العمل عن بعد)

تقوم الباحثة بدراسة ميدانية تتناول موضوع الوظيفة الإلكترونية (العمل عن بعد) - مرفقة ورقة موضحة لمفهوم الوظيفة الإلكترونية - وذلك للتعرف على انطباعاتك بهذا الشأن، لتحقيق هدف أساسي وهو إتاحة فرص عمل مناسبة للمرأة الفلسطينية تستطيع من خلالها الموازنة بين العمل والحياة الأسرية والقيام بواجباتها من جميع النواحي، وزيادة إنتاجية الموظفين، ورفع مستوى المؤسسة من خلال هذا النظام، وبلا شك سيكون لأرائك الصريحة والشاملة تأثير مباشر في الوصول إلى نتائج دقيقة يتم ترجمتها لاحقاً إلى استراتيجيات وسياسات تحقق للمرأة الفلسطينية

والمجتمع الفلسطيني العديد من المنافع، لذا نرجو منكم التعاون مع الباحثة في استيفاء هذه القائمة، ولكم خالص الشكر والتقدير؛ مؤكدة أن كل ما تدلين به من بيانات سيستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

نسرین حمدان الباحثة

بإشراف الدكتورة سلوى البرغوثي

ماجستير إدارة الأعمال

الوظيفة الإلكترونية

هي وظيفة تتسم بقدر كبير من المرونة حيث يمكن للموظف بدء العمل من مكان آخر غير المكان التقليدي (مقر الشركة الرئيسي) باستخدام الطرق التكنولوجية الحديثة حتى يتسنى له الموازنة بين الحياة الاجتماعية وحياة العمل وتخفيض التكاليف التي تتحملها الشركات من مكاتب وإيجارات وزيادة الإنتاجية لدى الموظف من خلال زيادة رضا العاملين والآثار الإيجابية التي تترتب على الوظيفة الإلكترونية مثل تخفيف الأزمات المرورية وخلق فرص عمل وهذا الهدف الذي تسعى إليه هذه الدراسة وخاصة للنساء المتعلمات العاطلات عن العمل.

حيث توفر الشركة للموظف جميع الأدوات التي تتيح له إنجاز المهام المطلوبة في المنزل مثل الحاسوب والأوراق والمستندات والمكتب والهاتف.

بعد توضيح المقصود من مفهوم الوظيفة الإلكترونية، من فضلك أجيبني على الأسئلة التالية:

البيانات الشخصية

س ١: الحالة الاجتماعية:

○ عزباء

○ متزوجة

س ٢: العمر

○ أقل من ٢٥ عام.

○ ٢٥ عام - أقل من ٣٥ عام

○ ٣٥ عام - أقل من ٤٥ عام

○ ٤٥ عام - أقل من ٥٥ عام

○ ٥٥ عام فأكثر

س ٣: المؤهل العلمي:

○ دبلوم فما دون

○ بكالوريوس

○ دراسات عليا

س ٤: الحالة الوظيفية:

○ حاصلة على وظيفة

○ عاطلة عن العمل

○ متقاعدة

التوجهات

س٥: ما مدى موافقتك على كل من العبارات التالية الخاصة بانطباعاتك عن الوظيفة

الإلكترونية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					الوظيفة الإلكترونية تتلاءم مع طبيعة البيئة الاجتماعية التي تعيش فيها المرأة الفلسطينية.
					الوظيفة الإلكترونية تتيح قدرًا كبيرًا من الاستقلالية التي تساعد على الموازنة بين المسؤوليات المنزلية والوظيفية.
					تساعد الوظيفة الإلكترونية على تطوير مهاراتي وقدراتي
					القدرة على تحمل المسؤولية الكاملة بشأن إنجاز المهام المطلوبة
					مواجهة الكثير من المشاكل نتيجة عدم وجود إشراف مباشر
					عدم الحصول على التوجيهات والإرشادات والدعم المطلوب لعدم وجود إشراف مباشر

					عدم توفر متطلبات الوظيفة الإلكترونية من مساحة كافية أو أدوات أو بنية تحتية من الممكن أن يعيقني عن العمل.
					تساهم الوظيفة الإلكترونية في تخفيف حدة ضغوط العمل.

س٦: هل تفضلين العمل بهذا النظام؟

نعم أفضله .

لا أفضله .

الدوافع

س٧: ماهي الأسباب التي تجعلك تفضلين العمل بهذا النظام؟

لا	نعم	الأسباب
		الوظيفة الإلكترونية تمنحني الفرصة بالموازنة بين الوظيفة والمسؤولية الأسرية المترتبة علي.
		العمل بهذا النظام يوفر عناء الذهاب الى العمل.
		العمل بهذا النظام يوفر تكاليف الذهاب إلى مكان العمل.
		العمل بهذا النظام يتناسب مع توجهات الأسرة الاجتماعية.

أخرى، حدد:

المشاكل

س٨: ماهي المشكلات التي تتوقعين مواجهتها إذا عملت في هذا النظام:

لا	نعم	المشكلات المتوقعة
		انخفاض القدرة على إنجاز العمل المطلوب لافتقاد التوجيه المباشر.
		الخبرة المحدودة في استخدام التكنولوجيا.
		عدم توافر الإمكانيات الفنية اللازمة للعمل بالوظيفة الإلكترونية.
		فقدان التفاعل مع زملائي في حالة العمل بالوظيفة الإلكترونية.
		عدم حصولي على حقوقي الوظيفية كاملة.
		المتطلبات الأسرية قد تعيقني عن إنجاز العمل المطلوب مني بالشكل المطلوب.

أخرى، حدد:

الإمكانيات والمهارات

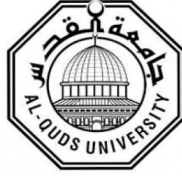
س٩: ما مدى امتلاكك للإمكانيات والمهارات التالية التي تؤهلك للعمل بهذا النظام:

لا أمتلكها	أمتلكها إلى حد ما	أمتلكها	الإمكانيات والمهارات
			الحماس الشديد للعمل بنظام الوظيفة الإلكترونية
			القدرة على استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال المختلفة مثل الإنترنت والفاكس، إلخ
			القدرة على التخطيط وإدارة الوقت وتنظيم شؤوني بدون الحاجة إلى إشراف مباشر

			مساحة في المنزل مجهزة بالأدوات اللازمة (مثل توصيلات الكمبيوتر والانترنت) التي تتيح لي مزاوله عملي من المنزل
			القدرة على الفصل بين واجباتي المنزلية وواجباتي الوظيفية

س١٠: في حالة كونك لا تفضلين هذا النظام، ماهي أسباب عدم تفضيلك لهذا النظام؟

بسم الله الرحمن الرحيم



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

السيدات/السادة المحترمون

استمارة استقصاء موجهة الى مدراء أقسام الموارد البشرية وأقسام تكنولوجيا المعلومات في الشركات لدراسة انطباعاتهم حول خيارات الوظيفة الإلكترونية (العمل عن بعد)، تقوم الباحثة بدراسة ميدانية تتناول موضوع الوظيفة الإلكترونية (العمل عن بعد) - مرفقة ورقة موضحة للمفهوم الإلكترونية - وذلك للتعرف على انطباعاتكم بهذا الشأن، لتحقيق هدف أساسي وهو إتاحة فرص عمل مناسبة للمرأة الفلسطينية تستطيع من خلالها الموازنة بين العمل والحياة الأسرية والقيام بواجباتها من جميع النواحي، وزيادة إنتاجية الموظفين ورفع مستوى المؤسسة من خلال هذا النظام، وبلا شك سيكون لأرائكم الصريحة والشاملة تأثير مباشر في الوصول إلى نتائج دقيقة يتم ترجمتها لاحقاً إلى استراتيجيات وسياسات تحقق للمرأة الفلسطينية والمجتمع الفلسطيني العديد من المنافع، لذا نرجو منكم التعاون مع الباحثة في استيفاء هذه القائمة ولكم خالص الشكر والتقدير؛ مؤكدة أن كل ما تدلون به من بيانات إنما يستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

الباحثة: نسرين حمدان

بإشراف الدكتورة: سلوى البرغوثي

الوظيفة الإلكترونية

هي وظيفة تتسم بقدر كبير من المرونة، إذ يمكن للموظف بدء العمل من مكان آخر غير المكان التقليدي (مقر الشركة الرئيسي) باستخدام الطرق التكنولوجية الحديثة حتى يتسنى له الموازنة بين الحياة الاجتماعية وظروف العمل وتخفيض التكاليف التي تتكبدها الشركات من مكاتب وإيجارات وزيادة الإنتاجية لدى الموظف من خلال زيادة رضا العاملين بالإضافة للأثار الإيجابية التي تترتب على الوظيفة الإلكترونية، مثل تخفيف الأزمات المرورية وخلق فرص عمل وهذا الهدف التي تسعى إليه هذه الدراسة وخاصة للنساء المتعلمات العاطلات عن العمل.

حيث توفر الشركة للموظف جميع الأدوات التي تتيح له إنجاز المهام المطلوبة في المنزل مثل الحاسوب والأوراق والمستندات والمكتب والهاتف.

بعد توضيح المقصود من مفهوم الوظيفة الإلكترونية، نرجو من حضرتكم الإجابة على الأسئلة التالية:

س ١: هل تفضل إدخال نظام الوظيفة الإلكترونية إلى نظام الأعمال الخاص بكم؟

○ نعم (إذا كانت الإجابة نعم، انتقل للسؤال ٢)

○ لا (إذا كانت الإجابة لا، انتقل للسؤال ٨، ثم تعبئة البيانات الشخصية مباشرة)

س ٢: لماذا تفضل استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية في الشركة؟

لا	نعم	العوامل
		تساعد الوظيفة الإلكترونية في زيادة الإنتاجية لدى الشركة.
		تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية يؤدي إلى خفض بعض التكاليف المباشرة

		التي تقع على الشركة.
		الوظيفة الإلكترونية تتيح مرونة كبيرة في العمل.
		تحسين جودة المنتجات وخدمة العملاء من خلال الوظيفة الإلكترونية.
		تقدير المرأة واستثمار مهاراتها وقدراتها في إنجاز الأعمال لدى الشركة.
		العدد الكبير للموظفين يسبب مشاكل كثيرة بالشركة
		بناء صورة ذهنية جيدة للشركة لأنها تتبنى أنظمة حديثة في العمل وتتيح فرص عمل للمرأة.

س٣: ما مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية في شركتكم التي تؤهلها لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية:

لا أدري	غير متوفرة	متوفرة	الإمكانات
			مدراء ومشرفين قادرين على التخطيط والتنظيم للنظام الوظيفة الإلكترونية
			امتلاك تكنولوجيا ووسائل اتصال تستطيع من خلالها اعتماد نظام الوظيفة الإلكترونية بشكل فعال
			امتلاك القدرة على تصميم خطة فعالة للرقابة والتوجيه والسيطرة على الموظفين في الوظيفة الإلكترونية
			القدرة على وضع أنظمة تعمل على حماية أمن وسرية المعلومات الهامة وعدم تسربها خارج المؤسسة

س٤: ماهي الوظائف المتاحة في شركتكم التي يمكن تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية من خلالها:

س٥: ماهي المعوقات التي يمكن أن تواجهها الشركة في حالة تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية؟

لا	نعم	المعوقات
		عدم القدرة على الرقابة والسيطرة على الموظفين.
		عدم تقبل المدراء في الإدارة العليا لهذا النظام.
		حدوث فوضى في نظام العمل.
		عدم توفر أنظمة وقوانين حكومية لتنظيم العمل بهذا الأسلوب.
		النظام المتبع بالشركة لا يسمح بتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية.

س٦: من وجهة نظرك كيف يمكن مواجهة هذه المعوقات؟

س٧: من وجهة نظرك ماذا يلزم شركتكم لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية؟

لا يلزم	يلزم	المقومات
		تشجيع الإدارة والحماس لتطبيق هذا النظام.
		الإمكانية لتصميم آلية لتنظيم العمل بهذا النظام.
		استخدام مستوى تكنولوجي أعلى من المتوفر حالياً.
		تخطيط وتصميم برامج تدريبية لتدريب كافة الأطراف على تطبيق هذا النظام.

□ أخرى، حدد

س٨: في حالة كونك لا تفضل هذا النظام، ماهي أسباب عدم تفضيلك لهذا النظام؟

البيانات الشخصية

س١: الأنشطة الرئيسية للشركة:

س٢: عدد الأفراد العاملين في الشركة؟

س٣: عدد الفروع للشركة؟

س٤: المسمى الوظيفي للمستقصى منه:

س٥: العمر:

○ أقل من ٢٥ عام.

○ ٢٥ عام - أقل من ٣٥ عام

○ ٣٥ عام - أقل من ٤٥ عام

○ ٤٥ عام - أقل من ٥٥ عام

○ ٥٥ عام فأكثر

س٦: المؤهل العلمي:

○ دبلوم

○ بكالوريوس

○ دراسات عليا

ملحق (٣): أسماء الدكاترة المحكمين للاستبيان:

الاسم	التخصص	الجامعة
د. عروبة البرغوثي	دكتوراه إدارة أعمال	جامعة القدس.
د. سمير سليمان الجمل	دكتوراه إدارة أعمال	جامعة الخليل.
أ. محمد الزعنون	أستاذ مساعد إدارة أعمال	جامعة غزة
د. رسلان محمد	دكتوراه إدارة أعمال	جامعة القدس المفتوحة.

قائمة الجداول

- جدول (١,٣): توزيع أفراد عينة الدراسة (المرأة) حسب متغيرات الدراسة. ٥٠
- جدول (٢,٣): توزيع أفراد عينة الدراسة (الشركات) حسب متغيرات الدراسة. ٥١
- جدول (٢,٣): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الالكترونية ٥٣
- جدول (٣,٣): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أهم الأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الالكترونية..... ٥٣
- جدول (٤,٣): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أهم المشكلات المتوقعة مواجهتها في الوظيفة الالكترونية ٥٣
- جدول (٥,٣): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مدى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الالكترونية..... ٥٣
- جدول (٦,٣): معامل الثبات للمجالات. ٥٥
- جدول (٧,٣): معامل الثبات للمجالات والدرجة الكلية. ٥٦

- جدول (١,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الالكترونية..... ٥٨
- جدول (٢,٤): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير تفضيل العمل بالوظيفة الالكترونية..... ٦١
- جدول (٣,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة للأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الالكترونية..... ٦٢
- جدول (٤,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة للمشكلات المتوقع مواجهتها في الوظيفة الالكترونية..... ٦٤
- جدول (٥,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمدى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الالكترونية..... ٦٦
- جدول (٦,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأسباب تفضيل استخدام نظام الوظيفة الالكترونية في الشركة..... ٦٩
- جدول (٧,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية في شركتكم التي تؤهلها لتطبيق نظام الوظيفة الالكترونية..... ٧١
- جدول (٨,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة للمعوقات التي يمكن ان تواجهها الشركة في حالة تطبيق نظام الوظيفة الالكترونية..... ٧٤
- جدول (٩,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة ما يلزم الشركة لتطبيق نظام الوظيفة الالكترونية..... ٧٦

قائمة المحتويات

أ	إقرار
ب	شكر وتقدير
ت	الملخص
ث	Abstract
ج	مصطلحات البحث
٧	الفصل الاول
٧	الإطار العام للدراسة
٧	١,١ مقدمة
٩	٢,١ مشكلة الدراسة
١٠	٣,١ أهداف الدراسة
١٠	٤,١ أهمية الدراسة
١١	٥,١ أسئلة الدراسة
١٢	الفصل الثاني
١٢	الإطار النظري والدراسات السابقة
١٢	١,٢ مقدمة
١٣	٢,٢ الوظيفة الإلكترونية من المنظور الأكاديمي:
١٧	3.2 التطور التاريخي للوظيفة الإلكترونية:
٢٠	٢.٤ أشكال تطبيق الوظيفة الإلكترونية
٤٨	الفصل الثالث
٤٨	الطريقة والإجراءات
٤٨	١ . ٣ منهج الدراسة

٤٨	٢ . ٣ مجتمع الدراسة.....
٤٩	٣ . ٣ عينة الدراسة.....
٤٩	٤ . ٣ وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة.....
٥١	٥,٣ أداة الدراسة.....
٥٢	٦,٣ مصادر البيانات.....
٥٤	٦ . ٣ ثبات الدراسة.....
٥٥	٧ . ٣ إجراءات الدراسة.....
٥٥	٨ . ٣ المعالجة الإحصائية.....
٥٧	الفصل الرابع.....
٥٧	نتائج الدراسة.....
٥٧	١ . ٤ تمهيد.....
٥٨	٢ . ٤ نتائج أسئلة الدراسة:.....
	١,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى رضا المرأة الفلسطينية عن الوظيفة الإلكترونية؟.....
٥٨	٢,٤.٢ النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما أهم الأسباب لتفضيل المرأة الفلسطينية للوظيفة الإلكترونية؟.....
٦٢	٣,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما أهم المشكلات المتوقعة مواجهتها في الوظيفة الإلكترونية؟.....
	٤,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما مدى امتلاك المرأة الفلسطينية للإمكانيات والمهارات للعمل في الوظيفة الإلكترونية؟.....
٦٦	٥,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: لماذا تفضل استخدام نظام الوظيفة الإلكترونية في الشركة؟.....
٦٩	٦,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال السادس: ما مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية في شركتكم التي تؤهلها لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية؟.....
٧١	

٧,٢,٤	النتائج المتعلقة بالسؤال السابع: ماهي المعوقات التي يمكن أن تواجهها الشركة في حالة
٧٣	تطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية؟.....
٧٥	النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن: ماذا يلزم الشركة لتطبيق نظام الوظيفة الإلكترونية؟.....
٧٨	الفصل الخامس
٧٨	ملخص النتائج والاستنتاجات والتوصيات.....
٧٨	١,٥ ملخص النتائج.....
٨٠	2.5 استنتاجات الدراسة.....
٨١	٣,٥ توصيات الدراسة.....
٨٢	قائمة المراجع.....
٨٥	قائمة الملاحق.....
٩٧	قائمة الجداول.....
٩٩	قائمة المحتويات.....