

تاريخ الإرسال (2017-11-08). تاريخ قبول النشر (2017-12-20)

د. خالد عبد دهليز^{*1}أ. عبد الله علي اليعقوبي¹أ.د. يوسف حسين عاشور¹¹ قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: kdahleez@iugaza.edu.ps

أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة

المخلص:

هدفت الدراسة إلى تحديد أبرز سمات ممارسات العمل الحر للعاملين بشكل حر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة. كما هدفت إلى اختبار تأثير خصائص العمل (الاستقلالية، هوية العمل، تنوع المهارات، أهمية العمل، التغذية الراجعة) على الدافعية والرضا الوظيفي لديهم. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 116 شخص من العاملين بشكل حر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة تم الوصول لهم عبر إجراء مسح إلكتروني عبر الإنترنت لمجتمع الدراسة، كما وتم تحليل البيانات باستخدام الاختبارات الوصفية المناسبة والاختبارات الاستدلالية المعلمية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن ثلاثة أرباع الممارسين للعمل الحر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقريباً يعملون بنظام "المهمة أو المشروع"، وأن نصفهم يعملون بشكل كامل ويبلغ دخلهم الشهري أقل من \$500؛ وأن ثلثهم يعملون أكثر من 40 ساعة أسبوعياً؛ وأن الثلثين منهم يعملون من المنزل وأن أكثر من نصفهم يمارسون العمل والتعاقدات عبر منصات العمل الحر. كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين خصائص العمل وكلا من الدافعية والرضا الوظيفي. علاوة على ذلك، أشارت نتائج تحليل الانحدار بأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لثلاثة من خصائص العمل (أهمية العمل، التغذية الراجعة، هوية العمل) على الدافعية نحو العمل الحر. كما بينت النتائج أن كلا من (التغذية الراجعة وأهمية العمل) يؤثران على الرضا الوظيفي لممارسي العمل الحر.

أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير بيئة مساندة للعمل الحر وتفعيل دور المؤسسات التعليمية وحاضنات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز ثقافة وممارسات العمل الحر عبر الإنترنت. كما أوصت بضرورة أن يهتم العاملون بشكل حر باكتساب مجموعة من المهارات التقنية والناعمة وذات العلاقة بالتخصص.

كلمات مفتاحية:

العمل الحر، خصائص العمل، الدافعية، الرضا الوظيفي، العاملون المستقلين، قطاع غزة

Effect of Work Characteristics on Motivation and Job Satisfaction for Self-Employed ICT Freelancers in the Gaza Strip

Abstract

This study aimed to identify the most prevalent freelancing characteristics among ICT freelancers in the Gaza Strip. It also aimed to examine the impact of the work characteristics (Autonomy, Skill Variety, Task Identity, Task Significance, and feedback) on both motivation and job satisfaction of freelancers. The study followed descriptive and analytical approaches and collected data through self-administered questionnaire. It was implemented on a sample of 116 ICT freelancers in the Gaza Strip targeted through surveying relevant websites. Data were analyzed through appropriate descriptive and parametric statistical tests.

The findings showed that nearly three quarters of ICT freelancers in Gaza Strip work on complete tasks/projects and half of them are fully dedicated to freelancing and half of them earn less than 500\$ monthly. The findings also showed that one third of ICT freelancers work for more than 40hrs weekly, two thirds of them work from home, and more than half practice freelancing through dedicated internet platforms. The findings also showed that there is a positive and significant relationship between work characteristics and both motivation and job satisfaction among ICT freelancers. In addition, regression analysis results showed that three work characteristics (Task Significance, feedback, and Task Identity) affect significantly ICT freelancers' motivation and both (feedback and Task Significance) affect significantly their job satisfaction.

The study highlighted the importance of providing a supporting environment for freelancers and activating the role of academic instructions and ICT incubators in sustaining the culture and practices of freelancing. The study also advised freelancers to gain more knowledge and widen their pools of soft and technical skills.

Keywords:

freelancing, work characteristics, motivation, job satisfaction, ICT freelancers, Gaza Strip.

المقدمة:

لقد ظهر في الآونة الأخيرة توجه عالمي نحو العمل الحر، خاصة مع تغطية شبكة الإنترنت لأغلب دول وبلدان العالم، مما أتاح ظهور منصات للعمل الحر عبر الإنترنت، حيث يستطيع المتخصص بيع الخدمات وتسويقها بشكل مستقل، لجهات عديدة حول العالم، سواء كانت منظمات أو أفراداً، ويعتبر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو الأكبر في هذا السياق. ولقد أحدثت التطورات الكبيرة في مجال التكنولوجيا والثورات الصناعية تغيرات سريعة ودراماتيكية في طبيعة سوق العمل العالمي، وقد أظهر ذلك نمطا غير تقليديا من أنماط العمل، حيث أوجد التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مساحة عمل افتراضية، وفتحت مجالا للعمل بشكل حر عبر الإنترنت (Absalyamova & Absalyamov, 2015). كما وأصبح مصطلح العمل الحر ظاهرة عالمية، حيث شككت أعداد العاملين بشكل حر نسبة مضطردة في أسواق العمل في الدول المتقدمة والنامية، وذلك بسبب ظهور منصات للعمل الحر عبر الإنترنت تعمل على تسهيل تبادل الخدمات والأعمال بين المشغل والمتخصص (Gheorghe, 2015). ومما شجع على ذلك رغبة بعض المؤسسات في تقليل نفقاتها والمحافظة على دافعية وكفاءة العاملين لديها والاستفادة من الأفكار والطاقات المتجددة والابتكارية حيث ألجأها ذلك إلى الاعتماد على العاملين بشكل حر بدرجات متفاوتة. وبالتالي أصبح التعاقد الخارجي عبر الإنترنت (Online Outsourcing) بالنسبة للمنظمات بديلاً واعداً عن العمل التقليدي في العصر الرقمي اليوم، حيث يوفر مرونة وفرصاً أكثر في الحصول على المهارات المتخصصة، بالإضافة إلى عمليات توظيف بشكل أسرع، وإنتاجية على مدار الساعة، وبالنسبة للعاملين، فقد خلق هذا النوع من التعاقد الخارجي عبر الإنترنت فرصاً جديدة للوصول والمنافسة عبر أسواق العمل العالمية، حيث يمكن لأي متخصص الدخول إلى سوق العمل العالمي من أي مكان وفي أي وقت طالما يمتلك حاسوباً واتصالاً بشبكة الإنترنت، وهذا يعد فرصة كبيرة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلدان النامية، حيث يوفر فرص عمل للشباب، وزيادة صادرات المنتجات الخدمية، والمشاركة الفاعلة في الاقتصاد الرقمي (Kuek et al., 2015).

أصبح خريجو الجامعات الفلسطينية في السنوات الأخيرة، وخاصة في قطاع غزة، يواجهون صعوبات كبيرة في الحصول على وظائف منتظمة، سواء في القطاع العام أو الخاص، وذلك لعدم قدرة القطاع العام على استيعاب أعداد الخريجين الكبيرة، بالإضافة إلى ضعف القطاع الخاص الناجم عن الأوضاع الاقتصادية المتدهورة، مما أدى إلى ارتفاع كبير في معدلات البطالة. ويعتبر تشجيع العمل الحر عبر الإنترنت والمشاركة فيه ظاهرة جديدة نسبياً في فلسطين، لكنه حظي باهتمام عدد كبير من المتخصصين، ومؤسسات التعليم العالي، والمجتمع المدني، وذلك كونه يعتبر حلاً يسهم في إيجاد فرص عمل للمتخصصين، الخريجين من الجامعات الفلسطينية.

وفي ضوء زيادة المستويات العلمية، وزيادة أهمية التخصصية في العمل؛ فإن هناك أهمية وضرورة لتسهيل الإنتاجية والإبداع والالتزام من خلال زيادة الرضا الوظيفي للعاملين المتخصصين (Schuler & Jackson, 2008). حيث أن دراسة الدافعية والرضا الوظيفي قد زادت بشكل كبير في السنوات الأخيرة، وذلك بسبب أهميته ودوره في نجاح المؤسسات، فزيادة معدلات الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين، تؤدي غالباً إلى أداء أفضل، ودافعية والتزام أكبر نحو المؤسسة، بالإضافة إلى انخفاض في معدلات الغياب (Clark, Georgellis, & Sanfey, 2009; Green, 2010; Jones, Jones, Latreille, & Sloane, 2012). وبالتالي فقد خلصت العديد من الدراسات إلى أن الذين يعملون بشكل حر يتمتعون بمستويات رضا وظيفي أعلى من الموظفين المنتظمين (Cueto & Pruneda, 2016; Hytti, Kautonen, & Akola, 2013; Massey & Elmore, 2011). لذا فإن دراسة وفهم محددات الرضا الوظيفي للمستقلين أصبح مهماً، حيث إن توفر رضا وظيفي للمستقلين، يعمل على إطالة مدة إمكانية العمل بشكل حر للمتخصص (Haiven & Muehlberger, 2009).

تركز هذه الدراسة على قياس الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر من خلال خصائص العمل الخمسة الواردة بنموذج هاكمان وأولدهام (الاستقلالية، هوية العمل، تنوع المهارات، أهمية العمل، التغذية الراجعة)، حيث خلصت دراسات عديدة إلى أنه تتحقق لدى العاملين بشكل حر الخصائص الخمسة الواردة بنموذج العمل بشكل أكبر من الموظفين، لذا فإنه من الممكن اعتبار خصائص العمل كمحددات للدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر، فقد أشارت نتائج دراسة (Hytti et al., 2013) إلى أن مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر أكبر من نظرائهم الموظفين في وظائف نظامية.

1 مشكلة الدراسة:

يعاني قطاع غزة من زيادة معدلات البطالة، وذلك نتيجة لتدهور الأوضاع الاقتصادية، وعدم قدرة المتخصصين على السفر والانتقال إلى بلدان ودول أخرى للحصول على وظائف مناسبة بسبب الإغلاقات والحصار المستمر منذ سنوات، ووفقاً لإحصاءات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2015م) فإن معدلات البطالة لعام 2014م وصلت إلى 45.1% من القوى العاملة المتاحة، حيث تعتبر هذه المعدلات غير مسبوقة. ونتيجة لندرة فرص الوظائف؛ فإن بعض المتخصصين من خريجي الجامعات، يتجهون نحو العمل الحر عبر الإنترنت، حيث وصلت معدلات ممارسة العمل الحر عبر الإنترنت من خريجي الجامعات في قطاع غزة إلى 11% في عام 2013م (العلمي، عرفات، أبوجمعة، & العف، 2013م).

ويرى تيسير شقليه "مدير برامج ميرسي كور" (مقابلة شخصية، 23 أكتوبر 2016م) أن ثقافة العمل الحر عبر الإنترنت ازدادت بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة في قطاع غزة، ويأتي ذلك نتيجة التغيرات الناتجة عن زيادة أعداد الخريجين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى ندرة فرص الوظائف في القطاع العام أو الخاص، لذا فإنه يرى أن العمل الحر عبر الإنترنت فرصة جيدة للتخفيف من معدلات البطالة بين خريجي الجامعات في قطاع غزة، وهذا يدعو الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات حول حالة العمل الحر عبر الإنترنت في قطاع غزة، حيث إن هناك نقصاً في الأبحاث والدراسات في هذا المجال.

إن غرض هذا البحث هو التحقق من بعض العوامل التي تؤثر في الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر، حيث إن زيادة الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر يؤدي إلى زيادة الفاعلية، والإنتاج، والأداء، وبالتالي نجاح العمل الحر عبر الإنترنت، من هنا جاء التساؤل الرئيس لهذا البحث: ما هو أثر خصائص العمل (الاستقلالية، هوية العمل، تنوع المهارات، أهمية العمل، التغذية الراجعة) على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر الإنترنت في قطاع غزة؟ وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1) ما هي أبرز سمات ممارسات العمل الحر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع غزة؟
- 2) ما مستوى تصورات العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع غزة حول خصائص العمل؟
- 3) ما مدى شعور العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع غزة بالدافعية والرضا الوظيفي؟
- 4) ما مدى مساهمة خصائص العمل في الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر بقطاع غزة عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟

2 أهداف الدراسة وأهميتها:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أبرز خصائص وسمات العمل الحر في قطاع غزة والتحقق من مستوى ممارسة خصائص العمل لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة ومستويات الدافعية والرضا الوظيفي لديهم. كما تهدف إلى تقييم مدى تأثير خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي لديهم.

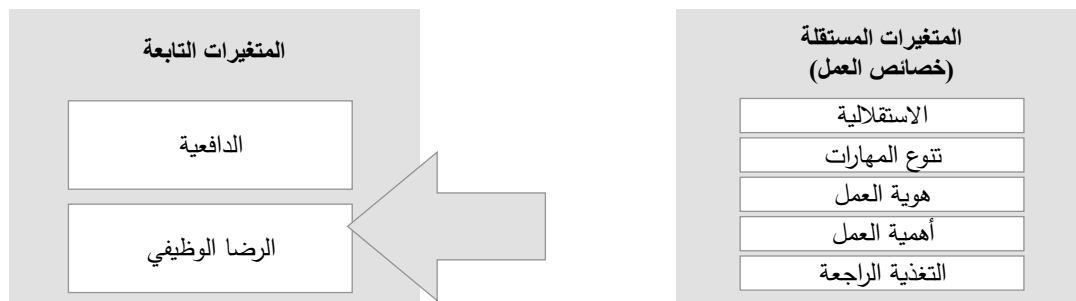
تتبع أهمية الدراسة من الناحية المعرفية في كونها من الدراسات القليلة في مجال العمل الحر حيث إن مجال العمل الحر عبر الإنترنت، كشكل من أشكال التوظيف الذاتي، ما زال يحتاج إلى مزيد من الدراسة والاستكشاف. وقد أظهرت نتائج المسح الأدبي وجود عدد قليل جداً من الدراسات المحلية في قطاع غزة عن العمل الحر تطرقت لمؤشرات أولية مثل دراسة (بعلوشة، 2015م) التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين نجاح العمل الحر والمتغيرات الشخصية كالجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والوضع المالي، ودور البرامج الأكاديمية في التخصصات

التكنولوجية على تحسين قدرات الخريجين الجدد في العمل الحر وتم تطبيقها على عينة قليلة من العاملين بشكل حر (20 شخص). ودراسة (نعيم، 2014م) التي هدفت إلى تحديد العوامل التي تؤثر على تطبيق نظم "العمل عن بعد" في فلسطين وتم تطبيقها على حالة واحدة لشركة (اعمل بلا حدود) وعينة قليلة نسبياً بلغت (50 شخص). وبالتالي فإن هذه الدراسة مختلفة عن سابقتها في أنها تتناول قياس العوامل المؤثرة على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر عبر الإنترنت عبر دراسة تأثير خصائص العمل الخمسة على مستوى الدافعية والرضا الوظيفي. كما أنها من أوائل الدراسات التي تبحث أحد جوانب السلوك التنظيمي للعاملين بشكل حر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة، حيث يعتبر مجتمع الدراسة جديداً وجديراً بالدراسة والبحث.

من الناحية التطبيقية والعملية، ستظهر نتائج الدراسة مدى تأثير خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حين أن الدراسات الشبيهة ركزت على بيئة الأجهزة الحكومية مثل دراسة (ضاهر، 2016م)، ودراسة (السبيعي، 2013م)، ودراسة (الحراشة، 2004م)، والقطاع الخاص مثل دراسة (خضير، 2015م)، والمنظمات غير الحكومية مثل دراسة (علي، 2014م). وبالتالي ستسهم هذه الدراسة بشكل كبير في مساعدة المنظمات والأفراد ذوي العلاقة عبر تحديد وإبراز العوامل المساعدة في تعزيز الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر، عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة.

3 نموذج وفرضيات الدراسة

وتتمثل في الخصائص الشخصية لأفراد العينة: (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، عدد ساعات العمل، معدل الدخل، مكان العمل، نظام العمل، التفرغ للعمل الحر، طريقة التعاقد).



الشكل (1): نموذج متغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الباحثون بناء على (Hackman & Oldham, 1976; Hadi & Adil, 2010)

وبناء على ما سبق، يمكن صياغة فرضيات الدراسة كالتالي:

الفرضية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص العمل (الاستقلالية، هوية العمل، تنوع المهارات، أهمية العمل، التغذية الراجعة) على الدافعية لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت، في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة.

الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص العمل (الاستقلالية، هوية العمل، تنوع المهارات، أهمية العمل، التغذية الراجعة) على الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت، في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة.

4 الإطار النظري للدراسة:

4.1 مفهوم العمل الحر:

أصبح مفهوم العمل الحر عبر الإنترنت ينمو باطراد في الآونة الأخيرة، فقد تناول العديد من الدراسات الحديثة هذا المفهوم من جوانب مختلفة يركز بعضها على خصائص الأفراد الممارسين للعمل الحر واختلافهم عن العاملين النظاميين بينما يركز البعض الآخر على البيئة التي يتم من خلالها تيسير وإنجاز هذه الممارسات. فمثلاً، عرف Duermyer (2016) الشخص المستقل الذي يعمل بشكل حر عبر الإنترنت أنه الشخص الذي يعمل لحسابه الخاص، ويقدم خدمات عبر الإنترنت، حيث يحدد قائمة الخدمات التي يمكن أن يقدمها، والسعر الذي يعمل به، والسوق المستهدف من العملاء، وعادة ما يعمل مع عدة عملاء في وقت واحد. ويمكن اعتبار المستقلين الذي يعملون بشكل حر بأنهم يجمعون صفات الموظفين ورواد الأعمال، فهم يشتركون مع الموظفين في أنهم يتعاقدون مع منشآت لبيع أشياء غير مادية، (معرفة وخبرة ووقت)؛ وذلك بخلاف رواد الأعمال، الذين يبيعون منتجات للمستهلكين، من ناحية أخرى، فهم يشتركون مع رواد الأعمال في أنهم يعملون بمخاطرة عالية، حيث لا يوجد لديهم أمن وظيفي، فهم لا يتمتعون بضمان استمرارية عملهم أو ثبات دخلهم (Born & Witteeloostuijn, 2013)، وفي هذا السياق يرى Gaile (2014) أن العمل الحر حالة مؤقتة بسبب فشل العمل الحر في تأمين الاستمرارية والاستقرار والأمن والاعتمادية، وأن غالبية الأشخاص الذين يدخلون العمل الحر لا يستمرون به بعد بضع سنوات، فإما أن يقوموا بالانتقال إلى ريادة الأعمال عن طريق تأسيس شركاتهم الخاصة، أو التوجه إلى وظيفة في منظمة. ويرى Van den Born (2009) أن العاملين بشكل حر يبيعون معارفهم ومهاراتهم المهنية، ولذا فإن نجاح العمل بشكل حر، يتطلب امتلاك مهارات متخصصة عالية ومتنوعة، حيث إن رأس المال البشري مهم للعاملين بشكل حر، بخلاف الرياديين وأصحاب المشاريع، الذين يعتبر رأس المال المالي أهم بالنسبة لهم، وبالتالي فإنه لا يحتاج العاملون بشكل حر امتلاك المهارات القيادية والإدارية والتنظيمية. كما تم تعريف العمل الحر (Freelancing) كمصطلح على أنه العمل الذي يتم تنفيذه بشكل مستقل بدون مشاركة أفراد آخرين (Süß & Becker, 2013). في المقابل، يمكن تعريف العمل الحر عبر الإنترنت بأنه طلب العملاء لخدمة معينة من عاملين متخصصين بواسطة منصات عبر الإنترنت (Kuek et al., 2015). وبالتالي فإن بيئة العمل الحر عبر الإنترنت عبارة عن سوق إلكتروني يعتمد على منصات للعمل الحر، وهي مواقع على شبكة الإنترنت، يتم من خلالها التعاقد بين صاحب العمل والعامل المتخصص، ويمكن لأي فرد أو مجموعة في العالم التسجيل في هذه المنصات، وتقديم أعمال وخدمات، ويمكن أيضاً لأي صاحب عمل فرداً كان أو منظمة التسجيل، من أي مكان في العالم، وطلب أعمال وخدمات من خلال هذه المنصات (Aguinis & Lawal, 2013).

من جهة أخرى، يختلف العمل الحر عن أنماط العمل الشبيهة الأخرى. فمثلاً، يختلف العمل الحر عبر الإنترنت عن الاستعانة بمصادر خارجية (outsourcing) وترحيل الخدمات (Off shoring) الذي يتم بين المشغل والمتخصص العامل مباشرة وليس من خلال منصة إلكترونية والتي تتيح للمنظمات خيارات كثيرة ودقيقة للوصول إلى الأفراد المناسبين لتنفيذ الأعمال، ويمكن للمنظمات تنفيذ بعض المهام الصغيرة والمتخصصة من خلال منصات العمل الحر عبر الإنترنت، والتي لا يمكن تنفيذها بسهولة من خلال الاستعانة بالمصادر الخارجية، بالإضافة إلى أن منصات العمل الحر عبر الإنترنت تساعد المنظمات في إدارة العلاقة مع العاملين، وإنجاز الأعمال المطلوبة بتكاليف منخفضة مقارنة بالاستعانة بالمصادر الخارجية (Aguinis & Lawal, 2013). كما يختلف العمل الحر عن العمل المؤقت (Temporary work) والذي تقوم المنظمات من خلاله بالتعاقد مع بعض المتخصصين أو العاملين لمدة معينة، أو بالقطعة، في المكان نفسه الذي يتواجد فيه موظفو المنظمة، وذلك ما يعرف بالعمل المؤقت أو العمل بالقطعة، ونادراً ما يسمح لهم بالعمل من أماكن أخرى وفق هذا المفهوم (Foote & Folta, 2002). وغالباً يتم إيجاد فرص العمالة المؤقتة من خلال طرف ثالث، كوكالات الخدمة المؤقتة مثلاً، وبمجرد التعاقد بين صاحب

العمل والعامل، فإنه تنتهي العلاقة بين الطرف الثالث وبين صاحب العمل، بينما يختلف الأمر في العمل الحر عبر الإنترنت، حيث تعد من خلال منصات العمل الحر الطرف الثالث الوسيط بين صاحب العمل والعامل، وتلعب هذه المنصات دوراً مهماً في العلاقة بين صاحب العمل والعامل، من بدء العمل وحتى انتهائه بشكل كامل، بما يشمل التعاقد، ومراقبة الجودة، وقياس مخرجات الأداء، بالإضافة إلى أن هذه المنصات توفر أعداداً كبيرة من العمالة في شتى المجالات، ومن مختلف الأماكن وبمهارات متنوعة (Aguinis & Lawal, 2013). كما يختلف العمل الحر عن العمل عن بعد (Teleworking) والذي يعرف بأنه نمط من أنماط العمل الذي يتم من خلال مواقع خارج المنظمة، وذلك عبر استخدام وسائل وتقنيات الاتصالات والشبكات والحواسيب (Bailey & Kurland, 2002)، ويتمثل الفرق بين العمل عن بعد والعمل الحر عبر الإنترنت، في أن العمل عن بعد يتم من خلال موظفين في المنظمة بنظام الدوام الكامل، ويحصلون على جميع مميزات الموظفين من داخل المنظمة، ولكنهم يعملون من مواقع بعيدة عن المنظمة، بينما الذين يعملون مع المنظمات بشكل حر عبر الإنترنت لا يعملون بنظام الدوام الكامل، بالإضافة إلى أنه يمكنهم العمل مع أكثر من منظمة أو جهة واحدة في الوقت نفسه، ولا يحصلون على المميزات نفسها التي يتمتع بها الموظفون داخل المنظمة (Aguinis & Lawal, 2013).

4.2 نظرية ونموذج خصائص العمل:

ظهرت نظرية خصائص العمل في السبعينيات من القرن العشرين، حيث يعد الباحثان Hackman and Oldham (1976) من أوائل من وضع الإطار النظري لنموذج خصائص العمل، وقد أثارت دراستهما حول تطوير مقاييس خصائص العمل إنباه العديد من الباحثين في هذا المجال، حيث اقترح هذان الباحثان نموذجاً يشرح بشكل دقيق ومنظم العلاقة بين خصائص العمل ونتائجه (الكلابي، 1997م). كما تعتبر نظرية شاملة لإثراء العمل، حاولت بيان تأثير مكونات العمل وأبعاده المختلفة على رضا العاملين ودافعيتهم، حيث تحدد النظرية خصائص العمل الضرورية لإثراء الوظائف، والتي تعني جعل العمل أكثر متعة وذات قيمة أكبر، وجعله يتصف بالتحدي، وذلك عن طريق استخدام مزيج من الخصائص المرغوبة في وظائف الأفراد (الحراشة، 2004م). ويمكن تعريف نظرية خصائص العمل بأنها وصف لعلاقة خصائص العمل والاستجابات الفردية للعاملين نحو العمل، حيث تحدد النظرية حالة مهمة العمل التي من المتوقع أن تحقق النجاح للأفراد العاملين في عملهم (Mukul, Rayhan, Hoque, & Islam, 2013). ويرى الزعبي والعزب (2005م) أن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يتطلب توافر عدد من المتغيرات التنظيمية بشكل سليم، والتي من أهمها خصائص العمل التي تؤثر في ولاء العاملين، وفي مستوى أدائهم الذي بدوره يؤدي إلى نجاح المنظمات. كما وتهتم نظرية خصائص العمل بدراسة سلوك الأفراد في البيئة التنظيمية، لذا فإنه من الضروري التنبؤ بهذا السلوك وفهمه للسيطرة عليه، من خلال العوامل التي تؤثر في أداء الأفراد داخل المنظمة (مصطفى، 2005م).

كما وينضوي هذا النموذج على خمس خصائص أو أبعاد وظيفية تعد مسؤولة عن نشأة حالات نفسية لدى العاملين، تؤدي إلى نتائج سلوكية تتمثل في زيادة دافعيتهم، وجودة أدائهم، ورفع مستوى الرضا الوظيفي، وخفض معدلات ترك العمل، وتسمى هذه الخصائص أبعاد العمل الأساسية (السبيعي، 2013م)، وهذه الخصائص كما عرفها Uhl-Bien, Schermerhorn, and Osborn (2014) هي:

1- تنوع المهارات (Skill Variety): يعني مدى ما يطلبه العمل من نشاطات مختلفة لإنجازه، والتي تشمل على استخدام الفرد للعديد من المهارات والمواهب المختلفة؛

2- هوية العمل (Task Identity): تعني مدى ما تتطلبه الوظيفة من الإتمام الكامل للعمل، وإتمام أجزاء معروفة منه، وذلك يعني إنجاز العمل من البداية إلى النهاية، مع وضوح المخرجات؛

3-أهمية العمل (Task Significance): تعني مدى شمولية العمل على التأثير البارز في حياة الآخرين وعملهم، سواء داخل المنظمة أو خارجها؛

4-الاستقلالية (Autonomy): تعني مدى ما يمنحه العمل للفرد من حرية حقيقية، واستقلالية، وحرية تصرف في جدولة العمل، وتحديد الطرق المستخدمة في إنجازه؛

5-التغذية الراجعة (Feedback): تعني مدى حصول الفرد على معلومات واضحة، ومباشرة عن مستوى أدائه ونتائج عمله.

4.3 الدافعية

تظهر الأبحاث والدراسات التي تناولت نظريات الدافعية أنه لا يوجد اتفاق على نظرية محددة يمكنها تفسير الدافعية بشكل كامل، وبذلك لا يمكن الاعتماد على نظرية محددة في زيادة الدافعية لدى الأفراد العاملين في المنظمات، حيث إن نظريات الدافعية تكمل بعضها البعض وتعد هذه النظريات مهمة في معرفة وتفسير دوافع الأفراد، وكيفية توليدها وزيادة مستوياتها، من خلال اختيار أسلوب التعامل المناسب مع المرؤوسين، والتعرف على الحاجات غير المشبعة.

توصف الدافعية بشكل عام بأنها شيء غير مادي، يعد محركاً داخلياً للأفراد، والذي يحفزهم إلى بعض الإجراءات والسلوكيات، حيث توجه الدافعية الأفراد نحو شيء ما، أو الابتعاد عنه (Bernotale, 2013). وقد عرف Mitchell (1982) الدافعية بأنها درجة رغبة الفرد في القيام بسلوكيات محددة. بينما عرف Pinder and Pinder (2014, p. 11) دافعية العمل بأنها "مجموعة من القوى النشطة، التي تنشأ سواء من داخل الفرد، أو بتأثير من الخارج، تدفعه للقيام بسلوك ما، وهذه القوى تحدد شكل واتجاه وكثافة ومدة السلوك". ويمكن تعريف الدافعية أيضاً بأنها "العمليات المسؤولة عن شدة واتجاه واستمرار جهود الفرد نحو تحقيق الهدف" (Robbins & Judge, 2013, p. 202). وفي تعريف آخر للدافعية ذكره Luthans (2011, p. 157) بأنها "عملية تبدأ عند ظهور حاجة، أو ضرورة فسيولوجية، أو نفسية لتنشيط سلوك للوصول إلى هدف أو حافز"؛ وبالتالي فإن الدافعية تساعد على تفسير سلوك الأفراد ومن الممكن أن تستخدم في تعزيز السلوك لدى الأفراد. كذلك عرف معهد الإدارة المعتمد في بريطانيا (2012) الدافعية في المنظمات بأنها: خلق حوافز وبيئات عمل تمكن الأفراد من أداء أفضل قدراتها، وتهدف الدافعية إلى جذب الأفراد وإشراكهم في العمل الذي يقومون به، وذلك لتحقيق أفضل النتائج والمخرجات الممكنة للأفراد وللمنظمة ككل. وبالتالي يمكن تعريف مصطلح الدافعية بأنها: قوى داخلية ناتجة عن عوامل داخلية أو خارجية أو كليهما، تقود الأفراد لسلوك معين، لتحقيق وإشباع الرغبات والحاجات.

وبالتالي يتمتع كل فرد بداخله بمحرك ذاتي تجاه رغباته وحاجاته، وينعكس ذلك في سلوكه، حيث يعد ذلك دافعاً له لإنجاز أمر ما، وتغيير مستوى الدافعية لكل فرد حسب حاجاته ورغباته، فكلما ارتفع مستوى الدافعية؛ ارتفع مستوى الإنجاز والأداء، لذا فقد أشار الكثير من الأبحاث والدراسات إلى أهمية فهم التفاعلات الداخلية للأفراد العاملين في المنظمات، والتي تدفعهم لتحقيق الأهداف، حيث تعد الدافعية عاملاً مهماً في فهم سلوك الأفراد.

4.4 الرضا الوظيفي

يعد موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، حيث إن للرضا الوظيفي دور كبير في نجاح الأعمال (منصور، 2010م). ونظرًا لتعدد الاتجاهات لدى الفرد العامل، فإنه من الطبيعي أن يولي المدراء عناية خاصة للاتجاهات التي لها صلة بالوظيفة، حيث

إن هناك ثلاثة اتجاهات وظيفية هي الأكثر شيوعاً، وهي: الرضا الوظيفي، الانغماس الوظيفي، والالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى مفهوم جديد أخذ بالرواج وهو الاندماج الوظيفي (Robbins & Coulter, 2012). وتسعى المنظمات الناجحة للحفاظ على رضا العاملين لديها، نظراً للدور الرئيس الذي يلعبه المورد البشري في المنظمات، حيث إن ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي للفرد العامل يجعله أكثر إنتاجية وولاءً للمنظمة، مما يساعد المنظمة على تحقيق أهدافها، وبالتالي تعتمد بعض الشركات جزئياً على درجات الرضا الوظيفي في المكافآت المرتبطة بالأداء، والسبب في هذا الاهتمام هو أن الرضا الوظيفي يؤثر على العديد من السلوكيات الفردية للموظفين في المنظمات (McShane & Von Glinow, 2010).

ويعد مفهوم الرضا الوظيفي معقداً ومتعدد الأوجه، فهو أكثر من موقف أو حالة داخلية، ولكن كثيراً ما يشار إلى أن الرضا الوظيفي ضروري من أجل تحقيق مستوى عالٍ من التحفيز والأداء (Mullins, 2010)؛ وبالتالي اختلف الباحثون في تعريف مصطلح الرضا الوظيفي، وذلك بسبب تناولهم لهذا المصطلح حسب طبيعة تخصصاتهم واهتماماتهم (الصبحي، 2013). ويمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه موقف يعكس مشاعر الفرد الإيجابية والسلبية نحو العمل، وزملاء العمل، وبيئة العمل (Uhl-Bien et al., 2014)، ويمكن تعريف الرضا الوظيفي - أيضاً - على أنه شعور إيجابي حول العمل ناتج عن تقييم خصائصه (Robbins & Judge, 2013). ويرى ماهر (2013م) أن الرضا الوظيفي يمثل الاتجاهات النفسية للعاملين، ومدى ارتياحهم وسعادتهم تجاه أعمالهم، بينما عرف الحريري (2012م، p. 156) الرضا الوظيفي أنه عبارة عن "وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه"، وكذلك فإن الرضا الوظيفي يعرف بأنه "اتجاه يعبر الفرد العامل بمقتضاه عن شعوره بالقناعة، أو عدم القناعة، تجاه موقف أو سلوك معين" (الرحاحلة وعزام، 2011م، p. 251)، ويرى Luthans (2011) أن الرضا الوظيفي هو نتيجة لإدراك العاملين لمدى توفر عملهم على الأشياء التي يعدونها مهمة، وفي تعريف آخر للرضا الوظيفي أنه عبارة عن تقييم خصائص وبيئة العمل، بالإضافة إلى التجارب العاطفية في مكان العمل (McShane & Von Glinow, 2010). ويشير نموذج خصائص العمل إلى أن الرضا الوظيفي يعكس الخصائص المكونة للعمل، فعندما تكون خصائص العمل أكثر إيجابية وملاءمة، فإن ذلك يؤدي إلى رضا وظيفي أكبر (Schjoedt, 2009)، حيث تعمل هذه الخصائص على تعزيز شعور الفرد العامل بالمسؤولية والأهمية، وتوفر الحوافز الذاتية للتعامل مع متطلبات العمل، والتي تترجم إلى الرضا عن العمل (Grzywacz & Butler, 2005).

وبناء على ما سبق، يلاحظ تنوع التعريفات بسبب اختلاف الباحثين في الأسس التي تم تعريف الرضا الوظيفي بناء عليها، حيث إن الرضا الوظيفي نال اهتمام العديد من المدارس في تخصصات مختلفة، ويرى الباحثون أن الرضا الوظيفي يمكن تعريفه إجمالاً بأنه: مجموعة مشاعر الفرد العامل تجاه عمله؛ التي تنتج عن درجة تلبية العمل لاحتياجاته المختلفة، والتي يعبر عن خلالها عن مدى تقبله للعمل.

5 العلاقة بين خصائص العمل والدافعية والرضا الوظيفي في بيئة العمل الحر:

يعد العمل الحر نمطاً من أنماط العمل التي انتشرت في الآونة الأخيرة، لذا فقد ظهر العديد من الدراسات التي تبحث السلوك التنظيمي للعاملين بشكل حر (المستقلين). ويتمتع العاملون بشكل حر بدرجة كبيرة من الدافعية، وبشكل خاص المتخصصون الذين يمتلكون مهارات عالية، ويرجع ذلك إلى عوامل عديدة تتوفر في العمل الحر، من أهمها: الحرية، والمرونة، والتحدي في العمل، والتمتع بدرجة كبيرة من الاستقلالية، بالإضافة إلى إمكانية الموازنة بين العمل والحياة، والحصول على عوائد مالية، أكبر من عوائد الوظيفة التقليدية (Van den Born, 2009).

تختلف العوامل التي تؤثر على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر عن الموظفين الذي يعلمون في المنظمات، وذلك بسبب عملهم المستقل الفردي، وبالتالي قد يختفي أثر أغلب العوامل التنظيمية على مستويات الرضا الوظيفي، كون العاملين بشكل حر لا يعملون في منظمة معينة أو جهة محددة. وتظهر العديد من الدراسات التي تناولت مقارنة مستويات الرضا الوظيفي بين الموظفين المنتظمين، والعاملين بشكل حر؛ أن العاملين بشكل حر يتمتعون بمستويات رضا وظيفي أعلى من الموظفين المنتظمين (Andersson, 2008; Benz & Frey, 2008a; Benz & Frey, 2008b; Blanchflower & Oswald, 1998; Cueto & Pruneda, 2016; Hundley, 2001; Massey & Elmore, 2011). ويرى بعض الباحثين أن تفسير هذه النتيجة يتمثل في أن العاملين بشكل حر يحصلون على مميزات تتجاوز قيمتها الفوائد المالية، وتعد الاستقلالية واحدة من أهم مميزات هذا العمل "أن تفعل ما تريد" (Benz & Frey, 2008a; Benz & Frey, 2008b)، لذا فإن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر يرتبط بحرية اختيار الأعمال التي يرغبون بها، بالإضافة إلى استقلالية الفرد العامل في عمله، حيث إن الفروقات في مستويات الرضا الوظيفي بين الموظفين المنتظمين والعاملين بشكل حر قد تختفي عندما تتوفر لدى الموظفين المنتظمين درجات عالية من الاستقلالية والحرية والمرونة (Hytti et al., 2013).

اقترح Hackman and Oldham (1976) أنه عند توفر خصائص العمل الخمسة؛ فإنه ينشأ لدى العاملين ثلاث حالات نفسية تؤدي إلى آثار إيجابية تعمل كدوافع للموظف لرفع أدائه مستقبلاً، وهذه الحالات هي (Luthans, 2011): (1) الشعور بأن العمل ذو معنى؛ ويعني مدى شعور الفرد بأن عمله ذو مغزى وقيمة، وجدير بالاهتمام؛ (2) الشعور بالمسؤولية تجاه نتائج العمل؛ ويعني مدى شعور الفرد بأنه مسؤول شخصياً، ومحاسب عن نتائج عمله؛ (3) المعرفة بالنتائج؛ وتعني مدى معرفة الفرد وفهمه باستمرار لفعالية أدائه الوظيفي. ويؤكد الكبيسي (2009م) أنه عندما توفر وظيفة الفرد هذه الحالات الثلاثة، فإنه سيميل إلى الشعور بالرضا عن نفسه، وسيدفعه هذا الشعور للأداء الجيد، لكي يستمر بالحصول على الشعور الإيجابي، وإحساسه بالثواب الداخلي، وهذا الثواب الداخلي يعمل كمدعم إيجابي للفرد ومحفز للاستمرار في بذل المزيد من الجهد في الأداء مستقبلاً، وهذا ما يقصده (هاكمان وأولدهام) بالدافع الداخلي (Internal Motivation) الذي يتولد نتيجة الأداء الجيد أكثر من العوامل الخارجية، مثل: الحوافز النقدية أو الثناء، ويفترض نموذج (هاكمان وأولدهام) أن أبعاد العمل الثلاثة الأولى (تنوع المهارات، هوية العمل، أهمية العمل) تؤدي إلى شعور الفرد بأهمية وظيفته، وإذا كانت خصائص الوظيفة تدل على أن هناك مستوى عالٍ في هذه الأبعاد الثلاثة جميعاً، فإن العامل سيشعر أنه يشغل عملاً ذا معنى وقيمة عالية، وإذا كان العمل يتصف بوجود تدنٍ في أي من هذه الأبعاد، فسيترتب على ذلك هبوط في قيمة العمل بصورة عامة، وإذا كان هناك خاصيتان ذاتي مستوى متدنٍ، فإن العامل قد يشعر أن عمله ذو قيمة إذا كان مستوى الخاصية الثالثة مرتفعاً.

وقد توصل Hackman and Oldham (1976) إلى أنه: (1) إذا كان العمل يتميز بالتنوع في المهارات، فإن ذلك سوف يحث الفرد على زيادة التحدي، وعلى بذل أقصى ما لديه من قدرات وخبرات؛ (2) إذا كان عمل الفرد يتطلب منه إتمامه من البداية إلى النهاية، فهذا سوف يشعره بأهمية العمل أكثر من كونه ينجز جزءاً من العمل؛ (3) إذا كان الفرد العامل يدرك أن عمله مهم، ويؤثر مباشرة في حياة الآخرين، فإن ذلك سوف يزيد من شعوره بأهمية عمله وذاته؛ (4) إذا كان العمل يتميز بالاستقلالية وأنه هو المسؤول الأول والأخير عن أعماله وقراراته، فإن ذلك سوف يزيد من شعوره بالمسؤولية الفردية عن العمل؛ (5) إذا كان العمل يمتاز بإعطاء الفرد التغذية الراجعة، فإن ذلك سوف يزيد من معرفة الموظف بنتائج عمله (Huczynski & Buchanan, 2013).

على صعيد الدراسات التطبيقية، هدفت دراسة (ضاهر، 2016م) إلى معرفة علاقة خصائص العمل بمستوى دافعية العاملين في الخدمات الطبية العسكرية في قطاع غزة؛ وقد تم تطبيق الدراسة على عينة من (321) موظف؛ وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: ارتفاع

مستوى الدافعية ووجود علاقة طردية موجبة بين خصائص العمل الخمس ومستوى الدافعية لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية. كما هدفت دراسة (الحراشة، 2004م) إلى اختبار أثر خصائص العمل على دافعية العاملين ورضاهم الوظيفي في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك في الأردن. وقد تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية طبقية من (540) فرداً. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة من أهمها: وجود علاقة هامة بين أبعاد الوظيفة وقوة الحاجة إلى النمو، ووجود علاقة هامة بين أبعاد الوظيفة والرضا عن العمل. كما هدفت دراسة (علي، 2014م) إلى اختبار أثر التوسع الوظيفي على الدافعية والرضا الوظيفي لدى عينة مكونة من 261 من العاملين في مكتب غزة الإقليمي بوكالة الغوث. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين التوسع الوظيفي وبين الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين. هدفت دراسة (Tungkiatsilp, 2013) إلى اختبار أثر خصائص العمل والرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي على عينة مكونة من 300 من العاملين في المطاعم في بانكوك عاصمة تايلاند؛ وأظهرت النتائج أنه يوجد علاقة موجبة بين اثنين فقط من خصائص العمل وهما هوية العمل والتغذية الراجعة والرضا الوظيفي. كما هدفت دراسة (Hadi & Adil, 2010) إلى فحص العلاقة بين خصائص العمل وكلا من الدافعية والرضا الوظيفي على عينة مكونة من 150 مدير من العاملين في البنوك في الهند؛ وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط بين خصائص العمل والدافعية والرضا الوظيفي. كما أظهرت النتائج أن جميع مكونات خصائص العمل تؤثر في الدافعية والرضا الوظيفي وأن هوية العمل كانت أكثر العوامل الوظيفية تأثيراً على الرضا الوظيفي والدافعية الذاتية. هدفت دراسة (Kumar, Abbas, Ghumro, & Zeeshan, 2011) إلى اختبار أثر خصائص العمل على الرضا الوظيفي والدافعية الذاتية على عينة مكونة من 205 من العاملين في 28 من البنوك التجارية في الباكستان؛ أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين خصائص العمل والرضا العام وأن 24% من الرضا العام تم تفسيره عبر خصائص العمل. كما بينت النتائج أن أكثر خصائص العمل تأثيراً كانت أهمية المهمة والتغذية الراجعة تليها تنوع المهارات ثم الاستقلالية ثم هوية العمل على الرضا العام. كما بينت النتائج أن هناك ارتباط قوي بين خصائص العمل والدافعية الذاتية حيث فسرت خصائص العمل 25% من التغير في الدافعية الذاتية؛ وأظهرت أن التغير في الدافعية الذاتية يرجع بنسبة كبيرة إلى تنوع المهارات والتغذية الراجعة وهوية العمل وأهمية العمل والاستقلالية على التوالي. هدفت دراسة (Isfahani, Bahrami, & Torki, 2013) إلى فحص العلاقة بين خصائص العمل والدافعية الذاتية على عينة مكونة من 127 من العاملين في السجلات الطبية في المستشفيات في مدينة أصفهان الإيرانية؛ حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين خصائص العمل والدافعية الذاتية وأن التغذية الراجعة كان لها الأثر الأكبر على الدافعية الذاتية تليها الاستقلالية ثم تنوع المهارات وهوية العمل وأهمية العمل. هدفت دراسة (Al-Tit & Suifan, 2015) إلى فحص أثر خصائص العمل على الرضا الوظيفي على عينة عشوائية مكونة من 688 من العاملين في ثلاثة أسواق كبرى في العاصمة الأردنية عمان؛ وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ودال إحصائياً لخصائص العمل على الرضا الوظيفي. هدفت دراسة (Djastuti, 2015) إلى فحص أثر خصائص العمل على الرضا الوظيفي على عينة مكونة من 200 من المدراء العاملين في شركات الإنشاءات في إندونيسيا؛ وأظهرت النتائج أن هناك علاقة موجبة ضعيفة بين خصائص العمل والرضا الوظيفي. كما هدفت دراسة (Hytti et al., 2013) إلى التعرف على محددات الرضا الوظيفي من خلال تحليل أثر أنماط وخصائص العمل على الرضا الوظيفي على عينة مكونة من 2327 عضواً في اتحاد نقابات الموظفين المهنيين والإداريين في فنلندا. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر تتأثر بأربعة من خصائص العمل (الاستقلالية، تنوع العمل، أهمية العمل، التغذية الراجعة) بينما لا تؤثر هوية العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر. وقد نشرت شركة (Payoneer) المتخصصة في تحويل الأموال للعاملين بشكل حر دراسة مسحية أعدتها حول العاملين بشكل حر حول العالم، وقد كانت أهم النتائج (Sukman, 2015): أنه يبلغ متوسط أجر الساعة للعاملين بشكل حر حول العالم (21 دولار أمريكي)؛ أن أكثر من نصف العاملين بشكل حر يتواجدون في أمريكا؛ تعتبر أجور العاملين بشكل حر في مجال الخدمات القانونية هي الأعلى بمتوسط أجر الساعة (31 دولاراً أمريكياً)؛ بلغت نسبة الذكور

من العاملين بشكل حر (78%)؛ يبلغ معدل عدد ساعات العمل الأسبوعية للعاملين بشكل حر (36 ساعة)؛ بلغ معدل الرضا عن الدخل للعاملين بشكل حر (46%)؛ يعمل أكثر من (80%) من العاملين بشكل حر في ثلاثة أعمال في وقت واحد؛ يجد أكثر من نصف العاملين بشكل حر أعمالاً عبر منصات العمل الحر عبر الإنترنت؛ يفضل العاملون بشكل حر موقع فيسبوك (Facebook) كوسيلة اجتماعية لترويج مهاراتهم؛ (85%) من العاملين بشكل حر تبلغ أعمارهم ما بين العشرين إلى الثلاثين؛ (55%) من العاملين بشكل حر يمتلكون شهادة جامعية.

6 منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث، لتفسيرها والوقوف على دلالاتها.

6.1 مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين بشكل حر عبر الإنترنت (مستقلين) في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قطاع غزة، حيث يقدر عدد العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في قطاع غزة حوالي (1500) شخص، ويقدر بأن نصفهم بما يعادل (700 – 800) يعملون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (د. علاء المبجوح: خبير أنظمة المعلومات والعمل الحر، مقابلة شخصية، 24 أكتوبر 2016م)، ويشار إلى أنه لا توجد إحصائية دقيقة لتحديد عدد العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة، حيث إن هناك صعوبة في الوصول لهذا المجتمع وتحديد دقة، وذلك بسبب عدم وجود مؤسسات محددة يعملون بها، وبسبب تنوع طرق العمل، حيث يمكن لهم أن يعملوا من خلال منصات العمل الحر المختلفة، أو العمل من خلال التعاقد المباشر مع شخص، أو مؤسسة، بالإضافة إلى أن أغلبهم يمارسون أعمالهم من منازلهم، (Ashford, George, & Blatt, 2007)، ومن الجدير ذكره أن الكثير من المسجلين في منصات العمل الحر من فلسطين غير فاعلين، أي أنهم لم يمارسوا أية مهمة أو مشروع من خلال هذه المنصات (تيسير شقليه: مدير برامج ميرسي كور، مقابلة شخصية، 23 أكتوبر 2016م).

تم إجراء مسح إلكتروني على عينة الدراسة، حيث تم إرسال استبانة عبر البريد الإلكتروني وعبر منصات التواصل الاجتماعي إلى الأفراد الذين يعملون بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قطاع غزة، وتعتبر تقنيات المسح عبر الإنترنت مناسبة لجمع البيانات من الأفراد المتباعدين جغرافياً، والذين يستخدمون شبكة الإنترنت بشكل كبير، ولديهم كفاءة عالية في التعامل مع الحاسوب (Van Selm & Jankowski, 2006)، ويقدر عدد الأفراد الذين شاهدوا الاستبيان بـ (290) شخصاً، وقد قام بتعبئة الاستبيان (119) فرداً من العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في قطاع غزة، وبعد فحص الاستبانة تم استبعاد (3) استبانة نظراً لعدم تحقيقها للشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبانة الخاضعة للدراسة (116) استبانة.

6.2 جمع البيانات وقياس المتغيرات:

تم جمع البيانات الأولية عبر بناء وتصميم استبيان بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. وقد تكونت من أربعة أقسام: (أولاً) قسم البيانات الشخصية والذي يتكون من الجنس، العمر، سنوات الخبرة في العمل الحر، المستوى التعليمي، عدد ساعات العمل أسبوعياً، الدخل الشهري بالدولار، مكان العمل، نظام العمل، التفرغ للعمل الحر، وطريقة التعاقد؛ (ثانياً) قسم خصائص العمل والذي تم تقسيمه إلى خمسة محاور (الاستقلالية، ويحتوي على (6) فقرات؛ تنوع مهارات العمل، ويحتوي على (5) فقرات؛ التغذية الراجعة،

ويحتوي على (5) فقرات؛ هوية العمل، ويحتوي على (5) فقرات؛ أهمية العمل، ويحتوي على (6) فقرات). وقد تم صياغة فقرات هذا القسم بناء على مقياس نموذج خصائص العمل الذي وضعه Hackman and Lawler (1971)، والتي استخدمتها بعض الدراسات السابقة، كدراسة (السبيعي، 2013م)، ودراسة (Isfahani et al., 2013)، ودراسة (Hadi & Adil, 2010)، ودراسة (الكلاي، 1997م). (ثالثاً) قسم الدافعية والذي يتكون من (8) فقرات، وقد تم إعداده اعتماداً على دراسة (ضاهر، 2016م)، ودراسة (علي، 2014م). (رابعاً) قسم الرضا الوظيفي والذي يتكون من (9) فقرات، وقد تم صياغة فقرات هذا القسم استناداً إلى مقياس الرضا الوظيفي الذي وضعه Brayfield and Judge, Heller, & Klinger, (1951)، والذي تم استخدامه في دراسة (Agho, Mueller, & Price, 1993)، ودراسة (Judge, Heller, & Klinger, 2008). وقد تم إعادة صياغة جميع الفقرات ضمن المحاور بما يحقق أهداف الدراسة الحالية، وبما يناسب بيئة العمل الحر عبر الإنترنت؛ كما وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي.

6.3 الصدق والثبات للاستبيان:

للتأكد من صدق المحتوى اطلع الباحثون على مجموعة من الدراسات والبحوث ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، وعلى عدد من المقاييس لدى عينات مشابهة، وتم الاستفادة منها في صياغة الاستبانة الحالية، حيث تم وضع تعريف اصطلاحي وتعريف إجرائي لكل متغير، ومن ثم تم اختيار أفضل الأدوات والمقاييس وأنسبها بالنسبة لفئة الدراسة، وطبيعة البيئة الفلسطينية، والفئات المبحوثة.

للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة، تم عرضها على (7) من المحكمين العاملين في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية والذين لهم خبرة بموضوع العمل الحر. وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل فقرات الاستبانة من حيث الحذف والإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (4) أقسام و(44) فقرة. كما قام الباحثون بفحص صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لفقرات الاستبيان بجمع عدد (20) استبيان كعينة استطلاعية. وقد قام الباحثون بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه. وقد أظهرت النتائج معاملات ارتباط تراوحت بين 0.62 و0.88 للفقرات مع المحاور. أما بالنسبة للصدق البنائي، فقد تم احتسابه من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبيان وقد تراوحت معاملات الارتباط بين 0.72 و0.81. تعتبر هذه القيم لمعاملات الارتباط مناسبة (Hair, Anderson, Babin, & Black, 2010).

كما وتحقق الباحثون من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ، وتراوحت قيم المعامل بين 0.68 و0.84 وهي نتائج مناسبة وتعبر عن نسب ثبات يمكن الاعتماد عليها كما هو موضح في جدول (1). يفضل أن تكون نسب معامل ألفا كرونباخ تساوي 0.70 أو أكثر (Christensen, Johnson, & Turner, 2015; Saunders, Lewis, & Thornhill, 2016; Shrouf, 1998). بينت النتائج أن جميع المعاملات في جميع المجالات أكبر من 0.70. عبر الخطوات السابقة الخاصة بفحص الصدق والثبات تأكد الباحثون من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على درجة عالية من الثقة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وبالتالي وزعت الاستبانة بالشكل النهائي.

جدول (1) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	معامل ألفا كرونباخ
1	الاستقلالية	0.894
2	تنوع مهارات العمل	0.872
3	التغذية الراجعة	0.902
4	هوية العمل	0.853
5	أهمية العمل	0.867
6	الدافعية	0.870
	الرضا الوظيفي	0.957

7 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

يتضح من الجدول رقم (2) أن (79.3%) من عينة الدراسة من "الذكور"، و(20.7%) من "الإناث"، وتتفق هذه النسب مع إحصائية (Sukman, 2015) بأن نسبة مشاركة الذكور في القوى العاملة بشكل حر عبر الإنترنت عالمياً قد بلغت (78%) في عام 2014م، كما وتتفق هذه النسب أيضاً مع إحصاءات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2015م)، حيث بلغت نسبة مشاركة الذكور (71.5%) من إجمالي القوى العاملة في فلسطين في عام 2014م. كما يتضح من الجدول أن (91.4%) من عينة الدراسة بلغت أعمارهم "أقل من 35 سنة"، و(8.6%) تراوحت أعمارهم ما بين "35 - 45 سنة"، حيث يتضح أن معظم أفراد العينة هم من الشباب، ويعزو الباحثون هذه النسبة الكبيرة إلى أن مجال العمل الحر عبر الإنترنت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو مجال حديث، ويعتبر أكثر المتخصصين فيه من فئة الشباب، بالإضافة أن العمل الحر عبر الإنترنت يلجأ إليه خريجو الجامعات في ظل عدم توفر فرص عمل جيدة لهم، وتتفق هذه النسب نوعاً ما مع إحصائية (Sukman, 2015) بأن نسبة مشاركة الذين بلغت أعمارهم "أقل من 39 سنة" في القوى العاملة بشكل حر عبر الإنترنت عالمياً قد بلغت (85%) في عام 2014م.

جدول (2): الخصائص والسمات الشخصية للعينة

الجنس	العدد	النسبة المئوية %	العمر	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	92	79.3	أقل من 35 سنة	106	91.4
أنثى	24	20.7	35 - 45 سنة	10	8.6
المجموع	116	100.0	المجموع	116	100
سنوات الخبرة في العمل الحر	العدد	النسبة المئوية %	المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 3 سنوات	58	50.0	ثانوية عامة فأقل	6	5.2
3 - 5 سنوات	34	29.3	دبلوم	26	22.4
6 - 9 سنوات	19	16.4	بكالوريوس	68	58.6
10 سنوات فأكثر	5	4.3	دراسات عليا	16	13.8
المجموع	116	100	المجموع	116	100

كما يتضح من الجدول أن (50%) من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم في العمل الحر "أقل من 3 سنوات"، و(29.3%) من "3-5 سنوات"، و(16.4%) من "6-9 سنوات"، و(4.3%) بلغت "10 سنوات فأكثر"، ويعلل الباحثون انخفاض سنوات الخبرة لدى أفراد العينة بسبب حداثة ظاهرة العمل الحر عبر الإنترنت عالمياً بشكل عام، وفي قطاع غزة بشكل خاص. كما ويتضح أن (5.2%) من عينة الدراسة المستوى

التعليمي هم "ثانوية عامة فأقل"، و(22.4%) "دبلوم"، و(58.6%) "بكالوريوس"، و(13.8%) "دراسات عليا"، حيث تتفق هذه النسب مع إحصائية (Sukman, 2015) بأن نسبة مشاركة خريجي الجامعات في القوى العاملة بشكل حر عبر الإنترنت عالمياً قد بلغت (55%) في عام 2014م.

8 تحليل البيانات والإجابة على أسئلة الدراسة

بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة تم في البداية فحص مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ومن ثم تحليلها. تم استخدام اختبار كولمغوروف-سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وتبين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية في الدراسة، وبالتالي إجراء اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test)، وتكون الفقرة إيجابية؛ أي أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، والوزن النسبي أكبر من 60%، والمتوسط الحسابي أكبر من المتوسط المحايد 3، وغير ذلك تكون الفقرة غير إيجابية.

8.1 أولاً: ما هي أبرز سمات ممارسات العمل الحر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع غزة؟

للإجابة على هذا السؤال تم إجراء الاختبارات الوصفية للمتغيرات ذات العلاقة (نظام العمل الحر، التفرغ للعمل الحر، عدد ساعات العمل الأسبوعية، الدخل الشهري بالدولار، مكان العمل، وطريقة التعاقد) كما هو موضح في الجدول رقم (3) والذي يبين أن (26.7%) من عينة الدراسة يعملون "بالساعة"، و(73.3%) يعملون "بالمهمة أو المشروع"، ويعلل الباحثون ارتفاع نسبة أفراد العينة الذين يعد نظام عملهم بالمهمة أو المشروع بسبب طبيعة الأعمال التي يطلبها أصحاب الأعمال عبر منصات العمل الحر، والتي تتطلب إنجاز مهمة معينة أو مشروع محدد. كما يبين الجدول رقم (3) أن (45.7%) من عينة الدراسة "متفرغون للعمل بشكل كامل"، و(54.3%) "تفرغ جزئي"، ويعزو الباحثون ارتفاع نسبة غير المتفرغين للعمل بشكل حر عبر الإنترنت إلى زيادة توجه الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعمل الحر عبر الإنترنت بجانب عملهم، وذلك بهدف زيادة الدخل، حيث تساعدهم مرونة العمل الحر عبر الإنترنت في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي لوظائفهم وأعمالهم.

يبين جدول رقم (3) أن (37.1%) من عينة الدراسة بلغ عدد ساعات العمل (أسبوعياً) لديهم "أقل من 30 ساعة"، و(33.6%) من "30-40 ساعة"، و(15.5%) من "41-50 ساعة"، و(13.8%) بلغت "أكثر من 50 ساعة"، ويعزو الباحثون ارتفاع نسبة عدد الأفراد الذين بلغ عدد ساعات العمل لديهم "أقل من 30 ساعة" إلى أن أكثر من نصف أفراد العينة غير متفرغين للعمل الحر عبر الإنترنت، وهو بالنسبة إليهم وسيلة لتحسين الدخل بجانب وظيفة أو عمل آخر. كما يبين جدول رقم (3) أن (53.4%) من عينة الدراسة بلغ الدخل الشهري لديهم "أقل من 500 دولار"، و(30.2%) تراوح من "500-1000 دولار"، و(9.5%) تراوح من "1001-1500 دولار"، و(6.9%) بلغ "أكثر من 1500 دولار"، ويتضح أن معدل الدخل الشهري لأفراد عينة الدراسة منخفض مقارنة مع الإحصائيات الواردة في دراسة (Sukman, 2015) بأن متوسط الأجر بالساعة للعاملين بشكل حر عبر الإنترنت عالمياً قد بلغ (21 دولار) في عام 2014م، ويعزو الباحثون ذلك إلى أن أكثر من نصف أفراد العينة غير متفرغين للعمل الحر عبر الإنترنت، وقد يعزى ذلك -أيضاً- إلى ضعف مستوى الخبرة والمهارات التقنية واللغة الإنجليزية لدى خريجي الجامعات الفلسطينية أو إلى طبيعة المهام التي ينافسون عليها أو مستوى الثقة التي يتمتعون بها.

جدول (3): خصائص وسمات ممارسات العمل الحر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة

نظام العمل	العدد	النسبة المئوية %	التفرغ للعمل الحر	العدد	النسبة المئوية %
بالساعة	31	26.7	تفرغ كامل	53	45.7
بالمهمة أو المشروع	85	73.3	تفرغ جزئي	63	54.3
المجموع	116	100.0	المجموع	116	100
عدد ساعات العمل أسبوعياً	العدد	النسبة المئوية %	الدخل الشهري (بالدولار)	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 ساعة	43	37.1	أقل من 500 دولار	62	53.4
30-40 ساعة	39	33.6	500-1000 دولار	35	30.2
41-50 ساعة	18	15.5	1001-1500 دولار	11	9.5
أكثر من 50 ساعة	16	13.8	أكثر من 1500 دولار	8	6.9
المجموع	116	100	المجموع	116	100
مكان العمل	العدد	النسبة المئوية %	طريقة التعاقد	العدد	النسبة المئوية %
مكان عمل الزبون	11	9.5	من خلال مؤسسة	12	10.3
مكان عمل جماعي	8	6.9	من خلال شخص	38	32.8
مكتب مستأجر	19	16.4	منصات العمل الحر	66	56.9
المنزل	78	67.2	المجموع	116	100
المجموع	116	100			

يبين جدول رقم (3) أن (9.5%) من عينة الدراسة مكان العمل لديهم هو "مكان عمل الزبون"، و(6.9%) "مكان عمل جماعي"، و(16.4%) "مكتب مستأجر"، و(67.2%) "المنزل"، وهذا يدل على أن أغلب العاملين بشكل حر عبر الإنترنت يفضلون العمل من المنزل. كما يبين جدول رقم (3) أن (10.3%) من عينة الدراسة يتعاقدون "من خلال مؤسسة"، و(32.8%) من عينة الدراسة يتعاقدون "من خلال شخص"، و(56.9%) يتعاقدون من خلال "منصات العمل الحر"، حيث تتفق هذه النسب مع إحصائيات دراسة (Sukman, 2015) بأن ما يقارب نصف العاملين بشكل حر عبر الإنترنت عالمياً يعملون عبر منصات العمل الحر بنسبة (46%) في عام 2014م.

8.2 ثانياً: ما مستوى تصورات العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع غزة حول خصائص العمل؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة، والنتائج مبينة في جدول رقم (4) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في (خصائص العمل)، وتبين النتائج بصفة عامة أن المتوسط الحسابي لخصائص العمل تساوي 4.27، وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3)، والانحراف المعياري يساوي 0.467، والوزن النسبي يساوي 85.47%، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60". وعلى صعيد المحاور الفرعية، يتبين من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لمحاور خصائص العمل (الاستقلالية)، (تنوع مهارات العمل)، (التغذية الراجعة)، (هوية العمل)، و(أهمية العمل) تساوي 4.21، 4.19، 4.27، 4.33، 4.36 على التوالي وجميعها أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3). كما يتبين أن الأوزان النسبية لمحاور خصائص العمل (الاستقلالية)، (تنوع مهارات العمل)، (التغذية الراجعة)، (هوية العمل)، و(أهمية العمل) تساوي 84.11%، 83.90%، 85.38%، 86.55%، 87.30% على التوالي وجميعها أكبر من الوزن النسبي المحايد "60"، وقيمة t المحسوبة لجميع المحاور أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية لها أقل من 0.05؛ مما يدل على وجود تصورات

حول محاور خصائص العمل بدرجة كبيرة جدا عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha=0.05$. ويعزو الباحثون ارتفاع درجة تصورات العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع غزة حول محاور خصائص العمل إلى طبيعة العمل الحر، حيث إن العمل الحر تتوفر فيه الاستقلالية والمرونة بدرجة كبيرة، كما أن العمل الحر يحتاج إلى توفر مهارات متنوعة لدى الفرد الذي يعمل بشكل حر، وإلى أن منصات العمل الحر عبر الإنترنت تفرض على المشغلين توفير تغذية راجعة عن مستوى أداء المتخصص الذي قام بإنجاز العمل المطلوب، وأن أغلب الأعمال عبر الإنترنت تكون عبارة عن مشاريع كاملة أو مهام واضحة، وأن الفرد الذي يعمل بشكل حر عبر الإنترنت يقوم باختيار العمل الذي يرغب بإنجازه وبذلك يقوم باختيار الأعمال التي يرى أن لها أهمية واضحة لديه. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Hytti et al., 2013)، كما تتفق مع نتائج دراسة (Benz & Frey, 2003).

الجدول (4): (T test) والتوزيع النسبي لمحاور "خصائص العمل"

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	الاستقلالية	4.21	0.633	84.11	20.524	0.000
2	تنوع مهارات العمل	4.19	0.593	83.90	21.702	0.000
3	التغذية الراجعة	4.27	0.480	85.38	28.477	0.000
4	هوية العمل	4.33	0.625	86.55	22.860	0.000
5	أهمية العمل	4.36	0.589	87.30	24.945	0.000
	جميع المحاور	4.27	0.467	85.47	29.342	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "115" تساوي 1.98

8.3 ثالثاً: ما مدى شعور العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع غزة بالدافعية والرضا الوظيفي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5)، والذي يوضح أن المتوسط الحسابي لمتغير (الدافعية) يساوي 4.35، وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3)، والانحراف المعياري يساوي 0.525، والوزن النسبي يساوي 87.07%، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 27.780، وهي أكبر من قيمة t الجدولية، والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية تس أقل من 0.05، مما يدل على أن العاملين يشعرون بدافعية عالية للقيام بمهام عملهم بدرجة كبيرة جدا عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha=0.05$. يفسر الباحثون ارتفاع مستوى الدافعية لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع غزة إلى ارتفاع مستوى ممارسة خصائص العمل الخمسة لدى عينة الدراسة، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الدافعية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Van den Born, 2009) ودراسة (ضاهر، 2016).

الجدول (5): (T test) والتوزيع النسبي لمتغيرات "الدافعية" و"الرضا الوظيفي"

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	الدافعية	4.35	0.525	87.07	27.780	0.000
2	الرضا الوظيفي	3.91	0.772	78.18	12.687	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "115" تساوي 1.98

كما يبين جدول رقم (5) أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير (الرضا الوظيفي) تساوي 3.91، وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3)، والانحراف المعياري يساوي 0.772، والوزن النسبي يساوي 78.18%، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%"، وقيمة t المحسوبة تساوي 12.687، وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية أقل من 0.05، مما يدل على أن العاملين يشعرون برضا وظيفي بدرجة كبيرة عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha=0.05$. يفسر الباحثون ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع غزة إلى ارتفاع مستوى ممارسة خصائص العمل الخمسة لدى عينة الدراسة، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي، وقد خلصت جميع الدراسات السابقة في هذا المجال إلى أن العاملين بشكل حر يتمتعون بمستويات رضا وظيفي عالية، وتعتبر أعلى من الموظفين النظاميين، حيث اتفقت الدراسة الحالية في هذه النتيجة مع دراسة (Cueto & Pruneda, 2016) ودراسة (Hytti et al., 2013).

8.4 رابعاً: ما مدى مساهمة خصائص العمل في الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر بقطاع غزة عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم في البداية إيجاد معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة جميعها كما في الجدول رقم (6) والذي بين أنه يوجد ارتباط بين جميع المتغيرات مع بعضها البعض عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha=0.01$. تتراوح معاملات الارتباط بين أقل معامل ارتباط (0.444) بين التغذية الراجعة وتنوع مهارات العمل وأكبر معامل ارتباط (0.831) بين أهمية العمل وخصائص العمل. على صعيد العلاقة بين محاور خصائص العمل والدافعية، يتبين أن محور أهمية العمل هو أكثر محاور خصائص العمل ارتباطاً (0.623) بمتغير الدافعية بينما محور الاستقلالية هو أقلها ارتباطاً (0.456). على صعيد العلاقة بين محاور خصائص العمل والرضا الوظيفي، يتبين أن محور التغذية الراجعة هو أكثر محاور خصائص العمل ارتباطاً (0.571) بمتغير الرضا الوظيفي بينما محور تنوع مهارات العمل هو أقلها ارتباطاً (0.426).

الجدول (6): معاملات الارتباط بين متغيرات ومحاور الدراسة

#	المتغير	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	الاستقلالية	1							
2.	تنوع مهارات العمل	.528**	1						
3.	التغذية الراجعة	.483**	.444**	1					
4.	هوية العمل	.601**	.559**	.484**	1				
5.	أهمية العمل	.570**	.560**	.526**	.594**	1			
6.	خصائص العمل	.825**	.774**	.707**	.818**	.831**	1		
7.	الدافعية	.456**	.465**	.561**	.577**	.623**	.670**	1	
8.	الرضا الوظيفي	.498**	.426**	.571**	.459**	.545**	.625**	.476**	1

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

تظهر هذه النتائج مؤشرات أولية عن العلاقة بين محاور خصائص العمل وكلا من الدافعية والرضا الوظيفي إلا أنه سيتم إلقاء مزيداً من الضوء على تلك العلاقة من خلال تحليل الانحدار. وقد اتفقت هذه النتيجة، وذلك بوجود علاقة بين خصائص العمل ومستوى الدافعية، مع

دراسة (ضاهر، 2016م)، ودراسة (الحراشة، 2004م)، ودراسة (Nazila & Alib, 2014)، ودراسة (Isfahani et al., 2013)، ودراسة (Bernotaite, 2013)، ودراسة (Hadi & Adil, 2010). كما واتفقت هذه النتيجة وذلك بوجود علاقة بين خصائص العمل ومستوى الرضا الوظيفي، مع دراسة (Hytti et al., 2013)، ودراسة (Hadi & Adil, 2010)، ودراسة (السبيعي، 2013م)، ودراسة (الكلاي، 1997م)، ودراسة (الحراشة، 2004م). بينما اتفقت جزئياً مع دراسة (Tungkiatsilp, 2013) والتي أظهرت أنه يوجد علاقة موجبة بين اثنين فقط من خصائص العمل وهما هوية العمل والتغذية الراجعة مع الرضا الوظيفي؛ ودراسة (Djastuti, 2015) التي أظهرت أن هناك علاقة موجبة ضعيفة بين خصائص العمل والرضا الوظيفي.

لمعرفة تأثير محاور خصائص العمل (الاستقلالية، تنوع مهارات العمل، التغذية الراجعة، هوية العمل، أهمية العمل) على (الدافعية) تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد كما في الجدول رقم (6). ومن خلال معاملات المتغيرات المستقلة بعد أن تم تحويلها إلى علامات معيارية Standardization الموجودة في عمود Beta يتبين أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على المتغير التابع هو أهمية العمل، يليه التغذية الراجعة، يليه هوية العمل، حيث بلغت قيمة معاملات Beta 0.248، 0.263، 0.333 على الترتيب. وقد تبين من خلال النتائج أن معادلة الانحدار جيدة ومقبولة، حيث إن قيمة F المحسوبة تساوي 22.214، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (التفسير) $R^2 = 0.480$ ، والقيمة الاحتمالية المقابلة له أقل من 0.05، وأن نسبة التباين الذي تفسره المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار من تباين المتغير التابع جيدة وتساوي 48.0% عند مستوى دلالة 0.05، وتشير هذه النتائج بشكل عام إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لثلاثة من خصائص العمل (أهمية العمل، التغذية الراجعة، هوية العمل) على الدافعية لدى العاملين بشكل حر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة؛ وهذا يدعم الفرضية الأولى بشكل جزئي.

الجدول (6): تحليل الانحدار الخطي المتعدد (المتغير التابع: الدافعية)

القيمة الاحتمالية sig.	قيمة t	معاملات الانحدار المعيارية Beta	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.012	2.562		0.348	0.892	الثابت
0.735	-0.339	-0.031	0.076	-0.026	الاستقلالية
0.658	0.444	0.039	0.078	0.035	تنوع مهارات العمل
0.002	3.153	0.263	0.091	0.288	التغذية الراجعة
0.010	2.616	0.248	0.080	0.208	هوية العمل
0.001	3.507	0.333	0.084	0.296	أهمية العمل
ANOVA تحليل التباين					
0.000	القيمة الاحتمالية	22.214			قيمة اختبار F
0.000	القيمة الاحتمالية	0.480			قيمة معامل التفسير المعدل R^2

وبناء على الجدول السابق رقم (6) فإن معادلة الانحدار هي على النحو الآتي:

$$\text{الدافعية} = 0.892 + (0.288 \times \text{التغذية الراجعة}) + (0.208 \times \text{هوية العمل}) + (0.296 \times \text{أهمية العمل})$$

وتشير النتيجة السابقة إلى أن أهمية العمل لها تأثير كبير على الدافعية لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويعزو الباحثون ذلك إلى أن العاملين بشكل حر يشعرون بأن مدى أهمية الأعمال والمهام التي يقومون بها تؤثر على سمعتهم ومكانتهم، خاصة وأن العاملين بشكل حر يعتمدون على إبراز أهم المشاريع والأعمال الناجحة التي قاموا بتنفيذها، وهذا يؤدي إلى ارتفاع مستوى دافعتهم للعمل. كما وتشير النتيجة السابقة إلى أن التغذية الراجعة لها تأثير واضح على الدافعية لدى العاملين بشكل حر عبر

الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويعزو الباحثون ذلك إلى أن العمل الحر عبر الإنترنت يوفر للعاملين بشكل دائم تغذية راجعة عن مستوى أدائهم من قبل أصحاب الأعمال، وذلك بعد تسليم العاملين للمهام أو المشاريع المتفق عليها من خلال تقييم نتائج الأعمال، حيث يشعر العاملون بشكل حر عبر الإنترنت بأهمية وضرورة التغذية الراجعة للتعرف على مستوى الأداء وتحسينه، خاصة وأن هذه التقييمات والتعليقات غالباً ما تكون مكشوفة لجميع العملاء (أصحاب الأعمال)، وهذا يؤدي بدوره إلى ارتفاع مستوى دافعتهم للعمل. وتشير النتيجة السابقة -أيضاً- إلى أن هوية العمل لها تأثير على الدافعية لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويفسر الباحثون ذلك إلى أن العمل الحر عبر الإنترنت يوفر للعاملين القيام بمشاريع وأعمال بكامل جزئياتها من بدايتها وحتى نهايتها، مما يجعلهم يدركون بأن أعمالهم ذات معنى، ويشعرون ذلك بالفخر كونهم أنجزوا عملاً متكاملًا له قيمة محسوسة، وليس جزءاً بسيطاً، مما يرفع من مستوى دافعتهم نحو عملهم. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Hadi & Adil, 2010) بشكل جزئي والتي بينت أن خصائص العمل الخمسة تؤثر في الدافعية وأن أكثرها تأثيراً هو هوية العمل. واتفقت جزئياً مع دراسة (Kumar et al., 2011) والتي بينت أن خصائص العمل الخمسة (تنوع المهارات والتغذية الراجعة وهوية العمل وأهمية العمل والاستقلالية) تؤثر في الدافعية على التوالي وتفسر 25% فقط من التغير في الدافعية. كما تتفق بشكل جزئي مع دراسة (Isfahani et al., 2013) والتي بينت أن التغذية الراجعة كان لها الأثر الأكبر على الدافعية الذاتية تليها الاستقلالية ثم تنوع المهارات وهوية العمل وأهمية العمل.

لمعرفة تأثير محاور خصائص العمل (الاستقلالية، تنوع مهارات العمل، التغذية الراجعة، هوية العمل، أهمية العمل) على (الرضا الوظيفي) تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد كما في الجدول رقم (7). ومن خلال معاملات المتغيرات المستقلة بعد أن تم تحويلها إلى علامات معيارية Standardization الموجودة في عمود Beta يتبين أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على المتغير التابع هو التغذية الراجعة، يليه أهمية العمل، حيث بلغت قيمة معاملات Beta 0.335، 0.230 على الترتيب. وقد تبين من خلال النتائج أن معادلة الانحدار جيدة ومقبولة، حيث إن قيمة F المحسوبة تساوي 16.754، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (التفسير) $R^2 = 0.408$ ، والقيمة الاحتمالية المقابلة له أقل من 0.05، مما يدل على أن نسبة التباين الذي تفسره المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار من تباين المتغير التابع جيدة وتساوي 40.8% عند مستوى دلالة 0.05، وتشير هذه النتائج بشكل عام إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإثنين من خصائص العمل (التغذية الراجعة، أهمية العمل) على الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة؛ وهذا يدعم الفرضية الثانية للدراسة بشكل جزئي.

الجدول (7): تحليل الانحدار الخطي المتعدد (المتغير التابع: الرضا الوظيفي)

القيمة الاحتمالية sig.	قيمة t	معاملات الانحدار المعيارية Beta	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.079	-1.771		0.547	-0.968	الثابت
0.113	1.596	0.157	0.120	0.192	الاستقلالية
0.659	0.443	0.042	0.123	0.055	تنوع مهارات العمل
0.000	3.755	0.335	0.144	0.539	التغذية الراجعة
0.672	0.425	0.043	0.125	0.053	هوية العمل
0.025	2.266	0.230	0.133	0.301	أهمية العمل
ANOVA					
0.000	القيمة الاحتمالية	16.754			قيمة اختبار F
0.000	القيمة الاحتمالية	0.408			قيمة معامل التفسير المعدل R^2

وبناء على الجدول السابق رقم (5.13) فإن معادلة الانحدار هي على النحو الآتي:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 0.968 + (0.539 \times \text{التغذية الراجعة}) + (0.301 \times \text{أهمية العمل})$$

وتشير النتيجة السابقة إلى أن التغذية الراجعة لها تأثير واضح على الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويعزو الباحثون ذلك إلى أن العمل الحر عبر الإنترنت يوفر للعاملين بشكل دائم تغذية راجعة عن مستوى أدائهم من قبل أصحاب الأعمال، وذلك بعد تسليم العاملين للمهام أو المشاريع المتفق عليها من خلال تقييم نتائج الأعمال، حيث يشعر العاملون بشكل حر عبر الإنترنت بالرضا والسعادة عند الحصول على تغذية راجعة كونها تساعدهم في تحسين مستوى أدائهم، وتظهر للآخرين النتائج الإيجابية لتقييمات أعمالهم، وهذا يؤدي بدوره إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (Hadi & Adil, 2010) والتي بينت أن خصائص العمل الخمسة تؤثر في الدافعية وأن أكثرها تأثيراً هو هوية العمل. وكذلك اتفقت جزئياً مع دراسة (Kumar et al., 2011) التي بينت أن 24% من الرضا العام تم تفسيره عبر خصائص العمل الخمسة وأن أكثرها تأثيراً كانت أهمية المهمة والتغذية الراجعة تليها تنوع المهارات ثم الاستقلالية ثم هوية العمل على الرضا العام. كما اتفقت جزئياً مع دراسة (Al-Tit & Suifan, 2015) والتي أظهرت وجود أثر إيجابي ودال إحصائياً لخصائص العمل الخمسة على الرضا الوظيفي. كما اتفقت جزئياً مع دراسة (Hytti et al., 2013) التي أظهرت أن مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر تتأثر بأربعة من خصائص العمل (الاستقلالية، تنوع العمل، أهمية العمل، التغذية الراجعة) بينما لا تؤثر هوية العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر.

9 استنتاجات الدراسة:

أظهرت الدراسة عدداً من النتائج المتعلقة بمحاورها الأساسية كالتالي:

على صعيد أبرز سمات العمل الحر، أظهرت الدراسة أن ثلاثة أرباع الممارسين للعمل الحر تقريباً يعملون بنظام "المهمة أو المشروع"، وأن هناك تقارب في نسب المتفرغين للعمل الحر بشكل كامل والذين يمارسونه بشكل جزئي. كما أظهرت النتائج أن ثلث العاملين في مجال العمل الحر تقريباً يعملون أكثر من 40 ساعة أسبوعياً وأن نصف العاملين في مجال العمل الحر يبلغ دخلهم الشهري أقل من \$500. كما أظهرت النتائج أن حوالي ثلثي العاملين في مجال العمل الحر يعملون من المنزل وأن أكثر من نصفهم يمارسون العمل والتعاقدات عبر منصات العمل الحر.

على صعيد قنوات العاملين بشكل حر وتصوراتهم لخصائص العمل، أظهرت النتائج ارتفاع درجة تصورات العاملين بشكل حر عبر الإنترنت لخصائص العمل الحر بنسب عالية تجاوزت 80% لجميع المحاور مما يعكس طبيعة العمل الحر والذي تتوفر فيه الاستقلالية والمرونة بدرجة كبيرة، وكونه يحتاج إلى توفر مهارات متنوعة لدى الفرد الذي يعمل بشكل حر، وإلى أن منصات العمل الحر عبر الإنترنت تفرض على المشغلين توفير تغذية راجعة عن مستوى أداء المتخصص الذي قام بإنجاز العمل المطلوب، وأن أغلب الأعمال عبر الإنترنت تكون عبارة عن مشاريع كاملة أو مهام واضحة، وأن الفرد الذي يعمل بشكل حر عبر الإنترنت يقوم باختيار العمل الذي يرغب بإنجازه وبذلك يقوم باختيار الأعمال التي يرى أن لها أهمية واضحة لديه وتتسجم مع اهتماماته ومهاراته.

فيما يتعلق بمدى شعور العاملين في مجال العمل الحر بالدافعية والرضا تجاه ما يمارسونه من أعمال، بينت النتائج أن العاملين بشكل حر يشعرون بدافعية عالية للقيام بمهام عملهم ولكنهم يشعرون برضا وظيفي بنسب أقل من شعورهم بالدافعية. ربما ترتبط هذه النتائج بكون أكثر من نصف العاملين في العمل الحر يتقاضون راتباً أقل من \$500 شهرياً وأن هناك عوامل أخرى خارجة عن نطاق البحث مثل إشكالات الثقة مع المتعاقدين وعدم توفر اللوجستيات المناسبة تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي لديهم.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن محور أهمية العمل هو أكثر محاور خصائص العمل ارتباطاً بمتغير الدافعية وأن محور التغذية الراجعة هو أكثر محاور خصائص العمل ارتباطاً بمتغير الرضا الوظيفي. ويعزز ذلك ما خلصت له نتائج تحليل الانحدار بأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لثلاثة من خصائص العمل (أهمية العمل، التغذية الراجعة، هوية العمل) على الدافعية وبما يفسر حوالي 48% من التغير في الدافعية نحو العمل الحر. كما بينت النتائج أن كلا من التغذية الراجعة وأهمية العمل فقط تؤثران على الرضا الوظيفي وتفسران 40% من رضا الممارسين

للعمل الحر. وتعتبر هذه النتائج منطقية كون العاملين بشكل حر يشعرون بأن مدى أهمية الأعمال والمهام التي يقومون بها تؤثر على سمعتهم ومكانتهم وتقييمهم ومن ثم قدرتهم على الحصول على مزيد من التعاقدات؛ وكذلك على أن التغذية الراجعة التي توفرها منصات العمل الحر عن مستوى أدائهم وتقييمهم من قبل أصحاب الأعمال تساعدهم للتعرف على مستوى الأداء وتحسينه ومن ثم زيادة الرضا والدافعية لديهم؛ وكذلك أن العمل الحر عبر الإنترنت يوفر للعاملين القيام بمشاريع وأعمال بكامل جزئياتها من بدايتها وحتى نهايتها، مما يجعلهم يدركون بأن أعمالهم ذات معنى، ويشعرون بذلك بالفخر كونهم أنجزوا عملاً متكاملًا له قيمة محسوسة، وليس جزءًا بسيطًا، مما يرفع من مستوى دافعيتهم نحو عملهم ومستويات الرضا لديهم.

10 التوصيات والدراسات المستقبلية:

خلصت الدراسة لمجموعة من التوصيات كالتالي:

1. العمل على توفير بيئة أكثر ملاءمة للعمل الحر وتذليل الصعوبات اللوجستية التي يواجهها العاملون بشكل حر وذلك عبر اهتمام حاضنات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالعمل الحر عبر الإنترنت بجانب الاهتمام بريادة الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 2. ضرورة اهتمام الجامعات بتزويد طلاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسوب بالمهارات التقنية الحديثة والمتجددة اللازمة للمنافسة في سوق العمل العالمي.
 3. ضرورة اهتمام العاملين بشكل حر عبر الإنترنت بتقوية مستوى اللغة الإنجليزية، وتطوير المهارات الشخصية والإدارية (كتابة مقترح، التواصل، ...)، واكتساب مهارات جديدة في نفس التخصص، من خلال التعلم والتدريب الذاتي.
 4. العمل من قبل الحكومة ومؤسسات التعليم العالي ومنظمات المجتمع المدني على نشر ثقافة التوظيف الذاتي وإيجاد فرص عمل عن طريق العمل الحر عبر الإنترنت في قطاع غزة، لما تحققه من ارتفاع في مستويات الدافعية والرضا الوظيفي، وبالتالي مزيدًا من الإنتاجية، مساهمة بذلك في حل مشكلة البطالة المتفاقمة.
- وفيما يتعلق بالدراسات المستقبلية، توصي الدراسة بالتالي:

1. تطبيق الدراسة على مجالات أخرى في العمل الحر عبر الإنترنت في قطاع غزة، مثل: الترجمة، الصحافة، إدارة المحتوى، التسويق الإلكتروني، الإدارة والمحاسبة... إلخ.
2. اختبرت هذه الدراسة الدافعية والرضا الوظيفي كمتغيرات تابعة لخصائص العمل، إلا أن الدراسة بينت أن خصائص العمل تفسر حوالي 40% من التغير في الدافعية والرضا وبالتالي من الممكن اختبار أثر عوامل أخرى مثل مهارات العاملين بشكل حر، البيئة الميسرة، الثقة بمنصات العمل الحر، الثقافة المجتمعية، كما يمكن أيضا اختبار متغيرات وسيطة بين خصائص العمل والدافعية والرضا للعاملين بشكل حر.
3. إجراء دراسة للكشف عن معوقات العمل الحر عبر الإنترنت في قطاع غزة.
4. إجراء دراسات عن دور مؤسسات التعليم العالي في نجاح ممارسات العمل الحر عبر الإنترنت في قطاع غزة.
5. إجراء دراسات تبحث في الفروقات بين العاملين بشكل حر عبر الإنترنت والموظفين النظاميين.

11 قائمة المراجع:

- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، د. ف. (2015م). مسح القوى العاملة: التقرير السنوي 2014. رام الله، فلسطين: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.
- الحراشة، م. أ. (2004م). خصائص العمل وأثرها على دافعية العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك. مؤتم للبحوث والدراسات، 7 (5).
- الحري، م. (2012م). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الرحاطة، ع. س.، & عزام، ز. أ. م. (2011م). السلوك التنظيمي في المنظمات. عمان: مكتبة المجتمع العربي.
- الزعي، خ. ي.، & العزب، ح. م. (2005م). قياس اتجاهات العاملين لأثر المناخ التنظيمي في تبني السلوك الإبداعي (دراسة ميدانية على شركة كهرباء محافظة إربد) .
- السبيعي، م. ح. (2013م). الولاء الوظيفي وعلاقته بخصائص العمل لدى الضباط العاملين بالأجهزة الأمنية بمطار الملك خالد الدولي بالرياض. (ماجستير)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .
- الصبيحي، ف. ب. س. (2013م). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة. مجلة كلية التربية بالزقازيق، 28(79)، 1-50 .
- العلمي، ف.، عرفات، م.، أبوجمة، ج.، & العف، ع. (2013م). تقييم حاجات سوق عمل غزة للاقتصاد الرقمي (ب. م. ا. الفلسطيني Trans.). غزة: ميرسي كور.
- الكبيسي، ع. ب. خ. (2009م). إدارة المعرفة وتطوير المنظمات (الطموحات والتحديات). الإدارة العامة، 49(4)، 561-602 .
- الكلابي، س. ب. ع. ا. (1997م). العلاقة بين خصائص الوظيفة ونتائج العمل (فحص جزئي لأنموذج هاكمان وأولدهام). الإدارة العامة، 37(1) .
- بعلوشة، ع. ا. (2015م). نحو نموذج للعمل الحر - قطاع غزة كحالة خاصة. (ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة .
- خضير، ع. (2015م). نموذج الخصائص الوظيفية وعلاقته بالمنظمة المتعلمة: دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية "جوال" بقطاع غزة. (ماجستير)، جامعة الأزهر، غزة .
- ضاهر، ع. (2016م). مستوى الدافعية لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بغزة باستخدام نموذج خصائص العمل. (ماجستير)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة .
- علي، م. (2014م). أثر التوسع الوظيفي على الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بمكتب غزة الإقليمي لوكالة الغوث الدولية (الأونروا). (ماجستير)، الجامعة الإسلامية بغزة، غزة .
- ماهر، أ. (2013م). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات (8 ed.). الاسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- مصطفى، أ. س. (2005م). إدارة السلوك التنظيمي: رؤية معاصرة لسلوك الناس في العمل. القاهرة: المؤلف.
- منصور، م. م. (2010م). درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين. مجلة جامعة الأزهر بغزة، 12(1)، 795-838 .
- نعيم، ن. (2014م). العوامل المؤثرة في تطبيق نظم العمل عن بعد في فلسطين، دراسة حالة شركة اعمل بلا حدود ومداد بقطاع غزة. (ماجستير)، الجامعة الإسلامية بغزة، غزة .

المراجع الأجنبية:

- Absalyamova, S., & Absalyamov, T. (2015). Remote Employment as a Form of Labor Mobility of Today's Youth. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(1S3), 227.
- Agho, A. O., Mueller, C. W., & Price, J. L. (1993). Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model. *Human Relations*, 46(8), 1007-1027.
- Aguinis, H., & Lawal, S. O. (2013). eLancing: A review and research agenda for bridging the science–practice gap. *Human Resource Management Review*, 23(1), 6-17. doi: 10.1016/j.hrmr.2012.06.003
- Al-Tit, A. A., & Suifan, T. S. (2015). The Mediating Role of Job Characteristics in the Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction. *International journal of Business and management*, 10(9), 215.
- Andersson, P. (2008). Happiness and health: Well-being among the self-employed. *The Journal of Socio-Economics*, 37(1), 213-236. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.socec.2007.03.003>
- Ashford, S. J., George, E., & Blatt, R. (2007). 2 Old Assumptions, New Work: The Opportunities and Challenges of Research on Nonstandard Employment. *The Academy of Management Annals*, 1(1), 65-117.
- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 383-400.
- Benz, M., & Frey, B. S. (2003). The value of autonomy: Evidence from the self-employed in 23 countries. *Institute for Empirical Research in Economics Working Paper*(173).
- Benz, M., & Frey, B. S. (2004). Being independent raises happiness at work. *Swedish Economic Policy Review*, 11(2), 95-134.
- Benz, M., & Frey, B. S. (2008a). Being independent is a great thing: Subjective evaluations of self-employment and hierarchy. *Economica*, 75(298), 362-383.
- Benz, M., & Frey, B. S. (2008b). The value of doing what you like: Evidence from the self-employed in 23 countries. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 68(3-4), 445-455. doi: 10.1016/j.jebo.2006.10.014
- Bernotaite, Z. (2013). *Importance of motivational factors among young employees in the service sector*. (Master Degree), Copenhagen Business School, Copenhagen.
- Blanchflower, D. G., & Oswald, A. J. (1998). What makes an entrepreneur? *Journal of labor Economics*, 16(1), 26-60.
- Born, A., & Witteloostuijn, A. (2013). Drivers of freelance career success. *Journal of Organizational Behavior*, 34(1), 24-46.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307.
- Clark, A. E., Georgellis, Y., & Sanfey, P. (2012). Job Satisfaction, Wage Changes, and Quits: Evidence from Germany. *Research in Labor Economics*, 35(1), 499-525.
- Cueto, B., & Pruneda, G. (2016). Job Satisfaction of Wage and Self-Employed Workers. Do Job Preferences Make a Difference? *Applied Research in Quality of Life*, 1-21. doi: 10.1007/s11482-016-9456-9
- Djastuti, I. (2015). The influence of job characteristics on job satisfaction, organizational commitment and managerial performance a study on construction companies in Central Java. *International Research Journal of Business Studies*, 3(2).
- Duermyer, R. (2016). What is a Freelancer and What is Freelancing? Retrieved November 14, 2016, from <https://www.thebalance.com/home-business-telecommute-freelance-contract-1794519>

- Foote, D. A., & Folta, T. B. (2002). Temporary workers as real options. *Human Resource Management Review*, 12(4), 579-597. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00069-4](http://dx.doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00069-4)
- Gaile, A. (2014). A Theoretical Review of Self-Employed Status Forming, Maintaining, and Completing. *Journal of Business Management*(8), 175.
- Gheorghe, M. (2015). State of Freelancing in IT and Future Trends. *World Academy of Science, Engineering and Technology, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 9(5), 1437-1441.
- Green, F. (2010). Well-being, job satisfaction and labour mobility. *Labour Economics*, 17(6), 897-903. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.labeco.2010.04.002>
- Grzywacz, J. G., & Butler, A. B. (2005). The impact of job characteristics on work-to-family facilitation: testing a theory and distinguishing a construct. *J Occup Health Psychol*, 10(2), 97-109. doi: 10.1037/1076-8998.10.2.97
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- Hadi, R., & Adil, A. (2010). Job characteristics as predictors of work motivation and job satisfaction of bank employees. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(2), 294-299.
- Haiven, L., & Muehlberger, U. (2009). Dependent Self-Employment: Workers on the Border between Employment and Self-Employment. *Relations Industrielles / Industrial Relations*, 64(3), 536-538.
- Huczynski, A. A., & Buchanan, D. A. (2013). *Organizational Behaviour* (8 ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Hundley, G. (2001). Why and when are the self-employed more satisfied with their work? *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 40(2), 293-316.
- Hytti, U., Kautonen, T., & Akola, E. (2013). Determinants of job satisfaction for salaried and self-employed professionals in Finland. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(10), 2034-2053. doi: 10.1080/09585192.2012.723023
- Institute, C. M. (2012). Motivating your staff in a time of change. *Chartered Management Institute: Checklists*.
- Isfahani, S. S., Bahrami, S., & Torki, S. (2013). Job Characteristic Perception and Intrinsic Motivation in Medical Record Department Staff. *Medical Archives*, 67(1), 51.
- Jones, M. K., Jones, R. J., Latreille, P. L., & Sloane, P. J. (2009). Training, Job Satisfaction, and Workplace Performance in Britain: Evidence from WERS 2004. *LABOUR*, 23, 139-175. doi: 10.1111/j.1467-9914.2008.00434.x
- Judge, T. A., Heller, D., & Klinger, R. (2008). The dispositional sources of job satisfaction: A comparative test. *Applied Psychology*, 57(3), 361-372.
- Kuek, S. C., Paradi-Guilford, C., Fayomi, T., Imaizumi, S., Ipeirotis, P., Pina, P., & Singh, M. (2015). *The Global Opportunity in Online Outsourcing*. Washington, DC: The World Bank.
- Kumar, A., Abbas, Q., Ghumro, I. A., & Zeeshan, A. (2011). Job characteristics as predictors of job satisfaction and motivation. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, 1(4), 206-216.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An Evidence-Based Approach* (12 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Massey, B. L., & Elmore, C. J. (2011). Happier Working for Themselves? *Journalism Practice*, 5(6), 672-686. doi: 10.1080/17512786.2011.579780

- McShane, S., & Von Glinow, M. (2010). *M: Organizational Behavior* (5 ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Mitchell, T. R. (1982). Motivation: New directions for theory, research, and practice. *Academy of Management Review*, 7(1), 80-88.
- Mukul, A., Rayhan, S. J., Hoque, F., & Islam, F. (2013). Job characteristics model of Hackman and Oldham in garment sector in Bangladesh: a case study at Savar area in Dhaka district. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 1, 188-195.
- Mullins, L. J. (2010). *Management and organisational behaviour* (9 ed.): Pearson education.
- Nazila, K., & Alib, S. S. (2014). Prediction of working motivation through job characteristic: the role of internal motivation, general and growth satisfaction. *International journal of education And applied sciences*, 1(1), 48-54.
- Pinder, C. C. (2014). *Work Motivation in Organizational Behavior* (2 ed.): Taylor & Francis.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management* (11 ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15 ed.). New Jersey: Pearson Education Limited.
- Schjoedt, L. (2009). Entrepreneurial Job Characteristics: An Examination of Their Effect on Entrepreneurial Satisfaction. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 33(3), 619-644. doi: 10.1111/j.1540-6520.2009.00319.x
- Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (2008). *Strategic human resource management*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Shrout, P. E. (1998). Measurement reliability and agreement in psychiatry. *Statistical Methods in Medical Research*, 7(3), 301-317.
- Sukman, M. (2015). *The Payoneer Freelancer Income Survey*. New York: Payoneer.
- Süß, S., & Becker, J. (2013). Competences as the foundation of employability: a qualitative study of German freelancers. *Personnel Review*, 42(2), 223-240. doi: 10.1108/00483481311309393
- Tungkiatsilp, A. (2013). *The Effects of Job Characteristics and Job Satisfaction on Job Performance in the Restaurant Industry*. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Faculty of Business Administration. Business Administration.
- Uhl-Bien, M., Schermerhorn, J. R., & Osborn, R. N. (2014). *Organizational Behavior* (13 ed.). United States of America: Wiley Global Education.
- Van den Born, J. (2009). *The drivers of career success of the job-hopping professional in the new networked economy: The challenges of being an entrepreneur and an employee*. Williamsport: Born to Grow.
- Van Selin, M., & Jankowski, N. W. (2006). Conducting online surveys. *Quality and Quantity*, 40(3), 435-456.