



MAS

معهد أبحاث السياسات
الاقتصادية الفلسطينية (ماس)

ورقة خلفية

جلسة طاولة مستديرة (9)



تغير مفهوم العمل بعد جائحة كوفيد-19 في فلسطين:

ما مدى استمرارية العمل عن بُعد والعمل الهجين؟

2022



معهد أبحاث السياسات
الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

تلفون: +972 (2) 2987053/4
فاكس: +972 (2) 2987055
info@mas.ps
ww.mas.ps

تغير مفهوم العمل بعد جائحة كوفيد-19 في فلسطين: ما مدى استمرارية العمل عن بُعد والعمل الهجين؟

إعداد: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

ورقة خلفية

طاولة مستديرة (9)

2022

أعدت هذه الورقة الخلفية بدعم من:



إن الآراء والتفسيرات والاستنتاجات الواردة في هذه الوثيقة هي آراء المؤلفين ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر شركة الاتصالات الوطنية الفلسطينية (بالتل)



1. مقدمة

أدى ظهور وباء كوفيد-19 وانتشاره في بداية العام 2020 إلى خلق تحولات جذرية وسريعة في القوى العاملة وأساليب العمل طالت مختلف الدول والقطاعات. ولعل أبرز تحول في هذا السياق كان في زيادة التوجه نحو العمل عن بُعد (Re- mote Work or Telework) والعمل الهجين (Hybrid Work) واللذان ظهرًا على السطح كوسيلة سريعة للتأقلم مع إجراءات الإغلاق الاحترازية التي فرضتها معظم الحكومات في العالم للحد من انتشار الوباء. ولاحقاً لتقلص الإجراءات الاحترازية، أعادت المؤسسات تكييف نفسها من خلال الاعتماد على المزيد من العمل عن بُعد مقارنة بما كان عليه الحال قبل الوباء. وقد ساهم في ذلك وجود توجه مماثل خلال العقدين السابقين لانتشار كوفيد-19، حيث كان العمل عن بُعد في ازدياد مطرد، ولكنه كان يشكل حصة متواضعة نسبياً في تركيبة القوى العاملة (Basu and Swartz, 2021; Ozimek, 2020).

تشابه العديد من التعريفات الخاصة بالعمل عن بُعد، أبرزها التعريف الذي اعتمده منظمة العمل الدولية على أنه "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة الحاسوب المحمولة، لأغراض العمل الذي يتم خارج مقر الإدارات المشغلة". علماً أن العديد من الدول قد بدأت تتبنى إطاراً تنظيمياً لتنظيم العمل عن بُعد، خاصة دول الاتحاد الأوروبي (ILO, 2020a).

تشير معظم الأدبيات العالمية إلى وجود توجه عالمي ملحوظ للاستمرار في العمل عن بُعد حتى بعد السيطرة على الوباء وتقليص إجراءات الإغلاق الاحترازية، وزيادة التطعيم ضد كوفيد-19 بالشكل الذي يقلل من مخاطر العدوى (Aksoy et al, 2022). إن هذا التوجه المتزايد للعمل عن بُعد مدفوع بزيادة القبول الاجتماعي لهذا النمط من قبل المشغلين والعاملين على حد سواء، وذلك نتيجة للارتفاع غير المتوقع لإنتاجية الموظفين خلال العمل عن بُعد، علاوة على تطور تقنيات التواصل والعمل عن بُعد. كما منح العمل عن بُعد مرونة أكبر للعاملين في تحديد أوقات البدء والانتهاء وترتيب فترات الراحة خلال يوم العمل لتناسب أكثر مع التزاماتهم، حتى وإن كان الحصول على هذه الميزات على حساب تغيير وظائفهم والانتقال لوظائف ذات مرونة أكبر (Aksoy et al, 2022; Angelici and Profeta, 2020). أيضاً، ترافقت هذه التوجهات المتزايدة في العمل عن بُعد في خلق عوامل محفزة للابتكار والاختراع، حيث أشار المسح أنف الذكر إلى تضاعف أعداد طلبات براءات الاختراع المتعلقة بتقنيات التواصل عن بُعد وعقد الاجتماعات عبر تقنية الفيديو (Video Conference) منذ الوباء حتى منتصف 2022.

ظهرت مؤخراً العديد من الدراسات والمسوح في معظم أنحاء العالم والتي هدفت إلى تقييم تجربة العمل عن بُعد، وتحديد إيجابياتها وسلبياتها، وتحليل التوجه العام لدى المشغلين في قبول استمرار العاملين لديهم في العمل عن بُعد حتى بعد انحسار الوباء. تشير نتائج معظم الدراسات إلى أن تجربة العمل عن بُعد قد سارت بشكل أفضل مما كان متوقفاً من قبل المشغلين، حيث أدت الفوائد المتحققة من العمل عن بُعد إلى قيام العديد من المشغلين في أنحاء العالم بزيادة كبيرة في خطط التوظيف المستقبلية والتي تتضمن العمل عن بُعد أو العمل الهجين (Ozimek, 2020).

أشار استطلاع تم نشره مؤخراً، شمل نحو 37 ألف عاملاً في 27 دولة خلال الفترة من آب 2021 إلى شباط 2022، غطى العاملين الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و59 عاماً، إلى وجود نمط واضح من قبل المشغلين بحيث يتجهون تدريجياً إلى السماح للعاملين لديهم بالعمل عن بُعد على الأقل ليوم أو يومين في الأسبوع في العديد من الوظائف، كذلك هناك توجه للسماح بالعمل عن بُعد بشكل كامل طيلة أيام الأسبوع في بعض الوظائف الأخرى. انعكس هذا التوجه على التغيير الواضح في طبيعة إعلانات الوظائف الشاغرة عبر الإنترنت في العديد من الدول، خاصة الولايات المتحدة الأمريكية، إذ يتضح وجود منحني تصاعدي منذ منتصف 2020 حتى منتصف 2022 في حصة الوظائف الجديدة الشاغرة والتي تنص على أنه يمكن للموظفين العمل عن بُعد ليوم واحد أو أكثر في الأسبوع، أو حتى العمل بشكل كامل عن بُعد (Aksoy et al, 2022).

على الصعيد المحلي، تسببت جائحة كوفيد-19 بانعكاسات سلبية على الاقتصاد الفلسطيني الكلي بشكل عام وعلى سوق العمل الفلسطيني بشكل خاص، ففي الربع الثاني من عام 2020، فقد حوالي 132 ألف شخص وظائفهم، منهم 29 ألف عامل فلسطيني يعملون في إسرائيل. أثر الوباء على انخفاض عدد ساعات العمل المعتادة، حيث عمل 26.9% من إجمالي العاملين في العام 2020 أقل من عدد الساعات المعتاد. كما انعكس ذلك في وجود تباين كبير بين الجنسين في انخفاض عدد ساعات العمل، حيث زادت نسبة النساء اللواتي يواجهن ساعات عمل مخفضة إلى 62.4% أثناء الوباء مقارنة بنسبة 41.3% للرجال (UN Women, 2021).

أسوة بباقي الدول، تأقلمت العديد من الشركات في عدد من القطاعات مع هذا الانخفاض الكبير والمفاجئ في النشاط الاقتصادي بالتوجه نحو عمل موظفيها عن بُعد (بدلاً من تسريحهم) كوسيلة للتأقلم مع الجائحة كما سيتضح معنا لاحقاً. تباينت القطاعات الاقتصادية في مدى قدرتها وقابليتها لإتمام أعمالها عن بُعد بالاعتماد على عدة عوامل مثل طبيعة مهام موظفيها، وإلى أي مدى يتطلب إنجازها التواجد في مقر العمل. كذلك مدى قدرة الموظفين على الوصول إلى واستخدام تقنيات التواصل والعمل عن بُعد بما يضمن إنجاز المهام المطلوبة منهم (ولو بالحد الأدنى منها) وغيرها من العوامل.

نظراً لدور العمل عن بُعد في ضمان استمرارية العديد من المنشآت بمواصلة أعمالها خلال أشهر الإغلاق، ونظراً للتوجه العالمي في استمرار هذا النهج مستقبلاً بسبب فوائده غير المتوقعة، تهدف هذه الورقة إلى تسليط الضوء على واقع العمل عن بُعد خلال الجائحة، وأبرز القطاعات التي تبنته، وتحليل الإيجابيات المتوقعة في استمرار هذا النهج مستقبلاً بما يتناسب وخصوصية الحالة الفلسطينية. كذلك ستتطرق الورقة إلى العوامل المؤثرة في نجاح واستمرارية العمل عن بُعد في فلسطين من خلال تحليل مدى توافر وتطور البنية التحتية، خاصة التكنولوجية والرقمية، اللازمة لتبنيه.

2. لمحة عامة عن ظروف العمل في فلسطين خلال الجائحة وأساليب التأقلم

قبل جائحة كورونا، لم يكن نظام العمل عن بُعد شائعاً في فلسطين على الرغم من انعدام الاستقرار السياسي الذي يتطلب تبني آليات تكيف شبيهة في سوق العمل. على أثر جائحة كورونا، وجدت المؤسسات في غالبية القطاعات نفسها أمام تحدٍ كبير يتمثل في توقف أعمالها بشكل شبه كامل نتيجة عدم قدرة العاملين على الوصول إلى أماكن عملهم، نظراً للإجراءات التي اتخذتها الحكومة الفلسطينية للحد من انتشار الجائحة. لم تملك غالبية المؤسسات حينها أي خطط فورية للانتقال، ولو بشكل جزئي، إلى العمل عن بُعد باستثناء بعض مؤسسات التعليم العالي التي كان لديها نماذج عمل جاهزة (وإن كانت غير مصممة لمواجهة تحدٍ بحجم جائحة كورونا) للتعليم الإلكتروني. مع مرور الوقت خلال الجائحة، استطاعت العديد من القطاعات في فلسطين التأقلم من خلال التوجه نحو العمل عن بُعد، خاصة تلك التي لا يتطلب إتمامها التواجد في الحيز المكاني للمنشأة، كما سيتضح معنا لاحقاً.

من أجل إعطاء تصور واضح عن واقع العمل عن بُعد والعمل الهجين في فلسطين بعد انحسار الجائحة وإلغاء إجراءات الإغلاق الاحترازية، لا بد في البداية من إلقاء نظرة على واقع ظروف سوق العمل الفلسطيني خلال الجائحة، وتحديد آليات الاستجابة فيه نتيجة للظروف الطارئة التي تولدت بسببها، والتي أدت إلى تعطل شبه كامل في معظم القطاعات الاقتصادية في فلسطين. في بداية الجائحة، وتحديدًا خلال فترة الإغلاق الأولى الممتدة من آذار إلى أيار 2020، كان إعلان الطوارئ وما تبعه من إغلاق للمؤسسات العامة والخاصة سبباً رئيسياً للتوقف عن العمل بنسبة 67.5%، فيما بلغت نسبة التوقف عن العمل نتيجة للإغلاقات بين المحافظات نظراً لإعلان حالة الطوارئ ما نسبته 8.2% (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2021 أ). ترافق التوقف عن العمل نتيجة لهذه الظروف مع اختلاف استجابة المشغلين من خلال تقليص الرواتب/الأجور أو وقفها تماماً. حيث أفاد نحو 52% (31% في قطاع غزة مقابل 61% في الضفة الغربية) من المبحوثين الذي شملهم مسح الظروف الاجتماعية والاقتصادية للأسر الفلسطينية في فلسطين أنهم لم يتلقوا رواتب/أجوراً خلال فترة الإغلاق الأولى (آذار-أيار 2020)، نحو 95% منهم يعملون في القطاع الخاص.

فيما يتعلق باستجابة المنشآت ومدى تبنيها لنهج العمل عن بُعد لموظفيها؛ كشفت نتائج مسح "أثر أزمة فيروس كوفيد-19 المستجد على مؤسسات القطاع الخاص في فلسطين" الصادر عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني للفترة من آذار إلى أيار 2020، عن وجود اختلافات في مدى استجابة المؤسسات لإجراءات الإغلاق الاحترازية في تحويل مسار العمل إلى النمط الهجين (أو عن بُعد بشكل كامل)، وذلك حسب حجم المؤسسة، ونشاطها الاقتصادي، والمركز الوظيفي للموظفين. بينت النتائج أن نسبة العمال الذين عملوا عن بُعد خلال فترة المسح في فلسطين قد بلغت نحو 5.8%، بواقع 6.4% في الضفة الغربية ونحو 4.4% في قطاع غزة. أما على مستوى حجم المؤسسة، بلغت نسبة العمل عن بُعد في المؤسسات كبيرة الحجم حوالي 12.4%، مقابل 6.7% في المؤسسات المتوسطة ونحو 4.9% في المؤسسات الصغيرة. حتى داخل المؤسسة نفسها، اختلف الموظفون في قابلية عملهم عن بُعد باختلاف الدائرة/القسم والمستوى الوظيفي. حيث أفاد نحو 53% من العاملين في مهام إدارية، ونحو 69% من العاملين في مهام التسويق باستخدامهم الحلول التقنية في العمل عن بُعد، مقابل نحو 22% من العاملين في إدارة سلاسل التوريد. أما من ناحية القطاع الاقتصادي، فقد كان قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من أكثر القطاعات توجهاً نحو العمل عن بُعد، حيث عمل نحو 18% من موظفيه عن بُعد خلال الفترة من آذار إلى أيار 2020، يليه قطاعي الإنشاءات والخدمات بنحو 8% لكل منهما. فيما بلغت هذه النسبة في قطاع المالية والتأمين نحو 4.4%، وهو ما يناقض التوجه العالمي في ارتفاع نسبة الموظفين العاملين عن بُعد في هذا القطاع (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2021 ب).

أشارت نتائج المسح الثاني الذي قام الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بإجرائه على الفترة المناظرة (آذار-أيار) من العام 2021، أنه على الرغم من تخفيف قيود الجائحة والعودة التدريجية للنشاط الاقتصادي، إلا أن العديد من القطاعات استمرت في تبني استراتيجية العمل عن بعد. على سبيل المثال، أشارت 12.2% من المؤسسات العاملة في قطاع الاتصالات بالسماح لموظفيها بالعمل عن بُعد، فيما أشارت نحو 6.8% و8.3% من المؤسسات العاملة في قطاعي الإنشاءات والخدمات بذلك، على التوالي.

على الرغم من المؤشرات الإيجابية للتوجه للعمل عن بعد في فلسطين، إلى أنه لا يمكن الاعتماد على نسب العمل عن بُعد خلال جائحة كورونا فقط لقياس مدى استمرارية هذا النهج بعد الجائحة. ويعود ذلك إلى تراجع النشاط الاقتصادي في معظم القطاعات نتيجة للعدوى والإغلاق، الأمر الذي أدى إلى تراجع إنتاجية، وبالتالي إيرادات وأرباح الجزء الأكبر من المنشآت، كذلك قدرتها على تغطية تكاليف أجور/رواتب الموظفين لديها. لذلك لجأ جزء من هذه المنشآت إلى تسريح موظفيه، أو إعطائهم إجازة بلا أجر، أو حتى تقليص الأجور إلى النصف أو أقل خلال الجائحة، بدلاً من توجيههم للعمل عن بُعد. بالتالي، لا بد من تحليل وضع العمل عن بُعد في فلسطين في ظروف أكثر استقراراً من الناحية الاقتصادية لبيان الاتجاه العام لهذا التوجه. على سبيل المثال، بينت نتائج مسح أثر فيروس كورونا على منشآت القطاع الخاص للفترة من آذار إلى أيار للسنوات 2020 و2021 أن نحو 13% من المنشآت قامت بتسريح عمالها في 2020 (مقابل 8.6% في 2021). فيما قامت نحو 8% من المنشآت بتقليص رواتب وأجور العاملين لديها في 2020 (مقابل 3.5% في 2021). في حين منحت نحو 11% من المنشآت موظفيها إجازات بلا أجر في 2020 (مقابل 3.1% في 2021) (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني 2021 ب)، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2021 ج). بالتالي، فإن تحليل انخفاض التوجه نحو العمل عن بُعد خلال فترة الجائحة بمعزل عن تأثير هذه العوامل على الكفاءة المالية والتشغيلية للمنشآت من شأنه أن يعطي نتائج غير دقيقة.

3. التوجه العام لتبني الحلول الرقمية في العمل عن بُعد أثناء الجائحة في فلسطين

عزز استخدام تقنيات التواصل الرقمية، مثل تطبيقات التواصل عن بُعد والمنصات الرقمية، من قدرة منشآت القطاع الخاص على التوجه إلى العمل عن بُعد أثناء الجائحة. وذلك حسبما أشارت نتائج مسح أثر أزمة فيروس كوفيد-19 للفترة من آذار-أيار 2020 أنف الذكر. ففي سؤال المؤسسات المبحوثة لمعرفة التوزيع النسبي للمؤسسات التي بدأت باستخدام أو زيادة استخدام الإنترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت، أو التطبيقات المتخصصة أو المنصات الرقمية استجابة للجائحة، أشارت نحو 10.6% من هذه المؤسسات بزيادة التوجه نحو استخدام الحلول الرقمية في العمل خلال هذه الفترة، كما أفادت نحو 2% من المؤسسات أنها اعتمدت هذه التقنيات بشكل مستحدث نتيجة الجائحة (بمعنى لم تكن تستخدم هذه التقنيات في العمل مسبقاً). بالمقابل، أشارت نحو 87.4% من هذه المؤسسات إلى عدم استخدامها للحلول الرقمية في العمل أثناء فترة المسح (منهم 88.2% في الضفة الغربية مقابل 85.9% في قطاع غزة). كما اختلف الاعتماد على الحلول الرقمية بين المؤسسات المبحوثة حسب حجمها؛ إذ أفادت نحو 27.5% من المؤسسات الكبيرة بازدياد اعتمادها على هذه التقنيات مقابل 8.2% من المؤسسات الصغيرة ونحو 12.7% من المنشآت متوسطة الحجم. فيما أفادت نحو 32% من المنشآت العاملة في قطاع الاتصالات، ونحو 22% من المنشآت العاملة في قطاع التأمين والبنوك بزيادة اعتمادهم على الحلول الرقمية في العمل، فيما انخفضت هذه النسبة لنحو 8.8% في قطاعات الصناعة والتجارة والنقل (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2021 ب).

زادت نسب لجوء المنشآت للحلول الرقمية خلال الفترة المناظرة من السنة اللاحقة (2021)؛ حيث بينت نتائج مسح أثر أزمة فيروس كوفيد-19 للفترة من آذار-أيار للعام 2021، أن نحو 13.7% من المؤسسات المبحوثة قامت بزيادة التوجه نحو استخدام الحلول الرقمية في العمل خلال هذه الفترة. كما أفادت نحو 4.2% من المؤسسات أنها قامت بشكل مستحدث باستخدام هذه التقنيات، مرتفعة عن نسبتها في نفس الفترة من 2020 على الرغم من انحسار إجراءات الإغلاق الشامل. كما ازداد استخدام المنشآت الكبيرة لهذه التقنيات بشكل ملحوظ خلال سنة لتفيد نحو 41% من المنشآت كبيرة الحجم بارتفاع استخدامها للحلول الرقمية في 2021 (مقابل 27.5% في 2020). كما ارتفعت هذه النسبة للمنشآت المتوسطة والصغيرة لتصل إلى 15.8% و11.4% على التوالي في 2021 (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2021 ج).

يتضح لدينا من هذه المقارنة أن زيادة استخدام المنشآت للحلول الرقمية في العمل، وعلى الرغم من تقليل شدة إجراءات الإغلاق، قد يُبنى بإمكانية تطور وزيادة توجهات العمل عن بُعد والعمل الهجين في فلسطين خلال السنوات اللاحقة، خاصة مع الفوائد المتوقعة لهذا النمط في فلسطين آخذين بالاعتبار ظروفها السياسية الخاصة. وكما سيتضح معنا لاحقاً، تنبثق أهمية الاستعداد للعمل عن بُعد في فلسطين نتيجة لوضعها الخاص والمتمثل بزيادة الاضطرابات،

سواء تلك التي تتعرض لها الدول الأخرى كجائحة كوفيد-19، أو تلك الخاصة بالوضع الفلسطيني بشكل خاص كالأضطرابات السياسية، مثل الحواجز الإسرائيلية بين المدن والتي تعيق انتقال الموظفين إلى أماكن عملهم في المدن الأخرى، خاصة في أوقات عدم الاستقرار السياسي. في نفس السياق، ونظراً لارتفاع التكاليف في فلسطين مثل تكاليف السكن في المدن الرئيسية، وتكاليف الوقود والمواصلات، فإن العمل عن بُعد دون الحاجة إلى التنقل لمسافات طويلة، أو تغيير مكان السكن، من شأنه أن يساهم في تقليل التكاليف بالتالي زيادة القدرة الشرائية للعامل/الموظف. سوف سيتم الحديث بالتفصيل تأثير العمل عن بُعد مع الأخذ بالاعتبار خصوصية الحالة الفلسطينية في القسم التالي.

4. الفوائد المحتملة للعمل عن بُعد في ظل ظروف سوق العمل الفلسطيني والوضع السياسي والاقتصادي الراهن

بعيدا عن الجائحة، لا شك أنه في ظل الظروف الاقتصادية والسياسية التي تعاني منها فلسطين نتيجة للاحتلال الإسرائيلي المتواصل للأراضي الفلسطينية، فإن تبني العمل عن بُعد من شأنه أن يترك أثارا إيجابية على كل من العاملين والشركات، خاصة إذا ما تم تبني استراتيجيات فعالة وطويلة الأمد من قبل الشركات والمؤسسات لإدماج العمل عن بُعد ضمن نماذج الأعمال المختلفة.

1.4 تقليل الحاجة إلى التنقل من وإلى العمل

بينت تجارب الدول المختلفة في العمل عن بُعد فوائده الكبيرة في تقليل الحاجة إلى التنقل بين مكان الإقامة والعمل، الأمر الذي يوفر قدرا أكبر من المرونة في إدارة الوقت، وبالتالي تعزيز الإنتاجية، وتظهر هذه الإيجابية بشكل أوضح كلما طال وقت التنقل ذهاباً وإياباً من وإلى العمل (Vucicevic, 2020).

تبرز هذه الإيجابية في فلسطين بشكل خاص نظراً للوضع السياسي الراهن فيها؛ نتيجة للقيود الكبيرة التي يفرضها الاحتلال الإسرائيلي على التنقل بين المدن الفلسطينية، مما يؤدي إلى إضاعة ساعات طويلة من الوقت نتيجة لانتظار المرور عبر الحواجز. كذلك فإن الإغلاقات المفاجئة للحواجز المنتشرة بين مختلف مدن وقرى الضفة الغربية تؤثر على عملية تخطيط الوقت، بالإضافة إلى زيادة انعدام اليقين. أشار مسح صادر عن مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية إلى وجود نحو 705 حاجز في فلسطين في تموز 2018 (تتوزع بين حواجز اسمنتية دائمة، سواتر ترابية، أو متاريس، وخنادق وغيرها)، حيث تعيق وتحد من حركة المواطنين بين المدن في الضفة الغربية (OCHA, 2018). ويبرز التأثير السلبي لهذه الحواجز في أوقات عدم الاستقرار السياسي، والاقتحامات الإسرائيلية المتكررة للمدن والقرى، والتي يتم فيها إغلاق الحواجز بشكل كامل ويمنع التنقل نهائياً من خلالها لساعات وربما أيام كما حصل مؤخراً في مدينة نابلس. من هنا، يساهم العمل عن بُعد في المساعدة في تقليل مشكلة عدم القدرة على الوصول إلى أماكن العمل، ويساهم في استمرارية العمل في بعض القطاعات التي يمكن فيها إنجاز العمل عن بُعد.

تأثير إيجابي آخر تمت ملاحظته عند التحول إلى نمط العمل عن بُعد والعمل الهجين في الدول المختلفة يتعلق بتقليل الأزمة المرورية، خاصة أوقات الذروة (في ساعات الصباح عند الذهاب إلى العمل، وعند مغادرة العمل). هذا ينطبق أيضاً في السياق الفلسطيني، حيث تفاقمت الأزمة المرورية في أغلب المحافظات الفلسطينية خلال السنوات الأخيرة خاصة في مدينة رام الله التي تتضمن أغلب المؤسسات الحكومية والأهلية، وشركات الخدمات الكبيرة في فلسطين، والتي ترافقت مع زيادة كبيرة في عدد المركبات التي يتم ترخيصها سنوياً، مع بقاء البنية التحتية (الشوارع) كما هي نتيجة محدودية القدرة على فتح شوارع جديدة أو توسيع الشوارع الحالية،⁽¹⁾ وغياب نظام مواصلات ونقل عام متكامل يشجع المواطنين على استخدامه بدلاً من استخدام مركباتهم الخاصة.

2.4 استقطاب الكفاءات في مختلف أماكن تواجدهم

ساعد التحول نحو العمل عن بُعد والعمل الهجين في إزالة عائق الحواجز الجغرافية والتعقيدات اللوجستية في عملية إيجاد أفضل المواهب والكفاءات لاستقطابها وتوظيفها، دون الانحصار في خيارات العمالة المعروضة في السوق المحلي (Barrero et al, 2021a). لعل هذه الإيجابية ذات ميزة كبيرة في سوق العمل الفلسطيني، نظراً لوجود فجوة ونقص

(1) <https://www.raya.ps/news/1116010.html>

في المهارات لدى الموظفين الحاليين والمحتملين في العديد من القطاعات، لذلك من شأن الاعتماد على العمل عن بعد أن يتيح للمشغلين الفلسطينيين الاستفادة من الخبرات والمهارات الدولية، خاصة الخبرات الفلسطينية الموجودة في الشتات، مما من شأنه أن يعزز فرص الاستثمار الدولي في السوق المحلي أيضاً.

في ذات الوقت، من شأن العمل عن بُعد فتح باب للأيدي العاملة المحلية والباحثين عن فرص عمل للاستفادة من عروض التوظيف مع العديد من المشغلين والشركات في أنحاء العالم، دون الحاجة إلى تغيير مكان إقامتهم. خاصة أن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يشهد نمواً كبيراً في التعاقد من الباطن مع الأيدي العاملة المحلية من قبل شركات إقليمية وعالمية. في الغالب، سيكون لهذه الميزة تأثير كبير على الخبرات الكبيرة الباحثة عن عمل في قطاع غزة على وجه الخصوص؛ نظراً للحصار المفروض عليه منذ أكثر من 16 عاماً، ما أدى إلى ارتفاع نسبة البطالة إلى مستويات غير مسبوقة وصلت إلى 47٪ في 2021. من الجدير بالذكر أنه قد ظهر في قطاع غزة، وكوسيلة للتأقلم مع الحصار الدائم، طرق بديلة للعمل تحددت الوضع الراهن حتى قبل الجائحة، تمثلت في ظهور ونمو التوجه نحو الوظائف المستقلة (Freelance jobs) والعمل عبر الإنترنت. بين تقرير صادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي التوجه الكبير من الفلسطينيين خاصة في قطاع غزة نحو منصات العمل المستقل العالمية (مثل Mostaq و Freelancer و Upwork)، والتي يقدمون من خلالها خدماتهم في مختلف المجالات مثل الترجمة، المحاسبة، الهندسة، تصميم برامج الحاسوب، وغيرها.⁽²⁾

3.4 تقليل الفجوات بين الجنسين في سوق العمل

بينت العديد من المسوح والدراسات في دول مختلفة دور العمل عن بُعد والعمل الهجين في التقليل من الفجوات بين الجنسين في سوق العمل، نظراً لدور العمل عن بُعد في منح العاملين المزيد من المرونة في أوقاتهم، نتيجة لعدم التزامهم بساعات وجدول زمنية صارمة في الحضور والانصراف، الأمر الذي ساهم في تقليل الفجوات في الأجور وفي فرص الحصول على عمل بين الجنسين، لأنه بالغالب ما توجد عقبات اجتماعية وأسرية إضافية مفروضة على النساء مقارنة بالرجال، بالشكل الذي يقلل من فرصهن في الحصول على العمل، أو حتى زيادة إنتاجيتهن (بالتالي تطورهن الوظيفي) مقارنة بالذكور (Angelici and Profeta, 2020).

من المحتمل أن يبرز دور العمل عن بُعد والعمل الهجين في سياق تقليل الفجوات بين الجنسين في سوق العمل الفلسطيني، نتيجة لوجود فجوة كبيرة بين الجنسين (لصالح الذكور) فيما يتعلق بالمشاركة في سوق العمل المحلي وفي مستويات الأجور. فيما يتعلق بمشاركة الجنسين في سوق العمل الفلسطيني، بلغت مشاركة الإناث فيه خلال 2021 نحو 17٪ مقارنة بنحو 65٪ للذكور، فيما بلغ معدل البطالة بين الإناث نحو 43٪ مقابل 22٪ بين الذكور في نفس العام، في حين بلغ معدل البطالة 53٪ بين الشباب (19-29 عاماً) من حملة شهادة الدبلوم المتوسط فأعلى، بواقع 66٪ للإناث مقابل 39٪ للذكور (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2022). ارتبطت فجوة المشاركة أيضاً بفجوة الأجور بين الجنسين في سوق العمل الفلسطيني، بينت دراسة أعدها ماس حول فجوة الأجور بين الجنسين ومشاركة القوى العاملة النسائية في سوق العمل الفلسطيني، أن معدل الأجر اليومي للذكور يبلغ نحو 85 شيكل مقابل نحو 56 شيكل للإناث، ترتفع هذه الفجوة بين الذكور والإناث في القطاع الخاص لتصل معدلات الأجور اليومية إلى 84 شيكل للذكور مقابل 62 شيكل للإناث (MAS, 2020).

على نفس الصعيد، بينت العديد من المسوح التي أجريت مؤخراً أن الرجال الذين تحولوا للعمل عن بُعد (أو العمل الهجين) قد أصبحوا يقضون وقتاً أطول في المشاركة في الأعمال المنزلية ورعاية الأطفال. هذا يعني أن العمل عن بُعد قد ساهم في زيادة توازن الأدوار داخل الأسرة، والتي تعتبر خطوة جوهرية نحو المساواة بين الجنسين في الحياة الاجتماعية والاقتصادية (Angelici and Profeta, 2020). في نفس السياق، بينت نتائج العديد من الدراسات والمسوح تفضيل الأمهات العاملات للعمل عن بُعد أو العمل الهجين لدوره في توفير الوقت والتكاليف، كذلك لما يمنحه لهن من مرونة أكثر للتوفيق بين متطلبات الحياة الشخصية ورعاية الأطفال، مع متطلبات الحياة المهنية، كذلك إتاحة المجال للمزيد من الحرية الشخصية في التوفيق بين المهام (Barrero et al, 2021a). وهو ما تحتاجه الأمهات العاملات في سوق العمل الفلسطيني، حيث بينت دراسة قام ماس بإجرائها مؤخراً لمناقشة واقع دور الحضانه ومراكز رعاية الطفولة المبكرة في فلسطين ودورها في رفع نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل، أن العبء الأكبر في رعاية الأطفال تتحمله النساء، ما يحرمهن من ويقلل فرصهن في المشاركة في سوق العمل. فنحو 758 ألف امرأة محرومات من المشاركة

(2) <https://www.undp.org/papp/news/freelancing-state-palestine>

في سوق العمل نظراً لتفرغهن للأعمال المنزلية بما فيها رعاية الأطفال. حيث تقضي النساء الفلسطينيات بالمتوسط 35 ساعة أسبوعياً في أعمال الرعاية غير المدفوعة مقابل خمس ساعات يقضيها الرجال. وقد ساعد في انخفاض مشاركة النساء في سوق العمل الفلسطيني نقص خدمات رعاية الطفولة المبكرة والحضانات، وتدني جودة خدماتها.⁽³⁾ ومن هنا، فقد يساعد التوجه نحو العمل عن بعد والعمل الهجين في فلسطين من حل جزء من هذه الإشكالية لدى النساء وتقليل الفجوة، وتشجيع مشاركة الرجال في الأعمال البيتية وأعمال الرعاية.

في النهاية، من الضروري الإشارة إلى دور العمل عن بعد في تقليل التكاليف التشغيلية المرتبطة بوجود الموظفين في مكاتبهم، مثل تكاليف الإنارة، والتدفئة وتكييف الهواء، والتنظيف وخدمات الكافتيريا، وغيرها (Vucicevic, 2020). تشكل هذه التكاليف، مثل المياه والكهرباء، حصة كبيرة نسبياً من إجمالي فاتورة المصاريف التشغيلية في العديد من القطاعات الاقتصادية في فلسطين. بالتالي سيساهم تقليلها من تحسين أرباح المشغلين، خاصة مع الارتفاعات المتكررة في تكلفة هذه المدخلات. حيث بين مسح المنشآت الاقتصادية لسنة 2018 أن تكلفة الكهرباء تشكل نحو 7.6٪ من إجمالي تكلفة مستلزمات الإنتاج السلعية في جميع القطاعات. تصل هذه النسبة إلى 15.3٪ في قطاع الخدمات، و49.7٪ في قطاع الاتصالات، ونحو 27.7٪ في قطاع التجارة الداخلية (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2019). لذلك فإن تبني منهجيات عمل لتقليل هذه التكاليف سيكون له تأثير مهم على ربحية هذه القطاعات واستمراريتها، والتي دفع عجلة الاقتصاد الفلسطيني للأمام.

5. البنية التحتية ومقومات العمل عن بعد في فلسطين

ارتبطت الزيادة في مستويات العمل عن بعد والعمل الهجين في العديد من الدول بعد الجائحة بمجموعة من العوامل المساعدة، لعل أبرزها تحقيقه نتائج أعلى من المتوقع على مستوى إنتاجية الموظفين، مما ساهم في تضائل ما يسمى "بوصمة العار" التي كانت مرتبطة بالعمل عن بعد والاعتقاد السائد بعدم جدواه. علاوة على الزيادة الكبيرة في الاستثمارات في رأس المال المادي والبشري والتحسين الكبير في الابتكارات التكنولوجية المرتبطة بتقنيات التواصل والعمل عن بعد (Barrero et al, 2021b). بالإضافة إلى بذل المشغلين جهوداً لتحقيق الموازنة بين العمل والحياة الشخصية للموظفين، وتعزيز ثقافة المؤسسات لتصبح داعمة لموظفيها في النواحي العملية والنفسية على حد سواء. كما ساهمت الإجراءات التي اعتمدها العديد من المنشآت في تعزيز السياسات الداخلية لديها والهادفة إلى منع التحيز، وتقليل احتمالية تفضيل العاملين في الموقع (المؤسسة) على أولئك العاملين عن بعد، سواء في التدريب أو الترقية، في نجاح واستمرارية نهج العمل عن بعد والعمل الهجين في العديد من القطاعات (Segal, 2021).

في السياق الفلسطيني، سيتم التركيز أدناه على العامل الأبرز في نجاح واستمرارية العمل عن بعد وهو البنية التحتية التكنولوجية والرقمية، لأنه بدونها لا يمكن إتمام العمل عن بعد وإنجاحه وضمان استمراريته. سيتم التطرق لدور هذه البنية في نجاح العمل عن بعد بشكل عام، ثم تحليلها في السياق المحلي لمعرفة إمكانية توظيف البنية التحتية التكنولوجية والرقمية بوضعها الحالي وتأثيرها على استمرارية نمط العمل عن بعد في فلسطين.

1.5 البنية التحتية التكنولوجية والرقمية

ارتبط تطور خدمات التواصل والعمل الرقمية، ومدى قدرة الموظفين على استخدامها بكفاءة في زيادة جاذبية العمل عن بعد في العديد من القطاعات والبلدان، خاصة وأن التقنيات الرقمية من شأنها أن تجعل بعض القطاعات والشركات والمهام أكثر مرونة في مواجهة الصدمات غير المتوقعة (Bai et al, 2021). تدليلاً على أهمية التطور التقني في دعم وتشجيع العمل عن بعد، وجد أن حصة طلبات براءات الاختراع الجديدة التي تعمل على تطوير تقنيات العمل عن بعد وتقنيات التواصل عبر الفيديو في الولايات المتحدة قد نمت بأكثر من الضعف خلال الفترة من كانون الثاني إلى أيلول من العام (Davis et al, 2021 2020)، بشكل فاق معدلات النمو في هذه التقنيات في السنوات السابقة للوباء. ساهم ذلك في رفع جودة وكفاءة العمل عن بعد، مما ساعد على تعزيز استمرارية التحول نحو العمل عن بعد في الولايات المتحدة حتى بعد استمرار الوباء. شمل التطور التقني طيفاً واسعاً من البرامج كل لاستخدامه المتخصص، مثل البرامج المخصصة للتواصل اليومي، وبرامج لإدارة وتخزين الوثائق والمستندات، وتقنيات لعقد الاجتماعات واتصالات الفيديو، وتقنيات إدارة

(٣) «واقع وفرص دور الحضانة ومراكز رعاية الطفولة المبكرة في فلسطين في رفع نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل»، دراسة غير منشورة، معهد ماس.

المشاريع، وبرامج لتدوين الملاحظات، وغيرها (Vucicevic, 2020). كما ساهمت جودة خدمة الإنترنت المنزلية وسهولة الوصول إليها في تعزيز توجه العمل عن بُعد. حيث أنه من شأن الوصول الشامل إلى خدمات الإنترنت المتطورة عالية الجودة، وغيرها من التقنيات التكميلية أن يرفع الإنتاجية، وأن يعزز المزيد من المرونة الاقتصادية والاجتماعية خاصة أثناء الكوارث المستقبلية التي قد تمنع السفر والتفاعلات الشخصية (Barrero et al, 2021c).

وهناك عامل آخر مرتبط بأمن وسرية المعلومات والبيانات، حيث بينت التجارب أن الانتقال نحو العمل عن بُعد يجب أن يترافق مع تطوير أنظمة حماية البيانات وبروتوكولات سلامة وأمن البيانات وترخيصها وتحديثها باستمرار، خاصة مع زيادة احتمالية التعرض لمخاطر الاختراق وسرقة البيانات، نظراً لارتفاع التواصل الإلكتروني فيما بين الموظفين عما كانت عليه قبل التوجه نحو العمل عن بُعد (Basu and Swartz, 2021).

في فلسطين، ولأغراض تحليل توفر البنية التحتية اللازمة لتشجيع العمل عن بُعد، لا بد من عرض لمحة عن مدى تطور البنية التحتية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. تطور هذا القطاع بشكل كبير خلال العقد الماضي؛ تمثل ذلك باتساع معدل استخدام خدمة الإنترنت (عدد المشتركين ونسبة الانتشار) وما ترافق معها من زيادة في متوسط سرعة الإنترنت. بالإضافة إلى زيادة استخدام أجهزة الهاتف النقال، وأجهزة الحاسوب. حيث ارتفع عدد مستخدمي الإنترنت عبر خطوط النفاذ في فلسطين ما بين 2010 و2020 بنسبة 213% مرتفعاً من 119 ألفاً إلى 373 ألف مشترك خلال هذه الفترة، ترافق مع ذلك ارتفاع كبير في متوسط سرعة الإنترنت من 0.5 ميغابت/ثانية إلى 13.5 ميغابت/ثانية (ماس، 2022). في 2019، استفاد 99% من الفلسطينيين من إمكانية الوصول إلى شبكات الهاتف المحمول، وهي نسبة أعلى من متوسط معدل الانتشار في البلدان ذات الناتج المحلي الإجمالي المماثل والبالغ 90.9% (World Bank Group, 2020). بينت نتائج المسح الأسري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعام 2019 أن نحو 97.3% من الأسر الفلسطينية تمتلك خط هاتف خلوي واحد على الأقل. على صعيد استخدام الإنترنت، أظهر المسح أن 79.6% من الأسر الفلسطينية تمتلك خط نفاذ للإنترنت من المنزل، حيث يستخدم 92.6% من الأفراد الحاصلين على مؤهل علمي بكالوريوس فأعلى الإنترنت (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2020). في حين أن 35.4% من الأسر في الضفة الغربية يتوفر لديها خدمة الإنترنت عبر خط النفاذ وتستخدم شبكة الجيل الثالث للهاتف النقال (3G). ولا تزال نسبة مستخدمي الإنترنت على الهاتف النقال متدنية بسبب إجراءات وسياسات الاحتلال التي تمنع الفلسطينيين من الوصول إلى خدمات الجيل الرابع للهاتف النقال في الضفة الغربية والجيل الثالث للهاتف النقال في قطاع غزة. على الرغم من المعوقات، يشير التطور المتسارع في هذا القطاع محلياً، من ناحية زيادة الوصول إلى خدمات الإنترنت بمختلف أشكالها، وزيادة سرعة هذه الخدمة بشكل عام، إلى وجود قابلية لنمو نهج العمل عن بُعد والعمل الهجين في فلسطين، واللذان يعتبر التطور التكنولوجي دعامة أساسية لإنجاحه، بالتضافر مع العوامل الأخرى.

على الرغم من التطور المتسارع في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين خلال العقد الماضي، إلا أنه ما زال هناك بعض المعوقات المتعلقة بشكل رئيسي بالاحتلال الإسرائيلي. على سبيل المثال، تنخفض نسبة انتشار خدمات الإنترنت عبر خدمة الجيل الثالث (3G)، خاصة وأن فلسطين كانت من أواخر البلدان في الشرق الأوسط في إطلاق هذه الخدمة، عام 2018، بسبب منع سلطات الاحتلال الإسرائيلي الشركات الفلسطينية من تشغيل الخدمة، وهي ما زالت ممنوعة في قطاع غزة. كما أن الاحتلال الإسرائيلي ما زال يمنع إطلاق خدمات الجيل الرابع (4G) والجيل الخامس (5G) في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة. من شأن إتاحة خدمات الجيل الرابع والخامس فتح فرص للعمل عن بُعد خاصة في مجال الخدمات الرقمية.

فيما يتعلق بأمن المعلومات في فلسطين، وعلى الرغم من الجهود الحثيثة التي تبذلها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والشركات العاملة في القطاع الخاص لتطوير أنظمة حماية المعلومات والأمن السيبراني (Cyber Security)، إلا أن سيطرة إسرائيل على البنية التحتية لشبكة الإنترنت والفضاء الإلكتروني الفلسطيني تؤثر سلباً على السيادة الإلكترونية لفلسطين، بالتالي تحد من قدرتها على حماية أمن المعلومات بشكل فعال. ذلك أن أولى خطوات تحقيق أمن المعلومات يتطلب سيادة إقليمية للدولة على الفضاء الإلكتروني الوطني الخاص بها، بالإضافة إلى التحكم الكامل بالبنية التحتية الخاصة بذلك والقدرة على مراقبة تداول البيانات ضمن هذا النطاق (Cristiano, 2020).

2.5 قابلية العمل عن بُعد أو العمل الهجين حسب القطاع الاقتصادي

عالمياً، لم تتجه جميع القطاعات للعمل عن بُعد بنفس المقدار، فالقطاعات التي تتوفر فيها البنية التحتية والقابلية للانتقال لأداء الوظائف عن بُعد، مثل قطاعات البنوك والخدمات المالية، التأمين، والقطاعات التقنية وتكنولوجيا المعلومات،

وقطاع التعليم، زادت حظوتها في الانتقال للعمل عن بُعد خلال وبعد الجائحة. ففي مسح تم إجراؤه في الربع الأخير من العام 2020 في الولايات المتحدة الأمريكية، استهدف العاملين في طيف واسع من القطاعات الاقتصادية، لتحديد مدى انتقال هؤلاء إلى نظام العمل عن بُعد نتيجة للجائحة، بينت النتائج أن 84% من العاملين في قطاع الخدمات المالية (البنوك، شركات التأمين، المحاسبة، والمستثمرين العقاريين) وقطاع تكنولوجيا المعلومات، أفادوا بإمكانية إتمام جميع مهامهم عن بُعد. فيما أفاد نحو 59% من العاملين في قطاعات التعليم، والخدمات العملية كالأبحاث بذلك. وتنفّض هذه النسبة بشكل كبير في القطاعات التي تتطلب تواصلاً مباشراً ووجوداً مكانياً للموظفين لإتمام المهام. على سبيل المثال، أفاد نحو 22% من العاملين في قطاعات الإنشاءات والتصنيع والتعدين والزراعة والصيد بإمكانية إتمام مهامهم عن بُعد، فيما أشار نحو 16% فقط من العاملين في قطاعات المواصلات وتجارة الجملة والتجزئة بذلك (Minkin, 2021).

في نفس السياق، بين تقرير صادر عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بالاعتماد على مسوح القوى العاملة وظروف العمل التي نفذتها الدول الأعضاء في المنظمة لسنة 2020، أن الصناعات الرقمية مثل قطاعات المعلومات والاتصالات، والخدمات المهنية والعلمية والتقنية، بالإضافة إلى الخدمات المالية، قد حققت أعلى معدلات للعمل عن بُعد أثناء الوباء، إذا عمل ما يزيد على 50% من الموظفين في هذه القطاعات في هذه الدول من المنزل. وتجدر الإشارة هنا إلى أن نتائج التقرير قد أشارت إلى أن معدلات العمل عن بُعد أثناء الوباء كانت أعلى بين العاملين في الشركات الكبيرة مقارنة بأولئك العاملين في الشركات الصغيرة، مما يعكس انخفاض الإقبال الرقمي بين الشركات الصغيرة وتخصصها في الأنشطة الأقل قابلية للعمل عن بُعد، مثل السياحة وخدمات المطاعم، وتجارة التجزئة (OECD, 2021). كما كان الموظفون ذوي المؤهلات الأعلى أكثر مرونة في العمل عن بُعد أثناء الجائحة مقارنة بالموظفين الأقل تأهيلاً من الناحية العلمية. مثال ذلك، بينت نتائج التقرير أن نحو 70% من الأفراد الحاصلين على مؤهلات تتجاوز التعليم الإلزامي في فرنسا قد أفادوا بأنهم عملوا من المنزل خلال فترة الإغلاق من آذار إلى أيار 2020، مقابل 20% فقط ممن لديهم مؤهل تعليمي منخفض. في الولايات المتحدة، ارتفعت فرص الأشخاص الحاصلين على درجة الماجستير أو الدكتوراه في العمل عن بُعد بمقدار خمسة عشر مرة أكثر خلال الجائحة مقارنة بالموظفين الأقل تأهيلاً (OECD, 2021). بشكل عام، تشير الأدلة إلى أن نجاح تجربة العمل عن بُعد مرهونة بطبيعة القطاع الاقتصادي ومدى حاجته إلى تواجد موظفيه في الحيز المكاني الذي يتم فيه تقديم الخدمة/المنتج، ومدى توفر البنية التحتية الملائمة لدى المشغلين العاملين في هذه القطاعات، والتي تعتمد بالأساس على حجم عمليات المشغل، بالشكل الذي يعطى ميزة للشركات الكبيرة مقارنة بتلك الصغيرة. في نفس السياق، فإن العاملين ذوي التحصيل الأكاديمي الأعلى (بالتالي العاملين في وظائف تتناسب ومؤهلاتهم التعليمية) لديهم حظوظ أكبر من أولئك الأقل تأهيلاً علمياً، حتى لو كان العمل يتم في نفس القطاع الاقتصادي (التعليم مثلاً).

توافقت هذه التوجهات العالمية مع توجهات العمل عن بُعد في فلسطين. ففي تقرير نشرته منظمة العمل الدولية عن قابلية القطاعات للانتقال نحو العمل عن بُعد في فلسطين نتيجة للإغلاقات الطارئة، قدر التقرير أن حوالي 12% فقط من العمال في فلسطين كانوا قادرين على الانتقال إلى العمل عن بُعد والاحتفاظ بأجورهم المعتادة، يتركز معظمهم في قطاعي تكنولوجيا المعلومات والتعليم، كذلك في منظمات دولية أو غير حكومية. بين التقرير أيضاً أن القطاعات التي تُعتبر الأقل تضرراً من الجائحة انقسمت إلى مجموعتين، المجموعة الأولى تمثلت في القطاعات التي تمكنت من الانتقال بشكل كامل أو شبه كامل للعمل عن بُعد، أي تلك التي تتطلب الحد الأدنى من التفاعلات الاجتماعية لإنجازها، والمجموعة الثانية تمثلت في القطاعات التي تنتج السلع والخدمات الأساسية كالصحة والطعام، وحتى البنوك والمؤسسات الحكومية. تمثلت أبرز القطاعات ذات القابلية الكبيرة في الانتقال فيها للعمل عن بُعد بقطاع التعليم (مدارس، كليات ومعاهد وجامعات) والذي ضم نحو 108,700 موظفاً، وقطاع المنظمات غير الحكومية الأهلية (ضم نحو 10,800 موظفاً)، والمنظمات الدولية (1,900 موظفاً)، وممثليات وقنصليات الدول (8,100 موظفاً)، والعاملون في قطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (نحو 10,000 موظفاً). قدر التقرير أن هذه الشرائح من القوى العاملة قد تمكنت من الاستمرار في مهامها أثناء الوباء ودفعت أجورهم بشكل طبيعي (ILO, 2020b).

أيضاً، بين استطلاع آخر تم إجراؤه على نحو 774 خريجاً من برامج تنمية القوى العاملة الشبابية ونحو 222 مشغلاً في مختلف القطاعات الاقتصادية في فلسطين والأردن، إلى أن فرص العمل عن بُعد، بعد عام ونصف العام من الوباء كانت مختلفة استناداً إلى مجموعة من العوامل. حيث أفاد 61% من أصحاب العمل الذين شملهم الاستطلاع في فلسطين أن بعض موظفيهم على الأقل كانوا يعملون عن بُعد أو لديهم ترتيبات مرنة للعمل عن بُعد وقت إجراء المسح. مقارنة بالصفة الغربية، أفاد ضعف عدد المنشآت المبحوثة في قطاع غزة بتوفير فرص العمل عن بُعد نتيجة

للجائحة، كذلك نتيجة آثار ما بعد العدوان الإسرائيلي في أيار 2021 واللذان يمكن أن يكونا قد ساهما في ارتفاع معدل عروض العمل عن بُعد في قطاع غزة، وذلك على الرغم من معاناة العاملين عن بُعد في قطاع غزة نتيجة الانقطاعات المتكررة للكهرباء والإنترنت، بالشكل الذي تسبب في تعطل العمل عن بُعد وتأخير إنجاز المهام (Barry et al, 2022). على مستوى القطاعات الاقتصادية، بين نفس الاستطلاع أن الشركات التي شملها الاستطلاع والعاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإعلان، والتسويق، والعلاقات العامة كانت الأكثر احتمالاً في تقديم خيارات العمل عن بُعد. في حين أفاد غالبية المشغلين في قطاعات التصنيع والمطاعم، وتقديم وتوصيل الطعام، والبيع بالتجزئة، والسياحة والفنادق إلى أنهم لا يقدمون خيارات العمل عن بُعد لموظفيهم. هذه القابلية في الانتقال نحو العمل عن بُعد حسب القطاعات قد انعكست في اختلاف مستويات البطالة وتسريح العمال خلال الجائحة. حيث بين الاستطلاع أن البطالة قد زادت (في الأردن) بشكل ملحوظ بين الشباب والعمال ذوي الياقات الزرقاء (-blue-collar work) والذين يتطلب إنجاز أعمالهم التواجد في الحيز المكاني لمكان العمل. في حين أن العديد من المهنيين ذوي الياقات البيضاء (white-collar professionals) كانوا قادرين على الانتقال إلى العمل عن بُعد أثناء الوباء. وهذا ما يتوافق مع النتائج أعلاه التي بينت اختلاف إمكانية العمل عن بُعد حسب القطاع والمهنة.

أحد القطاعات المهمة والتي ساعد الانتقال للعمل عن بُعد خلال الجائحة وخلال أوقات الطوارئ في استمرارها هو قطاع التعليم. حيث سرّعت جائحة كورونا، وما تبعها من انقطاع شبه كامل ومفاجئ للطلاب في مختلف المراحل الدراسية عن عملية التعليم، من الجهود التي بذلتها وزارتي التربية والتعليم، والتعليم العالي والبحث العلمي من تطوير عملية التعليم عن بُعد من خلال تبني برامج متخصصة ومنصات تعليم إلكترونية لتسهيل التواصل بين المعلمين والطلاب وإكمال العملية التعليمية بشكل شبه كامل عن بُعد. بالإضافة إلى تدريب المعلمين من خلال عقد دورات للتدريس عن بُعد. وتعود أهمية ذلك إلى أن وباء كوفيد-19 ما زال مستمراً، ويظهر كل فينة على شكل موجات. وعلى الرغم من التقدم الذي تم تحقيقه في تطوير التعليم عن بُعد في فلسطين، إلا أنه ما زال يواجه عوائق حقيقية تتعلق بقدرة الطلاب على الوصول إلى أجهزة التعليم عن بُعد (أجهزة حاسوب مكتبي، محمول، لوحي، أجهزة هاتف نقال، وغيرها). كذلك إلى خدمة إنترنت بسرعة عالية. الأمر الذي من شأنه إعاقة عملية التعليم عن بُعد، وما يتبعها من عمل المدرسين عن بُعد (Shraim and Crompton, 2020).

وفي النهاية، لا بد من الإشارة إلى أهمية تنظيم توجه العمل عن بُعد والعمل الهجين من الناحية القانونية لضمان استمراريته ولحماية مصلحة أطراف عقد العمل. حيث من الأهمية بمكان مشاركة الجهات الحكومية والروسية بوضع قواعد للسلوك ودليلاً إرشادياً لتوجيه كل من العاملين والمشغلين أثناء العمل عن بُعد، بحيث تتضمن توضيحاً عاماً للحقوق والواجبات والمسؤوليات لكل طرف من أطراف العمل، كذلك تأسيس وتوضيح القاعدة القانونية التي تحكم وتنظم حقوق وواجبات كل طرف، بالإضافة إلى تحديد قواعد أمن المعلومات والشبكة، وطرح توصيات من شأنها زيادة كفاءة العمل عن بُعد، وتسهيل دمج العمل عن بُعد بروتين العمل اليومي لتسهيل الانتقال إليه بشكل كامل في حالات الطوارئ.

الخلاصة

فتحت جائحة كوفيد-19 الباب أمام ظهور ونمو أنماط جديدة من العمل أبرزها العمل عن بُعد والعمل الهجين. برزت أهمية هذين النمطين بشكل خاص في فلسطين كوسيلة للتأقلم نظراً لخصوصية الوضع السياسي والاقتصادي الراهن، ولدور هذه الأنماط في تقليل الفجوات بين الجنسين في سوق العمل حسبما بينت التجارب الدولية المختلفة. اتضح من الورقة أنه على الرغم من النمو التكنولوجي الكبير في فلسطين خلال العقد الماضي (والذي يعتبر الأساس في نجاح الانتقال إلى العمل عن بُعد)، إلا أن قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ما زال يعاني من بعض التحديات التي يفرضها الاحتلال والتي ربما تعيق فرص تطور العمل عن بُعد. كما اختلفت تجربة القطاعات الاقتصادية في قابلية الانتقال نحو العمل عن بُعد، فكانت أعلى في قطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتعليم والاستشارات، والتسويق. سوف تفتح هذه الورقة الباب للمزيد من النقاش حول الخطوات الواجب اتخاذها من قبل الأطراف ذات العلاقة (حكومة، قطاع خاص، القطاع الأكاديمي، والمانحون الدوليون) حول الحاجة إلى تبني خطوات وإجراءات رسمية لشجيع التحول (ولو بشكل جزئي وتدرجي) للعمل عن بُعد في القطاعات والوظائف المناسبة، بهدف الاستفادة من الإيجابيات التي تم إثباتها من التجارب العالمية بعد الجائحة. كما سيتم فتح باب النقاش حول التحسينات المقترحة في البنية التحتية الرقمية لدعم هذا التوجه، ومدى قابلية التحسين.

أسئلة للنقاش

- هل نستطيع القول إن العمل عن بعد أصبح وسيلة فعالة للعمل في فلسطين ما بعد جائحة كورونا؟ أم أنه كان حالة عابرة وستنتهي مع انتهاء الظروف التي أدت إليه؟
- هل من الممكن أن يشكل العمل عن بعد وسيلة فعالة لمواجهة تحديات الاحتلال الإسرائيلي خاصة القيود على الحركة؟
- هل من شأن العمل عن بعد أن يساهم في الحد من نسب البطالة المرتفعة في فلسطين؟
- ما هي السياسات المطلوبة من الشركات والمؤسسات لتعزيز العمل عن بعد؟
- ما هو المطلوب من الجهات الحكومية لتعزيز العمل عن بعد؟ وهل الإطار القانوني يعتبر عائقاً؟
- ما الاقتراحات لتطوير أنظمة أمن البيانات والمعلومات لضمان بيئة عمل آمنة عن بعد؟