

تشرين الثاني
2020



Local Development Organization
Sürdürülebilir Yerel Kalkınma Derneği

العمل عبر الانترنت في سورية



INDICATORS
A chance of improvement



www.ldo-sy.org



info@ldo-sy.org



+90 531 701 00 15

الفهرس

4 الملخص التنفيذي:
5 النتائج:
6 التوصيات:
8 منهجية الدراسة:
8 أ-هدف الدراسة
9 ب-مصادر البيانات
9 نطاق الدراسة:
9 د-عينة الدراسة:
9 ه-محددات الدراسة:
10 أولاً- إمكانات السوريين للعمل عبر الإنترنت
10 الوعي بالعمل عبر الانترنت
11 مهارات السوريين للعمل عبر الانترنت
11 الخدمات التي يقدمها السوريون عبر الانترنت
13 ثانياً-عمل النساء عبر الإنترنت
13 مزايا خاصة
14 إمكانية الإناث للعمل عبر الانترنت:
17 ثالثاً- عمل ذوي الإعاقة عبر الإنترنت
18 رابعاً- فرص السوريين في العمل عبر الإنترنت
18 الدخل الشهري للسوريين:
19 توافر مستلزمات العمل عبر الانترنت
21 تحديات العمل عبر الانترنت
21 احتياجات السوريين للعمل عبر الانترنت
22 حلول ومشاريع مقترحة للعمل عبر الانترنت للسوريين:
24 العمل عبر الانترنت في ظل جائحة كورونا:
25 خامساً-نقاط مضيئة:

حول منظمة التنمية المحلية LDO

هي منظمة مجتمع مدني غير حكومية ، مسجلة في تركيا منذ عام 2016 .

وتعمل على تنفيذ برامج الحوكمة وبناء القدرات وتطوير السياسات والدراسات وتقديم الخدمات الأساسية والمساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وحماية الحقوق والحريات، للإدارات المحلية ومنظمات المجتمع المدني والشباب والنساء، بالاعتماد على الخبراء والمؤسسات المختصة، لترسيخ اللامركزية وحماية الحقوق والحريات ومبادئ الحكم الرشيد وتحقيق الاستقرار والتنمية المستدامة.



A chance of improvement

حول إنديكاتورز INDICATORS

انديكاتورز هي شركة متخصصة بالتحليل والأبحاث والاستشارات، تأسست في عام 2017 في مدينة غازي عنتاب التركية، تقدم خدماتها فيما يتعلق بالبيانات بكامل دورتها، بداية من التأسيس لجمع البيانات وأدواته وبرامجه، إلى إدارة جودة البيانات وترميزها ونظم أرشفتها، بالإضافة إلى تحليل البيانات لأنواع المختلفة من الدراسات البحثية...

يقدم انديكاتورز خدماته في ثلاث قطاعات هي قطاع الأعمال والقطاع الانساني وقطاع الأبحاث. ويسعى للمساهمة في تنمية قدرات المؤسسات المختلفة في مجال البيانات والتحليل، عن طريق تقديم الاستشارات والتدريب والأدلة العلمية، بشكل يزيد من درجة استفادتها من البيانات التي تردها ويعطيها قراءة أوضح لواقعها ورؤى مستقبلية حول التغيرات التي يمكن أن تطرأ، مما ينعكس كقرارات مبنية على معرفة جيدة لنتائجها الحالية والمستقبلية.

ملخص تنفيذي:

تشير العديد من البحوث إلى أن مستقبل العمل عن بعد سيتساوى - إن لم يكن سيتجاوز - مواقع العمل والمكاتب الثابتة بحلول عام 2025، ولا غرابة في ذلك إذا ما نظرنا للمزايا والفوائد التي يعود بها العمل عبر الإنترنت على كل من أصحاب العمل والعمال على حد سواء، فالنسبة لأصحاب العمل فإن العمل عبر الإنترنت (عن بعد) يساهم في تخفيف نفقات وتكاليف الإنتاج (كنتيجة لعدم اضطراب الشركات لاستئجار مبان ومكاتب للموظفين - توفير تكاليف التنقل ... الخ)، كما أن العمل عبر الإنترنت يساهم في زيادة قدرة الشركات على التعاقد مع موظفين ذوي كفاءات مهنية عالية في مناطق جغرافية متنوعة إضافة إلى قدرتها على الاحتفاظ بموظفيها الذين قد يفكرون في ترك وظائفهم بسبب عدم ملائمة أماكن العمل لمكان إقامتهم، أما على صعيد العاملين فإن العمل عن بعد يحقق لهم الاستقرار في العمل وذلك بسبب عدم تقيدهم بمكان وزمان محدد وبالتالي فإن انتقالهم من أماكن إقامتهم أو اضطرابهم للسفر لن يؤدي لخسارة وظائفهم وأعمالهم، كما يوفر العمل عبر الإنترنت للعامل المرونة في أداء المهام المناطة به إذ يكون بمقدوره اختيار ساعات العمل التي تلائمها وفقاً لالتزاماته وظروفه الشخصية، كما أن العامل عبر الإنترنت لن يكون مضطراً للبحث عن فرص العمل أو الزبائن في نطاق مكان إقامته الجغرافي بل يمكنه العمل والتواصل مع الشركات والعملاء في مختلف دول العالم.

إن خصائص العمل عبر الإنترنت سابقة الذكر تجعل منه حلاً مثالياً لوضع السوريين، فهو يناسب الظروف التي يمرون بها من جهة عدم الاستقرار واضطرابهم للزواج عن أماكن إقامتهم، إضافة إلى أن العمل عبر الإنترنت يساهم في التخلص من مشكلة البطالة وعدم توافر فرص العمل، إضافة للفائدة الاقتصادية التي قد يحققها العامل عبر الإنترنت من فروق في أسعار تصريف العملات حيث إن مجمل عمله ربما ينقضه بعملة أجنبية، كما يوفر العمل عبر الإنترنت فرصة هامة لعمل الفئات الخاصة مثل المرأة، وذوي الإعاقة، مما يعني الاستفادة من كافة الطاقات البشرية.

وبناء على أهمية العمل عبر الإنترنت للسوريين فقد قمنا بإجراء هذه الدراسة والتي تهدف إلى تمكين السوريين من مباشرة العمل عبر الإنترنت وذلك من خلال تحديد مدى معرفتهم بمفهوم العمل عبر الإنترنت ومنصات العمل وأساليب التعاقد واستلام أجور العمل ومعرفة المهارات والإمكانيات التي يمتلكونها والتي تؤهلهم للعمل عبر الإنترنت ومعرفة أبرز الصعوبات والتحديات ونقاط الضعف لديهم وتقديم المقترحات لحل هذه المشاكل وتحديد احتياجاتهم والعمل على تلبيتها.

ولقد أجريت الدراسة في شهر حزيران من عام 2020 ولقد غطت كل من حلب وإدلب في الشمال السوري، وقد تم خلال الدراسة مقابلة 5 خبراء استشاريين في مجال العمل عبر الإنترنت باستخدام دليل يضم أسئلة مفتوحة، كما تمت مقابلة 11 شخص منلين عبر الإنترنت في تلك المناطق باستخدام استبيان مقابلة معمقة In-depth interview، كما تم اختيار عينة عشوائية من السوريين قمت مقابلة 500 سوري من الذكور والإناث باستخدام استبيان يضم أسئلة مغلقة مع التركيز على فئة الشباب وبمختلف المستويات العلمية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود انخفاض في درجة الوعي لدى السوريين بمفهوم العمل عبر الإنترنت وعدم توافر المعرفة لدى غالبيتهم بكيفية التعامل مع منصات العمل عبر الإنترنت وأساليب التعاقد واستلام أجور العمل، أما من حيث امتلاكهم للمهارات التي تؤهلهم لمباشرة العمل فقد أظهرت نتائج الدراسة أن الكثير من السوريين يملكون العديد من المهارات التي تؤهلهم لدخول مجال العمل عبر الإنترنت إذا ما توافرت لهم الشروط والظروف المناسبة وإذا تم تزويدهم بالدعم المناسب، كما أن نسبة جيدة من السوريين لم يكونوا مدركين بأن ما يملكونه من مهارات يمكن أن يوفر لهم مصدراً جيداً للدخل من خلال العمل عبر الإنترنت، وحول توافر مستلزمات العمل فإننا نجد أن ما يزيد عن نصف المشاركين في الدراسة ليس لديهم جهاز كمبيوتر والذي يعتبر من المستلزمات الرئيسية للعمل، وأما اتصال الإنترنت فهو متوافر لدى الغالبية العظمى من السوريين، كما تتوافر الكهرباء لمدة تتراوح بين 6 إلى أكثر من 10 ساعات يومياً لدى أكثر من نصف المشاركين في الدراسة في حين تتوافر من ساعتين إلى ست ساعات لدى 42% من المشاركين وهذه المدة قد لا تكون كافية لإنجاز المهام اليومية للعامل عبر الإنترنت، أما عن ذوي الإعاقة فقد تمثلت الصعوبات التي يعانون منها وفقاً لرأي الخبراء بعدم توافر المستلزمات الخاصة بهم والتي تتلاءم مع نوع الإعاقة إضافة لحاجتهم للدعم النفسي والمعنوي.

وبناء على ما سبق فإننا نوصي بضرورة اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتمكين السوريين من مباشرة العمل عبر الإنترنت وذلك من خلال إطلاق المشاريع التي تهدف إلى رفع وعيهم بمفهوم العمل عبر الإنترنت وأهميته وأساسيات ذلك العمل كأساليب التعاقد واستلام الأموال والتعامل مع منصات العمل عبر الإنترنت، إلى جانب تنمية المهارات والقدرات التي يمتلكها السوريون في المجالات الملائمة للعمل عبر الإنترنت، والعمل على توفير المعدات والتجهيزات المطلوبة لبدء العمل كأجهزة الكمبيوتر والمعدات التخصصية ومصادر

<https://22arabi.com/%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%82%D8%A8%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84-%D8%B9%D9%86-%D8%A8%D8%B9%D8%AF-%D9%81%D9%8A-%D8%B9%D8%A7%D9%85-2019/>

الطاقة الكهربائية، وأما ذوي الإعاقة فإنه من الضروري أن يتم تزويدهم بالمعدات والتجهيزات الخاصة وفقاً لنوع إعاقاتهم، كما أننا نوصي بضرورة متابعة الأفراد بعد بدء العمل عبر الإنترنت وتقديم الدعم الفني والاستشاري لهم وخاصة في مراحل العمل الأولى.

النتائج:

أولاً- على صعيد المعرفة بأساسيات العمل عبر الإنترنت

- 1- ما يقارب نصف المشاركين في الدراسة ليس لديهم اطلاع حول مفهوم العمل عبر الإنترنت، في حين أن 40% منهم لديهم معرفة أو اطلاع مسبق، أما نسبة من عملوا سابقاً عبر الإنترنت أو يعملون حالياً فقد بلغت 8% و7% على التوالي.
- 2- ما يزيد عن نصف المشاركين في الدراسة أكدوا بأن لديهم أصدقاء يعملون عبر الإنترنت.
- 3- ما يزيد عن ثلثي المشاركين في الدراسة ليس لديهم فكرة أو اطلاع على كيفية التعامل مع منصات العمل عبر الإنترنت.
- 4- ما يقارب ثلاثة أرباع المشاركين في الدراسة ليس لديهم معرفة بأساليب التعاقد للعمل عبر الإنترنت أو الأساليب التي تضمن حصولهم على أجورهم.
- 5- ما يزيد عن ثلثي المشاركين في الدراسة ليس لديهم معرفة بأساليب تحويل النقود لدفع أجور العمل عبر الإنترنت.

ثانياً- مهارات السوريين للعمل عبر الإنترنت:

- 1- ما يزيد عن ثلاثة أرباع المشاركين في الدراسة يرون بأن لديهم مهارات يمكنهم استغلالها في العمل عبر الإنترنت ويأتي في مقدمة تلك المهارات إدخال البيانات والتعليم وتحليل البيانات وكتابة المقالات.
- 2- يوجد انخفاض في نسبة من أشاروا إلى امتلاكهم للمهارات في مجالات تصميم مواقع الإنترنت وتصميم تطبيقات الهاتف الجوال والبرمجة علماً أن هذه المجالات تعتبر أكثر المجالات طلباً على خدماتها في سوق العمل عبر الإنترنت.
- 3- ما يقارب ثلثي المشاركين في الدراسة مستواهم في اللغة الإنكليزية متوسط فما دون وهو ما يشكل عائقاً لهم عند مباشرة العمل عبر الإنترنت ويحول دون قدرتهم على الوصول إلى شريحة أكبر من الزبائن.
- 4- ما يقارب ثلثي السوريين يتراوح مستواهم في البرامج المكتبية MS OFFICE جيد فما فوق وهذه البرامج تعتبر مكملاً هاماً لتقديم خدمات العمل عبر الإنترنت.
- 5- أكثر من نصف المشاركين في الدراسة لديهم معرفة جيدة ببرامج التدريب والاجتماعات (زوم - سكايب - غوغل ميت) والتي شكلت بعد جائحة كورونا بديلاً للتواصل والاجتماع الفيزيائي.
- 6- الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة لديهم خبرة في العمل على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، لينكد إن ... إلخ) علماً أن هذه المواقع تزيد من فرص نجاح عمل الأفراد عبر الإنترنت والتسويق لخدماتهم وبالتالي جذب عملاء أكثر.

ثالثاً- من حيث الخدمات التي يقدمها السوريون العاملون عبر الإنترنت

- 1- تتمثل أبرز الخدمات التي يقدمها السوريون العاملون عبر الإنترنت بكتابة المقالات والتصوير الفوتوغرافي وتصميم الجرافيك والتعليم وتقديم الخدمات الاستشارية.
- 2- من حيث الطلب فإن الخدمات الأكثر طلباً في السوق العربي عبر الإنترنت بحسب الخبراء هي تصميم المواقع وخدمات الترجمة والبرمجة والتسويق الإلكتروني ومونتاج الفيديوهات.
- 3- توجد العديد من الخدمات التي يرتفع الطلب عليها بشكل كبير في السوق كما هو الحال فيما يتعلق بتصميم المواقع والبرمجة وتصميم تطبيقات الهاتف الجوال، إلا أن نسبة السوريين المستفيدين من الطلب على هذه الخدمات منخفضة للغاية.

رابعاً- عمل الإناث عبر الإنترنت

- 1- بلغت نسبة الإناث اللواتي يرون بأن لديهن إحدى المهارات التي يمكنهن استغلالها في العمل عبر الإنترنت 80%.
- 2- يعد التعليم من أبرز المهارات التي تمتلكها الإناث للعمل عبر الإنترنت يلي ذلك مهارات إدخال البيانات وتحليل البيانات وكتابة المقالات.
- 3- ما يزيد عن نصف المشاركات في الدراسة مستواهن جيد فما فوق في العمل على برامج MS OFFICE.
- 4- يوجد انخفاض في نسبة الإناث اللواتي يمتلكن مهارات أو خبرات في أعمال البرمجة وتصميم مواقع الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول وتصميم الجرافيك.
- 5- ما يزيد عن ثلثي المشاركات في الدراسة ليس لديهن اطلاع على منصات العمل عبر الإنترنت، كما أن ما نسبته 79% ليس لديهم معرفة بأساليب التعاقد للعمل عبر الإنترنت أو أساليب تحويل النقود ودفع أجور العمل.
- 6- ما يقارب نصف المشاركات في الدراسة مستواهن جيد إلى جيد جداً في اللغة الإنكليزية.
- 7- غالبية النساء السوريات يتصفحن مواقع التواصل الاجتماعي (الفيس- تويتر- لينكد ان) بشكل يومي مما يعزز فرص عملهن عبر الانترنت إذ أن ذلك يعبر عن وجود معرفة أولية بأساليب التواصل والتنسيق عبر الانترنت.

- 8- ما يزيد عن 90% من المشاركات في الدراسة أبدین الرغبة في تعلم واكتساب المهارات التي تؤهلهم للعمل عبر الإنترنت.
- 9- يرى الخبراء بضرورة استهداف النساء بشكل خاص بتدريبات حول أمن المعلومات وبروتوكولات التواصل الاجتماعي الأمان وذلك كي يتمكن من حماية أنفسهن من أية حالات ابتزاز أو اختراق إلكتروني.

خامساً- عمل ذوي الإعاقة

- 1- يرى الخبراء بأن العمل عبر الإنترنت يشكل فرصة هامة لتشغيل ذوي الإعاقة كونه لا يتطلب بذل مجهود عضلي أو تنقل العامل من وإلى أماكن العمل، كما أنه يحقق لذوي الإعاقة تكافؤاً في الفرص وتساوي في الأجر مع الأشخاص السليمين لقاء العمل المتساوي القيمة.
- 2- تشكل بعض أنواع الإعاقات كالإعاقة البصرية أو حالات بتر كلتا اليدين على سبيل المثال عائقاً أمام قدرة أصحاب تلك الإعاقات على مباشرة العمل عبر الإنترنت وخاصة في ظل عدم امتلاكهم التجهيزات والمعدات اللازمة للعمل والتي تلائم حالة الإعاقة لديهم.
- 3- إن تمكين ذوي الإعاقة من مباشرة العمل عبر الإنترنت يتطلب اتخاذ جملة من الإجراءات، فإلى جانب التدريبات العامة التي يحتاجها الأفراد بشكل عام فإنه يجب وفقاً للخبراء العمل على تأهيل ذوي الإعاقة معنوياً وذلك عبر استهدافهم بجلسات الدعم النفسي.
- 4- يتطلب تمكين ذوي الإعاقة من مباشرة العمل عبر الإنترنت تزويدهم بمعدات وأجهزة خاصة بهم حسب نوع إعاقة كل منهم (لوحات مفاتيح خاصة – ماوسات – برامج تحويل الصوت إلى نصوص إلخ).

سادساً- المزايا والفرص التي يوفرها العمل عبر الإنترنت للسوريين:

- 1- ما يزيد عن ثلث السوريين في الداخل السوري لا يعملون في الوقت الحالي.
- 2- ما يقارب ثلثي الأشخاص العاملين يعملون بعقود عمل مؤقتة كما أن 10% منهم عملهم موسمي وهذا يعني بأن فرصة العمل بالنسبة للغالبية العظمى وإن وجدت فهي غير ثابتة.
- 3- يتراوح متوسط عدد ساعات العمل التقليدي ما بين 7 إلى 8 ساعات يومياً
- 4- تظهر نتائج الدراسة وجود ارتفاع في نفقات غالبية المشاركين الشهرية مقارنة بالدخل الذي يحصلون عليه وبالتالي فهم يحتاجون لتجاوز هذه الفجوة لعمل إضافي أو عمل بديل عن العمل التقليدي يؤمن لهم دخل أكبر.
- 5- يقدر الخبراء المتوسط الشهري لدخل العاملين عبر الإنترنت خلال الأشهر الست الأولى بـ 150 دولار أميركي علماً أن ذلك المبلغ من الممكن أن يتضاعف تبعاً لكفاءة ومهارة العامل وقدرته على الترويج لأعماله وجذب المزيد من العملاء.
- 6- يبلغ متوسط عدد ساعات العمل عبر الإنترنت يومياً 5 ساعات فقط وبالتالي يمكن لجميع الأشخاص وحتى العاملين منهم مباشرة العمل عبر الإنترنت.
- 7- وفقاً للعاملين عبر الإنترنت المشاركين في الدراسة فإن المدة التي استغرقوها للوصول إلى دخل مناسب من عملهم عبر الإنترنت تراوحت ما بين عدة أشهر إلى سنتين.

سابعاً- توافر مستلزمات العمل عبر الإنترنت

- 1- أكثر من نصف المشاركين في الدراسة تتوافر لديهم الكهرباء من 6 إلى أكثر من 10 ساعات يومياً وبالتالي سيكون بمقدورهم إنهاء مهامهم في حال باسروا العمل عبر الإنترنت، أما 42% منهم فتتوافر لديهم الكهرباء لمدة تتراوح ما بين ساعتين إلى ست ساعات وهذه المدة قد لا تكون كافية بالنسبة للعديد منهم لإنجاز المهام اليومية خلال عملهم عبر الإنترنت.
- 2- الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة يتوافر لديهم اتصال بشبكة الإنترنت.
- 3- وفقاً للخبراء فإن السوريين داخل سوريا وحتى أولئك الذين تتوافر لديهم الكهرباء أو الاتصال بالإنترنت من الممكن أن يواجهوا العديد من التحديات خلال عملهم عبر الإنترنت بسبب الانقطاع المتكرر للكهرباء وضعف شبكة الإنترنت بشكل عام وارتفاع تكاليف الحصول على اشتراك إنترنت ذو سرعة عالية.
- 4- ما يزيد عن نصف المشاركين في الدراسة ليس لديهم جهاز كمبيوتر والذي يعتبر من المعدات الأساسية للعمل عبر الإنترنت.
- 5- ما يزيد عن 80% من المشاركين في الدراسة لا يملكون التجهيزات التخصصية اللازمة للعمل عبر الإنترنت (كاميرات احترافية – أجهزة تسجيل صوتي إلخ)

ثامناً- تحديات عمل السوريين عبر الإنترنت

- 1- من التحديات الأساسية التي يواجهها العاملون عبر الإنترنت بحسب الخبراء هو المنافسة الشديدة إذ أن منصات العمل تعتمد على التقييمات التي يقدمها الزبائن وهذا يعني أن الداخلون الجدد لهذا المجال لا يمتلكون أي تقييمات مما يسبب انخفاض فرصة حصولهم على الزبائن واضطرارهم للقبول بأية أجور خلال مراحل العمل الأولى.
- 2- يمثل عدم توافر البنوك في المناطق الخارجة عن سيطرة النظام عائقاً أمام قدرة العاملين عبر الإنترنت على تلقي أجور الخدمات التي يقدمونها، علماً أن العديد من المؤسسات والشركات والزبائن قد يرفضون تحويل الأموال عبر مكاتب تحويل الأموال غير الرسمية خوفاً من المساءلة المالية.
- 3- إلى جانب التدريبات المتعلقة بأساسيات العمل عبر الإنترنت والتدريبات التخصصية يشير الخبراء إلى بعض التدريبات الهامة التي يجب أن يحصل عليها جميع السوريين الراغبين بالعمل عبر الإنترنت لحمايتهم من حالات الاحتيال والابتزاز التي قد يتعرضون لها وهي تشمل تدريبات في مجال أمن المعلومات ومجال الشبكات والدفع الإلكتروني وبعض التدريبات القانونية حول الجرائم الإلكترونية وحقوق الملكية.
- 4- يقدر الخبراء مدة التدريبات التي يمكن أن تكون كافية لإيصال المتدرب الجديد إلى مستوى مقبول يساعده في دخول سوق العمل عبر الإنترنت بثلاثة أشهر وعليه من الممكن ان يواجه المتدربون صعوبة في تأمين نفقاتهم الشهرية خلال هذه المدة.
- 5- من الممكن أن يواجه السوريون بعض حالات رفض التعاقد معهم للعمل عبر الانترنت كونهم من دولة تعاني من صراع داخلي.

التوصيات:

إلى المنظمات الإنسانية المهتمة بتشغيل السوريين:

- 1- تشجيع السوريين على التحول تجاه العمل عبر الإنترنت وذلك من خلال توعيتهم بأهميته ومزاياه وما يمكن أن يوفر لهم من دخل شهرياً
- 2- تأهيل السوريين لمباشرة العمل عبر الإنترنت وذلك من خلال إطلاق برامج تدريبية تتناول أساسيات العمل عبر الإنترنت كالتعامل مع منصات العمل وآليات التعاقد ووسائل الدفع.
- 3- إطلاق حزم تدريبية تخصصية في المجالات التي يكثر الطلب على خدماتها في سوق العمل عبر الإنترنت كالترجمة والبرمجة وتصميم مواقع الانترنت وتطبيقات الهاتف الجوال وتصميم الجرافيك ومونتاج الفيديوهات والصور وإدخال وتحليل البيانات.
- 4- زيادة قدرة الأشخاص الراغبين بالعمل عبر الإنترنت على توسيع أعمالهم واستهداف شرائح أكبر من العملاء وذلك من خلال استهدافهم بالدورات وبرامج بناء القدرات التالية:
 - أ- دورات في التسويق الإلكتروني
 - ب- دورات اللغة الإنكليزية
 - ت- مهارات التواصل وكتابة السيرة الذاتية
- 5- إطلاق حزمة تدريبية خاصة بالبرامج المكتبية MS Office إذ أن إتقان هذه البرامج يعد أمراً في غاية الأهمية للأشخاص الراغبين في العمل عبر الإنترنت
- 6- لحماية العاملين عبر الإنترنت وبخاصة الإناث من عمليات النصب والاحتيال الابتزاز التي قد يتعرضون لها فإننا نقترح أن يتم استهدافهم بدورات تدريبية في مجال الأمن الرقمي وبروتوكولات التواصل الاجتماعي والأمن ومجال الشبكات والدفع الإلكتروني إلى جانب بعض الدورات القانونية المتعلقة بالجرائم الإلكترونية وحقوق الملكية.
- 7- تزويد الأشخاص المؤهلين للعمل عبر الانترنت بالتجهيزات اللازمة لبدء العمل كأجهزة الحاسوب والأجهزة التخصصية كالكاميرات مثلاً ومصادر الطاقة الكهربائية (ألواح طاقة شمسية – مدخرات)
- 8- دعم التكاليف التشغيلية للعاملين عبر الإنترنت خلال مراحل العمل الأولى ريثما يصبح بمقدورهم الحصول على دخل كاف لتغطية نفقاتهم والتكاليف التشغيلية للعمل
- 9- تمكين ذوي الإعاقة من العمل عبر الإنترنت ويكون ذلك عبر تزويدهم بالتجهيزات التي يحتاجها الأفراد السليمين إلى جانب تأهيلهم معنوياً للعمل وتزويدهم بالمعدات والتجهيزات الخاصة بهم بحسب نوع الإعاقة.
- 10- إطلاق منصة تدريبية حول العمل عبر الانترنت تستهدف السوريين بمواد تدريبية بناءً على أولوية الطلب في السوق.
- 11- اقتراح مشاريع تتبنى مصاريف ومتطلبات المستجدين في مجال العمل على الانترنت في فترة انطلاق العمل والتي تكون وسطياً 3 إلى 6 أشهر
- 12- لتأمين مكان العمل المناسب لدى النازحين في المخيمات بشكل خاص، يمكن إنشاء صالات انترنت مجهزة بكافة متطلبات العاملين عبر الانترنت وإعطاء اشتراكات للمستفيدين الراغبين بالعمل عبر الانترنت.
- 13- إنشاء منصات عمل رقمية خاصة بعمل السوريين عبر الانترنت لإثراء فرص عملهم بعد انتهائهم من التدريب.

- 14- بالنسبة للنساء، تقديم تدريبات تناسبهم من حيث توقيت التدريبات ومحتوى التدريب كأن يتضمن أمن المعلومات وحماية الخصوصية وبروتوكولات التواصل الاجتماعي.
- 15- التواصل مع الجهات الحكومية التركية والسعي لافتتاح فروع لبنوك PTT لتسهيل عمليات التحويلات المالية.
- 16- تقديم الدعم الفني والاستشاري للعاملين عبر الإنترنت وخاصة خلال مراحل العمل الأولى وذلك من خلال التعاقد مع خبراء مختصين يقومون بمتابعة العاملين عبر الإنترنت وتوجيه النصح والإرشاد لهم والرد على استفساراتهم.
- 17- الإسراع في إطلاق مشاريع تشغيل السوريين عبر الإنترنت للاستفادة من تزايد الطلب على العمل عبر الإنترنت بسبب جائحة كورونا.

توصيات إلى السوريين الراغبين بالعمل عبر الإنترنت:

1. العمل على رفع مستواهم في اللغة الانكليزية ومهارة استخدام البريد الالكتروني فهذا يعزز من تواصلهم مع الزبائن المحتملين خاصة على المستوى العالمي.
2. التركيز على التخصص من جهة تطوير المهارات المتعلقة به خصوصاً على الأقسام الأكثر طلباً داخل التخصص لرفع كفاءة الخدمة المقدمة وبالتالي زيادة الأجر الذي يحصلون عليه.
3. بالنسبة لمن يمتلكون عملاً من النوع التقليدي ينصح البدء بدخول العمل عبر الإنترنت بالتزامن مع استمرارهم في عملهم الحالي من أجل الانتقال التدريجي نحو العمل عبر الإنترنت، ثم الاستقرار عليه.
4. الاطلاع أكثر على مفاهيم العمل عبر الإنترنت ومنصاته وأساليب رفع التقييم في تلك المنصات.
5. الصبر خلال المرحلة الأولى وتركها تأخذ وقتها (لما يقارب 6 أشهر) والتركيز على اكتساب الخبرة العملية أكثر من التركيز على الأجر، حتى لو قدم بعض الخدمات بشكل تطوعي.
6. معرفة أي من مواقع التواصل الاجتماعي هي الأنسب للترويج للخدمة المقدمة والأكثر متابعة من قبل العملاء المهتمين بتلك الخدمات.
7. الاعتماد على التنوع في منصات العمل كالإنكليزية وأية لغات أخرى يتقنها وتجنب التركيز على منصات اللغة العربية فقط.
8. التفكير منذ انطلاق العمل بحل مشكلة الحوالات خاصة مع فتح فروع لبنوك تركية في سوريا أو عبر البحث عن بدائل كأصدقاء وأقارب يقومون بتلك المهمة في الخارج.
9. تشكيل مجموعات تضم مختصين وخبراء بهدف تبادل التجارب والخبرات وتشارك المعلومات حول مجالات العمل عبر الإنترنت.

منهجية الدراسة:

أ-هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحديد درجة وعي السوريين بمفهوم العمل عبر الإنترنت وطرق التعامل مع منصات العمل وأساليب التعاقد.
- تعزيز وتمكين عمل السوريين عبر الإنترنت بعد معرفة إمكاناتهم وكفاءاتهم التي تتناسب مع طبيعة هذا العمل.
- طرح أية مقترحات تساعد على تجاوز العقبات والمعوقات التي تواجه السوريين أثناء دخولهم مجال العمل عبر الإنترنت بعد رصدها ومعرفتها.
- تعيين الثغرات ونقاط الضعف لدى الراغبين في العمل عبر الإنترنت بهدف العمل على سدها أو تجاوزها.
- تقديم مقترحات وأفكار لمشاريع تكون متوافقة مع الحالة السورية ومشاركتها مع المنظمات العاملة والمهتمة في الشأن السوري.

ب-مصادر البيانات

- السوريين الأفراد: لمعرفة آرائهم حول العمل عبر الإنترنت ومدى وعيهم بمفهومه، وما هي الأدوات المتوفرة لديهم والتي تساعد في العمل عبر الإنترنت، وما أنواع التحديات التي تواجههم في ظل الوضع الحالي في سوريا، وسبر مدى اهتمامهم ورغبتهم بالعمل عبر الإنترنت.

- سوريون يعملون عبر الإنترنت، يمثلون دراسة حالة السوريين العاملين عبر الإنترنت، ويوضحون كيف انطلق عملهم وكيفية كسبهم والعقبات التي تواجههم واحتياجاتهم لتطوير عملهم.
- خبراء في مجال العمل عبر الإنترنت: للحصول على توصياتهم حول العمل عبر الإنترنت فيما يخص الوضع السوري وكيف يواجه السوريون تحديات العمل عبر الإنترنت وما هي الإجراءات التي يحتاجونها للبدء ثم الاستمرار بالعمل عبر الإنترنت.
- المصادر الثانوية: وذلك من خلال مراجعة الأبحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة لمعرفة معدلات الطلب على العمل عبر الإنترنت والخدمات الأكثر طلباً

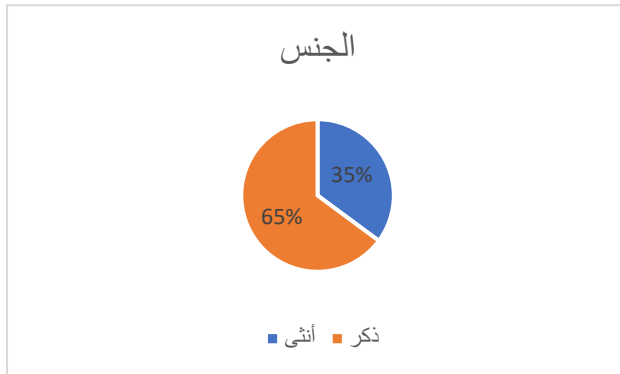
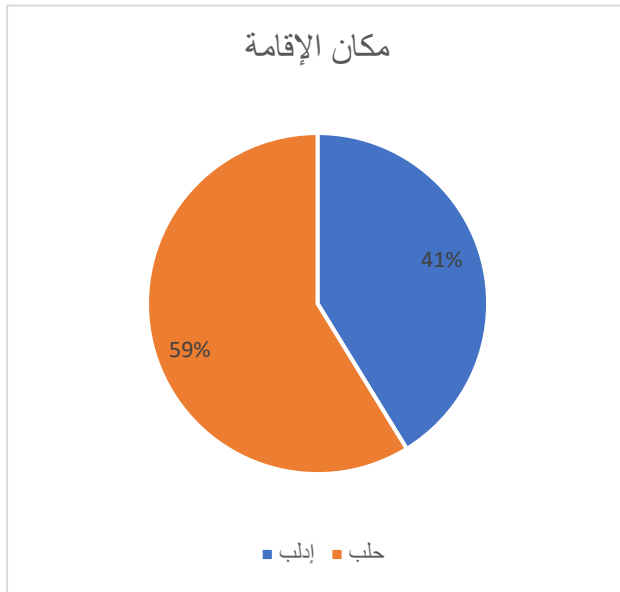
نطاق الدراسة:

- تاريخ إجراء الدراسة: في شهر حزيران من عام 2020.
- النطاق الجغرافي: تغطي من الناحية الجغرافية المناطق المحررة في الشمال السوري في كل من محافظتي حلب وإدلب ويوضح الرسم البياني النطاق الجغرافي لتوزيع أفراد عينة الدراسة:

د-عينة الدراسة:

تم جمع البيانات عبر استبيانات موزعة كالتالي:

- العاملين عبر الإنترنت: 11 مقابلة مع عاملين عبر الإنترنت مقيمين في الشمال السوري باستخدام استبيان مقابلة معمقة In-depth interview.
- الخبراء: 5 مقابلات مع خبراء باستخدام أسئلة مفتوحة (استبيان غير منظم unstructured questionnaire)، 4 منهم في الشمال السوري (حلب وإدلب)، وواحد منهم في إسبانيا.
- الأفراد: 500 استبيان أسئلة مغلقة (Structured questionnaire) باستخدام العينة العشوائية البسيطة موزعين على حلب وإدلب، ممن تجاوزت أعمارهم الـ 18 سنة.



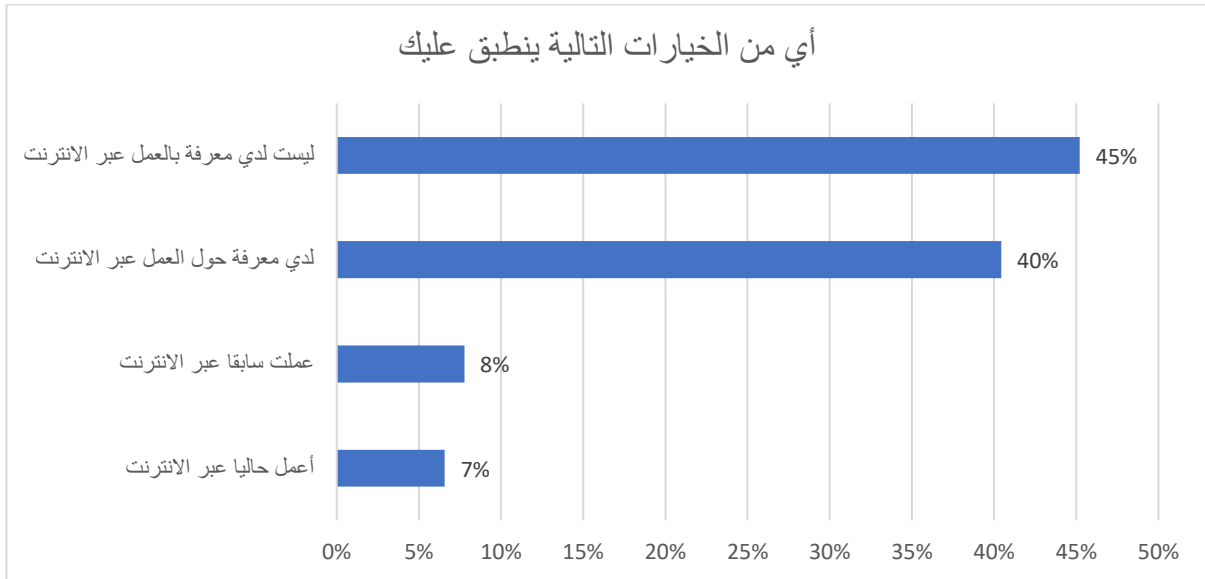
خصائص عينة الدراسة:

من حيث العمر: بلغ عمر أصغر المشاركين في الدراسة 18 عام أما أكبر المشاركين سناً فيبلغ من العمر 56 عام في حين بلغ متوسط أعمار المشاركين 40 عام.

من حيث الجنس:

أولاً- إمكانيات السوريين للعمل عبر الإنترنت الوعي بالعمل عبر الإنترنت

ما يقارب من نصف المشاركين في الدراسة ليس لديهم اطلاع على العمل عبر الإنترنت والذي يعد بوابة الدخول إلى هذا المجال، في حين أن 40% منهم لديهم معرفة أو اطلاع مسبق بمفهوم العمل عبر الإنترنت، جاءت هذه المعرفة من العديد من المصادر في مقدمتها العلاقات الشخصية مع الأصدقاء، فأكثر من 50% من المشاركين لديهم أصدقاء يعملون عبر الإنترنت، منهم من يكون زميل في مكان العمل الأساسي وعمله عبر الإنترنت هو عمل ثانوي، والبعض منهم يتم التعرف عليهم أثناء القيام بدورة تدريبية أو كزميل في الدراسة. وقد كانت التدريبات والدورات في المجالات التي لها علاقة بشكل أو بآخر بالعمل عبر الإنترنت كالترجمة والمونتاج والتصميم على سبيل المثال، ملهمة للكثير ممن شرعوا بهذا العمل، يضاف إلى ذلك المقالات والمنشورات على المواقع والمدونات ووسائل التواصل الاجتماعي التي تشرح مبادئ وآليات العمل عبر الإنترنت ويعزز ذلك ما هو منشور من فيديوهات لدورات وسلاسل تعليمية موجودة على اليوتيوب وبشكل مبسط وواضح.



إن ما سبق لا يعني أن كل من سمع أو قرأ حول العمل عبر الإنترنت لديه اطلاع جيد على المنصات المعنية بهذا العمل وأساليبه وطرق الكسب منه، فما يزيد عن الثلثين منهم ليس لديهم فكرة عن عمل تلك المنصات والثلث فقط هم من لديهم اطلاع، وبالنسبة لمن لديهم اطلاع على تلك المنصات فإن غالبيتهم عبروا عن مدى خبرتهم بمنصات العمل عبر الإنترنت بأنها دون الوسط و فقط الخمس يمتلكون خبرة جيدة في هذا المجال.

وفي هذا السياق نجد أن ما يقارب ثلاثة أرباع المشاركين ليس لديهم معرفة بأساليب التعاقد للعمل عبر الإنترنت سواء أكانت عقوداً دائمة أم مؤقتة أم أنها حسب الخدمة وماهي الضمانات التي تضمن حصولهم على أجورهم، مما يعوق عملهم ويؤدي لضياع حقوقهم.

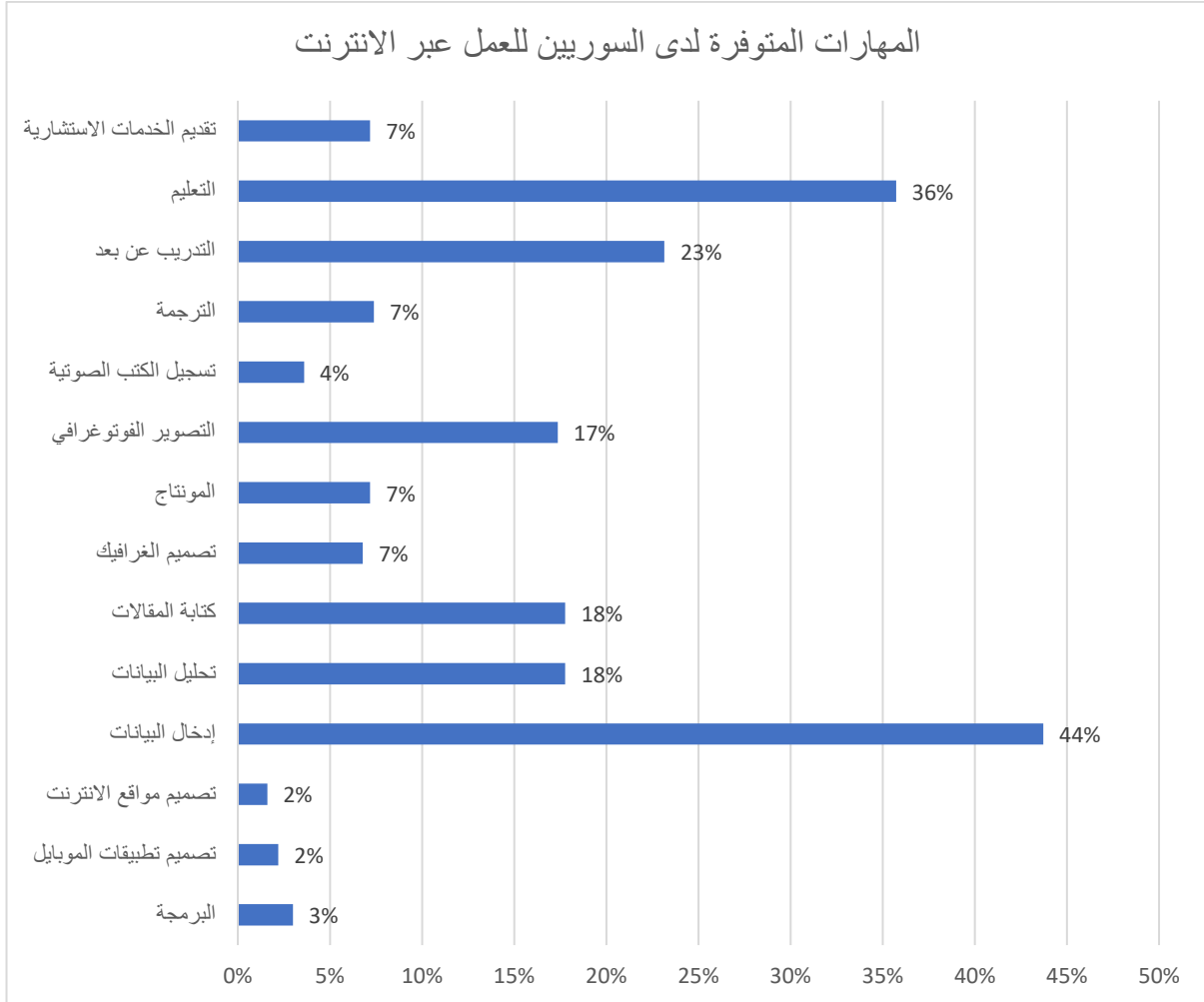
ولا ينتهي الأمر عند التعامل مع المنصات فما يزيد عن الثلثين ليس لديهم معرفة بأساليب تحويل النقود لدفع أجور العمل عبر الإنترنت، فما زال البعض يتقاضى الأجر يدا بيد بشكل تقليدي بسيط، أو عبر حوالة بمكاتب الحوالات السورية وقد تكون أحياناً حوالة إلى حساب صديق أو قريب، وبعد افتتاح فروع لبنك PTT التركي في الشمال السوري تحول البعض لتحويل أجورهم عن طريقها.

أما فيما يتعلق بالمدة المطلوبة لاكتساب الخبرة في مجالات العمل عبر الإنترنت فهي تتراوح وفقاً لرأي الخبراء وسطيماً ما بين 3 إلى 6 أشهر، وتقسّم إلى ثلاث مراحل:

1. تعليم أساسيات التعامل مع الحاسوب ICDL لمن لا يملكها.
2. تعليم تقنيات ومهارات العمل عن بعد.
3. مرحلة اختيارية وهي اكتساب مهارات أكثر تخصصاً في العمل عن بعد ويمكن ان تتوفر بعد الخبرة والممارسة.

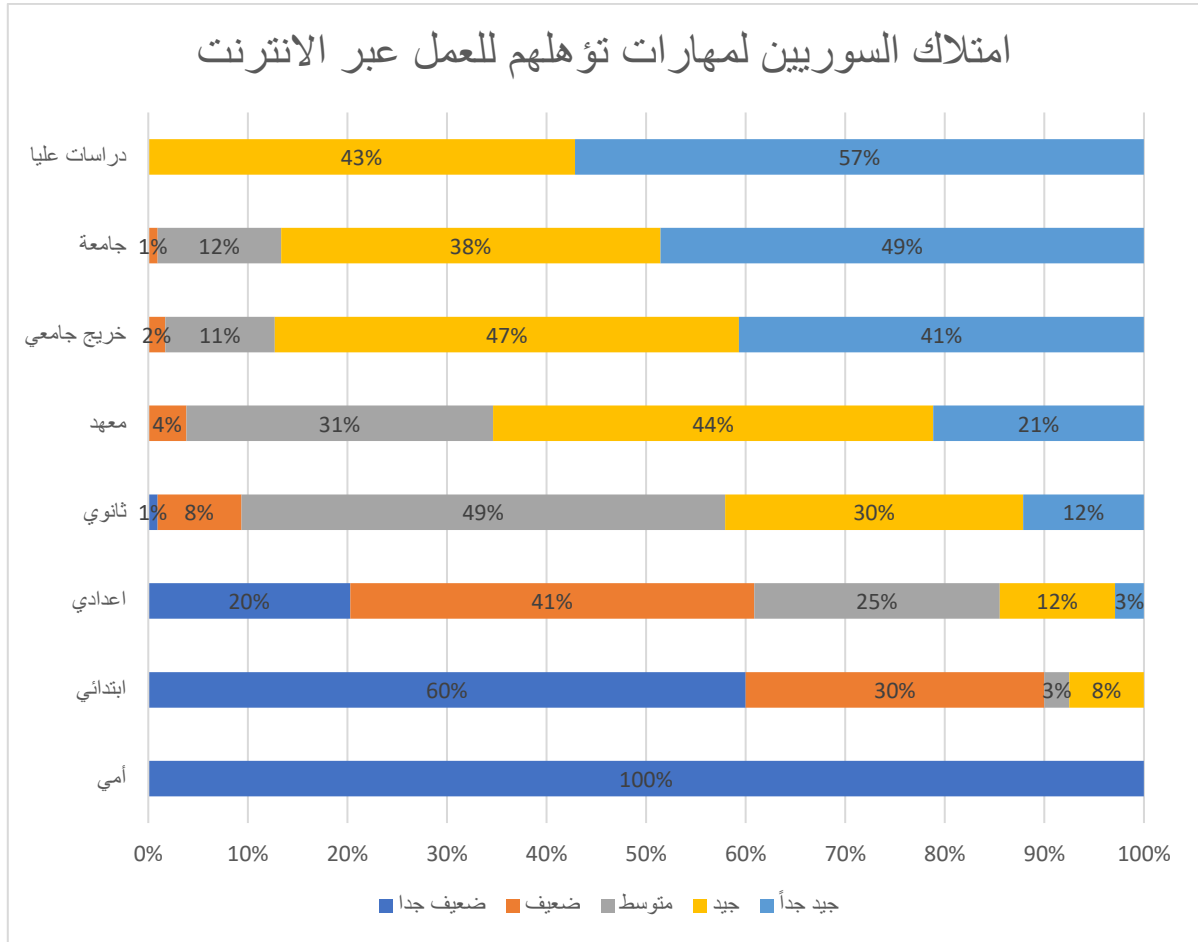
مهارات السوريين للعمل عبر الإنترنت

ما يزيد عن ثلاثة أرباع المشاركين في الدراسة يرون بأن لديهم مهارات يمكنهم استغلالها في العمل عبر الإنترنت ويأتي في مقدمة تلك المهارات إدخال البيانات والتعليم وتحليل البيانات وكتابة المقالات، في حين تنخفض نسبة من أشاروا إلى امتلاكهم للمهارات في مجالات تصميم مواقع الإنترنت وتصميم تطبيقات الهاتف الجوال والبرمجة علماً أن هذه المجالات تعتبر من أكثر المجالات طلباً على خدماتها في سوق العمل عبر الإنترنت.

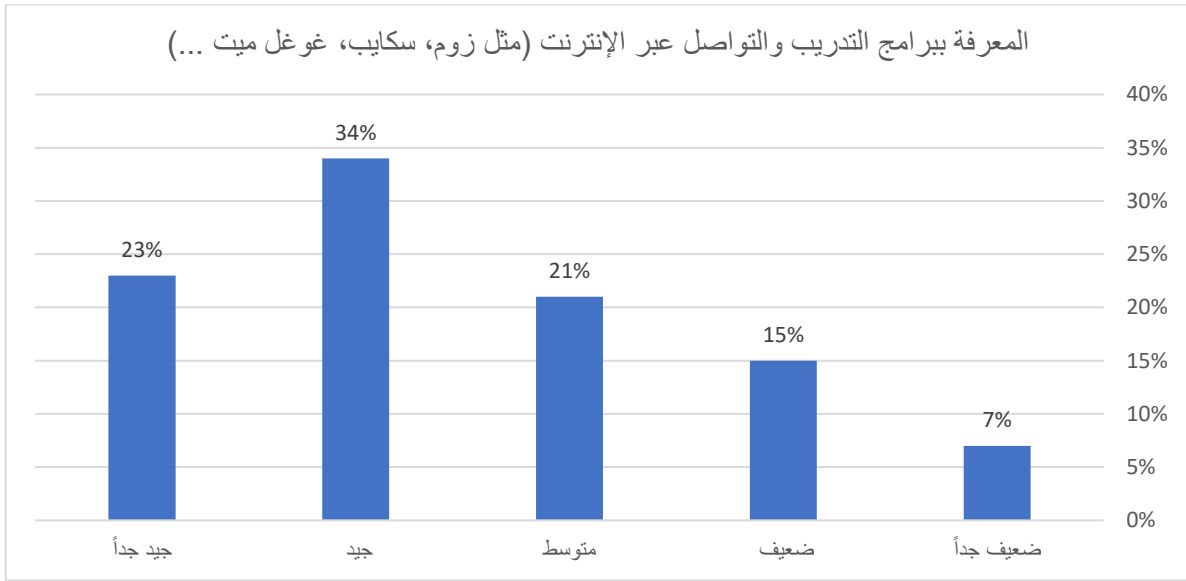


ويظهر واضحاً أثر المستوى التعليمي على امتلاك المشاركين في الدراسة للمهارات التي تؤهلهم للعمل عبر الإنترنت، فمن هم فوق الثانوي كالطلبة الجامعيين وخريجي الجامعات والمعاهد والدراسات العليا هم أكثر من يمتلكون مهارات تساعد على العمل على الإنترنت، ومع أنهم لا يكتسبون معرفة فعلية وتجربة عملية من الدراسة بشكل مباشر، إلا أن المهارات التي يتلقونها أثناء تعليمهم كاللغات مثلا تساعد في سهولة الحصول على المعلومة سواء أثناء الدورات أو اعتمادهم على التعلم الذاتي، خاصة وأن الجامعيين وفقاً لرأي أحد الخبراء قد مروا مؤخراً بتجربة التعلم الذاتي خلال فترات فراغهم والعطل الصيفية، كما أن فئة الشباب من الخريجين الجدد والباحثين عن فرص عمل يسعون دائماً لتطوير مهاراتهم لزيادة فرص حصولهم على العمل وغالبا ما يكون الجامعيون أيضاً أصحاب خبرة في تقنيات المعلوماتية، أما شريحة السوريين الذين تابعوا سابقاً أي

تدريب أو تعليم عن بعد بشكل ما فلم تتجاوز الثلث، أي أن ثلثي المشاركين لم يتلقوا أي تدريبات سابقة مما يفسر ضعفهم في مجال العمل عبر الإنترنت.



وأما عن امتلاك المعرفة بالبرامج التي تعزز من قدرة الأفراد على العمل عبر الإنترنت فقد أظهرت نتائج الدراسة أن ما يقارب ثلثي المشاركين يتراوح مستواهم في البرامج المكتبية Microsoft Office بين الجيد والجيد جداً، وهذه البرامج تعتبر مكملاً هاماً لتقديم خدمات العمل عبر الإنترنت بالشكل الذي يناسب العميل، كما أن أكثر من النصف أيضاً مستواهم جيد في المعرفة على برامج التدريب والاجتماعات (زوم، سكايب، غوغل ميت) التي شكلت بعد جائحة كورونا بديلاً للتواصل والاجتماع الفيزيائي.



أما مواقع التواصل الاجتماعي مثل (فيس بوك، تويتر، لينكد ان) على وجه الخصوص فقد وجد أن ما يزيد على 90% من المشاركين لديهم خبرة في العمل عليها، مع العلم أن هذه المواقع تحفز التعاون ومشاركة المعرفة بين الافراد والتي تؤدي دورها إلى زيادة فرص نجاح العمل عبر الانترنت وتسويق الخدمات، وبالتالي جذب عملاء أكثر.

وبحسب الخبراء فإن الفئات الأكثر قابلية للعمل عبر الانترنت وتعلم مهاراته هي فئة الشباب وخاصة الجامعيين، لكن هناك أشخاص لديهم خبرة واسعة في بعض المجالات مثل التصميم قد لا يحملون شهادات عليا أو دراسة جامعية، طبعاً هؤلاء يحتاجون لوقت طويل لإثبات أنفسهم بالعمل، خاصة وأن العمل في مجالات كالمعلوماتية والبرمجة يشترط فيه وجود شهادات تثبت خبرات المتقدم للعمل.

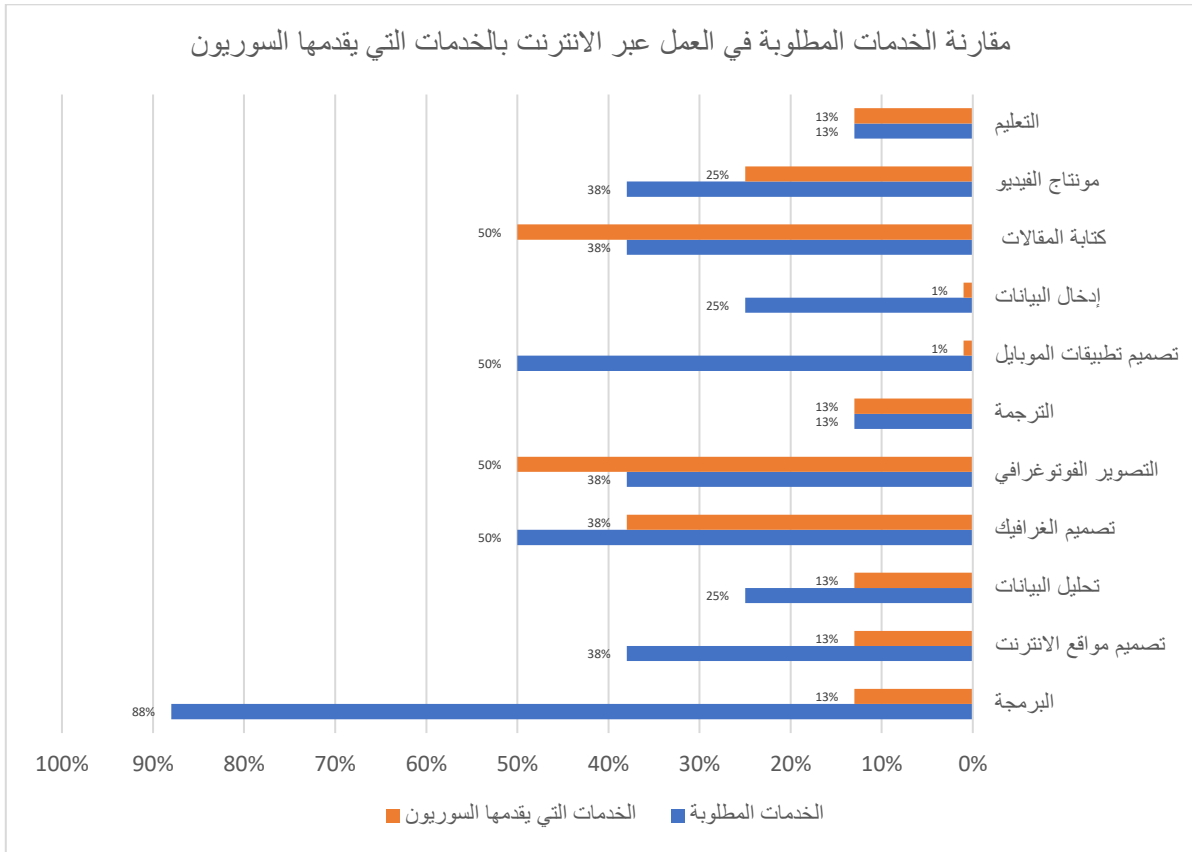
الخدمات التي يقدمها السوريون عبر الإنترنت

تتمثل أبرز الخدمات التي يقدمها السوريون العاملون عبر الانترنت بكتابة المقالات والتصوير الفوتوغرافي وتصميم الجرافيك والتعليم وتقديم الخدمات الاستشارية²، وأما من حيث الطلب فإن الخدمات الأكثر طلباً في السوق العربي على الانترنت بحسب رأي الخبراء هي: تصميم المواقع ومعالجة ملفات اكسل كإدخال وتحليل البيانات - خدمات الترجمة - التحرير والتدقيق اللغوي - مونتاج الفيديوهات، البرمجة، والتسويق الإلكتروني. -ويختلف الطلب عليها من دولة لأخرى حسب المستوى المعيشي والاقتصادي للدولة وطبيعة القطاعات التي يتركز فيها النشاط الاقتصادي في تلك الدولة.

وبالعموم فإننا نلاحظ أن هناك تناسباً بين الخدمات المطلوبة في السوق وتلك التي يقدمها السوريون، فيما يتعلق بالتعليم والمونتاج والترجمة وكتابة المقالات، وعلى العكس من ذلك فإننا نجد أن هنالك العديد من الخدمات التي يرتفع الطلب عليها بشكل كبير في السوق كما هو الحال فيما يتعلق بتصميم المواقع والبرمجة وتصميم تطبيقات الهاتف الجوال إلا أن نسبة استغلال السوريين للطلب على هذه الخدمات منخفضة للغاية كما هو موضح في الرسم البياني التالي³:

² دراسة عمل السوريين عبر الإنترنت، مركز انديكتورز، 2018.

³ دراسة عمل السوريين عبر الإنترنت، مركز انديكتورز، 2018.



نلاحظ من الرسم البياني السابق بأن السوريون الذين يقومون بتقديم خدمات إدخال البيانات لا تتجاوز نسبتهم 1% على الرغم من أن الطلب على تلك الخدمة في سوق العمل عبر الإنترنت يعتبر مرتفع نوعاً ما إضافة لكون النسبة الأكبر من السوريين الذين أشاروا إلى امتلاكهم مهارات تؤهلهم للعمل عبر الإنترنت قالوا بأن لديهم معرفة ومهارة في عملية إدخال البيانات (44%)، وهو ما يؤكد وجود فرص حقيقية لعمل السوريين يمكن استغلالها في حال توعيتهم بأهمية العمل عبر الإنترنت ودعمهم بالمعدات والوسائل اللازمة لمباشرة العمل وزيادة خبراتهم في أساليب التعاقد والتعامل مع منصات العمل عبر الإنترنت والتواصل مع العملاء والتسويق لأنفسهم.

وذكر الخبراء في مجال العمل عبر الإنترنت أن أشهر منصات العمل عبر الإنترنت في المنطقة العربية هي خمسات، وموقع نبش، ومستقل، إضافة إلى موقع ترجملي، وأكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي تفيد بالتسويق للخدمات هي لينكد ان، وفيسبوك وتويتر، ويمكن استخدام أكثر من منصة في آن معا للترويج للخدمات، كما أن أكثر تطبيقات التواصل عبر الجوال المطلوبة لإدارة التواصل والتسويق للخدمات هي: Slack- Google Adwords ,Facebook audience Insights BuzzSumo, Ahrefs .

ثانياً- عمل النساء عبر الإنترنت

مزايا خاصة

تعتمد الكثير من الأسر السورية على النساء كمعيل للأسرة، نتيجة للحرب السورية وغياب الرجل بسبب الاعتقال أو الإصابة أو القتل، وفي كثير من الأحيان كمصدر ثاني حتى في ظل وجود الرجل لتلبية المتطلبات المالية للأسرة بسبب سوء الأوضاع الاقتصادية في البلاد وضعف دخل العاملين مقارنة بنفقات وتكاليف المعيشية اليومية، وتبلغ نسبة النساء العاملات من المشاركات في الدراسة 50%، علماً أن متوسط عدد ساعات عملهن يبلغ 7 ساعات يومياً.

وتضطر الكثير من العاملات لترك العمل غالباً من أجل التركيز على رعاية أسرهن أو لظروف العمل الصعبة، من هنا جاءت أهمية العمل عبر الإنترنت للإناث والذي يتيح الفرصة المناسبة لهن لتحقيق أهدافهن، فالعمل عبر الإنترنت لا يميز بين النساء والرجال، وإذا توفرت الخبرة والمعرفة اللازمين لدى الإناث فإن فرصهن في الحصول على العمل تكون جيدة، كما أن العمل عبر الإنترنت يوفر بيئة عمل ملائمة للمرأة بعيداً عن الضغوط الاجتماعية المتمثلة بالعادات والتقاليد أو رفض الأهل أو الزوج لعمل الأنثى، إذ أن العاملة عبر الإنترنت لن تكون مضطرة للخروج من المنزل ومخالطة الرجال.

من جهة أخرى فإن هناك فرصة كبيرة للنساء بالعمل مع شركات تنتمي لمناطق زمنية مختلفة وبالتالي استثمار الفترة المسائية في العمل، والأهم أن هذا النوع من العمل يحقق لهن حرية في اختيار أوقات العمل بشكل يتوافق مع التزاماتهن العائلية، وهو ما لا يمكن تحقيقه في العمل التقليدي.

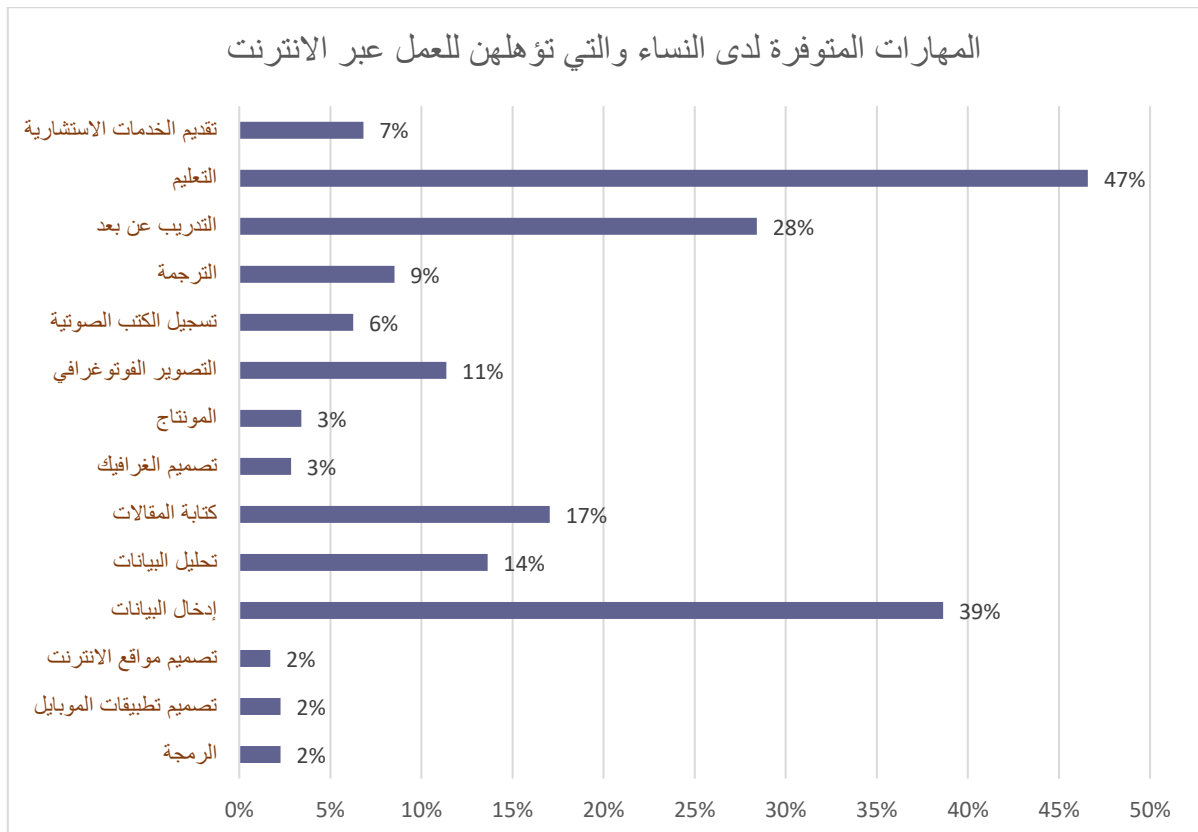
إمكانيات النساء للعمل عبر الإنترنت:

بالعموم فإن نتائج الدراسة تظهر ارتفاع نسبة النساء ممن يرون بامتلاكهن إحدى المهارات التي يمكن استغلالها في العمل عبر الإنترنت حيث بلغت تلك النسبة 80%، ويأتي التعليم في مقدمة تلك المهارات حيث أن ما يقارب نصف المشاركات في الدراسة أشرن إلى امتلاكهن مهارة في التعليم ومعرفة بطرائق التدريس، ويمكن القول أن مجال التعليم يشكل فرصة هامة لعمل النساء عبر الإنترنت فهو يتلاءم مع طبيعة المرأة من جهة ومن جهة أخرى فقد ازداد الطلب على خدمات التعليم عن بعد في الوقت الحالي على إثر أزمة كورونا التي ضربت دول العالم وتجدر الإشارة هنا إلى أن 10% من المشاركات في الدراسة يعملن أساساً في قطاع التعليم.

يلي ذلك من حيث مهارات التي تؤهل النساء للعمل عبر الإنترنت، إدخال البيانات وكتابة المقالات وتحليل البيانات، والتي تحتاج بالدرجة الأولى إلى مستوى جيد في برامج مايكروسوفت أوفيس MS office، وهنا لوحظ أن ما يزيد عن نصف المشاركات في الدراسة مستواهن جيد في العمل على البرامج المكتبية.

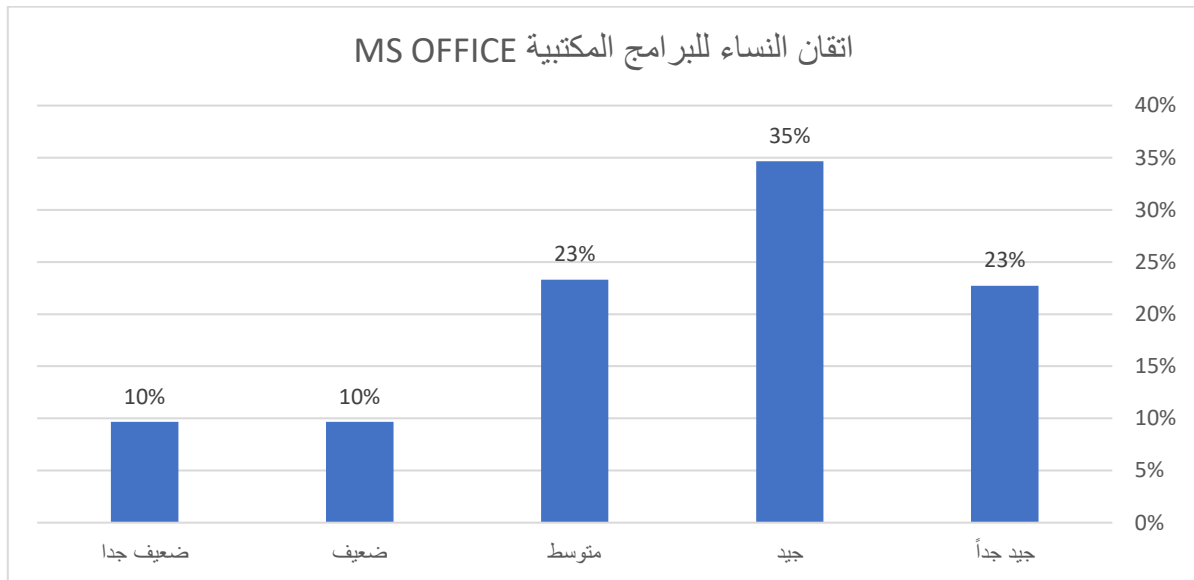
هذا وقد أظهرت الدراسة انخفاض شديد في نسبة النساء ممن لديهن مهارة أو معرفة في أعمال البرمجة وتصميم مواقع الإنترنت وتصميم تطبيقات الهاتف الجوال وتصميم الجرافيك والمونتاج، علماً أن هذه الخدمات تعتبر الأكثر طلباً في سوق العمل عبر الإنترنت.

يجب التنويه هنا إلى أن أحد الخبراء أشار إلى أن أكثر مجالات العمل عبر الإنترنت والتي تناسب النساء تتمثل بالتنسيق الإداري عن بعد والمساعدة الرقمية للمدراء والترجمة والتدقيق اللغوي، وتنظيم الاجتماعات والمهام، إضافة لإدارة الاجتماعات في برنامج زوم وتصميم البروشورات.



أما عن المعرفة التي تمتلكها النساء بأساسيات العمل عبر الإنترنت فقد أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر من ثلثي النساء ليس لديهن اطلاع على منصات العمل عبر الإنترنت، كما أن ما نسبته 79% ليس لديهن معرفة بأساليب التعاقد للعمل عبر الإنترنت أو أساليب تحويل النقود لدفع أجور العمل عبر الإنترنت كما أن 40% منهن لا يعلمن أن بإمكانهن الحصول على دخل جيد من العمل عبر الإنترنت، ومن هنا تأتي أهمية رفع مستوى وعي النساء بمفهوم العمل عبر الإنترنت واستهدافهم بالدورات التدريبية التي تسعى لإكسابهم الخبرة والمعرفة بأساسيات وأساليب العمل.

وحول المهارات والقدرات الإضافية التي تزيد من فرص عمل النساء فإننا نجد أن ما يقارب نصف المشاركات في الدراسة مستواهن جيد إلى جيد جداً في اللغة الإنكليزية، كما أن 9% منهن أشرن إلى أن مستوياتهن اللغوية تؤهلن للعمل في مجال الترجمة، والتي يكون دخلها جيد عادة ويكثر الطلب عليها في سوق العمل عبر الإنترنت، وبشكل عام فإن اللغات تزيد من فرص الحصول على عمل وتتنقل العامل من المستوى المحلي إلى المستوى العالمي، فتفتح آفاق وتخصصات جديدة في العمل، بالإضافة إلى مستويات دخل أعلى، كذلك فقد أظهرت الدراسة وجود مستوى جيد إلى جيد جداً في استخدام برامج MS Office لدى ما يزيد عن نصف النساء.



ومما يساهم في تطوير العمل عبر الإنترنت بالنسبة للنساء هو القدرة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خصوصاً فيما يتعلق بتسويق أعمالهن من خدمات ومهارات مما يزيد من فرص حصولهن على مصادر دخل إضافية، وكإشارة حول مهارة النساء في هذا المجال نجد أن الكثير من الشركات حول العالم تتعاقد مع النساء لترويج منتجاتها ويكون نوع التعاقد في الغالب من نوع العمل من المنزل (عبر الإنترنت)، وتجدر الإشارة إلى أن أكثر من 80% من السوريات يتصفحن مواقع التواصل الاجتماعي (الفييس- تويتر- لينكد ان) بشكل يومي.

وكانت نسبة المشاركات اللواتي أبدین الرغبة والاستعداد لتعلم العمل عبر الإنترنت تزيد على 90%، أما بخصوص التدريبات التي تحتاجها النساء بشكل خاص للعمل عبر الإنترنت حسب رأي الخبراء فهي لا تختلف عن تلك التي يحتاجها الرجال والشباب فمجال العمل واحد، وقد تشمل هذه التدريبات أساسيات التعامل مع الحاسب الآلي وتصفح الإنترنت، واللغة الإنكليزية إضافة إلى تدريبات في مجال البرمجة وتطبيقات الأوفيس، وتجدر الإشارة هنا إلى أن أحد الخبراء أورد بعض التدريبات التي يجب التركيز عليها بالنسبة للإناث وهي تتركز حول التدريب على أمن المعلومات وبروتوكولات التواصل الاجتماعي الآمن، لكي يتمكن من حماية أنفسهم من أية حالات ابتزاز أو اختراق إلكتروني.

ثالثاً- تشغيل ذوي الإعاقة

شهدت سنوات الحرب السورية ارتفاعاً في معدلات الإعاقة الجسدية، وعانى ذوو الإعاقة في حصولهم على أعمال تناسب وتلائم خصوصية وضعهم، وفي حال حصولهم على عمل، يكون ذلك في أعمال متدنية الأجر وبمستويات مهنية منخفضة وفي ظل توقعات ترقية ضعيفة. وما يزيد حجم معاناة ذوي الإعاقة هو عدم وجود حكومة وإدارات مدنية تصدر قوانين وإجراءات تساعد على تشغيل ذوي الإعاقة.

في هذا السياق يؤكد الخبراء بأن العمل عبر الإنترنت يعد فرصة ملائمة لذوي الإعاقة، ويحقق لهم نوعاً ما ظروف عمل عادلة وملائمة كونه لا يحتاج لبذل مجهود عضلي كما أنه لا يتطلب تنقل العامل من وإلى أماكن العمل، كما يحقق العمل عبر الإنترنت لذوي الإعاقة تكافؤ الفرص والتساوي في الأجر مع الأشخاص الطبيعيين لقاء العمل المتساوي القيمة، وظروف العمل الأمانة والصحية.

تجدر الإشارة هنا إلى أن الخبراء أشاروا إلى وجود العديد من العوائق والعقبات التي تحول دون قدرة البعض من ذوي الإعاقة على مباشرة العمل عبر الإنترنت وذلك بحسب نوع الإعاقة، فعلى سبيل المثال فإن دخول سوق العمل سيكون صعباً بالنسبة لمن يعانون من إعاقة بصرية أو أولئك الذين فقدوا كلتا ذراعيهما إلا أن ذلك ليس مستحيلًا إذ يمكن تذليل العقبات التي يواجهونها من خلال توفير المعدات المناسبة للعمل مثل توفير أجهزة ومعدات أو برامج كمبيوتر تتناسب مع أصحاب تلك الإعاقات.

ومن التحديات التي تواجه ذوي الإعاقة هي عدم وجود تطبيقات باللغة العربية تساعد بعض ذوي الإعاقة على استخدام الكمبيوتر على غرار text to speech, speech to text وهي تطبيقات خاصة بالكتابة والقراءة بلغة المكفوفين (بريل)، بالإضافة إلى بعض الأجهزة الخاصة ببعض الإعاقات، مثل كيبورد للاستخدام بالأقدام بدلاً من اليدين...

يضاف إلى ذلك أن بعض أصحاب الإعاقات بحاجة لاختيار مهن تتناسب مع نوع إعاقاتهم، فمثلاً لا يمكن لشخص يعاني من صعوبات في النطق أن يؤدي خدمة التعليم أو التدريب، لذلك يجب اختيار برامج بناء القدرات بحيث تتناسب مع المجالات التي يمكن أن يعمل بها صاحب الإعاقة، وفي هذا السياق نوه الخبراء بأن التدريبات الأكثر مساهمة في تأهيل ذوي الإعاقة للعمل عبر الإنترنت هي تدريبات خاصة بوضعهم مثل برامج تحويل الصوت إلى كتابة وغيرها من البرامج التي تسهل عملهم حسب الإعاقة. إضافة إلى التدريبات العامة كحزمة أوفيس ICDL وبرامج التصميم وبرامج تحليل البيانات على سبيل المثال، هذا ولا بد من الإشارة أيضاً إلى ضرورة تأهيل ذوي الإعاقة معنوياً للعمل وذلك عبر استهدافهم بجلسات الدعم النفسي.

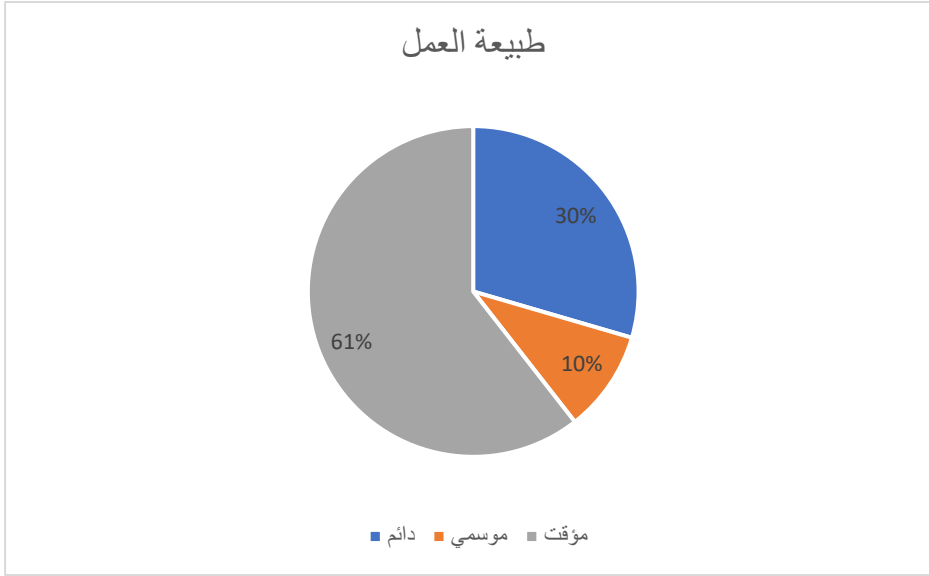
وبالنسبة للتجهيزات والأدوات التي يحتاجها ذوي الإعاقة لتمكينهم من العمل عبر الإنترنت تعد الأجهزة الخاصة بذوي الإعاقة مثل (لوحات المفاتيح الخاصة، ماوسات خاصة، أجهزة التعرف على الصوت) بشكل عام هي الأهم، إضافة لتوفير تجهيزات وبرامج تسهل عليهم عملهم، وقد تكون هذه التجهيزات والبرامج غير متوفرة مجاناً مما يضطرهم إلى شرائها بأسعار باهظة (مثل برامج تحويل الصوت إلى كتابة).

ويبقى المقترح الأمثل بحسب الخبراء وتجربة العاملين عبر الإنترنت هو تقديم تدريبات مرفقة بحوافز مالية لضمان اكتساب تخصص معين، ومن ثم إدراج ذوي الإعاقة في تدريبات عملية في إحدى الشركات لاكتساب الخبرة العملية، على أن تكون فترة العمل هذه مدفوعة الأجر أيضاً.

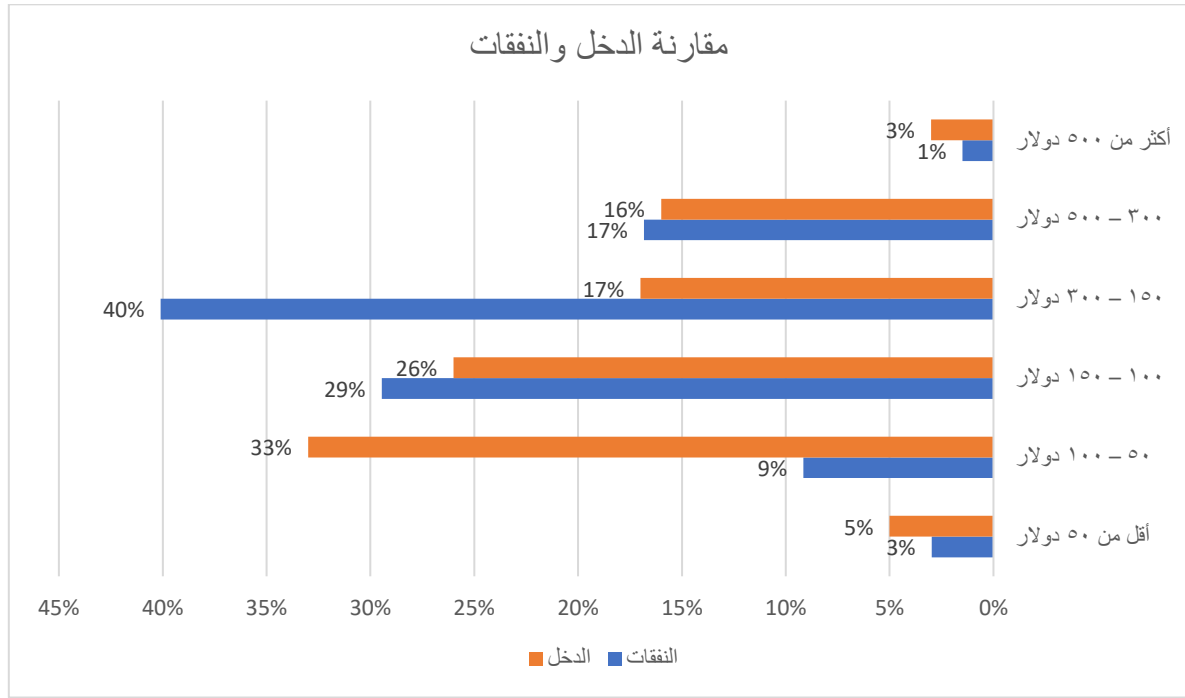
رابعاً- فرص السوريين في العمل عبر الإنترنت

الدخل الشهري للسوريين:

نظراً للظروف الاقتصادية السيئة التي يمر بها السوريون في الداخل إضافة إلى النزوح المتواصل وانعدام الأمن فإن ما يزيد عن ثلث السوريين (في الداخل السوري) لا يعملون حالياً، والذين يعملون منهم، ثلثهم تقريباً يعملون كموظفين وما دون الخمس يعمل كفلاح أو عامل عادي، علماً أن متوسط عدد ساعات العمل اليومي يتراوح ما بين 7 إلى 8 ساعات، وأما عن طبيعة العمل فإننا نجد أن ما يقارب ثلثي المشاركين في الدراسة من العاملين يعملون بعقد عمل مؤقت مما يجعلهم دائماً تحت تهديد خسارة عملهم وهاجس البحث عن عمل جديد، و10% منهم يعملون بعقد موسمي و30% فقط عملهم دائم، أي أن فرصة العمل بالنسبة للغالبية العظمى وإن وجدت فهي غير ثابتة.



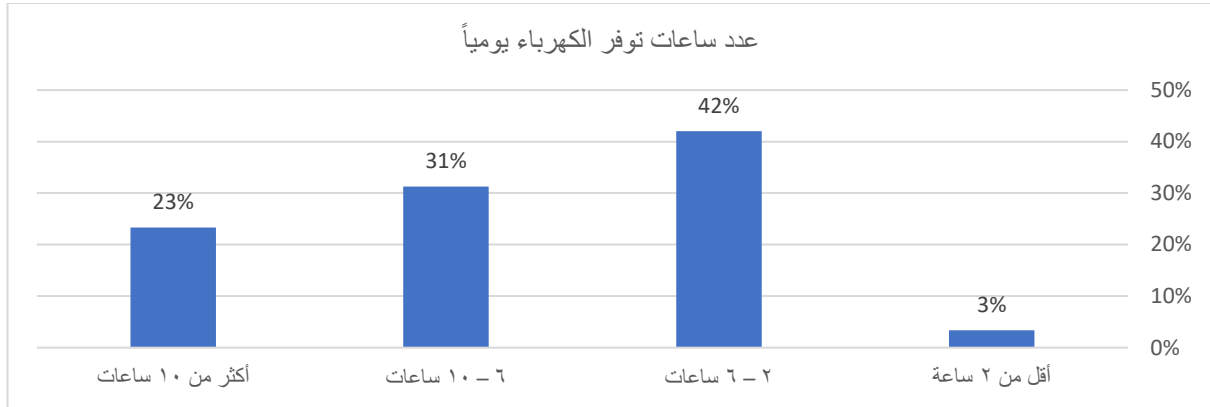
من جهة أخرى فإنه ومن خلال مقارنة الدخل الشهري الذي يحصل عليه الأشخاص العاملون بنفقاتهم الشهرية فإننا نلاحظ وجود فجوة فيما بين الدخل والنفقات بالنسبة لغالبيتهم وعدم كفاية ما يحصلون عليه من عملهم شهرياً لتغطية نفقات أسرهم وبالتالي فهم يحتاجون إلى عمل إضافي لتغطية هذه الفجوة، أو إلى عمل بديل عن العمل التقليدي يؤمن لهم دخلاً أكبر.



من هنا تظهر أهمية العمل عبر الإنترنت في توفير دخل إضافي للأفراد يمكنهم من تغطية نفقاتهم المعيشية حيث يرى الخبراء بأن متوسط دخل العاملين عبر الإنترنت شهرياً خلال الأشهر الستة الأولى من العمل يقدر وسطياً بما يقارب 150 دولار في حال أجاد العامل العمل وأحسن تطبيق ما تدرب عليه، ومن الممكن أن يتضاعف ذلك المبلغ ولكن ذلك يعتمد على كفاءة ومهارة العامل وتميز الخدمات التي يقدمها وقدرته على الترويج لأعماله وجذب المزيد من العملاء، أما العاملين عبر الإنترنت المشاركون في الدراسة فيتراوح دخلهم بين 100-500 دولار شهرياً ويشكل هذا الدخل بالنسبة لمعظمهم مجمل واردتهم الشهري بينما متوسط ساعات عملهم اليومية هو 5 ساعات فقط، وحول المدة التي استغرقها العاملون للوصول إلى دخل مناسب من خلال العمل عبر الإنترنت فتراوحت بين عدة أشهر إلى سنتين.

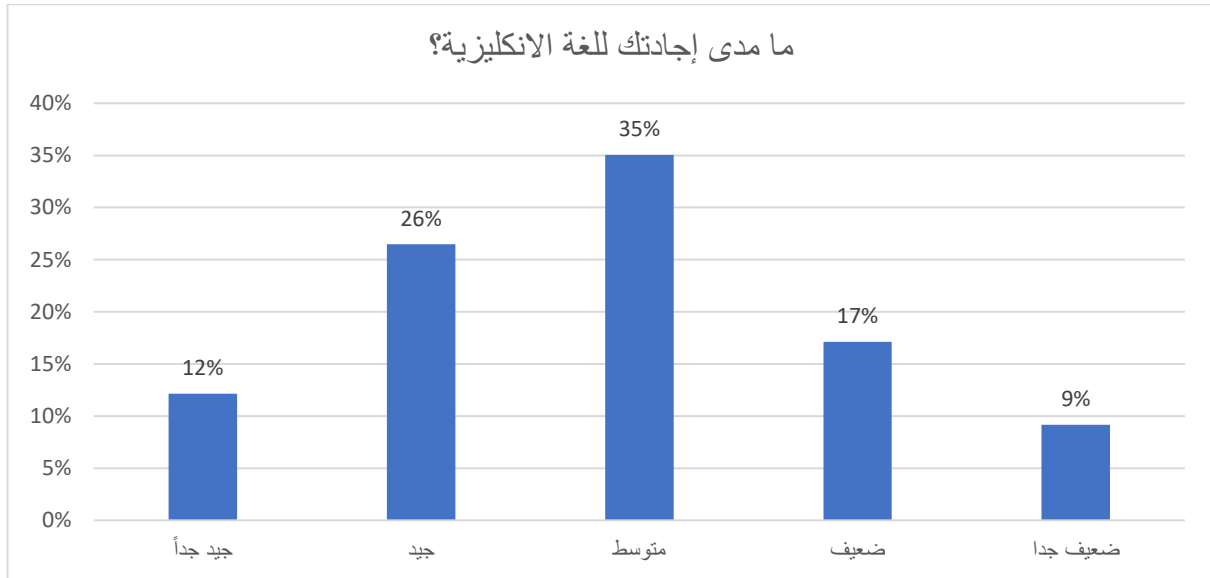
توافر مستلزمات العمل عبر الإنترنت

يعتبر توفر الطاقة الكهربائية من المستلزمات الرئيسية بالنسبة للسوريين الراغبين بالعمل عبر الإنترنت في الداخل السوري، وتظهر نتائج الدراسة أن أكثر من نصف المشاركين تتوفر لديهم الكهرباء من 6 إلى أكثر من 10 ساعات يومياً، مما يساعدهم على إنجاز عملهم والذي لا يتجاوز كما مر معنا الخمس ساعات يومياً، وتتعدد مصادر الكهرباء بين الشبكة النظامية واشترك الأمبيرات أو البطارية وألواح الطاقة الشمسية، هذا وتتوافر الكهرباء لدى 42% من المشاركين لمدة تتراوح بين الساعتين إلى الست ساعات وهذه المدة قد لا تكون كافية بالنسبة للعديد منهم لإنجاز المهام اليومية خلال عملهم عبر الإنترنت وعليه فإننا نقترح أن يتم دعم هؤلاء الأشخاص بمصادر للطاقة الكهربائية لتسهيل انطلاقهم بالعمل (ألواح طاقة شمسية – بطاريات إلخ)



أما بالنسبة للإنترنت والذي يعتبر صلة الوصل مع العملاء فهو يتوافر لدى الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة بنوعيه الفضائي و DSL، لكن وبالرغم من توافر الإنترنت إلا أن الخبراء يشيرون إلى بعض المشاكل التي قد يعاني منها الأشخاص الراغبون بالعمل عبر الإنترنت والتي تتمثل بشكل رئيسي بضعف الإنترنت فتكاليف الحصول على اشتراكات للإنترنت بسرعات عالية مكلفة ولا يمكن للعديد من المقيمين داخل سوريا تحملها، يضاف إلى ذلك مشكلة انقطاع الإنترنت المتكرر داخل سوريا، وأما فيما يتعلق بامتلاك السوريين لأجهزة الكمبيوتر فتظهر نتائج الدراسة أن ما يزيد عن نصف المشاركين ليس لديهم جهاز كمبيوتر، كما أن ما يزيد على 80% لا يمتلكون التجهيزات التخصصية المطلوبة للعمل عبر الإنترنت في تخصصهم (كمرات احترافية، أجهزة تسجيل صوت إلخ)

وانطلاقاً من أهمية العمل على المنصات العالمية مثل: موقع Fiverr، Up Work، وموقع Freelancer، ' people per hour'، أصبحت اللغة الإنكليزية أحد أهم مستلزمات العمل عبر الإنترنت، وتبين في الدراسة أن ما يزيد عن ثلث المشاركين تقريباً مستواهم جيد فما فوق في اللغة الإنكليزية بينما الربع تقريباً مستواهم ضعيف فما دون وفي حال كانت اللغة الإنكليزية ضعيفة فإن إمكانية تقديم الخدمات سوف تظل محصورة بالزبائن العرب فقط أو محدودة بعوائق اللغة، فمثلاً: إقناع المستهدفين بشراء منتج معين يتطلب المعرفة بلغتهم وثقافتهم واحتياجاتهم وهي جزء من أساسيات التسويق والتجارة، وهكذا يمكن القول بأنه سيخسر قسماً كبيراً من الزبائن ويقتصر عمله فقط على الزبائن العرب. من ناحية أخرى، هناك بعض الخدمات التي يشترط لتعلمها وتقديمها إتقان اللغة الإنكليزية مثل خدمات البرمجة وتصميم مواقع الويب، فضلاً عن خدمة الترجمة وتعليم اللغة الإنكليزية...



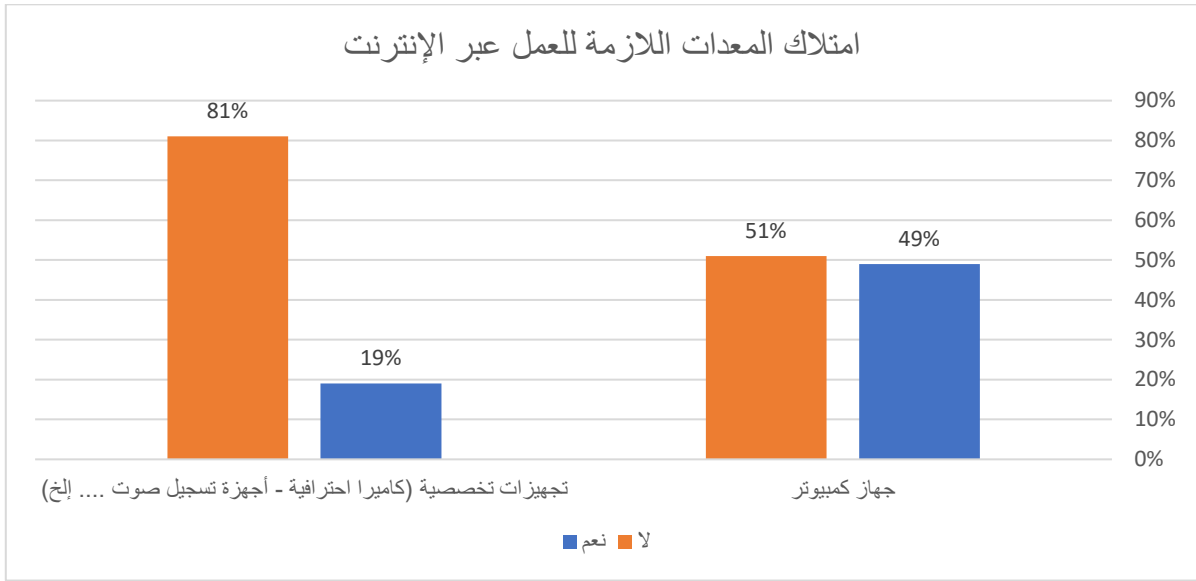
وبحسب الخبراء فإن اللغة الانكليزية تساهم في فتح أسواق جديدة وفي سهولة التعامل مع منصات العمل عبر الإنترنت فالمنصات الأجنبية فيها ملايين الزيارات وعمليات الشراء اليومية، كما تفيد في إدارة التعاقدات والتدريب والتطوير الذاتي للعامل عبر الإنترنت، ويذكر أن عدد مستخدمي اللغة الانكليزية عبر الإنترنت يبلغ أربعة اضعاف عدد مستخدمي اللغة العربية، إضافة إلى أن أكثر من 90% من مصادر التعلم ومنصات الدعم باللغة الانكليزية، فالعامل مهما كانت خبرته لا بد أنه سيحتاج للقراءة والبحث في بعض جوانب عمله والتي لا يتوفر الكثير منها باللغة العربية.

أيضا تعتبر الخبرة في آليات تحويل الأموال التي سيتقاضاها العامل عبر الإنترنت من لوازم العمل، بالمقابل نجد أن ما يقارب ثلث السوريين فقط لديهم معرفة بأساليب تحويل النقود لدفع أجور العمل عبر الإنترنت، الخطوة الأولى في ذلك هي فتح حساب بنكي إن أمكن لتسهيل عملية التحويل، مع العلم بأن المناطق التي أجريت فيها الدراسة لا تحتوي بنوك، إلا بنك ptt الذي تم افتتاحه من قبل الحكومة التركية والذي لا يتواجد إلا في منطقتي اعزاز وجرابلس فقط، مما يعني استحالة فتح حساب بنكي لجزء كبير من السوريين العاملين عبر الإنترنت، وكإحدى البدائل لتجاوز هذه المشكلة فإن أكثر من نصف السوريين لديهم أقارب أو معارف في دول أخرى يمتلكون حسابات بنكية ومستعدون لمساعدتهم في مجال تحويل أجور العمل عبر الإنترنت إن احتاج الأمر. وبالإضافة للحوالات البنكية فإن عمليات التحويل عبر مكاتب التحويل غير الرسمية تعتبر من الحلول التي يتم استخدامها، فهي تعتمد نظام الحوالات التقليدي، إلا أن أغلب الشركات، وخاصة الكبيرة منها، ترفض التعامل بهذا النوع من الحوالات خوفا من الوقوع بمشاكل قانونية ومساءلة مالية.

تحديات العمل عبر الإنترنت

هناك العديد من العقبات التي يواجهها السوريون لأجل الحصول على عمل عبر الإنترنت، أولها انخفاض الوعي بمفهوم العمل عبر الإنترنت فما يقارب من نصف السوريين ليس لديهم معرفة بالعمل عبر الإنترنت، بالإضافة إلى مشكلة ضعف الإنترنت واحتمال انقطاع لفترات زمنية طويلة نوعاً ما، ففي الغالب يحتاج العمل عبر الإنترنت لاتصال إنترنت سريع ومتوافر بشكل شبه دائم وهذا يزيد من الكلفة المادية، كما أن مشكلة انقطاع الكهرباء أو عدم توفرها في كل الأوقات تسبب تحدياً كبيراً للعاملين عبر الإنترنت في سوريا فكما تمت الإشارة إليه سابقاً فإن ما يقارب نصف المشاركين في الدراسة تتوافر لديهم الكهرباء يوماً من ساعتين وحتى ستة ساعات وبكل تأكيد فإن من تتوافر لديه الكهرباء أقل من أربعة ساعات يومياً لن يكون قادراً على قبول جميع الطلبات على خدماته وإنهاء المهام المطلوبة منه، وحتى أولئك الذين تتوافر لديهم الكهرباء لمدة تزيد عن ستة ساعات يومياً قد يواجهون مشكلة انقطاع التيار الكهربائي لعدة أيام وبالرغم من وجود مصادر بديلة لتوليد الطاقة الكهربائية كاستخدام ألواح الطاقة الشمسية إلا أن تكلفة تلك الألواح تعتبر مرتفعة بالنسبة للأشخاص المقيمين في الداخل السوري إضافة لعدم فاعليتها في جميع الأوقات كفصل الشتاء.

يلي التحديات السابقة مشكلة النقص في المستلزمات الأساسية للعمل عبر الإنترنت كجهاز الكمبيوتر أو التجهيزات والمعدات اللازمة وفقاً لتخصص العمل، والملاحظ أنه وحتى في حال توافر هذه التجهيزات والمعدات فإن مواصفاتها قد لا تخدم العامل عبر الإنترنت بشكل جيد وهو ما يشير إليه أحد العاملين عبر الإنترنت المشاركين في الدراسة والذي يقول بأنه يمتلك جهاز كمبيوتر قديم وبطيء علماً أن عمله يحتاج لجهاز كمبيوتر بمواصفات حديثة، وفي الواقع فإنه من الصعب على الكثير من السوريين المقيمين في الداخل السوري شراء معدات حديثة بسبب ارتفاع ثمنها.



أما أثناء محاولة دخول مجال العمل عبر الإنترنت وخصوصاً في البدايات فهناك صعوبة في تسويق الأعمال وانخفاض في الخبرة في العمل على منصات العمل عبر الإنترنت، فلا يعلم المبتدئ أي المواقع والصفحات التي تهتم بالخدمات التي يقدمها كما لا يعرف كيفية إدارة حساباته على تلك المنصات وطرق الترويج التي تناسب مع كل منصة، والملاحظ أنه حتى العاملين عبر الإنترنت لديهم ضعف في مهارات التسويق والتواصل مع الزبائن والترويج لأعمالهم عبر منصات العمل عبر الإنترنت حيث أشار غالبية العاملين المشاركين في الدراسة إلى أنهم يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات التواصل عبر الهاتف المحمول (كبرنامج الواتس أب والإيميل) للتواصل مع العملاء والترويج لأعمالهم، في حين أن عدد قليل منهم (اثنتان فقط) يستخدمون منصات العمل عبر الإنترنت للتسويق لأعمالهم أو التواصل والتعاقد مع الزبائن.

وتشكل اللغة الإنكليزية أيضاً تحدياً للعديد من الأشخاص في دخول مجال العمل عبر الإنترنت، وتتمثل المشكلة في عدة جوانب، منها عدم القدرة على الدخول إلى الأسواق العالمية واقتصارها على السوق العربية، بالإضافة إلى عدم القدرة على العمل على بعض البرامج التي لا تتوفر إلا باللغة الإنكليزية مثل لغات البرمجة، ومشكلة محدودة مصادر تطوير الذات المتوفرة باللغة العربية. وفي هذا الصدد لوحظ أن غالبية المشاركين في الدراسة الإنكليزية متوسطة فما دون وهي غير كافية لمساعدتهم في تطوير أعمالهم، في حين أن 38% منهم لغتهم جيدة أو جيدة جداً..

ومن التحديات الأساسية التي يواجهها العاملون الجدد عبر الإنترنت، بحسب الخبراء، هو المنافسة الشديدة، لأن منصات العمل عبر الإنترنت تعتمد في عملها على التقييمات التي يقدمها الزبائن، وهذا يعني أن الداخلين الجدد لهذا المجال لا يمتلكون أية تقييمات مما يسبب انخفاض فرصة حصولهم على زبائن، واضطرارهم للقبول بأية أجور في الفترة الأولى.

يتبع التحديات أعلاه مشكلة التعرض للاحتيال، خاصة بالنسبة للسوريين كون أغلبهم لا يستطيعون الحصول على عقد عمل رسمي يضمن حقوقهم يقيمون في مناطق خارج سيطرة الحكومة السورية وافقارهم للأوراق الثبوتية التي يحتاجونها في التعاقد. وتكثر حالات الاحتيال حسب أحد الخبراء من قبل بعض الجهات الطالبة للأعمال عبر الإنترنت والتي تمثل نفسها على أنها حكومية مثل بعض الجامعات التي توفر تعليماً افتراضياً ولكنها غير موجودة في الواقع، كما أن القرصنة الإلكترونية من الجوانب التي تمثل خطراً على العاملين، والتي لا يمتلك أغلب السورييين معرفة فيها وبأساليب حماية أنفسهم منها وعليه فإنه من الضروري أن يتم استهداف الأشخاص الراغبين بالعمل عبر الإنترنت بدورات حول أمن المعلومات والأمن الرقمي.

في النهاية، نوه العاملون عبر الإنترنت والخبراء إلى أن العديد من العملاء يرفضون العمل مع السورييين وخاصة المقيمين في سوريا والمناطق الخاضعة لسيطرة المعارضة، خوفاً من تهم التعامل مع إرهابيين ومن عدم توفر ثبوتيات تؤكد طبيعة العمل الذي يقدمه العامل السوري، وتضمن حق العميل عند حدوث خلاف في العمل.

احتياجات السوريين للعمل عبر الإنترنت

إن تمكين السوريين من العمل عبر الإنترنت يتطلب من المنظمات الإنسانية والجهات المهمة بتشغيل السوريين اتخاذ العديد من الإجراءات وإطلاق مشاريع تعمل على تنمية مهاراتهم وتأهيلهم وتوفير ما ينقصهم من مستلزمات لمباشرة العمل وتهيئة الظروف المناسبة لذلك، وبداية لا بد من العمل على إطلاق حزمة تدريبية تتناول أساسيات العمل عبر الإنترنت كالتعامل مع منصات العمل وأساليب التعاقد وأدوات تحويل الأموال، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود انخفاض ملموس في اطلاع ومعرفة السوريين بهذه الأساسيات وفقاً لما تمت الإشارة إليه مسبقاً، وإلى جانب هذه الحزم التدريبية يجب العمل على تشجيع السوريين وخاصة أولئك العاطلين عن العمل أو الذين يعانون من نوع من أنواع الإعاقة على الاتجاه نحو العمل عبر الإنترنت وذلك من خلال رفع الوعي لديهم بأهمية العمل عبر الإنترنت وما له من مزايا وحجم الدخل الذي يمكنهم الحصول عليه من خلال العمل عبر الإنترنت حيث تظهر نتائج الدراسة أن ما يزيد عن ربع المشاركين لا يعلمون أن بإمكانهم الحصول على دخل جيد من خلال العمل عبر الإنترنت.

وإلى جانب التدريبات حول مبادئ وأساسيات العمل عبر الإنترنت فإنه يجب أن يتم العمل على إطلاق حزم تدريبية تخصصية في قطاعات العمل مع التركيز على القطاعات التي يكثر الطلب على خدماتها في سوق العمل كالبرمجة وتصميم المواقع وتصميم تطبيقات الهاتف الجوال، وتصميم الجرافيك والمونتاج، ويمكن أيضاً تعزيز مهارات الخريجين الجامعيين بمهارات التدريس والتدريب والتي تلاقي رواجاً كبيراً، وذلك من خلال استهدافهم بدورات تدريب المدربين واستخدام برامج التعليم عبر الإنترنت وبرامج الاجتماعات الالكترونية، وأدوات التعليم عن بعد.

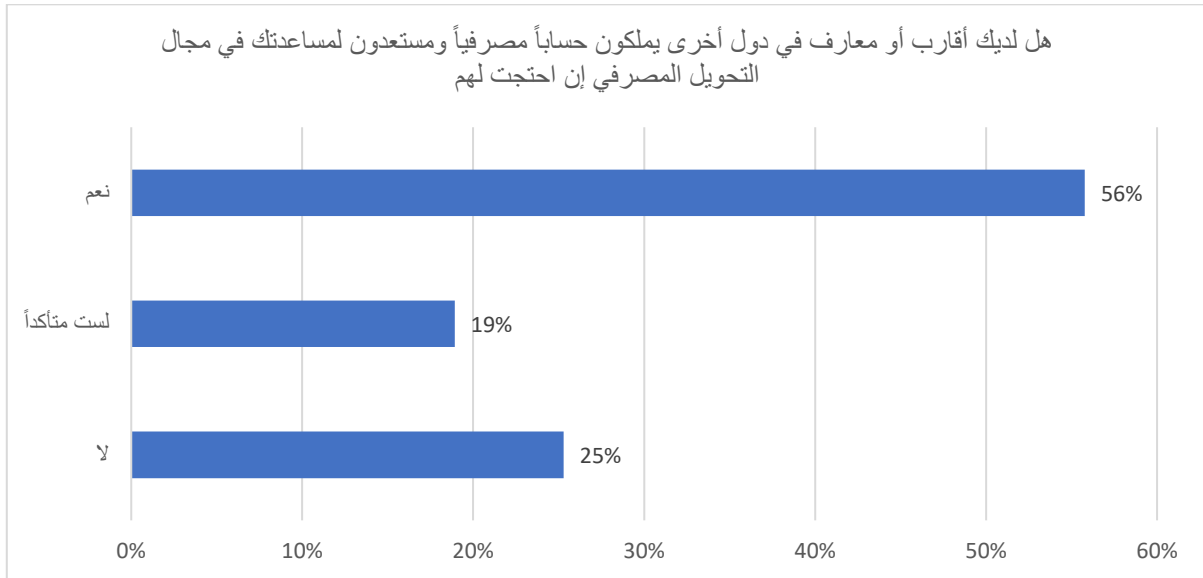
هذا ويشير بعض الخبراء إلى أن هنالك تدريبات عامة يجب أن يحصل عليها جميع السوريين الراغبين بالعمل عبر الإنترنت وهي تدريبات في مجال أمن المعلومات، وفي مجال الشبكات والدفع الالكتروني، أيضاً تدريبات قانونية حول الجرائم الالكترونية وحقوق الملكية، ومبادئ العمل على الحاسوب ومدخل إلى الإنترنت والتخزين السحابي والمراسلات الالكترونية وتسويق الذات، بالإضافة إلى تدريبات حول حزم وتطبيقات مايكروسوفت أوفيس، وإلى جانب التدريبات سابقة الذكر فإنه من المهم أن تتم تنمية مهارات الراغبين بالعمل عبر الإنترنت في مجال التسويق والتواصل مع الزبائن وكتابة السيرة الذاتية.

وكتقدير أولي أشار الخبراء إلى أن مدة ثلاثة أشهر من التدريب يمكن أن تكون كافية لإيصال متدرب جديد إلى مستوى مقبول يساعده في الدخول بمجال العمل عبر الإنترنت ويكسبه خبرات في المهارات العامة والتدريب على تخصص محدد يتابع فيه في حياته المهنية.

يلي مرحلة التدريبات مرحلة تمكين السوريين من الانطلاق بالعمل وذلك من خلال توفير بيئة العمل الملائمة وتزويد الراغبين بالعمل بالمعدات والتجهيزات اللازمة كأجهزة الكمبيوتر والكاميرات وسماعات وأجهزة الصوت وغيرها من المعدات التخصصية حسب قطاع العمل، وهنا يشير أحد الخبراء إلى أن النازحين في المخيمات هم الأكثر حاجة لتأمين مكان مناسب للعمل ويقترح أن يتم إنشاء حاضنات أعمال الكترونية أو مكاتب عامة وتجهيزها بالكمبيوترات ووسائل الاتصال ومصادر الطاقة الكهربائية.

وفي ذات السياق ونظراً لانخفاض حجم دخل العاملين الجدد عبر الإنترنت خلال الأشهر الأولى من العمل فإنه من الأفضل وفقاً لرأي أحد الخبراء أن يتم توفير التكاليف التشغيلية للعمل مع دعم العاملين بمبالغ شهرية تمكنهم من تغطية متطلباتهم المعيشية، ويمكن أن يتم تقديم هذا الدعم كقرض تتم استعادته بعد انطلاق الفرد بالعمل وتمكنه من تحقيق مردود مالي مناسب.

ولتجاوز مشكلة التحويلات المالية للمقيمين في الشمال السوري الراغبين بالعمل عبر الإنترنت، يمكن أن يتم إبرام مذكرة تفاهم بين المنظمات المهمة بتشغيل السوريين والبريد التركي ptt والذي يمتلك فروعاً في سوريا ولديه بنك يسمح بفتح حسابات فيه، لذلك يجب التواصل مع البريد التركي لأجل اتخاذ إجراءات تسهل فتح الحسابات البنكية للسوريين الراغبين بالعمل عبر الإنترنت وتوعية السوريين بأهمية افتتاح حسابات بنكية وما يوفره ذلك لهم من تسهيلات في عملية تلقي الدفعات المالية، وهنا تجدر الإشارة إلى أن أقارب السوريين وأصدقائهم المقيمين خارج سوريا يشكلون حلاً عملياً لمشكلة تلقي الأموال إذ أن غالبية السوريين لديهم أقارب وأصدقاء خارج سوريا يمتلكون حسابات بنكية وهم على استعداد لمساعدتهم في تلقي الأموال.



هذا ويشير أحد الخبراء إلى أن استهداف الراغبين بالعمل بدورات بناء القدرات وتنمية مهاراتهم وتزويدهم بالمعدات والأجهزة اللازمة للعمل لا يكفي بمفرده لضمان نجاح العاملين عبر الإنترنت، بل لا بد من متابعتهم خلال المراحل الأولى وتقديم الدعم الفني والاستشاري لهم والرد على استفساراتهم ومساعدتهم في تجاوز ما قد يواجهونه من مشاكل وصعوبات.

وأما بالنسبة لذوي الإعاقة فإن تمكينهم من مباشرة العمل عبر الإنترنت يتطلب إلى جانب ما سبق ذكره تقديم الدعم المعنوي لهم وتأهيلهم نفسياً للعمل، وتوفير المعدات والمستلزمات الخاصة بهم بحسب نوع الإعاقة.

أخيراً وفي معرض الحديث عن التدريب فإننا نرى بأن التدريب عن بعد (أون لاين) يعتبر الطريقة الأمثل لتقديم التدريبات في ظل الظروف الحالية وانتشار فيروس كورونا كما أنه يسهل حضور النساء وذوي الاحتياجات الخاصة للتدريبات المقدمة، إضافة إلى أن التدريب عن بعد يوفر إمكانية الاستعانة بمدربين اخصائيين وذو كفاءة عالية سواء أكانوا يقيمون في الداخل السوري أو خارجه، هذا ويمكن اعتماد التدريب الفيزيائي والاستفادة من مزاياه كونه يوفر اتصالاً مباشراً فيما بين المدرب والمتدربين ويساعد على إيصال الأفكار بشكل أوضح ويتيح للمدرب متابعة المتدربين وتصحيح أخطائهم، إلا أنه لا بد في هذه الحالة من اتخاذ الإجراءات الكفيلة بحماية سلامة المدرب والمتدربين عبر تجهيز صالات التدريب بشكل يراعي قواعد التباعد الاجتماعي ومتطلبات السلامة.

العمل عبر الإنترنت في ظل جائحة كورونا:

خلفت جائحة كورونا التي بدأت بالانتشار أواخر العام 2019 خسائر اقتصادية هائلة تكبدها الاقتصاد العالمي أدت إلى خسارة الملايين لوظائفهم، ففي دراسة أعدها باحثون من جامعة سيدني الأسترالية فإن تفشي الوباء والتدابير التي تم اتخاذها للحد من انتشاره كلفت الاقتصاد العالمي 3.8 تريليون دولار أميركي، كما تسبب بفقدان 147 مليون شخص لوظيفته4، وهو ما يظهر ضعف وهشاشة العمل

<https://arabi21.com/story/1285381/%D8%A8%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B1%D9%82%D8%A7%D9%85-%D9%87%D8%B0%D9%87-%D8%AD%D8%B5%D9%8A%D9%84%D8%A9-%D8%AE%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A-%D8%AC%D8%B1%D8%A7%D8%A1-%D9%83%D9%88%D8%B1%D9%88%D9%86%D8%A7>⁴

المكتبي، ولمواجهة الآثار السلبية لفيروس كورونا فقد توجهت معظم الشركات بل وحتى حكومات الدول لاعتماد نموذج العمل عن بعد بدلاً من العمل المكتبي، وفي الوقت الذي يجري فيه تحليل تأثير وكفاءة العمل عن بعد، بعد أن أصبح أحد الإجراءات الناجمة لمكافحة انتشار الفيروس يتزايد الحديث عن إمكانية استمرار نموذج العمل هذا ليصبح دائماً في بعض المهن، بعد التغلب على الوباء5، وعليه فإن فرض الأشخاص المؤهلين للعمل عبر الإنترنت في الحصول على فرصة عمل ستتضاعف.

وبالمقابل لا بد من التنبيه إلى أن التحول للعمل عبر الإنترنت من الممكن أن يكون له آثار سلبية على السوريين نتيجة ازدياد العرض واشتداد المنافسة في سوق العمل، وهنا تظهر أهمية رفع كفاءة العاملين في التسويق لأنفسهم بحيث يصبح بمقدورهم جذب المزيد من العملاء.

وبالعودة إلى نتائج الدراسة فقد أشار أكثر من نصف العاملين عبر الإنترنت المشاركين في الدراسة إلى انخفاض دخلهم نتيجة لخسائر الشركات بشكل عام مما أدى لتقليل أجور العاملين إضافة لضعف الحركة بشكل عام على جميع القطاعات، وأرجعه البعض ممن يعملون في تصميم المواقع إلى توقيف خدمات جوجل ادسنس مما أثر على دخله حيث كان قسم كبير من المواقع التي يصممها يتم طلبها من أجل الاستفادة من الادسنس6، في حين أشار قسم من العاملين أن دخلهم بقي على حاله أو تحسن بسبب أن العمل بطبيعته لا يتطلب الاحتكاك المباشر مع الناس وهو بالأساس كان يتم عبر الانترنت واستمر على حاله، أيضاً لأنه ازداد الطلب على العمل والتعليم والتدريب عبر الانترنت.

خامساً: نقاط مضيئة:

أسعد:

أسعد شاب سوري يبلغ من العمر 35 عام متزوج ويعيل 7 افراد مقيم في الدانا، بدأت تراوده فكرة العمل عن بعد بسبب فقدانه لعمله الأساسي إثر النزوح، فبدأ بتأمين التجهيزات اللازمة للعمل (حاسب شخصي، خط انترنت، غرفة مستقلة في المنزل)، ومتابعة بعض التدريبات الخاصة بالعمل عبر الانترنت، ثم التسويق عن طريق مواقع العمل، بالتالي فهو تعلم عبر جهد ذاتي عن طريق مواقع الانترنت ومنصات التعليم عن بعد مثل UDEMY، وساعده على ذلك أن مستواه باللغة الإنكليزية جيد كما ساعده تخصصه الدراسي وهو هندسة معلوماتية، ليبدأ بعدها بتقديم الخدمات التي تعلمها وهي في مجال تصميم الجرافيك، وكانت العقود مع العميل حسب نوع الخدمة التي يقدمها. والمنصات التي يستخدمها هي منصة خمسات العربية، لينكد ان، فيس بوك، ويستخدم في عمله جهاز لايتوب نو مواصفات ممتازة، وبلغ متوسط دخله في أول ستة أشهر \$100، في حين أن متوسط دخله الحالي \$300. ومن التحديات التي واجهها خلال عمله وخاصة المراحل الأولى من العمل عدم وجود آليات للدفع الإلكتروني. فهو يستلم أجور الخدمات التي يقدمها عن طريق وسيط في تركيا.

5

<https://www.aa.com.tr/ar/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%82%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B1/%D9%81%D9%8A-%D8%B8%D9%84-%D9%83%D9%88%D8%B1%D9%88%D9%86%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84-%D8%B9%D9%86-%D8%A8%D8%B9%D8%AF-%D9%8A%D9%81%D8%B1%D8%B6-%D9%86%D9%81%D8%B3%D9%87-%D8%A8%D8%AF%D9%8A%D9%84%D8%A7%D9%8B-%D8%AA%D9%82%D8%B1%D9%8A%D8%B1/1815496>

⁶ تعد الأداة جوجل أدسنس برنامج الإعلانات على جوجل ويتيح عرض إعلانات الشركات عبر المدونة، بشرط أن تكون معدة من خلال أداة أخرى في جوجل وهي AdWords

محمد:

محمد شاب عمره حوالي 40 سنة متزوج من زوجتين ولديه ثلاثة أولاد من زوجته الأولى وهم مقيمون في تركيا ولدين من زوجته الثانية وهم مقيمون في الداخل السوري.

خطرت له فكرة العمل عبر الإنترنت انطلاقاً من أمرين الأول جائحة كورونا والقيود التي فرضت على إثرها، والثاني من كونه يمتلك خبرة واسعة في مجال التدريب، فتقدم لأول مرة عن طريق إعلان لإحدى المنظمات لتدريب مادة التخطيط الاستراتيجي وحصل على العقد بعد عرض أعماله السابقة ومؤهلاته في هذا المجال. يعتمد محمد في البحث عن العقود على ما يتم نشره من إعلانات لطلب المدربين أو من خلال معرفة الجهات الطالبة للتدريب له، فهو لا يقوم باستخدام منصات العمل عبر الإنترنت مع العملاء.

يقوم محمد بتقديم التدريبات في عدة مجالات كالتخطيط الاستراتيجي وإدارة المشاريع، ويساعده في ذلك تخصصه الجامعي فهو خريج كلية التجارة والاقتصاد من جامعة حلب، إضافة إلى قيامه بحضور العديد من التدريبات وجهود التعليم الذاتي والذي ساعده في تطوير مهاراته وخبراته بشكل كبير، ويجيد محمد استخدام برنامج ZOOM وهو من أهم برامج التدريب عن بعد.

واجه محمد العديد من التحديات في بداية عمله منها ضعف خبرته في إعداد الحقيبة التدريبية وصعوبة الحصول على العقود ومشاكل ضعف الإنترنت، وقد كان متوسط دخله في البداية حوالي 400 دولار شهريا ولكن حالياً قد يصل دخله لحوالي 600 دولار أو أكثر، علماً أن عمله يقوم على تقديم خدمات مؤقتة للعملاء، وأما عن المعدات التي يستخدمها في عمله فهي تتمثل بجهاز كمبيوتر محمول وكاميرا ذات دقة عالية. أما بالنسبة لاستلام أجوره فهو يستلمها من خلال مكاتب الحوالات المالية المنتشرة في معظم مناطق سوريا.



Local Development Organization
Sürdürülebilir Yerel Kalkınma Derneđi



+90 531 701 0015



info@ldo-sy.org



www.ldo-sy.org