

**INDICATORS**  
A chance of improvement

# تشغيل السوريين عبر الإنترنت

برنامج عصامي

نيسان 2018

## حول انديكاتورز

انديكاتورز شركة محدودة المسؤولية، متخصصة في مجال الدراسات الإحصائية والأبحاث الميدانية، تمتلك اختصاصيين في منهجيات الأبحاث الميدانية والعينات وتطوير الاستبيانات وتحليل البيانات، تأسست عام 2017 في مدينة غازي عينتاب التركية، فرقتها الميدانية تغطي كل من سوريا ودول الجوار (تركيا، لبنان، الأردن، العراق) إضافة لدول الاتحاد الأوروبي. تقدم شركة إنديكاتورز خدماتها في:

1. دراسات السوق Market research: تحليل السوق، وتطوير المنتجات، والدراسات التسويقية، واختبار تجربة العميل، ودراسة رضا العملاء.
2. المراقبة والتقييم TPM & MEAL: تقييم الاحتياجات، ومراقبة وتقييم المشاريع الإنسانية، وتحليل الأثر، بالإضافة إلى بناء أدلة إجراءات العمل (SOP) وأنظمة المساءلة للمجتمعات المتأثرة.
3. الدراسات السياسية والاجتماعية Socio-politics: استطلاعات الرأي والدراسات الأكاديمية ودراسات التطوير والتنمية المجتمعية.

قدمت شركة انديكاتورز خدماتها للعديد من المؤسسات المحلية والدولية، من منظمات سورية وعربية ودولية، بالإضافة لإنجاز الشراكات البحثية مع عدة جامعات عالمية ومراكز دراسات، كما ساهمت بنجاح العديد من المشاريع الريادية والشركات من خلال خدماتها في دراسات السوق والاستشارات.

## جدول المحتويات

|    |  |
|----|--|
| 4  | ..... الملخص التنفيذي للدراسة                        |
| 5  | ..... النتائج:                                       |
| 6  | ..... التوصيات                                       |
| 6  | ..... إلى المنظمات الإنسانية المهمة بتشغيل السوريين: |
| 7  | ..... إلى السوريين المهتمين بالعمل عبر الانترنت:     |
| 9  | ..... منهجية الدراسة                                 |
| 9  | ..... أهداف الدراسة                                  |
| 9  | ..... المواضيع الرئيسية:                             |
| 9  | ..... مصادر البيانات                                 |
| 10 | ..... نطاق الدراسة                                   |
| 10 | ..... عينة الدراسة                                   |
| 10 | ..... محددات الدراسة                                 |
| 11 | ..... إمكانيات السوريين للعمل عبر الإنترنت           |
| 11 | ..... الوعي بالعمل عبر الإنترنت                      |
| 12 | ..... مهارات السوريين للعمل عبر الإنترنت             |
| 13 | ..... الخدمات التي يقدمها السوريون عبر الإنترنت      |
| 14 | ..... عمل الإناث عبر الإنترنت                        |
| 14 | ..... مزايا خاصة:                                    |
| 15 | ..... إمكانيات الإناث للعمل عبر الإنترنت:            |
| 16 | ..... عمل ذوي الإعاقة عبر الإنترنت                   |
| 17 | ..... فرص السوريين في العمل عبر الإنترنت             |
| 17 | ..... الدخل الشهري للسوريين                          |
| 17 | ..... توافر مستلزمات العمل عبر الإنترنت              |
| 19 | ..... تحديات العمل عبر الإنترنت                      |
| 20 | ..... احتياجات السوريين للعمل عبر الإنترنت           |
| 21 | ..... نقاط مضيئة                                     |

## مقدمة

الانترنت يؤمن فرص تشغيل واسعة النطاق بمزايا تناسب وضع السوريين، حيث يتميز بعدم ارتباطه بمكان معين أو ظرف معين، مما يجعله الأكثر مناسبة للسوريين الباحثين عن عمل، فأينما انتقل لا يحتاج إلا إلى انترنت وجهاز كمبيوتر ليتابع عمله.

من المزايا الأخرى هي الاستلام بعملات أجنبية، وفارق أسعار هذه العملات عن العملة السورية يعني مدخول أعلى بكثير من العمل في السوق المحلية. كما يساهم في إدخال عملات أجنبية إلى البلد وهذا يعني تحريك الأسواق المحلية.

وتتيح طريقة العمل عن بعد، سوقا غير محدود الآفاق لعرض الخدمات والمنتجات التقنية والعلاقات العامة، إضافة لاكتساب المزيد من الخبرات في سوق تنافسي يتطلب الإلمام بكل ما هو جديد في هذا المجال.

إضافة إلى أن طريقة العمل عن بعد تتيح للعاملين الاستقلالية من حيث اختيار ساعات العمل، وبالتالي تحقيق توازن أفضل ما بين العمل والحياة، لكن يجب بذل جهد كبير في البداية للحصول على ثقة الزبون ورفع درجة التقييم في منصات العمل عبر الانترنت.

ويعتبر العمل عبر الإنترنت أحد الوسائل التي يمكن من خلالها التغلب على مشكلة البطالة التي تتفشى بشكل كبير في المجتمع السوري.

## الملخص التنفيذي للدراسة

في ظل الأزمة السورية وما كان لها من تأثير على مدار ثمان سنوات في فقدان الكثير من السوريين لمصادر دخلهم، كالنازحين الذين اضطروا لترك منازلهم وأعمالهم من وظائف ومحال تجارية ومهن يدوية أو المصابين الذين سببت لهم الإصابة عجز يمنعهم من متابعة الأعمال التي تتطلب جهد عضلي، إضافة إلى خسارة العديد من العاملين في المنشآت والشركات الخاصة لأعمالهم نتيجة تعرضها للدمار إثر عمليات القصف أو بسبب إغلاقها وخروج أصحابها إلى دول أخرى خوفاً من الصراع الدائر.

أمام كل ما سبق كان لا بد من البحث عن أعمال ومصادر دخل تناسب الوضع السوري وتتميز بعدم تأثرها بالأوضاع والظروف الميدانية بحيث تمنح العامل بها قدراً أكبر من الاستقرار، ولعل العمل عبر الإنترنت يعتبر من أفضل تلك الأعمال فهو لا يحتاج إلا لجهاز كمبيوتر شخصي واتصال بالإنترنت، وبالتالي فإن العامل عبر الأنترنت لا يرتبط بمكان معين لمباشرة العمل ويمكن له تقديم خدماته أينما وجد، كما لا يرتبط بشركة أو مؤسسة أو صاحب عمل معين فهو عمل مستقل يمنح صاحبه قدر كبير من الحرية في إبرام العقود وتقديم الخدمات لجهات مختلفة، ويضاف إلى ذلك أنه يمكن للعامل عبر الإنترنت تأمين دخل جيد يغطي نفقاته الشهرية.

ولأهمية العمل عبر الأنترنت كفرصة مناسبة لتشغيل السوريين أجرى مركز انديكاتورز هذه الدراسة لمعرفة مدى وعي السوريين بمفهوم وأساسيات العمل عبر الإنترنت واستعدادهم لتعلمها ومباشرة العمل، وتقييم ما يملكونه من قدرات ومهارات تؤهلهم للعمل عبر الإنترنت والسعي إلى تطويرها إضافة إلى الوقوف على أبرز احتياجاتهم ومتطلباتهم وإيجاد أنسب الطرق لتلبيتها.

وقد تم إجراء الدراسة في مناطق الشمال السوري ومحافظة درعا وشملت إجراء 12 مقابلة شخصية مع عاملين عبر الإنترنت في تلك المناطق باستخدام استبيان مقابلة معمقة، كما تم اختيار عينة عشوائية من السوريين حيث تمت مقابلة 302 سوريا من الذكور والإناث مع التركيز على فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 إلى 40 سنة على اختلاف مستوياتهم التعليمية، وقد استخدم في مقابلاتهم استبيان خاص يتضمن أسئلة مغلقة، وأخيراً تمت مقابلة خبيرين استشاريين في مجال العمل عبر الإنترنت.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود العديد من المهارات لدى السوريين والتي يمكن استثمارها لبدء العمل عبر الإنترنت في حال تم تقديم الدعم المناسب، إضافة إلى وجود استعداد كبير لدى أغلب السوريين لتعلم تقنيات العمل عبر الإنترنت ومباشرة، علماً أنه يمكن تأهيلهم للعمل خلال مدة زمنية قصيرة نسبياً لا تتجاوز الثلاثة أشهر حسبما أكده الاستشاريون، وبناء على ذلك فإننا نوصي بضرورة الإسراع بإقامة مراكز تدريبية لتهيئة السوريين وإكسابهم المهارات اللازمة لمباشرة العمل مع ضرورة وجود حملات توعية حول أهمية العمل عبر الأنترنت وميزاته والدخل الذي من الممكن اكتسابه شهرياً من خلاله، إضافة إلى تقديم المساعدات اللازمة للأشخاص الجاهزين للعمل وتمكينهم من تجاوز ما يواجهونه من عقبات من خلال تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وتوفير المعدات المطلوبة.

لوحظ أيضا امتلاك نسبة جيدة من السوريين للتجهيزات المطلوبة للعمل عبر الانترنت، إذ يتواجد اتصال انترنت يمكن الاعتماد عليه، وكهرباء تتجاوز الـ 6 ساعات يوميا، وأجهزة الكمبيوتر، كما أن ما يقارب الثلث يمتلكون مهارات تمكنهم من البدء بالعمل عبر الانترنت بشكل شبه مباشر، وعليه أوصى التقرير بتقديم الإرشاد والاستشارات لهذه الفئة لتسهيل دخولهم في هذا النوع من العمل.

## النتائج

1. هناك مستوى متوسط من الوعي في المجتمع السوري للعمل عبر الإنترنت.
2. أكثر من ثلث الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18-40 عاماً لديهم المهارات ومستعدون لبدء العمل عبر الإنترنت.
3. حوالي ربع الإناث بين 18-40 سنة لديهن المهارات وعلى استعداد لبدء العمل عبر الإنترنت.
4. العاملون من السوريين بمجالات العمل التقليدي يعملون بمعدل وسطي 7.6 ساعة في اليوم مقابل 100 دولار إلى 150 دولار شهرياً، في حين أن العاملين عبر الإنترنت يعملون 5 ساعات في اليوم مقابل 300 دولار - 500 دولار شهرياً، وهذا الأجل في الأشهر التسعة الأولى والذي يتحسن في الغالب.
5. تبلغ النفقات الشهرية للأسر السورية ما بين 150 و300 دولار أي أن العامل عبر الانترنت يستطيع الحصول على دخل يغطي هذه النفقات في الأشهر التسعة الأولى.
6. إن الوقت المقدر للحصول على دخل جيد من العمل عبر الإنترنت يبلغ حوالي 9 أشهر حيث يتوقع أن يتجاوز الـ 500 دولار شهرياً.
7. أكثر من نصف الإناث لديهن سمعن بالعمل على الإنترنت ومعظم النساء السوريات على دراية بوسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت. والعديد منهم لديهم مهارات لبدء العمل على الانترنت.
8. معظم السوريين يملكون وقت فراغ كافي لتعلم وبدء العمل عبر الانترنت حيث انه ليس من الضروري أن يقوم الشخص بترك عمله الحالي بل من الممكن أن يبقى في عمله الحالي بالتوازي مع تعلمه وعمله عبر الانترنت.
9. انخفاض الأجور في مرحلة بدء العمل بسبب المنافسة الشديدة مع عدم توفر دخل تعتبر تحدي كبير يواجه العاملين عبر الإنترنت.
10. يتوفر الانترنت لدى غالبية السوريين وتتوافر الكهرباء لدى أكثر من ثلثي السوريين لفترات تتراوح من 10-6 ساعات يومياً وهي مدة كافية للعمل عبر الانترنت
11. يواجه السوريين المقيمين في شمال سوريا مشكلة التحويلات المالية بسبب عدم وجود بنوك ولكن افتتاح الحكومة التركية فروعاً لبنك PPT يشكل حلاً لهذه المشكلة، بالإضافة إلى أن أكثر من نصف
12. السوريين لديهم أقارب وأصدقاء لديهم حسابات في الخارج ومستعدين لمساعدتهم في استلام أجورهم وتحويلها بنظام الحوالات التقليدي.

13. يعتبر العمل عبر الإنترنت فرصة كبيرة لذوي الاحتياجات الخاصة الذين ازدادت نسبتهم بسبب الحرب السورية، فهو يؤمن فرص عمل دون الحاجة للتنقل أو بذل مجهود جسدي.
14. ما يزيد على نصف السوريين يمتلكون مستوى جيداً في اللغة الانكليزية بالشكل الذي يمكنهم من التعامل مع المنصات الأجنبية.
15. تأتي البرمجة في المقام الأول من حيث الطلب في منصات العمل عبر الانترنت، يليها تصميم الرسومات وتصميم تطبيقات الهاتف المحمول في المرتبة الثانية، ثم يأتي تصميم مواقع الإنترنت، على الجانب الآخر نجد أن أكثر المهارات التي يمتلكها السوريون وتناسب العمل عبر الإنترنت هي التعليم وإدخال البيانات، وكتابة المقالات وتقديم خدمات استشارية وتحليل البيانات، لهذا تعتبر التدريبات على الخدمات الأكثر طلباً هي من أهم احتياجات السوريين لزيادة فرصهم في العمل.
16. بالإضافة للتدريبات المتخصصة، يعتبر التسويق الإلكتروني التدريب الأكثر أهمية للسوريين، ثم يأتي التعامل مع منصات العمل على الإنترنت.

## التوصيات

### إلى المنظمات الإنسانية المهتمة بتشغيل السوريين:

1. العمل على تهيئة الأشخاص الذين لديهم المهارات المطلوبة للعمل عبر الانترنت من خلال تزويدهم بما يحتاجون إليه من متطلبات (معدات وتوجيه) لبدء العمل عبر الإنترنت بأسرع وقت ممكن.
2. السعي إلى زيادة الوعي بالعمل عبر الانترنت بين السوريين والتأكيد على قدرتهم على الدخول في هذا العمل، وهنا تجدر الإشارة إلى أنه في عام 2017 كان العاملون عبر الانترنت يشكلون 35% من القوى العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، ولا شك في أن زيادة الوعي حول العمل عبر الإنترنت وأساليبه للسوريين سوف يساعد الشعب السوري على التفكير في استخدام وتطوير مهاراتهم للاستفادة من فرص العمل عبر الإنترنت.
3. إعداد ونشر أدلة تعليمية حول العمل عبر الانترنت ومنصاته وحول التسويق الإلكتروني، وينصح أن تحتوي أدلة مكتوبة تنشر ورقياً أو إلكترونياً، وفيديوها تنشر عبر الانترنت لأكثر عدد من السوريين، بالإضافة إلى تدريبات الكترونية مباشرة.
4. التركيز على تمكين الفئات الأكثر ضعفاً من مباشرة العمل عبر الانترنت، حيث يعتبر فرصة حقيقية لهم يتناسب مع أوضاعهم نظراً لعدم ارتباط العمل عبر الانترنت بمكان معين وعدم تطلبه مجهود كبير ولذلك يعتبر أكثر ملائمة للنساء وذوي الاعاقة، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار المعدات الخاصة بهذه الفئات.

5. إطلاق حزم تدريبية تمكن السوريين من العمل عبر الإنترنت، وينصح أن تحتوي التدريبات مبادئ التسويق الإلكتروني، والتعامل مع منصات العمل عبر الإنترنت، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والمراسلات الإلكترونية وبرامج الأوفيس، إلى جانب التدريبات التخصصية في المجالات الأكثر طلباً عبر الإنترنت، مع مراعات مناسبتها لما يمتلكه السوريون من مهارات وخبرات، إضافة إلى ضرورة متابعة وتوجيه المتدربين وتقديم الإرشادات لهم حتى بعد الحصول على التدريبات.
6. تقديم الدعم المالي للأشخاص الجاهزين للعمل عبر الإنترنت لتجاوز التحديات التي يواجهونها خلال مرحلة بدء العمل لتغطية مصاريفهم المعيشية حتى يصل العامل إلى أجر مناسب، وينصح أن لا تقل مدة الدعم المالي عن ستة أشهر، وألا تقل عن 200 دولاراً شهرياً.
7. إنشاء مراكز مجهزة بالمعدات اللازمة للعمل عبر الإنترنت ليباشر الأشخاص المؤهلون أعمالهم ضمنها مع إمكانية مراعاة تأمين وسائل نقل من وإلى تلك المراكز لذوي الإعاقة، وينصح أن تحتوي المراكز على أجهزة كمبيوتر وكهرباء وانترنت وكمرات تصوير، بالإضافة إلى وجود اختصاصي صاحب خبرة يدير المركز لكي يرشد العاملين عبر الانترنت ويساعدهم على تجاوز التحديات التي يواجهونها.
8. إطلاق منصة إلكترونية متخصصة بتدريب السوريين للعمل عبر الانترنت، تقدم برامج تدريبية إلكترونية وأدلة وفيديوهات تعليمية، بالإضافة إلى إدلة حول أهم الأعمال التي يمكن أن يقدمها السوريين، مع وجود مشرفين يتابعون العاملين عبر الانترنت ويقدمون لهم الإرشادات المناسبة لتحسين فرص نجاحهم.

### إلى السوريين المهتمين بالعمل عبر الإنترنت:

1. البحث أكثر حول العمل عبر الانترنت وأشهر منصات وأساليب رفع التقييم في تلك المنصات.
2. التحلي بالصبر في المرحلة الأولى (خاصة الأشهر الستة الأولى) ومحاولة تقديم خدماتك بأية أجور متوفرة لكي تتمكن من رفع تقييمك وزيادة الأجر، حتى لو قدمت بعض الخدمات بشكل تطوعي.
3. الاعتماد بشكل كبير على مواقع التواصل الاجتماعي فهي المنصة الأكثر استخداماً في عصرنا الحالي، لذلك يمكن إنشاء حسابات على هذه المواقع واستخدامها لتوسيع شبكة الأصدقاء وعرض خدماتك وعينة من منتجاتك.
4. تحسين مهاراتك في اللغة الانكليزية والمراسلات الالكترونية وكتابة السيرة الذاتية فهذا يساعد على تحسين أساليب تواصلك مع الزبائن المحتملين.
5. تطوير مهاراتك في تخصصك بشكل دائم والتركيز على الجوانب الأكثر طلباً فيه لزيادة جودة الخدمات التي تقدمها وبالتالي زيادة تقييمك والأجور التي تحصل عليها.
6. للعاملين في أعمال تقليدية، ينصح بالاستمرار في عملك الحالي والبدء بالتسويق لخدماتك عبر الانترنت حتى تصل إلى دخل جيد ومستقر من العمل عبر الانترنت.

7. عدم الاعتماد على منصة عمل واحدة، فالأفضل تنوع المنصات بين اللغة العربية والانكليزية وبين منصات العمل عبر الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعية.
8. البحث عن منصات متخصصة في مجال عملك بالتحديد، فقد أصبح هناك منصات خاصة بتقديم خدمات التصميم، ومنصات لتسجيل الصوتيات، ومنصات للبرمجة. بالإضافة إلى وجود منصات مختصة بتشغيل النساء فقط.
9. فتح حساب بنك رسمي في فروع البنوك التي تم افتتاحها في شمال سوريا، وهي بنك PTT وبنك Ziraat Bankasi.
10. البحث عن اختصاصيين في العمل عبر الانترنت والتسويق الإلكتروني واستشارتهم حول العقبات التي تواجهها.
11. يواجه السوريين المقيمين في شمال سوريا مشكلة التحويلات المالية بسبب عدم وجود بنوك ولكن افتتاح الحكومة التركية فروعاً لبنك PPT يشكل حلاً لهذه المشكلة، بالإضافة إلى أن أكثر من نصف.
12. السوريين لديهم أقارب وأصدقاء لديهم حسابات في الخارج ومستعدين لمساعدتهم في استلام أجورهم وتحويلها بنظام الحوالات التقليدي.
13. يعتبر العمل عبر الإنترنت فرصة كبيرة لذوي الاحتياجات الخاصة الذين ازدادت نسبهم بسبب الحرب السورية، فهو يؤمن فرص عمل دون الحاجة للتنقل أو بذل مجهود جسدي.
14. ما يزيد على نصف السوريين يمتلكون مستوى جيداً في اللغة الانكليزية بالشكل الذي يمكنهم من التعامل مع المنصات الأجنبية.
15. تأتي البرمجة في المقام الأول من حيث الطلب في منصات العمل عبر الانترنت، يليها تصميم الرسومات وتصميم تطبيقات الهاتف المحمول في المرتبة الثانية، ثم يأتي تصميم مواقع الإنترنت، على الجانب الآخر نجد أن أكثر المهارات التي يمتلكها السوريون وتناسب العمل عبر الإنترنت هي التعليم وإدخال البيانات، وكتابة المقالات وتقديم خدمات استشارية وتحليل البيانات، لهذا تعتبر التدريبات على الخدمات الأكثر طلباً هي من أهم احتياجات السوريين لزيادة فرصهم في العمل.
16. بالإضافة للتدريبات المتخصصة، يعتبر التسويق الإلكتروني التدريب الأكثر أهمية للسوريين، ثم يأتي التعامل مع منصات العمل على الإنترنت.

## منهجية الدراسة أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. زيادة فرص عمل السوريين عبر الإنترنت، من خلال رصد الكفاءات المتاحة لديهم والتي تناسب هذا النوع من الأعمال.
2. معرفة العوائق والعقبات التي تقف في وجه السوريين لمباشرة العمل عبر الانترنت وطرح الحلول المناسبة لتجاوزها.
3. تحديد نقاط الضعف لدى السوريين الراغبين بالعمل عبر الانترنت واقتراح المشاريع التي يمكن أن تساعدهم على تلافيتها.
4. اقتراح مشاريع من الممكن أن تكون أكثر ملائمة للوضع السوري، ومشاركتها مع المنظمات الانسانية التي تهتم بتوظيف السوريين.

## المواضيع الرئيسية:

1. الكفاءات التي تتوفر لدى السوريين وتؤهلهم للعمل عبر الإنترنت.
2. وصف وضع السوريين الذين يعملون عبر الإنترنت حالياً.
3. العوائق والتحديات التي تواجه العمل عبر الإنترنت.
4. توقعات نمو العمل عبر الإنترنت في سوريا.
5. المشاريع الموصى بها لإعداد السوريين للعمل عبر الإنترنت.

## مصادر البيانات

1. الأفراد السوريين: وقد أجريت معهم مقابلات بهدف رصد كفاءاتهم للعمل عبر الإنترنت، ومدى وعيهم بمفهوم العمل عبر الإنترنت، ومعرفة المعدات والتجهيزات التي المتوفرة لديهم لهذا النوع من الأعمال، والعقبات التي يواجهونها بحكم تواجدهم في سوريا وضعف الخدمات نتيجة للأضرار التي لحقت بالبنى التحتية، وأخيراً رصد مدى رغبة السوريين واهتمامهم بتعلم العمل عبر الإنترنت.
2. السوريين العاملين عبر الإنترنت: لتقديم قصصهم كدراسة حالة عن السوريين العاملين عبر الإنترنت. كيف بدأوا عملهم، المبالغ التي يكسبونها، والتحديات التي تواجههم، واحتياجاتهم لتحسين أعمالهم...
3. استشاريين في مجال العمل عبر الإنترنت: للحصول على معلومات أعمق عن العمل عبر الإنترنت، وما يوصون به للوضع السوري، وما يوصى به للتعامل مع التحديات التي تواجه السوريين في العمل عبر الإنترنت، بالإضافة إلى تحديد أنواع التدريبات التي يحتاجها السوريون لكي يكونوا قادرين على البدء بالعمل.

4. البيانات الثانوية: لمراجعة أية أبحاث أجريت حول العمل عبر الإنترنت، ما هي الخدمات الأكثر طلباً، وكيفية عمل منصات العمل على الإنترنت، وكيفية إدارة التحويلات المالية، بالإضافة للاطلاع على أهم منصات العمل عبر الإنترنت محلياً وعالمياً.

### نطاق الدراسة

تم إجراء الدراسة في كانون الثاني عام 2018، وقد غطت ثلاث محافظات هي إدلب وحلب ودرعا حيث تم اختيار منطقتين رئيسيتين في كل محافظة مبينة في الجدول التالي:

| المنطقة 2 | المنطقة 1  | المحافظة |
|-----------|------------|----------|
| سلقين     | مدينة إدلب | إدلب     |
| اعزاز     | جرابلس     | حلب      |
| طفس       | نوى        | درعا     |

### عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من الأفراد الموجودين في المناطق المستهدفة تتمثل بمقابلة /302/ فرد من الذكور والإناث وتوزيع استبيان خاص بهم تضمن أسئلة مغلقة وقد تم التركيز بشكل كبير على الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 40 عام دون اشتراط مستوى تعليمي معين لدى المستهدفين، كما تمت مقابلة 12 شخصاً من العاملين عبر الإنترنت والموجودين في مناطق الدراسة وذلك باستبيان مقابلة معمقة ( In-depth interview)، بالإضافة لخبيرين استشاريين في مجال العمل عبر الإنترنت والتسويق الالكتروني وطرحت أسئلة مفتوحة اعتمدت على أسئلة فرعية ساعدت على توجيه حوارات المقابلة.

### محددات الدراسة

- تمت الدراسة في المدن ولم تشمل الأرياف، مما يضعف تمثيل الدراسة لشرائح السوريين.
- التغير السريع في الشأن السوري قد يؤثر على فعالية المشاريع المقترحة للدراسة، لذلك ينصح بمراجعة تقنية لهذه المشاريع في مرحلة التصميم لضمان مناسبتها للوضع حينها.

## إمكانيات السوريين للعمل عبر الإنترنت

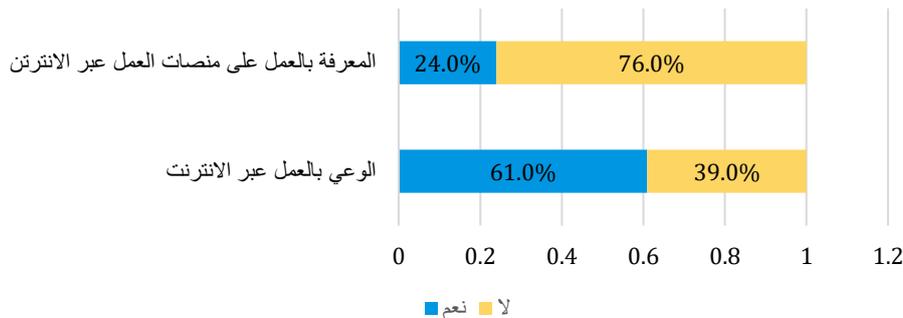
### الوعي بالعمل عبر الإنترنت

لدى ما يقارب ثلثي السوريين وعي بمفهوم العمل عبر الإنترنت وهو ما يشكل العنصر الأول في إمكانياتهم للعمل عبر الإنترنت، فمباشرة أي عمل مهما كان نوعه يتطلب بداية وجود معرفة بمفهوم ذلك العمل، هذا وتوجد العديد من المصادر التي ساعدت في زيادة وعي واطلاع السوريين حول مفهوم العمل عبر الإنترنت يأتي في مقدمتها وجود العديد من السوريين ممن لديهم علاقات صداقة أو معرفة بأشخاص لهم تجربة فعلية بالعمل عبر الإنترنت في سوريا أو من الشباب الذين اضطروا للهجرة نتيجة الحرب وخاصة إلى تركيا ودول أوروبا حيث تنتشر ثقافة العمل عبر الإنترنت. يضاف إلى ذلك نشر العديد من المقالات حول العمل عبر الإنترنت على محركات البحث أو صفحات التواصل الاجتماعي وهو ما دفع السوريين الذين قرأوا تلك المقالات للبحث بشكل أكبر ومشاهدة العديد من مقاطع الفيديو عبر اليوتيوب والتي تهدف إلى التعريف بمفهوم العمل عبر الإنترنت.

لكن من الملاحظ أن المصادر التي تتحدث عن العمل عبر الإنترنت، وخاصة العربية، تقدم معلومات تعريفية فقط دون التدريب على منصات العمل عبر الإنترنت وتقديم أدوات ذات فائدة تطبيقية، لذلك نجد أنه على الرغم من وجود نسبة مرتفعة ممن لديهم وعي بمفهوم العمل عبر الإنترنت إلا أن تلك المعرفة تنخفض فيما يتعلق بالأساليب المستخدمة في هذا العمل، فما يقارب ربع السوريين فقط لديهم معرفة بكيفية التعامل مع منصات العمل عبر الإنترنت، علماً أنه يمكن تأهيل السوريين وتدريبهم على كيفية العمل عبر تلك المنصات خلال فترة زمنية لا تتجاوز الثلاثة أشهر حسب ما ذكره الخبراء.

أما فيما يتعلق بوسائل التحويل المالي فتبلغ نسبة المعرفة بها 32%، مع العلم أنه يغلب عليها استخدام نظم الحوالة التقليدية والتي في الغالب لا تناسب الشركات لأنها لا تساعدهم على تقديم فواتير رسمية بالأجور المدفوعة. ومن المتوقع أن يتم الاعتماد بشكل أكبر على التحويلات البنكية نتيجة توجه الحكومة التركية لافتتاح أفرع بنكية في الداخل السوري وقد تم بالفعل افتتاح فروع لبنك PTT في مناطق جرابلس والباب واعزاز.

### المعرفة والخبرة بالعمل عبر الإنترنت



## مهارات السوريين للعمل عبر الإنترنت

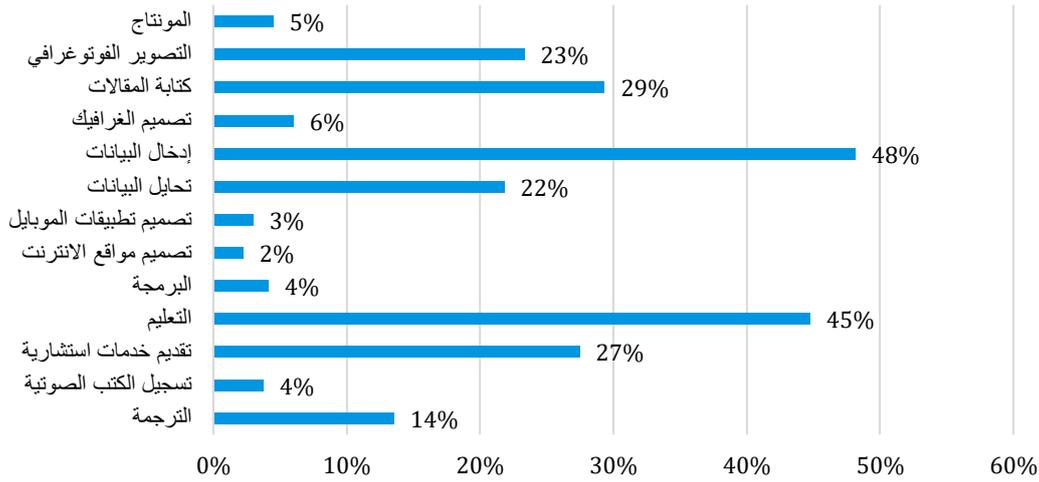
لدى ثلثي السوريين مهارات يمكن استثمارها في مجال العمل عبر الإنترنت وتتنوع طرق اكتساب تلك المهارات فبعضها من الدراسة الأكاديمية، وبعضها من المهارات المكتسبة من أعمال سابقة، حيث توجد نسبة مرتفعة من السوريين من خريجي الجامعات والمعاهد المتوسطة إذ تبلغ نسبة الحاصلين على إجازات جامعية 44% غالبيتهم يحملون إجازة في الهندسة أو الآداب والعلوم الإنسانية أما خريجي المعاهد المتوسطة فتبلغ نسبتهم 19%، وعليه يمكن لأولئك الأشخاص الاستفادة من المهارات التي حصلوا عليها خلال تحصيلهم العلمي في العمل عبر الإنترنت، فخريجي الهندسة المعلوماتية على سبيل المثال لديهم مهارات متنوعة تشمل البرمجة وتصميم مواقع الويب وتصميم تطبيقات الهواتف الذكية أما خريجي الهندسة المدنية أو المعمارية فلديهم القدرة على استخدام برامج التصميم بشكل جيد، كما يمكن لخريجي أقسام الأدب الإنكليزي أو الفرنسي العمل في مجال الترجمة، أما خريجي الكليات الأخرى فإمكانهم العمل على تقديم الدروس التعليمية أو كتابة المحتوى أو تقديم الخدمات الاستشارية وهي جميعها خدمات يوجد عليها طلب في سوق العمل عبر الإنترنت.

ولكن تجدر الإشارة إلى أن وجود شهادة أكاديمية أو مستوى تعليمي معين لا يعتبر شرطاً أساسياً لمباشرة العمل عبر الإنترنت وهو رأي الخبراء حيث أن غالبية المهارات اللازمة للعمل عبر الإنترنت يمكن اتقانها من خلال الخبرة العملية أو الدورات التدريبية ويوجد العديد من الأشخاص تمكنوا من الحصول على تلك المهارات من خلال التعليم الذاتي وذلك بمشاهدة المواد التدريبية التي يتم نشرها على الإنترنت.

وينطبق الأمر ذاته فيما يتعلق باللغة الإنكليزية حيث أن اتقانها لا يعتبر أيضاً شرطاً بذاته لممارسة العمل عبر الإنترنت بالنسبة للسوريين وخاصة في ظل وجود العديد من منصات العمل باللغة العربية كمنصة خمسات ومستقل وبحر، إلا أن اتقان لغة إضافية إلى جانب اللغة العربية وخاصة الإنكليزية باعتبارها لغة العالم من شأنه أن يفتح آفاق أوسع للعاملين عبر الإنترنت ويزيد من نسبة الطلب على خدماتهم حيث يمكنهم من خلالها تلبية طلبات الزبائن في مختلف أنحاء العالم كما أن أغلب الشركات أو المؤسسات تشترط إجادة اللغة الإنكليزية للراغبين بالعمل معها. في هذا الجانب نجد أن ما يزيد عن ثلث السوريين لديهم معرفة جيدة باللغة الإنكليزية.

من المهارات التي يمكن أن تزيد من فرص السوريين المعرفة في استخدام برامج MS OFFICE فثلاثة أرباع السوريين لديهم خبرة جيدة في استخدام تلك البرامج وهو ما يمكن استخدامه في العديد من الأعمال المطلوبة عبر الإنترنت كإدخال البيانات وتحليلها وكتابة التقارير والمقالات وإنشاء العروض التقديمية، إضافة إلى الخبرة في العمل على تطبيقات الهواتف الذكية كالسكايب والواتس أب واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي كالفيس بوك وتويتر واللينكد حيث أن 81% من السوريين يستخدمونها بشكل يومي والتي تفيد في التواصل مع العملاء ومتابعة ما يتم عرضه من طلب على الأعمال، كما يمكن استخدامها في التسويق الذاتي من خلال تحميل السيرة الذاتية وعرض الخدمات التي يقدمها ومما يزيد من فرص الحصول على عمل عبر الإنترنت.

مهارات السوريين المناسبة للعمل عبر الانترنت



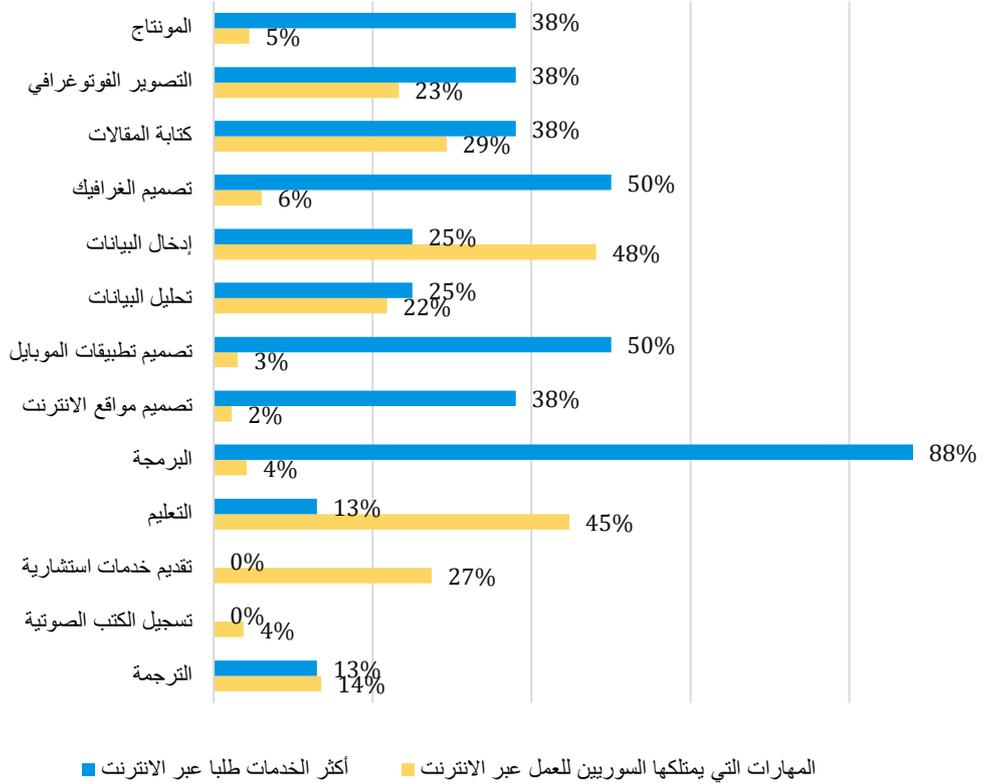
تجدر الإشارة إلى أن أكثر من ثلث السوريين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 إلى 40 عام لديهم القدرة على البدء بالعمل عبر الإنترنت بشكل شبه مباشر في حال تقديم الدعم المناسب لهم والذي يتمثل بتوفير التجهيزات اللازمة للعمل عبر الإنترنت أو تقديم الدعم المالي أو تقديم الإرشاد والمتابعة حيث يمتلك هؤلاء الأشخاص شهادة جامعية بالإضافة لامتلاك مهارات أخرى يمكن توظيفها في العمل عبر الإنترنت، وتبلغ نسبة الذكور الجاهزين لبدء العمل 39% في حين تنخفض تلك النسبة بين الإناث إلى 23%، مع العلم أن 87% منهم أبدوا استعدادهم لتعلم العمل عبر الإنترنت.

الخدمات التي يقدمها السوريون عبر الإنترنت

يقوم السوريون بتقديم العديد من الخدمات عبر الإنترنت ويأتي في مقدمتها كتابة المقالات والتصوير الفوتوغرافي، في المقابل أن هنالك العديد من المجالات التي يمكن للسوريين استثمار مهاراتهم بها بشكل أكبر فالطلب في مجال البرمجة مرتفع بشكل كبير حيث تصل نسبته إلى 88% في حين نجد أن نسبة السوريين العاملين عبر الانترنت الذين يقدمون هذه الخدمة لا تتجاوز 13%، وكذلك الأمر فيما يتعلق بتصميم مواقع الانترنت وتصميم الجرافيك وتحليل البيانات حيث أن الخدمات المطلوبة تفوق ما يقدمه السوريون من خدمات، وعليه يمكن العمل على زيادة استثمار السوريون لما يملكونه من مهارات في هذه المجالات والتوسع بما يقدمونه من خدمات. تجدر الإشارة إلى وجود العديد من الخدمات المطلوبة لم يقدمها السوريون باستثمار ما يملكونه من مهارات بها بعد وهي تشكل فرصة مهمة فالطلب على تصميم تطبيقات الهواتف الذكية مرتفع بشكل ملحوظ إلا أنه لا توجد خدمات مقدمة من السوريين في ذلك المجال وينطبق الأمر ذاته على إدخال البيانات حيث يوجد طلب جيد في سوق العمل كما أن ما يقارب نصف السوريين يمتلكون المهارة في إدخال البيانات إلا أنه لا يوجد استثمار لمهاراتهم في ذلك المجال، ويمكن من خلال متابعة أصحاب الكفاءات من السوريين وتقديم الإرشاد

لهم وتوعيتهم بأهم الخدمات المطلوبة عبر الإنترنت أن يتم دمجهم مباشرة بسوق العمل. ويوضح الشكل التالي الخدمات المطلوبة بالمقارنة مع الخدمات التي يقدمها السوريون.

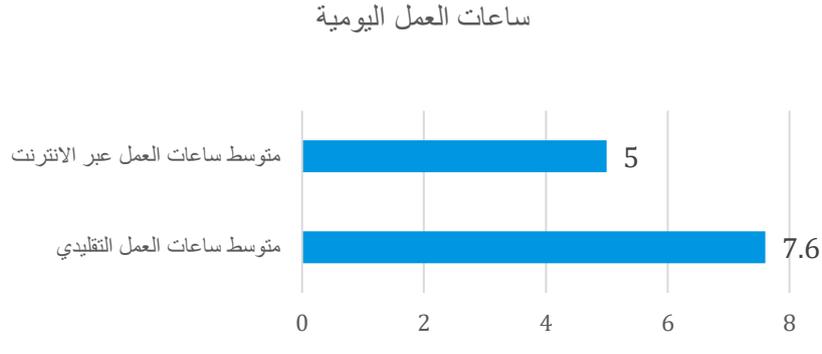
### فرص السوريين في قطاعات العمل



## عمل الإناث عبر الإنترنت

### مزايا خاصة:

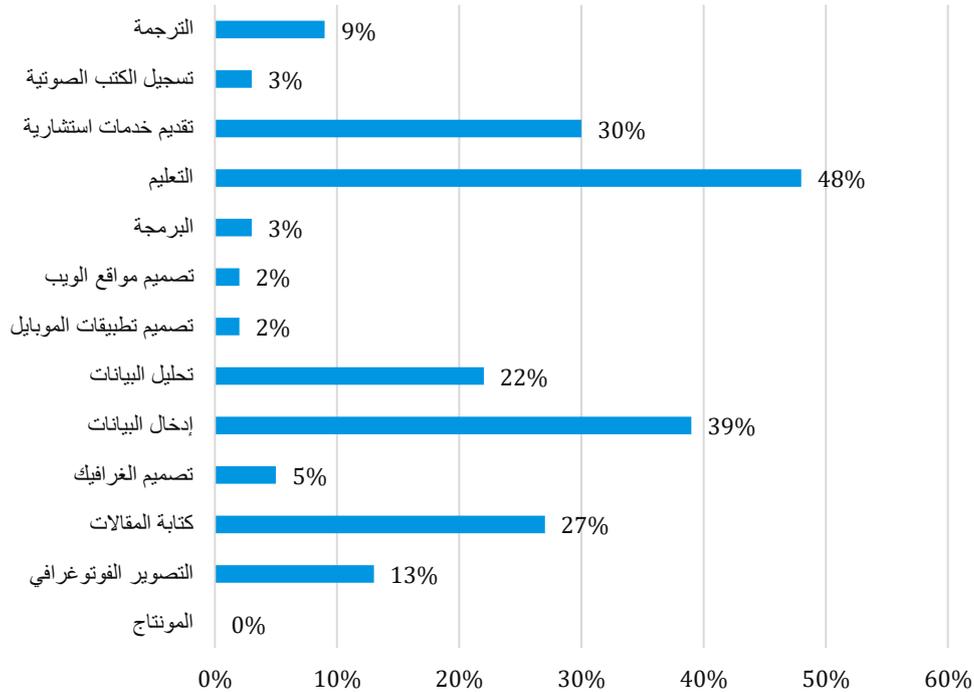
يمكن اعتبار العمل عبر الإنترنت من أفضل فرص العمل للإناث، إذ يمكنهن العمل في المنزل وبذلك تتخطى الصعوبات المتمثلة بالظروف الأمنية والعوائق الاجتماعية، كما أن عدم ارتباط العاملات عبر الإنترنت بساعات عمل محددة يمكن المرأة من وضع جدول زمني خاص بها والتنسيق بين العمل وواجباتها المنزلية، يضاف إلى ذلك توفير الوقت إذ أن متوسط عدد ساعات العمل عبر الإنترنت 5 ساعات يوميا، أما متوسط عدد ساعات العمل التقليدي فيقارب الـ 8 ساعات.



### إمكانيات الإناث للعمل عبر الإنترنت:

في ذات السياق نجد أن أكثر من نصف الإناث السوريات لديهن وعي بمفهوم العمل عبر الإنترنت، إلا أن تلك المعرفة تنخفض بشكل ملحوظ فيما يتعلق بمهارات العمل، حيث أن 13% منهن فقط لديهن اطلاع على منصات العمل عبر الإنترنت، في حين لا تتجاوز نسبة من لديهن معرفة بأساليب التعاقد الـ 8%. بالمقابل نجد أن لدى الإناث العديد من المؤهلات والإمكانات للعمل عبر الإنترنت يأتي في مقدمتها وجود تحصيل علمي مناسب، حيث أن 40% من خريجات الجامعات من حملة الإجازات في الهندسات والآداب والعلوم الإنسانية ويمكنهن استخدام المهارات التي حصلن عليها خلال دراستهن في مجالات التعليم والتصميم والترجمة وهي من أنسب المجالات لعمل المرأة عبر الإنترنت حسب رأي الخبراء.

### المهارات التي تمتلكها الإناث وتناسب العمل عبر الانترنت



يلي الخبرات الأكاديمية وجود نسبة مرتفعة تصل إلى أكثر من ثلثي الإناث لديهن مهارات جيدة في استخدام برامج MS OFFICE وهو الأمر الذي يمكن استثماره للعمل في إدخال البيانات وتحليلها وكتابة المقالات والتقارير وإنشاء العروض التقديمية، كما أن ما يزيد عن ثلث الإناث لديهن مستوى مقبول أو جيد في اللغة الإنكليزية وهو ما يزيد من فرص الحصول على عمل ليس فقط عبر المنصات العربية بل والمنصات العالمية أيضاً كمنصة UPWORK وFreelancer التي تقدم أجوراً أعلى مقارنة بالمنصات العربية، كما يمكن للإناث الاستفادة من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كتويتر وفيس بوك ولينكد-ان في عمليات التسويق الذاتي حيث أن ما يقارب الـ 80% يستخدمونها بشكل يومي.

تجدر الإشارة إلى أن ما يقارب ربع الإناث السوريات بعمر يتراوح بين 18 إلى 40 عام شبه جاهزات لبدء العمل عبر الإنترنت حيث أنهن يمتلكن المهارات التي تؤهلن لذلك.

## عمل ذوي الإعاقة عبر الإنترنت

لعبت الحرب في سوريا دوراً رئيسياً في ارتفاع معدلات الإعاقة حيث أن المعارك المستمرة منذ ثماني سنوات واستخدام جميع أنواع الأسلحة حتى المحرم منها دولياً كالأسلحة العنقودية والألغام الأرضية أدت إلى ارتفاع كبير في معدلات الإعاقة، حيث يشير تقرير صادر عن مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية عام 2017 أن 2.8 مليون سوري يعانون من إعاقة جسدية دائمة بسبب الحرب، ويعاني هؤلاء الأشخاص من صعوبة تأمين مصدر دخل يوفر لهم ولذويهم نفقاتهم الشهرية نتيجة عدم قدرتهم على مباشرة الأعمال التقليدية التي تنطوي غالباً على مجهود عضلي وتتطلب القدرة على التنقل، إضافة إلى إجماع العديد من أصحاب الفعاليات الاقتصادية عن توظيفهم وعدم وجود اهتمام كافٍ من قبل المنظمات الإنسانية بشأنهم.

أمام كل ما سبق يمكن القول أن العمل عبر الإنترنت يشكل فرصة كبيرة لذوي الإعاقة، إذ يمكنهم من الحصول عمل يناسب حالتهم ودخل شهري يغطي تكاليف معيشتهم، حيث أنه لا يتطلب مجهود عضلي كما يمكن العمل من المنزل دون الحاجة للتنقل من وإلى مكان العمل، كما أن العديد من ذوي الإعاقة يمتلكون بالفعل مهارات تساعدهم على تقديم الخدمات عبر الإنترنت، فمعظمهم لم يكن من ذوي الإعاقة وتمكن من إنهاء دراسته الجامعية أو اكتساب خبرات ومهارات أخرى خلال الفترة التي عمل بها قبل إصابته. عليه يمكن تأهيل ذوي الإعاقة للعمل من خلال تقديم التدريبات اللازمة والتي يأتي في مقدمتها التعامل مع منصات العمل عبر الإنترنت والتسويق الإلكتروني وتدريب اختصاصية في إحدى المهارات المطلوبة كالبرمجة أو التصميم. في هذا الجانب نجد أن الخبراء قد أشاروا إلى أنه يمكن تقديم تلك التدريبات خلال ثلاثة أشهر، مع ضرورة مراعاة تأمين تنقلات أصحاب الإعاقة من وإلى مراكز التدريب.

## فرص السوريين في العمل عبر الإنترنت الدخل الشهري للسوريين

تتنوع مصادر دخل السوريين بين العمل كموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية أو المنظمات الإنسانية أو الشركات الخاصة يليها العمل في المهن اليدوية والزراعية، ويعمل السوريون بمعدل 7 إلى 8 ساعات في اليوم للحصول على دخل يتراوح وسطياً ما بين 100 إلى 150 دولار شهرياً، في حين نجد أنه يمكن من خلال العمل عبر الإنترنت الحصول على دخل يتراوح ما بين 300 إلى 500 دولار شهرياً خلال الأشهر التسعة الأولى من العمل عبر الإنترنت في حال كان لدى الشخص خبرة جيدة في استخدام منصات العمل عبر الإنترنت وتسويق الذات، علماً أن الطلب خلال الأشهر الثلاثة الأولى من المتوقع أن يكون منخفض وبالتالي يجب دعم العاملين مادياً لمساعدتهم على تجاوز تلك المرحلة. أما بالنسبة للدخل المتوقع بعد تسعة أشهر من بدء العمل ففي الغالب سيتجاوز الـ 500 دولار شهرياً، وعليه نجد أن العمل عبر الإنترنت يمكن أن يوفر للسوريين دخلاً مناسباً يغطي نفقاتهم الشهرية والتي تقدر وسطياً بـ 150 دولار شهرياً، علماً أنه يمكن للسوريين العمل عبر الإنترنت دون الحاجة لتترك عملهم الحالي إذ أن معدل ساعات العمل عبر الإنترنت لا يتعدى الـ 5 ساعات يومياً، وبذلك يمكن لهم مباشرة العمل عبر الإنترنت خلال أوقات فراغهم والحصول على دخل إضافي.

الدخل والمصروف الشهري



### توافر مستلزمات العمل عبر الإنترنت

إن الإنترنت والكهرباء وأجهزة الكمبيوتر من أهم مستلزمات العمل عبر الإنترنت، وقد وجد أن العديد من السوريين تتوفر لديهم هذه المستلزمات، حيث يوجد اتصال إنترنت لدى نسبة مرتفعة من السوريين تصل إلى 97% إما من خلال شبكات الإنترنت الفضائي المنتشرة في غالبية المناطق السورية أو من خلال خدمات DSL وهي الأنسب نظراً لانخفاض تكاليفها، أما فيما يتعلق بتوافر أجهزة الكمبيوتر فنجد أن ما يقارب نصف السوريين يمتلكون أجهزة كمبيوتر، كما أن 84% منهم يمتلكون أجهزة جوال حديثة يمكن استخدامها في التواصل الإلكتروني، بالإضافة إلى ذلك نجد أن ما يقارب ربع السوريين لديهم التجهيزات المطلوبة في مجال تخصصهم كالكاميرات الاحترافية للعاملين ضمن مجال الإعلام أو التصوير الفوتوغرافي.



ويملك أكثر من ثلاثة أرباع السوريين مصدر للتيار الكهربائي لمدة تزيد عن 6 ساعات يومياً بالاعتماد على المولدات الكبيرة التي تغذي الأحياء والبطاريات المنزلية أو من خلال استخدام ألواح الطاقة الشمسية وهي مدة كافية لإتمام الاعمال اليومية عبر الإنترنت فكما سبقت الإشارة فإن متوسط ساعات العمل عبر الإنترنت يومياً يبلغ 5 ساعات.

وتشكل منصات العمل العربية فرصة هامة للسوريين غير الملمين باللغة الإنكليزية والراغبين بمباشرة العمل عبر الإنترنت حيث يوجد العديد من تلك المنصات كخمسات ومستقل ورواق وبحر حيث يمكن من خلال هذه المنصات مباشرة العمل بالاعتماد على اللغة العربية، علماً أن ما يزيد عن ثلث السوريين يمتلكون مهارات جيدة في اللغة الإنكليزية وهو ما يزيد من فرص الطلب على خدماتهم ويسمح لهم باستخدام منصات العمل العالمية كمنصة Upwork وFreelancer وUdemy مع الإشارة إلى أنه حتى من يجيدون اللغة الإنكليزية بحاجة لتدريب ومتابعة فيما يتعلق بالمصطلحات التخصصية في مجال العمل.

وفيما يتعلق بعمليات التحويل المالي لأجور العمل عبر الإنترنت نجد أن ما يقارب نصف السوريين لديهم أصدقاء أو أقارب في الخارج يمتلكون حسابات بنكية ومستعدون لتقديم المساعدة في استلام أجورهم وإعادة إرسالها لهم عن طريق مكاتب الحوالات المالية المنتشرة في أغلب المناطق السورية، ويشكل توجه الحكومة التركية لافتتاح أفرع للبنوك في الداخل السوري الحل الأمثل للمشكلات المتعلقة بالتحويلات المصرفية حيث أصبح بإمكان السوريين في الداخل فتح حسابات مصرفية واستلام الأجور عن طريق تلك الفروع.

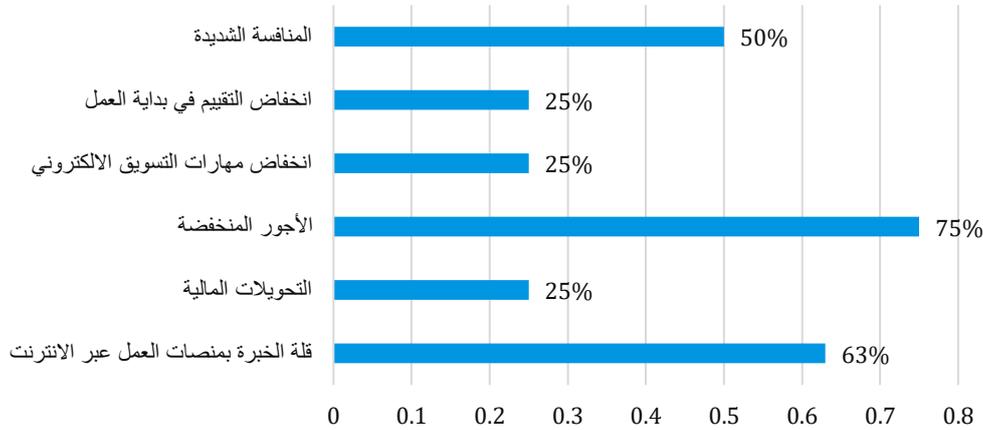
وختاماً تجدر الإشارة إلى وجود العديد من الفرص يمكن للسوريين استغلالها فما يقارب ثلث السوريين لديهم أصدقاء أو معرفة بأشخاص يعملون بالفعل عبر الإنترنت ويمكن لهم الاستفادة من خبرتهم ومهاراتهم في العمل، كما تشكل معرفة السوريين باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي فرصة مهمة لعرض خدماتهم وتسويقها والتواصل مع الزبائن حيث أن 81% من السوريين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي بشكل يومي.

## تحديات العمل عبر الإنترنت

يعاني غالبية السوريين من نقص المعرفة بأساليب العمل عبر الإنترنت وهو ما يشكل التحدي الأكبر أمامهم لتقديم الخدمات عبر الإنترنت فثلاثي السوريين لديهم ضعف في الخبرات المتعلقة بالتعامل مع منصات العمل وأساليب تحويل الأموال لدفع أجور العمل عبر الإنترنت، كما أن 81% منهم ليس لديهم المعرفة الكافية بأساليب التعاقد. كما يشكل نقص التجهيزات اللازمة لمباشرة العمل صعوبة أخرى إذ أن أقل من ربع السوريين يمتلكون التجهيزات المطلوبة للعمل عبر الإنترنت في مجال تخصصهم.

كما يعتبر الدخل المنخفض في مرحلة بدء العمل من أكبر العوائق، فكما سبقت الإشارة فإن المدة المتوقعة لتلقي أولى الطلبات على خدمات العاملين عبر الإنترنت تبلغ ثلاثة أشهر، ويعود السبب لطول المدة المطلوبة للحصول على أول العقود إلى وجود منافسة شديدة نظراً لضخامة سوق العرض في العمل عبر الإنترنت. نجد أيضاً أن نقص الخبرة لدى السوريين في التعامل مع منصات العمل عبر الإنترنت وضعف مهارات التسويق الإلكتروني يضاف إلى ذلك أن نسبة من السوريين ليس لديهم معرفة جيدة باللغة الإنكليزية وهو ما يؤدي إلى حرمانهم من الاستفادة من منصات العمل العالمية، كل ذلك يسبب انخفاض القدرة التنافسية لدى السوريين.

### التحديات التي تواجه السوريين في العمل عبر الإنترنت



ويواجه العديد من السوريين مشكلات تتعلق بالتحويلات المالية لاستلام أجور العمل عبر الإنترنت بسبب عدم وجود بنوك في غالبية المناطق السورية مما تم افتتاحه من فروع للبنوك التركية في الداخل السوري يغطي فقط مناطق جرابلس والباب واعزاز والمناطق المحيطة بها، فيما يعتمد السوريين في المناطق الأخرى على الأصدقاء والأقارب المتواجدين خارج سورية والذين يمتلكون حسابات بنكية حيث يتم تحويل الأموال لهم ومن ثم يقومون بالتحويل إلى داخل سورية عن طريق الصرافين المحليين مما يسبب ارتفاع تكاليف وأجور التحويل.

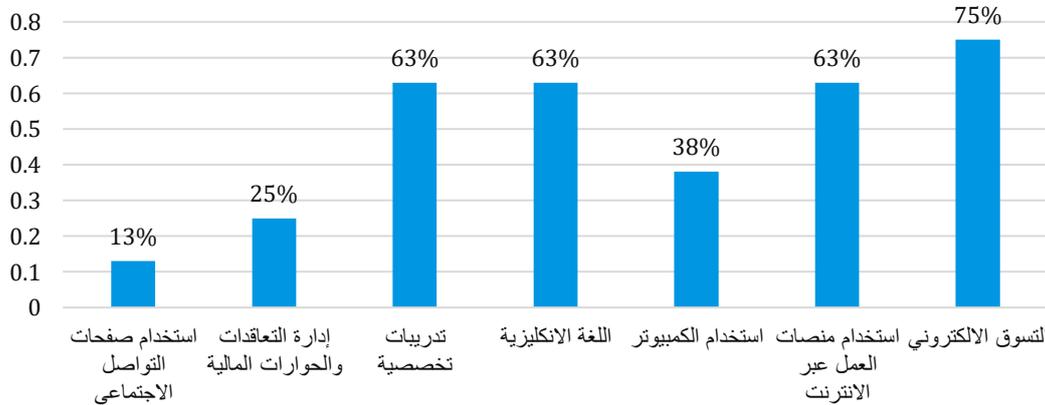
## احتياجات السوريين للعمل عبر الإنترنت

نظراً لما تمت الإشارة إليه سابقاً من التحديات التي تواجه عمل السوريين عبر الإنترنت والتي يأتي في مقدمتها ضعف الخبرة بأساسيات العمل عبر الإنترنت فإننا نجد أن أولى احتياجات السوريين تتمثل بضرورة الحصول على التدريبات اللازمة للدخول في هذا النوع من الأعمال، وتتمثل أبرز تلك التدريبات باستخدام منصات العمل عبر الإنترنت والتسويق الإلكتروني وتسويق الذات حيث أن ثلاثة أرباع السوريين أشاروا إلى حاجتهم إلى تلك التدريبات ليتمكنوا من عرض ما يمتلكونه من مهارات بالشكل الذي يزيد من فرص حصولهم على العمل. يلي ذلك الحاجة إلى رفع خبرات السوريين بأساليب العمل عبر الإنترنت كالتعامل مع منصاته وإدارة التعاقدات والتحويلات المالية.

كما يعتبر التدريب التخصصي في مجال معين يناسب العمل عبر الإنترنت من التدريبات الهامة بالنسبة للسوريين وقد أشار الخبراء إلى أن أهم تلك المجالات تتمثل بالتصميم والبرمجة وصناعة المحتوى نظراً لضخامة الطلب عليها، نظراً لحاجة السوريين لتطوير مهاراتهم في تلك المجالات لرفع جودة الخدمات التي يقدمونها. هذا وتجدر الإشارة إلى أن المدة المقدرة لإتمام التدريبات الأساسية تقدر بـ 3 أشهر.

بالإضافة إلى التدريبات المذكورة سابقاً توجد العديد من التدريبات المكملة والتي من شأنها فتح آفاق أكبر أمام العاملين عبر الإنترنت ومنها تدريبات اللغة الإنكليزية وهي تفيد في تأهيل المتدرب للعمل على منصات العمل الأجنبية وزيادة قدرته على تقديم الخدمات لزبائن من جنسيات مختلفة، وكذلك الأمر فيما يتعلق بالتدريب على كتابة السيرة الذاتية واستخدام Google Drive.

التدريبات التي يحتاجها السوريون للعمل عبر الإنترنت



وفيما يتعلق بالطريقة الأنسب لتدريب السوريين فقد أيد غالبيتهم التدريب المباشر داخل سورية ضمن مراكز متخصصة مع ضرورة مراعاة إقامة دورات خاصة بالإناث وتأمين وسائل لنقل ذوي الإعاقة من وإلى المراكز التدريبية، علماً أنه لا يوجد اختلاف في طبيعة الدورات المقدمة فهي ذاتها بالنسبة لجميع الفئات.

من أساليب التدريب الأخرى التي تناسب السوريين هي التدريب الإلكتروني، مع تأكيد الخبراء على أهمية أن يكون المدرب على تواصل دائم مع المتدربين لتقديم الاستشارات والتوجيه أثناء وبعد التدريب.

يمكن أن التنويه أيضاً إلى أن الفيديوهات التعليمية والأدلة يمكن أن تكون أداة مفيدة لتحسين مهارات السوريين في العمل عبر الانترنت، مع العلم أنها أقل فعالية من التدريب المباشر والتدريب الإلكتروني حسب ما أشار الخبراء.

أما بالنسبة لمستلزمات العمل عبر الإنترنت فنجد أن ثلاثة أرباع السوريين أشاروا إلى حاجتهم لتأمين أجهزة كمبيوتر، وقد اقترح الخبراء تقديم تلك الأجهزة للراغبين بالعمل مع إمكانية استرداد ثمنها بعد مدة معينة. يلي ذلك الحاجة إلى وجود دعم مالي يغطي النفقات الشهرية خلال المرحلة الأولى من العمل وتأمين المعدات التخصصية اللازمة في بعض المجالات مثل الكمرات للمصورين الفوتوغرافيين ومصوري الفيديو، وأجهزة تسجيل الصوت للعاملين في تسجيل الكتب الإلكترونية وتسجيل الصوت، وأجهزة المونتاج للعاملين في تحرير الفيديو وإنتاج البرامج الرسومية.

### نقاط مضيئة

على الرغم من ضعف ثقافة العمل عبر الانترنت وعدم انتشارها بين السوريين إلا أننا نجد العديد من الحالات الواقعية لأشخاص سوريين استطاعوا مباشرة العمل وتوفير دخل جيد يغطي احتياجاتهم ونفقات معيشتهم ومن تلك الحالات نذكر:

شاب من مدينة ادلب يبلغ من العمر 28 عام درس الهندسة المعمارية في جامعة حلب وهو يجيد العمل على العديد من البرامج المستخدمة في التصميم كالفوتوشوب وال 3D ماكس والأوتوكاد، تخرج علي من جامعة حلب عام 2015 وبدأ بالبحث عن عمل يناسب إمكانياته وخبراته فقام بمراسلة العديد من المنظمات الإنسانية ولكن دون جدوى، أما على صعيد العمل الخاص فلا وجود للمكاتب الهندسية في المناطق الجيش الحر وحركة الإعمار شبه معدومة.

**علي**

استمر علي بالبحث عن فرصة عمل مدة ستة أشهر إلى أن قابل أحد أصدقائه القادمين من تركيا في إجازة العيد حيث أخبره صديقه الذي يحمل شهادة في هندسة المعلوماتية أنه يعمل عبر الإنترنت في مجال البرمجيات وقام بنصحه بالبدء بتأسيس عمله الخاص عبر الانترنت باستخدام منصة Freelancer، وبالفعل بدأ علي بالدخول إلى تلك المنصة بمساعدة صديقه وبعد أن أصبح لديه معرفة واطلاع على استخدامها بدأ بطرح خدماته المتمثلة بالتصميم الهندسي.

وقد كانت طريقة العمل في بادئ الأمر تتمثل بقيام أحد الأشخاص بطلب تصميم هندسي معين فيقوم العديد من المصممين بإرسال نماذج عن أعمالهم ليقوم بعد ذلك طالب العمل باختيار التصميم الأنسب، وطبعاً فإن ذلك الأمر ينطوي على جانب كبير من المنافسة وقد يؤدي إلى استغلال العامل عبر الإنترنت حيث يكون في موقف ضعف بالنسبة للأمور التفاوضية حول الأجور، وهو ما يشكل عائقاً أمام العاملين عبر الانترنت بالإضافة

إلى العقبات الأخرى التي يواجهها السوريون بشكل خاص والمتمثلة بانقطاع الكهرباء في المناطق المحررة وضعف الانترنت وارتفاع أسعاره، وهما (الكهرباء والانترنت) أساسيين في العمل عبر الانترنت. وقد استمر الوضع على هذه الحالة مدة 8 أشهر كان يتراوح فيها المدخول الشهري بين الـ 300 و400 دولار إلى أن تمكن علي من تكوين شبكة من العلاقات مع عدد من العملاء في تركيا بالدرجة الأولى تبعها بعض الطلبات من دول الخليج، وأصبح العديد من هؤلاء العملاء يتواصلون معه بشكل مباشر عبر الواتس أب ويطلبون التصاميم التي يحتاجونها. ولتجنب عمليات النصب التي من الممكن أن يقع بها والتي تحدث أحياناً عند العمل عبر الانترنت فقد كان تقديم العمل يتم على مراحل حيث يتم إرسال دفعة من الأجر بواسطة مكاتب الحوالات المالية عن كل مرحلة يتم تسليمها. وبعد سنة من عمله عبر الانترنت تمكن علي من توقيع عقد عمل مع إحدى الشركات التركية بمرتب 500 دولار أميركي شهرياً، وقد ساعده في الحصول على ذلك العمل إجادته للغة الإنكليزية كما بدأ بتعلم اللغة التركية، ويضاف إلى مرتبه الأعمال الأخرى التي من الممكن أن يقدمها للأفراد. يشير علي في نهاية الحديث إلى استعداداه التام لتقديم أية مساعدة يمكن أن تفيد السوريين الباحثين عن عمل أو الذين يرغبون بالعمل عبر الانترنت.

شاب سوري من مدينة دير الزور يبلغ من العمر 28 عام تخرج من كلية الهندسة المدنية مع بداية الثورة السورية ولم تتاح له فرصة العمل ضمن اختصاصه، حيث التحق بصفوف الثورة السورية كإعلامي ساعياً في بادئ الأمر لتوثيق المظاهرات المطالبة بالحرية والكرامة، ومع اشتداد القمع وبدء الحملات العسكرية وعمليات القصف عمل محمد على تغطية ما تتعرض له المدن والقرى السورية من تدمير لصالح العديد من الجهات الإعلامية متحملاً المخاطر في سبيل إظهار حقيقة ما يجري أمام المجتمع الدولي.

وفي إحدى جولات التغطية الإعلامية للقصف، تعرض محمد لإصابة أدت إلى فقدانه يده اليسرى وتم نقله إلى تركيا للعلاج وبعد أن استقر وضعه الصحي استقر في تركيا نتيجة عدم قدرته على العودة إلى عمله بسبب الإعاقة وقد استمر بالبحث عن عمل لمدة عام راسل خلالها العديد من الشركات التجارية والمنظمات الإنسانية ولكن دون جدوى، وهو الأمر الذي دفعه إلى تطوير مهاراته وخبراته في مجال صناعة الفيديو والمونتاج ساعياً للعمل بشكل مستقل.

وبالفعل فقد تمكن من خلال ارتياد منصات العمل عبر الإنترنت الناطقة بالعربية كمنصة خمسات ومستقل من التسويق لنفسه بشكل فعال واستطاع تقديم العديد من الخدمات لجهات مختلفة، إلا أن ضعف العائد المادي كان يشكل عائقاً أمامه عند بدء العمل حيث أن ما تقاضاه خلال الستة أشهر الأولى بلغ فقط 200 دولار شهرياً، إلا أن ذلك لم يمنعه من متابعة العمل والمثابرة وتمكن من إبرام عقد عمل بشكل دائم مع إحدى الشركات إلى جانب الخدمات المؤقتة التي يقدمها للزبائن ليصل دخله بعد سنة من العمل عبر الإنترنت لما يقارب الـ 500 دولار وهو في تحسن مستمر إذ يبلغ مجموع ما يتقاضاه اليوم وبعد مرور أكثر من سنتين من بدء العمل إلى 1500 دولار شهرياً، تمكن محمد خلالها من الزواج وتأمين حياة كريمة له ولأسرته.

**INDICATORS**  
A chance of improvement

[www.indicators.company](http://www.indicators.company)  
[info@indicators.company](mailto:info@indicators.company)  
Phone: 0090 537 656 7431