الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
الجامعة الافتراضية السورية
ماجستير إدارة تقانة

دراسة مقترح لإنشاء نظام السير الذاتية الإلكترونية للمواطنين وربطها مع البيانات الرسمية للحكومة الإلكترونية في سورية

Study a proposal to create an electronic CV system for citizens And linking it with the official data of the e-government in Syria

إعداد : عبد المنان وليد سفور

Submitted by Abdul Mannan Walid Saffour

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة التقانة PMTM

Study submitted for a master's degree in Technology Management

إشراف الدكتورة أنمار عرابي

Supervised by Dr. Anmar Orabi

2020 - 2021

Syrian Arab Republic
Ministry of Higher Education
University Syrian Virtual
Master of Technology Management

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
الجامعة الافتراضية السورية
ماجستير إدارة تقانة

دراسة مقترح لإنشاء نظام السير الذاتية الإلكترونية للمواطنين وربطها مع البيانات الرسمية للحكومة الإلكترونية في سورية

Study a proposal to build an electronic CV system for citizens

And linking it with the official data of the E-government in Syria

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير في إدارة التقانة PMTM

Study submitted for a master's degree in Technology Management

إعداد: عبد المنان وليد سفور

Submitted by Abdul Mannan Walid Saffour

(Abdulmannan_94020)

اشراف

الدكتورة أنمار عرابي

Supervised by Dr. Anmar Orabi

2020 - 2021

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
الجامعة الافتراضية السورية
ماجستير إدارة تقانة

Syrian Arab Republic
Ministry of Higher Education
University Syrian Virtual
Master of Technology Management

دمشق في 15 / 2 / 2021

اسم الباحث :عبد المنان وليد سفور

عنوان الرسالة:

دراسة مقترح لإنشاء نظام السير الذاتية الإلكترونية للمواطنين

وربطها مع البيانات الرسمية للحكومة الإلكترونية في سورية

قدمت هذه الرسالة لنيل درجة ماجستير في إدارة التقانة من الجامعة الافتراضية السورية

لجنة المناقشة والحكم:

1	الأستاذ الدكتور	محمد سعيد الدسوقي	عضواً
2	الأستاذ الدكتور	مهيب النقري	عضواً
3	الأستاذ الدكتورة	أنمار عرابي	مشرفاً

تاريخ المناقشة: 7 / 4 /2021

موافقة مدير البرنامج
2021 /3/ 9

موافقة مجلس الشؤون العلمية
2021 / 3 / 9

موافقة مجلس الجامعة
2021 / 4 / 7

أجيزت الرسالة بتاريخ:
2021 / 5 / 19

Syrian Arab Republic
Ministry of Higher Education
University Syrian Virtual
Master of Technology Management

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
الجامعة الافتراضية السورية
ماجستير إدارة تقانة

دراسة مقترح لإنشاء نظام السير الذاتية الإلكترونية للمواطنين وربطها مع البيانات الرسمية للحكومة الإلكترونية في سورية

Study a proposal to build an electronic CV system for citizens And linking it with the official data of the E-government in Syria

بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في إدارة التقانة PMTM

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

وقل رب زدني علما

الحمد لله رب العالمين الذي تدوم بحمده النعم.

يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان بالجميل إلى كل من وقف إلى جانبي خلال فترة دراستي هذه، بعد أن وفقت لإتمام هذا المشروع فإنه من بالغ سروري أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان والشكر إلى **الدكتورة أنمار عرابي** التي تفضلت بالإشراف على هذا البحث وعلى متابعتها المستمرة وتوجيهاتها الدائمة بوقتها وجهدها، وملاحظاتها القيمة التي ساهمت في إنجازه، فقد وجهتني وأرشدتني وساعدتني وكان لها الفضل الكبير والبصمة الواضحة.

كما أتقدم بعميق الشكر والتقدير إلى جميع السادة أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الافتراضية السورية على توجيهاتهم القيمة ونصائحهم المفيدة، بالإضافة لكل من قدم لي العون ومد لي يد المساعدة من الأهل والعائلة وأخص بالذكر زوجتي العزيزة وزملائي في العمل والجامعة، ولكل من زودني بالمعلومات اللازمة، ولكافة أصدقائي وزملائي لما أحاطوني به من رعاية وتشجيع.

أديت بواجب الشكر والوفاء لكم جميعاً

والله ولي التوفيق

الباحث

عبد المنان وليد سفور

٢٠٢١/٢/١٢

الإهـــداء

بداية أوجه هذا الجهد والشكر لوجه الله تعالى على فضله وتوفيقه لي، فأسألك اللهم القبول...

إلى من علمني أن النجاح لا يأتي الا بالصبر والإصرار،

ومن زرع في نفسي الطموح والسعي الدائم والتمييز وكان لي السند والقوة. أبي الغالي حفظه الله

إلى داعمتي الأولى والمؤمنة بقدراتي، إلى مصدر الحب والحنان الأول في حياتي. أمي الغالية حفظها الله

إلى من بذلوا جهدًا في مساعدتي وكانوا خيرَ سندٍ وهم مثال العطاء والكبرياء والتضحية أخوي رامي وراسم

إلى رفيقة الكفاح التي لم تبخل بوقت أو جهد لمساعدتي، أسمى رموز الإخلاص والوفاء ورفيقة الدرب زوجتي رهف

إلى روحي وقُرَّة عيني ونبض فؤادي ابنتي نهلة

إلى أحبابي الصغار أبناء أخوتي شباب المستقبل وائل – وليد - راما – ولاء – ماسة

إلى أقاربي وأصدقائي وزملاء الدراسة والعمل ....

إلى كل شخص ترك أثر جميل في حياتي، وذكريات رائعة مليئة بالحب

إلى كل هؤلاء: أهدي هذا العمل، الذي أسال الله تعالى أن يتقبله خالصًا....

الباحث

عبد المنان وليد سفور

٢٠٢١/٢/١٢

الفهرس

شُكروَتقدِير ٣
الإهـــــداء ٤
الفهرس ٥
جدول الأشكال ٩
الملخص ١٠
ABSTRACT ١١
الفصل الأول الإطار العام للدراسة ١٣
مقدمة ١٤
مشكلة البحث ١٤
أهداف البحث ١٥
أسئلة البحث ١٥
أهمية البحث ١٦
منهجية البحث ١٧
محددات البحث ١٧
الدراسات المرجعية ١٩
١. الدراسات المرجعية باللغة العربية ١٩
1.1. الإدارة الالكترونية في الدول العربية (المتطلبات والتحديات) ١٩
١,٢. دور البيانات الضخمة في دعم التنمية المستدامة بالدول العربية ٢٠
المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات المرجعية ٢٣
مجتمع البحث وعينته ٢٣
الفصل الثاني الإطار النظري للبحث ٢٤
المبحث الأول: السيرة الذاتية ٢٥
١. السيرة الذاتية ٢٥

١,١. مقدمة ٢٥
١,٢. تعريف السيرة الذاتية أو بيان السيرة (بالإنجليزية: *Curriculum vitae*): ٢٦
١,٣. لمحة عامة عن السيرة الذاتية ٢٦
1.4. محتويات وعناصر السيرة الذاتية *Curriculum Vitae* ٢٧
١,٥. اختيار النموذج والتصميم المناسب للسيرة الذاتية: ٣٠
١,٦. أشكال السيرة الذاتية ٣١
1.7. المعيار البريطاني للسيرة الذاتية ٣٤
١,٨. أخطاء إعداد وكتابة محتوى السيرة الذاتية ٣٥
1.9. السيرة الذاتية الالكترونية ٣٦
1.10. إيجابيات السيرة الذاتية ٣٨
1.11. سمات لابد أن تتصف بها السيرة الذاتية *Curriculum Vitae*: ٣٨
1.12. أهمية كتابة السيرة الذاتية ٣٩
1.13. طرق تقديم السيرة الذاتية لأي مؤسسة ٤٠
1.14. ملاحظات حول إعداد محتوى السيرة الذاتية ٤١
المبحث الثاني: الحكومة الالكترونية ٤٣
٢. الحكومة الالكترونية ٤٣
٢,١. مفهوم الحكومة الإلكترونية ٤٣
٢,٢. تعريف الحكومة الالكترونية ٤٤
٢,٣. خدمات الحكومة الالكترونية: ٤٥
٢,٤. أسباب ظهور الحكومة الالكترونية ٤٨
٢,٥. مراحل قيام الحكومة الالكترونية ٤٩
٢,٦. أهداف ومزايا الحكومة الالكترونية ٥١
٢,٧. متطلبات التحول إلى الحكومة الالكترونية ٥٤
٢,٨. معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية ٥٦
المبحث الثالث: تجارب عربية عن الحكومة الالكترونية ٥٨
٣. تجارب الحكومة الالكترونية في العالم العربي ٥٨
٣,١. تجربة مملكة البحرين ٥٨
٣,٢. تجربة الإمارات العربية المتحدة: ٦٢

المبحث الرابع: عرض تجربة الحكومة الالكترونية السورية ٦٤
٤. الحكومة الالكترونية السورية ٦٤
٤,١. الأهداف الاستراتيجية لمبادرة الحكومة الالكترونية ٦٥
٤,٢. مسار جرد الخدمات وتحديد الخدمات الأساسية ٦٥
٤,٣. مشروعات الحكومة الالكترونية السورية: ٦٦
الفصل الثالث الجانب التطبيقي توصيف المشروع ٧٣
١. الإطار العام لعملية إنشاء سيرة ذاتية الكترونية ٧٤
2. التطبيقات (APPLICATIONS) ٧٥
٢,١. تطبيق المستخدم الشخصي: ٧٥
2.2. تطبيق القطاع الخاص ٧٥
٣. إدارة قواعد البيانات ٧٦
٤. تحديد متطلبات النظام ٧٦
٤,١. المتطلبات الوظيفية ٧٦
٤,٢. المتطلبات غير الوظيفية ٧٧
٥. نمذجة النظام ٧٧
٥,١. مخطط حالات الاستخدام (*Use Case Diagram*): ٧٨
٥,٢. مخطط الصفوف (*Class Diagram*): ٨١
٦. توصيف البيانات ٨٣
٦,١. المعلومات والبيانات الشخصية: ٨٣
٦,٢. التحصيل العلمي الأكاديمي: ٨٤
٦,٣. التحصيل المهني: ٨٤
٦,٤. التطوع ٨٤
٦,٥. المهارات الشخصية ٨٥
٦,٦. الهوايات الشخصية: ٨٥
٧. خطوات التنفيذ ٨٥
٨. الفوائد المتوقعة ٨٥
٨,١. فوائد على المواطن: ٨٥
٨,٢. فوائد على الدولة: ٨٦

٨,٣. فوائد على القطاع الخاص: ٨٦
٩. الصعوبات والمعوقات ٨٧
١٠. أفضل الممارسات في تحقيق نجاح المشروع ٨٧
١٠,١. الممارسات الجيدة في مرحلة النشر ٨٧
١٠,٢. الممارسات الجيدة في مرحلة التفاعل ٨٨
١٠,٣. الممارسات الجيدة في مرحلة المعاملات ٨٨
الفصل الرابع الاستبيان ونتائجه ٨٩
١. المنهجية: ٩٠
١,١. المنهج الوصفي التحليلي: ٩٠
٢. أداة الدراسة: ٩١
٣. مجتمع الدراسة والعينة: ٩١
الفصل الخامس نتائج البحث والتوصيات ١٠٨
١. نتائج البحث ١٠٩
٢. التوصيات ١١٠
٣. المراجع ١١١
٤. الملاحق ١١٤

جدول الأشكال

الشكل ٢ يوضح مخطط حالات الاستخدام لمدير النظام.....٧٩
الشكل ٣ مخطط حالات الاستخدام لمستخدم التطبيق الشخصي.....٨٠
الشكل ٤ مخطط حالات الاستخدام لمستخدم تطبيق جهات القطاع الخاص.....٨١
الشكل ٥ مخطط الصفوف الذي يعبر عن المشروع.....٨٣
الشكل٦ النسبة المئوية للفئة الجنس لعينة البحث.....٩٢
الشكل ٧ النسبة المئوية للفئات العمرية لعينة البحث.....٩٣
الشكل ٨ النسبة المئوية للفئات المستوى التعليمي لعينة البحث.....٩٤
الشكل ٩ النسبة المئوية للعمل الحالي لعينة البحث.....٩٤
الشكل ١٠ النسبة المئوية للفئات الباحثين عن عمل جديد لعينة البحث.....٩٥
الشكل ١١ النسبة المئوية لتطوير التحصيل الأكاديمي لعينة البحث.....٩٦
الشكل ١٢ النسبة المئوية لتطوير مهاراتك العملية لعينة البحث.....٩٧
الشكل ١٣ النسبة المئوية لوجود سيرة ذاتية لعينة البحث.....٩٧
الشكل ١٤ النسبة المئوية لشكل قالب السيرة الذاتية لعينة البحث.....٩٨
الشكل ١٥ النسبة المئوية لتحديث بيانات السيرة الذاتية لعينة البحث.....٩٩
الشكل ١٦ النسبة المئوية لوجود صعوبة بكتابة السيرة الذاتية لعينة البحث.....١٠٠
الشكل ١٧ النسبة المئوية لوجود مهارة تصميم وتنسيق السيرة الذاتية لعينة البحث.....١٠٠
الشكل ١٨ النسبة المئوية لمدى صعوبة تذكر البيانات تاريخها السيرة الذاتية لعينة البحث.....١٠١
الشكل ١٩ النسبة المئوية لوجود قالب موحد لكتابة السيرة الذاتية لعينة البحث.....١٠٢
الشكل ٢٠ النسبة المئوية لطريقة الإعلان في الصحف الورقية لعينة البحث.....١٠٢
الشكل ٢١ النسبة المئوية لطريقة اللجوء للاصدقاءوالمعارف لعينة البحث.....١٠٣
الشكل ٢٢ النسبة المئوية لطريقة اللجوء للاصدقاءوالمعارف لعينة البحث.....١٠٤
الشكل ٢٣ النسبة المئوية لتجربة استخدام طلب توظيف إلكتروني لعينة البحث.....١٠٤
الشكل ٢٥ النسبة المئوية لخدمات التوظيف الالكترونية التي ساعدت على إيجاد فرصة عمل.....١٠٥
الشكل ٢٦ النسبة المئوية لإنشاء منصة إلكترونية ذكية لعينة البحث.....١٠٦
الشكل ٢٧ النسبة المئوية لخدمات التوظيف الالكترونية المتوافرة لعينة البحث.....١٠٧

الملخص

الطالب: عبد المنان وليد سفور

العنوان: دراسة مقترح لإنشاء نظام السير الذاتية الإلكترونية للمواطنين وربطها مع البيانات الرسمية للحكومة الالكترونية في سورية

الجامعة الافتراضية السورية **عام: ٢٠٢١**

إشراف: الدكتورة أنمار عرابي

هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح نموذج مشروع لعملية إنشاء سيرة ذاتية الكترونية تلقائية للمواطنين من قبل الحكومة الالكترونية السورية، بحيث يمكن استثمار أكبر قدر من بيانات المواطنين السوريين للاستفادة منها على صعيد الأفراد والحكومة والجهات الخاصة، بهدف تسهيل كتابة وتصميم السيرة الذاتية واختصار الوقت اللازم عادة للحصول على المعلومات من قبل الجهات المسؤولة عنها، وتعزيز أداء الإدارات الحكومية، وتحسين عمليات البحث عن وظائف وعاملين من خلال زيادة الشفافية والوثوقية والحد من الفساد، وتقديم التسهيلات، وخفض التكاليف، مما يخفف من مشكلات سوق العمل. وقدمت الدراسة توصيفاً نظرياً شاملاً لجوانب تطبيق المقترح، بدءً من الإطار العام لعملية إنشاء السيرة الذاتية وما يلزم المشروع من برمجيات، مع توصيف البيانات التي يعالجها النظام ويستفيد منها، بالإضافة إلى نمذجة مبسطة للنظام من خلال بعض المخططات، ومن ثم ذكر خطوات التنفيذ اللازمة من قبل الحكومة، مع الإشارة إلى أفضل الممارسات التي تؤدي إلى تحقيق نجاح المشروع، وقد طرحت الدراسة الفوائد المتوقعة من تبني هكذا مشروع، على مستوى الأفراد والحكومة والقطاع الخاص.

ودعّمت الدراسة فكرة المشروع عن طريق طرح استبيان على عينة من الأفراد لمعرفة إن كان يوجد تقبل لهذه الفكرة، والتعرف على مدى اهتمام الأفراد بالسيرة الذاتية وما إذا كان يوجد صعوبات لديهم في جمع وكتابة وتصميم وتوثيق معلومات السيرة الذاتية الخاصة بهم. وقد تم تصميم استبيان إلكتروني على منصة Google Forms لرصد الإجابات وتم نشر الرابط على جميع وسائل التواصل الاجتماعي وتم جمع ٦٤٣ استبيان من كافة الأعمار والثقافات والمحافظات وتم تحليل البيانات على برنامج SPSS، وأسفرت نتائج الدراسة عن أنه يوجد صعوبة لدى الأفراد بإنشاء وتصميم السيرة الذاتية الخاصة بهم، وأن هناك تقبل لإنشاء منصة الكترونية تساعد في ربط بيانات المستخدمين بأصحاب العمل والشركات والمساعدة على كتابة السيرة الذاتية لهم، بالإضافة لوجود رغبة لدى الأفراد لإنشاء نظام موحد لتصميم وتنسيق السيرة الذاتية الكترونياً.

Abstract

This study aimed to propose a project model for the process of creating an automatic electronic CV for citizens by the Syrian e-government, so that the largest amount of data of Syrian citizens can be invested to benefit from it at the level of individuals, the government and private sectors, with the aim of facilitating the writing and designing of a CV and reducing the time usually required to obtain Information from the authorities responsible for it, and enhancing the performance of government departments, improving job searches and workers by increasing transparency and reliability, reducing corruption, providing facilities, and reducing costs, which alleviates labor market problems. The study provided a comprehensive theoretical description of the aspects of the proposal's implementation, starting with the general framework for the process of creating a CV and the necessary software for the project, with a description of the data that the system deals with and benefits from, in addition to simplified modeling of the system through some schemes, and then mentioned the necessary implementation steps before. The government, with reference to the best practices that lead to achieve the success of the project, and the study presented the expected benefits from adopting such a project, at the level of individuals, government and the private sector. The study supported the idea of the project by asking a questionnaire to a sample of individuals to find out if there is acceptance of this idea, and to identify the extent of individuals' interest in the CV and whether there are difficulties they have in collecting, writing, designing and documenting their CV information. An electronic questionnaire was designed on the Google Forms platform to monitor the answers, the link was published on all social media, 643 questionnaires were collected from all ages, cultures, and governorates, and the data were analyzed on the SPSS program, and the results of the study revealed that individuals have difficulty creating and designing their CV. And that there is an acceptance to create an electronic platform that helps in linking users' data with employers and companies and helping to write a CV for them, in addition to the desire of individuals to create a unified system for designing and formatting the CV electronically.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة

تلعب الحكومات دوراً قيادياً هاماً في تحسين المدى الذي يستفيد منه المواطنون ومنظمات الأعمال في المجتمع من خلال إتاحة الفرص التي تقدمها تقنية المعلومات والاتصالات المتقدمة للمساعدة في تحويل أنشطة الحكومة من الطرق والأساليب التقليدية ذات الطابع البيروقراطي إلى خدمات الحكومة الالكترونية الديناميكية والتفاعلية، وتسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحسين تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين، تحسين التفاعل مع الشركات، تمكين المواطن من خلال الحصول على المعلومات وتعزيز أداء الإدارات الحكومية. ولذلك تحدث الحكومة الإلكترونية تأثيراً مباشراً على الاقتصاد والمجتمع، يتمثل في زيادة الشفافية والحد من الفساد، وتقديم التسهيلات، وزيادة معدل الدخل، وخفض النفقات.

وفي ظل التغيرات المتسارعة، والانفتاح العالمي، أصبح الكم الهائل من البيانات التي يجرى إنتاجها وتخزينها، والعمل على إتاحتها من مواقع متعددة مصدر قوة رئيسي لأي مجتمع، إذ من شأنها في حال إدارتها على نحو سليم أن تسهم إسهاما مؤثرا في التنمية الاجتماعية، والاقتصادية. لذلك، هناك إقرار متزايد بأن نجاح التنمية يعتمد على قدرة الحكومات، والشركات، ومنظمات المجتمع المدني على تسخير البيانات في صنع القرار من خلال بناء أنظمة البيانات المبدعة التي تعتمد على مصادر البيانات المحدثة للتنمية.

مشكلة البحث

نشأت مشكلة البحث من أن نظم معلومات المواطنين تضم البيانات المرتبطة بفعاليات الموارد البشرية دون إدراك لأهمية المعطيات المخزنة وما تحتويه من معرفة مضمنة يمكن استخدامها للتنبؤ المستقبلي. ومع اتساع وتعدد فعاليات وأنشطة إدارة الكوادر البشرية فإن استكشاف المعرفة من خلال التنقيب في معطيات فعاليات الكوادر البشرية يمكن أن تشكل مثالا أولياً لإدراك أهمية هذه المعطيات. وفي القطر

العربي السوري – كغيره من البلدان – هناك قوانين وأنظمة ضابطة لآلية تطبيق هذه الفعاليات بالإضافة لمحاولات جاهدة لإقحام البنى المعلوماتية المتقدمة في قطاع إدارة الموارد البشرية.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى اقتراح تطبيق نموذج بين المؤسسات والأفراد في القطر العربي السوري لتكون أكثر ملائمة لواقع التكنولوجيا، وكفيلة باستثمار أكبر قدر ممكن من بيانات المواطنين السوريين (المسؤولة عنها وزارة الداخلية – مديرية الأحوال المدنية – النفوس) وربطها مع وزارة الاتصالات والتقانة، وإدارتها عن طريق الحكومة الإلكترونية لإنشاء سيرة ذاتية الكترونية تلقائية لكل مواطن، تفيد في عمليات البحث عن وظائف وعاملين بحيث يتم الاستفادة من بيانات المواطنين واستثمارها بشكل يخفف من عبء تصميم السيرة الذاتية للفرد ومن مشكلات سوق العمل.

وفي هذا السياق، يحدد البحث أولا، متطلبات إنجاح نموذج إنشاء سيرة ذاتية الكترونية الواجب توافرها في المجتمع السوري قياسا على تجربة البطاقة الذكية ضمن الحكومة الالكترونية التي استطاعت النهوض بمجتمعنا من خلال تبني التكنولوجيا الحديثة وفرضها على الافراد، وبفضل من الرؤى الاستراتيجية التي امتلكتها والأدوات التي استخدمتها.

ويعرض البحث آراء لعينة من المواطنين حول موضوع السيرة الذاتية الالكترونية ومدى تقبل فكرة الانتقال لنظام إنشاء تلقائي للسيرة الذاتية الالكترونية عن طريق الحكومة الالكترونية السورية.

أسئلة البحث

١. هل يوجد صعوبة حقيقية يعاني منها الأفراد في عملية إنشاء وتصميم سيرتهم الذاتية؟

٢. هل هناك تقبل من وجهة نظر المواطنين لفكرة الانتقال إلى إنشاء سيرة ذاتية الكترونية آلية من قبل الحكومة الالكترونية؟

٣. هل هناك رغبة لدى المواطنين لإنشاء نظام موحد لتصميم وتنسيق السيرة الذاتية الكترونياً؟

٤. هل يمكن الاستفادة من تنفيذ نظام الكتروني ذاتي لإنشاء السيرة الذاتية مدعوم وموثق من قبل الحكومة السورية؟

٥. ما هي متطلبات ومحددات وأفق وركائز بناء نموذج لعملية إنشاء سيرة ذاتية الكترونية بالاعتماد على المعطيات المتاحة؟

أهمية البحث

يشهد العالم مؤخراً إدراكا متزايدا بأهمية البيانات الضخمة لأنها الوقود الجديد الذي يحدث ثورات وتغييرات داخل المجتمع، خاصة إذا ما استخدمت بعناية ودقة. إنها تعطي نطاق غير مسبوق لفهم المجتمع وتحسين طريقة المعيشة، ومزاولة الأعمال. وإن دولتنا العربية السورية تبذل جهدها في اقتناء، واستغلال الوسائل التكنولوجية الحديثة، لكنها تفتقر إلى الاستثمار الكافي لهذه الامكانات، واستغلالها في معالجة وتحليل البيانات الضخمة للاستفادة منها.

من هنا، تنبع أهمية البحث كونه من الأبحاث النادرة التي تتناول موضوع نموذج جديد لعملية إنشاء سيرة ذاتية إلكترونية في القطر، وإلى كونه يتناول أحد أهم القطاعات الاستثمارية للموارد البشرية في القطر. وكونه أيضاً يشمل أهم جوانب الحياة للمواطن السوري وهو إنشاء سيرة ذاتية تشمل المعايير المطلوبة وتلبي متطلبات عملية البحث عن عمل.

فالانتقال من عملية الكتابة والنشر الورقي للسير الذاتية وصعوبات تصميمها والبحث الشخصي الميداني إلى العملية الإلكترونية يعد نقلة نوعية من شأنها ان ترفع سوية قطاع العمل في سورية.

منهجية البحث

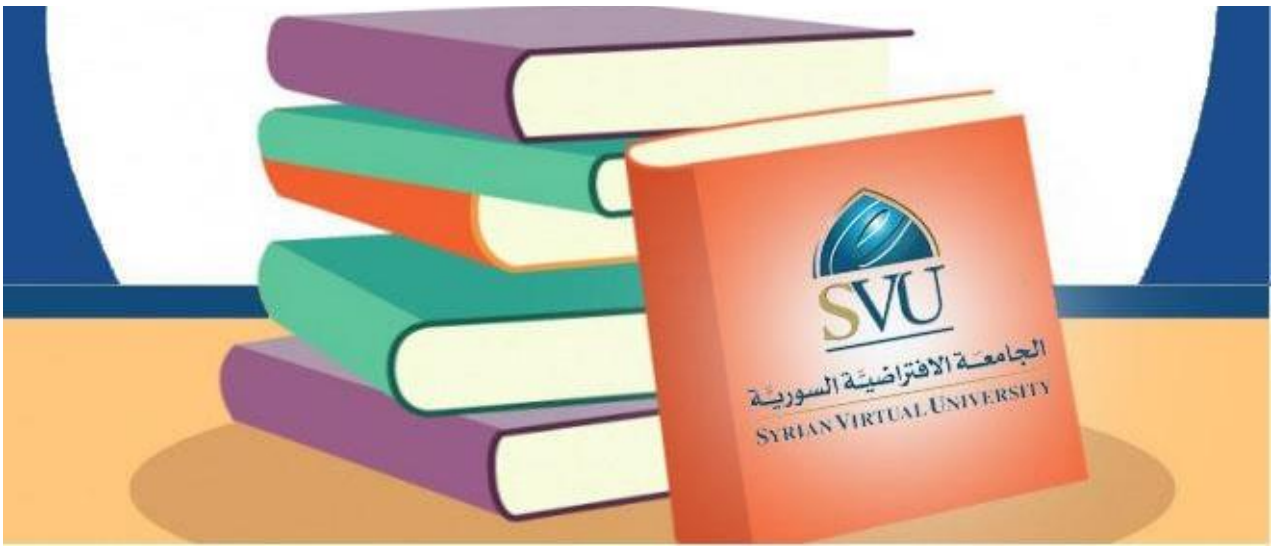
اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي Descriptive Method في قراءة الواقع المعاصر للحكومة الالكترونية ولعملية إنشاء سيرة ذاتية الكترونية تلقائية في القطر، والمنهج التحليلي في تحديد مدى تقبل المواطنين للخدمات الالكترونية ولفكرة إنشاء نظام سيرة ذاتية الكترونية عن طريق بوابة الحكومة الالكترونية السورية وفيما إذا سيكون هناك إقبال للانتقال لهذه الخدمة. حيث استخدم المنهج الوصفي في تكوين الجانب النظري من الدراسة، أما استخدام المنهج التحليلي، فكان لتحديد نسب الإقبال والاستفادة من الخدمات الالكترونية.

محددات البحث

الحدود الزمانية: تم تنفيذ البحث خلال العام ٢٠٢٠ – ٢٠٢١ ميلادي.

الحدود المكانية: تشمل القطر العربي السوري.

الدراسات المرجعية



الدراسات المرجعية

نظراً لكون فكرة البحث جديدة ومستحدثة ولم يتم التطرق لها في دراسات وأبحاث سابقة، فقد قام الباحث بالاستعانة بدراسات تقارب محاور اهتمام البحث، وهي:

الحكومة والإدارة الالكترونية، البيانات الضخمة واستثمارها، التنقيب في البيانات للوصول لمحتوى ذو قيمة ودلالة مفيدة.

١. الدراسات المرجعية باللغة العربية

١.١. الإدارة الالكترونية في الدول العربية (المتطلبات والتحديات)

الدكتور: المختار ولهي، جامعة المسيلة محمد بوضياف (عام ٢٠١٩ – مقالة بحثية)

تتمحور إشكالية الدراسة حول محورين: الاول: ماهية الإدارة الالكترونية ومتطلبات تطبيقها والمحور الثاني: واقع الإدارة الالكترونية في البلدان العربية والتحديات التي تواجه تطبيقها.

تقول الدراسة أن عملية التحوّل إلى الإدارة الالكترونية تتطلب تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة الانتقال إلى الإدارة الالكترونية، وعلى دراية بمزايا تطبيق الوسائل التكنولوجية في العمل الإداري، مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني، كما تتطلب عملية التحوّل هذه إلى تخصيص أموال كافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية وهذا ما ينتج عنه حصول المنظمات على المعلومات بسرعة وتحسين الخدمة وسهولة الاتصال، وكذا تخفيض كلفة التبادل وتقليص المسافات الاقتصادية بين المتعاملين.

لقد بدأت الدول العربية متأخرة في مواكبة التطور الحاصل بخصوص تطبيق الإدارة الالكترونية نتيجة لعدة عوامل، لكن بعض الدول العربية قطعت أشواطا هامه في هذا المجال لتوافر عدة عوامل من أهمها: الاستفادة من الخبرة الأجنبية، وتوفر الموارد المالية وكذا الإرادة السياسية، ومن بين هذه الدول الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين وغيرهما.

وذكرت الدراسة الوضع الراهن للبلدان العربية من خلال تقارير الأمم المتحدة، وتطرقت إلى التحديات التي تواجه بعض البلدان العربية في تطبيق الإدارة الالكترونية، ونوجزها باختصار:

- المعوقات الإدارية: من حيث الرؤيا والاهداف التي ينبغي تبنّيها، والتخطيط، والإجراءات الإدارية.
- المعوقات التقنية والمالية.
- المعوقات البشرية.

وقد شملت الدراسة مجموعة من التوصيات وهي:

- ضرورة الاهتمام الجدي والفعال بمشروع الإدارة الالكترونية على اعلى هرم في الدولة، كإنشاء هيئة عليا بمشاركة المتدخلين، سواء من الأجهزة الحكومية او من القطاع الخاص، بغية السهر على التخطيط الاستراتيجي لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- ضرورة الإسراع في التغلّب على المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الالكترونية، وإيجاد الحلول اللازمة لها في بعض الدول العربية، ومحاولة سد الفجوة الرقمية للوصول الى ما وصلت اليه دول العالم المتقدم في هذا المجال.
- توفير مناخ استثماري مشجع في مجال التكنولوجيات الحديثة المتعلقة بالإعلام والاتصال
- ضرورة الاطلاع على التجارب الناجحة سواء في الوطن العربي او في غيره من دول العالم، بغية الاستفادة منها وتقوية الرغبة في تطبيق الإدارة الالكترونية.

١.٢. دور البيانات الضخمة في دعم التنمية المستدامة بالدول العربية

د. صبرينة مقناني و أ. مقدم شبيلة، معهد علم المكتبات والتوثيق جامعة قسنطينة ٢ الجزائر (عام ٢٠١٩ – مقالة بحثية)

تتحدث الدراسة عن الكم الهائل من البيانات التي يجرى إنتاجها وتخزينها، وتعتبر أن العمل على إتاحتها من مواقع متعددة يعد مصدر قوة رئيسي لأي مجتمع. وشرحت مفهوم البيانات الضخمة وأنواعها ونشأتها، وأشارت إلى أن البيانات بعد جمعها من مصادر متعددة رسمية وغير رسمية، داخلية وخارجية، تحتاج لأن تخضع للمعالجة والتي تتم عن طريق الجمع والتصنيف، والترتيب، أو الترميز، أو الاختصار، والتحليل، أو الجدولة والتفسير، لتتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة ذات معنى تساعد في عملية صنع القرار، وحل المشكلات ليطلق عليها مفهوم المعلومات.

كما تحدثت الدراسة عن مساهمة البيانات الضخمة في اتخاذ القرار وتحقيق التنمية المستدامة على مستوى الأشخاص والمؤسسات لدعم المجتمعات البشرية. وأشارت للقيمة المضافة للبيانات الضخمة في مجالات الاقتصاد والبيئة والصحة والتعليم والمجتمع والصناعة وعلوم المكتبات.

ومن ثم تطرقت إلى واقع البيانات الضخمة والتنمية المستدامة بالدول العربية، والذي يعاني من مشاكل في تنفيذ مشروعات البيانات الضخمة، ولكن هناك ما يشير إلى الاهتمام المتزايد للدول العربية بالبيانات الضخمة وهو اجتماع ما يقارب ١٥٠ مشاركا من ممثلي المنظمات الدولية والاقليمية، والمكاتب الاحصائية والوطنية، والأكاديميين، ومجتمع الأعمال يومي ١٠ و١١ من أكتوبر ٢٠١٦ بقطر لمناقشة فرص وتحديات ثورة البيانات في المنطقة العربية لدعم تنفيذ أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠ ،حيث يهدف المنتدى إلى بناء القدرات الاحصائية لثورة البيانات. وفي هذا السياق شرحت الدراسة طرق تفعيل وتحسين استخدام البيانات الضخمة لرصد التقدم في الدول العربية. وانتقلت بعدها لذكر تحديات استخدام البيانات الضخمة في التنمية المستدامة والتي حصرتها بعدة نقاط:

- الإطار المؤسساتي وأهم أعمدته السرية وحماية الخصوصية لذلك يجب أن يوفر إطار قانوني لمشاركة البيانات التي يتم الموافقة على جمعها واستعمالها.
- الفجوة الرقمية حيث تختلف البيانات المولدة حسب الفئات العمرية وحسب المداخيل الاقتصادية وحتى الجنس والموقع الجغرافي، وهذه الاختلافات والانحرافات يجب استخدامها في بناء السياسات القائمة على البيانات الضخمة.
- الوصول إلى البيانات الضخمة والشراكة.
- التحديات التحليلية وتحديات القدرات.

وختمت الدراسة بمجموعة من الاقتراحات نذكرها كما وردت:

- تشجيع الاهتمام باستخدام البيانات الضخمة من قبل متخذي القرار.
- تحديد الامكانات التي تتيحها البيانات، وتبيان مدى تأثيرها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وحجم التغيير الذي تحدثه.
- إمكانية التكوين في مجال البيانات حتى يتم تكوين أشخاص من ذوي الخبرة، مدربين على التعامل بكفاءة مع البيانات ويتحكمون في كيفية استغلالها في شتى قطاعات التنمية.
- إنشاء وتعزيز نظام وطني للبيانات من أجل التنمية المستدامة، وهذا في إطار السياسة الوطنية الخاصة بالتنمية.
- وضع استراتيجية تخص تعزيز البيانات الضخمة، وتخدم المصلحة العامة، وتحديد الجهات، والمؤسسات المسؤولة عن جمع وتحليل، ومعالجة البيانات تعمل على تطبيق معايير دولية موحدة للتعامل مع البيانات.
- تسجيع وتعزيز التعاون الدولي، والاستفادة من خبرات المختصين في معالجة وتسيير البيانات.

- وضع آليات شراكة عامة وخاصة من شأنها تسهيل نقل المعرفة، وتبادل البيانات الجديدة المنبثقة من البحث والتطوير، علاوة على الإبداع في إنتاج الاحصاءات الرسمية.

المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات المرجعية

إن الدراسات السابقة تتحدث عن أهمية الإدارة الالكترونية والبيانات الضخمة ودورها في دعم المجتمعات، وذكرت واقع الدول العربية في هذا المجال والتحديات والمعوقات التي تواجهها. وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في بناء تصور جديد للاستفادة من البيانات الضخمة في القطر العربي السوري بما يخدم الأفراد والمؤسسات بدعم الحكومة الالكترونية وتحديد خطوط عمل لمشروعه والتحديات التي تواجه تطبيقه.

مجتمع البحث وعينته

يتكون مجتمع البحث من مجموعة من الأفراد العاملين والباحثين عن عمل وأيضاً أصحاب الأعمال المهتمين بنظام السيرة الذاتية، حيث قام الباحث بطرح استمارة الكترونية بلغ عدد أفراد المستجيبين لها (٦٤٣) فرد.

جميع أفراد العينة من المواطنين السوريين معظمهم كانوا ضمن الأراضي السورية وفئة صغيرة منهم خارج سورية.

الفصل الثاني

الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: السيرة الذاتية

سنتناول في هذا البحث تفاصيل السيرة الذاتية وأهميتها كونها تمثل جوهر مشكلة البحث.

١. السيرة الذاتية

١.١. مقدمة

لا شك أن كل شخص يعرف عن أحداث حياته أكثر مما يعرفه أي شخص آخر. وقد يتبادر إلى الذهن أن أي واحد منا هو خير من يكتب عما يعتبره أكثر أحداث حياته أهمية ودلالة. هكذا يبدو الأمر لأول وهلة، ولكننا حين نشرع بالكتابة، نكتشف أن ثمة العديد من الصعوبات تعترض طريقنا، لأننا سنعتمد على ذاكرتنا في استرجاع الماضي، والذاكرة أداة خادعة تخزن بعض الأشياء، وتهمل أشياء أخرى جد كثيرة، وان كانت مهمة في حياتنا، ثم أن الذاكرة تصبح خاملة وكثيرة النسيان كلما تقدم بنا العمر. وفي ظل التطور الهائل في السنين الأخيرة والانفتاح الكبير وتوسع مجالات ومهارات العمل أصبح هناك ضرورة لكل إنسان يريد التقدم لعمل ما أن يجيد التعريف عن نفسه وعن خبراته ومهاراته وتحصيله العلمي والأكاديمي. وبسبب صعوبة تذكر كل التفاصيل معاً عند كل لقاء ظهرت أهمية كتابة وتدوين الحياة المهنية والعملية والعلمية للشخص، وهو ما أصبح يُعرف بـ: السيرة الذاتية.

تكمن أهمية السيرة الذاتية في سوق العمل لدورها الفعال بالنسبة للشخص، وتهدف إلى توضيح إنجازات الفرد ومؤهلاته العلمية والعملية والأكاديمية لصاحب العمل المرتقب.

١.٢. تعريف السيرة الذاتية أو بيان السيرة (بالإنجليزية: Curriculum vitae):

هي وثيقة تتضمن موجزًا أو قائمةً بالوظائف ذات الصلة بالخبرة والتعليم. السيرة الذاتية هي أول لقاء بين صاحب العمل المحتمل وطالبي الوظائف، وتستخدم عادة لفرز المتقدمين، وغالبًا ما يعقبها مقابلة أو أكثر في حالة البحث عن وظيفة.[١]

١.٣. لمحة عامة عن السيرة الذاتية

غالباً ما تكون السيرة الذاتية قصيرة (عادة صفحة واحدة)، وبالتالي لا تتضمن سوى خبرات ذات صلة مباشرة بمنصب معين. تحتوي العديد من السير الذاتية على كلمات جوهرية (keywords) دقيقة يتطلع لها صاحب العمل المحتمل، كما تُستخدم فيها الأفعال بكثافة، ويُعرض محتواها بطريقة انسيابية.

سابقا كانت السير الذاتية لا تتعدى الصفحتين حيث لا يكرس أصحاب العمل المحتملين الكثير من الوقت لقراءة تفاصيل السيرة الذاتية لكل متقدم. غير أصحاب العمل في بعض البلدان وجهة نظرهم فيما يتعلق بالطول المقبول للسيرة الذاتية. بما أن أعدادًا متزايدة من الباحثين عن عمل وأصحاب العمل يستخدمون محركات البحث عن عمل عبر الإنترنت لإيجاد فرص العمل وشغل الوظائف، دعت الحاجة إلى سير ذاتية أطول للتفريق والتمييز بين المتقدمين، كما أصبحت السير الذاتية التي يزيد طولها عن صفحتين أكثر قبولاً عند أصحاب العمل. الكثير من المتخصصين في كتابة السيرة الذاتية والموارد البشرية يؤمنون أن السيرة الذاتية يجب أن تأخذ كفايتها من الطول لتعطي وصفًا موجزًا، وكافيًا، ودقيقًا للتاريخ الوظيفي للمتقدم ومهاراته. ازدادت شعبية انتقال السير الذاتية مباشرة لأصحاب العمل في أواخر عام 2002 وتمكن الباحثون عن عمل من الاطلاع على سير استمارة طلب

---

[١] ويكيبيديا

الوظيفة والتواصل مع أصحاب العمل عبر الاتصال المباشر بالبريد الإلكتروني-إلا أن التوزيع الهائل للسير الذاتية قد يكون له تأثير سلبي على فرص المتقدمين في الحصول على التوظيف الآمن حيث أنها لا تميل إلى كونها مصممة خصيصًا لشغل الوظائف المحددة التي تقدم لها طالب العمل. لذلك فإنه عادة ما يكون تعديل السيرة الذاتية وفقًا للوظيفة المُتَقَدَّم لها أكثر معقولية.

التعقيد والبساطة في تنسيق مختلف السير الذاتية يؤدي إلى الإسفار عن نتائج مختلفة من شخص لآخر لشغل المنصب وللصناعة. ومن المهم الإشارة إلى أن السير الذاتية التي يستخدمها أصحاب المهن الطبية، والأساتذة، والفنانين وأصحاب العديد من المجالات المتخصصة قد تكون طويلة نسبيًا. فعلى سبيل المثال، السيرة الذاتية للفنانين يُستبعد فيها عادةً الأعمال غير الفنية، ويمكن أن تشمل قوائم طويلة من المعارض الجماعية والمنفردة.[٢]

١.٤. محتويات وعناصر السيرة الذاتية Curriculum Vitae

يجب التعرف على عناصر السيرة الذاتية وكتابتها جميعها بكافة تفاصيلها في السيرة الذاتية وذلك لتتصف السيرة الذاتية بالشمول والاكتمال، وتتخلص وتتمثل المحتويات والعناصر لسيرة الذاتية فيما يلي:

الصورة الشخصية:

وهي أول ما يجب أن تحتويه السيرة الذاتية، وذلك لأن الكثير من الوظائف تهتم بالشكل والمظهر الخارجي للشخص المتقدم وخاصة في مثل وظائف السكرتارية التي تهتم بشكل أساسي في الاستقبال والتعامل وحسن المظهر.

---

[٢] ويكيبيديا

المعلومات والبيانات الشخصية:

وهي ما تلي الصورة الشخصية في السيرة الذاتية، فحيث أول ما يلي الصورة الشخصية لقب واسم صاحب لسيرة ذاتية مثلاً أ. اسم الأستاذ، د. اسم الدكتور ويكون الاسم مختصر، وذلك لأنه يتم توضيح الاسم رباعي في قائمة البيانات الشخصية التي تتضمن ما يلي بالإضافة إلى اسم الشخص رباعي باللغة العربية وباللغة الإنجليزية يكتب، جنس الشخص (ذكر أم أنثي)، تاريخ الميلاد كامل، العمر، رقم الهوية الشخصية، الحالة الاجتماعية، عنوان الإقامة، مكان الولادة، الجنسيات الحاصل عليها، وتتضمن أيضاً البيانات الشخصية في السيرة الذاتية معلومات التواصل والاتصال مثل رقم الهاتف المحمول، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي.

المؤهلات العلمية الأكاديمية:

وهي ما تتبع المعلومات والبيانات الشخصية في السيرة الذاتية ويتم فيها ذكر جميع بيانات المؤهلات التعليمية التي حصل عليها الشخص، مثل شهادات الجامعة وشهادات التدريب، ويذكر فيها درجة الشهادة العلمية (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)، اسم الجامعة واسم الكلية واسم التخصص كما هو مكتوب بالجامعة، ويذكر أيضاً في السيرة الذاتية سنة الحصول على الشهادة، والمعدل التراكمي التي تخرج فيه، وعدد سنوات التي قضاها في الدراسة ليحصل على هذه الشهادة العلمية، ولا يذكر في السيرة الذاتية شهادة الثانوية العامة أو أي شهادة اقل منها.

الخبرات العملية:

وهي جميع الوظائف والمهام التي عمل بها الشخص، بغض النظر عما إذا كان مجال هذا العمل ضمن تخصصه أم لا، وصولاً إلى آخر عمل قام به أو يعمل به حالياً، تتضمن بيانات الخبرات العملية في السيرة الذاتية ما يلي: بيانات المؤسسة التي عمل بها الشخص، المسمى الوظيفي، اسم مدير المؤسسة التي عمل بها الشخص، عنوان المؤسسة التي عمل بها الشخص، تاريخ بداية العمل

وتاريخ نهاية العمل، فترة العمل التي اشتغلها في هذه المؤسسة، النشاطات والمهام التي كان يقوم بها الشخص، أسباب ترك الشخص للوظيفة، ولكن لا يفضل أبداً في بند الخبرات العلمية في السيرة الذاتية أن يقوم بذكر أي راتب أو أجر كان يقتضيه في أي عمل سابق.

الدورات التدريبية:

وهو ما يتبع بند الخبرات العملية في السيرة الذاتية، ويتم فيها ذكر كافة الدورات وبياناتها ومختلف أنواعها التي حصل عليها الشخص، ويتبع ذكر الدورات التدريبية كتابة اسم الدورة التي حصل عليها الفرد وكتابة اسم المكان التي أقيمت فيه الدورة، ومدة الفترة من وإلى وعدد ساعات الدورة.

المهارات:

ويتم فيها ذكر بيانات المهارات اللغوية التي يتمكن منها وكتابة نسبة القراءة والتحدث والكتابة باللغة، والمهارات الحاسوبية، ومهارات القيادة والإدارة، المهارات الشخصية مثل الثقة، العمل تحت الضغط، العمل الجماعي وغيرها الكثير من المهارات.

الهوايات الشخصية:

وهي الهوايات التي يمتلكها الفرد كهواية الرسم أو هواية القراءة وغيرها من الهوايات وهذا القسم لا يكون إجباري.

الجوائز والمكافآت:

وهي الجوائز التكريمية القيمة التي حصلت عليها بشكل خصوصي، والشهادات التقديرية التي حصل عليها الشخص.

التطوع:

ويتم التعامل فيها مثله مثل بند بيانات الدورات والعمل في نموذج السيرة الذاتية، والنشاطات التي قام فيها الشخص توضع أيضاً في بند التطوع في السيرة الذاتية، ويوجد نموذج للسيرة الذاتية لا توضع بند التطوع على اعتبار أن التطوع عمل ويعتبر نفس البيانات، فيتم في هذا النموذج كتابة بيانات التطوع مع بيانات العمل.

المراجع:

وهم المعرفون أو الموصون ويتم ذكرهم في السيرة الذاتية مع بيانات شخصية لهم مثل أسمائهم وأرقام الجوال ومكان عملهم ليتم التواصل معهم.

الهدف الوظيفي:

في بعض السير الذاتية يتم كتابة الغرض من الوظيفة المقدم إليها الشخص ولكن يتم كتابتها بشكل مختصر جداً.[٣]

١.٥. اختيار النموذج والتصميم المناسب للسيرة الذاتية:

وهنا ما يقوم الشخص بتحديد ماذا سيفعل بشأن نموذج السيرة الذاتية، فيوجد لديه عدة طرق لاختيار التصميم والنموذج المناسب للسيرة الذاتية وهي تتلخص في إمكانيه فعل ما يلي:

- **اختيار نموذج سيرة ذاتية باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية جاهز:**

يمكن للشخص أن يقوم بتحميل وتنزيل أي سيرة ذاتية جاهزة باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية أو باللغة التي يريدها وتكون هذه السيرة الذاتية التي باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية إما فارغة وعليه

[٣] محتويات وعناصر السيرة الذاتية، مقالة علمية، المنارة للاستشارات لمساعدة الباحثين وطلبة الدراسات العليا، ٢٠١٩

فقط تعبئة البيانات في المكان المخصص، أو ممتلئة وعليه مسح البيانات الموجودة وبعدها إضافة بياناته الشخصية.

- **إعداد سيرة ذاتية من قبل االشخص من خلال مواقع:**

توجد مواقع على الشبكة العنكبوتية تقدم خدمة إنشاء سية ذاتية من قبل الشخص وتعبئة البيانات الخاصة به ومن ثم تقوم هذه المواقع بإدراجها خلال جدول منسق يقوم هو باختياره، وإظهاره للشخص ليقوم بتنزيله وحفظه.

- **تصميم نموذج سيرة ذاتية انفوجرافيك:**

إذا كان الشخص يريد عمل نموذج وتصميم مميز للسيرة الذاتية الخاصة به، فلابد من أن يقوم بتصميم نموذج انفوجرافيك على برنامج اليستريتور ومن بعدها إدراج بيانات السيرة الذاتية وحفظ النموذج.

- **إعداد نموذج سيرة ذاتية على برنامج word:**

وهذا أيضاً يمكنه من عمل نموذج وتصميم مميز في حال لم يكن يعرف التصميم على برامج التصميم ولا يجيد القيام بأي تصميم جرافيك.

١.٦. أشكال السيرة الذاتية

أولاً: أشكال السيرة ذاتها على أساس كتابتها:

تقسم إلى نوعين وهما:

- السيرة الذاتية Curriculum Vitae: وهي التي يقوم صاحب السيرة بكتابتها وإعدادها وتكون خلال حياته مثل السيرة الذاتية للوظيفة.

- السيرة الغيرية: وهي السيرة التي يقوم غيره بكتابتها وإعدادها وأما أن تكون في حياته أو بعد مماته وتكون عادة للأشخاص ذو الشأن والقيمة، كالسيرة النبوية، وسير الصالحين وغيرها من سير العلماء.[٤]

ثانياً: أشكال السيرة الذاتية Curriculum Vitae:

- **السيرة الذاتية البسيطة**

هي ملخص وعادة ما تقتصر على صفحة أو صفحتين من الحجم (A4) أو مقاس الرسالة، مسلطة الضوء على تلك التجارب والشهادات التي يرى الكاتب أنها الأكثر صلة بالوظيفة المنشودة. لكن السير الذاتية عادة ما تكون أطول.

السير الذاتية يمكن ترتيبها بطرق مختلفة:

- **السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً زمنياً**

السيرة الذاتية المرتبة ترتيبًا زمنيًا تعدد خبرات المرشح في مجال العمل بترتيب زمني معكوس، شاملةً بصفة عامة آخر ١٠ إلى ١٥ سنة وهي الأكثر شيوعًا. عند استخدام هذا النوع، يشكل قسم الخبرة المهنية الجزء الرئيسي من الوثيقة، بدءًا بأحدث التجارب عودةً بالزمن إلى الوراء من خلال سلسلة من التجارب السابقة. حيث تعمل على بناء مصداقية من خلال الخبرة المكتسبة، في حين أنها تصور النمو الوظيفي على مر الزمن في المملكة المتحدة تمتد السيرة الذاتية المرتبة ترتيبًا زمنيًا لتشمل ما يعود إلى مؤهلات الشهادة العامة للتعليم الثانوي/(GCSE) المرحلة القياسية

- **السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً وظيفياً**

السيرة الذاتية المرتبة ترتيبًا وظيفيًا تعدد خبرات العمل والمهارات حسب مجال المهارة أو المهام الوظيفية. وتستخدم لتأكيد التركيز على المهارات التي هي محددة لنوع الوظيفة المنشودة. هذا النوع يؤكد على قدرات مهنية محددة ويستخدم ملخصات الخبرة كوسيلة اتصال رئيسية بالكفاءة المهنية. في المقابل، سوف تسلط السيرة الذاتية المرتبة زمنيًا الضوء على الكفاءات قبل جدول زمني شامل يستعرض النمو الوظيفي بترتيب زمني معكوس حيث تذكر أحدث التجارب أولاً. وتعمل بشكل جيد

[٤] محتويات وعناصر السيرة الذاتية، مقالة علمية، المنارة للاستشارات لمساعدة الباحثين وطلبة الدراسات العليا، ٢٠١٩

للذين يسعون إلى تغيير وظائفهم بوجود تنوع في التاريخ الوظيفي وقليل من الخبرة في العمل. يفضل استخدام السيرة الذاتية المرتبة ترتيبًا وظيفيًا للتقديم على الوظائف التي تتطلب مجموعة مهارات محددة جدًا أو سمات شخصية واضحة.

- **السيرة الذاتية الجامعة (الزمنية الوظيفة):**

السيرة الذاتية الجامعة تحقق التوازن بين النهج الوظيفي والزمني. السيرة الذاتية المرتبة بهذه الطريقة عادةً ما تكون على شكل قائمة بمهارات العمل مرتبة حسب الوظيفة، تليها قائمة بأصحاب العمل وفقًا لتسلسلهم الزمني. وتميل إلى تكرار نفسها، لذلك فهي أقل استخدامًا من الانواع الأخرى.[٥]

- **السيرة الذاتية المهاراتية:**

وهي من الأشكال التي تستخدم للأشخاص الذين لم تمكنوا من الحصول على شهادات علمية، ولكن لديهم مهارات مكتسبة أو فطرية، ويقدمها للحصول على وظيفة أيضاً.

- **السيرة الذاتية الأكاديمية:**

وتعتبر السيرة الذاتية الأكاديمية أطول أشكال السير الذاتية Curriculum Vitae وذلك لأنها تتعدى وتتجاوز العشر صفحات، وغالباً ما تستخدم هذه الأشكال من السير الذاتية الأكاديمية للأشخاص العلماء أو كبار العلم وذلك لأنها تهتم بعرض الدرجات العلمية ودرجات الشرف، والوظيفة التي يعمل فيها والوظيفة السابقة وغيرها من الوظائف.

في الولايات المتحدة وكندا، يتوقع أن تحوي السيرة الذاتية قائمة شاملة بالتاريخ المهني تتضمن كل وظيفة تم الالتحاق بها، والاعتماد الأكاديمي، والمنشورات، والمساهمات أو الإنجازات المهمة. في بعض المهن، قد تشمل عينات من عمل الشخص وقد تشغل الكثير من الصفحات.

كانت هناك محاولة في الاتحاد الأوروبي لوضع نموذج موحد للسيرة الذاتية يعرف ب Europass في عام 2004من قبل البرلمان الأوروبي والمفوضية الأوروبية وبتشجيع من الاتحاد

[٥] ويكيبيديا

الأوروبي لتسهيل هجرة المهارات بين البلدان الأعضاء، على الرغم من ذلك لم تستخدم على نطاق واسع في معظم السياقات[٦].

١.٧. المعيار البريطاني للسيرة الذاتية

يتضمن المعيار البريطاني الخاص بإعداد محتوى السيرة الذاتية للتقديم لأي فرصة عمل مجموعة من البنود والنقاط المتنوعة والمختلفة التي تساعد على كتابة وإعداد السيرة بطريقة وآلية محددة ومخصصة للتقدم لعمل ما، منها:

- تفاصيل شخصية في الأعلى، مثل الاسم بالخط العريض، والعنوان، وأرقام الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني (إن وُجد). الصور غير مطلوبة على الإطلاق، إلا إذا طلب منها ذلك. السير الذاتية الحديثة هي أكثر مرونة.
- الملف الشخصي، سواء كان كاتبها أول أو ثالث شخص ثالث، فقرة قصيرة عن الباحث عن عمل. لهذا ينبغي أن تكون واقعية بحتة، وخالية من أي رأي عن صفات الكاتب مثل "الحماسة"، و"الإقبال"، وغيرها.
- قائمة تعداد نقطي بالمهارات الرئيسية للباحث عن عمل، أو الأصول المهنية وحدها التي هي إلى حد ما غير متطورة
- قائمة مرتبة ترتيبًا زمنيًا معكوسًا بخبرات فترة تدريب الباحث عن عمل، متضمنة دوره أو دورها الحالي. السيرة الذاتية ينبغي أن تحوي التاريخ الوظيفي الكامل للكاتب. قسم التاريخ الوظيفي ينبغي أن تصف الإنجازات بدلاً من الواجبات. الوظائف التي تم الالتحاق بها في بداية التاريخ الوظيفي للشخص يمكن أن تصنف معًا في ملخص قصير، أما الوظائف التي تم الالتحاق بها في الآونة الأخيرة يجب أن توضح المفهوم، والتخطيط، والإنجازات، والأدوار.
- قائمة مرتبة ترتيبًا زمنيًا معاكسًا بالمؤهلات التعليمية والتدريبية للباحث عن عمل متضمنة قائمة بمؤهلاتها (qualification) مثل (المؤهلات الأكاديمية) الشهادة العامة للتعليم الثانوي(GCSE) ، ودرجات الامتياز(A–Level) ، ودرجة التعليم العالي(Highers) ، وغيرها، إضافة إلى مؤهلاته المهنية، والعضوية في المنظمات المهنية، وغيرها.

---

[٦] محتويات وعناصر السيرة الذاتية، مقالة علمية، المنارة للاستشارات لمساعدة الباحثين وطلبة الدراسات العليا، ٢٠١٩

إذا كان الباحث عن عمل قد غادر للتو المكان الذي تعلم فيه يتم عكس تسلسل ذكر خبرة العمل والتعليم[٧].

- تاريخ الميلاد، الجنس، الاسم الأول، رخصة قيادة (سواء كان لديك رخصة قيادة) كانت قياسية ولكن ليس هناك ما هو مطلوب، ويجب ألا نضيع المساحة على التوافق. صاحب العمل الذي يطالب بتاريخ الميلاد والجنس من غير داعٍ قد يجد نفسه على الجانب الخاسر.
- بيان ماهية الهوايات الخاصة بصاحب السيرة الذاتية المعدة للتقدم لفرصة عمل في ضمن هيئة المعيار البريطاني لإعدادها (اختياري).[٨]
- يتوجب على صاحب محتوى السيرة الذاتية أن يقوم بطباعتها أو أن يقوم بكتابتها آلياً، فيجب ألا تكون السيرة الذاتية مكتوبة بخط اليد.

١.٨. أخطاء إعداد وكتابة محتوى السيرة الذاتية

إن عملية إعداد السيرة الذاتية تعد من الكتابات الرسمية التي يتوجب على من يقوم بإعدادها أن يهتم بآلية تصميمها وتضمين محتواها بطريقة وبآلية إبداعية وجيدة، وذلك بهدف العمل على تضمين محتوى الصورة بصورة جيدة واحترافية تعكس مستوى الشخص المقدم لها، ولكن أي شخص منا متوقع أن يقع في العديد من الأخطاء سواء أكان ذلك الأمر عن قصد أو بلا قصد، ومن أبرز الأخطاء التي يمكن أن يقع فيها الشخص عند إعداد محتوى ومضمون السيرة الشخصية ما يأتي:

- إعداد محتوى السيرة الذاتية التي يمكن أن تشغل أكثر من مقدار جانبين كاملين من ورق بمقاس A4، ويمكن اعتبار أن هذه القاعدة والمعيار لا تنطبق على آلية التقديم لمختلف المناصب الدراسية والأكاديمية التي يجب أن تتضمن إعداد السيرة الخاصة بها غالباً على قائمة متكاملة من مختلف المنشورات وكذلك أوراق المؤتمرات البحثية الرئيسية، في حين أن السيرة التي يتم تقديمها لشغل مهن ووظائف متعلقة بالتدريس في مرحلة دراسية ما بعد المرحلة الثانوية، وكذلك البحث، وأيضاً الإدارة الأكاديمية لا يوجد لها طول مخصص ومحدد لإعداد محتوى السيرة الشخصية.

---

[٧] ويكيبيديا

[٨] محتويات وعناصر السيرة الذاتية، مقالة علمية، المنارة للاستشارات لمساعدة الباحثين وطلبة الدراسات العليا، ٢٠١٩

- أن يقوم معد السيرة بتضمين محتواها أي شيء يمكن أن يكون مسيء عن أحد الأشخاص أو أي من الشركات الأخرى.
- في حالة إذا كانت عملية التقديم على مهنة ووظيفة محددة، فإن إجراء حذف وإلغاء رسالة التغطية من السيرة الشخصية أو المسمى بـ (خطاب تقديم) الذي يساعد على شرح مدى موافقة وملاءمة الشخص للمهنة أو الوظيفة التي يرغب بالتقدم لها.

١.٩. السيرة الذاتية الالكترونية

فتحت شبكة الإنترنت الباب لعصر جديد في السير الذاتية. بما أن البحث عن فرص العمل أصبح أكثر إلكترونية، فإن السيرة الذاتية حذت حذوها. أصبح من الشائع عند أصحاب العمل قبول السيرة الذاتية إلكترونيًا فقط، سواء كان ذلك من الناحية العملية أو الأولوية. هذه الطفرة الإلكترونية غيرت الكثير في طريقة متابعة السيرة الذاتية، وقراءتها، والتعامل معها.

- يجب على الباحثين عن عمل اختيار صيغة ملف يمكنهم من خلالها الحفاظ على سيرهم الذاتية كثير من أصحاب العمل، لا سيما وكالات التوظيف التي تعمل لصالحهم، تصر على تلقي السير الذاتية فقط على هيئة ملفات بصيغة معالج النصوص مايكروسوفت وورد. البعض الآخر يقبل السيرة الذاتية ب اللغة المستخدمة لإنشاء صفحة الإنترنت (لغة ترميز النص الفائق)، أو صيغة الوثيقة المحمولة، أو النص العادي أو المكتوب بصيغة الرموز الأمريكية الموحدة لتبادل المعلومات (أسكي).
- كثير من أصحاب العمل المحتملين الآن يجدون السير الذاتية للمرشحين من خلال محركات البحث مما يجعل استخدام الكلمات الرئيسية المناسبة عند كتابة السيرة الذاتية أكثر أهمية.
- احتواء السيرة الذاتية الإلكترونية على عنوان البريد الإلكتروني قد تكشف لصاحب العمل عن البريد المزعج.
- بعض المجالات المهنية وتشمل قسمًا خاصًا يعدد أعمال الكاتب على مدى الحياة.

- الاحتفاظ بالسيرة الذاتية على الإنترنت أصبح أمرًا شائعًا للعاملين في المهن التي تستفيد من الوسائط المتعددة وتحتوي الكثير من التفاصيل المُقدَّمة من السيرة الذاتية المكتوبة باللغة المستخدمة لإنشاء صفحات الإنترنت، مثل الممثلين، والمصورين، ومصممي الجرافيك والمطورين، وغير ذلك.

يجد الباحثون عن عمل طلبًا متزايدًا على النسخة الإلكترونية من السيرة الذاتية لأصحاب العمل الذين يستخدمون التعيين عبر الإنترنت (Internet recruiting) في أي وقت.

السيرة الذاتية الإلكترونية تختلف عن التقليدية في كونها شاملة وتسمح بعكس رؤية الفرد، خلافًا للسيرة الذاتية العادية التي تتكون من صفحتين والتي تستعرض خبرات العمل والمؤهلات التعليمية التي تم الحصول عليها في الآونة الأخيرة فقط، فإن السيرة الذاتية الإلكترونية تظهر تطور مهارات الفرد على مدى حياته المهنية.

للباحثين عن عمل، استخدام السيرة الذاتية الإلكترونية تسهل توزيعها لأصحاب العمل المختلفين عبر خدمات الإنترنت. فتوزيع السير الذاتية عبر الإنترنت ظهر للسماح للباحثين عن عمل اختيار أصحاب العمل وتوزيع سيرهم الذاتية عبر البريد الإلكتروني.

وهناك ميزة أخرى للسيرة الذاتية الإلكترونية وهي أنها أدت إلى توفير الكثير مما كان يُستهلك في أساليب التعيين التقليدية. تضمنت منظمة إدارة التوظيف إعلانات الإنترنت في دراسة لتكلفة الاستئجار لعدة سنوات. على سبيل المثال، في عام ١٩٩٧ تم الإفادة بأن متوسط تكلفة الاستئجار للإعلان مطبوع بلغت ٣٢٩٥ دولار، في حين أن متوسط تكلفة الاستئجار على الإنترنت بلغت ٣٧٧ دولار. أدى هذا بدوره إلى خفض التكاليف للعديد من المنظمات النامية، بالإضافة إلى توفير الوقت والطاقة في التعيين. كان على أرباب العمل فرز عدد ضخم من الأوراق لإيجاد المرشحين المناسبين من دون أي وسيلة لتسريب المرشحين الضعفاء وذلك قبل أن تتطور السيرة الذاتية لتصبح إلكترونية. أصبح أصحاب العمل قادرين على البحث عن العوامل الخصائص المختلفة في قاعدة بيانات السير الذاتية للحد من عددها حيث يجب إعادة النظر بالتفصيل عند البحث عن المرشح المثالي.

وأخيرا، أتاح الإنترنت ظهور تقنيات جديدة يمكن استخدامها في السيرة الذاتية، مثل السيرة الذاتية المصورة وهي شائعة لدى الباحثين عن عمل في مجال الوسائط المتعددة. آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا هي السيرة الذاتية ذات الرسوم البيانية، مثل السيرة الذاتية البصرية.

١.١٠. إيجابيات السيرة الذاتية

١. تساعد السيرة الذاتية Curriculum Vitae في حصول الشخص على وظيفة معينة أو منحة محددة.
٢. تعمل السيرة الذاتية على إظهار شخصية الفرد من خلال أسلوب الكتابة والصياغة.
٣. تساهم السيرة الذاتية Curriculum Vitae تعريف الشخص بنفسه بأسلوب مهني.
٤. تعطي السيرة الذاتية بيانات ومعلومات حقيقية مهمة ورئيسية حول الفرد يتم إثباتها بأدلة مثل شهادات التوظيف، شهادة الخبرة.
٥. تبرز أهمية السيرة الذاتية Curriculum Vitae في كونها مذكرة شخصية للفرد تتذكره في مسار حياته.
٦. تعد السيرة الذاتية أداة ترويجية للشخص.
٧. تظهر السيرة الذاتية Curriculum Vitae نقاط القوة لدى الفرد ونقاط الضعف لدى الشخص أيضاً.
٨. تساهم السيرة الذاتية في إعطاء دفعة للشخص لتطوير نفسه من خلال الالتحاق بدورات أو التطوع وذلك ليضعها في Curriculum Vitae.
٩. تكمن أهم نقاط السيرة الذاتية في سهولة إرسالها لأي جهة معلنة عن وظيفة وخاصة في حال كان وقت التقديم لوظيفة أو منحة ما معين قليل ووقت الشخص لا يسمح له بالذهاب إلى مكان الوظيفة لتقديم الأوراق، فالسيرة الذاتية Curriculum Vitae يستطيع إرسالها في أي وقت ولأي مكان.

١.١١. سمات لابد أن تتصف بها السيرة الذاتية Curriculum Vitae:

١. من أهم سمات وصفات السيرة الذاتية CV أن تحافظ على سلامة لغتها وذلك من خلال مراجعة السيرة الذاتية والتدقيق اللغوي والتدقيق النحوي والإملائي لها.
٢. يجب أن تتصف السيرة الذاتية CV بالاختصار ويتم بكتابة الأشياء المهمة والمطلوبة في الوظيفة، فمثلاً لا يهم كتابة أن الشخص يمتلك مهارة الطبخ في السيرة الذاتية عند التقديم لوظيفة محاسب أو غيرها من الوظائف.
٣. لابد أن تتصف السيرة الذاتية CV باحتوائها على البيانات الشخصية المهمة للفرد كالاسم بالكامل وبالشكل الصحيح، والعنوان والعمر.

٤. يقوم الكاتب بكتابة السيرة الذاتية بخط واضح ومفهوم وان يتم ترتيبها وتنسيقها بشكل ملائم يعطي الانطباع الحسن عن مقدم السيرة الذاتية.

٥. يجب على كاتب السيرة الذاتية أن يركز على الإيجابيات في شخصيته وألا يتطرق إلى الأمور السلبية للكاتب.

٦. يجب أن تتصف السيرة الذاتية بالمصداقية وذلك بأن تكون جميع ما هو مكتوب في السيرة الذاتية سليم وصحيح وغير محرف ومزيف وذلك من خلال إثباته بشهادات صادقة، فمن الممكن أن يقوم الشخص بكتابة بند زائد في الخبرات العملية وهو غير صحيح وذلك ليزيد فرصه في الحصول على الوظيفة أو المنحة، فهذا غير صحيح ويوقع الفرد في الخيانة العلمية.

٧. لابد أن تكون السيرة الذاتية هادفة لغرض ما يجب أن يقوم الفرد بتوضيحه في هذه السيرة الذاتية CV، مثل أن تهدف لوظيفة أو لبعثة.

٨. يجب أن تتصف السيرة الذاتية CV بالتنظيم والتنسيق في محتوياتها، وخاصة أن القارئ للسيرة الذاتية لا يأخذ أكثر من دقيقة في الاطلاع عليها فإذا كانت غير منسقة وواضحة لا يتهم فيها أبداً ويقوم باستبعادها بشكل مباشر وبالتالي إبعاده كل البعد عن الوظيفة أو المنحة ولا يمكن الحصول عليها ولو بنسبة ١٪.

٩. من أهم سمات وصفات السيرة الذاتية CV هي الشمولية والكمال: فلابد أن تشتمل السيرة الذاتية CV على شتى مراحل حياته دون التركيز على مرحلة واحدة مهمة، وكتابة النقاط الإيجابية والنقاط السلبية فيها دون إخفاء شيء، ولابد أن تحتوي على كافة عناصر ومحتويات السيرة الذاتية الرئيسية.

١.١٢. أهمية كتابة السيرة الذاتية

تعتبر السيرة الذاتية من الأهمية بمكان لكل من يبحث عن عمل وكل من يطمح في الحصول على وظائف في مؤسسة كبيرة ومرموقة فكتابة السيرة الذاتية هي جواز العبور للعمل في هذه المؤسسة، ومما يبرز أهمية الاهتمام بكتابة السيرة الذاتية:

١. السيرة الذاتية تعتبر وسيلة تسويق الفرد لنفسه عند المؤسسة التي تمتلك الوظائف، ولهذا السبب يجب أن تكون السيرة الذاتية مقنعة وتحتوي على معلومات مهمة ومميزة تجذب انتباه المسؤولين في المؤسسة.

٢. السيرة الذاتية تعد الانطباع الأول عن الشخص الذي يبحث عن العمل لدى المؤسسة، لهذا يجب أن تتم كتابة المعلومات في السيرة الذاتية بجودة عالية ليزيد من فرصة حصول الشخص على العمل الذي يبحث عنه في المؤسسة.

٣. السيرة الذاتية هي الطريقة التي يعرض فيها الشخص المعلومات الشخصية الخاصة به للمؤسسة التي يرغب في العمل لديها، ومعلومات عن المؤهلات التي حصل عليها، والخبرات السابقة التي عمل بها، وإنجازاته في مجال تخصصه لمسؤول التوظيف في المؤسسة أو صاحب العمل.

١.١٣. طرق تقديم السيرة الذاتية لأي مؤسسة

يتبع الأشخاص في كتابة السيرة الذاتية طرق متعددة، منها:

١. كتابة السيرة الذاتية الورقية: وهي السيرة الذاتية التي يتم كتابة معلوماتها إما يدوياً أو باستخدام الحاسوب، ثم تتم طباعتها بصورة ورقية، ويقوم الشخص بإرسالها إلى المؤسسة التي يرغب في الحصول على عمل فيها إما بنفسه أو إرسالها عبر البريد، ويتم ترتيب المعلومات فيها إما زمانياً أو على حسب الوظائف التي عمل بها الشخص.

٢. الطريقة الالكترونية في كتابة السيرة الذاتية: تقوم المؤسسة التي لديها الوظائف المعلن عنها بعمل نموذج الكتروني على موقعها على شبكة الانترنت ويقوم من يريد التقدم إلى هذه الوظائف بتعبئة المعلومات التي في نموذج السيرة الذاتية وتكون على نسق واحد ثم يتم إرسال المعلومات إلى المؤسسة.

٣. استخدام الفيديو في تقديم السيرة الذاتية: ويتم ذلك بأن يقوم الشخص بتسجيل السيرة الذاتية الخاصة به على شكل فيديو بحيث يعرف الشخص فيه عن نفسه ويقدم إنجازاته وخبراته ومؤهلاته ومهاراته والمعلومات المختلفة الخاصة به.

١٤.١. ملاحظات حول إعداد محتوى السيرة الذاتية

لقد وضع المختصون والخبراء مجموعة من الملاحظات التي بدورها تعمل على رفع قيمة ومستوى السيرة الشخصية، وتساعد عملية الالتزام بهذه الملاحظات على تطوير وتقويم إعداد محتوى السيرة بأفضل آلية وبصورة احترافية، ومن أهم وأبرز الملاحظات حول إعداد محتوى ومضمون السيرة الذاتية ما يأتي:

- ينبغي للسير الذاتية أن تكون واقعية بحتة دون أن تترتب على المهارات التي لا وجود لها.
- إن السير الذاتية تخضع لتحديد الصيغ، على سبيل المثال: في البلدان الناطقة باللغة الألمانية، كان احتواء السيرة الذاتية على الصورة إلزاميًا لفترة طويلة.
- في سوق العمل الهندي الضخم، يفضل أن يكون المتقدم حسن المظهر خاصة في وظائف صناعة الخدمات، الفنادق، والطيران، والبيع والتسويق، ومكتب الاستقبال وخدمة العملاء وما إلى ذلك. يفضل أرباب العمل الهنود السيرة الذاتية الطويلة.
- وجود صورة للمتقدم بالطلب مثبط للعزيمة بشدة في الولايات المتحدة، لأنها تشير إلى أن صاحب العمل من شأنه التمييز على أساس مظهر الشخص، العمر، العرق، الجنس أو ما شابه ذلك. يستثنى من ذلك المسرح وصناعة عروض الأزياء، حيث أنه من المتوقع أن تشمل السيرة الذاتية صور المتقدم. وعند ذكر العمالة غير الأكاديمية في الولايات المتحدة، تأتي أحدث المشاركات في العموم أولاً (ترتيب زمني معاكس).
- استخدام "عبارة بيان الهدف" في أعلى الوثيقة (مثل "أبحث عن منصب موظف استقبال في المحلات") كان أمرًا مشجعًا عليه بقوة في الولايات المتحدة في منتصف التسعينات لكنه تراجع في أواخرها. غير أنه مع سيل السير الذاتية الموزعة عبر الإنترنت منذ أواخر التسعينات، أصبح بيان "الهدف" و/ أو "ملخص المهارات" أكثر استخدامًا للمساعدة في تحديد ما إذا كان المتقدم مؤهلاً ومناسبًا. هي ليست سائدة في أماكن أخرى.
- البيان الجانبي (أو الوصف المصغر) بروتوكول وضعته وكالات التوظيف في أواخر الثمانينات. العديد من المرشحين يبدؤون سيرتهم الذاتية بمثل هذا البيان. البيان قد يكون عبارة عن فقرة قصيرة أو عدد من النقاط التي تحدد أفضل المهارات والخبرات لدى المرشح.

- تعداد مهارات الحاسب الآلي (مثل الكفاءة في استخدام برامج معالجة النصوص) كان يشكل فارقًا كبيرًا خلال الثمانينات، ولكن في الماضي كان يؤخذ بعين الاعتبار في أكثر المناصب الاحترافية قبل التسعينات.
- في الثمانينات وأوائل التسعينات في الولايات المتحدة، كان الاتجاه هو عدم السماح للسيرة الذاتية بتجاوز الصفحة الواحدة. في أواخر التسعينات، سقط هذا التقييد من كونه حديث الطراز، حيث أصبح شائعًا أن تتكون السيرة الذاتية من صفحتين أو ثلاثة.

المبحث الثاني: الحكومة الالكترونية

سنتطرق للحديث عن مفهوم الحكومة الالكترونية وخدماتها كون البحث يقترح تطبيق المشروع من قبل الحكومة الالكترونية.

٢. الحكومة الالكترونية

٢.١. مفهوم الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية هي أسلوب جيد للاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق الفعالية والكفاءة للجهات الحكومية، وتتميز بقدرتها على خفض التكاليف (على المدى الطويل) والمساهمة في تسهيل الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين من أفراد ومنظمات وتوفر بيئة مناسبة لتطوير وسائل تقديم الخدمات الحالية وتقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل.

تشمل فوائد الحكومة الإلكترونية الأفراد والحكومات والمؤسسات والمجتمع بشكل عام. فبالإضافة لما في هذه التطبيقات من توفير للوقت والجهد والمال وزيادة للفعالية، فإن خدمات الحكومة الإلكترونية تساهم في تقليل آثار الحواجز الاجتماعية والجغرافية والزمنية، كما تساهم في زيادة الشفافية وتحسين الخدمات ومكافحة الفساد. كما إن لخدمات الحكومة الإلكترونية طابع لا مركزي يساعد في تحسين الخدمات.[٩]

الحكومة الإلكترونية تحقق انتشاراً واسعاً بين حكومات العالم كما ورد في تقرير الأمم المتحدة في عام 2001 Benchmarking E-government: A Global Perspective والتي قامت بتلخيص سريع لنشاطات الحكومة الالكترونية حول العالم واستنتجت بأن هناك مواقع الكترونية تستخدم لتوفير المعلومات والخدمات تخص ١٩٠ دولة مما يشكل ٨٩لأ٨٪ من الدول الأعضاء. وفي تقرير أحدث للأمم المتحدة (Global E-Government Readiness Survey 2005) ، تناول ١٩١ دوله تم دراسة جاهزية الحكومات الالكترونية جاءت الولايات المتحدة في المركز الأول تليها الدنمارك فالمملكة المتحدة. لذلك فان الحكومة الإليكترونية (E-government) هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام

[٩] د. إبراهيم الفريح، انتشار تقنيات المعلومات والإتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية، ٢٠٠٣

الشـــبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤســـســـاتها بعضـــها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء.

٢.٢. تعريف الحكومة الالكترونية

لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظراً للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها. وهناك عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية من أكثر من جهة دولية. وفي العام ٢٠٠٢ عرفت الأمم المتحدة الحكومة الالكترونية بأنها "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين". وقدمت أيضاً منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) في عام ٢٠٠٣، التعريف التالي "الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل".

والجدير بالذكر أنه وردت عدة تعاريف للحكومة الالكترونية نوردها فيما يلي:

- قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل وفي أي وقت.[١٠]
- كما تعُرّف الحكومة الالكترونية على أنها المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة، لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية، وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية، كفاءة وعدالة عالية.[١١]
- إن الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الالكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة.[١٢]

---

[١٠] وسيلة واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، ٢٠١٠

[١١] سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، ٢٠٠٩

[١٢] أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، ٢٠١٠

من خلال هذا التعريف يمكن القول أن الحكومة الالكترونية تتميز عن نظيرتها الحقيقية في أنها[١٣]:

إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني، الأدلة والمفكرات الالكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

إدارة بلا مكان: تتمثل في الهاتف المحمول، الهاتف الدولي الجديد (التليديسك)، المؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة.

إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

بناء على ما تم ذكره نستنتج أن الحكومة الالكترونية بشكل عام ترتبط بفكرة استخدام الحكومة نظم تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتعزيز الوصول إلى الخدمات الحكومية، من أجل بناء علاقات أفضل بين الحكومة والجمهور وجعل التفاعل معه أكثر سهولة وكفاءة.

فالحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية مع بيان إن الحكومة الالكترونية تعيش محفوظة في الخوادم (السيرفر) الخاصة بمراكز حفظ البيانات (Data Center) للشبكة العالمية للإنترنت، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة.

٢.٣. خدمات الحكومة الالكترونية:

طبيعة الخدمات متعددة ولكن بصورة رئيسية فهي تنقسم إلى النماذج التالية:

- الخدمات المتبادلة بين الحكومةُ والعميل (الفرد من الجمهور) واختصاراً تعرف ب (G2C)
- الخدمات المتبادلة بين الحكومة والأعمال (الشركات والمؤسسات التجارية) وتعرف اختصاراً ب (G2B)
- الخدمات المتبادلة بين مؤسسات الحكومة بين بعضها البعض وتعرف ب (G2G)

[١٣] محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ٢٠١٠

- الخدمات المتبادلة بين الحكومة وموظفيها وتعرف ب (G2E).

٢.٣.١ الحكومة إلى المواطنين (*Government To Citizen G2C*):

تتضمن جميع التفاعلات بين الحكومة ومواطنيها التي تتم إلكترونيا، ويمكن أن تنطوي على عشرات المبادرات المختلفة. والفكرة الأساسية هي تمكين المواطنين من التفاعل إلكترونيا مع الحكومة من أي مكان وفي أي وقت، وذلك بتمكين المواطنين من طرح الأسئلة على الوكالات الحكومية وتلقي الإجابات، دفع الضرائب، تلقي المدفوعات والوثائق وجدول الخدمات الزمني (مثل مقابلات العمل والمواعيد الطبية). كما يمكن للحكومات نشر المعلومات على شبكة الإنترنت، وإجراء التدريب ومساعدة المواطنين على العثور على عمل وادارة عمليات المسح. وأكثر من ذلك بكثير، يتم توفير الخدمات الحكومية للمواطنين عبر بوابات المواطن، وتختلف الخدمات تبعا للبلد المعني وعلى المستوى الحكومي (مدينة، مقاطعة، دولة).

٢.٣.٢ الحكومة إلى الحكومة (*Government To Government G2G*):

تهدف إلى التنسيق بين الأجهزة الحكومية لأداء الأعمال بصورة متكاملة على كافة المستويات الإدارية، كما تشمل العلاقة بين المنظمات المركزية والأجهزة المحلية، ومن أمثلتها تبادل البيانات والمعلومات عن اللوائح والقوانين ونظم العمل والإجراءات المتبعة في أداء الأعمال. ويتم الربط بين المنظمات الحكومية من خلال شبكات داخلية لتسهيل المعاملات الحكومية. كما تستخدم شبكة الانترنت في تحقيق التكامل في الخدمات التي تشترك فيها أكثر من جهة حكومية[١٤].

حيث يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، لذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري، وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة وتسريع وقت الإنجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمن والسرية. ويتم التبادل المعلوماتي الآمن عن بعد بين القطاعات الحكومية عبر شبكة الانترنت وباستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، سواء تم هذا التبادل بين الإدارات في نفس الجهاز أو بين الجهاز

[١٤] إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، ٢٠٠٩

والأجهزة الأخرى على المستوى الملي والدولي، من خلال ربط الوزارات والدوائر والهيئات الحكومية بشبكة مشتركة، وتوحيد نظم تخطيط الموارد الحكومية بغرض تحسين الإجراءات وزيادة الإنتاجية، تفعيل تقنية المعلومات والاتصالات، تخفيض التكاليف وتحسين جودة الإدارة داخل أجهزة الحكومة.

٢.٣.٣ الحكومة إلى الموظفين (*Government To Employees G2E*):

من خلال الشروع في المبادرات التي من شأنها تسهيل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع الموظفين الحكوميين من أجل جعل التطبيقات المهنية إلكترونية ومعالجة النظام الورقي في المكتب الالكتروني (E-office).

٢.٣.٤ الحكومة إلى منظمات الأعمال (*Government To Business G2B*):

وهي تتألف من التفاعلات الإلكترونية بين الحكومة والقطاع الخاص، وتتيح الفرصة لإجراء المعاملات عبر الإنترنت مع الحكومة، بحيث تقلل من الروتين وتبسط العمليات التنظيمية، وبالتالي تساعد الشركات لتصبح أكثر تنافسية[١٥].

فالحكومة تلعب دور المخطط المنظم، المبادر، المشرّع، المحفز والزبون الداعم لقطاع الأعمال بغض النظر عن الخدمة أو المنتج الذي تقدمه مؤسسات القطاع الخاص، حيث تشمل نشاطاتها النشاط الإداري، التجاري والتسويق. إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الانترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا، وقد دأبت الدول المتقدمة في عرض الإجراءات واللوائح والرسوم، ونماذج المعاملات على الانترنت بحيث تستطيع المنظمات الاطلاع عليها بطريقة الكترونية، وإجراء المعاملات إلكترونيا من غير الحاجة إلى مكتب وسيط.

[15] Satyabrata Dash &Subhendu Kumar Pani, E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure 2016, p 844

٢.٤. أسباب ظهور الحكومة الالكترونية

أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العقود الأخيرة على معظم ميادين الحياة، ودفعت إلى إحداث تغيرات هائلة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على التحول إلى النمط الالكتروني، ونوجز مسببات ذلك فيما يلي[١٦]:

أسباب سياسية: تمثلت في:

- ظهور مفهوم العولمة.
- تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور.
- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الالكترونية في البلدان النامية.

أسباب تكنولوجية: أهمها:

- ظهور وتطور شبكة الانترنت.
- أصبحت أسعار استعمال المعلوماتية جد معقولة.
- تطوير مستويات عالية المستوى من تشفير البيانات.
- ابتكار تقنية الإمضاء الالكتروني.

أسباب اقتصادية: وهي:

- ظهور التجارة الالكترونية.
- انخفاض مستوى التكاليف نتيجة ما توفره التكنولوجيات الحالية.
- التوجه نحو مشاريع الخصخصة وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.

---

[١٦] عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، ٢٠٠٤

٢.٥. مراحل قيام الحكومة الالكترونية

تمر عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية بعدة مراحل، يمكن ذكرها كما يلي:

مرحلة النشر باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات:

حيث تولد الحكومات أحجام هائلة من المعلومات التي يكون معظمها ذا فائدة للأفراد ومنشآت الأعمال معا. وباستطاعة الانترنت وتقنيات الاتصالات المتطورة الأخرى المساهمة في تمكين المواطنين من ثروة المعلومات هذه من خلال توفيرها لهم بسرعة وسهولة وبالوقت الحقيقي. وتتباين أساليب وطرق نشر هذه المعلومات وكذلك المحتوى المسموح بنشره علنا من دولة إلى أخرى، إلاّ أن الدول النامية بشكل عام تستطيع البدء بعملية الحكومة الالكترونية من خلال نشر المعلومات الخاصة بها على الخط، مبتدئة بنشر القواعد والقوانين والتشريعات والوثائق والاستمارات وغيرها[١٧].

مرحلة التعزيز:

تكون المواقع الالكترونية في هذه المرحلة بمثابة وسيلة اتصال ثنائية، أي أن الدوائر والمؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها، وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات من المواطنين، حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغيير عنوانه الشخصي بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة، بالإضافة إلى تلقي الإجابات عن أسئلته من قبل الدوائر المختصة، مما يتيح للأفراد التفاعل مع الحكومة .ويتم هذا التفاعل عبر التواصل المستمر من خلال المعلومات المرتجعة (feed-back)، والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض، وعبر رسائل البريد الالكتروني التي ترد للمواقع حول الخدمات التي يقدمها الموقع[١٨].

---

[١٧] صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية –النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، ٢٠١١

[١٨] محمد براق ونور الدين كروش، الحكومة الالكترونية: المفاهيم وآليات التطبيق على أرض الواقع، ٢٠١٣

مرحلة التفاعل من خلال توسيع المشاركة المدنية في الحكومة:

إن عملية نشر المعلومات تبقى مجرد خطوة أولى على الرغم من غنى المحتوى المتاح لاطلاع المواطنين. فالحكومة الالكترونية تحمل معها إمكانية مشاركة المواطنين في عملية الحكم، وذلك من خلال إشراكهم مع صناع القرار عبر كامل دورة السياسة وعلى كافة المستويات الحكومية. هذا النوع من المشاركة الجوهرية المدنية يساهم في بناء ثقة الجمهور بالحكومة. وقد تتضمن هذه المرحلة تكوين منتديات للمواطنين والحكومة، والتي تمثل نوعا من أنواع المجتمعات الافتراضية على الخط، حيث يتمكن الناس من تبادل الأفكار والآراء والطروحات وتوسيع إدراكات الجمهور حول مسائل معينة وإرساء فرص جديدة حيوية غير مقيدة بالمسافة[١٩].

مرحلة المعاملات الإجرائية:

تقوم المواقع الالكترونية للدوائر والمؤسسات الحكومية وبطريقة رسمية بتبادل المعلومات والاتصال فيما بينها وبين المواطنين وقطاع الأعمال، حيث يستطيع المواطنون دفع ما يستحق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية (مثل خدمات التراخيص للأعمال) أو التسجيل للانضمام إلى برنامج تعليمي في مؤسسة تعليمية، وما إلى ذلك. وهي مرحلة التكامل الرأسي، حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته من جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، والاستفادة من المعلومات بشكل أكثر عمقا وفي أكثر من مرحلة، وذلك بجعل الموقع يسمح للمتعاملين بإجراء معاملاتهم على الخط في أي وقت.

مرحلة التكامل:

في هذه المرحلة يتم تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة والذي يعمل على تكامل الخدمات الحكومية الالكترونية، حيث يقدم هذا المدخل ممرا إلى الخدمات الحكومية معتمدا على حاجة الشخص واختصاصه أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة. وهي مرحلة التكامل الأفقي التي تتطلب قواعد بيانات عملاقة عن كافة الأفراد والمؤسسات، حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي يتعامل معها، وهو ما يطلق عليه" *OneStopShop* " أو نقطة واحدة للوصول على كافة الخدمات.

---

[١٩] صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية –النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، ٢٠١١

وتحتاج هذه المرحلة إلى تكلفة عالية جدا وتواجهها حتى الآن عقبات إدارية وتكنولوجية عديدة.

والهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الرابط الالكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الرابط. ويتطلب تنفيذ تلك المرحلة استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تقدم خدمات جماهيرية، على أن تتوافر لتلك القواعد إمكانية التحدث مع بعضها البعض ووجود شبكات اتصالات على أعلى درجة من الاستقرار بما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات[٢٠].

٢.٦. أهداف ومزايا الحكومة الالكترونية

تتمثل أهم الأهداف والمزايا التي تتحقق من اعتماد الحكومة الالكترونية فيما يلي:

التقليل من التعقيدات الإدارية:

مثلت الإجراءات الإدارية التي يجبر المواطن أن يمر بمراحلها المختلفة من أجل إتمام معاملاته مصدرا للإرهاق والتذمر وعدم الرضا عن الأداء الحكومي، وذلك نظرا لما في هذه الإجراءات من ضياع للوقت والجهد، وضرورة الانتقال من مكان لآخر، وما يصاحب ذلك من نفقات مالية ت رهق المواطنين وتعيق أعمالهم، وقد لا يستطيع المواطن في كثير من الأحيان أن ينهي المتطلبات الإجرائية مما يضطره للعودة في اليوم الموالي. لذلك تمثل الحكومة الالكترونية أملا كبيرا في تجنب التعقيدات الإدارية والمشاكل الإجرائية، وترتقي بصورة أداء الخدمة وتمنع التكدس والزحام في دواوين الحكومة، كما تقلل البيروقراطية ومشكلات المراجعة.

تحسين مستوى تقديم الخدمات للمواطنين:

يحقق هذا الهدف تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية، وبالتالي فإن تدفق بيانات المعاملات تتم بسهولة وتوفر مجالا آمنا ل وجود شفافية لتتبع الأداء لكل معاملة وسهولة تتبعها في أي وقت، مما يوفر للمسؤولين وأصحاب الشأن معرفة مسببات التأخير لغياب المستندات الورقية للخدمات الالكترونية، وهذه الإمكانية للتخاطب

[٢٠] محمد براق ونور الدين كروش، الحكومة الالكترونية: المفاهيم وآليات التطبيق على أرض الواقع، ٢٠١٣

الالكتروني بين القطاعات الحكومية لتقديم خدمة موحدة سيساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الحكومة، ويجعلها تبدوا أكثر تنظيما وتحقيق احتياجات الراغبين في الحصول عليها[٢١].

تعزيز التنمية الاقتصادية:

تمكن تكنولوجيا الحكومات من خلق مناخ للعمل الإيجابي من خلال تبسيط العلاقات مع الشركات والحد من الخطوات الإدارية اللازمة للامتثال للالتزامات التنظيمية. وهناك تأثير مباشر على الاقتصاد، كما في حالة الشراء الإلكتروني، مما يخلق منافسة أوسع وعدد أكبر من المشاركين في سوق القطاع العام.

تخفيض الجهد والوقت والتكاليف:

وضع الخدمات على الإنترنت يقلل إلى حد كبير من تكاليف معالجة العديد من الأنشطة مقارنة مع الطريقة اليدوية في التعامل مع العمليات. وتتحقق الكفاءة أيضا من خلال تبسيط العمليات الداخلية ومن خلال تمكين أسرع وأكثر موثوقية عند اتخاذ القرارات.

تغير صورة المنظمات الحكومية:

من الصور التقليدية التي تستخدم عدد كبير من العمال وإنشاء مباني ضخمة واستخدام هياكل تنظيمية معقدة إلى صورة الكترونية تحتاج لأعمال قليلة دون التقيد بوجود مواقع جغرافية أو مباني كبيرة الحجم، وذلك لأن تقديم الخدمات يتم من خلال عدد محدود من العمالة الإدارية ذات الكفاءة والمهارة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

فتح قناة اتصال بين الأفراد والجهات الحكومية:

حيث يجعل الحكومة أكثر قربا من المواطن عن طريق تزويده بدخول سهل الى المعلومات من خلال الحاسوب الشخصي أو من كشك للحاسوب أو التلفون أو أي وسيلة أخرى .وذلك لأن مفهوم الحكومة الالكترونية لا يقتصر على كونه تغييرا في أسلوب العمل، يتم بمقتضاه إجراء نفس المعاملات بصورة الكترونية، ولكنه يشكل نمطا وشكلا جديدا للحكومة ذاتها بمفهومها التقليدي، حيث تستفيد السلطة التشريعية من تطبيق الحكومة الالكترونية عند اختيار نواب الشعب في مدى زمني قصير ودون تكاليف من خلال الانترنيت، وإجراء استطلاعات الرأي بأعداد كبيرة في زمن قصير وبنتائج عالية الدقة. وتستفيد السلطة التنفيذية أيضا من

---

[٢١] كمال لعقريب ورشيد بوعافية، متطلبات وتحديات تطبيق الحكومة الالكترونية، ٢٠١٤

خلال تبسيط الإجراءات وتحسين مستوى الخدمات الحكومية وإعادة تنظيم الأجهزة الحكومية. وأخيرا السلطة القضائية في نشرها للأحكام القضائية وانفتاح القضاة على المدارس.

تحقيق الشفافية:

يأتي من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات والخدمات الحكومية للجميع (من أفراد ومؤسسات حكومية أو خاصة)، في التوقيت الذي يسمح بفرص متساوية في التعاملات الحكومية. ويتم التعامل الالكتروني في الخدمات الحكومية من خلال مكننة هذه الخدمات، فالحكومة الالكترونية تمكّن المواطن من الوصول مباشرة بموضوعه إلى أي مختص) سواء كان هذا الشخص رئيس للقطاع أو وزيرا أو رئيس للوزراء أو حتى كما نرى ما يحدث في البيت الأبيض من إمكانية التواصل المباشر مع رئيس الدولة.

كما أنه يجب على الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة، وبالتالي لا يمكن لمتعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات[٢٢].

تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الالكترونية:

وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات، كما تساعد على تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة، مع سهولة وسرعة التواصل الاجتماعي.

تسهيل خدمات التوظيف الالكتروني:

في إطار الحكومة الالكترونية، يسمح التوظيف الإلكتروني بالتفاعل المباشر وباستمرار عملية البحث والتوظيف على مدار الساعة وطوال الأسبوع، ويمكن لصاحب العمل الإعلان عن وظيفة في وقت قليل يعادل 20 دقيقة على موقع وظائف إلكتروني دون حدود لحجم الإعلان ويبدأ باستقبال السير الذاتية في الحال، فالتوظيف الإلكتروني أسرع بمعدل 70 % من وسائل التوظيف التقليدية. كما أن تكلفة الإعلان عن الوظائف والبحث عن الأشخاص المناسبين في

---

[٢٢] محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، ٢٠٠٨

بوابات التوظيف يمكن أن تكون أقل بنسبة 90 % من التكلفة التي تنتج عن استخدام شركات البحث أو وسائل الإعلان التقليدية. وتسمح أدوات الفرز أو الغربلة الحديثة للشركات أو مسؤولي التوظيف بالوصول إلى صاحب الكفاءة الأنسب باستخدام ما يصل إلى 24 معيارا متوفرا على موقع إلكتروني، والتي تتضمن الدولة التي يقيم بها الباحث عن عمل والمهارات المطلوبة والدراسة المنجزة والمستوى الوظيفي والخبرات السابقة وغيرها من المعايير.

وقد أدى ذلك إلى زيادة فعالية عملية التوظيف عبر الإنترنت ومستوى الباحثين عن عمل.

٢.٧. متطلبات التحول إلى الحكومة الالكترونية

٢.٧.١. مبادئ تطبيق الحكومة الالكترونية:

إن تطبيق هذا المسعى الإداري المتطور يستلزم توفر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع، وأهمها:

- **توفير البنية التحتية الالكترونية:** وهي تشمل البنية المادية ممثلو في الأجهزة والمعدات وشبكات الاتصالات وغيرها، والبنية البشرية من خلال الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الالكترونية وتنفيذها، فضلا عن البنية التنظيمية التي تتمثل في وضع معايير لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة[٢٣].

- **توفير التشريعات اللازمة:** وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين وتطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات أخرى تعمل على ضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الالكتروني.

- **ضرورة انتشار الانترنت:** تعد هذه الوسيلة الركيزة الأساسية في بناء الحكومة الالكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.

---

[٢٣] وسيلة واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، ٢٠١٠

- **ضرورة إتاحة الحاسب الآلي:** مجمل خدمات الحكومة الالكترونية تتم عبر هذا الجهاز، فانه يعد مطلب لا بديل عنه، الأمر الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى[٢٤].

- **إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة:** يتطلب بناء مشروع الحكومة الالكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب:

- وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل، ومن يقوم بهذه الخدمات.
- تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل.
- نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الانترنت.
- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة، والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه لخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الالكترونية.
- توفير الأمن المعلوماتي وضمان السرية والخصوصية الفردية للمستخدمين.

٢.٧.٢. المهارات اللازمة لتفعيل الحكومة الالكترونية:

يحتاج أي مشروع للحكومة الالكترونية إلى عدة مهارات حتى يكُتب له النجاح، ومن هذه المهارات ما يلي[٢٥]:

- **المهارات التحليلية:** وتمثل مهارات التفسير والتحليل، وهي مهارات أساسية ينبغي توافرها في كل مرحلة من مراحل تطوير مشروع الحكومة الالكترونية. وتبدأ هذه المهارات بتحديد المشكلات ووصف أعراضها، والكشف عن السياسات والعمليات والممارسات المسببة لهذه الأعراض، وكذا تحليل حاجات ومتطلبات المستخدمين، وسبل تدفق المعلومات والأعمال.

---

[٢٤] عبد القادر العاطف، متطلبات الحكومة الالكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، ٢٠١٢

[٢٥] كوثر طلحي، سبل تطبيق الحكومة الالكترونية – الآفاق والتحديات، ٢٠١٥

- **مهارات إدارة المعلومات والمعرفة:** تبين هذه المجموعة من المهارات مدى وأسس التعامل مع المعارف والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة عالية ومضافة، وهذا ما يحتاج إلى التأكد من سلامة محتوى وجودة البيانات والمعلومات ومستويات توافقها مع غيرها من البيانات والمعلومات.
- **المهارات الفنية:** هناك العديد من المهارات الفنية المطلوب توفرها لأي حكومة الكترونية للتفاعل مع العديد من الأمور المتعلقة بها مثل:

- ادارة قواعد البيانات والبرامج والمحتويات التي تحويها.
- تصميم وبناء أنظمة متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة بالمؤسسات.
- تحويل البيانات من نظام إلى آخر أو من صيغة إلى أخرى لتمكين استخدامها بطرق جديدة.
- تصميم وإدارة شبكات الحواسيب.

- **مهارات الاتصال والتقديم:** توظف هذه المجموعة في أغراض تسويق مشروع الحكومة الالكترونية، واستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية.
- **مهارة إدارة مشروع الحكومة الالكترونية:** وتتضمن مهارات التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة على بنية العمل، ومدى تأثيرها على الخدمات المقدمة للمواطنين، والتخطيط الجيد لمشروع الحكومة الالكترونية، وطرق بناء هيكل المشروع، مراقبة جودته وطرق قياس أداء الحكومة الالكترونية.

٢.٨. معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية

إن تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية مسعى ممكن تحقيقه لو يتم الالتزام بمجمل شروطه ومتطلباته، ولضمان ذلك لا بد من التأكيد على جملة من المعوقات والعقبات يمكن أن تعترض طريق تحقيقه أهمها[٢٦]:

العامل القانوني: والذي يتطلب إصدار تشريعات متخصصة في هذا الشأن وتدريب مجموعة مناسبة من القضاة والمحامين وفق ما يتطلبه التعامل الرقمي.

العامل المالي: وهو يشكل عقبة حاسمة، إذا لم يتم توفير المخصصات الكافية لتمويل البنية الأساسية لهذا المشروع.

[٢٦] كوثر طلحي، سبل تطبيق الحكومة الالكترونية – الآفاق والتحديات، ٢٠١٥

عامل الثقة: وهو جد ضروري لإنجاح تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية التي يجب أن يترسخ في ذهنيات المواطنين وأفراد المؤسسات على حد سواء[٢٧].

العامل الاجتماعي: والمتمثل أساسا في:

- ضعف المستوى التعليمي والثقافي.
- تواضع الثقافة الالكترونية والتفاعل الالكتروني.
- النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات.
- مدى قبول المواطنين للخدمة الذاتية.
- الخصوصية وسرية المعلومات.

لذلك يتعين على الحكومة الاعتناء بتعليم المواطن بشكل عام، وتأهيله للتعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة بشكل خاص.

العامل التقني:

- النقص في المهارات المتخصصة في مجال التقنية والاتصالات.
- ارتفاع تكلفة استخدام الشبكة الدولية للمعلومات.
- غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات.
- البرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية.

[٢٧] أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، ٢٠٠٩-٢٠١٠

المبحث الثالث: تجارب عربية عن الحكومة الالكترونية

بعد الاطلاع على تجارب الحكومة الالكترونية في العالم العربي والخدمات التي تقدمها لم يجد الباحث أي تجربة سابقة مشابهة لفكرة المشروع المقترح لإنشاء سيرة ذاتية الكترونية من قبل الحكومة الالكترونية، وهذا ما يجعل من المقترح تجربة جديدة وسباقة على مستوى العالم العربي.

وفيما يلي نستعرض بعض التجارب التي حاولنا الاستفادة منها لبناء تصور للمشروع.

٣.تجارب الحكومة الالكترونية في العالم العربي

لقد اعتمدت الكثير من الدول في العالم على ما يعرف بالحكومة الالكترونية من أجل تقديم الخدمات إلكترونيتا لمواطنيها، والاستجابة لمتطلبات التقدم والتطور الذي يشهده عالم التكنولوجيات الحديثة، ولم يتم استثناء أي من الدول، سواء النامية منها أو المتقدمة، ولعل الدول العربية من بين الدول التي تبنّت تطبيق الإدارة الالكترونية، ولكن بشكل متفاوت محاولة منها لتقديم الخدمات بأقل تكلفة وبأكثر كفاءة وفي أسرع وقت ممكن.

ومن هذا المنطلق هناك تجارب قطعت أشواطا كبيرة في سبيل ذلك، على غرار مملكة البحرين والإمارات العربية والسعودية وغيرهم، والبعض الآخر يحاول أن ينتقل من الإدارة التقليدية إلى الالكترونية، لكن ليس بالسرعة المطلوبة التي يتطلّبها الأمر، نظرا لعدة تحديات وصعوبات تواجهه لأجل تأهيل الموارد البشرية وتوفير التكنولوجيا الجديدة والتفاعل معها.

٣.١. تجربة مملكة البحرين

انطلقت رحلة توفير الخدمات الحكومية الكترونياً مع تأسيس هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في أغسطس ٢٠٠٧ بموجب مرسوم ملكي[٢٨].

تقوم هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية بالعديد من المهام منها على سبيل المثال اقتراح السياسة العامة والتشريعات والقرارات المناسبة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، والبرامج اللازمة لتقنية المعلومات والبيانات وتقديم الخدمات وتيسير الاتصالات بين كافة أجهزة الدولة، وإنشاء قنوات الكترونية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، إضافة لتقديم الدعم الفني والمساندة العلمية إلى الوزارات والجهات الحكومية الأخرى.

---

[٢٨] بوابة الحكومة الالكترونية البحرينية www.bahrain.bh

٣.١.١. استراتيجيات مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية [٢٩]:

الإستراتيجية الأولى ٢٠٠٧ – ٢٠١٠:

أطلقت مملكة البحرين أولى استراتيجياتها المتعلقة بالحكومة الإلكترونية في عام ٢٠٠٧ وتمتد حتى عام ٢٠١٠، وكانت مبنية على قواعد وأسس قوية، وركزت في بادئ الأمر على تكامل الجهود الحكومية من أجل تقديم خدمات أفضل وأسرع للمواطنين. تمكنت هذه الإستراتيجية من تحقيق أهداف هامة متمثلة في أن تصبح مملكة البحرين رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، تلتزم بتوفير كل الخدمات الحكومية التي تتسم بالتكامل وأن تكون الأفضل من نوعها ومتاحة للجميع من خلال القنوات التي يختارونها.

ومن أبرز الانجازات في تلك الفترة تحقيق مملكة البحرين الريادة العالمية في مجال الحكومة الإلكترونية وارتفاع ترتيبها العام في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠ م إلى المركز الثالث عشر عالمياً بعد أن كان الثاني والأربعين، والثالث آسيوياً، والأول خليجي اً وعربياً وعلى مستوى دول الشرق الأوسط، بالإضافة إلى تدشين ما يقارب ٢٠٣ خدمة الكترونية عبر عدة قنوات الكترونية، هي بوابة الحكومة الإلكترونية، وبوابة الهاتف النقال، ومراكز الخدمات، ومنصات الحكومة الإلكترونية ومركز الاتصال الوطني.

الاستراتيجية الثانية ٢٠١٢ – ٢٠١٦:

في أيار ٢٠١٢ تم الإعلان عن إطلاق استراتيجية وطنية جديدة لهيئة المعلومات والحكومة الالكترونية تمتد حتى عام ٢٠١٦، وشكلت خطوة مهمة في رحلة الحكومة الالكترونية نحو تعزيز وضع المملكة في مجال الخدمات الإلكترونية على المستوى العالمي. وتحمل الإستراتيجية الجديدة في طياتها أكثر من ٩٠ مبادرة سيتم إطلاقها خلال السنوات الأربعة للإستراتيجية، تشمل على سبيل المثال لا الحصر إصدار تشريعات وأنظمة تسهم في خلق بيئة الكترونية آمنة وتطوير بنية تحتية وقدرات تقنية متطورة في جميع الجهات الحكومية، وتعزيز إجراءات تقديم الخدمات من خلال توفير محطات الخدمة الواحدة وإطلاق قنوات

[٢٩] حليمة بزّاز، الحكومة الإلكترونية –عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية، ٢٠١٨

اتصال جديدة، وخلق منصات بيانات مفتوحة من شأنها تعزيز الابتكار وروح المبادرة، والتي من المؤمل أن تؤدي إلى تطوير عدد كبير من التطبيقات والخدمات الجديدة.

كما تعمل الإستراتيجية الوطنية الجديدة للحكومة الإلكترونية على تحقيق التميز للجيل القادم من العمليات الحكومية من خلال رفع كفاءتها وتقديم خدمات عالية الجودة بطريقة فعّالة، وتشجيع المشاركة الفاعلة بين المتعاملين بالتعاون مع كافة الشركاء وإرساء ثقافة الابتكار وروح المبادرة.

٣.١.٢. القنوات المتعددة للخدمات:

تعد الفكرة الأساسية التي تقوم عليها استراتيجية الحكومة الإلكترونية هي تحسين تقديم الخدمات من خلال تفعيل الخدمات الإلكترونية على مراحل. ومع ذلك، لا يكون توفير الخدمات الكترونياً مفيداً إلا إذا أتيح للعملاء الوصول إلى تلك الخدمات في أي وقت وأي مكان بطريقة سهلة وملائمة. ويعد تحديد القنوات المفضلة للعملاء من العوامل الهامة لنجاح الحكومة الإلكترونية الفعالة.

تسهل مملكة البحرين لمواطنيها الوصول إلى الخدمات من خلال توفير قنوات متعددة هي[٣٠]:

٣.١.٢.١ بوابة الحكومة الالكترونية:

تعتبر بوابة الحكومة الإلكترونية (www.bahrain.bh) مركزا شاملا لجميع الخدمات الحكومية الإلكترونية والقناة الرئيسية التي يتم من خلالها تقديم جميع أنواع الخدمات للأفراد وقطاعي الأعمال والحكومة وزوار البحرين من المعلومات إلى إجراء المعاملات.

يتماشى موقع بوابة الحكومة الإلكترونية، المتوافر باللغتين العربية والإنجليزية، مع الرؤية الإستراتيجية لمملكة البحرين ٢٠٣٠م وذلك عبر توفير الخدمات والمعاملات التفاعلية بما فيها الدفع عبر الإنترنت. تم إطلاق موقع بوابة الحكومة الإلكترونية في ٢٣ أيار ٢٠٠٧ وتقوم هيئة الحكومة الإلكترونية بإدارته كجزء من الإستراتيجية الوطنية لمملكة البحرين في تنفيذ البرامج الشاملة للحكومة الإلكترونية. في بداية كانون الثاني ٢٠١٦ ؛ بلغ إجمالي عدد الزيارات لموقع بوابة الحكومة الإلكترونية منذ تدشين البوابة ١١٧,٦٢٩,٣٥٨ زيارة، أما عدد

[٣٠] بوابة الحكومة الالكترونية البحرينية www.bahrain.bh

المعاملات المالية المنجزة منذ تدشين البوابة بلغ ٢,٠٨٧,٤٥١ معاملة، وبلغ لجمالي مبالغ المعاملات المالية منذ تدشين البوابة ١٥٣,٧١٤,٣٧٨ دينار بحريني.

٣.١.٢.٢. مركز الاتصال الوطني:

يعد مركز الاتصال الوطني الأول من نوعه في مملكة البحرين، خطوة استراتيجية لدعم عمليات الاتصال بين الجمهور والوزارات والهيئات الحكومية في مملكة البحرين. ويقدم المركز خدمات الحكومة الإلكترونية على مدار الساعة من خلال الرقم المجاني ٨٠٠٠٨٠٠١.

يعد هذا المشروع أحد المكونات الأساسية لرؤية الحكومة الإلكترونية، كما أنه يسهم في تنويع اقتصاد المملكة بشكل أكبر، ويوفر فرص عمل للشباب البحريني، الذين يتم تدريبهم وفقا للمعايير العالمية باللغتين العربية والإنجليزية.

٣.١.٢.٣. منصات الحكومة الإلكترونية:

منصات الحكومة الإلكترونية (Kiosks) هي أجهزة تشبه إلى حد كبير أجهزة الصراف الآلي وتعمل بنظام الخدمة الذاتية، أطلقتها الهيئة في ٢٠٠٩، ثم دشنت النسخة المطورة منها في ٢٠١٦، التي زادت فيها عدد الخدمات والمميزات، بحيث أصبحت واجهة المستخدم للمنصات المثبتة في الجهات الحكومية مصممة خصيصا لخدمات الجهة نفسها، كما توفر الأجهزة خدمات الدفع الإلكتروني نقداً وعبر البطاقات البنكية، ويمكن طباعة الأرصدة والمستندات من خلالها، وأصبحت شاشاتها تعمل بشكل أسهل وأسرع باللمس.

٣.١.٢.٤. متجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية (تطبيقات الأجهزة الذكية):

حرصاً على استفادة المستخدمين من الخدمات الإلكترونية بطريقة فعالة وجامعة، طورت هيئة الحكومة الإلكترونية متجراً شاملاً لتطبيقاتها www.bahrain.bh/apps.

حيث يعد متجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية نافذة موحدة ومحفظة شاملة تجمع كافة التطبيقات من عدة جهات بمملكة البحرين. وبفضل ما يحتويه من شرح موجز ولقطات توضيحية من الشاشة، يعد المتجر المكان الأمثل للبحث وتحميل التطبيقات المتاحة لتسهيل حياة المواطنين.

تتيح هذه الصفحة للمستخدمين استعراض وتحميل التطبيقات المتاحة على ست منصات مختلفة؛ آي أو إس، اندرويد، بلاك بيري، ويندوز، نظام جافا للأنظمة المدمجة (J2ME)، ونظام تشغيل سيمبيان للهواتف النقالة.

ومن أهم التطبيقات المتاحة للجمهور تطبيق خدمات المرور، وتطبيق دفع فاتورة الكهرباء والماء وخدمات البريد وتطبيق تواصل ونتائج الطلبة الدراسية. بالإضافة إلى تطبيق الدليل الحكومي الذي يوفر قائمة ببيانات الاتصال الخاصة بالجهات الحكومية بما فيها حساباتها في وسائل التواصل الاجتماعي، إضافة إلى تحديد مواقعها الجغرافية على خارطة مملكة البحرين.

كما صممت هيئة الحكومة الإلكترونية تطبيق خدمة المكتشف الصحي الذي يعمل على نظامي الأندرويد والآيفون ويوفر للمتعاملين خارطة تفاعلية لتحديد مواقع وبيانات المستشفيات والمراكز الصحية العامة والخاصة، إضافة لتطبيق آخر وهو الاستعلام عن الوقود المناسب للسيارات ليتيح للمتعاملين التعرف على نوع الوقود المناسب لمركباتهم. ومن آخر التطبيقات الحديثة التي قدمتها تطبيق تشريعات البحرين، أخبار مجلس الشورى وتطبيق يخص المؤسسة العامة للشباب والرياضة.

٣.٢. تجربة الإمارات العربية المتحدة:

تعد الإمارات العربية المتحدة من الدول الرائدة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث تعتبر حكومة دبي الالكترونية النموذج الناجح لتقديم خدمات راقية الكترونيا، على اعتبار أن إمارة دبي هي مركز اقتصادي عالمي، وقد بادرت حكومة دبي بالتحول إلى الحكومة الالكترونية في أكتوبر ٢٠٠١، وقد تلخصت رؤية الإمارة بصياغة أهداف محددة لمشروعها تتمثل في الآتي[٣١]:

٠١- **أهداف قريبة المدى** وتتمثل في:

- تطوير البنية التحتية الفنية اللازمة.
- توفير عدد من الخدمات الالكترونية عبر شبكة الانترنت.
- إنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق.

[٣١] أسامة بن صادق طيب، محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحي الفيلالي، الحكومة الالكترونية نحو مجتمع المعرفة، ٢٠٠٦

- تطوير الإجراءات الداخلية وتحسينها تلك المتعلقة بمعالجة المعاملات وإنجازها.

٠٢- **أهداف بعيدة المدى** وتتمثل في:

- توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الانترنيت (٨٠٪ من الخدمات).
- توفير الخدمات الالكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف.
- العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الالكترونية.

ومن الخدمات التي تقدمها حكومة دبي، نجد:

- التوظيف الالكتروني والتعرّف على فرص العمل.
- إصدار وتجديد التراخيص والشهادات وكل الخدمات المتعلقة بالدوائر الحكومية.
- خدمة تسديد الفواتير.
- الدفع الالكتروني أو الخصم من حساب في البنك.
- خدمة التأشيرات والإقامة وملكية السيارات.
- الحجز الالكتروني للاستئجار والتمليك.
- خدمة أمن المساكن في حالة الغياب.
- كل التعاملات البنكية وكثير من الخدمات الالكترونية الأخرى.

وبحسب تقرير تنمية الحكومات الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية لعام ٢٠١٨، فقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة إنجازاً هاما باحتلالها مكانة متقدمة في المؤشر العالمي للخدمات الإلكترونية، حيث احتلت المرتبة السادسة عالمياً، كما حققت المركز الثاني في مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات «TII» على مستوى العالم.

المبحث الرابع: عرض تجربة الحكومة الالكترونية السورية

إن التطرق لتجربة الحكومة الالكترونية السورية يعد أهم خطوة لبناء التصور الصحيح لمقترح الدراسة في إنشاء وتصميم نموذج لعملية السيرة الذاتية الالكترونية، حيث يتم الاستفادة من الخدمات الفعلية التي تم دراستها وتطبيقها من قبل الحكومة الالكترونية السورية.

٤. الحكومة الالكترونية السورية[٣٢]

تضمنت الاستراتيجية الوطنية لتقانات المعلومات والاتصالات التي أقرتها الحكومة في عام ٢٠٠٤ إطلاق "المبادرة الوطنية للحكومة الالكترونية"، التي تهدف إلى النهوض بأتمتة المؤسسات الحكومية في نطاق برنامج شامل للإصلاح الإداري، يعمل على تعزيز التوجه نحو خدمة المواطن والمؤسسات الاجتماعية والاقتصادية، وزيادة فعالية المؤسسات الحكومية وإنتاجيتها باستخدام تقانات الاتصالات والمعلومات على الوجه الأمثل.

لقد وقعت وزارة الاتصالات والتقانة مذكرة تفاهم مع مشروع تطوير وتحديث الخدمات الحكومية GSR التابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وذلك بهدف التحضير لمبادرة الحكومة الالكترونية، وقد تضمنت أهداف المذكرة النقاط التالية:

- جرد الخدمات الحكومية المتواترة التي تقدمها الوزارات، وتحديد الأولويات فيما بينها حسب إمكانية الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تنفيذها.
- دراسة الواقع الحالي وفق وثائق الجاهزية الالكترونية المتوفرة في سورية، وذلك فيما يخص البنية التحتية والأطر البشرية وغيرها، وإعطاء مؤشرات واضحة عن الواقع الحالي يسمح بمقارنة سورية بالدول الأخرى إقليميا وعالمياً.
- وضع رؤية واستراتيجية لمشروع الحكومة الالكترونية متضمناً استكمال النقص في التشريعات ورفع الجاهزية الالكترونية، ووضع صيغة معيارية للتخاطب بين نظم الحكومة الالكترونية المختلفة مما يسمح بالابتعاد عن الحلول المركزية، ويسمح للوزارات المختلفة بالعمل بشكل مستقل، ويسرع من وتيرة التقدم باتجاه الخدمات الالكترونية الحكومية. ويجب أن تأخذ هذه الاستراتيجية في الحسبان

[٣٢] مشروع تطوير وتحديث الخدمات الحكومية استراتيجية الحكومة الالكترونية السورية

بناء القدرات والمهارات الفنية والقيادية للحد من مقاومة التغيير، وكذلك تمتين التعاون بين القطاع الخاص والعام.

٤.١. الأهداف الاستراتيجية لمبادرة الحكومة الالكترونية[٣٣]

بوجه عام تسعى مبادرة الحكومة الالكترونية لتحقيق الأهداف الثلاثة التالية:

- **رفع كفاءة الادارة الحكومية وتطويرها وتبسيط إجراءاتها وخفض كلفة عملها:**

ويعود هذا الهدف بالفائدة على الادارة الحكومية، لأنه يؤدي إلى خفض الهدر المالي والزمني في العمل الاداري، ومن ثم يمكّن الإدارة الحكومية من تقديم خدمات أفضل بالكلفة نفسها، أو الخدمات الحالية بكلفة أقل.

- **رفع فعالية الخدمات الحكومية:**

ويعود هذا الهدف بالفائدة على المستفيدين (المواطنين وقطاع الأعمال والعاملين في الدولة ومؤسسات المجتمع الأهلي)، وذلك عن طريق تقديم خدمات ملائمة لرغبات واحتياجات المستفيدين، بحيث تتمتع الخدمات بالجودة والشمولية والتفاعلية، واختصار زمن الخدمة.

- **دعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية:**

ويعود هذا الهدف بالفائدة على المجتمع ككل، وذلك عن طريق بناء علاقة شفافة وتشاركية بين الحكومة والمستفيدين، وتعزيز مفاهيم المسؤولية الحكومية، على نحو يمكّن المجتمع بكافة مكوناته من تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

٤.٢. مسار جرد الخدمات وتحديد الخدمات الأساسية

إلى جانب المسار الأول المبني على البدء بالخدمات ذات الأولوية المرتفعة في كل وزارة لإطلاق بعض المشاريع الارشادية، والبناء على هذا النجاح لإطلاق مشاريع كبيرة نسبيا في المرحلة الثانية، تعاني معظم دول العالم النامية، ومن بينها سورية، من صعوبة الحصول على المعلومات الدقيقة المتعلقة بالاحتياجات، كما أنها مازالت تعاني من التحديات المتعلقة بجاهزية البنى التحتية ونظم المعلومات الأساسية، ومن هنا تم اقتراح مسار مواز يتم من خلاله إتاحة بعض الخدمات الأساسية، وهي الخدمات التي يسهم تقديمها إلكترونياً في إحداث تغيير واسع على كفاءة تقديم باقي الخدمات الحكومية، كما أنها بحد ذاتها تمتلك معدلات

[٣٣] مشروع تطوير وتحديث الخدمات الحكومية استراتيجية الحكومة الالكترونية السورية

طلب مرتفعة، مما يجعل من عملية تقديمها إلكترونياً، ذات أثر كبير على المواطن والحكومة. وسيتم اعتماد قائمة الخدمات الأساسية على المستوى الوطني. ويعتبر هذا الاعتماد بمثابة التزام حكومي برصد الاعتمادات اللازمة وإطلاق المشاريع المتعلقة بهذه الخدمات، مما يمكن كافة الوزارات من أخذ هذه الخطط في الحسبان أثناء وضع أولويات خدماتها الأخرى، ومن ثم ستحصل على أولوية في التنفيذ، وستكون موضع مراقبة خاصة خلال عملية التنفيذ.

٣.٤. مشروعات الحكومة الالكترونية السورية:[٣٤]

لقد بدأت وزارة الاتصالات والتقانة بإجراءات مشروع البوابة الحكومة الالكترونية لتكون متاحة للمستفيدين عبر عدة قنوات "هاتف ثابت، خلوي، انترنت، مركز خدمة مواطن". وقد راسلت وزارة الاتصالات في الفترة السابقة الوزارات والمحافظات لمعرفة الخدمات الجاهزة لديها لتتم إضافتها إلى البوابة وأنشأت لهذا الغرض موقع جرد الخدمات الحكومية (egov.sy) الذي أتاحته لكافة الجهات الحكومية ليتسنى لها إضافة كل الخدمات التي تقدمها والمعاملات التي تجريها مع كل رسومها وزمن إنجازها.

ومن المشاريع التي تضمنها:

- برنامج eGov.sy
- برنامج تفعيل الخدمات ذات الاولوية المرتفعة.
- برنامج الدفع الالكتروني.
- برنامج الخدمات الالكترونية المقدمة لشرائح محددة E-Community of interest service
- برنامج تطوير الخدمات الحكومية المشتركة shared Sevices.
- برنامج تطوير التوريدات الحكومية e-procurement.
- برنامج نظم المعلومات الخاص بالمشافي HSMP.
- برنامج تطوير وتحديث الخدمات الحكومية GSR.
- برنامج الدعم التقني لتبسيط بيئة الاعمال EU FUNDED PROJECT.
- برنامج الادارة الرشيدة.
- برنامج تبسيط الاجراءات.

[٣٤] واقع صناعة البرمجيات في سورية دراسة أعدها المركز العربي للتنمية ADC لصالح الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية ووزارة الاتصالات والتقانة

- برنامج تطوير الرقابة على الأداء الحكومي.
- برنامج استحداث مكاتب للعلاقة مع المواطنين.
- برنامج تأهيل الادارة السورية على المستوى الحكومي.
- برنامج تطوير المواد البشرية ومهارات العاملين.
- برنامج معايرة وتمكين تبادل البيانات بين الجهات العامة.
- برنامج تأهيل البنية التحتية التكنولوجية اللازمة للحكومة الالكترونية.
- برنامج تأهيل البنية التحتية للحكومة الالكترونية.
- أتمتة عمل وزارة العدل بحجم عملها الهائل.
- مشروع البطاقات الذكية.
- مركز خدمة المواطن الالكترونية

١.٣.٤. مشروع البطاقات الذكية:[٣٥]

الأهداف:

يهدف مشروع البطاقات الذكية في سورية إلى تحقيق الأمور التالية:

- تقديم خدمة أفضل وأسهل للمواطنين.
- رفع الكفاءة المالية.
- الضبط الإداري وتقليل الفساد.
- بناء ثقافة للخدمات الحكومية تتماشى مع التوجهات العالمية وتتيح الفرصة للمواطن بأن يتعامل مع أنظمة متطورة تضمن له العيش الأفضل بعيداً عن البيروقراطية والإجراءات الإدارية المعقدة.

الإطار العام لمنظومة البطاقات الذكية:

تم اقتراح بناء المنظومة على أساس أربع بطاقات أساسية، وفق ما يلي:

١ –بطاقة ذات عائدية شخصية.

٢ –بطاقة ذات عائدية عائلية.

[٣٥] دراسة أولية لمشروع البطاقات الذكية متضمنة دراسة جدوى مبدئية ٢٠٠٩

٣ –بطاقة ذات عائدية للمركبة.

٤ –بطاقة ذات عائدية للشركات.

حيث يمكن اعتبار البطاقات السابقة أساساً للبنية التي تعتمد عليها كافة التطبيقات الممكنة والخاصة

بالبطاقات الذكية، بحيث تكون كل بطاقة من البطاقات مخصصة لعدد من التطبيقات.

التطبيقات:

كل واحدة من أنواع البطاقات الأربعة يمكن أن تزوّد بعدد من التطبيقات المختلفة، وبحيث تكون هذه البطاقات قابلة لإضافة تطبيقات جديدة حسب الحاجة، فمثال:

بطاقة ذات عائدية عائلية: بالإضافة إلى التطبيق الخاص ببطاقة العائلة يمكن إضافة توزيع المواد الغذائية المدعومة، وتوزيع حصص المازوت على العائلات، إلخ...

بطاقة ذات عائدية للمركبة: بالإضافة إلى رخصة سير المركبة، يمكن وضع التطبيقات الخاصة بتوزيع المحروقات على المركبات (تكون مثلاً اختيارية للقطاع الخاص وإجبارية لمركبات القطاع العام).

بطاقة ذات عائدية شخصية: بالإضافة إلى معلومات البطاقة الشخصية، يمكن إضافة التطبيق الخاص للملف الصحي، وصندوق الدعم الاجتماعي، وإجازة السوق، وبيانات التقاعد، وبيانات التوقيع الالكتروني، ومعونة البطالة، وأية تطبيقات أخرى لكن إضافتها لاحقاً.

إدارة توزيع البطاقات:

تتولى وزارة الداخلية (الأحوال المدنية) توزيع البطاقة ذات العائدية الشخصية والبطاقة ذات العائدية

العائلية، وتتولى وزارة النقل توزيع البطاقة الخاصة بالمركبة، وذلك عن طريق الفروع المختلفة لهما فيالمحافظات.

٢.٣.٤. مركز خدمة المواطن الالكترونية:[٣٦]

مراكز خدمة المواطن هي نقطة انطلاق لخدمات لحكومة الالكترونية وهو أحد قنواتها. وقد بدأت دراسة تقديم عدد من الخدمات بشكل الكتروني عن طريق الانترنت كجزء من تطبيقات الحكومة الالكترونية.

الرؤية

بناء بوابة الكترونية مرتبطة ومتكاملة مع برنامج مركز خدمة المواطن الموحد في مراكز خدمة المواطن، والتي تسمح بتقديم الطلبات ومتابعتها والدفع الكترونياً وصولاً لاستلام نتيجة المعاملة من مركز خدمة المواطن أو من خلال البريد. ليتمكن المواطن من تقديم المعاملات التي تنفذ في المركز، ومتابعة تنفيذ هذه المعاملات بغض النظر عن مكان تواجده الحقيقي، مما يتيح تسريع المعاملات ومتابعتها، بالإضافة إلى تخفيف الازدحام الناتج عن تواجد المواطنين لمتابعة معاملاتهم.

تعريف مراكز خدمة المواطن

هي مراكز تقدم خدمات متعددة يقصدها المواطن لتنفيذ معاملاته في الإدارة العامة بدلاً من التوجه إلى الإدارات نفسها وبحيث يكون لدى المركز التفويضات اللازمة بتقديم الخدمات من الجهات صاحبة الحق بتقديمها.

وهي تقدم الخدمات للمواطن وفق معايير وأسس تراعي حصول المواطن على أفضل وأسرع خدمة بشفافية وعدل ودون تعقيدات إجرائية.

وتقوم بالنيابة عن المواطن بمتابعة معاملاته في هذه الإدارات بما في ذلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة.

أهداف البوابة الالكترونية لمراكز خدمة المواطن

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية لمراكز خدمة المواطن في موقع رسمي موحد.
- تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين المواطن والمراكز والجهات المزودة للخدمات.
- اتصال دائم بالمواطنين.
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

---

[٣٦] ٣٠. البوابة الإلكترونية لمراكز خدمة المواطن في الجمهورية العربية السورية – عام ٢٠٢١ – www.ecsc.gov.sy

- تقليل الاعتماد على العمل الورقي في المعاملات الحكومية.
- المرونة في التعامل مع المواطنين.
- كسر الحواجز الجغرافية بين المواطن والحكومة.

يجدر الإشارة أنه قد بدأ عمل مركز خدمة المواطن الإلكتروني فعلياً بدمشق في شهر كانون الأول من عام ٢٠٢٠ بإشراف السيد الرئيس بشار الأسد، والذي سيقوم بتقديم حزمة كبيرة من الخدمات الإلكترونية ومن بينها:

ورقة غير موظف، براءة الذمة المالية بدمشق، ورقة الـ لا حكم عليه، إخراج القيد، بيان القيد العقاري، بيان الملكية، صورة عن إشارة الحجز، المخطط المساحي، بيان الولادة والزواج والوفاة والطلاق، ومعاملات أخرى.

وتقوم أساس الخدمة على طلب المعاملات عبر الانترنت والحصول عليها من البيت أو مكان العمل دون الحاجة للذهاب إلى الدوائر الرسمية لإنجازها.

الغاية المرجّوة من إنشاء مراكز خدمة المواطن

- توحيد مراكز الاتصال بالإدارات الرسمية لأغلب المعاملات وجعلها قريبة من المواطنين.
- جعل الحركة اللازمة لتنفيذ المعاملات محصورة بحركة الوثائق وليس بحركة الأشخاص.
- إمكانية تنفيذ معظم المعاملات الحكومية من هذه المراكز مما يجعل هذه المراكز قادرة على تقديم خدمة أكثر تطوراً من "النافذة الواحدة" من خلال تبادل البيانات الكترونياً.

الخدمات المتوفرة على البوابة الالكترونية لمراكز خدمة المواطن:

- اخراج قيد مدني
- بيان زواج
- بيان طلاق
- بيان ولادة
- بيان وفاة
- لا حكم عليه
- غير موظف
- اخراج قيد عقاري من المصالح العقارية بدمشق
- مخطط مساحي من الصالح العقارية بدمشق
- بيان مساحي من الصالح العقارية بدمشق
- بيان تسلسل مالكين من المصالح العقارية بدمشق
- بيان ملكية من المصالح العقارية بدمشق
- بيان أوصاف من المصالح العقارية بدمشق

- اخراج قيد عقاري من السجل المؤقت بدمشق
- بيان تسلسل مالكين من السجل المؤقت بدمشق
- بيان ملكية من السجل المؤقت بدمشق
- صورة مصدقة عن عقد اشارة الحجز ومرفقاته من السجل المؤقت بدمشق
- براءة ذمة مالية للأفراد المكلفين من مديرية مالية دمشق
- براءة ذمة مالية للشركات المكلفة من مديرية مالية دمشق

[٣٧]

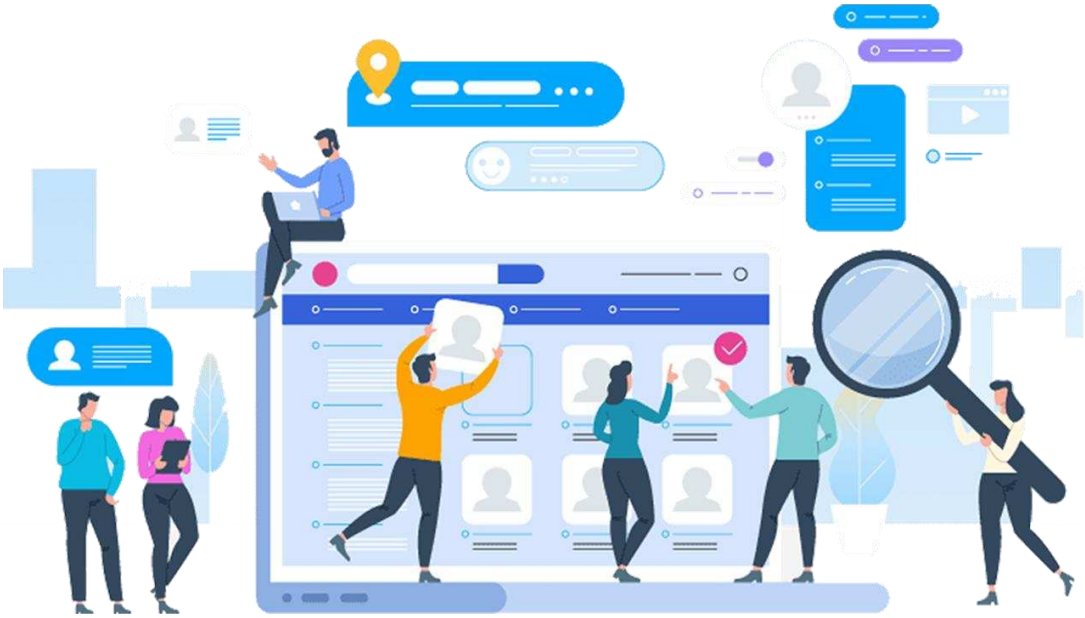
صورة ١ لقطة من موقع خدمة المواطن الالكترونية

[٣٧] ٣٠. البوابة الإلكترونية لمراكز خدمة المواطن في الجمهورية العربية السورية – عام ٢٠٢١ – www.ecsc.gov.sy

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي

توصيف المشروع



١. الإطار العام لعملية إنشاء سيرة ذاتية الكترونية

يمكن اعتبار عملية إنشاء السيرة الذاتية للمواطن تبدأ من لحظة استلام الهوية الشخصية، حيث يتم الاستفادة من المعلومات التي تم تخزينها في السجل المدني لتخدم المواطن والحكومة، وذلك باتباع آلية معينة لإنشاء حساب خاص بالمواطن يشتمل على معلومات الهوية الشخصية بدايةً، ومن ثم يمكن إضافة التطورات العلمية والمهنية للشخص تلقائياً.

إن اقتراح نموذج لعملية إنشاء سيرة ذاتية الكترونية يقوم على عدة أسس، وفق ما يلي:

- تفعيل حساب شخصي لكل مواطن تلقائياً عند استلامه للهوية الشخصية.
- إتاحة تطبيق خاص يمكّن الشخص من الاطلاع على حسابه.
- ربط الحساب الشخصي مع الجهات الوطنية الحكومية.
- إتاحة آلية لإضافة التحصيل العلمي والمهني للحساب الشخصي للمواطن من قبل الجهات الحكومية الرسمية.
- إتاحة تطبيق خاص لجهات القطاع الخاص المعترف عليها (شركات، مؤسسات، معامل، جامعات ومعاهد، ... الخ) لإضافة التحصيل العلمي والمهني للشخص من قبل الجهات الخاصة.

يقترح المشروع ربط الحساب الشخصي للمواطن بالجهات الحكومية، لتتمكن من إضافة التعديلات بصورة موثقة.

فمثلاً: يمكن لوزارة التربية والتعليم عند نشر نتائج الشهادات الإعدادية والثانوية أن تفعّل خانة الشهادة للناجحين في حساباتهم الشخصية، فيتم إضافة نوع الشهادة تلقائياً عند الشخص وبطريقة موثقة مباشرة، دون تكلف عناء الانتظار لتقديم الطلب وانتظار صدور الشهادة وتصديقها وغيرها.

وعلى ذات المبدأ تعمل باقي الجهات الحكومية فيتم التعديل في الحساب بحسب التغير الطارئ (الحصول على شهادة دراسية، استلام عمل حكومي، ترقي بالمنصب، ...الخ).

أما بالنسبة لجهات القطاع الخاص المعترف عليها فيلزمها تطبيق خاص تستطيع من خلاله إضافة المعلومات الخاصة بالشخص من جهتها.

٢. التطبيقات (Applications)

يلزم اقتراح السيرة الذاتية الالكترونية التلقائية تطبيقين أساسيين، وهما:

- تطبيق المستخدم الشخصي
- تطبيق جهات القطاع الخاص.

٢.١. تطبيق المستخدم الشخصي:

إن توفير تطبيق للمستخدم الشخصي يتيح إمكانية استعراض ملفه وبياناته الشخصية في أي وقت يريده هو أمر ضروري.

يحتوي التطبيق بيانات الشخص كاملة موثقة من الجهات المعنية وبالتاريخ المحدد، أولها بيانات الهوية الشخصية، التي لا يمكن للمستخدم تعديلها، ولكن بقية المعلومات الشخصية كرقم الهاتف والعنوان والبريد الالكتروني، يمكنه إضافتها وتعديلها.

يوجد قسم مخصص للتحصيل العلمي، وقسم للتحصيل المهني، وقسم الأعمال التطوعية، ولا يمكن للمستخدم أن يعدل شيئاً ضمن هذه الأقسام.

يوجد قسم خاص بالمهارات والهوايات الشخصية، وتلك التي يستطيع المستخدم إضافتها والتعديل عليها.

يستطيع المستخدم من خلال التطبيق طلب تحويل البيانات لملف الكتروني أو ورقي للطباعة، ويمكن أخذ بيانات الهوية فقط وتنسيقها كقالب الهوية الشخصية أو يمكن أخذ البيانات كاملة للسيرة الذاتية وتنسيقها بقالب موحد معتمد، يمكّنه من التقدم لفرص عمل الكترونياً أو ورقياً.

٢.٢. تطبيق القطاع الخاص

ينبغي توفير تطبيق للقطاع الخاص بثلاثة أنواع من الحسابات:

- **تعليمي**: للجامعات والمعاهد الخاصة المعترف بها ضمن القطر، بحيث يستطيع مالك الحساب إضافة اسم الشخص الذي أنهى تحصيل علمي من قبلهم، ليتم إضافة هذا التعديل لقسم التحصيل العلمي للشخص تلقائياً بالتاريخ المحدد.

- **مهني:** لأصحاب الشركات والمؤسسات والمصانع والمعامل والأعمال الحرة المعترف بها ضمن القطر، بحيث يستطيع مالك الحساب إضافة اسم الشخص الذي بدأ بالعمل ضمن قسم مخصص من قبلهم، ليتم إضافة هذا العمل لقسم التحصيل المهني للشخص تلقائياً كعمل حالي مع تحديد التاريخ، وعند انهاء العمل بين الشخص وصاحب العمل، يقوم مالك الحساب بإضافة إنهاء لاسم الشخص من القسم المحدد، ويتم إضافة تاريخ نهاية خاص بهذا العمل المسجل ضمن حساب الشخص.
- **تطوعي:** خاص بالقطاع الخيري والجمعيات الخيرية التطوعية، بحيث يستطيع مالك الحساب إضافة اسم الشخص الذي شارك بمبادرة أو ساهم بعمل ما ضمن القطاع الخيري مع تحديد التاريخ تلقائياً واسم العمل الذي شارك فيه وتفاصيله.

٣. إدارة قواعد البيانات

تتولى الجهات المسؤولة عن البيانات عملية إدارة قواعد البيانات الخاصة بها، بينما تقوم هيئة خدمات الشبكة (المحدثة بموجب قانون التوقيع الالكتروني وخدمات الشبكة) بوضع معايير تبادل البيانات.

٤. تحديد متطلبات النظام

في هذه المرحلة يتم تحديد متطلبات النظام البرمجي المتمثلة في المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية للنظام المعني، وهي مبينة كما في الفقرات التالية:

٤.١. المتطلبات الوظيفية

المتطلبات الوظيفية تصف وتحدد الوظائف الفعلية التي يقدمها النظام للمستخدم المتمثلة في عمليات الإدخال والإخراج والقيود المفروضة على النظام إن وجدت:

- **الادخال:** يجب أن يكون النظام قادراً على إدخال البيانات المتمثلة في بيانات المواطنين والشركات والمستخدمين وغيرها من العمليات التي توفر خدمة ادخال البيانات.
- **التعديل:** من الوظائف الأساسية للنظام الآلي إمكانية تعديل البيانات المخزنة وذلك بعد عرضها، حيث نحتاج لهذه الوظيفة في حالة ادخال بيانات خاطئة، أو تعديل البيانات المدخلة سابقا، وتجنب عرض بيانات غير صحيحة.

- **الحذف:** تعتبر عملية الحذف من المهام الأساسية التي يجب أن يقوم بها أي نظام، لأنها تعطي للمختصين بإدارة قواعد بيانات النظام إمكانية حذف المعلومات غير الصحيحة مما يزيد من دقة البيانات وكفاءة النظام.
- **العرض:** من المتطلبات الوظيفية الأخرى العرض، حيث هناك إمكانية عرض البيانات ولا يمكن اجراء أي عملية تعديل او حذف على بعضها ومن هذي العمليات: عرض بيانات الهوية للشخص وعرض بيانات التحصيل العلمي والمهني.
- **عمليات القبول الرفض:** يجب أن يكون النظام قادر على قبول أو رفض البيانات المتمثلة في قبول/رفض طلب العضوية من قبل جهات القطاع الخاص.

٤.٢. المتطلبات غير الوظيفية

تصف هذه المتطلبات أهداف ومميزات وحدود النظام. وبما أن النظام المقترح يتمثل في اقتراح نموذج لعملية إنشاء سيرة ذاتية الكترونية للمواطن، لذا، يجب أن يتوفر فيه ما يلي:

- **سهولة الاستخدام:** وتعني سهولة الاستخدام والتعرف على واجهات التطبيق دون صعوبة أو تعقيد، ومن دون امتيازات خاصة للمستخدم.
- **قابلية التعديل والتطوير:** وتعني إمكانية التعديل في كلا التطبيقين في حالة وجود أخطاء دون التأثير على محتويات التطبيق ككل، وكذلك إمكانية التطور والتحديث في حالة إضافة وظائف حديثة للتطبيق دون الإخلال بالوظائف الرئيسية له، ويتم ذلك عن طريق تعديل الكود المناسب وفق التعليق المرافق لكل جزء من الكود.
- **الكفاءة:** وتعني السرعة والدقة في النتائج التي يعرضها كلا التطبيقان والمتمثلة في عرض البيانات وتعديلها وإضافة جديد عليها.

٥.نمذجة النظام

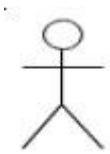
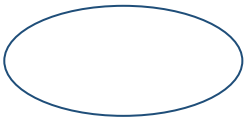
تعد نمذجة النظام جزء من مرحلة التحليل لوضع تصور تجريدي للنظام المقترح وفق نماذج مختلفة تعرض كل منها النظام من زاوية معينة ووجهة نظر مختلفة. هذه النماذج تعني تمثيل النظام باستخدام رموز رسومية والتي في الوقت الحالي تعتمد على رموز لغة النمذجة الموحدة (Unified Modeling UML Language). وتتميز لغة UML باحتوائها على أنواع عديدة من النماذج والمخططات التي تدعم المكونات والعمليات الاساسية والمهمة في النظام المقترح، وعلى الرغم من أن هذه اللغة معدة لنمذجة

الأنظمة كائنية المنحى، إلا أنها تحتوي على نماذج يمكن اقتنائها للتعبير عن عمليات النظام هيكلية المنحى. لذا، يتم في البحث الاستعانة ببعض النماذج والمخططات كل حسب الغرض المعد له كما هو مبين في الفقرات التالية:

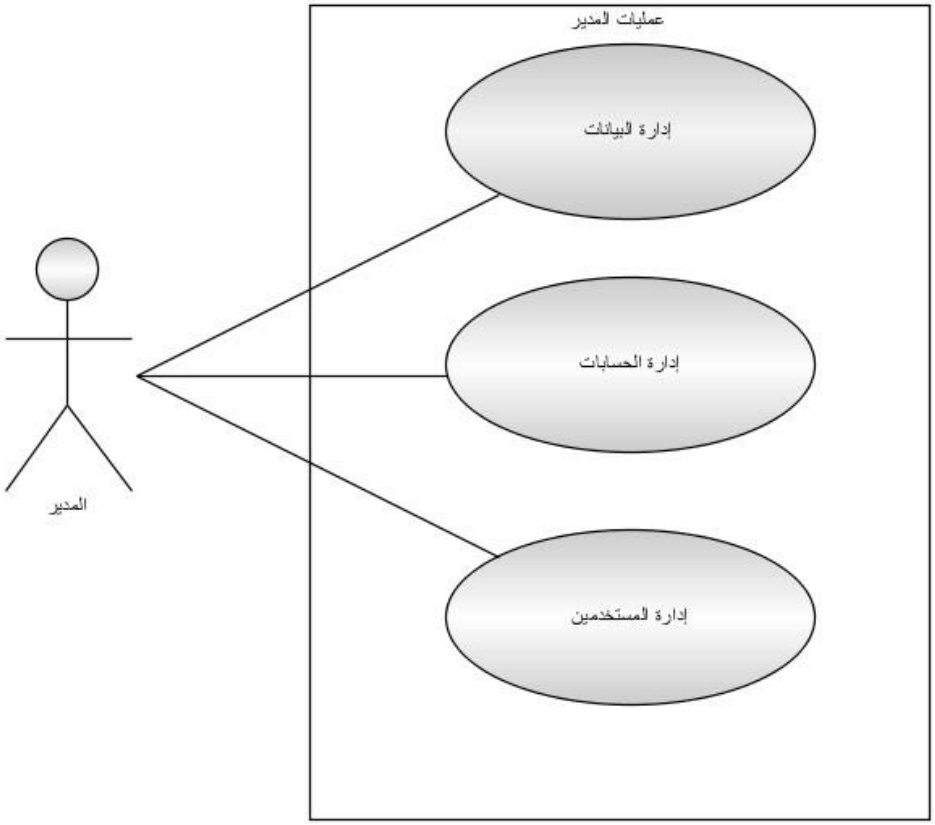
٥.١. مخطط حالات الاستخدام (Use Case Diagram):

تقوم هذه المخططات بتوضيح التصور العملي لوظائف النظام، وكذلك البيئة المحيطة به من المستخدمين أو المستفيدين من خدماته. كما توضح التفاعل فيما بين الكائنات الخارجية المتمثلة في المستخدم والنظام المقترح. ويبين الجدول (٥) الرموز المستخدمة في مخطط حالات الاستخدام ودلالاتها:

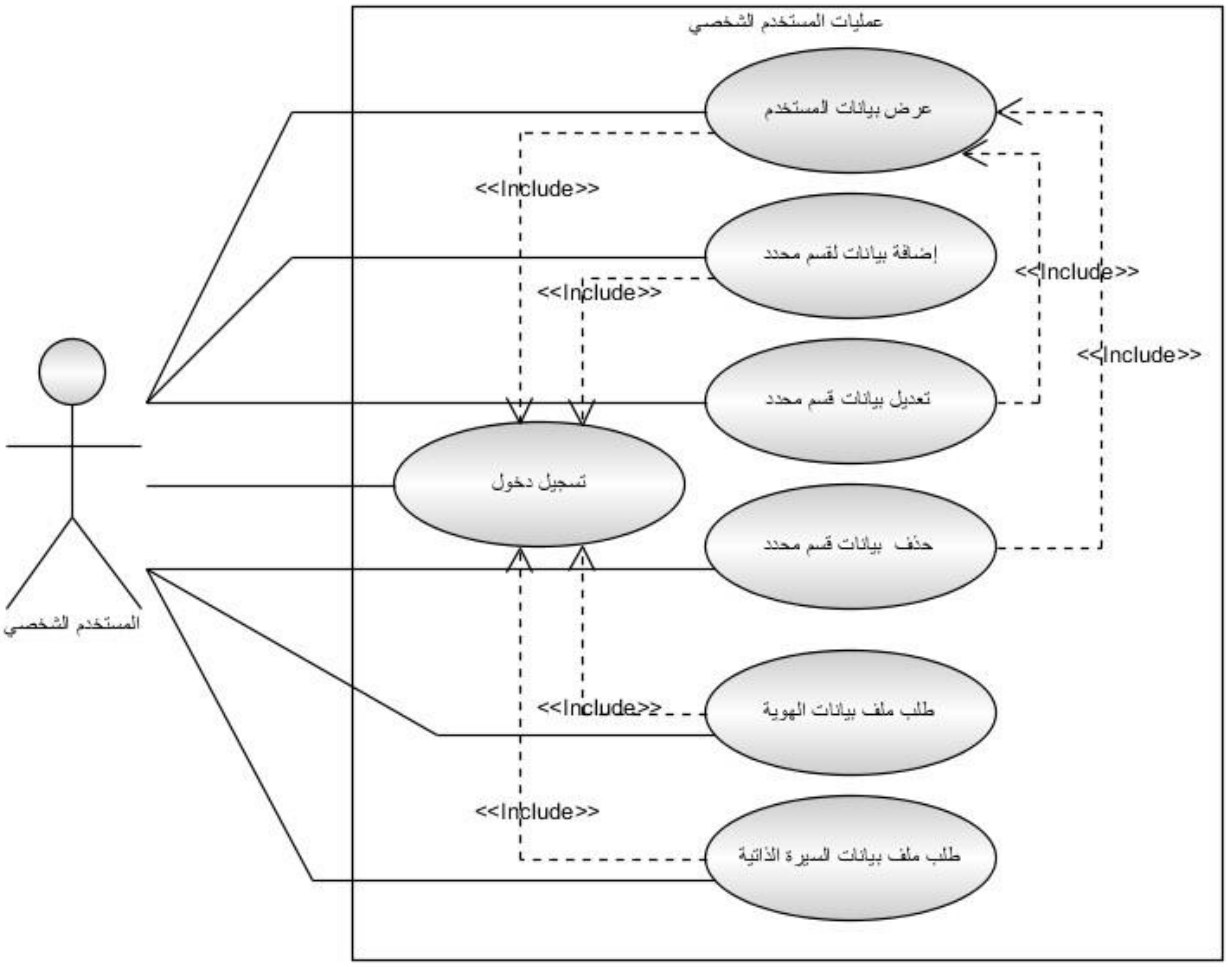
جدول ١ يبين رموز مخطط حالات الاستخدام

الرمز	معنى الرمز
	أي مستخدم للنظام يحصل على خدمة
	رمز حالة استخدام يدل على العملية التي يقوم بها النظام
	رمز حزمة حالات الاستخدام في النظام
	رابطة أو علاقة بين مستخدم النظام والعمليات
	رابطة أو علاقة بين أي مستخدم و حالة استخدام محددة
<<include>>	عالقة الاحتواء وتعني تنفيذ واقعة الاستخدام الرئيسية يتضمن واقعة الاستخدام الفرعية
<<Extend>	علاقة الامتداد وتعني تنفيذ واقعة الاستخدام الفرعية

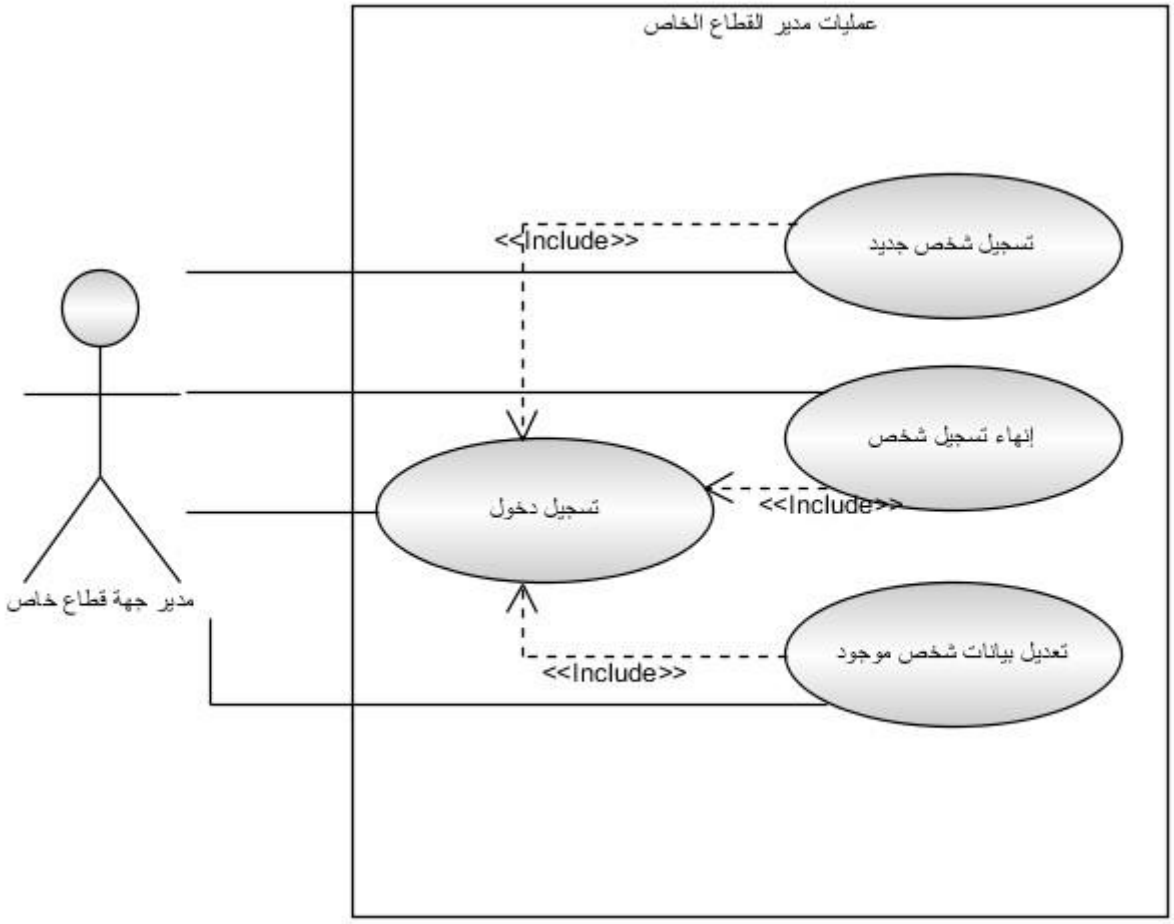
ونعرض فيما يلي مخططات حالات الاستخدام الخاصة بنموذج إنشاء سيرة ذاتية الكترونية تلقائية:



الشكل ١ يوضح مخطط حالات الاستخدام لمدير النظام



الشكل ٢ مخطط حالات الاستخدام لمستخدم التطبيق الشخصي



الشكل ٣ مخطط حالات الاستخدام لمستخدم تطبيق جهات القطاع الخاص

٥.٢. مخطط الصفوف (Class Diagram):

تستخدم مخططات الصفوف (أو التصنيف أو الفئات) لتطور نمو نظام كائني المنحى ليبين الصفوف المستخدمة في النظام والعلاقات بينها. ويمكن اعتبار صف الكائن object class على أنه تعريف عام لأحد أنواع كائنات النظام يمثل في شكل صندوق يحتوي عل اسم الصف وخصائصه والعمليات المقامة عليه، بينما تفسر العلاقات بين الصفوف على شكل وصلة بينها. ويمكن تحديد نوع العلاقة عن طريق استخدام الرموز المعبرة عنها. يعتبر مخطط الصفوف هو حجر الأساس لأي مشروع برمجي ولا يمكن الاستغناء عنه أبداً.

وفيما يلي الجدول يبين الرموز المستخدمة في مخطط الصفوف ومعنى كل منها:

الرمز	معنى الرمز
Class Name Attributes Operations	اسم الصف واصفات الصف عمليات الصف
Method name()	العملية تمثل الوظائف التي يمكن أن يؤديها الصف
Attribute Name// Derived Attribute Name	تمثل الخصائص التي تصف الغرض object، والخاصية يمكن أن تكون مشتقة من خصائص أخرى.
العلاقة ١..* ١	يصف العلاقة واحد لكثير
العالقة*..١..*١	يصف العلاقة كثير لكثير
الوصلة	تعني ين هناك عالقة بين صف وآخر.

والشكل يوضح مخطط الصفوف الذي يعبر عن المشروع:

الشكل ٤ مخطط الصفوف الذي يعبر عن المشروع

٦.توصيف البيانات

تتمحور آلية تشكيل وتنسيق البيانات وفق الهدف الأساسي للمشروع وهو بناء سيرة ذاتية الكترونية، فيجب تكوين أقسام للبيانات وفق النموذج المعتمد لمحتويات السيرة الذاتية، وهي كما يلي:

٦.١. المعلومات والبيانات الشخصية:

والتي شملناها بمعلومات الهوية الشخصية التي تكون أول ما يتم تسجيلها لإنشاء حساب، وأهم ما فيها: اسم ولقب الشخص، جنس الشخص (ذكر أم أنثى)، تاريخ الميلاد كامل، رقم الهوية الشخصية، مكان الولادة، عنوان الإقامة، بالإضافة إلى معلومات التواصل والاتصال مثل رقم الهاتف والبريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي. وقد ذكرنا سابقاً حدود التعديل ضمن هذه المعلومات من قبل المستخدم.

٦.٢. التحصيل العلمي الأكاديمي:

وهي ما تتبع المعلومات والبيانات الشخصية في حساب المستخدم، ويتم فيها ذكر جميع بيانات المؤهلات التعليمية التي حصل عليها الشخص، مثل شهادات الجامعة والمعاهد وشهادات التدريب، ويذكر فيها بيانات الجهة المانحة للشهادة مثل الاسم والعنوان ومعلومات التواصل والتوقيع الرقمي والتصنيف (جامعة، معهد، مركز تدريب)، درجة الشهادة العلمية (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)، واسم الكلية واسم التخصص كما هو مكتوب، والمعدل التراكمي التي تخرج فيه الشخص، وعدد سنوات التي قضاها في الدراسة ليحصل على هذه الشهادة العلمية، تاريخ الحصول على الشهادة والذي يتم تسجيله تلقائياً من قبل النظام لحظة إضافة اسم الشهادة للمستخدم.

٦.٣. التحصيل المهني:

وهي جميع الوظائف والمهام التي عمل بها الشخص، بغض النظر عما إذا كان مجال هذا العمل ضمن تخصصه أم لا، وصولاً إلى آخر عمل قام به أو يعمل به حالياً، تتضمن بيانات التحصيل المهني في حساب المستخدم ما يلي: بيانات المؤسسة التي عمل بها الشخص مثل الاسم والعنوان ومعلومات التواصل والتوقيع الرقمي، نوع القطاع المهني (صناعي، تجاري ... الخ)، مجال القطاع المهني (ألبسة، أغذية، كهرباء، ...الخ)، بيانات العمل وتشمل: المسمى الوظيفي، الترتيب الوظيفي، التوصيف المهني، تاريخ بداية العمل وتاريخ نهاية العمل، تقييم الأداء الوظيفي للشخص، وإضافة ملاحظات سواء كانت إنجازات أو امتيازات أو ملاحظات خاصة.

٦.٤. التطوع

ويتم التعامل فيها مثله مثل بند بيانات العمل، ويشمل نوع العمل التطوعي (اسعافي، إغاثي، كشفي... الخ)، توصيف العمل التطوعي ضمن المؤسسة التي نفذت العمل (مبادرة، ورشة، حملة، مشروع صغير ... الخ)، تفاصيل العمل التطوعي حيث يتم ذكر اسم العمل والخدمات التي قدمها ودور المتطوع ضمنه بتوصيفه الوظيفي، تاريخ بداية ونهاية العمل التطوعي، تقييم الأداء الوظيفي للشخص، وإضافة ملاحظات سواء كانت إنجازات أو امتيازات أو ملاحظات خاصة.

٦.٥. المهارات الشخصية

ويتم فيها ذكر بيانات مهارات الشخص، نوع المهارة (لغوية، حاسوبية ... الخ)، شهادة في هذه المهارة إن وجد، جوائز حاز عليها في هذه المهارة إن وجد، ووصف لتفاصيل تخص المستخدم حول المهارة.

٦.٦. الهوايات الشخصية:

وهي الهوايات التي يمتلكها الفرد كهواية الرسم أو هواية القراءة وغيرها من الهوايات وقد تم إضافة الهواية كبند ضمن المعلومات الشخصية وهذا البند لا يكون إجباري.

٧. خطوات التنفيذ

يمكن أن تكون خطوات التنفيذ وفقاً لما يلي:

- وضع المعايير والمواصفات الفنية من قبل الجهات المسؤولة التي ستتولى عمليات التنظيم والإدارة والإشراف والمتابعة لنظام السيرة الذاتية الالكترونية.
- وضع وإقرار السياسات والوثائق اللازمة لتنظيم وضبط النظام.
- تشجيع القطاع الخاص على الاشتراك بالنظام لرفد الجهات الحكومية بهذه الخطوة.
- توفير الأجهزة والبرمجيات اللازمة لبرمجة النظام بالتنسيق بين الجهات صاحبة العلاقة.
- إضافة البيانات والمعلومات للتطبيقات من قبل الجهات المسؤولة عن هذه البيانات.

٨. الفوائد المتوقعة

يمكن أن يصنف فوائد تطبيق هذا المشروع إلى عدة أقسام:

٨.١. فوائد على المواطن:

- توسيع الخدمات التي يمكن للمواطن أن يحصل عليها بوسيلة مرنة ومن دون عناء.
- ضمان حق المواطن دون سواه في الحصول على بعض الخدمات ذات الطابع الشخصي.
- تجاوز الصعوبة التي تواجه الفرد في كتابة وتصميم السيرة الذاتية الخاصة به بحيث تلبي متطلبات الوظائف التي يرغب بالتقدم لها.
- سهولة الحصول على بياناته الخاصة بشكل موثق.
- اختصار الوقت في انتظار إصدار الأوراق الثبوتية والشهادات وطلبات الخبرة.

- إيجاد قالب موحد للسيرة الذاتية.
- تقليل عدد الأوراق والشهادات التي يضطر الفرد لحملها معه عند التنقل للبحث عن عمل.
- الأمان والوثوقية لمشتركي النظام أفراد ومؤسسات من حيث ضمان صحة بيانات الفرد المتقدم للدراسة أو العمل وصحة بيانات المؤسسة المانحة.
- مكافحة الفساد والغش والاحتيال في عمليات التدريس والتوظيف.

٨.٢. فوائد على الدولة:

- تقليص كلفة الحوسبة في دوائر الدولة باعتماد منظومة واحدة للتعامل مع المواطنين.
- تقليل الوقت والجهد المستهلك في عملية تسجيل طلبات التوظيف ضمن مكاتب التشغيل التابع لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.
- توفير بيئة الكترونية للشركات والجهات لتسهيل عملية عرض الوظائف والبحث عنه.
- سهولة في الحصول على احصائيات موثوقة لمعرفة أعداد العاملين والباحثين عن عمل.
- سهولة لوضع خطط استراتيجية على كافة الأصعدة.
- التخفيف من تكرار البيانات عن طريق توفير مصدر واحد لها تتعامل معه العديد من التطبيقات.
- إدارة أفضل للمعلومات لأغراض التوسع في التطبيقات مستقبلا وتوفر البيانات مركزياً.
- تسهيل تكامل الخدمات بفضل نقاط نفاذ موحدة بعدد من الخدمات وتحقيق التنسيق ما بين دوائر الخدمات المختلفة كخطوة باتجاه الحكومة الإلكترونية.
- ضمان التدقيق والإثبات وتقليص التلاعب والتزوير والفساد.
- سهولة للتوسع بالخدمات التي تقدمها المؤسسات الخدمية للمواطن.
- تقليل الأعباء الإدارية والمالية في المؤسسات العامة.
- تقديم خدمات ذات مستويات عالية من النوعية والجودة.
- ردم الفجوة المعرفية في المجتمع.
- القضاء على البطالة المقنعة، والحلقات الزائدة في العمل الإداري.

٨.٣. فوائد على القطاع الخاص:

- إيجاد عدد كبير من الأفراد الباحث عن عمل بالمواصفات التي تلبي احتياجات العمل وبأسرع وقت ممكن.

- البحث بدقة كبيرة على المواصفات المطلوبة مع النظر أكثر للمؤهلات والخبرات دون التحييز للأسماء لعدم ظهورها ضمن البحث.
- تقليل الوقت والجهد المستهلك في البحث عن الموظفين والوظائف.
- استثمار اليد العاملة في مكانها الصحيح.
- وجود وضوح ومصداقية أكثر من حيث البيانات المهنية والعلمية للمتقدمين لشواغر العمل.

٩. الصعوبات والمعوقات

- إمكانية خرق الشبكة والوصول للمعلومات بطريقة غير شرعية، مما يتطلب وضع معايير صارمة للأمن.
- وجود تكلفة إضافية على بعض أنواع الخدمات نتيجة الحصول على مستوى خدمة أفضل.
- مشاكل الشبكة قد تؤدي إلى عدم إمكانية الحصول على عدد من الخدمات إلى حين إصلاحها.

١٠. أفضل الممارسات في تحقيق نجاح المشروع

يؤدي تحليل الواقع في كل بلد دوراً هاماً في تحديد طرق تحقيق الأهداف التي تضعها مبادرة الحكومة الإلكترونية، إلا أنه هناك مجموعة من الممارسات المتعارف عليها، والتي تبين فعاليتها في عدد كبير من المبادرات الناجحة.

١٠.١. الممارسات الجيدة في مرحلة النشر

- أن توفر الاستراتيجية المعلومات على الخط، وأن تتضمن معالم مرحلية واضحة.
- أن توفر الاستراتيجية نشر معلومات تهم الاشخاص في حياتهم اليومية، والتركيز على المحتوى المحلي للغة.
- التزام جميع الإدارات بنشر معلومات محددة على الخط.
- تصميم البرمجيات بطريقة يسهل معها صيانتها، واستمرار التمويل لضمان تحديث المعلومات بطريقة منتظمة.
- التركيز على المحتوى الذي يدعم أهداف أخرى، مثل التنمية الاقتصادية، ومكافحة الفساد.

١٠.٢. الممارسات الجيدة في مرحلة التفاعل

- الإثبات للمواطنين أن مشاركتهم مهمة، وذلك بإعلامهم بنتائج ملاحظاتهم التي دوّنوها على الخط.
- تجزئة مسائل السياسات المعقدة إلى مكونات أصغر سهلة الفهم، وذلك قبل طرحها للنقاش.
- المبادرة بالتفاعل بهدف التحفيز على المشاركة – واستخدام الأوساط التقليدية لتعميم التفاعل على الخط.

١٠.٣. الممارسات الجيدة في مرحلة المعاملات

- تقديم الدعم لمستخدمي التطبيقات.
- الجمع بين الحكومة الإلكترونية وعملية الإصلاح الإداري، وذلك بالتوفيق بين الإجرائيات وتعزيزها، قبل نشرها على الخط.
- معالجة لهموم العاملين في الحكومة الذين سيتغير دورهم نتيجة للتطوير.
- دراسة موضوع العائد على استثمار في النظم المعاملاتية وذلك من خلال: اختصار النفقات، وازدياد المداخيل.
- استثمار بوابة خدمات المواطن على الانترنت لخدمات المعاملات.

الفصل الرابع

الاستبيان ونتائجه

١. المنهجية:

المنهج هو فن التنظيم الصحيح لسلسة من الأفكار العديدة من أجل الكشف عن الحقيقة، فإجراءات البحث تتضمن مجمل النشاطات التي يقوم بها الباحث من جمع معلومات، وبيانات، وتحليلها، وتفسيرها، واختيار العينات، والاستبيانات، وإجراء التجارب والملاحظات العملية في الميدان، والتي تكشف حقيقة موضوع البحث وفق المنهج الوصفي التحليلي بقصد الوصول إلى النتائج النهائية.

١.١. المنهج الوصفي التحليلي:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر قابلية في الاستخدام لدراسة المشكلات والظواهر التي تتصل بالإنسان، ومواقفه، وآرائه، ووجهات نظره. وتم في إطار هذا المنهج استخدام أسلوب المسح الوصفي بوصفه الشكل الرئيسي المعياري لجمع المعلومات، ودراسة مدى تطبيق السيرة الذاتية الالكترونية ضمن الخدمات الحكومية السورية المقدمة إلكترونياً في إطارها الوصفي التحليلي.

فالمنهج الوصفي التحليلي هو منهج وصف وتقرير يصل إلى التحليل والتفسير والربط بين الدلالات، ومعاينة الظاهرة المدروسة، والوصول إلى تصور مقترحات وتوصيات للتعاطي العلمي معها. وبذلك يستطيع الباحث الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كأداة معرفية قائمة على تشخيص الحالة كما هي في الواقع لاختبار أسئلة الدراسة، وبيان نتائج وتوصيات الدراسة، والمنبثقة أساساً من أراء المواطنين.

٢. أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع البيانات حيث تم تطبيقها على عينة من المجتمع من كافة المحافظات السورية. والاستبانة أداة أساسية تستخدم في جمع بيانات أولية، أو مباشرة، أو أساسية من العينة المختارة، أو من جميع مفردات مجتمع البحث عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة والمعدة مسبقا وذلك لغاية التعرف على حقائق معينة، ووجهات نظر المبحوثين، واتجاهاتهم أو الدوافع والعوامل التي تؤثر في تصرفاتهم وسلوكياتهم.

تضمنت الاستبانة المحاور التالية:

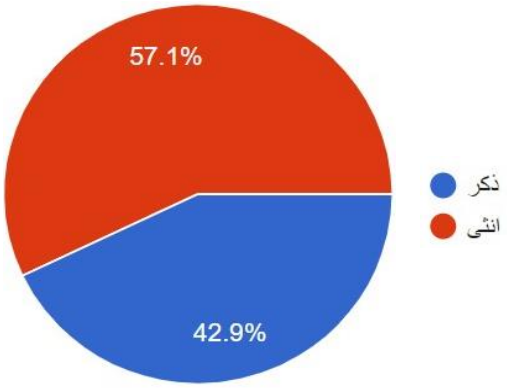
- البيانات الشخصية لأفراد العينة.
- بيانات متعلقة بالسيرة الذاتية الشخصية ومدى

٣. مجتمع الدراسة والعينة:

مجتمع الدراسة تمثل كافة الأشخاص المهتمين بالسيرة الذاتية الإلكترونية بجميع المحافظات السورية. تم تصميم استبيان إلكتروني على منصة Google Forms لرصد الإجابات وتم نشر الرابط على جميع واسائل التواصل الاجتماعي وتم جمع ٦٤٣ استبيان من كافة الأعمار والثقافات والمحافظات وتم تحليل البيانات على برنامج Spss

السؤال 1

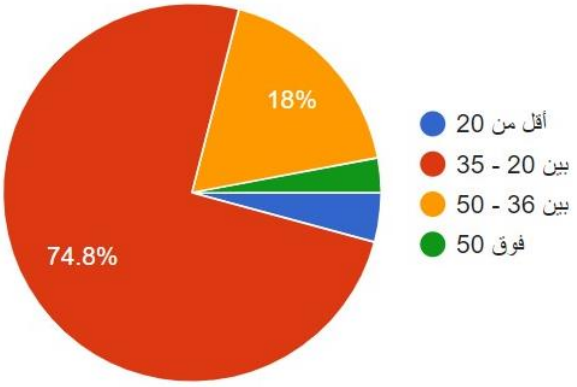
المتغير	العدد	ذكر	انثى
الجنس	٦٤٣	٢٧٥	٣٦٨
النسبة	٪١٠٠	٪٥٧.١	٪٤٢.٩



الشكل٥ النسبة المئوية للفئة الجنس لعينة البحث

السؤال 2

المتغير	العدد	أقل من ٢٠	بين ٢٠ – ٣٥	بين ٣٦ – ٥٠	فوق ٥٠
العمر	٦٤٣	٢٤	٤٨١	١١٧	١٩
النسبة	٪١٠٠	٪٤,٢	٪٧٤,٧	٪١٨,٢	٪٣



الشكل ٦ النسبة المئوية للفئات العمرية لعينة البحث

السؤال الثالث 3

شارك بملئ الاستبيان من أغلب المحافظات السورية و عدد قليل من خارج سورية.

- **من داخل سورية (المحافظات)**

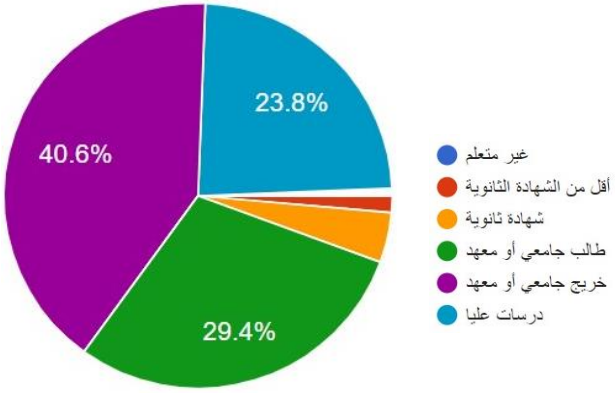
حمص – دمشق – ريف دمشق – حلب – حماه – طرطوس – إدلب – الحسكة – اللاذقية – السويداء – درعا – دير الزور

- **من خارج سورية:**

كندا – السعودية – لبنان – قطر – الامارات – الأردن – تركيا – اسبانيا

السؤال الرابع 4

المتغير	العدد	غير متعلم	أقل من الشهادة الثانوية	شهادة ثانوية	طالب جامعي أو معهد	خريج جامعي أو معهد	دارسات عليا
المستوى التعليمي	٦٤٣	٠	٩	٢٧	١٨٩	٢٦١	١٥٤
النسبة	٪١٠٠	٪٠	٪١,٤	٪٤,٢	٪٢٩,٨	٪٤٠,٧	٪٢٣,٩



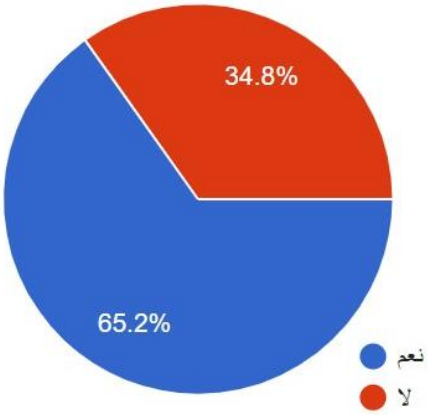
الشكل ٧ النسبة المئوية للفئات المستوى التعليمي لعينة البحث

نلاحظ أن أغلب عينة البحث من طلاب وخريجي الجامعات والمعاهد

السؤال الخامس 5

هل لديك عمل حالي؟

المتغير	العدد	نعم	لا	المتوسط
هل لديك عمل حالي؟	٦٤٣	٤٢٠	٢٢٤	١,٦٥
النسبة	٪١٠٠	٪٦٥,٢	٪٣٤,٨	



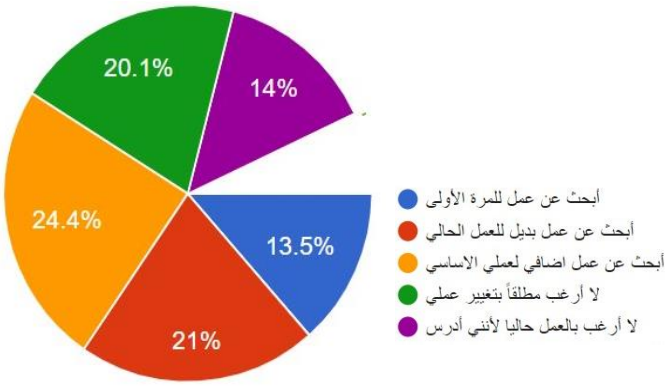
الشكل ٨ النسبة المئوية للعمل الحالي لعينة البحث

تبين من النتائج أن نسبة جيدة من الأفراد لديهم عمل حالي.

السؤال السادس 6

هل تقوم بالبحث عن عمل جديد؟

المتغير	العدد	أبحث عن عمل للمرة الأولى	أبحث عن عمل بديل للعمل الحالي	أبحث عن عمل اضافي لعملي الاساسي	لا أرغب مطلقاً بتغيير عملي	لا أرغب بالعمل حاليا لأنني أدرس	أخرى	المتوسط
بحث عن عمل جديد	٦٤٣	٨٧	١٣٦	١٥٧	١٢٩	٩٠	٤٤	٢,٩٩
النسبة	٪١٠٠	٪١٣,٥	٪٢١,١	٪٢٤,٤	٪٢٠	٪١٤	٪٧	



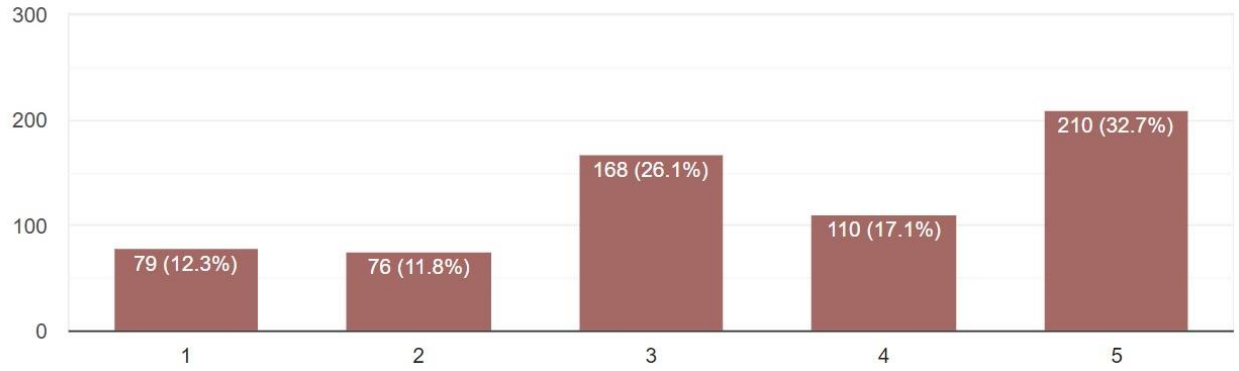
الشكل ٩ النسبة المئوية للفئات الباحثين عن عمل جديد لعينة البحث

يبين الاستبيان نسب متقاربة حول عملية البحث عن عمل

السؤال السابع 7

تقوم بتطوير تحصيلك الأكاديمي

المتغير	العدد	١	٢	٣	٤	٥	المتوسط
تطوير التحصيل الأكاديمي	٦٤٣	٧٩	٧٦	١٦٨	١١٠	٢١٠	٣,٤٦
النسبة	٪١٠٠	٪١٢,٣	٪١١,٨	٪٢٦,١	٪١٧,١	٪٣٢,٦	



الشكل ١٠ النسبة المئوية لتطوير التحصيل الأكاديمي لعينة البحث

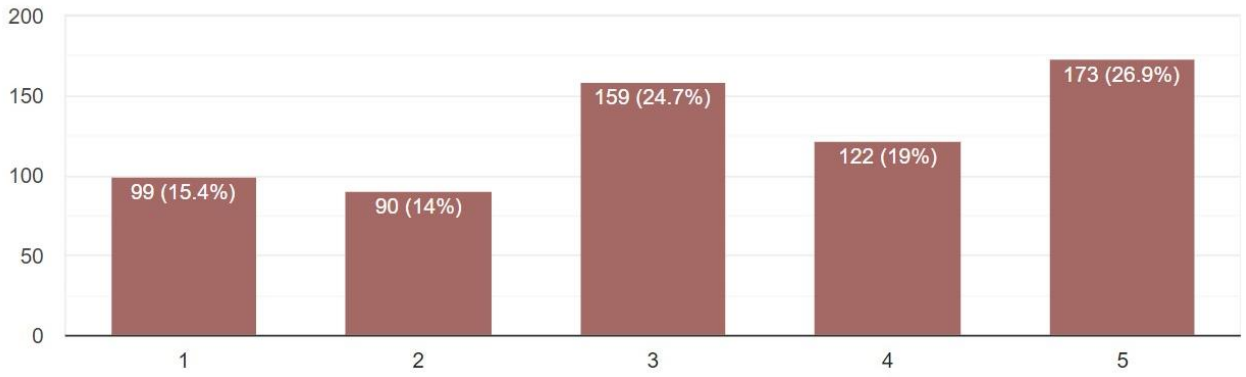
التقييم من ١ إلى ٥ (من الأقل إلى الأكثر)

تُظهر النتائج نسبة قليلة من الأفراد الذين لا يقومون بتطوير تحصيلهم الأكاديمي، وبالتالي يمكن اعتبار أن معظم الأفراد يقومون بتطوير تحصيلهم الأكاديمي ولكن بدرجات متفاوتة.

السؤال الثامن 8

هل تقوم بتطوير مهاراتك العملية من خلال الدورات؟

المتغير	العدد	١	٢	٣	٤	٥	المتوسط
المستوى التعليمي	٦٤٣	٩٩	٩٠	١٥٩	١٢٢	١٧٣	٣,٢٨
النسبة	٪١٠٠	٪١٥,٤	٪١٤	٪٢٤,٧	٪١٩	٪٢٦,٩	



الشكل ١١ النسبة المئوية لتطوير مهاراتك العملية لعينة البحث

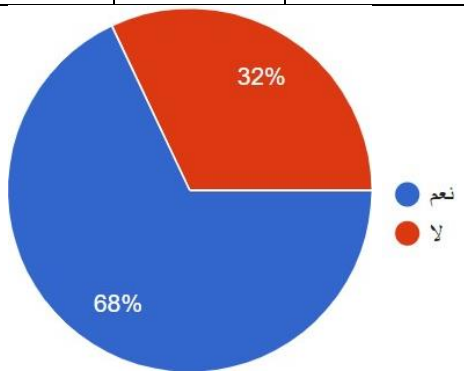
التقييم من ١ إلى ٥ (من الأقل إلى الأكثر)

تظهر النتائج نسب متقاربة حول تطوير المهارات العملية للأفراد، ولكن يبدي نوعاً من الاهتمام به وذلك قد يعود لإمكانات وظروف الفرد.

السؤال 9

هل لديك ملف (الكتروني أو ورقي) للسيرة الذاتية؟

المتغير	العدد	نعم	لا	المتوسط
هل لديك ملف (الكتروني أو ورقي) للسيرة الذاتية	٦٤٣	٤٢٠	٢٢٤	١,٦٨
النسبة	٪١٠٠	٪٦٥,٢	٪٣٤,٨	



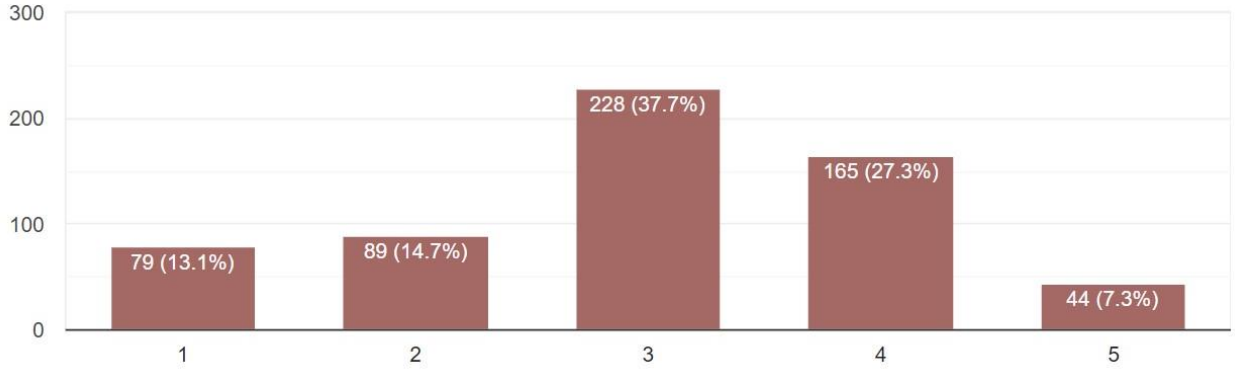
الشكل ١٢ النسبة المئوية لوجود سيرة ذاتية لعينة البحث

تبين للباحث أن نسبة جيدة من أفراد العينة لديهم ملف ذاتي للسيرة الالكترونية. وهذا يعكس مدى اهتمام أفراد العينة ووعيهم بأهمية ملف السيرة الذاتية.

السؤال 10

ما هو تقييمك لشكل (قالب) السيرة الذاتية التي تمتلكها

المتغير	العدد	١	٢	٣	٤	٥	المتوسط
ما هو تقييمك لشكل (قالب) السيرة الذاتية التي تمتلكها	٦٠٥	٧٩	٨٩	٢٢٨	١٦٥	٤٤	٣,٠١
النسبة	٪١٠٠	٪١٣,١	٪١٤,٧	٪٣٧,٧	٪٢٧,٣	٪٧,٣	



الشكل ١٣ النسبة المئوية لشكل قالب السيرة الذاتية لعينة البحث

التقييم من ١ إلى ٥ (من الأقل إلى الأكثر)

تظهر النتائج أن نسبة قليلة جداً لديهم رضى تام عن شكل قالب السيرة الذاتية الخاصة بهم، والنسبة الأكبر لديهم رضى متوسط، مما يعكس ضرورة وجود نموذج تلقائي موحد لقالب السيرة الذاتية يتم اعتماده من قبل كل الجهات.

السؤال 11

متى تقوم بتحديث بيانات السيرة الذاتية؟

المتغير	العدد	باستمرار	عند أي تغيير يطرأ	نادراً	لا أقوم بالتحديث	عند التقدم لعمل جديد	المتوسط
تحديث بيانات السيرة الذاتية	٦٤٣	٣١	٢٨٣	٦٢	٩٥	١٧٢	٣,١٥
النسبة	٪١٠٠	٪٤,٨	٪٤٤	٪٩,٦	٪١٤,٨	٪٢٦,٧	

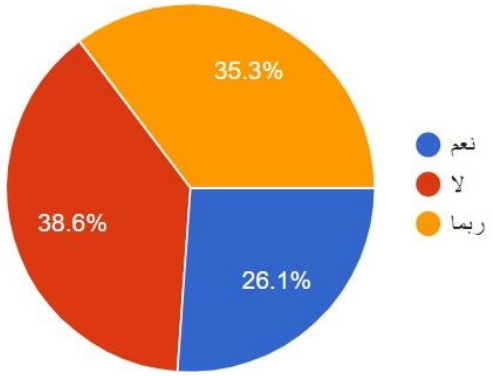
الشكل ١٤ النسبة المئوية لتحديث بيانات السيرة الذاتية لعينة البحث

تبين لنا من النتائج أن نسبة قليلة جداً من أفراد العينة تقوم بتحديث بيانات السيرة الذاتية باستمرار، ونسبة متوسطة تقوم بتحديثها نادراً أو لا تقوم بذلك أبداً، وهذا قد يعود إما لوجود صعوبة بعملية التحديث والتعديل أو بسبب قلة الوعي بأهمية التحديث باستمرار.

السؤال 12

هل تجد صعوبة بجمع وكتابة معلومات السيرة الذاتية بمفردك؟

المتغير	العدد	نعم	لا	ربما	المتوسط
وجود صعوبة بجمع وكتابة معلومات السيرة الذاتية	٦٤٣	١٦٨	٢٤٩	٢٢٦	١,٧٩
النسبة	٪١٠٠	٪٢٦,١	٪٣٨,٦	٪٣٥,٣	



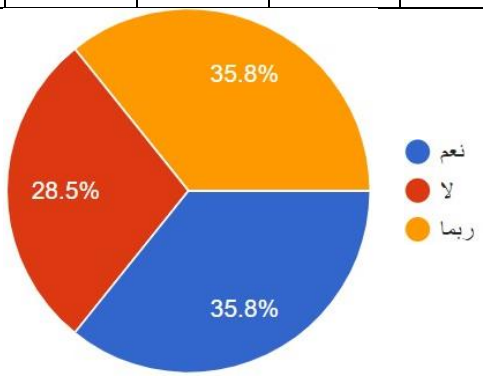
الشكل ١٥ النسبة المئوية لوجود صعوبة بكتابة السيرة الذاتية لعينة البحث

نلاحظ من النتائج أن نسبة الذين لا يجدون صعوبة بجمع وكتابة معلومات السيرة الذاتية الخاصة بهم أقل من النصف، ونسبة مقاربة يواجهون صعوبة بنسبة ما، ونسبة الربع تقريباً يواجهون صعوبة حقيقية، وهذا يدل على وجود مشكلة عند كتابة معلومات السيرة الذاتية تتطلب نموذج يساعد في حلها.

السؤال 13

هل لديك المهارة لتصميم وتنسيق شكل سيرتك الذاتية بشكل مناسب؟

المتغير	العدد	نعم	لا	ربما	المتوسط
وجود مهارة تصميم وتنسيق شكل السيرة الذاتية بشكل مناسب	٦٤٣	١٦٨	٢٤٩	٢٢٦	٢,٠٧
النسبة	٪١٠٠	٪٣٥,٨	٪٢٨,٥	٪٣٥,٨	



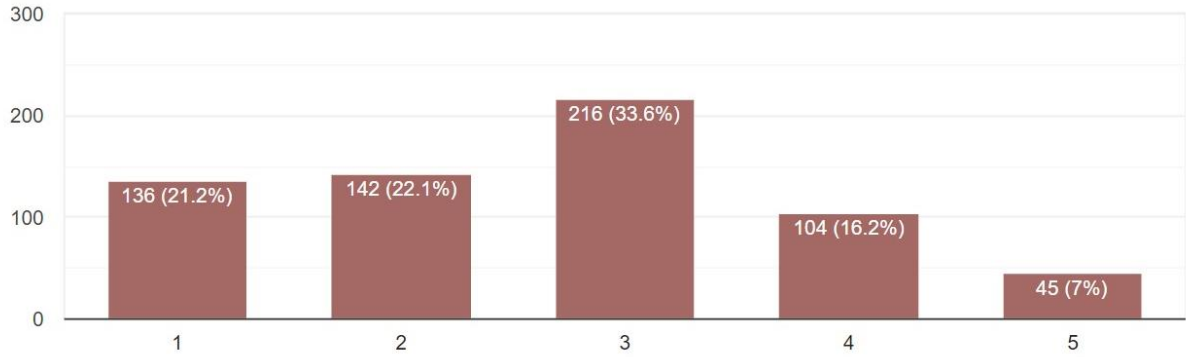
الشكل ١٦ النسبة المئوية لوجود مهارة تصميم وتنسيق السيرة الذاتية لعينة البحث

نلاحظ من النتائج أن نسبة الذين لديهم مهارة تصميم وتنسيق شكل السيرة الذاتية الخاصة بهم أقل من النصف، ونفس النسبة يواجهون صعوبة بنسبة ما، ونسبة الربع تقريباً ليس لديهم أي مهارة حقيقية، وهذا يدل على وجود مشكلة بتصميم وتنسيق شكل السيرة الذاتية تتطلب نموذج يساعد في حلها.

السؤال 14

عند كتابة أو تحديث السيرة الذاتية الخاصة بك، ما مدى صعوبة تذكر البيانات وتاريخها؟

المتغير	العدد	١	٢	٣	٤	٥	المتوسط
ما مدى صعوبة تذكر البيانات وتاريخها	٦٤٣	١٣٦	١٤٢	٢١٦	١٠٤	٤٥	٢,٦٦
النسبة	٪١٠٠	٪٢١,٢	٪٢٢,١	٪٣٣,٦	٪١٦,٢	٪٧	



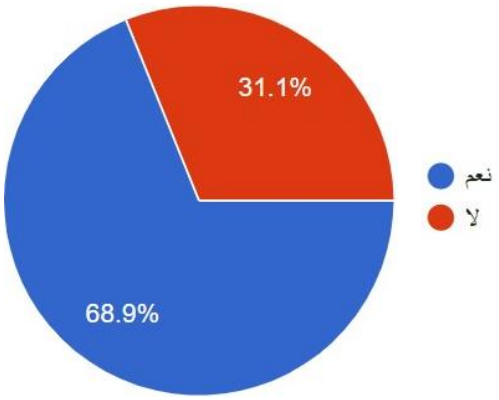
الشكل ١٧ النسبة المئوية لمدى صعوبة تذكر البيانات تاريخها السيرة الذاتية لعينة البحث

التقييم من ١ إلى ٥ (من الأقل إلى الأكثر)

السؤال 15

هل تؤيد وجود قالب موحد لكتابة السير الذاتية؟

المتغير	العدد	نعم	لا	المتوسط
وجود قالب موحد لكتابة السيرة الذاتية	٦٤٣	٤٤٣	٢٠٠	١,٦٩
النسبة	٪١٠٠	٪٦٨,٩	٪٣١,١	



الشكل ١٨ النسبة المئوية لوجود قالب موحد لكتابة السيرة الذاتية لعينة البحث

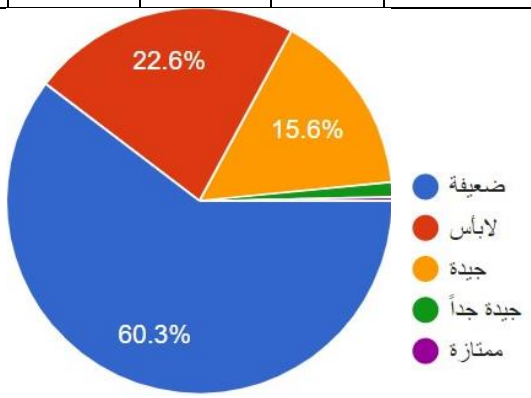
تبين أنه يوجد رغبة لدى أفراد العينة لإنشاء نظام موحد لتصميم وتنسيق السيرة الذاتية الكترونياً. وهو ما يقترحه المشروع.

كباحث عن عمل: كيف تقيم الطرق التالية لتقديم طلب وظيفي

السؤال 16

طريقة الإعلان في الصحف الورقية؟

المتغير	العدد	ضعيف	لا بأس	جيد	جيد جداً	ممتازة	المتوسط
طريقة الإعلان في الصحف الورقية؟	٦٤٣	٣٨٨	١٤٦	١٠٠	٨	١	١,٥٩
النسبة	٪١٠٠	٪٦٠,٣	٪٢٢,٦	٪١٥,٦	٪١,٢	٪٠.٤	



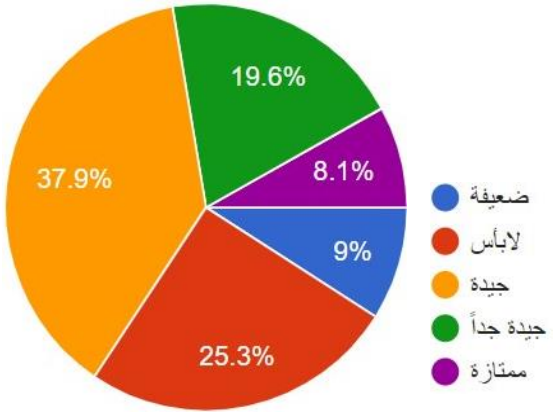
الشكل ١٩ النسبة المئوية لطريقة الإعلان في الصحف الورقية لعينة البحث

تبين وجود نسبة كبيرة تعتبر عن ضعف طريقة الإعلان في الصحيفة.

السؤال 17

طريقة اللجوء للأصدقاء والمعارف؟

المتغير	العدد	ضعيف	لابأس	جيد	جيد جداً	ممتازة	المتوسط
طريقة اللجوء للأصدقاء والمعارف؟	٦٤٣	٥٨	١٦٣	٢٤٥	١٢٦	٥٢	٢,٩٢
النسبة	٪١٠٠	٪٩	٪٢٥,٣	٪٣٨	٪١٩,٦	٪٨,١	



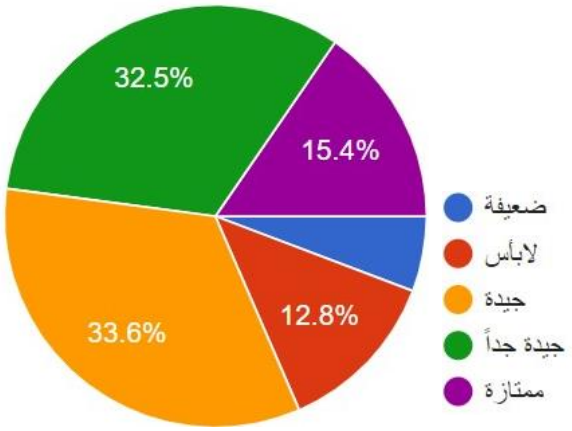
الشكل ٢٠ النسبة المئوية لطريقة اللجوء للاصدقاءوالمعارف لعينة البحث

تبين أنه يوجد ميل لدى أفراد العينة لطريقة اللجوء للمعارف والأصدقاء بنسب متفاوتة، مما يشير إلى وجود جدوى بسيطة لعملية التوصية والتزكية من قبل الأفراد، وهذا يعزز ميل الأفراد للموثوقية بين بعضهم.

السؤال 18

استخدام منصة الكترونية (مثال موقع خاص، فيسبوك، job.sy، Linked in ...الخ)؟

المتغير	العدد	ضعيف	لابأس	جيد	جيد جداً	ممتازة	المتوسط
استخدام منصة الكترونية؟	٦٤٣	٣٧	٨٢	٢١٦	٢٠٩	٩٩	٣,٣٩
النسبة	٪١٠٠	٪٥,٧	٪١٢,٨	٪٣٣,٦	٪٣٢,٥	٪١٥,٤	



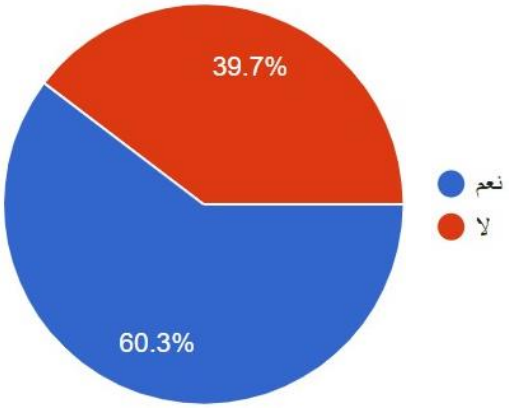
الشكل ٢١ النسبة المئوية لطريقة اللجوء للاصدقاءوالمعارف لعينة البحث

تبين لنا النتائج وجود تأييد لدى أفراد العينة لاستخدام منصة الكترونية لعرض وطلب شاغر عمل، مما يعكس أهمية تفعيل دور المنصات الالكترونية واستثمارها على نحو أفضل.

السؤال 19

هل جربت استخدام طلب توظيف إلكتروني؟

المتغير	العدد	نعم	لا	المتوسط
هل جربت استخدام طلب توظيف إلكتروني	٦٤٣	٢٥٥	٣٨٨	١,٦٠
النسبة	٪١٠٠	٪٣٩,٧	٪٦٠,٣	



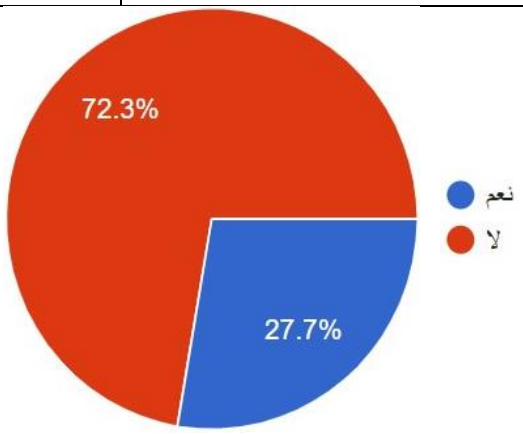
الشكل ٢٢ النسبة المئوية لتجربة استخدام طلب توظيف إلكتروني لعينة البحث

تبين أن أفراد العينة جربوا استخدام طلب توظيف الكتروني بنسبة جيدة.

السؤال 20

إن خدمات التوظيف الإلكترونية المتوافرة حالياً ساعدتك على ايجاد فرصة عمل؟

المتغير	العدد	نعم	لا	المتوسط
إن خدمات التوظيف الإلكترونية المتوافرة حالياً ساعدتك على ايجاد فرصة عمل؟	٦٤٣	١٧٨	٤٦٥	١,٢٨
النسبة	٪١٠٠	٪٢٧,٧	٪٧٢,٣	



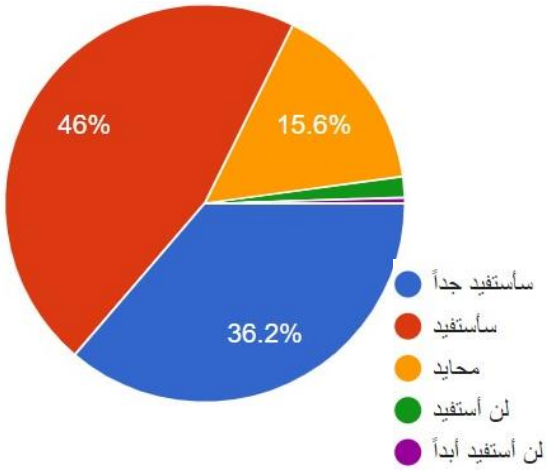
الشكل ٢٣ النسبة المئوية لخدمات التوظيف الالكترونية التي ساعدت على إيجاد فرصة عمل

نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لم يستفيدوا من خدمات التوظيف الالكترونية الحالية في إيجاد فرصة عمل، وقد يعود ذلك لعدة أسباب، منها: المصداقية والشفافية ومدى دقة المعلومات المقدمة وصعوبة التأكد منها.

السؤال 21

في حال انشاء منصة الكترونية ذكية، لتوفر خدمات توظيف، ويتم فيها ربط بيانات المستخدمين بأصحاب العمل والشركات مع تحديث البيانات باستمرار والمساعدة على كتابة السيرة الذاتية

المتغير	العدد	سأستفيد جداً	سأستفيد	محايد	لن أستفيد	لن أستفيد أبداً	المتوسط
في حال انشاء منصة الكترونية ذكية هل ستستفيد؟	٦٤٣	٢٣٤	٢٩٦	١٠٠	١١	٣	٤.١٦
النسبة	٪١٠٠	٪٣٦,٢	٪٤٦	٪١٥,٦	٪١,٧	٪٠,٥	



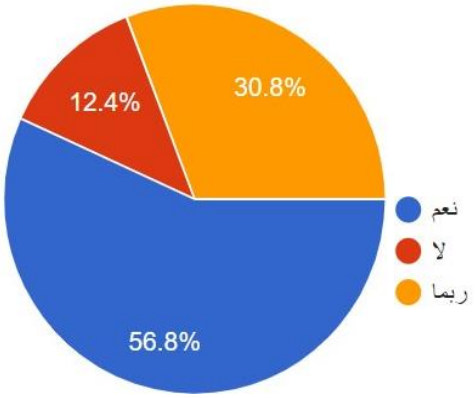
الشكل ٢٤ النسبة المئوية لإنشاء منصة إلكترونية ذكية لعينة البحث

تبين أنه يوجد رغبة لدى الأفراد وبنسبة كبيرة للاستفادة من إنشاء منصة الكترونية ذكية، لتوفر خدمات توظيف، ويتم فيها ربط بيانات المستخدمين بأصحاب العمل والشركات مع تحديث البيانات باستمرار والمساعدة على كتابة السيرة الذاتية.

السؤال 22

في حال تم إحداث الخدمة السابقة عن طريق الحكومة الالكترونية السورية: هل ستشترك في هذه الخدمة؟

المتغير	العدد	نعم	لا	ربما	المتوسط
في حال تم إحداث الخدمة السابقة عن طريق الحكومة الالكترونية السورية: هل ستشترك في هذه الخدمة؟	٦٤٣	١٩٧	٨٠	٣٦٦	٢,١٨
النسبة	٪١٠٠	٪٥٦,٨	٪١٢,٤	٣٠,٨ %	



الشكل ٢٥ النسبة المئوية لخدمات التوظيف الالكترونية المتوافرة لعينة البحث

نلاحظ تراجع نسبة القبول للخدمة السابقة قليلاً للحياد عند طرحها من قبل الحكومة الالكترونية السورية، وقد يكون ذلك بسبب مشاريع سابقة من قبل الحكومة لم يتم تبنيها بالشكل الصحيح مما خلق شكوك لدى الأفراد بمدى نجاح تطبيق المقترح ليحقق الفائدة المرجوة منه للمستخدمين.

الفصل الخامس

نتائج البحث والتوصيات

تمهيد:

يتضمن هذ الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي توصل إليها هذا الباحث، وأهم التوصيات المقترحة لتعزيز مقترح المشروع لتحقيق الهدف الرئيسي من هذا البحث.

١.نتائج البحث

١- تبين أنه يوجد صعوبة لدى الأفراد بإنشاء وتصميم السيرة الذاتية الخاصة بهم، وذلك حسب نتائج الاستبيان التي تم عرضها.

٢- هناك تقبل من وجهة نظر الأفراد لإنشاء منصة الكترونية تساعد في ربط بيانات المستخدمين بأصحاب العمل والشركات مع تحديث البيانات باستمرار والمساعدة على كتابة السيرة الذاتية لهم، وكانت نسبة القبول جيدة جداً، ولكن عند عرض الخدمة السابقة من قبل الحكومة الالكترونية السورية تراجعت نسبة القبول قليلاً للحياد، ويُعزى ذلك إلى مشاريع سابقة من قبل الحكومة لم يتم تبنيها بالشكل الصحيح مما خلق شكوك لدى الأفراد بمدى نجاح تطبيق المقترح ليحقق الفائدة المرجوة منه للمستخدمين.

٣- تبين وجود رغبة لدى الأفراد لإنشاء نظام موحد لتصميم وتنسيق السيرة الذاتية الكترونياً، وهذا يعزز فكرة المشروع والاستفادة منه.

٤- يفضل الأفراد التوجه للمنصات الالكترونية للتقدم لوظيفة أو عرض شاغر عمل، ولكن عند توفير معايير تضمن وثوقية وأمان وصحة البيانات لجميع الأطراف ذات الصلة.

٥- يواجه الأفراد صعوبة بنسب متفاوتة في دقة تذكر تواريخ بياناتهم للسيرة الذاتية، لذلك يعتبر توفير نظام يحفظ للفرد تاريخ بيانته بدقة أمر ذو أهمية.

٦- إن خدمات التوظيف الإلكترونية المتوافرة حالياً لا تساعد بشكل فعال على إيجاد فرصة عمل، وذلك لعدم وجود آلية للتحقق من مصداقية المعلومات ودقتها من قبل الأطراف، سواءً أصحاب العمل أو المتقدمين له، مما يستدعي وجود منصة موثقة من قبل الحكومة لتمكين الاستفادة من خدمات التوظيف الالكترونية بشكل فعال أكثر.

٢. التوصيات

في نهاية البحث وفي ضوء النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة خلص الباحث إلى التوصيات التالية:

١. منح عملية إنشاء سيرة ذاتية الكترونية من قبل الحكومة الالكترونية السورية أهمية خاصة ووضعها ضمن أولويات الخدمات الالكترونية للمواطنين.
٢. العمل على نشر الوعي الإجتماعي، والثقافي بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية السورية.
٣. توفير المخصصات المالية الكافية لتطبيق مشروع السيرة الذاتية الالكترونية من قبل الحكومة الإلكترونية.
٤. وضع خطة وطنية عامة، وشاملة للمعلومات والبرمجيات اللازمة لتطبيق المشروع على مستوى الجمهورية العربية السورية.
٥. توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات.
٦. اعتماد آلية معينة لمنح التراخيص مع التوقيع الالكتروني للجهات الخاصة.
٧. التوسع في هذه الدراسة من خلال توظيف تقنيات التنقيب في المعطيات وتطبيقات الذكاء الصنعي للاستفادة من معلومات الأفراد وأصحاب العمل لتحسين عملية التوظيف، بحيث يمكن اقتراح الموظفين للجهة التي تملك شاغر عمل بما يتناسب مع شروط العمل، مع إبقاء الاسم مخفي لضمان الشفافية والنزاهة في اختيار الموظفين، وأيضاً عرض شواغر العمل المتاحة للشخص الباحث عن عمل بما يتلاءم مع معلوماته.
٨. التوسع في هذه الدراسة على مستوى الحكومة من خلال الاستفادة من البيانات واستثمارها في خطط مستقبلية وتنبؤات وتقارير معرفية تخدم الجهات الحكومية فيما بينها بما يحقق الفائدة لجميع القطاعات الخدمية والمجتمعية والتعليمية والصناعية والتجارية وغيرها.

٣. المراجع

١. تاريخ السيرة الذاتية، موقع ميدل ايست أونلاين، مقالة جودت هوشيار، ٢٠١٩

٢. السيرة الذاتية، ويكيبيديا

٣. محتويات وعناصر السيرة الذاتية، مقالة علمية، موقع المنارة للاستشارات لمساعدة الباحثين وطلبة الدراسات العليا، ٢٠١٩

٤. د. إبراهيم الفريح، انتشار تقنيات المعلومات والإتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية، ٢٠٠٣

٥. وسيلة واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية– حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، ديسمبر ٢٠١٠

٦. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، الجزائر، ٢٠٠٩

٧. أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد السابع، الجزائر، ٢٠٠٩–٢٠١٠

٨. محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن عمان، الطبعة الأولى، ٢٠١٠.

٩. إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٩

١٠. Satyabrata Dash &Subhendu Kumar Pani, 2016, E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges, International Conference on Computational Modeling and Security (CMS 2016), Procedia Computer Science.

١١. عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ٢٠٠٤

١٢. صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية –النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري، الأردن، ٢٠١١

١٣. محمد براق ونور الدين كروش، الحكومة الالكترونية: المفاهيم وآليات التطبيق على أرض الواقع، ملتقى متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، جامعة البليدة، ٢٠١٣

١٤. كمال لعقريب ورشيد بوعافية، متطلبات وتحديات تطبيق الحكومة الالكترونية، المؤتمر العلمي السنوي الدولي الاول للذكاء الاقتصادي: الانظمة الرقمية والذكاء الاقتصادي، جامعة مخيس مليانة ٢٠١٤

١٥. محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٨

١٦. مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد خاص بمؤتمر الكلية، ٢٠١٣

١٧. مصطفاوي الطيب وبونيف محمد الأمين، خدمات التوظيف الالكتروني – نموذج لتقييم مواقع التوظيف بالجزائر، الملتقى الدولي حول استراتيجية الحكومة للقضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، ٢٠١١

١٨. عبد القادر العاطف، متطلبات الحكومة الالكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، ٢٠١٢.

١٩. كوثر طلحي، سبل تطبيق الحكومة الالكترونية – الآفاق والتحديات، ٢٠١٥

٢٠. بوابة الحكومة الالكترونية البحرينية www.bahrain.bh

٢١. حليمة بزّاز، الحكومة الإلكترونية –عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية، ٢٠١٨

٢٢. أسامة بن صادق طيب، محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحي الفيلالي، الحكومة الالكترونية نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والدراسات، الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، ٢٠٠٦

٢٣. أحمد فخري الهياجنة، إدارة مشاريع الحكومة الالكترونية، تجارب عربية وعالمية، المعهد العربي لإنماء المدن، ٢٠١٣

٢٤. موقع وزارة الاتصالات والتقانة، دراسة المستشار الإقليمي لالسكوا والدكتور عبد الله الديوه جي حول إحداث منظومة وطنية للبطاقات الذكية لصالح وزارة الاتصالات والتقانة – تجارب دول أخرى.

٢٥. موقع وزارة الاتصالات والتقانة – دراسة مشروع تطوير وتحديث الخدمات الحكومية استراتيجية الحكومة الالكترونية السورية.

٢٦. وزارة الاتصالات والتقانة – واقع صناعة البرمجيات في سورية دراسة أعدها المركز العربي للتنمية ADC لصالح الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية ووزارة الاتصالات والتقانة.

٢٧. دراسة أولية لمشروع البطاقات الذكية متضمنة دراسة جدوى مبدئية، ٢٠٠٩

٢٨. البوابة الإلكترونية لمراكز خدمة المواطن في الجمهورية العربية السورية، عام ٢٠٢١، www.ecsc.gov.sy

٤. الملاحق

استبيان البحث

نص الاستبيان:

الزملاء الأعزاء

بحث علمي كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة التقانة في الجامعة الافتراضية السورية، تعتبر كتابة السير الذاتية من الصعوبات التي يعاني منها الأفراد عند كتابتها واختيار القالب المناسب لها، وعند اختيار الطريقة المناسبة أو المكان المناسب للبحث عن عمل..

وانطلاقا من ذلك يسرنا التعرف على آرائكم الشخصية وتجاربكم في هذا المجال.

الأسئلة:

الجنس	ذكر			انثى		
العمر	أقل من ٢٠	بين ٢٠ – ٣٥		بين ٣٦ – ٥٠		فوق ٥٠
المحافظة						
ما هو مستواك التعليمي الحالي	غير متعلم	أقل من الشهادة الثانوية	شهادة ثانوية	طالب جامعي أو معهد	خريج جامعي أو معهد	دارسات عليا
هل لديك عمل حالي	نعم			لا		
هل تقوم بالبحث عن عمل جديد	أبحث عن عمل للمرة الأولى	أبحث عن عمل بديل للعمل الحالي	أبحث عن عمل اضافي لعملي الاساسي	لا أرغب مطلقاً بتغيير عملي	لا أرغب بالعمل حاليا لأنني أدرس	أخرى
تقوم بتطوير تحصيلك الأكاديمي	1	2	3	4		5
هل تقوم بتطوير مهاراتك العملية من خلال الدورات	1	2	3	4		5
هل لديك ملف (الكتروني أو ورقي) للسيرة الذاتية	نعم		لا			

ما هو تقييمك لشكل (قالب) السيرة الذاتية التي تمتلكها	1	2	3	4	5
متى تقوم بتحديث بيانات السيرة الذاتية	باستمرار	عند أي تغيير يطرأ	نادراً	لا أقوم بالتحديث	عند التقدم لعمل جديد
هل تجد صعوبة بجمع وكتابة معلومات السيرة الذاتية بمفردك؟	نعم	لا	ربما		
هل لديك المهارة لتصميم وتنسيق شكل سيرتك الذاتية بشكل مناسب	نعم	لا	ربما		
عند كتابة أو تحديث السيرة الذاتية الخاصة بك , ما مدى صعوبة تذكر البيانات وتاريخها	1	2	3	4	5
هل تؤيد وجود قالب موحد لكتابة السير الذاتية	نعم	لا			

كباحث عن عمل: كيف تقيم الطرق التالية لتقديم طلب وظيفي

طريقة الإعلان في الصحف الورقية	ضعيف	لابأس	جيد	جيد جداً	ممتازة
طريقة اللجوء للأصدقاء والمعارف	ضعيف	لابأس	جيد	جيد جداً	ممتازة
استخدام منصة الكترونية (مثال موقع خاص، فيسبوك، job.sy، Linked in ...الخ)	ضعيف	لابأس	جيد	جيد جداً	ممتازة
هل جربت استخدام طلب توظيف إلكتروني	نعم	لا			
إن خدمات التوظيف الإلكترونية المتوافرة حالياً ساعدتك على ايجاد فرصة عمل	نعم	لا			

في حال انشاء منصة الكترونية ذكية، لتوفر خدمات توظيف، ويتم فيها ربط بيانات المستخدمين بأصحاب العمل والشركات مع تحديث البيانات باستمرار والمساعدة على كتابة السيرة الذاتية	سأستفيد جداً	سأستفيد	محايد	لن أستفيد	لن أستفيد أبداً
في حال تم إحداث الخدمة السابقة عن طريق الحكومة الالكترونية السورية: هل ستشترك في هذه الخدمة؟	نعم		لا		ربما
هل ترغب أن تحدثنا عن رأيك أو تجربة مررت بها أو ملاحظات او اقتراحات					