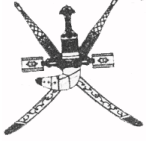


سلطنة عمان



وزارة القوى العاملة

منظمة العمل العربية



مكتب العمل العربى / القاهرة  
المركز العربى لتنمية الموارد البشرية / طرابلس

ورشة العمل الاقليمية التدريبية حول:

" تنمية وتطوير المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة  
بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية "

تحت شعار

" دعم المشروعات الصغرى دعم للأقتصاد الوطنى "  
سلطنة عمان ، مسقط : 8 - 12 ديسمبر 2007

بناء وتطوير نظام معلومات سوق العمل

الدكتور / عادل لطفى

خبير التنمية البشرية

المملكة الأردنية الهاشمية

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
2	المقدمة
3	<b>1 المفاهيم والمصطلحات</b>
6	<b>2 أهمية نظام معلومات سوق العمل</b>
7	<b>3 منهجية تصميم نظام معلومات سوق العمل</b>
7	دراسة الوضع الحالي لمعلومات سوق العمل 1-3
8	تقدير الاحتياجات المستقبلية للنظام 2-3
9	تصميم نظام معلومات سوق العمل 3-3
11	<b>4 المنتجون الرئيسيون لمعلومات سوق العمل</b>
11	جهات إنتاج معلومات سوق العمل 1-4
12	المحتويات التي تتضمنها معلومات سوق العمل 2-4
14	ضوابط المعلومات المنتجة عن سوق العمل 3-4
16	<b>5 المستخدمين الرئيسيون لمعلومات سوق العمل</b>
18	<b>6 المتطلبات الأساسية لنظام معلومات سوق العمل</b>
18	البيانات الكمية الأساسية 1-6
19	البيانات غير الكمية 2-6
20	<b>7 آليات تطوير وتحديث نظام معلومات سوق العمل</b>
20	تطوير المدخلات 1-7
20	تطوير المخرجات 2-7
21	المراجع والمصادر

## مقدمة

تعد المعلومات حجر الزاوية في اتخاذ القرارات السليمة والصائبة، سواء كان ذلك على مستوى الافراد ، أم المؤسسات ام على مستوى الدولة او اي مستوى اخر. فكلما استندت القرارات الى معلومات صحيحة كانت القرارات ذات قوة وفاعلية، ولما كانت القرارات بحاجة الى هذا الكم من المعلومات ، فان توافرها بشكل يسير وسهل يعد من المقومات الاساسية لمثل هذه القرارات. ومن هنا اصبحت انظمة المعلومات الركيزة التي يعتمد عليها في دعم القرار على مستوى الحكومات، لقد أنشأت العديد من الحكومات وحتى المؤسسات وحدات ادارية سميت في الغالب تحت عنوان " دعم القرار"، حيث يتم بناء نظم من المعلومات المبرمجة يسهل تدفقها الى صانع القرار ليستند عليها في اتخاذ قراراته.

اصبحت قضايا سوق العمل تعد من الموضوعات التي تحظى بالاهتمام المتزايد لدى معظم الحكومات والمنظمات في ظل العديد من المشكلات التي تواجه هذه الاسواق مثل ارتفاع معدلات البطالة وبالذات بين الشباب، وارتفاع معدلات هجرة العمل الدولية، وضعف في الحقوق الأساسية للعمل، وادماج المرأة في سوق العمل ، وتشغيل الاطفال وغيرها من موضوعات، ورافق ذلك ضرورة توافر نظم معلومات خاصة بسوق العمل .

تغطي هذه الورقة البحثية موضوع بناء وتطوير نظم معلومات سوق العمل ، فهي تعطي فكرة عن منهجية تصميم نظام معلومات سوق العمل، والمنتجين الرئيسيين لهذه المعلومات ، والمستخدمين لها ، كما تستعرض المتطلبات الاساسية لنظام معلومات سوق العمل ، واليات تطوير هذا النظام .

## 1- المفاهيم والمصطلحات

لكي تتمكن من فهم وتفسير دراسة نظم معلومات سوق العمل، يلزمك الإلمام بمفاهيم مصطلحات سوق العمل. ومن المفاهيم الأساسية المرتبطة بدراسة نظم معلومات سوق العمل ما يأتي:

### ■ العمل Labour

كل جهد فكري أو جسمي يبذله العامل لقاء أجر أو يولد دخلاً سواء كان بشكل دائم أم عرضي أم مؤقت أم موسمي.

### ■ سوق العمل Labour Market

يعرف مفهوم سوق العمل بأنه:

أ- الوسط الذي يبحث فيه العاملون لبيع خدماتهم، ويسعى أصحاب العمل لاستئجارها مقابل شروط وظروف يتفق عليها.

ب- منظومة العلاقات بين عرض الأفراد المتاحين للعمل، وفرص العمل المتاحة.

وعليه فسوق العمل هو المؤسسة التنظيمية الاقتصادية التي يتفاعل فيها عرض العمل والطلب عليه، أي يتم فيها بيع خدمات العمل وشراؤها (وبالتالي تسعير خدمات العمل). وإذا كانت سوق العمل، مثل أي سوق، تتضمن بائعين ومشتريين وقواعد وأسعار..، فإنها تمتاز بعدد من الخصائص منها:

- ◆ خدمات العمل تؤجر ولا تباع
- ◆ خدمات العمل لا يمكن فصلها عن العامل
- ◆ ظروف العمل لا تقل عن السعر (الأجر) في تفسير قرارات العرض والطلب والحركة
- ◆ الطلب على العمل طلب مشتق أي هو طلب من أجل إنتاج سلع وخدمات يتم بيعها
- ◆ كثرة المؤسسات والتشريعات التي تحدد وتنظم آلية عمل السوق (إضافة إلى الحكومة) فثمة مؤسسات تؤمن الاتصال بين المشتريين والبائعين لخدمات العمل، وتبحث على تبادل المعلومات، وإجراء التعاقدات.

ويتم في السوق تخصيص الموارد البشرية للوظائف عند معدلات أجر محددة. وإن تخصيص الأفراد للوظائف لا يمثل حاجة فردية فقط (العامل وصاحب العمل) بل و حاجة مجتمعية أيضاً حيث يتم تخصيص الموارد البشرية بين المنشآت والصناعات والمهن والأقاليم.

وقد يكون سوق العمل محليا أو وطنيا أو حتى عالميا بحسب الاختصاص والندرة..الخ. وتعمل بعض أقسام سوق العمل وفقا لتشريعات وقيود محددة، وتقانات متقدمة (القطاع الحديث، والمنظم) في حين تعمل أقسام أخرى بشكل غير رسمي أو بطروف غير مواتية (القطاع غير المنظم). وحتى ضمن المؤسسة الواحدة يوجد سوق عمل داخلية ذات شروط خاصة بها يتم فيها الترقية وإسناد مناصب معينة.

ويتحدد نتيجة لنشاط السوق (العرض والطلب بحسب المهارات والتعليم وفي إطار البنى والأقسام والتشريعات) عدد من العناصر ، مثل : التشغيل ،و البطالة ،والأجور .

ونظراً لكثرة الأطراف المنخرطة في سوق العمل والمنافسة، فإن قرارات كل طرف في سوق العمل تكون متأثرة بسلوك وقرارات الآخرين،مثل:الرواتب،ومزايا العمل، والمهارات من أطراف السوق ومحركيها

- ◆ العمال والراغبون في الحصول على مركز عمل مهما كانت مهاراتهم وخصائصهم
- ◆ أصحاب الأعمال ذوو الحاجة إلى خدمات العمل لإنتاج ما يرغبون من سلع وخدمات في مشروعاتهم
- ◆ التنظيمات العمالية العاملة على ضمان فرص وشروط العمل لأعضائها بما في ذلك تحديد الأجور

- ◆ التنظيمات المهنية،ومنها تنظيمات أصحاب العمل
- ◆ الجهات الحكومية باعتبارها أولاً صاحب عمل، بل وربما صاحب العمل الأكبر في سوق العمل، وكذلك باعتبارها الحكم بين فئات العرض والطلب، وتقوم بما تسنه من تشريعات وبما تجريه من دراسات أو بما تتخذه من سياسات اقتصادية،ومالية،وتعليمية، واجتماعية تتعلق بتنظيم عمل السوق وتصرفات الأطراف المنخرطة في أنشطتها، وفقاً لما تصبو إليه في سياساتها التنموية بالمعنى الشامل، أي تشمل التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية، كما تنظم حركة القوى العاملة في القطر واليه .

## ■ البيانات Data

مجموعة من الأرقام والرموز أو الحقائق والإحصاءات الخام التي لا توجد علاقة بين بعضها، ولم تفسر أو تستخدم بعد، أي ليس لها معنى حقيقي، ولا تؤثر في رد فعل أو سلوك من يستعملها.

## ■ المعلومات Information

بيانات تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو استعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات، وهو ما يعني أن البيانات تكتسب أهميتها ومعناها بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها بشكل ذي معنى بحيث يمكن تداولها، وتسجيلها، ونشرها، وتوزيعها في صور رسمية أو غير رسمية.

## ■ نظام المعلومات Information System

مجموعة من الإجراءات التي يتم عن طريقها تجميع، واسترجاع، وتشغيل، وتخزين ونشر المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار، ورسم السياسات الملائمة في مجال معين.

## 2- أهمية نظام معلومات سوق العمل

مما لا شك فيه أن لكل نظام معلومات أهمية وحاجة جاء لتلبيتها، ويعتمد ذلك على نوع هذا النظام، ونوعية المستفيدين منه، وجهات الإنتاج لمعلوماته وغير ذلك من أسباب وعوامل.

### نظام المعلومات

مجموعة من الإجراءات التي يتم عن طريقها تجميع واسترجاع وتشغيل وتخزين ونشر المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار ورسم السياسات الملائمة في مجال معين.

تواجه معظم دول العالم في الوقت الحالي تحديات كبيرة في أسواق العمل تتمثل بضرورة إيجاد المزيد من فرص العمل، والتوظيف في مختلف النشاطات الإنتاجية والخدمية، وبخاصة لفئات الشباب ، كما أن وجود أعداد كبيرة من العمال الوافدين (المهاجرين) استوجب تحديات أخرى على أسواق العمل في دول الإرسال والاستقبال.

تبرز أهمية إنشاء نظام معلومات سوق العمل وتطويره وتحديثه باستمرار للأسباب الآتية :

- توفير الإحصاءات الدقيقة المتعلقة بقطاع التشغيل والقوى العاملة
- يعد أداة فاعلة وأحد مرتكزات المنهج العلمي في اتخاذ قرارات مدروسة وسليمة، تسهم في النهوض بالقوى العاملة الوطنية ، وفي ترشيد برامج وسياسات التشغيل ، وفي تلبية متطلبات سوق العمل، وتحقيق الاستخدام والاستثمار الأمثل للموارد البشرية، وتوظيفها لخدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية
- تخطيط التشغيل والقوى العاملة على المستوى الوطني، وصياغة السياسات والاستراتيجيات في هذا المجال.
- رسم سياسات التوجيه والتدريب المهني للطلبة في مختلف مراحل التعليم ، وكذلك للباحثين عن عمل أو للأفراد العاملين الراغبين بتغيير مسارهم المهني
- تقديم الخدمات إلى أصحاب العمل والمستثمرين
- اطلاع أصحاب العمل والعمال على فرص العمل المتاحة، وتسهيل عملية الالتقاء بين الباحثين عن عمل وأصحاب العمل الذين تتوافر لديهم فرص عمل
- تقدير مدى نجاح خدمات مكاتب ووكالات التشغيل العمومية والخاصة
- تطوير برامج التعليم والتدريب لتصبح قادرة على تخريج موارد بشرية توائم سوق العمل واحتياجاته المتجددة والمتطورة باستمرار
- تشجيع عمليات البحث والتطوير التي تعنى بتفسير المشكلات والظواهر بشأن قضايا سوق العمل.

### 3- منهجية تصميم نظام معلومات سوق العمل

عند البدء بتصميم نظام معلومات سوق العمل يتوجب القيام بدراسة الوضع الحالي لمعلومات سوق العمل، وتقدير الاحتياجات المستقبلية للنظام، وتصميم نظام معلومات سوق العمل.

#### سوق العمل

أ- الوسط الذي يبحث فيه العاملون لبيع خدماتهم، ويسعى أصحاب العمل لاستئجارها مقابل شروط وظروف يتفق عليها.

ب- منظومة العلاقات بين عرض الأفراد المتاحين للعمل، وفرص العمل المتاحة.

### 3-1 دراسة الوضع الحالي لمعلومات سوق العمل

تتطلب عملية دراسة الوضع الحالي لمعلومات سوق

العمل القيام بالاتي:

أ- تقييم الوضع القائم لمعلومات سوق العمل

يغطي التقييم العناصر الآتية:

■ تحديد الجهات التي يوجد لديها بيانات إحصائية ومعلومات عن الموضوع

■ تحديد الوضع المؤسسي والقانوني لكل جهة

■ تحديد أسلوب جمع البيانات، ودوريتها

■ تقييم الموارد البشرية العاملة في مجال البيانات والمعلومات

■ تقييم الموارد المالية المرصودة لهذا العمل

■ دراسة الموضوعات التي تغطيها

■ دراسة أسلوب عرض البيانات، ومدى توافرها للاستخدام

■ دراسة الأنشطة التي تقوم بها كل مؤسسة في هذا المجال

■ تحديد المنهجيات المستخدمة في جمع البيانات

■ تبيان مدى توافر مطبوعات وقواعد بيانات

■ ذكر الصعوبات التي تواجه كل جهة.

ب- دراسة المعلومات المتوافرة من حيث:

■ مدى الشمول أي الفئات والقطاعات الاقتصادية

التي تغطيها، وتحدد جوانب النقص في البيانات

■ مدى اتساق البيانات فيما بينها للجهة الواحدة ومع

الجهات المختلفة

■ دقة البيانات ، ومدى مطابقتها للواقع وللبيانات الثانوية والمؤشرات الأخرى

■ التصانيف والتعاريف المستخدمة، ومدى مطابقتها مع التعاريف الدولية

■ مستويات تمثيل البيانات، ومستويات النشر

#### البيانات

مجموعة من الأرقام والرموز أو الحقائق والإحصاءات الخام التي لا توجد علاقة بين بعضها البعض ولم تفسر أو تستخدم بعد، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في رد فعل أو سلوك من يستعملها.

#### المعلومات

بيانات تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو استعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات، وهو ما يعني أن البيانات تكتسب أهميتها ومعناها بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى بحيث يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صور رسمية أو غير رسمية.



■ استمرارية توفر البيانات.

### 2-3 تقدير الاحتياجات المستقبلية لنظام معلومات سوق العمل

يتم في هذه المرحلة تقدير الاحتياجات المستقبلية من المعلومات ومن القوى البشرية اللازمة والاحتياجات المادية من معدات وأجهزة وبرمجيات للنظام، ويتم ذلك وفقا لما يأتي:

أ- تحديد أولويات العمل المستقبلية

ويتضمن ذلك ما يأتي:

■ تحديد جوانب النقص في البيانات، وأهميتها

■ اقتراح أساليب لسد النقص في البيانات في الوقت الحاضر

■ وضع خطة مستقبلية لمعالجة مشكلة النقص في البيانات

■ معالجة مشكلة التضارب في البيانات

■ توحيد المفاهيم والمصطلحات والتصانيف المستخدمة

■ الاهتمام بإنشاء قاعدة بيانات بحيث تكون متسقة وصالحة للاستعمال.

ب- تحديد الاحتياجات من القوى البشرية والمادية ويتضمن ذلك ما يأتي:

■ تحديد عدد العاملين على النظام

■ تحديد مسميات العمل، ووصف للمهام والواجبات لكل عمل

■ تحديد مواصفات شاغلي العمل

■ تحديد الهيكل التنظيمي المقترح

■ وصف مهام الوحدات الإدارية في الهيكل التنظيمي المقترح

■ تحديد أنواع المعدات والأجهزة المطلوبة

■ تحديد مواصفات وكميات المعدات والأجهزة المطلوبة

■ تحديد البرمجيات اللازمة

■ تقدير كلفة الموارد البشرية

■ تقدير كلفة الأجهزة والبرمجيات

■ طلب الموظفين اللازمين

■ طلب الأجهزة والبرمجيات اللازمة.

### 3-3 تصميم نظام معلومات سوق العمل

ويجري في هذه المرحلة تصميم النظام بشكل أولي، وتجربته على عينة من المستفيدين لغايات التطوير والتحديث، ومن ثم البدء بالتطبيق التجريبي لكافة المستفيدين. وبعدها، يتم إطلاقه بشكل رسمي ودائم. ويمكن توضيح ذلك وفقا لما يأتي:

1- دراسة النظام اليدوي أو الآلي الموجود ويشمل ذلك القضايا الآتية :

■ تحليل النظام ويشمل التحليل: تحدد البيانات والمعلومات، وتحدد العلاقة بين هذه البيانات والمعلومات، وتحدد المعلومات المنتجة وغير المنتجة، وتصميم نماذج لجمع البيانات، وتحدد شكل المعلومات

■ تقدير الكلفة الكلية

■ تقديم البدائل

■ الاطلاع على تجارب آخرين

■ تصميم النظام المقترح ويشمل مدخلات النظام ومخرجاته، وشكل المخرجات والمتطلبات اللازمة

■ بناء نماذج وقواعد بيانات ومؤشرات تتعلق بسوق العمل

■ برمجة النظام المقترح

■ فحص النظام المقترح وتجربته.

ب-تحديد المهام والصلاحيات

ويشمل ذلك القضايا الآتية :

■ تحديد نقاطا بؤرية للتعامل مع النظام

■ تشكيل لجان وفرق للتنفيذ

■ تحديد مهام اللجان والفرق

■ اصدار تعليمات ولوائح

■ التنسيق مع اللجان والفرق

■ التنسيق مع المنتجين والمستخدمين

■ عقد لقاءات دورية مع المنتجين والمستخدمين

■ عقد ندوات وحلقات نقاش

■ تدريب العاملين على النظام.

#### نقطة بؤرية

مركز فرعي لقاعدة معلومات يعمل بشكل مستقل، ومرتبطة بمركز رئيس لقاعدة معلومات.

### ج- تشغيل النظام المقترح

ويشمل ذلك العناصر الآتية :

- تحديد التعليمات الخاصة باستخدام النظام
- التشغيل بشكل تجريبي على عينة من المستخدمين
- استقبال التغذية الراجعة من التشغيل التجريبي
- تعديل النظام في ضوء التغذية الراجعة
- تشغيل النظام والاعلان عنه للمستخدمين
- تحديد التقارير والنشرات الدورية وتوقيت ، وأسلوب نشرها ( اليكترونية أو ورقية )، وجمهورها.
- اصدار التقارير والنشرات الدورية، وتوزيعها على الجمهور
- الاعلان عن التقارير والنشرات الدورية التي صدرت
- التشبيك مع المنتجين والمستخدمين .

### د- متابعة صيانة النظام وإدامته

ويشمل ذلك العناصر الآتية :

- وضع نظام مراقبة وفحص
- توفير الحماية للنظام
- توفير السرية والخصوصية للنظام
- توفير الدعم الفني للنظام
- الاهتمام بإعداد النسخ الاحتياطية.

#### 4- المنتجون الرئيسون لمعلومات سوق العمل

يتطلب في هذه المرحلة تعرف جهات إنتاج معلومات سوق العمل ، والمحتويات التي تتضمنه، وضوابط المعلومات المنتجة عن سوق العمل.

#### 4-1 جهات إنتاج معلومات سوق العمل

هناك عدد من الجهات المنتجة لمعلومات سوق العمل، ومن ابرز المنتجين الرئيسيين الجهات الآتية:

##### أ- الأجهزة المركزية للإحصاء

تتولى أجهزة الإحصاء المركزية توفير معلومات بشأن السكان، وخصائصهم الاقتصادية والاجتماعية ، وعن السكان النشطين اقتصاديا، وعن القوى العاملة والمشتغلين والبطالة والخصائص الاقتصادية والاجتماعية المختلفة، مثل: التوزيع بحسب العمر، والجنس، والجنسية، والمستوى التعليمي، والمهنة، والنشاط الاقتصادي الرئيس، والأجور وغيرها من معلومات. وفي العادة يتم توفير هذه المعلومات عن طريق التعداد السكاني والمسوح الأسرية بالعينة، ومسوح الاستخدام ومسوح نفقات ودخل الأسرة ، ومسوح المؤسسات وغيرها. ويتم إنتاج هذه المعلومات باستخدام منهجيات محددة، وتنفذ إما بشكل دوري (شهري أو فصلي أو سنوي) ، أو كل عدد محدد من السنوات، كما في تعداد السكان ( 5 أو 10 سنوات).

##### ب- جهات التشغيل العمومية والخاصة

توفر هذه الجهات معلومات عن فرص العمل الشاغرة في سوق العمل، ومعلومات عن الباحثين عن عمل وخصائصهم الرئيسية، ومعلومات عن العمال الوافدين من جنسيات أخرى. وتعتمد هذه المعلومات على السجلات الإدارية وقواعد البيانات الخاصة بهذه المؤسسات.

##### ج- جهات التعليم والتدريب

توفر هذه الجهات معلومات عن البرامج التعليمية والتدريبية، وعدد الملتحقين بهذه البرامج وتخصصاتهم، وعدد الخريجين والخدمات الأخرى المتعلقة بالتعليم والتدريب، كما توفر هذه الجهات الأدوات الخاصة بالإرشاد المهني. وتعتمد هذه المصادر على السجلات الإدارية وقواعد البيانات الخاصة بها.

##### د- التأمينات الاجتماعية

توفر إدارة التأمينات الاجتماعية معلومات عن عدد المشمولين بالتأمينات الاجتماعية ، واهم خصائصهم الاقتصادية والاجتماعية، مثل: العمر، والجنس، والجنسية، والمهنة، والأجر، والنشاط الاقتصادي.

## ه-التنظيمات والنقابات المهنية

توفر التنظيمات والنقابات المهنية معلومات عن شروط الانتساب للتنظيمات النقابية المهنية ، والخدمات المقدمة للأعضاء، وعدد الأعضاء ، وابرز خصائصهم . وتعتمد في معلوماتها على السجلات الإدارية وقواعد البيانات الخاصة بها، ومن هذه التنظيمات مثلا نقابة الأطباء ، ونقابة المهندسين، وغرف الصناعة والتجارة و غيرها.

## 4-2 المحتويات التي تتضمنها معلومات سوق العمل

من المفترض أن يكون نظام معلومات سوق العمل متكاملًا بكافة جوانبه ، ومن هنا ينبغي لهذا النظام توفير المعلومات الآتية:

- قواعد البيانات الخاصة بالموارد البشرية
- خدمات التوظيف الإلكتروني
- خدمات الإرشاد المهني
- الخدمات التشريعية
- خدمات مؤسسات سوق العمل
- البحوث والدراسات المنشورة عن سوق العمل.

ويمكن توضيح ذلك وفقا لما يأتي :

- قواعد البيانات الخاصة بالموارد البشرية
- وتتضمن الهياكل الأساسية للسكان والقوى العاملة. وتشمل العناصر الآتية :
- ◆ السكان بحسب العمر، والنوع، والجنس، والمستوى التعليمي، والجنسية
- ◆ السكان النشيطون اقتصاديا بحسب العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، والجنسية
- ◆ السكان غير النشيطين اقتصاديا بحسب العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، والجنسية
- ◆ العاملون فعلا بحسب العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، والجنسية، والمهنة، وطبيعة النشاط الاقتصادي، والأجر
- ◆ الباحثون عن عمل بحسب العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، والجنسية، والمهنة، وطبيعة النشاط الاقتصادي ومدة التعطل
- ◆ مؤشرات سوق العمل
- ◆ بيانات التعليم بمستوياته كافة.

## ■ خدمات التوظيف الإلكتروني

يقصد بالتوظيف الإلكتروني مجموعة من الأدوات ذات الطبيعة إلكترونية، وتعمل بسرية تامة باستخدام برنامج تشغيل محوسب يقوم على مقابلة كل من جانبي الطلب والعرض من القوى العاملة باستخدام قوائم وصف الأعمال والمهن.

تقوم هذه الخدمة بتنفيذ العمل المطلوب باستخدام قوائم مقارنة، تمثل كل قائمة منها مجموعة من المهن في سوق العمل بحيث يقوم الباحث عن عمل وجهة التوظيف للمهنة نفسها باستخدام قائمة المقارنة نفسها، وهذا ما يمكن النظام من إنجاز مستوى المطابقة بين جهات التوظيف والباحثين عن عمل .

وتوفر هذه الخدمة للمستخدمين درجة عالية من الأمان والسرية عن طريق :

- ◆ منح المستخدم اسما خاصا، وكلمة سر تمكنه من الاطلاع على معلوماته، وتعديلها
- ◆ منح المستخدم إمكانية تمديد الإعلان عن نفسه بالنظام، أو إيقاف الإعلان عن نفسه في أي لحظة يشاء.
- ◆ منح النظام رقماً داخلياً يمكن الأطراف الأخرى من الاطلاع على العنوان فقط للشخص المعلن عن نفسه الذي يتوافق مع متطلباته.

وبناءً على ما سبق، تهدف خدمة التوظيف الإلكتروني إلى ما يأتي:

- ◆ تحسين فرص جهات التوظيف لإيجاد قوى عاملة مدربة من داخل القطر ومن خارجه
- ◆ إدخال خدمة التوظيف الإلكتروني لسوق العمل، وتحسين الجدوى من استخدامه في مجال التوظيف
- ◆ تحسين فرص مستوى العدالة الاجتماعية في الاطلاع على فرص التوظيف للمواطنين، والاستفادة منها
- ◆ اختصار التكاليف المالية والزمنية اللازمة لإجراء عمليات التوظيف.

## ■ خدمات الإرشاد المهني

يقصد بالإرشاد المهني عملية مساعدة الأفراد في تحديد قدراتهم وميولهم واتجاهاتهم، وتحديد فئات الأعمال التي تتناسب معهم، وتحديد متطلبات الالتحاق بهذه الأعمال من حيث التعليم أو التدريب، واتجاهات سوق العمل المرتبطة بالأعمال الملائمة في الحاضر والمستقبل.

ويساعد الإرشاد المهني الطلبة والباحثين عن عمل في اتخاذ قرارات ناضجة تستند إلى معلومات صحيحة بشأن متطلبات البرامج التعليمية والتخصصات التي يريدون الالتحاق بها، ومتطلبات

العمل الذي يخططون للانخراط فيه، وطبيعة فرص العمل المتاحة في الحاضر والمستقبل، بالإضافة إلى معلومات عن ذواتهم تشمل القيم والميول والقدرات. تهدف خدمات الإرشاد المهني تزويد الأفراد والمرشدين المهنيين بأدلة وأدوات الإرشاد للمهنة، وتوفير لهم الحصول على معلومات الموارد البشرية الدقيقة، وكذلك مساعدة الأفراد لتوجيه وتنظيم إمكاناتهم الشخصية للمشاركة في سوق العمل بنجاح، وذلك عبر مساعدتهم على اكتشاف قدراتهم وميولهم واتجاهاتهم، والعمل على مواءمتها مع الأعمال التي تناسبهم. كما تهدف إلى نشر الوعي والمعرفة بأهمية التخطيط للمهنة لدى الأفراد والمؤسسات، ووضع الأدلة والأدوات، وبناء قواعد البيانات التي تساعد في تحقيق ذلك. وتقدم هذه الخدمات قبل الالتحاق بالعمل وفي أثناء العمل أيضا. وقد تشمل ذلك خدمات التوعية المهنية، وأساليب اتخاذ القرار المهني، ومنهجية إعداد السيرة الذاتية، وتقنيات الاستعداد للعمل، ومهارات الاتصال وغيرها من أدوات ووسائل.

■ الخدمات التشريعية: وتشمل تشريعات سوق العمل، مثل: قانون العمل، وقانون التعليم وغيرها.

■ خدمات مؤسسات سوق العمل، مثل: وزارة العمل، ومؤسسات التعليم والتدريب، ومؤسسات التشغيل والتوظيف العامة والخاصة، ومنظمات أصحاب العمل والعمال، والتنظيمات النقابية والمهنية، وجهات تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والتأمينات الاجتماعية.

■ البحوث والدراسات المنشورة عن سوق العمل.

#### **4-3 ضوابط المعلومات المنتجة عن سوق العمل**

- من المناسب أن يكون هناك عدد من الضوابط للحكم على نظام معلومات سوق العمل وتشمل:
- إتاحة المعلومات: ينبغي توافر المعلومات ذات الصلة في مراحل التخطيط المتتالية بحيث تضمن الحصول على صورة ملائمة عن نظام سوق العمل
  - حداثة المعلومات: ينبغي أن تستند المعلومات إلى بيانات حديثة من أجل تقديم صورة ممثلة ومحدثة بشكل مستمر
  - قابلية الوصول إلى المعلومات: من الضروري أن تكون المعلومات سهلة المدخل سواء بالنسبة للقائمين على تصميم وبناء النظام أم المستخدمين والمنتجين
  - التماسك يعني أن تمثل البيانات حزمة بيانات متناسقة وغير متعارضة عن سوق العمل وأنماطه

- الاكتمال :على المعلومات أن تأخذ بالحسبان كل الآثار المقصودة وغير المقصودة والتبعات لسوق العمل
- الصلة: ينبغي أن تتوافق المعلومات المنتجة مع أغراض إدارة وتخطيط أسواق العمل
- تعدد الأشكال: ينبغي أن يتضمن تنوع وتعدد الاختصاصات
- قابلية المقارنة:من الضرورة أن تمكن البيانات المتضمنة التي تم قياسها في فترات زمنية مختلفة وفي مناطق مختلفة من المقارنة مع بيانات أخرى، وهذا يعني بالضرورة معايرة البيانات المرونة: أن تقدم معلومات شاملة تمكن الشخص من أن يقيفها مع حاجاته أو مع الظروف الجديدة
- قابلية القياس:ينبغي أن يأخذ بالحسبان دقة البيانات المتاحة التي تم قياسها عند أي مستوى ذي معنى
- الشمول: أن على مختلف المكونات لنظام معلومات سوق العمل أن تقدم صورة متكاملة عن سوق العمل
- الفاعلية: ينبغي أن تسمح المعلومات المنتجة بمواجهة حزمة أهداف السياسة الموضوعية مسبقا بحيث يمكن اختبار فاعلية إجراءات السياسة، والمقارنة مع التكاليف والمنافع
- تعدد إمكانات الاستعمال: ينبغي أن تسمح المعلومات المقدمة باستعمالها لأغراض تخطيطية مثل تخطيط التعليم والتدريب
- الصلاحية: إن وثوقية المعلومات المقدمة والإحصاءات المرتبطة بها ينبغي أن تسمح بالحكم عليها من وجهة النظر الإحصائية
- التكامل : بحيث تسمح المعلومات المقدمة بالربط بين أوضاع سوق العمل في مختلف الأقاليم في البلد الواحد
- الأتمتة: تساهم حوسبة نظام معلومات سوق العمل في تقديم حلول سريعة عن أوضاع سوق العمل
- الإستراتيجية: ينبغي أن يكون هدف نظام معلومات سوق العمل ليس فقط لغايات القرارات اليومية بل للمساعدة في التخطيط الاستراتيجي طويل الأمد ومتعدد الأهداف وفي عمليات الرقابة والتوجيه.



## 5- المستخدمين الرئيسون لمعلومات سوق العمل

يوجد هناك عدد من الجهات والأفراد الذين يستخدمون معلومات سوق العمل لاتخاذ قراراتهم وسياساتهم، ومن ابرز هؤلاء المستخدمين:

### 1- صانعو القرار في أعلى مراتب الدولة

إذ لا يمكن للحكومات إجراء تخطيط سليم للقضايا المحورية في مجالات التشغيل والقوى العاملة في غياب تدفق غزير ومتواصل من البيانات والمعلومات بشأن الوضع الراهن لسوق العمل وتوجهاته، والتي لا غنى عنها عند القيام بالتحليل المطلوب الذي يشكل بدوره أساس هذا التخطيط.

### 2- الخبراء في تخطيط التشغيل وأسواق العمل على المستوى الوطني

تحتاج هذه الفئة من معلومات سوق العمل كأساس للقيام بتعيين حجم ومراقبة ومواجهة حالات الخلل في سوق العمل من اجل صياغة استراتيجيات وسياسات للتغلب على هذا الخلل.

### 3- أصحاب القرار في مجالات التعليم والتدريب

يحتاج هؤلاء الخبراء من القطاع الحكومي إلى معلومات سوق العمل ، حيث يقع على عاتقهم استقراء مدى تجاوب البرامج الوطنية الرسمية وغير الرسمية مع ضرورات إعداد القوى العاملة المحتملة والملتحقة في برامج التعليم والتدريب بالمؤهلات التي سيحتاجون إليها. وعلى خبراء آخرين في القطاع الحكومي وهم المسؤولون عن توزيع المنح الحكومية لمواصلة الدراسة في الخارج أن يستكشفوا في أي المهن قد تفاقم النقص في القوى العاملة بناء على ما جاء في نظام معلومات سوق العمل، وذلك لتوجيه هذه المنح وفقا لاحتياجات البلد من المهارات.

### 4- الإداريون في الحكومة

يحتاج إداريو الجهات المعنية في الحكومة الذين يقومون بإصدار إجازات ( تصاريح) عمل للقوى العاملة غير الوطنية كوزارة العمل مثلا وبشكل مباشر الوحدات الإدارية المعنية بشؤون الهجرة لمعلومات بشأن حجم العجز في المهارات التي يتعذر على الكوادر الوطنية سده. فهذا النظام يستطيع أن يزود وزارة العمل ببيانات مفصلة بشأن المهن التي سيتم عرض الكوادر الوطنية المرشحة لها بسبب الغياب أو الندرة من حيث تعبئة الشواغر سواء كان ذلك بسبب ازدياد المواطنين لنوع معين من الأعمال أم نتيجة افتقارهم للمؤهلات اللازمة. عند ذلك، تستطيع وزارة

العمل المزودة بهذه المعلومات أن تأخذ قرارات منطقية تجاه أصحاب العمل الذي يتقدمون إليها طالبين تصاريح عمل لعاملين غير وطنيين يسعون لإدخالهم إلى البلد لملء وظائف قد ارتأوا أنها ضرورية لأعمالهم.

#### **5- أجهزة الخدمة المدنية المعنية بالعمل في الحكومة**

كما هو الحال في القطاع الخاص، تحتاج هذه الأجهزة لمعلومات سوق العمل وبخاصة بشأن أوضاع سوق العمل لجهة عرض الساعين إلى ذلك النوع من العمل الذي يتناسب ومؤهلاتهم من مختلف المهن المتوافرة وكذلك النتائج الحالي والمستقبلي لمؤسسات التعليم والتدريب تلبية لأهدافهم المهنية. وهنا يتطلب من أصحاب العمل في القطاع الخاص تعديل ما يعرضونه من رواتب وأجور اعتباراً لوضع السوق لأن سلم الرواتب والأجور في القطاع العام ثابت وفقاً للمراكز الوظيفية والمؤهل العلمي. فهم بحاجة إلى معلومات دقيقة ومفصلة بشأن معدلات الرواتب والأجور لمختلف المهن والمهارات التي يوفر نظام معلومات سوق العمل معلومات بشأنها.

#### **6- الباحثون عن عمل**

تحتاج هذه الفئة إلى معلومات حول أوضاع سوق العمل ليكونوا على دراية بما سيواجهونه عند البحث عن العمل مثل معدلات الرواتب في مختلف النشاطات الاقتصادية والمهن ، كما هم بحاجة إلى معرفة الوظائف الشاغرة، ومواصفاتها وهي التي يتلقاها مكتب التوظيف أو التشغيل من تقارير وطلبات أصحاب العمل ، كما هم بحاجة إلى معرفة الأماكن التي توجد بها فرص العمل هذه.

#### **7- الطلبة الملتحقون بالتعليم**

تساعد معلومات سوق العمل الطلبة في اختيار المهن التي ترشدهم في اتخاذ قرارهم المهني حتى يستطيعوا أن يلتحقوا بالبرنامج التعليمي والتدريب الذي يلبي طموحهم وميولهم واستعدادهم من جهة، كما يوفر لهم قطاع معلومات سوق العمل معلومات بشأن فرص العمل المستقبلية من جهة ثانية.

## 6- المتطلبات الأساسية لنظام معلومات سوق العمل

يجب التعرف بعمق إلى ما هو متوافر من معلومات بشأن سوق العمل لكي يتم اقتراح منظومة معلومات يتم بناؤها على ما هو متوافر من هذه المعلومات، وهناك نوعان رئيسيان من المتطلبات الأساسية هما : البيانات الكمية الأساسية، والبيانات غير الكمية.

### 6-1 البيانات الكمية الأساسية

وتتمثل البيانات الكمية الأساسية في ما يأتي :

■ إجمالي عدد السكان: يعد إجمالي عدد السكان أحد البيانات الأساسية التي يتعين توافرها لتقدير معدلات النمو المتوقعة للسكان، وتأثيرها في حجم القوى العاملة مستقبلاً، فلا بد من توفير قاعدة بيانات تفصيلية عن حجم السكان، وأهم خصائصهم كالتركيب العمري والنوعي، ومكان الإقامة (ريف، وحضر)، والجنسية، والمستوى التعليمي، والوفاة، والمواليد، والهجرة، وحالة النشاط الاقتصادي

■ إجمالي قوة العمل : من أهم البيانات الواجب توافرها في هذا الجانب إجمالي قوة العمل وتوزيعاتها المختلفة بحسب العمر، والجنس، والجنسية، والمستوى التعليمي، والمهنة الرئيسية، والنشاط الاقتصادي، والحالة العملية، والأجر. ويغطي مفهوم القوى العاملة بالطبع المشغلين والباحثين عن عمل

■ الاحتياجات أو النقص في قوة العمل: ينبغي أن تتوفر معلومات توضح الاختناقات في سوق العمل والتي تشير إلى عدم توافر فئات بعينها من القوى العاملة من مستوى مهاري معين أو مهنة معينة مثلاً، وبخاصة إذا كان هذا القصور ذا تأثير كبير في سوق العمل، الأمر الذي يتطلب تجميع بيانات تفصيلية عن الشواغر الموجودة بحسب المهنة والنشاط الاقتصادي والمناطق، وكذلك عدد ساعات العمل للمشغلين وفقاً للتوزيعات السابقة نفسها. وفي بعض الأحيان، قد يكون من المفيد تجميع بيانات تتعلق بالأفراد الذين يمارسون ظاهرة تعدد الأعمال والوظائف، وخصائصهم المهنية

■ الهجرة: تعدّ المعلومات المتعلقة بالهجرة الداخلية والخارجية من المتطلبات الرئيسة لبناء نظام متكامل لمعلومات سوق العمل، إذ تعدّ الهجرة من المتغيرات التي تؤثر في هذا النظام. وتتضمن

هذه المعلومات حجم وخصائص هؤلاء المهاجرين سواء كانت الاقتصادية أم الاجتماعية كالنشاط الاقتصادي، والمهنة، والعمر، والجنس، والجنسية، والمستوى التعليمي وغيرها

■ التعليم والتدريب : تؤثر مخرجات برامج التعليم والتدريب في هيكل سوق العمل الحالي والمستقبلي، فمن الضروري توافر بيانات عن عدد الطلبة في مختلف الأعمار والمستويات التعليمية، ونسب الالتحاق بحسب العمر والجنس ونوع التعليم ، وكذلك معلومات عن الخريجين والمتسربين من مستويات التعليم المختلفة وتخصصاتهم ، كما يجب توافر معلومات عن أعداد المتحقين ببرامج التدريب المهني المختلفة، وتخصصاتهم المختلفة موزعة بحسب الجنس، ونوع البرامج التدريبية، ومستوى المهارة

■ بيانات أخرى: يتعين توفير بيانات عن معدلات الأجور بحسب المهنة، والنشاط الاقتصادي، والجنس والمناطق الجغرافية، والمستوى التعليمي.

## 2-6 البيانات غير الكمية

هناك حاجة ملحة لتوفير مثل هذه المعلومات التي يصعب قياسها بشكل كمي ، مثل: آليات التشغيل وطبيعة المشكلات التي يعاني منها سوق العمل ، وأسبابها على نحو يسمح بتوفير إطار تحليلي ملائم يستفيد منه المخططون وراسمو سياسات سوق العمل . وتختلف هذه المعلومات من دولة لأخرى ، إلا أنه من المتصور أن تغطي عددا من القضايا الهامة التي منها على سبيل المثال لا الحصر :

■ المشكلات المتعلقة بمجموعات معينة من قوة العمل، مثل: النساء، أو الشباب أو العمالة الوافدة

■ المشكلات المتعلقة بأساليب التشغيل المختلفة ومدى كفاءتها ( سياسة التوظيف الحكومي، مكاتب التشغيل الخاصة)

■ المشكلات المتعلقة بالحراك المهني

■ معلومات عن مدى توافق مخرجات نظم التعليم والتدريب مع الاحتياجات الفعلية لسوق العمل

■ التشريعات المتعلقة بالعمل والإجراءات المنظمة لآليات عمله المختلفة من حيث عدد ساعات العمل الرسمية، والحد الأدنى للأجور، والإجازات، ومكافأة نهاية الخدمة، والتأمينات الاجتماعية.

## 7- آليات تطوير وتحديث نظام معلومات سوق العمل

ينظر عادة إلى تطوير وتحديث نظام معلومات سوق العمل في ضوء الأهداف التي وضع من أجلها ، التي ترمي-عادة- إلى تصحيح الاختلال في سوق العمل ، وفي رفع مستوى التنمية البشرية. وعليه تنصب عملية التطوير والتحديث بالأساس على عنصرين هما : تطوير المدخلات، وتطوير المخرجات.

### 7-1 تطوير المدخلات

يشمل تطوير مدخلات نظام معلومات سوق العمل الموضوعات الآتية :

■ تطوير الأجهزة المنتجة للمعلومات ،وتتضمن إجراء تعدادات سكانية، ونشر بياناتها التفصيلية على مدى زمني محدد، وإجراء مسح قوى عاملة بالعينة بشكل دوري ومنتظم (مرتين في السنة) على أن يراعى عند تصميم العينة أن تكون ممثلة لكل من خصائص القوى العاملة الوطنية والوافدة، وإجراء مسح دورية للمنشآت تسمح بالتعرف الى حجم العاملين فيها، وخصائصهم الاقتصادية والاجتماعية المختلفة،وكذلك توفير معلومات عن الطلبة الملتحقين بالتعليم، وكذلك عن الطلبة الخريجين

■ تطوير قواعد البيانات في الجهات المنتجة لمعلومات سوق العمل وتشمل إيجاد وتوحيد أدلة التصنيف بين مختلف الجهات المنتجة لهذه المعلومات ،مثل استخدام تصنيف موحد للمهن، وتصنيف التعليم، والجنسيات، والنشاط الاقتصادي. واستخدام فترة إسناد موحدة مثل أن تسند بيانات التعليم والقوى العاملة إلى شهر تشرين أول /أكتوبر من كل سنة، والى غير ذلك من إجراءات تساهم في زيادة جودة هذه المعلومات ،وتسهيل استخدامها على نطاق واسع.

### 7-2 تطوير المخرجات

ويتضمن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

■ إصدار مؤشرات سنوية عن سوق العمل

■ تقديم بدائل مختلفة فيما يتعلق بسياسات التشغيل

■ تنفيذ دراسات معينة عن سوق العمل، مثل:البطالة، والأجور، والمرأة العاملة، وتشغيل الشباب، والعمالة الوافدة وغيرها

■ تنظيم ندوات وحلقات نقاش بين المنتجين والمستخدمين لمعلومات سوق العمل في المواقع المختلفة في القطاعين العام والخاص على المستويين المؤسسي والوطني ، بما في ذلك الوزارات والمؤسسات العامة والجامعات، ومراكز التدريب، وغرف الصناعة والتجارة ، والمنشآت الكبرى، بحيث تساهم هذه الندوات والحلقات في تطوير قواعد البيانات الخاصة بسوق العمل.

## المراجع والمصادر

### أ- المراجع العربية

- 1- م.احمد مصطفى، مسرد مصطلحات مختارة من مصطلحات: سوق العمل والتعليم والتدريب المهنيين والسلامة والصحة المهنية في المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة العمل، 2006 .
- 2- عادل لظفي ، نظام معلومات القوى العاملة في الأردن - واقع الحال وأساليب التطوير- ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر إدارة الموارد البشرية وتحديات القرن العشرين جامعة اليرموك، اربد،الأردن18-20 تموز .2000
- 3-عادل لظفي عبد الرحيم، نظام معلومات سوق العمل ،المركز العربي لتنمية الموارد البشرية، طرابلس ، ليبيا 2007
- 3-المكتب التنفيذي لمجلس وزراء العمل والشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية،نظم معلومات سوق العمل في إطار التشغيل وتنمية الموارد البشرية،سلسلة الدراسات الاجتماعية والعمالية،المنامة ،الطبعة الأولى .1998
- 4-ل. ريشتر، النهوض بمعلومات سوق العمل في البلدان النامية: المشاكل والتقدم والأفاق، مكتب العمل الدولي ، ترجمة مكتب العمل العربي ، مطابع جامعة الدول العربية -القاهرة ، بدون تاريخ نشر.
- 5-مكتب العمل الدولي(مؤلف) ، منظمة العمل العربية /المؤسسة العربية للتشغيل ( مترجم) ، إرشادات لتطوير برامج معلومات التشغيل والقوى العاملة في البلدان النامية دليل عملي ، طنجة .1987

### ب- مواقع الانترنت

- 1- Human Recourses Development Information System  
[www.almanar.jo](http://www.almanar.jo)
- 2-.[http://www.arabapi.org/course3/c3\\_2\\_1\\_3.htm](http://www.arabapi.org/course3/c3_2_1_3.htm)