



منظمة العمل العربية



وزارة التنمية البشرية والعمل
جمهورية السودان

ورشة العمل القومية حول التقرير العربي الأول معلومات أسواق العمل في البلدان العربية الخرطوم – جمهورية السودان

22- 23 — سبتمبر 2013

دور الشبكة العربية في توفير معلومات سوق العمل والآليات المقترحة لتفعيل إنتاجها المعرفي

إعداد

د . رأفت رضوان

أمين عام الاتحاد العربي لتكنولوجيا المعلومات
الرئيس الأسبق لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار – مصر

2013

دور الشبكة العربية في توفير معلومات سوق العمل والآليات المقترحة لتفعيل انتاجها المعرفي

تعتبر البيانات والمعلومات ذات الدقة والمصدقية هي الأساس لوضع الخطط والبرامج اللازمة للتنمية ، ورصد التغيرات التي تحدث في المجتمعات الحديثة ، وهي الأساس في تحديد السياسات والبرامج اللازمة لزيادة معدلات النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية الاجتماعية الملبيه لتطلعات المواطنين ، كما أنها المدخل الصحيح لتحديد الاستثمارات اللازمة لخلق فرص عمل حقيقية تتواءم مع نمو القوي العاملة بالمجتمع.

ولا شك أن إنشاء الشبكة العربية لمعلومات سوق العمل ، وتعاون الدول الأعضاء (وزارات العمل) ومنظمات أصحاب الأعمال والمنظمات العمالية والأجهزة الاحصائية في ظل التطورات التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات، سوف يكون له تأثير إيجابي على أسواق العمل العربية، كما يعتبر خطوة جادة وفاعلة ودقيقة نحو رصد سوق العمل العربية، والإسهام في وضع الحلول المنطقية لمشكلة البطالة عربيا، كما يعتبر مثل هذا المشروع خطوة ضمن الخطوات التي تتخذ نحو إنشاء السوق العربية المشتركة، وتحويل مجتمعنا العربي من مجتمع تقليدي إلى مجتمع المعلومات.

الجزء الأول : دور الشبكة العربية في توفير معلومات سوق العمل:

1. مقدمة:

تهدف الشبكة العربية لمعلومات سوق العمل إلى الارتقاء بالخدمات التي تقدمها منظمة العمل العربية وتحسين كفاءتها وأدائها وتوفير البيانات والمعلومات الأساسية الخاصة بإدارة سوق العمل العربية. ولأن تكون بمثابة الآلية المثلي والمرجع الأساسي للتواصل المعلوماتي بين أفراد العملية الإنتاجية مهما تنوعت أو تعددت مسؤولياتهم واحتياجاتهم في مجال العمل والأعمال. وتستهدف الشبكة إتاحة وتوفير المعلومات والخدمات للجهات التالية:

- الأجهزة المعنية قطريا بالتنمية والتخطيط ودعم التشغيل وتطوير التدريب .
- واضعو سياسات التشغيل وبرامجه .

- المؤسسات العربية والإقليمية المعنية بالتعاون العربي ، خاصة في مجال تكامل التنمية والاستخدام الأمثل للموارد البشرية العربية .
- الأجهزة الأحصائية ومراكز المعلومات الوطنية والمتخصصة.
- أصحاب الأعمال الباحثون عن أسواق العمل المناسبة والمناخ الاستثماري الملائم.
- الدارسون للتنمية وأوضاع أسواق العمل مؤسسات وأفراد .
- الباحثون عن عمل .

2. أهداف الشبكة:

تحدد الهدف الاستراتيجي للشبكة في: "الاسهام في حل مشكلة البطالة وتحسين ظروف الاستخدام والتشغيل من خلال زيادة وتفعيل التعاون بين أطراف الانتاج الثلاثة المتمثلة في الحكومات ومنظمات أصحاب الاعمال والعمال , والربط بالأجهزة الاحصائية بما يحقق توفير البيانات والمعلومات والبحوث والدراسات والتجارب الناجحة الخاصة بتطوير سوق العمل وزيادة كفاءته".

وتضمنت الأهداف الإجرائية ما يلي:

- بناء نظام عربي موحد لمعلومات سوق العمل
- دعم وتنمية واقامة مراكز وطنية لمعلومات سوق العمل:
- زيادة التواصل بين أطراف الإنتاج:
- تطوير آلية للتوظيف عن بعد:
- تطوير آلية للتدريب عن بعد:
- تطوير آلية للحوار المجتمعي

3. قواعد بيانات الشبكة:

تضمن تصميم الشبكة عددا من قواعد البيانات الأولية – مع وجود آليات لإنشاء قواعد بيانات جديدة ومستحدثة طبقا للاحتياج _ والقائمة الأولية تتضمن قواعد البيانات التالية:

- قاعدة بيانات العمالة والأجور Labor Information Database
- قاعدة بيانات بيئة العمل
- قاعدة بيانات تنافسية العمالة العربية (Labor Competitiveness Database)
- قاعدة بيانات السكان (POP database) :
- قاعدة بيانات النشاط الاقتصادي (Economic Database) :

- قاعدة بيانات التعليم (Education Database) :
- قاعدة بيانات الأنشطة الاجتماعية (Social Services Database) :
- قاعدة بيانات القوانين والاتفاقات : Legal database
- قاعدة بيانات الدراسات والبحوث : Studies database
- قاعدة بيانات الوظائف المطلوبة (Jobs Database) :
- قاعدة التصنيف المهني الموحد :
- قاعدة بيانات مراكز التدريب (Vocational Training Database) :
- قاعدة بيانات الخبراء في مجال سوق العمل : Experts database :

4. دور الشبكة في تقديم وإتاحة معلومات سوق العمل العربية:

توسع مفهوم المعلومات بصورة كبيرة وذلك مع تنوع وتعدد مصادر المعلومات واختلاف أوعيتها وأشكالها ومصادرها. ومع التسليم بأن المعلومات الرقمية لازالت تمثل العنصر الأساس في منظومات البيانات المطلوبة للتخطيط وإدارة الأسواق إلا أن الدراسات والبحوث تلعب المكون الثاني في منظومة المعلومات التقليدية. وأضيف في الآونة الأخيرة ما يطلق عليه معلومات التغذية الجمعية " Crowded feed in " كأحد منجزات عصر المعلومات والمعرفة والذي تمثل في القدرة علي تلقي "كم هائل" من البيانات والمعلومات من خلال إسهامات المشاركين في الشبكة من المواطنين , هذا بالإضافة إلي اسهامات المتخصصين من خلال دوائر الحوار والنقاش التي يمكن تنفيذها علي الشبكة. كما ستقدم الشبكة مجموعة من الخدمات الإضافية للمستفيدين منها مثل التدريب الالكتروني والتوظيف عن بعد، وغيرها. وذلك علي النحو التالي:

• تقديم المعلومات المتخصصة في سوق العمل:

تهدف الشبكة لتكون المرصد العربي المتخصص لمعلومات سوق العمل وتتيح تلك المعلومات من خلال البوابة الالكترونية بالإضافة إلي استخدام الوسائل التقليدية والحديثة في النشر وذلك من خلال:

- نشره مفصلة " كل 3 شهور "
- نشرة سنوية عن موقف أسواق العمل العربية.
- بحوث ودراسات علي قضايا محددة.

- اسطوانات مدمجة (C D) .
 - ملخصات للحوارات المجتمعية التي تتم علي الشبكة.
 - أهم الردود علي الاستفسارات الخاصة عن معلومات الشبكة .
 - تقديم خدمات تحليلية للبيانات والمعلومات للاستخدام الخاص :
- تقدم هذه الخدمة لأطراف الإنتاج في الوطن العربي, ويتضمن ذلك علي سبيل المثال:
- تجهيز البيانات حسب طلب المستفيدين لأطراف الإنتاج بالوطن العربي .
 - تحليلات متخصصة تركز علي المعلومات والدراسات والإطار القانوني والعوامل الاقتصادية الساندة حسب الطلب، لمساعدة أطراف الإنتاج الثلاثة.
 - إجراء الحوارات المجتمعية عن القضايا المرتبطة بالبطالة والتشغيل:
- سوف تتيح الشبكة من خلال آليات التواصل الاجتماعي إمكانيات للحوارات المجتمعية حول قضايا معينة يطرحها المشاركون , وبما يحقق الاستفادة من زخم الجهات المشتركة في الشبكة من جانب , وكذا الخبراء المشاركين , وبحيث يمكن تقديم دعم ومساندة سريعة وبالأخص في القضايا العاجلة.
- التعرف على الاتجاهات الجماهيرية (Crowed Feed In):
- سوف تتيح الشبكة الأمكانية لاستقراء الاتجاهات الجماهيرية بأسلوب ال (Crowed Feed In) والذي يتيح للمشاركين إبداء وجهة نظرهم فيما يعرض عليهم من موضوعات علي أن يتم تجميع وتحليل الأسهميات المختلفة للجماهير وتقديمها لجهات الاختصاص ويتضمن ذلك علي سبيل المثال:
- ردود فعل المستفيدين من القوانين والقرارات والاجراءات المنظمة لسوق العمل وبالأخص علي المستوي القطري.
 - الحلول المقترحة لبعض المشاكل.
 - وجهات النظر بخصوص قضايا وألويات العمل التنفيذي.
 - ...إلخ.

• برامج التدريب من على بعد :

سيتم من خلال الشبكة توفير مواد تدريبية تفاعلية للمستفيدين وبالأخص تلك التي تقدمها المراكز التابعة للمنظمة وبما يحقق تعظيم دور هذه المراكز. وستكون هذه البرامج متاحة للمستفيدين في أي وقت يرغبون فيه تطوير وتحسين مهارتهم وستغطي جميع البرامج اللازمة لتطوير المهارات والمعارف الإنتاجية والأمن والسلامة الصناعية.

• برامج التوظيف الالكتروني:

سوف تتيح الشبكة إمكانية التوظيف الالكتروني وذلك من خلال السماح للراغبين في التوظيف بوضع سيرتهم الذاتية علي الشبكة (جانب العرض) , والسماح لمؤسسات الأعمال علي الجانب الآخر بوضع طلباتها من الوظائف , وبما يسمح بإجراء التوفيق (match making) وفق معايير الاختيار المحددة والتي تضعها مؤسسات الأعمال.

5. خدمات الشبكة للجهات المستفيدة:

سوف تقدم الشبكة خدماتها لقطاع عريض من المستفيدين ووفق حزم خدمات مفصلة لكل نوع من المستفيدين وذلك علي النحو التالي:

- المؤسسات الحكومية: سوف تركز الشبكة لهذه المؤسسات علي الخدمات التالية:
 - إتاحة صورة متكاملة من المعلومات علي المستوي الوطني من خلال جهود النقطة الوطنية لمعلومات الشبكة (NFP).
 - إتاحة صورة مقارنة عن موقف سوق العمل في الدول العربية من خلال المركز الرئيس للشبكة.
 - تقديم خدمات القيمة المضافة – حسب الطلب – ويشمل ذلك علي التحليلات والدراسات والتجارب الأكثر نجاحا والدروس المستفادة علي المستوي الدولي والقومي.
 - التعريف باتجاهات سوق العمل وفرص التوظيف في القطاعات الاقتصادية المختلفة.
 - قياس رد الفعل في سوق العمل لما يتم اتخاذه من قرارات بهذا الشأن.
 - متابعة برامج توظيف المواطنين وتحديد متطلبات زيادة فعاليتها.

- إتاحة المجال للتعريف بالبرامج الحكومية المختلفة لتنمية سوق العمل وخلق فرص التوظيف.
 - إتاحة الدراسات والبحوث المتاحة لديها أو التي تجري بمعرفتها علي الشبكة.
 - المشاركة في تحديد / تقييم البرامج التدريبية التي سيتم تنفيذها علي الشبكة.
 - المشاركة في اقتراح الموضوعات الخاصة بدائرة الحوار المجتمعي / والمشاركة في الحوارات التي تطرحها أطراف الانتاج الأخرى.
 - إمكانية نشر المعلومات والإصدارات والأنشطة والأخبار الاقتصادية الخاصة بها علي الشبكة.
 - توفير حقوق اشتراك خاصة تتيح للمؤسسات الحصول علي خدمات الشبكة وفق نظم تفضيلية.
 - المشاركة في إجراء التقييم المستمر للشبكة وأقتراح متطلبات تطويرها بما يحقق لها تلبية متطلبات المستخدمين من منظمات ومؤسسات الأعمال.
 - الاستفادة من البرامج التدريبية التي سيتم تقديمها علي الشبكة.
- المؤسسات العمالية:

سوف تركز الشبكة لهذه المؤسسات علي الخدمات التالية:

- إتاحة صورة متكاملة من المعلومات علي المستوي الوطني من خلال جهود المركز الوطني للشبكة (NFP).
- إتاحة صورة مقارنة عن موقف الدول العربية من خلال المركز الرئيس للشبكة.
- تقديم خدمات القيمة المضافة – حسب الطلب – ويشمل ذلك علي التحليلات والدراسات والتجارب الأكثر نجاحا والدروس المستفادة علي المستوي الدولي والقومي.
- التعريف باتجاهات سوق العمل وفرص التوظيف في القطاعات الاقتصادية المختلفة.
- متابعة برامج توظيف الوظائف وتحديد متطلبات زيادة فعاليتها.
- التعرف علي البرامج المختلفة لتنمية سوق العمل وخلق فرص التوظيف.
- إمكانية إتاحة الدراسات والبحوث المتاحة لديها أو التي تجري بمعرفتها علي الشبكة.

- المشاركة في تحديد / تقييم البرامج التدريبية التي سيتم تنفيذها علي الشبكة.
- المشاركة في اقتراح الموضوعات الخاصة بدائرة الحوار المجتمعي / والمشاركة في الحوارات التي تطرحها أطراف الانتاج الأخرى.
- امكانية نشر المعلومات والإصدارات والأنشطة والأخبار الاقتصادية الخاصة بها علي الشبكة.
- توفير حقوق اشتراك خاصة تتيح للمؤسسات الحصول علي خدمات الشبكة وفق نظم تفضيلية.
- المشاركة في إجراء التقييم المستمر للشبكة وأقتراح متطلبات تطويرها بما يحقق لها تلبية متطلبات المستخدمين من منظمات ومؤسسات العمال الاستفادة من البرامج التدريبية التي سيتم تقديمها علي الشبكة.
- الاستفادة من عرض فرص التوظيف للعمال والمتعطلين عن العمل.
- الحق في التعريف بما تقدمه المؤسسات من خدمات للعمال وإتاحة الفرصة لها لعرض برامجها ومشروعاتها وأنشطتها.
- فتح المجال للحوار مع العمال في منديات تخصص لذلك.

• مؤسسات الأعمال:

- سوف تركز الشبكة لهذه المؤسسات علي الخدمات التالية:
- إتاحة صورة متكاملة من المعلومات علي المستوي الوطني من خلال جهود المركز الوطني للشبكة (NFP).
- إتاحة صورة مقارنة عن موقف سوق العمل في الدول العربية من خلال المركز الرئيس للشبكة.
- تقديم خدمات القيمة المضافة – حسب الطلب – ويشمل ذلك علي التحليلات والدراسات والتجارب الأكثر نجاحا والدروس المستفادة علي المستوي الدولي والقومي.
- التعريف باتجاهات سوق العمل وفرص التوظيف في القطاعات الاقتصادية المختلفة.

- إمكانية إتاحة الدراسات والبحوث المتاحة لدي مؤسسات الأعمال أو التي تجري بمعرفتها علي الشبكة.
- إتاحة آليات لتلك المؤسسات للتعريف بالشبكة والترويج لخدماتها لدي الغير وبالأخص آليتي التوظيف الالكتروني والتدريب عن بعد , وحث تلك المؤسسات علي إضافة الوظائف الشاغرة لديها علي آلية التوظيف بالشبكة.
- المشاركة في تحديد / تقييم البرامج التدريبية التي سيتم تنفيذها علي الشبكة , والاستفادة منها في تدريب العاملين لديها.
- اقتراح الموضوعات الخاصة بدائرة الحوار المجتمعي / والمشاركة في الحوارات التي تطرحها أطراف الانتاج الأخرى.
- إتاحة الامكانيات الخاصة بنشر المعلومات والإصدارات والأنشطة والأخبار الاقتصادية الخاصة بها علي الشبكة.
- إتاحة حقوق اشتراك خاص تتيح لهم الحصول علي خدمات الشبكة وفق نظم تفضيلية.
- المشاركة في إجراء التقييم المستمر للشبكة وأقتراح متطلبات تطويرها بما يحقق لها تلبية متطلبات المستخدمين من منظمات ومؤسسات الأعمال.
- المشاركة في الإدارة الاقتصادية للشبكة بعد تشغيلها.
- إمكانية عرض فرص للتوظيف للعمال والمتعطلين عن العمل وانتقاء العناصر المناسبة طبقا للمعايير التي تضعها تلك المؤسسات.

● الباحثون والمتخصصون:

- إتاحة صورة متكاملة من المعلومات علي المستوي الوطني من خلال جهود المركز الوطني للشبكة (NFP).
- إتاحة صورة مقارنة عن موقف الدول العربية من خلال المركز الرئيس للشبكة.
- التعريف باتجاهات سوق العمل وفرص التوظيف في القطاعات الاقتصادية المختلفة.
- المشاركة في الحوارات المجتمعية التي سيتم إدارتها علي الشبكة.

• المواطن العربي:

سوف تركز الشبكة لهذه المؤسسات علي الخدمات التالية:

- إتاحة صورة متكاملة من المعلومات علي المستوي الوطني من خلال جهود المركز الوطني للشبكة (NFP).
- إتاحة صورة مقارنة عن موقف الدول العربية من خلال المركز الرئيس للشبكة.
- التعريف باتجاهات سوق العمل وفرص التوظيف في القطاعات الاقتصادية المختلفة.
- المشاركة في الحوارات المجتمعية التي سيتم إدارتها علي الشبكة.
- الاستفادة من البرامج التدريبية التي سيتم تقديمها علي الشبكة.
- الاستفادة من المعروض من فرص التوظيف للعمال والمتعطلين عن العمل.
- فتح المجال للمشاركة بالأفكار والمقترحات وأبداء الرأي في القضايا الهامة علي المستوي الوطني والقومي.

• المؤسسات الدولية:

سوف تركز الشبكة لهذه المؤسسات علي الخدمات التالية:

- إتاحة صورة مقارنة عن سوق العمل في الدول العربية من خلال المركز الرئيس للشبكة.
- تقديم خدمات القيمة المضافة – حسب الطلب – ويشمل ذلك علي التحليلات والدراسات والتجارب الأكثر نجاحا والدروس المستفادة علي المستوي الدولي والقومي.
- التعريف باتجاهات سوق العمل وفرص التوظيف في القطاعات الاقتصادية المختلفة.
- امكانية المشاركة في بعض الحوارات المجتمعية التي سيتم إدارتها علي الشبكة.

الجزء الثاني: آليات تفعيل الإنتاج المعلوماتي والمعرفي للشبكة:

تزايدت أهمية المعلومات ودورها المميز في حياتنا المعاصرة أفراداً أو مجتمعات، مؤسسات أو دول وذلك لارتباطها بمختلف مجالات النشاط البشري، وأصبحت المكون الذي لا يمكن تجاهله في جميع نواحي الحياة، حيث أنها تمثل الركيزة الأساسية للدراسات والتحليلات اللازمة لوضع الخطط التنموية والتصدي للمشاكل المجتمعية والتي تتصدرها حالياً مشكلة البطالة، كما أنها تشكل القاعدة الصلبة والخلفية الملائمة لاتخاذ القرارات الصائبة في أي نشاط داخل المجتمع، ولا غنى لإي فرد عنها في الحياة اليومية .

وبقدر توفر المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للشخص المناسب (المسؤول) بقدر ما ينتج عنها من دقة في اتخاذ القرار المناسب. لقد اتسم العصر الذي نعيش فيه باعتماده الكبير على المعلومات حيث أن أي نشاط ناجح و مبدع لا يمكن أن يتحقق إلا إذا اعتمد على قدر كافٍ ومناسب من المعلومات. - فهي بالإضافة إلى ذلك تعتبر مورداً هاماً وضرورياً في تحقيق التنمية الوطنية الشاملة المتمثلة في الصناعة والزراعة والتعليم والصحة، والشؤون الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وغيرها من قطاعات النشاط المجتمعي، حيث أصبحت المعلومات مورداً أساسياً من الموارد الوطنية المؤثرة في نمو وتطور المجتمعات، وقاعدة أساسية لأي تقدم حضاري في مختلف المجالات في أي مجتمع من المجتمعات المعاصرة.

ولابد من الإشارة في هذه المقدمة إلى أن المعلومات المنتجة والمتدفقة عبر القنوات وأوعية المعلومات المختلفة تظل عديمة الفائدة إذا لم يتم استخدامها الاستخدام الامثل وذلك بانتقالها من منتجها الاصلى سواء كان عالماً أو مخترعاً أو مؤلفاً أو محللاً ، مروراً بمؤسسات المعلومات حتى تصل إلى المستفيد الذي يحتاج إلى تلك المعلومات ، وهذا لا يتحقق طبعاً إلا بوجود نظام معلومات متكامل بركائزه الأساسية الثلاث وهي : الاقتناء ، والتنظيم ، والخدمات . وربما تكون الركيزة الثالثة أي الخدمات، من أهم الركائز في مجال الإفادة من المعلومات، حيث أن الاقتناء والتنظيم لا يعنى شيئاً دون وجود الخدمات التي تهدف إلى الإفادة من المعلومات، من خلال تلبية الحاجات المعلوماتية للمستفيدين، وبذلك تكون قيمة أي شئ تكمن في درجة الاستفادة منه.

ويتعاطم تحقيق الاستفادة من المحتوي المعلوماتي والمعرفي للشبكة من خلال المحاور التالية:

1. تعظيم دور النقاط الوطنية للمعلومات:

يرتكز نجاح شبكة معلومات سوق العمل العربية علي نجاح النقاط الوطنية (NFP) في جمع وتبويب وفهرسة وتصنيف معلومات سوق العمل الخاصة بها ومن ثم تحديث الشبكة بها , وبما يمكن إدارة الشبكة من إصدار المؤشرات القومية. وعلي وجه العموم فإن نظم المعلومات الخاصة بسوق العمل في الكثير من الدول العربية تعاني من التحديات التالية:

- عدم وجود سياسة وطنية لمعلومات سوق العمل.
- نقص /عدم وجود إطار إحصائي وطني.
- النقص في بعض المعلومات مع وجود تكرار في البعض الأخر بالإضافة لوجود اختلافات وعدم تجانس في البيانات لدي الجهات المختلفة وربما في ذات الجهة.
- النقص في معدات تكنولوجيا المعلومات ومرافق الاتصالات .
- الاختلافات في نظم التشغيل والتعريب .
- كثرة البيانات وقلة المعلومات والمعارف.
- صعوبة عملية الوصول للمعلومات.

وللتعامل مع تلك التحديات , نقترح إطارا منهجيا يمكن النقاط الوطنية من المشاركة بفاعلية في الشبكة وذلك من خلال مجموعة من الإجراءات والأنشطة التي يمكن إتباعها للوصول إلي تحقيق الأهداف المرجوة , وذلك علي النحو التالي:

• تقييم الموقف الحالي لمعلومات سوق العمل:

قد يكون من المهم إجراء دراسات مسحية بهدف الوقوف على واقع المعلومات المتعلقة بسوق العمل سواء ما يتم تجميعه من خلال المسوح الأحصائية بأنواعها المختلفة وتلك التي يتم جمعها من سجلات ووثائق وذلك لوضع استراتيجية وخطة عمل للوصول إلي توفير المعلومات المطلوبة وفق المعايير المحددة. يتضمن مسح مصادر المعلومات علي تحديد/ تقييم العناصر التالية:

- إطار المؤسسات والجهات ذات الصلة بإنتاج البيانات والمعلومات المرتبطة بسوق العمل سواء في القطاع العام أو الخاص أو لدي المؤسسات العمالية المختلفة.
- إطار أدلة وفهارس لتحديد وتوصيف البيانات والمعلومات التي يتم تجميعها , وتوافق هذه التوصيفات مع المعايير الدولية.

- المعايير الإحصائية المنظمة لجمع البيانات الخاصة بسوق العمل.
- البنية التحتية لجمع وتبويب وفهرسة وعرض معلومات سوق العمل شاملة المعدات والصيانة ، والشبكات الرقمية ذات السرعة المناسبة لبث المعلومات.
- إنتظام المعلومات: التحقق ليس فقط من توفر المعلومات ، لكن التعرف علي أنها تجمع بصورة منظمة أو يتم تحديثها بشكل منتظم .
- التكرارات والأزدواجية في جمع وإصدار البيانات، وتباين التصنيفات ونظم الترقيم والتكويد.
- مستوي عمليات الأتمتة ومعالجة المعلومات.
- القوى العاملة : الأيدي العاملة الماهرة والمؤهلة في مجال المعلوماتية لدي الجهات .
- الحواجز التي تمنع تبادل المعلومات مع احترام حقوق ومسؤوليات الأفراد والمؤسسات التي تؤكد خصوصية المعلومات ووحدتها .

• وضع خطة عمل واضحة ومحددة:

- من المهم وجود خطة تنفيذية واضحة ومحددة , ويجب أن تشمل هذه الخطة تعريفا للمسؤوليات في مجال معلومات سوق العمل ، وكذا نشر إرشادات حول تنفيذ أنشطة في مجال المعلومات. يجب أن تشمل هذه الخطة أيضا القيام بحملات توعية بأهمية وقيمة المعلومات ، وكذا عقد الدورات والندوات لرفع مستوى الأهمية للمعلومات بالنسبة للأفراد والمؤسسات، وللتغلب على العوائق التكنولوجية والمشاكل الناجمة عن عدم توافق المعلومات مع بعضها البعض. ويقترح أن تتضمن الخطة علي الآتي:
- تحديد أدوار الجهات المعنية في كل قطاع
 - توحيد التصنيفات ، والمعايير ، والإجراءات .
 - تأمين معدات اتصالات ومعدات إلكترونية وشبكات اتصال بالشكل المطلوب
 - تدريب المستخدمين في مراكز المعلومات على الأساليب الحديثة لانسياب المعلومات بكفاءة .
 - إنشاء نقاط بؤرية ووسائل ربط للجهات المعنية في كل قطاع .
 - تعزيز امكانية تبادل التشغيل للمعلومات في كل جهة ورفع كفاءة الأنشطة المرتبطة بدعم عملية اتخاذ القرار والإمكانيات البحثية .

2. ضمان تدفق وتحديث البيانات والمعلومات من مصادرها:

يعد تحديث البيانات بصورة سريعة التحدي الأكبر في تفعيل شبكات المعلومات , وتعاني معظم شبكات المعلومات الإقليمية من هذا التحدي وبطريقة تجعل منها غير فعالة في خدمة الهدف الذي أنشئت من أجله.

إن المعدل الحالي لتدفق بيانات الدول إلى المنظمة – بالطرق التقليدية – غير مشجع حيث تقل معدلات الاستجابة بصورة كبيرة , وحتى تلك التي تصل إلى المنظمة تأتي متأخرة وفي معظم الأحيان مبوبة أو مصنفة وفق تبويبات أو تصنيفات محلية يصعب دمجها في التبويبات والتصنيفات الإقليمية أو الدولية.

وبالطبع فإن مواجهة هذا التحدي تتطلب مجموعة من الاتفاقات والاجراءات التي تقلل من أثر هذا التحدي علي استخدام المحتوى المعلوماتي والمعرفي للشبكة. ونقترح الآتي:

- سرعة إنشاء / تطوير / تحديد المؤسسة التي ستعمل كنقطة مركزية لتوفير المعلومات الوطنية علي الشبكة وتحديد المدير المسنول عن عمل النقطة وبيانات الاتصال الخاصة به.
- زيادة اسهام المؤسسات المختلفة من أطراف الانتاج الثلاثة في فعاليات وأنشطة الشبكة والاتفاق علي استخدام بياناتها من المواقع الالكترونية الخاصة بها.
- زيادة إسهامات المؤسسات البحثية التي تركز علي البحوث الخاصة بسوق العمل والتشغيل وإتاحة الدراسات المتوفرة لديها والتي تتولي تنفيذها علي الشبكة.
- توفير نسخ الكترونية من الكتب الاحصائية التي تصدرها المؤسسات والأجهزة الوطنية للإحصاء في كل دولة لإدارة الشبكة.
- توفير نسخة الكترونية من الدراسات الخاصة بسوق العمل والتشغيل التي أجريت لدي أي من الاطراف الثلاثة للإنتاج خلال الأعوام الخمسة الأخيرة.
- توفير نسخة الكترونية من كافة القوانين والمراسيم واللوائح المنظمة لسوق العمل والعلاقة بين أطراف الانتاج الثلاثة.
- توفير قائمة الكترونية بالخبراء والمتخصصين في مجال سوق العمل والتشغيل في كل دولة.
- توفير قائمة الكترونية بالجهات ذات الصلة بالقضايا الخاصة بسوق العمل والتشغيل (المرأة , الأطفال , ذوي الاحتياجات الخاصة , السلامة المهنية , ... الخ) وبيانات الاتصال بها.
- توفير قائمة الكترونية بمراكز التدريب بأنواعها المختلفة وبيانات الاتصال بها.

3. وجود آليات تسمح بسرعة وصول المعلومات للمستخدمين:

يعد وصول المعلومات للمستخدمين أحد التحديات الهامة لتفعيل الاستفادة من المحتوي المعلوماتي والمعرفي للشبكة، وهنا تبرز 3 قضايا أساسية هي: " العرض والطلب" , و "شكل المعلومة", و "توقيت تقديم المعلومة".

قضية العرض والطلب تمثل نقطة فارقة في توظيف المعلومات في الدول النامية والتي لازال معظم المسؤولين فيها يقومون باتخاذ القرار بناء علي تحليلات تخمينية اعتمادا علي الخبرة وذلك بسبب نقص المعلومات أو عدم دقتها , ويتطلب تحويل هذا النموذج في اتخاذ القرار إلي النموذج المعرفي ضرورة بناء ثقة متخذ القرار في المعلومات من خلال "العرض" المستمر للمعلومات وعدم انتظار الطلب والذي قد لا يأتي أبدا.

القضية الثانية ترتبط بالشكل الذي تقدم به المعلومة حيث يؤثر كثيرا في استخدامها في التحليل . وتتطلب خدمة متخذ القرار أن تقدم له المعلومة بشكل متناسب مع مقتضيات التحليل الذي يقوم به عند اتخاذ القرار وبالتالي فإنه يجب تنويع شكل المعلومات المقدمة من الشبكة لتلبية الأنواع المختلفة من المستخدمين بخدمات الشبكة.

القضية الثالثة هنا هي أن متخذ القرار يحتاج أن تكون المعلومات عند أطراف أصابعه فمعظم طلبات المعلومات تتصور وجودها اللحظي وغالبا ما تكون مطلوبة "بالأمس" , وبالتالي فهناك حاجة لإعداد معلومات "سابقة التجهيز".

وفي هذا الاتجاه أقترح الآتي:

- ضرورة توفير آليات لتوصيل المعلومات للمستخدمين من خلال "البث" للمعلومات دون الاكتفاء بفكرة الدخول علي الشبكة , وبحيث يكون البث في شكل الكتروني أو من خلال نشرات دورية.
- ضرورة تنويع شكل عرض البيانات والمعلومات بين الجداول الاحصائية والرسوم البيانية والرسوم التوضيحية وخرائط التوزيعات ... إلخ.
- ضرورة "البث الفوري" للبيانات والأحداث والوقائع والنتائج بما يجعل البيانات تصل لمستخدميها في بعد أقل وقت ممكن (لاحظ أن التقرير العربي يتضمن بيانات 2010 أو 2011 وهو يعرض في الربع الثالث من 2013).

4. ضرورة توفير التحليلات المتخصصة للبيانات والمعلومات:

زيادة تدفق البيانات والمعلومات ومن مصادر مختلفة ومتنوعة يحدث في الكثير من الأحيان نوعاً من "التشبع البياناتي" والذي يؤدي بدوره لعدم القدرة علي توظيف تلك البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات وهو ما أوضح ضرورة الحاجة لوجود جهات متخصصة تتولي "جمع وتبويب وتصنيف وتحليل" البيانات والمعلومات وتقديمها في صورة "معارف" أو بدائل أو اختيارات يستطيع من خلالها متخذ القرار إجراء المفاضلة بين تلك البدائل للوصول إلي القرار الأنسب للمشكلة التي يتصدي لها. ويتزايد نجاح الشبكة بمدي قدرتها علي توفير تلك التحليلات بشرط أن تركز هذه التحليلات علي قاعدة علمية متينة وبدون أي انحيازات لتوجه اقتصادي علي آخر.

5. تنوع الإصدارات الالكترونية والورقية:

تحتاج الشبكة لكي تنتشر وتصل إلي المستخدمين النهائيين أن تمزج في مخرجاتها بين الإصدارات الالكترونية والورقية (علي الأقل لفترة زمنية محددة) , فمن المعروف أن نسبة كبيرة من متخذي القرار لازالت تفضل الإصدارات الورقية. بالإضافة لذلك فإن معدل استخدام الانترنت في بعض البلاد العربية لا زال أقل مما هو مرجو وبالتالي تمثل الإصدارات الورقية الوسيلة الأفضل لمثل تلك الحالات. وعلي وجه العموم فإنه يجب التقييم المستمر لفاعلية أي إصدارات عبر فترات زمنية مختلفة لضمان عدم إهدار الموارد في أي إصدارات يقل استخدامها مع مرور الوقت وتغير الظروف. وفي هذا المجال أقترح الآتي:

- نشرة الكترونية أسبوعية تتضمن تقريراً بالأنشطة في البلدان العربية.
- نشرة الكترونية / ورقية شهرية تتضمن تقرير معلوماتي واحد علي الأقل.
- إصدار ربع سنوي إلكتروني/ ورقي يتضمن موقف التشغيل والبطالة علي أساس ربع سنوي (عديد من الدول تصدر هذا التقرير الآن) , كما يتضمن بحثاً ودراسات متخصصة عن أسواق العمل العربية.
- إصدار سنوي إلكتروني / ورقي عن حالة سوق العمل العربية.

6. سرعة الاستجابة للطلبات:

في عالم يتسم بالسرعة فإن ردود القائمين علي الشبكة علي ما يرد لها من طلبات معلومات أو استفسارات أو إيضاحات يعد أحد التحديات التي تواجه الشبكات كثيرة المستخدمين وبالتالي فإن يجب التخطيط لزمان رد الفعل المطلوب تحقيقه ويجب أن يكون متاحا بالنسبة للاستفسارات أو الإيضاحات العامة , كما يجب أن يتم تحديده بالنسبة لطلبات المعلومات فور تلقي الطلب وبما يضمن أن يكون التوقيت مناسباً لصاحب الطلب.

7. اقتصاديات التشغيل:

يمثل تحدي اقتصاديات التشغيل عنصراً حاكماً في نجاح الشبكة وتعظيم الاستفادة من محتواها المعلوماتي والمعرفي , فالشبكات الفاعلة تحتاج إلي تطوير وترويج مستمر ونفقات جارية للحفاظ علي عملها بصورة مستمرة ومؤمنة وبالتالي يمثل العنصر الاقتصادي دوراً هاماً في نجاح الشبكة. كما يصعب تصور أن يتم إدارة الشبكة علي أساس تحمل التكاليف بلا نهاية إلا إذا وجد مصدر تمويل قادر علي تغطية التكلفة والتي غالباً ما تتزايد مع نجاح الشبكة وتحقيقها لأدوارها. وفي هذا الإطار يجب تطوير منظومة عمل تضمن تغطية الشبكة لمتطلبات عملها تدريجياً وخلال فترة معينة يتفق عليها.

8. الترويج للشبكة:

إن تصور أن الشبكة سوف تستخدم بمجرد إطلاقها هو تصور رومانسي خصوصاً في ظل الانفجار المعلوماتي والمعرفي الذي يشهده العالم وفي ظل عدد المواقع والبوابات والشبكات التي تنشأ علي الانترنت في كل يوم. فشبكة المعلومات تعد منتجاً جديداً يحتاج لحملات ترويج مستمر لدي كافة أنواع المستخدمين ويجب وجود خطة تسويقية متكاملة للشبكة تضمن التعريف بها لدي المستخدمين المحتملين.

9. اللغات المستخدمة علي الشبكة:

حتى تكون شبكة معلومات سوق العمل العربية المرجعية الاقليمية لبيانات ومعلومات سوق العمل فإن ذلك يتطلب أن تعتمد عليها المؤسسات الدولية كمصدر للبيانات وهو ما يقتضي أن تتاح البيانات والمعلومات الموجودة عليها بأكثر من لغة عالمية (الانجليزية والفرنسية علي الأقل) , وبما يتيح للمؤسسات الدولية الاستفادة من المحتوى المعلوماتي والمعرفي في إصداراتها ومن ثم بناء الثقة فيما تحتويه الشبكة من معلومات.

10. تفعيل الحوارات والمناقشات:

يمثل تفعيل الحوارات والمناقشات أحد أهم العناصر التي يمكن أن تثري المحتوى المعرفي للشبكة إذا وضعت في سياق تنظيمي وعلمي سليم , وهي تضمن وجود حراك دائم ومستمر علي البوابة الالكترونية يسهم في زيادة الاقبال علي استخدامها وخصوصا في الفترة الأولى للاستخدام والتي سيكون المحتوى المعلوماتي فيها ضعيفا.

وفي هذا الإطار فقد يكون الأنسب بالنسبة للحوارات والمناقشات المتخصصة أن تكون من النوع الذي يسمح فيها لعدد مختار من الأعضاء من الخبراء وأطراف الإنتاج بإبداء الرأي في القضايا والموضوعات المطروحة , بينما يسمح للعامة بالإطلاع فقط علي نتائج المناقشات , ومن ثم فمن المهم الإتفاق علي قائمة المشاركين (خبراء وجهات) لتسجيل عضويتهم في الحوارات أو المناقشات مع بدء العمل في هذا العنصر.

كما يجب تحديد قائمة بالموضوعات ذات الأهتمام, ويمكن هنا أن يفتح الحوار أو النقاش لمدي زمني محدد يتم خلاله تلقي المداخلات والآراء , ثم يتولي فريق تحرير متخصص إعداد التقرير الختامي وتوقيف العمل بالحوار. ومن المهم أن يكون هناك نظام للمكافآت المالية للخبراء علي مشاركتهم بطريقة فعالة ليس فقط علي مستوي إعداد الأوراق ولكن أيضا في التعقيب علي الأوراق والدراسات التي يقوم بإعدادها الخبراء المكلفون.

وفي جميع الأحوال فإن فعالية الحوار والنقاش ترتبط في المقام الأول بالتعريف به لدي المتخصصين والعامة , ولذا فمن المهم وجود خطة تسويقية واضحة لدي المنظمة لترويج الحوارات والنقاشات التي ستتولي طرحها وأن تكون لها مخرجات مؤثرة.

11. توحيد المفاهيم والمصطلحات والتبويبات والتصنيفات:

سوف يبقي تحدي المفاهيم والمصطلحات والتبويبات والتصنيفات أحد أكبر التحديات لعمل الشبكة وبالتالي فمن المهم أن يوضع في الاعتبار آليات لمواجهة هذا التحدي. وبالرغم من أن الأسلوب الأمثل هو تبني جميع الدول العربية لمفاهيم ومصطلحات وتبويبات وتصنيفات موحدة فإن الواقع العربي يظهر صعوبة تحقيق هذا الحل البسيط. ومن هنا فقد يكون من المناسب الاعتماد علي بناء جداول تحويل من نظام لآخر (مع التسليم بعد الدقة الكاملة في هذا التحويل) حتي يمكن بناء قواعد البيانات بطريقة تحقق الاستفادة منها. ومع وجود هذه الجداول فإنه يمكن التحويل إلي التبويبات والتصنيفات العربية أو الدولية المستخدمة عالميا.

12. تدقيق البيانات والمعلومات:

بالرغم من الأهمية القصوي لدقة البيانات كأساس لاتخاذ القرار أو حتي تحقيق نفعية لقواعد البيانات إلا أنني تعمدت تأخير هذه الآلية لترتيب متأخر بسبب طبيعة تعامل المنظمة مع البيانات التي ترد إليها. فالمنظمة لا تستطيع سوي أن تعتمد علي البيانات من مصادر رسمية سواء أكانت صادرة عن الأجهزة الاحصائية أو وزارات العمل المختصة وبغض النظر عن مقدار الدقة في تلك البيانات. وفي هذا الصدد فإن الشبكة يمكن أن تقوم بالآتي لزيادة الاعتمادية علي بياناتها:

- اعتماد آلية مرنة تسمح بعرض كثر من صورة اعتمادا علي مصادر المنظمة الثلاثة : الحكومة ومؤسسات اصحاب الأعمال والمؤسسات العمالية.
- التركيز علي التراكم المعرفي في البيانات بين سنوات متعاقبة وبما يسمح بتحديد مؤشرات يمكن من خلالها تحديد اتجاهات التغير بدلا من التركيز علي البيانات الخام.

13. إدارة المشتركين:

من المهم للشبكة أن يكون بها قسم للمشاركين يوفر خدمات وإسهامات ذات قيمة مضافة أعلى وذلك بالإضافة للمتصفحين الذين يستفيدون مما هو متاح علي الشبكة من خدمات ذات طبيعة عامة. إن وجود مشتركين دائمين علي الشبكة هو مؤشر ايجابي يمكن البناء عليه في زيادة فعالية الاستخدام من جانب وفي زيادة المحتوى المعرفي من خلال إسهامات هؤلاء المشاركين. ومن المهم هنا أن تضع إدارة الشبكة في اعتبارها ايجاد آليات لتحفيز هؤلاء المشتركين علي زيادة اسهاماتهم.

14. التغيير والتثبيت:

تعاني البوابات الالكترونية من مأزق التوازن بين الحاجة للتغيير المستمر في شكل واجهة المستخدم حتي لا يشعر بالملل أو الاعتقاد بعدم وجود جديد وبين الحاجة لتثبيت البيانات والمعلومات وبحيث يسهل علي معتاد الاستخدام الوصول إلي البيانات والمعلومات التي يرغب في الوصول إليها بنفس الطريقة وذات الاسلوب دائما. وفي هذا الإطار أقترح الآتي:

- تبني تصميم مرن يسمح بتغيير الواجهة مع تثبيت مواضع الوصول إلي تفرعات المحتوى.
- توفير الامكانية للمستخدم لتشكيل الواجهة الخاصة به سواء بالنسبة للمحتويات أو الشكل أو الألوان المستخدمة.

15. توظيف واستغلال الشبكة الاجتماعية:

من المهم امتداد البوابة ليكون لها تواجد علي كافة مواقع التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك ولينكدن وجوجل+ وتويتر مع الوضع في الاعتبار ضمان تقييد الاستخدام والمشاركة بما تفرضه الطبيعة الخاصة لشبكة المنظمة.

16. تفعيل برامج التدريب علي بعد:

تعد برامج التدريب عن بعد أحد الأدوات التي يمكن أن تزيد تفعيل الشبكة , ومع وجود مراكز متخصصة لدي المنظمة فإنه يمكن الاستفادة مما تقدمه من برامج تدريبية في زيادة الأقبال علي الشبكة وبالأخص إذا أمكن تحويل هذه البرامج التدريبية إلي درجات علمية أو مهنية (دبلوما أو ماجستير). كما يمكن التنسيق مع الجامعة العمالية في هذا المجال وبما يفتح الباب لآفاق غير محدودة في الخدمات التي يمكن أن تقدمها الشبكة. وفي هذا المجال أقترح:

- تحديد البرامج التدريبية التي يمكن أن يتم تقديمها علي الشبكة.
- محاولة تحديد برامج بدرجات علمية (دبلوما) بالاتفاق مع الدول الموجودة بها المراكز.
- دراسة امكانية الاتفاق مع الجامعة العمالية لتكون البوابة هي اللآلية التي يتم من خلالها تقديم درجاتها التعليمية وفق الضوابط المقررة لذلك.

17. تفعيل آلية التوظيف عن بعد:

يمكن أن تتيح آلية التوظيف عن بعد إمكانيات إضافية لزيادة تفعيل استخدام الشبكة , كما أنه يمكن أن تكون أداة لزيادة العمل العربي المشترك وبما يتيح إمكانية زيادة نسبة تشغيل العرب من الدول المصدرة للعمالة في الوظائف الجديدة المطلوبة في الدول المستوردة للعمالة كبديل عن العمالة القادمة من دول غير عربية (ودون أفتئات علي حقوق الوطنيين).

ويتطلب تنفيذ ذلك تشجيع أصحاب الأعمال علي الإعلان عن الوظائف الجديدة المطلوبة في مؤسساتهم والتي لا يتم شغلها من خلال العمالة الوطنية علي شبكة المعلومات , وتلقي الترشيحات المقدمة من خلال الشبكة كمصدر رئيس للتوظيف.

ثالثاً: التوصيات والمقترحات:

- سرعة تحديد / إنشاء / النقاط الوطنية في جميع الدول العربية.
 - عقد ورشة عمل خاصة لمديري النقاط الوطنية لتحديد أسلوب ومنهجية العمل.
 - سرعة توقيع بروتوكولات وأتفاقات تبادل البيانات والمعلومات بين الشبكة والنقاط الوطنية والأجهزة والمؤسسات الإحصائية العربية.
 - البدء في تجميع الدراسات والأبحاث لدي أطراف الانتاج الثلاثة في صورة الكترونية لإتاحتها علي الشبكة.
 - العمل علي بناء منظومة التعليم عن بعد بالتنسيق والتعاون بين المراكز والمعاهد التابعة للمنظمة من جانب وكذا من الجامعات العمالية من جانب آخر.
 - بناء شراكات حقيقية مع منظمات أصحاب الأعمال بخصوص فرص العمل المتاحة لديهم وأسلوب الاستفادة بها علي آلية التوظيف من علي بعد.
-

المصادر :

- 1- التطورات الدولية في مفاهيم وتعريف إحصاءات العمل - المستشار / إبراهيم جياب - الدورة الإحصائية حول تطوير إحصاءات العمل - منظمة العمل العربية 2010.
- 2- شبكة المعلومات العربية لسوق العمل - د. رأفت رضوان - منظمة العمل العربية 2008.
- 3- السياسات الوطنية للمعلومات- د. رأفت رضوان - مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار برئاسة مجلس الوزراء- مصر - 2001.
- 4- الاستراتيجية العربية للمعلومات - د. رأفت رضوان وآخرون- المنظمة العربية للآداب والعلوم والفنون (الأليكسو)- تونس - 2004.

- 5- Rayport J. F. and Jaworski, B. J. Introduction to E-Commerce, Irwin McGraw-Hill, Boston, 2002.
- 6- Laudon K. C. and Traver, C. G, E-Commerce Business Technology Society, Second Edition, Addison Wesley, Boston, 2003.
- 7- Joseph, P. T., E-Commerce a Managerial Perspective, Prentice-Hall, New Delhi, 2002.
- 8- Turban E. and King, D. Introduction to E-Commerce, Prentice-Hall, New Jersey, 2003.