



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية



# نظام معلومات الموارد البشرية (المرصد)

د.نادر مريّان

بحث مقدم إلى

"ندوة القوى العاملة الأردنية - آفاق مستقبلية"

جامعة فيلادلفيا

## جدول المحتويات

1. نظام معلومات سوق العمل (مرصد الموارد البشرية):	3
1.1 مقدمة:	3
1.2 تحليل سوق العمل كأداة لتنمية الموارد البشرية	4
1.3 مستخدمو بيانات سوق العمل:	4
1.4 معلومات سوق العمل وسياسات تنمية الموارد البشرية :	5
1.5 المعلومات المطلوبة لوضع سياسات تنمية الموارد البشرية:	6
2. واقع نظام معلومات الموارد البشرية (المرصد):	7
2.1 البيانات:	7
2.2 أنواع قواعد البيانات:	10
2.3 خطوات بناء قواعد البيانات:	10
2.4 العلاقة بين المرصد والجهات المنتجة للبيانات:	11
2.5 مخرجات وسياسات المرصد:	11
3 معوقات بناء أنظمة معلومات الموارد البشرية وفرص المستقبل:	18
3.1 المعوقات:	18
3.2 الدروس المستفادة من الممارسات الجيدة في بناء أنظمة معلومات الموارد البشرية:	19

### الملاحق:

أ. نموذج لمعلومات المتعطلين

ب. نموذج لمعلومات المشتغلين

ج. نموذج معلومات لطلبة وخريجي الجامعات الأردنية

## 1. نظام معلومات سوق العمل (مرصد الموارد البشرية):

### 1.1 مقدمة:

تجدر الإشارة إلى وجود مفهومين لنظام معلومات سوق العمل، يتعلق الأول بمعلومات سوق العمل بمعناها الضيق، حيث يقتصر هذا النظام على المعلومات الخاصة بجانب العرض والطلب على القوى العاملة، أما المفهوم الثاني فيتعلق بنظام معلومات الموارد البشرية بمعناها الأشمل والذي لا يقتصر على جانبي العرض والطلب في سوق العمل فقط بل يتعداهما ليشمل جانبي التعليم والتدريب.

وبناء على ما سبق فإن الحديث عن نظام معلومات سوق العمل في هذه الدراسة يشير إلى البعد الثاني أي إلى جانبي العرض والطلب على الموارد البشرية، بالإضافة إلى الروابط والقنوات بين الجانبين مثل التعليم والتدريب، وكذلك السياسات والقوانين الخاصة بسوق العمل مثل قانون العمل وقانون التأمينات الاجتماعية وقانون التربية والتعليم وقوانين الجامعات، وسوف يصار إلى استخدام المفهومين "معلومات سوق العمل"، "معلومات الموارد البشرية" ليعنيان نفس المعنى.

أنشأ المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية وحدة متخصصة ضمن مشروع المنار يكون من مهامها بناء نظام المعلومات الموارد البشرية وتحديثه وتطويره باستمرار والعمل على إدامته، وقد أطلق على هذه الوحدة اسم "مرصد معلومات الموارد البشرية" على غرار بعض الدول العربية والتي لها تجارب مماثلة.

تهتم معلومات سوق العمل على وجه التحديد بجمع ودراسة تحليل المعلومات التالية:

- حجم وتركيب سوق العمل أو أي جزء فيه.
- طريقة عمل سوق العمل أو أي جزء فيه.
- مشاكل سوق العمل.
- الفرص المتاحة في سوق العمل.
- العلاقات المرتبطة بالتشغيل.
- تطلعات الأشخاص والمؤسسات الفاعلة في سوق العمل.
- المؤهلات والمهارات الموجودة في سوق العمل.
- خريجو أنظمة التعليم والتدريب.

إن وجود تنمية الموارد البشرية في صميم الأولويات التنموية أدى إلى إبراز أهمية بناء أنظمة معلومات الموارد البشرية الشاملة والتي قد تؤدي إلى إثراء عملية وضع وتنفيذ السياسات والبرامج الكلية والقطاعية المتعلقة بالتشغيل وتنمية قوة العمل من ناحية والتعليم والتدريب من ناحية أخرى.

أصبح من الشائع في الأدبيات الاقتصادية رسم خط فاصل بين المرحلة الزمنية الواقعة ما قبل سبعينيات القرن الماضي وما بعدها بالنسبة لاستخدامات معلومات الموارد البشرية، وخصوصاً في مجالات تنمية الموارد البشرية والتشغيل، حيث كانت الحاجة محدودة بالنسبة لهذه الاستخدامات خلال الفترة الأولى وذلك بسبب الأوضاع الاقتصادية السائدة في ذلك الوقت ومنها ثبات هيكل الوظائف والأعمال. بينما بدت الحاجة إلى استخدام معلومات سوق العمل كبيرة خلال الفترة الثانية وذلك لأن الطلب على المهارات/ المؤهلات أصبح يتغير باستمرار.

أدى التغيير في أنماط التشغيل والذي واكب التحولات الاقتصادية التي حدثت في نهايات القرن الماضي إلى انتقال المقدر على التشغيل من القطاع العام إلى القطاع الخاص من ناحية كأحد

نتائج التخاصية، ومن القطاع المنظم (Formal) إلى القطاع غير المنظم (Informal) من ناحية أخرى. وقد حدثت هذه التحولات على المستوى العالمي، مما أدى إلى وجود تحديات ومخاطر تواجه عملية تنمية الموارد البشرية، وبشكل أكثر تحديدا فقد أدت هذه التحديات إلى زيادة الحاجة لمعلومات سوق العمل الشاملة وذلك للمساعدة في فهم وتفسير التغييرات الهيكلية التي حصلت في هذه الإقتصادات وتسهيل عملية وضع سياسات لتنمية الموارد البشرية على نحو يعزز وجود المزيد من الروابط بين أنظمة التعليم والتدريب من جهة وسوق العمل من جهة أخرى.

أدى التراجع في دور القطاع العام كمشغل للأيدي العاملة والزيادة في الاعتماد على اقتصاد السوق إلى ضرورة استحداث وسائل وأساليب جديدة بالنسبة لعملية تنمية الموارد البشرية، حيث أصبح من الضروري عرض نتائج تحليل سوق العمل وكذلك مؤشرات العرض والطلب على المهارات/ المؤهلات على الجهات الاقتصادية المسؤولة عن وضع وتنفيذ سياسات وبرامج قوة العمل والتشغيل.

## 1.2 تحليل سوق العمل كأداة لتنمية الموارد البشرية

يشير تحليل سوق العمل إلى قياس وتحليل القوى الديموغرافية والاقتصادية وعلاقتها بعمليات التعليم والتدريب من جهة وعمليات التشغيل من جهة أخرى. ويندرج تحت هذه القوى متغيرات مثل هيكل قوة العمل، خصائص السكان، التركيب الصناعي للاقتصاد ونموه، التغييرات التكنولوجية، التحولات في طلبات المستهلك، مستويات الأجور، ممارسات التعيين، ظروف العمل وفرص التدريب.

### **ثلاثة جوانب رئيسية لتحليل سوق العمل يمكن إبرازها هنا وهي:**

- مؤشرات سوق العمل (Labor market signaling)  
تقدم مؤشرات سوق العمل (Labor market signals) تحذيرات من وجود مستجدات مهمة في السوق أو تؤكد استمرارية الاتجاهات السابقة. تعد مؤشرات سوق العمل أحد مخرجات السوق المهمة وخصوصا بالنسبة لأصحاب القرارات الآنية والمسؤوليات اليومية في عمليات التشغيل.
- وظائف وعمليات سوق العمل:  
يشمل هذا القيام بأبحاث معمقة لمحاولة كشف ديناميكية سوق العمل، تؤدي أبحاث سوق العمل إلى التعمق أكثر بالمؤشرات متوسطة وطويلة المدى ومحدداتها، وكذلك العلاقات الداخلية فيما بينها.
- متابعة وتقييم سياسات وبرامج سوق العمل:  
وتعني عملية التقييم المنتظمة لآثار سياسات وبرامج سوق العمل على فئات محددة أو على قطاع اقتصادي معين أو على الاقتصاد كله. يتم تنفيذ عمليات المتابعة والتقييم لتحديد القيود والمعوقات في السياسات والبرامج ولتقديم التغذية الراجعة لتحسين تنفيذ المشروع أو المشاريع المتابعة وكذلك من أجل تسهيل عمليات تعديل سياسات سوق العمل الوطنية ومتطلباتها.

## 1.3 مستخدمو بيانات سوق العمل:

- مخطو الموارد البشرية والتشغيل في الحكومة: يحتاجون إلى معلومات سوق العمل للربط بقدر الإمكان بين برامج وسياسات سوق العمل المختلفة ومتطلبات واحتياجات هذا السوق.

- المؤسسات التي تقدم خدمات التشغيل: تحتاج إلى معلومات عن فرص العمل المتاحة ومتطلباتها من المهارات ومستويات أجورها وظروف العمل المحيطة بها، وعن الباحثين عن عمل ومؤهلاتهم وملائمتهم للفرص المتاحة، وكذلك معلومات عن التغييرات في المهارات والمهن التي يتطلبها سوق العمل، وتوقعات المستقبل من المهن المختلفة، كما تحتاج هذه المؤسسات إلى معلومات عن مدى توفر خدمات التعليم والتدريب ومدى كفاءتهما.
- معاهد التعليم والتدريب المهني والتقني: تحتاج إلى معلومات عن اتجاهات سوق العمل، متطلبات الاقتصاد من المهارات المختلفة، التحولات التكنولوجية وأثرها على المهارات المطلوبة، البرامج التعليمية التي تقدمها المعاهد الأخرى المنافسة، وذلك لتكون قادرة على تطوير وإدارة برامجها بكفاءة.
- منظمات العمال وأصحاب العمل: تحتاج منظمات أصحاب العمل إلى معلومات سوق العمل المتعلقة بتركيب المهارات وتوافرها وفرص التدريب المتاحة، ومعلومات عن الإنتاجية، ومستويات الأجور ومسار المهن المختلفة وذلك لتوجيه استثمارات هذه المنظمات وسياساتها التدريبية وبرامج إعادة التدريب فيها، أما منظمات العمال فتحتاج إلى معلومات عن التغييرات المتوقعة في سوق العمل وذلك لبناء استراتيجياتها التفاوضية مع أصحاب العمل.

#### 1.4 معلومات سوق العمل وسياسات تنمية الموارد البشرية :

من الجدير ملاحظته بأن مدى فائدة معلومات سوق العمل يتوقف على مقدرة المؤسسات المعنية على التفريق بين تجميع ومراكمة المعلومات وبين استخدامها بطريقة كفوءة في تخطيط السياسات واتخاذ القرارات. البداية تتمثل في تحديد الفجوات في السياسات والتي يمكن لمعلومات سوق العمل أن تسدها، وهنا يحتل تحليل سوق العمل موقعا حيويا ومهما حيث من المفروض أن يقوم تحليل سوق العمل بتحويل البيانات إلى معلومات تعالج مواضيع خلل سياسات محددة.

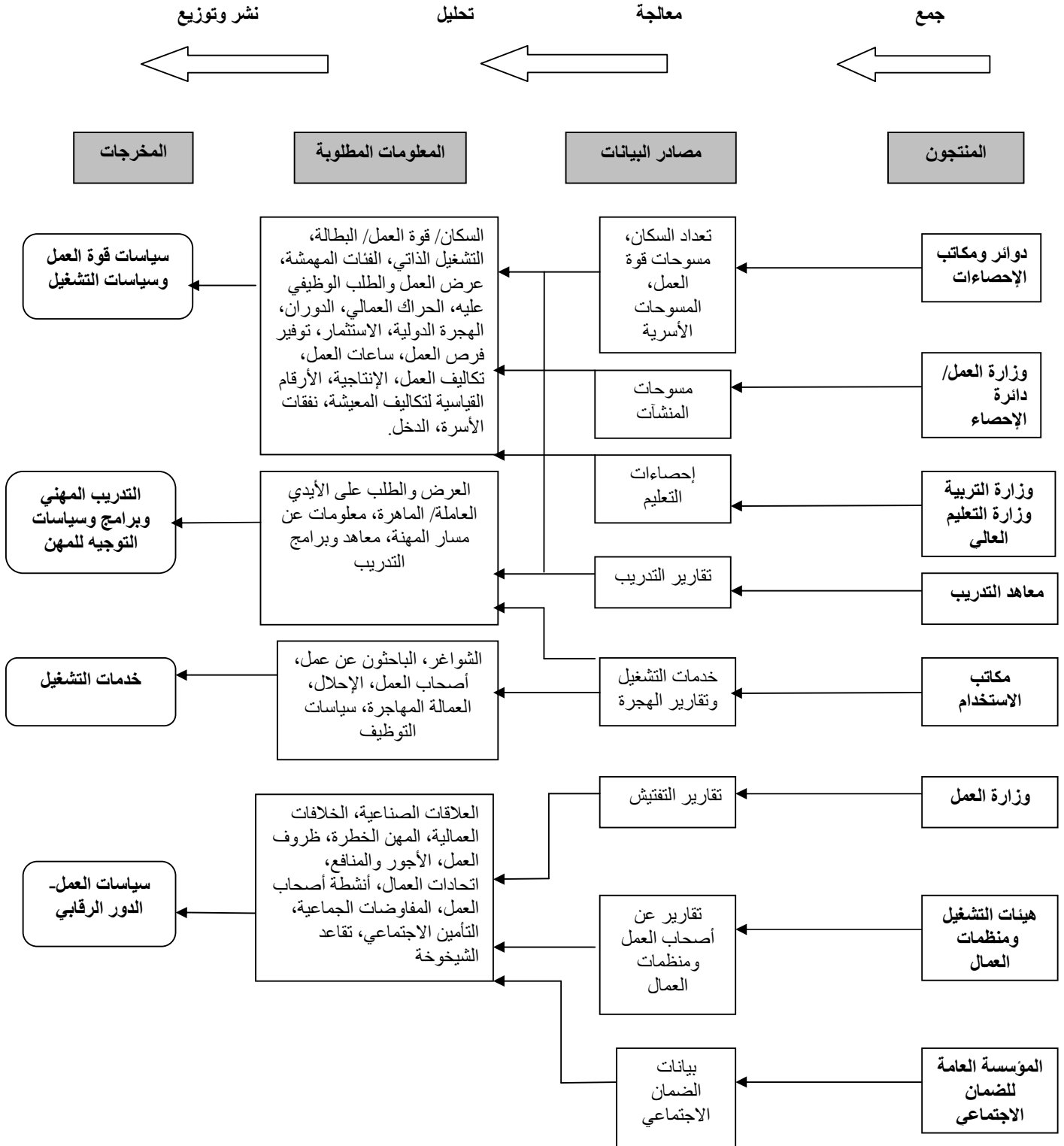
#### جدول رقم (1): الأسئلة التي تحاول معلومات الموارد البشرية الإجابة عليها.

ماذا يريد أن يعرف واضع السياسة/ ومدير المشروع؟	مدى فائدة معلومات الموارد البشرية
كيف تتغير أنماط المهن وهيكلا المهارات استجابة للتغيرات التكنولوجية والمستجدات الأخرى؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تساعد المعلومات في بناء السياسات الكلية المتعلقة بتنمية الموارد البشرية والتشغيل.</li> <li>● تساعد المعلومات في إعداد سياسات التعيين والترؤيج في الشركات</li> </ul>
ما هي مجالات المهارات المتوقع أن تشهد طلبا متزايدا وما آثار تصميم ومحتوى برامج التدريب والتعليم المستمر المتوقعه نحو ذلك؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>● المعلومات تجعل من الممكن إعادة هيكلة برامج التعليم والتدريب كي تكون أكثر ملائمة وانسجاما مع واقع سوق العمل</li> <li>● المعلومات مهمة في صياغة مسارات المهن.</li> </ul>
كيف يتم تقييم الخريجين القدامى في سوق العمل وما هي آثار خبراتهم العملية في التخطيط المستقبلي لبرامج التعليم والتدريب؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>● إجراء الدراسات التتبعية للداخلين الجدد إلى سوق العمل، وتقديم الدليل الجيد حول انطباعات أصحاب العمل عن الخريجين وبرامج التعليم.</li> <li>● تساعد المعلومات في وضع المناهج التي تعكس متطلبات سوق العمل</li> </ul>
ما هو الأثر المتوقع للسياسات المقترحة في مجالات التشغيل، إعادة هيكلة الشركات، على سياسات وبرامج التعليم والتدريب؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تساعد المعلومات في وضع سياسات محددة تستهدف كل مجموعة من هذه المجموعات.</li> </ul>
كيف يمكن تحسين وتحديث نظام التعليم والتدريب كي يصبح قادرا على تخريج أفراد يتصفون بالمرونة الكافية لمواجهة احتياجات سوق عمل ديناميكي ومتجدد باستمرار؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>● توفر المعلومات الأساس لوضع برامج تعليمية جديدة وأخرى مستمرة على المستويات القطاعية والإقليمية والكلية أو بعضها، وتساعد في صياغة أهداف نظام التعليم وجعلها أكثر قدرة على مواجهة المتسجدات الفنية، الاجتماعية والثقافية.</li> </ul>
من هي الفئات المنتفعة من برامج التعليم والتدريب وما هي فرص العمل أمام الفئات المستفيدة من هذه البرامج؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>● هذه برامج تعليم وتدريب موجهة وتوافر المعلومات يقلل من أخطاء استهداف بعض الفئات ويجعل من إمكانية تقييم أثر برامج التعليم والتدريب ممكنا.</li> </ul>

## 1.5 المعلومات المطلوبة لوضع سياسات تنمية الموارد البشرية:

تأتي معلومات سوق العمل المستخدمة في وضع السياسات والبرامج من عدة جهات و عدة مؤسسات، بعضها مشغول بجمع هذه البيانات وتوزيعها، ويوضح الجدول التالي آلية توفير البيانات ونقلها من المنتجين للمستخدمين موضح في الجدول التالي:

الشكل رقم (1): إنتاج وانتقال معلومات سوق العمل



## 2. واقع نظام معلومات الموارد البشرية (المرصد):

### 2.1 البيانات:

يهدف هذا الجزء إلى استعراض واقع منتجي البيانات الخاصة بالموارد البشرية في الأردن والذي يبينه الجدول التالي:

### جدول رقم (2): واقع منتجي بيانات الموارد البشرية في الأردن

مصادر البيانات	المؤسسة المنتجة	المنتج المعلوماتي	المؤسسة المنتجة	مستخدمو المعلومات
بيانات كمية ونوعية من عدة مصادر	مشروع المنار/ المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	نظام معلومات منشور على شبكة الإنترنت: <a href="http://www.almanar.jo">www.almanar.jo</a>	عدة مؤسسات	وزارة العمل
مسح العمالة والبطالة (مسح الأسرة) مسح المنشآت	مشروع المنار/ المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	تقارير عن قوة العمل تقارير عن المنشآت تقارير عن الأجور دراسات وتقارير عن سوق العمل مؤشرات الموارد البشرية دراسات مستقبلية لسوق العمل	دائرة الإحصاءات العامة	متخذو القرار، الباحثون،
التعدادات السكانية	دائرة الإحصاءات العام	تقارير عن السكان تقارير عن قوة العمل	دائرة الإحصاءات العامة	
العمالة الوافدة في الأردن	مشروع المنار/ المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	تقارير عن العمالة الوافدة في الأردن	وزارة العمل	المؤسسات التعليمية،
المشتركون في الضمان الاجتماعي	مشروع المنار/ المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	تقارير عن المشتركين الأفراد في الضمان الاجتماعي تقارير عن المؤسسات المشتركة في الضمان الاجتماعي	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	الطلبة،
العاملون تحت نظام الخدمة المدنية	مشروع المنار/ المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	تقارير عن المشتغلين تحت نظام الخدمة المدنية تقارير عن المتقدمين للعمل تحت نظام الخدمة المدنية تقارير عن الوزارات والمؤسسات المندرجة تحت نظام الخدمة المدنية	ديوان الخدمة المدنية	المرشدون،
بيانات عن التعليم العالي	مشروع المنار	تقارير عن الطلبة الملتحقين بالدراسة الجامعية تقارير عن أعضاء الهيئة الأكاديمية الإدارية في الجامعات	وزارة التعليم العالي/ الجامعات	المهنيون
دراسات وأبحاث ومؤشرات في الموارد البشرية	مشروع المنار	1. مؤشرات التعليم العالي في الأردن 2. دليل مؤشرات التعليم المهني والتقني 3. دليل مؤشرات سوق العمل 4. ظروف سوق العمل الأردنية 5. الموارد البشرية : تقرير نصفى 6. الداخلون الجدد إلى سوق العمل الأردنية	مشروع المنار/ المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	والمرشدون، التربويون، الباحثون عن

عمل، المؤسسات الدولية،	7. دور النقابات المهنية في تنمية الموارد البشرية في الأردن		
	8. تقييم نظام معلومات الموارد البشرية: دراسة حالة البطالة		
	9. التنبؤ بالطلب على العمالة الأردنية		
الجهات المانحة.	10. الانتقال من الجامعة إلى سوق العمل		
	11. تقدير اتجاهات الطلب على الأيدي العاملة من خلال إعلانات الوظائف في صحيفة الرأي		
	12. العوامل المؤثرة في مشاركة المرأة في القطاع الخاص في الأردن		
	13. أدلة التصنيف المعيارية (المهن، التعليم، الأنشطة الاقتصادية، الدول، التجمعات السكانية)		

• مصادر البيانات:

يعتمد نظام المعلومات على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات الخاصة بالموارد البشرية، يمكن عرضها على النحو التالي:

**المصدر الأول: البيانات الإدارية:**

تتمثل البيانات الإدارية في البيانات التي تجمعها الجهات غير المتخصصة في جمع البيانات كما هو الحال بالنسبة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وزارة العمل. تتعدد الجهات المصدرة للبيانات الإدارية والمرتبطة بالموارد البشرية، والتي يأتي في مقدمتها، الجهات التالية:

**وزارة العمل:** تتضمن قاعدة بيانات وزارة العمل معلومات إدارية فردية عن العمالة الوافدة الحاصلة على تصاريح عمل والمؤسسات التي تعمل فيها وتشمل بشكل أساسي معلومات عن الأجور والجنسية والجنس وعمر الفرد والمهنة والتخصص والمؤهل العلمي والنشاط الاقتصادي للمؤسسة.

**المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي:** تمتلك المؤسسة قاعدة معلومات إدارية تحتوي على معلومات فردية عن المشتركين بالضمان الاجتماعي الذين يعملون في مؤسسات القطاعين العام والخاص التي يعمل بها خمسة أشخاص فأكثر، وتشمل بشكل أساسي معلومات عن المشتركين الأفراد، كالأجور والنوع وعمر الفرد والنشاط الاقتصادي بالنسبة للمنشآت الاقتصادية.

**ديوان الخدمة المدنية:** يقوم الديوان بإدارة قاعدة بيانات إدارية تحتوي على معلومات فردية عن الموظفين الخاضعين لنظام الخدمة المدنية، وتشمل: معلومات عن العمر والنوع والتخصص والمستوى العلمي والوضع الوظيفي للموظف ومكان العمل. وكذلك معلومات فردية عن طالبي التوظيف من خلال ديوان الخدمة المدنية والمعينين الجدد وتشمل العمر والنوع والتخصص والمستوى العلمي ومكان الإقامة.



وزارة التعليم العالي: توفر بيانات فردية عن الخريجين وكذلك الطلاب بالجامعات وتشمل هذه البيانات معلومات عن: النوع، الكلية، التخصص العلمي، العمر، الجامعة. ويتعاون المرصد حالياً مع وزارة التعليم العالي في مجال بناء قاعدة بيانات شاملة عن التعليم العالي في الأردن وتم البدء بإنشاء قاعدة البيانات الخاصة بطلبة وخريجي الجامعات ومن المتوقع التوسع فيها لتشمل معلومات عن أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري، والتشريعات النافذة، وعن الأبحاث المنشورة، وعن الرسائل الجامعية.

مؤسسة التدريب المهني: وتوفر معلومات عن الطلبة الملتحقين والخريجين من المؤسسة وتشمل معلومات عن النوع والعمر ومركز التدريب وبرنامج التدريب ومدة البرنامج والمرصد بصدد بناء قاعدة البيانات خلال الفترة القادمة، وبالتعاون مع مؤسسة التدريب المهني.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك ثلاث معوقات رئيسية تحد من جودة البيانات الإدارية، بما يتسق مع أهداف المرصد وهي:

- المعوقات الفنية التي تعاني منها الجهات المصدرة للبيانات الإدارية، مثل نقص الكوادر والكفاءات في جمع البيانات، أضف إلى ذلك عدم توافر البرمجيات والأجهزة اللازمة، هذا إلى جانب المشكلات المرتبطة بنظام التكويد أو الترميز الوطني المستخدم في تسجيل البيانات والذي قد يختلف من جهة لأخرى، وهو الأمر الذي يحد من القدرة على المقارنة بين بيانات مختلف الجهات.
- مدى وعي القائمين على جمع البيانات الإدارية بأهمية هذه البيانات وكذلك مدى أهمية مطابقتها لمعايير الجودة بما يلبي احتياجات صانع القرار. فغالباً ما ينظر إلى هذه البيانات باعتبارها مخرج ثانوي لهذه الجهات مقارنة بالنشاط الرئيسي لها مثل التشغيل والتعليم.
- غياب الثقة بين الأطراف المعنية من ناحية والجهات المصدرة للبيانات الإدارية من ناحية أخرى. فعلى سبيل المثال يفتقد الباحث عن عمل الثقة في أنه ممكن أن يستفيد من التسجيل في وزارة العمل وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب الأعمال، وبالتالي يؤدي غياب الثقة إلى عدم شمولية البيانات الإدارية.

#### المصدر الثاني "البيانات الإحصائية":

بالإضافة إلى البيانات الإدارية نجد أن المرصد يستعين أيضاً بالبيانات الإحصائية. ويشير مفهوم البيانات الإحصائية إلى البيانات التي تجمع من خلال المسوح والعينات. ومن أشهر الجهات التي تقوم بجمع البيانات الإحصائية، دائرة الإحصاءات العامة والتي تقوم بإعداد مسحين عن الموارد البشرية في الأردن، هما مسح العمالة والبطالة، بالإضافة إلى مسح الاستخدام، ويمكن تقديم نبذة مختصرة عن كل منهما على النحو التالي:

- مسح العمالة والبطالة: مسح العمالة والبطالة هو مسح بالعينة تنشره دائرة الإحصاءات العامة بشكل ربع سنوي ويقدم معلومات إجمالية عن خصائص السكان والمشتغلين والمتعطلين الأردنيين كالعمر والجنس والمؤهل العلمي والمهنة والتخصص ومدة التعطل للمتعطلين.

- مسح الاستخدام (مسح المنشآت)

مسح بالعينة تنشره دائرة الإحصاءات العامة سنويا يشمل جميع المنشآت العاملة في القطاع العام وجميع المنشآت العاملة في القطاع الخاص التي يعمل بها خمسون شخصا فأكثر وعينة من المنشآت المتبقية. يوفر المسح معلومات إجمالية على شكل أرقام ونسب مئوية عن المشتغلين الأردنيين كالنوع والعمر والتخصص والمؤهل العلمي والمهنة والنشاط الاقتصادي للمؤسسة ومتوسط الأجر، وأخرى عن المنشآت كالحجم والنشاط الاقتصادي والموقع.

## 2.2 أنواع قواعد البيانات:

يمكن تقسيم قواعد البيانات التي يستخدمها المرصد إلى نوعين أساسيين من قواعد البيانات، هما:

### • قاعدة بيانات قوة العمل:

تتضمن بيانات عن قوة العمل كالمشتغلين والمتعطلين وعدد المنشآت، ويمكن جمعها من خلال دائرة الإحصاءات العامة ووزارة العمل، ومؤسسة الضمان الاجتماعي وديوان الخدمة المدنية ويلاحظ أن العلاقة بين المرصد والجهات المصدرة للبيانات هي علاقة ذات اتجاه واحد بمعنى أن جميع هذه الجهات تمد المرصد بالبيانات التي تصدرها ولكن لا يكون هناك تعاون بين هذه الجهات وبعضها البعض فعلى سبيل المثال: نجد أن دائرة الإحصاءات العامة لا تستفيد من البيانات المتاحة لدى المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

### • قاعدة بيانات التعليم والتدريب:

تشمل هذه القاعدة بيانات عن طلبة الجامعات وكليات المجتمع، وطلبة التعليم والتدريب المهني والتقني، بالإضافة إلى طلبة التعليم الإلزامي (الأساسي والثانوي). ويتم الحصول على بيانات من خلال وزارة التعليم العالي ووزارة التربية والتعليم ومؤسسة التدريب المهني.

ويسعى المرصد في الأردن إلى بناء قاعدة بيانات متكاملة عن التعليم والتدريب. ولقد كانت نقطة البداية هي بيانات التعليم العالي.

## 2.3 خطوات بناء قواعد البيانات:

يمكن استعراض الخطوات الرئيسية لبناء قواعد البيانات في الخطوات التالية:

- جمع البيانات
- تصميم وبناء قاعدة البيانات
- معالجة البيانات
- 1. تنقية البيانات
- 2. توحيد المتغيرات
- 3. تدقيق قواعد البيانات
- 4. تحميل البيانات على قواعد البيانات
- تحليل البيانات
- عرض البيانات واستخدامها

## 2.4 العلاقة بين المرصد والجهات المنتجة للبيانات:

يمكن تحديد الملامح الأساسية للعلاقة بين المرصد من ناحية ومنتجي البيانات من ناحية أخرى من خلال ما يلي:

### • مهام المرصد ليست تكرارا لمهام الجهات الأخرى

كثيرا ما يثار التساؤل حول جدوى إنشاء المرصد واما إذا كان هناك تكرار أو ازدواجية في العمل بينه وبين الجهات المنتجة للبيانات. وفي هذا السياق يجب التأكيد على أن المرصد ليس منتجاً للبيانات ولكنه مستخدم لها، وتحديدًا مستخدم ذكي. بمعنى أنه يهتم بتوظيف البيانات المتاحة لدعم متخذ القرار في مجال تنمية الموارد البشرية. وحتى حينما يكون هناك نقص في بيانات معينة يكون دور المرصد الأساسي هو توجيه اهتمام الجهات المنتجة للبيانات نحو هذه الفجوات في البيانات والعمل على تغطيتها.

### • دور المرصد في علاج مشكلات البيانات:

يواجه المرصد مثل غير من الجهات المستخدمة للبيانات العديد من المشكلات في البيانات الواردة إليه من الجهات المختلفة، مثل البيانات الناقصة، تضارب البيانات، وعدم اتساقها. ونظرا لأهمية التعامل مع هذه المشكلات لتطوير نظم معلومات الموارد البشرية، فقد تبني المرصد عدد من الإجراءات للتعامل مع مثل هذه المشكلات، على النحو التالي:

### • التدقيق والمراجعة:

يتولى فريق عمل بالمرصد مراجعة البيانات الواردة إليه بصورة دورية وذلك لتحديد الأخطاء وأوجه القصور فيها والتي يتم مناقشتها مع الجهات المنتجة للبيانات، وذلك لتصويبها والارتقاء بجودة البيانات المتاحة من خلال المرصد. وتجدر الإشارة إلى أن هذه العملية تتم بصورة يدوية وليست الكترونية

### • الفئات المستفيدة من المرصد:

تتعدد الجهات المستفيدة من المرصد، مثل أصحاب الأعمال والقطاع الخاص، والباحثون عن عمل، وكذلك المؤسسات التعليمية والتدريبية، بالإضافة إلى متخذي القرار وصانعي السياسات.

## 2.5 مخرجات وسياسات المرصد:

### • الدراسات والتقارير:

تمثل الدراسات والتقارير أحد المخرجات الرئيسية للمرصد. ويتمثل وجه الاختلاف الأساسي بين الدراسات والتقارير في دورية كل منهما، فغالبا ما تتسم التقارير بالدورية على العكس من الوضع بالنسبة للدراسات. ويتضح مدى ارتباط هذه النوعية من مخرجات المرصد- الدراسات والتقارير- بسوق العمل، من خلال تتبع أهداف أو موضوعات هذه التقارير والدراسات، وكذلك الآلية التي يتم بها اختيار الموضوعات محل الاهتمام

وفيما يتعلق بالموضوعات محل اهتمام الدراسات والتقارير الصادرة عن المرصد، نجد أن المرصد يستهدف إجراء التقارير والدراسات التي تركز في المقام الأول على رسم سياسات الموارد البشرية، وتطوير مؤشرات الموارد البشرية، ومؤشرات سوق العمل، ومؤشرات التدريب المهني، ومؤشرات التعليم العالي. وفي نفس السياق يتم الاختيار بين الموضوعات السابقة، في ضوء إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في الأردن بالإضافة إلى الموضوعات المثارة في سوق العمل بما يخدم احتياجات متخذ القرار.

ويمكن استعراض بعض الأمثلة للدراسات والتقارير التي قام المرصد بنشرها خلال الفترة السابقة:

- تقييم نظام معلومات الموارد البشرية: دراسة حالة البطالة.
- الموارد البشرية: التقرير نصف السنوي الأول والثاني.
- تقدير اتجاهات الطلب على الأيدي العاملة من خلال إعلانات الوظائف في صحيفة الرأي
- دليل مؤشرات سوق العمل
- دليل مؤشرات التعليم المهني والتقني
- من الدراسة إلى العمل
- دور النقابات المهنية في تنمية الموارد البشرية في الأردن

وبناء على تنوع مجالات اهتمام الدراسات والتقارير، تتنوع الفئات المستفيدة منها، فعلى سبيل المثال هناك بعض المخرجات التي تستهدف تحسين القدرات الفنية للجهات المنتجة للبيانات كما هو الحال للدراسة الخاصة بتقييم نظام معلومات الموارد البشرية في الأردن، كما توجد بعض المخرجات الخاصة بمنظمات المجتمع المدني المعنية بسوق العمل الأردني، كما هو الحال بالنسبة للدراسة الخاصة بدور النقابات المهنية في تنمية الموارد البشرية في الأردن. هذا بالإضافة إلى إعداد بعض التقارير التي تعطي صورة حول تقدير الاتجاه بشأن العرض والطلب في سوق العمل ومن ذلك التقرير الخاص بتقدير اتجاهات الطلب على الأيدي العاملة من خلال إعلانات الوظائف في جريدة الرأي اليومية.

وجدير بالذكر أن المرصد يتخصص بصورة أساسية في إعداد التقارير بالاعتماد على تحليل ومعالجة البيانات المتاحة لديه. أما فيما يتعلق بالدراسات التي ينشرها المرصد فغالبا ما يتم إعدادها من خلال التعميد الخارجي للمراكز البحثية المتخصصة. وبالإضافة إلى المشكلات الخاصة بالبيانات ومدى توافرها في الوقت المطلوب وبالجودة المطلوبة، يواجه المرصد مشكلة أساسية تتمثل في محدودية الموارد البشرية المتاحة في المرصد.

وكنتيجة لنقص الموارد البشرية يلجأ المرصد إلى التعاون مع المراكز البحثية في إجراء الدراسات المطلوبة، هذا بالإضافة إلى الاستعانة ببعض الخبراء المحليين والدوليين لإجراء أو الإشراف على إجراء التقارير والدراسات المختلفة.

### • مؤشرات الموارد البشرية:

يقوم المرصد بإصدار مجموعة متنوعة من مؤشرات الموارد البشرية التي تستخدم لرصد التغيرات في سوق العمل وما يرتبط به من منظومات أخرى مرتبطة بتنمية الموارد البشرية في الأردن، مثل التعليم العالي والتدريب المهني والفني. وفي هذا الصدد، تم تقسيم مؤشرات الموارد البشرية إلى مجموعات فرعية ثلاث هي: مؤشرات سوق العمل، ومؤشرات التعليم العالي، ومؤشرات التعليم والتدريب المهني والتقني.

وسوف يتم عرض هذه المؤشرات من خلال التعرف على مفهوم كل مجموعة من المؤشرات وكذلك أهم المؤشرات الفرعية التي تندرج تحت كل مجموعة، بالإضافة إلى المنهجية المتبعة في إعداد هذه المجموعات من المؤشرات. كما سيتم الحديث عن أهم المعوقات في إعداد مؤشرات الموارد البشرية، وكذلك طرق التغلب عليها.

### • مؤشرات سوق العمل:

يمكن تعريف مؤشرات سوق العمل على أنها أدوات كمية أو نوعية تستخدم لرصد التغييرات في سوق العمل، كما أنها تستخدم لأغراض مقارنة كفاءة منظومة سوق العمل المحلي مقارنة بالأسواق الخارجية. وقد أصدر المرصد دليل مؤشرات سوق العمل والذي يقدم شرحاً مفصلاً عن مؤشرات سوق العمل في الأردن والتي يتم اختيارها في ضوء المؤشرات التي اقترحتها منظمة العمل الدولية.

وقد بدأ هذا الدليل بتعريف لكل مؤشر من المؤشرات المستخدمة، وأسلوب الحساب، وكذلك تحديد مصدر بيانات، ومضمون ودلالات المؤشر. وجدير بالذكر أنه لدراسة أوضاع سوق العمل، لا بد من تحليل سوق العمل بجانب العرض والطلب. ويمكن أيضاً تناول المؤشرات التي تعبر عن التوازن بين العرض والطلب معاً، مثل مؤشرات التشغيل والبطالة:

### جدول (3): مؤشرات سوق العمل في الأردن

1. نسبة المشاركة في قوة العمل	2. نسبة العاملين إلى السكان
3. الحالة التعليمية للقوى العاملة	4. توزيع القوى العاملة حسب القطاع
5. العمالة المؤقتة والدائمة	6. متوسط ساعات العمل
7. العمالة في القطاع غير المنظم	8. معدل البطالة
9. بطالة الشباب	10. البطالة طويلة الأجل
11. توزيع المتعطلين وفقاً للحالة التعليمية	12. معدل السكان غير النشطين اقتصادياً
13. معدلات الأمية	14. الأرقام القياسية للأجور
15. إنتاجية العمل وتكلفة وحدة العمل	

### • مؤشرات التعليم العالي:

يركز المرصد على بناء وتطوير مؤشرات التعليم العالي والتي تعكس التغييرات التي تطرأ على أداء المنظومة بمكوناتها والتي تنعكس بصورة مباشرة على الأوضاع في سوق العمل، حيث يساعد الارتقاء بهذه المنظومة على توفير خريجين مؤهلين بمتطلبات واحتياجات سوق العمل وبالتالي خفض معدلات البطالة، والعكس في حالة تدني أداء مؤسسات التعليم العالي.

وتنقسم مؤشرات التعليم العالي إلى أربع مجموعات فرعية من المؤشرات كالتالي:

– **المجموعة الأولى:** تشتمل على مجموعة من المؤشرات التي تعكس المشاركة في التعليم العالي، الخريجين، وتأثير التعليم على البطالة وكذلك مستويات الأجور.

- **المجموعة الثانية:** تشتمل على المؤشرات التي تعكس الموارد المالية والبشرية المخصصة للتعليم العالي ومقارنتها بالموارد المستثمرة في البرامج الاجتماعية الأخرى والتميز بين الإنفاق العام والإنفاق الخاص على التعليم العالي
- **المجموعة الثالثة:** تشتمل على المؤشرات التي تعكس شروط القبول بالجامعات ونسبة مشاركة خريجي التعليم الثانوي بالتعليم الجامعي
- **المجموعة الرابعة:** تضم المؤشرات التي تعكس البيئة التعليمية من منظور الطالب والمدرس والتفاعل بينهما. وهناك تركيز على ساعات المحاضرات والساعات المكتبية للأساتذة وكثافة الفصول ومراتب أعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى مقارنة هذه المؤشرات على مستوى القطاعين العام والخاص.

### • مؤشرات التعليم والتدريب المهني والتقني:

تعتبر المعلومات عن التعليم والتدريب المهني والتقني من أهم المعلومات التي يتم بناء المؤشرات عنها بنظام معلومات الموارد البشرية. وتقيس هذه المؤشرات مدى تطور أداء منظومة التدريب والتعليم المهني والتقني في الأردن ومدى دورها في تحقيق التوافق بين العرض والطلب في سوق العمل.

وفي إطار العمل على بناء منظومة شاملة لمؤشرات التعليم والتدريب الفني في الأردن حرص المركز الوطني على تشكيل لجنة فنية تضم في عضويتها ممثلين عن كافة الجهات المعنية بالتعليم والتدريب المهني والتقني بالأردن وكذلك مؤسسات القطاع الخاص. وتتولى هذه اللجنة مهمة بناء مؤشرات التعليم والتدريب التقني.

ومن أهم المؤشرات المستخدمة في قياس جانب التعليم والتدريب المهني والتقني، ما يلي:

- المشاركة في التعليم والتدريب المستمر حسب العمر والنوع
- المشاركة في التعليم والتدريب المستمر حسب المستوى التعليمي
- المشاركة في التعليم والتدريب المستمر بحسب الحالة العملية
- متوسط مدة التدريب بحسب المستوى التعليمي
- مدة الدراسة بحسب الحالة العلمية للطالب
- المشاركة في التعليم والتدريب المستمر المتصل بمجال العمل بحسب الحالة العلمية
- المشاركة في التعليم والتدريب المستمر بحسب النشاط الاقتصادي وحجم المنشأة
- مشاركة المشتغلين البالغين (25-64 سنة) في التعليم والتدريب المستمر بحسب المهنة والنوع.
- متوسط مدة التدريب التي يتلقاها المشتغلين البالغين (25-64 سنة) في التعليم والتدريب المستمر.

وبعد أن تم استعراض المجموعات الثلاثة لمؤشرات الموارد البشرية في الأردن، تجدر الإشارة إلى أن هذه المؤشرات تخدم مختلف الفئات المعنية برسم السياسات الخاصة بتنمية الموارد البشرية في الأردن. وفيما يتعلق بأهم معوقات العمل تأتي المشكلات الخاصة بالبيانات، هذا

بالإضافة إلى مشكلة التنسيق بين مختلف الجهات المصدرة للبيانات خاصة فيما يتعلق بتبني تعريفات ومنهجيات موحدة.

#### ● التصنيفات الموحدة للمهن والتعليم

تجدر الإشارة إلى أن بناء ونشر المؤشرات يحتاج إلى توحيد المفاهيم والمصطلحات والتصنيفات بين كل من الجهات المنتجة والمستخدمة للبيانات. وفي هذا الإطار قام المرصد بالعمل على إصدار تصنيفات موحدة لكل من التعليم والمهن، من خلال التعريف بكل نظام من نظامي التصنيف وكذلك المنهجيات المتبعة في إعدادها، ويمكن عرضهما على النحو التالي:

#### – التصنيف الأردني المعياري للتعليم:

يمكن تعريف التصنيف المعياري للتعليم على أنه نظام لحصر البرامج التعليمية والتدريبية الموجودة في أنظمة التعليم والتدريب وتبويبها في مجاميع متدرجة هرمياً بحسب طبيعة البرنامج. وذلك من أجل توفير أداة لجمع بيانات مؤشرات التعليم وإحصاءاته وعرضها بهدف تيسير تحليل السياسات التعليمية واتخاذ القرارات بشأنها وتبادل الإحصاءات التعليمية ومقارنتها على المستوى الإقليمي والدولي، وبالتالي فالجهات المستفيدة من هذا التصنيف تتمثل في المقام الأول في الهيئات والجهات المعنية بالتعليم في الأردن.

وقد اعتمد التصنيف الأردني المعياري للتعليم على واقع أنظمة التعليم والتدريب في الأردن بكل مراحلها ومجالاتها. كما اعتمد التصنيف الدولي المعياري للتعليم (ISCED-97) الذي طورته منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو)، بالإضافة إلى التصنيف الأوروبي الذي أعده المكتب الإحصائي الأوروبي (EUROSTAT) والمبني على التصنيف الدولي ولكن بتوسع أكثر.

هذا وقد تم إعداد هذا التصنيف بجهود أردنية محلية وبمشورة دولية، حيث قامت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو) بمراجعة التصنيف الأردني المعياري للتعليم وإصدار كتاب اعتماد له.

#### – التصنيف الأردني المعياري للمهن:

يعد تصنيف المهن نظاماً لحصر مسميات الأعمال الموجودة في سوق العمل وترتيبها وتبويبها في مجاميع مهنية متدرجة هرمياً بهدف:

- توفير لغة تفاهم مشتركة تتعلق بالهياكل المهنية للقوة العاملة لتيسير جمع معلومات سوق العمل.
- معالجة معلومات سوق العمل ونشرها
- تبادل معلومات سوق العمل ومقارنتها على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية.

وقد جاء إصدار التصنيف الأردني المعياري للمهن في إطار المحاولات لتطوير قواعد معلومات سوق العمل، وبالتالي فمن المتوقع أن يفيد هذا التصنيف مختلف الجهات المعنية بسوق العمل. وخاصة تلك المعنية بإنتاج بيانات عنه. وقد تم إعداده أيضاً بجهود أردنية محلية وبمشورة دولية. كما هو الحال بالنسبة للتصنيف الأردني المعياري للتعليم. حيث قامت منظمة العمل الدولية بمراجعة التصنيف الأردني المعياري للمهن وإصدار كتاب اعتماد له.

وقد اعتمد التصنيف الأردني المعياري للمهن على التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO) الصادر عن منظمة العمل الدولية لعام 1988. كما اعتمد على كل من التصنيف المهني العربي

الصادر عن منظمة العمل العربية لعام 1987، وأدلة تصنيف العائلات المهنية الصادرة عن مؤسسة التدريب المهني، ويفيد إتباع التصنيفات الدولية في تتبع مسميات الأعمال المختلفة بدول العالم وذلك من أجل تغطية معلومات العاملين بالخارج.

وتتمثل العقبة الأساسية في هذا الصدد في القدرة على تحديث تصنيفات المهن والتعليم بصورة مستمرة، لتصبح مواكبة للتغيرات التي تطرأ على سوق العمل في الأردن.

#### • نظام التوظيف الإلكتروني:

يمكن عرض الملامح الأساسية لنظام التوظيف الإلكتروني من خلال العناصر الأساسية، وذلك على النحو التالي:

#### – تعريف نظام التوظيف الإلكتروني:

نظام التوظيف الإلكتروني هو نظام يقوم بعملية الموائمة بين رغبات الباحثين عن عمل من ناحية ورغبات أصحاب الأعمال من ناحية أخرى. فمن ناحية يقوم الباحث عن عمل بتسجيل بياناته بصورة تفصيلية، وتتضمن المؤهل التعليمي والشهادات التدريبية، والمهارات المختلفة وكذلك الوظيفة التي يرغب في شغلها. ومن ناحية أخرى يقوم أصحاب الأعمال الراغبون في الحصول على الأشخاص المطلوبين لشغل وظائف لديهم من خلال نظام التوظيف الإلكتروني بتحديد المؤهلات التعليمية والمهارات التدريبية المطلوبة لهذه الوظائف الشاغرة.

وتجدر الإشارة إلى أن دور نظام التوظيف الإلكتروني يقتصر فقط على تبادل المعلومات ولا يدخل المرصد كوسيط بين صاحب العمل والباحث عن عمل.

#### – الفئات المستفيدة من خدمات التوظيف الإلكتروني:

يستهدف نظام التوظيف الإلكتروني الجامعيين في المقام الأول وبالتالي فأغلب المستفيدين من النظام من خريجي الجامعات. ولكن لكي يتم إتاحة الفرصة أمام الأفراد الذي ليس لديهم دراية بالانترنت فقد تم التعاون مع محطات المعرفة المنتشرة في المناطق المختلفة والمجهزة بالحاسب الآلي ومتصلة بالانترنت وتتولى هذه المحطات تقديم خدمات التوظيف الإلكتروني للأشخاص غير المتعلمين والمتسربين من التعليم وكذلك أصحاب التعليم الفني. وقد تم تدريب العاملين في محطات المعرفة على كيفية تقديم خدمات التوظيف الإلكتروني.

#### – تقييم التوظيف الإلكتروني:

على الرغم من تقديم خدمات التوظيف الإلكتروني بواسطة العديد من الجهات في الأردن بخلاف المرصد، إلا أن المرصد يتميز عنها بمجموعة من المميزات فيما يتعلق بتقديمه لهذه الخدمة، يمكن عرضها على النحو التالي:

#### ○ التدقيق المستمر لبيانات المستخدمين:

فمن أهم السمات الأساسية لخدمات التوظيف الإلكتروني المقدمة من قبل المرصد هي المصادقية والتي تنتج عن المتابعة المستمرة وتدقيق بيانات أصحاب الأعمال والباحثين عنه بما يشجع انتشار النظام. فبالنسبة للباحثين عن عمل هناك شروط مثل إدخال رقم التليفون، ويتم سحب عينه للتحقق من صحة البيانات التي تم إدخالها على النظام. أما فيما يتعلق بأصحاب الأعمال فلا يتم تفعيل تسجيل إعلانات التوظيف المقدمة من خلالهم إلا بعد التحقق من صحة بياناتهم.



### ○ تقديم خدمات التوظيف باللغتين العربية والإنجليزية:

إن غالبية الشركات التي تقدم خدمات التوظيف الإلكتروني، تقوم بتقديم خدماتها باللغة الإنجليزية وهو ما لا يتلائم مع مختلف الفئات التي تدخل إلى سوق العمل. ولهذا عمل المرصد على تقديم خدمات التوظيف الإلكتروني باللغة العربية بما يساعد على انتشار نطاق الاستفادة من خدمات التشغيل الإلكتروني. وبالإضافة إلى ذلك اهتم المرصد أيضا بتقديم خدمات التوظيف الإلكتروني باللغة الإنجليزية وذلك لتلبية احتياجات المستثمرين الأجانب.

### – المجانية:

يتميز المرصد بتقديم خدمات التوظيف الإلكتروني بالمجان وليس بمقابل كما هو الحال بالنسبة للشركات الخاصة التي تشترك في هذا المجال. بما يساعد على انتشار الخدمة والوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين.

### – التركيز على سوق العمل المحلي

تركز شركات التوظيف في الأردن بصورة أساسية على التوظيف في العالم الخارجي، على العكس من المرصد الذي يركز على سوق العمل المحلي في الأردن. وبالتالي لا يوجد تنافس بين المرصد وشركات التوظيف، بل على العكس من ذلك يمكن أن يكون هناك مجالات للتعاون بينهم، حيث يمكن أن تستفيد هذه الشركات من قواعد البيانات المتاحة في المرصد.

### – سهولة الاستخدام:

يتميز نظام التوظيف الإلكتروني المقدم بواسطة المرصد بسهولة الاستخدام مقارنة بالنظم الأخرى، وهو الأمر الذي أدى بدوره إلى زيادة الإقبال على استخدام النظام سواء من قبل الباحثين عن عمل أو أصحاب الأعمال. حيث بلغ عدد أصحاب العمل المسجلين على الموقع (4882) صاحب عمل و(59765) باحث عن عمل أما عن عدد الإعلانات عن فرص العمل فبلغ (6716) إعلانا على موقع المنار.

وفي نفس السياق، ارتفع عدد الأفراد الباحثين عن عمل المسجلين على النظام من 3247 باحثا في يناير 2007 إلى ما يزيد على 18 ألف باحث في يوليو من العام نفسه، بمعدل نمو يقارب الستة أضعاف. وإن كانت الزيادة في معدلات استخدام النظام من قبل الباحثين عن عمل أو أصحاب الأعمال تدل على حقيقة أساسية مفادها هو سهولة استخدام النظام وقدرته على تلبية احتياجات الفئات المستفيدة، بالإضافة إلى قدرة النظام على التوسع والانتشار.

### – تمكين الفئات المهمشة:

إن ذلك النظام قد يكون منصفا للفئات المهمشة والضعيفة والتي لا تستطيع التعرف على الوظائف المتاحة في سوق العمل، حيث تمت مساعدة هذه الفئات على التعرف على الوظائف المتاحة في سوق العمل. بصرف النظر عن مكان إقامة هذه الفئات فإن ذلك يمثل إضافة لسوق العمل في الأردن، ويسعى المرصد للوصول إلى هذه الفئات من خلال محطات المعرفة.

وعلى الرغم من المزايا السابقة، إلا أن نظام التوظيف الإلكتروني يعاني من عدد من المعوقات خاصة في ظل توافر أنظمة بديلة لدى بعض الجهات الأخرى، وذلك كما هو الحال بالنسبة لوزارة العمل.

### ● كيفية التصدي للمشكلات الأساسية لنظام التوظيف الإلكتروني:

تتمثل الملامح الأساسية للتصدي للمشكلات المتعلقة بنظام التوظيف الإلكتروني، وكذلك للرؤية المستقبلية لنظام التشغيل الإلكتروني في النقاط التالية:

- زيادة القدرة على الوصول واستخدام النظام وذلك بالتعاون مع المؤسسات الأخرى.
- إضافة العديد من المزايا الجديدة للنظام مثل نظام التنبيه عن الوظائف، وهو الذي يهدف إلى إعلام الأفراد الباحثين عن عمل المسجلين على النظام بالوظائف الجديدة التي يتم الإعلان عنها على النظام.
- زيادة الوعي والثقة في نظام التشغيل الإلكتروني.
- تقديم الدعم والخدمات المساعدة لأصحاب العمل ومساعدتهم على الاستفادة من النظام
- إضافة بعض الخدمات الخاصة بالباحثين عن عمل من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ويجري العمل حالياً على تطوير نظام التوظيف الإلكتروني من خلال إعطاء المزيد من الحرية في تحديد المعايير المطلوبة في الأفراد شاغلي الوظيفة.

### **3 معوقات بناء أنظمة معلومات الموارد البشرية وفرص المستقبل:**

#### **3.1 المعوقات:**

يمكن تلخيص أبرز المعوقات التي تواجه بناء أنظمة معلومات الموارد البشرية على النحو التالي:

- محدودية الإمكانيات والأدوات اللازمة للقيام بعمل فعال ومنتظم وملتزم بالتوقيت في جمع، معالجة، تحليل ونشر معلومات سوق عمل ملائمة وموثوقة.
- نقص في القدرات اللازمة لتجميع المعلومات الصادرة من عدة مصادر على وجه الخصوص ونقص في إضافة معلومات القطاع غير الرسمي والعمالة الأردنية المهاجرة إلى نظام المعلومات الوطني.
- عدم كفاية الموارد لشراء وتحديث البرمجيات وبعض الأنشطة المرتبطة ببناء نظام معلومات سوق العمل.
- عدم مقدرة منتج البيانات على تنسيق جهود وعملات جمع البيانات والمشاركة في بناء قواعد البيانات.
- عدم مقدرة مستخدمي البيانات على تحديد احتياجاتهم بشكل واضح وعدم مقدرتهم على نقل احتياجاتهم إلى منتجي البيانات.
- عدم تحليل البيانات بعد جمعها لجعلها تتلائم مع احتياجات متخذ القرار.
- عدم مرونة أنظمة معلومات سوق العمل وعجزها عن تلبية الاحتياجات الطارئة.
- ضعف في البنية المؤسسية والآليات التي تربط سياسات سوق العمل بالمتغيرات في سوق العمل.
- عدم وضوح صلاحية ومسؤولية المؤسسات المعنية وعدم معرفة المطلوب من كل جهة بشكل واضح.
- غياب الوعي في أهمية استخدام البيانات.
- عدم الفصل بين البيانات الكمية والبيانات النوعية.
- نقص في عملية تقييم البيانات ومدى ملائمتها وأهميتها بالنسبة للمستخدمين المختلفين وخصوصاً أولئك الذي يقعون خارج الوزارات والمؤسسات الحكومية.

## 3.2 الدروس المستفادة من الممارسات الجيدة في بناء أنظمة معلومات الموارد البشرية:

- تشير التجارب الناجحة إلى وجود إستراتيجيتين انتهجتها الدول في بناء آليات كفاءة في تقييم فوائد وملائمة أنظمة معلومات سوق العمل وقدرتها على إنجاز تدفق شامل ودقيق للبيانات من المنتجين إلى المستخدمين.
  - **الإستراتيجية الأولى** والأكثر انتشارا تقوم على تبني نظام مشترك في جمع ونشر البيانات تشارك فيه الجهات الحكومية الرئيسية، بحيث يجلس على رأس نظام معلومات سوق العمل لجنة معلومات يشارك في عضويتها بالإضافة لوزارة العمل والتي غالبا ما تترأسها الشركاء الاجتماعيون. الوظائف الرئيسية لهذه اللجنة هي تنسيق نشاطات نظام معلومات الموارد البشرية، صياغة سياسات سوق العمل ومتابعة وتقييم تنفيذ مشاريع سوق العمل.
  - **الإستراتيجية الثانية** تقوم على إنشاء مرصد وطني لمعلومات الموارد البشرية، قامت العديد من الدول بإنشاء هذه المراصد بعضها على المستوى القطاعي أو الإقليمي وبعضها على المستوى الوطني وغالبا ما يشارك في هيكل المرصد مؤسسات تقدم خدمات التشغيل، مؤسسات التعليم، مزودو التدريب، المرشدون للمهن، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أصحاب الأعمال والمنظمات العمالية، الجمعيات، ومنظمات المجتمع المدني.
- هاتان الإستراتيجيتان ليستا بالضرورة متضادتان، بل إن بعض الدول طبقتهما بنفس الوقت. ومهما كانت الإستراتيجية التي ستختارها الدولة، فإنه من الجدير بالاهتمام أن تعطى مسؤولية تنسيق وجمع وتحليل البيانات ونشرها إلى مؤسسة أو وزارة محددة وستكون هذه المؤسسة مسؤولة بالإضافة إلى أشياء أخرى عن تقييم آثار السياسات في سوق العمل ونشر وتوزيع نتائجها على المستويين الوطني والمحلي.
- الإشتراك في توليد معلومات سوق العمل وتنسيق الجهود في إنتاج واستخدام هذه المعلومات وإشراك الشركاء الاجتماعيين شروط أساسية لنجاح أي محاولة لبناء نظام معلومات كفؤ وفعال. يمثل إشراك الشركاء الاجتماعيين عملية خلق لتقافة المسؤولية المشتركة، والتي تدعو إلى التزامات طويلة المدى لحل المشكلات وبشكل أكثر أهمية تؤكد وجود مدى أكبر من الانسجام بين برامج وسياسات سوق العمل. أن القدرة على تحديد الميزة التنافسية للأطراف الرئيسية المشاركة في بناء نظام المعلومات بالإضافة إلى تجميع خبراتهم ومواردهم تعد صفات مهمة لإثراء نظام المعلومات الوطني والأهم من ذلك فأنها سوف تؤدي إلى تكافل الجهود والأنشطة على كافة المستويات.
  - النمط الآخر من الشراكات والذي تم تطبيقه في العديد من الدول هو بين معاهد الأبحاث، معاهد الدراسات العليا، والمؤسسات الحكومية المعنية ببناء نظام معلومات الموارد البشرية، وتخطيط وتنفيذ سياسات وبرامج لتنمية الموارد البشرية.
  - تحسين استخدامات البيانات الإدارية: تحتوي قواعد البيانات الإدارية على ثروة من المعلومات، والتي غالبا ما تكون غير مستغلة بشكل كاف، وعلى الأخص في الدول

- الأكثر فقرا وحاجة للموارد في استخدامات أخرى غير توجيهها نحو عمليات جمع البيانات بشكل دوري وشامل.
- أتاح توحيد التعريف المستخدمة في البيانات الإدارية مع المستخدمة من قبل مصادر معلومات سوق العمل الأخرى إلى إجراء المقارنات بين المعلومات الإحصائية الصادرة من عدة مصادر.
  - وضع معايير وطنية لتعريف الأفكار والمفاهيم المستخدمة في إنتاج معلومات سوق العمل وهذه المعايير غالبا ما تكون منسجمة مع المعايير الدولية.
  - تعزيز نظام المعلومات الإدارية بمسوحات ودراسات مستقلة ومنظمة تهدف إلى إنتاج بيانات أكثر شمولاً مما تحتوي عليه البيانات الإدارية.
- ومن المهم إدراك المحددات الإحصائية لأنظمة المعلومات الإدارية، ومنها أن الأنظمة الإدارية تسعى لتحقيق أهداف البرنامج الإداري، ونتيجة لذلك فإن البيانات التي جمعت أصلا لهذه الغايات محكومة بأنها محدودة في المجال والتغطية والموثوقية. وبالرغم من هذه المحددات فإن المعلومات الإدارية تمتاز بأنها تمثل مقياسا دقيقا للمتغير المعين كما أنها لا تتأثر بمشاكل العينة، أو عدم الاستجابة المرتبطة بمسوحات العمالة والبطالة ومسح المنشآت والمهم أنها تجعل من تصميم البرامج المستهدفة أمرا في غاية السهولة.
- تحسن الأدوات التكنولوجية: أدى تحسن أنظمة المعلومات والاتصال إلى زيادة توافر معلومات سوق العمل وزيادة فائدتها في تنمية الموارد البشرية، كما أن التقدم التكنولوجي أدى أيضا إلى تسهيل عملية تحديث قواعد البيانات المحوسبة كلما استجرت بيانات جديدة. عمليات جمع البيانات تحسنت هي الأخرى من خلال استخدام أدوات تكنولوجية حديثة، وبالرغم من ذلك فإن استخدام الكمبيوتر لا يضمن وجود نظام معلومات سوق عمل فعال. صعوبات مثل الإجابات المتحيزة أو غير الكافية لمسح ما، نقص التنسيق بين منتجي ومستخدمي البيانات، عدم إمكانية المقارنة بين مصادر البيانات المختلفة، بالإضافة إلى محدودية الموارد لا يمكن حلها بشكل تلقائي من خلال إدخال أنظمة الكمبيوتر.
  - يعدّ بناء قواعد البيانات عملية مهمة لإنتاج سلاسل زمنية من البيانات اللازمة لمتابعة اتجاهات سوق العمل، ومع ذلك فإنها قد لا تكون كافية لمساعدة صانع السياسة لمواجهة الطوارئ في المدى القصير. لذلك فإن قواعد البيانات بحاجة إلى دعم من خلال إجراء المسوح غير المنتظمة والقيام بالدراسات والأبحاث، أو أساليب أخرى لجمع البيانات، والتي قد تؤدي إلى اكتشاف مصادر بيانات غير معروفة سابقا لمعلومات مهمة ربما لا تكون موجودة على قواعد البيانات.