

مكاتب ووكالات التشغيل والتوظيف

- نشأت مكاتب التشغيل كمؤسسات تابعة لوزارات العمل في البلدان العربية في ظل التخطيط والاقتصاد المركزي لكي تكون أداة لحصر احتياجات الدولة من العمالة في التخصصات المختلفة، وحصر الطلب على الوظائف من بين الراغبين في العمل، وقياس مهارة طالبي الوظائف لتصنيفهم إلى فئات مختلفة، والقيام بالتدريب المهني الذي يرفع مستوى الأعداد المطلوبة لسد احتياجات الدولة من فئة معينة.
- وكانت الدولة تتكفل بتوزيع فرص العمل بالتساوي بين أفراد المجتمع وبشكل مركزي، وتتبع سياسة تعيين الخريجين، وتقوم مكاتب التشغيل بحصر العرض والطلب في أسواق العمل والتوفيق فيما بينهما.

■ ظهرت نماذج وأنماط متباينة من هذه الأجهزة العمومية وفقا لظروف وخصوصيات كل بلد مع تغير في التسمية ذاتها فمن مكاتب أو مصالح التوظيف إلى مكاتب التشغيل أو الاستخدام أو ما أصبح يعرف حاليا في العديد من البلدان بوكالات التشغيل، وذلك بالإضافة إلى ظهور العديد من الأجهزة والهيئات المعنية بقضايا التشغيل مثل المجالس المتخصصة واللجان الاستشارية وأجهزة الوظيفة العمومية ومكاتب التشغيل الخاصة.

■ ولا شك أن مجمل أجهزة التشغيل بغض النظر عن تسميتها أو تكوينها أو تبعيتها فهي لا تخلق فرص عمل بل أن هذه المهمة تقع على عاتق المنشآت الاقتصادية وعلى أصحاب المبادرات القادرين على تنشيط مختلف قطاعات العمل وتكون أجهزة التشغيل في الواقع عاملاً مساعداً ومرصداً لاتجاهات التشغيل والبطالة وموجهاً بشأن التوقعات والاحتياجات الفعلية للتخصصات والكفاءات الواجب توفرها بالزيادة أو بالنقص في ضوء المتغيرات والتطورات التقنية والتكنولوجية واتجاهات الاستثمارات، الأمر الذي يتطلب توسيع مهام واختصاصات هذه الأجهزة وتطويراً أدائها لتمكينها من تقديم الدعم المناسب لطالبي العمل ومساعدتهم.

■ وتعتبر مكاتب التشغيل تعني الأمل للكثير من الباحثين عن فرصة عمل في كافة بلدان العالم بما فيها بلدان العالم المتقدمة. فهي:

1. الملاذ للملايين من الداخلين الجدد في سوق العمل.

2. والمسرحين من وظائفهم لأسباب عديدة كخصخصة القطاع العام وتسريح آلاف العاملين.



■ لقد انتهى عهد استمرار الفرد في عمل واحد لدى شركة أو مؤسسة واحدة طيلة حياته العملية، بل سنجد أن الكثيرين سيضرون لتغيير وظائفهم ومهنتهم وأماكن عملهم بشكل مستمر كل ثلاث إلى خمس سنوات.

أهداف مكاتب ووكالات التشغيل والتوظيف

■ نشأت مكاتب التشغيل في كافة البلدان العربية كمؤسسات حكومية تابعة لوزارات العمل في ظل التخطيط المركزي والاقتصادي الموجه بهدف:

1. حصر وتلبية احتياجات الدولة من العمالة بجميع أشكالها في مختلف المجالات.
2. عقد الدورات التدريبية وبرامج الإرشاد والتوجيه الوظيفي التي من شأنها رفع مستوى مهارة العامل.
3. القضاء على مشكلة البطالة.

4. السعي إلى تحقيق التشغيل الكامل وتنظيم توزيع القوى العاملة اقتصاديا وجغرافيا .

5. ضمان تكافؤ الفرص للجميع في الحصول على الوظائف ، وعلى التدريب بقطع النظر عن الجنس أو السن أو إن كان معاقا أو سويا .

6. تنظيم سوق العمل من خلال ضمان التوازن بين عروض وطلبات الشغل .

7. تقديم المعلومات التي تساعد على صياغة سياسات التشغيل وإعداد مخططات التنمية الاقتصادية والاجتماعية .



■ هناك صعوبات عديدة تؤثر على هذه المكاتب نتيجة تغير مفهوم العمل والوظيفة واختلاف المهارات المطلوبة واتساع الفجوة بين احتياجات السوق الفعلية ومخرجات التعليم وتقليص الإنفاق الحكومي والحد من دور الدولة في توفير فرص العمل.

■ وبالإضافة إلى ذلك فإن مكاتب وكالات التشغيل والتوظيف تخول لطالب العمل الحصول على عمل بصفة مجانية ويكون مناسباً لقدراته ومؤهلاته وميولاته وتضمن في المقابل لصاحب العمل المحافظة على الطاقة الإنتاجية للمؤسسة بتوفير احتياجاته من العمال المؤهلين والمدربين في أسرع وقت ممكن وذلك من خلال المهام التالية:

■ مساعدة العمال على العثور على عمل مناسب ومساعدة أصحاب العمل على العثور على عمال مناسبين لاحتياجات المؤسسة. وفي هذا الصدد تعمل هذه المكاتب وفقا لخطط وبرامج محددة من خلال القيام بالإجراءات التالية:

- بتسجيل طالبي الشغل وأخذ بيانات حول مؤهلاتهم المهنية وخبرتهم ورغباتهم، وتولى مقابلتهم لغرض تشغيلهم، ومراقبة قدراتهم البدنية والمهنية عند الضرورة ومساعدتهم عند الإقتضاء على الحصول على توجيه مهني أو تدريب مهني أو إعادة تأهيل مهني.

- الحصول على معلومات دقيقة من أصحاب العمل عن الوظائف الشاغرة، والشروط التي ينبغي أن تتوفر في العمال الذين يبحثون عنهم ليشغلوا هذه الوظائف. بتوجيه طالبي الشغل ذوي المهارات والقدرة البدنية المطلوبة للوظائف الشاغرة لدى أصحاب الأعمال والشركات.
- تحويل طالبي الشغل والوظائف الشاغرة من مكتب توظيف إلى آخر في الحالات التي لا يمكن فيها توظيف المعنيين توظيفاً مناسباً أو ملء الوظائف الشاغرة بصورة مناسبة في المكتب الأصلي.

- تسهيل التحرك المهني بقصد تكيف أو ملاءمة عروض العمل مع فرص التشغيل على مستوى الدولة.
- تسهيل التحرك الجغرافي لمساعدة انتقال العمال إلى المناطق التي توجد بها فرص استخدام مناسبة.
- تسهيل التنقل الوظيفي للعمال من منطقة إلى أخرى لتلافي الإختلالات المحلية والمؤقتة بين عرض وطلب العمل.
- تسهيل تنقل العمال من بلد إلى آخر والذي تكون قد وافقت عليه الحكومات المعنية.



- جمع وتحليل كل المعلومات المتوفرة حول وضع سوق العمل وتطوره المحتمل في البلد ككل وفي مختلف الصناعات والمهن أو المناطق، وضع هذه المعلومات بانتظام وبسرعة للجهات المعنية ومنظمات أصحاب العمل.

- المساهمة في إدارة تأمين ومساعدات البطالة وفي تطبيق التدابير الأخرى الهادفة إلى مساعدة العاطلين.
- مساعدة الأجهزة التخطيطية بالدولة عن مؤشرات وأوضاع سوق العمل بالدولة مما يكون لها تأثير إيجابي على أوضاع العمالة وسوق العمل المحلي والخارجي.

أنواع مكاتب ووكالات التشغيل والتوظيف

- الأسباب التي قد تدعو أي منظمة أو شركة إلى الاعتماد على خدماتها:
- أن المنظمة قد لا يكون لديها إدارة متخصصة للموارد البشرية أو الخبرة الكافية للاستقطاب الفعال.
 - أن المنظمة قد تكون قد واجهت صعوبات سابقة في توليد حشد من المرشحين المؤهلين للوظائف الشاغرة.
 - أن هناك وظيفة أو مجموعة من الوظائف يجب شغلها سريعا.
 - أن هناك حاجة لاستقطاب أعداد متزايدة من فئة بعينها مثل الإناث أو الشباب أو أقلية ما .
 - أن الهدف من الاستقطاب قد يكون هو النجاح في الوصول إلى موظفين معينين في منظمات أخرى لهم سابق خبرة في مجال العمل المطروح، ولذلك من الأسهل التعامل معهم من خلال شركات التوظيف وليس مباشرة.

الوكالات المتخصصة في الاستقطاب للوظائف التنفيذية العليا

فائدة هذه الوكالات المتخصصة:

- قدرتها على الاتصال بمرشحين للوظائف العليا – من خلال قاعدة البيانات لديها وبشبكة علاقاتها – أثناء وجود هؤلاء في أماكن عملهم في منظمات أخرى.
- وقد يؤدي ذلك إلى توفير نفقات كثيرة كانت ستحملها المنظمة في حالة الإعلان عن الوظيفة الشاغرة بالطرق التقليدية.

وكالات التوظيف المؤقت

- التوظيف حيث يعمل العامل من قبل وكالة العمل المؤقت، وتحت إشرافها لأداء مهمة أو وظيفة ما محددة بالزمان والمكان
- ليس هناك علاقة ما بين العامل والشركة أو المؤسسة التي يعمل لديها العامل (على الرغم من أن يمكن أن يكون هناك التزامات قانونية للشركة "مكان العمل" تجاه العامل خاصة فيما يتعلق بالصحة والسلامة). قد يكون عقد العمل لمدة محدودة أو غير محدد مع عدم وجود ضمان للاستمرار. وغالبا ما تسمى العمالة "العمل المؤقت".

وكالات التوظيف الخاص

- أي مؤسسة أو شركة تقوم بواحدة أو أكثر من الوظائف التالية بسوق العمل:
- الخدمات الخاصة بمطابقة العروض المقدمة لطلبات التوظيف.
- توظيف العمل وجعل العمالة المدربة والمؤهلة متاحة لطرف ثالث (شركة أو مؤسسة).
- الخدمات الأخرى المتعلقة بالباحثين عن وظيفة أو عمل، مثل توفير المعلومات، وفحص عروض التوظيف المتاحة.



وقد أقرت معايير العمل العربي بشأن مستويات العمل على:

1. إنشاء مكاتب تشغيل مجانية محلية وإذا اقتضى الحال مكاتب إقليمية موزعة على نطاق جغرافي في الدولة.
2. تسهيل هذه المكاتب على أصحاب الأعمال من الاتصال والاستفادة من خدمات هذه المكاتب.
3. إيجاد تشريع في كل دولة ينظم أعمال هذه المكاتب وإدارتها وواجباتها الوظيفية.

التعاون بين وكالات القطاع العام والخاص

بعض الدول تشجع التعاون بين وكالات التوظيف في القطاع الخاص والعام لضمان كفاءة سوق العمل، مع مسؤولية وطنية الاحتفاظ لصياغة سياسات سوق العمل مثل:

□ الاستعراض الدوري للظروف الاقتصادية والاجتماعية وتبادل المعلومات لتعزيز التعاون بين جهاز الخدمة العامة ووكالات التوظيف في القطاع الخاص.

□ تجميع المعلومات واستخدام مصطلحات موحدة وذلك لتحسين الشفافية في أداء سوق العمل.

□ تبادل إعلانات الوظائف الشاغرة.

□ إطلاق مشاريع مشتركة، على سبيل المثال في التدريب.

□ إبرام اتفاقات بين وكالات التوظيف وخاصة فيما يتعلق بتنفيذ أنشطة معينة، مثل مشاريع لإدماج العاطلين في برامج تدريبية وتأهيلية على المدى الطويل.

□ تدريب الموظفين والتشاور بانتظام بهدف تحسين الممارسات المهنية.

واقع مكاتب ووكالات التشغيل والتوظيف

هو ضعف مردودية هذه المكاتب ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها:

- عدم توفر هذه المكاتب بالقدر الكافي.
- سوء توزيع المكاتب على المناطق التي فيها كثافة من الباحثين عن العمل.
- قلة ارتباط المكاتب بالمؤسسات المشغلة.
- عزوف أصحاب العمل عن الإلتجاء إلى المكاتب نتيجة التعقيدات الإدارية وتفضيلهم التوظيف المباشر.

- عدم تخزين وتنظيم المعلومات عن العرض والطلب نتيجة افتقار المكاتب للإمكانات المادية مثل آلات الحاسوب.
 - افتقار العديد من البلدان للإطار الكفء والمؤهل للعمل بهذه المكاتب.
 - غياب التنسيق بين المكاتب وبين الجهات المعنية بمعلومات القوى العاملة
 - عدم الاستقرار الوظيفي.
- نقص المعلومات حول القوى العاملة والتشغيل نتيجة ضعف الاستثمار إذ لا يمكن توفير فرص عمل إذا كان الاستثمار ضعيفا .

الدور الجديد لمكاتب ووكالات التشغيل والتوظيف

■ لم تعد مكاتب ووكالات التشغيل والتوظيف قادرة لممارستها لوظائفها التقليدية على مواجهة هذه الأوضاع الجديدة لاقتصاد اليوم وسوق العمل. لذا أصبح من الضروري إعادة النظر في المهام الموكولة حتى لا تبقى مجرد وسيط يتمثل دورها في قبول طلبات وعروض العمل أي الاقتصار وإنما التدخل الميداني لتنشيط سوق العمل والنهوض به. ويتعين بالتالي تدعيم مهام مكاتب ووكالات التشغيل والتوظيف بوظائف أخرى منها:

- توجيه وإرشاد الشباب وبعض أصناف العمال كالنساء والمعاقين .
- متابعة وتقييم برامج التوجيه والإرشاد الوظيفي والمهني .
- تطوير الإعلام والتوجيه لفائدة الراغبين في تأسيس مشاريع اقتصادية (المشروعات الصغيرة) .
- توجيه العمال الذين فقدوا عملهم إلى برامج إعادة التأهيل المهني حتى تتاح لهم إمكانية الحصول على عمل آخر .
- تشجيع العاطلين على بعث موارد رزق مستقلة من خلال تمكينهم من قروض بشروط ميسرة .
- تقديم المساعدة الفنية لأصحاب المشاريع الصغرى .
- تكثيف الاتصال بأصحاب المؤسسات للحصول على احتياجاتهم الحقيقية من اليد العاملة .

■ المطلوب حاليا لبلوغ هذه الأهداف والاضطلاع بهذه المهام ما لم يقع اعتماد التوجهات والتدابير التالية:

- صياغة سياسة تشغيل تستجيب لمتطلبات التحولات الجديدة.
- تدعيم جهاز التوجيه المهني.
- تطوير النظام المعلوماتي.
- تطوير شبكة مكاتب ووكالات التشغيل والتوظيف (بالكوادر والكفاءات والتجهيزات الحديثة).

■ كيفية إنشاء مكتب تشغيل ؟ متطور وبالرد على هذا السؤال لابد من العمل على أربعة محاور تتمثل في:

أولاً: اختيار الموقع الملائم والمناسب لمكتب التشغيل فمثلا يمكن اختيار منطقة تتركز فيها الأنشطة الصناعية تستهدف جذب الاستثمارات بينما هي تعاني من نقص في التخصيصات المطلوبة.

ثانياً: يتم تزويد هذه المكاتب بالتجهيزات الفنية والإدارية التي تمكنها من القيام بوظيفتها والتي تتمثل في:

- إمكانية تقديم المساعدة الفنية لأصحاب العمل لتحديد احتياجاتهم.
- إمكانية التحليل الكمي والكيفي لطالبي العمل والتعرف على مهاراتهم وقدراتهم حتى تتم عملية التوجيه السليم لهم.
- إمكانية التفاوض مع مراكز التدريب على البرامج المطلوبة وكيفية تمويلها.

ثالثاً: توفر نظام للمعلومات يجمع بين المرونة واللامركزية بين إدارة التشغيل على المستوى المركزي ومكاتب التشغيل المحلية.

رابعاً: اختصاصات متطورة لمكاتب التشغيل: حيث يجب على مكاتب التشغيل ممارسة اختصاصات متطورة تتضمن التالي:

- معلومات سوق العمل .
- التوجيه المهني .
- من الجهات المنتجة لمعلومات سوق العمل والمستفيدة منها في آن واحد .