

**UNOFFICIAL TRANSLATION**

**PLEASE REFER TO THE ENGLISH VERSION AS THE REFERENCE DOCUMENT**

## الممارسات المبتكرة لبرامج سوق العمل النشطة في سياق أزمة كورونا

(مسودة تقرير مؤسسة التدريب الأوروبية، عام 2021)

### ملخص:

يهدف التقرير إلى تحديد الاتجاهات والابتكارات الجديدة المتعلقة بتدخلات سوق العمل في سياق أزمة كورونا الأخيرة على المدى القصير والمتوسط، والتي تم تنفيذها في الاتحاد الأوروبي ودول جوار الاتحاد الأوروبي وآسيا الوسطى. تغطي المراجعة كلاً من إجراءات التنشيط والدعم السلبي التي تم اتخاذها للتخفيف من الأثر الاجتماعي والاقتصادي للجائحة. علاوة على ذلك، تم بحث الاستمرار في تقديم خدمات التوظيف العامة في ظل قيود الوباء وتكييف طرق التقديم.

يعتبر هذا التقرير نتيجة عملية مسح أجريت في الدول الشريكة في الاتحاد الأوروبي والمنطقة الاقتصادية الأوروبية ومؤسسة التدريب الأوروبية، حيث يبحث المستجدين والابتكارات من ناحية دعم سياسة سوق العمل والتدابير والخدمات. تم جمع البيانات من عدة مصادر، بما في ذلك فعاليات ومنتشورات شبكة خدمات التوظيف العامة التابعة للاتحاد الأوروبي، وتقارير منظمة العمل الدولية، ومراقبة سياسة جائحة كورونا التابعة للمؤسسة الأوروبية لتحسين ظروف المعيشة والعمل، وقاعدة بيانات البنك الدولي حول الحماية الاجتماعية واستجابات الوظائف لجائحة كورونا، ومسوحات مؤسسة التدريب الأوروبية لاستجابات جائحة كورونا في مجالات سياسات التعليم والتدريب والتوظيف والحماية الاجتماعية.

يبدأ التقرير بدراسة تأثير الأزمة على أسواق العمل، على المدى القصير والمتوسط إلى طويل المدى. ثم نقدم تصنيف الدعم والتدابير والخدمات المستخدمة.

ولقد تم إعداد التقرير للإجابة على ثلاث أسئلة رئيسية:

- ما الذي تم فعله لدعم الشركات والأفراد مالياً؟
- ما هي التدابير التي تم تقديمها أو تكييفها لتعزيز العمالة وتنمية المهارات في الأزمة؟
- كيف قامت خدمات التوظيف العامة بتكييف خدماتها؟

توضح هذه الأسئلة الموضوعية الطرق الثلاث المختلفة التي استخدمتها الدول لمواجهة الأزمة. بعد تقييم تأثير الأزمة على الدعم والتدابير والخدمات، يركز التقرير بعد ذلك بالتفصيل على كيفية قيام الدول بجمع هذه الطرق المختلفة، من خلال مجموعة من دراسات الحالة. تم اختيار هذه الدول بناءً على توافر المعلومات التفصيلية والطبيعة المبتكرة لمناهجها تجاه الأزمة.

من السمات البارزة للأزمة الحالية التركيز القوي على الحفاظ على التوظيف من خلال تدابير محددة لدعم الدخل للأفراد وتعويضات الشركات، من خلال خطط العمل قصيرة المدى. بالإضافة إلى ذلك، تم توسيع المخططات التقليدية من حيث مبلغ الإعانة، واستهداف مجموعات جديدة أيضاً، مثل الأشخاص الذين يعملون في وظائف غير رسمية أو في وظائف غير نمطية. تركز خدمات التوظيف العامة على دعم الانتقال الوظيفي للعمال النازحين والمجموعات الأكثر عرضة لخطر البطالة، من خلال تقديم تدريب مستهدف ومبتكر، على سبيل المثال إعادة تنمية وصقل المهارات المقدمة عبر الإنترنت.

ولقد تم بحث أربعة أنواع من الدعم للشركات والأفراد: خطط العمل قصيرة المدى، وإعانات البطالة، ومخططات الحد الأدنى للدخل، والتحويلات النقدية، ودعم من يعملون لحسابهم الخاص والعمال غير العاديين.

وتعتبر مخططات العمل قصيرة المدى هي الأداة الرئيسية المستخدمة للحفاظ على استمرارية الشركات وتجنب فقدان الوظائف. في الدول التي توجد فيها مثل هذه المخططات، فإنها كانت تستخدم على نطاق أوسع مما كان عليه الحال في السابق. بالنسبة للدول الأخرى، بما في ذلك الكثير من الدول الشريكة لمؤسسة التدريب الأوروبية، أدت أزمة كورونا إلى طرح مخططات العمل قصيرة المدى.

يمكن ملاحظة مجموعة من التأثيرات الجديدة فيما يتعلق بإعانات البطالة.

أولها زيادة مستوى الكرم في إعانات البطالة، أو زيادة مقدار الإعانة أو تقصير فترة التأهيل. والتأثير الثاني هو تبسيط إجراءات الدفع وتخفيف شروط الاستحقاق. والتأثير الثالث هو تطوير قنوات جديدة لتقديم إعانات البطالة. ونظرًا لأن معظم المكاتب التي تدير إعانات البطالة (إما خدمات التوظيف العامة ووكالات أخرى) اضطرت إلى الإغلاق، فقد أصبحت التطبيقات التي تعمل عبر الإنترنت أو تطبيقات الهاتف هي الأساس. أخيرًا، تم تعليق مشروعية إعانات البطالة في العديد من الدول.

ولقد تم طرح مخططات الحد الأدنى للدخل والتحويلات النقدية لدعم العمال في الحالات التي لا يمكن تغطيتها من خلال إعانات البطالة بسبب النسبة المرتفعة للقوى العاملة في القطاع غير الرسمي أو القدرة المنخفضة لخدمات التوظيف العامة. لذلك تم توسيع التحويلات النقدية بشكل كبير من حيث التغطية والمبالغ المحولة. وقدمت الدول أيضًا طرقًا مبتكرة للوصول إلى الأشخاص المحتاجين للدعم، من خلال الاستفادة من قواعد بيانات الرعاية الصحية أو تطوير المدفوعات الرقمية.

وتستهدف العديد من التدخلات أيضًا دعم العاملين لحسابهم الخاص وغيرهم من العمال غير العائدين الذين لا تشملهم عادةً إعانات البطالة، بما في ذلك العمال غير الرسميين. كما أنشأت بعض الدول صناديق خاصة لدعم العاملين لحسابهم الخاص، كما وسعت الوصول إلى إعانات البطالة لتشمل العاملين لحسابهم الخاص والعاملين غير العائدين. ويتم استهداف العمال غير الرسميين من خلال التحويلات النقدية في دول مثل جورجيا ومقدونيا الشمالية والمغرب.

ويجب ملاحظة الكثير من الاتجاهات فيما يتعلق بالتدريب المهني. أولها هو محاولة الجمع بين العمل قصير المدى والتدريب المهني. مع ظهور الأزمة في الأشهر الأخيرة وتجديد مخططات العمل قصير المدى، طرحت الكثير من الدول مثل ألمانيا تدابير جديدة تعزز دور التدريب في العمل قصير المدى. ومع ذلك، لا يزال الاستيعاب منخفضًا، حيث لا تملك الشركات خططًا جاهزة لتدريب أعداد كبيرة من الموظفين. ويرجع ذلك إلى صعوبات في تخطيط الاستثمار للموظفين في بيئة اقتصادية يكتنفها عدم اليقين، ونقص الموارد الحالية بسبب التخفيضات في حجم الأعمال. وتقوم بعض الشركات حاليًا بمراجعة اتجاهها الاستراتيجي طويل المدى، وما زالت تدرس مجموعة من الخيارات المستقبلية.

والإتجاه الرئيسي الثاني الذي يجب التأكيد عليه هو الطريقة التي استخدمتها خدمات التوظيف العامة لتقديم التدريب المهني. في بعض الحالات، تم ببساطة تعليق التدريب تمامًا في بعض الدول مثل (سلوفاكيا وكرواتيا). في حالات أخرى، تكيّفت الدول مع نموذج التقديم الرقمي للتدريب، على الرغم من أن هذا النموذج له حدود في كثير من الحالات بسبب نقص المهارات الرقمية بين المشاركين، فضلًا عن انخفاض قدرة مقدمي التدريب على الاستجابة بسرعة والاستعداد بشكل مناسب لنموذج تقديم التدريب عبر الإنترنت.

والإتجاه الثالث يتعلق بأشكال جديدة من التدريب تم تقديمها استجابةً لعواقب الأزمة. تلعب خدمات التوظيف العامة دورًا متزايد الأهمية في تحديد وتقييم المهارات غير المتوافقة.

كما يتم تطوير برامج تدريبية قصيرة للسماح بإعادة التخصيص للوظائف المطلوبة. الإتجاه الأخير الذي يجب ذكره هنا هو التحول نحو التدريب على الكفاءات الرقمية، حيث تقدم دول مثل بلغاريا وكرواتيا وإيطاليا برامج تدريبية لتزويد العمال والباحثين عن عمل بالمهارات الرقمية الأساسية.

لم تتم متابعة دعم الأجور إلا في حالات نادرة مثل صناعة الرعاية الصحية في البرتغال. ولقد تم ممارسة مبتكرة بشكل خاص في الجبل الأسود، حيث تم تقديم إعانة لعمليات التوظيف الجديدة لدعم العمال غير الرسميين وتعزيز الانتقال نحو التوظيف الرسمي.

وعومًا، شهدت خدمات المطابقة والتعيين انخفاضًا في النشاط، بسبب نقص فرص العمل، باستثناء بعض القطاعات مثل الزراعة والرعاية الصحية والخدمات اللوجستية وتكنولوجيا المعلومات. ومع ذلك، فقد طرحت بعض خدمات التوظيف العامة الأوروبية بعض المنصات والخدمات الرقمية المبتكرة على الإنترنت.

كما تم تقديم خطط التنقل في العديد من الدول لمعالجة مشكلة نقص العمالة التي تسببت فيها الأزمة. ومن أجل التغلب على مشكلة نقص العمالة، قامت بعض الدول بتغيير القواعد للسماح بمزيج من إعانات البطالة أو العمل قصير المدى عند تولي وظيفة.

كما قامت أذربيجان وأوزبكستان وأرمينيا بطرح برامج الأشغال العامة أو تعديلها لتوفير الدعم المالي للسكان مع معالجة المشاكل الهيكلية الأوسع مثل القضايا البيئية.

وبالإضافة إلى تقديم تدابير وأشكال جديدة من الدعم، كان على خدمات التوظيف العامة أيضًا أن ترقى إلى مستوى التحدي المتمثل في التكيف مع وضع غير مسبوق.

ومن التحديات الرئيسية التي تم مواجهتها في هذا الصدد إطلاع العملاء باستمرار على التغييرات في القواعد، مما يسمح للموظفين بمواصلة العمل مع الامتثال باللوائح الصحية الجديدة وتلبية احتياجات القدرات وإنشاء فرق الأزمات وتكييف نماذج التقديم.

وبالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية مثل المطبوعات والتلفزيون والراديو، فإن خدمات التوظيف العامة تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك وتويتر، وكذلك لينكد إن ويوتيوب. ومن أجل إعادة توزيع الموظفين لإدارة الأحجام المتزايدة من مطالبات الإعانات وبرامج العمل قصيرة المدى، فإن الكثير من خدمات التوظيف العامة قد خفضت بشكل كبير خدمات المشورة الخاصة بهم.

كما تم تشكيل فرق إدارة الأزمات في العديد من الدول للمساعدة في معالجة الأزمة ومعالجة التشرذم المؤسسي. وفي حالة تعذر عقد الاجتماعات وجهاً لوجه، قامت خدمات التوظيف العامة بمراجعة وتعديل نماذج الخدمة الخاصة بهم ليس فقط للحفاظ على دعم العملاء من خلال الاتصال الرقمي، بل وتحسينه حيثما أمكن ذلك.

ويقدم التقرير أيضاً رؤى تفصيلية حول كيفية تكيف عدد من الدول لتقديم خدماتها على المدى القصير إلى المتوسط. ومن الدروس المهمة المستفادة هو أن الاتجاه الحالي نحو الرقمنة وإضفاء الطابع المادي على الخدمات قد عززته جائحة كورونا، ومن المتوقع أن يستمر هذا الاتجاه خلال السنوات القادمة. ومع ذلك، تجدر الإشارة أيضاً إلى أن الكثير من العملاء يفضلون باستمرار الاتصال وجهاً لوجه. وفي هذا الصدد، يجب أن تكون خدمات التوظيف العامة على دراية بالحاجة إلى استمرار تقديم المشورة وجهاً لوجه لتلك الفئات ذات المهارات الرقمية الضعيفة وتطوير التوازن الصحيح للخدمات الرقمية والمادية في السنوات القادمة.

وأخيراً، يتناول التقرير بعض نماذج الممارسات المبتكرة التي يتم تنفيذها في الدول الشريكة للاتحاد الأوروبي ومؤسسة التدريب الأوروبية لمعالجة التغييرات الهيكلية طويلة الأجل التي يتم تسريعها بسبب جائحة كورونا. وتهدف هذه الممارسات إلى المساعدة في التحضير للانتقال الرقمي القادم والتحرك نحو اقتصاد أكثر اخضراراً.

## الاستنتاجات

ركز هذا التقرير على الابتكارات في دعم سوق العمل والتدابير والخدمات كرد فعل لأزمة كورونا. ولقد شهدنا عددًا من التغييرات في الطريقة التي تعاملت بها الدول مع أزمة سوق العمل غير المسبوقة. وعلى الرغم من أن الكثير من هذه التغييرات مؤقتة بطبيعتها، وهي مصممة لمواجهة التحديات الناجمة عن عمليات الإغلاق، إلا أن البعض الآخر سيكون طويل المدى.

وكان لوباء كورونا آثار مهمة بشكل خاص على الدول الشريكة لمؤسسة التدريب الأوروبية. وتمثلت ردود الحكومات، كما هو موضح في دراسة أجريت في الأردن، إلى التخفيف قصير المدى للآثار السلبية على سوق العمل. وفي هذه الحالة، تقتصر ردود الحكومات على ضمان استقرار سوق العمل في القطاع الخاص وحماية حقوق العمال والتخفيف من عواقب الإغلاق.

وتوضح حالنا الأردن ومولدوفا أيضاً بعض الصعوبات بسبب الافتقار إلى نهج شامل لسياسات سوق العمل النشطة. ويمكن أن يؤدي هذا إلى تعدد خطوط التدخلات والمناهج، وغالبًا ما يؤدي إلى توزيع غير فعال للموارد بسبب الافتقار إلى التنسيق. ولقد حقق مخطط مولدوفا تقدمًا محدودًا بسبب تدفقات التمويل غير المنسقة بشكل كافٍ، خاصة وأن هذا المخطط يتمتع بإمكانيات كبيرة لدعم زيادة الأعمال.

وفي المقابل، فإن تطوير وإصلاح سياسات سوق العمل النشطة في مقدونيا الشمالية يقدم عمومًا صورة واعدة. وتشير النتائج قصيرة المدى الخاصة بالاستجابة لجائحة كورونا إلى نجاح الدمج في الحفاظ على عمليات التوظيف. وقد ساعد هذا في النظر حاليًا في التركيز على المدى المتوسط وإعطاء الأولوية لتعزيز قابلية توظيف الضعفاء من الباحثين عن العمل. ولقد تبنت خدمات التوظيف العامة حالات الطوارئ ونجحت في التخفيف من الآثار السلبية. وأعلنت مقدونيا الشمالية أن التحدي التالي يتمثل في تحسين استهداف التدابير تجاه مجموعات معينة من العملاء وأصحاب العمل والقطاعات. وفي ظل هذه الرؤية الإيجابية، أدركت مقدونيا أيضاً الحاجة إلى زيادة تركيز تصميم سياسة سوق العمل النشطة على معايير التوظيف.

عمومًا، تم الاستشهاد بأليات الحوار الاجتماعي كأدوات جيدة لجمع الشركاء الاجتماعيين في الدول الشريكة لمؤسسة التدريب الأوروبية في محاولة مشتركة لتحسين عائد الاستثمار في برامج التوظيف.

ومن التحديات القائمة توصيل البرامج إلى المستفيدين المحتملين، لا سيما في المناطق الريفية. ويمكن أن يزيد التواصل الفعال من استخدام البرامج المصممة جيدًا مثل مخطط مولدوفا لتعزيز التدريب أثناء العمل. وفيما يتعلق بتعزيز الروابط بين خدمات التوظيف العامة وأصحاب العمل، ذكرت خدمات التوظيف العامة في مولدوفا أنه قد تم إعطاء الأولوية لتحدي النماذج السلبية التي يتبناها بعض أصحاب العمل فيما يتعلق بمدى ملاءمة العملاء المحليين من قبل خدمات التوظيف العامة.

وهناك إمكانات كبيرة لتعزيز القدرة الرقمية لخدمات التوظيف العامة في الدول الشريكة لمؤسسة التدريب الأوروبية، بما في ذلك تطوير الروابط بين خدمات التوظيف العامة وتقديم التدريب والتعليم المهني كما هو محدد في برنامج تحسين الوصول الرقمي في مقدونيا الشمالية، مما يساعد على تحسين الفرص للمواطنين للمشاركة في التدريب ودعم تطوير لاقتصاد القائم على المعرفة.

ويمكن تلخيص المجالات الخاصة التي تستحق الاهتمام في الدول الشريكة لمؤسسة التدريب الأوروبية في ضعف الحوكمة، وبالتالي صعوبة تحديد من يستحق المعونة وتخطيط الخدمة الإستراتيجي وتوفير غير منسق لخطوط التدخل وغياب أنظمة معلومات شاملة للاستخدام الداخلي والتواصل مع المستفيدين والأطراف الثالثة ونقص عام في توفير التعليم والتدريب المهني (على الرغم من التقدم المحرز في تطوير القطاع المبلغ عنه في بعض الدول مثل مولدوفا).

ويتمثل التحرك العالمي لمعالجة تغير المناخ في البرامج التي تهدف إلى فصل النمو الاقتصادي عن التدهور البيئي واستنفاد الموارد، فضلاً عن الاستراتيجيات التي تعزز الاستهلاك والإنتاج المستدامين. ويؤدي تخضير الاقتصاد، بالتوازي مع تأثير زيادة الأتمتة والرقمنة على الوظائف، إلى اضطراب كبير في سوق العمل. لذلك، ستحتاج خدمات التوظيف العامة إلى زيادة قدرتها وإمكاناتها على إدارة إعادة توزيع العمالة بكفاءة وتقديم الدعم للمواطنين الذين يواجهون زيادة في المراحل الانتقالية التي تمر بها سوق العمل. ويجب تصميم سياسات سوق العمل النشطة لتعكس هذه التغييرات لتعزيز قابلية توظيف الباحثين عن عمل في بيئة متقلبة ويكتنفها عدم اليقين بشكل متزايد.

وينبغي أن تكون خدمات التوظيف العامة قادرة على الوصول إلى الدعم من برامج صندوق التعافي التابع للاتحاد الأوروبي ودعم دول الجوار

ومساعدتها في دعم الإصلاح الاقتصادي، بما في ذلك تحقيق الأهداف الخضراء كجزء من التعافي بعد الأزمة.

ومن المتوقع أن يستمر الاتجاه نحو الرقمنة وإضفاء الطابع المادي على الخدمات خلال السنوات القادمة. وكما رأينا، هناك تباين كبير بين الدول فيما يتعلق بمستواها الحالي من الرقمنة على الرغم من أن خدمات التوظيف العامة في جميع الدول الشريكة في الاتحاد الأوروبي ومؤسسة التدريب الأوروبية قد تحولت بشكل كبير إلى تقديم الخدمات الرقمية. وعلى الرغم من أنه يجب أخذ هذه الفرصة في الاعتبار لتحديث الخدمات وزيادة الكفاءة وترشيد العمليات وتحسين الوصول إلى الباحثين عن عمل الذين يفضلون القنوات الرقمية، إلا أنه يجب أيضاً ملاحظة أن العديد من العملاء يستمرون وسوف يستمرون في تفضيلهم للاتصال وجهاً لوجه في ظروف معينة.

وفي هذا الصدد، يجب أن تكون خدمات التوظيف العامة على دراية بالحاجة إلى استمرار تقديم المشورة وجهاً لوجه لتلك الفئات ذات المهارات الرقمية الضعيفة وتطوير التوازن الصحيح للخدمات الرقمية والمادية في السنوات القادمة، مع التركيز على تدريب عملاء خدمات التوظيف العامة على المهارات الرقمية. ويتطلب هذا الأمر في حد ذاته مناهج أكثر تطوراً من جانب خدمات التوظيف العامة لتحديد العملاء الذين سيواجهون المزيد من الإقصاء ما لم تتوفر لهم بدائل للخدمات الرقمية.

ويؤكد الأثر الاقتصادي المحتمل للوباء على المدى الطويل بعد انتهاء الأزمة على الحاجة إلى إعطاء الأولوية للفئات الأكثر ضعفاً من الباحثين عن عمل لمنعهم من الوقوع في الخمول طويل الأمد والإقصاء الاجتماعي. وسلط تقرير منظمة العمل الدولية للأجور في العالم للعامين 2020-2021 الضوء على مخاطر زيادة ضعف سوق العمل التي تهدد التقدم الاجتماعي والاقتصادي وتفاقم مسألة عدم المساواة. ويخلص التقرير إلى أن العاملين في الوظائف غير الرسمية والمهاجرين والشباب والأشخاص الذين لديهم عقود لا توفر سوى القليل من الحماية الوظيفية والنساء بشكل خاص معرضون للخطر. لذلك يدعو التقرير إلى إيجاد سياسات مناسبة ومتوازنة وكذلك تعزيز الحوار الاجتماعي.

ويمثل عدم التوافق بين ملف المهارات للباحثين عن عمل والأشخاص غير النشطين واحتياجات سوق العمل المتغيرة تحدياً خاصاً في دول مؤسسة التدريب الأوروبية وعدد من الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي. وتعتبر عمليات الانتقال من المدرسة إلى العمل والإجراءات الأكثر فاعلية لدعم الأشخاص ذوي المهارات والمؤهلات المتقدمة مهمة بشكل خاص في هذا الصدد. وسوف يلعب الاستثمار الذي يستهدف المهارات لتعزيز قابلية التوظيف في أسواق عمل رقمية وأكثر اخضراراً دوراً مهماً للغاية في زيادة وتيرة التعافي بعد الأزمة ودعم الانتقال من التوظيف إلى التوظيف.

وبالإضافة إلى إعادة تشكيل أنظمة التقديم والعمليات الإدارية، يجب التركيز على تصميم واستهداف سياسات سوق العمل النشطة لتقليل مخاطر سوق العمل الإضافي والإقصاء الاجتماعي للعملاء الأكثر ضعفاً التابعين لخدمات التوظيف العامة. ويتطلب هذا تركيز سياسات سوق العمل النشطة على تعزيز قابلية التوظيف بمدخلات صاحب العمل لتصميم البرنامج، حيثما أمكن ذلك. وسوف يؤدي هذا إلى توسيع قاعدة العملاء للعديد من خدمات التوظيف العامة التي تقدم تفويضاً أوسع لدمج المواطنين غير النشطين سابقاً وأولئك الذين يعتبرون حتى الآن خارج الاقتصاد الرسمي. ومن أجل تلبية متطلبات هذا الدور الواسع والمليء بالتحديات، ينبغي أن تقوم خدمات التوظيف العامة بالتطوير والمشاركة في شراكات أعمق مع منظمات أصحاب المصلحة لتلبية متطلبات القدرات والحصول على الخبرة اللازمة للتعامل مع العملاء ذوي الاحتياجات المعقدة بشكل خاص. وتعتبر الاستراتيجيات الفعالة لتحديد وتلبية الاحتياجات من المهارات مكوناً أساسياً لتطوير رأس المال الاجتماعي وتعزيز الإدماج الاقتصادي والاجتماعي.

وتحتاج خدمات التوظيف العامة إلى الوصول إلى معلومات سوق العمل محدثة لتمكينها من إجراء تقييم شامل لمتطلبات المهارات المستقبلية. وأكد هوغارث (2019) على الفوائد المحتملة لعمليات تحليل البيانات الضخمة واستخدام المعلومات المتاحة وأهمية ضمان توصيل المعلومات المتعلقة بمتطلبات المهارات الناشئة بشكل فعال إلى جميع المحاورين المشاركين في تقديم الدعم. ويشمل هذا مستشاري خدمات التوظيف العامة وموظفي التوظيف الذين يمكنهم، من خلال استخدام الأدوات المناسبة، ضمان أن التدخلات المستهدفة - خاصة مع الفئات الأكثر ضعفاً من الباحثين عن عمل - يمكن أن تعالج عدم التناقص في الوصول إلى معلومات سوق العمل وتعزز آفاق العملاء البعيدين عن الاندماج. علاوة على ذلك، يمكن لزيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات تسهيل المبادرات المشتركة لمساعدة هؤلاء العملاء البعيدين عن سوق العمل وتعزيز عرض الخدمة الذاتية لأولئك العملاء القادرين على الخدمة الذاتية. وستشارك الفئة الأخيرة من العملاء في عدد كبير من التحولات المهنية نتيجة للاتجاهات السابقة "سريعة التقدم" لجائحة كورونا نحو زيادة مرونة علاقات العمل والتغيرات الوظيفية الأكثر تكراراً، مدفوعة بزيادة التغيير التكنولوجي ونمو أسواق العمل الانتقالية.

### التوصيات (مسودة)

تقدم الدراسة عدداً من التوصيات المحتملة للنظر فيها من قبل الدول الشريكة لمؤسسة التدريب الأوروبية من أجل مراجعة سياسات التوظيف وتقديم الخدمات من أجل التعامل بشكل أفضل مع اضطراب سوق العمل الناجم عن جائحة كورونا والآثار السياسية، ولا سيما فيما يتعلق باستراتيجيات تحسين المهارات وإعادة تحسينها.

ينبغي أن تبنى هذه الاستراتيجيات على أدلة، وبالتالي التركيز بشدة على جمع البيانات في الوقت المناسب من أجل تطوير أنظمة معلومات محسنة لسوق العمل، بما في ذلك المهارات التي تحتاج إلى توفعات.

ويطرح الانتعاش الاقتصادي عدداً من التحديات والفرص لتدخلات خدمات التوظيف العامة على مستوى الإجراءات والدعم والخدمات. وقد يؤدي الطلب المتزايد على تدخل خدمات التوظيف العامة بسبب تفاقم سوق العمل والوضع الاجتماعي إلى تحفيز الإجراءات نحو مكاسب الكفاءة من خلال الابتكار في طرق تصميم وتقديم سياسات سوق العمل النشطة من أجل زيادة فعاليتها.

ويجب مراجعة تصميم سياسات سوق العمل النشطة للتأكد من أن برامج التدريب تتضمن تدابير تلبية احتياجات الفئات الأكثر ضعفاً والأبعد عن سوق العمل. ويجب أن تركز برامج التعليم والتدريب المهني والمهارات والتوظيف على مساعدة الباحثين عن عمل للوصول إلى الوظائف في القطاعات التي تشهد طلباً متزايداً على التوظيف. ويمكن أن يساعد السماح لأصحاب العمل بالمشاركة في المناقشات حول توفير سياسات سوق عمل نشطة في ضمان تلبية التدابير اللازمة لاحتياجات سوق العمل. ويجب أن تكون سياسات سوق العمل النشطة مرنة قدر الإمكان، مما يمكن

العملاء من الوصول إلى الدورات التدريبية رقمياً، وفي الأوقات التي تناسب أنماط عملهم عند الضرورة. ولا ينبغي الاستهانة بتحديث عرض التدريب بهدف توفير المهارات لقطاعات متنامية أكثر ابتكاراً.

وبالنسبة للملف التعريفي للباحثين عن عمل في الدول الشريكة لمؤسسة التدريب الأوروبية، فإنه يعني أن أزمة كورونا قد وضعت علاوة خاصة على تنمية المهارات للباحثين عن عمل الذين يعانون من مصاعب في التوظيف.

ولمواجهة التحديات الناشئة عن الاضطراب الكبير في سوق العمل، ستكون إصلاحات الخدمات العامة للتوظيف ضرورية لضمان الإدماج الاجتماعي لفئات العملاء الأكثر ضعفاً الذين يعانون من عجز كبير في المهارات. وينبغي أن تشمل هذه الإصلاحات التعزيز الفعال للشراكات من أجل زيادة القدرة على تقديم الخدمات على أساس حوار هادف بين أصحاب المصلحة. ويجب أن يشمل هذا أصحاب العمل والنقابات ومقدمي المهارات ومعاهد التدريب المهني والتعليمي.

وينبغي أن يكون هناك ترابط بين السياسات على المستوى الدولي والوطني والإقليمي والمحلي. ويجب أن تقوم الإصلاحات على فهم شامل لاحتياجات سوق العمل المحلية واستراتيجيات تقديم الخدمات المحلية المنسقة وهيكل الإدارة الفعالة والملكية الواضحة لأنشطة الدعم.

وينبغي أن تكون هناك موارد كافية لتحقيق التغيير من خلال بيئة تشجع على الابتكار وتبادل الخبرات والممارسات الجيدة. وكنقطة انطلاق، ينبغي إجراء عملية مسح كاملة لتحديد سلاسل التوريد الحالية لتعزيز المهارات ودعم قابلية التوظيف. ويساعد هذا على تحديد الفجوات والازدواجية وتوضيح الهياكل الإدارية، مما يعزز شفافية مسؤوليات الوكالة وقدرة الدعم التي سيتم بناؤها بين خدمات التوظيف العامة ووكالات الدعم الأخرى كمقدمة لصياغة مقترحات تساعد على تعزيز الخدمة.

ومن أجل حماية المواطنين الذين يواجهون عوائق تحول دون اندماجهم في سوق العمل من الوقوع في مواقف أكثر خطورة، يجب على خدمات التوظيف العامة أن تعطي الأولوية للجهود من أجل تشجيع الأشخاص من هذه المجموعات على التسجيل. وتساعد هذه الخطوة على تحديد احتياجات الدعم وخدمات التوظيف العامة لتعزيز وظيفتها كمصدر مهم للمعلومات الحديثة عن نشاط سوق العمل. وللتشجيع على التسجيل، ينبغي أن تكون هناك أنشطة توعوية معززة، مما يضمن توجيه الأشخاص الضعفاء إلى خدمات الدعم التي يمكن أن تدعم اندماجهم لاحقاً.

ولمواجهة تحديات القدرات التي تنشأ من تقديم تفويض موسع - بما في ذلك الأعداد المتزايدة من الأشخاص غير النشطين سابقاً - ينبغي أن تقوم خدمات التوظيف العامة بتطوير استراتيجيات الاتصال بالعملاء وشراكات أصحاب المصلحة.

وبالنسبة للاستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والتي توفر فرصاً أفضل تتعلق بالخدمة الذاتية للباحثين المستقلين عن عمل، فإنه يمكن أن يساعد على تحديد الموارد من أجل توفير دعم شخصي أكثر تركيزاً لمن هم بعيدون عن سوق العمل. وبالتالي، يمكن لأنظمة تقديم الخدمات الرقمية أن تساعد خدمات التوظيف العامة على تلبية احتياجات أعداد كبيرة من العملاء مع تقديم الأموال الكافية لمواصلة تقديم الدعم المباشر للعملاء الذين سوف يستمرون في طلب هذا. ويمكن أن يؤدي تطوير شراكات تقديم الخدمات مع المنظمات العامة والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص إلى تقديم الدعم المتخصص للمجموعات ذات الاحتياجات الخاصة، بما في ذلك الشباب / كبار السن والمعوقين والمهاجرين والعاطلين عن العمل على المدى الطويل.

ولتشجيع الكثير من المؤسسات من عرض وظائف في إدارة الخدمات العامة للتوظيف، فإنه يجب تطوير استراتيجيات مشاركة أصحاب العمل والتي تستهدف هؤلاء الذين لديهم وظائف شاعرة تلاؤم مهارات وتطلعات الباحثين عن عمل المسجلين. ويمكن أن يؤدي تقديم المزيد من الدعم، مثل المساعدة في إدارة تمارين التوظيف، إلى تشجيع أصحاب العمل على العمل في شراكات، وكذلك إعطاء الأولوية لعملاء الخدمات العامة للتوظيف.

ويمكن أن تساعد خطط العمل قصيرة الأجل المصممة جيداً والموجهة بالشكل المناسب وكذلك دعم الأجور والأشغال العامة على تقديم أدوات إضافية للحفاظ على الارتباط الأساسي بسوق العمل، لا سيما للمواطنين المعرضين لخطر الوقوع في بطالة طويلة الأجل.

**كما يجب مراعاة احتياجات العاملين لحسابهم الخاص والعاملين في الاقتصاد غير الرسمي.**

وبالإضافة إلى احتياجاتهم التي تعكس في سياسات سوق العمل النشطة، فإنه يجب التحقق من نطاق إضافتها إلى برامج المساعدة الاجتماعية والتحويلات النقدية المباشرة. ويمكن أن يمثل هذا جزءاً من المراجعات الأوسع الضرورية لبرامج التخفيف من تأثير الأزمة التي يعتني منها المواطنون الأكثر ضعفاً والذين لا يشملهم التأمين ضد البطالة.

وفيما يتعلق بإعانات البطالة، يجب مراجعة التغطية والتصميم ومستويات الدفع لتحديد نطاق يعكس بشكل أفضل احتياجات الباحثين عن عمل في سوق العمل سريع التغيير. ويجب أيضاً استكشاف فرص زيادة أتمتة أنظمة تقديم الخدمات الإدارية وتبسيطها.

ويجب على الدول الشريكة لمؤسسة التدريب الأوروبية - حيثما كان ذلك ممكناً - مراجعة برامج المساعدة المالية الشاملة لدراسة إمكانية اتباع مناهج أكثر مرونة، بما في ذلك تمكين مدفوعات الإعانة السلبية ودمجها مع الدعم الفعال مثل خطط العمل قصيرة الأجل، حيث يمكن أن يؤدي هذا لاحقاً إلى زيادة معدلات التكامل وتقليل الأعباء المالية.

ولقد أدت جائحة كورونا إلى زيادة معدل تغير سوق العمل والإصلاح الإداري والتحديث. ولقد تم تتبع الاتجاهات الموجودة مسبقاً بشكل سريع، مما يمثل تحديات كبيرة للحكومات وجميع مقدمي خدمات التوظيف. ومع ذلك، فإن الاستجابة لهذه الاتجاهات تعكس الابتكار الذي تم تطبيقه للتغلب على الصعوبات التي تنشأ من الأزمة والتي توضح من خلال التخطيط المناسب كيف أن هناك إمكانية ليس فقط للتخفيف من اضطراب سوق العمل، ولكن أيضاً لتحقيق الفرص من أجل تعزيز وضع عملاء خدمات التوظيف العامة.