



ارایه خدمات اشتغال کارآمد توسط سنجش میزان آمادگی اشتغال

مهدی اردهه

فوق لیسانس ریاضیات کاربردی و کارشناس آمار

چکیده

ارایه خدمات اشتغال کارآمد یکی از اهداف اساسی پیش روی مراکز خدمات اشتغال است. طراحی ابزارهای جدید برای ارزیابی میزان آمادگی اشتغال می تواند گام مهمی در رسیدن به این هدف باشد. اینگونه ابزارها امکان هدفمند شدن معرفی جویندگان کار به کارفرمایان و تعیین نقاط ضعف و قوت جویندگان کار را فراهم نموده و هزینه های مراکز خدمات اشتغال را کاهش می دهد. در این مقاله مدلی از آمادگی برای اشتغال که در کشور کانادا طراحی و توسعه یافته است معرفی می گردد.

کلید واژه: خدمات اشتغال، مدل آمادگی اشتغال.

۱. مقدمه

اطلاع رسانی یکی از سیاستهای فعال بازار کار است که با تسهیل عملکرد بازار کار به فرآیند های مرتبط شفافیت بیشتری می بخشد. با توجه به اهمیت موضوع، طراحی نظام اطلاع رسانی بازار کار به یکی از مهمترین اهداف سیاستگذاران کشور تبدیل شده است. خدمات اشتغال، دولتی یا خصوصی، یکی از ارکان اساسی نظام اطلاع رسانی بازار کار می باشد که واسطه گیری شغلی و تسهیل فرآیند انطباق

شغلی بین جویندگان کار و کارفرمایان از مهمترین وظایف آن است. ارایه خدمات اشتغال کارآمد به معنی کوشش در جهت خدماتی به منظور انطباق سریع و کارآمد عرضه و تقاضای نیروی کار از اهداف اساسی مراکز خدمات اشتغال می باشد و بدیهی است افزایش کیفیت این خدمات باعث فزونی اعتبار خدمات اشتغال در نزد مشتریان می گردد. یکی از قواعد اصلی نوسازی خدمات اشتغال دولتی جذب هرچه بیشتر فرصتهای شغلی کارفرمایان از طریق ارایه خدمات بهتر و کسب اعتبار در نزد آنها می باشد و به همین دلیل طراحی ابزارهایی برای سنجش صلاحیت جویندگان کار بمنظور معرفی به کارفرمایان می تواند راهگشا باشد (اردهه، ۱۳۸۳). وجود چنین ابزارهایی مزایای دیگری نیز دارد، یکی از این مزایا کاهش تعداد دفعات معرفی و هزینه های مرتبط با آن برای جویندگان کار می باشد. اگر بدون هدف اقدام به معرفی جویندگان کار به کارفرمایان شود و آنها بدلیل نداشتن صلاحیت لازم، از سوی کارفرمایان به کرات مورد پسند واقع نگردند، علاوه بر نومییدی و از دست دادن اعتماد به نفس هزینه های زمانی و مالی نیز به آنها تحمیل می گردد. از سوی دیگر ابزارهای سنجش شایستگی های افراد با تعیین کاستی ها

و ارایه طرحی مستند برای برطرف کردن آن می تواند جویندگان کار را در برنامه ریزی و تصمیم گیری های آتی یاری داده و تلاش آنان را در جهت یافتن شغل مناسب سازماندهی نماید. مزیت دیگر آن کاهش حجم فعالیت های مراکز خدمات اشتغال می باشد، زیرا با هدفمند شدن تلاشهای جویندگان کار، علاوه بر تعداد مراجعات، تعداد و دفعات معرفی جویندگان کار به کارفرمایان نیز کاهش خواهد یافت. نظر به اهمیت موضوع در این مقاله تلاش شده است ابزاری برای اندازه گیری میزان آمادگی اشتغال که در کشور کانادا طراحی و توسعه یافته است معرفی گردد. این ابزار با تعریف معیارهایی برای اندازه گیری میزان آمادگی اشتغال، از طریق اینترنت یا مراکز خدمات اشتغال، آمادگی جویندگان کار را برای اشتغال به شغل مورد نظر ارزیابی می نماید. حاصل ارزیابی می تواند آمادگی برای اشتغال باشد و در صورتی که فردی شرایط احراز این عنوان را نداشته باشد راهنمایی های لازم برای افزایش مهارت و دانش به وی ارایه می گردد.

۲. تعریف آمادگی برای اشتغال

در نگاه اول مفاهیم توانایی اشتغال و آمادگی برای اشتغال ساده به نظر می رسند، اما

ایجاد ابزاری معتبر و دقیق با استفاده از مدلی معتبر برای ارزیابی میزان آمادگی برای اشتغال جویندگان کار با توانایی های زیر تاکید شده است:

- (۱) فراهم نمودن بازخوردی از توان و چالشهای پیش روی افراد در راه اشتغال .
- (۲) پیش بینی کمک‌هایی که افراد برای کسب شغل به آن نیاز خواهند داشت.
- (۳) پشتیبانی از افراد برای اصلاح الگوی آمادگی خود در اشتغال به شغل مورد نظر.
- (۴) اندازه‌گیری تغییرات صورت گرفته توسط اعمال سیاست‌ها و مداخله‌های انجام شده در بازار کار.

(۵) پیش‌بینی دقیق نتایج حاصل از سیاست‌های بازار کار

- (۶) مستندسازی تاثیرات برنامه‌ها و فراهم نمودن گزارش‌های معتبر از شرایط موجود با بررسی نتایج تحقیقات گذشته و مطالعات صورت گرفته توسط طراحان، مدلی از آمادگی اشتغال با استفاده از تعریف زیر ارائه گردید: « توانایی فرد، بدون هیچ یا کمترین کمک خارجی، برای جستجو، اکتساب و نگهداری شغلی مناسب علاوه توانایی برای مدیریت جابجایی، در صورت نیاز، به مشاغل جدید »

مدل مذکور بر اساس این فرض شکل گرفته است که آمادگی برای اشتغال در نزد مشتریان با برآورده شدن سه هدف زیر تحقق می‌یابد:

هدف ۱: تبحر در پنج حوزه مهارت‌های اشتغالی:

۱. تصمیم‌گیری شغلی: دانستن این مطلب که چه کاری می‌خواهند داشته باشند، تعیین اینکه چقدر تقاضا از سوی کارفرمایان برای این کار وجود دارد و دارای هدف و برنامه‌ای برای رسیدن به آن باشند. برای بیشتر افراد تصمیم خوب به معنای آن است که کاری انتخاب شود که برای آنها مناسب‌تر بوده و تقاضا برای آن از سوی کارفرمایان بگونه‌ای است که با فراگیری مهارت‌های مورد نیاز شانس قابل ملاحظه‌ای برای کسب آن وجود دارد. همچنین توانا شدن در تصمیم‌گیری شغلی به معنای آن است که در

این موانع می‌باشند. جنبه دیگر، قابلیت‌های شخصی است که فرد می‌تواند آنها را برای مدیریت موانع یا چالش‌های پیش روی خود بکار برد. با کمی مسامحه می‌توان این منابع را محرک نامید که آنها نیز از نظر اندازه‌گیری پیچیده هستند. در تحقیقات اخیر (سولبرگ^(۶) و همکاران ۱۹۹۸) محرکها به دو دسته خودباوری، یعنی اعتقاد به توانایی‌های فرد در انجام امور و امیدواری، یعنی اعتقاد به اینکه انجام درست امور پیامدهای مورد نظر را نتیجه می‌دهد، تقسیم شده است. مجموع این عوامل را می‌توان در مدل سنجش آمادگی اشتغال بکار برد.

۳. آشنایی با مدل آمادگی برای اشتغال

همانطور که مطرح شد مراکز خدمات اشتغال با فشارهای فزاینده‌ای برای کاهش زمان و تسریع در اکتساب شغل برای مشتریان خود روبرو هستند. اگر افراد بدون دارا بودن آمادگی لازم به سوی یافتن شغل بروند با تاثیرات منفی و هزینه‌هایی، روحی و روانی برای افراد و مالی برای مراکز خدمات اشتغال، مواجه خواهند شد. برای کمک به گذار هدفمند و مثبت از مرحله آموزش به کار، فقدان ابزاری معتبر برای ارزیابی و در نتیجه یاری افراد، پیشرفت خدمات اشتغال را محدود می‌سازد. در سال ۱۹۹۸ مرکز توسعه منابع انسانی کانادا نیاز به وجود ابزاری برای اندازه‌گیری تاثیرات مداخله‌های صورت گرفته در بازار کار، تعیین آمادگی برای اشتغال در نزد جویندگان کار، تشخیص سیاست‌های مناسب و پیش بینی نتایج حاصل را مطرح نمود. تحقیق و توسعه چنین ابزاری با حمایت HRDC و دولتمردان ایالت بریتیش کلمبیا توسط والرئ و وارد^(۷) و دکتر درتی ریدل صورت گرفت و هدف آن ترکیب ارزیابی افراد با گزارشهای مستند و معتبر در ابعاد مختلف می‌باشد.

در مشاوره‌هایی که بصورت سنتی صورت می‌گیرد فقط به این موضوع توجه می‌شود که به فرد پیشنهاد کار شود یا به کسب تحصیلات یا آموزش‌های فنی و حرفه‌ای جدید هدایت شود. ولی در روشهای مشاوره جدید علاوه بر این

زمانی که بحث عملیاتی کردن و اندازه‌گیری آنها مطرح می‌شود موضوعات نسبتاً پیچیده‌ای هستند. آمادگی برای اشتغال به مفهوم ایستای آن برداشتن گام‌هایی معین بمنظور رسیدن به شرایط لازم برای کسب شغل می‌باشد. در سالیان اخیر این مفهوم به مفهومی پویا، یعنی توانایی شناخت و پذیرش تغییرات مداوم در بازار کار و هماهنگی با این تغییرات تبدیل شده است. در این مفهوم فقط یافتن شغل مطرح نیست بلکه توانایی در نگهداری آن و کسب مهارت‌های جدید برای همراه شدن با تغییرات پیوسته در مشاغل موجود نیز از اهمیت یکسانی برخوردار می‌باشد. از اینرو سازمان توسعه و همکاری‌های اقتصادی^(۸) (OECD) بر نیاز به آموزش در طول مدت اشتغال برای بقای اشتغال تاکید ویژه‌ای دارد. تحقیقاتی که توسط مرکز توسعه منابع انسانی کانادا^(۹) (HRDC) صورت گرفته نشان می‌دهد که چهار عامل تصمیم‌گیری شغلی، میزان مهارت‌ها، نحوه جستجوی شغل و نگهداری شغل بر توانایی اشتغال تاثیر دارد، که می‌توانند بنیانی برای طراحی مدل‌های اندازه‌گیری میزان آمادگی برای اشتغال باشند (بیوسکیو^(۱۰) ۱۹۹۵ و روزو^(۱۱) ۱۹۸۲). تحقیقات بین المللی تاثیر این عوامل بویژه در ارتباط با اشتغالی را تایید نموده و تغییر فزاینده بازار کار عامل پنجمی بنام مدیریت مداوم شغلی را مطرح می‌نماید (ریدل^(۱۲) ۱۹۹۸ و ریدل ۱۹۹۹).

تمرکز تنها بر توانایی اشتغال می‌تواند باعث ادیده گرفتن مفهوم رفتارهای مرتبط با کار شود. یکی از جنبه‌های این مفهوم موانعی است که نمانند سدی بر راه اشتغال عمل می‌کنند. با اینکه این موانع اهمیت زیادی دارند، سختی می‌توان آنها را با کمیت‌ها بیان نمود و اندازه‌گیری کرد. برخی محققین این موانع را به عنوان منبع شغلی که در طی زمان می‌تواند در روند رسیدن به موفقیت، یعنی اشتغال، خلل وارد سازد می‌شناسند. بررسی این موانع می‌تواند مدل ارزیابی توانایی اشتغال را جامع‌تر سازد. مشکلات وانی، بهداشتی و مالی و شرایط کار برخی از

آینده در صورت نیاز فرد می‌داند که چگونه برای جابجایی به مشاغل دیگر تصمیم‌گیری نماید.

۲. افزایش مهارت‌ها: داشتن دانش، مهارت‌ها و تجربه مورد نیاز برای انجام شغل مورد نظر. بی‌نیازی در مهارت به معنی آن است که فرد دارای انواع دانش و مهارت‌های مورد نیاز برای انجام کار مورد نظر می‌باشد، یعنی آنها را کسب کرده یا در حال کسب می‌باشد. این مهارت‌ها شامل تحصیلات، آموزش‌های فنی و حرفه‌ای و تجربه لازم برای شغل مورد نظر و انواع مهارت‌های مورد نیاز برای موفقیت در تحصیل، آموزش و کار (مانند توانایی برقراری ارتباط و کار کردن با دیگران) می‌باشد.

۳. جستجوی شغل: داشتن دانش، مهارت‌ها، استعداد و منابع مورد نیاز برای موفقیت در یافتن شغل مورد نظر. بی‌نیازی در جستجوی شغل به معنای آن است که فرد دانش، مهارت، استعداد و منابع مورد نیاز برای موفقیت در یافتن شغل را دارا می‌باشد. یعنی دارای سوابقی از پیش‌زمینه تحصیلی و آموزشی و تجربه کاری بوده و بدانند چگونه با کارفرمایان بطور مناسب ارتباط برقرار کند و توانایی اظهار مهارت‌ها و استعدادهای خود را داشته باشد و در مصاحبه‌های شغلی به درستی عمل کرده و مناسب بودن شغل را تشخیص دهد.

۴. نگهداری شغل: توانایی برای موفقیت در کار و نگهداری شغل در صورت کسب آن. بی‌نیازی در نگهداری شغل بمعنی توانایی در موفقیت و نگهداری شغل در صورت اکتساب آن می‌باشد و شامل مواردی مانند درک انتظارات کارفرما، همکاری مناسب با دیگران، توانایی انجام چند وظیفه در یک زمان، ادامه آموزش و اصلاح مهارت‌ها، و توانایی برطرف نمودن مشکلات شخصی در انجام شغل می‌باشد.

۵. مدیریت شغلی: تداوم یادگیری و برنامه‌ریزی قبل از تغییر شغل. مدیریت شغلی بمعنای ادامه آموزش و توانایی در برنامه‌ریزی و مدیریت موثر تغییرات شغلی، حتی در صورت برخورد با وقایع غیر منتظره، بوده و شامل مواردی مانند دانستن روش بهنگام

نگهداشتن مهارت‌ها، استفاده موثر از ارتباطات فردی، توانایی کشف روشهای جدید استفاده از مهارت‌ها بمنظور حفظ شغل مورد نظر می‌باشد.

هدف ۲: درک فشارها و چالش‌های خاصی که افراد با آن روبرو هستند:

۱. شخصی: که مشتریان به تنهایی می‌توانند از عهده آن برآیند.

۲. محیطی: که مشتریان با برخورداری از برخی کمک‌ها می‌توانند آن را مدیریت نمایند.

۳. نظام‌مند: که مشتریان برای مقابله با آن نیازمند اعمال راهبردها و سیاست‌های خاصی هستند.

هدف ۳: قابلیت‌هایی که به افراد کمک کند تا بتوانند از عهده این فشارها و چالش‌ها برآیند:

۱. خودباوری: یعنی حس توانایی انجام صحیح امور.

۲. امیدواری: اعتقاد به اینکه تلاش‌های صورت گرفته موفقیت‌آمیز است.

۳. پشتیبانی‌های اجتماعی: یعنی توانایی استفاده از تجارب سایرین و کمک به یکدیگر در یافتن و حفظ شغل.

۴. سابقه شغلی: یعنی سابقه موفقیت‌های شغلی پیشین افراد.

تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که توانایی فردی در پنج مهارت اشتغالزایی به

تنهایی کافی نیست. اکثر مشتریان با موانع و چالش‌هایی روبرو هستند. که با اعمال فشار،

در صورتی که به‌طور صحیح مدیریت نگردند، باعث کاهش توانایی‌های فرد در اکتساب شغل

می‌گردند. افرادی که با چالش‌های مهمی روبرو هستند در یافتن شغل کارایی کمتری دارند و

در صورت یافتن شغل، در صورتیکه هیچ کمکی دریافت نکنند، در نگهداری شغل با مشکلاتی

مواجه می‌شوند. بنابراین هر سه قسمت مدل آمادگی اشتغال دارای اهمیت یکسانی هستند و

نمی‌توان بر قسمتی از آن تاکید بیشتری نمود. مدل نهایی آمادگی اشتغال، ۹ عامل بعلاوه

۳۰ چالش عمومی که بر موفقیت شغلی تاثیر می‌گذارد را اندازه‌گیری می‌کند. در این مدل

افراد آماده برای اشتغال نامیده می‌شوند اگر

توانایی کسب و نگهداری شغل مناسب، بدون هیچ یا کمترین کمک خارجی، را داشته باشند و به تنهایی بتوانند جابجایی به شغل جدید، در صورت نیاز، را مدیریت نمایند. برای آماده شدن، افراد به درک چالش‌هایی که با آن روبرو هستند و دارا بودن پشتیبانی‌های شخصی مورد نیاز برای مواجهه موثر با این چالش‌ها نیاز دارند.

۴. کاربرد مدل آمادگی برای اشتغال

آمادگی برای اشتغال توسط برنامه‌ای کامپیوتری و از طریق مراکز خدمات اشتغال یا سایت اینترنتی

<http://www.EmploymentReadiness.org> ارزیابی می‌گردد. برای ارزیابی تحت اینترنت داشتن اسم کاربری و رمز عبور ضروری است. این ابزار اطلاعاتی از مشتری دریافت کرده و نتایج ارزیابی را در گزارشی ارائه می‌دهد. همچنین در صورت نداشتن آمادگی کامل در هریک از زمینه‌های اشتغالزایی برنامه مستندی برای رفع کاستی‌ها ارائه می‌دهد.

با توجه به اینکه ابزار سنجش میزان آمادگی برای اشتغال انواع متنوعی از عوامل مرتبط با اشتغالزایی را اندازه‌گیری می‌نماید، و می‌توان بیش از یکبار از آن استفاده کرد، می‌تواند به روشهای مختلفی بکار رود. برخی از کاربردهای این ابزار عبارتند از:

- ۱) بعنوان مرحله‌ای اولیه برای کسب اطلاعات لازم از مشتریان برای برنامه ریزیهای آتی
- ۲) آگاهی افراد از میزان آمادگی برای اشتغال خود از طریق ارائه گزارشهای مستند و معتبر
- ۳) تهیه جزییات کامل درباره نیازهای افراد بمنظور کمک به آنها برای برداشتن گام‌های موثر براساس موارد برنامه‌ریزی شده
- ۴) ارزیابی سودمندی مداخله‌های صورت گرفته در توان اشتغالزایی افراد
- ۵) برای ارزیابی میزان آمادگی افراد در زمانی که کارکنان مراکز خدمات اشتغال معتقد به آمادگی مشتریان هستند.
- ۶) ابزاری برای ارزیابی نامزدهای استخدام در بنگاههای اقتصادی توسط کارفرما

The Career Development Quarterly 47, pp. 48-95.

Ward, V.G., Riddle, D.I. (1998) "Refinement and Testing of the Client Readiness Scale: Review of Research Findings", Prepared for Human Resources Development Canada.



پانوشتها:

۱. Organisation for Economic Co-operation and Development
۲. Human Resources Development Canada
۳. Busque
۴. Rosove
۵. Riddle
۶. Solberg
۷. Ward

مراجع:

- اردهه (حمید) (۱۳۸۳) قواعد اصلی نوسازی خدمات اشتغال دولتی، مجله کار و جامعه، شماره ۵۳، اردیبهشت ۱۳۸۳، موسسه کار و تامین اجتماعی، صفحات ۳۷-۳۴.
- Busque, G. (1995) *A Measurement Model for Employment Counselling* Ottawa-Hull: Human Resources Development, Canada. ERIC Document No. ED414520.
- Ellig, B.R. (1998) "Employment and Employability: Foundation of the New Social Contract." , *Human Resource Management* 37, pp.173-175.
- Riddle, D.I. (1998) "A Roadmap for Career Management" , *NATCON Papers Les actes du CONAT*. Toronto: University of Toronto, Career Centre.
- Riddle, D.I. (1999) "Career Self-Management in the New World of Work" , *NATCON Papers Les actes du CONAT*. Toronto: University of Toronto, Career Centre.
- Riddle, D.I., Ward, V.G. (2000) "Ongoing Career Management in the Millennium" , *NATCON Papers Les actes du CONAT*. Toronto: University of Toronto, Career Centre.
- Riddle, D.I., Ward V.G. (2002) "Ensuring Effective Employment Services" , *NATCON Papers Les actes du CONAT*. Toronto: University of Toronto, Career Centre.
- Riddle, D.I., Ward, V.G. (2003) "Measuring Employment Readiness" , *NATCON Papers Les actes du CONAT*. Toronto: University of Toronto, Career Centre.
- Rosove, B. (1982) "Employability Assessment: Its Importance and One Way of Doing It" , *Journal of Employment Counseling* 19, pp.113-123.
- Solberg, B.S., et al. (1998) "The Adaptive Success Identity Plan (ASIP): A Career Intervention for College Students".

۷) تعیین برنامه‌ها و سیاست‌های مناسب در نزد برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیران

۸) مستندسازی پیشرفت‌های انجام شده در اثر اجرای برنامه‌ها و سیاست‌ها

۹) ارزیابی کارایی نسبی برنامه‌های اشتغالزایی

بیش از ۶۱۰۰ نفر در سال ۲۰۰۲ میلادی از این ابزار برای ارزیابی خود در کشور کانادا استفاده کرده‌اند که ۵۹ درصد آنها نا آماده تشخیص داده شدند، و این به معنی آن است که اگر کمک‌های بیشتری به آنان ارائه نگردد شانس کمیتر از ۴۰ درصد برای کسب شغل در ۱۲ هفته آتی خواهند داشت و احتمال کمی در حفظ شغل در صورت کسب آن دارند. نتایج حاصل نشان داد که عمومی‌ترین منبع فشار بر این افراد محیطی بوده و حتی ۵۸ درصد افراد آماده برای اشتغال فشارهایی از سوی چالش‌های محیطی داشته‌اند. ضعیف‌ترین عامل برای غلبه بر فشارها، سابقه کاری و سپس پشتیبانی‌های اجتماعی بوده است.

۵. نتیجه‌گیری

تعیین میزان آمادگی برای اشتغال می‌تواند نقش مهمی در تسهیل عملکرد مراکز خدمات اشتغال داشته باشد.

استفاده از ابزارهای معتبر ارزیابی میزان آمادگی برای اشتغال می‌تواند برای جویندگان کار، کارفرمایان و مراکز خدمات اشتغال مفید بوده و آنان را در برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری بهتر یاری نماید. ابزار معرفی شده در این مقاله در کشور کانادا طراحی و توسعه داده شده است و جنبه‌های مختلف اشتغالزایی را آزمایش می‌نماید.

توسعه فناوری‌های ارتباطی و اطلاع رسانی نوین و بهره‌گیری از اینترنت طراحی چنین ابزارهایی را میسر ساخته است. اکنون که در مراحل اولیه طراحی نظام جامع اطلاع رسانی بازار کار کشور هستیم توجه به اینگونه ابزارها می‌تواند علاوه بر اطلاع رسانی زمینه تعامل پویای مخاطبین و مراکز اطلاع رسانی را مهیا نماید.