

# ارزیابی کارآیی عملکرد مراکز کاریابی دولتی و خصوصی

دکتر بیژن باصری

(عضو هیأت علمی دانشکده اقتصاد دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی)

bbaseri@yahoo.com

نقش مهمی را در بازار کار ایفا نماید. البته چنین سیستمی شدیداً موقعیت مراکز کاریابی دولتی و خصوصی را از نظر وظیفه جابجایی تحت الشعاع قرار می دهد.

## بررسی مراکز کاریابی عمومی و

### خصوصی در انگلستان، هلند و فرانسه

تجربه سه کشور اروپایی، انگلستان، هلند و فرانسه با تأکید بر ساختار مراکز کاریابی، عملکرد و نقش آنان در ایجاد فرصت های شغلی مورد بررسی قرار می گیرد. سن سیر و بوتونات ( Sansier و Boutonnat، ۲۰۰۰) در یک بررسی عملکرد مراکز کاریابی دولتی و خصوصی را در کشورهای فوق مورد بحث قرار داده اند.<sup>۲</sup> مطالعات آنان در مورد مدیریت بازار کار در کشورهای فرانسه، هلند و انگلستان است که براساس مقاله نامه شماره ۸۸ سازمان بین المللی کار مراکز کاریابی عمومی آنها شکل گرفته است. سن سیر و بوتونات (۲۰۰۰) در بررسی دولتی به عنوان بازوی دولت مرکزی عمل می کند. مراکز کاریابی عمومی فرانسه در حوزه های مختلفی فعالیت دارند. ۱ - حوزه اشتغال، ۲ - آموزش، ۳ - حوزه بیمه بیکاری ۴ - سرمایه گذاری<sup>۳</sup> و نظارت. در هلند خدمات کاریابی عمومی در نهادهای نیمه دولتی، با سه سطح مدیریتی و شدیداً غیر متمرکز بنا شده است. نقش دولت مانند سایر نهادهای اجتماعی و در مرکز شورای اشتغال تجسم شده است. در سطح ملی وزیر امور اجتماعی قدرتش وابسته به بودجه تصویبی است و بخش اجرایی مسؤول اجرای بیمه این شورا، دو سوم و سهم افراد تحت بیکاری است.

در انگلستان، خدمات کاریابی عمومی به عنوان

فهرستشان چاپ کنند. در واقع در کشور سوئد مراکز کاریابی خصوصی در مراکز فعالیت نگاه های کاریابی دولتی یا در آن مراکز فعالیت ندارند، یا عرضه خدمات آنها در مناطق و بخش های اقتصادی بسیار محدود است. با گسترش مراکز کاریابی خصوصی این مراکز باید فعالیت خود را در مناطقی متمرکز نمایند که مراکز کاریابی خصوصی در آن نقاط با موانع و محدودیت هایی مواجه می شوند.

عامل مهمی که به انحصار مراکز کاریابی دولتی در کشور سوئد خاتمه داده است، رشد سریع فناوری اطلاعات است. مفهوم کلی خدمات جابجایی به دلیل ظهور پدیده اینترنت به عنوان کانال توزیع کننده اطلاعات سریعاً در حال تغییر است. فرآیند پیچیده هماهنگ کردن کارفرما و فرد جویای کار که تاکنون امری هزینه بر و پرسنل بر<sup>۱</sup> بوده است، اکنون با ظهور اینترنت در حال دگرگونی است. البته استفاده از ابزار اطلاعاتی اینترنت در همه جا یکنواخت نیست. اما در سوئد، همانند بسیاری از کشورهای شبکه های مختلف اطلاعاتی با ساختارهای متفاوتی وجود دارد که به جای شفاف کردن اطلاعات، موجب سر در گمی افراد شده است.

بنابراین، وظیفه مراکز کاریابی دولتی در چنین وضعیتی، ایجاد یک نظام اطلاعاتی استاندارد مجانی برای همه می باشد. در سوئد انجمن ملی بازار کار در حال برنامه ریزی برای نوعی تقاضانامه است که کارفرمایان و جویندگان کار با توجه به نوع مهارتشان بتوانند شغل مورد نظر خود را پیدا کنند. این تقاضانامه وظیفه انطباق شغل بین کارگر و کارفرما را تسهیل می کند و انتظار می رود که در آینده

در سوئد مراکز کاریابی خصوصی از سال ۱۹۹۳ به بعد شکل گرفته اند. تا قبل از سال ۱۹۹۳، نقش مراکز کاریابی خصوصی در این کشور محدود و ناچیز بود. بر اساس یک بررسی آماری، مراکز کاریابی خصوصی سالانه حدود ۵ درصد کل شاغلین استخدام شده را به کار گرفته اند. این رقم در مقایسه با سهم ۱۵ درصدی مراکز کاریابی دولتی برای افراد تازه شاغل و سهم ۲۲ درصدی این مراکز از اشتغال کل بیکاران ناچیز و پایین بوده است. در سوئد مراکز کاریابی خصوصی عمدتاً در مناطق شهری و در بخش های خاص فعالیت دارند. فعالیت جابجایی از طریق عقد قرارداد های کوتاه مدت صورت می گیرد. با توجه به حجم قراردادهای مربوط به مراکز کاریابی خصوصی انتظار می رود که در سالهای آتی این مراکز رشد چشمگیری را در بخش های رو به گسترش اقتصادی داشته باشند.

ورود مراکز کاریابی خصوصی در عرصه فعالیت های بازار کار در این کشور از جانب مراکز کاریابی دولتی با استقبال چندانی مواجه نشد. مراکز کاریابی دولتی می توانند از طریق خدمات در قالب پیمانکار مشاوره ای و فرعی در خدمت مراکز کاریابی خصوصی باشند و در کسب سود این شرکت از طریق یافتن شغل مورد نظرشان سهیم باشند.

با این وجود، در حال حاضر مراکز کاریابی دولتی آگهی های مربوط به جذب نیروی کار مراکز کاریابی خصوصی را در فهرستشان چاپ نمی کنند و مراکز کاریابی خصوصی نیز تمایلی به چنین کاری ندارند. این وضعیت به تدریج در حال تغییر است و اکنون مراکز کاریابی دولتی پذیرفته اند که بایستی آگهی های مربوط به مراکز کاریابی خصوصی را در

بازوی دولت مرکزی و تحت مسؤولیت بخش اشتغال عمل می کند .

وظیفه این مرکز، مدیریت و نظارت بر پرداخت بیمه بیکاری است و شورای آموزش و تشکیلات، که توسط کارفرمایان تأسیس شده است . سهم کارفرمایان در پوشش اتحادیه های تجاری یک سوم می باشد . وظیفه شورای آموزش و تشکیلات اطمینان از استاندارد های آموزشی در اقتصاد محلی و مدیریت اشتغال در سطوح مختلف اقتصادی است .

سه کشور مورد بررسی سیاست های متفاوتی را در ایجاد مراکز کارایی عمومی تحت مقاله نامه ۹۶ سازمان بین المللی کار ایفا کردند . فرانسه به عنوان یکی از امضا کنندگان مقاله نامه سازمان بین المللی کار دارای سهم قابل توجهی از نظر مراکز کارایی خصوصی است . هلند نیز به انحصار مراکز کارایی دولتی در سال ۱۹۹۰ پایان داده است و مراکز کارایی خصوصی ایجاد کرده که در آن ، این مراکز فعالیت ها و خدمات مربوط به جویندگان کار و کارفرما را در قالب مجوزهای مختلف انجام می دهند .

در انگلستان فعالیت مراکز کار یابی خصوصی تحت مجوز دولت صورت می گیرد . اخذ مجوز فعالیت مراکز کار یابی خصوصی مستلزم پرداخت هزینه است . هدف از تأسیس مراکز کار یابی در این سه کشور، ارائه خدمات رایگان در سطح محلی و ملی به جویندگان کار و کار فرمایان متقاضی نیروی کار بوده است . خدمات مربوط به جایابی شغلی بخشی از وظایف و مسؤولیت دولت در زمینه ایجاد اشتغال است . در سالهای آغازین جنگ جهانی اول مراکز کار یابی دولتی ، هیچ سازماندهی مشخص در این کشور ها نداشتند . به تدریج با افزایش شمار بیکاران و گسترش فقر دولت ها عزم خود را برای سازمان دادن به موضوع اشتغال جزم کردند . ارائه خدمات جایابی شغلی ، پرداخت بیمه بیکاری و همکاری با عوامل اثر گذار بر بازار کار جزو برنامه های این کشور ها بود .

بعد از جنگ جهانی دوم تا اواخر دهه ۱۹۷۰ ، گسترش اقتصاد و ایجاد مشاغل مختلف باعث شد تا بسیاری از کارگران از نظر تأمین اجتماعی بهبودی در زندگی شان حاصل شود . اما رشد اقتصادی نتوانست انتظارات بازار کار را برآورده سازد . نرخ رشد بیکاری و به تبع آن فقر در سطح بالایی باقی ماند . و بسیاری از افراد فاقد مهارت از خدمات اجتماعی محروم شدند . به خاطر حذف نابرابری های

اجتماعی دولت ها تصمیم گرفتند که نقش خود را در بازار کار به شکل کار آمد تری از نظر اجرایی و پاسخ به مسائل تأمین اجتماعی انجام دهند .

بنابراین ، مراکز کار یابی دولتی برای ارائه خدمات آموزشی ، تنظیم و شفافیت در بازار کار ، مبارزه با بیکاری ساختاری ، نظارت و تسریع در شغل یابی و حمایت از ایجاد مشاغل در بازار کار مداخله نمودند . در هر سه کشور فوق این اهداف مشترک بوده است .

در این سه کشور، دولت بیکاری را به عنوان پدیده ای موقتی تلقی نموده که از ناهماهنگی بین فرد جو یابی کار و کارفرما ایجاد شده است و این وضعیت را از طریق مراکز کار یابی و معرفی نیروی کار به یک مرکز فعال کار یابی می توان برطرف نمود . در این راهبرد دو وضعیت متصور است: انتخاب یک شغل و به کار گمردن فرد جو یابی کار به شغل دیگر . اما گسترش روز افزون شکاف بین عرضه و تقاضای نیروی کار در این کشور ها ایجاد می کرد که موضوع به صورت ساختاری و ریشه ای پیگیری شود .

این وضعیت باعث شد تا دولت ها در این کشورها از نظر اجتماعی به نیروی کار کمک کنند که اول ، افراد بتوانند صاحب شغل شوند و شغل آنها متناسب با مهارت، تخصص و جایگاه اقتصادی و اجتماعی آنان باشد . دوم ، منافع ناشی از پرداخت بیمه بیکاری به آنان تعلق گیرد و سوم، نرخ بیکاری در سطح مشخصی ثابت نگه داشته شود . چهارم ، اتخاذ این سیاست باعث می شود تا عملکرد بازار کار از طریق ایجاد نهادهای کار یابی پویایی لازم را در بازار کار ایجاد نماید .

در هر حال، ایجاد مراکز کار یابی تقویت کننده ارتباط میان دولت از یک طرف و جویندگان کار و کارفرمایان از طرف دیگر است . دولت از طریق وزارت کار نقش مهمی را در این خصوص ایفا می کند . در هلند و فرانسه، دولت بخش وسیعی از اختیاراتش را به مرکز خدمات کار یابی تفویض کرده است . مراکز کار یابی دولتی نیز نقش خود را در بازار کار به شکل مطلوب ایفا نموده اند و دولت فقط این واحد ها را نظارت می کرده است .

در بازار کار، جویندگان کار در یک طرف و کارفرمایان در طرف دیگر قرار دارند . تحرک در بازار کار چه از طرف جویندگان کار و چه از طرف کار فرمایان، توسط عوامل اجتماعی تأثیر می پذیرد . به این منظور، بازار کار ، از طریق قوانین مربوط

به کار ، چانه زنی جمعی، حداقل دستمزد ، محدودیت های دستمزدی ، هزینه و شرایط شغل از جمله ساعات کار ، بر کار افراد نظارت می کند . نقش دولت در خصوص این موارد ، نقش بسیار دقیقی می باشد . زیرا دولت از یک طرف واضع قوانین است و خطا کاران را در این مورد مجازات می کند و از طرف دیگر به عنوان یک اصلاحگر امور ، مشاغل مناسب را به کارگران معرفی می کند .

برای حفظ و تثبیت نرخ بیکاری در بلند مدت در سطح ۱۰ درصد، دولت ها مجبورند سیاست های خود را به نحوی تنظیم نمایند تا به این اهداف دست یابند . به همین منظور، لازم است تا مراکز کار یابی دولتی نقش مستقل تری را در بازار کار ایفا نمایند . مراکز کار یابی دولتی به عنوان نهادهایی که در کاهش بیکاری نقش دارند بایستی آمادگی مقابله با شرایط جدید و مشکلاتی که در بازار کار ایجاد می شود را داشته باشند . اگر چه این شرایط جدید دشوار است، اما مراکز کار یابی با اولویت بندی های زیر توانسته اند اقدامات لازم را انجام دهند:

۱ - اولویت بندی بازار کار بر حسب کارگران معلول یا بسیار ناتوان، زنان ، جوانان و گروه های خاص.

۲ - ایجاد واحد های تخصصی در قالب دوایر شغلی حساس نظیر مشاغل مدیریتی و مشاغل جوانان.

۳ - ایجاد جایابی ویژه برای مشاغل موقتی و فصلی.

۴ - توسعه ابزارهای لازم برای گسترش و ایجاد خدمات مربوط به مشاغل از طریق ایجاد دوایر شغلی ، باشگاهها ، کارگاه های آموزشی و دوره های خاص .

۵ - معرفی ابزارهای رایانه ای برای کمک به مردم در کسب شغل از طریق دوره های عملی ، دوره های آموزشی یادگیری مهارت ، دوره های تکمیلی، دوره های بهنگام کردن کار، آموزش و بازآموزی .

۶ - کسب تجربه از طریق ایجاد شورای کار در قالب کسب و کار کوچک و متوسط و از طریق پروژه های کاری تا مشورت های کاری تمام عیار.

۷ - توصیه های کارفرمایی و بنگاه داری.

۸ - علاوه بر این، در چند دهه اخیر دولت ها در مبارزه بیکاری دوره ای تلاش کرده اند تا بخشی از سیاست های خود در بازار کار را بهبود ببخشند . شواهد نشان می دهد که در مواجهه با عدم توازن در بازار کار، تلاش دولت ها در راستای ایجاد اشتغال مفید بوده است . ایجاد نهادهای کار یابی جدید و

خصوصی مستلزم پرداخت عوارض ۱۰۰۰۰ روپیه سريلانکاست و نیاز ضمانت از طرف بانک تا مبلغ هزار روپیه در ۲۴ ماه است. علاوه بر این مالیات ۵ درصدی از کاربایی ها از دیگر مشکلات موجود در این، خصوص است.<sup>۴</sup> برای تازه واردین به این فعالیت، عوارض پرداختی ۲۰۰۰ روپیه می باشد.

مجموعه این عوامل، سوددهی مراکز کاربایی خصوصی در سريلانکا را موجب شده و از نظر اقتصادی و بازرگانی، فعالیت آنها محدود شده است. برای فرار از چنین وضعیتی، می توان جایابی افراد را افزایش داد. اما این اقدام در دایره بسته فقر موجود در نظام اقتصادی و اجتماعی این کشور محکوم به شکست است. زیرا حجم کسب و کار و فعالیت این مراکز پایین است و این مراکز نمی توانند در ازای ارائه خدمات خود مبالغ متناسبی را اخذ نمایند و با محدودیت‌هایی قانونی در این زمینه مواجه هستند. از سوی دیگر، نامتناسب بودن سوددهی مراکز کاربایی خصوصی موجب فعالیت‌های قاچاق و فعالیت‌های زیرزمینی در بازار کار این کشور شده است.

محدودیت‌های هزینه ای دلیلی برای فرار از ثبت نام رسمی متقاضیان جویای کار در این کشور است. بنگاه‌های فاقد مجوز در این خصوص فعالیت بیشتری داشته و در مقایسه با مراکزی که دارای مجوز رسمی بوده اند، عملکرد موفق تری داشته اند. از سوی دیگر، مراکز کاربایی دارای مجوز اذعان می کنند که نرخ حق الزحمه آنها حتی با وجوه پرداخت هزینه پستی غیر کارآمد است. اصلاح قانون افزایش حق الزحمه مراکز کاربایی خصوصی به ۲۰۰۰ روپیه در سال ۱۹۹۴ و پرداخت ۷۰ درصد حقوق بدو استخدام گام مهمی در این خصوص بوده است. اما به دلیل اینکه حاشیه سود پایین، مراکز کاربایی خصوصی را چندان متحول ننموده است، نمی توان چندان به آینده این سیاست امیدوار بود.

بر اساس یک مطالعه در سال ۱۹۹۵، ۴۷ درصد خدمتکاران زن در خانه ها بین ۱۰ تا ۱۵ هزار روپیه دریافتی داشته اند و فقط به ۱۵ درصد آنها حق الزحمه معادل ۵۲۰۰ روپیه پرداختند. در صورتی که حق الزحمه ای که توسط مردان پرداخت شده است، بین ۲۰ تا ۴۵ هزار روپیه بوده است. برخی بررسی‌های غیر رسمی نشان می دهد مراکز کاربایی خصوصی در برخی موارد ۱۰۰ هزار روپیه به صورت

الی ۱۶ درصد به دریافت درآمد های ارزی این کشور کمک کرده اند. نیروی انسانی که نیاز به خدمات جایابی دارند، در حدود ۱۳۰ هزار نفر در سال ۱۹۹۵ بوده است.

این تعداد معادل ۴/۵ درصد اشتغال نهایی نیروی کار سالانه در کشور سريلانکاست. در سال ۱۹۹۵، حدود ۴۰۰ مرکز کاربایی خصوصی دارای مجوز وجود داشت. افزایش قابل توجه در تعداد مراکز کاربایی در سال ۱۹۹۵، به دلیل اجازه ثبت نام مراکز کاربایی از مهاجرین بود. وظایف و خدمات مراکز کاربایی شامل جایابی شغلی، تبلیغات و آگهی تقاضای شغل محلی، خدمات انتقال نیروی کار به خارج و ارسال آنها انجام می دهد. برخی از این مراکز در کشورهای مقصد نمایندگی دارند. علاوه بر این، یک شبکه انتقال نیروی کار در قالب بنگاه‌های واسطه ای انتقال نیروی کار در خلال سال‌های گذشته در این کشور شکل گرفته است. تقاضای شغل معمولاً از طریق چنین شبکه ای ارسال می شود. خدمات آموزشی مراکز کاربایی خصوصی همه قبل از اعزام نیروی کار به دیگر کشورها صورت می گیرد. در کشور سريلانکا بین مشاغلی واقعی ایجاد شده و مشاغل مورد انتظار، تفاوت قابل ملاحظه ای وجود داشته است. جدول (۱) میزان مشاغل پیشنهادی و مشاغل واقعی ایجاد شده را در فاصله سال‌های ۱۹۸۵ تا ۱۹۹۴ در کشور سريلانکا نشان می دهد.

سال	تعداد مشاغل پیشنهادی	تعداد مشاغل واقعی	درصد جایابی واقعی
۱۹۸۵	۲۵۳۳۷	۱۳۳۴۴	۴۹
۱۹۸۶	۶۱۳۱۰	۱۵۸۰۹	۲۵/۸
۱۹۸۷	۸۰۵۳۳	۱۵۲۵۹	۱۹/۱
۱۹۸۹	۱۴۶۸۰۵	۱۷۲۶۹	۱۲/۶
۱۹۹۰	۱۲۱۲۹۹	۲۴۳۸۶	۲۰/۱
۱۹۹۱	۱۸۳۱۷۵	۴۲۱۶۸	۲۳/۰
۱۹۹۲	۳۷۹۱۳۲	۶۵۰۶۸	۱۷/۲
۱۹۹۳	۲۹۵۵۴۶	۴۴۳۷۸	۱۵/۰
۱۹۹۴	۲۴۱۷۰۹	۴۸۶۲۳	۲۰/۱
	۳۶۳۲۲۶	۵۹۸۸۷	۱۶/۵

#### مأخذ: دایره اشتغال خارجی سريلانکا

براساس آمارهای فوق مشاغل جا یابی شده واقعی کمتر از ۲۵ درصد مشاغل درخواستی بوده است. محدودیت‌ها و مشکلاتی که در عمل مراکز کاربایی خصوصی سريلانکا با آن مواجه می باشند، متعدد است. برخی محدودیت‌ها به مسایل بودجه‌ای مربوط می شود. گرفتن مجوز فعالیت مراکز کاربایی

ارتباطاتی که این مراکز با دنیای خارج از خود برقرار نموده اند و بهبود در ارائه خدمات این مراکز موجب پویایی شبکه بازار کار به شکل حرفه ای در کشور های مورد بررسی شده است. در مجموع، مراکز کاربایی دولتی در اکثر کشورهای مورد بررسی کمتر با مسائل صنعتی و برنامه ریزی منطقه ای در گیر بوده اند. در اکثر این کشورها مراکز کاربایی دولتی اقدامات زیر را در زمینه فعال سازی بازار کار اجرا نموده اند:

۱- برخورد تک بعدی با سیاست‌های اشتغال، بدون در نظر گرفتن سایر سیاست‌های بخش عمومی و بدون هماهنگی با سایر سیاست‌های اقتصادی و صنعتی، ناکارایی شدید مراکز کاربایی را موجب شده است.

۲- ارائه دهندگان خدمات شهری که در ابتدا با مسائل اشتغال درگیر نبودند، بلکه عمدتاً نقش نظارتی مقرراتی داشتند، مشکلاتی را در بازار کار این کشورها به وجود آوردند. این کشورها تلاش نمودند تا نقش چنین مراکزی را در قالب نهادهای جدید بازار کار سازماندهی نموده و کارایی سیاست‌های بازار کار را افزایش دهند.

۳- هدایت سیاست‌های اشتغال در قالب یک رویکرد پویا به درخواست تقاضا کنندگان مشاغل و اولویتی که به شرایط افراد جویای کار داده می شود، توانسته است بسیاری از مشکلات بازار کار این کشورها را مرتفع نماید.

#### بررسی عملکرد مراکز کار بایی

##### در سريلانکا

در سريلانکا مراکز کاربایی خصوصی خدمات مربوط به بازار کار را انجام می دهند. برخی از مراکزی که در این خصوص فعالیت دارند، از نظر اقتصادی کوچک و بازدهی اقتصادی در آنها پایین است. از مجموع ۲۱۷ مرکز کاربایی دارای مجوز، ۱۰ مرکز در سال ۱۹۹۰ بالغ بر ۱۰۰۰ نفر افراد را به کار گمارده اند. در صورتی که جایابی مربوط به ۹۶ مرکز بیشتر از ۵۰ نفر نبوده است (متوسط ۴ جایابی در ماه). در سال ۱۹۹۴ از کل ۳۵۸ مرکز کاربایی، فقط ۹ مرکز تعداد مشاغلی که ایجاد کرده اند بیش از ۱۰۰۰ نفر می باشد. تقریباً دو - سوم این مراکز در حدود ۱۰۰ نفر یا کمتر از این تعداد را شاغل کرده اند. در میان این مراکز، مراکز دارای مجوز حدود ۷۰ درصد از خدمات جایابی نیروی کار در کشورهای خارجی را در سريلانکا انجام داده اند و در حدود ۱۵



غیر رسمی از تازه شاغلین اخذ نموده اند .

عامل دیگری که عملکرد مراکز کاریابی خصوصی را در سریلانکا متأثر ساخته است، درگیر شدن مراکز کاریابی خصوصی برای اشتغال در خارج این کشور است . براساس یک بررسی، از ۹۱ بنگاه دارای مجوز در سال ۱۹۹۲، ۱۳ مرکز دارای تجربه قبلی در شغل یابی در خارج از این کشور بوده اند و ۷۸ مرکز اعتراف کرده اند که منبع اصلی درآمد آنها یافتن شغل در خارج برای متقاضیان جویای کار بوده است و در واقع مراکز کاریابی خصوصی چنین شیوه ای را نوعی سرمایه گذاری سودمند یافته اند (۱۹۹۳ و Mahawewa).

سیاست تشویقی که دولت سریلانکا در سال ۱۹۹۱ اتخاذ نموده به این صورت بوده که به ازای یافتن بیش از ۱۰۰ شغل توسط مراکز کاریابی خصوصی، ۵۰ هزار روپیه به این مراکز یارانه اعطا کرده است . در سال های بعد، تعداد مشاغل جایابی برای دریافت یارانه در این کشور افزایش یافت و به ۲۵۰ هزار روپیه رسید. این سیاست به دلیل بارمالی آن برای دولت در سال ۱۹۹۵ حذف شد .

بی نظمی در فرآیند اشتغال خارجی یکی از عوامل نگران کننده در فعالیت مراکز کاریابی خصوصی در سریلانکا بوده است . رقابت بین مراکز کاریابی خصوصی بسیار شدید است و حتی عرضه کار از جانب مراکز کاریابی سایر کشورها به سریلانکا، منجر به کاهش حاشیه سود این واحدها و حق کمیسیون آنها شده است .

**بفشی از موفقیت مراکز کاریابی در گروه گسترش تولید و انجام سرمایه گذاری مناسب می باشد و در مرحله بعد از تولید است که فعالیت مراکز کاریابی معنا و مفهوم پیدا می کند .**

برخی از مسائل نیز ناشی از پیشنهاد یک شغل به چند مرکز بوده است . مشکلات دیگری نیز در این میان بروز کرده است . برای نمونه، ارائه خدمات مراکز کاریابی تا جایابی فرد ادامه می یابد، اما رفاه اجتماعی فرد را از این مرحله شامل نمی شود . برای بسیاری از نیروی کار مهاجر هیچ نوع پوشش بیمه ای وجود ندارد و این افراد از خدمات اولیه در کشور

مقصد محروم می مانند . استاندارد های سازمان بین المللی کار نیز در این خصوص برای کشور های دریافت کننده نیروی کار از سریلانکا رعایت نمی شود .

یکی دیگر از مشکلاتی که توسط نیروی کار مهاجر به سایر کشورها وجود دارد، فقدان رابطه دیپلماتیک سریلانکا در کشورهای میهمان بوده است . ندادن روادید و مشکلات آن، از مسائل موجود در این خصوص است و دولت سریلانکا سعی نموده تا با فرستادن نماینده به کشور های کویت ، عربستان ، قطر ، عمان و امارات این مشکل را حل کند . البته این عامل به تنهایی مشکلات مراکز کاریابی خصوصی در این کشور را حل نمی کند، زیرا متخصص بودن نیروی کار و اعزام نیروی کار متخصص، به گسترش فعالیت مراکز کاریابی در این کشور بستگی دارد .

در ارزیابی تأثیر مراکز کاریابی خصوصی سریلانکا در ارائه خدمات جایابی در خارج از این کشور، باید گفت که در برخی موارد خدمات آنها قابل توجه بوده است . با توجه به نرخ بیکاری ۱۴ درصدی و نرخ بالای بیکاری زنان، مراکز کاریابی خصوصی نقش مهمی ایفا نموده اند . در واقع در سال های اخیر معادل ۸۰ درصد جایابی نیروی کار را مراکز کاریابی انجام داده اند . اگر چه که نیروی کار به خاورمیانه عمدتاً توسط مراکز کاریابی خصوصی انجام گرفته، اما در مقایسه با مراکز کاریابی دولتی سهم این مراکز ناچیز بوده است . اعزام نیروی کار به خارج در سریلانکا نقش مهمی در اقتصاد این کشور ایفا نموده است . کمک به کاهش فقر و کاهش تنش بین گروه های مختلف و ایجاد فرصت های شغلی با درآمد های پایین برای افراد فقیر، از پیامدهای خدمات مراکز کاریابی بوده است .

در نظر گرفتن ابعاد منفی اعزام نیروی کار به خارج از طریق مراکز کاریابی، موضوع حایز اهمیتی است . در فرآیند انتقال نیروی کار به سایر کشورها، افراد جویای کار به عنوان یک کالا در نظر گرفته می شوند . این عمل در مقیاس وسیع باعث از هم گسستن خانوارها، بچه های فراموش شده و مسایل اجتماعی مربوط می شود . اگر چه جایابی نیروی کار در خارج از این کشور می تواند به کاهش نیروی انسانی متخصص در اقتصاد داخلی این کشور منجر شود . در برخی موارد کمبود نیروی کار در مشاغلی همچون مکانیکی ، کارگران ماهر ساختمانی و نیروی کار ماهر در خدمات پزشکی ، مشاغل دانشگاهی ،

مهندسی و رشته های دیگر مشاهده شده است . تفاوت دستمزدها در داخل این کشور و سایر کشورها نیز در اعزام نیروی کار مؤثر بوده است . تأمین هزینه مراکز کاریابی خصوصی و اتخاذ شیوه های مناسب در قالب آگهی های رسمی می تواند خدمات این واحد ها را بهبود بخشد.

**نقش مدیریت انفرادی مراکز کاریابی در توسعه مراکز کاریابی خصوصی**

اشاره شد که یکی از وظایف اصلی مراکز کاریابی حمایت و اجرای بیمه بیکاریست . این امر مستلزم برخورداری از مدیریت فردی ، نظارت، مشورت دوستانه و مشتری پسند و همکاری های مربوط به جستجوی شغل است . استرالیا و سوییس تلاش کرده اند تا تمام قراردادهایی از این نوع را به مراکز کاریابی خصوصی واگذار نمایند . مراکز که با یکدیگر و با مراکز کاریابی دولتی رقابت می کنند.

اهمیت چنین روشی این است که نوعی رقابت بین مراکز کاریابی دولتی به وجود می آورد و عملکرد مراکز کار یابی دولتی را با مراکز کاریابی خصوصی قابل مقایسه می سازد . برخی از کشورهای دیگر تلاش نموده اند تا اهداف مشابهی را از طریق هدایت و نظارت<sup>۵</sup> عملکرد مراکز کاریابی دولتی و از طریق ابزارهای متفاوت و پیچیده در راستای اهداف کمی و کیفی این واحدها ایجاد نمایند . مؤثر ترین شیوه در بهبود کارآیی ، ایجاد زمینه لازم برای رقابت مراکز کاریابی دولتی با مراکز کاریابی خصوصی است

- **مراکز کاریابی خصوصی با مشاغل سطح بالا و هویدگان مشاغل تجربه دار ارتباط دارند و بفش های فقیر اقتصاد به ویژه بفش های (روستایی) را تمت پوشش قرار نمی دهند.**

رقابت، موجب بهبود عملکرد مراکز کاریابی دولتی و کارآتر شدن عوامل بازار کار می شود در این خصوص سؤالات متعددی وجود دارد ، از جمله اینکه: کدامیک از وظایف مراکز کاریابی دولتی به بخش خصوصی واگذار شوند؟ حق الزحمه این مراکز چگونه تعیین می شود ؟ چه کسی از طرف دولت



## آستانه اشتغال ، کند شدن نرخ رشد اقتصادی و دانش بر شدن تولید و افزایش بهره‌وری نیروی کار، وظیفه این مراکز را فطیر تر می‌سازد .

به عبارات دیگر، توانایی آنها در به‌کارگیری منابع انسانی افزایش یافته است. فضای کار توسط شرایط ساختار اقتصادی متحول شده، به‌طوری که در بسیاری از کشور های مورد بررسی، اشتغال جوانان تغییر یافته و ساختار اشتغال متحول شده است. با توجه به این موضوع، ضرورت تحول در نظام آموزشی برای انطباق با نیازهای بازار کار ضرورت دارد. به‌نحوی که زنان و مردان مشاغل خود را به‌طور مداوم با پیشرفت و تغییر در بازار کار هماهنگ سازند.

در خلال بیست سال گذشته به‌دلیل فشار ناشی از گسترش رقابت بین‌المللی، تغییر فناوری و اثرات آن بر سیاست‌های توسعه محافظه‌کارانه اهداف دولت‌ها در بازار کار به هدف‌های ریزتری تقسیم شده است. رشد بهره‌وری نیروی کار توأم با کاهش مشاغل، تولیدات کمتر سودآور به‌ویژه در فعالیت‌های صنعتی، تغییر اقتصاد به بخش‌های ثالث (خدماتی)، چند گانه شدن نوع کار، ایمن شدن ماهیت کار در بخش‌های اقتصادی و تغییر ماهیت مشاغل از نظر فصلی و خدمات مورد نیاز (گردشگری، بازرگانی و خدمتکاری)، گسترش مشاغل پاره وقت، نقل و انتقال وسیع نیروی کار و گسترش فعالیت‌های کوتاه مدت از ویژگی‌های بازار کار جدید است.

امروزه مشاغل نیمه وقت، قرار دادهای موقت و کوتاه مدت کاری و محیط صنعتی انعطاف پذیر، از ویژگی‌های جدید بازار کار محسوب می‌شود. در این زمینه، و بر اساس شواهدی آماری، از ۲ میلیون در خواست شغل ثبت شده در فرانسه در سال ۱۹۹۵، ۱/۳۵ در صد آنها جزو قراردادهای دائمی ۳۳ درصد قراردادهای کوتاه مدت (از یک ماه تا ۶ ماه)، ۱۹/۱ درصد قرار دادهای کوتاه مدت (۷ تا ۱۲ ماه) و ۱۲ درصد مشاغل موقتی بوده اند. سایر آمارها نشان می‌دهد که از هر ۶ فرد شاغل در بخش صنعتی فقط یکی دارای قرارداد دائمی است و ۵ به یک در بخش خدمات و ۳ به ۱ آن در بخش ساختمان و خدمات عمومی

شده تا مراکز کار یابی خصوصی در حل مسایل بازار کار مورد توجه بیشتری قرار بگیرند.

### نقش کار یابی دولتی و خصوصی در

#### بازار کار انعطاف پذیر

اشاره شد که مدیریت اشتغال صرفاً مدیریت بحران یا مدیریت افراد نیست، بلکه مدیریت یک منبع اقتصادی و تحرک بالقوه برای پیوند و هماهنگی سیاست های اقتصادی در سطح کلان می باشد. فرآیند تکمیل شدن ایجاد شغل و ساختار خدمت دهی حتی با وجود پول و وقت کافی انعکاس این موضوع است که مراکز کار یابی دولتی در نقاطی افزایش می یابند که اطلاعات مربوط نظر را به نحو مطلوب ارائه دهند. تقاضای جدید برای کار از طریق مراکز کار یابی دولتی در نقاطی افزایش می یابد که اطلاعات مربوط به مشاغل و حرف و راهنمایی‌های لازم، موجود باشد. این راهبرد تعدیل استفاده از نیروی انسانی در کوتاه مدت و بلند مدت را نشان می دهد. اما باید پذیرفت که امروزه محیط سازمان انعطاف پذیر با قدرت به‌هنگام سازی شریطی را ایجاد کرده که بنگاهها فعالیتشان در مرکز ثقل اهداف سازمانی قرار گرفته است. با توجه به ایجاد چنین شریطی در کشور های فوق، نقش مراکز خصوصی دقیق تر و حساس تر از گذشته شده است.

علاوه بر این، تغییرات سریع فناوری و تغییرات متناظر در جوامع صنعتی به سمت استفاده از الگوی پیچیده تولید اساساً توازن موجود میان اشتغال و اختراع را تغییر داده است. در استفاده از منافع و مزیت های جدید فناوری و ارتباط میان تولید، تقاضا و نیازهای جدید مصرفی سازمان‌ها در واحد های غیر متمرکز سازماندهی شده اند. این واحدها کوچکتر، انعطاف پذیر تر، از نظر ایجاد اشتغال کمتر هزینه بر و از نظر مهارت و استفاده کافی از وقت کار آتر می باشند.

• **گسترش فناوری اطلاعات و اینترنت در سال‌های آینده نشان می دهد چنانچه زمینه رقابتی شدن مراکز کار یابی فراهم نشوند و کارآیی این بنگاهها افزایش نیابد، فود به فود از درجه و میزان اهمیت آنها کاسته خواهد شد. این در حالی است که بالا رفتن**

باید با انعقاد کنندگان قراردادهای در بازار کار مذاکره کند؟

• **هدف از تشکیل مراکز کار یابی کاهش نرخ بیکاری و ارائه خدمات متناسب به کارفرمایان و متقاضیان بازار کار می باشد. هدف اولیه از تأسیس مراکز کار یابی ارائه خدمات یابی رایگان در سطح ملی و ملی بود.**

به هرحال، تجارب موجود نشان می دهد ارائه خدمات در بازار کار توسط مراکز کار یابی دولتی با مشکلاتی مواجه هستند. برای نمونه، در بسیاری از موارد، مراکز کار یابی دولتی خدمات خود را در بازاری ارائه می دهند که از نظر ساختار رقابتی نیستند و در بسیاری از موارد خدمات ارائه شده چندان مطلوب نمی باشند. دلایل این موضوعات متفاوت است.

زیرا از یک طرف ممکن است بازار های محلی برای تأمین انواع آموزش وجود نداشته باشد و یا در عمل با چالش‌هایی مواجه باشد. علاوه بر این، ممکن است صرفاً بر آموزش‌های رسمی تأکید داشته اند. چون ممکن است این آموزش‌ها با نیازهای بازار کار مطابقت نداشته باشد. این موضوع باعث شده تا بسیاری از مراکز کار یابی دولتی به فکر ایجاد تسهیلاتی برای آموزش‌های خانگی باشند اگر چه برخی از مراکز کار یابی دولتی در این زمینه موفق بوده اند، اما بسیاری از آنها از نظر نحوه مدیریت و افزایش کارآیی در این واحدها در بلند مدت به دلایل مختلف توفیقات چندان کسب ننموده اند. برای بهبود کارآیی مراکز کار یابی دولتی، لازم است دولت خدمات مورد نیاز این واحد را به صورت مستقل انجام دهد اما اینکار مسایل و مشکلات خاص خود را دارد. به هر حال، بسیاری از مشکلات مربوط به مراکز کار یابی دولتی در مقایسه با بسیاری از مراکز تأمین کننده خدمات شهری، تحت فشار سیاسی و عمومی قرار دارند. این موضوع نه تنها مؤید حساسیت مسئله بیکاری است، بلکه هزینه بالای این مراکز و تعداد زیاد کارکنان آنها را در برخی کشور ها منعکس می کند. تجدید سازمان دهی این مراکز و نحوه مدیریت اجرایی آنها از موضوعاتی است که در بسیاری از کشور ها موجب



مشغول به کار شده اند. نظر به انعطاف پذیر شدن بازار کار، گسترش قراردادهای موقت، تغییر نظام آموزشی، غیر متمرکز شدن فعالیت بنگاه‌ها از نظر سازمانی، تغییر ماهیت مشاغل از نظر فصلی، گسترش خدمات، تغییر ساختار اشتغال جوانان، تعدیل استفاده از نیروی انسانی، دانش بر شدن تولید و تغییر مداوم در فرآیند تولید، موجب اصلاح ساختار مراکز کارایی در کشورها و گسترش مراکز کارایی خصوصی شده است.

ایجاد مراکز خدمات کارایی خدمت محوری از جمله مقوله هایی است که در دهه اخیر در قالب نمونه گیری آماری مورد بررسی قرار گرفته است. در زلاندو در قالب یک نمونه گیری آماری به صورت تلفنی از جویندگان کار که از طریق مراکز کارایی مشغول کار شده اند رضایتمندی آنان از خدمات ارائه شده توسط این مراکز سؤال شده است. در فرانسه این موضوع در مورد ۳۰۰۰۰ فرد جایابی شده در آزمون و نتایج رضایت بخش بوده است. در سوئد و انگلستان نیز این موضوع آزمون شده و نتایج به عنوان یکی از راهکارهایی که در عملکرد مراکز کارایی موثر است، استفاده شده است. جمع بندی این مطالعات نیز گواه این موضوع است که مشتری محوری چه در مورد ارائه خدمات به کار فرمایان و چه در مورد جویندگان کار بسیار حایز اهمیت بوده است.

#### خلاصه و جمع بندی

در مقاله حاضر سابقه شکل گیری مراکز کارایی به همراه عملکرد آن با توجه به تجربه برخی کشورها مورد مطالعه قرار گرفت. هدف از تشکیل مراکز کارایی کاهش نرخ بیکاری و ارائه خدمات متناسب به کارفرمایان و متقاضیان بازار کار می باشد. هدف اولیه از تأسیس مراکز کارایی ارائه خدمات جایابی رایگان در سطح محلی و ملی بود.

علاوه بر این، به لحاظ جستجویی بودن بازار کار، گرایش های متفاوت افراد جستجو کننده، هزینه بر بودن یافتن شغل، فقدان اطلاعات مناسب و ناطمینانی موجود در بازار کار، ضرورت متشکل نمودن مراکز کارایی را در ایران بیش از پیش ضروری ساخته است و انتظار می رود توسعه و اصلاح ساختار این واحد ها فعال سازی سیاست های بازار کارایی در ایران را بیش از پیش ضروری ساخته است و به فعال سازی این سیاست های کمک قابل توجهی بنماید.

### • با توجه به گسترش فناوری تولید، تفصیلی شدن تولید، گسترش بنگاه های کوچک و گسترش مشاغل موقت و قراردادهای کوتاه مدت، روز به روز فعالیت مراکز کارایی خصوصی گسترش می یابد.

با توجه به اینکه اعتماد سازی متقابل، بستر مناسبی برای این قبیل فعالیت ها می باشد، داشتن تجربه، نیروی انسانی متخصص و مجرب و برخورداری از ارتباطات وسیع قادر است نقش بسیار مثبتی را در عملکرد بازار کار داشته باشد.

### • امروزه مشاغل نیمه وقت، قراردادهای موقت و کوتاه مدت کاری و محیط صنعتی انعطاف پذیر، از ویژگی های جدید بازار کار محسوب می شود.

این موضوع به ویژه در اقتصاد ایران که دارای نیروهای بازار نامتشکل است می تواند پیامد های مثبتی داشته باشد.

از طرف دیگر، مراکز کارایی خصوصی با مشاغل سطح بالا و جویندگان مشاغل تجربه دار ارتباط دارند و بخش های فقیر اقتصاد به ویژه بخش های روستایی را تحت پوشش قرار نمی دهند.

با توجه به تأثیر مخرب مهاجرت بازار کار از روستا به شهر و آثار بلند مدتی که نیروی کار در تولید بخش های اولیه دارد، تأسیس و راه اندازی این مراکز توجه خاصی را طلب می کند.

باید توجه داشت که مراکز کارایی دولتی به دلیل عدم شناخت کارفرمایان و متقاضیان کار، با مشکلات جدی ای مواجه است.

این عدم شناخت، به همراه نیروی انسانی غیرمتخصص و صرفاً جایابی افراد غیرماهر سؤالاتی را در مورد عملکرد این مراکز ایجاد می کند. در تمام ارزیابی های مراکز دولتی لازم است هزینه نداشتن شغل و پیامد های اقتصادی و اجتماعی آن ملحوظ شود.

بر اساس تجربه سایر کشورها، عواملی هستند که بر عملکرد مراکز کارایی اثر می گذارند. یکی از این عوامل عملکرد بازار کار در جذب نیروی کار است که تا حدود زیادی به شرایط اقتصادی بستگی دارد. اما عوامل دیگری نیز وجود داشته است که مستقل از رکود یا رونق اقتصادی بر بازدهی عملکرد مراکز کارایی اثر گذاشته است. یکی از این عوامل، آزاد بودن بنگاهها در استخدام نیروی کار می باشد. قوانین حمایت از اخراج نیروی کار از موارد دیگری بوده که در جایابی مراکز کارایی موثر بوده است. تحرک نیروی کار در بین مناطق مختلف از دیگر مواردی بوده که در مورد تأثیر داشته است. در هر حال مراکز کارایی به عنوان یکی از اجزای بازار کار در همه این زمینه ها اثر گذار نبوده اند. این موضوع در بازار کار ایران از نظر سیاستگذاری حایز اهمیت فراوان است. زیرا در بازار کار ایران وجود چنین مسائلی مشکلات بازار کار را تشدید می کند.

در مورد مراکز کارایی خصوصی نیز چنین سؤالاتی مطرح است به ویژه اینکه اگر عملکرد مراکز، کارایی، چه خصوصی و چه دولتی ناچیز و اندک باشد، کانال های غیر رسمی اشتغال نقش مهم تری به خود می گیرند. مطالعات متعدد در این خصوص مبین عملکرد موفق مراکز کارایی در برخی کشورها و عملکرد پایین آن در برخی کشورها دیگر می باشد. در واقع، سرعت انجام کار و ارائه خدمات از جانب مراکز کارایی دولتی و خصوصی در ارزیابی این مراکز بسیار مهم بوده است.

با توجه به گسترش فناوری تولید، تخصصی شدن تولید، گسترش بنگاه های کوچک و گسترش مشاغل موقت و قراردادهای کوتاه مدت، روز به روز فعالیت مراکز کارایی خصوصی گسترش می یابد. علیرغم این گسترش، در کشور های توسعه یافته، ساختار مراکز کارایی دولتی به دلیل اهمیت اشتغال و نقشی که در زندگی اقتصادی و اجتماعی ایفا می کنند، هنوز جایگاه ویژه ای دارند. این موضوع در بازار کار ایران مهم است. زیرا به تبع تحولات ساختاری و گرایش بنگاه ها به کوچک شدن و تخصصی شدن بازار کار و رشد اشتغال در بخش های خدماتی، ساختار خدمات دهی مراکز کارایی شدیداً متحول شده است و شغل آفرینی مراکز بسیار پیچیده شده است. برای مثال، شاغلینی که در بخش صنعت اخراج می شوند، بسیار سخت است که در بازار کار و در بخش خدمات مشغول به کار شوند.

بخشی از موفقیت مراکز کارایی در گرو گسترش تولید و انجام سرمایه گذاری مناسب می باشد و در مرحله بعد از تولید است که فعالیت مراکز کارایی معنا و مفهوم پیدا می کند .

**پانوشته ها :**

- 1 Staff- intensive
- 2-Sansier and D Boutonnat D- The Relationship between Public employment Services and Private employment agencies – ILO –Government and law and admin : stration
- 3- Funding and supervision
- 4- ILO-Employment Situation Since 1980 and the Role of Private Employment- M-B-2000
- 5- Monitoring
- 6-Creating in - house training facilities

رشد رقابت، موجب فایق آمدن بر مشکلات بازار کار می شود . دوم، دستیابی به اهداف مراکز کارایی تا حدود زیادی به انگیزه کارکنان شاغل در این بخش بستگی دارد . لازم است تا افراد شاغل در مراکز کارایی از اهداف این مراکز و نقشی که در بازار کار ایفا می کنند، اطلاع کافی داشته باشند . سوم ، مشتری محوری یکی از راههایی است که می تواند در عملکرد مراکز کارایی نقش موثری داشته باشند . سوم ، مشتری از خدمات مراکز کارایی رضایت داشته باشند و این رضایتمندی براساس شاخصهایی مورد ارزیابی مستمر قرار گیرد . رعایت استاندارد خدمات نیز از جمله محور هایی است که در سایر کشورها مورد تأکید قرار گرفته است .

نکته نهایی روابط حاکم بر تولید ، سرمایه گذاری و ظرفیت سازی باید روال عادی خود را در یک جامعه بپیمایند تا این مراکز بتوانند در بخش های تولیدی و خدماتی به ارائه خدمات متناسب مربوط به اشتغال بپردازند . به بیان دیگر،

این مسائل در بازار خدمات دهی مراکز کارایی بایستی مورد تأمل قرار گیرند.

گسترش فناوری اطلاعات و اینترنت در سال های آینده نشان می دهد چنانچه زمینه رقابتی شدن مراکز کارایی فراهم نشوند و کارایی این بنگاه ها افزایش نیابد، خود به خود از درجه و میزان اهمیت آنها کاسته خواهد شد . این در حالی است که بالا رفتن آستانه اشتغال ، کند شدن نرخ رشد اقتصادی و دانش بر شدن تولید و افزایش بهره وری نیروی کار، وظیفه این مراکز را خطیر تر می سازد .

در بهبود و گسترش مراکز کارایی در ایران لازم است این مراکز به نحوی سازماندهی شوند که مدیریت آنها بر مبنای اهداف در همه سطوح بازار کار اعم از ملی و استانی طراحی و تعیین شود . کارآمدی و بهبود در عملکرد مراکز کارایی تا حدود زیادی به ایجاد شرایط رقابتی بستگی دارد . زیرا رقابت موجب ارتقای کیفیت و بازدهی خدمات ارائه شده از جانب مراکز کارایی می شود .

