



مجمیع آرده

(کارشناس آمار)

قواعد اصلی نوسازی خدمات اشتغال دولتی

ardehe@yahoo.com

چکیده:

در کشورهای صنعتی، خدمات اشتغال دولتی فراهم کننده خدماتی مانند واسطه گیری شغلی به منظور یافتن شغل برای جویندگان کار و پر کردن مشاغل بلا تصدی برای کارفرمایان می باشد. همچنین آنها مجری برنامه ها و سیاست های بازار کار هستند، ولی در کشورهای در حال توسعه هنوز نقش سنتی ثبت نام بیکاران را بر عهده دارند.

بازار کار متفاوت امروز

اصولاً هدف اساسی اشتغال کامل از گذشته تا کنون تغییر نیافته است، بلکه خط مشی های مورد نیاز برای رسیدن به آن دگرگون شده است، و الگوهای گسترده تر و متفاوت تری از مشارکت در بازار کار جایگزین مدل سنتی، بر اساس اصل تأمین معاش خانواده توسط مردان به صورت هشت ساعت کار در روز، چهل ساعت در هفته، تمام سال و با درآمد شغلی مداوم، شده است. اکنون موارد فراوانی از کار موقت، پاره وقت و مشارکت بیشتری از زنان در بازار کار مشاهده می گردد. همچنین تفاوت فراوان سلیقه افراد در بازار کار نسبت به گذشته و افزایش تنوع افرادی که از طرح های خدمات اشتغال استفاده می کنند مدیران دولتی را با مشکل تصمیم گیری درباره اینکه چه افرادی

دسترسی به اشتغال نداشته باشند را تحمل نماید. فرصت های برابر یعنی هر کس که بخواهد در پیشرفت جامعه از طریق کار کردن شرکت کند فرصتی برای مشارکتش فراهم شود. بنابراین هدف اشتغال کامل بهره گیری از تمام منابع انسانی کشور برای رسیدن به حداکثر رشد اقتصادی می باشد.

در تلاش برای رسیدن به اشتغال کامل نقش مهمی به مداخله دولتی در بازار کار، توسط توسعه خدمات اشتغال دولتی^(۱)، در میان عوامل دیگر داده شده است. خدمات اشتغال دولتی برای سازگاری نیروی کار با تغییرات فرصت های شغلی ضروری است و چندین مقاله نامه سازمان جهانی کار اهمیت این موضوع را خاطر نشان کرده است^(۲). مراکز خدمات اشتغال دولتی با انتقال اطلاعات می توانند شفافیت و کارایی کار را افزایش دهند. همچنین این مراکز می توانند برابری در دسترسی به فرصت های شغلی موجود را افزایش داده و به جویندگان کار بدون مهارت و دارای معلولیت کمک نمایند. اگر این مراکز به درستی طراحی شوند، می توانند نقش مهمی در تأیید صلاحیت استفاده کنندگان از برنامه ها و تسهیلات اشتغال زایی داشته باشند و هزینه های بیکاری را از طریق انطباق سریع جویندگان کار و مشاغل بلا تصدی کاهش دهند.

در طی سالهای اخیر بازار کار تغییرات بسیاری داشته و پاسخگویی به این تغییرات لزوم برنامه ریزی برای نوسازی خدمات اشتغال دولتی را خاطر نشان می سازد. از سوی دیگر ظهور فناوری های نوین در عرصه اطلاع رسانی و ارتباطات ابزارهای لازم برای خدمات رسانی بهتر را مهیا نموده است. درک این تغییرات و استفاده بهتر از ابزارهای موجود می تواند مسئولین را در افزایش کارایی برنامه ها و تصمیمات مرتبط با بازار کار یاری دهد. در این مقاله نوسازی خدمات دولتی با تأکید بر هفت محور عمده مورد بحث قرار گرفته و گوشه ای از مشکلات موجود ارایه شده است.

مقدمه

حدود پنجاه سال قبل بعد از پایان جنگ جهانی دوم شرایط موجود ایجاب می کرد صلحی پایدار از طریق ترکیب مؤثری از رشد اقتصادی و عدالت اجتماعی ایجاد شود. چنین دیدی در اعلامیه سازمان جهانی کار ILO^(۱) در فیلادلفیا مطرح شد که مفهوم اساسی آن اشتغال کامل^(۲) بود. این بیانیه دو پیام داشت: وحدت منافع^(۳) و فرصت های برابر^(۴). وحدت منافع یعنی اینکه جامعه مردم سالار^(۵) نمی تواند وجود بیکاری به آن معنی که برخی افراد جامعه

ب) الگوهای جدید از سیاستگذاری دولتی : شامل تغییر در شمول و دامنه سیاست ها و افراد مخاطب آنها ؛

ج) افزایش حضور دیگر نقش آفرینان : شامل مراکز خدمات اشتغال خصوصی و دیگر سازمان های تأثیرگذار در عملکرد بازار کار مانند سازمان آموزش فنی و حرفه ای.

در بین تغییرات گسترده بازار کار، خدمات اشتغال دولتی باید سه وظیفه کلیدی خود، یعنی اطلاع رسانی، واسطه گری و تنظیم بازارکار را حفظ کند. در عصر حاضر برای اجرای هرچه بهتر و مؤثرتر این وظایف برنامه های نوسازی می تواند در هفت محور عمده جریان یابد :

۱. خدمات اشتغال دولتی باید درصدد اصلاح خدمات ارائه شده به مخاطبان سنتی خود، یعنی جویندگان کار و بیکاران ثبت نام شده باشد و با گسترش این خدمات به سایر افراد نسبت به نیازها و ظرفیت های مخاطبین

اختصاصی گردد. همچنین باید بین

خدمات ارائه شده و تلاش های

جداگانه و جویندگان کار، برای یافتن

شغل، هماهنگی ایجاد شود. این

خدمات باید با برنامه ریزی مناسب

روش هایی برای ممانعت از بیکاری

بلند مدت جویندگان کار ارائه داده و با اجرای

مدیریت موردی، برای هر فرد، افراد مبتلا به

بیکاری بلند مدت را یاری داده و راهکاری بر

پایه گذار از وضعیت بیکاری به وضعیت اشتغال

برای آنها ترسیم نماید. این مدیریت موردی با

تشخیص احتمال وقوع بیکاری بلند مدت در

افراد توسط ابزارهای مناسب آغاز شده و با

عرضه خدمات مؤثرتر به افراد در معرض

بیکاری بلند مدت آنان را یافتن شغل پشتیبانی

می نماید. این امر نه تنها یک نتیجه اصولی بر

پایه عدالت اجتماعی می باشد بلکه تدبیری

مناسب برای افزایش کارایی مراکز خدمات

اشتغال نیز هست، زیرا کارایی این مراکز معمولاً

ارتباط معکوسی با تعداد ثبت نام شدگان دارد،

یعنی مثلاً نمی توان انتظار داشت مرکزی با

داده است. تناسب این بخش ها می تواند مدیریت منابع انسانی کشور را بهبود بخشد.

ب) در نتیجه توصیه های سازمان بین المللی کار، بویژه مقاله نامه شماره ۱۸۱، در شکستن انحصار خدمات اشتغالی اکنون مراکز کاربایی بخش مهمی از خدمات را فراهم می نمایند و می توانند مکملی برای خدمات اشتغال دولتی باشند.

ج) همچنین با روش های نوین برای جلوگیری از بیکاری شاغلین در صنایع مختلف و اجرای سیاست های غیر فعال، مانند بیمه و غرامت بیکاری، توسط سازمان تأمین اجتماعی می توان آینده بهتری برای عملکرد بازار کار پیش بینی نمود.

د) اکنون با افزایش اختیارات مراجع عمومی در سطح استانی و محلی با هدف سیاست گذاری برای رسیدن به سطح بیشتری از اشتغال با توجه به شرایط محلی می توان کارایی سیاستها را افزایش داد.

✓ مراکز خدمات اشتغال دولتی با انتقال اطلاعات می توانند شفافیت و کارایی کار را افزایش دهند.

نوسازی خدمات اشتغال دولتی

در عصر حاضر با تغییراتی که در بازار کار مشاهده می گردد، خدمات اشتغال دولتی و سازمان های متولی آن باید با تدوین برنامه جامعی از نوسازی فعالیت های مرتبط پاسخ مناسبی به این تغییرات، ارائه دهند. این برنامه می تواند با لحاظ کردن تغییرات صورت گرفته، اثر بخشی خدمات ارائه شده را افزایش دهد. برخی از تغییرات عمده بازار کار عبارتند از :

الف) تغییر در ماهیت بازار کار : شامل تغییر در ماهیت کار و شیوه های کار کردن و تغییر در خصوصیات افراد عرضه کننده کار و مشاغل موجود ؛

نیاز به جستجوی فعال کار دارند و چه افرادی نیاز ندارند مواجه کرده است. بنابراین این ساز و کار بازار کار و شرایطی که تحت آن افراد در جستجوی کار بوده و آن را بدست می آورند تغییر یافته است. رفتار کارفرمایان نیز همراه تغییر در ساختار اقتصاد از اقتصاد کشاورزی به اقتصادهای صنعتی و فوق صنعتی دگرگون شده است. اکنون جوامع در مرحله مهم گذار به اقتصاد خدمات^(۸) و جامعه اطلاعاتی هستند و با ظهور فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطاتی دسترسی به چنین جایگاهی شرط کلیدی رقابت در جامعه کنونی شده است.

تمام این عوامل با هم باعث افزایش روند تغییرات اقتصادی شده و به طور مداوم ساختار و مفهوم اشتغال را دستخوش تغییر می نماید. در شرایط جدید بازار کار تشریح مفهوم کاری که کارگران عرضه داشته و کارفرمایان تقاضا می کنند تغییر یافته و مفهوم سنتی مشاغل و نظام طبقه بندی ایجاد شده بر اساس آن بطور فزاینده ای دستخوش تغییر شده است. ولی باید توجه داشت نه تنها پدیده بازار، بلکه الگوهای سیاست گذاری بازار کار نیز تغییر کرده و بین المللی شدن اقتصاد با آزادی بازار پیوند خورده است و برنامه ریزی نیروی انسانی در سطح ملی بر اساس اصل بازار آزاد روشهای جدیدی برای سیاستگذاری مهیا نمود است.

قواعد و مسئولیت های جدید

در جهان امروز بازار کار فشار گسترده ای بر گروه عمده ای از نقش آفرینان برای ابتکار عمل بیشتر وارد می نماید. بطور یقین خدمات اشتغال دولتی به تنهایی نمی تواند پاسخگوی نیاز های جدید باشد و همکاری و هماهنگی عوامل زیر می تواند بر آن تأثیر گذار باشد :

الف) در میان اکثر بنگاههای اقتصادی سرمایه گذاری در برنامه های توسعه منابع انسانی افزایش یافته و بخش منابع انسانی در شرکت ها جزء مهمی از مدیریت آنها را تشکیل

بیش از هزار ثبت نام شده خدماتی بهینه برابر با مرکزی با صد نفر ثبت نام شده، با فرض یکسان بودن سایر شرایط، ارایه دهد. متأسفانه در نظام سنتی خدمات اشتغال کشور نه تنها برنامه ای برای یاری بیکاران بلند مدت به منظور خروج از جمع ثبت نام شدگان مراکز خدمات اشتغال دولتی و پیوستن به جمع شاغلین در نظر گرفته نشده، بلکه راه حلی برای خروج ثبت نام شدگانی که از روش های دیگر شغل پیدا کرده اند نیز در نظر گرفته نشده است.

۴. با ظهور فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطاتی، خدمات اشتغال دولتی می تواند از برنامه های مهیا شده

برای خدمت رسانی به طیف گسترده تری از بیکاری جامعه، ایجاد نفوذ بیشتری در کار و ارایه خدمات همگانی بهتر استفاده نماید. از یک سو، سازمان دهی بهتر شبکه های داده ای در مراکز خدمات اشتغال دولتی و ایجاد ارتباط مؤثر تر با سایر مراکز، و از سوی دیگر توسعه امکاناتی برای استفاده آسانتر از خدمات این مراکز توسط جویندگان کار و کارفرمایان در اداره های محلی و توسط اینترنت منجر می شود. با استفاده از ابزارهای فراهم شده توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات می توان اشتغال را به گونه ای ارایه داد که جویندگان کار و کارفرمایان بتوانند در فرایند انطباق شغلی نقش بیشتری داشته باشند، یعنی امکاناتی برای

آنها فراهم نمود که بتوانند اکثر مراحل جستجو را بدون کمک اضافی و در حد نیاز خود انجام دهند. به عنوان مثال در صورت استفاده از اینترنت در فرایند کاریابی، هم جویندگان کار و هم کارفرمایان اختیار بیشتری در غربال کردن یکدیگر، بدون مراجعه مستقیم به مراکز کاریابی پیدا می کنند.

۳. باید توجه داشت خدمات اشتغال دولتی دو نوع مشتری دارد: جویندگان کار و کارفرمایان. تمرکز یک سویه بر هر کدام از آنها باعث صفع

قابل توجهی در نقش خدمات اشتغال دولتی به عنوان واسطه بازار کار می گردد. در خدمات اشتغال سنتی کشور معمولاً تأکید بیشتری بر سمت عرضه، یعنی جویندگان کار، وجود دارد و زمان بیشتری صرف خدمت رسانی به آنها

سازد. از اینرو مشارکت فعال با مراکز خدمات اشتغال خصوصی، مراکز آموزش فنی و حرفه ای، مراکز آموزشی، اتحادیه های صنفی و تجاری و سایر سازمان های ذینفع می تواند راه گشای بسیاری از مشکلات موجود باشد. ماهیت این نوع همکاری باید دقیقاً مشخص شود تا از تداخل وظایف جلوگیری شود.

همچنین خدمات اشتغال دولتی باید به دنبال توسعه نقش خود به عنوان نقطه مرکزی تخصصی و کارشناسی بازار کار در سطح محلی باشد و اعتماد جویندگان کار و کارفرمایان را جلب نماید. بدین منظور طراحی و اجرای طرح هایی به منظور افزایش

گرایش جویندگان کار به مراکز کاریابی و پاسخگویی هرچه بهتر به نیازهای کارفرمایان می تواند مفید باشد.

۵. برای تحقق هر چه بهتر شیوه های کاری جدید، روش های مدیریت خدمات اشتغال دولتی باید تغییر یابد و ارتباط بیشتری بین مراکز محلی و وزارت کار و امور اجتماعی به عنوان متولی اشتغال دولتی برقرار گردد. این ارتباط ضمن آشنا کردن برنامه ریزان و تصمیم گیران با مشکلات موجود در مراکز محلی، امکان مشارکت هرچه بیشتر کارکنان آنها را در برنامه ریزی های آتی افزایش می دهد. همچنین کارکنان مراکز محلی باید شناخت بیشتری نسبت به شرایط محل خدمت خود حاصل نمایند. طراحی مجدد خدمات اشتغال

دولتی به عنوان شبکه ای از مراکز محلی مرتبط به هم و توسعه هرچه بیشتر ویژگیهای مطلوب مؤسسات خدمت رسانی، مانند اصول مشتری محوری و رضایت ارباب رجوع و افزایش کیفیت خدمات ارایه شده فقط در سایه بهبود مدیریت و افزایش

توانایی کارکنان آنها قابل دسترسی است. ۶. خدمات اشتغال دولتی باید ابتکار و نوآوری در روش های واسطه گری و هدایت کنندگی خود را با توجه به فرصت های فراهم شده

می گردد. البته این عدم تعادل در خدمت رسانی بیشتر به دلیل منفعل بودن خدمات اشتغال دولتی، یعنی خدمت رسانی بر اساس مراجعه افراد، شکل گرفته است. روشن است که جویندگان کار رغبت بیشتری برای مراجعه به مراکز خدمات اشتغال نسبت به کارفرمایان دارند و در صورت عدم تحرک فعال از سوی این مراکز برای جذب کارفرمایان فعالیت های خدمات اشتغال دولتی به سمت عرضه منحصر می گردد. پس این مراکز باید نقش خود را از طریق ارتباط مؤثر با فعالیت های اختصاصی تر به کارفرمایان تقویت نمایند و ساختار ارتباطی خود را با آنها بهبود بخشند.

✓ با روش های نوین برای جلوگیری از بیکاری شاغلین در صنایع مختلف و اجرای سیاست های غیر فعال، مانند بیمه و غرامت بیکاری، توسط سازمان تأمین اجتماعی، می توان آینده بهتری برای عملکرد بازار کار پیش بینی نمود.

✓ در بین تغییرات گسترده بازار کار، خدمات اشتغال دولتی باید سه وظیفه کلیدی خود، یعنی اطلاع رسانی، واسطه گری و تنظیم بازار کار را حفظ کند.

۴. خدمات اشتغال دولتی باید بکوشد به سوی جایگاهی در میان نقش آفرینان بازار کار حرکت کند، یعنی به جای آنکه خود را در مراتبی بالاتر از آنها بدانند کوشش نماید آنها را با هم مرتبط

متعکس شده است. برای مطالعه بیشتر به کتاب موازین بین المللی کار (۱۳۷۷) مراجعه شود.
8-Service Economy

مراجع:

واسعی زاده، مرتضی (۱۳۷۷)، موازین بین المللی کار، مجموعه متون آموزشی مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، شماره ۲۴.

Lonnroth, J. (2001) "The Public Employment Service in Open market". European Commission.
Hoffmann, E. (2000) "Labour Market Information Based on Administrative Records of the Public Employment Services", WAPES Workshop Labour Market Information as a Key Function of Public Employment Services, Budapest, Hungary, March 2000.
World Bank, Employment Services: Functions and Innovations, Employment Policy Primer Note, August 2003.

موانع استخدام می باشد. نوسازی خدمات اشتغال دولتی امری ضروری است و با توجه به شرایط کنونی ضرورت آن بیش از گذشته احساس می گردد. تنظیم دقیق و روشن اهداف، آموزش دوباره کارکنان خدمات اشتغال، استفاده بهتر از فناوری های نوین اطلاعاتی و ارزیابی پیشرفت های حاصل می تواند اجرای هرچه بهتر برنامه های نوسازی را تضمین نماید. این نوسازی به طراحی راهبردی جامع و مؤثری برای اشتغال کشور نیاز دارد که چارچوب و اساس سیاست گذاریهای لازم را فراهم آورد. در راهبرد طراحی شده باید چهار هدف زیر مدنظر قرار گیرد:

۱. طراحی و اجرای نظامی جامع برای اطلاع رسانی بازار کار.
۲. توسعه دیگر ابزارهای لازم برای آرایه خدمات اشتغال مؤثر، مانند ابزارهای سنجش میزان آمادگی برای اشتغال و ابزارهای مشاوره شغلی.
۳. ایجاد تصویری واحد از خدمات اشتغال دولتی بر اساس شبکه ای ملی و مرتبط، با قوانین و قواعد یکسان.
۴. فراهم نمودن محیطی برای مبادله ایده ها، تجربه ها و بیان مشکلات از طریق سمینار و جلساتی با حضور مدیران مراکز اشتغال دولتی و کارشناسان بازار کار.

پانویست ها:

- 1-International Labour Organization
- 2-Full Employment
- 3-Solidarity
- 4-Equal Opportunity
- 5-Democratic
- 6-public Employment Service
- ۷-اهمیت این موضوع به طور قابل توجه ای در مقاله نامه های شملره ۸۸ در سال ۱۹۴۸ و شماره ۹۶ در سال ۱۹۴۹ و همچنین مقاله نامه ۱۲۲ در سال ۱۹۶۴ درباره سیاست اشتغال

توسط فناوری اطلاعات و ارتباط و با اهداف زیر گسترش دهد:

- ایجاد نظام های جدید طبقه بندی مشاغل و مهارت ها به صورتی که بتواند پاسخگوی تغییر های ایجاد شده در مشاغل موجود در بازار کار باشد.
- ابداع ابزارهایی برای ارزیابی مهارت ها و شایستگی های افراد برای پیشنهاد شغل مناسب به آنها.
- توسعه روش های نوین کمک به افراد در فرایند جستجوی شغل مانند استفاده از پایگاه داده های اختصاصی برای فعالیت های مختلف توسط اینترنت.

تدوین فرهنگ ملی مشاغل و تعریف دقیق مهارت های مرتبط با هر شغل و تعیین روش هایی برای تعیین شایستگی های شغل افراد می تواند مراکز خدمات اشتغال دولتی را در فرایند انطباق شغلی مؤثرتر و معرفی افراد واجد شرایط به کارفرمایان یاری دهد.

۷. افزایش ارتباطات بین المللی با خدمات اشتغال دولتی سایر کشورها برای استفاده از فرصت های موجود و افزایش تحرک بین المللی نیروی کار کشور و توسعه اشتغال خارج از کشور می تواند زمینه ساز جهانی شدن و انتقال تجربیات سایر کشورها گردد.

شاید بتوان گفت مهمترین عامل برای تضمین موفقیت آمیز بودن اجرای همه این موارد برنامه های نوسازی خدمات اشتغال دولتی، مدیریت و کارکنان این مراکز باشند و با سرمایه گذاری بر مهارت ها و تلاش در جهت آموزش مجدد آنها می توان افق روشن تری در خدمات اشتغال دولتی انتظار داشت. این مهارت ها باید در همه زمینه ها اعم از تحلیل بازار کار، مشاوره شغلی، استفاده بهتر از فناوری های اطلاعاتی و ارتباطاتی افزایش یابد.

نتیجه گیری

در حقیقت خدمات اشتغال دولتی عاملی کلیدی در سطح ملی و محلی برای هدایت نیروی کار کشور به سمت اشتغال و کاهش