



李志更 唐志敏:国外基于电子政务的公共就

2010-06-07 | 访问次数: | 编辑: rky | 【大 中

摘要: 对国外发达国家基于电子政务的公共就业服务的实践进行了概括总结,包括建立公共就业服务的信息网络环境、建立公共就业服务信息管理与监测系统、开展免费的公共就业服务信息平台等基本构件;各国基于电子政务的公共就业服务征与优势,表现在注重服务自助性、注重资源整合、注重信息构建科学性、注重经验对我国发展基于电子政务的公共就业服务具有启示意义与借鉴作用,我国应体制机制、发展网上公共就业服务、提升基于电子政务的公共就业服务能力和水平。

关键词: 电子政务 ; 网上就业 ; 公共就业服务

公共就业服务是指由政府出资、向劳动者提供的公益性就业服务。国外的公、职业介绍、职业与就业指导、就业与转业培训等。促进就业是各国政府经济的成效与能力是国家发展与竞争力的重要表现^[1]。因此,提供公共就业服务是业服务能力与水平是各国政府的重要职能目标,也是促进就业和提升国家竞争、务的独特优势,推动基于电子政务的公共就业服务已成为各国政府提高公共就、段。

一、国外基于电子政务的公共就业服务实践概况

基于电子政务的公共就业服务始于公共就业服务的办公自动化。早在 20 世、的发达国家的就业服务机构就开始利用计算机技术建立职业(空缺工作岗位)富、准确的空岗信息^[1]。20 世纪 70 年代末,美国政府在州一级建立了、库,并与州内所有的公共职业介绍机构连通;到 20 世纪 90 年代初,美国、 “美国职业信息库”和“美国人力资源信息库”^[2]。从 20 世纪 90 年代上、动化为基础,发达国家的电子政务迅速发展。这不仅实现了政府管理与服务的、服务平台快速建立并发展起来。在此过程中,公共就业服务信息化成为各国经、内容,发达国家的公共就业服务从此由基于办公自动化的发展时期跨入基于电、的信息资源共享、自主自助式的公共就业服务逐步制度化与常态化。目前,基、主要包括如下几个方面的构件。

(一) 建立公共就业服务的信息网络环境

目前,发达国家公共就业服务一般采取政府劳工管理职能部门加“一站、劳工部门负责公共就业服务政策的制订、资金的管理、就业服务机构的监管,、务。经过 20 余年的发展,发达国家政府公共就业服务职能部门的电子政务环、构,不论是属于政府部门系列,还是属于具有独立法人地位的自主性公益组、助服务环境。一方面,实现了信息网络接入,配置了足量的信息网络服务终端

型:第一类为就业能力较强的初次求职者或自愿转换工作的人员,他们可以通过设施实现自助服务;第二类为需要提供基本服务的短期失业者,他们在工作人力资源数据库等网络资源的使用方法与技术后进行自助服务;第三类为长期失业、大规模失业的特殊群体等,在就业咨询、职位匹配、学习培训、领取社会救济对象[3]。

2. 公共就业服务的自助能力强

一是信息化服务效率高。首先,服务信息全面。如美国现行的人力资源信息征、工资、行业就业、地区失业、大规模裁员、个人职业发展、空岗与劳动力流等各方面的信息[2]。其次,服务信息丰富。早在2003年前夕,美国的职位职位空缺信息[2]。再次,服务信息时效性强。基于劳动力市场监测的信息多以上的信息更新种类有限。

二是信息化服务的质量好。首先,服务无障碍与无缝隙程度高。不论是美中央政府门户网站的就业频道,登录者都可一次性完成浏览就业信息、获得就申请职位、了解职业相关信息、接受职业培训等各类就业服务;与此同时,对于简洁清晰的指导使用说明,不同服务内容之间的衔接也较为自然顺畅。其次,服务的最优化。据统计,在法国,有87%的求职者对在网络匹配基础上通过[4]。再次,服务信息准确性较高。一方面,相当一部分数据直接来自网络误,另一方面,依托信息处理系统的数据分析也大大降低了失误概率。

(二) 注重资源整合,信息开发能力强

源于技术刚性,电子政务所具有的提高效率与效能作用的有效发挥必须以的组织与流程再造为基本前提。经过一个时期的实践探索,电子政务发达国家在发展基于电子政务的公共就业服务过程中,越来越重视消除数字鸿沟、信息了基于电子政务的公共就业服务的质量与水平。

1. 建设一站集成式公共就业服务平台

这是英国网上公共就业服务的典型做法。英国早在21世纪初就提出了整合得以有效落实,英国关闭、裁撤了很多政府网站。其中,网上公共就业服务业Businesslink两大门户网站,而就业与养老金部网站(www.dwp.gov.uk)和(www.jobcentreplus.gov.uk)则不再提供此类业务。现在,在就业服务中心站的服务内容已经转移到Directgov、Businesslink和DWP,并提供了三服务网(www.careeronestop.org)也具有一站集成性服务平台的特点,www.careerVoyages.gov、online企onetcenterorg以及50个地区的就种一站集成的服务模式不仅集中了服务资源,同时也有效整合了服务资源,分散化的弊端,提高了服务效率。

2. 发展公共就业服务的互联互通

强化互联互通以美国的网上公共就业服务最为典型,其发展实践对其他国家孤岛、重复建设、效率低下等信息化与电子政务发展中的顽疾,美国从优化电电子政务的一体化政府组织架构,从根本上解决了公共就业服务信息互联互通服务网不仅是一个集成的公共就业服务平台,也是全美公共就业服务机构网站的到达联邦政府机构以及任一地区的公共就业服务网站。

3. 公共就业服务信息的延展性开发程度较高

发达国家基于电子政务的公共就业服务已经超越了提供自然属性信息和简单自然属性信息的二次开发或深度开发日益发展,其中,就业发展、劳动力供需分析与预报都是其典型表现。

(三) 注重信息构建的科学性,对象取向突出

在电子政务发达国家,电子政务建设伊始就比较注重公共部门网站的信息展,尤其是随着网上办事功能的深入挖掘,各国越来越强化包括就业网站在P和用户取向。

1. 公共就业服务页面信息组织与展现的框架清晰

一是信息围绕服务主题和服务对象两条路径组织与展现,以服务主题分类

依据服务行为或活动的自然演进过程进行。美国的一站式就业服务网和法国就业表（参见图1、图2、图3）。二是服务信息分类清晰。服务对象根据服务行为自然演进的具体模块分类。三是信息展现效率较高，除首页外，一幅界面平铺的展示形式为主，尽量减少信息演进层次、缩短信息演进路径，且依靠标可辨。

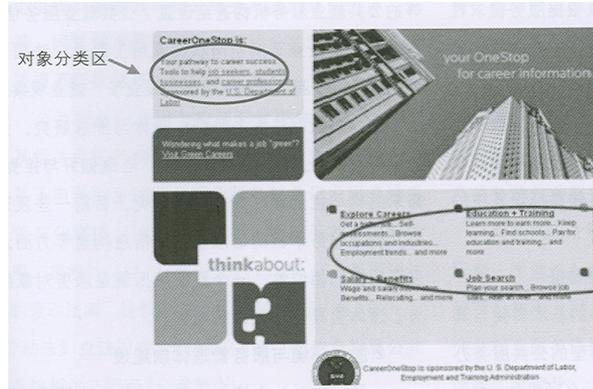


图1 美国一站式招聘网首页

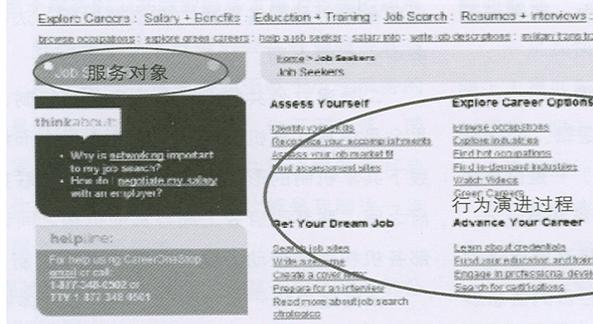


图2 美国一站式招聘网中围绕服务对象——“Job Seeker”

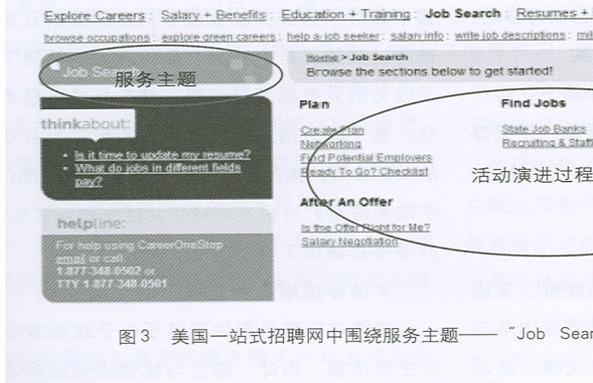


图3 美国一站式招聘网中围绕服务主题——“Job Search”

2. 公共就业服务界面设计突出公共特征

一是服务定位明确，关注弱势群体的基本需要与其他群体的基本共性需求平台，只提供公共就业服务（办事）的各项具体业务，三是将公共服务的具出，四是页面简洁、平实、大方、有亲和力，各种标识简单、醒目、明了、

3. 关注公共就业服务对象的体验与需求

其典型表现就是尊重服务对象的思维逻辑、网络阅读规律与审美习惯（参息组织框架与展现结构较为符合服务对象的思维模式，一、二层页面的服务栏的阅读安排相对平衡，递进顺畅；二是每个栏目的信息展现相对完整，自主，追求浏览速度与办事效率；四是页面舒适度较高，色彩、图示风格与内容合理。

（四）注重保障措施建设，服务基础扎实

基于电子政务的良好公共就业服务依赖于扎实的基础保障和到位的相关支电子政务的公共就业服务时，十分注重基础保障建设，其中尤为重视如下几个方

1. 基础数据收集与基本问题研究

一是加强公共就业服务信息监测与基础分析。发达国家已经建立起了比较稳定的信息分析模型。为扩大服务信息规模，美国等的公共就业服务机构甚至有关企业了解空岗状况及用工需求；法国为了加强就业分析预测，在就业服务

二是加强网络服务特征、规律与需求研究。尤其关注服务对象网上办事的行为结构与优选顺序等方面的研究。目前一些发达国家公共就业服务平台的信息供给的相似性，一个重要原因就是服务对象的需求与心理体验具有一定的相似性。

2. 服务环境与 service 管理体制建设

一是以推动社会信息化和电子政务为基础，为服务对象提供信息化服务环服务中心的必备资质；在欧洲的英、法等国，就业服务中心都能上网。

二是建立公共就业服务信息共享机制。集成式服务平台是信息共享机制的一共享机制的形成。美国早就建立了联邦政府与州政府之间、联邦政府劳工局与其间劳动力就业信息的共享机制。

三是建立统一集中的电子政务管理体制。其重要的保障制度是政府首席信息政府首席信息官制度，各国实现了电子政务的统一集中管理，为公共就业服务美国正是在政府首席信息官的领导下，实现了电子政务的业务框架与流程、绩政府信息公开制度，实现了公共就业服务信息的及时公开。美国政府公共就业案》对相关网站公共就业服务信息公开的内容、时限等都做出了详尽规定。

3. 法律法规体系建设

法律法规是各国发展基于电子政务的公共就业服务的主要依据。因此，健基于电子政务的公共就业服务发展的重要工作，且成效显著。国外促进基于电规不仅数量多，空白点也极少，主要集中在两个领域公共就业服务业务发展和业务机构设置与权责划分、业务范围与内容等。基于电子政务的公共就业服务信信息化标准等，相比而言，以前者数量居多。据统计，从 20 世纪初到 20 案，比较重要的就有 60 余部；自 1926 年《铁路劳动法》立法以来，到务的相关法规有 60 余部 [5]。

三、国外基于电子政务的公共就业服务发展对我国的启示

实践证明，各国基于电子政务的公共就业服务具有明显的一致性，而这并共就业服务具有的共性特征与规律。也正因如此，国外经验对我国发展基于电与借鉴作用。目前提高效率与效能是我国进一步发展公共就业服务的重要任务。

（一）加强基础建设，进一步完善基于电子政务的公共就业服务体系

一是加强公共就业服务信息化建设。以社会信息化发展为基础，推进公共

二是加强劳动力信息统计与分析。在现有各种统计信息的基础上，建立与是要参照其他国家的指标体系，增加统计指标要素，扩大统计样本覆盖范围与型，加强公共就业服务预报预警体系建设。

三是加强公共就业服务信息库建设。以劳动力统计为基础，加强信息分类积累。

四是加强公共服务对象网络服务需求与网上行为分析，提高网上服务的有

五是改革公共就业服务信息化管理体制。在推进城乡一体化公共就业服务体市场的基础上，以推进服务业务、信息化相关标准、内部管理规范等方面的一公共就业服务的集中统一管理。

六是推进法制化和制度化建设。加强《就业促进法》配套法规建设，尽快是要尽快出台网上就业服务管理规范，逐步形成健全的公共就业服务法律法规务的制度化、规范化发展。

（二）提高公共就业服务的自助程度，发展网上公共就业服务

一是加快公共服务职能与业务上网。在进一步发展网上人岗匹配服务的基础测、职业与能力培训 [1]、能力测评与分析、业务代理、就业咨询等服务业务。

二是以完善劳动力统计体系和公共就业服务信息整合为基础，努力提高公

三是以网络环境建设为基础，推行公益类就业服务机构就业服务信息管理的自助服务水平。