

[文章编号]1009-3729(2015)01-0051-03

郑州市公共就业网络服务平台 满意度调查及完善建议

李锐杰

(郑州轻工业学院 机电工程学院, 河南 郑州 450002)

[摘要]随着信息技术的发展与网络技术的普及,公共就业服务对网络平台的依赖程度越来越高。郑州市公共就业网络服务平台虽已初步形成,但缺少专门为农民工就业服务的网络平台。通过对郑州市公共就业网络服务平台的市民满意度进行调查和评价,发现市民对网络平台的认知度较高,但对平台建设数量和推广应用程度不太满意。应借鉴国内外成熟的公共就业网络服务平台的建设经验,加大财政支持力度,在整合现有资源的基础上,建设统一的网络服务平台,提升公共就业网络服务平台建设中第三方的参与力度,完善郑州市公共就业网络服务平台。

[关键词]公共就业服务;网络平台;满意度

[中图分类号]F241.4;C916 **[文献标志码]**A **[DOI]**10.3969/j.issn.1009-3729.2015.01.011

传统的公共就业服务是由各级劳动保障部门提供的包括职业介绍、职业指导、就业训练等内容的公益性就业服务,其服务提供主要是通过招聘会、招聘网站等形式来进行操作的。这种模式的弊端在于:企业与求职者需付出大量的交通成本和工作成本去参加招聘会,而招聘会为企业和求职者所带来的实际效果并不理想。随着网络技术的应用和普及,人们的日常生活与工作也在发生巨大的变化,传统的就业途径已经不能满足社会发展的需要,信息化作为加强和创新公共就业服务的有效途径,应运而生。

就业网络服务平台的建立,可实现服务向下的延伸和数据向上的集中、政企间数据的相互对接,通过网络可以使用用人单位的招聘信息在覆盖城乡的服务平台上实时更新,为求职者和用工单位提供便捷的服务,促进人力资源的合理流动。本文拟通过对郑州市公共就业网络服务平台的市民满意度进行调查和评价,提出完善郑州市公共就业网络服务平台的对策建议,以更好地促进就业。

一、郑州市公共就业网络服务平台建设现状

郑州市作为河南省的省会,常住人口862.65万人,随着中原经济区建设的不断推进,郑州正在不断拉大城市框架,吸引越来越多的外地人前来就业。面对日益严峻的就业形势,郑州市不断探索和创新公共就业服务模式,加强公共就业网络服务平台建设,并取得了一定成绩。

目前,郑州市已经建成了包括郑州人才网、郑州市人力资源网、郑州市人力资源和社会保障网等30多个信息网站在内的就业网络服务平台,该平台涵盖了郑州市就业基础信息和业务数据,覆盖了郑州市各区(县),并在各项业务工作中实现了信息共享利用,公共就业网络服务平台已初步形成。郑州市12个县(市、区)的政府综合门户网站均设有就业服务专栏,通过就业服务专栏发布招聘信息,提供就业政策、就业培训、就业岗位等信息。另外,郑州市各高校都在创新就业服务,设立了互联网就业信息服务系统,极大地方便了大学生的求职,促进了整个社

[收稿日期]2014-08-20

[基金项目]河南省哲学社会科学规划项目(2013CSH010)

[作者简介]李锐杰(1980—),女,河南省周口市人,郑州轻工业学院讲师,主要研究方向:国际贸易与区域经济发展。

会就业模式的转变。

但据调查得知,目前大多数农民工、城市失地农民的就业仍是选择直接到劳动力市场找工作。可见,公共就业网络服务平台并不是农民工寻找工作时的首要选择,这一方面是因为农民工的文化知识水平相对较低,对网络技术掌握得很少,另一方面也反映出郑州市缺少针对农民工的就业网络服务平台。

二、郑州市公共就业网络服务平台满意度调查设计

1. 满意度评价指标的设计

本文所构建的郑州市公共就业网络服务平台满意度评价体系有五个一级指标:(1)认知度,主要用于评价居民对网络服务平台的了解和认识;(2)基础设施,用于评价与就业服务网络化有关的软件开发和配置;(3)普及应用水平,用于评价网络服务平台的推广应用程度;(4)信息化功能,用于评价网络服务平台提供的信息对居民的有效性;(5)服务水平,用于评价居民对网络平台就业服务的满意度。

2. 调查方法和过程

针对以上所设计的郑州市公共就业网络服务平台市民满意度的指标体系,我们设计了相应的调查问卷。此次调查的对象主要是郑州市的从业人员,按金水区、二七区、中原区、惠济区、管城区、上街区等区划单位内不同行业就业者进行调查,共发放问卷200份,回收问卷200份,回收率100%。

在被调查的对象中,男性占49.5%,女性占50.5%。其中,18岁以下的占2.5%,18~30岁的占34%,31~40岁的占28.5%,41~50岁的占17%,51~60岁的占11.5%,60岁以上的占6.5%,几乎涵盖了各个年龄段的就业者且性别比例均衡;具有小学及以下文化程度的占1.5%,初中文化程度的占10%,高中及中专文化程度的占32%,大专及本科文化程度的占54.5%,研究生及以上文化程度的占2%;学生占15.5%,商业、服务业人员占10%,生产、设备操作人员占28.5%,农民工占11.5%,党政企事业单位人员占3%,其他占31.5%,涉及不同学历、不同职业的人员,覆盖面广泛且具有代表性。

三、郑州市公共就业网络服务平台满意度分析

1. 建设数量满意度分析

关于公共就业网络服务平台数量满意度的评价主要是通过问卷调查中“公共就业网络服务平台的数量是否足够”获得的。有9%的被调查者认为公

共就业网络服务平台的数量足够,有35%的被调查者认为公共就业网络服务平台的数量不太够,有24.5%的被调查者认为公共就业网络服务平台的数量严重不足。这说明大部分人对目前公共就业网络服务平台的数量不满意,原因在于郑州市常住人口和外来人员越来越多,就业需求量大,而原有的就业模式已经不能满足就业服务需求。既要增加公共就业网络服务平台的数量,又要保证平台建设质量。

2. 推广应用满意度分析

关于郑州市公共就业网络服务平台推广应用满意度的评价主要是通过问卷调查中“公共就业网络服务平台推广应用程度如何”获得的。由调查结果可知,公共就业网络服务平台推广应用程度总体上属于中等偏上,其中,认为推广应用程度很高的占11.5%,认为推广应用程度中等的占56.5%,认为推广应用程度低的占21.0%,认为没有推广应用的占11.0%。尽管政府正在大力推广公共就业网络服务平台的应用,认识到网络服务平台在改变就业模式、完善就业服务体系、促进就业中发挥着重要作用,但在调查过程中,通过与被访者的交谈我们了解到,有些地方网络服务平台覆盖面不广,网络服务平台推广应用程度低,甚至没有推广应用,这些地方主要是基层地区,包括街道(乡镇)和社区(行政村)。

3. 硬件设备质量满意度分析

关于郑州市公共就业网络服务平台硬件设备质量满意度的评价主要是通过问卷调查中“您对公共就业网络服务平台硬件设备质量是否满意”获得的。15%的被调查者对公共就业网络服务平台硬件设备质量感到满意,27.5%的被调查者感到比较满意,51.5%的被调查者认为公共就业网络服务平台硬件设备质量还可以,只有6%的被调查者对公共就业网络服务平台硬件设备质量感到不满意。这说明郑州市的公共就业网络服务平台硬件设备质量好,居民满意度较高。

4. 提供信息及时性满意度分析

关于郑州市公共就业网络服务平台提供信息及时性的满意度评价,主要是通过问卷调查中“您所在区域公共就业网络服务平台提供信息的及时性如何”获得的。72%的被调查者认为公共就业网络服务平台提供信息及时,信息的及时更新使得求职者能够第一时间掌握就业方面的信息,根据获得的就业岗位信息进行个人职业测评,再根据测评结果和自身实际,选择就业岗位和就业培训。

5. 提供信息全面性满意度分析

关于郑州市公共就业网络服务平台提供信息全面性的满意度评价主要是通过问卷调查中“您所在区域公共就业网络服务平台提供的信息是否全面”

获得的。只有 18.5% 的被调查者认为公共就业网络服务平台提供的信息全面,可见网络服务平台提供信息的全面性、系统性有待提高。

四、完善郑州市公共就业网络服务平台的对策建议

1. 借鉴公共就业网络服务平台建设的成功案例——天津模式

伴随着社会主义市场经济体制改革深化和劳动力市场的培育、发展,天津市公共就业服务体系不断完善。1993年,天津市在市职业介绍服务中心建立了劳动就业服务网络(外网),2005年建立了全市劳动就业服务网络(内网),实现了市、区县、街(乡镇)和部分社区联网,及时登录用人信息、求职信息、劳动就业政策,职业介绍服务实现了网上报名、视频面试、远程招用及网上人才测评。2008年,天津市的网络招聘工作得到加强,通过整合网站资源、升级网站数据库和后台自动匹配等功能,网络信息传输得更加及时、准确、有效了。特别是开启了网上人才评估频道,采用调研、问卷跟踪等方式,提高了测评技术,为用人单位进行人才鉴别和甄选提供了较科学的依据。

目前,天津市有各级各类职业介绍机构 166 家,其中,市区两级公共就业服务机构 22 家,街道开办的有 15 家,行业开办的有 18 家,事业单位开办的有 17 家,社会团体开办的有 22 家,民营及其他部门开办的有 72 家,已经形成了以市职业介绍中心为龙头,以区、县、行业为主体,以街道、乡镇和民间职业介绍机构为补充,覆盖全市、联结城乡的职业介绍服务体系。全市各级各类职业介绍机构配备了先进的计算机网络办公系统、网络视频招聘及培训系统、人才能力素质测评系统,按照人本化、广覆盖、重特色的服务理念,在不同区域建立了分中心,是目前国内信息化程度最高的现代人力资源专业化服务机构。

2. 完善郑州市公共就业网络服务平台的建议措施

一是加大财政支持力度。良好的公共就业网络服务平台硬件设备是公共就业网络服务平台信息化建设顺利进行的重要保证,是公共就业服务的重要内容,因此要加大平台财政资助力度,进一步加强平台硬件建设。应借鉴国内外成熟的公共就业网络服务平台的建设经验,根据郑州市自身的特点,在加大政府财政投入力度的同时,充分调动社会资源的投入增加信息化投入渠道,合理调整信息化建设的投资结构,将仪器设备购置更新、设备日常维护费用和软件开发纳入财政预算,既要增加公共就业网络服

务平台的数量,又要保证平台建设质量。在信息化投入整体增长保持稳定的情况下形成制度性安排,在长远的城市公共就业服务整体规划中给予公共就业网络服务平台足够重要的地位。

二是在整合现有系统资源的基础上建设统一的网络服务平台。整合资源必须有统一的标准,网站规范标准建设需要制定统一的网站称谓和域名使用规范,同时尝试对就业服务内容进行整合,各地可根据自身情况建立统一的公共就业信息服务中心,并注重区域间信息数据的交互、数据的收集和统计分析等工作,以建成系统统一、数据全面集成的就业网络服务平台。在这个过程中应充分考虑与外界信息系统交换的需求分析,保证既能满足基本功能的需要,又具有与外界系统进行信息交换与处理的能力。注意加强对基层地区的网络服务平台建设、宣传、推广和应用,因为在基层地区有更多的、相对弱势的待就业人群,包括农民工、城市失地农民、下岗失业人员等。

三是提升公共就业网络服务平台建设中第三方的参与力度。公共就业服务涉及领域比较宽,服务对象比较多,所以形式也要求多种多样。如果仅仅依靠政府,难以形成服务面宽的就业服务中心,所以应加强对民间非盈利组织的引导,动员全社会的力量,依靠民间组织公益性、志愿性和非营利性的特点,充分发挥其自我组织、自我服务和行业自律的作用,引导民间资本投入公共就业网络服务平台建设,提供政府和市场提供不了或提供不好的公共就业网络服务,以满足多元化和个性化的公共就业服务需要。

[参 考 文 献]

- [1] 李志更,唐志敏.国外基于电子政务的公共就业服务的实践与启示[J].电子政务,2010(5):3.
- [2] 周庆华,雄伟,杨艳,等.论我国省市公共就业与创业服务体系的建设、创新和发展——以陕西省为例[J].陕西教育学院学报,2012(9):14.
- [3] 本刊编辑部.关于中原经济区建设的观点摘录[J].创新科技,2010(10):12.
- [4] 朱永康.人力资源管理[M].天津:天津大学出版社,2009.
- [5] 陈建刚.完善我国就业公共服务体系的几点建议[J].中国行政管理,2005(5):108.
- [6] 劳动和社会保障部.中国积极的就业政策(2005—2006)[M].北京:中国劳动保障出版社,2005.
- [7] 中共中央办公厅,国务院办公厅.2006—2020年国家信息化发展战略[J].中国信息界,2007(1):55.
- [8] 陈淑敏,史慧武.公共就业服务信息化的研究与探索[J].中国商贸,2012(4):255.