

出國報告（出國類別：出席國際會議）

出席

世界公共就業服務協會(WAPES)

第10屆世界大會(10<sup>th</sup> World Congress)

「公共就業服務與新工作世界」研討會

(Public Employment Services & The New  
World of Work)

服務機關：勞動部勞動力發展署

報告人：曹毓珊科長

出國地點：土耳其伊斯坦堡

出國期間：104年5月5日至5月8日

報告日期：104年8月5日



## 摘要

世界公共就業服務協會(the World Association of Public Employment Services, 簡稱 WAPES)由美國、加拿大、法國、瑞典、荷蘭和德國等 6 國公立就業服務機構及 ILO 於 1988 年共同成立，其會員係由世界各國公共就業服務機構組成，目前大約有 100 個會員參與。WAPES 提供會員一個勞動市場及勞動契約等相關資訊交換平台，並扮演僱用與勞動市場相關議題的全球對話夥伴。

本次第 10 屆世界大會(10th World Congress)及「公共就業服務與新工作世界」研討會(Public Employment Services & The New World of Work)由土耳其於伊斯坦堡舉辦，約有 300 人參與，其中包括了 58 個國家及 ILO、OECD、World Bank 等國際組織代表。研討會針對「更好的工作(better jobs for all)」、「未來的技能(skills for the future)」、「遷徙和流動性(migration and mobility)」及「青年失業(youth unemployment)」等議題進行研討，尋求解決當前勞動力市場困境與挑戰之對策方案。

本次研討會議相關心得及建議如下：

- (一) 公共就業服務任務日趨複雜，需改善公共就業服務之治理，尤其強化在地彈性(local flexibility)，賦予在地就業服務機構更多因地制宜彈性，以促進就業。
- (二) 為因應產業及勞動市場之快速變動，促進公立就業服務模式之轉型，由過去以立即就業媒合為焦點之服務模式，轉向強調協助求職者之職涯發展，即就業協助應聚焦在提升求職者就業能力及調適能力，而非只強調工作的立即媒合。
- (三) 為提供有效率及具成效之服務，強化就業服務多元服務通路之管理，其中電子化服務日趨重要。
- (四) 為縮減技能落差及不匹配的問題，強化學校到工作之轉銜及雇主導向之訓練方案，並由現行文憑認可朝向技能的評估與認證。

# 目錄

壹、WAPES及研討會簡介.....	5
一、WAPES簡介 .....	5
二、研討會主題及議程.....	6
貳、公共就業服務與新工作世界研討會.....	12
一、新工作世界中，公共就業服務的挑戰、能力及觀點.....	12
(一)2014/2015年 "World of Public Employment Services"的研究結果.....	12
(二)公共就業服務治理之改善，以促進就業.....	15
(三)公立就業服務之技能媒合及多元服務通路.....	18
二、新工作世界的啟發 .....	21
(一)工作的未來？ .....	21
(二)邁向更包容性及彈性勞動市場：PES的核心角色.....	27
三、分組討論1：未來的勞動市場 .....	28
(一)荷蘭：公共就業服務之線上服務.....	28
(二)挪威：NAV-未來勞動市場 .....	31
(三)韓國：新工作發展和支持方案.....	34
四、公立就業服務對持續變動環境之調適彈性.....	35
五、分組討論2：勞動市場變遷之雇主需求.....	36
(一)德國：聯邦就業總署之雇主服務.....	36
(二)斯洛文尼亞：公立就業服務如何調適以因應雇主需求.....	40
六、分組討論3：因應技能落差之方法 .....	43
(一)立陶宛：因應技能落差之方法.....	43
(二)菲律賓：縮減勞動力技能落差及不匹配.....	47
參、心得與建議 .....	52

# 壹、 WAPES 及研討會簡介

## 一、WAPES 簡介

### (一)WAPES 簡介

世界公共就業服務協會(the World Association of Public Employment Services, 簡稱 WAPES)由美國、加拿大、法國、瑞典、荷蘭和德國等 6 國公立就業服務機構及 ILO 於 1988 年共同成立，其會員係由世界各國公共就業服務機構組成，目前大約有 100 個會員參與。

WAPES 提供會員一個勞動市場及勞動契約等相關資訊交換平台，並扮演僱用與勞動市場相關議題的全球對話夥伴。設立之目的係為鼓勵不同會員組織間的聯繫；促進會員間資訊與活動經驗的交流；鼓勵高度發展國家與低度發展國家的合作；提供研究、資料庫管理訓練及更新等共同利益；舉辦大會、會議、研討會等。

WAPES 期望成為公共就業服務領域相關決策的唯一全球網絡，其管理委員會包括會長及管理階層(由大會選舉出 16 個會員擔任)，一屆任期為 3 年。除一般會員外，另設有觀察員或稱為夥伴者(如國際組織 ILO)，協會設在日內瓦國際勞工組織總部，秘書處則設在比利時布魯塞爾，協會的官方語言為英、法、西班牙語。

### (二)WAPES 組織願景

WAPES 的組織願景：「成為唯一的公共就業服務領域政策決定之全球網絡」。在區域間建立僱用、移民及教育的指標，以增加 WAPES 的附加價值，在此網絡中以高參與率及考慮周詳的管理架構形成對會員國或公共就業服務機構之重要影響力。

### (三)主要活動

- 1、每年在不同地區舉辦 4 至 6 次研討會，針對公眾就業問題交換意見與工作經驗。
- 2、世界大會每 3 年舉行，所有會員都將受邀參加。大會期間進行發表會、工

作小組會議及主席團會議。

3、出版刊物、會務通訊及設置網站，提供最新公共就業服務訊息。

4、推展技術協助計畫。

## 二、研討會主題及議程

### (一)大會及研討會之主題

本次大會及研討會是由土耳其於伊斯坦堡舉辦，約有 300 人參與，其中包括了 58 個國家及 ILO、OECD、World Bank、International Organization for Migration (IOM)、Inter-American Development Bank (IDB)、International Confederation of Private Employment Agencies (CIETT)、European Training Foundation (ETF) 等國際組織代表。

本次大會於 2015 年 5 月 5 日召開，將選出新任會長、地區副會長等管理階層，其中由土耳其就業局(Turkish Employment Agency, İŞKUR)與韓國僱用情報院(Korea Employment Information Service, KEIS)共同競爭會長，最終土耳其、韓國分別拿下 41 票、15 票，由土耳其就業局局長 Dr. Nusret Yazıcı 獲選擔任 2015-2018 年 WEPES 會長，韓國則轉而競選亞太地區副會長，並順利當選。

臺灣並非會員國，無法參與大會選舉，爰本次僅參與於 2015 年 5 月 6 日至 8 日召開之研討會議(2015 年 5 月 5 日為歡迎酒會)，主題為「公共就業服務與新工作世界」(Public Employment Services & The New World of Work)，將針對「更好的工作(better jobs for all)」、「未來的技能(skills for the future)」、「遷徙和流動性(migration and mobility)」及「青年失業(youth unemployment)」等議題進行研討，尋求解決當前勞動力市場困境與挑戰之對策方案。

### (二)研討會議程

表 1 研習行程規劃

日期	時間	議程
2015/5/5	19:00	歡迎酒會
2015/5/6	08:30	報到
	09:00	開幕式

日期	時間	議程
	09:15	<b>開幕演講</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dr. Nusret YAZICI, Director General, İŞKUR and New elected President of WAPES</li> <li>• Ms. Elisabet ARP, Former President of WAPES</li> <li>• Mr. Faruk ÇELİK, Minister of Labour and Social Security, Turkey</li> </ul>
	10:15	茶歇
	10:45	<b>" World of Public Employment Services: Challenges, Capacity and Perspectives for PES in the New World of Work"</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mr. Miguel PEROMINGO, Consultant, WAPES</li> <li>• Mr. Sylvain GIGUÈRE, Head of the LEED Division, OECD</li> <li>• Mr. Roberto FLORES, Lead Expert, Inter-American Development Bank (IDB)</li> </ul>
	12:00	<b>G20 Employment Working Group Contributions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mr. Erhan BATUR, Co-Chair, Employment Working Group</li> </ul>
	12h30	午餐
	14h00	<b>專題演講: An Insight into the New World of Work</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ms. Azita BERAR AWAD, Director, Employment Policy Department, International Labour Organization (ILO)</li> <li>• Mr. Arup BANERJI, Senior Director &amp; Head of Social Protection &amp; Labour Global Practice, World Bank</li> <li>• Mr. Stefano SCARPETTA, Deputy Director, Directorate of Employment, Labour and Social Affairs, Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)</li> <li>• Ms. Ankica PAUN JARALLAH, Vice-President of the European Network of Public Employment Services, European Commission</li> <li>• Mr. Onur KOÇ, Deputy DG, Microsoft Turkey</li> </ul>
	15:45	茶歇

日期	時間	議程
	16:00	<p><b>分組討論 1</b></p> <p><b>Session A1: Promotion of Better Jobs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Japan –Mr. Tomoaki KATSUDA, Deputy Director General, Employment Security Bureau of Ministry of Health, Labour and Welfare: <i>Promotion of Better Jobs for All</i></li> <li>• Russia – Mr. Ivan SHKLOVETS, Deputy Director General, Federal Service on Labour and Employment</li> <li>• CIETT – Ms Annemarie MUNTZ, Director Group Public Affairs, Randstad Holding</li> </ul> <p><b>Session B1: Future Labour Market</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Netherlands – Ms. Corine Peeters, Business Advisor, UWV Werkbedrijf: <i>Online Services Dutch Public Employment Service</i></li> <li>• Norway – Mr. Yngvar Å SHOLT, Director Research and Analysis, NAV: <i>Future Labour Market</i></li> <li>• Korea – Ms. Sunghee YOON, Research, KEIS: <i>New job research, technological approach</i></li> </ul> <p><b>Session C1: Global Face of Skills-Gap</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• France – Ms. Annie GAUVIN, Director International Affairs, Pôle emploi</li> <li>• ETF, European Training Foundation – Ms. Ummuhan BARDAK, Employment Team Leader, <i>Global Face of Skills-Gap</i></li> </ul>
2015/5/7	09:00	<p><b>專題演講</b></p> <p>Mr Mikael SJÖ BERG, Director General, Arbetsförmedlingen, Sweden, “Flexibility of PES to Adapt to Constantly Changing Environment”</p>
	09h30	<p><b>分組討論 2</b></p> <p><b>Session A2: Employment Services and Decent Work</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Croatia – Ms. Vilma MOSTAHINIĆ, Senior Expert Adviser, Croatian Employment Service: <i>Employment Services and Decent Work</i></li> <li>• ILO – Mr. Michael MWASIKAKATA, Active Labour Market Policies and Employment Services Specialist: <i>Role of Public Employment Services in Promoting Decent Work</i></li> </ul>



日期	時間	議程
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ivory Coast –Mr. Kouakou Philippe N'DRI, Director General, AGEPE</li> </ul> <p><b>Session B2: Employers' Needs in a Changing Labour Market</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Germany – Ms. Kea EILERS, Managing Director International Cooperation, Bundesagentur für Arbeit: <i>The BA's Employer Service</i></li> <li>• Slovenia – Mr. Jurij SNOJ, Director of Local Office Ljubljana, Employment Service of Slovenia: <i>How can PES adapt to employers' needs?</i></li> <li>• USA – Ms. Pam GERASSIMIDES, Assistant Executive Director and National Labour Exchange Director, NASWA</li> </ul> <p><b>Session C2: Matching across borders</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• European Commission, EURES – Ms. Agnese PAPADIA, Policy Officer: <i>Making mobility a reality</i></li> <li>• ILO (FOIL) and WAPES - Ms. Teresa ESTEBAN, Project Manager, ILO Programme for Training and Labour Intermediation Systems Central America (FOIL) and Mr. Miguel PEROMINGO, Consultant Americas WAPES: <i>Employment Services and Learning across Borders in Latin America</i></li> </ul>
	11h00	茶歇
	11h30	<p><b>分組討論 3</b></p> <p><b>Session A3: Entrepreneurship and Job Creation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cameroon – Mr. Camille Mouté à BIDIAS, Honorary President of WAPES and Director General of FNE</li> <li>• Morocco – Mr. Nouredine BENKHALIL, Deputy Director General, ANAPEC: <i>Self-employment and local development</i></li> <li>• Togo – Mr. Edmond Comlan AMOUSSOU, Director General, ANPE</li> <li>• Turkey – Mr. Mehmet ASLAN, Head of Active Labour Force Services Department, İŞKUR</li> </ul> <p><b>Session B3: Ways of Coping with Skills Gaps</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lithuania – Ms. Jūratė BAUBLIENE, Head of Division,</li> </ul>

日期	時間	議程
		<p>Lithuanian Labour Exchange: <i>Ways of coping with skills gaps</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canada – Ms. Ramona McDOWELL, Manager, Horizontal Initiatives, Employment and Skills Development Canada: <i>Innovation: Ideas with Impact</i></li> <li>• Philippines – Ms. Ruth RODRIGUEZ, Division Chief, Department of Labour and Employment</li> </ul> <p><b>Session C3: Migration and Labour Market Integration – New Approaches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Switzerland – Ms. Lydie-Elisa BEURET, Head of International Affairs, SECO: <i>Migration and integration into the labour market – new approaches</i></li> <li>• IOM - Magdalena MAJKOWSKA-TOMKIN, Chief of Mission for IOM offices in Hungary and Slovenia: <i>Labour market integration for migrants at the pre-departure stage and the role of PES</i></li> <li>• World Bank – Ms. Ximena Del CARPIO, Senior Economist</li> </ul>
	13h00	午餐
	14h00	<b>Conclusion of Workshops</b>
	15h00	茶歇
	15h20	<p><b>Conclusive Topic and Panel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mr. Camille MOUTE À BIDIAS, Director General, National Employment Fund of Cameroon, WAPES President of Honour, Region Africa</li> <li>• Ms. Ramona McDOWELL, Manager, Horizontal Initiatives, Employment and Skills Development Canada, Region Americas</li> <li>• Ms. Junmei HUANG, Deputy Director of Employment Services Division, Ministry of Human Resources and Social Security, People's Republic of China, Region Asia-Pacific</li> <li>• Mr. Refik SENNER, Senior Adviser, Arbetsförmedlingen, Sweden, Region Europe</li> <li>• Mr. Anass DOUKKALI, Director General, ANAPEC</li> </ul>

日期	時間	議程
		Morocco, Region Middle-East and Arab Countries
	16:50	<b>Closing Remarks</b>
	17:20	研討會結束
2015/5/8		Study Visit : İŞKUR's local office

## 貳、公共就業服務與新工作世界研討會

### 一、新工作世界中，公共就業服務的挑戰、能力及觀點

#### (一) 2014/2015 年 "World of Public Employment Services" 的研究結果

由 WAPES 顧問 Mr. Miguel 報告 2014/2015 年 "World of Public Employment Services" 的研究結果<sup>1</sup>，檢視 73 個國家公共就業服務(PES)現行的能力、策略及服務內容，並邀請 OECD 及 IDB (the Inter-American Development Bank) 專家討論及提供意見。調查結果顯示由於各國歷史及政治背景的不同，使得公共就業服務的目標及結構往往亦不相同。

#### 1、各國 PES 共通核心業務

幾乎所有國家 PES 核心工作都包括了積極勞動市場政策(active labour market policies, ALMP)、勞動市場資訊服務(labour market information services, LMIS)及求職求才媒合服務。

#### (1) 雇主服務

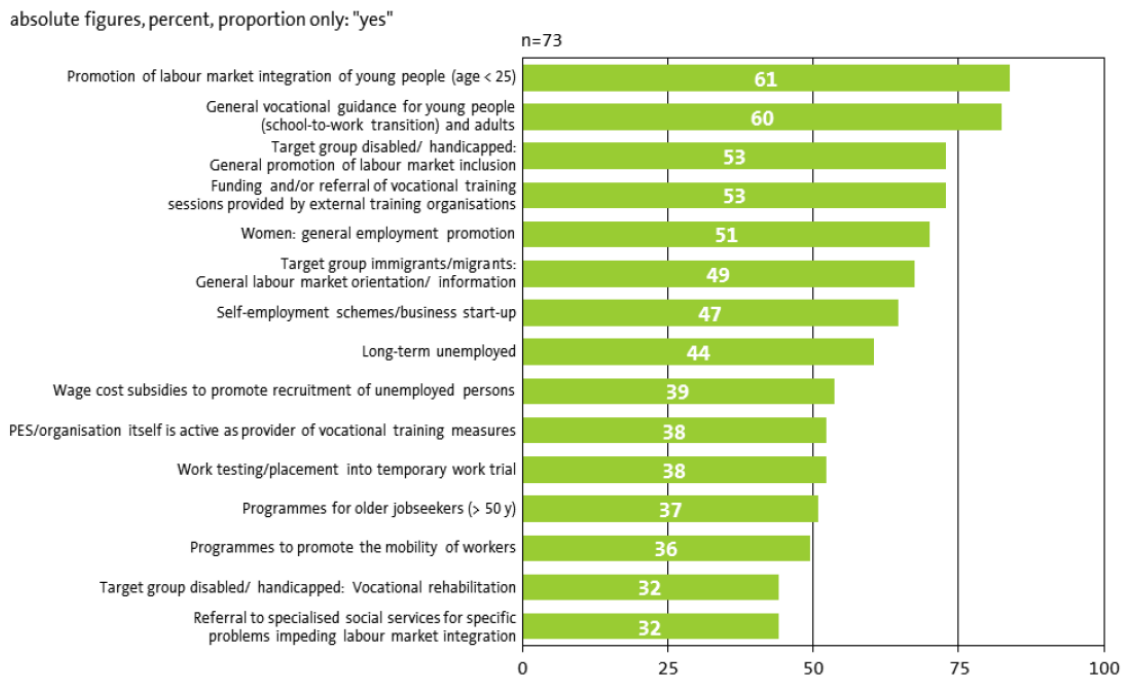
圖 1-1-1 各國提供各項雇主服務之情形



<sup>1</sup> 上次 WAPES 調查報告是在 2011/2012 年，本次(2014/2015 年)WAPES 與 IDB 及 OECD 合作，進行了更廣泛的調查，由德國應用科學機構(German Institute for Applied Science)負責調查設計及執行，問卷內容包括制度結構、服務內容及管理與策略，回收率為 69.5%(105 個國家中，有 73 個國家回覆問卷)。

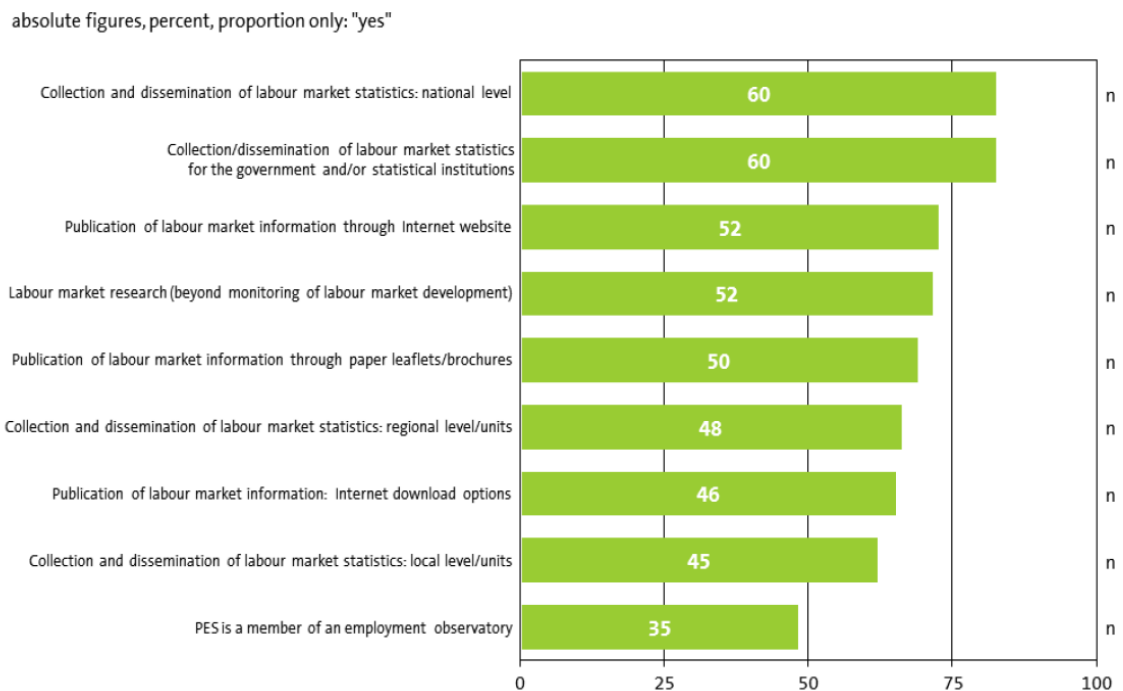
## (2)積極勞動市場政策

圖 1-1-2 各國提供各項積極勞動市場政策服務之情形



## (3)勞動市場資訊服務

圖 1-1-3 各國提供各項勞動市場資訊服務之情形

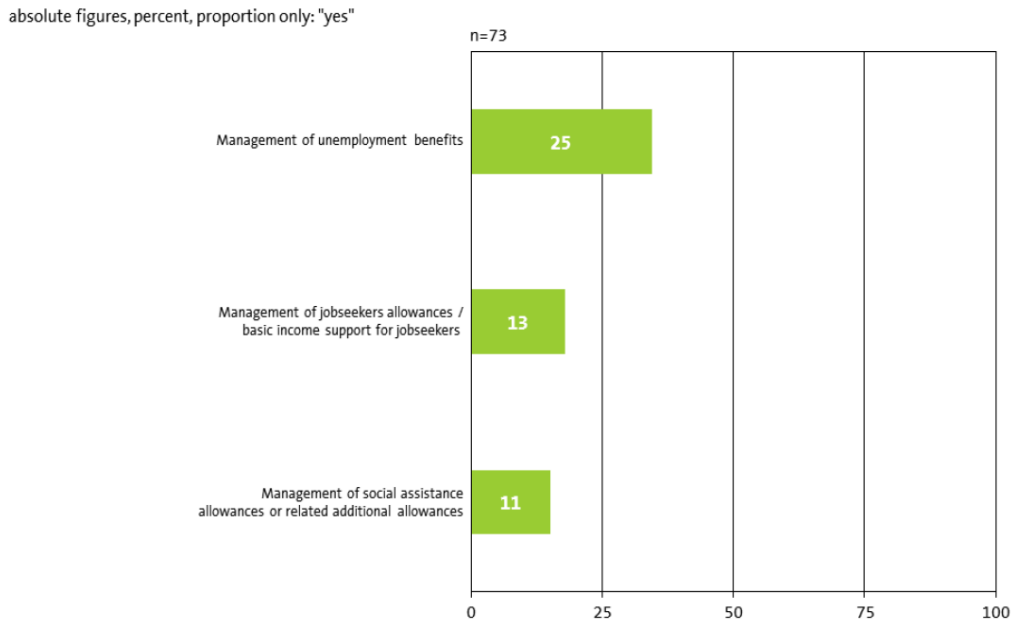


## 2、各國 PES 核心業務之差異

至於勞動力移動服務(labour migration service)及失業相關給付，則不是每個國家都有。

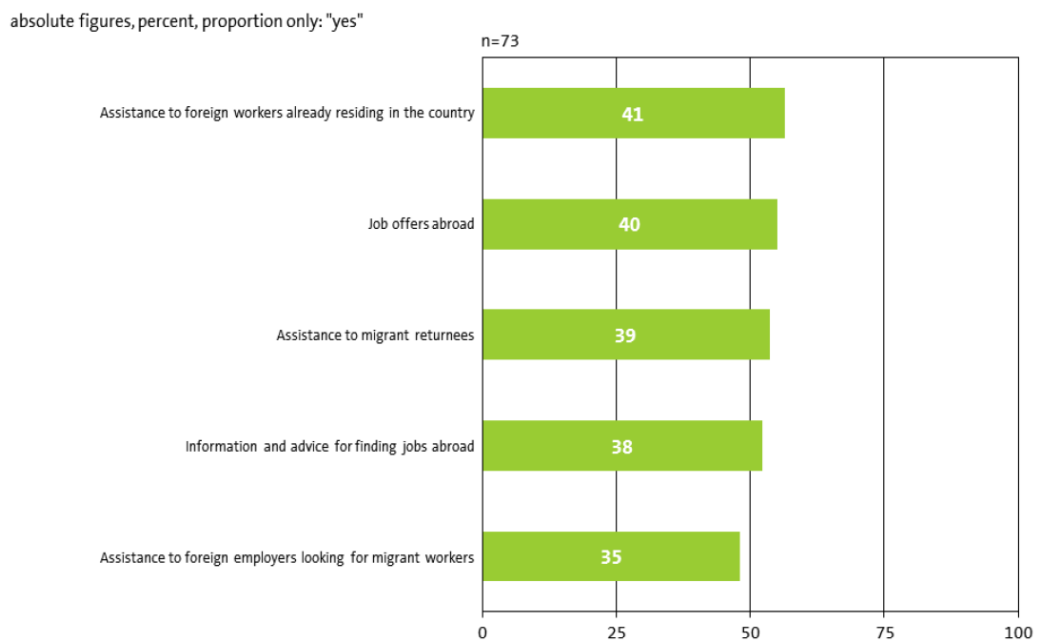
### (1)失業相關給付

圖 1-1-4 各國提供各項失業相關給付服務之情形



### (2)勞動力移動服務(labour migration service)

圖 1-1-5 各國提供各項勞動力移動服務之情形

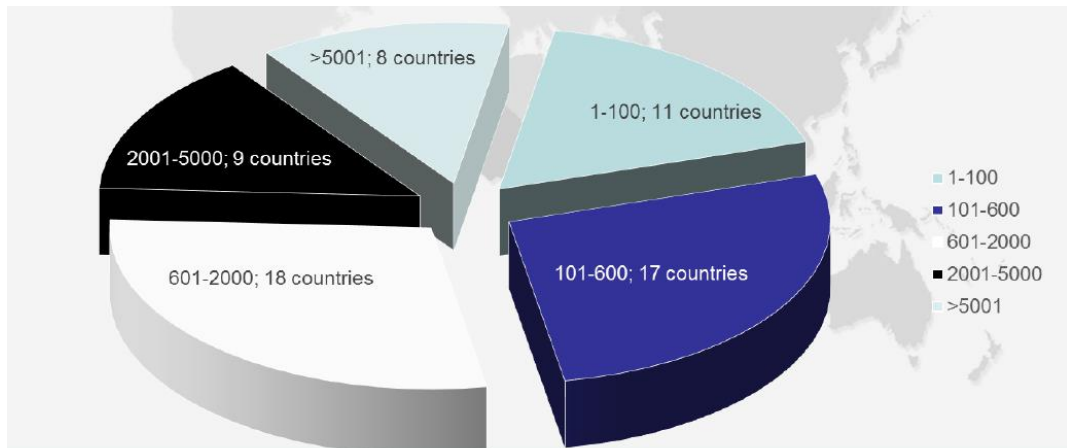


### 3、各國 PES 服務能力

#### (1)服務人員個案量(失業個案人數/服務人員數)

在回覆問卷 63 個國家中，服務人員個案量主要為 601-2,000 人或 101-600 人，分別有 18 個國家、17 個國家(占 29%、27%)，其次依序為 1-100 人、2001-5000 人、大於 5001 人。

圖 1-1-6 各國)服務人員個案量之情形



#### (2)預算

在回覆問卷 36 個國家中，有 20 個國家 ALMP 支出占預算的 30% 以上；只有 6 個國家 LMIS 支出占預算的 30% 以上；80% 國家勞動力移動服務支出均不到其預算的 10%。在發放失業相關給付國家中，有 1/3 國家失業相關給付支出占預算的一半以上。

### 4、PES 下個階段的任務

- (1)強化及擴充核心工作。
- (2)透過聚焦、結果導向及充分多元的服務，達成制度一致性。
- (3)投注更多資源在治理及夥伴關係的建立。
- (4)強化技能發展之管理。
- (5)以多元通路為目標。

#### (二)公共就業服務治理之改善，以促進就業(Mr. Sylvain GIGUÈRE, Head of the LEED Division, OECD)

OECD-LEED 處長 Mr. Sylvain 報告，強調公共就業服務應建立夥伴關係，並強化在地彈性(local flexibility)，以達到更好的服務成效。

## 1、公共就業服務夥伴關係之重要性

隨著公共就業服務核心及新興工作任務愈來愈複雜，公共就業服務夥伴關係之建立更為重要性。然而，夥伴關係是否能有效運作，將取決於相關夥伴對於議題/資訊的共同理解、彈性、領導、協調機制及服務能力等幾項因素。

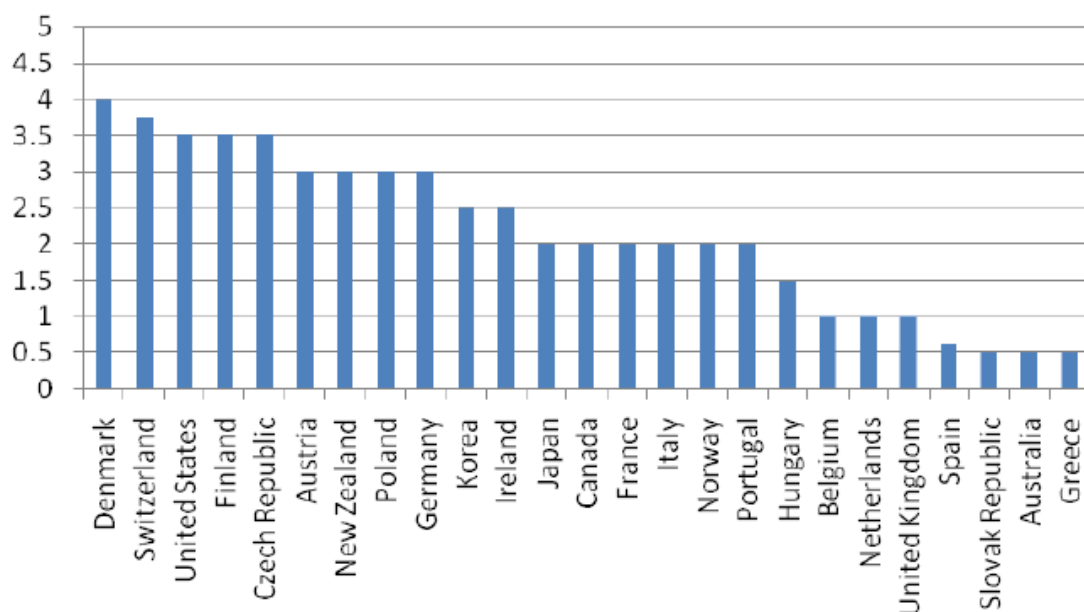
## 2、在地彈性(local flexibility)之內涵及重要性

Mr. Sylvain 說明所謂的在地彈性是項管理議題，不是指政治權力下放 (management issues, not political devolution, e.g. regionalisation)，係強調應賦予在地就業服務機構更多因地制宜的彈性，包括公共就業服務方案設計、成效管理、預算管理、給付資格規定、委外辦理及與其他夥伴合作之可能性等方面。

### (1)各國公共就業服務管理在地彈性之比較

以丹麥、瑞士、美國、芬蘭等國家在地彈性高，其中瑞士、美國等國家傳統上即採地方化之就業服務體系，丹麥、芬蘭則是在近幾年逐漸改變就業服務體系之治理結構，給予在地層級就業服務機構較大自主與彈性，使其可依當地狀況調整就業服務政策措施。反之，希臘、澳洲、斯洛伐克、西班牙及英國在地彈性最低，主要原因係這些國家就業服務運作方式為中央化體系(其中西班牙為例外，其採地方化之體系)。

圖 1-2-1 各國服務人員個案量之情形

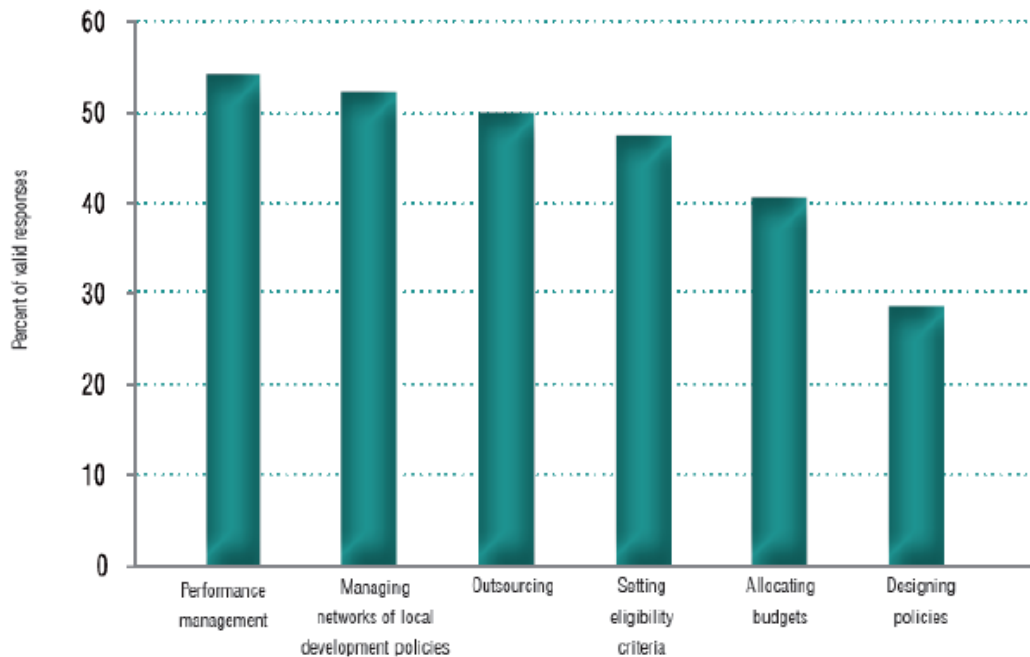




(2)公共就業服務不同管理面向在地彈性之比較(from the World of PES Survey)

以成效管理的在地彈性最高，其次依序為在地發展政策管理網絡、委外辦理、給付資格條件規定；另以政策設計及預算分配之在地彈性最低。

圖 1-2-2 公共就業服務不同管理面向之在地彈性



3、有效在地彈性的關鍵因素

- (1)水平責信(horizontal accountability)：可以透過類似諮詢委員會等機制來達成，如美國地方勞動力投資委員會(Local Workforce Investment Board)。
- (2)服務能力：在地服務能力(如技能或資源)若不足，將無法有效運用彈性，而能力建立往往是透過邊做邊學。

4、最終目標

- (1)建立全國連貫體系(如共通的求職求才資料庫、IT 技術、目標、實證資料蒐集及最佳實務之共享)，同時對個人或社區/在地需求保有調整彈性。
- (2)依就業市場脈絡調整回應，如：針對就業及終生學習，公立就業服務機構應扮演更積極的協調角色；調整政策及方案以更能符合銀髮、青年及移民的需求；使雇主參與技能提升方案之推動，提出創新方法以解決高流動率及低生產力問題；因應新的行動者及科技，調整服務模式。

## 5、未來努力方向

(1)建立全國連貫、有效的公共就業服務，並保有可依在地脈絡調整之彈性、水平責信及服務能力。

(2)累積愈來愈多有效實務的實證，並運用最佳實務以激發各國的公立就業服務機構之服務能力。

(三)公立就業服務之技能媒合及多元服務通路(Mr. Roberto FLORES, Lead Expert, Inter-American Development Bank (IDB))

Mr. Roberto FLORES 分為 2 個議題來討論公立就業服務未來挑戰：

### 議題一：勞動市場變遷及技能匹配之落差

#### 1、新勞動市場的主要議題

(1)變遷趨勢：終生工作不再，工作者在職涯過程中將經歷許多勞動市場變動。

(2)終生學習：工作者需持續提升技能及知識，以減緩勞動市場變遷所帶來之衝擊。因此，終生學習將成為必要。

(3)可轉換及軟性技能：經濟、社會及科技變遷將改變知識及關鍵技能的類別。可轉換技術將變得愈來愈重要，其可以協助求職者調適新工作所帶來的衝擊，紓緩勞動市場變遷之衝擊。

(4)技能匹配之落差：勞動市場變動愈來愈快，但勞動力則不是如此，而使得勞動供給及需求面知識與技能的落差愈來愈大。

#### 2、勞動市場新趨勢之公立就業服務角色

公共就業服務主要挑戰是如何透過「正確技能媒合(right skill matching)」及「提升終生訓練(long-life training)」，以促進勞動市場變遷。即必須改變現行強調「立即就業媒合取向」之服務模式，轉而強調「職涯轉銜取向(career transitional approach)」，即將就業媒合決定聚焦在個人就業能力及調適能力(軟性及可轉換技能)，並發展相關就業分析工具。

#### (1)技能匹配落差的經濟及社會成本

- 個人：未實現的期待、較低薪資、較低工作滿意度。

- 企業：低生產力、員工流動率增加。
- 總體經濟：結構性失業、未充分運用勞動力，造成低 GDP 成長。

## (2)公共就業服務如何協助技能匹配

- **IDENTIFICATION**：使用資訊及工具以偵測了解技術供給與需求之不平衡。
- **ORIENTATION**：提供民眾資訊及終生指引以支持其正向職涯轉銜。
- **PROFILING**：發展工具方法，以了解求職者技能，並能將其與企業的技能需求媒合。
- **VERIFICATION**：發展服務流程，以協調其他相關單位，由現行「學歷認證(the verification of diplomas)」，朝向「技能的評估與認證(the evaluation and certification of skills)」。
- **SKILLS MATCHING**：發展服務流程，由現行「依職類進行職缺媒合(vacancy matching focused on occupations)」，轉而強調「依技能進行職缺媒合(vacancy matching focused on skills)」，尤其是可轉換及軟技能。
- **SKILLS TRAINING**：與訓練機構共同努力，以協助求職者的技能能符合企業所需。

## (3)夥伴關係是成功關鍵因素

- 雇主：擁有當前及新興技能需求的相關訊息。
- 雇主組織：亦十分了解該產業當前需求及技能落差。
- 工會：了解公司內部技能短缺及剩餘的情形，亦了解訓練方案及訓練後薪資相關優勢，有時亦涉入訓練方案的執行。
- 大學及研究中心：了解未來市場趨勢，及當前和未來技能需求。
- 私立就業服務機構：了解高技能勞動市場之狀況，並可以協助公立就業服務機構勾勒出其未來服務改善路徑。

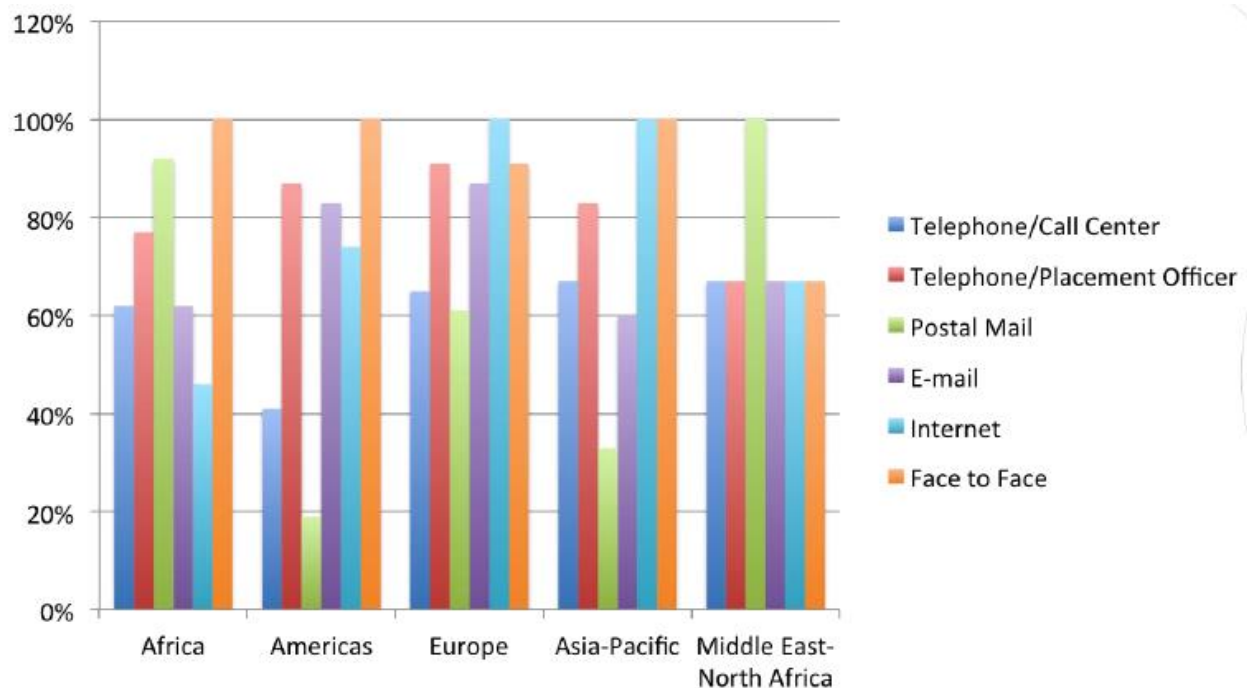
圖 1-3-1 公共就業服務如何協助技能匹配



## 議題二：公共就業服務與多元服務輸送管道之管理—如何透過對的通路，向對的人輸送對的服務

全球趨勢顯示，線上服務(online service)已成為公共就業服務輸送策略之焦點。以網路為主之多元服務輸送取向將最可能有效率及具成效地提供服務，並讓服務對象感到滿意。

圖 1-3-2 2014 年職缺登記之不同輸送方式-地區別



## 二、新工作世界的啟發

(一) 工作的未來？(Mr. Arup BANERJI, Senior Director & Head of Social Protection & Labour Global Practice, World Bank)

### 1、網路及行動裝置使用快速成長

2000年起手機、網路及平板電腦以史無前例的速度成長，其中手機的全球普及率已超過80%。此外，這樣的發展同時出現在已開發及發展中國家。

圖 2-1-1 世界發展指標

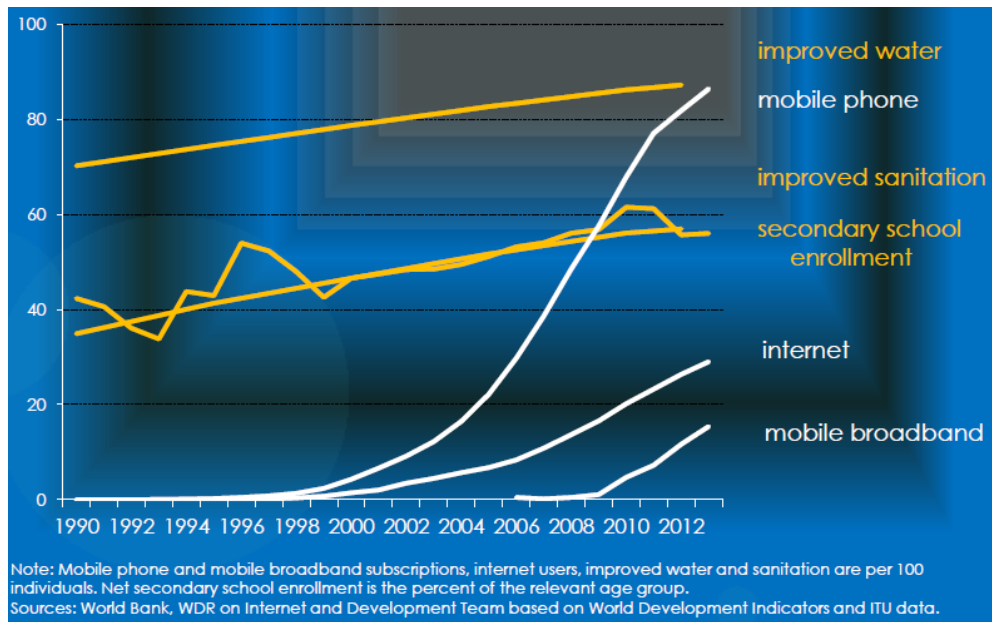
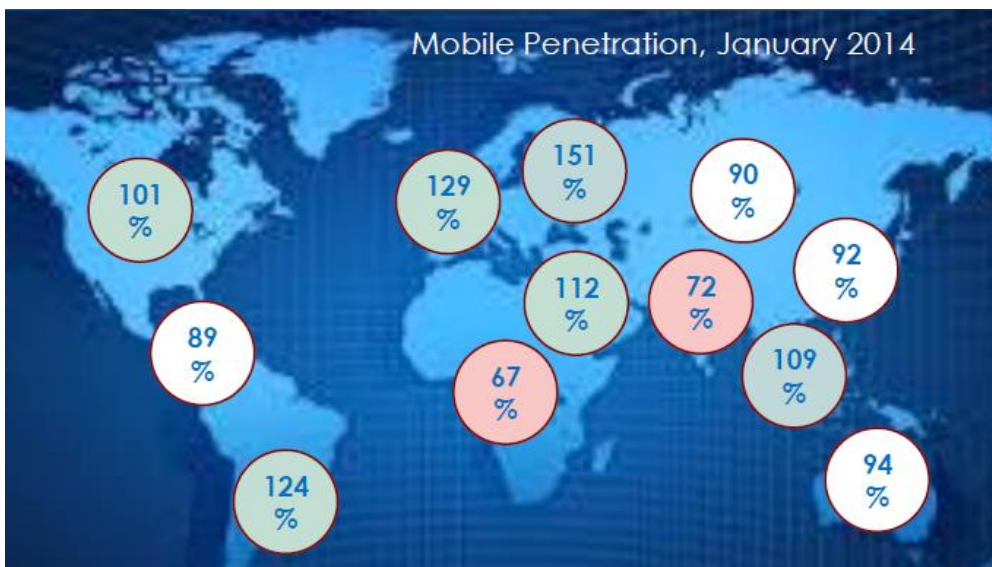


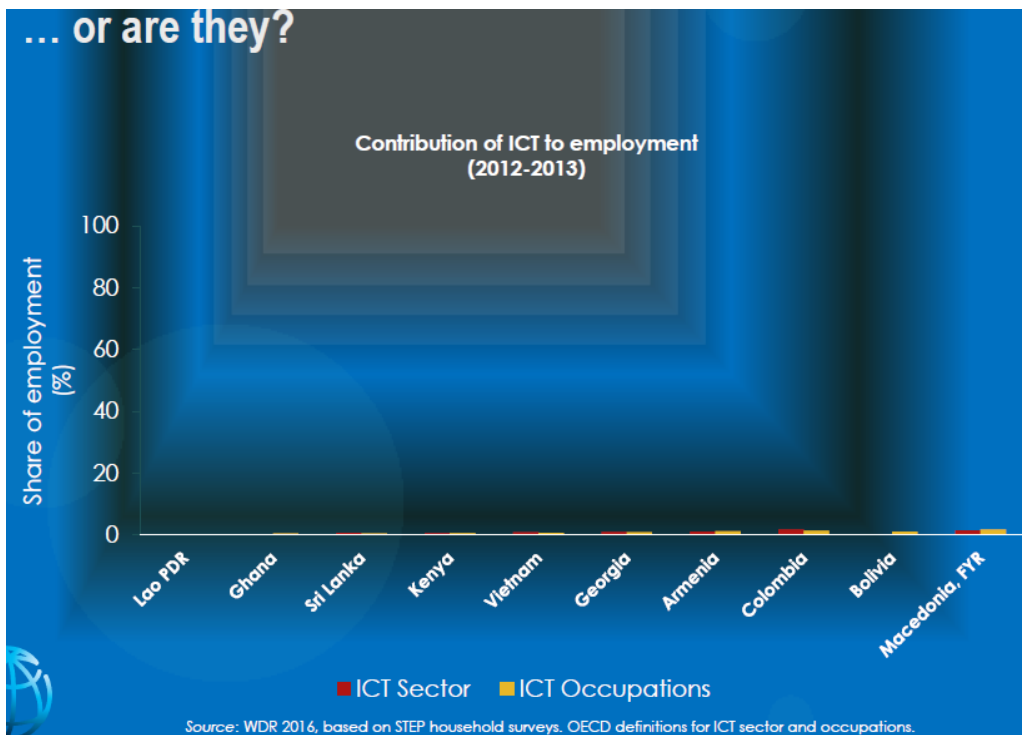
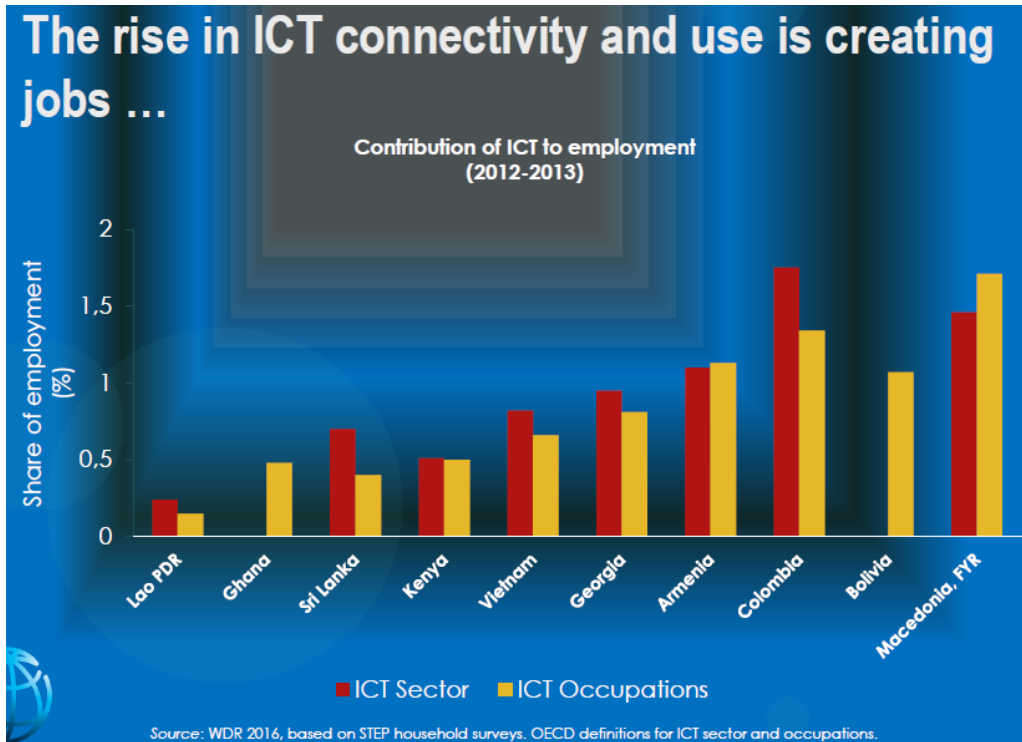
圖 2-1-2 2014 年 1 月全球各區域手機滲透率



## 2、ICT 連結及使用有助於創造工作機會嗎？

若聚焦在發展中國家，ICT 連結及使用的確增加就業機會，但相較整體就業機會而已，仍十分有限，不到 2%，如圖 3-1-3。

圖 2-1-3 ICT 連結及使用所創造的工作機會仍十分有限



### 3、ICT 連結及使用對於就業市場之影響

#### (1)對於中階技術工作的勞動報酬份額有明顯負向影響

- 許多國家勞動報酬份額都在下降，包括部分發展中國家。

- 若區分不同技術層級，如圖 3-1-5 顯示，多數國家高階及低階技術工作勞動報酬份額均呈現上升趨勢，只有中階技術層級工作勞動份額下降。

圖 2-1-4 自 1975 年勞動份額變動-各國

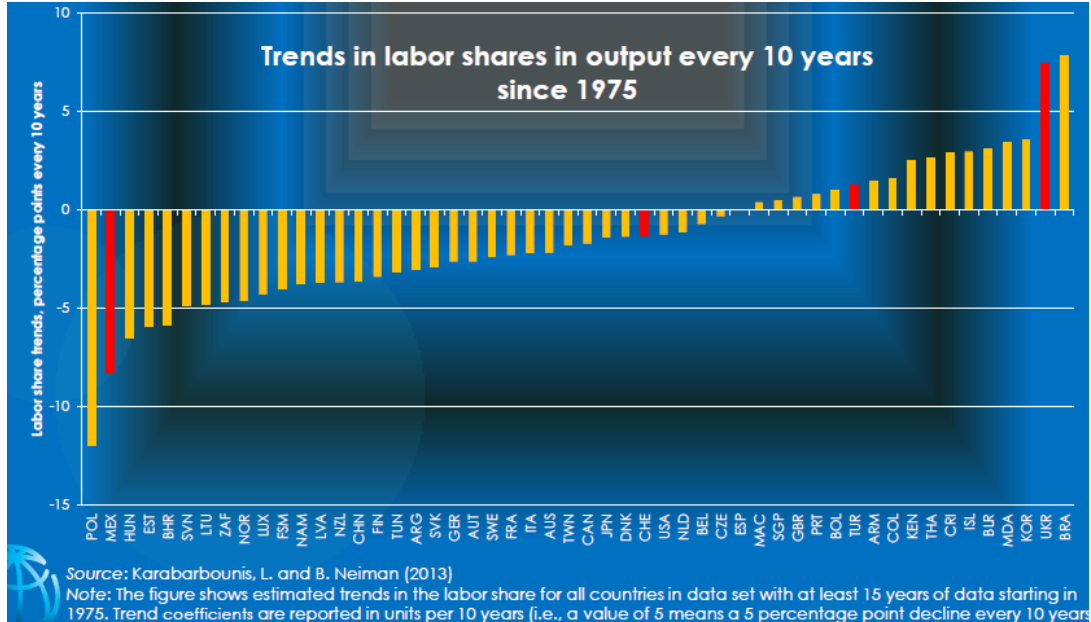
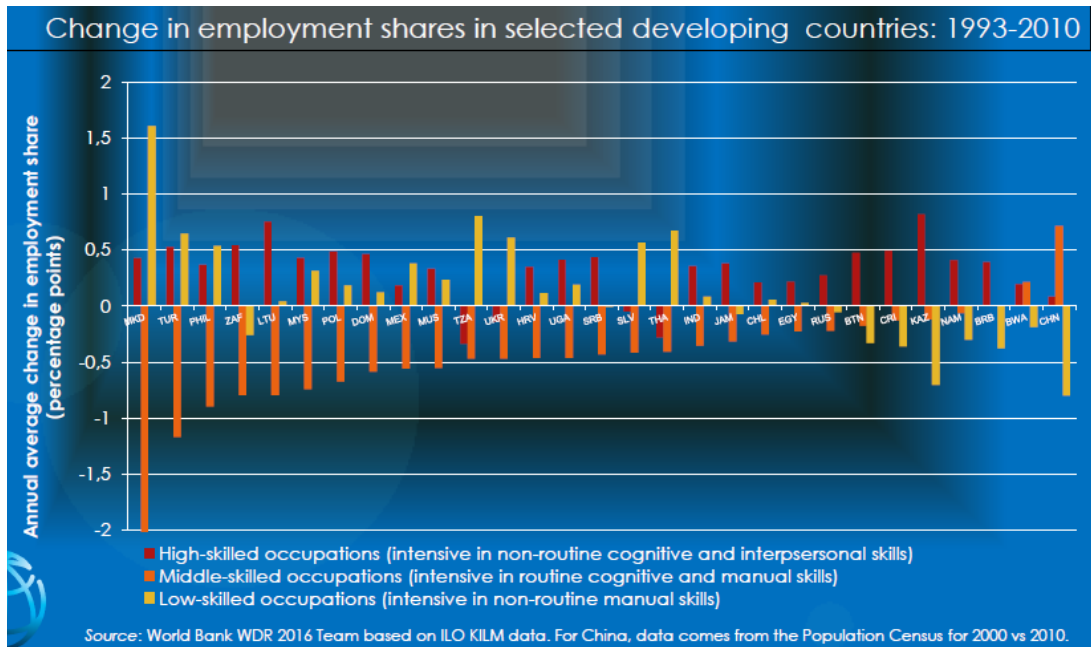


圖 2-1-5 自 1975 年勞動份額變動—各國不同技術層級工作之比較



## (2) 自動化將取代部分工作機會

- 科技進步對於工作機會有正反二種影響，一為可以輔助部分工作者，使其工作更具效率及成效；另一方面，則可節省勞動力，而取代了某些工作者。二者重要的區別是，是否為例行性工作，未來例行性工作



將逐漸被自動化所取代。

- 自動化對於部分特定行業，有著特別影響，如對辦公支援、銷售及服務等行業，受自動化影響最高；健康、教育及管理等行业，受自動化影響則最低。

圖 2-1-6 預估可能被自動化工作之比率

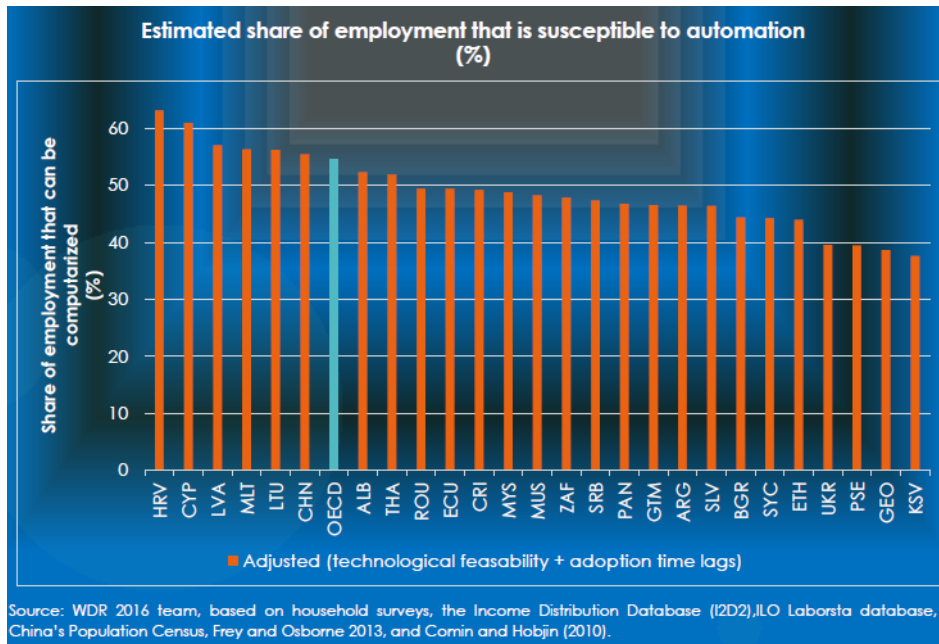


圖 2-1-7 預估可能被自動化工作之比率

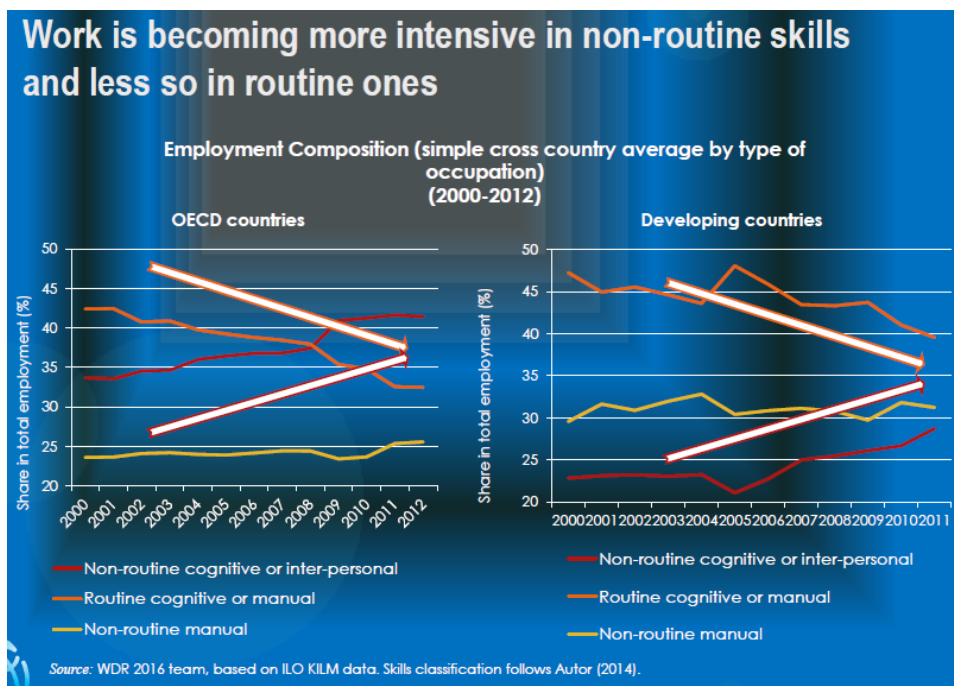
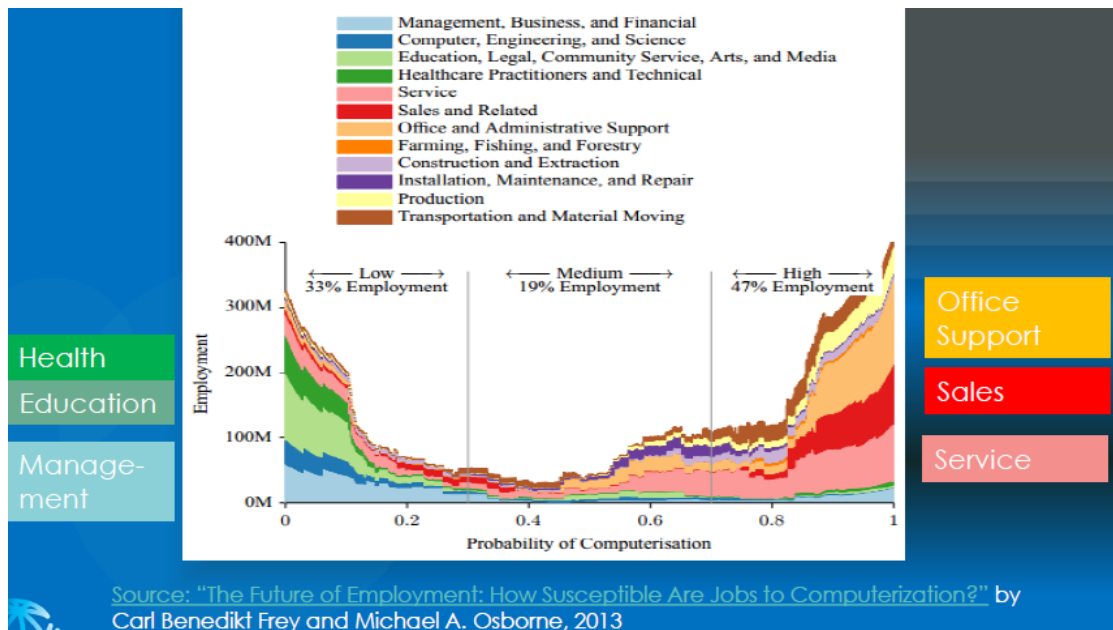


圖 2-1-8 自動化對於各行業之影響



#### 4、新社會事實及政策意涵

##### (1)新的社會事實

- 科技改變現代社會所需要的技能。
- 科技加速改變的速度，使得所學技能很快的過時，同時也開始了新的機會。
- 科技將進一步改變工作世界，引進新的工作形態，允許更彈性的工作安排，並改變傳統僱用關係。

##### (2)政策意涵

- 媒合服務之現代化：強化就業服務、高等教育機制及私部門之連結，並在服務鍊中，充分運用科技。
- 強化終生學習及訓練方案：一方面使工作者能具備當代所需之科技技能(如數位能力、共同性能力)；另一方面，則改善終生學習之誘因，如建立個人訓練帳戶；如與產業工會或雇主團體合作提供產業相關訓練方案(而非針對特定公司的訓練方案)。

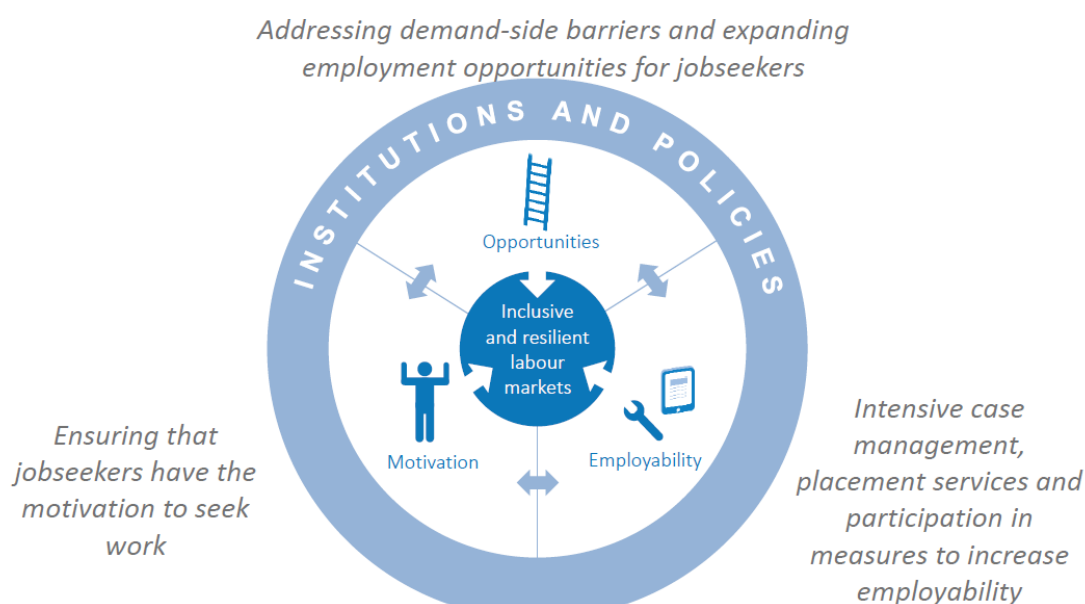
(二) 邁向更包容性及彈性勞動市場：PES 的核心角色(Mr. Stefano SCARPETTA, Deputy Director, Directorate of Employment, Labour and Social Affairs, OECD)

OECD 就業、勞動及社會事務處副處長 Mr. Stefano 說明，現今勞動市場的主要挑戰包括長期失業問題、就業率及就業品質(如臨時或非正式就業問題)有待提升、技能/資格及領域不匹配等問題，並提出 PES 如何扮演好角色之建議，以促進更具包容性及彈性的勞動市場。

### 1、公共就業服務之核心角色

- (1)求職動機：確保求職者求職動機。
- (2)就業力：密集性個案管理、媒合服務及參與提升就業力相關措施。
- (3)機會：排除需求面之障礙及增加求職者之就業機會。

圖 2-2-1 公共就業服務之核心角色



### 2、有效及具效率之勞動市場政策及制度

- (1)公立就業服務如何用最小資源達到最大的效益？
  - 電子化服務(e-servie)是解決方案，如澳洲、英國、線上申請給付。
  - 荷蘭關閉了 2/3 在地公共就業服務據點。
- (2)公私協力可扮演什麼樣的角色？
  - 澳洲及英國經驗，係依照所服務人數付費給私立服務提供者。

- 公私協助成功關鍵因素是如何正確測量服務績效，另最具成效之服務提供者，應有擴張服務範圍的可能性。

### (3)如何處理去中央化體系所帶來的挑戰？

- 各國大多是由中央負責失業給付之財務經費，但就業服務管理部分，部分國家是下放由區域或在地層級政府負責，如加拿大、瑞士、西班牙、義大利及丹麥，其中瑞士是對各地方服務據點是採比較性基準，丹麥則是由中央主管機關訂定主要關鍵服務流程。

### (4)如何管理績效及確保持續改善與學習？

- OECD 國家，公共就業服務及積極勞動市場政策經費約占 GDP 之 0.01%-2.1%。
- 績效評估係為了確保有效及具效率的支出，因此績效指標之設訂，應顯示投入與最終成果(outcomes)間的關係。
- 相關方案全國推動前，應進行在地測試及評估。

## 三、分組討論 1：未來的勞動市場

### (一)荷蘭：公共就業服務之線上服務(Ms. Corine Peeters /Business Advisor International Affairs)

在荷蘭，線上服務是公共就業服務的主要服務管道，必要時，才會提供面對面服務。

#### 1、線上服務範圍

##### (1)註冊/取消註冊

(2)提供工作與所得相關資訊及權利與責任，如解僱、失業給付申請、求職等；亦提供相關影片，如線上導覽如何使用個人工作資料夾(Workfolder)、說明權利與責任等。

(3)工作職缺或求職履歷：強制要求所有失業給付請領者均需於政府求職求才網站(Werk.nl) 刊登履歷及求才工作職缺。求才廠商可於網站搜尋求職履歷，未提供職缺的求才廠商亦可。

(4)自我評估工具：如能力、氣質、興趣及動機等量表。

(5)個人行動計畫：在網站上建立個人工作資料夾(workfolder)，就業服務人員可進行線上指導(e-coaching)或監督強制性求職活動之進行。

(6)勞動市場透明度：在網站上提供勞動市場資訊，並可依地區或辦理單位分析。

(7)改善求職者技能及就業能力之工具：如 E-learning、線上研討會 Webinar。

(8)線上社群：透過線上網絡，以協助求職。

## 2、2013-2014 年成果

(1)求職求才網站(werk.nl)整體瀏覽人數增加。

(2)行動網路瀏覽人數增加。

(3)雇主會員人數增加。

(4)個人工作資料夾使用率達 94%。

(5)履歷品質及數量增加。

(6)求職者滿意度增加。

(7)線上服務增加。

圖 3-1-1 個人行動計畫：透過個人工作資料夾進行線上指導

The screenshot shows the 'werk.nl' website interface. At the top, there's a navigation bar with links for Home, Uitkering aanvragen, Vacatures zoeken, Informatie en tips, Over werk.nl, and Mijn Werkmap. Below this, the 'Mijn Werkmap' section is visible, featuring a sidebar with options like 'Nu doorgeven', 'Werk zoeken', 'Mijn postvak', 'Mijn inschrijving', and 'Mijn vestiging'. The main content area displays a welcome message and several job listings with details such as 'Logistiek medewerker - Jeugd op Zoek (M/V) | 100% passend' and 'Logistieke BDL'er gezocht | 100% passend'. There are also sections for 'Veelgestelde vragen' (Frequently asked questions) and a search bar for questions.

圖 3-1-2 線上監督求職者強制性求職活動之進行

## Dashboard work coach – monitoring jobseeker’s activities

The screenshot shows a web application interface for monitoring jobseeker activities. At the top, there is a navigation bar with options like 'Dashboard', 'Bewerken', 'Wijzigingen', 'Navigeren', 'Query', 'Hulp', and 'Help'. Below this is a search bar and a set of tabs for different views: 'Start', 'Werkzoekenden', 'Contacten', 'Werkgroepen', 'Agenda', 'Logboek', 'Documenten', 'DV's', 'Overeenkomsten', 'Trajecten', 'Trajectonderdelen', 'Contactpersonen', 'Bedrijven', 'Berichten', and 'RIB Rapportages'. The main content area is divided into two sections. The top section is a table titled 'Overeenkomsten' (Agreements) with columns for 'Eigenaar', 'BSN', 'Achternaam', 'Type', 'Aktehouder', 'Status', 'Bewaking', 'Indicatie', 'Startdatum', 'Periode', 'Vervaldatum', and 'Korte omschrijving'. The bottom section is a detailed view of an agreement, titled 'Overeenkomst gegevens', showing fields for 'Type', 'Aktehouder', 'Status', 'Startdatum', 'Periode', 'Einddatum', 'Uitgevoerd', 'Reperierend', 'Aantal', 'Handhaven', 'Constatering', and 'Schade re-integratie overtroefing'. Below this is a 'Rapportage' (Report) section with columns for 'Aangemaakt op', 'Aangemaakt door', 'Activiteit', 'Vorslaan', 'Geloozen', 'Gedaan', 'Datum sollicitatie activiteit', 'Functie', 'Naam organisatie', and 'Naam contactpersoon'.

Eigenaar	BSN	Achternaam	Type	Aktehouder	Status	Bewaking	Indicatie	Startdatum	Periode	Vervaldatum	Korte omschrijving
e-coach	096927483	Post	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	23-8-2011	0	6-9-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	17755725	Ocalen	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	23-8-2011	0	6-8-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	140059863	Accolbank	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	23-8-2011	0	6-8-2011	Binnen een week werkt i
Rechtsmeester	155451728	Westercappel	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	31-8-2011	0	7-8-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	148598657	Oude Ophuis	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	24-8-2011	0	7-8-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	265187961	Klebdij	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	29-8-2011	0	12-9-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	150613833	Houdt	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	29-8-2011	0	12-8-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	174403033	Martin	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	29-8-2011	0	12-9-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	182715018	Schill	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	31-8-2011	0	12-9-2011	Binnen een week werkt i
Oroffhuis	112070350	Ossi	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	31-8-2011	0	12-9-2011	Bi de volgende afspraak
Van den Bogaerd	196326465	Dumhoven	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	5-9-2011	0	12-9-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	950044714	Puk	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	26-7-2011	WEEK (7 dagen)	2-8-2011	Bi de volgende afspraak
e-coach	228707377	White	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	31-8-2011	0	13-9-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	147909600	Wetzer	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	30-8-2011	0	13-9-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	154729102	Hooft	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	30-8-2011	0	13-9-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	140008788	Kapen	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	1-9-2011	0	13-9-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	095683570	Thnu	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	1-9-2011	0	13-9-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	090745570	Dortmans	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	1-9-2011	0	13-9-2011	Binnen een week werkt i
e-coach	098359794	Coolen	Frequent	Klant	Lopend	✓	✓	30-8-2011	0	13-9-2011	Binnen een week werkt i

圖 3-1-3 線上研討會以協助創業

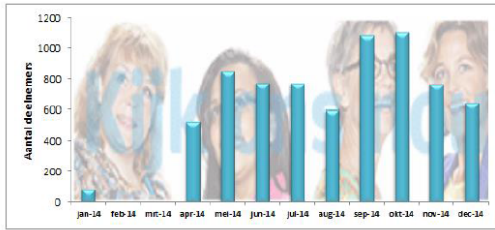
## Webinar starting your own business in cooperation with chamber of commerce

- 27 January 2015: Starting a business
- Goals:
  - information from both parties (chamber of commerce and UWV) when starting a business
  - Experience from the field (2 self employed tell about their experience)



圖 3-1-4 線上研討會之成果

- Dedicated webinar team (4 trainers)
- Total 100 webinars since april 2014: 7000 participants
- Average of 78 participants per webinar
- Score: 7,5 in average
- Total: 67% show up



### 3、未來規劃

(1)共同瀏覽(Co-Browsing)：使相隔二地的就業服務人員與求職/求才者可以共同瀏覽網站。

(2)聚集於顧客滿意度，包括求才及求職者。

(3)依據資料分析結果來開發線上服務：

- 對於求職者情形、行動及行為之直接回饋
- 依據求職者真實、動態及匿名個人資料(了解個人的軟技能及硬技能)
- 依據求職者同儕之情形、行動及行為

(二)挪威：NAV-未來勞動市場(Mr. Yngvar / Director Research and Analysis)

NAV 係指挪威勞動與福利服務署(The Norwegian Labour and Welfare Service，簡稱 NAV)，隸屬於勞動部，於 2006 年由負責公共就業服務、社會保險及社會服務 3 個組織整併而成，在全國各地設立有相關分支機構，如社會安全辦公室、公共就業服務辦公室，並與地方政府建立夥伴關係。

Mr. Yngvar 指出挪威未來勞動市場之圖象及挑戰為：

#### 1、整體圖象

(1)長期經濟趨勢將呈現穩定，但仍會發生循環性變動。

(2)整體產業結構組成變化仍有限，但會出現地區性變化。

(3)低失業率。

(4)勞動參與率仍高，尤其是婦女及高齡者。

(5)在競爭下，產業內轉型的壓力增加。

## 2、勞動技能不匹配(mismatch)的狀況增加

對於具有技能及高等教育的工作者需求增加，同時出現高中輟學率增加、對於低技術工作者需求降低及部分產業部門出現勞動力短缺的現象。

## 3、大量移民不具有本地的語言能力及基本能力

(1)從 2014 到 2025 年，移民人口增加超過 50%。

(2)高勞動移動性是必需的，但同時造成工作的競爭。

## 4、技術及教育的重要性增加

(1)自動化使得部分工作消失，亦造成了其他的工作機會。

(2)工作海外外包增加企業國際競爭力，但影響了國內就業機會及投資。

(3)高成本國家(如挪威)需仰賴高生產力，透過如高教育程度、有效率工作團隊、彈性勞動市場、工作誘因、有效率及有效的公共就業服務。

圖 3-2-1 不同教育程度的勞動供需預估

Projection of supply and demand for labour with different educational levels, 2010-2030. Thousand persons

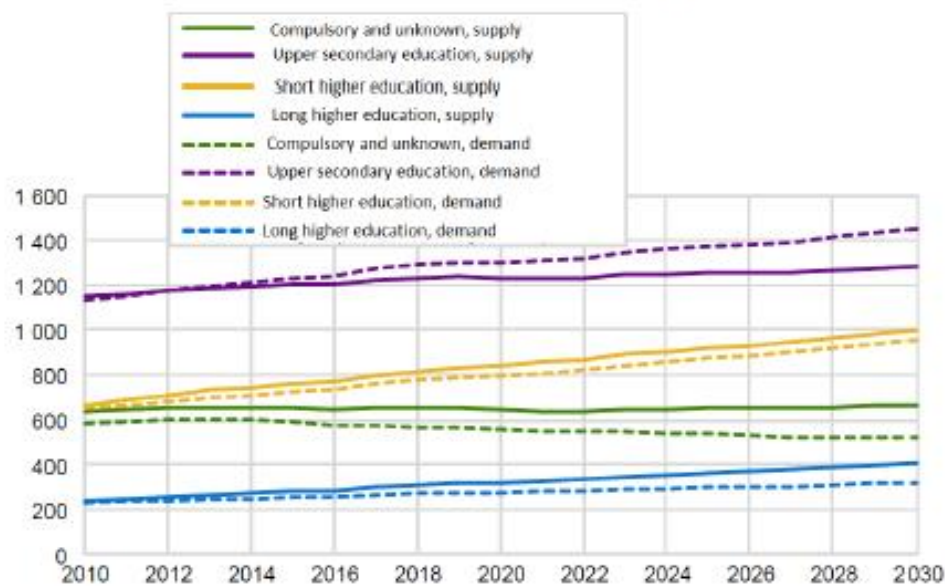




圖 3-2-2 移民人數之預估

Development among the immigrant population and projections until 2025, by country of origin. Figures for 1 January each year.

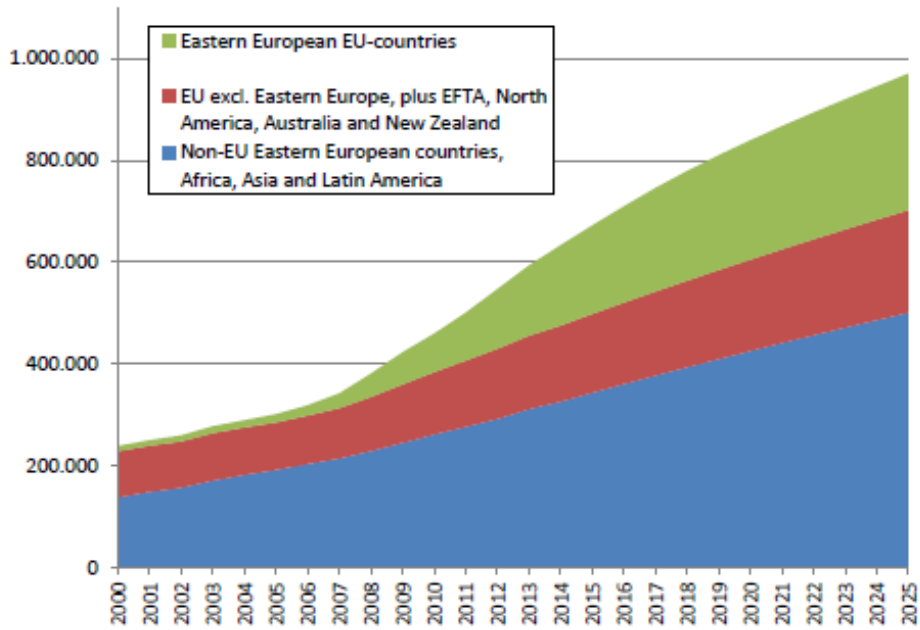


圖 3-2-3 各類工作者所面臨電腦化之風險

The proportions of high risk of computerisation by worker and employer characteristics



(三)韓國：新工作發展和支持方案(Ms. Sunghee YOON/ Research, Korea Employment Information Service)

1、方案緣起

相較於 OECD 國家，韓國就業率偏低。韓國政府於 2013 年設定目標，2017 年就業率要達到 70%。為增加就業，韓國政府推動本項方案，目的為尋求韓國潛在工作機會，希望能找出在國外已廣泛存在，但尚未出現在韓國的工作機會。由雇用情報院職業研究中心負責，在 2013 年組成 15 人研究小組，到 2014 年再增加 7 名研究員。

此為韓國政府工作機會創造典範的轉移，由「出口/製造業取向」到「國內消費/服務業取向」及由「男性主導、全時及長工時取向」到「女性偏好、彈性工時、工作與家庭平衡取向」。

圖 3-3-1 韓國與 OECD 國家就業率之比較

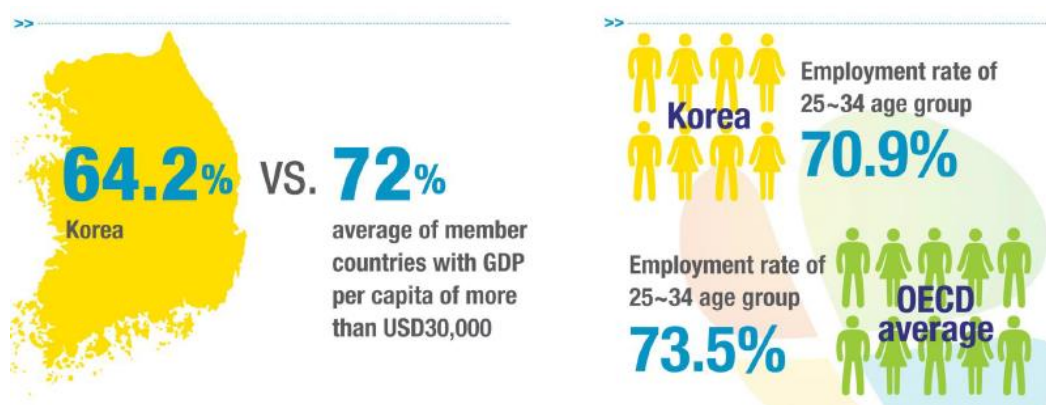
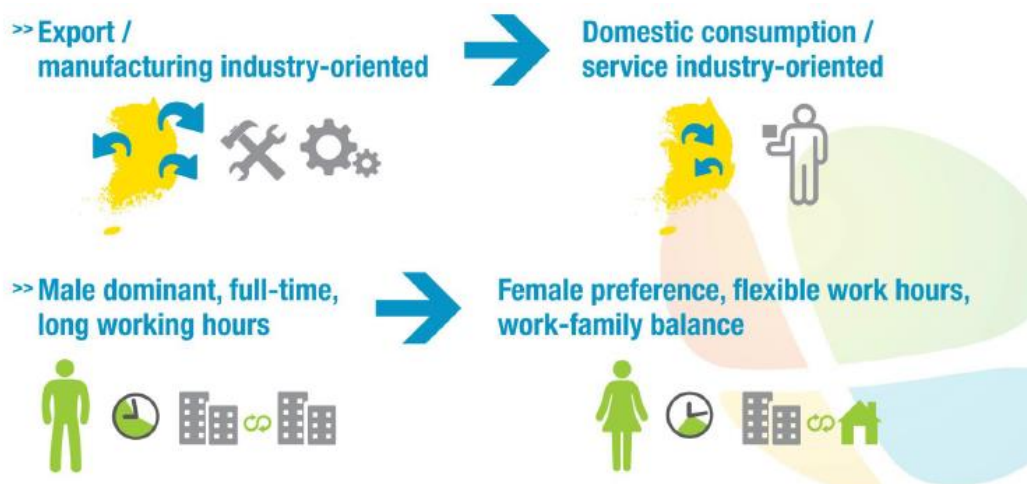


圖 3-3-2 韓國政府工作機會創造典範的轉移



## 2、新職業(New Occupation)的定義

已出現在國外，但在韓國的尚未出現或廣泛出現的職業。

- (1)韓國職業分類典尚未登錄或新登錄。
- (2)具有需求。
- (3)未來有大幅成長的可能性。
- (4)與現有職業的角色和責任不同。
- (5)政府願意提供支持。

## 3、調查方法—尋找可能的類別，以挑選新職業

- (1)訪問內/外部專家，以尋求建議。
- (2)分析外國職業訊息系統及私立就業或職涯支持據點。
- (3)分析現有文獻(如研究報告)。
- (4)執行工作崗位的調查(包括海外)。

## 4、結果

- (1)挑選並促進具高成長性及與既有利益團體衝突性低的新職業。
- (2)雙元化挑選新職業：一為由政府支持的職業類別；二為可由私門部門自動產出的職業類別。

## 5、可預期的成效

- (1)合法化及發展隱秘職業(covert occupation)，如私人偵探及調查員。
- (2)發展新職業，以提供青年及銀髮世代更廣泛的職業選擇。
- (3)創造新的工作機會，並提升就業率。

## 四、公立就業服務對持續變動環境之調適彈性(Mr Mikael SJÖ BERG, Director General, Arbetsförmedlingen/瑞典就業服務署署長)

### (一)全球化的特徵及挑戰

- 1、全球化的特徵：經濟體間連結度增加、快速改變、更多的影響因素。
- 2、全球化的挑戰：平衡性控制、透過策略性目標及計畫進行控制、良好分析能力是必要、持續性預測。

3、改變的意願及彈性：包括執行過程、組織及受僱者。

4、溝通能力良好。

## (二)數位化的挑戰

1、對於數位化保持正向態度

2、執行管理團隊應有成熟數位化能力

## (三)人力移動的挑戰

1、對於移工及難民之社會融合，應有永續的策略及方法。

2、公共就業服務機構間進行相關服務和措施之經驗文流與合作。

## (四)其他挑戰

1、與雇主有更好的聯繫

2、專家權威(expert authority)

## 五、分組討論 2：勞動市場變遷之雇主需求

(一)德國：聯邦就業總署(BA)之雇主服務(Ms. Kea EILERS, Managing Director

International Cooperation, Bundesagentur für Arbeit/ 德國聯邦就業總署國際合  
任執行董事)

1、德國雇主服務概況

圖 5-1-1 德國雇主服務概況

<b>Headquarters</b>	Development and support section Steering and implementation section
<b>10 regional directorates</b>	Employer Service (AG-S) section
<b>156 Employment Agencies</b>	390 Employer Service teams with approx. 4,500 placement and counselling officers (VBFs)

approx. 3.2 m employers <sup>1</sup>  
approx. 1.7 m vacancies registered <sup>2</sup>  
0.37 m vacancies successfully filled <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Employers in the sense of places of business with which the Employment Agencies actively collaborate

<sup>2</sup> Vacancies liable to social security received by the Federal Employment Agency, total for January–December 2013

<sup>3</sup> Yearly progress value for January–December 2013

## 2、德國雇主服務結構

德國設有專門的雇主服務人員，其優點、任務及挑戰分別如下：

### (1)優點

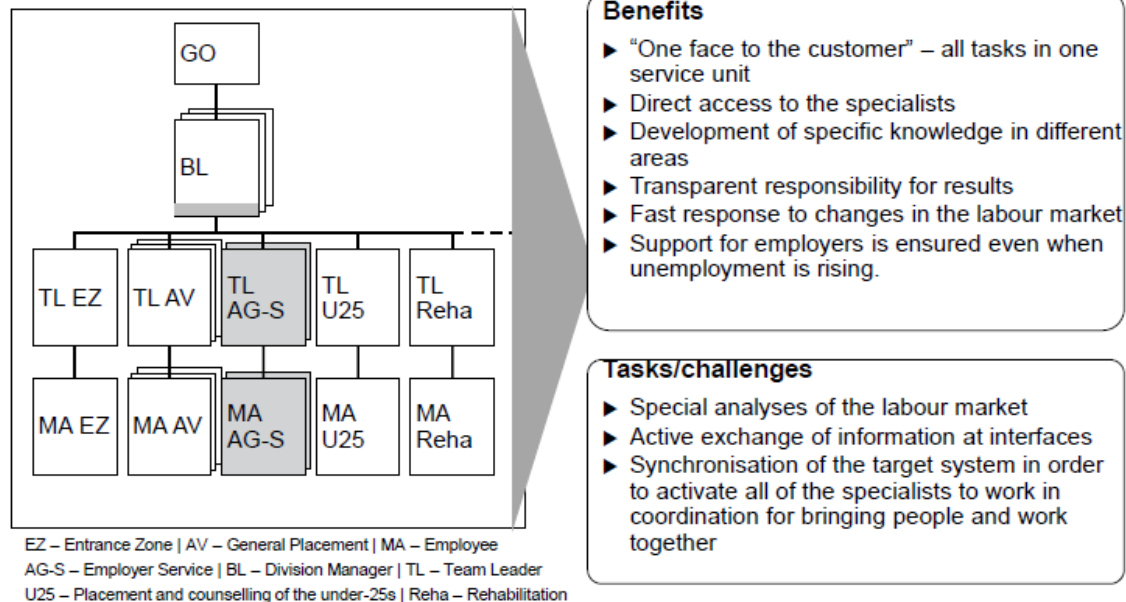
- ”one face to the customer”，單一服務櫃台，一案到底。
- 雇主可與雇主服務相關專業人員直接接觸，獲得服務。
- 服務結果權責歸屬透明清楚。
- 對於勞動市場變化，能快速回應。
- 即使失業率上升，仍能確保對於雇主之服務。

### (2)任務及挑戰

- 雇主相關勞動市場議題之分析。
- 積極進行訊息的交換。
- 資訊系統提供同步訊息，以促進所有專業人員合作進行人才與職缺的媒合。

圖 5-1-2 德國雇主服務之結構及優缺點

Example structure of an Employer Service

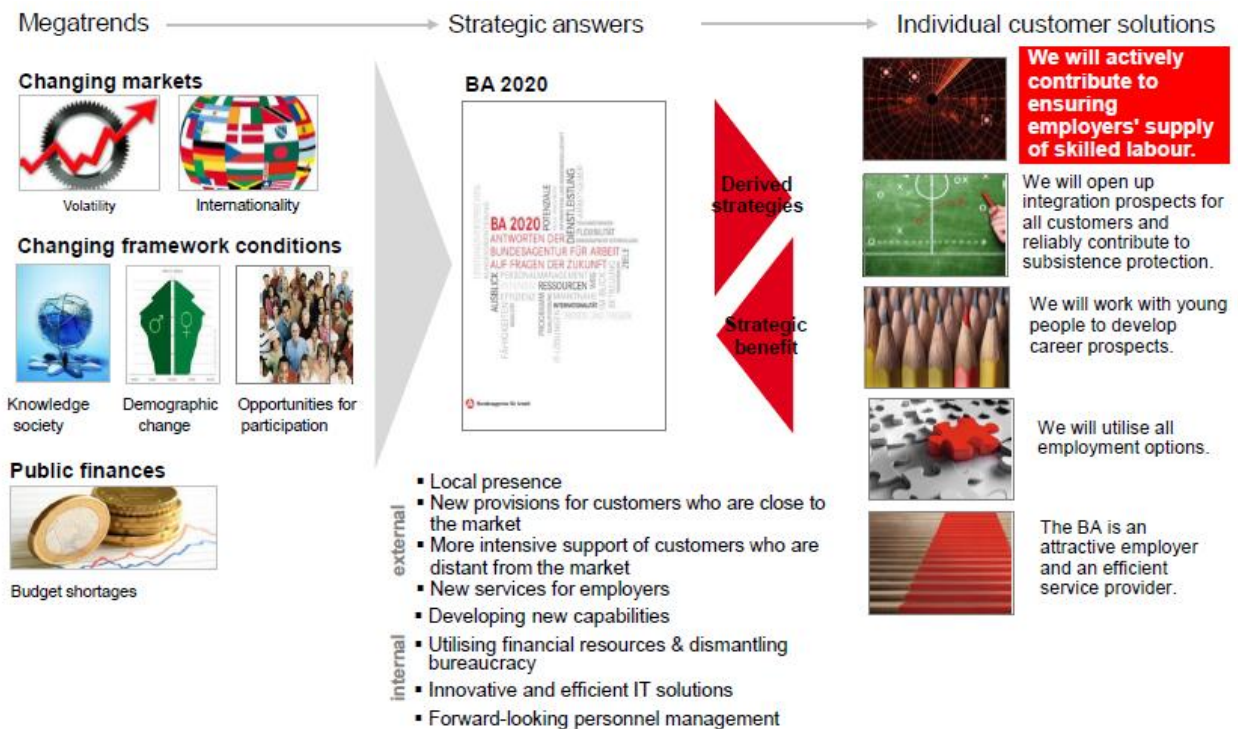


### 3、德國提出”BA 2020” 以因應未來的挑戰

#### (1) 僱主服務之策略取向

- 最優先的任務是積極獲得與潛在求職者(勞動供給面)相符之職缺。
- 所提供的服務符合僱主所需(勞動需求面)。
- 與求職媒合服務團隊有更緊密的結合。
- 勞動市場的諮詢：人員的招募、發展及流動。(詳如下節說明)
- 對於僱主不同需求提供客製化服務，如中小型企業(員工人數在 249 人以下)、大型企業及人力派遣機構。

圖 5-1-3 BA 2020 之架構



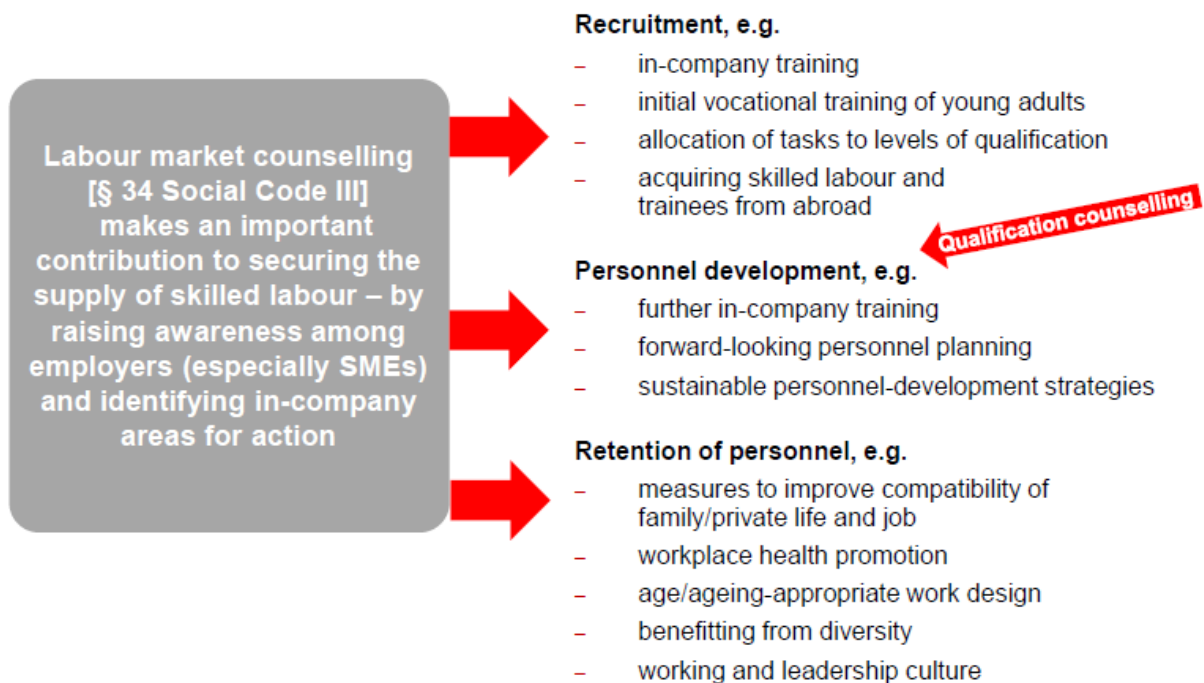
#### (2) 勞動市場的諮詢(labour market counselling)：

勞動市場諮詢是藉由提升僱主對於另類解決方法的認同(尤其是中小企業)，及確定公司內部的行動，以有助於確保了技術工作者之供給。

- 招募：如提供公司內部的訓練、青年初階職業訓練，並對於不同資格能力者分派不同的工作內容、由海外招募技術工作者及學徒。
- 人才發展：如提供進一步的公司內部訓練、前瞻性人才規劃、永續人才發展策略。

- 人才流動：提升工作與生活之平衡、工作場所健康提升、對於銀髮/中高齡者提供適當的工作內容設計、鼓勵多元、工作和領導文化。

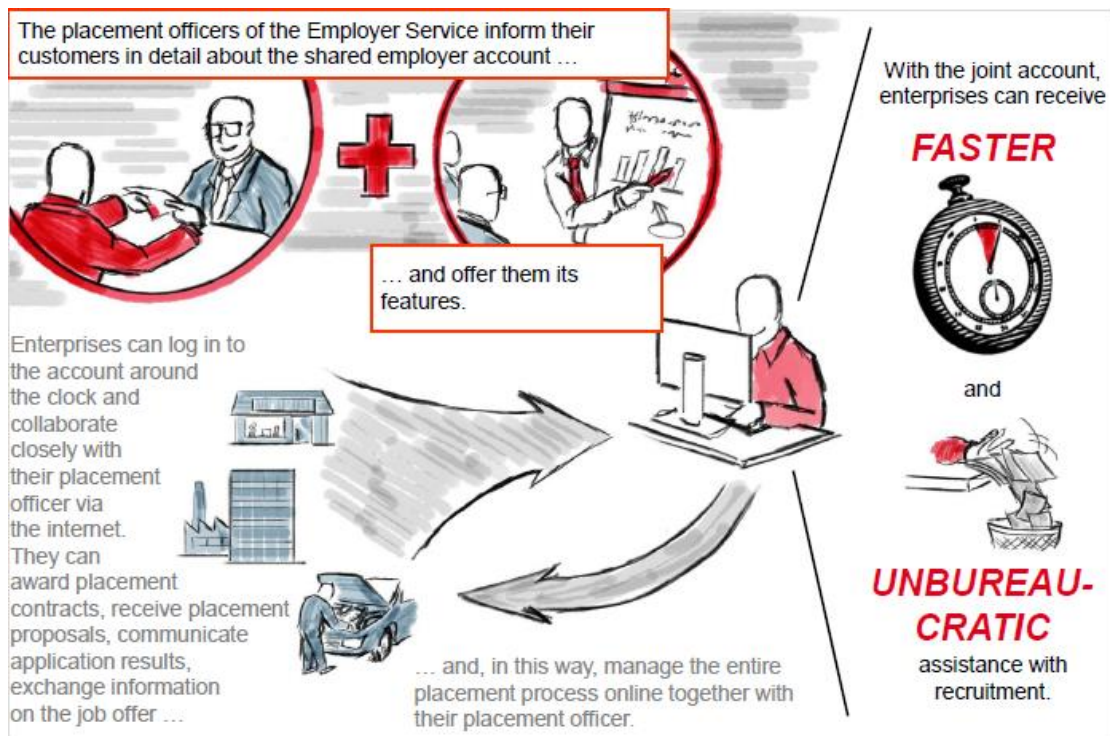
圖 5-1-4 勞動市場諮詢內容



### (3) 雇主共同帳戶(Joint employer account)

- 由就業中心服務人員向雇主充分說明雇主共同帳戶之內容，並提供相關數據供企業參考。
- 企業可以隨時自行登錄帳戶，並透過帳戶與就服人員緊密合作。他們可線上同意媒合服務契約、接受推介、溝通求職者申請狀況、交換職缺相關訊息。
- 藉由如此，企業與就業服務人員可透過網路管理整個媒合過程。雇主共同帳戶優點是企可以接受到較快且非科層協助。

圖 5-1-5 雇主共同帳戶運作方式



## (二) 斯洛文尼亞：公立就業服務如何調適以因應雇主需求

### 1、過去雇主服務的問題

- (1) 公立就業服務機構推介不適當的求職者。
- (2) 就業服務人員缺乏專業，無法了解或發掘雇主的需求。公立就業服務機構未認知到雇主是解決失業問題的主要夥伴。

### 2、採取積極服務取向

#### (1) 雇主服務辦公室(Office for employers)提供一站式服務(one-stop-shop)

- 協助刊登工作職缺(80% 透過網路)。
- 職缺媒合服務。
- 協助篩選適合的求職者。
- 法律專家協助。
- 提供積極勞動市場措施相關的訊息及建議。
- 大量資遣或失業者資遣後，與企業合作共同協助失業者。





- 提供僱用外籍工作者的相關規定等資訊，並發工作證。
- 辦理徵才活動、訪視、研習會及勞動市場研究等。

(2)依雇主需求，提供客製化的服務

- 由個別雇主、商業商會、工藝和小型企業商等提案執行。
- 分析方案及尋求可能的執行者，或以招標方式邀請可能執行者。

(3)對於雇主就業服務人員，提供市場導向的訓練。

(4)對於雇主服務流程，提供 IT 支持，並進行現代化的更新。

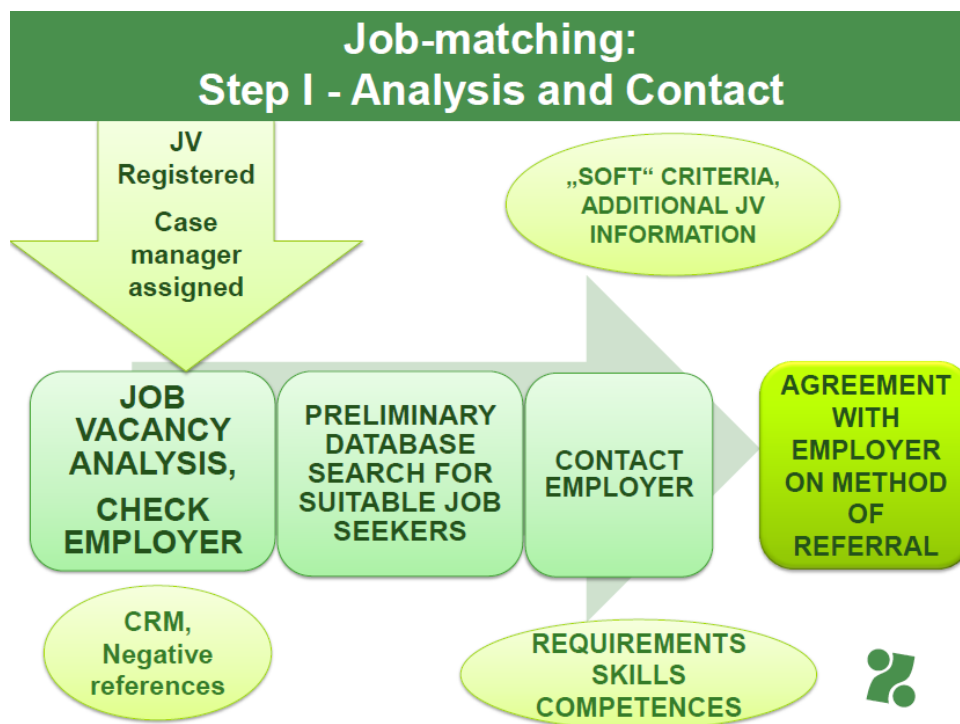
3、成功方程式

- (1)充分了解失業者，包括失業者的動機、專業技能及資格、工作經驗等。
- (2)充分了解雇主需求，包括分析工作職缺所需的知識、技能、資格等。
- (3)與不同的組織合作，如雇主組織、商業組織、人力資源組織等。
- (4)確保服務之可獲得性、彈性及有效。

4、求職求才媒合步驟

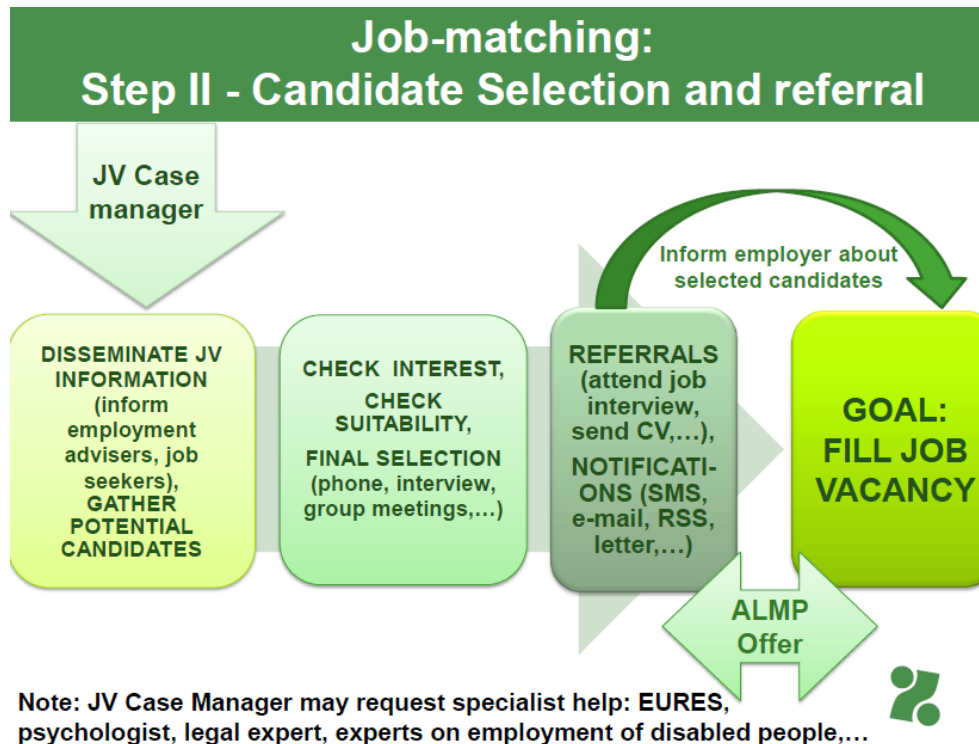
(1)步驟 1-分析及接觸

圖 5-2-1 斯洛文尼亞雇主服務之步驟 1



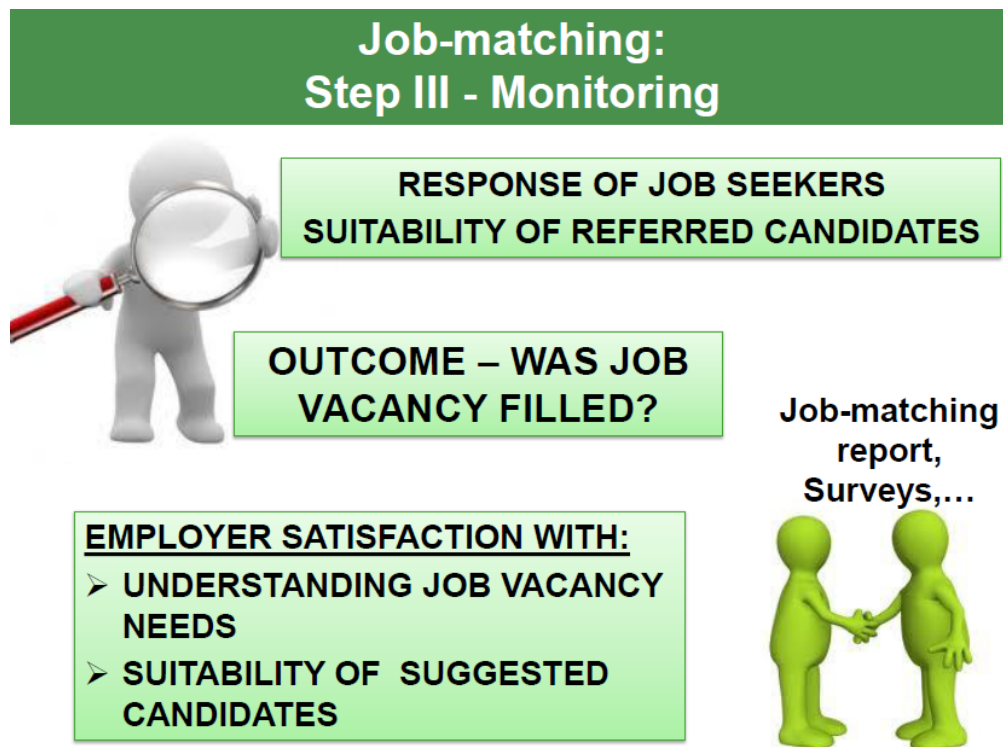
(2) 步驟 2-候選人挑戰及推介

圖 5-2-2 斯洛文尼亞雇主服務之步驟 2



(3) 步驟 3-後續追蹤

圖 5-2-3 斯洛文尼亞雇主服務之步驟 3



## 5、創業方案

(1)BTC CAMPUS：3 個月創業訓練(與最大的購物和物流中心、大學合作)

(2)YES START：2 年創業訓練及協助(與青年執行協會合作)。

(3)ENTREPRENEURILLY IN THE BUSINESS WORLD：導師及受訓者體系，在創業過程提供支持，創業者候選人簽署 4 個月的就業契約。

(4) FERFL:提供 120 個小時的協助及輔導，並提供共同工作空間(co-working space)。

## 六、分組討論：因應技能落差之方法

(一)立陶宛：因應技能落差之方法(Ms. Jūratė BAUBLIENE, Head of Division, Lithuanian Labour Exchange)

### 1、立陶宛勞動市場概況

(1)近幾年失業人口逐漸下降

(2)2009 年期間，立陶宛青年(15-24 歲)失業率高於 EU，達 35.7%，顯示青年在該期間受到很大的衝擊，2014 年青年失業率已下降至 19.3%。

(3)不具技術青年所占比率逐年增加，目前已達近 50%，而這些不具技術青年很可能落入長期失業狀況。

圖 6-1-1 立陶宛失業人數變化

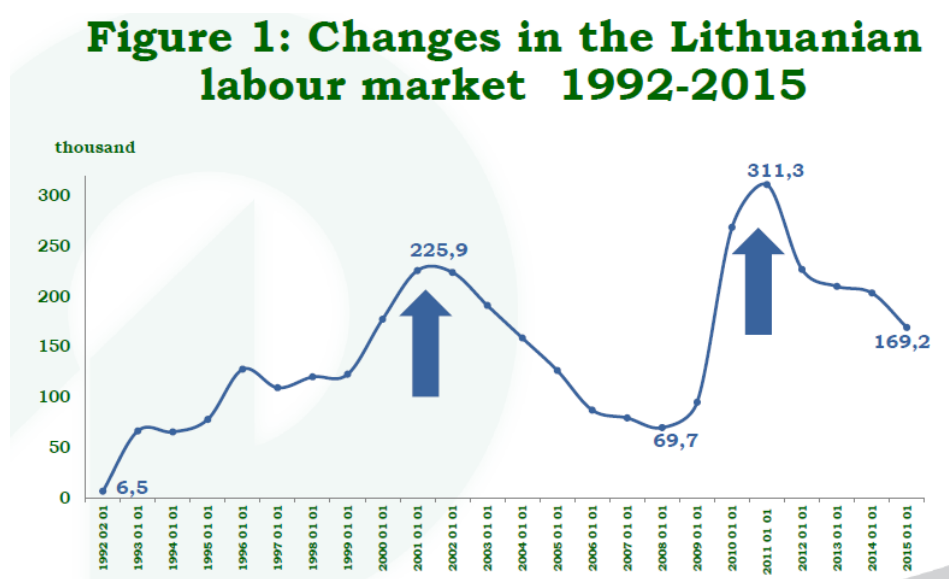


圖 6-1-2 立陶宛青年失業率變化

**Figure 2: Youth (15-24) unemployment rate**

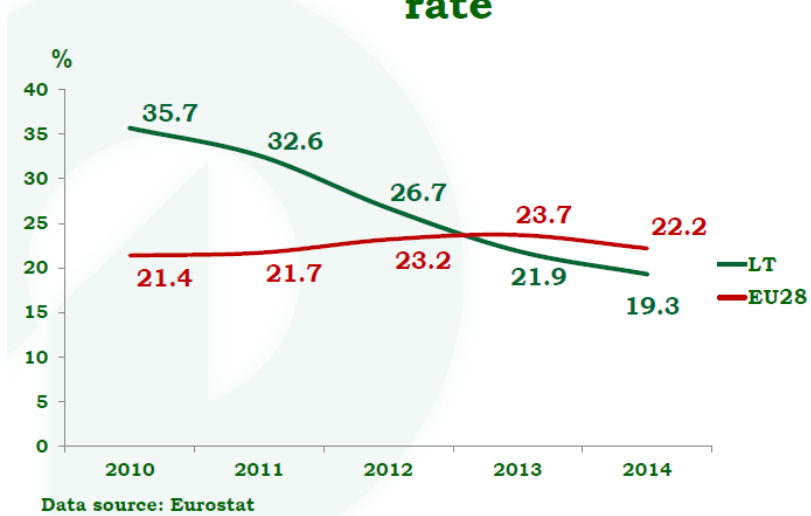
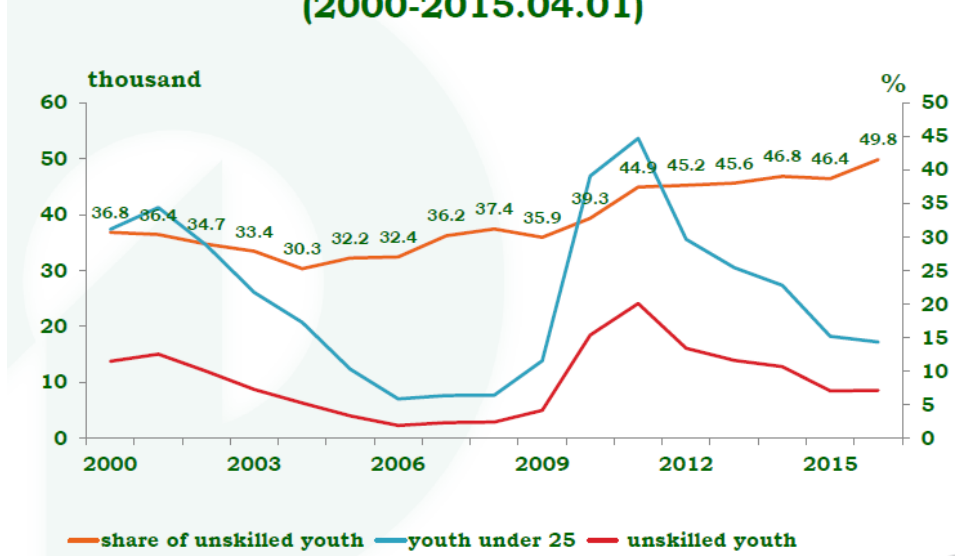


圖 6-1-3 立陶宛不具技術青年所占比率之變化

**Figure 3: Relative Share of Unskilled to all Youths (2000-2015.04.01)**



## 2、如何運用開發不具技術求職者之潛能

- (1) 改變求職者態度及行為，如進行個人/團體諮詢、鼓勵參加志願方案。
- (2) 就業準備及訓練。
- (3) 運用支持措施，如支持性就業、公共就業方案、就促研習方案等。

### 3、青年就業套案-支持「青年保證方案(Youth Guarantee)」之執行

在 2012 年底，歐盟執委會提出「青年保證方案」，為一項解決整個歐洲青年失業問題的提案，旨在確保所有 25 歲以下的青年，在結束學業或是即將失業的 4 個月內，都可以獲得工作、實習，或教育機會。

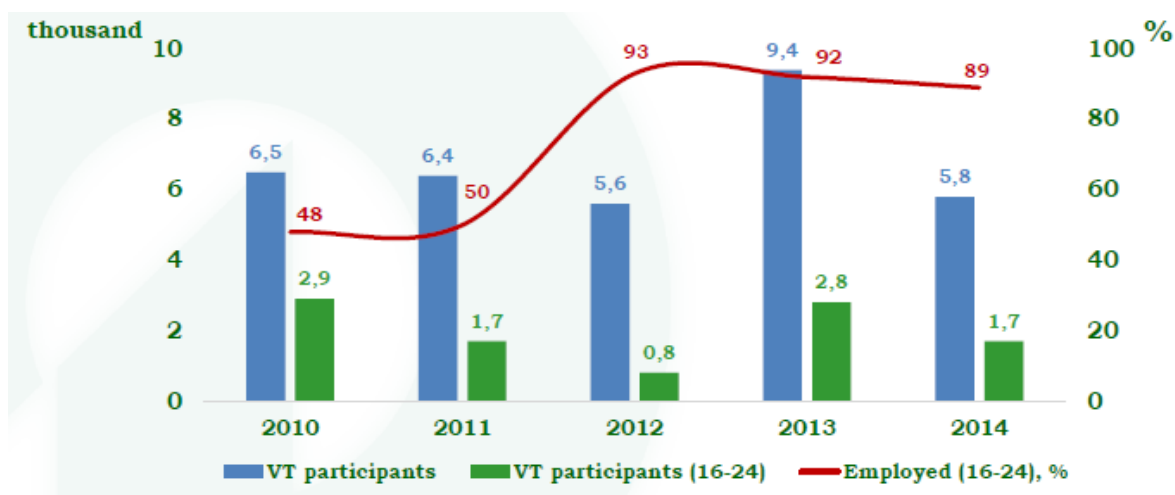
圖 6-1-4 青年保證方案之執行



### 4、公共就業服務可以扮演的角色

(1)重返工作-職業訓練方案(VT)：自從 2012 年，職業訓練開始與企業工作場所及未來人力需求結合，以有效增加方案的效率性。此外，雇主亦可成為訓練方案之提供者。

圖 6-1-5 全體及青年參加職業訓練之情形



(2)縮減技能落差(新提案)

- 針對最短缺 IT 專業人員，與相關協會合作共同提供訓練。

5、成效

(1)積極勞動市場措施有助於降低求職登記青年失業率，達 1.5 個百分點。

(2)2014 年，相較於其他群體，青年失業率下降程度最多，達 2.2 個百分點。

圖 6-1-6 2014 年青年(16-29 歲)就業及參與積極勞動市場政策措施之情形

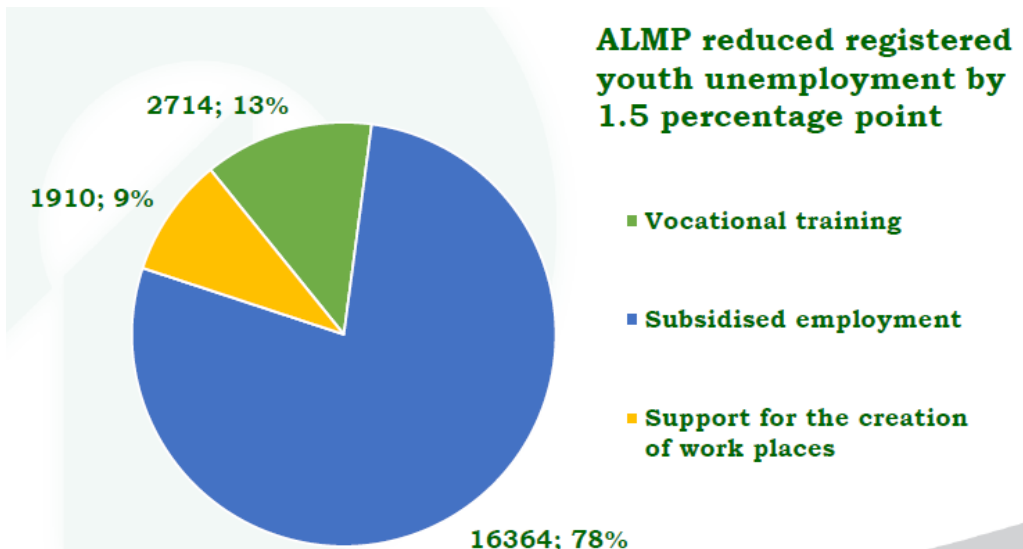
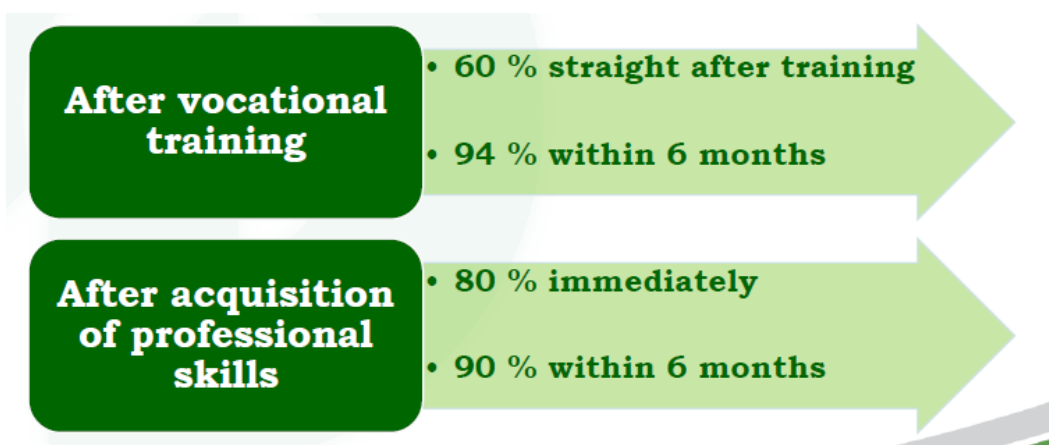


圖 6-1-5 青年訓練或獲得專業技能後之就業情形



(二)菲律賓-縮減勞動力技能落差及不匹配(Ms. Ruth RODRIGUEZ, Division Chief, Department of Labour and Employment)

### 1、菲律賓之就業市場概況(2015 年 1 月)

- (1)青年失業率為整體失業率的 2.27 倍
- (2)15-24 歲青年占整體失業人口達 47.3%、124 萬 6 千人；另 25-54 歲成年占整體失業人口達 48.8%、128 萬 7 千人。
- (3)失業人口中，高中教育程度以上失業人口比率為 45.2%，大學以上失業人口比率為 33.4%。

表 6-2-1 菲律賓就業市場概況

INDICATOR	2010	2011	2012	2013*	2014 <sup>P*</sup>
Household Population (15 years old and over)	60,717	61,882	62,985	61,176	62,189
Labor Force ('000)	38,893	40,006	40,426	39,088	40,050
Employed Persons ('000)	36,035	37,192	37,600	36,286	37,310
Unemployed Persons ('000)	2,859	2,814	2,826	2,801	2,740
Underemployed Persons ('000)	6,762	7,163	7,514	6,912	6,870
Labor Participation Rate (%)	64.1	64.6	64.2	63.9	64.4
Employment Rate (%)	92.0	92.8	93.1	92.8	93.2
Unemployment Rate (%)	8.0	7.2	7.0	7.2	6.8
Underemployment Rate (%)	18.8	19.3	20.0	19.0	18.4
Youth Unemployment Rate(%)	17.6	16.3	16.2	16.1	15.8

Source: Philippine Statistics Authority, averages of four (4) rounds of 2010-2014 Labor Force Survey

<sup>P</sup> - Preliminary

\* The annual estimates for 2013 and 2014 exclude Region VIII or Eastern Visayas.

### 2、由學校到工作之轉銜

(1)菲律賓青年所面臨由學校到工作之轉銜往往是充滿變化、等待及不確定。

- 高中畢業生需要等待 3 年才能找到第 1 份工作，等待 4 年才能找到一份長期性的工作。
- 大學畢業生需要等待 1 年才能找到第 1 份工作，等待 2 年才能找到一份長期性的工作。

(2)青年由學校到工作轉銜時間愈長愈不利其找到一份好的工作，因為就業能力將逐漸下降。轉銜期間可能包括：求職行為、短期技能訓練、臨時工作或家庭責任、成為 NEETs 等。

### 3、尼特族 NEETs

- (1)約有 1/4 青年為尼特族。尼特族期間太長，會損害青年未來的就業前景。
- (2)女性尤其可能成為尼特族，大約有 1/3 年輕女性為尼特族。
- (3)低所得家庭青年成為尼特族的可能性較高。
- (4)以國際比較而言，菲律賓尼特族比率相對高。

表 6-2-2 各國青年離開學校後之就業率

	<b>ER one year after leaving school</b>	<b>ER five years after leaving school</b>	<b>Median time to Find First Job</b>
Germany	75%	78%	0.1
Switzerland	82%	85%	0.7
United Kingdom	80%	85%	1.8
Netherlands	85%	90%	1.0
Italy	50%	70%	3.0
Spain	65%	80%	2.7
Greece	50%	75%	3.2
<b>Philippines a\</b>	<b>60%</b>	<b>70%</b>	<b>2.0 – 3.0</b>

### 4、招募及僱用

初入職場求職者為何會被拒絕？同時雇主為何有招募人員的困難？可能原因包括求職者缺乏能力、高薪資的期待、求職者缺乏工作經驗、職缺缺乏應徵者、地點或工作時間不合、缺乏證照或認證、希望到海外就業等。

### 5、工作與技能匹配整合方案

- (1)教育及訓練課程之檢視
- (2)職能認證架構之制度化
- (3)職涯指引倡導方案
- (4)強化勞動市場資訊之散布及提升政府求職求才網站之利用
  - 菲律賓官方求職求才網站 PHIL JOB NET
  - 定期發勞動市場訊息，以揭露各行業/職業就業機會狀況、新興行業等。



圖 6-2-1 工作與技能匹配整合方案內容

## Human Development Poverty Reduction Cabinet Cluster Convergent Programs on Jobs-Skills Matching



### 6、JobStart 服務方案

(1)方案目標：提升高風險青年就業能力，以協助他們融入具生產性的就業。

(2)對象：高風險青年

- 目前未就業、未在學或未接受訓練者。
- 沒有工作經驗或工作經驗少於 1 年。
- 至少高中畢業。
- 18-24 歲。

(3)方案內容及服務流程

- 登記及個案評估。
- 提供生活技能訓練及一對一職涯指導(生活技能訓練包括對於工作及工作環境的態度、求職技能及網絡、個人及人際技能、健康及財務管理等)。
- 媒合服務。
- 推介求職者，如無法順利推介就業，則推介到 3 個月以下技術訓練或其他青年就業/訓練方案，或進一步進行職業指導及工作媒合。

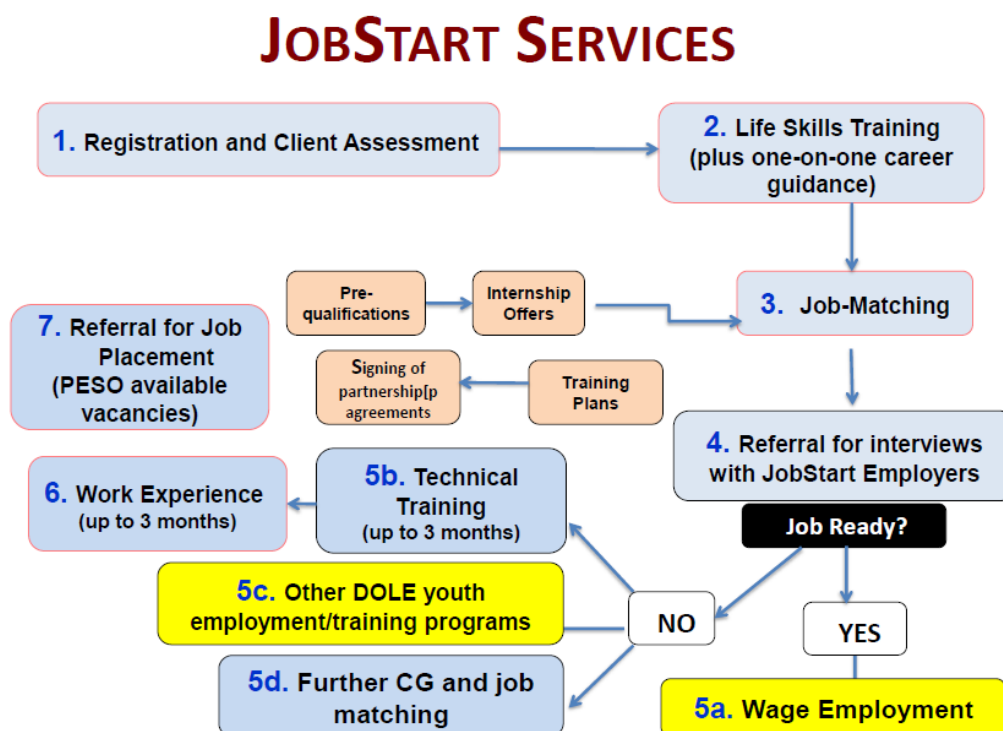
(4)成效評估

- 僱主對於本方案感到滿意的部分包括生活技能訓練提升求職者之工作準備，並提供僱主發展訓練方案之彈性。
- JobStart 方案服務對象於本方案感到滿意的部分包括生活技能訓練提升自信心；技術訓練及工作經驗提供就業相關技能；增加找到工作的機會。

(5) JobStart 如何縮短由學校到工作之轉銜？

- 以青年尼特族為目標對象。
- 許多服務對象來自低所得家庭。
- 提供青年就業完整服務套案，以協助青年獲得短期訓練，並充權青年，協助青年進行職業選擇。
- 方案結果顯示青年在生活技能訓練後，平均於 2 週內就業；在技術訓練(少於 4 個月)或實習(少於 10 個月)後，參與本方案之部分僱主將願意僱用青年。

圖 6-2-2 JobStart 服務方案流程



## 7、未來展望—如何縮減技能落差？

(1)提出新的創新服務方式，以符合勞動市場之變動。

- 課程之檢視及更新(納入軟性技能)。
- 以雇主導向之訓練方案。
- 針對教師及訓練者，提供產業體驗方案。
- 迎合各類個案的需求，如身心障礙者、青年尼特族、銀髮等。
- 典範轉移，強調全程就業服務(full cycle employment services)。

(2)如何促進相關夥伴的參與

- 提供誘因。
- 提供升公立就業服務之能力。
- 簽訂夥伴合作協定。
- 鼓勵企業承擔公司社會責任。
- 促進勞動市場訊息交換及指標。

## 參、心得與建議

一、公共就業服務任務日趨複雜，需改善公共就業服務之治理，尤其強化在地彈性(local flexibility)，賦予在地就業服務機構更多因地制宜彈性，以促進就業。

OECD-LEED 處長 Mr. Sylvain 強調隨著公共就業服務核心及新興工作任務愈來愈複雜，區域性差異亦逐漸增加，應賦予在地就業服務機構更多因地制宜的彈性，包括公共就業服務方案設計、成效管理、預算管理、給付資格規定、委外辦理及與其他夥伴合作之可能性等方面；同時他強調所謂的在地彈性，不是指政治權力下放，而是項管理議題。

如同大多數的國家，我國公共就業服務是採中央化體系(除臺北市及高雄市轄區外)，由本署所屬各區分署設立在地就業服務據點(如就業中心或就業服務台)，並由中央制定相關政策方案，交由各分署及所屬服務據點執行。為提升在地彈性，本署已賦予各分署區域運籌的角色，並由各分署邀集轄內勞工、雇主、政府之代表及學者專家組成區域勞動力發展策進諮詢委員會，依區域特性及需求設定討論議題，進行協商、資訊交換及資源整合，以型塑區域勞動力發展方向及策略。此外，今(2015)年起逐步將 7 個就業中心委辦直轄市政府辦理，期由地方政府負責直接服務服務之提供，整合產經、社政、教育等相關部門的資源，依地區勞動人口及產業特性發展就業服務特色，提供貼近民眾之服務需求。

Mr. Sylvain 指出有效在地彈性的關鍵因素包括水平責信及在地服務能力，故我國未來規劃推動在地彈性相關措施亦應特別關注此 2 項議題，包括如何使本署所屬、委辦或地方政府所屬就業據點間，或各就業、訓練、社政及產業等組織間能相互協調、合作及問責，以確保在地就業服務之品質及民眾權益。

二、為因應產業及勞動市場之快速變動，促進公立就業服務模式之轉型，由過去以立即就業媒合為焦點之服務模式，轉向強調協助求職者之職涯發展。

由於全球化及科技的發展，產業及勞動市場變動愈來愈快，終生工作不再，工作者需要不斷提升能力以減緩變遷所帶來的衝擊。我國企業刻面臨轉型之際，公共就業服務體系在當中應扮演什麼角色？依 Mr. Roberto FLORES 所提建議，應由過去以「立即就業媒合」為焦點之服務模式，轉向協助求職者及工作

者之職涯發展，並由現行「學歷認證(the verification of diplomas)」，朝向「技能的評估與認證(the evaluation and certification of skills)」，即將就業媒合決定聚焦在個人就業能力及調適能力(軟性及可轉換技能)，而非只聚焦在工作的立即媒合。

三、為提供有效率及具成效之服務，強化就業服務多元服務通路之管理，其中電子化服務日趨重要。

如在荷蘭，關閉了 2/3 在地公共就業服務據點，線上服務已成為主要的服務管道，必要時，才會提供面對面的服務，其線上服務範圍包括求職服務註冊、提供工作與所得相關服務資訊及權利與責任(包括失業給付申請)、工作職缺或求職履歷、自我評估工具、個人行動計畫之線上指導(e-coaching)或監督強制性求職活動之進行、提供改善求職者技能及就業能力之工具(如 E-learning、線上研討會 Webinar)、線上社群等。另會議討論，韓國代表亦提出提供就業服務 APP 之建議。

參考各國經驗，我國未來電子化就業服務努力的方向，除強化民眾對於使用電子化服務之能力及接受度外，尚可進一步擴展電子化服務之可近性(如提供 APP)及服務範圍(如失業給付等相關給付申請、個人行動計畫之督導等)。

四、為縮減技能落差及不匹配的問題，強化學校到工作之轉銜及雇主導向之訓練方案，並由現行文憑認可朝向技能的評估與認證。