

顺义公服中心——基层公共就业服务人员现状调研报告

——以顺义区为例

顺义区人力资源公共服务中心 张雪晶 池明 赵玉鹏

随着人力资源和社会保障工作重心下移，民生政策直接延伸到基层，如何高效、有序地将政策落实到基层，织牢基层公共就业服务网显得尤为重要。而基层公共就业服务人员作为公共就业服务体系网络的基点，其队伍建设是影响就业服务效率的首要因素，对完善就业服务体系建设起到决定性作用。

本文采用问卷调查法，以顺义区基层公共就业服务机构工作人员作为调查对象，从基本情况、个体成长、工作满意度、工作环境和薪酬福利五个方面设计了调查问卷，抽样选取 265 个样本量发放调查问卷，其中区级人力资源公共服务一线工作人员 20 份、镇村基层工作人员 245 份，回收有效问卷 242 份，问卷回收率达 91.3%。通过数据整理，本文对当前公共就业服务人员的现状进行了全面分析，希望相关分析能对今后公共就业服务人员队伍建设有一定的帮助。

一、调查情况分析

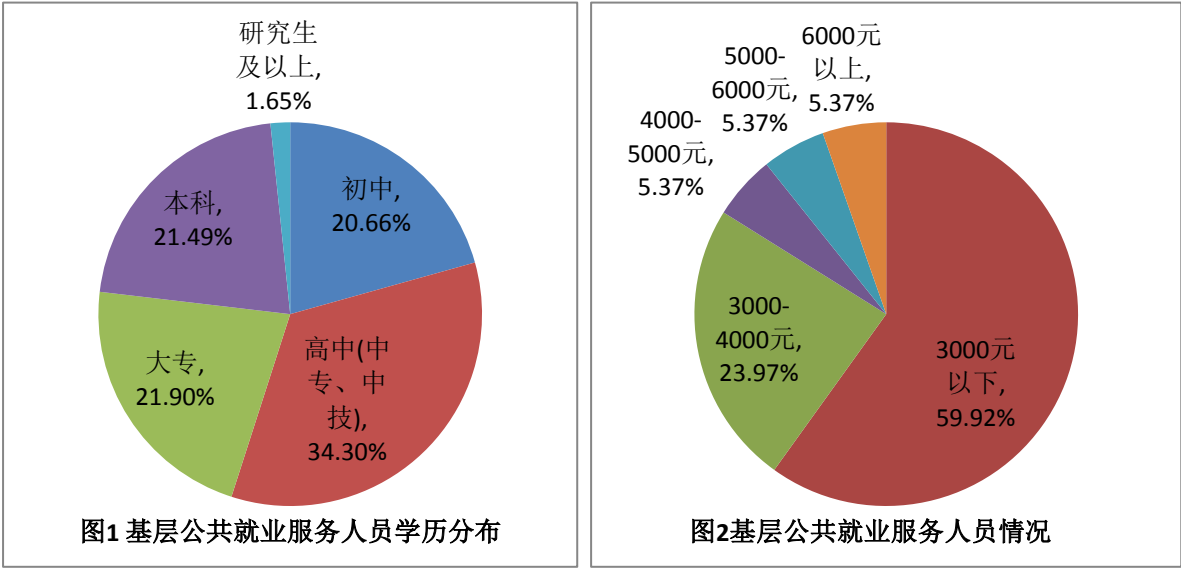
（一）基层公共就业服务人员基本情况分析

表 1：顺义区基层公共就业服务人员基本情况表

调查项目		数量	比例(%)
性别	女	209	86.36
	男	33	13.64
年龄	20-25 岁	13	5.37
	26-30 岁	20	8.26
	31-40 岁	41	16.94
	41-50 岁	154	63.64
	51-60 岁	14	5.79
工作年限	1 年以下	70	28.93

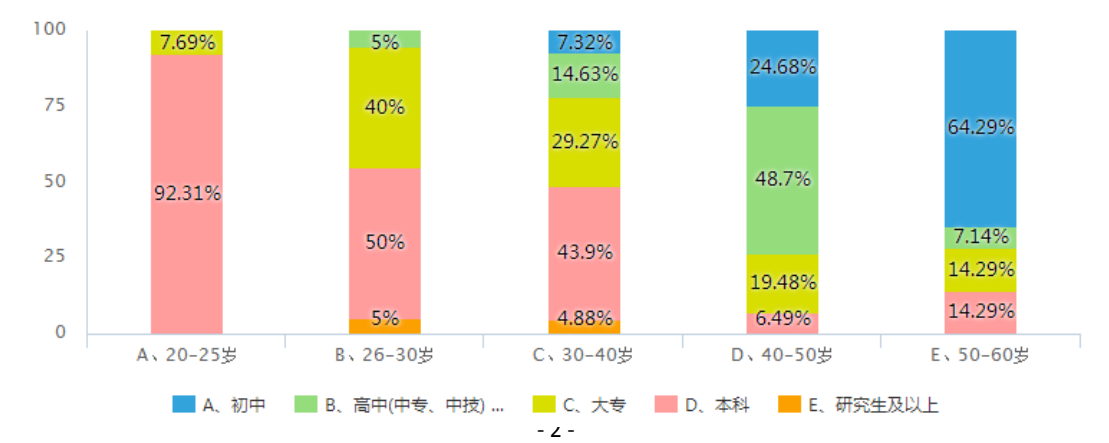
	2-5 年	132	54.55
	6-10 年	27	11.16
	10 年以上	13	5.37

如表 1 所示，目前，顺义区基层公共就业服务人员中，男性仅占 13.64%。从年龄结构来看，六成人员年龄集中在 41-50 岁，占总数的 63.64%，说明当前顺义区基层公共就业服务人员年龄结构呈水滴形。从工作年限来看，五成人员从事就业服务工作 2-5 年，工作 1 年以下人员占 28.93%，从业 10 年以上人员占到 5.37%。



如图 1 所示，基层公共就业服务人员的学历主要集中在高中（中专、中技）（本科人员主要集中在区级和镇级层面），占比达到 34.3%，大专以上学历人员（主要集中在镇级层面）占总数的 21.9%，本科学历人员占总数的 21.49%，有两成人员只具备初中学历（主要集中在村居级层面）；如图 2 所示，59.92%的基本公共就业服务人员月薪在 3000 元以下，月收入 4000 以上人员仅占 16.11%。由此可见，基层公共就业服务从业人员的工资普遍较低。

图 3 基层公共就业服务人员年龄、学历交叉分析图

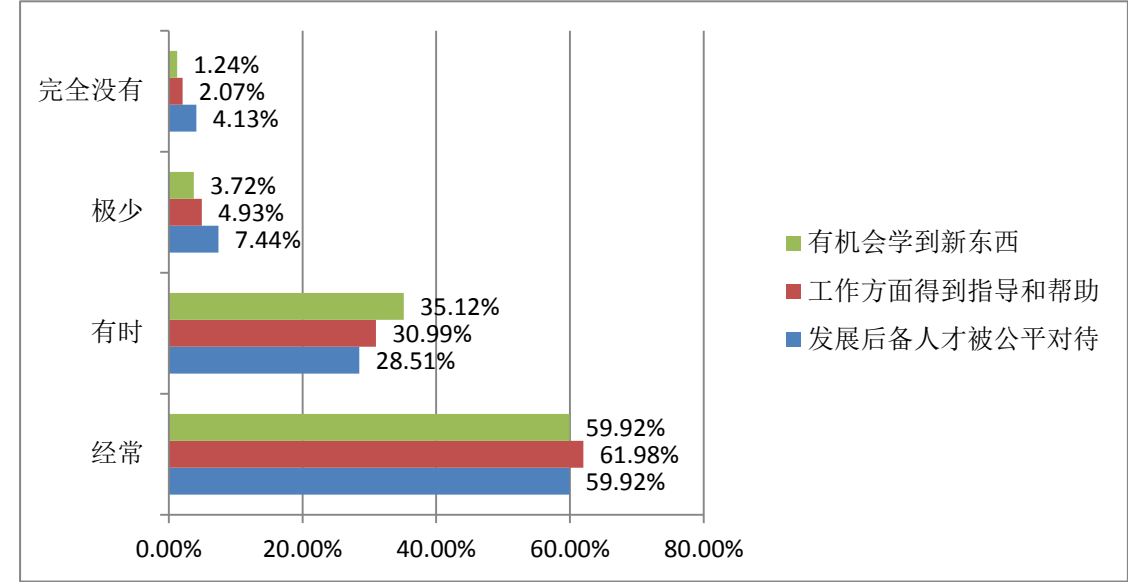


如图 3 所示，本科生主要分布在 20-25 岁、26-30 岁、30-40 岁三个年龄段；40-50 岁和 50-60 岁两个年龄段中，高中学历及以下人员占一半以上。

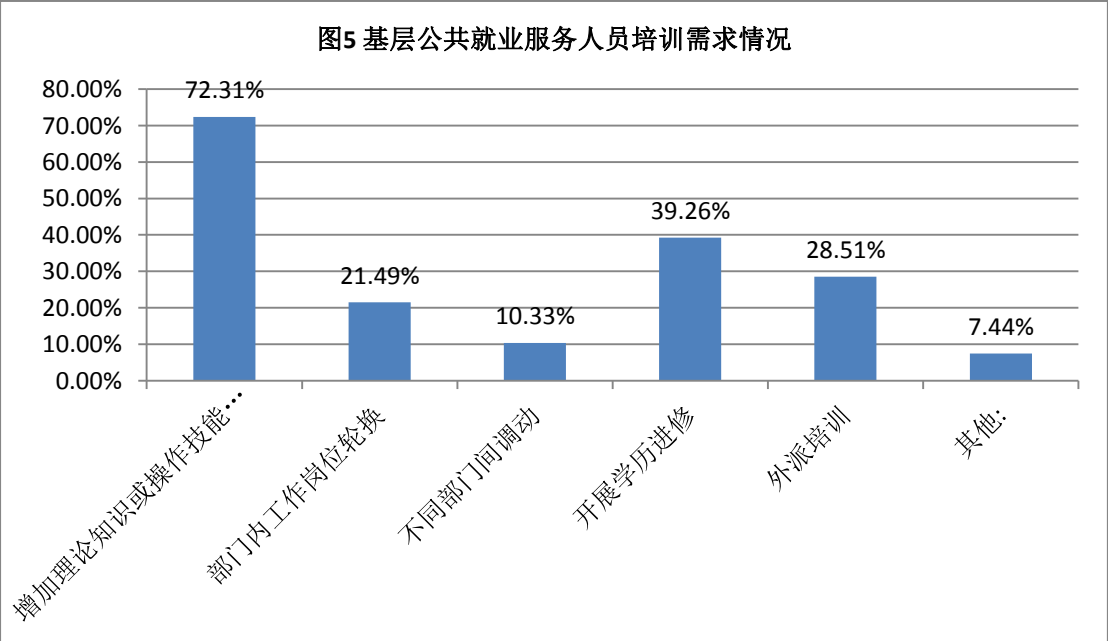
（二）基层公共就业服务人员个体成长情况分析

如图 4 所示，基层公共就业服务人员个人发展和学习方面总体情况较好，在学习和发展过程中，不同程度的人员所占比例相近，59.92% 的人员表示没有被区别对待，分别有 92.97%和 95.04%的人员在工作方面可以得到指导和帮助、有机会学到新东西。

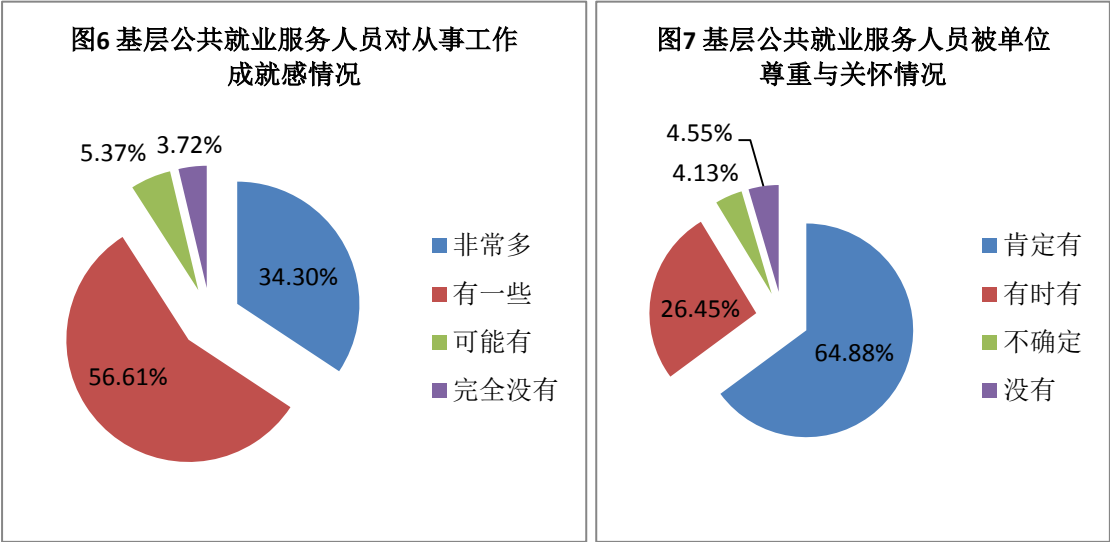
图 4 基层公共就业服务人员个体发展及学习情况



如图 5 所示，基层公共就业服务人员在自我提升方面，72.31% 的人员希望增加理论知识或操作技能授课；21.49% 的人员希望部门内工作岗位轮换；分别有超过四分之一的人员希望开展学力进修和外派培训。



如图 6 所示，90.91%的基层公共就业服务人员从事工作有成就感，其中，超过三分之一的人员成就感非常多。如图 7 所示，91.33%的人员感到被单位尊重与关怀。



如图 8 所示，均有超八成的基层公共就业服务人员认为个人的能力及特长得到了发挥，自我价值在工作中有所体现。分别有近两成的人员对于个人能力及特长是否得到发挥、自我价值是否得到体现没有明确的感知。

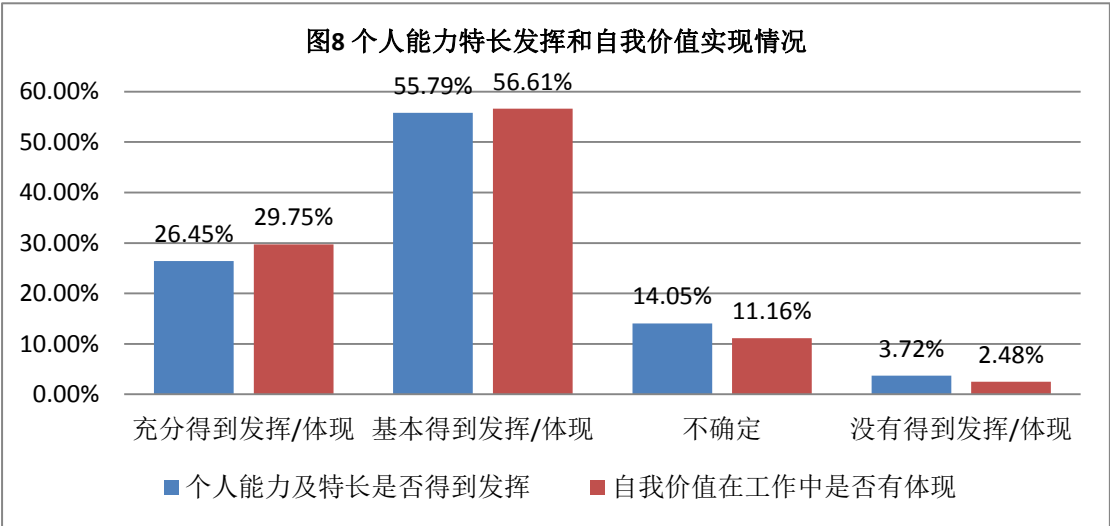


图9 基层公共就业服务人员专业知识进步情况

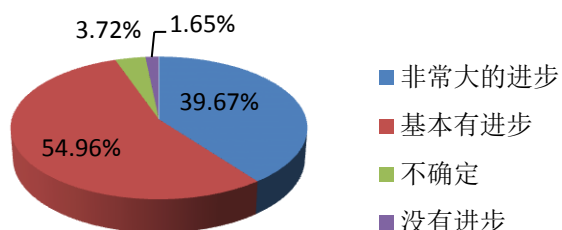
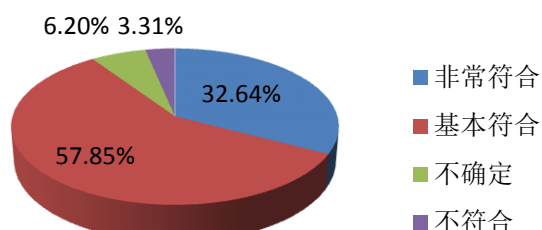


图10 基层公共就业服务人员工作期望契合程度



如图 9、图 10 所示，94.63%的基层公共就业服务人员认为自己的专业知识有进步；90.49%的人员认为当前从事的工作符合所期望的理想工作；由此可见，只有不到 10%的人员缺乏对自己职业生涯的预期和规划。

（三）基层公共就业服务人员工作满意度情况分析

图11 直接上级对工作要求的明确性情况

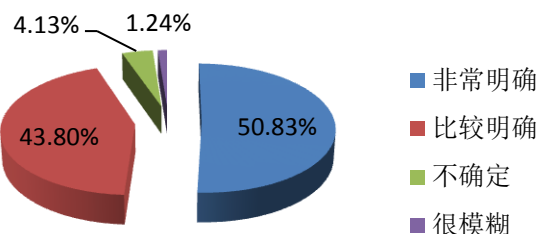
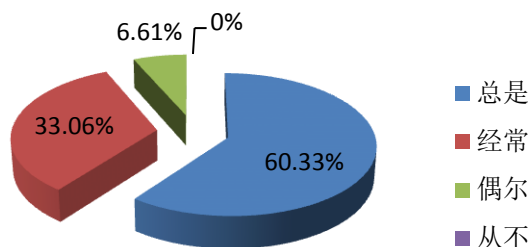


图12 对上级决策的认同情况



如图 11、图 12 所示，超九成基层公共就业服务人员认为其直接上级对自己的工作提出了明确的要求；93.39%的人员对上级的各项工作决策比较认同，但也存在 6.61%的人员偶尔或从不认同。

图13 工作中行使建议权的情况

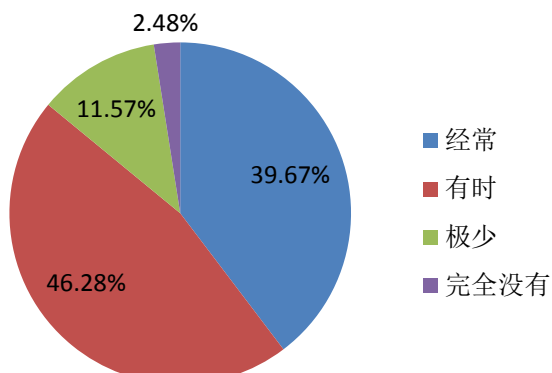
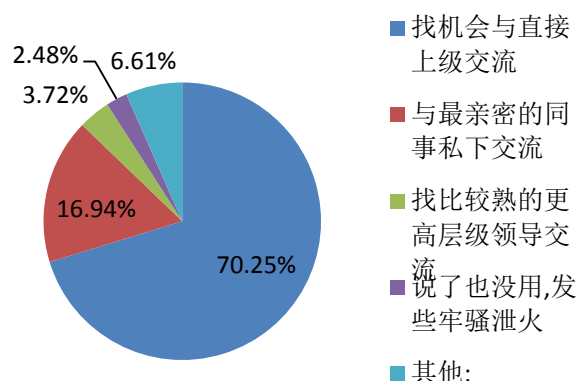
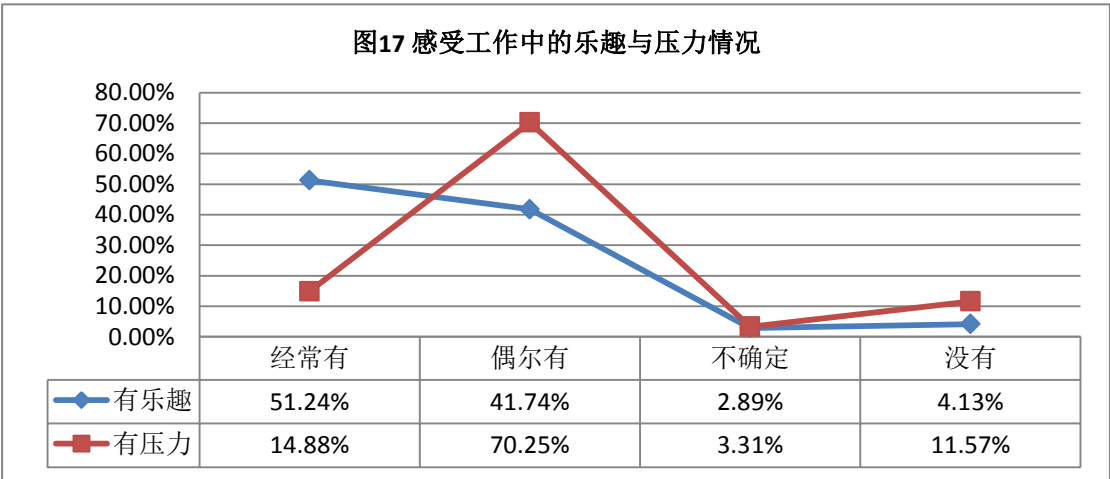
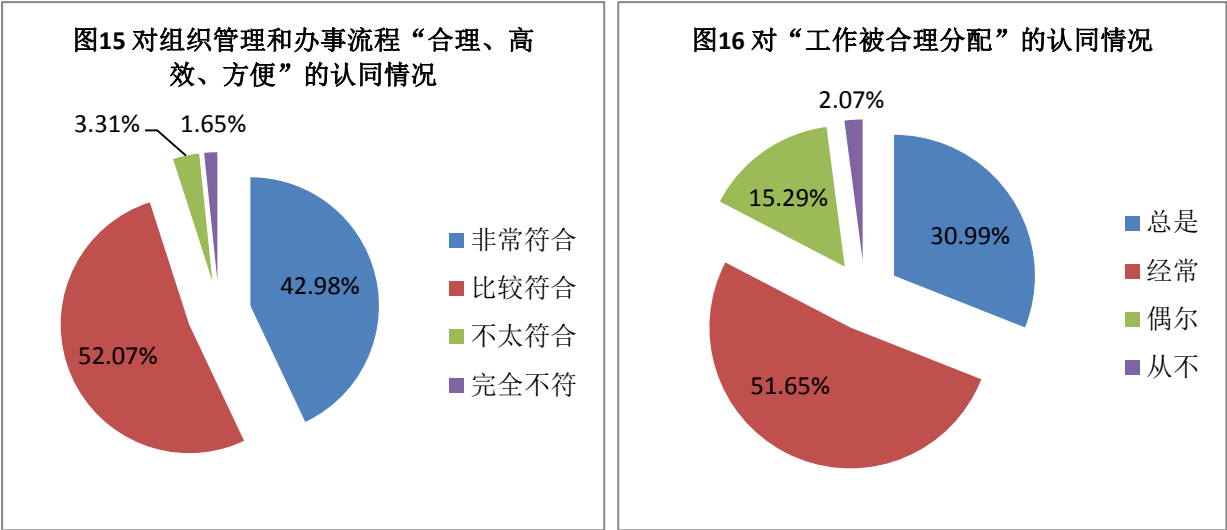


图14 对工作疑问的处理方式分析

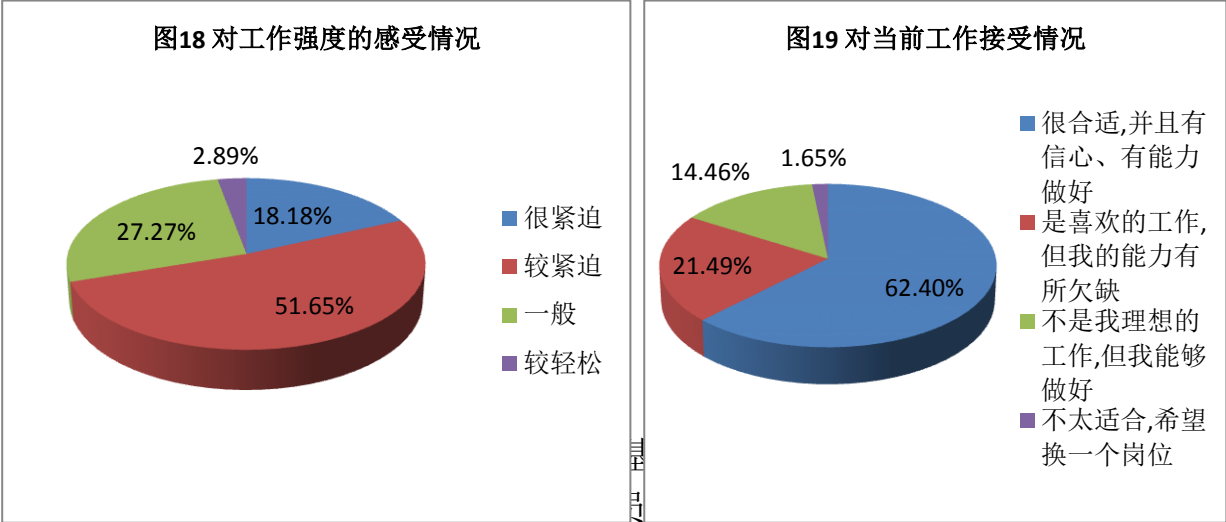


如图 13 所示，近四成基层公共就业服务人员在工作中经常行使建议权；四成以上人员有时会行使建议权；只有不到二成的人员极少或完全没有行使建议权。如图 14 所示，在面对工作中存在的疑问时，70.25%的人选择与上级或领导进行交流；近二成人员会与亲密的同事进行私下交流，同时有 6.2%的人员认为即使说了也没用，只能发些牢骚泄火。由此可见，基层公共就业服务机构人员在与上级的沟通相对融洽，但部分人员对工作决策的参与度较低。

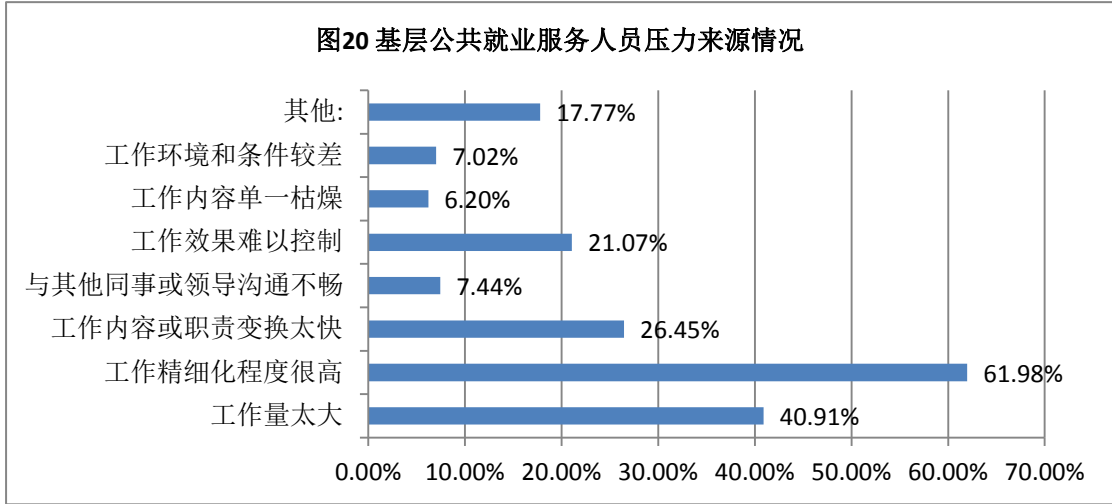
由图 15 可见，95.05%的基层公共就业服务人员认为自己单位的组织管理和办事流程符合“合理、高效、方便”的描述；82.64%的人员总是或经常认为自己的工作被合理公正地分配；但同时也存在近两成人员认为自己的工作只是偶尔或从未被合理公正地分配，其中本科生及研究生占到 30.95%。



由图 17 可见，九成以上人员在工作中经常感觉有乐趣，八成以上人员认为分配到的工作量和工作实践给自己带来压力。但从总体情况来看，基层公共就业服务人员认为工作中的乐趣多于压力。



信心、有能力做好；21.49%的人员认为自己对于胜任这份工作能力仍有所欠缺；1.65%的人员认为自己不适合这份工作，希望换一个岗位。

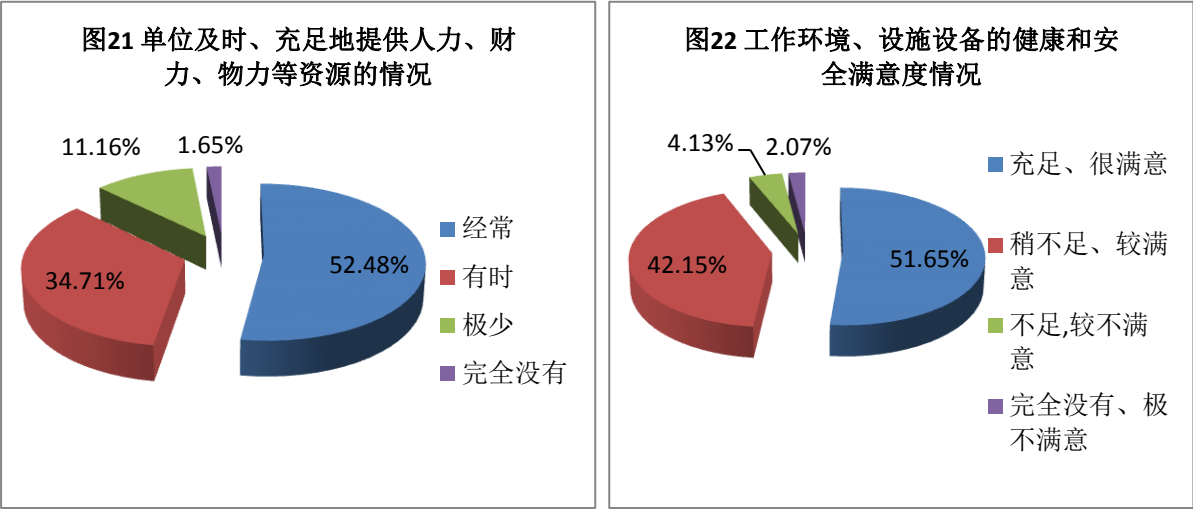


在基层公共就业服务人员的压力来源方面，由图 20 可见，主要有“工作量太大”和“工作精细化程度很高”两个压力源，分别有 61.98%和 40.91%的人感受到这两方面压力。

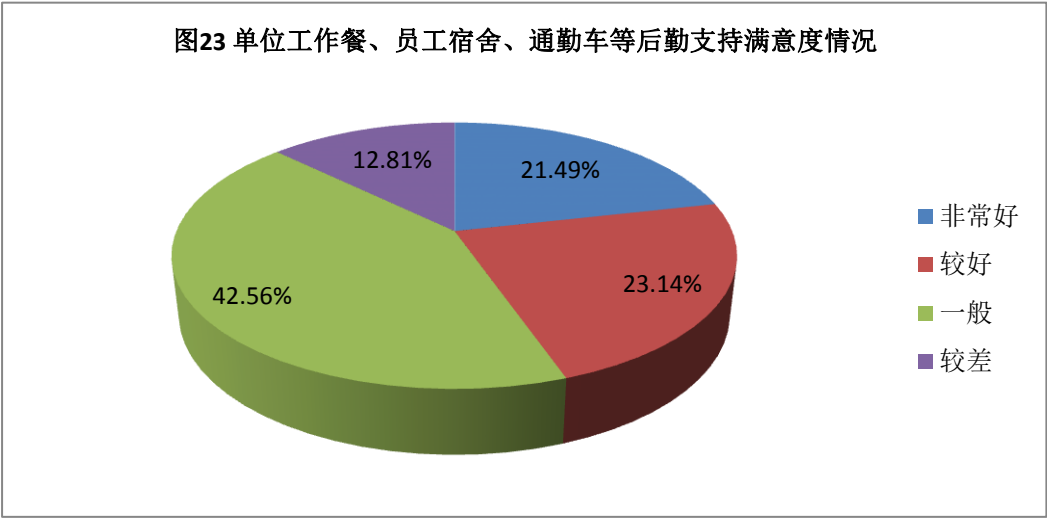
（四）基层公共就业服务人员工作环境情况分析

这里调查的工作环境主要是基层公共就业服务人对于目前工作

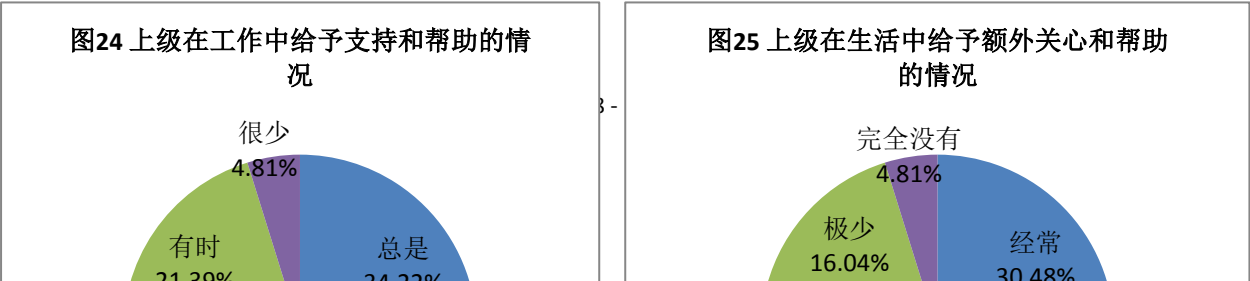
的硬件环境和软件环境的看法，包括工作支持系统，工作氛围，人际沟通等方面。



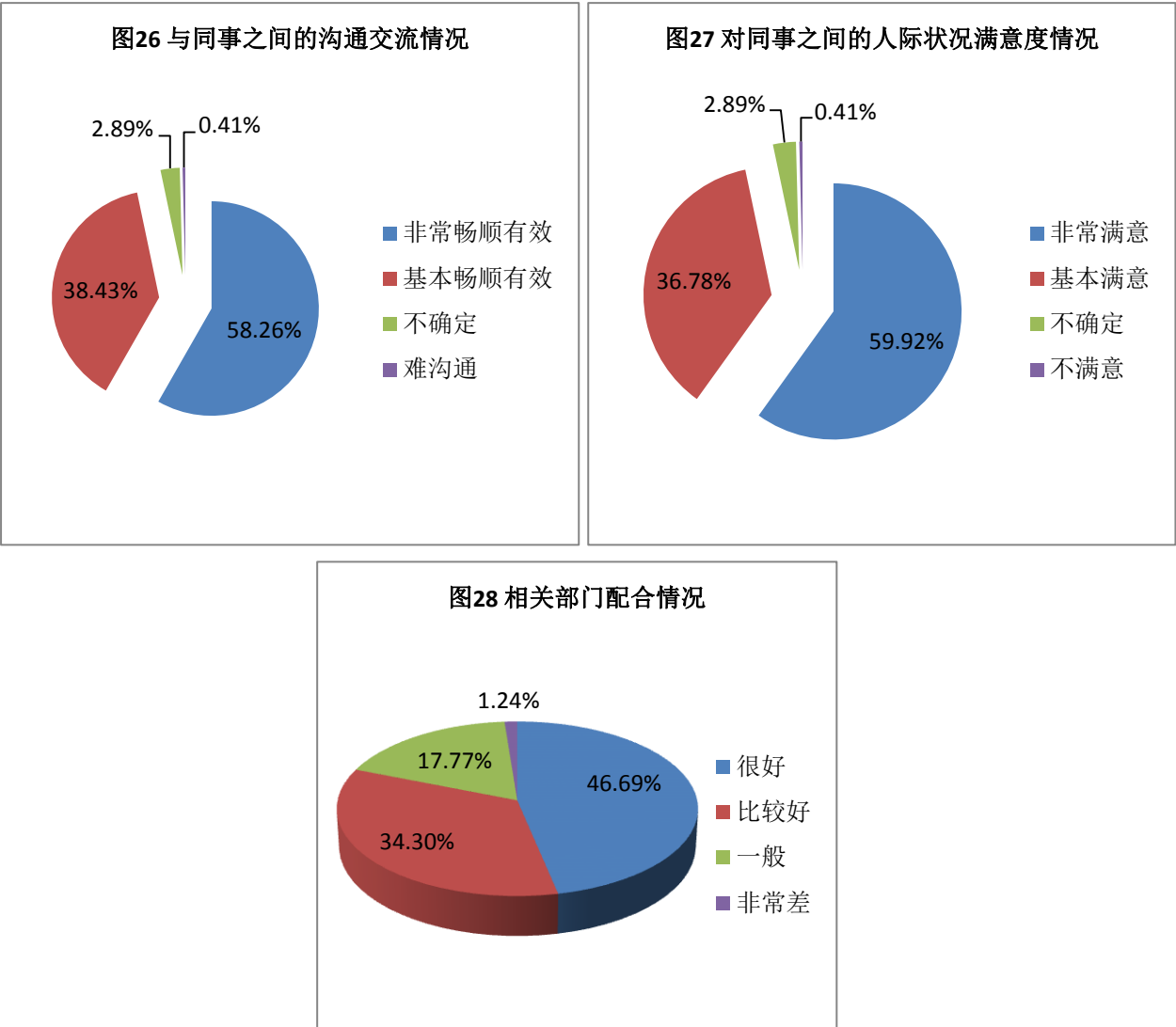
硬件环境方面如图 21-23 所示，有超过一半的人员认为单位能及时、充足地提供工作中所需要的人力、财力、物力等相关资源；超过九成的人员对工作环境、设施设备的健康和全预防措施满意或较为满意，但对于单位提供的工作餐、员工宿舍、通勤车等后勤支持方面，55.37%的人员认为一般或较差。



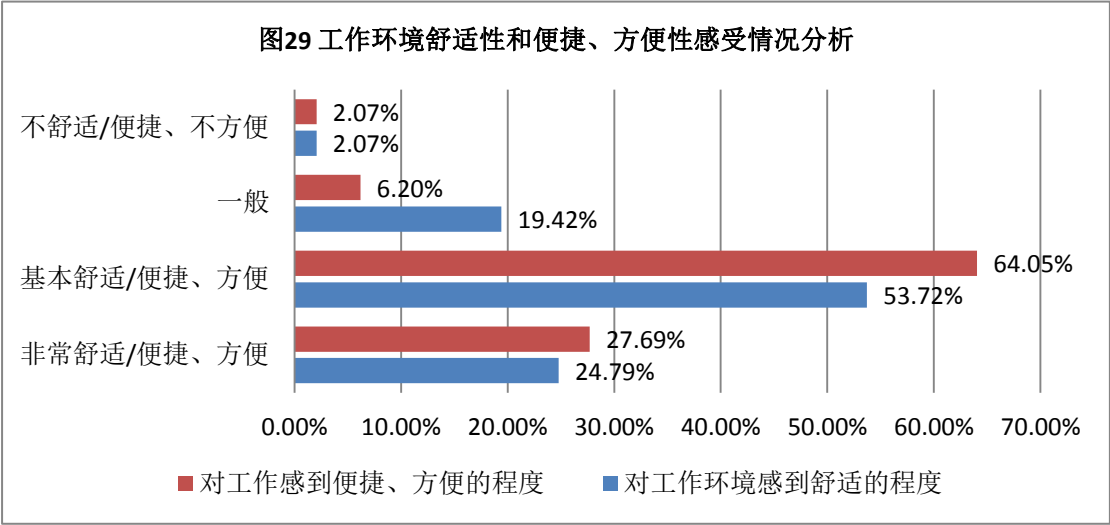
软件环境方面从上级、同事和其他部门三个层面进行分析。如图 24、图 25 所示，上级对工作人员在工作中给予的支持和帮助多于生活中给予的关心和帮助；有四分之一的人员认为在自己遇到困难时，上级有时或很少给予支持和帮助；两成人员认为上级在生活中极少或完全没有给予自己额外的关心和帮助。



如图 26、图 27 所示，基层公共就业服务人员在与同事之间的沟通交流和人际状况满意度较高，满意度分别达到了 95.69%和 96.7%。



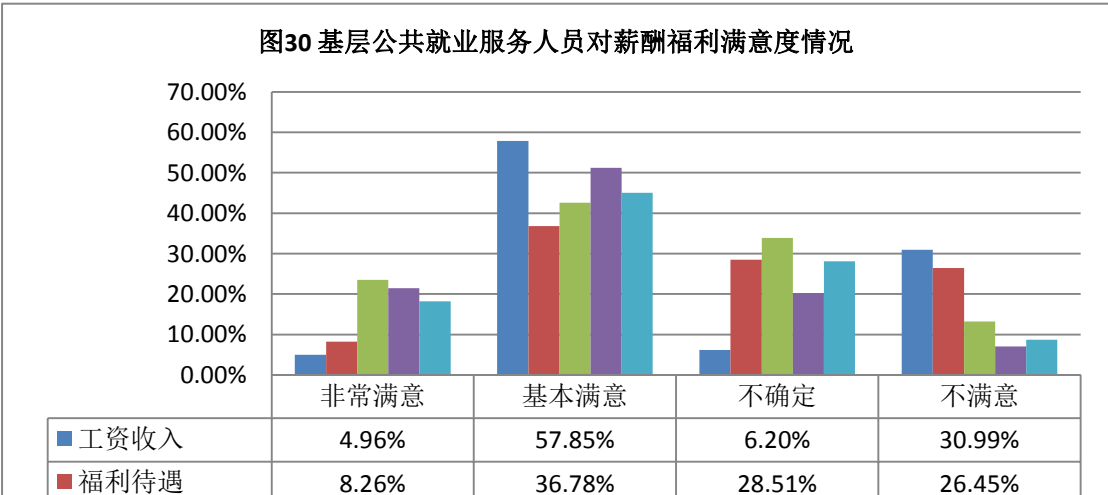
在与相关部门配合方面，如图 28 所示，八成人员认为很好或比较好。但仍有近二成人员认为，在自己工作中需要其他部门协助时，相关部门的配合度一般甚至非常差。



由图 29 可见，基层公共就业服务人员对当前工作环境以及工作便捷性、方便性的满意度相对较高。但同时也有二成人员认为当前的工作环境一般甚至不舒适；近一成人员认为工作的便捷性、方便性一般甚至不方便、不便捷。

（五）基层公共就业服务人员薪酬福利情况分析

如图 30 所示，薪酬福利方面是这次调查问卷中反应最为强烈的问题，30.99%的人员表示对目前的工资收入不满意，26.45%的人员对当前的福利待遇不满意。由于缺少同领域单位文体、娱乐活动以及社会保险状况的横向比较，所以不少人对这两项薪酬体系内容的满意度并不确定。



如图 31、图 32 所示，41.32%的人员认为自己的工资收入与工作付出不太符合甚至完全不符；47.1%的人员认为当前的薪酬体系一般甚至不合理。

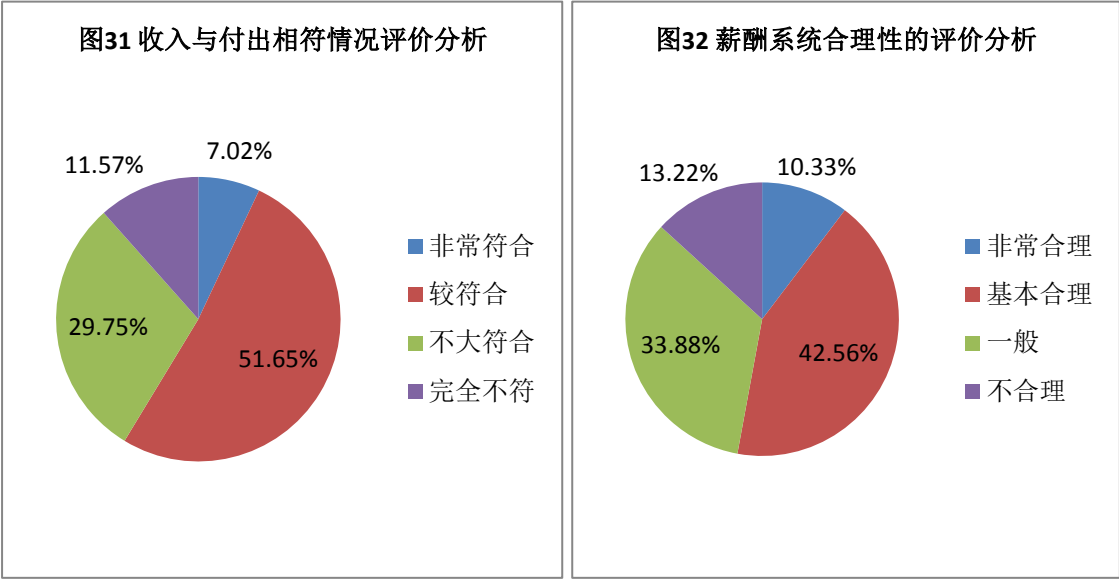
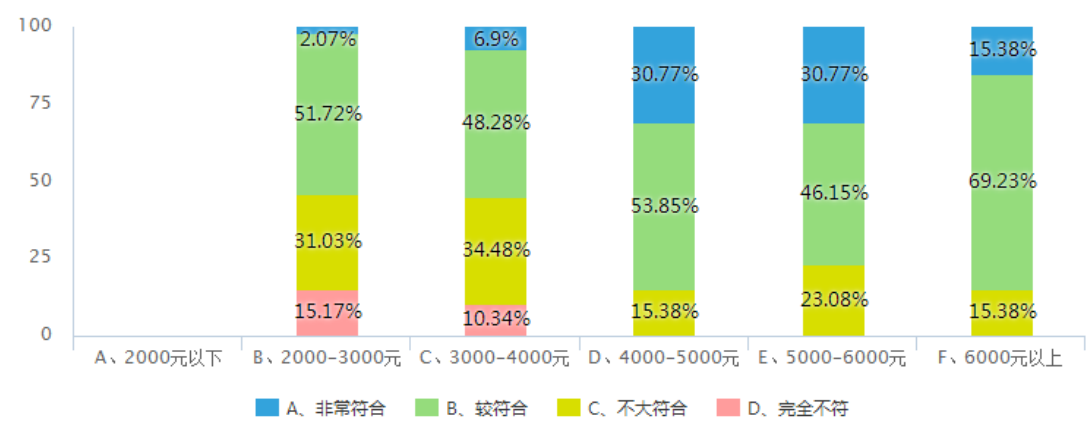
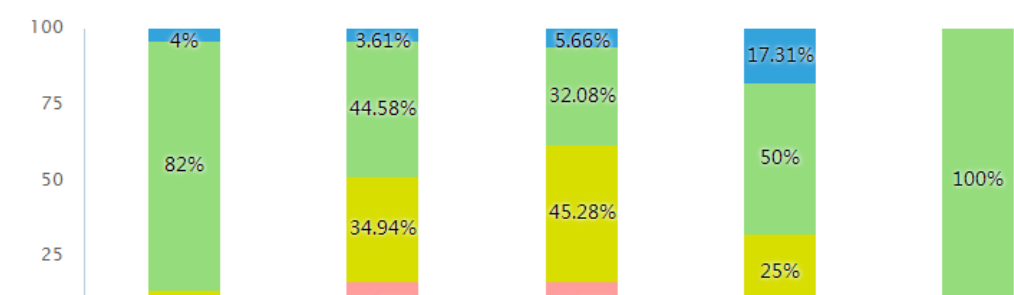


图 33 工资收入水平与收入-付出评价交叉分析情况

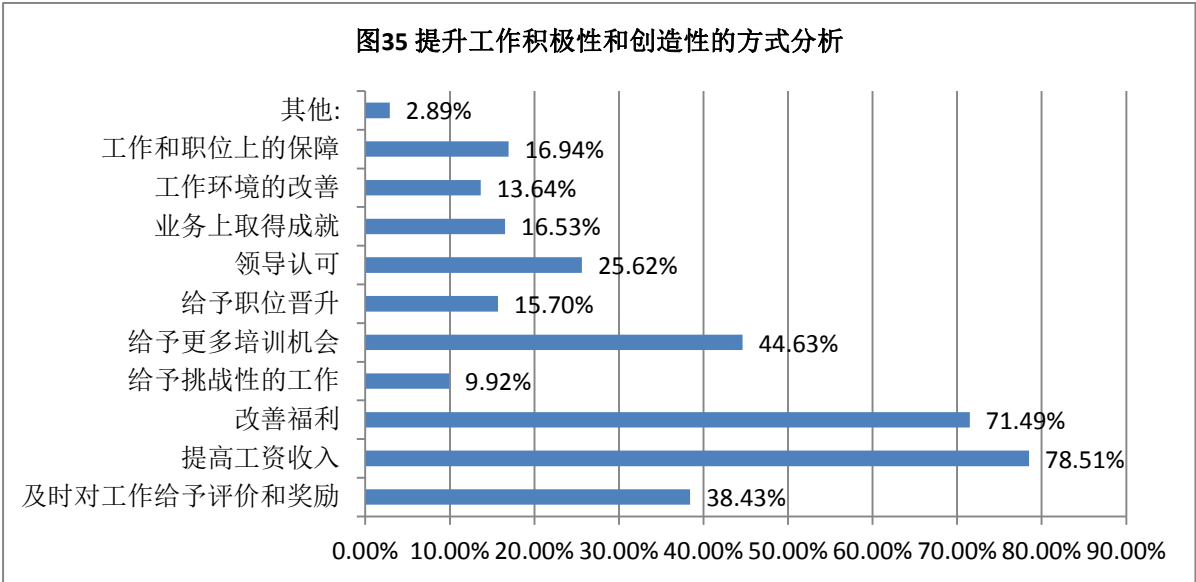


如图 33 所示，工资收入越低，对收入-付出相符合的评价就越低。

图 34 学历情况与收入-付出评价交叉分析情况

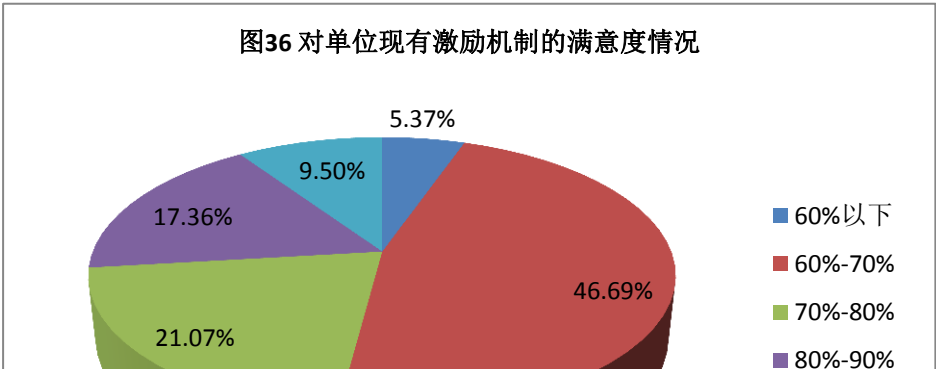


如图 34 所示，高中学历人员有四成以上认为收入-付出不符合，大专学历有六成以上认为收入-付出不符合，本科学历有三成以上认为收入-付出不符合。



从激励机制方面来看，由图 35 可见，分别有 78.51%、71.49%和 44.63%的人员认为，提高工资收入、改善福利以及给予更多培训机会能够更好地提高自己的积极性和创造性。此外，近四成人员认为及时对工作给予评价和奖励、两成以上人员认为领导的认可能够有效促进自己的积极性和创造性。

如图 36 所示，对单位现有激励机制满意度较为集中的是“60%-70%”这个阶段，占比达到 46.69%；此外，5.37%的人员对单位的激励机制满意度在 60%以下，其主要原因是当前部分单位缺少明确的激励机制。



二、基层公共就业服务人员从业现状中的问题分析

从上述对顺义区基层公共就业服务人员的现状分析来看，当前基层公共就业服务人员的队伍结构、个人发展、工作环境以及薪酬待遇方面均存在一定的问题，对公共就业服务效率的提升产生一定的影响。

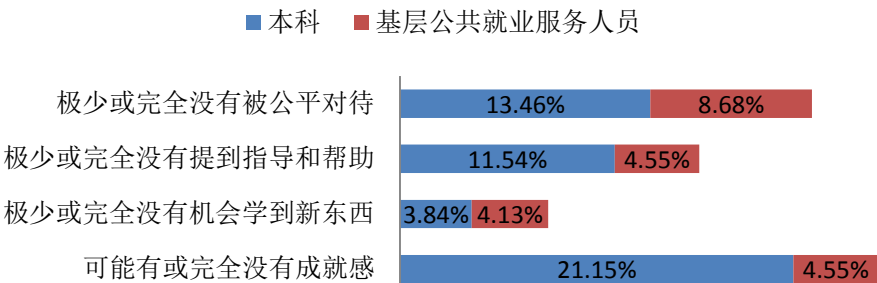
（一）人员队伍结构不符合精细化、信息化发展趋势

当前，我区基层公共就业服务人员队伍中，处于最基层的劳动保障协管员主要来源于就业困难人员的托底安置，这部分人员通常年龄相对较大，学历相对较低。从本次调查中可以看出，基层公共就业服务人员中，人数所占比例最多的是 41-50 岁的人员，高中及以下学历人员占比达 54.96%；工作年限为 1 年以下的人员中，40 岁以上人员所占比例达 61.43%，二成人员认为这是自己喜欢的工作，但自己的能力有所欠缺；从年龄、学历交叉分析也可以看出，较大年龄段内的人员更多的具备相对较低的学历，这与当前我市公共就业服务人员队伍构成的实际相吻合。但也由此可以看出，基层公共就业服务人员队伍的年龄和学历结构难以通过当前的人员引入模式进行优化，而随着当前公共就业服务不断向精细化方向发展，以及“互联网+”时代背景下，科技手段服务就业工作的不断深化，基层公共就业服务人员的工作能力和水平的相对不足，将导致公共就业服务效果难以实现较大幅度提升。

（二）本科学历人员的个体成长评价低于其他学历人员

调查显示，顺义区基层公共就业服务人员中的本科学历人员占总人数的 21.49%，但从个人成长的情况来看，本科学历人员较其他学历人员评价相对更低。

图37 本科学历人员个人成长评价对比情况



例如，图 37 所示，本科人员中，23.08%认为不确定或认为自我价值没有在从事的工作中体现出来；21.15%的人员认为可能有或完全没有成就感；19.23%的人员不确定或认为自己的能力及特长没有得到发挥；13.46%的人员认为极少或完全没有被公平对待，均较平均水平高 5 个百分点。这说明，从事基层公共就业服务的本科学历人员对这一职位更看重高层次的需求，而工作实际中，相关部门缺少对不同类型的基层公共就业服务人员的激励机制细分，致使本科学历人员对于个体成长缺乏足够的信心。

此外，从基层公共就业服务人员整体情况来看，在个体成长方面表现出了强烈的需求，72.31%的人员希望增加理论知识或操作技能授课。其中，本科学历人员对“增加理论实施或操作技能授课”的需求与整体情况相近，但“部门内工作岗位轮换”和“不同部门间调动”的需求比例分别比整体高 20.82 和 12.75 个百分点。由此可见，本科学历人员对当前工作已经产生了枯燥感。

（三）基层人员工作压力大，工作环境存在不足

基层公共就业服务人员对工作满意度可以从三方面分析：决策参与、组织运行以及工作本身。从前文分析中可以看出，94.63%的人员认为自己的直接上级可以做出明确的工作要求；有 85.95%的基层人员在工作中可以行使建议权；90.91%的工作人员通过与上级或领导进行交流或与亲密的同事进行私下交流可以解决工作中的疑问。以上三项数据说明基层工作决策参与程度较高。在组织运行方面，95.05%的人员认为对组织管理和办事流程“合理、高效、方便”的情况完全或基本；82.64%的人员对“工作被合理分配”完全或基本认同。由此可见，较高度度的决策参与和工作分配的合理性，体现了基层公共就业服务人员的对工作满意程度还是比较高的。但从工作本身来看，

尽管大部分工作人员认为公共就业服务工作的乐趣与压力并存（92.98%对 85.13%），但 69.83%的人员认为自己的工作很紧迫或较紧迫。其中的工作压力源主要来自于“工作量太大”和“工作精细化程度高”，分别有 61.98%和 40.91%的人感受到这两方面压力。工作强度大，是当前基层公共就业服务人员对工作缺乏认同的主要原因之一。

在工作环境整体评价方面，28.88%的人员认为舒适度一般或是不舒适，主要是对单位提供的工作餐、员工宿舍、通勤车等后勤支持方面不太满意，55.37%的人员认为一般或较差。可见基层公共就业服务人员的工作环境还需要进一步改善。

（四）基层公共就业服务人员薪酬福利待遇有待提高

分别有 37.19%和 54.96%的人员对目前的工资收入和福利待遇不确定或是不满意，明确表示不满意的人员分别达到三成和四分之一，产生不满的主要原因是认为收入与自己的付出并不相符以及薪酬系统不够合理。尤其是工资在 4000 元以下的人员，不满的人员占比达到 44.8%以上。另一方面，高中、专科、本科学历人员中分别有 16.87%、6.98%和 7.69%的人员认为自己付出与收入不成正比。这种情况直接造成了 52.06%的人员对单位现有激励机制的满意度评价在 70%以下。而在提供工作积极性和创造性方式的调查中显示，提高工资收入和改善福利是最主要的两个手段，这也为我们提升基层公共就业服务效率提供了思路。

三、提升基层公共就业服务人员队伍建设的建议

（一）进一步优化基层公共就业服务人员队伍结构

当前，顺义区正处于疏解整治促提升的深化期和产业转型升级的关键期，与此同时，当前社会已经进入了“互联网+”时代，信息化手段在各项工作中运用愈加普遍，而公共就业服务也在不断向精细化发展，这些外部条件的变化对就业服务人员提出了更高的内在要求，这就要求我们要不断优化基层公共就业服务人员队伍建设，打造一支具有更高学历和更高专业性的队伍。在优化队伍结构方面，建议分三步走，一是挖掘更多托底安置岗位用于安置就业困难人员；二是将当前的基层公共就业服务人员岗位重新进行条件设置和规划，参照社区工作者的条件及标准进行人员招聘及管理，确保新招聘的人员队伍的高素质、稳定性以及新进人员可以胜任当前日益精细化的公共就业服务工作；三是在区级层面设立相关部门，负责基层公共就业服务人员的业务培训、指导以及岗位交流学习等工作，确保人员队伍保持良好的

学习能力和战斗力。

（二）满足基层公共就业服务人员多样化个体成长需求

针对于本科学历人员在个体成长方面所表现出的强于其他学历人员的需求，究其根本原因是当前基层公共就业服务人员的个体成长方案缺失。对于体制内人员来说，其成长路径主要是两方面，一是从该岗位调离，从事本单位其他更重要的岗位，发挥其更大价值；二是实现职位晋升。而对于体制外人员来说，其成长路径更加模糊，调离岗位的可能性小，职位晋升的可能性几乎为零。这使得很多基层公共就业服务人员出现了自我价值模糊甚至自我否定的情况。因此，基层公共就业服务人员管理部门应研发相应的成长和激励机制，以满足基层公共就业服务人员的个性化成长需求。如，推选基层就业服务先进工作者并给予相应的奖励，丰富培训的内容和形式，鼓励参与学习等。

（三）提高基层人员决策参与度和组织运行效率

畅通基层公共就业服务人员参与决策的渠道，以提升其工作参与度来加强工作积极性。如定期开展业务研讨，对于基层公共就业服务人员所提出的改进工作的建议进行科学分析和论证后加以实施，使基层人员充分感受参与决策的乐趣。管理人员了解每名员工的特点、专长，知人善用，根据个人特点分派工作。同时，学会工作任务分解，把复杂任务分解为若干个简单的小任务，使基层人员乐于接受工作任务的同时也可以大大的提高工作效率。此外，还可以将服务对象和日常业务进行细分，通过运用科技化手段和网络智能平台，提升服务对象自主、自助服务，降低基层工作人员的基础工作量，从而提升工作效率。

（四）改善基层公共就业服务人员软硬件环境

推动公共就业服务相关地方标准贯标工作，确保基层公共就业服务机构的人力、财力和物力保障；在符合相关规定的前提下，改进工作餐、员工宿舍及通勤车等后勤支持，尤其是对于一线公共就业服务人员，可按照家与工作单位的距离远近和工作半径的长短来确定是否配备通勤车或交通补贴等。加强对中层管理人员的管理理念培训，增强其工作分配、人员管理和激励机制的技巧，为基层公共就业服务人员营造良好的人际氛围。此外，加强单位各部门之间的沟通和协调，建设工作支持制度，促进业务在各部门之间协同办理，减少与相关部门之间的沟通障碍，提升工作效率和工作人员的工作体验。

（五）有效提升基层公共就业服务人员工资福利待遇

薪酬福利是关系基层公共就业服务人员工作是否满意最核心的问题。同时，提高工资收入和改善福利待遇也被认为是最有效的提高积极性和创造性的方式。结合优化基层公共就业服务人员队伍结构的建议，建议明确基层服务岗位的职责和工作要求，科学设置薪酬体系、激励机制和工资增长机制，对基层就业服务人员工资构成和福利保障做进一步明确的规划，确保能者多劳、能者多得。