摘要

就業服務的主要任務即在於積極參與與促進就業市場中人力的調適，以達成人與事之間的良好媒合，但由於時代變遷之下，公立就業服務的功能執掌也逐漸有了轉變。隨著失業類型從摩擦性失業轉變為多元性失業型態；以及公立就業服務之對象要求多元化，造成媒合難度提高；加上公立就業服務機構的工作內容複雜度提高等因素，使得公立就業服務機構內之就業服務人員需面對更大程度之挑戰，也因此在其相關專業知能與從業心態上有更多元之要求。因此本研究之目的在於了解就業服務人員首先在其任用過程中是否有一任用標準；進而在其工作過程中，是否有相關之在職訓練做一配合，並進一步探討其相關訓練措施上之現況及困難點，以促進就業服務的順利推行。

從文獻及訪談中發現，我國目前並未建構出就業服務人員所應具備之職能架構，因此本文從相關文獻探討中，建構出本文所認為就業服務人員應具備之職能架構：應包含三個層面：(一)核心觀念與態度、(二)一般能力、(三)專業能力之具備。從而進行問卷調查及訪談之後，有以下之發現：首先在人員進用上，目前多為非編制內之人員擔任且工作年資在三年以上居多，科系專長多元化，對於就業服務證照之要求則不嚴謹。訓練需求分析上，多採用觀察法或問卷調查之方式，但目前並未有一嚴謹之標準化訓練需求評估制度。訓練內容上，則分為兩類，一類為一般人員所需之通識課程：主要加強人員態度面、禮儀面，亦需加強就服人員情緒及壓力管理之能力。專業課程部分：訓練執行主要依據就業服務法及就業保險法相關規定為主，勞工相關法令為輔，並依據職位不同有其他特殊之課程安排。訓練效果評估上，則以課程滿意度調查中學員之主觀陳述作評估，或輔以主管督導、年度綜合績效等指標，在反應(滿意度調查)及學習(課堂考試)層面有進行評估，但在行為層面卻未有一定之評估標準；在結果層面，僅以年度之綜合性評估，而未能針對每場訓練結束後皆進行結果層面評估，便難以得知各場次訓練帶來之效果如何，是否皆有達成其所訂定之目的便無從得知。

進一步綜合文獻分析及實證結果之後，針對現行我國公立就業服務機構就業服務人員專業訓練措施上，提出以下幾點建議：

（一）建立合理之非編制人員升遷及薪資制度。

（二）針對個案管理員等第二線人員應以正式人力擔任。

（三）建立公立就業服務機構各類就業服務人員之職能架構。

（四）進行制度化之訓練效果評估。

（五）建立公立就業服務機構人員訓練講師資料庫。

關鍵字：公立就業服務機構，就業服務人員，專業訓練