

کارنامه

نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در راهنمایی و مشاوره شغلی

ممید اردهه و شهرام ابراهیمیان

کارشناسان آمار وزارت کار و امور اجتماعی

چکیده:

اشتغال یکی از مباحث اساسی در جوامع امروزی است. در فضای کنونی افزایش میزان اشتغال و کارآمدی بازار کار یکی از اهداف مهم سیاست گذاران اقتصادی اجتماعی می باشد. راهنمایی و مشاوره شغلی نقشی محوری در کارآمدی بازار کار دارد، زیرا به فرد کمک می کند بهتر خود را بشناسد، از نیازهای جامعه و مشاغل گوناگون آگاهی یابد، از شرایط احراز آنها مطلع شده و در انجام امور شغلی خود توانا تر گردد. همچنین راهنمایی و مشاوره شغلی می تواند برابری در دسترسی به فرصتهای شغلی را افزایش داده و فرآیند جستجو و انتخاب شغل را تسهیل نماید. حرکت جوامع کنونی به سمت استفاده روزافزون از اطلاعات و فناوریهای مرتبط با آن راهنمایی و مشاوره شغلی سنتی را نیز دستخوش تغییر و تحول نموده است. فناوری اطلاعات و ارتباطات محیط جدیدی از تبادل اطلاعاتی، ایده ها و تجربیات را فراهم نموده و تغییرات ناشی از آن فرصتها و چالشهای جدیدی پیش روی جامعه، بازار کار و افراد قرار داده است. امکانات بوجود آمده توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات می تواند فرآیند راهنمایی و مشاوره شغلی را از لحاظ دسترسی، آرایه و ارزیابی خدمات یاری دهد. استفاده مناسب از فرصتهای بوجود آمده و تلاش در جهت فایق شدن بر چالشها نیازمند شناخت کافی و بهره گیری مناسب از این امکانات در

ارایه راهنمایی و مشاوره های شغلی می باشد. در این مقاله ضمن بررسی فرآیند راهنمایی و مشاوره شغلی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در مراحل مختلف این فرآیند و فرصتها و چالشهای ناشی از آن مورد بحث قرار می گیرد.

واژه های کلیدی: راهنمایی و مشاوره شغلی، فناوری اطلاعات و ارتباطات.

۱. مقدمه

اشتغال را می توان یکی از مهمترین مسایل موجود در کشور نامید. یافتن شغل مناسب یکی از نیازهای ضروری هر فرد می باشد. شغل علاوه بر کسب درآمد باعث ایجاد حس رضایت در فرد می گردد و از بسیاری مشکلات روانی جلوگیری می کند.

بیکاری پدیده ای اجتماعی در جهان امروز است، که در اکثر کشورهای جهان مشاهده می گردد. این پدیده باعث مشکلات اجتماعی مختلفی مانند رواج فقر و شرایط سخت زندگی در کشور و بروز بیماریهای جسمی و روانی در افراد جامعه می گردد. بنابراین کنترل بیکاری یکی از مهمترین اهداف دولتمردان و سیاست مداران می باشد. از چهار جنبه می توان برای ایجاد اشتغال و رفع معضل بیکاری برنامه ریزی نمود:

۱. پشتیبانی از کارآفرینی و تشویق کارآفرینان به ایجاد مشاغل بیشتر و بهتر.
۲. تمرکز بیشتر بر اشتغالزایی و افزایش مهارتهای نیروی کار بصورتی که نیروی کار به مهارتهای مورد نیاز مشاغل حاضر و مشاغلی که در آینده بوجود خواهند آمد مجهز گردند.
۳. افزایش سازگاری بین نیروی کار و کارآفرینان به لحاظ تغییر شیوه های کاری و تغییرات محل کار بر اثر ورود فناوریهای نوین.
۴. برابری در دستیابی به فرصتها بگونه ای که کشور از مهارت و استعداد تمام هموطنان برخوردار گردد.

در این میان برای اجرای هرچه بهتر برنامه های ذکر شده راهنمایی و مشاوره شغلی نقشی کلیدی برعهده دارد. اکنون با وجود نرخ بیکاری بالای کشور و مشکلات اجتماعی مرتبط با آن نیاز بیشتری به خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی احساس می گردد. راهنمایی و مشاوره شغلی نه تنها نقش مهمی در کارآمدتر کردن بازار کار دارد، بلکه در مبارزه با محرومیتهای اجتماعی نیز موثر است. همچنین این خدمات می تواند ابزار مهمی برای مبارزه با بیکاری بلندمدت و راهبردی سودمند برای یاری بیکاران بلندمدت و کسانی که در خطر بیکاری بلندمدت هستند باشد. کارآفرینان و نیروی کار می توانند از این خدمات در جهت کارآفرینی بهتر و برخورداری از مهارتهای مورد نیاز بازار

کار بهره مند گردند. در این صورت خدمات ارابه شده سازگاری بین مشاغل موجود و نیروی کار را تضمین می نماید.

حرکت جوامع کنونی به سمت استفاده روزافزون از اطلاعات و فناوریهای مرتبط با آن تمام عملکردهای جامعه را تحت تاثیر قرار داده است. فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) محیط جدیدی از تبادل اطلاعات، ایده ها و تجربیات را فراهم نموده و تغییرات ناشی از آن فرصتها و چالشهای جدیدی پیش روی جامعه، بازار کار و افراد قرار داده است. راهنمایی و مشاوره شغلی نیز از این امر مستثنی نمی باشد. امکانات موجود فناوری اطلاعات و ارتباطات فرآیند راهنمایی و مشاوره شغلی را از لحاظ دسترسی، ارابه و ارزیابی خدمات تحت تاثیر قرار می دهد. در این مقاله ضمن بررسی فرآیند راهنمایی و مشاوره شغلی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در مراحل مختلف این فرآیند و فرصتها و چالشهای ناشی از آن مورد بحث قرار می گیرد. در بخش ۲ خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی مورد بحث قرار می گیرد. بخش ۳ فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش آن در مراحل مختلف فرآیند راهنمایی و مشاوره شغلی بررسی می شود. بخش ۴ راهنمایی و مشاوره شغلی توسط اینترنت و مزایا و معایب آن را بررسی می نماید و در بخش ۵ ارابه خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی توسط نرم افزارهای کامپیوتری بررسی شده و مدلی برای خدمت رسانی توسط کامپیوتر ارابه می گردد. در بخش ۶ نتیجه گیری بحث و پیشنهادها آورده شده است.

۲. راهنمایی و مشاوره شغلی

در سالهای اخیر بازار کار شاهد تغییرات فراوانی بوده است. چگونگی درک این تغییرات و همراه شدن با آن در نزد افراد جامعه بویژه جوانان تاثیر عمده ای بر وضعیت اشتغال کشور

۱-Information and Communication Technology

دارد. اکنون افزایش تعداد فارغ التحصیلان دانشگاهی که اطلاع چندانی از وضعیت بازار کار نداشته و به آسانی توانایی یافتن شغل مناسب را ندارند و همچنین رشد تعداد شاغلینی که کار خود را از دست داده یا تغییر می دهند، جامعه را با چالشی جدی مواجه ساخته است. تازه واردین بازار کار تجربه کافی برای درک روابط پیچیده جهان کار ندارند و در صورت فقدان کمکهای مناسب از عهده اشتغال بر نمی آیند. راهنمایی و مشاوره شغلی یکی از مهمترین روشهای یاری افراد در جهت بهبود درک شرایط کاری خود و شرایط بازار کار است. در حقیقت هر فرد برای ارزیابی خود و کاوش در بازار کار نیازمند برنامه ریزی شغلی در سراسر زندگی کاری خود می باشد. راهنمایی و مشاوره شغلی می تواند بخش مهمی از برنامه ریزی شغلی باشد. راهنمایی و مشاوره شغلی به فرد کمک می کند بهتر خود را بشناسد، نازهای جامعه و مشاغل موجود را درک نماید، از شرایط احراز آنها آگاهی یابد و در انجام امور شغلی خود توانا تر گردد. همچنین مشاوره فرد را در تصمیم گیری پشتیبانی نموده و دورنمای جدیدی از اشتغال برای وی ایجاد می نماید. پس می توان گفت از واژه راهنمایی و مشاوره شغلی می توان مفاهیم زیر را برداشت نمود:

- ارزیابی اطلاعات (فرصتهای شغلی، آموزشی، سیاستها و برنامه های بازار کار)
- راهنمایی (جهت گیری در انتخاب حرفه و شغل مناسب)
- توصیه (پیشنهاد راه حلها و روشهای ممکن)
- مشاوره (پشتیبانی از فرد و توانا ساختن وی در تصمیم گیری)

همانطور که ذکر شد راهنمایی و مشاوره شغلی نقشی کلیدی در بازار کار دارد که مهمترین آنها عبارتند از:

- به افراد کمک می کند مهارتهای خود را توسعه دهند و توانایی ارزیابی بهتر خود را بیابند و در دنیای پیچیده کار از عهده جستجوی اطلاعات شغلی و تصمیم گیری مناسب برآیند.

- ابزارهایی برای کارفرمایان و مسوولان آموزشی در جهت پر نمودن بهتر مشاغل خالی و فرصتهای آموزشی موجود فراهم می آورد.

در این میان بهبود ارابه خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی یکی از اهداف عمده سیاست گذاران بازار کار است و تلاش در جهت ارابه مناسب این خدمات می تواند به سازماندهی بازار کار کمک نماید، زیرا این خدمات کلیه امور مرتبط در کسب فرصتهای اشتغال، تحصیل و آموزشهای فنی و حرفه ای را پوشش می دهد. باید توجه داشت این خدمات در صورتی بهبود یافته و پیشرفت می نماید که:

- خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی برای تمام افراد بیکار و افرادی که در خطر بیکاری هستند در دسترس باشد.
- این خدمات برای افرادی که بیکارند یا فاقد درآمد می باشند رایگان باشد.
- کاربران در انتخاب و عمل در مشاوره اختیار داشته باشند.

استفاده از ICT در ارابه خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی می تواند در جهت بهبود ارابه خدمات بکار رود. اینگونه فناوریها دسترسی کلیه افراد جامعه به خدمات را تسهیل نموده و آزادی عمل بیشتری در برخورداری از خدمات ایجاد می نماید.

۳. فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)

ظهور جامعه اطلاعاتی تاثیر فراوانی بر اقتصاد و زندگی اجتماعی داشته است. فناوری اطلاعات و ارتباطات محیط جدیدی بوجود آورده و جهانی سازی را افزایش داده است. به همین دلیل دنیای کار تغییر یافته و در آینده نیز در حال تغییر باقی خواهد ماند. اکنون اهمیت آموزش مداوم در طول زندگی بر کسی پوشیده نیست و برای موفقیت افراد و حفظ اشتغالزایی نیروی کار نیاز به تجهیز افراد به مهارتهای جدید و مناسب وجود دارد و باید افراد را برای بهبود مهارتهایشان و توانا شدن برای غلبه بر دنیای متغیر کار یاری داد. فناوری اطلاعات و ارتباطات اکنون مرزهای تمام کشورها را در

۲.۳ دسترسی به خدمات

دسترسی به خدمات مهمترین مساله در طراحی نظام های خدمت رسانی می باشد. مهمترین نقش ICT و امکانات مرتبط با آن در خدمت رسانی، تسهیل دسترسی به خدمات است. فناوری باید بگونه ای بکار رود که دسترسی به خدمات را افزایش دهد. استفاده نامناسب از فناوری می تواند باعث محرومیت برخی افراد و در نتیجه کاهش دسترسی به خدمات گردد. در خدمات راهنمایی و مشاوره سنتی محرومیت از خدمات ارایه شده بدلیل دوری از مراکز خدمت رسانی، نبود زمان مناسب برای مراجعه و کمبود مراکز خدمت رسانی و کارکنان آموزش دیده رخ می دهد. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات می تواند در جهت رفع این مشکلات بکار رود، اما محرومیت های دیگری شامل عدم دسترسی به تجهیزات، عدم آشنایی با فناوریهای نوین و ناتوانی در دسترسی به خدمات در نتیجه عدم استفاده از آن رخ می دهد. باید توجه داشت که دسترسی به خدمات اهمیت بیشتری نسبت به استفاده از فناوریهای نوین دارد و نباید دسترسی به خدمات را فدای استفاده از فناوری نمود. روشهای مختلفی که می توان از فناوری اطلاعات و ارتباطات در دسترسی به خدمات استفاده کرد عبارتند از:

- کمکهای تلفنی:

خدمات تلفنی با وجود شماره تماس رایگان می تواند روشی موثر برای ارتباط کاربران با مراکز مشاوره باشد. این شیوه می تواند افرادی که بدنال راهنمایی فوری هستند و نمی دانند به کجا باید مراجعه کنند را یاری نماید. کمکهای تلفنی باید توسط افراد آموزش دیده انجام شود تا دارای بالاترین کیفیت باشد. با فرض دسترسی اکثر افراد جامعه به تلفن این روش می تواند پوشش گسترده ای داشته باشد.

- اینترنت:

استفاده از اینترنت برای ارایه اطلاعات آموزشی و شغلی در سراسر جهان بطور مداوم در

- سازمان دهی و برنامه ریزی

- دسترسی به خدمات

- فرآیند اجرای راهنمایی و مشاوره

- اداره خدمات راهنمایی و مشاوره

- کنترل و ارزیابی خدمات

- نتایج راهنمایی و مشاوره

- اجرای سیاستها

۱.۳ سازمان دهی و برنامه ریزی

سازمان دهی و برنامه ریزی در سطوح مختلف امری ضروری است. در سطح ملی باید راهبردی وجود داشته باشد که به روشنی نقش راهنمایی و مشاوره شغلی در آموزش و کار افراد را نشان دهد. همچنین این راهبردی نقش ICT در ارایه موثر این خدمات را تنظیم می کند. بدون وجود چنین راهبردی احتمال دارد توسعه نقش ICT ناهمگن گردد و بخشی از جامعه از این خدمات محروم گردند. در سطح محلی نیز باید برنامه ای برای اجرای قواعد اصلی راهنمایی و مشاوره و برطرف ساختن شکافهای موجود در ناحیه مورد نظر وجود داشته باشد. این برنامه باید تعیین نماید که چگونه ICT برای اصلاح و بهبود آرایه خدمات عمومی بکار رود و نحوه استفاده از آن برای کاهش محرومیتها را تشریح نماید. این برنامه با تدوین قواعد و استانداردها می تواند شبکه ای از فراهم کنندگان خدمات مختلف ایجاد نماید. در بین سازمانها نیز باید برنامه جامعی تدوین گردد که نقش ICT در بهبود خدمات ارایه شده را تشریح نماید. پشتیبانی از بهبود مهارتهای کارکنان در استفاده از ICT و ایجاد تعادل بین استفاده از ICT و خدمت دهی به مشتریان نیز می تواند در این برنامه منظور شود. اگر سازمانی برای اولین بار از فناوریهای نوین در ارایه خدمات استفاده می نماید باید برنامه اجرایی روشنی شامل چگونگی آشنا نمودن کارمندان و کاربران و استفاده از نظرات کاربران در طراحی و انتخاب ابزارهای مشاوره کاربر پسند تدوین نماید. این برنامه باید کلیه نیازهای اجرایی اعم از خرید، نگهداری و بهنگام سازی تجهیزات و آموزش کارمندان را مورد ملاحظه قرار دهد.

نور دیده است و در تمام امور جامعه وارد شده است. راهنمایی و مشاوره شغلی می تواند با استفاده از فناوریهای نوین ابزار کارآمدی در دست سیاست گذاران بازار کار باشد. خطر بالقوه در استفاده زیاد از فناوری اطلاعات و ارتباطات این است که ممکن است بجای آنکه نابرابری ها را کاهش دهد، آن را تقویت نماید و جامعه را به دو قسمت سرشار از اطلاعات و فاقد اطلاعات تقسیم نماید. مشکل اصلی مرتبط با ظهور جامعه اطلاعاتی آن است که مردم و بویژه گروههای محروم بسختی می توانند خود را با فناوریهای نوین تطبیق دهند. بنابراین استفاده از فناوریها باید بصورتی باشد که با نیاز افراد منطبق باشد و این امر که افراد در اولویت قرار دارند و فناوریها را برحسب نیازشان می پذیرند باید مورد تاکید قرار گیرد. ضروری است که خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی (و کلیه خدمات عمومی) این اصول را با افزایش استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در دستور کار خود قرار دهند. محرومیت در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای ابعاد مختلفی می باشد: دسترسی به تجهیزات، نیاز به اطمینان فنی در استفاده از ICT، مشکلات مرتبط با سواد و فهم زبان انگلیسی به عنوان زبان پایه کامپیوتر از ابعاد محرومیتها می باشد. تمام این موارد باید در استفاده مناسب و پرهیز از محرومیتهای بیشتر مدنظر قرار گیرد.

در جهان کنونی ICT و استفاده از آن در خدمات راهنمایی و مشاوره رو به گسترش است و به این دلیل توجه به تاثیرات مرتبط با آن در حوزه های مختلف فرآیند راهنمایی و مشاوره اهمیت فراوانی دارد. در این بخش کلیات استفاده از ICT در حوزه های مختلف فرآیند مشاوره شرح داده می شود و مسایل مرتبط با بهبود خدمات برجسته می گردد. وات^۲ (۱۹۸۰) حوزه های عمده مورد بررسی در فرآیند راهنمایی و مشاوره شغلی را به شرح زیر می داند:

۲-Watt

حال افزایش است. پست الکترونیکی و ارتباطات ویدیویی، اطلاع رسانی و ارتباط با مشتریان را بطور قابل ملاحظه ای تسهیل نموده است. گرچه بدلیل حجم بالا، یافتن اطلاعات مورد نظری، با فرض دسترسی به اینترنت، بسختی امکان پذیر است، احتمال یافتن این اطلاعات بسیار زیاد است.

همچنین تضمینی در ارتباط با کیفیت اطلاعات موجود در اینترنت نیست و هر فردی می تواند اطلاعات دلخواه خود را بر روی یک وب سایت قرار دهد. به همین دلیل می توان فهرستی از سایتهای معتبر برای تضمین اطلاعات در اختیار کاربران قرار داد. بعنوان مثال می توان آدرسهای را در این فهرست قرار داد که استانداردهای کیفی خاصی در ارتباط با اطلاعات ارائه شده رعایت می نمایند. مشکل مرتبط در استفاده از اینترنت عدم دسترسی گسترده افراد می باشد که می توان توسط کتابخانه های عمومی، کافی نت ها و مراکز خدمات اشتغال اینترنت را در اختیار عموم افراد قرار داد.

پست الکترونیکی، گروههای مباحثه و گفتگوهای اینترنتی می تواند ارتباط کارآمدی بین مشاورین و کاربران برقرار نماید. برقراری این گونه ارتباطات به مقداری مهارت در تایپ و داشتن سواد و آشنایی مقدماتی با کامپیوتر نیاز دارد. به دلیل اهمیت استفاده از اینترنت در ارائه خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی این بحث در بخش ۴ شرح داده شده است.

- ارتباطات ویدیویی:

این گونه ارتباط، تلفنها و کامپیوترها را با هم مرتبط می سازد و مشتریان می توانند بصورت مستقیم به متخصصان راهنمایی و مشاوره دسترسی یابند. این نوع ارتباط برای افراد راه دور مزیت ویژه ای دارد و به افرادی که نیاز اندکی به کمکهای تخصصی دارند و می خواهند بیشتر زمان خود را صرف امور شخصی نمایند مفید است. معمولا با طراحی مناسب نرم افزار می توان مشتریان را با حداقل

نیاز به مهارتهای صفحه کلید و کامپیوتر یاری داد. از این فناوری می توان برای راهنمایی و مشاوره تخصصی یا برای کمکهای اضافی نیز استفاده نمود. این روش دارای پتانسیل دسترسی به تعداد بیشتری کاربر است. همچنین نیاز به استفاده از کامپیوتر دارد که برای افراد مسن و کم سواد مشکل است. در حقیقت کامپیوتر بعنوان ابزاری برای ارائه راهنمایی و مشاوره مطرح می گردد و نیاز به مکانی که افراد بتوانند رو در رو ملاقات کنند را برطرف نمی سازد، بلکه برای افرادی که از مکان ارائه خدمات دور هستند و افرادی که نیاز به خدمات تخصصی دارند مفید است.

- کامپیوترهای قابل حمل:

کامپیوترهای قابل حمل می توانند برنامه های نرم افزاری را حمل نمایند و با تلفن به اینترنت متصل گردند و به مشاورین امکان می دهد به مکانی که مشتریان قرار دارند رفته و خدمات مشاوره خود را ارائه دهند. این کار پتانسیل دسترسی به مشتریان را افزایش داده و می تواند سهم عمده ای در برطرف نمودن محرومیتهای مربوط به فناوری داشته باشد. همچنین به مشاورین امکان می دهد به شرکتهایی که افراد در آن مشغول بکار هستند بروند و در محل، مشاوره خود را انجام دهند.

۳-۳ فرآیند اجرای راهنمایی و مشاوره

نرم افزارهای مختلفی را می توان برای راهنمایی و مشاوره شغلی طراحی نمود. طراحی اینگونه نرم افزارها می تواند بگونه ای باشد که با کمک مشاورین شغلی بکار رود یا بطور مستقیم توسط کاربران استفاده گردد. باید توجه داشت که برخی از کاربران می خواهند از تجربه مشاورین در فرآیند مشاوره بهره مند گردند. استفاده از اینگونه نرم افزارها و اطلاعات فراهم شده توسط اینترنت می تواند با اهداف زیر بکار رود:

- تشخیص نیازها:

برنامه های کامپیوتری در اولین گام فرآیند راهنمایی و مشاوره شغلی افراد را ارزیابی

می نمایند. در این مرحله با دریافت اطلاعاتی از کاربر نیازهای وی تشخیص داده می شود. بدین صورت افراد اجازه می یابند بدون یاری مشاورین سایر مراحل فرآیند مشاوره را ادامه دهند. در این مرحله خدمات مبتنی بر کامپیوتر برای تعبیر نیازهای مشاوره ای مشتریان و رجوع آنان به اطلاعات و منابع مناسب بکار می رود. درحقیقت این مرحله به مشتریان امکان می دهد به گستره وسیعی از اطلاعات و امکانات مربوط از نقطه ای مرکزی دسترسی یابند.

- اطلاع رسانی فرصتهای موجود

اطلاع رسانی فرصتهای موجود یکی از کاربردهای اصلی ICT در راهنمایی و مشاوره شغلی است. اطلاعات مرتبط با فرصتهای تحصیلی، آموزشهای فنی و حرفه ای و اشتغال و مشخصات مشاغل مختلف را می توان در پایگاههای اطلاعاتی مختلف ذخیره نمود و توسط برنامه های نرم افزاری از طریق اینترنت یا لوح فشرده در اختیار افراد قرار داد. این پایگاهها اطلاعاتی درباره فرصتهای شغلی موجود و اطلاعات عمومی درباره شرایط زندگی و کار در مناطق مختلف کشور نیز فراهم می آورد. حفظ کیفیت و بهنگام سازی اطلاعات پایگاههای اطلاع رسانی مساله ای مهم می باشد. فراهم کنندگان و عرضه کنندگان اطلاعات باید مسایل مرتبط با کیفیت و اعتبار اطلاعات را در نظر گیرند و اجازه دهند منابع اطلاعاتی بطور مداوم بررسی و اصلاح گردد.

- ارزیابی

یکی از عناصر اصلی فرآیند راهنمایی و مشاوره توانمند ساختن افراد در فهم نیازهایشان و افزایش آگاهی آنها از فرصتهای مناسب بمنظور تصمیم گیری در زمینه اشتغال و آموزش می باشد. انواع مختلفی نرم افزار می توان برای یاری افراد در ارزیابی خود طراحی نمود و می توانند شامل سوالات مستقیم یا آزمونهای روان سنجی باشند. این نرم افزارها به تنهایی توسط کاربر استفاده می گردد و در صورت لزوم

حرفه ای لازم سوق داده شده) و نتایج کیفی (یعنی روشهایی که مشتریان در ارتباط با سنجش فرصتها و کاهش مخاطرات و تصمیم گیری بکار می برند) می باشد. ICT می تواند برای ارزیابی این نتایج بکار رود :

- ICT می تواند در کنترل و ارزیابی جنبه کمی ارایه خدمات بکار رود. ذخیره و بازیابی در پایگاههای اطلاعات امکان ارزیابی و گزارش نتایج کمی را بوجود می آورد.

- پیشرفت مشتریان می تواند توسط ثبت و تحلیل اطلاعات کلیدی در نقاط زمانی معین پیگیری شود. به این صورت شناخت مشتریانی که نیاز به متخصص یا کمکهای اضافی دارند آسان ترمی گردد. بعنوان مثال برنامه کامپیوتری می تواند تعیین نماید که یک فرد در چه زمانی آموزشهای خود را تمام نموده و به کارکنان یادآوری نماید که امور مربوط به آن شخص را پیگیری نمایند.

- اگر فراهم کنندگان خدمات مختلف توسط شبکه های الکترونیکی به یکدیگر متصل گردند، مراجعه افراد آسانتر شده و مشتریان لازم نیست اطلاعات شخصی خود را با مراجعه به خدمت دهندگان دیگر اظهار نمایند.

۳.۷ اجرای سیاستها

یکی از سیاستهای دولت افزایش استفاده از ICT در ارایه خدمات عمومی می باشد. انتشار تجربه های بکارگیری از ICT می تواند زمینه را برای افزایش نقش آن مهیا سازد. در حال حاضر تبادل تجربه و ایده در بین مراکز خدمات اشتغال و سایر مراکز راهنمایی و مشاوره شغلی اندک است. ICT و امکانات مرتبط با آن می تواند به تبادل اطلاعات سودمند بین فراهم کنندگان خدمات راهنمایی و مشاوره کشور و استفاده از تجربیات کشورهای پیشرفته کمک نماید. استفاده از روزنامه و مجلات الکترونیکی، ارتباط کارکنان از طریق پست الکترونیکی و گفتگوهای اینترنتی و برگزاری همایش های علمی می تواند زمینه بحث های عمیق درباره روشهای موفق راهنمایی و مشاوره شغلی را مهیا سازد. روشن است که راهنمایی و مشاوره

کامپیوتری رجوع مشتریان به آنها آسانتر شده و دستیابی به خدمات همزمان چندین مرکز امکان پذیر می شود. همچنین ارتباط بهتری بین فراهم کنندگان خدمات عمومی مختلف بوجود آمده و تبادل تجربیات به آسانی امکان پذیر می گردد. توانایی نگهداری حجم زیاد اطلاعات و تسهیل نسبی در تجزیه و تحلیل آن نیز می تواند سیاست گذاران را در بهبود راهبردها در ارایه خدمات یاری دهد.

فراهم کنندگان خدمات باید بین نظام اداری خود و استفاده از ICT هماهنگی بوجود آورند تا به حداکثر کارایی و کارآمدی دست پیدا کنند. این هماهنگی شامل نحوه ذخیره سازی و استفاده از اطلاعات مشتریان می باشد. در سطح محلی نیز باید چگونگی بهره گیری فراهم کنندگان مختلف از ICT و نرم افزارهای کامپیوتری برای سهولت ایجاد شبکه و به اشتراک گذاری منابع مورد بررسی قرار گیرد. سیاست گذاران محلی بعنوان قسمتی از راهبردها بهبود راهنمایی و مشاوره شغلی باید امکان برقراری پیوند بین کامپیوترهای فراهم کنندگان مختلف و مراکز خدمات عمومی را مهیا نمایند.

۳.۵ کنترل و ارزیابی خدمات

توانایی بهنگام نگهداشتن رکوردهای اطلاعاتی و دسترسی آسان به آنها عنصری ضروری در کنترل و ارزیابی خدمات می باشد. این امر باعث فراهم آوردن فرصتی برای تجزیه و تحلیلی فراتر از بررسی کمی اطلاعات می شود. فرآیند کنترل و ارزیابی باعث اصلاح خدمات می گردد. تمام فراهم کنندگان خدمات باید دارای چارچوبی برای کنترل و ارزیابی شامل استفاده مناسب از ICT برای ذخیره و بازیابی اطلاعات کنترلی باشند. کنترل و ارزیابی می تواند در سطح محلی و داخل سازمانها انجام شود که در نتیجه تصویر کاملی از خدمات ارایه شده بدست می دهد.

۳.۶ نتایج راهنمایی و مشاوره

نتایج راهنمایی و مشاوره شغلی شامل نتایج کمی (یعنی تعداد افراد مشغول بکار شده، یا تعداد افرادی که به تحصیل یا آموزشهای فنی و

فرصتی برای بحث های عمیقتر با مشاورین فراهم می سازد.

- تصمیم گیری

با وجود آنکه بحث تصمیم گیری شغلی پیچیدگی بسیاری دارد می توان نرم افزارهایی طراحی نمود که کاربران را برای اتخاذ تصمیمات شغلی یاری دهد. این برنامه ها کاربر را با تعیین اولویتها، استعدادها و چالشهای مرتبط با هر تصمیم یاری می دهد. اینگونه سیستمهای مجازی به کاربر امکان می دهد آنچه در ارتباط با انجام شغل خاصی لازم است بداند و تصمیمات خود را با درک بیشتری از فضای شغل مورد نظر اتخاذ نماید. تصمیم گیری شغلی مرحله ای از فرآیند انتخاب شغل است که نیاز بیشتری به استفاده مستقیم از آرا و تجربیات مشاورین دارد. به این دلیل مشارکت متخصصان مشاوره در طراحی و اجرای چنین سیستمی می تواند کیفیت خدمات ارایه شده را افزایش دهد. آنها می توانند تجربیات ناشی از برخورد مستقیم با کاربران را در جهت اصلاح و بهبود عملکرد برنامه ها بکار برند.

- اجرای مشاوره

ارایه راهنمایی و مشاوره شغلی مناسب مستلزم آن است که فراهم کنندگان این خدمات نرم افزارهای خود را بهنگام نگاه دارند و پرسنل مرتبط را نسبت به کلیه امکانات موجود آموزش دهند. همچنین باید توجه داشت که استفاده از بسته های نرم افزاری نیاز به ارتباط رو در رو بین متخصصان مشاوره و کاربران را مرتفع نمی سازد. برخی از کاربران براحتی نمی توانند از برنامه های کامپیوتری استفاده کنند و نیاز به یاری افراد متخصص دارند. حتی افرادی که در استفاده از نرم افزارهای کامپیوتری توانا هستند ممکن است بخواهند از بحثهای کیفی و تجربه های مشاورین بهره مند گردند.

۳.۴ اداره خدمات راهنمایی و مشاوره

با اتصال مراکز خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی در سطح محلی توسط شبکه های

شغلی نقشی کلیدی در بهبود وضعیت اشتغال کشور دارد و برای آنکه ICT بتواند باعث افزایش کارایی و کار آمدی و بهبود خدمات ارائه شده گردد همکاری کلیه سازمانهای فعال در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات ضروری است. همچنین باید توجه داشت که افزایش استفاده از ICT در خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی بدون توجه به استفاده از آن در سایر خدمات عمومی امکان پذیر نیست.

۴. راهنمایی و مشاوره توسط اینترنت

راهنمایی و مشاوره تحت اینترنت یکی از امکانات فراهم شده توسط فناوریهای نوین است. راهنمایی و مشاوره شغلی سنتی بصورت رو در رو انجام می شود. یاری افراد برای درک بهتر فرآیند تصمیم گیری شغلی با مشاوره های رو در رو امکان پذیر است. در این جلسات مشاورین با استفاده از برنامه ریزی و اطلاع رسانی شغلی افراد را در جهت درک بهتر جهان کار یاری می دهند. در حالیکه راهنمایی و مشاوره توسط اینترنت ممکن است بدون دخالت مستقیم مشاورین صورت گیرد. عدم حضور مشاورین در فرآیند مشاوره تحت اینترنت ممکن است باعث بروز مشکلاتی گردد.

چالشی که مسوولان در ارائه خدمات مختلف با آن روبرو هستند این است که چگونه فناوریهای جدید و بویژه اینترنت را با کمترین مشکل در ارائه خدمات اجتماعی مشارکت دهند. خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی نیز از این امر مستثنی نمی باشد. باید توجه داشت استفاده از اینترنت در کشور برای ارائه خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی در ابتدای راه خود است و هنوز چار چوب و استانداردهای مدونی برای استفاده از اینترنت در ارائه اینگونه خدمات وجود ندارد. مشکلات امنیتی و حفظ حریم خصوصی افراد نیز مشکلات حل نشده ای هستند که دورنمای استفاده از اینترنت را تیره می سازد. اما روشن است که به راحتی نمی توان از مزایای استفاده از اینترنت به عنوان برجسته ترین ابزار فراهم شده توسط ICT صرف نظر نمود. توانایی ارائه

اطلاعات به کاربران راه دور در محل زندگی یا محل کار آنها و در زمانی که خود مایلند مهمترین مزیت اینترنت می باشد. در حقیقت با اینترنت زمان و مکان اهمیت خود را از دست می دهد. کاربران می توانند با مشاوره دهندگان توسط پست الکترونیکی یا ارتباطات تصویری مرتبط گردند. به این صورت نیاز به ارتباط رو در رو و در نتیجه هزینه های مرتبط با آن کاهش می یابد. کاربران خواهان آن هستند که خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی با کمترین زمان و کمترین زحمت در دسترس باشد. آنها این خدمات را در محل مورد نظر خود و بهنگام می خواهند و فقط وقتی به مراکز ارائه دهنده این خدمات مراجعه می نمایند که امکان پذیر باشد و مزایای دیگری نیز برای آنان داشته باشد.

اینترنت به مشاورین امکان می دهد که توصیه و راهنمایی ها را در زمان و مکانی که کاربر می خواهد ارائه دهند. بدین صورت کنترل استفاده از خدمات در دستان کاربر قرار گرفته و می تواند در زمانهایی که درگیر امور کاری و زندگی خود نمی باشد از آن بهره مند گردد. ولی باید توجه داشت که با قرار دادن این کنترل در دستان کاربر تضمینی وجود ندارد که دسترسی به خدمات به درستی انجام شود. بیشتر افراد نمی دانند که به چه اطلاعاتی نیاز دارند، یا در صورت دانستن اطلاعات مورد نیاز نمی توانند به آن دست یابند و در صورت دسترسی به اطلاعات نمی دانند که چگونه از آن در تصمیم سازی و تصمیم گیری شغلی استفاده کنند. در حقیقت نمی دانیم که افراد با سلیقه های متفاوت از اینترنت چگونه استفاده می کنند و استفاده از این خدمات برای مخاطبین مختلف چقدر موثر است. از سوی دیگر اینترنت را نمی توان کنترل نمود و صحت اطلاعات ارائه شده توسط اینترنت را نمی توان تضمین نمود.

مشکل دیگر مرتبط با استفاده از سایتهای اینترنتی راهنمایی و مشاوره شغلی آن است که ممکن است به دلیل فقدان نظم کاری، دسترسی به اطلاعات تاریخ گذشته، اتکای بیش

از حد کاربران به اینترنت و اطلاعات آن و حتی سرعت پایین بازیابی سایتهای پر حجم و گرافیکی در منازل از اهمیت مشاوره تحت اینترنت کاسته شود. در حقیقت مسایل بسیاری مرتبط با استفاده و کارآمدی سایتهای اینترنت و آنچه کاربران واقعاً از آنها انتظار دارند وجود دارد.

مساله بالقوه دیگر مرتبط با محرمانه بودن اطلاعات است. سایتهای باید مسایل امنیتی را مد نظر قرار دهند و حریم خصوصی افراد را حفظ نمایند. برخی سایتهای ممکن است کاذب باشند و اطلاعات افراد را برای مقاصد تجاری استفاده کنند. روش جمع آوری اطلاعات شخصی افراد و چگونگی حفظ آن باید برای کاربران در زمان دسترسی به سایت مشخص باشد. مساله دیگر اهمیت ارتباط افراد با مشاوره دهندگان است. مشاورین می توانند کاربران را در جستجوی اطلاعات راهنمایی نمایند. آنها می توانند سایتهای راهنمایی و مشاوره شغلی را ارزیابی نمایند. در این صورت نیاز دارند برای استفاده از اینترنت آموزش ببینند. آنها باید توانایی ارزیابی صحیح محتوای سایتهای و پیشنهاد مناسب به کاربران را بیابند. ارتباط کاربران و مشاورین توسط روشهای مختلفی امکانپذیر است. این ارتباط لازم نیست رو در رو باشد بلکه بوسیله ارتباطات همزمان (تلفن و گفتگوی اینترنتی) و غیر همزمان (پست الکترونیکی و گروههای مباحثه) نیز می توان مشاورین را با مشتریانشان مرتبط ساخت.

۵. سیستم راهنمایی و مشاوره شغلی با استفاده از کامپیوتر

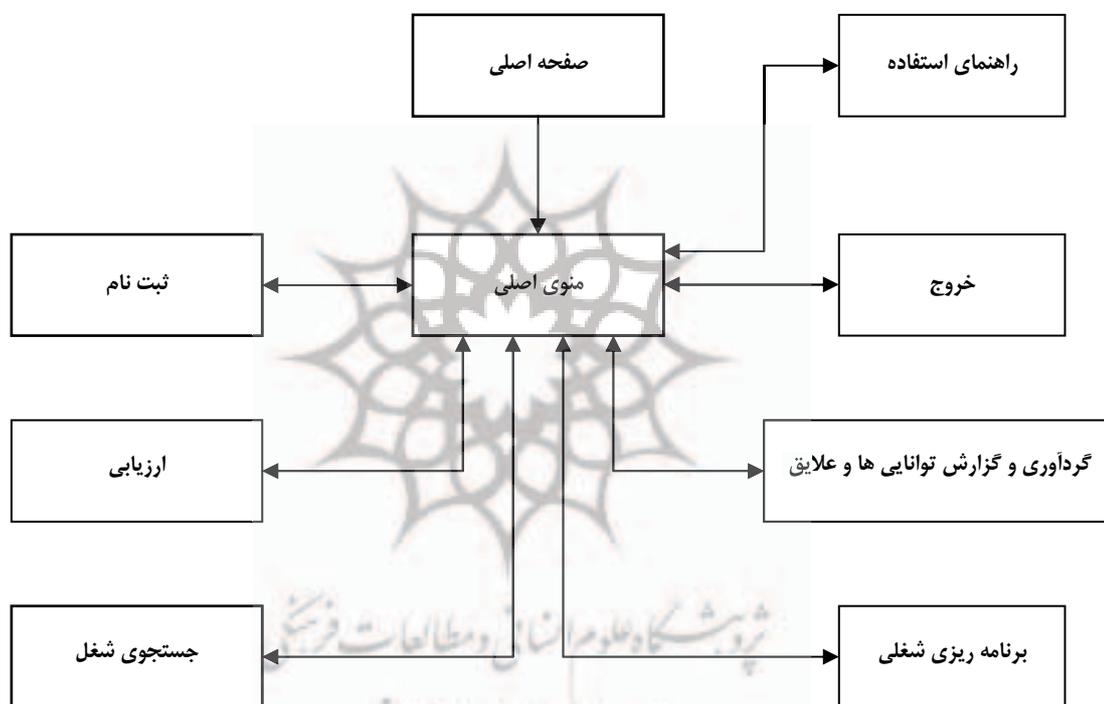
استفاده از کامپیوتر در ارائه خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی یکی از روشهای عملی برای یاری افراد در بهبود درک شرایط خود و شرایط شغلی موجود می باشد. این روش به افراد کمک می نماید به یاری کامپیوتر گامهای اساسی در فرآیند تصمیم گیری شغلی را بردارند. این نرم افزارهای مجتمع به کاربران امکان می دهد از خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی مشابه حالت معمولی که توسط مشاورین

از امکانات موجود بهره مند گردد و نتایج ارزیابی خود را برای استفاده های بعدی ذخیره نماید. ارزیابی: در این بخش زمینه های مختلفی از مشخصات شغلی، مانند توانایی ها، علایق، ارزشهای فردی و مشخصات رفتاری کاربر ارزیابی می گردد. کاربر به سوالاتی برای کشف این استعدادها پاسخ داده و پس از آن می تواند نتیجه ارزیابی را مشاهده نماید. نتیجه این ارزیابی می تواند فهرستی از مشاغل منطبق با مشخصات فردی کاربر باشد.

۲. پایگاه اطلاعات شغلی
 ۳. برنامه ورود اطلاعات رزومه (فرم پرسشنامه فردی)
 ۴. برنامه انطباق شغل با رزومه
 ۵. برنامه زمان بندی و مدیریت مصاحبه های شغلی
 ۶. برنامه مصاحبه ویدیویی و ارتباط راه دور همچنین این سیستم برای کاربران می تواند دارای چهار نوع امکانات اصلی، یعنی ارزیابی، گردآوری و گزارش توانایی و علایق

ارایه می گردد بهره مند گردند و دارای امکانات سودمندی برای انتخاب شغل، مانند درک شرایط فردی، پایگاههای اطلاعات شغلی و ابزارهای برنامه ریزی شغلی می باشند. با وجود اینکه استفاده از کامپیوتر در کشور هنوز گستردگی کافی را نیافته است و شرایط برای طراحی چنین سیستمهایی مهیا نیست، اما رویکرد نسل جوان کشور به استفاده از کامپیوتر در امور روز مره و فراگیری مهارتهای مرتبط با آن راهنمایی و مشاوره شغلی با کمک کامپیوتر

شکل ۱: امکانات یک سیستم راهنمایی و مشاوره شغلی



گردآوری و گزارش علایق و توانایی های کاربر: در این بخش تجزیه و تحلیل کاملی از نتایج ارزیابی استعدادها برای هر دو مورد توانایی ها و علایق ارایه می گردد. این تجزیه و تحلیل با توجه به مشخصات فردی اعلام شده صورت می گیرد. برپایه نتایج این تحلیل فهرستی از مشاغل مناسب برای کاربر تهیه می گردد. جستجوی شغل: در این قسمت پایگاه داده حاوی اطلاعات مشاغل مختلف شامل

فرد، جستجوی شغلی و برنامه ریزی شغلی باشد که در شکل ۱ نشان داده شده است (مورویاما^۳ ۲۰۰۴). مراحل مختلف استفاده از این سیستم بصورت زیر است:
 ثبت نام کاربران: قبل از استفاده از امکانات، کاربران باید ثبت نام نمایند. کاربران در هنگام ثبت نام برخی مشخصات فردی خود را ارایه می دهند. پس از ثبت نام کاربر می تواند

را کارآمدتر از روشهای معمول در آینده جلوه می دهد.
 هدف یک سیستم راهنمایی و مشاوره شغلی یاری جویندگان کار در بهبود درک شرایط موجود توسط آزمونهای ارزیابی استعدادها و مهارتها و کشف رابطه بین استعدادها و مهارتهای فرد با مشخصات شغل مورد نظر می باشد. دراین سیستم می تواند حداقل ۶ برنامه خدمت رسانی وجود داشته باشد:
 ۱. برنامه راهنمایی شغلی

۳-Muroyama

- تجهیز کتابخانه ها، موسسات و مراکز خدمات عمومی به اینترنت برای دسترسی افراد به خدمات عمومی بویژه خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی .

- تدوین فرهنگ جامع مشاغل کشور و ورود اطلاعات آن در پایگاه داده شغلی و اتصال مراکز مختلف خدمات اشتغال به این پایگاه و پیش بینی سازوکارهای لازم برای اصلاح و بهنگام سازی آن.

مراجع

Hiebert , B. (۱۹۹۶) " *Making Waves: Career Development and Public Policy*" , The International Symposium ۱۹۹۶Papers, Proceedings and Strategies, Canadian Career Development Foundation.

Muroyama , H. (۲۰۰۴) " *Development of a Computer-assisted Career Guidance System*" , Tokyo : Japan Labor Review . ۲۰۰۴ Vol . ۱, No. ۱, pp. ۶۸-۷۶.

Offer, Marcus (۱۹۹۷) " *A Review of the Use of Computer-Assisted Guidance and the Internet in Europe*" , National Centre for Guidance in Education , Avoca House, ۱۸۹/۱۹۳ Parnell Street , Dublin, Ireland.

Watt , G. (۱۹۹۸) " *Supporting Employability : Guides to Good Practice in Employment Counselling and Guidance*" , EUROPEAN FOUNDATION for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin.



برای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارایه خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی می باشد. استفاده از این فناوریها بویژه اینترنت مشکلات روشهای سنتی در دسترسی افراد به مراکز راهنمایی و مشاوره را برطرف می نماید. درحقیقت استفاده از فناوری دسترسی افراد به خدمات را تسهیل می نماید. اما مشکل اساسی این است که آیا این فناوریها محرومیت های مرتبط با دسترسی به خدمات را کاهش می دهد؟ پاسخ این سوال را نمی توان به آسانی دریافت. با وجودی که فناوریهای نوینی مانند اینترنت امکان دسترسی به خدمات در هر زمان و مکانی را فراهم می آورد، عدم دسترسی به این فناوریها و تجهیزات آن و عدم آشنایی و ناتوانی در استفاده از آن می تواند محرومیت در دسترسی به خدمات را افزایش دهد.

برنامه ریزی صحیح و استفاده مناسب از فناوری در ارایه خدمات راهنمایی و مشاوره شغلی می تواند گامی موثر در برخورد با این مشکلات باشد. در این راستا پیشنهادات زیر ارایه میگردد:

- استفاده همزمان از ابزارهای مختلف فراهم شده توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارایه خدمات . به این طریق در صورتی که افرادی به برخی ابزارها مانند اینترنت دسترسی نداشتند می توانند از خدمات ارایه شده توسط ابزارهای دیگر مانند تلفن بهره مند گردند.

- طراحی نرم افزاری کامل برای اجرای مراحل مختلف فرآیند راهنمایی و مشاوره شغلی .

- آموزش کارکنان مراکز خدمات اشتغال و مراکز مشاوره در استفاده مناسب از ابزارهای فراهم شده توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات و نرم افزارهای طراحی شده برای راهنمایی و مشاوره شغلی.

- اجرای طرحی برای سنجش میزان برخورداری از ابزارهای مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات در نزد مشتریان خدمات شغلی و مراجعین مراکز خدمات اشتغال و استفاده از نظرات آنها در طراحی سیستم های راهنمایی و مشاوره شغلی.

اطلاعاتی مانند کدهای طبقه بندی مشاغل ، شرح کوتاهی از شغل و وظایف مربوط، شرایط احراز (توانایی ها و علایق لازم)، مهارتها و گواهی نامه های مورد نیاز، تعداد افرادی که به شغل مورد نظر مشغولند، نسبت جنسی شاغلین وجود دارد. این پایگاه داده امکان جستجوی شغل مناسب با توجه به توانایی ها و سلیقه فرد را فراهم می آورد.

در حقیقت این پایگاه داده فرهنگ ملی مشاغل می باشد که قبل از طراحی سیستم باید نسبت به تدوین آن اقدام شود. اهمیت تدوین فرهنگ ملی مشاغل از آنجا ناشی می شود که پایگاه داده ای مذکور به عنوان نقطه مرکزی سیستم عمل می نماید و در صورت فقدان آن سیستم کارایی لازم را ندارد.

برنامه ریزی شغلی: این بخش می تواند حاوی برنامه ریزی شغلی کوتاه مدت و بلندمدت باشد. بخش برنامه ریزی کوتاه مدت دارای دو قسمت می باشد. قسمت اول آزمون سازگاری مشخصات فرد با مشاغل مورد نظر می باشد. در این قسمت فرد مشاغلی که شخصا به آن علاقه مند است را اعلام می نماید. سپس سیستم معین می نماید که مشخصات فردی کاربر شامل توانایی ها و علایق با مشخصات مشاغل مورد نظر منطبق می باشد. قسمت دوم سیاهه آمادگی شغلی است، در این قسمت کاربر پس از پاسخ به سوالاتی می تواند آمادگی شغلی خود را در چهار زمینه درک شرایط خویشتن، درک شغلی، آماده سازی و تصمیم گیری محک بزند. بخش برنامه ریزی بلندمدت به کاربران فهرستی از اهداف شخصی و شغلی ممکن ارایه داده و برای رسیدن به این اهداف در سالهای معین برنامه ای تدارک می بیند و آموزشهای لازم برای نیل به برنامه مورد نظر را ارایه می دهد.

۶. نتیجه گیری

طراحی فرآیند راهنمایی و مشاوره شغلی با کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات ضرورتی اجتناب ناپذیر در آینده خدمات اشتغال خواهد بود. هدف این مقاله فراهم نمودن چارچوبی