



研究人员风采

庞 诗

- 个人简介
- 文章总汇
- 科研项目及成果
- 图片信息
- 联系信息

文章总汇

庞诗：基于公众的美国联邦政府公务员在线招聘与管理

2011-01-07 | 访问次数: | 编辑: rky | 【大 中 小】

庞 诗

摘要：概要介绍了美国联邦政府公务员在线招聘的主要途径，以美国联邦政府人事管理总署主办的提供联邦政府职位和招聘信息的美国求职网为例（www.usajobs.gov），从网站的定位和功能、网站的信息展现形式以及网站的主要特点等方面分析了联邦政府公务员招聘与管理的在线服务情况。

关键词：网上就业；公共就业服务；电子政务；美国

美国的公共就业服务始于1933年，当前美国政府已经建立起多元化的公共就业服务系统来提供完善的公共就业服务。电子政务作为集成电子化管理和网络化服务的一种准公共产品，有效地提高了政府的公共服务能力。美国求职网（www.usajobs.gov）作为提供联邦政府职位和招聘信息的一站式网站，充分利用现代网络技术手段，为求职者和相关机构提供广泛、深入和现代化的公共就业服务。本文以美国求职网为例分析联邦政府公务员招聘与管理的在线服务。

一、美国联邦政府公务员职位寻求途径

美国的公务员主要有3种类别：联邦政府公务员、州和地方政府公务员及邮局工作者。自1992年以来，联邦政府雇员的数量保持在400万人左右（参见表1），包括行政机关人员、邮政人员、联邦军队、立法机构和司法机构人员。截至2009年5月，联邦政府雇员（行政机关人员、立法机构和司法机构人员）的数量为2859724人，其中行政机关人员数量占98%，立法机构人员数量占1%，司法机构人员数量占1%。联邦政府公务员的工作地点并非仅限于华盛顿地区，工作地点在华盛顿地区的联邦公务员比例为12.2%，工作地点在美国本土其他地区的联邦公务员比例为84.7%，工作地点在海外的联邦公务员比例为3.1%（数据来源于美国联邦人事管理总署官方网站 www.opm.gov）。

表1 1962以来美国联邦政府雇员数量（千人）

年份	人数
1962	5,354
1972	5,225
1982	4,972
1992	4,931
2002	4,152
2003	4,210
2004	4,187
2005	4,138
2006	4,133

2007	4,127
2008	4,206
2009	4,430

注：数据来源于美国联邦人事管理总署官方网站（www.opm.gov），包括全职固定人员、临时人员、兼职人员和间歇性人员

除了一些需要特殊技能的岗位之外，大约 80 % 的公务员职位是通过申请者的工作、职业和教育背景进行详细审核并评估排名后录用。美国联邦政府人事管理总署或其他政府机构公布职位空缺后，申请者可以通过信件或在互联网上进行申请。招聘的部门一般会要求申请人填写简历和一份简单的问卷，有时也采用笔试的方式。人力资源部门的官员将基于这些简历进行评分，选出符合岗位要求的人。

美国联邦政府公务员职位的发布途径主要有：①美国联邦政府人事管理总署主办的美国求职网（www.LJsajobs.gov）。除联邦司法部门以外，大多数面向联邦市民的空缺职位都在该网站公布。网站详列出各部门现有空缺，并注明应征资格、待遇、福利和工作地点。②联邦政府劳工部主办的一站式招聘网站（www.careeronestop.org）。该网站既包含联邦政府职员需求信息，引导使用者到政府和经验丰富的求职网站，还提供各州求职网站的链接。③ Govt jobs.Com 网站。该网站是专门提供州和地方政府职位的最大求职网站之一，包含各市府、郡府、州府、猎头公司和广告公司的职位。④ www.governmentjobs.Com 网站。该网站也是寻找市、郡和州府工作机会的有用网站。

有些政府部门有时有特别的职位，只公布在该部门网站上。如联邦调查局、中央情报局、审计署等部门，依规定无需在美国求职网上列出其现有职位。由于未列入美国求职网，应征人数相对较少，获聘机会较高。网站 www.fedblzoppos.gov 列有通过合同方式为联邦政府工作的职位空缺，一般为专业技术人员岗位，其收入一般高出同等公职。此外，在校查询联邦政府的实习生机会，可登陆 www.makingthedifference.org或 www.studentjobs.gov 查找。

二、美国求职网的定位和服务功能

美国求职网（www.usajobs.gov）是联邦政府的官方求职网站，为求职者提供联邦政府职位和雇用信息的。“一站式”服务，使公众可以通过网络更便利地获得政府信息和服务。联邦政府机构根据其法定职能，通过该网站对美国公众发布联邦政府职位招聘公告。网站的技术和业务为联邦机构求职者提供了支持在线招聘和求职应聘的平台。网站业务不断创新，致力于实现在线应聘自动化，提高管理其他机构系统与网站的整合能力。其主要服务功能包括：

①缺职位信息公开。为求职者提供联邦政府机构的各种需求职位，包括联邦政府内各种空缺职位的搜索、空缺职位的说明、相应福利和其他相关信息。

②在线简历和职位应聘。为求职者提供在线简历制作、保存和职位应聘服务。包括创建5份不同的个人简历、储存个人简历，按照简历自动搜索合适的职位，根据部门、岗位或地点搜寻职位以及在线应聘职位。

③咨询服务。为求职者提供如何使用网站、了解联邦招聘程序、怎么找到特殊招聘项目等相关知识。

三、美国求职网网站的信息展现形式

美国求职网网站和网页的信息构建，主要是围绕联邦政府人事管理总署公务员招聘的公共服务职能来进行网站和网页设计，其目的是把信息公开、在线办事和咨询服务的内容在网上呈现给公众。美国求职网的信息构建工作通过信息组织、信息标识、信息导航、信息搜索的设计来实现。

（一）网站的入口

美国求职网的域名为www.usajobs.gov，可以通过直接键入域名登录网站，也可以通过登录美国联邦政府人事管理总署的网站首页，点击Job Seekers中的 usajobs链接进入网站（参见图1）。另外还可以通过登录美国联邦政府门户网站www.usa.gov.点击Jobs and Education，打开后点击Government Jobs，点击USAJOBS.gov: Official Federal Jobsite，即可链接（参见图2）。

来源：《电子政务》2010年第5期

（二）网站主页的信息构建

主页提供了站点的主要信息，在主页中间的显著位置给出了站点的名称usajobs。信息组织结构采用了两种方式的结合，即按照组织职能和网站目标设置服务主题，在不同的主题下按照不同的用户对象进行分层与分级。所有的信息通过分类组织法进行逻辑组合之后，赋予每一组信息简明的主题词作为标识，与其他的类目区分开来。一级信息集成于首页，向用户显示了站点的层次结构的各部分。导航采取水平导航条的形式，提供了网站的总体情况，导航的内容与页面内容一致，导航的设置与网站每个页面保持一致，使用户能快速高效地找到并利用所需信息，保证了网站的实用性（参见图3）。总体来看，主页的信息展示体现了人事管理总署的职能和网站目标：在线职位信息发布、为求职者提供在线应聘和咨询服务。

1. 页眉

职位搜索(Search Jobs):为求职者提供职位搜索、职位浏览、高级/国际搜索、职位需求和最受欢迎职位等方面的信息和服务。

我的账户(My Account):用户文件、简历、搜索记录、保存的职位信息、保存的文献资料和应聘情况。

信息中心(Info Center):提供表格,分别为残疾人、退伍军人、学生、高级管理者提供相关信息。单独展示:特别的专题,搜索常见的问题。

账户登录或账户申请(Sign In or Create An Account):用户登录或者申请新的账户。

2. 页脚

网站地图(Site Map):对站点进行结构化描述,提供了站点简图,展示信息空间状况,帮助用户在网站导航和搜索整个网站。

联系我们(Contact Us):如果需要进一步的信息和帮助,或者有意见和建议,可以通过自动链接的电子信箱发送给网站管理者,邮件将会在一个工作日内回复。常见问题(Help/FAGs):为用户提供网站学习教程,帮助用户学会找到和应聘职位的有用方法。

联邦雇员(Employers):为联邦雇员提供招聘技术和工具及相关培训。

隐私法和公众负担信息(Privacy Act and Public Burden Information):告知公众网站会如何处理用户信息。

3. 具体服务事项

这部分是网站的核心,既有各种信息,也有各种具体的在线服务。其基本结构为:职位搜索居于中心主要位置,标识显著;以主要内容(关键词)和工作地点作为搜索的关键词,提供在线职位搜索服务和高级/国际搜索服务;同时,提供了初次来访者、为何想当联邦公务员和特殊招聘项目相关的3类信息;此外,还按照用户对象(残疾人、退伍军人、学生、高级管理者)提供了4类相关信息与在线服务。

四、美国求职网网站的主要特点

(一) 信息高度清晰化

美国求职网网站首页页面设计简洁明了,整体风格清晰明快。从首页布局来看,为求职者提供的网站职位搜索、高级搜索和国际检索占据了醒目的位置,使人对网站的功能一目了然,浏览者可以快速捕捉到网站提供的信息内容和信息层级;首页中间略微小一些的两行标识词,分别是对各服务项目和信息进行汇总编排,提供以用户分类为基础的在线服务,用户对象分为残疾人、退伍军人、学生、高级管理者(参见图3)。通过这种多渠道的信息分类和标识设计,使用户可以在信息干扰很小的情况下迅速找到所需信息和服务。

(二) 良好的用户体验

用户体验包括帮助用户快速方便地在网站上完成任务的一系列活动。在美国“以公众为中心”是电子政务公共服务建设的首要原则。美国2002年颁布的《电子政务战略——简化面向公民的服务(E-Government Strategy—Simplified Delivery of Services to Citizens)》中指出“过去以政府机构为中心的做法已经制约了政府生产力的提高,限制了为公众服务的能力”,必须转变为“以公众为中心”的新模式。美国求职网网站的信息构建结果是,从首页点击一级信息标识,弹出的每个页面代表的是一个主题的内容模块,用户可以通过链接很容易找到所需的信息。

同时,网站信息结构的层级设计一般只有3级。通过这样的设计,从网站首页经过3次鼠标点击,用户一般就能获得想要的信息和服务,这正是“以公众为中心”这一理念的真正体现。“以公众为中心”意味着,一切以方便公众使用和满足公众需求为出发点。

(三) 以用户为中心

针对求职者,以用户在求职过程中的需求为中心来组织服务项目,网站设置了在线职位信息搜索、在线简历制作、工作匹配、如何使用网站等服务项目,为求职者提供全面周到、细致入微的服务内容。求职者可以在网站注册自己的账户,在账户中可以制作5份不同的简历、保留职位搜索记录、自动根据简历进行在线职位匹配等业务操作,给求职者带来很大的便利。比如,在职位搜索服务方面,点开高级搜索按钮,可以从工作地点、工作职位、工作部门等方面对工作进行精确的搜索,充分体现了人性化的原则。

同时,网站还提供了“特别招聘项目”,提供时效性很强的信息,以满足不同用户在不同时期的需求。如当前提供了2009年2月奥巴马总统签发的《美国复苏再投资法案职位》(ARRA Jobs),其目标是以787亿美元的复苏计划来促进经济复苏和创造工作岗位。

(四) 政府业务流程一体化为网站运行提供了保障

美国联邦政府人事管理总署进行的“人力资源管理业务流”项目,为整合各机构相似业务信息化建设资源,避免重复建设、重复投入和实现无缝隙服务打下了坚实的基础。人事管理总署负责进行的美国求职网

“招聘一站式”服务项目，通过整合100余个联邦机构的网上招聘服务功能，整合政府各部门的招聘业务流程，有力地促进了政府各部门间的协调合作，实现了统一的联邦机构职位搜索、空缺发布和在线简历投递等功能，公众不再需要在各联邦机构网站上去搜寻职位空缺信息，并且可以向多家机构只投递同一份电子简历供参考、选择，显著地提高了网站的服务效率。

(五)服务主体多元化有效降低建设和运营成本

美国具有开放式的社会化人力资源公共服务结构，人力资源管理主管部门鼓励其他机构参与人力资源公共服务的提供，注意建立人力资源管理主管部门与相关机构、企业和公司的合作伙伴关系，所属网站的建设、开发和运营基本都实现了外包。例如2006年，几十家在线培训企业被美国联邦政府人事管理总署授权加入GoLearn在线培训项目(GoLearn项目是联邦雇员在线培训项目的一部分)共签署了50份合约，期限达到5年。在此之前，美国联邦政府人事管理总署就这个项目已经跟Apollo集团、IBM商业咨询服务公司等几十家企业和公司签订过合同，建立了合作关系。再如2005年，美国联邦政府人事管理总署与美国马斯特(Monster)公司签订了2710万美元的5年合同，让该公司负责美国求职网等网站的运行和升级。在这之前，该公司与美国联邦政府人事管理总署还签过1个金额达到6200万美元的10年合同，负责开发和管理美国求职网网站。这种外包方式有效地降低了建设和运营成本，提高了网上人力资源公共服务项目的运行质量、服务质量和办事效率，提高了信息化投入的效益。

(六)美国求职网网站的绩效尚需提高

美国联邦政府人事管理总署2009年绩效报告(Fiscal Year 2009 Office of Personnel Management Annual Performance Report)指出，在2009年的绩效评估中，与美国求职网有关的两项评估指标中，首席人力资本官(CHCO)部门使用USA JOBS的职位发布模板的比例达到100%的绩效指标已经实现，而“首席人力资本官(CHCO)部门使用USA JOBS的简历格式和用评估系统整合在线申请的比例要求达到100%”的绩效指标没有实现。美国联邦政府人事管理总署2011年预算(FY2011 Office of Personnel Management Congressional Budget Justification)提出，为了使联邦政府在与其它雇主的竞争中更能吸引到最优秀的人才，要招聘、雇用和留住高性能雇员，必须实施有效和高效的程序。因此，美国联邦政府人事管理总署战略规划中的优先绩效目标，有一项是“进行招聘制度改革，即提高招聘管理者满意度(申请人质量方面)，提高申请人满意度，减少从招聘到雇用的时间”。美国联邦政府人事管理总署进一步指出，作为联邦政府公务员招聘的官方网站，美国求职网要发挥更好的作用，因此，美国求职网要整合各部门的技术，创造更有效和更友好的用户界面，提升能力，创建真正的“一体化”网站。

参考文献：

[1]周晓英.基于信息理解的信息构建[M].北京:中国人民大学出版社.2005

作者简介：

庞诗，女，博士，中国人事科学研究院电子政务与绩效管理研究室副主任、副研究员。

[>>返回](#)

相关新闻

- 王耀辉：人才是中部未来发展主要推动力 2011-06-29
- 应急管理体系信息化建设研究 2011-06-29
- 丁守海：中国公共部门就业凸显棘轮效应 2011-06-29
- 中美大学生资助政策比较 2011-06-28
- 技术创新与制度创新关系的研究综述 2011-06-28
- 个税法二审草案仍3000元起征 为个税进一步改革留下空间 2011-06-28
- 中国人迎来“制度养老”时代 2011-06-28
- 专业技术人才队伍建设中长期规划 2011-06-27