

УДК 331.53

Літвінчук Людмила

ORCID iD [0000-0002-9440-6858](https://orcid.org/0000-0002-9440-6858)

E-mail: prof_robota2020@ukr.net

СВІТОВІ ПРАКТИКИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

[https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-4\(6\)-186-197](https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-4(6)-186-197)

Анотація. У статті розглянуто основні тенденції впровадження цифрових технологій в практику надання послуг з працевлаштування. В системі соціально-економічних явищ важливе місце займають категорії «зайнятість» та «безробіття». Ці категорії характеризують стан реалізації права громадян на працю, отримання винагороди тощо. Науково-технічний прогрес та інноваційний прорив в розвитку інформаційних технологій зумовили зміни в усіх сферах суспільного життя. Це стало основою усвідомлення необхідності реінжинірингу економічних і організаційних моделей і процесів, переорієнтації освітньої системи і ринку праці зокрема. Однією зі світових тенденцій сучасності є перерозподіл виконання робочих функцій між людьми, цифровими технологіями і алгоритмами, машинами. Очікується, що до 2022 року 62% виробничих завдань з обробки даних, пошуку та передавання інформації виконуватиметься машинами. Проаналізовано вебпортали з працевлаштування Великобританії, США, Сінгапуру, бюро зайнятості Польщі та Естонії. Також передбачається, що частка завдань з адміністративних та інформаційних пошуків, аналізу інформації та прийняття рішень збільшуватиметься в усіх сферах діяльності, а в подальшому це очікує сфери особистісної комунікації та взаємодії, консультування, управління. Доведено, що впровадження цифрових інструментів в практику надання послуг з працевлаштування є світовим трендом та сформовано пропозиції для їх запровадження на національному рівні. Впровадження нових форм та інструментів надання послуг, модернізація існуючих потребує дотримання принципів наступності, системності та взаємоузгодженості, а також забезпечення стандартів якості надання послуг. За час свого існування службою зайнятості впроваджено технології надання послуг клієнтам, які довели свою ефективність та результативність. Проте розвиток інформаційних

технологій, розширення каналів комунікації, глобалізаційні процеси та пандемічні виклики висувають необхідність осмислення й впровадження змін.

Ключові слова: зайнятість, працевлаштування, цифровізація, безробіття, служба зайнятості.

Постановка проблеми. Гуманізований підхід управління на основі довіри, відповідальності, особистої чесності та соціальної чутливості є основою концепції доброго врядування (good governance) В той же час одним з головних принципів доброго врядування є інноваційність та відкритість до змін, що передбачає готовність до пошуку та аналізу доцільності впровадження ефективних рішень. Цифровізація є ознакою сучасності, що значно змінює модель взаємодії громадян та держави: функціонування сайтів та інтернетпорталів, розширення переліку послуг, що надаються в онлайн форматі, запровадження моделей е-врядування, е-демократії тощо [1, с. 8; 2, с. 15]. В Україні наразі відбувається децентралізація управління та цифровізація всіх сфер діяльності. Пандемія COVID-19 активізувала впровадження цифрових технологій в усі сфери суспільної та виробничої діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми зайнятості та аналіз тенденцій розвитку ринку праці є предметом дослідження зарубіжних та вітчизняних науковців: А. Колота [5], В. Петюха, Е. Лібанової, Л. Лісогор, Ю. Маршавіна та ін. Дослідженню аналізу змісту нових форм зайнятості, імперативам розвитку ринку інноваційної праці в Україні присвячено наукові дослідження В. Близнюк [4], І. Петрової [4], Т. Бурлай, В. Костриці [10] та ін. Аналізу інституційних складових трансформаційних перетворень ринку праці України присвячено наукові нароби Н. Діденко, С. Калініна [3], О. Ковбаско та ін.

Незважаючи на широке коло напрямів аналізу даної проблематики, необхідність вивчення практичного досвіду

впровадження нових інструментів надання послуг є актуальним.

Метою статті є аналіз світових тенденцій та практичного досвіду запровадження цифрових технологій в сфері зайнятості та працевлаштування для покращання якості надання послуг.

Виклад основного матеріалу. Визнання важливості впровадження сервісно (клієнто) орієнтованої діяльності державних інституцій утворює в необхідності забезпечення доступності надання якісних послуг клієнтам. Це потребує перегляду стратегії діяльності та трансформації виробничих процесів. Так, наприклад, реалізація принципу «win-win», за яким від взаємодії вииграють всі залучені сторони, сприяє зростанню клієнтоорієнтованості та є реакцією бізнес-середовища на світові глобалізаційні процеси.

В системі соціально-економічних явищ важливе місце займають категорії «зайнятість» та «безробіття». Ці категорії характеризують стан реалізації права громадян на працю, отримання винагороди тощо. Ефективна взаємодія державних інституцій та органів місцевого самоврядування, профспілкових і громадських об'єднань, що відстоюють інтереси працюючих, роботодавців та їх об'єднань, закладів освіти як на національному, так і на регіональному і місцевих рівнях забезпечує реалізацію конституційних прав громадян у сфері праці та зайнятості. Здійснюючи заходи в сприянні працевлаштуванні, служба зайнятості співпрацює з підприємствами, установами, організаціями та надає послуги різним категоріям громадян. Технології та форми взаємодії змінюються – впроваджуються цифрові технології, індивідуалізація надання послуг та розширення каналів комунікації – і тому потребують осмислення та впровадження нових ресурсних можливостей.

Аналіз досвіду провідних країн світу (Великобританії, Естонії, США, Сінгапуру та ін.) засвідчує, що система цифрового врядування надає комплексний підхід задоволення

потреб громадян, держави та бізнесу задля суспільного добробуту, у тому числі у сфері працевлаштування та зайнятості [6-9]. Єдина система пов'язаних вебпорталів дозволяє зареєстрованому користувачеві отримати послуги та надати зворотній відгук. Використання електронних ресурсів забезпечує інформування про послуги, подання запитів та ін.

В контексті нашого дослідження зазначимо, що наразі в Україні функціонує оновлений сайт державної служби зайнятості України (dcz.gov.ua), який містить: інформацію щодо структури та управління в сфері зайнятості; інформаційні блоки про перелік та умови отримання послуг «Громадянам», «Роботодавцям», «Аналітика та статистика» та ін.; електронні сервіси «Електронна черга», «Електронний кабінет шукача роботи», «Електронний кабінет роботодавця»; інтегровані вебпортали пошуку вакансій та регіональних служб зайнятості; освітній портал (skills.dcz.gov.ua), на якому розміщено інформаційні та навчальні ресурси для громадян, роботодавців та працівників служби та ін. Ці сервіси надають можливість дистанційно, в зручний час ознайомитись з переліком і порядком отримання послуг, що надаються службою зайнятості: здійснення самостійного онлайн пошуку роботи і добору працівників, у тому числі відеореєстр та онлайн співбесіди шукачів роботи з роботодавцями, відкриття власної справи, отримання нової професії та підвищення кваліфікації та ін. Працівники служби зайнятості надають послуг з використанням платформ онлайн комунікації, месенджерів, соціальних мереж, зокрема Zoom, Facebook, Viber, LinkedIn, Skype, Telegram-каналів та ін. Підвищення кваліфікації співробітників здійснюється з використанням технологій дистанційного навчання. Проте подальше впровадження цифрових технологій є важливим та необхідним для модернізації функціонування та управління сферою працевлаштування та зайнятості, провадження активної політики на ринку праці, партнерства і соціального діалогу,

створення сприятливих умов для сталого розвитку підприємств та підтримки підприємництва [10, с. 31].

Наприклад, Агентство зайнятості та навчання (Employment and Training Administration, далі – ЕТА), яке реалізує політику в сфері сприяння зайнятості та працевлаштування Міністерства праці США (www.dol.gov), використовує розгалужену систему взаємопов'язаних вебпорталів з інформування клієнтів щодо зайнятості та отримання цих послуг в онлайн форматі:

CareerOneStop – портал, який надає максимально повну інформацію користувачам з питань визначення професійних інтересів, ознайомлення з професіями, підходами щодо побудови кар'єри, пошуку роботи, використання. Цей ресурс використовує дані Міністерства праці США, Бюро статистики праці, Агентства з питань зайнятості та навчання, інформацію про ринок праці LMI WorkforceGPS та мережі професійної інформації O * NET [11];

apprenticeship.gov/ – задоволення інформаційних запитів роботодавців, шукачів роботи, надавачів освітніх послуг щодо учнівства, стажування, наставництва;

mynextmove.org – портал професійного інформування мережі O*NET з питань професійного самовизначення, на якому розміщено описи понад 900 професій в частині необхідних знань, вмінь, здібностей, психологічних якостей, перспектив зайнятості, рівня заробітної плати і необхідної освіти, «подібних» професій, інформування потреб роботодавців у працівниках за територіальним поділом.

Особливу увагу заслуговує портал Worker Reemployment Portal (<https://www.careeronestop.org/WorkerReEmployment/>), який призначений для поглибленого інформування громадян з метою повернення їх до зайнятості (інформування про права, обов'язки, порядок отримання допомоги у разі безробіття; дослідження власного професійного капіталу (аналіз професійних інтересів, вподобань, ціннісних орієнтацій в бажаній або роботі за новим напрямом; створення ефективного

резюме (інформування про види резюме, підготовка індивідуального резюме та шляхи його оновлення, підготовка супровідного листа, до співбесіди; поради з пошуку роботи в інтернеті; оформлення заявки на пошук роботи; мережевий пошук роботи (поради про використання сучасні методи пошуку роботи у формальному та неформальних секторах); професійні мережі в інтернет; послуги агенцій зайнятості та рекурутерів; підготовка до співбесід; програми для вирішення соціально-побутових програм. Архітектура порталів відзначається лаконічністю побудови, інформаційною наповненістю та легкістю побудови внутрішньосистемних зв'язків/посилань. Таким чином, функціонування комплексної системи вебпорталів забезпечують інформування про можливості обрання виду професійної діяльності, ознайомлення з сутністю професій, можливостями їх отримання та інформаційного супроводу на всіх етапах працевлаштування.

Заслуговує на увагу досвід польської служби зайнятості щодо подання запитів на отримання послуг онлайн. На вебсайті служби (psz.praca.gov.pl) надається інформація про послуги для безробітних і шукачів роботи, роботодавців, актуальну інформацію про ринок праці, наявні вакансії та календар запланованих заходів. База даних містить вакансії в Польщі, країнах ЄС та місць для стажування та практики, подані до центрів зайнятості роботодавцями та освітніми закладами ([/oferty.praca.gov.pl](http://oferty.praca.gov.pl)).

На електронному порталі бюро зайнятості Польщі (<https://www.praca.gov.pl/>) за умови ідентифікації клієнта можливо надати запит щодо:

- реєстрації або скасування реєстрації особи як безробітної;
- подання заявки на роботу,
- повідомлення про початок підприємницької діяльності тощо.

Кожна з позицій подання запиту передбачає проходження певного алгоритму з дотриманням

законодавчих норм. Наприклад, узагальнений алгоритм подання заяви на отримання статусу безробітного передбачає виконання наступних кроків:

1. Вибір одержувача заяви (відповідного центру зайнятості).
2. Заповнення опитувальника.
3. Вибір способу реєстрації (з відвідуванням центру зайнятості чи ні).
4. Інформування про необхідний перелік документів для реєстрації.
5. Заповнення форм особистих даних для ідентифікації.
6. Деталізація даних про освіту, досвід, сімейний стан тощо.
7. Уточнення даних.
8. Контактна інформація.
9. Інформування про права та обов'язки, умови, за яких можливо втратити статус безробітного.
10. Можливість ознайомлення із заповненими формами щодо реєстрації.
11. Уточнення дати і часу відвідування центру зайнятості.
12. Підтвердження інформації про надсилання реєстраційної форми з вкладеннями до одержувача.

Це дозволяє максимально повно поінформувати клієнта про порядок реєстрації для користування послугами та перебування на обліку.

Заявку про вакансію роботодавець подає лише до одного центру зайнятості за місцем його реєстрації або фактичного перебування. Описи вакансій мають відповідати нормам чинного законодавства та не містити дискримінаційних вимог. Роботодавець, якого визнано порушником норм трудового законодавства протягом календарного року, не може подавати заявку на заповнення вакансії. В описі вакансії роботодавець зазначає свої реєстраційні дані, інформацію про організаційно-правову форму, вид діяльності, кількість працівників, інформацію про вакантну

посаду (найменування професії, посади.), характеристика місця роботи, характеру, умов праці та її оплати. Важливою особливістю є те, що роботодавець самостійно зазначає кількість кандидатів, яких потрібно направляти на співбесіду, а також заповнює опис очікувань від кандидатів на роботу(наприклад, рівень освіти, опис необхідних навичок, рівень кваліфікації / дозволів чи сертифікатів, рівень володіння іноземною мовою, опис професійного досвіду тощо), що значно покращує попередній добір кандидатів. Для заповнення описів можуть використовуватись національні описи професій, в тому числі й в онлайнформаті [12]. Також зазначається термін дії пропозиції роботи, бажана частота контактів співробітника центру зайнятості з представником роботодавця, доцільність пропонування роботи громадянам країн ЄС відповідно до EURES, надання оголошення про вакансію до інших центрів зайнятості.

Міжнародний досвід надання послуг з працевлаштування засвідчує, що такі послуги надаються як державними, так і приватними інституціями. Оголошення про вакансії та резюме шукачів роботи розміщуються як на національних порталах, так і приватних вебсайтах. Національні портали з працевлаштування надають комплекс послуг: професійне інформування, діагностика, допомога в складанні та розміщенні резюме, підготовка до співбесіди, доступ до баз резюме, можливість участі в програмах, спрямованих на професійний розвиток осіб, які шукають роботу.

Технологічні та цифрові новації змінюють бізнес-моделі, ринок праці, підвищують мобільність працівників, зумовлюють появу нових форм зайнятості, змінюють поведінку клієнтів, у тому числі їх відношення до зайнятості. В той же час відбувається зміна економічних систем, які потребують впровадження ресурсонизьких моделей надання послуг.

Висновки та напрями подальших досліджень.
Світова практика надання публічних послуг засвідчує, що

взаємодія органів влади, бізнесу і громадян має відбуватись на принципах партнерства, ефективної співпраці з соціальними та інституційними партнерами з метою забезпечення гідного життя кожного громадянина. Впровадження цифрових технологій для покращання сервісів з працевлаштування в Україні потребує створення цілісної системи вебсервісів з працевлаштування; впровадження системи аналізу структурних змін попиту та пропозицій робочої сили на місцевому та регіональному рівнях; розроблення «дорожньої карти» успішного працевлаштування на освітньому порталі служби зайнятості з урахуванням індивідуального рівня обізнаності клієнта та його професійного досвіду; запровадження уніфікованих форм подання запитів /заяв / звітів та забезпечення системи використання електронного підпису на електронні форми документів та можливостей перенесення їх на інші носії інформації, отримання зворотного зв'язку щодо отримання /прийняття, друку документів тощо.

Список використаних джерел

1. Ольчак М., Ростек К. Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах: посібник. Київ, 2019. 57 с.
2. Бенчмаркінг доброго врядування: практичний посібник / За заг. ред. А. Гука. К.: ТОВ «Видавництво «Юстон», 2018. 60 с.
3. Ринок праці та зайнятість в Україні: реалії та перспективи : колективна монографія / За наук.ред. С. Кожемякіної, С. Калініної. К.: ІПК ДСЗУ, 2018. 420 с.
4. Український ринок праці: імперативи та можливості змін: колективна монографія / За наук. ред. І. Петрової, В. Близнюк. К.: НАН України, ДУ «Ін-т екон. та прогнозув. 2018. 356 с.
5. Соціально-трудові відносини зайнятості : сучасні тенденції, виклики, шляхи розвитку : монографія / За наук. ред. А. Колота, І. Гнибіденка. К.: КНЕУ, 2015. 295 с.
6. Вебсайт Державного врядування Об'єднаного Королівства. URL : <https://www.gov.uk> (дата звернення 20.10.2020).
7. Сайт Естонської каси з безробіття. URL: <https://www.tootukassa.ee> (датп звернення 20.10.2020).

8. Робота та безробіття / вебсайт Уряду США. URL : <https://www.usa.gov/find-a-job> (дата звернення 20.10.2020).
9. Вебсайт Міністерства робочої сили Сінгапуру. URL: <https://www.mom.gov.sg/> (дата звернення 20.10.2020).
10. Костриця В. І., Судаков М. В. Активізація безробітних: підходи та практики їх реалізації у державних службах зайнятості зарубіжних країн *Ринок праці та зайнятість населення*. 2016, № 1. С. 29–32.
11. CareerOneStop. U.S. Department of Labor, Employment and Training Administration. URL: <https://www.careeronestop.org/Help/data-sources.aspx> (дата звернення 20.10.2020).
12. Електронний портал бюро зайнятості Польщі. URL: <https://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/infodoradca/-/InfoDoradcaPlus/litera/A> (дата звернення 20.10.2020).

References

1. Olchak M., Rostek K. (2019). Vdoskonalennia sotsialnykh posluh v obiednanykh terytorialnykh hromadakh: posibnyk [Improving social services in united territorial communities: a guide]. Kyiv. [in Ukrainian].
2. Benchmarkinh dobroho vriaduvannia: praktychnyi posibnyk [Benchmarking good governance: a practical guide]. (2018). Za zah. red. A. Huka. K.: TOV «Vydavnytstvo «Iuston». [in Ukrainian].
3. Rynok pratsi ta zainiatist v Ukraini: realii ta perspektyvy [Labor market and employment in Ukraine: realities and prospects]. (2018). Kolektyvna monohrafiia za nauk.red. S. Kozhemiakinoi, S. Kalininoi. K.: IPK DSZU. [in Ukrainian].
4. Ukrainskyi rynek pratsi: imperatyvy ta mozhlyvosti zmin [Ukrainian labor market: imperatives and opportunities for change]: kolektyvna monohrafiia za nauk. red. I. Petrovoi, V. Blyzniuk. (2018). K.: NAN Ukrainy, DU «In-t ekon. ta prohnozuv. [in Ukrainian].
5. Sotsialno-trudovi vidnosyny zainiatosti: suchasni tendentsii, vyklyky, shliakhy rozvytku [Socio-labor relations of employment: current trends, challenges, ways of development]: monohrafiia za nauk. red. A. Kolota, I. Hnybidenka. (2015). K.: KNEU. [in Ukrainian].

6. Websait Derzhavnoho vriaduvannia Obiednanoho Korolivstva [Website of the Government of the United Kingdom]. URL : <https://www.gov.uk> [in Ukrainian].
7. Websait Estonskoi kasy z bezrobittia [Website of the Estonian Unemployment Insurance Fund]. Retrieved from <https://www.tootukassa.ee> [in Ukrainian].
8. Robota ta bezrobittia» / sait Uriadu SShA [Job and Unemployment / website of the US Government website]. URL : <https://www.usa.gov/find-a-job> [in Ukrainian].
9. Sait Ministerstva robochoi syly Sinhapuru [Website of the Ministry of Labor of Singapore]. Retrieved from <https://www.mom.gov.sg/> [in Ukrainian].
10. Kostyrsia V. I., Sudakov M. V. (2016). Aktyvatsiia bezrobitnykh: pidkhody ta praktyky yikh realizatsii u derzhavnykh sluzhbakh zainiatosti zarubizhnykh krain [Activation of the unemployed: approaches and practices of their implementation in public employment services of foreign countries]. *Rynok pratsi ta zainiatist naseleattia – Labor market and employment*, 1, 29–32. [in Ukrainian].
11. CareerOneStop. U.S. Department of Labor, Employment and Training Administration. URL : <https://www.careeronestop.org/Help/data-sources.aspx> [in English].
12. Elekronnyi portal biuro zainiatosti Polshchi [Electronic portal of the Polish Employment Bureau]. URL : <https://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/infodoradca/-/InfoDoradcaPlus/litera/A> [in Ukrainian].

WORLD PRACTICES OF DIGITALIZATION OF EMPLOYMENT SERVICES

Litvinchuk Lyudmyla, Senior Researcher of the problem research laboratory of institutional support of the state employment service and partnership with employers, Ukrainian state employment service training institute, Kyiv, e-mail: prof_robota2020@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-9440-6858>

Abstract. The article highlights the main trends in the introduction of digital technologies in the practice of providing employment services. In the system of socio-economic phenomena an important place is occupied by the categories of «employment» and «unemployment». These categories characterize the state of realization of the right of citizens to work, receiving remuneration, etc. Scientific and technological progress and innovative breakthrough in the development of information technology have led to changes in all spheres of public life. This became the basis for the realization of the need to reengineer economic and organizational models and processes, the reorientation of the educational system and the labor market in particular. One of the world trends of today is the redistribution of work functions between people, digital technologies and algorithms, machines. It is expected that by 2022, 62% of production tasks for data processing, retrieval and transmission of information will be performed by machines. Web portals on employment in the United Kingdom, the United States, Singapore, employment offices in Poland and Estonia were analyzed. It is also expected that the share of tasks in administrative and information retrieval, information analysis and decision-making will increase in all areas of activity, and in the future this is expected in the areas of personal communication and interaction, consulting, management. Ukraine is currently decentralizing its management and digitizing all areas of activity. The COVID-19 pandemic has intensified the introduction of digital technologies in all spheres of social and industrial activity. It is proved that the introduction of digital tools in the practice of providing employment services is a global trend and proposals for their introduction at the national level have been formed. Introduction of new forms and tools of service provision, modernization of existing ones requires observance of the principles of continuity, system and coherence, as well as ensuring quality standards of service provision. During its existence, the employment service has introduced technologies to provide services to customers, which have proven their effectiveness and efficiency. However, the development of information technology, the expansion of communication channels, globalization processes and pandemic challenges raise the need to understand and implement change.

Key words: employment, employment, digitalization, unemployment, employment service.