

УДК 351:331.522

Н. В. Савченко

кандидат наук з державного управління,
старший науковий співробітник,
докторант кафедри інформаційної політики та цифрових технологій
Національної академії державного управління при Президентові України

ПРОФІЛЮВАННЯ КЛІЄНТІВ ЯК ІННОВАЦІЙНА ТЕХНОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЕРВІСНИХ ІНСТИТУЦІЙ

Здійснено аналіз зарубіжного та вітчизняного досвіду профілювання клієнтів на прикладі служби зайнятості як сервісної інституції. Наведено переваги, проблеми та недоліки досліджуваної інноваційної технології сервісної діяльності. Сформовано науково-практичні рекомендації щодо реалізації індивідуалізованого підходу до клієнтів у процесі діяльності сервісних інституцій (на прикладі державної служби зайнятості).

Ключові слова: інноваційна технологія сервісної діяльності, профілювання клієнтів, «сервісна» держава, сервісно-орієнтована державна політика.

Постановка проблеми. Концепція «сервісної» держави, доцільність практичної реалізації якої в Україні доведено низкою наукових досліджень, передбачає зміну підходів та принципів діяльності органів публічної влади, зокрема у частині побудови взаємовідносин державних органів із громадянами. Ключовим стає питання якості надання послуг, служіння суспільству, а запорукою якісних послуг – повнота урахування потреб та запитів громадян. Саме потреби громадян (основних клієнтів, а не прохачів) повинні визначати технології, методи та інструментарій, що застосовуватимуться у процесі надання послуг та забезпечать їх максимальну якість. Від того, наскільки повно будуть виявлені, враховані та реалізовані як групові, колективні, так і індивідуальні потреби й інтереси громадян, залежатиме оцінка діяльності державних сервісних інституцій. Ефективність їхньої роботи в умовах «сервісної» держави визначається рівнем забезпечення потреб клієнтів – громадян, які звернулись до органів публічної влади та отримали відповідні послуги.

Однією з найбільш ефективних технологій, що застосовуються для забезпечення індивідуалізованого підходу та максимально повного урахування потреб, особливостей та характеристик клієнтів – отримувачів послуг, є профілювання, тобто поділ на групи для подальшого урахування їх особливостей у процесі надання послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Розроблення та застосування інноваційних технологій сервісної діяльності органів публічної влади потребує наукового та практичного

вирішення. Провідними українськими вченими сформовано теоретичне підґрунтя забезпечення сервісної діяльності органів публічної влади та реалізації основних підходів концепції «сервісної» держави. О. Карпенко у своєму дисертаційному дослідженні розглядає сервісно-орієнтовану державну політику як «цілеспрямований курс дій органів влади та сукупність засобів (механізмів, інструментів, важелів, способів), які вони практично реалізують для створення, забезпечення, функціонування та розвитку сервісної держави» [4, с. 29] та пропонує практичні рекомендації щодо розширення спектру надання управлінських послуг шляхом запровадження нових складників і технологій реалізації. Т. Джига, розкриваючи переваги та недоліки сервісного підходу до модернізації державного управління, акцентує увагу на залежності успішності впровадження «сервісної» моделі управління від соціокультурного контексту: готовність як чиновників, так і громадян до нового типу взаємовідносин є однією з найважливіших передумов успішної реалізації ідеології «сервісної» держави [2].

Європейський досвід засвідчує те, що підвищення якості послуг потребує більшої відкритості органів публічної влади, готовності до постійного вдосконалення та зосередження зусиль на результативності, а не на процесі надання послуг.

Розглядаючи особливості діяльності сервісних інституцій в Україні на прикладі державної служби зайнятості, варто звернути увагу на роботи Ю. Маршавіна, який приділяв особли-

ву увагу питанням індивідуалізації соціальних послуг клієнтам – засобу підвищення ефективності діяльності державної служби зайнятості [6, с. 222-230].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Досліджувана нами наукова й практична проблема профілювання клієнтів потребує детального вивчення задля подальшого напрацювання уніфікованих методик, забезпечення індивідуалізованого підходу в процесі надання послуг органами публічної влади.

Мета статті. Головною метою роботи є здійснення аналізу зарубіжного та вітчизняного досвіду профілювання клієнтів на прикладі служби зайнятості – сервісної інституції, що надає державні соціальні послуги у відповідній сфері; виявлення переваг, проблем та недоліків досліджуваної інноваційної технології сервісної діяльності; формування науково-практичних рекомендацій щодо реалізації індивідуалізованого підходу до клієнтів у процесі діяльності сервісних інституцій (на прикладі державної служби зайнятості).

Виклад основного матеріалу. Реалізація науково-обґрунтованого принципу клієнтських відносин між громадянами і органами влади [5] передбачає максимальне урахування та забезпечення потреб та законних інтересів отримувачів послуг.

Профілювання клієнтів державними службами зайнятості різних країн, на нашу думку, є одним із найбільш показових прикладів успішної взаємодії сторін. Ключова роль профілювання, як інноваційної технології діяльності сервісних інституцій, полягає у сегментуванні, групуванні клієнтів на основі ризику безробіття. Одночасно, це захід, спрямований на зниження рівня довготривалого безробіття, а також на запобігання його поширенню та зростанню. Особливої актуальності він набуває в умовах обмежених ресурсів [8].

Суть досліджуваної технології полягає у розподіленні безробітних осіб, які звернулись до державної служби зайнятості на групи з урахуванням чинників ризику тривалого безробіття на основі індивідуальних характеристик особи, її трудового потенціалу. Основне завдання профілювання полягає в тому, щоб якомога раніше виявити осіб із високим ризиком довготривалого безробіття і підібрати для них спеціальні програми, заходи реалізації активної політики зайнятості з урахування ситуації на локальному (місцевому) ринку праці.

Вивченню сучасних технологій профілювання безробітного населення, визначенню його сутності й основних методів та розробленні пропозицій удосконалення методології роботи з особами, які мають різні можливості повернення до зайнятості, присвячено окреме дослідження українських учених Л. Ільїч та Н. Якимової.

За результатами вивчення досвіду розвинутих країн світу, зокрема Данії, Ірландії, Нідерландів, Німеччини, Словенії, США, Швеції, автори доходять висновку, що система профілювання поширена та використовується на перших стадіях роботи з безробітними. Найбільш поширеними технологіями профілювання є профілювання із залученням соціальних працівників та статистичне профілювання.

Перший підхід – профілювання із залученням соціальних працівників – передбачає покладення на працівників обов'язків проведення сегментації безробітного населення та визначення переліку необхідних послуг сприяння зайнятості, зокрема супроводу до працевлаштування. При цьому застосовуються як якісні, так і кількісні методи. Такий підхід поширений у Німеччині, Данії, Словенії. Перевагами такого підходу автори вважають тісну взаємодію із соціальним працівником, що спрощує визначення потреб та можливостей клієнтів. Недоліками – можливий суб'єктивний підхід, суб'єктивну оцінку соціального працівника.

Другий підхід – профілювання на основі даних (статистичне профілювання) – передбачає прогнозування ймовірності працевлаштування на основі економетричного аналізу соціально-економічних даних. Такий підхід поширений у США, Швеції, Ірландії, Нідерландах. Він дозволяє на ранніх стадіях виявляти клієнтів із високим ризиком довготривалого безробіття та відповідним чином вибудовувати превентивну політику. Адекватність прогнозних розрахунків вимагає постійної актуалізації даних, їх правдивості, доступності тощо [3, с. 84].

Зарубіжний досвід профілювання безробітних свідчить, що така практика широко і продуктивно застосовується в деяких країнах десятиліттями. Наприклад, у Сполучених Штатах Америки майже двадцятилітній досвід профілювання є запорукою прискорення пошуку вивільненими працівниками роботи, яка б відповідала за своїми характеристиками, зокрема за рівнем оплати праці, рівню попередньої. Підхід до профілювання, що застосовується в США, дозво-

ляє виявити найбільш уразливу, «проблемну» категорію громадян та підібрати для них саме ті заходи, яких вони найбільше потребують, зважаючи на ситуацію на ринку праці, та надати саме той перелік послуг державної служби зайнятості, що забезпечить якнайшвидше працевлаштування. Наслідком відмови клієнта від запропонованих послуг та участі в спеціально підібраних програмах може бути припинення виплати допомоги з безробіття. Службою зайнятості США напрацьовано модель, яка базується на виявленні індивідуальних характеристик безробітного та оцінюванні їх впливу на ризик довготривалого безробіття.

Статистична модель профілювання передбачає групування чинників ризику довготривалого безробіття на основі п'яти показників, які відображають рівень освіти, професію, досвід роботи на останньому робочому місці шукача роботи, галузь економіки та рівень безробіття у відповідному штаті. Оскільки законодавством США заборонено дискримінацію шукачів роботи за віком, расою, етнічною групою, національністю, громадянством, релігійними переконаннями та політичними поглядами, зазначені характеристики не можуть бути жодним чином ураховані при формуванні статистичної моделі. Зазначена модель не може бути всеохоплюючою та забезпечувати максимальне врахування індивідуальних особливостей клієнта служби зайнятості. Тому важливим є досвід спеціаліста з надання відповідних послуг: від напряму його дій залежить результативність надання послуги та швидкість працевлаштування.

До переваг такого підходу профілювання безробітних, що застосовується в Сполучених Штатах Америки, належить повнота та об'єктивність інформації про безробітну особу, яка шукає роботу, адресний підхід, надання послуг саме тим громадянам, які найбільше їх потребують, а також автоматизацію процесу. Тобто модель профілювання безробітних громадян у США передбачає зосередження уваги на найбільш «проблемних» особах, тоді як інші отримують порівняно стандартизований перелік послуг.

Система профілювання безробітних у Канаді досить схожа на систему, яка застосовується в США, але ключовою відмінністю є зосередження на фінансовій доцільності під час вибору активних програм сприяння зайнятості та пошуку роботи, питанні їх ефективності. Окрім того, враховується вік, стать шукачів роботи

та наявність інвалідності (у США це заборонено на законодавчому рівні).

У європейських країнах (Німеччині, Швеції та Франції) така практика профілювання не є поширеною, коли виявляється категорія клієнтів, яка потребує найбільшої уваги. Проте, широкий спектр послуг пропонується всім зареєстрованим безробітним громадянам з урахуванням їхніх потреб. У Голландії статистична модель профілювання також не застосовується, а довготривалі безробітні виявляються спеціалістами служби зайнятості. Але особливість профілювання клієнтів полягає в тому, що найбільша увага приділяється і різноманітний спектр послуг пропонується не найбільш чи найменш уразливим, а «середньому прошарку», тобто тим громадянам, які можуть бути працевлаштовані через різноманітні заходи активної підтримки та різні програми. Участь в цих програмах не є обов'язковою (на відміну від США, де запроваджені навіть матеріальні санкції) [1; 8].

Білоруськими вченими запропоновано застосовувати процедуру профілювання, яка включає три етапи:

1) визначення індивідуального ризику довготривалого безробіття для конкретного клієнта (оцінюється особистий потенціал безробітного щодо працевлаштування, його рівень мотивації (переважно шляхом співбесіди, анкетування). Під час визначення потенціалу враховується вік, стать, освіта, досвід роботи, наявність додаткових навичок, причини втрати роботи тощо. Дані вносяться до індивідуальної картки безробітного. У процесі виявлення мотивації безробітного до працевлаштування з'ясовується готовність особи приступити до роботи в часовому вимірі, готовність безробітного до зміни професії, підвищення кваліфікації та готовність до зміни місця проживання, за потреби. За результатами оцінювання на цьому етапі клієнти служби зайнятості можуть демонструвати високий потенціал щодо працевлаштування та високий рівень мотивації; низький потенціал щодо працевлаштування, але високий рівень мотивації; високий потенціал щодо працевлаштування та слабку мотивацію; низький потенціал щодо працевлаштування та слабку мотивацію);

2) визначення типу і стану регіонального ринку праці для коригування ризику довготривалого безробіття (враховується загальний рівень безробіття в регіоні, кількість безробітних, які претендують на одну вакансію, частка працевлаштованих серед осіб, які перебувають на

обліку за конкретний період часу, структурні відмінності безробіття (молодіжне, жіноче безробіття); частка сільського/міського безробітного населення – виокремлюють ринок праці багатофункціонального міста і його «супутників», монофункціонального міста та аграрний ринок праці);

3) підбір програм служби зайнятості для конкретних груп безробітних, що має на меті зниження ризику довготривалого безробіття з оптимальними витратами.

Перелік послуг для групи осіб *із високим потенціалом щодо працевлаштування та високим рівнем мотивації* повинен включати надання інформації щодо пошуку роботи та працевлаштування, підтримку підприємницької ініціативи та самозайнятості, зокрема навчання основам підприємницької діяльності, фінансову допомогу (на ринках праці з високою конкуренцією).

Перелік послуг для групи осіб *з низьким потенціалом щодо працевлаштування, але високим рівнем мотивації* повинен включати заходи, спрямовані на посилення конкурентоспроможності зазначеної категорії осіб на ринку праці: підвищення рівня їх кваліфікації; застосування квотування; розвиток гнучких форм зайнятості.

Послуги для осіб *із високим потенціалом щодо працевлаштування та слабкою мотивацією* рекомендовано надавати профорієнтаційні послуги, психологічну підтримку, спрямовані на посилення інтересу до роботи, а також спрямовувати їх на громадські, тимчасові роботи, зокрема на ринках із високою конкуренцією.

На думку вчених, безробітним особам *із низьким потенціалом щодо працевлаштування та слабкою мотивацією* недоцільно надавати послуги активного сприяння зайнятості, оскільки такі послуги є досить дорогі. Варто обмежитись пасивними заходами, інформаційно-консультаційними послугами, направленням на громадські роботи в окремих випадках. Окремим клієнтам необхідна психологічна допомога [1, с. 119-120].

Аналіз зарубіжного досвіду профілювання безробітних свідчить про відсутність єдиної уніфікованої методики, про поєднання на практиці об'єктивного та суб'єктивного оцінювання, а також про різні підходи до групування безробітних осіб, залежно від ризику потрапляння до категорії довготривалих безробітних. Єдність підходів полягає лише в застосуванні заходів активної політики зайнятості для запобігання

довготривалого безробіття та реалізації індивідуалізованого, клієнто-орієнтованого підходу в процесі надання послуг безробітним громадянам. У міжнародній практиці застосовуються переважно два підходи до профілювання клієнтів державних служб зайнятості: профілювання із залученням соціальних працівників; профілювання на основі статистичних даних (статистичне профілювання).

У межах Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй (далі – ПРООН) «Підтримка реформи соціального сектору в Україні», враховуючи стан вітчизняного ринку праці, запропоновано застосовувати технологію профілювання із залученням фахівців центрів зайнятості та здійснювати соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту, що передбачає оцінювання фахівцем ситуації, розроблення індивідуального плану роботи, надання допомоги у розв'язанні особистих та соціальних проблем щодо працевлаштування в межах взаємодії фахівця центру зайнятості з безробітною особою.

Безпосередньо процедура профілювання передбачає групування безробітних осіб залежно від ризику довготривалого безробіття на основі індивідуальних характеристик, досвіду роботи, потенціалу працевлаштування, включаючи рівень мотивації. Безробітним особам із низьким рівнем мотивації до працевлаштування пропонуються відповідні послуги, спрямовані на його підвищення (послуги з професійної орієнтації, психологічна підтримка із залученням партнерських організацій); особам із низьким потенціалом працевлаштування – послуги, спрямовані на підвищення їх конкурентоспроможності на ринку праці; особам із високим рівнем мотивації і потенціалом працевлаштування – інформаційні послуги [7].

На нашу думку, для всіх категорій безробітних осіб, незалежно від їх потенціалу щодо працевлаштування та рівня мотивації, зацікавленості в отриманні роботи, доцільно складати індивідуальний план роботи з клієнтом, де варто передбачити доцільність та пріоритетність надання тих чи інших послуг, розробити програму пошуку роботи, спираючись на індивідуальні характеристики шукача, його професійні та особистісні якості та враховуючи поточну ситуацію на ринку праці.

Одним із пріоритетних завдань фахівця центру зайнятості має стати з'ясування обставин, аналіз причин можливого тривалого безробіття. Індивідуальна програма пошуку роботи та працев-

лаштування безробітного повинна розроблятися фахівцем служби зайнятості спільно з клієнтом. Важливою є відповідальність зареєстрованого безробітного за виконання індивідуальної програми працевлаштування. Уважаємо, що у ній обов'язково має бути відображено як перелік послуг, які можуть бути надані центром зайнятості та заходів, організованих ним, так і визначена участь самого клієнта, його відповідальність з установами конкретних термінів та форм виконання попередньо зумовлених зобов'язань сторін. Водночас, можливе внесення змін до програми, а також її доопрацювання, перегляд можливі тоді, коли досягнення запланованого результату ускладнюється чи унеможливується. Під час складання програми працевлаштування безробітного повинні бути враховані особливості окремих категорій клієнтів (молодих людей; жінок, які доглядали за дітьми; осіб старшого віку, які втратили роботу, але ще не набули права отримувати пенсійну допомогу за віком; осіб з інвалідністю та ін.). Форма індивідуальної програми працевлаштування безробітного, на нашу думку, має бути уніфікованою. Водночас, обов'язково враховувати специфіку категорії клієнтів та особливості місцевого ринку праці.

Важливо зазначити, що реалізація досліджуваної технології сервісної діяльності потребує залучення фахівців відповідного рівня підготовки та високої кваліфікації, зокрема тих, які б володіли сучасним психодіагностичним інструментарієм. За оцінками експертів запровадження профілювання потребує збільшення чисельності фахівців служби зайнятості на 10% [1, с. 112].

Висновки і пропозиції. Аналіз зарубіжного та вітчизняного досвіду індивідуалізації та оптимізації взаємодії сервісних інституцій із клієнтами на прикладі державної служби зайнятості засвідчив, що профілювання отримувачів послуг є однією з найбільш ефективних технологій забезпечення індивідуалізованого підходу та максимально повного врахування потреб, особливостей та характеристик клієнтів (у досліджуваній сфері – безробітних осіб, що отримують державні соціальні послуги). Застосування досліджуваної технології дозволяє оптимізувати роботу, виявити «проблемні» категорії безробітних із високою потенційною тривалістю незайнятості та запропонувати саме ті послуги, яких вони найбільше потребують, визначити спектр заходів взаємодії з урахуванням індивідуальних уподобань і професійних нахилів, трудової мотивації клієнтів тощо.

Водночас, вивчення досвіду профілювання безробітних засвідчило відсутність уніфікованої методики та поєднання на практиці формального та неформального підходів, об'єктивного та суб'єктивного оцінювання у процесі групування безробітних осіб, залежно від ризику потрапляння до категорії довготривалих безробітних. Перспективи подальших наукових досліджень пов'язуємо з детальним вивченням переваг та недоліків кожного з підходів для подальшого удосконалення досліджуваної інноваційної технології сервісної діяльності.

Реалізація індивідуалізованого підходу до клієнтів на прикладі державної служби зайнятості, на нашу думку, потребує відповідності технології профілювання таким вимогам: бути максимально простою у використанні та зрозумілою; гарантувати врахування особливостей локального (місцевого) ринку праці; забезпечувати наступність, тобто базуватись на попередніх здобутках та кращих практиках сервісної діяльності служби зайнятості.

Список використаної літератури:

1. Ванкевич Е., Коробова Е. Профилірование безработных граждан как эффективный инструмент предупреждения длительной безработицы в Беларуси. Белорусский экономический журнал. 2007. № 1. С. 110–120.
2. Джига Т. Реформування сфери надання адміністративних послуг в контексті розбудови «сервісної» держави в Україні. Актуальні проблеми державного управління. 2014. Вип. 3. С. 70–73.
3. Ільч Л., Якимова Н. Сучасні технології профілювання безробітного населення та можливості їхнього застосування в Україні. Економіка та держава. 2015 № 8. С. 82–86.
4. Карпенко О. Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні: дис... д-ра наук з держ. упр.: спеціальність 25.00.02 «Механізми державного управління»; Нац. Акад. держ. упр. при Президенті України. Київ, 2016. 466 с.
5. Клімушин П., Спасібов Д. Концепція сервісно орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління. Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2017. № 2 (57). С. 21–28.
6. Маршавін Ю. Ринок праці України і державна служба зайнятості в умовах динамічних змін: матеріали досліджень. Київ: Альтерпрес, 2011. 484 с.
7. Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення: метод. посібник [авт.

кол.: О. Волгіна, Н. Гусак] / упорядн. – заг. ред. О. Іванова, О. Волгіна; ПРООН в Україні, Проєкт «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ: Ваіте, 2017. 72 с.

8. Loxha A.; Morgandi M.; Loxha A.; Morgandi M., 2014. Profiling the unemployed : a review of OECD experiences and implications for

emerging economics (English). Social Protection and labor discussion paper; no. SP 1424. Washington, DC: World Bank Group. URL: <http://documents.worldbank.org/curated/en/678701468149695960/Profiling-the-unemployed-a-review-of-OECD-experiences-and-implications-for-emerging-economics>

Савченко Н. В. Профилірованіє клієнтів як інноваційна технологія діяльності сервісних інституцій

Осуществлен анализ зарубежного и отечественного опыта профилирования клиентов на примере службы занятости как сервисной институции. Приведены преимущества, проблемы и недостатки исследуемой инновационной технологии сервисной деятельности. Сформированы научно-практические рекомендации по реализации индивидуализированного подхода к клиентам в процессе деятельности сервисных институций (на примере государственной службы занятости).

Ключевые слова: *инновационная технология сервисной деятельности, профилирование клиентов, «сервисное» государство, сервисно-ориентированная государственная политика.*

Savchenko N. V. Profiling clients as an innovation technology of service institution activities

The analysis of foreign and domestic experience of clients profiling is analyzed on the example of the employment service as a service institution. The advantages, problems and disadvantages of the investigated innovative technology of service activity are presented. Scientific and practical recommendations for the implementation of an individualized approach to clients in the process of service institutions activity are being formed (on the example of the State Employment Service).

Key words: *innovative technology of service activity, profiling of clients, “service” state, service-oriented public policy.*