

4. Кирсанов К. Креативный и эвристический менеджмент // Менеджмент в России и за рубежом. – 2001. – № 2. – С. 43–48.
5. Социально-экономическое развитие Украины и ее регионов: проблемы науки и практики: Монография / Под ред. д-ра экон. наук, проф. Пономаренко В.С., д-ра экон. наук, проф. Кизима Н.А., д-ра экон. наук, доц. Раевневой Е.В. – Х.: ФЛП Либуркина Л.М.; ИД “ИНЖЭК”, 2009. – 464 с.
6. Павлюк А. Предъявите вашу компетенцию! // Газета по-харьковски. – №18 (130). – 14.05.2009.
7. http://www.training.com.ua/company/katalog_kompanii.html
8. Свидетельство госрегистрации авторских прав ПА#4165 от 21.04.2001 р. Режим доступа: <http://www.trening.dn.ua/business/trainers/>
9. Казарин А. С. Шаг в настоящее (Создай свою реальность...) / А.С. Казарин, Т.П. Казарина. – Днепропетровск: ЧП “Лира ЛТД”, 2005. – 204 с.
10. Роу А.Дж. Креативное мышление. – М.: НТ Пресс, 2007. – 176 с.
11. Стаут С. Управленческий тренинг. – СПб.: Питер, 2002. – 256 с.

УДК 331

І.С. РОДІЧЕВА

Інститут демографії та соціальних відносин НАН України

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ ЯК СКЛАДОВОЇ ЧАСТИНИ ІНФРАСТРУКТУРИ РИНКУ ПРАЦІ

У статті запропонована система чотирирівневого аналізу інфраструктури ринку праці, в рамках якої розглядаються підходи щодо оцінки діяльності державної служби зайнятості. Виокремлені основні чотири категорії показників, що використовуються при оцінці діяльності державної служби зайнятості. Особлива увага приділена висвітленню міжнародної практики використання різних інструментів дослідження задоволення клієнтів.

The four level analysis system of labor market infrastructure has been suggested. Different approaches to the evaluation of public employment services have been examined in the framework of this four level analysis system. Basic four categories of EES activities measures have been distinguished. Special attention has been paid to the international practice of client satisfaction measuring.

Актуальність теми дослідження. Розвиток ринку праці, утвердження на ньому прогресивних соціальних норм і стандартів функціонування та управління є однією із передумов становлення соціально-орієнтованої держави. В широкому розумінні, на ринку праці відбувається формування, розподіл та використання робочої сили. Невід’ємною частиною ринку праці є його інфраструктура, діяльність якої направлена на підвищення ефективності функціонування самого ринку праці. Саме тому, організація та управління інфраструктурною складовою є важливим аспектом створення умов для формування ринку праці. Оцінка та аналіз є відправною точкою для вироблення адекватних управлінських рішень щодо координації інфраструктурних елементів на різних рівнях. Державна служба зайнятості як суспільний елемент інфраструктури ринку праці (ІРП) за основу своєї діяльності бере принцип соціальної користі.

Проблеми формування, розподілу та використання трудового потенціалу, функціонування ринку праці та його систем досліджувалися у вітчизняній літературі багатьма науковцями, зокрема Д.П. Богиня, Т.А. Заяць, О.А. Грішнвою, М.І. Долішним, І.С. Кравченко, Е.М. Лібановою, Л.С. Лісогор, В.В. Онікієнко, І.Л. Петровою, В.М. Петюхом, С.І. Пирожковим та ін. Водночас дослідженню проблем функціонування інфраструктури ринку праці та її елементів приділялася увага у наукових працях таких економістів як В.О. Андрєєв, П.Ю. Бельський, К.О. Клешня, В.Б. Люткевич, П.П. Мазурок. Проблеми оцінки діяльності служби зайнятості розглядаються у працях Д.М. Ядранського, В.В. Дмитрієва-Заруденка, Л.В. Щетініної, В.М. Петюха. Існуючі дослідження діяльності державної служби зайнятості (ДСЗ) сконцентровані в основному на окремих аспектах діяльності, не розглядаючи її у контексті структури ІРП.

Метою статті є висвітлення загальних підходів до аналізу діяльності ДСЗ в контексті сучасних поглядів щодо управління та функціонування організацій.

Вклад основного матеріалу. Як будь-якій складній та відкритій системі, ІРП притаманні: складна система комунікацій між її елементами, емерджентність цілей компонентів та мультиплікативність ефектів їх функціонування, взаємозв’язок та взаємозалежність із зовнішнім середовищем. Всі ці фактори мають бути враховані при виборі підходів до аналізу та оцінки функціонування ІРП. Для всебічного дослідження ІРП ми пропонуємо використовувати систему чотирирівневого аналізу. На найвищому рівні знаходиться аналіз впливу діяльності всієї інфраструктури на ринок праці. Одним із можливих варіантів є використання методів факторного аналізу, де до змінних мають бути включені основні показники функціонування ринку праці та показники діяльності кожного із елементів системи ІРП.

На рівень нижче знаходиться аналіз взаємозв’язків всередині самої системи ІРП. Цей аналіз має бути сконцентрований на двох моментах: по-перше, аналіз структури самої ІРП, наявність та місце компонентів у

системі; а по-друге – аналіз взаємодії та взаємозв'язків між елементами, особливу увагу приділяючи інформаційним потокам між ними. Подібний аналіз має використовувати не тільки кількісні, але і якісні методи, хоча чим вище рівень відкритості та інформатизації на ринку праці, тим більше кількісних методів оцінки є доступними, і навпаки.

Ще на рівень нижче знаходиться аналіз функціонування підсистем ІРП. На нашу думку, подібний аналіз варто проводити у двох розрізах: за організаційною характеристикою та за бізнес-процесами, які підтримують досягнення відповідних стратегічних цілей. Необхідність використання першого розрізу обумовлена тим, що організації, які мають різну організаційну основу, функціонують та управляються на різних засадах. Тому і інформація, яка може бути отримана щодо їх діяльності, є більш однорідною та порівняною між собою саме всередині відповідної підсистеми суспільних, приватних чи заснованих на членській участі організацій. В той самий час, саме аналіз у розрізі бізнес-процесів допомагає знайти «вузькі місця» у функціонуванні ІРП та відповідним чином скоригувати суспільну стратегію щодо основних стратегічних цілей розвитку ринку праці.

Останній метод аналізу стикається із проблемою порівнянності даних, які мають бути отримані від організаційно різних елементів ІРП. Особливо гостро ця проблема стосується кількісних методів аналізу. Адже отримання якісної та якомога повнішої інформації цілковито залежить від розвитку в країні різноманітних статистичних та соціологічних обстежень як за державної, так і за громадської ініціативи.

Найнижчим рівнем аналізу діяльності ІРП є аналіз діяльності окремо взятої організації. Звісно, подібний аналіз проводиться з огляду на загальноекономічну ефективність функціонування організації та ефективність функціонування її ключових бізнес-процесів.

Формування та становлення саме такої системи аналізу ІРП є запорукою отримання повних та достовірних даних щодо всіх аспектів її функціонування, що дозволить виважено та вчасно приймати адекватні рішення як учасникам ринку, так і владним структурам.

Звернемося до досвіду закордонних ДСЗ та розглянемо більш детально останні два рівня аналізу.

Аналіз досліджених літературних джерел дає можливість узагальнити міжнародну практику використання показників оцінки діяльності ДСЗ та розподілити їх за чотирма наступними категоріями: показники результатів на ринку праці (в основному, це працевлаштування); показники розподілу результатів за цільовими групами (послуги, що надані клієнтам цільових груп); показники робочого процесу (час на заповнення вакансії; кількість учасників, які успішно закінчили програми); показники задоволення клієнтів (рівень задоволення отриманими послугами) [1, с. 116].

Перші дві категорії показників в основному призначені для дослідження діяльності ДСЗ в межах програм державної політики на ринку праці. Показники цих категорій є визначаючими при прийнятті управлінських рішень щодо фінансування визначених заходів. Останні дві категорії використовуються для оцінки якості надання послуг клієнтам.

В Україні для оцінки діяльності та прийняття управлінських рішень тривалий час широко використовуються різноманітні показники категорій “результати на ринку праці” та “розподіл результатів за цільовими групами”, чому сприяє великий масив статистичної інформації, яку акумулюють регіональні центри зайнятості. Розробка показників третьої та четвертої категорій досі залишається на початковій стадії. Звісно, робляться поодинокі спроби проведення подібних досліджень (наприклад, телефонне опитування клієнтів Черкаської служби зайнятості) [2]. На нашу думку, аналіз закордонного досвіду дозволить пришвидшити розробку та впровадження подібних досліджень.

Основою впровадження подібних методик оцінки діяльності є зміни у філософії управління ДСЗ: перехід до управління за бізнес-процесами, використання стандартів менеджменту якості та поширення “клієнт-орієнтовного” підходу (customer-based approach). В рамках цих змін виникає потреба у нових специфічних показниках, що мають за мету оцінити відповідність якості послуг вимогам клієнтів ДСЗ. Приклади подібної практики можна зустріти у Австрії, Німеччині, Бельгії, Великобританії та Нідерландах. Для більшості економічно розвинених країн подальше удосконалення якості послуг, що надаються ДСЗ, є основним мотивом організації та використання отриманих результатів обстежень, що стосуються визначення точок зору клієнтів стосовно якості послуг. У випадку ініціювання ДСЗ проведення цих обстежень, даний інструмент стає частиною політики управління якістю послуг, у структурі якої підвищення задоволення клієнта якістю наданих послуг виступає ключовим індикатором ефективної діяльності.

У практиці для оцінювання рівня задоволення клієнтів якістю послуг ДСЗ використовуються прямі та непрямі методи дослідження. У першому випадку питання ставляться безпосередньо до клієнтів, у другому – досліджується, чи надаються послуги у відповідності до встановлених стандартів (наприклад, у Великобританії використовується метод “таємного покупця”) [3].

Задоволення клієнтів якістю послуг ДСЗ можна трактувати як рівень позитивної оцінки клієнтами (роботодавцями, пошукувачами роботи та партнерами) якості наданих послуг або ступінь відповідності наданих послуг їх очікуванням [4, с. 6]. Застосування цього підходу розширює поняття “клієнт служби зайнятості”, що дозволяє відстежувати та контролювати якість усіх бізнес-процесів, що відбуваються у сфері працевлаштування незайнятого населення.

Більшість прямих методів дослідження використовують випадкову вибірку, іноді серед визначених груп (поточні клієнти, клієнти минулого року, нові клієнти, колишні клієнти). Також деякі країни проводять дослідження серед специфічних груп клієнтів (Англія), стейкхолдерів (зацікавлених сторін) чи клієнтів за певними каналами розподілу (наприклад, дослідження Інтернет-клієнтів у Німеччині).

На рис. 1 представлені інструменти прямих та непрямих досліджень задоволення клієнтів якістю послуг з працевлаштування у різних країнах.

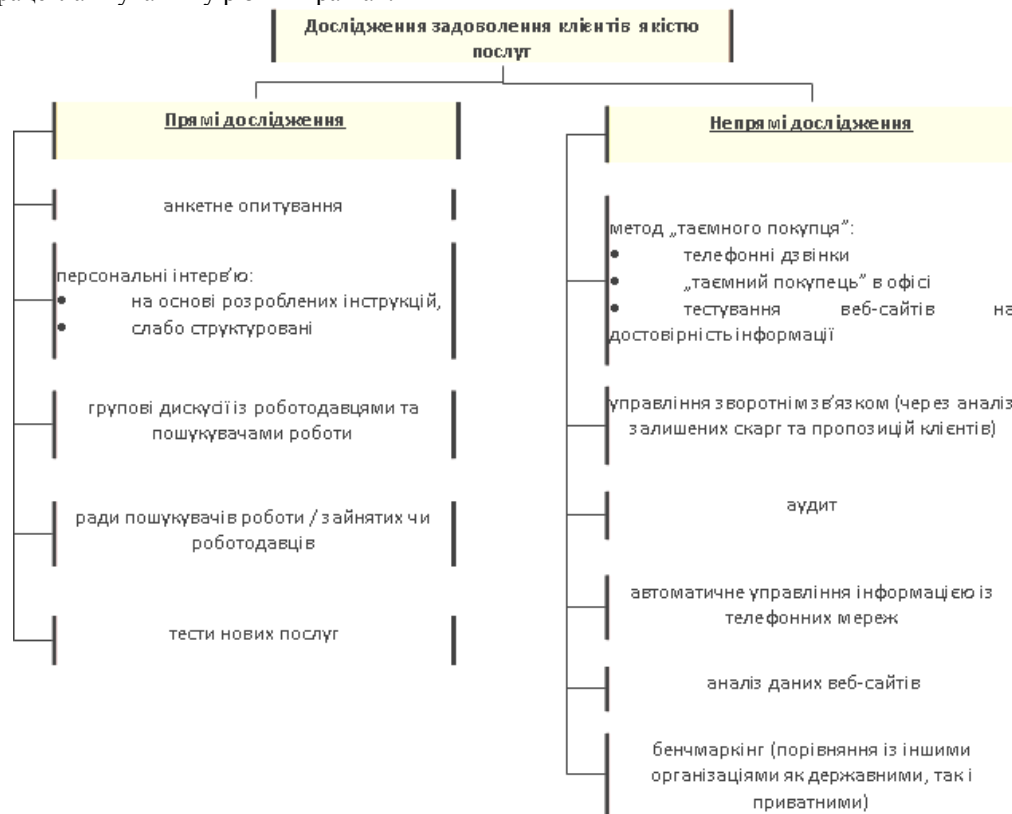


Рис. 1. Інструменти прямих та непрямих досліджень задоволення клієнтів якістю послуг служби зайнятості

Розглянемо більш детально, які системи діють в кожній із зазначених вище країн. У Німеччині, після реформування державної служби зайнятості (Bundesanstalt für Arbeit – BA), з 2005 року проводиться спеціальне основне дослідження – так зване “Обстеження клієнтів”, яке охоплює як пошукувачів роботи, так і роботодавців. Також для аналізу задоволення пошукувачів роботи якістю послуг застосовуються непрямі методи: аналіз зворотного зв’язку через спеціально створену систему Kundenreaktionsmanagement (KRM) та “підставні” дзвінки. При прямих методах дослідження і до пошукувачів роботи, і до роботодавців застосовують такі методи як телефонні, он-лайн та письмові опитування. Частота проведення обстежень – чотири рази на рік [5, 6].

В Австрії використовують два основні види обстежень оцінки задоволення клієнтів: обстеження пошукувачів роботи та обстеження роботодавців. Вони проводяться за ідентичними методиками: раз у квартал відбувається телефонне опитування незалежною організацією 30 випадкових пошукувачів роботи (або 20 роботодавців), що звернулися до державної служби зайнятості, з кожного локального підрозділу ДСЗ [4, с. 21–27]. Також використовуються додаткові обстеження через Інтернет, персональні інтерв’ю, фокус групи.

Розглядаючи існуючі дослідження задоволення клієнтів у Бельгії, варто зауважити, що у королівстві існує три незалежних один від одного інститути, які виконують функції державної служби зайнятості в різних регіонах країни [7]. Це VDAB для Фландрії, FOREM – для Валлонії та Actiris для столичного регіону Брюсселя. Обстеження, що проводяться цими інститутами, передбачають: письмове опитування (VDAB, Actiris), телефонне опитування (VDAB, FOREM), он-лайн опитування (VDAB). Ці опитування проводяться із частотою 1–2 рази на рік.

У Великобританії, поряд із традиційним прямим методом обстеження рівня задоволення пошукувачів роботи (через анкетне опитування), широко застосовуються непрямі методики на основі використання методу “таємного покупця”. Це дослідження проводяться на постійній основі, результати групуються за кварталами, звіти складаються щороку. Для виявлення рівня задоволення якістю послуг серед роботодавців також використовують анкетне опитування та метод “таємного покупця”, аналізується інформація, отримана з телефонних мереж та веб-сайтів [4].

Нідерландська система обстеження задоволення клієнтів передбачає: опитування нових пошукувачів роботи через 2–3 місяці після звернення до CWI [8]. Опитування проводиться за допомогою e-mail (65 %) або листів (35 %). Також використовується метод проведення групових дискусій. Роботодавці оцінюють якість наданих їм послуг за допомогою відповідних форм через e-mail (50 %) або листи (50 %). Обстеження проводиться чотири рази на рік.

Метою проведення прямих обстежень є оцінювання відповідності якості послуг наступним критеріям: зручності користування послугами самообслуговування; професіоналізму; своєчасності; відповідності завданням; розташуванню, організації та внутрішнього дизайну офісів; доступності послуг; ефективності.

Вибір методів дослідження має врахувати їх переваги та недоліки (табл. 1).

Таблиця 1

Переваги та недоліки прямих методів дослідження

| Метод дослідження | Перевага | Недолік |
|-------------------------------|--|---|
| Опитування за допомогою листа | Учасник має багато часу на відповідь | Необхідність витрат більш тривалого проміжку часу обумовлює більшу собівартість. Може бути невелика кількість відповідей |
| Телефонне опитування | Точно встановлюється контакт із цільовою групою | Високі витрати на персонал |
| Опитування через Інтернет | Невеликі витрати коштів | Може бути невелика кількість відповідей |
| Персональне інтерв'ю | Більш деталізована інформація | Велика собівартість |
| Групові обговорення | Менш структуровані Клієнти мають можливість пропонувати власні теми для обговорення | Загалом більш привабливий для освічених пошукувачів роботи, менш репрезентативний |
| Рада клієнтів | Учасники мають більше вихідної інформації щодо політики державної служби зайнятості та більш уповноважені. Клієнтська рада, зазвичай, дає багато пропозицій | Зростає професіоналізм із зменшенням репрезентативності |
| Тести нових послуг | Проходять у реальних умовах із деталізованою інформацією зворотного зв'язку. Коли учасники мають різні вихідні характеристики, дуже репрезентативний | Високі фінансові витрати |

Таким чином, формування та становлення ефективної системи аналізу ІРП є запорукою отримання повних та достовірних даних щодо всіх аспектів її функціонування, що дозволить виважено та вчасно приймати адекватні рішення як учасникам ринку, так і владним структурам. Варто зазначити, що потребує ретельної уваги не тільки розробка методик двох найвищих рівнів аналізу, але й удосконалення методів аналізу і двох нижчих рівнів. Адже суспільний розвиток по новому розставляє акценти у діяльності навіть таких класичних посередників на ринку праці, як ДСЗ. Тому для ефективної оцінки діяльності ДСЗ на ринку праці в Україні необхідно використовувати методи оцінки задоволення клієнтів. Звісно, велика собівартість переважної більшості методів дослідження задоволення клієнтів є перешкодою для їх використання в українській практиці, але введення вибіркового опитування клієнтів (як пошукувачів, так і роботодавців) хоча б раз на рік та системне використання непрямих методів дозволило б мати більш чітку картину щодо результатів діяльності ДСЗ. Це, в свою чергу, сприяло б і покращенню аналізу діяльності всієї ІРП, адже ДСЗ є невід'ємною її частиною.

Література

1. Thuy P., Hansen E., Price D. The public employment service in a changing labour market [Electronic resource]. – Geneva, 2001. – Mode of access: http://www.ilo.org/global/What_we_do/Publications/ILOBookstore/Orderonline/Books/lang--en/docName--WCMS_PUBL_9221113884_EN/index.htm – Last access: 2009. – Title from the screen. – ISBN 9221113884
2. Аналіз телефонного опитування клієнтів Черкаської обласної служби зайнятості – шукачів роботи (за 1 півріччя 2005 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dcz.gov.ua/chk/control/uk/publish/article%3Bjsessionid=A90A202453C2C741710344FF77EB95BF?art_id=2367160&cat_id=1469432 – Останній доступ: 2009. – Назва з екрану.
3. Customer insight quantitative research. Report. [Electronic resource]. – Department of Work and Pension (England), 2008. – Mode of access: <http://www.wapes.org/files/pdf/2009-011-EN.pdf> – Last access: 2009. – Title from the screen.
4. Toolkit for measuring customer satisfaction [Electronic resource]. – 2009. – <http://www.wapes.org/Anglais/interface.asp> – Last access: 2009. – Title from the screen.
5. Holtmann C. Have a look on the private sector. Example from external industries. [Electronic resource]. – Germany: Quelle, 2009. – Mode of access: <http://www.wapes.org/files/ppt/2009-003-EN.ppt>. – Last access: 2009. – Title from the screen.
6. Sottung S. Measuring Customer Satisfaction at the Bundesagentur für Arbeit – Methods and Implementation Steffen Sottung. [Electronic resource]. – Germany, 2009. – Mode of access: <http://www.wapes.org/files/ppt/2009-012-EN.ppt>. – Last access: 2009. – Title from the screen.
7. Ingels M. Best practice in campaign management including on-line matching aimed for targeted customer groups. /VDAB. [Electronic resource]. – Belgium, 2008. – Mode of access: <http://www.wapes.org/files/ppt/2008-038-EN.ppt>. – Last access: 2009. – Title from the screen.
8. De Groot R. How to build up and organize an efficient network of PES offices? CWI approach. [Electronic resource]. – 2007. – Mode of access: <http://www.wapes.org/files/ppt/2007-144-EN.ppt>. – Last access: 2009. – Title from the screen.