В.М. Рибалко
Rybalko, V.M.

Онлайн-обслуговування – сучасна складова послуг Донецької обласної служби зайнятості

Online Services – a Modern Element of Services Provided by Donetsk Oblast Employment Service

Для забезпечення збалансованості регіонального ринку праці, побудови сучасного діалогу між роботодавцем та шукачем роботи на антикризових засадах рекрутингу Донецькою службою зайнятості впроваджено нові форми роботи у режимі онлайн.

Аби вчасно відповідати на виклики сьогодення, постійно спрямовуємо зусилля на пошук нових форм роботи. Лише активна позиція дозволить впливати на динамічні процеси на ринку праці, які Донецький регіон відчуває особливо гостро.

Зміни в нашій роботі продиктовані потребами наближення послуг до людей, перезавантаження взаємодії служби зайнятості з роботодавцями.

Донецька служба зайнятості шукала методи роботи, які не потребують матеріальних витрат і забезпечують економію часу та коштів клієнтів. Проаналізувавши наявний матеріально-технічний ресурс, ми знайшли два безкоштовних джерела для створення нових, сучасних форм побудови діалогу – можливості Інтернету, з одного боку, і наші технічні можливості для впровадження онлайн-форм – з іншого.

Спочатку було впроваджено дві форми дистанційного спілкування з роботодавцем: відеорезюме та онлайн-співбесіда на платформі безкоштовних програм ("Open source" – для відеозапису та "Openmeetings" для відеоконференцій) із застосуванням наявного ресурсу – веб-камери та аудіоприладдя (мікрофон та колонки).

Відеорезюме дозволяє роботодавцю скласти перше враження про кандидата та прийняти рішення щодо особистої зустрічі. Запровадження такої форми роботи спочатку передбачалося для добору претендентів на "елітні" вакансії за професіями та спеціальностями розділів 1–4 Класифікатора професій ДК 003:2010. В процесі роботи з'ясувалося, що така форма резюме доцільна і при доборі кадрів для робітничих професій: кандидатам часто зручніше розповісти, а не писати.

Робота за цим напрямком розподілена між базовим та регіональним центром зайнятості. У першому створюється відеорезюме, за другим – їх розповсюдження через онлайн-ресурси. Для накопичування банку відеорезюме створено закритий канал відеохостингу Youtube. Потреба такого додаткового каналу пов'язана з технічною неможливістю розміщення відеороликів на офіційному порталі служби зайнятості.

На веб-порталі Донецького обласного центру зайнятості запроваджено рубрику "Відеорезюме", у якій розміщені посилання на відповідні відеоролики. Крім того, відеорезюме анонсуються в мережі Facebook.

Слід наголосити, що на українському рекрутинговому ринку немає спеціалізованих сайтів для роботодавців, на яких розміщений банк відеорезюме шукачів роботи, тобто ця ніша не зайнята!

Забезпечено належний юридичний супровід зазначеної форми роботи: береться згода особи на відеозапис, а також на обробку та передачу (поширення) персональних даних у вигляді відеорезюме з метою працевлаштування.

На нашу думку, ефективне резюме – це поєднання його паперового варіанту з інформацією про професійний шлях людини, а також відеорезюме.

З метою інформування роботодавців щодо запровадженої послуги відеорезюме:

– відомості щодо онлайн-послуг служби зайнятості розміщено на сторінці Facebook торгово-промислової палати регіону;

– відповідну інформацію висвітлено в ЗМІ;

– проведене вибіркове опитування роботодавців ринкоутворюючих підприємств щодо поінформованості про зазначені послуги та їх доцільність.

Сьогодні банк відеорезюме налічує понад 600 відеороликів, на онлайн-ресурсі розміщено – понад 200 (кожному 3-му клієнту це сприяло у працевлаштуванні).

Рибалко Валентина Миколаївна, *директор Донецького обласного центру зайнятості (Краматорськ).*

Rybalko, Valentyna Mykolaivna, *Director of Donetsk Oblast Employment Center (Kramators'k).*

© Рибалко В.М., 2016
© Rybalko, V.M., 2016

Наступна новітня форма роботи – це онлайн-співбесіда. Вона можлива в індивідуальній (онлайн-співбесіда з роботодавцем) та груповій (онлайн-аукціон претендентів) формах. Онлайн-співбесіда – це сучасна, зручна форма, яка економить час і кошти як шукача роботи, так і роботодавця. Це сприяє підвищенню мобільності їх взаємодії, ефективності самопрезентації претендента на вакансію.

Наразі ми напрацьовуємо досвід дистанційного спілкування з роботодавцями за допомогою онлайн-ресурсу і маємо перші позитивні результати: крім демонстрації відеорезюме, проведено 118 онлайн-співбесід, після яких працевлаштовано 158 осіб.

Наступна реалізована ідея – технологія обслуговування населення в соціальній мережі Facebook у форматі онлайн-форм опитування Google. Пілотний проект впроваджено переміщеним з окупованої території Макіївським міським центром зайнятості в рамках "Стратегії модернізації та розвитку Державної служби зайнятості України". Чому саме цим базовим центром? Для його працівників гостро постало питання оперативного реагування на обставини, в яких вони опинилися після переміщення до іншого міста. Робота в нових умовах означала освоєння ринку праці, розвиток кадрового потенціалу на новій території, так би мовити, "з нуля". Застосовано механізм добору персоналу на засадах електронного рекрутингу (пошуку персоналу з використанням мережі Інтернет).

Ми розглядаємо і активно використовуємо соціальні мережі як потужний маркетинговий інструмент, вивчаємо цільову аудиторію, розміщуємо пости в громадах, які можуть забажати "лайкнути", поділитися корисною інформацією.

Онлайн-опитування за допомогою Google-форми реалізоване в з'ясуванні актуальних потреб певних категорій (внутрішньо переміщених осіб, молоді). Розроблена та використовується відповідна анкета. Такі опитування клієнтів служби зайнятості за принципом роботи колл-центрів – це сучасний, оперативний метод соціальних і маркетингових досліджень. Людині пропонується заповнити анкету, використовуючи комп'ютер вільного доступу, або здійснити це вдома (чи в іншому зручному місці), посилаючись на певну електронну адресу. Підрахунок результатів здійснюється автоматично.

Спеціаліст центру зайнятості лише проводить щоденний моніторинг кількості заповнених анкет і систематизує інформацію для подальшого аналізу та прийняття відповідних рішень. На сьогодні опрацьовано понад 120 анкет.

Всі ці кроки впровадження онлайн-форм спонукали нас до створення та функціонування онлайн-центрів: у центрах зайнятості регіону їх уже 24.

Онлайн-центр* – це відкритий майданчик, який дає змогу відвідувачам центру зайнятості отримувати інформацію та відпрацьовувати онлайн-методи пошуку роботи, навички самопрезентації (зокрема, за допомогою відео) за принципом "тут і зараз".

В таких центрах передбачено можливості:

- отримати навички складання відеорезюме та проведення онлайн-співбесід;
- ведення skype-переговорів – як з представниками кадрових служб підприємств, так і категоріями громадян, які потребують певної інформації (консультації), не виходячи з дому, наприклад інвалідами;
- перегляду відеовакансій;
- передачі інформації через e-mail;
- роботи в Web-контактах, у Viber;
- спілкування у форумах міст "Є робота";
- перегляду інформації про бізнес-ідеї в регіоні.

Також організовано дозвілля для дітей, які відвідують центр зайнятості разом з батьками. Для них в онлайн-центрі передбачено навчально-розважальні ігри.

Для поширення позитивного досвіду – як новітніх форм роботи, так і інформації щодо підприємців, колишніх безробітних (у т.ч. внутрішньо переміщених осіб), які взяли успішний старт, – впроваджено прес-тури. Ця форма передбачає розробку фахівцями служби зайнятості маршруту відвідування підприємців, розрахованого на 2 години (охоплює 2–3 міста чи райони), а також участь у турі представників ЗМІ обласного та загальнонаціонального рівня. Крім того, поширюються прес-релізи з фотоматеріалами, історіями успіху тощо.

В результаті служба зайнятості, не витрачаючи коштів, має широку рекламу своїх послуг ЗМІ та дає можливість підприємцям безкоштовно заявити про себе цільовій аудиторії.

Попри непрості часи, посилення конкуренції між учасниками ринку праці колектив Донецької обласної служби зайнятості вірить в успіх. Дистанційна форма надання послуг розширює можливості як клієнтів служби зайнятості, так і її працівників. Розвиток у цьому напрямку – наша конкурентна перевага, яка відкриває довгострокові перспективи.

Ми налаштовані на подальше запровадження ефективних технологій та формування позитивного іміджу служби як відкритої конкурентоспроможної організації з рекрутингу, що прагне зміцнити довіру всіх учасників ринку праці.

Стаття надійшла 23.06.2016

** Див. ілюстрацію на 3-й сторінці обкладинки.*