

Трансформація зайнятості у сфері послуг під впливом розвитку інформаційних технологій

О. ГУЛЕВИЧ,
кандидат економічних наук,
Національна академія статистики, обліку та аудиту
м. Київ

Стаття присвячена дослідженню проблеми впливу інформаційних технологій на трансформацію зайнятості у сфері послуг, зокрема: визначені етапи розвитку інформаційних і телекомунікаційних технологій з точки зору створення нових робочих місць; з'ясовані форми і види дистанційної зайнятості; розглянуті переваги нових форм зайнятості і проблеми, які вони породжують у сфері соціально-трудових відносин.

Статья посвящена исследованию проблемы влияния информационных технологий на трансформацию занятости в сфере услуг, в частности: определены этапы развития информационных и телекоммуникационных технологий с точки зрения создания новых рабочих мест, формы и виды дистанционной занятости; рассмотрены преимущества новых форм занятости и проблемы, которые они порождают в сфере социально-трудовых отношений.

This article is devoted to the problem of the impact of information technology for the transformation of employment in service industries, particularly: there was defined stages of information development and telecommunication technologies in terms of job creation, shape and types of remote employment, examine the advantages of new forms of employment and the problems they rise in social and labour relations.

Ключові слова: сфера послуг, інформаційні технології, дистанційна зайнятість.

Процес трансформації зайнятості пов'язаний зі зростанням економічної ролі сфери послуг у сучасному постіндустріальному суспільстві, формування якого у розвинутих країнах світу почалося у 60–70-ті рр. ХХ ст. На думку відомого дослідника постіндустріального суспільства Д. Белла, основою концепції такого суспільства є визнання принципової відмінності сучасного соціуму від суспільства, яке панувало упродовж останніх століть: відмічається передусім зниження ролі матеріального виробництва і розвиток сектора послуг та інформації, інший характер людської діяльності, що змінив типи залучених у виробництво ресурсів. Д. Белл також зазначає, що постіндустріальне суспільство протистоїть доіндустріальному та індустріальному за основним виробничим ресурсом, яким виступає інформація, у той час як у доіндустріальному та індустріальному суспільствах такими були відповідно сировина та енергія, а також за технологією, яка називається наукомісткою, у той час як перші дві стадії розвитку суспільства характеризувались трудомісткою і капіталомісткою технологіями¹.

Отже, трансформація зайнятості значною мірою визначається поширенням нових інформаційних технологій. Нові технології, з одного боку, виступають фактором динамічного розвитку сфери послуг, а з іншо-

го — фактором трансформації зайнятості, появи і поширення нових її форм і видів.

Дослідженнями особливостей становлення і розвитку постіндустріального суспільства та ролі нових інформаційних технологій у такому суспільстві займалися такі зарубіжні вчені: Д. Белл, Е. Тоффлер, Р. Арон, А. Турен, К. Томінг, М. Кастельс, В. Іноземцев, Т. Ніколаєва, Д. Робертсон, І. Стрелець. Серед вітчизняних науковців слід вказати на праці М. В. Макарової, яка досліджувала становлення цифрової економіки постіндустріального суспільства. Вітчизняна економічна наука відзначається сильними традиціями у дослідженні тенденцій зайнятості. Основу цих досліджень створили роботи таких авторів, як С. І. Бандур, О. А. Грішнова, А. М. Колот, І. С. Кравченко, Е. М. Лібанова, Л. С. Лісогор, В. В. Онікієнко, І. Л. Петрова та ін. Однак проблема трансформації зайнятості під впливом інформаційних технологій у вітчизняних дослідженнях висвітлена недостатньо. На російському просторі таких досліджень значно більше. Зокрема, роль високотехнологічних послуг у забезпеченні зайнятості населення висвітлювали у своїх працях Дж. Браччі, Е. Вільховченко, А. Волф, Т. Бурменко, Н. Даниленко, Т. Туренко та ін.

На сучасному етапі розвитку вітчизняних досліджень з проблем зайнятості і ринку праці важливо: ви-

¹ Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования / Д. Белл // Пер. с англ. — М. : Академия, 2004. — С. 34–36.

значити етапи розвитку інформаційних і телекомунікаційних технологій з точки зору створення нових і заміщення вивільнюваних робочих місць; виявити вплив нових технологій на трансформацію зайнятості у сфері послуг і з'ясувати форми і види такої зайнятості; розглянути переваги нових форм зайнятості і проблеми, які вони спричиняють у сфері соціально-трудових відносин. Саме такі завдання поставлені у цій статті.

Розвиток нових технологій має надзвичайно важливе значення для зайнятості, бо розширює можливості людей працювати як індивідуально, так і колективно, а також змінює уявлення про місце і роль надомної (дистанційної) зайнятості в умовах сучасної економіки. Дистанційну зайнятість можна трактувати як модель побудови трудових відносин у суспільстві, де переважає третинний сектор економіки (сфера послуг), основою якого є нові технології.

Впровадження нових технічних засобів і технологій призводить до суттєвого зростання продуктивності праці, формування нових форм і видів діяльності, що викликає скорочення потреби в робочій силі і поширення структурного безробіття. Так, поява роботів, з одного боку, сприяє звільненню багатьох працівників, з іншого — збільшує потребу в робочій силі. Наприклад, комп'ютеризація в офісах формує попит на поліфункціональних секретарів, кваліфікованих операторів комп'ютерів. Причому трудомісткість інженерно-управлінських функцій здебільшого вища, ніж у сфері виробництва, що призводить певною мірою до розширення зайнятості.

На створення нових і заміщення вивільнюваних робочих місць суттєво впливають сучасні інформаційні і телекомунікаційні технології (ІТТ). Характер такого впливу пов'язаний із видами і вартістю технічних засобів. За цим критерієм виділяють три етапи розвитку ІТТ, які вплинули на стан зайнятості в економіці розвинутих країн, зокрема у сфері послуг.

Перший етап (60–70 рр. ХХ ст.) характеризувався використанням великих і дорогих ЕОМ. Такі машини не були дуже поширеними і не викликали кардинальних змін у загальній моделі зайнятості. За допомогою традиційних ЕОМ автоматизувались робочі місця, пов'язані з обробкою інформації. Масштаби створення робочих місць у галузях ІТТ були досить незначними порівняно з вибуттям робочих місць у галузях, які споживали продукцію галузей ІТТ, тобто використовували нові технології.

З середини 80-х рр. почався масовий перехід від традиційних ЕОМ до персональних комп'ютерів та інформаційних мереж. Однак вартість нових технологічних засобів була ще досить висока. Тому вони спочатку застосовувались лише в компаніях і тільки пізніше — спеціалістами і домогосподарствами. На цьому етапі

автоматизація процесів обробки інформації все ще забезпечувала зростання продуктивності праці більшою мірою, ніж приріст обсягів виробництва, але вже намітився позитивний зв'язок між зростанням створюваної компанією доданої вартості, продуктивністю праці її співробітників та інвестиціями в ІТТ, намітилась тенденція зростання ролі створення додаткової вартості у сфері послуг для розширення зайнятості.

Третій етап (90-ті рр. ХХ ст.) пов'язаний з початком нової ери у розвитку інформаційних мереж. Користувачі отримали доступ до інформаційних систем через робочі станції і персональні комп'ютери. Стимулом до ширшого застосування комп'ютерів стало суттєве зниження після 1990 р. цін на більшість видів обладнання. За 13 років (з середини 80-х рр.) ціни на комп'ютерну техніку, виходячи з вартості одиниці пам'яті жорсткого диску, знизились більше ніж у 2 тис. разів. ІТТ сприяли підвищенню ринкової привабливості товарів і послуг, створенню додаткової вартості і розширенню зайнятості. Поява нових робочих місць завдяки поширенню ІТТ стала поступово перевищувати їх скорочення в результаті використання нових технологій. Так, у секторі фінансових послуг США з середини 80-х до середини 90-х рр. були ліквідовані 80 тис. робочих місць, пов'язаних з наданням традиційних послуг, але сформувалось 500 тис. робочих місць у таких сферах, як управління цінними паперами і активами, обслуговування кредитних карток².

Слід зазначити, що нині в різних видах послуг впровадження нових технологій по-різному впливає на зайнятість. Найбільшою мірою ІТТ почали застосовуватись у секторі надання фінансових і страхових послуг. Саме тут суттєво збільшився «обмінний потенціал» послуг, розширилась їх пропозиція, збільшилась зайнятість. У секторах торгівлі, транспорту, зв'язку застосування ІТТ найбільше сприяло зростанню продуктивності праці, ніж «обмінного потенціалу», тому не призвело до збільшення зайнятості. В секторі соціальних і персональних послуг можливості нових технологій поки що не реалізовані повною мірою, хоча саме цей сектор сфери послуг вносить помітний вклад у створення нових робочих місць. На думку спеціалістів, значення ІТТ в освіті, культурі, науці, професійному навчанні в майбутньому зросте, що відобразиться на зайнятості.

Важливу роль у стрімкому поширенні високотехнологічних послуг відіграє навчання потенційних користувачів, що потребує інвестицій у людський капітал. Фірмам доводиться розподіляти свій бюджет не тільки на закупівлю нового обладнання, а й на навчання працівників, знання яких мають постійно оновлюватись, оскільки обладнання морально застаріває досить швидко, що відображається на конкурентоспроможності фірм. Фірмам, які використовують високі техноло-

² Браччи Дж. Новые формы занятости и информационные технологии / Дж. Браччи // Вопросы экономики. — 1998. — № 2.

гії, доводиться поєднувати три такі напрями діяльності: наукові дослідження та інженерно-конструкторські розробки; навчання і перенавчання персоналу; власне виробництво. Крім того, функціонують служби постачання і збуту, які забезпечені складною технікою і висококваліфікованими кадрами. Заміна морально застарілого обладнання і перенавчання персоналу стає умовою збереження клієнтів.

Розповсюдження нових технологій збільшило можливості людей працювати як індивідуально, так і колективно. У наш час комп'ютерні технології у бізнесі дозволяють передавати частину завдання або функцій особам, робота яких відбувається поза традиційним робочим місцем. Сфера дистанційної роботи розширюється, з'являються нові форми такої зайнятості. В минулому вдома традиційно працювали частково безробітні або сімейні жінки. В умовах розвитку третинного сектора економіки такою роботою почали займатися кваліфіковані працівники, які забезпечені комп'ютерами, сучасними засобами зв'язку.

Дистанційну зайнятість ми визначаємо як роботу на відстані, що виконується за допомогою інформаційних і комунікаційних технологій. Важливим аспектом дослідження дистанційної зайнятості є визначення її форм і видів.

На сьогодні існують різні форми і способи дистанційної зайнятості, зокрема:

- переміщення низки робіт в інші географічні зони в межах однієї країни, наприклад, розміщення допоміжних офісів у сільськогосподарських районах, де витрати і рівень оплати праці нижчі;
- переміщення роботи з традиційних офісів до помешкань службовців;
- розміщення роботи за межами країни, наприклад, у сусідніх країнах, де нижчий рівень витрат і оплати праці;
- переміщення роботи з розвинених країн до країн, які розвиваються.

Дослідження дозволяють виділити п'ять основних видів дистанційної зайнятості:

1) дистанційна зайнятість, яка розподілена по кількох місцях: частково — вдома, частково — у приміщеннях, що є власністю роботодавця. Зазвичай таку роботу виконує кваліфікований, професійний персонал, який користується повною довірою у роботодавця. На більшу частину подібних робіт поширюється дія колективних договорів;

2) повністю надомна робота, яка складається з одноманітних, часто повторюваних операцій, які не потребують високої кваліфікації. Така робота оплачується за кінцевим результатом і, як правило, виконується жінками;

3) позаштатна дистанційна робота, яка цілком базується на надомній роботі і здійснюється позаштатними працівниками, що виконують різноманітні завдання на основі договорів з роботодавцем (клієнтом),

наприклад, переклади, письменницька робота, дизайн, комп'ютерне програмування;

4) мобільна дистанційна робота, яка передбачає застосування можливостей нових технологій у традиційних формах мобільної діяльності, наприклад, робота торгових представників, інспекторів, інженерів з експлуатації;

5) робота у спеціально обладнаному офісі — робота на відстані здійснюється в забезпеченому телекомунікаційним зв'язком приміщенні роботодавця або субпідрядника.

Перші чотири види дистанційної зайнятості характеризуються як індивідуалізовані форми дистанційної діяльності на відміну від п'ятого виду, який передбачає наявність спільного робочого приміщення для цілого колективу.

Практика деяких розвинутих країн показала, що дистанційна зайнятість означає не тільки можливість працювати вдома, а й збільшує гнучкість режиму виконання працівником своїх функцій, оскільки він може оптимізувати співвідношення робочого часу і часу, який витрачається на поїздки на роботу. Крім того, слід враховувати дію закону спадної граничної продуктивності факторів виробництва (у даному випадку — праці). Тобто чим більше людей працює в одному приміщенні, тим меншою є продуктивність їхньої праці. Робоча ситуація «психологізується». Міжособистісні стосунки зменшують віддачу працівника щодо виконання дорученої роботи. «Колектив» стає самодостатньою структурою, що вимагає більших енергетичних і душевних затрат, ніж сама робота. Між працівником і результатом його роботи виникає ізолюючий прошарок, що різко зменшує коефіцієнт корисної дії — «трудове середовище». Сучасна дистанційна зайнятість дозволяє долати негативні прояви законів колективної діяльності. Колектив розглядається як відстала, застаріла форма праці. За оцінками експертів, у поточному столітті більшість жителів розвинутих країн (до 70%) відмовляться від перебування на робочому місці упродовж багатьох годин.

Молоді професіонали сфери послуг нерідко віддають перевагу дистанційній зайнятості, щоб вести незалежний спосіб життя, який не визначається стандартами корпорацій. У радянському суспільстві такий стиль життя був практично неможливий. Тільки в умовах ринкових відносин людина отримує право вибору стилю трудового життя.

Разом з тим, дистанційна зайнятість породжує низку нових проблем. Зокрема, втрачають своє значення уявлення про «нормальне» робоче місце і «нормальний» робочий час, які склалися в умовах традиційної індустріальної зайнятості. Працівники, які виконують роботу вдома, можуть самі контролювати свій робочий час, пристосовуючи його до стилю свого життя.

За деякими даними, у США телеком'ютином (дистанційне спілкування роботодавця з надомними працівниками) охоплено близько 8–9% найманих праців-

ників. Хоча, як засвідчують опитування, кожен четвертий респондент міг би займатися дистанційною роботою. Пояснюється це, зокрема, законодавством про охорону праці, яке відповідає індустріальній зайнятості. Наприклад, відповідальність за облаштування робочих місць і умови праці покладається на роботодавця, який не у змозі нести відповідальність за стан робочого місця вдома у працівника.

Поширення дистанційної зайнятості змінює роль профспілок на ринку праці. Профспілки формувались як необхідні складові ринку праці в роки промислової революції, коли робітники працювали разом, а ідеї колективних інтересів і робочої солідарності були зрозумілі кожному. Сила і вплив профспілок у процесі укладання колективних договорів з роботодавцями базувались на цій традиційній трудовій парадигмі. Розвиток нових форм зайнятості змушує профспілки переглядати основні принципи взаємодопомоги і солідарності, змінювати характер діяльності. Завданням профспілок має бути роз'яснення як переваг, так і недоліків надомної роботи. Деякі недоліки дистанційної зайнятості проявляються лише з часом, тобто можливі довготривалі наслідки, які необхідно чітко розпізнавати. Профспілки мають відмічати ключові моменти для ведення переговорів про умови надомної роботи, що передбачають права і обов'язки роботодавців і дистанційно зайнятих, а також визначають статус останніх.

Чисельність дистанційно зайнятих незалежних працівників постійно зростає. Деякі спеціалісти, які вирішили залишити постійну роботу або вимушені були рано вийти на пенсію, починають власний бізнес на консалтинговій основі, використовуючи свої професійні навички і напрацьовані зв'язки.

Отже, дистанційна зайнятість має як позитивні, так і негативні сторони. Для кожної людини позитивні і негативні моменти визначаються різними факторами: характером виконуваної роботи, її статусом, способом і розміром оплати праці, умовами праці, наявністю вільного місця в житлових приміщеннях і умовами проживання, особистими зобов'язаннями тощо.

Існують такі відмінності в характері дистанційної зайнятості.

1. *Тип дистанційної зайнятості.* Розрізняють часткову і повну надомну роботу. Як правило, спеціалісти частину свого часу проводять в офісі роботодавця. Повністю надомну роботу зазвичай виконують низькокваліфіковані працівники.

2. *Тип підключення до комп'ютерної мережі.* Розрізняють постійно підключених до комп'ютерної мережі (он-лайн) і тих, хто підключається лише за мірою необхідності (офф-лайн). В першому випадку працівники постійно підключені до комп'ютерної мережі роботодавця. Робочий час таких працівників значною мірою контролюється технологічною системою, і у них

залишається мало можливостей для самостійної організації робочого часу.

Можливості для самостійної організації свого робочого графіка тих, хто не підключений до мережі постійно, набагато більші. Ці працівники можуть підключати домашній персональний комп'ютер до мережі роботодавця тільки за необхідності: коли потрібно скачати чи відіслати файли, проглянути електронну пошту. Подібну роботу зазвичай виконують кваліфіковані співробітники, наприклад, розробники комп'ютерних програм, учені, дистанційно зайняті управлінці.

3. *Статус зайнятого (найманий працівник чи самостійний працівник).* В багатьох розвинутих країнах чисельність самостійних працівників зростає, оскільки розвиваються нові форми зайнятості на базі сучасних технологій. Самостійне працевлаштування підходить для висококваліфікованих спеціалістів, які мають достатні навички для самостійного регулювання ділових відносин³.

Отже, можна визначити основні наслідки впливу дистанційної зайнятості на працівників. До позитивних слід віднести:

- вільний вибір робочого часу;
- спокійна робоча обстановка;
- можливість вирішення сімейних проблем, зокрема, догляду за дітьми;
- зменшення ймовірності конфліктів з колегами і (або) керівництвом;
- відсутність безпосереднього контролю за діяльністю працівника;
- скорочення витрат і часу на поїздки на роботу.

Негативні наслідки:

- «самоексплуатація» (відсутність компенсації за роботу в нічний час);
- затримка роботи у випадку хвороби або вимушена робота, незважаючи на хворобу, а також проблематичність заміни у випадку хвороби;
- обмежена можливість використання права на відпустку по догляду у випадку хвороби дітей;
- втрата зв'язків з колегами по роботі;
- неможливість участі у повсякденному житті фірми;
- відсутність гарантій належних умов праці;
- обмежена можливість перевірки робочого місця спеціалістами з техніки безпеки, а також можливість пошкодження апаратури або програмного забезпечення, несанкціонований доступ до інформації;
- втручання в особисте життя.

Дослідивши дистанційну зайнятість, можна зробити висновок, що певною мірою це лише нова назва для деяких традиційних типів трудових відносин, поширених, наприклад, стосовно письменників перекладачів, дизайнерів, журналістів тощо. Адже, хоча технології змінюються, методи роботи залишаються, по суті, незмінними.

З іншого боку, дистанційна зайнятість розглядається як модель побудови трудових відносин у су-

³ Бурменко Т. Д. Сфера услуг: экономика / Т. Д. Бурменко. — М. : КНОРУС, 2008. — С. 260–262.