

УДК 330.101:368

УПРОВАДЖЕННЯ ТЕЛЕРОБОТИ В УКРАЇНІ НА ОСНОВІ МІЖНАРОДНОГО ДОСВІДУ

ЛЮДМИЛА ШАБАЛІНА,

кандидат економічних наук, доцент кафедри «Зовнішньоекономічна діяльність підприємств» Донецького національного технічного університету

ВАЛЕРІЯ АФНАСЕНКО,

Донецький національний технічний університет

У статті обґрунтовано поняття телероботи (телеком'ютингу) та визначено її основні характерні риси. Показана необхідність використання телероботи в Україні. Представлено переваги, які зможуть отримати працівники, працедавці та держава за умови використання телероботи. Проаналізовано можливі негативні наслідки використання телероботи.

Автор робить висновок, що використання телероботи дозволить збалансувати попит та пропозицію на ринку праці України, стати українській робочій силі більш мобільною, допомогти знайти роботу або додатковий дохід населення депресивних регіонів країни.

Ключові слова: *телеробота, телеком'ютинг, інформаційно-комунікаційні технології, Інтернет-технології, міжнародний досвід використання телероботи.*

Постановка проблеми. Процеси глобалізації, інформатизації суспільства, широке розповсюдження мережі Internet зумовили радикальні зміни не тільки в техніці, але й у сфері праці, призвівши до появи нових форм зайнятості, трансформації соціально-трудоих відносин, появи сучасних

«дистанційних відносин» між роботодавцем та працівником. Такий спосіб співпраці отримав назву телеробота, або телеком'ютинг.

Сьогодні телеробота не набула офіційного статусу та суспільного визнання в Україні, але в європейських країнах темпи її розповсюдження є дуже високими – частка потенційно дистанційно зайнятих працівників складає від 10 % до 22 % загальної кількості зайнятих [1, с.6].

Список країн із найвищим рівнем життя повністю збігається зі списком лідерів за кількістю віртуальних офісів, телепрацівників та рівнем розвитку комунікацій. Це, насамперед, США, Австралія, Бельгія, Великобританія, Канада, Нідерланди, Скандинавські країни, Франція, Японія [6, с. 48]. Уже в 1997 році до телероботи в країнах Європи було залучено понад 2 млн громадян, а в США – понад 11 млн [там само, с.7]. Розвиток телероботи підтримується державними та регіональними органами влади багатьох країн. Наприклад, у планах США – підвищення частки телероботи до 50 % усього обсягу зайнятості населення [6, с. 51], у той час як для України та інших країн пострадянського простору вона є взагалі новим явищем.

У сучасних умовах розвитку економіки використання телероботи в Україні є актуальним, тому що цей вид праці дозволяє підвищувати рівень якості товарів та послуг за рахунок підвищення продуктивності. Телеробота також сприяє підвищенню задоволеності робітників своїм робочим місцем та найбільш повній реалізації соціально-особистісних потреб.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Різні аспекти впровадження та використання телероботи на українських підприємствах відбиті в теоретичних дослідженнях науковців і вітчизняних фахівців, зокрема І. Моторної [1], С. Назарової [3], О. Волкової [6], С. Пермінової [8] та інших. Багато уваги приділяється питанням телероботи та віртуальної зайнятості в працях зарубіжних учених та дослідників – О. Шаханової [2], А. Штроо [5], М. Лібо, С. Кошелева [7], М. Голубніченко [9], Л. Хеддон та Р. Сілверстоун [14], І. Єфіменко [15] та ін. Але до сьогодні багато аспектів зазначеної проблематики залишаються невирішеними та малодослідженими,

оскільки телеробота є новою формою зайнятості на українському ринку праці. Питання ефективного впровадження телеком'ютингу в Україні та використання міжнародного досвіду в цій сфері потребують подальшого дослідження.

Мета статті – огляд міжнародного досвіду впровадження та розвитку телероботи з метою визначення перспектив цього процесу на ринку праці України.

Виклад основного матеріалу. Глобальне поширення інформаційно-комунікаційних технологій є причиною принципових змін у трудовій діяльності людей [2, с. 267]. По-перше, воно спричинило стрімке зростання послуг інформаційного сектора та появу нових спеціальностей, таких як веб-програмування, дизайн інтернет-сайтів, технічний та художній переклад, обробка фотографій, обробка замовлень та запитів тощо. По-друге, завдяки розвитку комп'ютерних мереж стало можливим виникнення так званої «телероботи» (telework, telecommuting).

Телеробота – це взаємодія працівника та роботодавця на ринку праці, що передбачає гнучкі соціально-трудові відносини безпосередньо у віртуальному середовищі з використанням інформаційних і комунікаційних технологій. Варто зазначити, що дистанційна зайнятість є більш широким поняттям порівняно з поняттям телероботи, воно означає виконання роботи за межами офісу й не завжди потребує використання комп'ютера, мережі Internet тощо.

Уперше ця форма зайнятості виникла в США. Хаотичність та швидкість розповсюдження дистанційної зайнятості з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, яка отримала інтенсивний розвиток з початку 90-х років минулого століття [3, с. 205], обумовила появу різних термінів і понять. У науковій літературі найбільш часто зустрічаються два терміни – «теледоступ» та «телеробота». Термін «теледоступ» (telecommuting), який використовується у США, був уведений у науковий обіг американцем Джеком Нілсом ще в 1973 році. Термін «телеробота» (telework), який

прийнято використовувати в Європі, був популяризований Європейською Комісією, яка фінансувала дослідження в цій сфері, зокрема щодо використання телероботи як засобу розвитку економіки та підвищення зайнятості населення в сільських та економічно відсталих районах [4].

Телеробота виникає в тих випадках, коли інформаційні та комунікаційні технології використовуються для дистанційного виконання окремих видів роботи. Розвинуті комунікації, програма підтримки віртуальних та домашніх офісів не лише з боку уряду, але й банків та й загальна інфраструктура сприяла та сприяє розвитку та реалізації нового підходу до ведення бізнесу [5, с. 41-42].

У сучасних умовах глобалізації стрімкий розвиток телероботи стає можливим із багатьох причин. По-перше, на сучасному етапі розвитку високих технологій зменшується вартість комп'ютерів та телекомунікацій й одночасно підвищується їх потужність. По-друге, досить швидко розповсюджуються новітні технічні засоби й сервіси відкритих електронних мереж, включаючи Internet, тобто мереж, що дозволяють користувачам взаємодіяти. По-третє, простежується зростання мотивації роботодавців та працівників вивчати нові можливості для досягнення успіху в бізнесі або окремому проекті [6, с. 49].

Упровадження та поширення телероботи в Україні допоможе вирішити багато економічних, соціальних і транспортних проблем. Також використання телероботи сприятиме залученню до активного життя людей із обмеженими можливостями – інвалідів, людей, які доглядають за хворими та літніми батьками тощо.

У таблиці 1 представлена порівняльна характеристика традиційних форм зайнятості в офісі та телероботи, що була розроблена російськими дослідниками М. Лібо та С. Кошелевою [7, с. 119-120] та найбільш повно відбиває основні особливості використання телероботи.

Як видно з таблиці 1, принципи телероботи дуже сильно відрізняються від принципів традиційної форми зайнятості, особливо щодо призначення робочого місця, офісу. Нова концепція офісного простору передбачає

використання не постійних, а тимчасових офісів [8]. Куди б телепрацівник не приїхав у справах своєї фірми, він зможе працювати в тимчасовому кабінеті.

Таблиця 1. – Порівняльна характеристика традиційних форм зайнятості та телероботи

	<u>Традиційні форми зайнятості</u>	<u>Телеробота</u>
Час	Постійний, однаковий для всіх, традиційно з 9.00 до 17.00	Оптимальний для кожного працівника
Місце	Постійне, таке, що декларується трудовим законодавством	Удома, мобільна робота, місце, що є оптимальним для кожного працівника
Період	Переважно довгостроковий	Переважно короткостроковий, проектний
Зайнятість	Повна (full-time)	Переважно часткова (part-time), для багатьох установ одночасно
Працедавець	Єдиний	Декілька працедавців
Оплата праці	Переважно базується на витратах часу та сфері діяльності	Базується на результатах
Призначення офісу	Виконання основної роботи; зустрічі з керівництвом, підлеглими, колегами для обміну інформацією; доступ до інформації, ресурсів; задоволення потреби спілкування; реалізація статусних відмінностей	Місце для неформальних зустрічей; місце для тимчасових дискусій та презентацій результатів проектів; місце для зустрічей із партнерами та клієнтами

В умовах стрімкого розвитку інформаційно-комунікаційних технологій офіс стає не місцем для роботи, а місцем для зустрічей як із партнерами, так і з клієнтами.

Найбільш поширеними професіями, представники яких використовують саме телероботу, є [9, с. 21] :

- веб-дизайнер – розробка дизайну сайтів, макетів сторінок, рекламних банерів, оголошень, логотипів;
- банермайстер – дизайн та розвиток сайту, його просування;

- веб-розробник – розробка нових програм та сайтів, керівництво групою програмістів;
- контент-редактор – наповнення корпоративних сайтів, порталів, постійне оновлення інформації;
- форекс-трейдер – гра на курсі валют за допомогою системи «Форекс» (Forex), віртуальне управління фінансами в режимі реального часу, здійснення миттєвих операцій.

У світовій практиці існує багато прикладів ефективного використання дистанційної зайнятості за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Наведемо ряд прикладів. Компанія Telesom в Італії надала можливість персоналу семи своїх довідкових бюро працювати вдома, забезпечивши їх персональними комп'ютерами, модемами, факсами та телефонами. В Ірландії співробітники агенції з резервування місць у готелях, розташованого в місті Кірк, приймають дзвінки сімома європейськими мовами із 16 країн. Авіакомпанія SwissAir розмістила в Бомбеї (Індія) свою філію, у якій 370 службовців стежать за комп'ютерною обробкою запитів, а також за інформацією про кількість квитків і схеми знижок. У Великобританії на кінець 2009 року, 12,8 % працівників (3,7 млн осіб) постійно працювали вдома, а ще 20 % працювали вдома як мінімум 3 дні на тиждень [10].

Норвегія прагне досягти не лише розповсюдження телероботи, але й тотальної інформатизації всього суспільства, застосування інформаційно-комунікаційних технологій у всіх сферах життєдіяльності людини, ефективної організації співпраці всіх учасників процесу інноваційного соціально-економічного й науково-технічного розвитку [11, с. 144]. Для цього, керуючись Окінавською Хартією глобального інформаційного суспільства, підписаною країнами «великої вісімки» 22 липня 2000 року, країна розробила власну програму дій. Головною її метою є створення умов підтримки техніки, науки, розвитку інформаційно-комунікаційних технологій.

Таким чином, розвинуті країни вже досить давно та успішно використовують ряд важливих переваг телероботи над традиційними формами зайнятості. Першою та головною перевагою телеком'ютингу на початку 1970-х років у США вважалася можливість вирішення проблеми скорочення шкідливих автомобільних викидів в атмосферу [12, с. 19-20].

Американський дослідник Джек Нілс, дослідження якого проводилися в роки ембарго на поставки нафти та дефіциту нафтопродуктів, прийшов до висновку, що саме новітні технології зможуть замінити (чи скоротити) шлях працівника на роботу та додому. Таким чином, першим і головним мотивом поширення телероботи стала відмова від роботи, що потребує довгих поїздок, тягне за собою втрату корисного робочого часу та спричиняє забруднення довкілля.

Американські науковці В. Хувз, В. Б. Корт та С. Робінсон у своєму дослідженні дійшли висновку, що темпи розповсюдження телероботи залежать від мотивації трьох основних рівнів суспільства: індивідів, організацій та держави [13, с.20]. У таблиці 2 наведено основні мотиви використання телероботи для кожного із цих рівнів.

Таблиця 2. – Основні мотиви використання телероботи на трьох рівнях суспільства

Індивіди	Організації	Держава
гнучкість робочого графіку	близькість до ринку праці	створення робочих місць для специфічних груп населення (інвалідів, жінок з малими дітьми та ін.)
зосереджена робоча атмосфера		
поєднання роботи з побутовими потребами	скорочення витрат на оренду офісів	створення умов для регіонального розвитку
скорочення маятникової міграції (щоденних поїздок на роботу з передмістя та в зворотному напрямку)	збільшення можливостей найняття персоналу	зменшення скупчення транспорту на дорогах

На сучасному етапі розвитку світової економіки, телеробота має широкий спектр переваг, що тісно співвідносяться з головними мотивами її поширення, не лише для оточуючого середовища, але й для всіх суб'єктів

національного ринку праці: держави, працедавців, працівників. Головні переваги телероботи представлені на рисунку 1.

Разом із тим, дослідники виділяють також і ряд недоліків досить стрімкого розвитку та поширення телероботи, які мають інформаційно-комунікаційну природу [1, с. 11]. Перш за все, це необхідність розробки державою нових механізмів регулювання соціально-трудової діяльності та забезпечення складного механізму регулювання віртуальних міграційних процесів (оподаткування прибутків, правове оформлення трудових відносин тощо).

Розвиток телероботи також створює умови для віртуального «відпливу умів», захиститися від якого практично неможливо, та правової незахищеності результатів інтелектуальної праці у віртуальному середовищі. Виникає також ризик несвоечасної трансформації інститутів ринку праці у зв'язку зі стрімким процесом віртуалізації робочих місць і дегуманізації соціального середовища, зменшення живого спілкування між працівниками, зростання напруженості й соціальної роз'єднаності.

Зауважимо також, що поширення телероботи в країні суттєво впливає як на економіку та суспільство, так і на домогосподарства, які безпосередньо задіяні в телероботі. Цей новий підхід до праці породжує нові проблеми, конфлікти та способи організації життя в домогосподарстві. Одне з перших досліджень із теми наслідків проникнення інформаційно-комунікаційних технологій у життя домогосподарства провели професори Лондонської школи економіки Леслі Хеддон та Роджер Сілверстоун. Вони прийшли до висновків, що [14]:

- по-перше, цілий спектр видів діяльності у сфері канцелярської роботи та професійної спеціалізації виконується в домашніх умовах, чому сприяють інформаційно-комунікаційні технології;
- по-друге, потенційні можливості телероботи завжди обмежуються соціальними факторами та виникаючими варіантами організації часу,

• по-третє, інформаційно-комунікаційні технології забезпечують базу для придбання нових знань та вмінь, підвищення самоповаги та отримання досвіду в межах окремого домогосподарства.

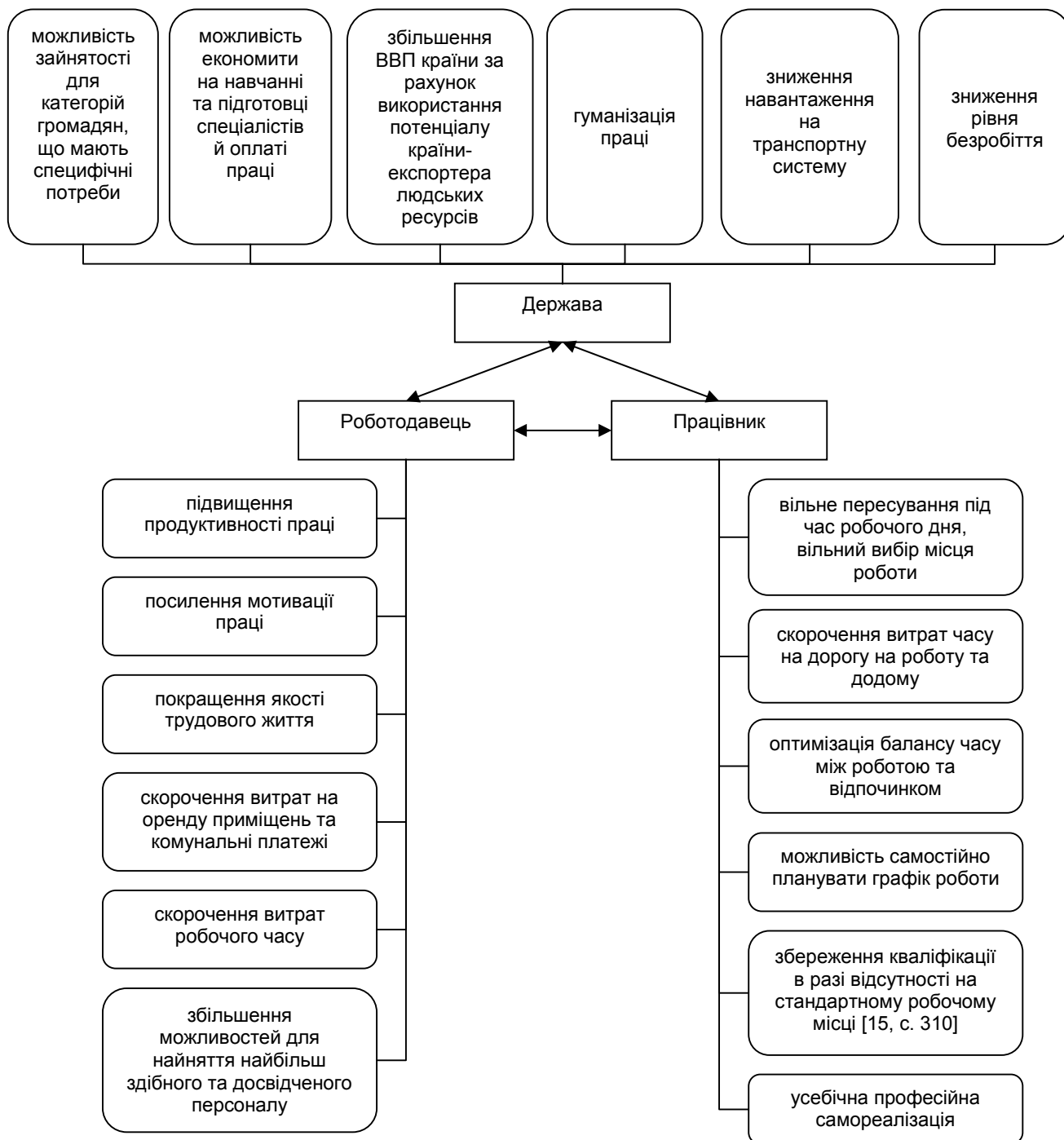


Рис. 1. Переваги від упровадження та використання телероботи для основних суб'єктів ринку праці

Для ефективного використання можливостей телероботи в Україні необхідно також враховувати наступні умови.

Перша умова – особи повинні мати кваліфікацію, що користується підвищеним попитом, і розвинуті особисті навички роботи в електронній мережі. Для цього можна на базі центрів зайнятості організувати навчальні курси та курси з підвищення кваліфікації саме у сфері інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволило б багатьом безробітним, особливо з депресивних регіонів країни, знайти роботу.

Друга умова – місцеві громади повинні створити свій докладний профіль в інформаційному просторі мережі для генерації можливостей телероботи для своїх мешканців. Це сприяло б створенню позитивного іміджу певної території та її інтелектуального потенціалу й формувало б попит на кваліфіковану робочу силу, яка здатна працювати в режимі телероботи.

Висновки

У статті розглянуто міжнародний досвід упровадження та ефективного використання телероботи як одного з різновидів нетрадиційних форм зайнятості. Проведено аналіз переваг телероботи для основних суб'єктів ринку праці, її недоліків та на цій основі обґрунтовано необхідність її впровадження та розвитку в Україні.

Дослідження міжнародного досвіду ефективного використання телероботи та його використання на ринку праці України зможе сприяти не лише розширенню національного ринку праці, але й дозволить національній економіці брати активну участь у міжнародному технічному розподілі праці та найбільш повно використовувати переваги від використання телероботи.

Використання телероботи дозволить збалансувати попит та пропозицію на ринку праці України, стати українській робочій силі більш мобільною, допомогти знайти роботу або додатковий дохід населенню депресивних регіонів країни. Тому можна очікувати, що найближчим часом в Україні буде

розроблено необхідне правове забезпечення, ефективна система регулювання та захисту інтересів усіх учасників сучасних віртуальних трудових відносин.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Моторна І. Дистанційна зайнятість в умовах глобалізації економіки та соціально-економічні вигоди від її використання / І. Моторна // Україна аспекти праці. – 2008. – № 3. – С. 6-12.

2. Шаханова О. И. Влияние информационно-коммуникационных технологий на рынок трудовых ресурсов / О. И. Шаханова // Вестник Российского государственного гуманитарного университета. – 2009. – № 3. – С. 267-272.

3. Назарова С. Категоріальний аналіз предметної області дослідження дистанційної трудової діяльності персоналу підприємства / С. Назарова // Економічний аналіз. – 2008. – № 3. – С. 204-208.

4. Telework and Telecommuting: Common Terms and Definitions [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.eto.org.uk/faq/faq02.htm#telecommuting>.

5. Штроо А. В. Вторичная занятость в российской экономике / А. В. Штроо // Вестник ТГУ. – 2008. – Вып. 3 (59). – С. 41-45.

6. Волкова О. В. Телеработа та фактори її впливу на розвиток соціально-економічних систем глобального, макро-, мезо-, мікро- та індивідуального рівня / О. В. Волкова // Формування ринкових відносин в Україні. – 2008. – № 3. – С. 48-51.

7. Либо М. Г. Телеработа как новая форма управления персоналом в организациях виртуального типа / М. Г. Либо, С. В. Кошелева // Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2004. – Сер. 8. – Вып. 3 (№ 24). – С. 117-137.

8. Пермінова С. О. Комуникативна компетентність менеджера в сучасній діловій взаємодії [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/Npkntu_e/2009_16_1/stat_16_1/05.pdf.

9. Голубниченко М. В. Основные черты и виды виртуальной занятости / М. В. Голубниченко // Известия Саратовского университета. – 2008. – Т. 8. Вып. 2. – С. 20-22. – (Сер. Экономика. Управление. Право).

10. New figures on working from home – Europe's leading website for smarter working [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.flexibility.co.uk/flexwork/location/homeworking-statistics-2009.htm>.

11. Кобринь Т. С. Норвезькі фіорди інформаційно-комунікаційних технологій / Т. С. Кобринь // Політологія. Грані. – 2009. – № 4 (66). – С. 139-144.

12. Nicole B. Ellison. Telework and social change: how technology is reshaping the boundaries between home and work. Greenwood Publishing Group. – Westport, Conn. : Praeger, 2004. – 169 p.

13. Korte W. B. Telework. Penetration, Potential and Practice in Europe / W. B. Korte, R. Wynne. – IOS Press. Amsterdam, Netherlands, 1996. – 309 p.

14. Хэддон Л. Удаленная работа и изменение отношения «дом – работа» / Л. Хэддон, Р. Силверстоун // Информационное общество. – 2009. – № 6. – С. 6–16.

15. Ефименко И. А. Инновационная модель рынка труда республики Беларусь в контексте устойчивого развития: опыт для стран с переходной экономикой Причерноморья [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/pips/2007/BSEC_2007/Pages%20from%201tom/0307.pdf.

L. Shabalina, V. Afanasenko

IMPLEMENTATION OF TELEWORK IN UKRAINE ON THE BASIS OF INTERNATIONAL PRACTICE

Definition of telework (telecommuting) and its main characteristics are considered in the article. The necessity of the use of telework in Ukraine is proved. The advantages which employees, employers and state can achieve by

using telework are described in the article. Possible negative effects of telework use are analyzed.

Key words: *telework, telecommuting, information and communication technologies, Internet technologies, international practice of telework.*