

Научная статья

УДК 331.522

<https://doi.org/10.35266/2949-3455-2024-4-9>



## Формирование клиентских профилей как результат исследования регионального рынка труда

Татьяна Валерьевна Цалко<sup>1✉</sup>, Елена Дмитриевна Липкина<sup>2</sup>

<sup>1, 2</sup>Омский государственный университет путей сообщения, Омск, Россия

<sup>1</sup>[bt\\_tv@mail.ru](mailto:bt_tv@mail.ru)<sup>✉</sup>, <https://orcid.org/0000-0003-1898-5963>

<sup>2</sup>[lipkina58@mail.ru](mailto:lipkina58@mail.ru)

**Аннотация.** Целью исследования является анализ опыта при оказании государственных услуг/сервисов в сфере занятости населения и взаимодействии с клиентами на примере центра занятости г. Омска и Омского района. Особенности регионального рынка труда и необходимость формирования портрета клиента (клиентского профиля) для центра занятости населения стали для авторов статьи одним из приоритетных научных направлений. Авторами работы проведено исследование, включающее в себя опрос жителей г. Омска и Омской области в формате онлайн-анкетирования, личного интервью, анкетирования с помощью бумажного носителя и интервью с представителями Центра занятости населения г. Омска и Омского района. С октября 2023 по январь 2024 г. проведены два опроса. Первый предполагал анкетирование граждан, обратившихся в Центр занятости населения г. Омска и Омского района, а также граждан Омского региона, выбранных случайным образом. Второй опрос был разделен на 4 группы для каждого из изучаемых клиентских профилей. Обобщенные данные позволили сформировать четыре клиентских профиля: «сироты», «женщины с детьми», «предпенсионеры», «пенсионеры».

**Ключевые слова:** клиентский профиль, рынок труда, маркетинговое исследование

**Для цитирования:** Цалко Т. В., Липкина Е. Д. Формирование клиентских профилей как результат исследования регионального рынка труда // Вестник Сургутского государственного университета. 2024. Т. 12, № 4. С. 112–121. <https://doi.org/10.35266/2949-3455-2024-4-9>.

Original article

## Client profiles formation as a result of regional labor market research

Tatyana V. Tsalko<sup>1✉</sup>, Elena D. Lipkina<sup>2</sup>

<sup>1, 2</sup>Omsk State Transport University, Omsk, Russia

<sup>1</sup>[bt\\_tv@mail.ru](mailto:bt_tv@mail.ru)<sup>✉</sup>, <https://orcid.org/0000-0003-1898-5963>

<sup>2</sup>[lipkina58@mail.ru](mailto:lipkina58@mail.ru)

**Abstract.** The study aims to analyze the experience of delivering public services in the field of employment, specifically on client interactions at the Omsk and Omsk region's employment center. The authors of the article focused on the regional labor market and the necessity of developing a client profile for the employment center as key scientific areas. The authors conducted a study that surveyed residents of Omsk and the Omsk Oblast. The survey employed various methods, including online questionnaires, personal interviews, paper-based questionnaires, and interviews with representatives from the Employment Center of Omsk and the Omsk region. The authors carried out two surveys between October 2023 and January 2024. Citizens who applied to the Employment Center of Omsk and the Omsk region, as well as randomly selected citizens of the Omsk region, were involved in the first survey. The second survey was divided into 4 groups, each representing a different studied client profile. Four client profiles were created using generalized data: "orphans", "women with children", "pre-retirees", and "retirees".

**Keywords:** client profile, labor market, marketing research

**For citation:** Tsalko T. V., Lipkina E. D. Client profiles formation as a result of regional labor market research. *Surgut State University Journal*. 2024;12(4):112–121. <https://doi.org/10.35266/2949-3455-2024-4-9>.

## **ВВЕДЕНИЕ**

Существующая сегодня ситуация на рынке труда показывает наличие значительных региональных различий в уровнях занятости и безработицы населения, которые необходимо учитывать для того, чтобы более адресно таргетировать программы по повышению уровня занятости и сокращению уровня безработицы среди работников конкретной возрастной группы.

Наиболее уязвимыми на рынке труда являются именно рассматриваемые нами возрастные категории, которые, с одной стороны, могут проявлять инициативу и самостоятельность в выборе направлений и способов своей трудовой активности, а с другой – оказываются менее социально защищенными в сфере труда. Что выражается как в общей сложности нахождения желаемого места работы, особенно по специальности, так и в необходимости соглашаться на более невыгодные условия труда (в том числе и по оплате) как следствие существующих проблем и дискриминационных барьеров в силу целого ряда причин.

Акцентируем внимание на том, что в современном мире рынок труда переживает глобальные трансформации, вызванные прежде всего развитием цифровых технологий. Модифицируются требования к уровню профессионализма работников, изменяются формы занятости. В таких условиях даже квалифицированные специалисты могут испытывать сложности в поиске работы [1, с. 50], не говоря уже о рассматриваемых нами возрастных категориях.

В современных рыночных условиях, безусловно, существует тенденция постоянного роста экономически активного населения в возрасте старше трудоспособного, трудовая занятость которых обеспечивает возможность увеличения активного долголетия людей старшего поколения и поддержания приемлемого жизненного потенциала до самой старости.

Модернизация сложившихся в XX в. пенсионных систем, популяризация в разных странах мира идеологии «активного долголетия» связаны с кардинальным пересмотром

взглядов на необходимость продолжения трудовой деятельности в старших возрастах [2, с. 169].

Условия цифровой трансформации общества обуславливают трансформацию и системы социально-трудовых отношений с предпенсионерами, когда необходимость внедрения цифровых технологий в трудовые функции работника предпенсионного возраста создает для такого работника сложности в их освоении и достичь баланса интересов сторон становится труднее [3, с. 968].

Показатели занятости отражают возрастающую потребность пожилых граждан в продолжении трудовой деятельности, что является закономерным следствием как демографической тенденции увеличения продолжительности жизни и активного старения, так и кардинальных изменений в системе социального обеспечения пожилых граждан, связанных с постепенным повышением границ пенсионного возраста [4, с. 12].

При этом для некоторых работников старшей возрастной категории решение о продолжении работы является необходимостью, вызванной ростом потребности в дополнительных источниках доходов в домохозяйствах (что может быть связано и с желанием поддержания собственного уровня жизни на сформировавшемся уровне, и с активным включением предпенсионеров в домохозяйства своих детей и внуков) [5, с. 10].

Среди причин более плохого положения предпенсионной и пенсионной возрастной категории по сравнению с более молодыми специалисты выделяют следующие. Во-первых, они могут обладать устаревшими навыками и компетенциями, поскольку формальное образование получили давно, а система повышения квалификации в течение трудовой жизни недостаточно развита. Во-вторых, они могут испытывать определенные проблемы со здоровьем, что будет ограничивать их доступ к некоторым рабочим местам, сокращать производительность труда. В-третьих, многие работники старших возрастов имеют низкий уровень трудовой мобильности, работают длительное время на одном рабочем

месте, обладают недостаточными навыками по поиску новой работы. В-четвертых, работники старших возрастов могут сталкиваться с дискриминацией со стороны работодателей, которые могут с меньшим желанием нанимать их [5, с. 4].

В реалиях современных жизненных обстоятельств модель поведения женщин с детьми предполагает, с одной стороны, ориентацию на традиционные семейные ценности, неразрывно связанные рождением и воспитанием детей, с другой – активную позицию на рынке труда, обеспечивая тем самым реализацию стратегии сочетания работы, материнства и дома. Однако, по результатам исследований [6, с. 80], чаще наблюдается конфликт между достижениями трудовой жизни и неудовлетворенными потребностями в материнстве и семье. Основной характеристикой мотивации к трудовой деятельности выступает заработная плата. Во многих случаях женщины осознают тот факт, что их доход помогает семье быть устойчивой в экономическом плане [7, с. 226]. Непосредственно среди причин отказа в приеме на работу основными считаются: недостаточно высокий уровень образования и квалификации, наличие несовершеннолетних детей, небольшой стаж и большой перерыв в работе, предпочтение претендентам-мужчинам.

Проблемы профессионально-трудового самоопределения детей-сирот могут включать проблемы профессиональной социализации и социально-трудовой адаптации. Длительное пребывание в условиях институционализации нередко приводит к формированию у детей-сирот особого социально-психологического статуса, который характеризуется наличием иждивенческих установок, низким уровнем трудовой мотивации, правовой грамотности, уязвимости перед различными формами эксплуатации [8, с. 191]. При этом сам процесс трудоустройства категории «дети-сироты» существенно осложнен рядом трудностей, которые связаны с низкими профессиональными навыками и умениями, отсутствием мотивации для поиска работы, пассивной позицией при самом трудоустройстве, поведении

и общении, трудностями адаптации в трудовом коллективе.

В итоге содействие адаптации всех перечисленных возрастных категорий к условиям, действующим на рынке труда, и к неизбежным изменениям в сфере занятости, а также повышению конкурентоспособности собственной рабочей силы является жизненно важной и перспективной задачей, определяющей актуальность и практическую значимость изучения их готовности включаться в действующие форматы социально-трудовых отношений и формирования на этой основе соответствующих клиентских профилей.

### МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Нами проведено исследование, включающее в себя опрос жителей г. Омска и Омской области в формате онлайн-анкетирования, личного интервью, анкетирования с помощью бумажного носителя и интервью с представителями Центра занятости населения г. Омска и Омского района. Обобщенные данные позволили сформировать четыре клиентских профиля: «сироты», «женщины с детьми», «предпенсионеры», «пенсионеры».

Методика исследования заключалась в следующем. Обозначенная цель – анализ опыта при оказании государственных услуг/сервисов в сфере занятости населения и взаимодействия с клиентами на примере Центра занятости населения г. Омска и Омского района (ЦЗН).

С октября 2023 по январь 2024 г. проведены два опроса. Первый предполагал анкетирование граждан, обратившихся в Центр занятости населения г. Омска и Омского района, а также граждан Омского региона, выбранных случайным образом. Второй опрос предусматривал необходимость разделения респондентов на 4 группы для каждого из изучаемых клиентских профилей. Приведем анализ данных, полученных в ходе этих двух этапов анкетирования.

За время проведения первого исследования были опрошены 167 респондентов. Выборка формировалась из генеральной совокупности случайным способом. В число респондентов попали жители Омского региона обоих полов

(48,2 % женщин и 51,8 % мужчин), в возрасте от 14 лет до 72 лет (средний возраст респондентов – 29 лет).

Участвующих в опросе женщин, имеющих детей до 3-х лет, было 7,8 %; пенсионеров – 7,8 %; предпенсионеров (менее 3-х лет до наступления пенсионного возраста) – 9 %; лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (в возрасте от 18 до 23 лет), – 0,6 %; лиц, потерявших в период обучения обоих родителей или единственного родителя (для лиц в возрасте от 18 до 23 лет), – 0,6 %. Все остальные респонденты (более 74 %) не относятся к обозначенным категориям социального статуса.

Высшее образование имеют 54,5 % респондентов, среднее специальное – 30,5 %, аттестат полного школьного образования – 13,8 %; 1,2 % опрошенных не имеют законченного образования.

Далее респондентам было предложено оценить уровень дохода семьи. Ответы распределились следующим образом: финансовых средств не хватает даже на питание – 7,8 %; финансовых средств хватает на питание, но покупка одежды вызывает серьезные трудности – 35,9 %; финансовых средств хватает на питание, одежду и покупку мелкой бытовой техники – 29,9 %; финансовых средств хватает на питание, одежду и покупку крупной бытовой техники (телевизор, холодильник и другое) – 14,4 %; финансовых средств хватает на все, кроме таких дорогостоящих приобретений, как дача, квартира и другое – 12 %.

Большинство опрошенных не работают и ищут работу (44,3 %); работают и при этом ищут другую работу (29,9 %); 11,4 % респондентов работают и не ищут другую работу; 8,4 % не работают и не ищут работу; 2 % – это не работающие и не ищущие работу студенты.

Оценили свое состояние как «здоров» 50,3 % участвующих в опросе; у 40,7 % респондентов имеются заболевания, не влияющие на трудовую деятельность; у 7,8 % опрошенных имеются ограничения трудовой деятельности по медицинским показаниям.

Далее респондентам был задан вопрос относительно жизненных ценностей. Так, более

95 % опрошенных важной ценностью для себя считают достойную заработную плату. Для 87 % участвующих в опросе важна интересная работа. Наличие семьи, брака и детей выбрали 84 % респондентов.

Среди трудовых ценностей названы в большем приоритете наличие достойного дохода (90,4 %); репутация, имидж и надежность работодателя (75 %); понятная работнику система оплаты труда (74 %); комфортное рабочее место (66,5 %); ответственное отношение к работе и возможность получения нового опыта (по 71 %); собственное развитие и самореализация, а также повышение профессионализма, мастерства (по 68,8 %); обеспечение работника современными технологиями и инструментами (в т. ч. интернет и цифровые технологии) (64,1 %); работа в команде (42,5 %); независимость и самостоятельность в работе (30,5 %).

В качестве компетенций, которыми не владеют респонденты, отмечены: не ведут аккаунта в социальных сетях около 30 % респондентов; не владеют навыками деловой переписки и общения с клиентами 21 % респондентов; не используют информационные цифровые технологии в повседневной и профессиональной жизнедеятельности 20 % опрошенных; отсутствует профессиональный опыт на желаемом рабочем месте у 18 % опрошенных; не владеют навыками работы на персональном компьютере – 7,8 %.

На момент проведения опроса у 21,6 % респондентов соответствует опыт работы / вид занятости желаниям и предпочтениям в трудовой деятельности; скорее соответствует – у 23,4 % опрошенных; не соответствует у 11,4 % участвующих в опросе.

Описывая мотивы к поиску работы, респонденты отдавали предпочтение материальному достатку – это более 90 % ответов.

Наиболее поддерживаемым видом трудовой мобильности респонденты отметили «образовательную», под которой понималось готовность к обучению, в т. ч. на рабочем месте. Максимальная готовность к образовательной трудовой мобильности есть у 48 % опрошенных. Не готовы к территориальной

мобильности (готовность к командировкам, переезду и другое) 26 % респондентов. Максимальная готовность к внеурочной трудовой деятельности у 16 % опрошенных; не готовы работать внеурочно 17 % участвующих в опросе. Максимальная профессиональная готовность, например к ротации или удаленной занятости, у 26 % респондентов.

В список жизненных проблем и сложностей граждан, участвующих в опросе, вошли ипотека и другие кредиты, низкая заработная плата, нет работы, часто болеющие маленькие дети, проблемы с транспортом (добраться до работы очень сложно), маленькая пенсия, наличие инвалидности или проблемы со здоровьем, сложности в общении, неуверенность в будущем, не хватает времени на хобби, потеря работы, невозможность реализовать в своей профессиональной сфере, мало предприятий с белой заработной платой, дорогие товары (одежда, питание), маленькое пособие по уходу за ребенком, отсутствие опыта работы, трудность совмещения учебы с работой и др.

В список желаний и предпочтений респондентов при поиске работы вошли: интересная работа, нормированный рабочий день 5/2 или смена 2/2, стабильность рабочего места и компании, высокая заработная плата, территориальная близость к дому, удобный график, дистанционная работа, слаженная работа в команде, гибкий график, адекватный работодатель, интересная, современная компания с молодым коллективом и свежими взглядами, хорошие условия труда (в т. ч. комфортное рабочее место), возможность профессионального роста, социальные гарантии работодателя, транспортная доступность, понятные обязанности, работа по специальности, отсутствие дискриминации, официальное трудоустройство, ДМС.

Из 167 респондентов в учреждения службы занятости населения обращались 128 человек. Из них полностью удовлетворенными от взаимодействия с сотрудниками остались 32,8 % опрошенных; частично удовлетворены – 53,9 %; не удовлетворены, не помогли – 13,3 % участвующих в опросе.

Подводя итог результатов первого этапа исследования, можно сделать вывод, что

в целом в ответах людей наблюдается понимание ситуации на рынке труда, дана оценка жизненных и трудовых ценностей, показана мотивация к трудовой занятости.

Как было отмечено выше, среди опрошенных респондентов интересующие нас профили клиентов Центра занятости населения составили 25,7 % (13–15 чел.) и не давали ясности в вопросах мотивации поиска работы и занятости, формирования портрета клиента. Поэтому исследование было дополнено еще одним опросом, составленным для каждой клиентской группы («сироты», «женщины с детьми», «предпенсионеры», «пенсионеры»). Ниже приведены выборочные данные результатов этого опроса.

Итак, клиентский профиль «предпенсионеры». Среди 37 дополнительно опрошенных – большинство (78,4 %) женщины. В среднем до пенсии осталось 3,4 года. В браке состоят чуть более половины респондентов (53,8 %). 60 % имеют высшее образование. Опыт работы в среднем 25 лет.

Мотивация поиска работы для людей категории «предпенсионеры», участвующих в опросе:

- желание чувствовать себя материально уверенным и независимым – 67,6 %;
- любовь к работе, удовольствие от любимого дела – 43,2 %;
- желание сохранять свою продуктивность и гибкость ума – 35,1 %;
- острая необходимость в деньгах – 29,7 %.

В качестве целей поиска работы респонденты назвали: получение социального страхования и пенсионных отчислений – 59,5 %; столько же выбрали вариант «благоприятная атмосфера на рабочем месте»; 40,5 % опрошенных желают иметь возможность для саморазвития; для 35,1 % важны нормированный график работы.

Жизненными ценностями респонденты «предпенсионеры» называли:

- быть финансово благополучными – 81,1 %;
- поддерживать хорошее здоровье – 67,6 %;
- достигать своих целей (личных, профессиональных и образовательных) – 43,2 %;
- иметь единомышленников и друзей – 35,1 %.

Желания и предпочтения в случае трудоустройства в настоящий момент по мнению опрошенных – это своевременная заработная плата и премии – 73 %; работа недалеко от дома и официальное трудоустройство – по 67,6 % каждый вариант; гибкий график – 48,6 % и социальное страхование – 40,5 %.

Клиентский профиль «сироты». Среди 34 дополнительно опрошенных людей, 53 % – это представители женского пола; средний возраст 20 лет; все опрошенные не состоят в браке; имеют близких родственников в своем окружении 88 % респондентов, а 56 % находятся под опекуном. Уже имеют диплом о высшем образовании 73 % опрошенных. У 85,3% отсутствует опыт работы. Мотивация поиска работы для 94,1 % респондентов – это иметь материальный достаток; на втором месте (61,8 %) – зарабатывать опыт; на третьем месте (23,5 %) – быть занятым.

Жизненными ценностями считают для себя:

- стабильный финансовый рост в будущем или рост материального достатка – 91,2 %;
- достигать своих целей (личных, профессиональных и образовательных) – 79,4 %;
- наличие постоянного (желательно собственного) жилья – 70,6 %;
- хорошее здоровье и самочувствие – 64,7 %;
- приобретение единомышленников и друзей – 50 %.

Взаимодействие с учреждениями службы занятости предпочитают через интернет (сайт, электронная почта) – 55,9 % респондентов; 32,4 % участвующих в опросе выбрали коммуникацию через личное обращение.

Среди жизненных сложностей респонденты назвали отсутствие желаемого профессионального образования – 52,9 % и ощущение неприятия себя в обществе – 20,6 %. Не испытывают жизненных сложностей 5,9 % опрошенных.

Клиентский профиль «женщины с детьми до 3 лет». Среди 70 дополнительно опрошенных женщин 55,7 % старше 30 лет. Не состоят в браке 27,1 % опрошенных. Имеют высшее образование 48,6 % респондентов, 42,9 % – среднее специальное. Без опыта работы

18,6 % респондентов, от 20 до 30 % женщин, участвующих в опросе, имеют опыт работы от 1 до 5 лет, от 6 до 10 лет, от 11 до 20 лет. Уровень дохода от 10 до 25 тыс. руб. в месяц у 32,9 % опрошенных. Столько же указали доход в пределах 25–40 тыс. руб. в месяц. Менее 10 тыс. руб. в месяц у 7,1 % женщин. Не имеют дохода 5,7 % респондентов.

Опрошенные женщины, которые не работают и не ищут работу, указали следующие причины «не занятости»: невозможность совмещать работу и воспитание детей – 31,6 %; хотели бы оформить самозанятость, но думают, что это сложно – 28,9 %; считают, что должны работать муж – 23,7 %; из-за декретного отпуска потеряны квалификация и компетенции – 18,4 %.

Жизненные ценности по результатам опроса сформировались таким списком:

- благополучие, безопасность и развитие детей – 65,7 %;
- семейное благополучие – 60 %;
- финансовое благополучие и стабильный рост материального достатка – 52,9 %;
- достижение своих целей (личных образовательных, профессиональных) – 44,3 %;
- хорошее здоровье и самочувствие – 35,7 %;
- наличие постоянного (желательно собственного) жилья – 32,9 %;
- приобретение единомышленников и друзей – 11,4 %.

На вопрос «Если рассмотреть вариант Вашего трудоустройства сейчас, то какие желания и предпочтения назовете?» были получены следующие результаты: 52,9 % – это официальное трудоустройство; столько же опрошенных назвали своевременную заработную плату и премии; 50 % участвующих в опросе женщин выбрали вариант «работа недалеко от дома»; 45,7 % – гибкий график; 22,0 % получение социального страхования; удаленность рабочего места и самозанятость – 5 % респондентов.

Клиентский профиль «пенсионеры». В опросе участвовали 85 человек в возрасте от 45 лет и старше, в числе которых 55,3 % женщины, 44,7 % мужчины; состоящие в брачных

отношениях 71,8 %. Имеют высшее образование 57,6 % опрошенных, 40 % – среднее специальное, остальные – аттестат о полном школьном образовании. 50,6 % имеют опыт работы от 20 до 40 лет; 28,2 % – более 40 лет.

На вопрос «Устраивает ли Вас размер пенсии?» 29,4 % ответили «скорее да»; 69,4 % ответили «скорее нет». Готовы (хотят) работать 30,6 % респондентов из числа пенсионеров; 25,9 % ответили «скорее да» и столько же ответили «скорее нет»; не готовы (не хотят) работать 17,6 % опрошенных.

Данные опроса показали, что 54,1 % респондентов заинтересовались бы спокойным («сидячим») местом работы; 18,8 % – за активную сферу деятельности (тренер, грузчик и т. п.); 17,6 % опрошенных за монотонную «конвейерную» работу.

Жизненные ценности опрошенных пенсионеров распределились следующим образом:

- поддержание хорошего здоровья и самочувствия – 65,9 %;
- быть финансово благополучным и иметь стабильный рост материального достатка – 63,5 %;
- иметь единомышленников и друзей – 38,8 %;
- достигать своих целей (личных, образовательных, профессиональных) – 32,9 %;
- помогать семье и быть нужным – 5,8 %.

Результаты о желаниях и предпочтениях при трудоустройстве на момент участия в опросе следующие: 78,8 % респондентов выбрали своевременную заработную плату и премии; работа недалеко от дома – 54,1 %; 47,7 % участвующих в опросе отметили «получение социального страхования»; по 42,4 % – официальное трудоустройство и гибкий график.

На вопрос, обращались ли респонденты когда-либо в Центр занятости населения и, в случае положительного ответа, помогли ли им в решении вопроса обращения, были получены результаты, представленные на рисунке.

Из данных рисунка видно, что в ЦЗН обращались третья часть респондентов из категорий клиентов «предпенсионеры» и «пенсионеры»; чуть больше 20 % опрошенных – женщин с детьми до 3 лет; чуть более 10 % – клиенты категории «сироты». Безусловно, из этого незначительного, на наш взгляд, количества клиентов только малая часть была удовлетворена помощью ЦЗН.

Таким образом, исследование четырех клиентских групп позволило сформировать профиль для каждой из них. Это необходимо, чтобы четко понимать особенности, мотивы, желания, предпочтения и ценности определенной целевой аудитории, учреждениям

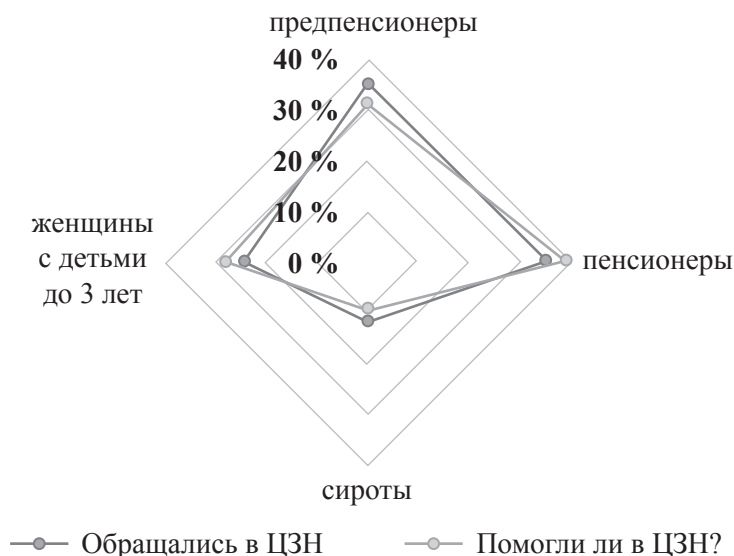


Рисунок. Оказание помощи респондентам в Центре занятости населения

Примечание: составлено авторами.

службы занятости формировать каналы эффективных коммуникаций, оказывать персонализированные услуги и развивать сервисы.

### **РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ**

Представленный выше анализ данных опроса населения стал основой для построения клиентских профилей из числа целевой аудитории учреждений службы занятости. Профиль клиента позволяет выделить потребности, ожидания, предпочтения определенной целевой аудитории относительно каналов и инструментов взаимодействия со службой занятости, а также иные психологические и социокультурные особенности, которые целесообразно учесть в процессе коммуникации с данной клиентской группой. Профиль клиента включает ряд характеристик, которые позволяют лучше понять получателей услуг и сервисов службы занятости для обеспечения персонализации взаимодействия; расстановки приоритетов при формировании пакетов услуг (сервисов); выбора каналов взаимодействия и упрощения коммуникаций с клиентами (соискателями и работодателями).

#### ***Профиль клиентской группы «Предпенсионеры»***

В данной возрастной группе преобладает категория тех, кому до пенсии остался 1 год при общем опыте работы от 31 до 40 лет. Они не имеют проблем со здоровьем, которые влияют на трудовую деятельность, но при этом сталкиваются с недостаточным финансовым обеспечением и потерей уверенности в будущем. Подавляющее большинство имеет высшее образование, уровень дохода от 26 тыс. до 40 тыс. руб. и занимает активную позицию в отношении своей трудовой занятости – работает и ищет работу, что находится в общей парадигме высоких показателей трудовой активности граждан предпенсионного возраста. В итоге соответствующая расстановка приоритетов в определении жизненных ценностей: поддерживать хорошее здоровье и самочувствие, быть финансово благополучным и иметь стабильный рост материального достатка. При этом мотивацией

к поиску работы являются чувство материальной уверенности и независимости, любовь к работе и удовольствие от любимого дела (мужчины добавляют еще и желание сохранить гибкость ума). В свою очередь, цель поиска работы предполагает получение социального страхования и пенсионных отчислений (причем женщины добавляют наличие благоприятной атмосферы на месте работы, а мужчины – наличие возможности саморазвития). Граждане предпенсионного возраста предпочитают официальное трудоустройство, своевременное получение заработной платы и премий (при этом женщины добавляют расположение места работы недалеко от дома, а мужчины – наличие гибкого графика). Что касается профессиональных навыков и компетенций, то отмечено владение смартфоном и персональным компьютером, ведение деловой переписки (при этом женщины добавляют наличие профессионального опыта на желаемом рабочем месте, а мужчины – деловое общение с клиентами).

#### ***Профиль клиентской группы «Сироты»***

Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (подавляющее большинство из которых имеет родственников в круге общения), относятся к категории граждан, впервые ищущих работу и не имеющих профессии: средний возраст – от 19 до 23 лет, без опыта работы, не работают и ищут работу. Имеют диплом о высшем образовании, тем не менее отсутствие желаемого профессионального образования рассматривают как основную причину возникновения жизненных сложностей наряду с ощущением неприятия их в обществе. При этом обладают навыками владения смартфоном, персональным компьютером и ведения аккаунта в социальных сетях. Выделяя среди жизненных ценностей на первом месте достижение стабильного финансового роста в будущем (выдвигая достижение своих личных, образовательных, профессиональных целей на следующую позицию), используют материальный достаток как основную мотивацию для поиска работы. В учреждения службы занятости не обращались, имея об их деятельности недостаточную

степень информированности, и предпочтительной формой взаимодействия с ними выбирают интернет.

***Профиль клиентской группы «Женщины с детьми до трех лет»***

В данную клиентскую группу входят женщины, состоящие в браке и среднего возраста 30+. Недостаточное финансовое обеспечение, выделяемое в качестве приоритетной жизненной сложности при среднем уровне дохода в 25 тыс. руб., приводит к необходимости совмещения женщинами трудовой деятельности и выполнения домашних обязанностей. В итоге мотивацией к поиску работы является обеспечение материального достатка, в частности за счет официального трудоустройства. При этом финансовое благополучие и стабильный рост материального достатка в перечне жизненных ценностей занимают только вторую позицию после приоритетной, заключающейся в обеспечении благополучия, безопасности и развития детей, а на третьей позиции – достижение своих целей (личных, образовательных, профессиональных). Среди личных качеств отмечены доброжелательность, открытость и коммуникабельность. Что касается формы для связи с учреждениями службы занятости, то приоритетной является интернет.

***Профиль клиентской группы «Пенсионеры»***

Средний возраст этой категории от 60 до 75 лет, имеют высшее образование и стаж работы от 21 года до 40 лет при достаточно высокой готовности к работе, наличии опыта работы на желаемом рабочем месте, а также навыков владения смартфоном и персональным компьютером. Граждане пенсионного возраста имеют жизненные сложности, во-первых, связанные с финансовым состоянием – недостаточное финансовое обеспечение и неудовлетворенность размером пенсии (скорее не устраивает размер пенсии) и, во-вторых, с состоянием здоровья – наличие хронических заболеваний (при этом считая их не влияющими на трудовую деятельность) и ухудшение самочувствия. Для них характерна достаточно высокая готовность к работе – хотят снова работать, выделяя заинтересованность в выборе спокойной сферы деятельности. В итоге среди

жизненных ценностей приоритетными являются желание поддерживать хорошее здоровье и самочувствие, быть финансово благополучным и иметь стабильный рост материального достатка. При этом мотивация в поиске работы заключается в обеспечении материального благополучия и желании сохранить сложившийся образ жизни. В свою очередь, в качестве цели для поиска работы считают своевременную зарплату, наличие социального пакета, наличие постоянной и стабильной работы. Причем именно личное обращение является предпочтительной формой взаимодействия с учреждениями службы занятости.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В заключение отметим, что, безусловно, обобщение результатов опроса, целью которого являлось формирование портрета клиента (клиентского профиля) и анализ опыта взаимодействия клиента с учреждениями службы, позволило авторам решить ряд задач, в число которых вошли оценка текущего потока и состава клиентов, посещающих Омский Центр занятости населения; определение приоритетных групп для анализа; оценка шаблона профиля клиентской группы ЦЗН г. Омска и Омского района; описание четырех профилей клиентских групп (визуализированный портрет клиентской группы, содержащий требуемые характеристики), включающие в себя: социально-демографическую характеристику, ценности, проблемы, сложности, желания в сфере трудовой деятельности и занятости, предпочтительные формы взаимодействия с ЦЗН для категорий «предпенсионеры», «сироты», «женщины с детьми до 3 лет», «пенсионеры».

Также стоит отметить, что дальнейшие исследования по данной проблематике будут продолжены в части оценки других групп целевой аудитории, сравнительного анализа и определения специфики регионального компонента рынка труда, разработки рекомендаций по совершенствованию услуг и сервисов учреждений службы занятости; разработки мер адресности и персонализированности в коммуникационном взаимодействии клиента и учреждений службы занятости населения.

**Список источников**

1. Голосова Н. С. Дополнительные гарантии в сфере труда и занятости детей-сирот и приравненных к ним лиц // Электронное приложение к Российскому юридическому журналу. 2021. № 4. С. 49–54.
2. Маркеева А. В. Перспективы развития новых форм занятости российских пенсионеров // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. 2023. Т. 29, № 2. С. 168–196.
3. Апенко С. Н., Кирилук О. М., Легчилина Е. Ю. и др. Исследование цифровой аксиологии предпенсионеров в условиях трансформации социально-трудовых отношений и пенсионной реформы России // Экономика труда. 2020. Т. 7, № 10. С. 967–978.
4. Карпикова И. С., Баева О. Н. Трудовая занятость пожилых россиян: характеристика тенденций и возможностей реализации // Социодинамика. 2021. № 6. С. 1–13.
5. Работники предпенсионного возраста на рынке труда в Российской Федерации : информационный бюллетень. М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2020. 32 с.
6. Белехова Г. В., Калачикова О. Н. Качество трудовой жизни работающих женщин с детьми и без детей // Глобальные вызовы демографическому развитию : сб. науч. ст. в 2-х т. Екатеринбург : Институт экономики УрО РАН. 2022. Т. 2. С. 77–88.
7. Гизатуллина А. В., Зимова Н. С. Проблемы занятости женщин с детьми дошкольного возраста в современной России и мире // Россия и современный мир. 2019. № 4. С. 219–228.
8. Меркуль И. А., Волчанская В. О. Актуальные проблемы социализации детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц из числа детей-сирот // Психологическая наука и образование. 2021. Т. 26, № 6. С. 189–199.

**Информация об авторах**

**Т. В. Цалко** — кандидат экономических наук, доцент.

**Е. Д. Липкина** — кандидат экономических наук, доцент.

**References**

1. Golosova N. Additional guarantees in the sphere of labour and employment of orphans and persons equated to them. *Elektronnoe prilozhenie k "Rossiiskomu yuridiche skomu zhurnalu"*. 2021;(4):49–54. (In Russ.).
2. Markeeva A. V. The perspective of developing new forms a Russian pensioner's employment. *Moscow State University Bulletin. Series 18. Sociology and Political Science*. 2023;29(2):168–196. (In Russ.).
3. Apenko S. N., Kiriliuk O. M., Legchilina E. Yu. et al. Issledovanie tsifrovoy aksiologii predpensionerov v usloviyakh transformatsii sotsialno-trudovykh otноsheniy i pensionnoy reformy Rossii. *Ekonomika truda*. 2020;7(10):967–978. (In Russ.).
4. Karpikova I. S., Baeva O. N. Employment of senior citizens in the Russian Federation: Characteristics of trends and opportunities for implementation. *Sotsiodinamika*. 2021;(6):1–13. (In Russ.).
5. Rabotniki predpensionnogo vozrasta na rynke truda v Rossiyskoy Federatsii: informatsionnyi biulleten. Moscow: Izd. dom Vyshei shkoly ekonomiki; 2020. 32 p. (In Russ.).
6. Belekhova G. V., Kalachikova O. N. Kachestvo trudovoi zhizni rabotaiushchikh zhenshchin s detmi i bez detei. In: *Collection of scientific articles "Globalnye vyzovy demograficheskemu razvitiuu"*. In 2 volumes. Yekaterinburg: Institut ekonomiki UrO RAN; 2022. Vol. 2. p. 77–88. (In Russ.).
7. Gizatullina A. V., Zimova N. S. The employment problems of women with pre-school children in today's Russia and world. *Russia and the Contemporary World*. 2019;(4):219–228. (In Russ.).
8. Merkul I. A., Volchanskaya V. O. Socialization Problems in Orphans and Children Without Parental Care. *Psychological Science and Education*. 2021;26(6):189–199. (In Russ.).

**About the authors**

**T. V. Tsalko** — Candidate of Sciences (Economics), Docent.

**E. D. Lipkina** — Candidate of Sciences (Economics), Docent.