

Е.Н. Лищук, С.Д. Капелюк

Цифровые навыки безработных в контексте доступности услуг по содействию занятости¹

УДК 316.334.22:331.56

Аннотация. Через призму мнений специалистов отделов занятости населения и учебных центров дополнительного образования и профессионального обучения г. Новосибирска авторы пытаются определить, в какой степени нехватка цифровых навыков может влиять на доступность государственных услуг в сфере содействия занятости. По мнению информантов, у многих безработных наблюдается недостаток цифровых компетенций и отсутствие необходимых технических средств, что свидетельствует о цифровом неравенстве. Отождествление гражданами навыков общения в социальных сетях с наличием цифровых навыков создает трудности при получении статуса безработного и прохождении обучения. Активное использование цифровых устройств оборачивается отсутствием у большинства молодых людей навыков коммуникации при выходе на рынок труда. Для лиц старшего возраста характерен отказ от использования цифрового формата получения услуг. Среди других проблем отмечены низкая информационная грамотность безработных граждан, инертность к получению цифровых компетенций, слабая мотивация к обучению по программам повышения цифровой грамотности и др. Эти и другие проблемы создают дополнительные трудности при их взаимодействии со специалистами служб занятости и учебных центров.

Ключевые слова: цифровизация; цифровые навыки; цифровые компетенции; цифровое неравенство; безработица; службы занятости; профессиональное обучение; повышение квалификации; единая цифровая платформа

В современных условиях наличие цифровых компетенций становится критически важным для многих категорий населения. В том числе – для безработных. В 2021 г. в Федеральный закон о занятости внесены поправки², изменившие порядок

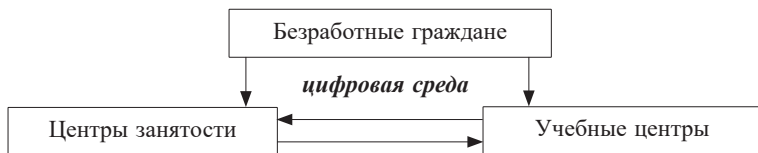
¹ Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 23-28-01298, URL: <https://rscf.ru/project/23-28-01298/>

Авторы выражают благодарность руководителям и специалистам Центра занятости населения г. Новосибирска и Сибирского института профсоюзного движения, оказавших содействие в сборе данных, использованных для написания статьи.

² См. Федеральный закон от 28 июня 2021 г. № 219-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации»» и статью 21 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

регистрации в службах занятости. Граждане, претендующие на получение статуса безработного, а также обращающиеся за содействием в поиске работы и прохождением профессионального обучения, обязаны регистрироваться на Единой цифровой платформе «Работа в России» (далее – ЕЦП). Для этого им необходимо иметь навыки работы в сети Интернет, заполнения форм регистрации, загрузки файлов, создания паролей для защиты учетных записей. Отсутствие цифровых навыков может значительно ограничить возможности безработных в получении государственной поддержки.

Цель данной статьи – определить, в какой степени нехватка цифровых навыков может влиять на доступность государственных услуг по содействию занятости. Указанная проблема изучается через призму мнений специалистов отделов занятости населения (далее – ОЗН) и учебных центров дополнительного профессионального образования и профессионального обучения (далее – учебные центры). Почему выбраны именно они? Ответ очевиден. С одной стороны, их деятельность направлена на содействие безработным гражданам в поиске вакансий и овладении новыми навыками, востребованными на рынке труда. С другой – ввиду масштабного распространения цифровизации они вовлечены в электронный документооборот, дистанционное обучение, а также оказание услуг по содействию занятости с использованием ЕЦП. Следовательно, для взаимодействия друг с другом и безработному гражданину, и специалисту центра занятости, и преподавателю учебного центра необходимо владеть цифровыми компетенциями (рисунок).



Эмпирический объект исследования

Обзор литературы

Исследования цифровых компетенций российских граждан показывают значительную величину цифрового разрыва [Архипова и др., 2018; Бобков, Одинцова, 2020; Волченко, 2016;

Добринская, Мартыненко, 2019; Плотицкина и др., 2020; Прохоров, 2022; Шабунова и др., 2020]. Исследователи уделяют внимание прежде всего территориальным (в том числе в разрезе город-село) и возрастным (поколенческим) различиям. Так, по данным Международного союза электросвязи, страны СНГ по масштабам территориального цифрового неравенства уступают только странам Африки³. Однако нам не удалось обнаружить в отечественной литературе работ, посвященных изучению различий в уровне владения цифровыми навыками между работающими и безработными.

Установлено, что одним из ограничений в приобретении цифровых компетенций является недостаточная мотивация граждан [Park, 2017; Ragnedda, 2018; Tyler et al., 2020; Van Dijk, 2020; Yu et al., 2016]. Однако исследования мотивации граждан к приобретению цифровых навыков фокусируются на работающих [Ананченкова, Шапиро, 2021; Кабалина и др., 2020; Laar van et al., 2020]. По данным опроса населения двух регионов России (2018 г.) выявлено, что отсутствие мотивации выступает более значительным барьером для приобретения цифровых навыков, чем отсутствие технологического доступа [Шиняева и др., 2019]. Но и в данном исследовании безработные в качестве отдельной группы не рассматриваются.

Между тем эффективность программ повышения квалификации в части освоения цифровых компетенций изучена недостаточно. Исследование безработных граждан Москвы, проходивших обучение ИКТ-навыкам в 2010–2011 гг., засвидетельствовало высокую мотивацию обучающихся и положительное влияние обучения на трудоустройство [Дуброва и др., 2012]. Результаты интервью со специалистами служб занятости, проведенных в 2019 г., показали, что более 60% информантов считают, что программы переобучения должны быть направлены на развитие информационных компетенций [Маркеева и др., 2019].

Таким образом, вопросы, связанные с уровнем владения цифровыми компетенциями безработными гражданами, в отечественной литературе рассматриваются крайне редко, и практически нет

³ Отчет «Исследование МСЭ-D потенциальных направлений развития региона СНГ в период 2022–2025. Направление – Цифровые навыки» // Международный союз электросвязи. 2021. 30 января. URL: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/CIS/Documents/Track%20-%20Digital%20Skills.pdf> (дата обращения: 22.02.2022).

работ, посвященных оценке роли цифровых навыков в доступности государственных услуг по содействию занятости. Этим исследованием мы планируем отчасти восполнить этот пробел.

Эмпирическая база и ограничения исследования

Для наблюдения мы выбрали центр занятости г. Новосибирска и Сибирский институт профсоюзного движения. Центр занятости включает 9 отделов занятости населения, в том числе 7 по районам города, 1 отдел занятости Центрального округа и 1 филиал – центр занятости г. Обь. В состав Сибирского института профсоюзного движения входят учебно-консультационные центры профсоюзов (далее – учебные центры). На базе последних реализуются программы дополнительного профессионального образования и профессионального обучения, в том числе для безработных граждан, направляемых на обучение специалистами отдела занятости населения.

Основу исследования составили результаты, полученные в ходе проведения семи полуструктурированных интервью и трех неформальных бесед и анкетирования в январе-феврале 2023 г.

В качестве субъектов были выбраны две категории информантов – руководители и специалисты центра занятости населения и специалисты учебных центров. Для обеих категорий собеседников были разработаны два разных гайда интервью. Выборка для интервьюирования формировалась методом «снежного кома».

Гайд интервью для специалистов отдела занятости был ориентирован на вопросы, затрагивающие следующие темы: оценка удовлетворенности работой при переходе на цифровой формат оказания услуг населению (с использованием ЕЦП); готовность сотрудников к работе в условиях цифровизации; отношение сотрудников к подбору вакансий на основе искусственного интеллекта и т.п. В него также вошли вопросы, касающиеся трудностей, с которыми сталкиваются безработные граждане, обратившиеся в центр; мер, которые необходимо предпринять для повышения цифровой грамотности населения и сотрудников и др.

Специалистам учебных центров было предложено ответить на вопросы, позволяющие получить информацию о программах, которые наиболее востребованы у безработных граждан в условиях цифровизации; об удобстве дистанционного формата

обучения; о трудностях, с которыми сталкиваются специалисты в ходе обучения граждан данной категории и др.

Интервью с информантами длились от 30 минут до 2 часов и представляли свободную беседу, в ходе которой в зависимости от ситуации допускалось варьирование формулировок вопросов, их порядка и степени детализации.

При разработке вопросника анкеты мы ориентировались на специалистов отдела занятости населения, которые работают с сервисом ЕЦП и «находятся по другую сторону экрана», оказывая услугу по содействию занятости. Опрос специалистов отдела проводился в цифровом формате посредством заполнения анкеты из 12 вопросов, содержащиеся в Google Форме (<https://forms.gle/ko3akotQ1DYwyd5WA>). Ответы на вопросы занимали у респондентов не более пяти минут.

Объем выборки составил 92 респондента. На момент проведения обследования во всех отделах занятости г. Новосибирска непосредственно с клиентами работало 135 человек. Таким образом, частота откликов составила 68,1%.

В ходе исследования мы не проводили оценку мнений работодателей о наличии необходимых цифровых навыков у потенциальных работников. Это обусловлено несколькими причинами: во-первых, в предыдущих работах авторы уже изучали наиболее востребованные у работодателей навыки, в том числе цифровые [Лишук, Капелюк, 2021]. Во-вторых, включение в исследование данной категории стейкхолдеров предполагает оценку мнений в зависимости от отраслевой принадлежности, масштабов организации и других характеристик работодателей, что требует дополнительных затрат времени и усилий при заранее очевидном результате: недостаточность цифровых компетенций у соискателя не удовлетворяет требованиям работодателя.

Цифровая грамотность безработных: взгляд специалистов отделов занятости населения

При анализе ответов на вопрос «С какими трудностями при трудоустройстве граждан чаще всего сталкиваются сотрудники центра занятости?» установлено, что лидирующие позиции заняли: отсутствие у соискателя необходимых технических средств (компьютера, Интернета) – 67,4%; отсутствие у соискателя желания работать – 62%; недостаток у него компьютерных

навыков – 53,3%. Практически равные позиции по количеству ответов составили отсутствие у соискателя профессиональных навыков (20,6%) и психологические трудности (21,7%). В числе вариантов ответа «Другое» респондентами отмечены разнообразные проблемы, а именно:

– технического характера, связанные с проведением *«технических работ на сайте ЕЦП или, проще говоря, когда сайт "завис"»*;

– связанные с неграмотной подачей информации на ЕЦП работодателями: *«в вакансии указывают требования на одну профессию, а по функциям может подойти человек с другой профессией, но с набором нужных навыков и характеристик»⁴*;

– несовершенство дизайна и необходимость доработки цифрового контента ЕЦП: *«нечитаемый, неудобный формат», «отсутствует подбор вакансий в системе по району проживания (прописке)»*;

– связанные с неудовлетворенностью работодателя/соискателя по какому-либо критерию: *«опыт работы кандидата не соответствует требованиям работодателя, или заработная плата не соответствует ожиданиям соискателя»*;

– обусловленные текущей ситуацией на рынке труда, его структурой или особенностями: *«недостаток рабочих мест, отсутствие подходящих вакансий»* и др.

В ходе проведения интервью специалисты отдела занятости дали неоднозначную оценку наличию цифровых навыков у безработных граждан. Так, отвечая на вопрос интервьюера о том, сталкиваются ли граждане, претендующие на статус «безработный», с трудностями из-за нехватки цифровых навыков, один из респондентов ответил: *«В области – это очень распространенная проблема. В городе ситуации лучше. Соискатели, обладающие цифровыми навыками, активно используют ЕЦП. Они приходят к специалисту уже со списком работодателей: “Вот эту вакансию и эту рассмотрел”. Тогда специалист связывается с центром занятости или организацией, которые эту вакансию разместили»*.

⁴ Достаточно распространенная проблема в условиях использования цифровых платформ. Имеет различные причины, в том числе связанные с некомпетентностью специалиста, разместившего вакансию; техническими сбоями в системе и др. Проблема рассматривалась в работе [Лищук и др., 2020]

Очевидным становится характерная для безработных инертность в вопросе получения услуги по содействию в трудоустройстве.

Пример 1.

– *И: Есть граждане, которые не могут зарегистрироваться на ЕЦП?*

– *Р: Да, есть. Приходят и по старинке садятся рядом со специалистом и заполняют анкету. Если неподтвержденная учетная запись на госуслугах – идут в МФЦ.*

Пример 2.

– *И: Но если специалист помогает, то это занимает много времени?*

– *Р: Специалист не отказывает. Если отказать, то возникает другая проблема. Население очень грамотное, начинает жаловаться. С одной стороны, не могут освоить цифровизацию, а с другой ... Видимо, менталитет такой. Проще прикинуться безграмотным.*

В то же время в противоположность утверждению о низкой компьютерной грамотности безработных граждан выступает приведенный специалистами отдела занятости пример в пандемию COVID-19. *«Рост обращений с использованием цифровых платформ был отмечен в 2020 году. С повышением величины пособия по безработице число обращений выросло в 10 раз».*

Парадоксальность ситуации отчасти можно объяснить тем, что в числе лиц, нуждающихся в поддержке и претендующих на нее, оказались граждане, которые обладают необходимыми цифровыми компетенциями (в возрасте не старше 50 лет).

Специалистами отдела занятости в ходе интервью была поднята актуальная проблема – низкие информационная грамотность и компьютерный этикет – когда граждане невнимательно и/или пренебрежительно относятся к официальной информации, размещенной для них на интернет-ресурсах. *«Граждане не обращают внимание на предупреждения, которые есть на сайтах при регистрации. Они заполняют анкету и соглашаются со всем, что там написано. Например, что они согласны в добровольном порядке все вернуть через суд».*

Среди безработных граждан специалисты отдела занятости отмечают категорию молодых специалистов (в частности, выпускников вузов), которые относятся к более продвинутому

цифровому поколению. На них особенно велик спрос среди работодателей. Но с такими соискателями «надо еще уметь договориться». *«Наиболее распространенная проблема выпускников – отсутствие навыков коммуникации. Они не могут себя презентовать. Это следствие цифровизации, когда молодежь много времени проводит в устройствах (мобильных телефонах, компьютерах)».*

Цифровая грамотность безработных: взгляд специалистов учебных центров

Специалисты учебных центров отмечают недостаточность владения цифровыми технологиями гражданами, которые были направлены отделом занятости на обучение для получения новых профессий или переподготовки: *«У большинства безработных дома есть только телефон и Интернет. И этого им достаточно. Навык общения в соцсетях они воспринимают как наличие компьютерных навыков. Мы спрашиваем, умеет ли он работать на компьютере. Он сидит дома в соцсетях и говорит: “Да, я умею”».*

Отсюда вытекает недопонимание соискателями сути цифровых навыков. Они часто не представляют, что это такое, в какой степени их наличие может оказать влияние на трудоустройство.

Как свидетельствуют специалисты учебных центров, сейчас наблюдается гонка за IT-программами, но 70% граждан, направленных на обучение, не задумывается, действительно ли нужна им эта программа обучения и для чего она им нужна? Граждане выбирают IT-программы, ожидая, что смогут без проблем выйти на рынок труда, будут востребованы и успешны. Нельзя не отметить и их завышенные ожидания по заработной плате: *«По их мнению, после освоения цифровой программы они будут получать 100–150 тыс. рублей».* Отсутствие целеполагания для многих соискателей оборачивается впустую потраченным временем, а для государства – напрасной тратой ресурсов.

«Приезжают люди из деревень или люди, у которых дома телефон и Интернет, а из цифровых навыков только соцсети. Посещая второе или третье занятие, они понимают, что это не их, душа к этому не лежит. На наш взгляд, перед тем как реализовать такие программы, нужно осуществлять тщательный отбор слушателей, чтобы понимать, на кого тратит

деньги государство. Непонятно, почему нельзя реализовывать ИТ-программы для тех, кому это надо; кто действительно хочет профессионально расти и развиваться, но не попадает под льготную категорию граждан».

Наиболее популярной программой по развитию цифровых компетенций у граждан, направленных отделом занятости на обучение, является курс «Оператор ЭВМ» продолжительностью от 160 до 240 часов. Он включает в себя базовую компоненту «Компьютерная грамотность» и изучение программы «1С: Управление торговлей». Наблюдается высокий спрос на программу 1С у обучающихся любого возраста (от 15 до 80 лет). Однако сотрудники учебных центров отмечают отсутствие четкого понимания у граждан, для каких целей они хотят ее изучать? Для чего она им нужна? Какую именно конфигурацию 1С они хотят освоить? Как правило, соискатели ориентируются не на конкретную вакансию или сферу деятельности предприятия, а в целом на то, что на рынке труда нужен такой цифровой навык «владение 1С». *«Они выбирают эту программу на случай, если где-то пригодится».*

Успешность будущего трудоустройства во многом определяется качеством сформированных в процессе обучения цифровых компетенций. Слагаемыми успеха в обучении служат усердие и труд в получении знаний, образовательная мотивация, готовность к преодолению трудностей (в том числе при обучении в дистанционном формате).

Проведенные интервью показывают, что у безработных, обучающихся по направлению отдела занятости, не всегда наблюдается ответственное отношение к учебе: *«С самого начала они приходят на обучение с принципом “Вы нам должны”, но не “Нам надо”. Они могут начать обучение с пятого занятия, с десятого занятия, не подключаться в установленное время или не быть по ту сторону экрана во время занятия. Очень неохотно выполняют задания, не хотят читать лекции, прикреплять индивидуальные задания. Некоторые безработные воспринимают учебу как формальную процедуру (“мы к вам приходили”), а другие – наоборот, имеют чересчур завышенные ожидания от учебы (“вы нам недодали”, “учеба ничего не дала”».* По мнению специалистов, такая ситуация связана с тем, что граждан не наказывают рублем, т.е. они не компенсируют затраты

государства на обучение, если не стали работать по программе, которую осваивали.

Иначе обстоит дело с гражданами, которые обучаются цифровым навыкам («Компьютер в офисе», «1С: Управление торговлей» и др.) не по направлению от центра занятости, а по своей инициативе и за свой счет. У них можно констатировать высокую образовательную мотивацию: *«Они очень ответственные, приходят по принципу “Нам надо”. Например, женщина предпенсионного возраста, которая занимается делопроизводством в школе. Директор поставил ей условие: освоить компьютер. Она пришла, все тщательно изучила, все освоила и реально повысила свою компьютерную грамотность»*. Правда, их в учебных центрах меньшинство: *«Такие тоже есть, но их единицы»*.

Имея опыт обучения по национальному проекту «Демография», сотрудники учебных центров отмечают трудности работы с гражданами в возрасте 50 лет и старше. Основная причина тому – отсутствие цифровых навыков и нежелание их получать. Как правило, это работающие люди, которые занимают руководящие должности. Например, директора школ и их заместители (по учебной работе, по АХЧ). Они обращаются либо по причине несоответствия уровня образования занимаемой должности в связи с введением профессиональных стандартов, либо желая повысить свой профессиональный уровень. Зачастую они плохо владеют компьютером, не знают своего логина, пароля. Учитывая тот факт, что заявку на обучение необходимо подать через ЕЦП, недостаточность цифровых навыков у данной категории граждан оборачивается проблемой для обеих сторон: *«Мы с ними очень сильно мучаемся. Те граждане, у кого есть пароль и логин, не хотят его давать, но и сами не могут зарегистрироваться. Те, у которых нет пароля, боятся давать паспортные данные. Мы просим вспомнить логин и пароль, но тоже безрезультатно, они не помнят. Дошло до того, что мы записали видео о том, что и как надо делать. В общем 90% граждан данной категории приходят на обучение по принципу “Мне надо, но кто бы за меня это сделал”»*.

В ходе интервью установлено, что абсолютно все программы, реализуемые сегодня учебными центрами, рассчитаны на очно-заочное обучение с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Очное обучение

предусматривает чтение лекций. Заочная часть предполагает выполнение «домашних заданий» и их отправку для проверки преподавателем, прохождение онлайн-тестов. Причем нельзя не отметить достаточно высокие требования к прохождению тестов: 100%-й результат, ошибки не допускаются. Обучающимся выдается учебный материал (лекции).

Как отмечают сотрудники учебных центров, не у всех граждан, направляемых на обучение отделами занятости, есть желание учиться: *«Знания мы даем, но не все хотят их брать!»*

Практикуемая очно-заочная форма обучения с применением дистанционных технологий имеет свои плюсы и минусы. Как подчеркивают сотрудники учебных центров, исключительно очная форма обучения неудобна гражданам по нескольким причинам: безработные на время очных занятий снимаются с пособия; а те, кто неофициально подрабатывают, ограничены во времени, так как не всякий работодатель отпустит сотрудника на обучение на целый день. Гораздо проще обучаться 2–3 раза в неделю по три часа в вечернее время.

Основная проблема, по мнению специалистов, заключается в том, что данная форма требует высокой самоорганизации, которая у многих отсутствует: *«Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ по контролю более жесткая, чем очная. Так, при очной форме обучения контроль может осуществляться посредством собеседования, а при очно-заочной форме обучения с применением ДОТ обучающийся должен выполнить тесты и прикрепить задания, отчитаться по темам, поработать над собой и заставить себя это сделать!»*.

По мнению специалистов, использование дистанционных технологий у отдельных категорий граждан затруднительно из-за крайне низкого уровня цифровых навыков. Основными трудностями, с которыми они сталкиваются (без учета отсутствия технических средств (компьютера, модема); ограниченного доступа и низкой скорости Интернет и т.п.), являются:

- проблемы с выходом через компьютер на обучающие вебинары;
- сложности с подключением к нужному ресурсу (даже по ссылке);
- отсутствие умений пользоваться компьютером.

Обучение таких граждан проблематично, поскольку необходимые цифровые компетенции отсутствуют.

После окончания курсов, продолжительность которых обычно не превышает 2–3 месяцев, многие граждане, которые были направлены на обучение отделами занятости, переоценивают свой профессиональный уровень и повышают требования при трудоустройстве. *«Зачастую это не просто переоценка, а завышенная оценка себя на рынке труда. Граждане считают, что они прошли курсы и могут претендовать на высокую зарплату (наряду с теми соискателями, кто имеет опыт работы и профессиональное образование)».*

Доступность госуслуг в сфере занятости и цифровая грамотность: взгляд безработных

Оценка доступности государственных услуг в сфере занятости в условиях цифровизации деятельности служб занятости рассмотрена в нашем предыдущем исследовании [Лищук, Капелюк, 2022]. В качестве эмпирической базы использованы отзывы, размещенные гражданами на сайте flamp.ru, по всем учреждениям Новосибирска, отнесенным в категорию «Службы занятости населения».

В период проведения цифровой реформы служб занятости наблюдалось снижение среднего балла в отзывах. Контент-анализ текстов отзывов показал, что граждане чаще всего отмечают сложности, связанные с необходимостью регистрации на ЕЦП. Наиболее уязвимыми оказались лица с низкой компьютерной грамотностью и слабым владением техническими навыками.

В отдельных отзывах граждане указывают, что им не удалось зарегистрироваться на ЕЦП из-за отсутствия навыков подачи заявления в сети Интернет. Часто сообщается, что при самостоятельной регистрации необходима консультация или техническая поддержка специалиста службы занятости. Распространенной причиной невозможности регистрации является отсутствие у соискателей необходимых технических средств (компьютера, Интернета). Указанные ограничения не позволили гражданам получить статус безработного. Таким образом, для части безработных получение услуг по содействию занятости в результате цифровой реформы стало менее доступным.

Выводы и результаты

По результатам исследования сделаны следующие выводы:

1) изучать проблему недостаточных цифровых навыков у безработных граждан необходимо в тесной связке с *оценкой их обеспеченности необходимыми техническими средствами (компьютер, Интернет)*. Именно эта проблема во многом может быть связана с *цифровым неравенством* в городе и сельской местности и обусловлена, с одной стороны, более низким уровнем дохода и ограниченными материальными возможностями, с другой – географическими и территориальными особенностями региона;

2) большинство безработных граждан *владеют навыками общения в социальных сетях* и отождествляют это с наличием цифровых навыков. Искаженное понимание цифрового навыка создает трудности при регистрации на ЕЦП для получения статуса «безработный» и (или) подачи заявки на обучение; при трудоустройстве соискателя; при обучении с использованием дистанционных технологий. В то же время активное использование цифровых устройств молодежью нередко оборачивается отсутствием у нее *навыков коммуникации*. Выходя на рынок труда, многие молодые безработные не могут себя презентовать и договориться с работодателем;

3) информанты данного исследования акцентировали внимание на *низкой информационной грамотности граждан и непонимании ими правил компьютерного этикета*. Это, на наш взгляд, связано с отсутствием необходимых финансово-правовых знаний и *недостаточностью навыков работы с информацией с применением современных средств коммуникаций и программных продуктов*;

4) среди причин отказа от использования цифрового формата получения услуг выступает недостаток пользовательских цифровых компетенций. К ним относятся *навыки, необходимые для эффективного применения возможностей ИКТ для работы, учебы, в личных целях*. Низкая цифровая грамотность в большей части характерна для лиц старшего возраста (50 лет и старше);

5) неосознанный выбор соискателями государственных программ дополнительного обучения, направленных на повышение цифровых компетенций, зачастую обусловлен завышенными ожиданиями в отношении будущих материальных выгод

(высоких заработных плат). Это приводит к тому, что программы осваиваются без должного усердия или вовсе прерываются, что ставит под сомнение эффективность использования бюджетных средств, выделяемых на обучение граждан;

б) инертность безработных граждан (вне зависимости от возраста) к овладению цифровыми знаниями и навыками отмечена как специалистами отдела занятости, так и учебных центров. Трудности в обучении безработных цифровым знаниям и навыкам в большей степени обусловлены нежеланием учиться. Мотивация у данной категории граждан практически отсутствует. Это создает дополнительные трудности, связанные с *взаимодействием и обменом информацией с помощью цифровых технологий*, как для специалистов отдела занятости и учебных центров, так и для самих безработных граждан.

Литература

Ананченкова П.И., Шапиро С.А. Необходимость мотивации и готовность работников к освоению цифровых навыков и компетенций // Труд и социальные отношения. 2021. № 2. С. 31–41. DOI: 10.2041/2073–7815–2021–32–2–31–41

Архипова М.Ю., Сиротин В.П., Сухарева Н.А. Разработка композитного индикатора для измерения величины и динамики цифрового неравенства в России // Вопросы статистики. 2018. Т. 25. № 4. С. 75–87

Бобков В.Н., Одинцова Е.В. Социальное неравенство в России // Журнал Новой экономической ассоциации. 2020. Т. 3. № 47. С. 179–184. DOI: 10.31737/2221–2264–2020–47–3–8

Волченко О.В. Динамика цифрового неравенства в России // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2016. № 5 (135). С. 163–182. DOI: 10.14515/monitoring.2016.5.10

Добринская Д.Е., Мартыненко Т.С. Перспективы российского информационного общества: уровни цифрового разрыва // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. 2019. Т. 19. № 1. С. 108–120. DOI: 10.22363/2313–2272–2019–19–1–108–120

Дуброва Т.А., Дмитриевская Н.А., Шулаева О.В. Совершенствование навыков владения ИКТ в процессе повышения квалификации безработных граждан: опыт, проблемы, влияние на трудоустройство // Открытое образование. 2012. № 6. С. 64–71.

Кабалина В.И., Макарова А.В., Решетникова К.В. Мотивация работников к обучению цифровым навыкам // Российский журнал менеджмента. 2020. Т. 18. № 3. С. 411–432. DOI: 10.21638/spbu18.2020.306

Лищук Е.Н., Капелюк С.Д. Трансформация требований к человеческому капиталу в условиях пандемии // Экономика труда. 2021. Т. 8. № 2. С. 219–232. DOI: 10.18334/et.8.2.111644

Лищук Е.Н., Капелюк С.Д. Легко ли стать безработным? // Экономика труда. 2022. Т. 9. № 8. С. 1263–1280. DOI: 10.18334/et.9.8.114905

Лицук Е. Н., Капелюк С. Д., Чистякова О. А. О востребованности бухгалтеров на сельском рынке труда: реалии, причины, последствия // Вестник НГИЭИ. 2020. № 6 (109). С. 88–100.

Маркеева А. В., Панферов Д. А., Жолобова О. А. Модернизация программ переобучения безработных граждан в РФ в условиях перехода к цифровой экономике // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. 2019. Т. 25. № 2. С. 133–156. DOI: 10.24290/1029–3736–2019–25–2–133–156

Плотицкина Н. В., Морозова Е. В., Мирошниченко И. В. Цифровые технологии: политика расширения доступности и развития навыков использования в Европе и России // Мировая экономика и международные отношения. 2020. Т. 64. № 4. С. 70–83. DOI: 10.20542/0131–2227–2020–64–4–70–83

Прохоров П. Э. Статистическая оценка развития цифровых навыков занятого населения в Российской Федерации // Статистика и экономика. 2022. Т. 19. № 3. С. 25–38. DOI: 10.21686/2500–3925–2022–3–25–38

Шабунова А. А., Груздева М. А., Калачикова О. Н. Поселенческий аспект цифрового неравенства в современной России // Проблемы развития территории. 2020. № 4 (108). С. 7–19. DOI: 10.15838/ptd.2020.4.108.1

Шняева О. В., Полетаева О. В., Слепова О. М. Информационно-цифровое неравенство: поиски эффективных практик адаптации населения // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 4 (152). С. 68–85. DOI: 10.14515/monitoring.2019.4.04

Laar E. van, Deursen, A.J.A.M. van, Dijk, J.A.G.M. van, Haan, J. de. Determinants of 21st-Century Skills and 21st-Century Digital Skills for Workers: A Systematic Literature Review // SAGE Open. 2020. Т. 10. № 1. С. 215824401990017. DOI: 10.1177/2158244019900176

Park S. Digital capital. London: Palgrave Macmillan, 2017. 247 с.

Ragnedda M. Conceptualizing Digital Capital // Telematics and Informatics. 2018. Т. 35. № 8. С. 2366–2375. DOI: 10.1016/j.tele.2018.10.006

Tyler M., De George-Walker L., Simic V. Motivation matters: Older adults and information communication technologies // Studies in the Education of Adults. 2020. Т. 52. № 2. С. 175–194. DOI: 10.1080/02660830.2020.1731058

Van Dijk J. The digital divide. Medford, MA: John Wiley & Sons, 2020. 208 с.

Yu R. P., Ellison, N. B., McCammon, R. J., Langa, K. M. Mapping the two levels of digital divide: Internet access and social network site adoption among older adults in the USA // Information, Communication & Society. 2016. Т. 19. № 10. С. 1445–1464. DOI: 10.1080/1369118X.2015.1109695

Статья поступила 28.02.2023

Статья принята к публикации 11.04.2023

Для цитирования: *Лицук Е. Н., Капелюк С. Д.* Цифровые навыки безработных в контексте доступности услуг по содействию занятости // ЭКО. 2023. № 5. С. 151–168. DOI: 10.30680/ECO0131-7652-2023-5-151-168

Информация об авторах

Лищук Елена Николаевна (Новосибирск) – кандидат экономических наук, доцент, Институт экономики и организации промышленного производства СО РАН, Сибирский государственный университет водного транспорта.

E-mail: anele@ngs.ru; ORCID: 0000-0002-0188-5993

Капелюк Сергей Дмитриевич – кандидат экономических наук, доцент, Институт экономики и организации промышленного производства СО РАН, Новосибирск.

E-mail: skapelyuk@bk.ru; ORCID: 0000-0002-4175-8227

Summary

E.N. Lishchuk, S.D. Kapelyuk

Digital skills of the Unemployed in the Context of the Accessibility of Employment Assistance Services

Abstract. Through the prism of opinions of specialists from employment departments and training centers of additional education and vocational training in Novosibirsk, the authors try to determine to what extent the lack of digital skills can affect the availability of public services in the field of employment assistance. According to the informants, many unemployed people lack digital competences and the necessary technical means, which indicates a digital inequality. Citizens' identification of social networking skills with digital skills creates difficulties in obtaining unemployment status and training. The active use of digital devices leads to a lack of communication skills for most young people when they enter the labor market. For older people, there is a tendency not to use digital format to receive services. Other problems include low information literacy of unemployed citizens, inertia in obtaining digital competencies, poor motivation to study digital literacy programs, etc. These and other problems create additional difficulties in their interaction with specialists from employment services and training centers.

Keywords: *digitalization; digital skills; digital competencies; digital inequality; unemployment; employment services; vocational training; skills development; unified digital platform*

References

- Ananchenkova, P.I., Shapiro, S.A. (2021). The need for motivation and readiness of employees to master digital skills and competencies. *Labour and social relations journal*. No. 2. Pp. 31–41. (In Russ.). DOI: 10.20410/2073-7815-2021-32-2-31-41
- Arkipova, M.Yu., Sirotin, V.P., Sukhareva, N.A. (2018). Development of a Composite Indicator for Measuring the Value and Dynamics of Digital Inequality in Russia. *Voprosy statistiki*. Vol. 25. No. 4. Pp. 75–87. (In Russ.).
- Bobkov, V.N., Odintsova, E.V. (2020). Social Inequality in Russia. *Journal of the New Economic Association*. Vol. 3. No. 47. Pp. 179–184. (In Russ.). DOI: 10.31737/2221-2264-2020-47-3-8
- Dobrinskaya, D.E., Martynenko, T.S. (2019). Perspectives of the Russian information society: Digital divide levels. *RUDN Journal of Sociology*. Vol. 19. No. 1. Pp. 108–120. (In Russ.). DOI: 10.22363/2313-2272-2019-19-1-108-120

Dubrova, T.A., Dmitrievskaia, N.A., Shulaeva, O.V. (2012). Improving of the ICT skills in training of the unemployed: Experience, problems, the impact on employment outcomes. *Open Education*. No. 6. Pp. 64–71. (In Russ.).

Kabalina, V.I., Makarova, A.V., Reshetnikova, K.V. (2020). Motivating employees to acquire digital skills. *Russian Management Journal*. Vol. 18. No. 3. Pp. 411–432. (In Russ.). DOI: 10.21638/spbu18.2020.306

Laar, E. van, Deursen, A.J.A.M. van, Dijk, J.A.G.M. van, Haan, J. de. (2020). Determinants of 21st-Century Skills and 21st-Century Digital Skills for Workers: A Systematic Literature Review. *SAGE Open*. Vol. 10. No. 1. Pp. 215824401990017. DOI: 10.1177/2158244019900176

Lishchuk, E., Kapelyuk, S. (2021). Transforming human capital requirements in the context of a pandemic. *Russian Journal of Labour Economics*. Vol. 8. No. 2. Pp. 219–232. (In Russ.). DOI: 10.18334/et.8.2.111644

Lishchuk, E., Kapelyuk, S. (2022). Is it easy to become an unemployed? *Russian Journal of Labour Economics*. Vol. 9. No. 8. Pp. 1263–1280. (In Russ.). DOI: 10.18334/et.9.8.114905

Lishchuk, E., Kapelyuk, S., Chistiakova, O. (2020). On the demand for accountants in the rural labor market: evidence, causes, and consequences. *Bulletin NGIEI*. No. 6 (109). Pp. 88–100. (In Russ.).

Markeeva, A.V., Panferov, D.A., Zholobova, O.A. (2019). Digital economy and retraining programs of unemployed persons in Russia. *Moscow State University Bulletin. Series 18. Sociology and Political Science*. Vol. 25. No. 2. Pp. 133–156. (In Russ.). DOI: 10.24290/1029–3736–2019–25–2–133–156

Park, S. (2017). *Digital capital*. London, Palgrave Macmillan. 247 p.

Plotichkina, N., Morozova, E., Miroshnichenko, I. (2020). Digital Technologies: Policy for Improving Accessibility and Usage Skills Development in Europe and Russia. *World Economy and International Relations*. Vol. 64. No. 4. Pp. 70–83. (In Russ.). DOI: 10.20542/0131–2227–2020–64–4–70–83

Prokhorov, P.E. (2022). Statistical Assessment of The Development of Digital Skills of The Employed Population in The Russian Federation. *Statistics and Economics*. Vol. 19. No. 3. Pp. 25–38. (In Russ.). DOI: 10.21686/2500–3925–2022–3–25–38

Ragnedda, M. (2018). Conceptualizing Digital Capital. *Telematics and Informatics*. Vol. 35. No. 8. Pp. 2366–2375. DOI: 10.1016/j.tele.2018.10.006

Shabunova, A., Gruzdeva, M., Kalachikova, O. (2020). Settlement Aspect of Digital Inequality in Modern Russia. *Problems of Territory's Development*. No. 4 (108). Pp. 7–19. (In Russ.). DOI: 10.15838/ptd.2020.4.108.1

Shinyaeva, O.V., Poletaeva, O.V., Slepova, O.M. (2019). Information and digital inequality: searching for effective population adaptation practices. *The monitoring of public opinion economic & social changes*. No. 4 (152). Pp. 68–85. (In Russ.). DOI: 10.14515/monitoring.2019.4.04

Tyler, M., De George-Walker, L., Simic, V. (2020). Motivation matters: Older adults and information communication technologies. *Studies in the Education of Adults*. Vol. 52. No. 2. Pp. 175–194. DOI: 10.1080/02660830.2020.1731058

Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Medford, MA, John Wiley & Sons. 208 p.

Volchenko, O.V. (2016). Dynamics of the digital inequality in Russia. *The monitoring of public opinion economic & social changes*. No. 5 (135). Pp. 163–182. (In Russ.). DOI: 10.14515/monitoring.2016.5.10

Yu, R.P., Ellison, N.B., McCammon, R.J., Langa, K.M. (2016). Mapping the two levels of digital divide: Internet access and social network site adoption among older adults in the USA. *Information, Communication & Society*. Vol. 19. No. 10. Pp. 1445–1464. DOI: 10.1080/1369118X.2015.1109695

For citation: Lishchuk, E.N., Kapelyuk, S.D. (2023). Digital skills of the Unemployed in the Context of the Accessibility of Employment Assistance Services. *ECO*. No. 5. Pp. 151-168. (In Russ.). DOI: 10.30680/ECO0131-7652-2023-5-151-168

Information about the authors

Lishchuk, Elena Nikolaevna (Novosibirsk) – Candidate of Economic Sciences, Institute of Economics and Industrial Engineering of SB RAS; Siberian State University of Water Transport.

E-mail: anele@ngs.ru; ORCID: 0000–0002–0188–5993

Kapelyuk, Sergey Dmitrievich (Novosibirsk) – Candidate of Economic Sciences, Institute of Economics and Industrial Engineering of SB RAS.

E-mail: skapelyuk@bk.ru; ORCID: 0000–0002–4175–8227