

ДЕБЮТНЫЕ РАБОТЫ

В. В. Галиндабаева

Институты и их роль в снижении неопределённости на рынке услуг по уходу за детьми¹



ГАЛИНДАБАЕВА Вера Валериевна — аспирантка факультета политических наук и социологии ЕУСПб (Санкт-Петербург, Россия).

Email: vgalindabaeva@eu.spb.ru

В статье рассматривается проблема институционализации рынка услуг по индивидуальному уходу за детьми. В России государство не регулирует данный рынок услуг, не навязывает свои институты. Однако непосредственные покупатели обращаются к государственным институтам лицензирования: работодатели просят кандидата на вакантное место предоставить диплом об образовании и другие свидетельства, подтвержденные государством. Агентства по найму персонала заимствуют упомянутые институты из государственного сектора детских садов. Опираясь на работу Дж. Акерлофа и на теорию институционального изоморфизма П. Димаджио и У. Пауэлла, мы пытаемся объяснить феномен заимствования введенных государством правил.

Ключевые слова: няни; рынок услуг; снижение неопределённости; институты; институциональный изоморфизм.

Введение

В современном обществе государство играет ключевую роль в регуляции деятельности многих рынков. Оно создаёт на рынке институты, которые гарантируют качество покупаемых товаров, и осуществляет санкции в случае нарушения установленных правил. Заданные государством институты могут не действовать, и тогда рынок прибегает к использованию неформальных практик. Феномен существования неформальных практик на регулируемом государством рынке достаточно хорошо изучен.

Однако продолжают существовать и появляться рынки, которые государство не регулирует и, можно сказать, не замечает. Акторы на таких рынках могут сами создавать правила, снижающие риски приобретения некачественного товара, — собственные фирменные знаки. Тем не менее наше исследование показывает, что существуют неформальные рынки, заимствующие без формального давления введенные государством правила. В этой статье мы попытаемся раскрыть причины такого заимствования.

¹ Хотелось бы выразить признательность Элле Панеях и Оксане Жлудовой за обсуждение статьи и ценные замечания. Также я благодарна рецензентам и редакторам, чьи замечания и критика позволили улучшить статью. — *Здесь и далее примеч. авт.*

Процесс создания правил легче зафиксировать на этапе зарождения рынка. Поэтому в качестве эмпирического объекта исследования выступил рынок услуг нянь, который в настоящее время находится на стадии формирования и поиска институтов. Мы отказались от исследования рынков Москвы и Санкт-Петербурга, которые существуют с советского периода и воспроизводят сложившиеся тогда неформальные институты. В регионах такой рынок появился после 1990-х годов в связи с изменением социальной политики и дефицитом услуг дошкольных образовательных учреждений (ДОУ). Исходя из этих соображений мы выбрали региональный рынок, который находится на стадии формирования, а именно рынок услуг нянь города Улан-Удэ (столицы Республики Бурятия)².

Сфера услуг по уходу за детьми дошкольного возраста сегодня представляет собой два сегмента: государственные детские сады и рынок услуг нянь.

Государство полностью регулирует сектор бюджетных детских садов, тогда как существование рынка услуг частных нянь оно игнорирует. Несмотря на отсутствие государственного регулирования, рынок услуг по индивидуальному уходу за детьми использует институты, созданные и гарантируемые государством, для снижения рисков. Остановимся на особенностях каждого из секторов подробнее.

Первый сектор образуют детские сады (ДОУ)³, которые предоставляют услуги коллективного воспитания. ДОУ под давлением государственной политики превращаются в гомогенное институционализированное организационное поле. В данном поле организации стараются выполнять (или делают вид, что выполняют) правила, которые основаны на правовых нормах. Во-первых, в соответствии с постановлением правительства «Об утверждении типового положения о дошкольном образовательном учреждении» от 12 сентября 2008 г. № 666 к педагогической деятельности в дошкольном образовательном учреждении допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее профессиональное образование. Образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации. Во-вторых, работник должен проходить раз в год медицинское обследование. В-третьих, работник несёт ответственность за эмоциональное и физическое развитие ребёнка, нормы которого определяются соответствующими государственными стандартами. Требования к персоналу закреплены в таких нормативных документах, как Приказ Министерства образования РФ и Госкомитета РФ по высшему образованию от 14 декабря 1995 г. № 622/1646, Приложение 1 к приказу Минобразования России и Госкомвуза России от 31 августа 1995 г. № 463/1268.

Нарушение правил (или уличение в их нарушении) ведёт к санкциям со стороны разных контролирующих организаций: санитарно-эпидемиологическая станция (СЭС) проверяет ДОУ в случае причинения вреда здоровью детей вследствие невыполнения санитарных и др. норм; пожарная инспекция — в случае несоответствия состояния противопожарной безопасности ДОУ нормам; прокуратура — в случае причинения вреда здоровью детей со стороны персонала ДОУ; местные органы управления образованием и родительский комитет — в случае низкого качества предоставляемых услуг⁴. В результате кон-

² Республика Бурятия находится в Юго-Восточной Сибири, входит в состав Сибирского федерального округа. В Улан-Удэ проживают 390 тыс. человек.

³ Услуги ДОУ в последнее десятилетие стали частично оплачиваемыми: родители должны покрывать установленный процент затрат государства на содержание ребёнка.

⁴ Родительский комитет сегодня играет важную роль в контроле качества предоставляемых услуг со стороны ДОУ. Во-первых, повысилась роль родительских взносов (особенно неформальных) в материальном обеспечении сада; во-вторых, власть и контроль родителей в детских садах значительно возросли. Например, в одном из детских садов Москвы по требованию родительского комитета окончание работы учреждения было перенесено с 17 на 19 часов [Gradszkova forthcoming]. Также по санитарным правилам и нормам (СанПиН) от 2005 г. именно родительский комитет вправе подать в местные органы управления заявление о необходимости проверки качества предоставляемых ДОУ услуг.

троля со стороны государства детские сады предоставляют услуги, более или менее соответствующие стандартам качества коллективного воспитания.

Необходимо отметить, что детские сады разделяются и по статусу, и по престижу. Тем не менее методическая база, как и нормативная, для всех государственных ДООУ общеразвивающего типа (а они составляют 90% от всех ДООУ) одинаковы. Именно в методической базе детально разрабатываются формы контроля и критерии оценки воспитательного процесса. Однообразие методических средств также способствуют специальности «дошкольная педагогика и психология» и государственный стандарт, действующий при подготовке по данной специальности. Однако в нашем исследовании нет необходимости вдаваться в методические детали осуществления воспитательного процесса, поэтому мы не будем касаться проблемы оценки качества услуг ДООУ.

Второй сектор — агентства и индивидуальные работники, которые не подвергаются государственному контролю. В отношении услуг нянь не существует специальных нормативных документов, как в отношении ДООУ. Данная деятельность регулируется общими положениями Трудового кодекса.

В России сегодня 1,1% домохозяйств с детьми до 14 лет обращаются к услугам частных нянь [Синявская, Гладникова 2007: 355].

До 1990-х годов неформальный рынок услуг нянь активно развивался в основном в крупных городах, таких как Москва и Санкт-Петербург [Здравомыслова 2009: 98]. В других регионах страны даже среди работников номенклатуры не было традиции нанимать няню за оплату. Как отметила исследователь бурятских семей К. Д. Басаева в беседе с автором, родители пользовались либо ресурсом расширенной семьи, либо услугами государственных детских садов. Неформального рынка услуг по уходу за детьми в советское время не существовало, а значит, не существовало и неформальных институтов, которые его регулировали. Изменение социальной политики привело к сокращению детских садов и возникновению спроса на услуги наёмных нянь⁵. Рынок начинает формироваться с нуля.

После 1990-х годов в связи с сокращением мест в детских садах услуги няни стали востребованы и во многих других городах. Например, в Улан-Удэ в 2009 г. на очереди в сад стояли 4 тыс. детей [Официальный сайт администрации г. Улан-Удэ], в Новосибирске — около 30 тыс. по данным на 2010 г. и т. д. (см.: [Слова и дела 2007–2011]). В целом по России данные найти сложно, но по некоторым подсчётам около 2 млн детей дошкольного возраста не получают путёвки в сад из-за отсутствия там свободных мест [Слова и дела властей по дошкольному образованию 2007–2011]⁶. В сложившейся ситуации обращение к услугам няни для многих семей становится вынужденным шагом. Либо женщина должна брать декретный отпуск за свой счёт, либо семье приходится нанимать няню, и женщина выходит на работу. Оплачиваемые услуги няни становятся единственным способом решения проблемы и для тех женщин, которые по разным причинам возвращаются к работе до окончания декретного отпуска.

На рынке услуг нянь, как и на любом другом рынке доверительных благ, покупатели сталкиваются с проблемой асимметрии информации между продавцом и покупателем. Определение качества услуги

⁵ Статистика по РФ показывает, что охват детей детскими садами снизился с 66,4% в 1980 г. до 57% в 2005 г.; причём среди детей младше трёх лет только 16% посещали детский сад и ясли в 2007 г. [Синявская, Захаров, Карцева 2007: 427].

⁶ Здесь необходимо отметить, что, по данным Росстата, дефицит мест в ДООУ не наблюдается. Такие показатели связаны с методикой подсчёта, когда сравнивается количество мест во всех ДООУ (и сельских и городских) с количеством детей дошкольного возраста. В то время как наибольший спрос (и соответственно дефицит мест) характерен именно для городов, а не для сёл.

на новом рынке затруднено по нескольким причинам. Во-первых, потому что родители не обладают достаточной компетенцией, чтобы в ходе собеседования определить уровень квалификации кандидата. Во-вторых, потому что непосредственные покупатели (родители) не являются прямыми потребителями услуги (эта функция принадлежит детям) и не присутствуют при её оказании, то есть не контролируют процесс выполнения работы. В-третьих, потому что на новом рынке пока не сформировались плотные сети доверия, которые снижали бы риски приобретения некачественных услуг, то есть не всегда работает принцип «рекомендовано лучшими друзьями», потому что нет друзей, которые могли бы порекомендовать [Александрова 2008: 20].

Российские домохозяйства используют различные пути поиска работников на должность няни. Во-первых, родители прибегают к помощи своих социальных сетей. В такой ситуации асимметрия между продавцом и покупателем минимальная. Во-вторых, родители используют СМИ, печатные и электронные. В любом регионе России издаётся газета бесплатных объявлений «Из рук в руки», в которой обязательным разделом является рубрика «Помощники по дому», а также целый подраздел «Воспитатели и няни» (например, газета «Из рук в руки, Улан-Удэ» за 2006–2009 годы).

В этих разделах помещаются объявления тех, кто ищет работника (няню, сиделку, гувернантку и т. п.), и тех, кто заинтересован в соответствующей вакансии. Также существуют электронные версии газет бесплатных объявлений. Ещё один способ поиска работника — дать объявление на местном телеканале или радио. Пример объявления: ищу работу няни или ищу няню для ребёнка полутора лет, телефон. Как показало наше исследование, второй случай является наиболее типичным. Именно во втором случае возрастает асимметрия информации, а значит, и неопределённость на рынке услуг, и возникает необходимость использования дополнительных институтов.

Следует заметить, что в случае недобросовестного поведения у частной няни намного больше шансов избежать каких-либо санкций, чем у воспитателя в дошкольном учреждении и у самого такого учреждения, так как не существует организации, которая контролировала бы отклонения от стандартов качества на данном неформализованном рынке услуг. Родители могут инициировать судебное разбирательство, однако в большинстве случаев они просто отказываются от услуг недобросовестного продавца, так как суд требует затрат дополнительных ресурсов. Так же поступают и агентства: они отказываются от услуг работника, но не сообщают о нём другим агентствам. Самому же работнику несложно скрыть факт своего увольнения. В детских садах, например, директор может навести справки о кандидате на его прежнем месте работы, так как трудовая книжка, в которой записана профессиональная история соискателя, является обязательным документом при приёме на работу⁷.

В таких условиях неопределённости агентствам и потребителям приходится самостоятельно вырабатывать правила и (или) институты, которые позволяют снизить риски и выбрать качественные услуги (агентства в нашем случае также являются потребителями, потому что проводят отбор претендентов на вакансию).

Таким образом, в России государство строго контролирует только один сегмент услуг по уходу за детьми — государственные и частные детские сады; контроль же услуг частных нянь полностью отдан на усмотрение кадровых агентств и непосредственных покупателей. Хотя отсутствие государственного регулирования открывает возможности для создания неформальных институтов, агентства и потребители прибегают к использованию государственных сертификатов качества, заимствуя целый ряд институтов из государственного сегмента — детских садов.

⁷ В США и Великобритании в отличие от России, например, введено обязательное лицензирование работников, оказывающих услуги по уходу за детьми у себя на дому или на дому у родителей [Tuominen 2003; Mooney 2003].

Возникает вопрос: почему не регулируемый государством рынок услуг нянь почти полностью копирует институты из регулируемого государством сектора услуг детских садов?

Итак, основная задача нашего исследования заключается в том, чтобы проанализировать институциональное поле рынка услуг частных нянь и ответить на вопрос, почему институциональная среда данного сегмента почти полностью изоморфна государственному сегменту рынка услуг детских садов. Почему свободный от контроля государства и какой-либо другой крупной организации рынок заимствует правила, установленные в государственном секторе?

Структура данной статьи выглядит следующим образом: сначала мы рассмотрим теоретические основания работы (работа Дж. Акерлофа о рыночном механизме и неопределённости качества, а также теория изоморфизма П. Димаджио и У. Пауэлла); далее опишем эмпирический объект и методы исследования; в завершение приведём результаты, полученные в ходе эмпирического исследования, и выводы.

Теоретическая основа исследования

Для анализа поведения покупателей (в данном случае родителей) на рынке услуг нянь мы обратимся к работе Дж. Акерлофа «Рынок “лимонов”: неопределённость качества и рыночный механизм», которая показывает, как многочисленные рыночные институты способствуют снижению неопределённости, а значит, и рисков приобретения некачественного продукта. Обращаясь к этим институтам, покупатель может выбрать качественный товар из множества разновидностей одного и того же продукта.

Во-первых, таким институтом является фирменный знак [Акерлоф 1994: 103]. Однако на региональном рынке такого знака ещё не сложилось. Не существует сети агентств, которые смогли бы завоевать положительную репутацию на данном рынке.

Во-вторых, практика лицензирования также уменьшает неопределённость и асимметрию информации [Акерлоф 1994: 103]. Покупатели могут использовать все документы, которые гарантируют квалификацию: аттестат или диплом об образовании, подтверждённый государственными органами управления образованием, медицинскую книжку, подтверждённую медицинским учреждением, и т. п.

В-третьих, эти риски нивелирует сам продавец, который выбирает для продажи качественный товар. В нашем случае продавец — это агентства, которые осуществляют подбор персонала. Агент обладает достаточной компетенцией, чтобы «определить качество исходных ресурсов и удостоверить качество готовой продукции» [Акерлоф 1994: 99]. Наряду с тем, что агентство нивелирует риски приобретения некачественных услуг, оно также является конкурирующей с детскими садами организацией, поэтому должно постоянно подчёркивать высокое качество своих услуг по сравнению с ДОО. Агентства заинтересованы акцентировать своё превосходство, показывая, что услуги частной няни являются не просто альтернативой бюджетному детскому саду, но лучшим выбором.

В связи с тем, что агентство является конкурентной организацией, которая в части заимствования правил из государственного сектора стала похожа на ДОО, мы также обратимся к теории институционального изоморфизма П. Димаджио и У. Пауэлла [Димаджио, Пауэлл 2007]. Обоснуем свой выбор.

Существует теория Д. В. Мейера и Б. Роузена, объясняющая, почему организационные структуры чаще отражают правила, институционализированные государством. Однако эти авторы рассматривали небольшие организации, которые становятся всё более похожи в рамках одного домена, подчиняющегося более крупным государственным институтам [Мейер, Роуэн 2007]. Теория Мейера и Роузена позволяет

понять, почему организационное поле детских садов, включённых в государственный домен образования и дошкольного образования, оказывается, в частности, столь однородным. Государство, являясь организацией-монополистом в данном поле, принуждает детские сады следовать институционализированным мифам.

Однако, как уже упоминалось, между детскими садами и рынком услуг нянь не существует никаких связей. Несмотря на это, агентства заимствуют такие институты из государственных учреждений, как диплом о педагогическом образовании, медицинская книжка и т. п. Таким образом, теория Мейера и Роузена не позволяет нам ответить на поставленный вопрос. Поэтому мы обратились к теории Димаджио и Пауэлла.

В отличие от Мейера и Роузена Димаджио и Пауэлл расширили понимание институционального изоморфизма и предложили три механизма заимствования легитимированных правил: принудительный, нормативный и подражательный [Димаджио, Пауэлл 2007]. Данный подход позволяет объяснить не только то, как действует изоморфизм в регулируемых государством рынках, но и в сегментах, которые не подлежат государственному регулированию. Далее опишем подробнее принудительный, нормативный и миметический (или подражательный) изоморфизм.

Принудительный изоморфизм является, по Димаджио и Пауэллу, результатом как формального, так и неформального давления, которое на одну организацию может оказывать другая, а также культурные ожидания, распространённые в данном обществе [Димаджио, Пауэлл 2010: 40].

Миметический (подражательный) изоморфизм является реакцией на неопределённость. Когда внешняя среда создаёт символическую неопределённость, одни организации могут моделировать себя по образцу и подобию других. Организация, которая становится образцом для подражания, служит подходящим источником практик, используемых заимствующей организацией [Димаджио, Пауэлл 2007: 168]. Например в нашем случае: агентства, рекрутирующие нянь, при собеседовании о приёме на работу просят соискателей показать диплом об образовании и результаты флюорографии — всё то, что требуют при приёме на работу в детский сад.

Нормативный изоморфизм связан с профессионализацией. Образование, развитие профессиональных сетей и фильтрация персонала становятся источниками профессионализации [Димаджио, Пауэлл 2007: 165]. Например, в нашем случае директор агентства следующим образом ответила на вопрос о выборе кандидатов: «...*Не просто: вот у меня образование, я хочу работать. А конкретно: вот какой методикой ты владеешь. На сегодняшний день достаточно большой набор методических рекомендаций для работы с детьми дошкольного возраста, вот*» (Интервью с агентом, 2009 г., Улан-Удэ). Агент говорит о том, что в организации существует процедура фильтрации персонала, и объясняет некоторые принципы отбора кандидатов.

Далее мы выдвигаем следующие предположения: (1) родители используют институты государственного лицензирования, так как не являются специалистами в области дошкольной педагогики и не в состоянии самостоятельно определить уровень компетенции работника во время собеседования; (2) агентства, специализирующиеся на подборе домашнего персонала, моделируют работу в соответствии с ожиданиями клиентов и исполняют роль посредников, определяя компетенцию кандидатов, осуществляя таким образом отбор кадров. Агентства, как организации, обращаются не только к подражательному, но и к нормативному изоморфизму. Мы предполагаем протестировать данные предположения в статье и рассмотрим, к каким институтам и почему именно к ним обращаются работодатели и агент.

Эмпирическая база исследования

В январе 2009 г. в Улан-Удэ были собраны 11 интервью: пять с нянями, пять с родителями (с главой частного предприятия, главой кредитного отдела коммерческого банка, главным казначеем в казначействе РБ, бухгалтером, менеджером) и одно с директором агентства⁸. Необходимо заметить, что официальной статистики о том, каковы предложение и спрос на рынке услуг нянь в г. Улан-Удэ, нет. В городе зарегистрированы четыре специализированных агентства по подбору нянь. После кризиса 2008 г. реально действуют только два. С директором одного из них и была проведена беседа. Информанты были найдены в основном по номерам телефонов, которые няни и работодатели оставляли в газете бесплатных объявлений «Из рук в руки, Улан-Удэ». В интервью нянь просили рассказать о своей непрофессиональной биографии, историю первого найма в качестве няни, потом историю всех последующих наймов, сообщить об условиях труда и оплаты, об обязанностях, об отношениях с работодателями и детьми. В интервью с работодателями основными темами были следующие: краткая биография, история наймов нянь, критерии отбора, типичный портрет няни, образ идеальной няни. С агентом мы разговаривали об истории создания данного предприятия, о критериях отбора кандидатов в агентстве, о требованиях родителей, о конфликтах родителей и нянь. Дневник исследования создавался на основе личных воспоминаний автора и бесед с исследователем бурятских семей К. Д. Басаевой. На основе собранных интервью и будет строиться анализ институциональной среды рынка услуг нянь в г. Улан-Удэ.

Теперь перейдём непосредственно к анализу данных. Наша цель — выяснить, какие требования предъявляют работодатели (родители и агентство) к кандидатам на место няни при приёме на работу, а также то, как няни реагируют на эти требования. Родители и агентство, хотя и являются работодателями, но представляют собой разные типы акторов на рынке услуг, с разными интересами и ресурсами, поэтому сначала мы рассмотрим позицию родителей (непосредственных работодателей). Потом сконцентрируемся на кадровых агентствах (посредниках между родителями и нянями).

Позиция родителей

Педагогическое образование

Первый институт, который, по мнению части наших информантов, призван гарантировать качество услуги, — это диплом об окончании педагогического училища или факультета вуза по специальности «дошкольная педагогика и психология». Наличие диплома о педагогическом образовании свидетельствует о том, что кандидат на вакансию выбрал своим основным занятием работу с маленькими детьми и знает и умеет применять на практике методики по развитию ребенка. Таким образом, родители рассматривают профессию воспитателя, как эквивалентную работе няни, поэтому диплом об образовании служит важным знаком качества услуг:

Она же должна чему-то обучать ребенка, так или иначе. У неё было высшее образование, причем педагогическое образование, она работала в детском саду... э... нянечкой, воспитательницей... образование в этой области (Здесь и далее выделено мною. — В. Г.) — это тоже немаловажно, потому что всё-таки что-то оно даёт, хотя бы какую-то систему общения с детьми (Екатерина, 34 г., замужем, есть дочь).

Родители демонстрируют доверие к государственной системе сертификации. Они ориентируются на данный индикатор, так как самостоятельно определить уровень квалификации не в состоянии.

⁸ Эмпирический материал был собран в рамках проекта «Гендерное устройство частной жизни в современной России» (руководители Е. Здравомыслова, А. Темкина), поддержанного Фондом Форда.

Няни, обладающие педагогическим образованием, в свою очередь, также не проводят границы между работой воспитателя детского сада и услугами няни. Они представляют свой переход из детского сада к оказанию индивидуальных услуг как закономерный процесс развития их карьеры. Подобное отношение к своей работе особенно свойственно воспитателям, которые попали под сокращение незадолго до выхода на пенсию. Такие работники считают, что делают ту же самую работу, только с одним ребенком, на дому у родителей, за достойную оплату. Одна информантка на вопрос о том, как она решила пойти работать няней, ответила следующим образом:

*...Мне звонит подруга и говорит: «Вот... тут одна у нас работница ищет няню»... Я говорю: «Ну так я же работаю» (Чтобы доработать до пенсии два года, информантка работала на местном заводе. — В. Г.). А она говорит: «Но какая это тебе там работа? Вот здесь же на дому больше платят». Ну и вроде я так. И вот так она меня, как говорится, натолкнула на мысль, **что можно больше денег зарабатывать и работать по своей специальности, с детьми, и всё** (Светлана Сергеевна, 61 г., стаж работы частной няней пять лет).*

Работа частной няней становится возможным источником доходов для воспитателей, уже вышедших на пенсию, а также для людей, которые, имея педагогическое образование, лишь в пенсионном возрасте получают шанс использовать его на рынке труда, благо требования к наличию непосредственного продолжительного опыта работы по педагогической специальности на этом рынке выдвигаются не всегда.

В.: А как вас взяли, без опыта работы?

*О.: Ну да. Но у меня **педобразование, поэтому, наверное, поверили**, что я могу справляться (Татьяна Александровна, 69 лет, стаж работы частной няней больше пяти лет).*

Диплом о педагогическом образовании остаётся главным сигналом для работодателей о том, что потенциальная няня сможет обеспечить нормальный уровень ухода за детьми. Отсутствие этого знака качества значительно снижает конкурентоспособность кандидата:

Я звонила тоже по нескольким объявлениям. Сейчас берут в основном с педагогическим образованием. А у меня этого нет, образования-то... Я как бы самоучка, получается. Вот так вот... Я же в частных вот этих вот организациях, вот в этих... семьях-то работала (Ольга, 34 г., стаж работы частной няней три года).

Таким образом, диплом о педагогическом образовании является важным институтом на рынке индивидуальных услуг. Этот знак качества, эффективность которого гарантируется государством, позволяет родителям определить у кандидата уровень знаний и умений, необходимых для ухода за детьми, и снижает риск найма неквалифицированного работника. Однако в отличие от детских садов⁹ родители вольны нанимать работников, у которых нет свидетельства о профессиональном педагогическом образовании. В данном случае эффективность государственного знака качества позволяет родителям не изобретать новые механизмы определения качества услуги и в то же время получать качественные услуги.

Медицинские предписания: медицинская книжка, флюорография

Следующим по важности институтом, к которому обращаются работодатели, можно назвать медицинское освидетельствование. Медицинская книжка и флюорография — это тоже знаки качества, гово-

⁹ По типовому положению о дошкольном образовательном учреждении должность воспитателя может занимать работник только с соответствующей квалификацией.

рящие о том, что кандидат не имеет заболеваний (ВИЧ, сифилиса, туберкулеза), опасных для детей и окружающих. Эти же институты действуют во всех детских садах, и их функционирование несколько раз в год проверяется санитарно-эпидемиологической службой.

Родителям, которые обращаются к услугам нянь, государство не навязывает таких правил: ответственность за выбор работника лежит только на них. Медицинское свидетельство о здоровье кандидата для некоторых родителей становится важным условием найма. Из интервью с няней, работавшей год в семье банкира:

В.: А медкнижки или какие-то такие условия?

О.: Спрашивали. Ну, то есть, я прошла, анализы сдавала на ВИЧ. То есть обычный медосмотр, который проходят учителя, медики. Его и проходила (Анна, 28 лет, стаж работы частной няней два года).

Сама информантка замечает, что ей пришлось пройти процедуру, обязательную для работы в сфере образования и здравоохранения. Некоторые родители спрашивают только флюорографию:

Они медкнижку у меня не просили, а флюорографию. Я как раз прошла флюорографию, и сейчас я прошла, у меня уже год закончился. И я только флюорографию. В общем-то, я человек здоровый, как говорится. Никакими болезнями не болею. Ну и флюорографию я им показала (Светлана Сергеевна, 61 г., стаж работы частной няней пять лет).

Из приведённых интервью видно, что медицинское освидетельствование пользуется среди работодателей доверием. Обращение к этому институту позволяет родителям оценить вероятность угрозы здоровью ребёнка и семьи в целом. Однако не все родители считают нужным требовать медицинское заключение. Одна няня во время интервью заметила, что она очень больна, поэтому не может работать полный рабочий день, но ни один работодатель не попросил у неё ни медицинской книжки, ни флюорографии.

Итак, родители используют государственные институты, потому что они помогают принять правильное решение. В данном случае нагрузка по подтверждению качества ложится на продавца (прохождение медицинской комиссии), который берёт на себя определённые затраты, чтобы снизить асимметрию информации в поле и вызвать доверие к себе.

Рекомендательные письма

Рекомендательные письма являются одним из самых распространённых институтов на рынках услуг. В рекомендательных письмах семьи, в которых няни заканчивают работу, обычно подтверждают, что такая-то няня и вправду работала такой-то период времени, что она оказывает услуги такого-то качества; рекомендатели оставляют свой телефон на случай, если новые работодатели захотят проверить подлинность письма или навести справки о работнике. Эти письма свидетельствуют сразу о многом, что необходимо знать работодателю при найме работника: о стаже работы, о компетенциях данного претендента, о возрасте детей, с которыми работала няня, и о том, как оценивают качество её работы предыдущие работодатели.

Однако подобные письма играют неоднозначную роль в установлении доверия между работодателем и работником. Дело в том, что рекомендации достаточно просто фальсифицировать в отличие от дипло-

ма государственного образца и медицинской книжки. Случается, что няни с рекомендациями не могут подтвердить на практике заявленный профессиональный уровень:

Она пришла к нам с рекомендациями, с письмами какими-то... Ну толку-то от них? Это, вот, знаете, которая, вот которую ребёнок мой не принял. Вот она была с рекомендательным письмом. Я, знаете, смысла в них не вижу, я сама могу их написать себе сколько угодно. Правильно? Чем подтвердить-то можно? (Алла, 32 г., замужем, двое детей).

Няни также считают письменные рекомендации ненадёжным источником информации, но некоторые работодатели продолжают требовать их:

Ну бывают такие, сразу видно: он ещё не приступил к работе, он уже начинает там...э... значит... «А у вас есть ...м-м... рекомендации?». Я говорю: «Вы знаете, вот я домой приду и соседей попрошу, и мне десять человек напишут такие рекомендации... да. А я приду и вас в первый же день обворую. Вы же должны сами видеть человека... да...» (Ирина Владимировна, 54 г., стаж работы частной няней 15 лет).

Институт рекомендаций функционирует на рынке услуг, но его можно назвать самым неэффективным в противодействии неопределённости. Часть родителей высказывала своё недоверие этому свидетельству, потому что после найма (после того, как сделка состоялась) работник не оправдывал ожидания работодателей.

Мы рассмотрим случай, когда обращение к этому институту не обеспечило надлежащий уровень услуг. Так, Екатерина, будучи главой частной региональной радиостанции, поместила объявление в эфире о том, что ищет няню. К ней пришли 11 женщин; большинство были с педагогическим образованием. Она выбрала няню с высшим педагогическим образованием по специальности «дошкольное образование», с опытом работы воспитателем в саду и няней в семье, с постоянной пропиской в городе и хорошими рекомендациями от предыдущих работодателей. В рекомендациях было сказано, что семья оставляла своего ребенка с данной няней на месяц в связи с неотложными обстоятельствами. В первый месяц работы у Екатерины всё было хорошо, но однажды та пришла с работы раньше, чем обычно, и застала свою няню в состоянии сильного алкогольного опьянения:

В общем, она открыла дверь, и она не могла стоять на ногах, то есть она абсолютна была пьяна. Разумеется, я бегом побежала к ребёнку, ну, к счастью всё обошлось. Ребёнок сидел, играл в детской, то есть никаких там следов побоев или чего-то такого не было — с ребёнком было всё в порядке...А ведь всё что угодно могло произойти. Ребёнок, там, мог и удариться, и куда-то там палец в розетку, если, тем более, совсем уж маленький (Екатерина, 34 г., замужем, есть дочь).

После этого случая информантка отказалась от идеи нанимать няню. Тем не менее через некоторое время подруга Екатерины попросила её, как человека опытного, помочь найти няню. Екатерина посмотрела объявления от частных лиц и одновременно обратилась к помощи агентства, где ей предложили в качестве надёжного кандидата ту самую няню, которая не оправдала её доверия за несколько лет до этого.

Работодатель принял на работу именно эту няню в условиях недостатка личной информации о ней, о её вредных привычках, которые могут влиять на качество выполнения работы. О няне можно было бы узнать из рекомендательных писем от предыдущих работодателей. Однако обычно работодатели пишут рекомендательное письмо няне, если положительно оценивают качество её услуг. В случае негативного опыта работодатель просто разрывает контракт. Как указывалось выше, этот институт не

контролируется третьей стороной, поэтому никто не может принудить работодателей написать рекомендательные письма с отрицательной характеристикой, а работников никто не может принудить показывать эти письма и сообщать своим будущим работодателям, у кого работали раньше.

В отношении трудовой книжки, которая по функциям чем-то схожа с рекомендациями, так поступить невозможно. Работодатель обязан её заполнять, а работник показывать следующему нанимателю. Исполнение гарантируется третьей стороной (государством). Рекомендации же являются добровольно созданным институтом, эффективность которого определяется тем, насколько компетентны родители в оценке воспитательной работы няни.

В поисках эффективной формы контроля над выполнением контракта и качеством услуг работодатели так же предпочитают обращаться к третьей стороне (государству). Многие родители при приёме на работу требуют, чтобы кандидат **был прописан по городскому адресу**, и снимают **копию с паспорта**. Из интервью с работодателем:

Да, когда брали на работу, то брали паспорт и ксерили, обязательно (Алла, 32 г., замужем, двое детей).

Другие работодатели так прокомментировали эту практику:

Так подумать, тоже ведь одна из тем, что, во-первых, оставляешь одного ребенка с ...э... чужому человеку. Куда он с ним пойдёт?... Ну, как всегда... э... значит, это, начинается...э... Береженного Бог бережет иной раз (Саша, 36 л., женат, двое детей).

Няни также подтверждают существование такой практики:

Показала паспорт, всё это... Всё было нормально, чтобы как-то в чём-то... они ни в чём не сомневались. Показала адрес, где я живу, всё. Они приезжали ко мне, и в гости даже сейчас приезжают (Светлана Сергеевна, 61 г., стаж работы частной няней пять лет).

Работодатели не просто скопировали документы, но и удостоверились лично в том, где проживает няня, какая у неё семья.

Таким образом, акторы на рынке услуг по индивидуальному уходу за детьми обращаются к механизму, созданному государством в целях принуждения (*enforcement*), чтобы гарантировать выполнение контракта. Именно этот институт в ситуации нарушения договора запускает санкции против нарушителя.

Позиция агентства

Агентство, специализирующееся на подборе нянь, — это организация, то есть, по Норту, это группа людей, объединённых стремлением сообща достичь какой-либо цели [Норт 1997: 20]. Цель агентства — оказание посреднических услуг по подбору (а не по подготовке) квалифицированного работника за определённую комиссию со стороны работодателя. Агентство берёт на себя роль третьей стороны (как государство в случае детских садов), которая гарантирует соответствие качества услуг определённому уровню и соблюдение договора. В отличие от государства агентство конкурирует на рынке с другими агентствами и детскими садами.

Необходимо отметить, что в Улан-Удэ пока не существует крупного агентства, которое пользовалось бы всеобщим доверием. Напомню, что агентство, где проводилось интервью, было одним из двух ре-

ально действующих в городе¹⁰. Агентство было образовано при предприятии, хотя формально не является частным предприятием, существует автономно, находится полностью на самообеспечении. Агент периодически даёт объявления в газету и на телевидение о наборе на работу няни, формирует картотеку кандидатов и в соответствии с требованиями заказчика пытается подобрать работника.

Агентство совсем небольшое и существует всего несколько лет, поэтому у него ещё нет ни положительной репутации на рынке, ни своего бренда (общепризнанного знака качества). В такой ситуации неопределённости данное учреждение моделирует себя по образцу детского сада. Этому также способствует и то, что организатором агентства является человек с педагогическим образованием и 20-летним стажем работы: он просто не знает более надёжного способа организации работы, чем детский сад. В данном случае мы можем интерпретировать этот факт как признак подражательного изоморфизма [Димаджио, Пауэлл 2010: 41]. Кроме того агентство ориентируется на интересы заказчика, то есть изоморфизм происходит под давлением культурных ожиданий [Димаджио, Пауэлл 2010: 40]. Например, самого востребованного работника агент описала так:

...Всем хотелось бы, чтобы няня была с опытом работы, с педагогическим образованием, со стажем работы, чтобы у неё были рекомендательные письма. Этого хотят все. Независимо от того, что он будет платить — 6 тысяч или 15 тысяч, вот, а хотят все. Но, естественно, человек, который имеет вот весь этот багаж, конечно, он достаточно уже... э... он понимает свою востребованность (Агент, стаж работы в этом качестве три года).

Таким образом, в поле, где господствующей формой организации является детский сад, агентство, как организация, заинтересованная в повышении доверия родителей к своим услугам, в расширении клиентской базы, продвижении своего товара, вынуждено копировать институты из сферы ДООУ. На собеседовании агент так же, как и директор ДООУ, требует предоставить ему диплом об образовании и другие квалификационные сертификаты, медицинскую книжку, трудовую книжку, паспорт, городскую прописку. Рекомендательные письма приветствуются, но не являются обязательным требованием.

Однако кроме подражательного изоморфизма мы видим и нормативный. Агентство инвестирует значительные усилия в повышение качества предоставляемых услуг, то есть ориентировано на профессионализацию услуг няни. Единственным ориентиром и конкурентом в поле таких услуг является воспитатель детского сада, поэтому агентство формирует представления о профессии няни, отталкиваясь от представлений о воспитателе: няня — это тот же воспитатель, только намного лучше, потому что работает с ребенком индивидуально, имеет время и возможность заниматься его развитием, а не только обеспечением безопасности. Агент так отзывалась о работе воспитателя:

То, что предлагает мне центр занятости, это работать рядовым воспитателем в дошкольном учреждении и получать не более четырех тысяч. И при всём при этом выполнять дополнительно ещё и работу няни и уборщицы, и...э... кого угодно. Вот, и имея, значит, на душу сорок человек в группе, то все мои идеи, все мои мысли, вот, они так при мне и останутся. Потому что там необходимо только физическое здоровье ребёнка, то есть чтобы родитель тебе привёл утром здорового ребёнка и вечером забрал его таким же, не

¹⁰ В данном случае мы говорим об агентствах, для которых подбор нянь является основной задачей. Кадровые агентства в отличие от специализирующихся не несут никакой ответственности, если работник нарушил условия договора или его услуги оказались низкого качества. Кадровое агентство гарантирует только выбор из трёх кандидатов и получает прибыль один раз. Специализированное агентство получает каждый месяц определенный процент с зарплаты няни и берёт на себя ответственность в случае невыполнения условий договора.

покалеченным, не исцарапанным, не искусанным и так далее (Агент, стаж работы в этом качестве три года).

Повысить качество услуг такое агентство может при строгой фильтрации кандидатов. Как упоминалось во введении, фильтрация персонала является важным механизмом нормативного изоморфизма [Димаджио, Пауэлл 2007].

Агент перечислила следующие профессиональные критерии отбора персонала: высшее педагогическое образование по специальности «дошкольная педагогика и психология» или «начальные классы», знание новых методик и программ развития детей дошкольного возраста, владение иностранными языками. Высококвалифицированные няни попадают в первую категорию, стоимость их услуг оценивается выше, чем других. Агент, с которым проводилось интервью, сама оценивает кандидатов:

...Моя задача на собеседовании — выявить квалификацию няни, насколько она... э... действительно соответствует тому, что она написала о себе (Агент, стаж работы в этом качестве три года).

Диплом об образовании и знание методик можно рассматривать и как подражательный изоморфизм, и как нормативный. Димаджио и Пауэлл отмечают в своей статье, что эти типы изоморфизма могут смешиваться в реальности, но они проистекают из различных условий и способны приводить к неодинаковым результатам [Димаджио, Пауэлл 2007:162]. В данной ситуации диплом, знание методик играют роль не только сигнала о качестве услуг, но и служат критерием признания и включения в профессиональную среду.

Также как и родители, агентство ищет эффективный способ поиска информации о кандидате. В случае невыполнения договора со стороны няни именно агентство несёт как экономические убытки, так и репутационные. Институт рекомендаций не всегда эффективен, поэтому агент вынуждена задействовать дополнительные ресурсы и обратиться за помощью к другой организации, частной силовой структуре. У предприятия, при котором образовано агентство, действует своя служба безопасности. Службу возглавляет работник милиции на пенсии. После собеседования с агентом кандидат должен пройти собеседование с ним. Сама агент так описывает этот процесс:

О.: Вот, и для того, чтобы нам быть застрахованными от неприятностей... мы брали расписку с них о том, что они не возражают против их проверки нашей службой безопасности... Эти листы отношу начальнику службы безопасности, он с кандидатами беседует... ему необходимо определить... э... ближайшее окружение данного кандидата, так скажем, его бытовую характеристику, его производственную характеристику...

В.: А часто у Вас бывают отказы от службы безопасности?

О.: На моей практике таких случаев было восемь... Это связано было с употреблением алкоголя. В принципе, приходит достойная на первый взгляд женщина, да, у неё, посмотришь, всё хорошо. И никаких изъянов у неё нет ни в документах, ни в... э... внешности. А когда собираешь бытовую характеристику, соседи иногда характеризуют тем, что: «А вот иногда у неё бывают лишние возлияния». Я сразу приостанавливаю.

Агент использует ресурсы, недоступные большинству работодателей, для поиска информации о кандидате. В детских садах нет необходимости в данной процедуре, потому что, во-первых, институт трудовой книжки снижает неопределённость, а во-вторых, воспитатели выполняют работу под контролем

как администрации, так и своих коллег. Именно специфика условий оказания услуги на дому в отсутствие взрослых членов семьи обуславливает те затраты, на которые идёт агент, чтобы гарантировать качество товара.

Заключение

В статье мы проанализировали институциональное поле рынка услуг нянь и попытались ответить на вопрос, почему потребители без формального давления выбирают государственные сертификаты качества, а агентства изоморфны государственному сектору детских садов.

В результате анализа эмпирического материала мы увидели, что государственные знаки качества (диплом, медицинская книжка и др.) являются самыми надёжными институтами с точки зрения потребителей. Родители обращаются к этим институтам, так как сами не являются специалистами в области дошкольного образования и не могут при собеседовании определить компетенцию кандидата на вакансию.

Кроме того, мы выяснили, что самым неэффективным в преодолении асимметрии информации между покупателем и продавцом услуг является институт рекомендательных писем. Можно предположить, что его низкая эффективность связана с тем, что нет третьей стороны (государства), которая принуждала бы к выполнению этого правила. Также низкая эффективность данного института связана с тем, что родители, которые пишут рекомендации, как неспециалисты, не могут оценить уровень подготовки няни адекватно.

Наконец, нам стало понятно, что агентство вынуждено заимствовать институты из сферы детского сада, так как данная организационная форма является господствующей в поле услуг по уходу за детьми. В данном случае мы наблюдаем действие подражательного изоморфизма. Также агентство заимствует институты под давлением культурных ожиданий потребителей, то есть следует логике принудительного изоморфизма. Представления о профессии воспитателя оказывают большое влияние на формирование представлений о работе няни, поэтому и фильтрация персонала происходит в логике нормативного изоморфизма.

Тем не менее агентство вводит более строгие правила отбора, или фильтрации, персонала, чем в детском саду, не только потому, что стремится подчеркнуть превосходство своих услуг над услугами ДОУ как своего конкурента, но и потому, что агентство не обладает ресурсами контроля работника в процессе оказания услуги. В связи с этим агент берёт на себя дополнительные издержки в виде обращения к другой организации, чтобы гарантировать качество оказания услуги.

Литература

- Акерлоф Дж. 1994. Рынок «лимонов»: неопределённость качества и рыночный механизм. *THESIS*. 5: 91–104.
- Александрова Е. 2008. «Рекомендовано лучшими друзьями», или Как россияне выбирают стоматолога. Социальная реальность. *Журнал социологических наблюдений и сообщений*. 2: 20–27.
- Димаджио П. Дж., Пауэлл У. В. 2007. Ещё раз о «железной клетке»: институциональный изоморфизм и коллективная рациональность в организационных полях. *Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8. Менеджмент*. 3: 155–185.

- Димаджио П. Дж., Пауэлл У. В. 2010. Новый взгляд на «железную клетку»: институциональный изоморфизм и коллективная рациональность в организационных полях. *Экономическая социология*. 11 (3): 34–57. http://ecsoc.hse.ru/data/2010/01/30/1234590663/ecsoc_t11_n1.pdf#page=34
- Здравомыслова Е. 2009. Няни: коммерциализация заботы. В сб.: Здравомыслова Е., Роткирх А., Темкина А. (ред.). *Новый быт в современной России: гендерные исследования повседневности*. СПб.: ЕУСПб.
- Коуз Р. 2007. *Фирма, рынок и право*. М.: Новое издательство.
- Мейер Д. В., Роуэн Б. 2007. Институционализированные организации: формальная структура как миф и ритуал. *Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8. Менеджмент*. 3: 126–155.
- Норт Д. 1997. *Институты, институциональные изменения и функционирование экономики*. М.: Фонд экономической книги «Начала».
- Официальный сайт администрации г. Улан-Удэ. <http://www.ulan-ude-eg.ru> (дата обращения: 01.06.2009)
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.1.1249-03. *Образовательный портал*. www.ucheba.com (дата обращения: 28.05.2009).
- Синявская О. В., Гладникова Е. В. 2007. Потребление услуг по уходу за детьми российскими домохозяйствами. В сб.: Малеева Т. М., Синявская О. В. (ред.). *Родители и дети, мужчины и женщины в семье и обществе*. М.: НИСП.
- Синявская О. В., Захаров С. В., Карцева М. А. Поведение женщин на рынке труда и деторождение в современной России. В сб.: Малеева Т. М., Синявская О. В. (ред.). *Родители и дети, мужчины и женщины в семье и обществе*. М.: НИСП.
- Слова и дела 2007–2011. *Тайга-инфо*. <http://tayga.info> (дата обращения: 30.10.2010).
- Слова и дела властей по дошкольному образованию 2007–2011. *Сайт «Российским детям — доступное дошкольное образование»*. <http://www.detivsad.ru/novosibirsk/words-and-deeds> (дата обращения: 30.10.2010).
- Типовое положение о дошкольном образовательном учреждении от 12 сентября 2008, № 666. *Сайт Дошкольное образование. Институт стратегических исследований в образовании РАН* www.do.isiorao.ru (дата обращения: 01.06.2009)
- Gradszkova Y. Forthcoming. Supporting the Genuine Development of the Child?. Public Childcare Centers Versus Family in Post-Soviet Russia. In: Carlbäck H., Gradszkova Y., Kravchenko Z. (eds.). *And They Lived Happily Ever After...*
- Mooney A. Coram T. 2003. What it Means to be a Childminder: Work or Love? In: Mooney A., Statham J. (eds.). *Family Day Care: International Perspectives on Policy, Practice and Quality*. London: Jessica Kingsley Publishers; 111–129.
- Tuominen M. C. 2003. *We are not Babysitters: Family Child Care Providers Redefine Work and Care*. New Jersey: Rutgers University Press.