

Володимир Кіпень
(м. Вінниця)

СТРАТЕГІЇ ФОРМУВАННЯ ДОВІРИ В ЦИФРОВОМУ B2B-ДИСКУРСІ: НА МАТЕРІАЛІ КОМУНІКАЦІЙ JOB-ПЛАТФОРМ

Для цифрового B2B-середовища довіра є не додатковою перевагою, а базовою умовою транзакції. Як продемонстрував Пол Павлу в онлайн-B2B-маркетплейсах, довіра формується через інституційні механізми: моніторинг, правові зв'язки, акредитацію, зворотний зв'язок і кооперативні норми. Новіші дослідження цифрових платформ також підтверджують, що на намір довіряти впливають і власне довірчі переконання, і характеристики системи, і чинники, пов'язані з провайдером платформи.

У дискурсивному вимірі довіра не лише є частиною комунікації, а й цілеспрямовано формується засобами мови. Українські праці з ділового спілкування описують комунікативну стратегію як план мовленнєвої поведінки й виокремлюють стратегії взаєморозуміння, координації, узгодження та партнерства. Водночас сучасні українські дослідження B2B-маркетингу підкреслюють значущість багатоканальної цифрової стратегії [1].

Матеріалом нашого дослідження стали відкриті тексти, адресовані роботодавцям: сторінки «Роботодавцю», тарифи й пакети послуг, довідкові статті, правила модерації, сторінки з аналітикою та медійні розділи Work.ua, robota.ua, Jooble та Djinni. Оскільки приватні email-ланцюжки, CRM-повідомлення й персональні sales-комунікації не є публічно доступними, у фокусі перебуває саме відкритий цифровий B2B-дискурс платформ, тобто той прошарок комунікації, який роботодавець бачить до реєстрації або на ранніх етапах взаємодії. Це дає змогу простежити, якими мовними й сервісними засобами платформи знижують ризик, пояснюють правила гри та переводять незнайомого користувача в стан довіри.

1. Процедурна верифікація як базова стратегія довіри

Найсильніший тип довіри в публічному B2B-дискурсі job-платформ – не емоційний, а процедурний. Work.ua прямо пояснює, що «підтвердження дійсності» означає надання коду державної реєстрації, чинного номера телефону та перевірку назви компанії й контактів співробітниками сервісу; окремо платформа наголошує, що такі компанії викликають більше довіри, а значок підтвердження видно в пошуку, на сторінці вакансії та на сторінці компанії. У цьому випадку довіра оформлюється як результат формальної перевірки й видимого цифрового маркера.

Схожу, але ще жорсткіше процедуризовану модель демонструє Jooble. У довідковому центрі платформа наполягає на використанні корпоративного email під час реєстрації, описує модерацію як перевірку достовірності компанії та її вакансій, допускає запит додаткових документів і прямо формулює мету – запобігання шахрайським або маніпулятивним вакансіям. Водночас Jooble окремо публікує правила контенту й модерації, вказує, що вакансія може бути деактивована або акаунт заблокований у разі неправдивої інформації, а роботодавця повідомлять про причину в кабінеті та електронним листом. Таке поєднання верифікації, правил і санкцій формує довіру не через «дружню обіцянку», а через передбачувану інституційну рамку.

На мовному рівні відповідні процедури оформлюють із використанням офіційно-ділової лексики на кшталт *перевірка, достовірність, підтвердження, модерація, правила, чинний номер телефону, додаткові документи* і под. Такі слова вказують на:

- процеси встановлення істинності інформації (*автентифікація, акредитація, аналіз, аудит, валідація, верифікація, діагностика, експертиза, засвідчення, зіставлення, ідентифікація, інспектування, контроль, моніторинг, оцінювання, перевірка, підтвердження, ревізія, сертифікація, тестування*);

- регулювання та контроль (*адміністрування, аудит, верифікація, впорядкування, інспектування, контроль, координування, коригування, ліцензування, модерація, моніторинг, нагляд, нормування, перевірка, регламентування, регулювання, ревізія, санкціонування, стандартизація, управління*);

- атрибути / засоби підтвердження особи чи даних (*автентифікатор, авторизаційні дані, біометричні дані, верифікаційний код, документ, електронний підпис, ідентифікатор, код підтвердження, логін, номер телефону, одноразовий пароль, пароль, паспорт, пін-код, підпис, посвідчення, профіль користувача, сертифікат, токен, цифровий сертифікат, цифровий підпис*).

Зважаючи на функційний діапазон такої лексики, у нашому дослідженні кваліфікуємо її як *лексику сфери верифікації та адміністративного контролю інформації*, що реалізує **стратегії координації та узгодження**, коли користувачеві не просто «продають послугу», а вводять його в нормативний порядок взаємодії [1].

2. Прозорість оферу як редукція транзакційного ризику

Друга ключова стратегія – максимальна конкретизація комерційної пропозиції. Work.ua пояснює, що «публікація» – це «квиток», який дає змогу розмістити вакансію, а також детально розмежовує типи публікацій. На сервісних сторінках платформа уточнює, що в пакетах Лайт доступне щоденне відкриття до 10 контактів у базі кандидатів, а безкоштовна публікація не накопичується й не переноситься на наступний місяць. Усе це переводить абстрактну послугу в мову чітких, вимірюваних одиниць [2].

Robota.ua використовує дуже схожу логіку, але візуально й лексично ще сильніше пов'язує її з вибором пакета. На сторінці послуг платформа показує пакети Business, Optimum і Professional, вказує ціну, період дії, кількість контактів на день / місяць, кількість піднятих угору, коефіцієнт видимості вакансії та кешбек. Наприклад, Business подається як «базова кількість переглядів від кандидатів за доступною вартістю», Optimum – як формат, що дає «у 3 рази більше переглядів», а Professional – «у 5 разів більше переглядів». Це вже не просто продаж доступу до аудиторії, а продаж прогнозованого ефекту через структуровані параметри [3].

Найпослідовніше антифрикційну логіку демонструє Djinni. Платформа прямо говорить: *hire without middlemen, platform, not an agency, see salaries in advance*. Окремо в гайді для роботодавців зазначено, що публікувати вакансії та писати кандидатам можна безкоштовно, а оплата виникає лише у випадку успішного найму; в іншому матеріалі підкреслено відсутність щомісячних платежів і передоплат. У дискурсивному плані це **стратегія зняття підозри**: платформа не ховає модель монетизації, а навпаки, виносить її в центр комунікації [5].

3. Сигнали компетентності й масштабу

Третя стратегія – демонстрація здатності платформи забезпечити результат. Work.ua на сторінці для роботодавців комунікує обсяг бази як 4,6 млн кандидатів із 5,3 млн резюме. Jooble у блоці «Чому роботодавці обирають Jooble» наголошує на 19 роках роботи, 1,6 млн українців, які щомісяця шукають роботу на платформі, і 1,7 млн активної бази кандидатів із перевіреними контактами. robota.ua на сторінці для роботодавців показує поточні обсяги опублікованих резюме й окремо підкреслює алгоритмічний добір рекомендованих кандидатів. Натомість Djinni виносить у заголовок 80 000+ кандидатів. Усі ці дані є самопрезентацією самих платформ, але саме тому вони важливі як довірчі сигнали: у публічному B2B-дискурсі масштаб працює як маркер компетентності, а цифра – як маркер об'єктивності [2].

Лінгвально такі повідомлення спираються на квантифікацію, точні числові показники та формули на кшталт *щодня, на місяць, у 3 рази, у 5 разів, 80 000+, 1 700 000*. Це типова риса цифрового B2B-дискурсу: замість іміджевої розмитості платформи тяжіють до мови обліку, метрики й порівняння. У такий спосіб конструється не «симпатичний бренд», а «надійний інструмент».

4. Багатоканальний супровід і швидкість відповіді

Довіра до job-платформи формується не лише в момент купівлі, а й у момент очікування відповіді. Work.ua прямо пов'язує швидкість фідбеку з довірою й HR-брендом: у матеріалі для роботодавців платформа пише, що система управління наймом дає змогу надсилати відповіді кандидатам у кілька кліків, а своєчасне автоматичне повідомлення знижує стрес кандидата. В іншій статті Work.ua описує багатоканальний сценарій нагадувань про співбесіду: зранку й за 10 хвилин до співбесіди повідомлення надходить у центр сповіщень, на email, push-сповіщенням у застосунок і в Telegram. Тут довіра формується через передбачувану присутність бренду в різних каналах одночасно [2].

Robota.ua також вибудовує дискурс сервісного супроводу. На employer-сторінці платформа обіцяє «зручний доступ» до кабінету роботодавця зі смартфона, можливість створювати вакансії, керувати відгуками, переглядати базу резюме й спілкуватися з кандидатами в чаті. Додатково в текстах фігурують «турботливі менеджери», служба підтримки та «безкоштовний помічник з управління рекрутингом», який бере на себе рутинні задачі. У такій моделі довіра підсилюється не лише функціональністю, а й лексикою підтримки: *допомога, зворотний зв'язок, зручний доступ, інструкції, консультація, підтримка, помічник, поради, сервіс, служба підтримки, супровід, турботливі менеджери* [3].

Jooble, зі свого боку, пропонує відслідковування статусу вакансії в кабінеті, вказує типовий час модерації – 10–15 хвилин у робочий час, а в help-матеріалах посилається на персонального менеджера та службу підтримки. Отже, платформа пропонує не лише можливість розміщення, а й доступність супроводу в разі невизначеності. Для B2B-клієнта це критично, бо невизначеність у наймі сприймається як фінансовий ризик [4].

5. Експертний контент як форма епістемічної довіри

Окремої уваги заслуговує те, що українські job-платформи продають не лише вакансії або доступ до бази, а й інтерпретацію ринку праці. Work.ua системно

публікує аналітику для роботодавців; у матеріалі про ринок праці платформа прямо заявляє, що ділиться своєю аналітикою. В іншому тексті Work.ua наводить результати лютневого опитування 2026 р. серед 1 500 шукачів і робить висновок, що для кандидатів насамперед важливо, наскільки чесно й конкретно комунікує компанія. У такий спосіб платформа виступає не просто майданчиком, а джерелом ринкового знання, яке саме й легітиміє її голос у B2B-комунікації.

Robota.ua реалізує подібну модель через медіаплатформу Budni. У ній є окремі рубрики «Управління персоналом», «Рекрутинг», «Корпоративна культура», а сам розділ «Управління персоналом» подається як простір «про роботу HR-команди», методики мотивації та стилі управління. Отже, robota.ua теж працює як експертний медіатор між ринком і роботодавцем. У термінах довіри це можна назвати епістемічною стратегією: платформа підсилює переконливість власних сервісів через регулярне виробництво корисного знання.

Аналіз показує, що в цифровому B2B-дискурсі job-платформ довіра формується через п'ять взаємопов'язаних стратегій: 1) процедурну верифікацію та модерацию; 2) прозору архітектуру оферу; 3) демонстрацію масштабу й компетентності; 4) багатоканальний сервісний супровід; 5) виробництво експертного контенту. Найбільш показово, що майже всі ці стратегії мають не лише смисловий, а й мовний вимір: вони реалізуються через лексику перевірки, числову конкретику, часові маркери швидкості, імперативи дії та словник турботи / підтримки.

У публічному employer-facing дискурсі українського ринку перемагає не абстрактна «репутаційність», а операційна довіра: роботодавець починає довіряти платформі тоді, коли бачить перевірку, чітке правило, вимірюваний результат, канал для зворотного зв'язку й зрозумілу економіку послуги. Саме тому найсильнішими довірчими сигналами виявляються не емоційні слогани, а видимі інституційні механізми – бейдж підтвердження, корпоративний email, модерация, тарифна сітка, статуси вакансії, нагадування в кількох каналах, аналітика та контент для роботодавців.

Література

1. Pavlou P. A. Institution-based trust in interorganizational exchange relationships: the role of online B2B marketplaces on trust formation. *The Journal of Strategic Information Systems*. Vol. 11, iss. 3–4. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0963868702000173>
2. Степчук Ю. П., Бевзо Г. А. Комунікативні стратегії взаємодії у діловому спілкуванні. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. 2022. Т. 33(72), № 4(1). С. 67–71. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_filol_2022_33%2872%29_4%281%29_15
3. Публічні employer-сторінки та help-матеріали Work.ua. URL: <https://www.work.ua/employer/>
4. Публічні employer-сторінки, сервісні сторінки та Budni robota.ua. URL: <https://robota.ua/services>
5. Employer help-матеріали та employer-сторінки Jooble. URL: <https://ua.jooble.org/ea/description>