

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

Харківська державна академія культури

Факультет соціальних комунікацій і музейно-туристичної діяльності

Кафедра інформаційних технологій

Кваліфікаційна робота

бакалавра

на тему: **«ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ
ТА СЕРВІСУ ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ
(на прикладі регіональних служб)»**

Виконала:
студентка 4 курсу
очної форми навчання
спеціальність «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»,
ОП «Інформаційна та
документаційна діяльність»
Давидова Наталія Євгеніївна

Науковий керівник:
Філіпова Людмила Яківна
доктор педагогічних наук,
професор кафедри
інформаційних технологій

Рецензент:
Вдовіна Олена Олександрівна
кандидат наук із соціальних
комунікацій, провідний
науковий співробітник
Національного університету
оборони України імені
І.Черняхівського (м. Київ)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 СУЧАСНИЙ СТАН ЦИФРОВІЗАЦІЇ РЕСУРСІВ ТА ПОСЛУГ СЛУЖБ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ.....	6
1.1 Стан наукової розробки теми кваліфікаційної роботи.....	6
1.2 Теоретичні засади формування інформаційних послуг у державних службах України.....	9
1.3 Особливості цифровізації діяльності державних служб.....	15
РОЗДІЛ 2. РОЗВИТОК ІНТЕРНЕТ-ПОСЛУГ І РЕСУРСІВ В СЛУЖБАХ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ.....	21
2.1. Головні напрями діяльності щодо утворення цифрових ресурсів та сервісу Державної служби зайнятості України.....	21
2.2. Аналіз контенту веб-сайтів регіональних служб зайнятості України.....	28
2.3. Проблеми та перспективи розвитку цифровізації послуг та ресурсів в службах зайнятості України.....	33
ВИСНОВКИ.....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	42
ДОДАТКИ.....	47

ВСТУП

В умовах поширення технології цифровізації державні служби в усьому світі прагнуть використовувати сучасні підходи для покращення своєї діяльності та послуг. Заклади зайнятості в Україні не є винятком із цієї тенденції, оскільки вони відіграють вирішальну роль у наданні підтримки та послуг у працевлаштуванні громадян України. Використання цифрових технологій може значно підвищити доступність, якість та ефективність послуг, які надають центри зайнятості в Україні.

Останніми роками оцифрування державних послуг стала вирішальною тенденцією, оскільки уряди в усьому світі прагнуть підвищити ефективність і результативність своїх послуг. Цифровізація ресурсів та послуг Державної служби зайнятості має потенціал для значного розширення пропозицій та першокласних послуг, що надаються шукачам роботи та роботодавцям. Тема розвитку електронних ресурсів та послуг в українських державних організаціях є надзвичайно важливою в нинішню епоху постійних інноваційних змін.

Дана дипломна робота має на меті дослідити розвиток цифрових ресурсів та сервісів у Центрах зайнятості України. Наукова робота розподілена на два розділи і підрозділи, починаючи зі вступу, який містить оглядово-довідкову інформацію про важливість цифровізації в державних послугах. Перший розділ дипломної роботи присвячено теоретичним засадам формування інформаційних служб у державних службах, з особливим наголосом на центри зайнятості України. У розділі розглядається сучасний стан наукової розробки тематики кваліфікаційної роботи, розглядаються теоретичні основи формування інформаційних послуг, розглядаються особливості цифровізації державних послуг в Україні. Другий розділ дипломної роботи – практичний розділ, присвячений розвитку Інтернет-сервісів та ресурсів у центрах зайнятості України. У розділі визначено основні напрями діяльності щодо створення цифрових ресурсів та сервісів центрів зайнятості, наведено результати контент-аналізу веб-сайтів регіональних центрів зайнятості, обговорено проблеми та перспективи цифровізації сервісів та ресурсів центрів зайнятості України. У звіті

про виконання завдання узагальнено основні результати спостережень та надано рекомендації для практиків. У висновку підкреслюється важливість комплексної цифрової стратегії для Центрів зайнятості України, покращення технічної інфраструктури та навчання персоналу, а також створення механізму зворотного зв'язку для посилення участі та довіри громадськості.

Загалом ця наукова робота має на меті сприяти розумінню поточного стану цифровізації ресурсів і послуг у центрах зайнятості України. Висновки та рекомендації цього дослідження можуть бути корисними для державних службовців, практиків і дослідників, які зацікавлені в розвитку цифрових публічних пропозицій в Україні та за її межами.

Об'єкт – інформаційні Інтернет-ресурси та сервіси українських центрів зайнятості.

Предмет – теоретичний і прикладний аспекти функціонування Інтернет-ресурсів та сервісів українських центрів зайнятості.

Мета – здійснити дослідження сучасного стану цифровізації ресурсів і сервісів служб зайнятості в Україні та запропонувати рекомендації щодо створення та вдосконалення інформаційних Інтернет-ресурсів і сервісів українських центрів зайнятості.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати сучасний стан наукового забезпечення проблем розвитку цифровізації ресурсів та послуг центрів зайнятості України
2. Дослідити теоретичні основи формування інформаційних послуг у державних службах України
3. Визначити основні напрямки діяльності зі створення цифрових ресурсів та сервісів у Державній службі зайнятості України
4. Проаналізувати контент веб-сайтів регіональних служб зайнятості України, визначити позитивні та негативні характеристики їх діяльності.

5. Виявити перспективні шляхи подальшого вдосконалення цифрових ресурсів і сервісів у центрах зайнятості України та на міжнародному рівні.

Робота складається з вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків

Апробація результатів. Основні ідеї, представлені в роботі, доповідалися і обговорювалися (у дистанційному форматі) на Міжнародній науково-теоретичній конференції молодих учених «Культура та інформаційне суспільство XXI століття» ХДАК на секції «Інформаційно-документні системи в галузі культури, мистецтва та освіти» (20.04.2023 р.)

РОЗДІЛ 1 СУЧАСНИЙ СТАН ЦИФРОВІЗАЦІЇ РЕСУРСІВ ТА ПОСЛУГ СЛУЖБ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ

1.1 Стан наукової розробки теми кваліфікаційної роботи

Цифровізація ресурсів та послуг служби зайнятості стає все більш важливою темою в Україні. Використання цифрових технологій і систем для оптимізації процесів, підвищення ефективності та покращення доступу до ресурсів і послуг, пов'язаних із зайнятістю, має вирішальне значення в цій сфері. Інтеграція цифрових технологій і систем може революціонізувати процеси, покращити надання послуг і підвищити загальну ефективність служб зайнятості. Однак для того, щоб повною мірою використати потенціал оцифрування, важливо повністю розуміти поточний стан цифрових ресурсів та послуг у секторі послуг зайнятості. Поточний стан галузі послуг з працевлаштування викликає великий інтерес у дослідників та науковців, надаючи цінну інформацію та аналіз у цій сфері. Ґрунтуючись на всебічному аналізі літератури, емпіричних даних та експертних висновків, дослідження надає детальне розуміння цифрового ландшафту в українському секторі послуг зайнятості. Результати дослідження доповнюють існуючі знання та надають цінну інформацію для практиків та дослідників, які працюють над підвищенням ефективності послуг зайнятості через цифровізацію.

Комплексне дослідження-аналіз поточного стану цифровізації ресурсів та послуг у секторі зайнятості України, де його мета - забезпечити комплексне розуміння можливостей, викликів і тенденцій, пов'язаних із процесом цифрової трансформації. Крім того, були проведені глибинні інтерв'ю з ключовими зацікавленими сторонами в секторі послуг зайнятості, включаючи державних службовців, менеджерів служб зайнятості та технічних експертів. [37] Державна служба зайнятості є активним посередником на ринку праці між роботодавцями та шукачами роботи і на безплатній основі надає послуги як із пошуку відповідної роботи для населення, так і з підбору необхідного персоналу для роботодавців. [11,с.20] Проявлення йде у підвищенні попиту на кваліфікованих працівників з

інструментами на тлі зростаючої автоматизації виробництва, спеціалізації, підвищення трудової мобільності населення, зростання ролі освіти та кваліфікації, урбанізації, формування інституційних та культурних цінностей (освіта) та регулювання відносин через трудові договори. [15, с. 10]

Оцифрування пропонує потенціал для покращення доступу до можливостей працевлаштування, прискорення процесу пошуку роботи та підвищення прозорості надання послуг. [34] Проблеми, як обмеженість цифрової інфраструктури, опір змінам і необхідність розвитку цифрових навичок, є основними перешкодами на шляху до повної реалізації переваг. Вирішення цих проблем вимагає співпраці та взаємодії між зовнішніми сторонами. Державні установи, служби зайнятості, навчальні заклади та технологічні експертизи повинні працювати разом, щоб подолати перешкоди, сприяти обміну знаннями та стимулювати цифрову трансформацію служб зайнятості в Україні. [11, с. 25].

Питання ресурсів та послуг служби зайнятості широко досліджували вітчизняні та зарубіжні вчені, серед яких В.М.Петюха [19], С.І.Бандур [3], Т.А.Заяць [3], І.В.Куцунко [3], Ю.М.Маршавіна [15][16], Negroponte N. [33]. Вони досліджують теоретичні, методологічні та прикладні аспекти формування зайнятості в Україні і всьому світі. Ринок праці не може існувати сам по собі, зазначає Петюха В.М., лише завдяки функціонуванню механізмів, які узгоджують інтереси двох партнерів - роботодавця і найманого працівника. Тому суспільство має створити механізми вищого порядку (технологічного устрою), здатні підтримувати творчий і динамічний характер ринку праці, нейтралізуючи при цьому його руйнівні сили. [19,с.8]. С. В. Скрипник, С. В. Обіход, Л. В. Вербівська у своїй статті зазначають, що в цих реаліях для вирішення проблем зайнятості в умовах цифровізації необхідно вжити заходів щодо модернізації робочої сили, що забезпечить належний рівень зайнятості в економіці, а також створить додаткові робочі місця. Ці заходи мають бути ініційовані як громадськістю, яка розуміє причини проблем, так і державою, яка проводить політику зайнятості, спрямовану на забезпечення ринку

праці достатньою кількістю працівників, технічного обладнання та програмного забезпечення. [23,с.6]. Сектор зайнятості продовжує адаптуватися до нових викликів, підвищуючи ефективність проактивних програм та доступність послуг. Значним кроком у цьому напрямі стало ухвалення Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо реформування служби зайнятості, соціального страхування на випадок безробіття, сприяння продуктивній зайнятості населення, у тому числі молоді, та впровадження нових активних програм на ринку праці» від 21.09.2022 р. № 2622-IX. [20]

Оглянута література визначає кілька ключових тем і висновків. По-перше, оцифрування послуг зайнятості може підвищити ефективність та результативність стратегій підбору кадрів, насамперед завдяки кращим результатам для шукачів роботи та роботодавців відповідно. По-друге, використання віртуальних структур і онлайн джерел може підвищити доступність і зручність для клієнтів, спрощуючи для них доступ до статистики та пропозицій віддалено. Спочатку центри зайнятості поклалися на традиційні паперові системи для керування списками вакансій і зв'язку між шукачами роботи та роботодавцями. Але з появою генерації статистики відбувся зсув у бік цифровізації. Дослідження різноманітних компонентів, що складаються з функції генерування інформації для покращення підбору робочих місць, впливу цифрових платформ на ефективність пропозицій працевлаштування, а також складних ситуацій і можливостей, пов'язаних із віртуальною трансформацією.

Наукова розробка формування інформаційних інтернет-ресурсів та послуг у центрах зайнятості України є все більш актуальною сферою досліджень. Існуюча література підкреслює потенційні переваги цифровізації для покращення підбору робочих місць та покращення взаємодії з користувачами. Але, крім того, потрібні дослідження для усунення прогалин у досвіді, порівняння ефективності існуючих правил і подолання проблем, пов'язаних із віртуальним залученням та захистом інформації. Ця кваліфікаційна робота має на меті зробити внесок у цей масив знань,

шляхом вивчення зусиль з цифровізації в регіональних службах зайнятості в Україні та рекомендацій щодо подальшого вдосконалення.

1.2 Теоретичні засади формування інформаційних послуг у державних службах України

Теоретичні засади мають важливе значення для організації адміністрування даних в українській державній службі і є передумовою для розуміння ключових концепцій та критеріїв, що лежать в основі просування та використання цих послуг. Теоретичні підходи з таких галузей, як державне управління, інформатика та комунікаційні дослідження, дають змогу зрозуміти такі проблеми, як електронний уряд, цифрова трансформація та дизайн, який орієнтований на користувача, що може допомогти розробити та надати ефективні та результативні інформаційні послуги. Спираючись на ці теоретичні основи, політики та практики можуть забезпечити прозорість, доступність та відповідність інформаційних послуг у державних службах для задоволення потреб громадян та зацікавлених сторін. Також можуть розробляти інформаційні послуги, адаптовані до специфічної ситуації українських державних служб, спираючись на приклади найкращих практик з України та інших країн.

Організація інформації є обов'язковою частиною державної служби, вони включають збір, зберігання, обробку та розповсюдження інформації для підтримки рішень і потреб користувачів.[8]. Що стосується державних послуг, інформаційні послуги допомагають підвищити прозорість, ефективність і доступність. Організація даних виконує важливу функцію в організаціях державної служби, надаючи шукачам роботи інформацію про компанії, навчання та кар'єру. Управління інформацією полегшує її оновлення та дозволяє робити більш усвідомлений вибір, що, в свою чергу, може призвести до кращих результатів.

Відкрите адміністрування – це послуга, що надається урядом або іншими особами та відкрита для громадян, мешканців або підприємств для задоволення їхніх потреб і досягнення успіху в їх добробуті. Прикладами відкритих

адміністрацій є соціальне забезпечення, освіта, транспорт, охорона здоров'я та управління працею [1,с.50].

Оцифрування – це метод зміни аналогової чи фізичної інформації на вдосконалену форму, яку можна підготувати та розмістити за допомогою комп'ютерів та інших сучасних гаджетів [29]. Оцифрування також включає використання цифрових технологій та інструментів для покращення існуючих процесів та послуг.

У сфері державних послуг цифровізація може сприяти розвитку та наданню інформаційних послуг. Наприклад, вони зможуть використовувати розвиток онлайн-платформ і портативних додатків для надання корисних інструментів управління бізнесом та інших послуг, пов'язаних з працевлаштуванням, щоб допомогти шукачам роботи знайти роботу. Це допоможе зробити відкриті державні послуги доступнішими, ефективнішими для більшої кількості клієнтів. Послуги дозволяють громадянам без зусиль отримувати доступ до ресурсів, доступних активів і робочих місць, дозволяючи їм робити більш обґрунтований вибір щодо навчання, практики та самовдосконалення.

Прозорість має вирішальне значення для забезпечення підзвітності державних служб перед громадянами. Інформаційні послуги можуть допомогти зміцнити довіру до державних установ, надаючи інформацію про надання послуг, ресурси та результати. Завдяки цьому зростає розширення залученості та участі громадян, що, у свою чергу, підвищує ефективність та результативність відкритих адміністрацій.[8,с.15].

Ефективність є додатковою основою для гарантування своєчасного та економічно ефективного використання власних адміністрацій державних послуг [1,с.45].. Адміністрація даних може сприяти своєчасному та ефективному наданню послуг, надаючи допомогу в оптимізації форм, зменшенні кількості друкованих матеріалів та покращенні комунікації між партнерами. Наприклад, цифрові послуги або комп'ютеризована адміністрація може запропонувати допомогу тим, хто шукає

роботу, швидко та без зусиль знайти відповідну професію, зменшуючи на це час і зусилля, які необхідні для цього.

Доступність – ще одна важлива перевага інформаційних послуг у державному секторі [13].. Спрощуючи доступ до інформації та послуг, можна усунути бар'єри на шляху до них і сприяти участі в них вразливих груп населення. Наприклад, цифрові служби зайнятості можуть допомогти особам, які стикаються з фізичними, фінансовими або географічними бар'єрами в доступі до традиційних служб зайнятості.

Загалом, цифрові служби відіграють важливу роль у розширенні відкритості, прямолінійності, ефективності та доступності відкритих адміністрацій у служб зайнятості. Збільшення кількості записів дає змогу краще зрозуміти можливості освіти, професійної підготовки та працевлаштування тих, хто обрав шляхи, що ведуть до кращих результатів та покращення добробуту. Збираючи та аналізуючи інформацію про потреби та вподобання користувачів, державні служби можуть рухатися вперед і коригувати своє адміністрування, щоб краще задовольняти потреби громадян. Це може призвести до більш активного впровадження через їхні власні адміністрації з прогресивними результатами для людей і громад.

Розширення ,вдосконалення та організація адміністрування даних також може мати позитивний вплив на економіку в цілому, наприклад, створюючи невикористані робочі місця та вакансії. Наприклад, удосконалення та розквіт цифрових послуг створили нові можливості для розробників, аналітиків даних та інших технічних спеціалістів. [2].

Доступність інформаційних послуг може залучити новий бізнес та інвестиції в регіон,сприяючи економічному зростанню та розвитку,а пандемія COVID-19 підкреслила важливість інформаційних послуг у державній службі, особливо щодо віддаленого доступу та надання послуг в режимі онлайн.

Розроблено кілька теоретичних положень щодоформування інформаційних послуг в українських державних службах, що ґрунтуються на літературі з

державного управління, комп'ютерних наук та комунікативістики. [20] Основні теоретичні підходи включають:

- Перспектива електронного уряду зосереджена на інноваціях та використанні передових інструментів для просування відкритого врядування. Електронний уряд використовує інформаційно-комунікаційні технології для трансформації урядових операцій та надання послуг, підвищуючи прозорість, ефективність та доступність. Електронний уряд зосереджується на використанні комп'ютеризованих пристроїв і етапів для надання громадянам доступу до відкритих даних, адміністрацій і форм прийняття рішень.

- Цифрова трансформація: розглядається перехід суспільства на цифрові технології та його вплив на державні послуги. Цифрова трансформація означає змішування цифрових технологій у всіх компонентах суспільства, включаючи публічні пропозиції. Зокрема, вона вивчає, як віртуальні технології можуть перепроєктувати уряд, щоб зробити його більш чуйним та орієнтованим на громадян. Також спеціалізується на тому, як віртуальні технології можуть трансформувати надання державних послуг і зробити їх більш зручними для громадян.

- Дизайн (орієнтований на користувача): ця тенденція підкреслює важливість розробки інформаційних послуг, які відповідають потребам користувачів. Надзвичайно важливо розпізнавати бажання, можливості та поведінку клієнтів, а також розширювати послуги з метою бути простими у застосуванні та виконанні. Дизайн, орієнтований на користувача, також залучає користувачів до процесу проектування, щоб гарантувати, що готова послуга відповідає їхнім потребам.

- Перспектива врядування зосереджується на ролі управління у формуванні інформаційних послуг у державних службах. Управління включає в себе правила, норми та інституції, які формують поведінку суб'єктів у секторі державних послуг. Воно наголошує на важливості ефективного керівництва, обов'язку та прозорості в розробці та впровадженні статистичних послуг [6, с.100].

Ці теоретичні перспективи можуть допомогти у розробці та впровадженні ефективних інформаційних послуг у державних службах, включаючи служби зайнятості в Україні. Підкреслюють важливість належного врядування, підзвітності та прозорості у вдосконаленні та впровадженні статистичних послуг. Крім того, ці перспективи допомагають визначити потенційні виклики та перешкоди у розвитку та впровадженні інформаційних послуг на державній службі.

У контексті української служби зайнятості теоретичні перспективи можуть сприяти розвитку та впровадженню інформаційних послуг кількома способами. По-перше, концепція електронного урядування може бути застосована до розвитку інформаційних послуг у службі зайнятості, щоб забезпечити громадянам легкий доступ до послуг і зменшити бюрократичні перешкоди. Це включає в себе оцифрування існуючих послуг з працевлаштування, таких як підбір роботи та кар'єрне консультування, а також розробку передових віртуальних гаджетів і платформ, які можуть полегшити комунікацію між шукачами роботи та роботодавцями. По-друге, застосовуючи концепцію дизайну, орієнтованого на користувача, до проектування інформаційних послуг у сфері рекрутингу, можна адаптувати послуги до вподобань і вибору шукачів роботи. Це може включати вдосконалення послуг, пов'язаних з шукачами роботи, тестування останніх зареєстрованих послуг, а також проведення опитувань споживачів, щоб зрозуміти вподобання та очікування пошукачів роботи. Орієнтуючись на вподобання та вибір користувачів, служби зайнятості можуть розробити послуги, які будуть більш інтуїтивно зрозумілими, доступними та краще відповідатимуть потребам населення. Концепція належного врядування може підтримати розвиток і впровадження інформаційних послуг у службах зайнятості, сприяючи прозорості, підзвітності та участі громадян. Це включає вдосконалення та надання інформаційних пропозицій, а також роз'яснення ролей та обов'язків громадян та різних зацікавлених сторін у процедурах відбору.

Успішні приклади інформаційних послуг на державній службі, реалізовані в Україні та інших країнах, можуть слугувати моделлю для розвитку служби

зайнятості. Наприклад, в Україні система електронних закупівель ProZorro є прикладом успішного впровадження інформаційних послуг у державних службах [30]. Система підвищує прозорість та ефективність державних закупівель, надаючи централізовану платформу для подання тендерних пропозицій та моніторингу процесу закупівель. Іншим прикладом є мобільний додаток "Дія", розроблений Міністерством цифрової трансформації України[28]. Додаток надає громадянам доступ до деяких державних пропозицій, що складаються з можливості подати заявку на отримання паспорта та водійського посвідчення. Він широко використовується (понад 1,5 мільйона завантажень) і визнаний за його зручність і простоту використання. В інших країнах розвиток інформаційних сервісів у сфері державних послуг також є успішним. Наприклад, у Сінгапурі широко впроваджено SingPass система цифрової дентифікації, яка дозволяє громадянам отримати доступ до низки державних послуг за допомогою єдиного логіну. Ця система допомогла підвищити ефективність та доступність державних послуг у Сінгапурі [22].

Фактори, що сприяють успіху цих інформаційних послуг, включають належне управління, залучення зацікавлених сторін та оцінку потреб користувачів. Ці фактори можуть бути адаптовані до контексту українських служб зайнятості. Наприклад, залучення користувачів ДСЗ до проектування та розробки інформаційних послуг може зробити їх зручними для користувачів та відповідати потребам цільової аудиторії. Крім того, залучення ключових зацікавлених сторін, таких як роботодавці та навчальні заклади, забезпечує актуальність та ефективність інформаційних послуг.

Нарешті, забезпечення ефективного управління, моніторингу розробки та впровадження інформаційних послуг має вирішальне значення для їхнього успіху. Важливо враховувати технологічну інфраструктуру, необхідну для підтримки та впровадження інформаційних послуг у службах зайнятості. Це включає в себе забезпечення належного підключення до Інтернету та надійні заходи безпеки даних для захисту персональних даних користувачів. Дуже важливо оцінювати ефективність інформаційних послуг на державній службі разом із вакансіями, щоб

вони могли приносити очікувані результати. Це означає збір та аналіз даних про використання та задоволеність користувачів, визначення сфер для вдосконалення та забезпечення відповідності продукції побажанням цільового ринку.

Таким чином, виявлення успішних прикладів інформаційних послуг у державних службах та застосування підходу, орієнтованого на користувача, який враховує такі фактори, як належне врядування, залучення зацікавлених сторін та оцінка потреб користувачів, може стати основою для розробки та впровадження нових інформаційних послуг у службах зайнятості України. Регулярна оцінка та аналіз даних також є життєво важливими для того, щоб ці пропозиції зберігалися для виконання побажань клієнтів і досягнення очікуваних результатів. Теоретична основа для розробки інформаційних послуг у ДСЗ України є важливою для сприяння прозорості, ефективності та доступності, а також для забезпечення ефективного управління, залучення зацікавлених сторін та оцінки потреб користувачів. Разом з технічною інфраструктурою, орієнтованим на користувача дизайном та регулярною оцінкою ці принципи можуть стати основою для розробки та впровадження ефективних інформаційних послуг у службі зайнятості України.

1.3 Особливості цифровізації діяльності державних служб.

Оцифрування державних послуг означає перетворення традиційних паперових послуг на цифрові платформи та канали. Це полягає у використанні технологій для покращення продуктивності, доступності та прозорості публічних пропозицій.

Оцифрування набуває все більшого значення в передових міжнародних мережах, оскільки люди стають все більш залежними від віртуальних технологій у своєму повсякденному житті. Цифровізація державних послуг може посилити залучення громадян, підвищити ефективність уряду та надавати кращі послуги широкій громадськості.

Цифровізація — це метод впровадження віртуальних технологій у стратегії поширення пропозицій, для того щоб підвищити їх ефективність, результативність та доступність. [21] Нижче наведено деякі ключові особливості цифровізації державних служб:

- Надання послуг онлайн: цифровізація державних служб передбачає надання послуг онлайн, наприклад, через веб-сайти, портали та мобільні додатки. Це дозволяє підвищити зручність та доступність для громадян.
- Автоматизація — це метод впровадження віртуальних технологій у стратегії надання пропозицій, які хочуть підвищити їх ефективність, дієвість і доступність. Автоматизація також може зменшити витрати, пов'язані з ручними процесами.
- Аналіз записів: використання аналізу статистичних даних може допомогти державним службам краще зрозуміти вподобання та вибір громадян і відповідно адаптувати послуги, які вони надають. Аналіз даних також може виявити сфери для вдосконалення процесів надання послуг.
- Інтеграція: цифровізація державних служб часто передбачає інтеграцію різних систем і процесів для покращення координації та співпраці між різними установами та відомствами.
- Безпека: оцифрування державних послуг вимагає більшої уваги до кібербезпеки, щоб захистити дані громадян і запобігти порушенню безпеки, наприклад, хакерським атакам.

У контексті служб зайнятості цифровізація може підвищити ефективність і доступність таких послуг, як пошук роботи, складання резюме та навчання навичкам. Наприклад, використання онлайн-порталів вакансій може збільшити видимість можливостей вакансій і забезпечити більш цілеспрямований підбір роботи. Крім того, навчальні онлайн-ресурси забезпечують швидкий доступ до можливостей навчання, особливо для тих, хто живе у віддалених або недостатньо

забезпечених районах. Однак слід зазначити, що оцифрування може створити проблеми, пов'язані з цифровим розривом, коли ті, хто не має технічних можливостей, не можуть отримати доступ до онлайн пропозиції.

Вкрай важливо забезпечити, щоб ініціативи з оцифрування були інклюзивними та зручними для всіх мешканців. Поточний стан цифровізації послуг, служб зайнятості в Україні характеризується як прогресом, так і викликами. В останні роки було докладено величезних зусиль для оцифрування активів і пропозицій.

Державна служба зайнятості України (ДСЗ) розробила кілька цифрових інструментів та механізмів для полегшення пошуку роботи, зокрема онлайн-портал "Робота в Україні" та мобільний додаток "Твій вибір професії". Крім того, регіональні центри зайнятості по всій країні запустили власні веб-сайти для надання інформації про вакансії та послуги. Однак, незважаючи на ці зусилля, рівень цифровізації послуг в центрах зайнятості залишається помітно низьким порівняно з іншими країнами.

Згідно з цифровою фінансовою системою та індексом суспільства (DESI) 2020 року, Україна посідає шістдесят перше місце зі ста міжнародних країн за рівнем цифровізації державних послуг. Україна зробила декілька кроків у цифровізації пропозицій, але, незважаючи на це, є багато можливостей для вдосконалення, особливо з точки зору орієнтації на людей, прозорості та доступності.

Існують також виклики, пов'язані з доступністю та якістю цифрової інфраструктури України, включаючи надійний високошвидкісний Інтернет та сучасне цифрове обладнання. Ці виклики перешкоджають розвитку та зростанню цифрової зайнятості, особливо в сільській місцевості та серед соціально незахищених верств населення, які не мають потрібних технологій

Загалом, незважаючи на певний прогрес в оцифруванні послуг служби зайнятості в Україні, ще багато чого потрібно зробити, щоб цифрові ресурси та

послуги були широко доступними та ефективними для підтримки шукачів роботи та роботодавців.

В Україні існує кілька проблем і можливостей для додаткової цифровізації публічних пропозицій:

- Інфраструктура: однією з головних проблем є відсутність належної інфраструктури. Йдеться про брак обладнання, такого як високошвидкісні мережі та сучасні комп'ютери, які необхідні для ефективного впровадження віртуальних технологій на робочих місцях.

- Кадрове забезпечення: ще однією проблемою є нестача кваліфікованого персоналу з необхідними навичками та знаннями для управління та розвитку цифрових ресурсів і послуг у службі зайнятості.

- Фінансові ресурси: брак фінансових ресурсів також є значним викликом для цифровізації служб зайнятості в Україні, оскільки це вимагає значних інвестицій у технології та навчання персоналу.

- Захист: захист особистих записів і запобігання кіберзагрозам є критичними проблемами, які необхідно вирішити в рамках оцифрування служб зайнятості.

- Можливості для інновацій: з іншого боку, оцифрування вакансій разом із розвитком систем онлайн-рекрутингу та віртуальних додатків для цифрових навичок відкриває значні можливості для інновацій та кар'єрного розвитку.

- Підвищення ефективності та доступності: цифровізація також може підвищити ефективність і доступність послуг служби зайнятості, дозволяючи шукачам роботи отримувати доступ до послуг з будь-якого місця і в будь-який час, а також зменшуючи адміністративний тягар для персоналу.

- Інтеграція з європейськими системами: інтеграція служб зайнятості з європейськими системами та платформами надає українським шукачам роботи доступ до ширшого спектру можливостей працевлаштування, а також можливість посилити співпрацю з іншими країнами.

Загалом, виклики та можливості цифровізації служб зайнятості в Україні потребують ретельного вивчення та вирішення для забезпечення успішного впровадження та вдосконалення послуг.

Таким чином цифровізація діяльності державних служб передбачає появу технологій для покращення надання послуг мешканцям. Це процес, який стає все більш відомим і популярним завдяки численним перевагам, які він пропонує кожному жителю та уряду.

Однією із важливих переваг оцифрування є підвищена продуктивність. Цифрові послуги можуть оброблятися швидше, скорочуючи час очікування для громадян і дозволяючи державним установам обробляти більше запитів за менший час. Це може призвести до економії коштів для уряду та підвищення задоволеності громадян. Цифровізація також робить державні послуги доступнішими. Завдяки цифровим сервісам можливо отримати доступ до необхідних послуг з будь-якого місця та в будь-який час, фізично не відвідуючи державні установи. Це може бути особливо корисним для громадян, які живуть у віддалених районах або маломобільних.

Сенс цифровізації полягає в тому, що вона може покращити безпеку державних послуг. Цифрові системи можуть знизити ризики шахрайства, витоку даних і крадіжки особистих даних за допомогою вдосконалених заходів безпеки. Однак для цього необхідні жорсткі заходи щодо забезпечення безпеки та конфіденційності персональних даних громадянина.

Незважаючи на це, оцифрування також може викликати деякі проблеми. Однією з істотних проблем є технічні потреби. Для цього регулярно потрібне спеціальне апаратне та програмне забезпечення, запровадження якого може бути дорогим і займати багато часу. Крім того, урядовцям може знадобитися навчання для ефективного використання цих нових інструментів. Віртуальні послуги можуть бути доступні не всім жителям, особливо людям, які не мають доступу до основних технологій, щоб отримати право доступу до цих послуг.

Таким чином, цифровізація пропонує численні переваги для надання державних послуг, включаючи підвищення ефективності, доступності та безпеки. Однак необхідно ретельно розглянути питання, пов'язані з оцифруванням, включаючи технічні вимоги та питання справедливості.

РОЗДІЛ 2. РОЗВИТОК ІНТЕРНЕТ-ПОСЛУГ І РЕСУРСІВ В СЛУЖБАХ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ

2.1. Головні напрями діяльності щодо утворення цифрових ресурсів та сервісу Державної служби зайнятості України.

"Державна служба зайнятості (далі – Служба) є централізованою системою державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Міністерством економіки України. Вона створена в грудні 1990 року на підставі постанови Кабінету Міністрів Української РСР від 21.12.1990 № 381 «Про створення державної служби зайнятості в Українській РСР» шляхом перебудови наявної на той час служби працевлаштування на спеціалізовану службу, до завдань якої належить забезпечення комплексного вирішення питань, пов'язаних з регулюванням зайнятості населення, професійною орієнтацією, працевлаштуванням, соціальною підтримкою тимчасово безробітних громадян. Основним законодавчим актом, який регулює діяльність Служби, став Закон України «Про зайнятість населення» (№ 803-ХІІ від 01.03.1991). Цей закон визначив соціальні гарантії з боку держави в реалізації громадянами права на працю та основні засади діяльності державної служби зайнятості. З 1 січня 2001 року у зв'язку з набранням чинності Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» (№ 1533-ІІІ від 02.03.2000) та створенням Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття функції виконавчої дирекції Фонду покладені на Державну службу зайнятості. Управління Фондом здійснюється на паритетній основі представниками державної сторони, застрахованих осіб та роботодавців. На сьогодні Служба є активним посередником на ринку праці між роботодавцями і шукачами роботи, вона на безоплатній основі надає послуги із пошуку підходящої роботи та підбору персоналу, послуги з державного соціального страхування на випадок безробіття, а також здійснює виплату матеріального забезпечення у зв'язку з тимчасовою втратою роботи". [11]

Для виконання своїх повноважень Державна служба зайнятості України розробила низку цифрових ресурсів і сервісів для покращення охоплення та

ефективності. Цифровізація може значно підвищити ефективність та результативність послуг, які надає Служба. Цифрові технології та онлайн-платформи дозволяють Державній службі надавати швидші та зручніші послуги шукачам роботи та роботодавцям. Цифровізація також полегшує збір та аналіз даних, дозволяючи Службі визначати тенденції на ринку праці та відповідно коригувати свої послуги. Крім того, оцифрування допомагає зменшити адміністративні витрати та покращити розподіл ресурсів, що дає змогу надавати більше послуг з меншими ресурсами.

Загалом, створення цифрових ресурсів здійснюється лише для того, щоб допомогти Державній службі зайнятості України модернізувати свою роботу та краще обслуговувати громадян України. Діджиталізація також може зробити комунікацію між шукачами роботи та роботодавцями більш ефективною та покращити доступ до можливостей працевлаштування та навчальних програм. Статистичні дані про характеристики ринку праці та характеристики пошукових робіт можуть бути зібрані та оцінені як основа для розробки цільових пропозицій та пакетів послуг. Служба зайнятості визнала необхідність створення цифрових ресурсів і сервісів для покращення своїх послуг і надання більш якісних послуг громадянам. Тому вона вирішила оцифрувати свою діяльність.

Служба зайнятості визначила кілька основних напрямків діяльності щодо створення цифрових ресурсів та сервісів. Першим напрямком став розвиток онлайн-платформи для шукачів роботи та роботодавців. Шукачі роботи можуть шукати та подавати заявки на роботу онлайн, а роботодавці можуть розміщувати вакансії та приймати заявки через платформу. Платформа також вдосконалена, щоб дозволити шукачам роботи отримати доступ до таких ресурсів, як освітні пакети, профорієнтація та інформація про ринок праці. Другий напрямок діяльності, цифровізація внутрішньої діяльності ДСЗУ . Це передбачає розробку цифрової системи для управління вакансіями, заявками та іншими адміністративними завданнями. Система дозволить співробітникам більш ефективно і точно обробляти

заяви, а також більш ефективно управляти вакансіями та іншими завданнями. Третій напрямок діяльності стала розробка мобільних додатків. Ці додатки дозволяють шукачам роботи шукати та відстежувати вакансії за допомогою своїх смартфонів, а роботодавці можуть використовувати додаток для розміщення вакансій та отримання відповідей. Також було розроблено додаток для мобільних телефонів, щоб допомогти шукачам роботи отримати доступ до таких ресурсів, як освітні програми, профорієнтація та статистика ринку праці.

Служба зосередилася на створенні цифрових ресурсів для покращення комунікації з шукачами роботи та роботодавцями. Вона розробила онлайн-чат-бота, який у режимі реального часу відповідає на запитання шукачів процесу та роботодавців. Чат-бот створено для надання інформації про вакансії, програми навчання та інші ресурси, доступні через Державну службу. Вона також створила цифровий портал для своїх партнерів, таких як навчальні заклади. Портал дозволив взаємодіяти з ДЗСУ у цифровому вигляді, подавати звіти та отримувати доступ до ресурсів, що мають відношення до партнерства. Державна служба зайнятості України акцентувала увагу на наступних напрямках діяльності, а саме онлайн-реєстрація безробітних, ця система дозволяє особам реєструватися на отримання допомоги по безробіттю онлайн, зменшивши потребу в особистих візитах до відділень СЕС.

Платформи електронного навчання не дозволяють шукачам роботи отримати доступ до навчальних онлайн-програм і ресурсів та отримати нові навички і знання, які після них знайдуть роботу. Аналітика даних існує для аналізу тенденцій ринку праці та вакансій, яка дозволила Державній службі зайнятості визначати тенденції, та вживати заходів для вирішення проблем і викликів на ринку праці. Соціальні медіа використовуються для створення потужної присутності на таких платформах, як Facebook і Twitter, спілкування в режимі реального часу з пошуковими роботами та роботодавцями, пропозиції вакансій, навчальних програм і різних інформаційних джерел.

На далі йде розробка онлайн-систем для запису на прийом до працівників служби. Ця система дозволила скоротити час очікування для шукачів роботи та роботодавців та допомогла співробітникам більш ефективно керувати своїм графіком. Цифровий ярмарка платформа, де роботодавці можуть подавати пропозиції про роботу та взаємодіяти з шукачами в режимі реального часу, що дозволяє дізнаватися про можливості та спілкуватися з акредитованими роботодавцями, не виходячи з дому. Підбираючи правильні критерії на основі навичок, кваліфікації та вподобань, алгоритм оптимізував систему пошуку роботи та допоміг збільшити ймовірність того, що шукач знайде те що йому потрібно.

Система онлайн-платежів, розробили систему яка дозволяє роботодавцям оплачувати оголошення про роботу та інші послуги онлайн, вона зменшила потребу в особистих платежах і допомогла оптимізувати адміністративні процеси. Багатомовна підтримка, Державна служба розробила цифрові ресурси та послуги, які були доступні кількома мовами, щоб задовольнити потреби різноманітного населення, що допомогло переконатися, що кожен громадянин України, незалежно від своєї мови чи культурної спадщини, може захотіти отримати доступ до послуг та скористатися ними. Онлайн-механізм зворотного зв'язку, який дозволяє громадянам надавати відгуки про послуги державної служби та пропонувати покращення. Цей механізм зворотного зв'язку допоміг виявити сфери, які потребують вдосконалення, та внести необхідні зміни в роботу служби. Мобільний додаток дозволяє шукачам роботи отримувати доступ до послуг і ресурсів на своїх смартфонах та надає користувачам інформацію про вакансії, програми навчання та інші ресурси, пов'язані з працевлаштуванням, а також дозволяє їм отримувати повідомлення про відповідні можливості та оновлення. Онлайн-конструктор резюме дозволяє шукачам створювати та надсилати свої резюме онлайн. Інструмент надає рекомендації щодо створення ефективного резюме та дозволяє зберігати кілька версій резюме і надсилати їх на різні вакансії.

Дистанційна допомога у пошуку роботи надається особам, які не мають змогу особисто прийти до офісу служби зайнятості. Допомога надавалася телефоном, електронною поштою та за допомогою відеоконференцій і включала в себе рекомендації щодо методів пошуку роботи, тренінги з корисних навичок та низку питань працевлаштування. Була розроблена програма сертифікації компаній для виявлення роботодавців, які забезпечують своїм працівникам належні умови праці, справедливу заробітну плату тощо. Стимулює роботодавців до вдосконалення практики працевлаштування та надавання шукачам інформацію про роботодавців, які пропонують хороші умови. Цифрові ресурси та сервіси, створені Державною службою зайнятості України, допомогли ще більше активізувати свою діяльність, покращити обслуговування громадян, зробити служби зайнятості доступнішими та зручнішими для шукачів роботи та роботодавців. Агресивно інвестуючи у віртуальні ресурси та пропозиції, допомагають гарантувати, що всі громадяни України мають доступ до ресурсів і допомоги, які їм необхідні для пошуку та збереження значущої роботи.

Загалом розвиток онлайн-порталу значно підвищив оперативність та результативність сервісів. Це забезпечило платформу, на якій шукачі роботи могли легко шукати і практикувати пошук роботи, а роботодавці могли знаходити і зв'язуватися з потенційними кандидатами. Функції та пропозиції порталу додатково допомогли поєднати простір між шукачами та роботодавцями, зробивши систему пошуку більш оптимізованою та ефективною для кожного. Запровадження електронного документообігу в Службу стало важливим кроком у цифровізації служби зайнятості в Україні. Однією з ключових особливостей електронного документообігу є використання цифрових підписів, що дозволяє надійно та ефективно перевіряти справжність та цілісність цифрових файлів. Із запровадженням електронного документообігу шукачі роботи та роботодавці тепер можуть подавати документи онлайн, що економить час та сили. Крім того, використання віртуальних підписів гарантує, що документи є юридично дійсними та

не можуть бути переведені, що зменшує ризики шахрайства та підвищує довіру до служб.

У розділі "Аналіз та статистика" на офіційному сайті Державної служби зайнятості України наведено дані щодо кількості безробітних, які перебували на обліку в Державній службі зайнятості у 2023 році (у тисячах осіб) (Додаток 1). Ця статистика свідчить про те, що проблема безробіття є актуальною і потребує вирішення. Використання аналітики даних має потенціал для значного покращення підбору кандидатів на роботу. Аналіз вакансій та анкетних даних дозволяє виявити закономірності та тенденції, які можуть бути враховані в цільових програмах допомоги в пошуку роботи та навчанні. Як приклад, шляхом аналізу навичок і досвіду, необхідних для вакансій, і порівняння їх із компетенціями, можна виявити прогалини у здібностях і запропонувати навчальні пакети, які допоможуть здобувачам набути необхідних навичок. Крім того, аналізуючи регіони та галузі з найбільшим попитом на робочу силу, Служби можуть надавати адресну допомогу шукачам роботи в цих секторах. Але дуже важливо переконатися, що аналітика використовується етично та з усвідомленням приватності шукачів роботи. Необхідно вжити відповідні заходи безпеки інформації, щоб забезпечити безпеку та конфіденційність особистих записів. Крім того, аналіз даних не повинен використовуватися для дискримінації певних груп або посилення існуючих упереджень на ринку праці.

Зараз Державна Служба використовує різноманітні інструменти та методи аналізу даних для вивчення тенденцій ринку праці, уподобань шукачів роботи та потреб роботодавців. Ця інформація покращує відповідність між шукачами роботи та можливостями працевлаштування, що в кінцевому підсумку призводить до більш успішного працевлаштування. В середньому, використання аналітики даних може значно підвищити ефективність та результативність послуг, що призводить до підвищення рівня зайнятості та більш ефективної робочої сили для роботодавців.

На основі оцінки Державної служби України та успішних прикладів оцифрування в інших країнах світу можна розробити наступні рекомендації щодо подальшої долі оцифрування в українських службах зайнятості. Продовжувати вдосконалювати онлайн-портал, додаючи функції та послуги для шукачів роботи та роботодавців, такі як навчальні онлайн-програми та ресурси з профорієнтації. Інтеграція штучного інтелекту, державна служба має вивчити використання штучного інтелекту для покращення підбору шукачів роботи та можливостей працевлаштування, а також для автоматизації адміністративних завдань, таких як обробка заяв і перевірка даних.

Співпраця з іншими державними пропозиціями разом із соціальними службами та службами охорони здоров'я, необхідна щоб забезпечити повний підхід до послуг зайнятості. Цього можна досягти за допомогою інтеграції бази даних і обміну інформацією. Служба також має розглянути можливість партнерства з приватними компаніями, які надають послуги з працевлаштування та програми онлайн-навчання. Це дозволяє використовувати інформацію та ресурси приватної зони для підвищення привабливості та ефективності пропозицій роботи.

Таким чином, Державна служба зайнятості України досягла значних успіхів у розробці та впровадженні цифрових ресурсів і сервісів для покращення своєї діяльності для кращого обслуговування громадян. Створення цифрових активів та послуг змінює характер послуг з працевлаштування, роблячи їх більш зручними, доступними та ефективними для шукачів роботи та роботодавців. Цифрові активи та пропозиції охоплюють широкий спектр сфер, включаючи оголошення про вакансії, дотримання процесів, віртуальні ярмарки, структури ціноутворення в Інтернеті, онлайн-навчання та мобільні додатки. Завдяки цьому Служба може надавати громадянам України доступ до ресурсів та консультацій, необхідних для пошуку та збереження змістовної роботи, навіть в умовах значних економічних викликів. Завдяки інвестиціям у цифрові ресурси та послуги Державна служба зайнятості України здійснила революцію в галузі надання послуг з працевлаштування. Вони

вдосконалили послуги служби зайнятості та створили модель підтримки шукачів роботи в цифрову епоху.

2.2. Аналіз контенту веб-сайтів регіональних служб зайнятості України.

Методологія контент-аналізу є важливим інструментом для оцінки ефективності цифрових ресурсів і послуг, що надаються регіональними службами зайнятості в Україні. Оскільки використання Інтернету та цифрових технологій в Україні продовжує зростати, важливо оцінити, наскільки ефективно регіональні служби зайнятості використовують ці інструменти для підтримки шукачів роботи та роботодавців.

У цьому контексті цінним методом оцінки доступності та якості інформації та послуг, що надаються користувачам, є контент-аналіз сайтів регіональних служб зайнятості.

Методологія включає етапи відбору вибірки веб-сайтів регіональних служб зайнятості, розробки переліку пунктів для оцінки, проведення аналізу та звітування про результати. Використовуючи методологію, дослідники та практики можуть оцінити ефективність веб-сайтів регіональних служб зайнятості щодо надання підтримки в пошуку роботи та можливостей навчання, виявлення сильних і слабких сторін та надання рекомендацій щодо покращення.

Загалом методологія контент-аналізу є важливим інструментом для оцінки ефективності цифрових ресурсів і послуг, що надаються регіональними службами зайнятості в Україні. Аналіз контенту, можливо визначати сфери для покращення та давати рекомендації щодо покращення цифрових ресурсів і послуг, що надаються. Можна використати наступну методику контент-аналізу сайтів регіональних служб зайнятості [Костенко Н.В., Іванов В.Ф]:

1. Вибір сайтів регіональних служб зайнятості: – Для аналізу буде відібрано вибірку сайтів регіональних служб зайнятості. – Вибірка включатиме репрезентативну вибірку регіонів по всій Україні. – Вибірка буде відібрана на

основі критеріїв, серед яких розмір території, щільність населення та грошова активність.

2. **Методологія контент-аналізу:** – Буде проведено контент-аналіз для вивчення інформації та послуг, які надають обрані сайти регіональних служб зайнятості.
 - Аналіз проводитиметься за допомогою контрольного списку пунктів для оцінки доступності та якості інформації та послуг. – Контрольний список включатиме такі елементи, як списки вакансій, інструменти пошуку роботи, можливості навчання та перекваліфікації, механізми зворотного зв'язку з користувачами та доступність веб-сайту.
 - Аналіз також оцінить візуальний дизайн і естетику веб-сайту, включаючи використання кольору, графіки та шрифту.
3. **Аналіз контенту сайтів регіональних служб зайнятості:** – Відібрані веб-сайти регіональних служб зайнятості будуть проаналізовані на основі контрольного списку. – Кожен напрям у контрольному списку буде оцінено на наявність та якість. – Результати аналізу будуть записані в таблицю для легкого порівняння та аналізу.
4. **Порівняльний аналіз контенту сайтів регіональних служб зайнятості:** – Результати контент-аналізу порівнюватимуться на обраних регіональних сайтах служби зайнятості. – Будуть відзначені відмінності та схожість у доступності та якості інформації та послуг. – Будуть виявлені та проаналізовані моделі або тенденції в доступності та якості інформації та послуг.
5. **Звіт про результати:** – Результати контент-аналізу та порівняльного аналізу будуть представлені в чіткому та короткому звіті. – У звіті також будуть надані рекомендації щодо покращення якості та доступності інформації та послуг, що надаються на сайтах регіональних служб зайнятості. Регіональні служби зайнятості відіграють вирішальну роль у підтримці шукачів роботи та роботодавців по всій Україні.

У цифрову епоху застаеться, активи та послуги, що надаються за допомогою цих сервісів, є життєво важливими для його ефективності та продуктивності. У цьому контексті аналіз веб-сайтів регіональних служб зайнятості може дати цінну інформацію про доступність і якість цифрових ресурсів і послуг, що надаються цими службами.

У цьому дослідженні зосереджено увагу на аналізі контенту чотирьох регіональних сайтів служб зайнятості в Україні: Харківської (Додаток 2), Одеської (Додаток 3), Закарпатської (Додаток 4) та Черкаської областей (Додаток 5). Рішення щодо цих територій було вибрано на основі їхнього географічного розмаїття, різних діапазонів грошових коштів і значення цифрових активів і послуг у їхніх пропозиціях щодо роботи. Харків – велике місто на сході України, Одеса – величезне портове місто на півдні, Закарпаття – місце на заході України, а Черкаси – невеликий регіон у центральній Україні.

Мета цього дослідження - оцінити надання та якість цифрових ресурсів і послуг, які ці місцеві служби зайнятості пропонують шукачам роботи та роботодавцям. Шляхом проведення аналізу вмісту цих веб-сайтів, виявлення сильних і слабких місць у наданих віртуальних ресурсах і послугах, а також надання підказок щодо покращення. Зокрема оцінюються такі напрями діяльності, як: наявність і якість списків вакансій, інструменти пошуку роботи, можливості навчання та перепідготовки, механізми зворотного зв'язку з користувачами та доступність веб-сайту. Завдяки аналізу веб-сайтів Харківської, Одеської, Закарпатської та Черкаської обласних служб зайнятості отримується уявлення про те, як ці послуги можна вдосконалити, щоб краще підтримувати шукачів роботи та роботодавців у цих регіонах.

На основі оцінки веб-сайтів чотирьох регіональних служб зайнятості в Україні можна зробити висновок, що рівень цифровізації та задовільності онлайн пропозицій значно відрізняється між регіонами. (Додаток 6)

Інформація про вакансії: найкращою областю з точки зору доступності на сайті є Одеська, з добре організованою та зручною для пошуку базою даних

вакансій. З іншого боку, найгіршою є Черкаська область, де статистика вакансій дуже обмежена, що ускладнює пошук підходящих можливостей для потенційних референтів.

Інформація про послуги пошуку роботи та підтримку: найкращим регіоном з точки зору надання фактів про пропозиції та допомогу в пошуку роботи є Харків, який надає повний перелік послуг та програм, спрямованих на допомогу шукачам роботи. З іншого боку, найнижчий показник у цьому відношенні має Закарпатська область, яка надає лише базову інформацію про послуги з пошуку роботи і не містить детальної інформації про програми допомоги шукачам роботи.

Інформація про можливості підготовки та перекваліфікації: з точки зору надання даних про можливості навчання та перекваліфікації, найкращий показник має Харківська область, де пропонуються різноманітні навчальні програми та семінари, спрямовані на розвиток людських ресурсів та збільшення можливостей для працевлаштування. Найгіршою в цьому відношенні є Закарпатська область, де інформація про можливості навчання та перекваліфікації є дуже обмеженою.

Доступність і зручність використання сайту для різних груп користувачів: регіоном із задовільною доступністю та зручністю використання веб-сайту для різних організацій-клієнтів є Харків, з добре організованим та зручним веб-сайтом, що обслуговує широке коло користувачів. Найгіршим регіоном у цьому відношенні є Черкаська область, де веб-сайт має захаращений і заплутаний макет, який може бути складним для навігації для деяких користувачів.

Наявність інтерактивних інструментів та ресурсів для шукачів роботи: найбільш задовільним регіоном з точки зору доступності інтерактивних інструментів та ресурсів є Одеська область, яка пропонує широкий спектр корисних інструментів разом з фільтрами пошуку процесів, конструкторами резюме та спеціалізованими оцінюваннями. Найгірший показник у цьому відношенні має Черкаська область, яка не має жодних значущих інтерактивних інструментів або ресурсів для шукачів роботи.

Аналіз візуального дизайну та естетики веб-сайту: сучасний і візуально привабливий дизайн веб-сайту, дуже простий і лаконічний, макет цього веб-сайту стосується всіх проаналізованих сфер, контент різний, але візуальні образи однакові.

Наявність механізмів зворотного зв'язку для користувачів: найкращою з точки зору доступності механізмів зворотного зв'язку з користувачами є Харківська область, де передбачені різні канали для зворотного зв'язку та запитів користувачів. З іншого боку, найгіршою в цьому відношенні є Черкаська область, яка не має чітких каналів зворотного зв'язку з користувачами.

Аналіз мови та тон сайту: регіон, який показав хороші результати в аналізі мови і тону веб-сайту, - Харків, де загальний тон контенту веб-сайту є чистим і професійним. Найгірший показник у цьому відношенні має Закарпатська область, де мова є непослідовною і містить багато граматичних та орфографічних помилок.

Отже, Харків є чудовим місцем з точки зору діджиталізації та відмінних онлайн-пропозицій, за ним іде Одеса. Закарпаття - найгірше, а Черкаси не набагато відстають. Однак дуже важливо зазначити, що в усіх регіонах є можливості для вдосконалення, а впровадження передового досвіду та врахування відгуків користувачів може призвести до значного покращення чудової онлайн-пропозиції, яку надають регіональні служби зайнятості України.

Таким чином, регіональні служби зайнятості відіграють вирішальну роль у полегшенні доступу шукачів роботи до можливостей працевлаштування та забезпеченні роботодавців кваліфікованими кандидатами. В Україні ці послуги необхідні для подолання безробіття та сприяння економічному зростанню. Аналізуючи контент веб-сайтів регіональних служб зайнятості в Україні, можна зрозуміти ефективність та зручність цих платформ. Загалом сайти регіональних служб зайнятості України демонструють різну ступінь зручності для користувачів. Деякі веб-сайти пропонують інтуїтивно зрозумілу навігацію зі зрозумілими меню, функціями пошуку та добре організованим вмістом, що полегшує користувачам пошук потрібної інформації.

Однак інші веб-сайти можуть мати неузгоджені елементи дизайну або складні структури навігації, що може перешкоджати ефективній навігації користувачів. Доступність і якість списків вакансій є основними аспектами веб-сайтів служби зайнятості. Контент-аналіз показує, що більшість регіональних служб зайнятості в Україні пропонують вичерпні списки вакансій у різних секторах та галузях. Детальна інформація про вимоги до кандидатів, необхідну кваліфікацію та способи подачі заявок не надається.

2.3. Проблеми та перспективи розвитку цифровізації послуг та ресурсів в службах зайнятості України

Обговорення проблем та перспектив розвитку цифровізації в українській службі зайнятості має велике значення, оскільки дає змогу виявити перешкоди на шляху ефективного впровадження цифрових технологій у цій сфері. Також підкреслюється можливість для подальшої цифровізації, що може призвести до підвищення ефективності та результативності служб. Крім того, розуміння викликів може сприяти прийняттю рішень і стратегій, спрямованих на цифрову трансформацію в цій сфері. Ця підтема має вирішальне значення для покращення якості служб зайнятості в Україні та забезпечення їх відповідності побажанням шукачів роботи та роботодавців.

Існує кілька проблем, з якими стикається служба зайнятості України в процесі оцифрування своїх ресурсів і послуг. Однією з головних проблем, з якими стикаються служби зайнятості в процесі оцифрування ресурсів та послуг, є брак фінансування та ресурсів. Витрати на розвиток і підтримку цифрових пропозицій та активів можуть бути надмірними, і багато пропозицій щодо працевлаштування не матимуть інвестицій або ресурсів, необхідних для того, щоб витратити гроші на ці ініціативи. У деяких службах зайнятості в Україні також бракує ІТ-спеціалістів та технічних ноу-хау для планування та збільшення своїх віртуальних активів і пропозицій, а також необхідної технічної інфраструктури для виконання цих завдань. Наразі обсяг та ефективність цифрових послуг з працевлаштування в

Україні обмежені, оскільки не всі шукачі роботи в Україні мають доступ до цифрових пристроїв, комп'ютерів та мереж, необхідних для працевлаштування в Інтернеті. Також може виникнути опір зміні стандартних паперових стратегій, особливо серед старшого персоналу, який звик до традиційних способів роботи. Це може уповільнити процес оцифрування та обмежити впровадження нових технологій і послуг. Також можуть існувати обмеження щодо конфіденційності та безпеки даних при зборі, зберіганні та використанні персональних даних, що може обмежити довіру до цих сервісів серед шукачів роботи. Та координація зусиль між винятковими підприємствами та відповідними підрозділами української служби зайнятості може бути складною. Оцифрування служб зайнятості часто залучає багато зацікавлених сторін, включаючи державні установи, партнерів з приватного сектору та інші організації, що може створити проблеми з координацією та уповільнити впровадження цифрових послуг і ресурсів.

Подальша тенденція оцифрування послуг служби зайнятості в Україні принесе значні переваги та можливості, включаючи покращення доступу до робочих місць, а оцифрування значно покращить доступність вакансій, особливо для шукачів роботи, які проживають у сільській та віддаленій місцевості. Онлайн-портали діяльності та фестивалі цифрових процесів (віртуальні ярмарки) можуть надати шукачам роботи легкий доступ до можливостей, діяльності, не подорожуючи на великі відстані. Оцифрування може оптимізувати надання послуг з працевлаштування за рахунок скорочення часу та витрат на обробку заявок і створення пропозицій щодо працевлаштування, уможлиблюючи більш ефективно надання послуг з працевлаштування, що принесе користь як шукачам роботи, так і роботодавцям. Статистичний аналіз та віртуальні інструменти також можуть бути використані для покращення підбору кандидатів на роботу з роботодавцями на основі їхніх навичок, кваліфікації та витрат на пошук. Це може привести до кращого підбору роботи, скорочення часу пошуку роботи та витрат як для шукачів роботи, так і для роботодавців. Підвищення прозорості та підзвітності у наданні послуг з працевлаштування, оцифрування може підвищити прозорість та підзвітність у

наданні послуг з працевлаштування. Системи онлайн-моніторингу надають шукачам роботи оцінку їхніх заявок у режимі реального часу, а віртуальні факти можуть забезпечити їх більш точною та актуальною статистикою щодо вакансій. Цифровізація також може допомогти зменшити корупцію та бюрократичну тяганину в службах зайнятості, а саме системи онлайн-заявки можуть зменшити потребу в особистій взаємодії та фізичній паперовій роботі, зменшуючи можливості для корупції та покращуючи швидкість і ефективність надання послуг. Сприяння транскордонному співробітництву та обміну знаннями може сприяти до розвитку передового досвіду та спільного використання ресурсів, що принесе користь як службам зайнятості, так і шукачам роботи. Діджиталізація служб зайнятості полегшить шукачам роботи пошук віддаленої роботи, а роботодавцям - доступ до більшої кількості віддалених працівників, що збільшить можливості для обох сторін.

Статистика ринку праці в режимі реального часу, показ тенденцій ринку зусиль і бажань, яка може допомогти зробити обґрунтований вибір про курс своєї професії, крім того, це може допомогти службам зайнятості краще зрозуміти потреби роботодавців і ринку праці та адаптувати свої послуги відповідно до них. Оцифрування надає персоналізовані послуги з працевлаштування, адаптуючи рекомендації та пропозиції роботи до індивідуальних потреб і кваліфікації шукачів роботи. Це дозволяє роботодавцям ефективніше здійснювати пошук роботи, що призводить до кращих результатів працевлаштування. Покращений моніторинг та оцінка, забезпечує відстеження результатів пошуку роботи та використання послуг, що допомагає службам зайнятості визначити сфери для вдосконалення та прийняти рішення на основі даних, що призведе до більш ефективного надання послуг. У середньому, подальша цифровізація служб зайнятості в Україні потенційно може надати широкі переваги та можливості кожному шукачеві завдань і роботодавцям, а також сприяти грошовому розвитку.

Цифровізація послуг з працевлаштування створює як виклики, так і можливості для шукачів роботи, роботодавців та постачальників послуг з

працевлаштування. Для подолання цих викликів і використання можливостей можна вдосконалити такі методи

1. Розширення віртуальних можливостей: шукачі роботи та постачальники послуг з працевлаштування повинні залучати цифрові таланти, щоб підтримувати свою присутність у все більш віртуальному глобальному середовищі. Це включає в себе навички роботи в соціальних мережах, онлайн-мережах і на платформах пошуку роботи.
2. Використання цифрових платформ: постачальники послуг з працевлаштування повинні впроваджувати цифрові платформи для полегшення пошуку роботи та працевлаштування. Це включає в себе платформи для розміщення вакансій, підбору кандидатів на роботу та проведення онлайн-співбесід.
3. Забезпечення онлайн-навчання: постачальники послуг з працевлаштування повинні забезпечити онлайн-навчання для шукачів роботи, щоб покращити їхні цифрові навички. Це можуть бути курси з використання цифрових платформ, техніки пошуку роботи в Інтернеті та навичок проходження віртуальної співбесіди.
4. Використання великих даних: постачальники послуг з працевлаштування можуть використовувати великі дані, щоб отримати уявлення про тенденції вакансій та потреби ринку праці. Ці факти можуть покращити роботу з пошукачами та пропозиціями роботи, а також надати роботодавцям більш точну та своєчасну інформацію про ринок праці.
5. Робота з роботодавцями: постачальники послуг з працевлаштування повинні працювати з роботодавцями, щоб краще розуміти їхні потреби у працевлаштуванні та узгоджувати їх з їхніми прагненнями. Це може включати роботу з роботодавцями над створенням цифрових оголошень про вакансії, проведенням онлайн-заходів з підбору персоналу та онлайн-навчанням для нових працівників.

6. Використання штучного інтелекту: постачальники послуг з працевлаштування можуть використовувати штучний інтелект для автоматизації таких завдань, як перевірка резюме та підбір кандидатів. Це прискорює процес підбору персоналу та зменшує упередженість при відборі кандидатів.
7. Надання цифрової підтримки: телекомунікаційні оператори повинні надавати віртуальну підтримку тим, хто прагне активної участі, але не має доступу до цифрових пристроїв або має інші обмеження у користуванні цифровими послугами. Це може включати надання доступу до цифрових пристроїв, навчання цифровій грамотності та технічну підтримку онлайн-сервісів.

Так чином цифровізація послуг і активів у службах зайнятості України може принести величезні переваги, такі як розширення продуктивності, покращення надання постачальниками послуг і більший доступ до можливостей працевлаштування для шукачів роботи. Однак є також деякі складні ситуації, які необхідно вирішити, щоб повністю реалізувати ці переваги. Однією з основних складних ситуацій, з якими стикається цифровізація служб зайнятості в Україні, є брак повної віртуальної інфраструктури. Це включає не лише фізичну інфраструктуру, таку як підключення до Інтернету та доступ до цифрових пристроїв, але й необхідне програмне забезпечення, керування даними та системи кібербезпеки.

Інші проекти спрямовані на те, щоб оцифрування послуг зайнятості не поглиблювало існуючу нерівність і не створювало нову. Це включає забезпечення рівного доступу шукачів роботи з неблагополучних громад до цифрових ресурсів, а також виявлення та усунення потенційних упереджень у цифрових алгоритмах та аналізі даних. Нарешті, існує потреба в інвестиціях у людські ресурси, щоб гарантувати, що працівники служби зайнятості мають необхідні цифрові навички для ефективного використання цифрових інструментів і ресурсів.

На додаток до базових технічних знань, вони повинні вміти надавати носії та допомагати пошуковцям обробляти інформацію через цифрові канали. Вирішення цих проблем і повне визнання переваг оцифрування вимагає комплексного та скоординованого підходу з боку уряду, роботодавців та громадянського суспільства. Це має включати інвестиції в цифрову інфраструктуру, навчання та розвиток потенціалу персоналу служби зайнятості, а також розробку політики та нормативних актів для забезпечення доступності та рівного доступу до них.

Загалом, незважаючи на значні виклики, які необхідно вирішити, діджиталізація служб зайнятості в Україні може принести значні переваги як для шукачів роботи, так і для роботодавців, і зусилля, спрямовані на розуміння цієї можливості, мають вирішальне значення.

ВИСНОВКИ

Аналіз сучасного стану наукового забезпечення розвитку цифровізації ресурсів та послуг центрів зайнятості України дозволяє зробити кілька важливих висновків. По-перше, зростання кількості досліджень, присвячених цифровізації сфери послуг зайнятості, свідчить про визнання її важливості. Однак для вирішення конкретних проблем і пошуку потенційних рішень потрібні додаткові дослідження. Існує також потреба в більш тісній міждисциплінарній співпраці між академічними установами, державними установами для сприяння інноваціям та обміну знаннями в цій сфері. Для досягнення ефективної оцифровки дослідники повинні надавати пріоритет прийняттю рішень на основі фактичних даних і використовувати наявну наукову підтримку для досягнення позитивних змін.

Дослідження теоретичних основи формування інформаційних послуг у державних службах України дозволило зробити наступні висновки. Підкреслено важливість відповідності інформаційних послуг специфічним характеристикам і вимогам державного сектору. Теоретичні засади, такі як інформаційний менеджмент, дизайн послуг та цифрова трансформація, забезпечують міцну основу для розробки та впровадження інформаційних послуг у державній службі. Розуміння цих теоретичних засад дасть змогу розробити ефективні стратегії, політику та керівні принципи для підтримки зусиль з цифровізації. Майбутні дослідження мають бути зосереджені на адаптації цих теоретичних засад до конкретного контексту служб зайнятості та вивченні інноваційних підходів до покращення надання інформаційних послуг.

Визначивши основні напрямки діяльності зі створення цифрових ресурсів та сервісів у Державній службі зайнятості України, було виділено кілька ключових аспектів. По-перше, пріоритет має бути наданий розробці зручних і доступних онлайн-платформ, які полегшують підбір роботи, кар'єрне консультування та розвиток навичок. Інтеграція з існуючими національними базами даних і системами є важливою для забезпечення безперебійного обміну інформацією та ефективності

послуг. Крім того, слід докладати зусиль для підвищення цифрової грамотності шукачів роботи та роботодавців, щоб максимально використовувати переваги цифрових ресурсів і послуг. Співпраця між національними службами зайнятості, навчальними закладами та постачальниками технологій має вирішальне значення для успішного впровадження та постійного вдосконалення цифрових ініціатив.

Аналіз контенту веб-сайтів регіональних служб зайнятості в Україні дав цінну інформацію про їхні сильні та слабкі сторони. Зручний інтерфейс, інформативний контент та наявність онлайн-форм для подання заяв і переліку вакансій були визначені як позитивні риси. Однак було також визначено кілька сфер, які потребують вдосконалення, включаючи кращу організацію та категоризацію інформації, розширену пошукову функціональність та кращу підтримку мобільних пристроїв. Крім того, надання багатомовної підтримки та забезпечення доступності сприяло б більш повному задоволенню потреб користувачів. Враховуючи ці позитивні та негативні риси, місцеві служби зайнятості можуть посилити свою цифрову присутність і надавати більш ефективні та орієнтовані на користувача послуги шукачам роботи та роботодавцям.

Визначення перспективних шляхів подальшого вдосконалення цифрових ресурсів і сервісів у центрах зайнятості України та на міжнародному рівні. По-перше, інтеграція передових технологій, таких як штучний інтелект, аналіз великих даних і машинне навчання, має великий потенціал для підвищення точності підбору вакансій, прогнозування тенденцій на ринку праці та персоналізації профорієнтаційних послуг. Співпраця з міжнародними партнерами та участь у мережах обміну знаннями відкриває можливості для вивчення передового досвіду інших країн. Крім того, постійне оцінювання цифрових показників, зворотний зв'язок з користувачами та орієнтований на користувача підхід до дизайну дозволять постійно вдосконалюватися та адаптуватися до мінливих потреб. Використовуючи ці перспективні напрямки, органи праці можуть прагнути надавати більш ефективні, доступні та дієві цифрові ресурси та послуги для підтримки зайнятості населення.

Дипломна робота дає підстави для подібних досліджень у цьому регіоні та може бути корисною для фахівців- практиків та дослідників, які цікавляться розвитком цифрових державних послуг в Україні та минулого.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративне право України. Повний курс : підручник/ В. Галуцько, П. Діхтієвський, О. Кузьменко та ін. ; за ред. В. Галуцька, О. Правоторової. Видання четверте. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. 656 с.
2. Аналітик даних з технології Business Intelligence: сайт. URL https://dut.edu.ua/ua/news-1-597-11072-analitik-danih-z-tehnologii-business-intelligence_kafedra-sistemnogo-analizu (дата звернення: 03.05.2023 р.)
3. Бандур С.І., Заяць Т.А., Куцунко І.В. Соціальний розвиток України: сучасні тенденції та перспективи. Черкаси: Брама, 2006. 620 с.
4. Брюховецька Н. Економічний механізм підприємства в ринковій економіці: методологія і практика : монографія. Донецьк : ІЕП НАН України, 1999. 276 с.
5. Грішнова О.А. Інтелектуалізація праці — визначальна ознака постіндустріального суспільства // Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності: Збірник наукових праць. Маріуполь: Вега-Принт, 2009. С. 135-139.
6. Державне управління : підручник : у 2 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова), К. О. Ващенко (заст. голови), Ю. П. Сурмін (заст. голови) [та ін.]. К. ; Дніпропетровськ : НАДУ, 2012. – Т. 1. – 564 с. ISBN 978-966-619-336-3
7. Державний центр зайнятості: сайт. URL: <https://www.dcz.gov.ua/storinka/pro-sluzhbu> (дата звернення: 19.05.2023).
8. Карпенко М. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи та технології в управлінні організацією. Частина 1» (для студентів 5 курсу денної форми навчання спеціальностей 7.03060101, 8.03060101 «Менеджмент організацій та адміністрування (за видами економічної діяльності)» та 6 курсу заочної форми навчання спеціальності 7.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування») : конспект лекцій. Харків : ХНАМГ, 2012. 96 с.

9. Колот А.М. Соціально трудова сфера: стан, відносини, нові виклики, тенденції розвитку. Київ: КНЕУ, 2010. 251 с.
10. Колот А.М., Герасименко О.О. Соціально-трудоий розвиток у ХХІ столітті: до природи глобальних змін, нових можливостей, обмежень і викликів / Демографія та соціальна політика. 2019. № 1(35).
11. Комплексний аналіз діяльності Державної служби зайнятості на національному, обласному і місцевому рівнях (на прикладі Донецької, Луганської та Запорізької областей). URL: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ua/employment-services-report-UNRPP.pdf> (дата звернення: 14.05.2023).
12. Костенко Н.В., Іванов В.Ф. Досвід контент-аналізу: Моделі та практики: монографія. К.: Центр вільної преси, 2003. URL: <https://www.aup.com.ua/wp-content/uploads/2016/03/Dosvid-kontent-analizu.-Modeli-ta-praktiki.pdf> (дата звернення: 09.05.2023 р.).
13. Луців І.І. Якість і доступність публічних послуг як елемент правової характеристики. // Соціально-правові студії. 2020. Випуск 3 (9). С. 48-55
14. Людський розвиток в Україні. Інноваційні види зайнятості та перспективи їх розвитку (кол. моногр.) / за ред. Е.М. Лібанової; Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. К., 2016. 328 с.
15. Маршавін Ю.М. Економічна ефективність заходів щодо активного сприяння зайнятості зареєстрованих безробітних в умовах тривалої кризи: методологія та інструментарій оцінювання. Ринок праці та зайнятість населення. 2016. №1 0. С. 3—7. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rpzn_2016_1_2 (дата звернення: 13.05.2023).
16. Маршавін Ю.М. Ринок праці України і державна служба зайнятості в умовах динамічних змін: матеріали досліджень. Київ: Альтерпрес, 2011. 484 с.
17. Новікова О.Ф., Остафійчук Я.В. Цифровізація суспільства та сталий розвиток — запорука трансформацій у соціально-трудоий сфері / Цифрова економіка.

- Збірник матеріалів Національної науково-методичної конференції, 4–5 жовтня 2018р. К.: КНЕУ, 2018. С. 277–282
18. Офіційний сайт. Міністерство цифрової трансформації України: сайт. URL: <https://www.e.gov.ua> (дата звернення: 19.05.2023).
 19. Петюх В.М. Ринок праці: навч. посібник. К.: КНЕУ, 1999. 288 с.
 20. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо реформування служби зайнятості, соціального страхування на випадок безробіття, сприяння продуктивній зайнятості населення, у тому числі молоді, та впровадження нових активних програм на ринку праці : Закон України від 21.09.2022 р. № 2622-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2622-20#Text> (дата звернення: 22.05.2023).
 21. Робота і зайнятість в умовах пандемії COVID-19 (травень 2021р.). Центр Разумкова: сайт. URL: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/roboata-i-zainiatist-v-umovakh-pandemii-covid19-traven-2021r> (дата звернення: 19.05.2023).
 22. Сінгапур першим у світі офіційно впроваджує ідентифікацію особи за обличчям: сайт. URL <https://chas.news/news/singapur-pershim-u-sviti-ofitsiino-vprovadzhuje-identifikatsiyu-osobi-po-oblichchyu> (дата звернення: 09.05.2023 р.).
 23. Скрипник С. В., Обіход С. В., Вербівська Л. В. Зайнятість в умовах цифрової економіки. Журнал Економіка та держава - наукове фахове видання України з питань економіки. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/12_2021/3.pdf (дата звернення: 12.05.2023).
 24. Український ринок праці: імперативи та можливості змін: кол. монографія / за наук. ред. І.Л. Петрової, В.В. Близнюк. К.: ІЕПр НАН України, 2018. 380 с.
 25. Хлебінська О. І. Теоретичні підходи до цифровізації та цифрової трансформації. Київ. 115 с.
 26. Цифрова адженда України — 2020. Першочергові сфери, ініціативи, проекти «цифровізації» України до 2020 року. URL: <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (дата звернення: 11.05.2023).

27. Цифрова грамотність населення України (2019). Міністерство цифрової трансформації України: сайт. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/5cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2019_compressed.pdf (дата звернення: 06.05.2023 р.).
28. Цифрова держава: сайт. URL: <https://plan2.diia.gov.ua/> (дата звернення: 29.09.05.2023 р.).
30. Цифровізація як нова реальність України. LexInform: Правові та юридичні новини, юридична практика, коментарі: сайт. URL: <https://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/tsyfrovizatsiya-yak-nova-realnist-ukrayiny/> (дата звернення: 20.05.2023).
31. Що таке Prozorro: сайт. URL: [//prozorro.gov.ua/about](https://prozorro.gov.ua/about) (дата звернення: 09.05.2023 р.).
32. Anusa F. DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe. JRC Publications Repository: сайт. URL: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC83167> (date of access: 23.05.2023).
33. Charles L., Shuting X., Coutts A. P. Digitalization and Employment. International Labour Organization, 2022. 58 p. URL: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_854353.pdf(date of access: 03.05.2023).
34. Negroponte N. Being Digital. 1995. P.5. URL: <https://web.stanford.edu/class/sts175/NewFiles/Negroponte.%20Being%20Digital.pdf> (date of access: 03.05.2023).
35. Peromingo M. Rethinking public employment services for the digital era. World Bank Blogs. URL: <https://blogs.worldbank.org/jobs/rethinking-public-employment-services-digital-era>(date of access: 23.05.2023).
36. Terrar D. What is Digital Transformation?. Agile Elephant making sense of digital transformation. URL: <https://www.theagileelephant.com/what-is-digital-transformation/> (date of access: 23.05.2023).

37. World Economic Forum. Centre for the New Economy and Society.

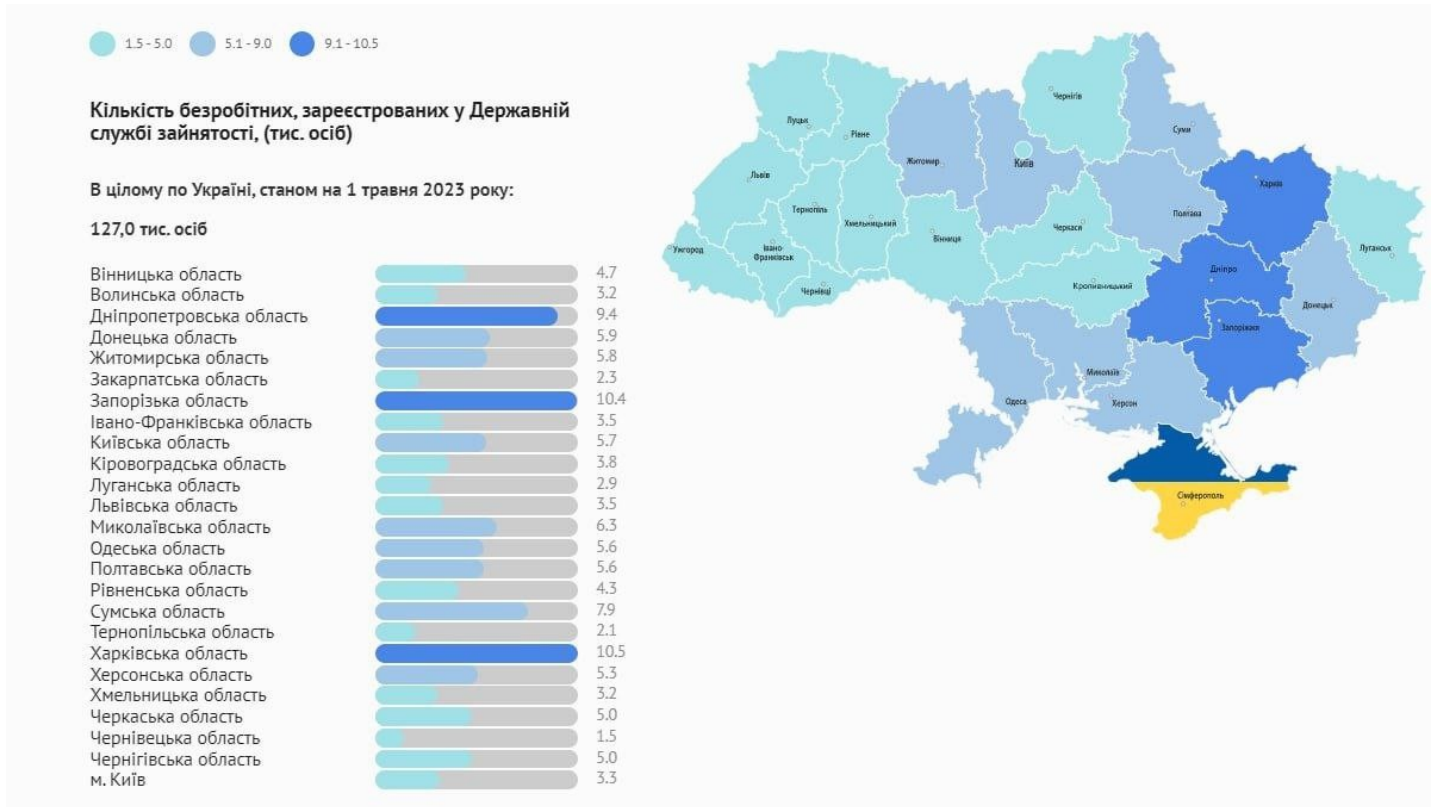
Geneva : World Economic Forum, 2018. 147 p. URL: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf (date of access: 03.05.2023).

38. World Employment Confederation-Digitalisation. World Employment Confederation. URL: <https://wecglobal.org/topics-global/digitalisation/> (date of access: 05.05.2023).

ДОДАТКИ

Додаток 1

Кількість безробітних, зареєстрованих у Державній службі зайнятості, (тис. осіб)



Перша сторінка веб-сайту Харківського обласного центру зайнятості

[Про нас](#) [Діяльність](#) [Аналітика та статистика](#) [Прес-центр](#) [Громадянам](#) [Профорієнтація](#) [Роботодавцям](#)



[Навчання](#) [Контакти](#) [Єдиний портал вакансій](#) [Мігранти](#)



[До головного порталу](#)

[Опитувальник роботодавця](#)

Харківський обласний центр зайнятості

Перша сторінка веб-сайту Одеського обласного центру зайнятості

[Про нас](#) [Діяльність](#) [Аналітика та статистика](#) [Прес-центр](#) [Громадянам](#) [Профорієнтація](#) [Роботодавцям](#)  

[Навчання](#) [Контакти](#) [Єдиний портал вакансій](#) [Мікрогранти](#)



[До головного порталу](#)

[Опитувальник роботодавця](#)

Одеський обласний центр зайнятості

Перша сторінка веб-сайту Закарпатського обласного центру зайнятості

[Про нас](#) [Діяльність](#) [Аналітика та статистика](#) [Прес-центр](#) [Громадянам](#) [Профорієнтація](#) [Роботодавцям](#)



[Навчання](#) [Контакти](#) [Єдиний портал вакансій](#) [Мікрогранти](#)



[До головного порталу](#)

[Опитувальник роботодавця](#)

Закарпатський обласний центр зайнятості

Перша сторінка веб-сайту Черкаського обласного центру зайнятості

[Про нас](#) [Діяльність](#) [Аналітика та статистика](#) [Громадянам](#) [Прес-центр](#) [Профорієнтація](#) [Роботодавцям](#) [🔍](#) [👁](#)

[Навчання](#) [Новини](#) [Контакти](#) [Єдиний портал вакансій](#) [Мікрогранти](#)



[До головного порталу](#)

[Опитувальник роботодавця](#)

Черкаський обласний центр зайнятості

Порівняльний аналіз контенту веб-сайтів регіональних служб зайнятості України

Параметри	Харківська регіональна служба зайнятості	Одеська регіональна служба зайнятості	Закарпатська регіональна служба зайнятості	Черкаська регіональна служба зайнятості
Інформація про вакансії	4	5	4	3
Інформація про послуги пошуку роботи та підтримку	5	4	3	4
Інформація про можливості підготовки та перекваліфікації,	4	4	3	3
Доступність і зручність використання сайту для різних груп користувачів	4	4	3	3
Наявність інтерактивних інструментів та ресурсів для шукачів роботи	2	3	2	2
Аналіз візуального дизайну та естетики сайту	4	4	4	4
Наявність механізмів зворотного зв'язку для користувачів	4	3	4	3
Аналіз мови та тон сайту	4	4	4	4

