

Співпраця центрів зайнятості, закладів професійної освіти та роботодавців

Дослідження ринку праці, зайнятості та професійної підготовки впроваджується Info Sapiens за фінансової підтримки Європейського Союзу, Німеччини, Польщі, Естонії та Данії в межах Мультидонорської ініціативи Skills4Recovery, яка реалізується Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH та Solidarity Fund PL (SFPL).

Зміст

Висновки та рекомендації	4
Висновки.....	4
Перевірка дослідницьких гіпотез.....	6
Рекомендації	7
Абревіатури та скорочення	10
Розділ 1. Потреби роботодавців на ринку праці	11
Розділ 2. Досвід співпраці та бар'єри взаємодії роботодавців з Державною службою зайнятості	15
2.1. Взаємодія з Державною службою зайнятості: Дослідження роботодавців	15
2.2. Взаємодія з роботодавцями: Дослідження представників ДСЗ	24
Розділ 3. Співпраця із закладами професійної освіти	30
3.1. Досвід навчання та перенавчання працівників: Дослідження роботодавців	30
3.2. Досвід взаємодії із закладами професійної освіти та навчальними програмами: Дослідження представників ДСЗ	32
Додаток 1. Методологія	37
РП1. Фокус-групові дискусії.....	37
РП2. Опитування стейкхолдерів	37
РП3. Масове опитування цільових аудиторій.....	38
РП4. Mystery shopping.....	39

Висновки та рекомендації

Висновки

Співпраця роботодавців із ДСЗ залишається переважно ситуативною та зосереджується майже виключно на пошуку кандидатів для закриття вакансій.

Переважно роботодавці звертаються до ДСЗ з метою закрити вакансію (58% серед усіх), ще 10% - з метою навчання, серед інших - взаємодія відбувається з інших причин. Серед роботодавців, які не співпрацювали з ДСЗ, найбільш відомими є базові послуги служби зайнятості. Так, 86% знають про можливість отримати допомогу у підборі кандидатів на вакансії, 81% — про консультації щодо ситуації на ринку праці, а 76% — про можливість розміщення вакансій. Натомість обізнаність про інші сервіси суттєво нижча: лише 48% знають про юридичні консультації для роботодавців, 33% — про можливість навчання та перенавчання працівників, 29% — про ваучери на навчання. Це свідчить, що роботодавці переважно асоціюють ДСЗ із підбором персоналу, тоді як значна частина інших інструментів підтримки бізнесу залишається маловідомою. Через що потенціал ДСЗ як комплексного партнера для бізнесу реалізований лише частково.

Однією з ключових проблем співпраці ДСЗ та роботодавців є неефективність та недостатня результативність підбору персоналу Державною службою зайнятості (а це основна причина звернення до ДСЗ).

67% роботодавців відчують значні труднощі з пошуком працівників для їхньої організації (оцінка 4-5 з 5). Співпраця з ДСЗ має низьку результативність: лише 6% роботодавців вдалося повністю закрити свій запит, свої вакансії через службу зайнятості, тоді як 33% не закрили свій запит зовсім, решта 45% мали частковий успіх (звертались з кількома вакансіями і частину з них закривали). Понад 60% роботодавців незадоволені якістю кандидатів та швидкістю закриття вакансій (оцінки 1-3 з 5).

Одним із бар'єрів у взаємодії, що перетворює базу вакансій Державної служби зайнятості на неактуальний ресурс є проблема відсутності зворотного зв'язку та взаємодії ДСЗ-роботодавців.

Це підтверджується свідченнями обох сторін: представниками ДСЗ та клієнтами ДСЗ. Фахівці ДСЗ зазначають, що роботодавці часто не повідомляють про результати співбесід із направленими кандидатами або про закриття вакансій, складно встановити якісний зв'язок.

Досвід клієнтів, які шукали роботу через ДСЗ, підтверджує цю проблему. Таємні візити виявили: неактуальність вакансії (закриті, хоч в базі ДСЗ висить як відкриті); невідповідність умов або брак інформації про умови (реальні умови праці суттєво відрізнялися, відсутні деталі про умови праці чи графік); дефіцит пропозицій (роботодавці скаржаться на дефіцит кадрів, а шукачі під час візитів бачать лише кілька пропозицій).

Perception Gap: Існує розрив між оцінками представників ДСЗ та роботодавців щодо якості співпраці та розуміння потреб ринку.

91% працівників ДСЗ вважають, що служба зайнятості розуміє потреби роботодавців, проте з цим згодні лише 58% роботодавців, які мали досвід взаємодії з ДСЗ, і лише 20% тих, хто не взаємодівав. 92% представників ДСЗ переконані, що швидко реагують на запити бізнесу, тоді як оцінки роботодавців у цьому питанні значно нижчі: 52% та 10% відповідно. Ця різниця показує розрив між реальністю з якою стикається роботодавець та уявленням ДСЗ про ефективність роботи системи, та ще більший розрив між іміджем ДСЗ серед роботодавців та уявленням самих представників ДСЗ про їхню роботу з роботодавцями. І цей напрям вимагає багато роботи. Це свідчить про необхідність регулярного отримання зворотного зв'язку від роботодавців та коригування підходів до взаємодії.

Водночас якість взаємодії безпосередньо з працівниками ДСЗ оцінюється на високому рівні, попри існування системних проблем згаданих вище.

Переважна більшість опитаних роботодавців, які взаємодіяли з ДСЗ задоволені (оцінки 4-5 за 5-бальною шкалою) легкістю зв'язку (87%), якістю комунікації (84%), компетентністю працівників ДСЗ (81%), зрозумілістю процесів (74%), швидкістю обслуговування (71%). Це може свідчити про те, що працівникам бракує інструментів або знань для того, щоб надавати послуги ефективно, результативно.

Існує іміджевий бар'єр та стереотипне сприйняття ДСЗ.

Частина роботодавців не користується послугами ДСЗ через сформовані уявлення про їхню роботу, тоді як реальний досвід взаємодії часто є більш позитивним. Наприклад, лише 20% роботодавців згодні (повністю або скоріше), що ДСЗ добре розуміє потреби роботодавців, решта опитаних не згодні або обирають нейтральну оцінку, 15% роботодавців згодні, що послуги ДСЗ є сучасними, інші аналогічно не згодні або нейтрально відповідають, лише 10% роботодавців згодні, що ДСЗ достатньо швидко реагує на запити бізнесу. Водночас оцінки серед тих, хто взаємодівав з ДСЗ, регулярно або не

регулярно, значно вищі, бо в середньому майже половина роботодавців згодні з цими твердженнями.

У сфері навчання співпраця роботодавців із закладами професійної освіти залишається обмеженою.

Лише 15% роботодавців співпрацювали із закладами професійної освіти для навчання або перенавчання працівників. Лише кожен п'ятий роботодавець згоден з твердженням, що вони достатньо залучені до формування навчальних програм (19%, оцінки 4-5 по 5-бальній шкалі), та що такі програми дають практичні навички (18%). Хоча запит у роботодавців на навчання чи перенавчання є, оскільки 58% організацій мали потребу в перенавчанні або підвищенні кваліфікації працівників за останні 12 місяців, але переважна більшість обирає внутрішнє навчання (50%) або курси (40%), водночас заклади професійної освіти лише 3%. Основними причинами відмови від ПО є те, що обирають навчати все ж самостійно (36%) або що програми не відповідають потребам (27%).

Перевірка дослідницьких гіпотез

Гіпотеза 1. Взаємодія між акторами є несистемною - гіпотезу підтверджено.

Результати дослідження свідчать, що співпраця між роботодавцями, ДСЗ та закладами професійної освіти є переважно епізодичною.

Лише 29% роботодавців користуються послугами ДСЗ регулярно. Водночас 40% взагалі не зверталися до служби зайнятості протягом останніх двох років, що свідчить про виключення значної частини ринку з державної екосистеми працевлаштування.

Роботодавці сприймають ДСЗ виключно як канал пошуку (58% звернень), ігноруючи широкий спектр інших послуг (юридичні консультації, аналітика ринку, гранти, навчання), про які частина просто не знає.

Співпраця бізнесу із закладами ПО залишається на слабкому рівні — лише 15% роботодавців мали досвід такої взаємодії. Водночас кожен із учасників ринку праці (ДСЗ та роботодавці) має різне бачення ефективності взаємодії з ПО, що свідчить про відсутність єдиної системної моделі співпраці. 89% представників ДСЗ зазначили, що взаємодія ДСЗ та ПО є ефективною, водночас результати «таємних візитів» показали, що клієнтам під час первинної консультації майже не надають інформацію про можливості навчання. Лише 19% роботодавців зазначили, що згодні з тим, що достатньо залучені до формування навчальних програм, водночас представники ДСЗ оцінюють залученість роботодавців до формування програм суттєво вище - 72% зазначили, що роботодавці достатньо залучені.

Гіпотеза 2. Освітні програми часто не відповідають актуальним потребам економіки - гіпотезу підтверджено.

Лише 18% роботодавців погоджуються, що програми ПО дають необхідні практичні навички, і лише 20% вважають, що вони відповідають потребам ринку.

Додатковим підтвердженням є пріоритет внутрішнього навчання роботодавцями: у 58% організацій за останні 12 місяців виникала потреба у перенавчанні працівників, то вони обирали внутрішні ресурси (50%) або курси (40%). Основними причинами відмови від ПО є те, що навчають самостійно (36%) або що програми не відповідають потребам (27%).

Також помітний критичний розрив у сприйнятті професійної освіти представниками ДСЗ та роботодавцями: 67% представників ДСЗ заявляють, що відбулись позитивні зміни у підходах побудови програм ПО за останній рік, тоді як серед бізнесу якість програм оцінюється в рази нижче.

Гіпотеза 3. Роль служби зайнятості як посередника є обмеженою - гіпотезу підтверджено.

Попри широкий перелік послуг, роботодавці переважно сприймають ДСЗ лише як канал пошуку кандидатів (58% звертаються з цією метою). Серед опитаних роботодавців службі зайнятості вдається повністю закрити запит лише у 6% випадків. Кожен третій роботодавець (33%) не зміг закрити жодної вакансії через цей канал.

Помітний дисбаланс «Попит-Пропозиція»: роботодавці скаржаться на дефіцит кандидатів, тоді як шукачі роботи під час таємних візитів повідомляють про брак вакансій у базі ДСЗ. Це підтверджує, що ДСЗ наразі не виконує роль ефективного комунікаційного хаба між сторонами.

Результати таємних візитів виявили, що фахівці ДСЗ працюють не системно: значній частині клієнтів не розповідають про можливості навчання. Оцінки якості програм ПО роботодавців та представників ДСЗ суттєво різняться.

ДСЗ поки що не виконує повною мірою роль координатора між роботодавцями, системою професійної освіти та шукачами роботи.

Рекомендації

- **Посилити систему проактивного залучення та онбордингу нових роботодавців до співпраці з ДСЗ, приділивши особливу увагу малому бізнесу.** Дослідження показало, що значна частина роботодавців протягом останніх двох років взагалі не зверталася до ДСЗ, причому серед них частка малих підприємств є вищою. Водночас саме представники малого бізнесу мають обмежені ресурси для

вивчення державних програм, адаптації окремих категорій працівників та взаємодії з державними інституціями. Тому спрощення співпраці через автоматизацію процесів, мінімізацію бюрократичних процедур і надання консультаційного супроводу може підвищити їхню залученість до використання послуг ДСЗ. Важлива побудова довірливого діалогу, де роботодавець бачить у ДСЗ реального партнера, а не контролюючий орган із великою кількістю паперів або ж надто застарілий та не потрібний бізнесу канал пошуку кандидатів. Це дозволить залучити більшу кількість роботодавців до співпраці з ДСЗ. Як наслідок, ДСЗ збільшить банк вакансій, стане ціннішим ресурсом для клієнтів.

- **Посилити системну взаємодію між ДСЗ, роботодавцями та закладами ПО.** Дослідження показало, що співпраця між учасниками ринку праці є фрагментованою, тому необхідно розвивати постійні механізми спільного планування кадрових потреб та освітніх програм. Це дозволить синхронізувати підготовку кадрів із реальними потребами
- **Посилити участь роботодавців або ж надати їм механізми впливу у розробці та оновленні програм навчання ПО.** Це дозволить підвищити практичну цінність навчання та забезпечити відповідність програм реальним потребам ринку праці. І як наслідок, підвищить довіру бізнесу до ПО і стимулюватиме організації направляти персонал на перенавчання до державних закладів замість використання лише внутрішніх ресурсів.
- **Розширити інформування роботодавців про всі можливості ДСЗ.** Фокус має бути як на роботодавців, які вже співпрацюють або співпрацювали з ДСЗ, так і на тих, хто ні. Для другої категорії - інформаційна кампанія з пропозиціями навчання чи перенавчання, грантами, безкоштовними консультаціями, воркшопами, як можливі варіанти. Дослідження показало, що більшість роботодавців знає більшою мірою про послуги з підбору персоналу, тоді як інші інструменти підтримки бізнесу залишаються значно менш відомими. Маючи знання та інструменти, бізнес почне використовувати ДСЗ як комплексний інструмент підтримки, що зокрема й допоможе організаціям отримати ресурс для адаптації окремих груп.

- **Запровадити регулярний збір зворотного зв'язку від роботодавців.** Значні відмінності між оцінками роботодавців і представників ДСЗ свідчать про необхідність постійного моніторингу задоволеності бізнесу та використання цих даних для вдосконалення роботи служби зайнятості. Реальний моніторинг може стати інструментом, що дозволить оперативно виправляти сервісні помилки та покращувати співпрацю між усіма акторами на ринку праці.
- **Розробити окрему іміджеву/комунікаційну стратегію для роботодавців, які не мають досвіду взаємодії з ДСЗ.** Дослідження показало, що майже третина роботодавців, які не зверталися до ДСЗ, не готові робити це за жодних умов, а їхнє сприйняття ДСЗ базується здебільшого на стереотипах, а не на реальному досвіді. Оскільки цей сегмент не охоплюється механізмами зворотного зв'язку, для нього необхідні окремі інструменти — інформаційні кампанії, кейси успішної співпраці, тощо — спрямовані на подолання іміджевого бар'єру, а не лише на вдосконалення самого сервісу. Це дозволить залучити до системи нових гравців, які раніше ігнорували державні можливості через міфи
- **Включити інформування про можливості навчання, перенавчання та підвищення кваліфікації як обов'язковий пункт первинної консультації клієнта ДСЗ.** Результати таємних візитів показали, що на консультаціях з фахівцями цій темі приділяється вкрай мало уваги: значній частині клієнтів про таку можливість не розповідають взагалі, а деталі надаються лише у відповідь на самостійний запит клієнта. Це призводить до того, що частина клієнтів не знає про доступність цих послуг і не розглядає навчання як варіант підтримки від ДСЗ. Знання про ці послуги можуть підвищити кількість виданих ваучерів та допомогти ефективніше закривати вакансії роботодавців через перекваліфікацію кандидатів

Абревіатури та скорочення

ДСЗ - Державна служба зайнятості

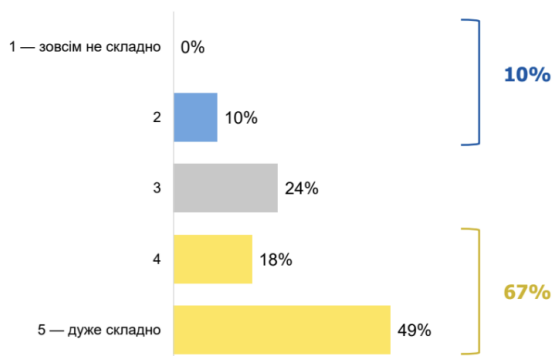
ЦЗ - Центр зайнятості

ПО - Професійна освіта

Розділ 1. Потреби роботодавців на ринку праці

Загалом переважна більшість опитаних роботодавців (67%) зазначила, що складно (оцінка 4-5 по 5-бальній шкалі) знайти працівників для організації (рис. 1). На рівні тенденцій помітною є різниця в залежності від розміру організації, найскладніше знайти працівників малим підприємствам, а найлегше - великим.

Рис. 1. Наскільки складно сьогодні знайти працівників для вашої організації? (% відповідей, роботодавці¹)



Найчастіше труднощі виникають через недостатню кількість кандидатів (61% роботодавців зазначили про це), завищені зарплатні очікування (43%) та недостатню кваліфікацію працівників (37%) (рис. 2).

Рис. 2. Які труднощі виникають найчастіше? (% відповідей, роботодавці)



Варто також додати, що найскладніше знайти працівників малим підприємствам - адже вони стикаються з низкою специфічних викликів,

¹ Тут і далі, якщо не вказано інше, дані опитування наводяться до бази всіх опитаних

зумовлених масштабом їхньої діяльності. Серед них — недостатня представленість інформації про компанію та її репутацію у відкритих джерелах (що, за словами експерта, дедалі частіше стає важливим критерієм для шукачів роботи), відсутність окремого спеціаліста з підбору персоналу, а також обмежені ресурси для формування та впровадження системних політик.

“За даними наших внутрішніх досліджень кандидати дедалі уважніше оцінюють роботодавця ще до відгуку на вакансію. 75% респондентів звертають увагу на відгуки колишніх співробітників, 52% — читають опис вакансії, 46% шукають інформацію про компанію в соціальних мережах, а 41% — вивчають публікації про роботодавця в інтернеті. Водночас головним критерієм вибору роботи залишається рівень заробітної плати, а серед чоловіків додатково важливим фактором є можливість бронювання.”
(експерт, robota.ua)

Водночас за результатами таємних візитів спостерігається брак банку вакансій у Державної служби зайнятості. Ті, хто звертаються у пошуках роботи - нерідко стикаються лише з кількома пропозиціями, які не відповідають критеріям чи побажанням, або ж фізичним можливостям. Тобто бачимо потреби роботодавців і брак кадрів з одного боку, і водночас потенційну можливість закриття цієї потреби при побудові правильної взаємодії гравців на ринку праці.

За результатами опитування роботодавців переважна більшість (71%) зазначає, що не очікує додаткових витрат або організаційних зусиль при наймі та адаптації окремих цільових аудиторій. Однак серед тих, хто все ж назвав категорію працівників, яка потребує окремих витрат та уваги - в ТОПі це молодь до 30 років (20% серед усіх роботодавців) (рис. 3).

Рис. 3. Для яких категорій працівників організація очікує найбільших додаткових витрат або організаційних зусиль при наймі та адаптації? (% відповідей, роботодавці)



Якщо ж говорити детальніше про категорію людей старше 50 років, загалом лише 2% усіх роботодавців зазначили, що вони потребують найбільших додаткових витрат або організаційних зусиль для них. Однак все ж певні бар'єри працевлаштування існують, зокрема, це недостатні цифрові навички, невідповідність кваліфікації, обмеженість виконувати важку фізичну працю (рис. 4).

Рис. 4. Які основні бар'єри для працевлаштування людей старше 50 років? (% відповідей, роботодавці)



За результатами досліджень ми бачимо, що існує необхідність додаткових ресурсів для роботи з певними категоріями населення. Враховуючи ситуацію на ринку праці, є необхідність побудови системних рішень для допомоги залучення різних категорій населення до ринку праці.

“На мою думку, зі зростанням дефіциту кадрів і старінням населення бізнес дедалі більше орієнтуватиметься на навички, потенціал і мотивацію кандидата, а не на його вік чи інші формальні ознаки. Водночас для досягнення реальних змін важлива

системна робота як роботодавців, так і держави: розвиток програм перекваліфікації, підтримка інклюзивного працевлаштування, адаптація робочих місць, боротьба зі стереотипами та формування культури рівних можливостей. Саме комплексний підхід дозволить поступово зменшити прояви дискримінації на ринку праці.”
(експерт, robota.ua)

“Великі” роботодавці мають більше можливостей та ресурсу займатись внутрішніми політиками найму та адаптації окремих категорій, водночас в мікро- та малих компаніях рідко коли є окремі спеціалісти (рекрутери, HR фахівці), додатковий ресурс, який може виділити окремо час на інтеграцію вразливих груп у компанію, підготовку, адаптацію, підтримку, тощо.

“Великий бізнес, звичайно, може собі дозволити наймати [людей з різними потребами], тому що в нього є бюджети, є люди, є ресурси, і він має більш прогресивний погляд на такі питання. Якщо ж ми говоримо про малий і середній бізнес, особливо в регіонах, їм значно складніше. Найчастіше там власник — це і керівник, і бухгалтер, і людина-оркестр.

При цьому маленький бізнес часто є більш соціально орієнтованим, але він не може собі дозволити наймати окремі категорії працівників. Щоб генерувати оборот, їм потрібні люди, які будуть тут і зараз активно працювати та повністю включатися в процес. Вони не можуть дозволити собі, наприклад, скорочений робочий день. Їм легше частину коштів спрямувати на якусь соціальну ініціативу, але вони не можуть уповільнювати робочі процеси просто тому, що вони маленькі”
(експерт, УВФ)

Тож відповідальність за побудову цієї системи лежить не лише на роботодавцях, а комплексно розподіляється серед усіх гравців на ринку праці: держава (міністерства), ДСЗ, ПО та альтернативні навчальні програми.

Розділ 2. Досвід співпраці та бар'єри взаємодії роботодавців з Державною службою зайнятості

2.1. Взаємодія з Державною службою зайнятості: Дослідження роботодавців

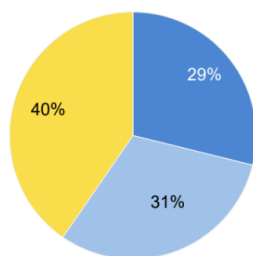
Щодо досвіду взаємодії роботодавців з ДСЗ протягом останніх двох років, то 29% користується регулярно послугами ДСЗ, майже третина (31%) зверталась один або кілька разів, проте співпраця не стала регулярною. Основними причинами нерегулярності стало те, що не вдалося отримати потрібний результат або кандидати не відповідали потребам організації, а також, тому що використовується інший канал пошуку (рис. 5).

На рівні тенденцій також спостерігається, що серед малих підприємств частка тих, хто не звертався до ДСЗ протягом останніх двох років є суттєво вищою, ніж серед середніх і великих підприємств.

**Рис. 5. Який досвід взаємодії з Державною службою зайнятості мала ваша організація протягом останніх 2 років, якщо мала? (% відповідей, роботодавці)
Чому співпраця з ДСЗ не стала регулярною? (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто звертається до ДСЗ нерегулярно)**

Який досвід взаємодії з Державною службою зайнятості мала ваша організація протягом останніх 2 років, якщо мала?

- Регулярно користуємося послугами ДСЗ
- Зверталися один або кілька разів, але не співпрацюємо регулярно
- Не зверталися до ДСЗ протягом останніх 2 років



Чому співпраця з ДСЗ не стала регулярною?



Переважно роботодавці звертаються до ДСЗ з метою закрити вакансію (58% серед усіх), ще 10% - з метою навчання (рис. 6).

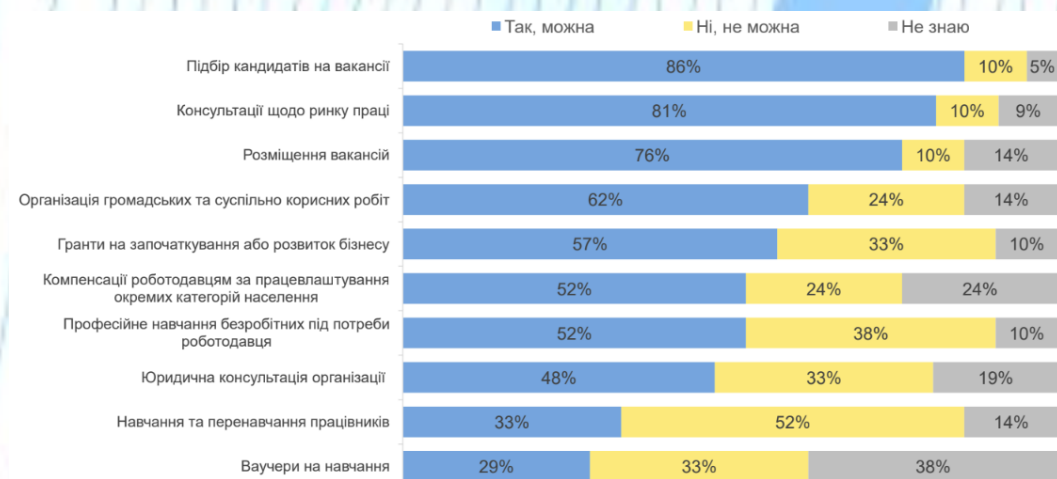
Рис. 6. В яких випадках Ваше підприємство звертається до ДСЗ? відкрите питання (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто звертається до ДСЗ нерегулярно)



Однак якщо переглянути перелік послуг, що надає Державна служба зайнятості роботодавцям, то він надзвичайно широкий, закриття вакансій лише один з багатьох, де в переліку є інформування про стан, основні тенденції та процеси на локальному ринку праці, проведення семінарів з працевлаштування окремих категорій населення, різноманітні юридичні/правові консультації, надання консультацій особам з питань організації та провадження підприємницької діяльності, профілактика настання страхових випадків і тд. Це ті можливості, які має ДСЗ, однак потенціал не використовується.

Підтвердженням незнання про усі можливості послуг ДСЗ є також розподіл відповідей серед роботодавців, які не взаємодіяли з ДСЗ щодо питання, які з наведених послуг можна отримати в ДСЗ. Найменше знають про такі можливості як питання пов'язані з навчанням, перенавчанням, пільгами на навчання, юридичні консультації та різноманітні пільги чи гранти (рис. 7). Тобто ДСЗ в основному асоціюється у роботодавців з пошуком кандидатів та розміщенням вакансій.

Рис. 7. Які з наведених послуг можна отримати в ДСЗ? (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто НЕ взаємодіє з ДСЗ)

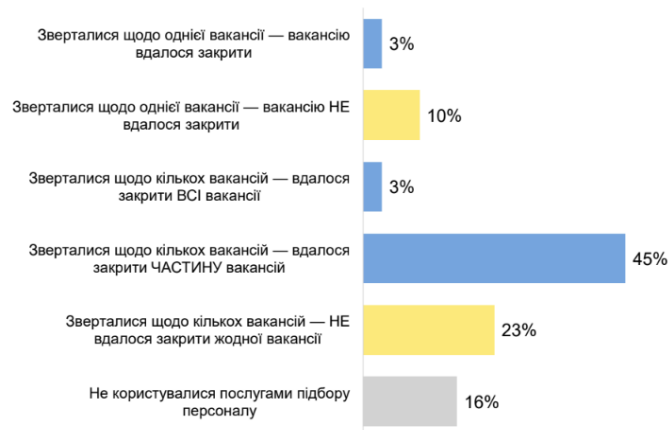


Аналогічно про це згадував і експерт, до ДСЗ з питаннями компенсацій звертаються ті, хто обізнані про інші переваги співпраці з ДСЗ.

“Причому знову ж таки, роботодавці, які в цьому більш свідомі, вони знають певні переваги використання служби зайнятості. Там, якісь, можливо, податкові привілеї або якісь знову-таки грошові виплати або не виплати, а компенсації. І вони, звісно, цим користуються.”
(експерт 1, work.ua)

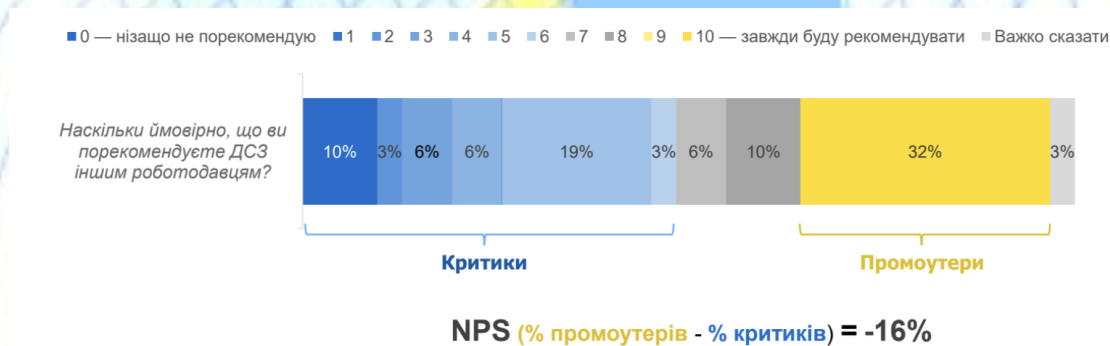
Тож очікувано, і як вже раніше було зазначено, найпопулярнішим запитом до ДСЗ є саме закриття вакансій. Щодо успішності закриття цього запиту, то лише 6% роботодавців закривали свій запит повністю (звертались з однією вакансією і закрили або звертались з кількома і всі закрили), 33% роботодавців не закривали свій запит зовсім (звертались з однією вакансією і не закрили або звертались з кількома і жодну не закрили), решта 45% мали частковий успіх (звертались з кількома вакансіями і частину з них закривали) (рис. 8).

Рис. 8. Чи вдалося закрити вакансію(-і) завдяки ДСЗ? (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто взаємодіє з ДСЗ)



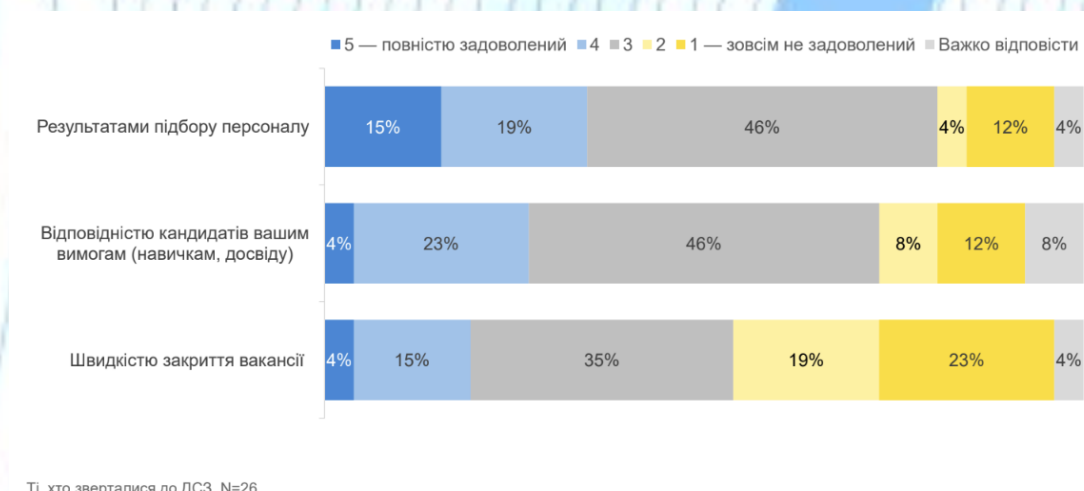
З даних бачимо проблему, яка потребує детальнішого дослідження причин такого неуспіху для того, щоб побудувати якісну та кращу взаємодію ДСЗ та роботодавців. Адже саме цей досвід і зумовлює те, що роботодавці більше не повертаються до ДСЗ, а рівень готовності рекомендувати ДСЗ (NPS) низький. Серед тих, хто взаємодівав з ДСЗ, готові рекомендувати її іншим роботодавцям лише третина, а майже половина роботодавців не готова (рис. 9).

Рис. 9. Наскільки ймовірно, що ви порекомендуєте ДСЗ іншим роботодавцям? (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто взаємодіє з ДСЗ)



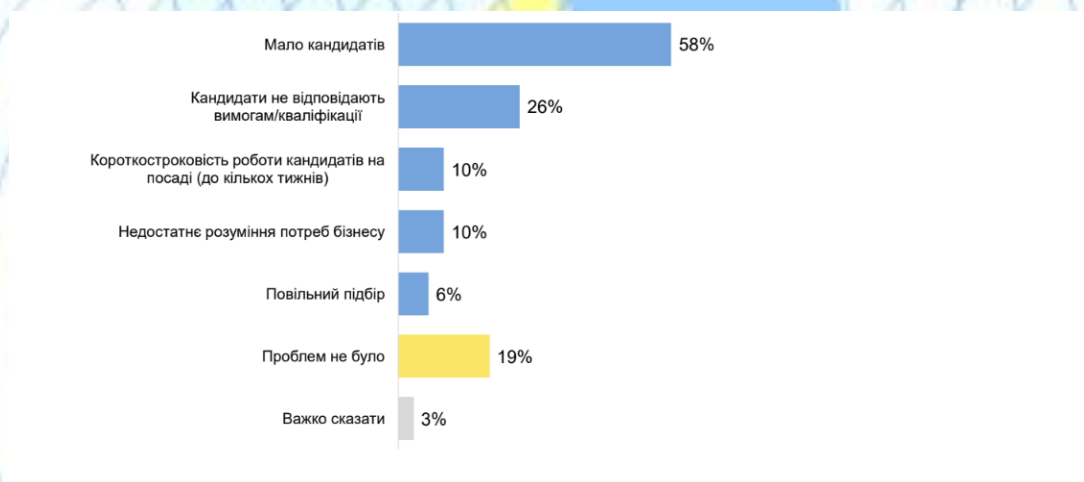
Детальніше розглядаючи досвід набору персоналу, більше половини роботодавців залишається все ж не задоволена результатами підбору, відповідністю кандидатів вимогам, швидкістю закриття вакансій (оцінки 1-3 за 5-бальною шкалою) (рис. 10).

Рис. 10. Оцініть, будь ласка, Ваш досвід набору персоналу, наскільки Ви задоволені? (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто взаємодіє з ДСЗ)



Основною проблемою у співпраці з ДСЗ є мала кількість кандидатів (рис. 11). Проте це більшою мірою показує не проблему браку кадрів на ринку праці, а підсвічує дисбаланс між попитом і пропозицією. Роботодавці повідомляють про дефіцит кандидатів, тоді як за результатами таємних візитів, ті, хто шукає роботу або зацікавлені у зміні роботи, стикаються з труднощами у пошуку релевантних вакансій.

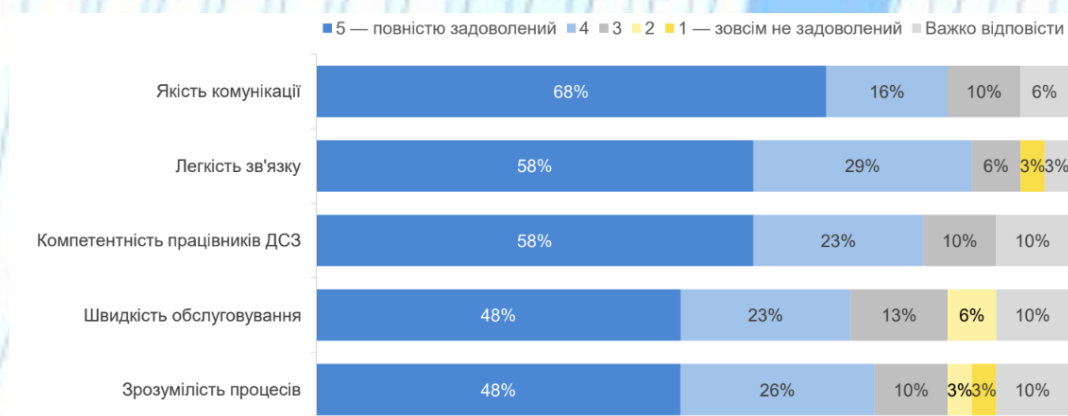
Рис. 11. Які найбільші проблеми виникали під час співпраці? (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто взаємодіє з ДСЗ)



Попри існування системних проблем взаємодії з ДСЗ, якістю та швидкістю підбору працівників, якість взаємодії безпосередньо з працівниками ДСЗ оцінюється на високому рівні. Переважна більшість опитаних роботодавців,

які взаємодіяли з ДСЗ задоволені (оцінки 4-5 за 5-бальною шкалою) легкістю зв'язку (87%), якістю комунікації (84%), компетентністю працівників ДСЗ (81%), зрозумілістю процесів (74%), швидкістю обслуговування (71%) (рис. 12).

Рис. 12. Оцініть якість взаємодії з працівниками ДСЗ? (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто взаємодіє з ДСЗ)



Взаємодія роботодавців із ДСЗ переважно обмежується підбором персоналу, тоді як потенціал інших послуг служби використовується недостатньо. Попри високу оцінку якості комунікації та роботи фахівців ДСЗ, саме низька результативність підбору кандидатів і труднощі із закриттям вакансій ймовірно за все стримують формування регулярної співпраці та знижують готовність роботодавців рекомендувати ДСЗ іншим.

Важливо також розглянути тих роботодавців, які не взаємодіяли з ДСЗ та причини відмови від цього каналу пошуку працівників, які упередження там існують.

40% опитаних роботодавців взагалі не зверталися до ДСЗ протягом останніх 2 років, а основною причиною називають те, що не бачать користі для свого бізнесу, також зазначали, що не вірять в ефективність ДСЗ, взаємодія з державними установами загалом займає багато часу (рис. 13). Важливо звернути увагу, що ці всі причини є радше уявленнями та стереотипами, аніж причинами, що мають підстави.

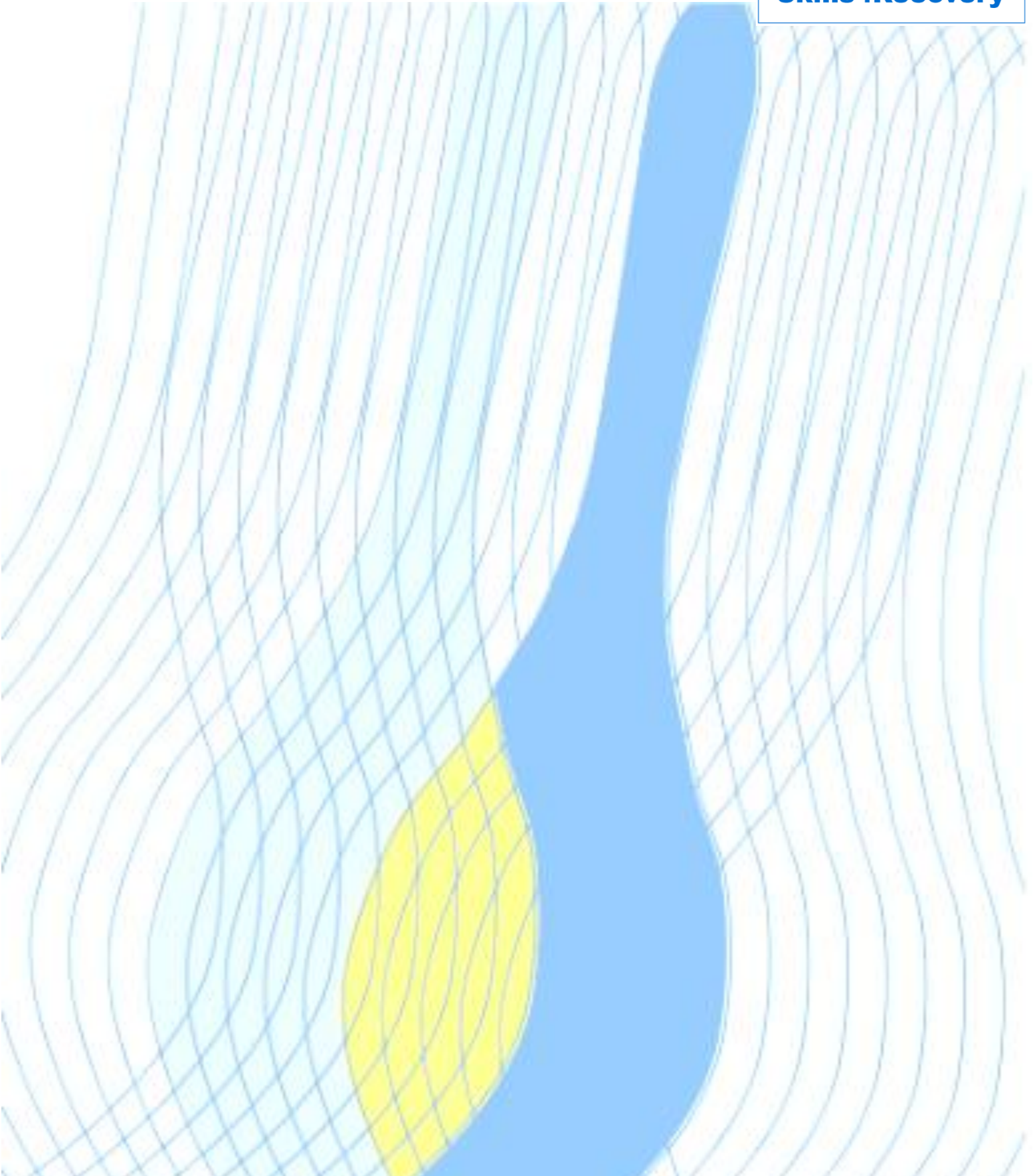
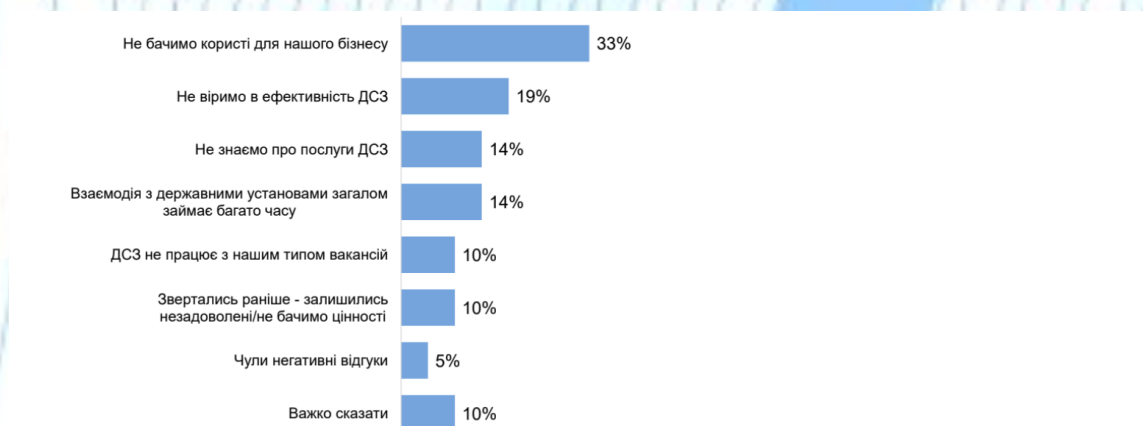
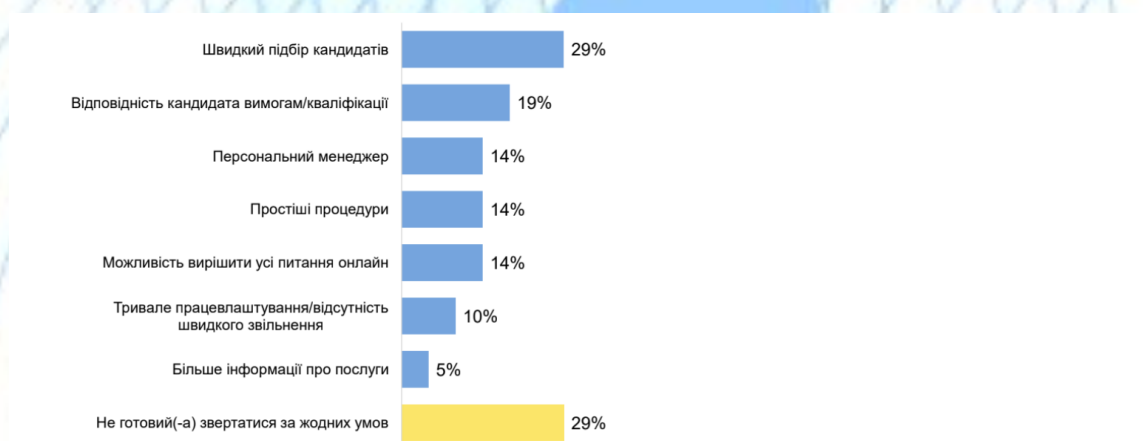


Рис. 13. Чому Ваша організація не зверталася до ДСЗ? (% відповідей, роботодавці, серед тих, НЕ взаємодіяв з ДСЗ)



Уявлення про ДСЗ є досить стійким. Адже майже третина опитаних роботодавців, що не взаємодіяли з ДСЗ за останні два роки зазначила, що не готові звертатись за жодних умов. Для половини важливими є швидкий та якісний (відповідність вимогам) підбір кандидата - саме за цих умов вони були б готові звернутись до ДСЗ (рис. 14).

Рис. 14. За яких умов ви були б готові звернутися до ДСЗ? (% відповідей, роботодавці, серед тих, НЕ взаємодіяв з ДСЗ)

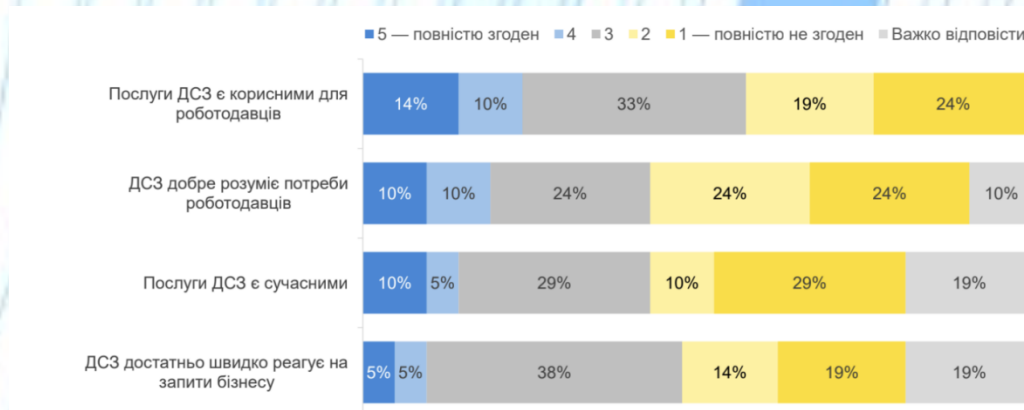


Тож помітною проблемою є імідж Державної служби зайнятості серед роботодавців, особливо серед тих, хто не взаємодіяв з нею.

Ще одним підтвердженням цього свідчать такі дані: лише 4 з 21 роботодавців, що не взаємодіяли з ДСЗ, згодні (повністю або скоріше), що ДСЗ добре

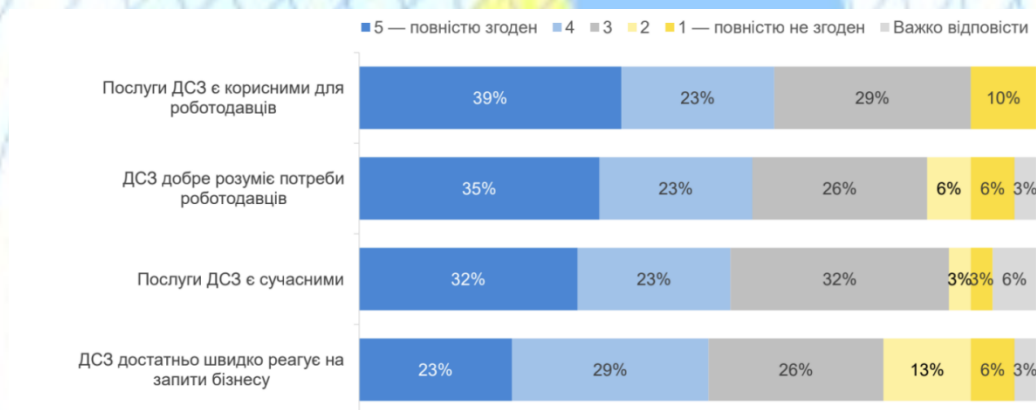
розуміє потреби роботодавців, решта опитаних не згодні або обирають нейтральну оцінку; 3 з 21 роботодавців згодні, що послуги ДСЗ є сучасними, інші аналогічно не згодні або нейтрально відповідають; лише 2 з 21 роботодавців згодні, що ДСЗ достатньо швидко реагує на запити бізнесу (рис. 15).

Рис. 15. Наскільки Ви погоджуєтесь із твердженнями? (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто НЕ взаємодіє з ДСЗ)



Водночас оцінки серед тих, хто взаємодіє з ДСЗ, регулярно або не регулярно за останні роки, значно вищі, бо в середньому майже половина роботодавців згодні з цими ж твердженнями (рис. 16).

Рис. 16. Наскільки Ви погоджуєтесь із твердженнями? (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто взаємодіє з ДСЗ)



Результати дослідження роботодавців свідчать, що взаємодія роботодавців із Державною службою зайнятості залишається обмеженою та переважно нерегулярною.

Водночас дослідження виявило різницю у сприйнятті ДСЗ залежно від наявності власного досвіду взаємодії. Роботодавці, які співпрацювали зі службою зайнятості, вище оцінюють її роботу, ніж ті, хто ніколи не звертався. Це свідчить про наявність іміджевого бар'єру: можна припустити, що частина роботодавців не користується послугами ДСЗ через сформовані уявлення про їхню роботу, тоді як реальний досвід взаємодії є більш позитивним. Разом із тим навіть серед тих, хто співпрацював з ДСЗ, рівень готовності рекомендувати її іншим роботодавцям залишається невисоким, що вказує на необхідність роботи над якістю та результативністю, особливо у питанні підбору працівників (що є ключовим зверненням).

2.2. Взаємодія з роботодавцями: Дослідження представників ДСЗ

Майже всі представники ДСЗ вважають, що ДСЗ якісно та ефективно надає послуги роботодавцям, володіє достатньою інформацією про ринок праці та володіє достатньою кількістю інструментів для роботи з роботодавцями.

Однак ці цифри суттєво різняться у порівнянні з відповідями роботодавців. Так, 92% представників ДСЗ зазначили, що ДСЗ швидко реагує на запити бізнесу (рис. 17). Серед роботодавців, які взаємодіяли з ДСЗ, з цим твердженням погоджується лише половина (рис. 16), а серед тих, хто не взаємодівав з ДСЗ, — лише кожен п'ятий (рис. 15). 91% представників ДСЗ зазначили, що ДСЗ добре розуміє потреби роботодавців (рис. 17), водночас аналогічно до попереднього твердження, серед роботодавців ці показники суттєво нижчі (рис. 15 та рис. 16). Ця різниця показує розрив між реальністю з якою стикається роботодавець та уявленням ДСЗ про ефективність роботи системи, та ще більший розрив між іміджем ДСЗ серед роботодавців та уявленням самих представників ДСЗ про їхню роботу з роботодавцями. І цей напрям вимагає багато роботи.

Рис. 17. Наскільки Ви погоджуєтесь із твердженнями? (% відповідей, ДСЗ)

Загалом



Попри ствердження представників ДСЗ про ефективну роботу з роботодавцями, вони зазначають і про низку труднощів, які виникають у співпраці з бізнесом:

- Комунікаційні бар'єри та відсутність зворотного зв'язку. Це одна з найгостріших проблем у спільній роботі. Фахівці зазначають, що роботодавці часто не повідомляють про результати співбесід із направленими кандидатами або про закриття вакансій, складно встановити якісний зв'язок.

«Відсутність зворотного зв'язку»

«Небажання роботодавців йти на контакт (зазвичай брак часу та велике навантаження на робочому місці)»

«Роботодавці часто не повідомляють про результати співбесід з направленими кандидатами, закривають вакансії самостійно через комерційні сайти і "забувають" зняти їх з обліку в службі»

- Недовіра до державних інституцій та стереотипи. Співпраця часто гальмується через упереджене ставлення до ДСЗ:
 - Стереотипи про кандидатів: роботодавці часто вважають, що в ДСЗ перебувають лише немотивовані або низькокваліфіковані кадри
 - Негативний попередній досвід: упередженість через минулі невдалі спроби укомплектування вакансій або складні процедури

«Особисто я помічаю загальну недовіру до держави та державних можливостей»

«Стереотип, що у службі зайнятості перебувають лише некваліфіковані кадри»

«Роботодавці не довіряють ЦЗ через минулі невдалі досвіди, особливо з укомплектуванням вакансій, та якістю направлених кандидатів»

«Застарілі стереотипи, небажання співпрацювати з ЦЗ враховуючи попередній негативний досвід»

- Бюрократія та складність процедур. Процес отримання послуг часто сприймається як занадто складний через:
 - Надмірний документообіг: велика кількість паперових документів, звітів та довідок для отримання компенсацій або грантів відлякує бізнес, який прагне швидкості та гнучкості
 - Тривалість процесів: прийняття рішень про виплати може тривати місяцями (наприклад, через прив'язку до квартальної звітності), що не відповідає потребам оперативного бізнесу

«Дуже складні механізми реалізації компенсаційних програм та багато умов для роботодавця щодо їх отримання»

«Найбільшою трудностю є надмірне бюрократичне навантаження на роботодавців. Необхідність підготовки та надання великого обсягу паперової документації, звітів та довідок суттєво уповільнює процес взаємодії»

«Небажання роботодавців витратити час на оформлення документів (наприклад, для отримання компенсацій) через страх перед додатковими перевітками»

«Занадто довга процедура прийняття рішень про надання компенсаційних виплат у зв'язку з прив'язкою до звітності, яка є квартальною»

- Труднощі у питаннях легалізації та звітності
 - Тіньова зайнятість: уникають офіційного працевлаштування (особливо чоловіків через мобілізаційні ризики) і, відповідно, відмовляються від співпраці з ДСЗ, щоб не показувати реальні дані
 - Острах перед державою: уникають співпраці через страх перед перевітками (податковими, моніторингом грантів)

«Приховування реального рівня заробітної плати, неповний опис обов'язків... Нелегальне працевлаштування»

«Чимало роботодавців уникають офіційного найму чоловіків, щоб не подавати дані до ТЦК та СП»

«Деякі роботодавці коли виникає питання працевлаштування відмовляються надати підтвердження або взагалі заставляють клієнтів спочатку припинити реєстрацію в СЗ»

- Психологічний аспект та «нав'язливість» сервісу. Іноді труднощі створює сама активність СЗ через перенасичення інформацією (дзвінки, листи, пропозиції).

«Ми дуже на них тиснемо і постійно нав'язуємо свої послуги, вони від нас скоро будуть шарахатися»

«Роботодавець утримується іноді від співпраці зі службою зайнятості через надмірну нав'язливість»

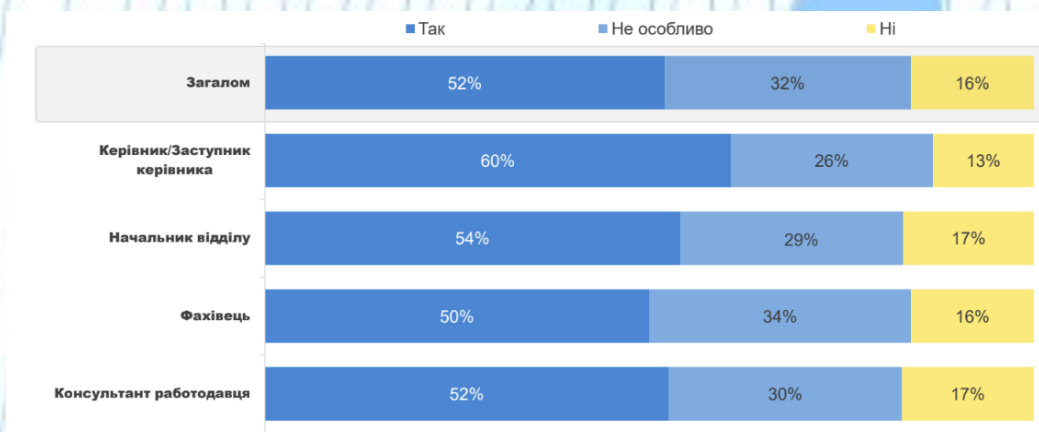
«Бізнес під час війни не має фінансової "подушки" та часу, щоб інвестувати в адаптацію молоді, людей 50+ чи мам після декрету. Вони вимагають миттєвої продуктивності»

Найгостріша перша проблема, про яку зазначили представники ДСЗ - брак зворотного зв'язку та комунікації - знаходить підтвердження також і з боку досвіду клієнтів ДСЗ. Наші таємні відвідувачі стикались з проблемами, коли запропонована вакансія була не актуальна, закрита, або умови дещо/суттєво різнились.

Отже, головним викликом у співпраці є побудова довірливого діалогу, де роботодавець бачить у ДСЗ реального партнера, а не контролюючий орган із великою кількістю паперів або ж надто застарілий та не потрібний бізнесу канал пошуку кандидатів. З одного боку роботодавець має бути більш відкритим до діалогу та взаємодії, бути готовим інвестувати в це час, з іншого боку ДСЗ має краще зрозуміти потреби бізнесів, ринку праці.

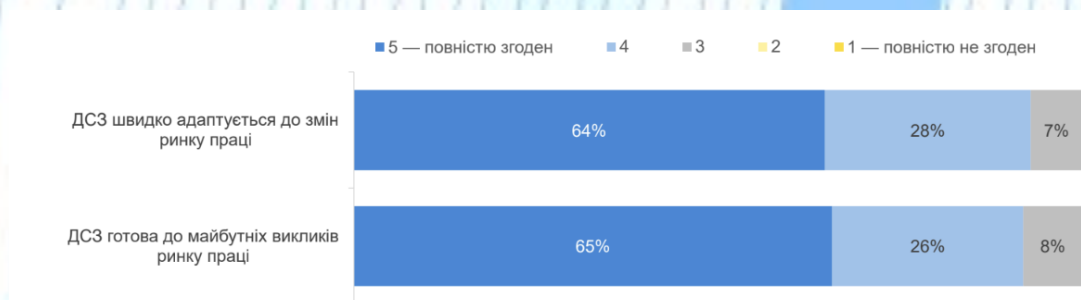
Варто зауважити також, що половина опитаних представників ДСЗ (52%) зазначила, що підхід до різних категорій роботодавців відрізняється, ще третина (32%), що не особливо (рис. 18). А розмір бізнесів суттєво різняться у своїй специфіці діяльності, найму, тощо.

Рис. 18. Чи відрізняється підхід до різних категорій роботодавців? (% відповідей, ДСЗ)



Загалом майже усі представники ДСЗ зазначають, що ДСЗ швидко адаптується до змін ринку праці (92% повністю або скоріше згодні з цим твердженням), та що ДСЗ готові до майбутніх викликів на ринку праці (91% повністю або скоріше згодні з цим твердженням) (рис. 19).

Рис. 19. Наскільки Ви погоджуєтесь із твердженнями? (% відповідей, ДСЗ)



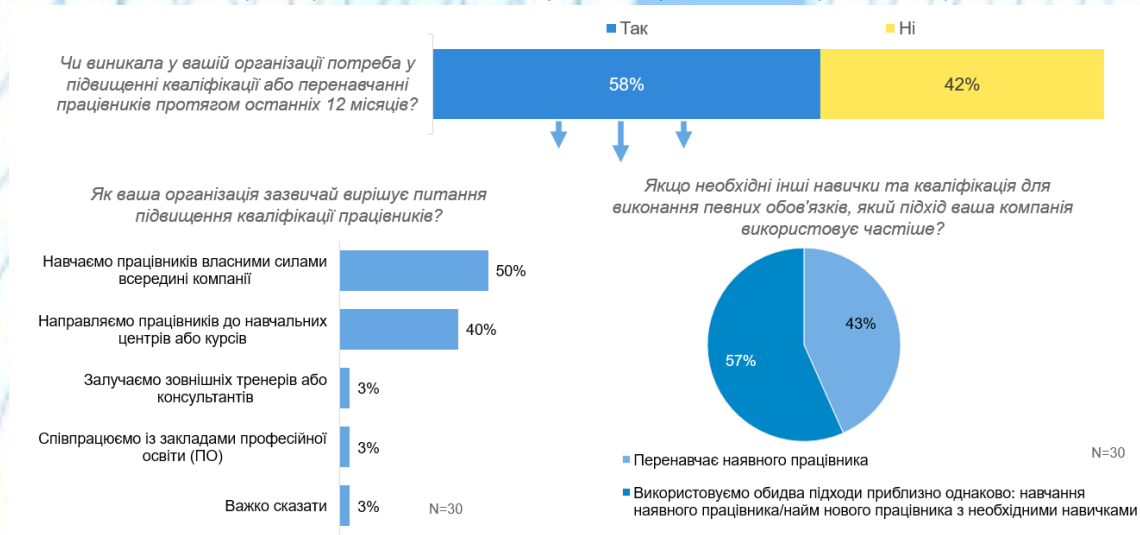
Ці дані суперечать словам роботодавців, які все ж значно нижче оцінюють адаптивність ДСЗ до змін ринку праці. Також експерти зазначають, що найкраще розуміння ринку все ж залишається у роботодавців, а взаємодія з ДСЗ роботодавців наразі ще не налагоджена повною мірою для того, щоб здійснювався якісний обмін знаннями.

Розділ 3. Співпраця із закладами професійної освіти

3.1. Досвід навчання та перенавчання працівників: Дослідження роботодавців

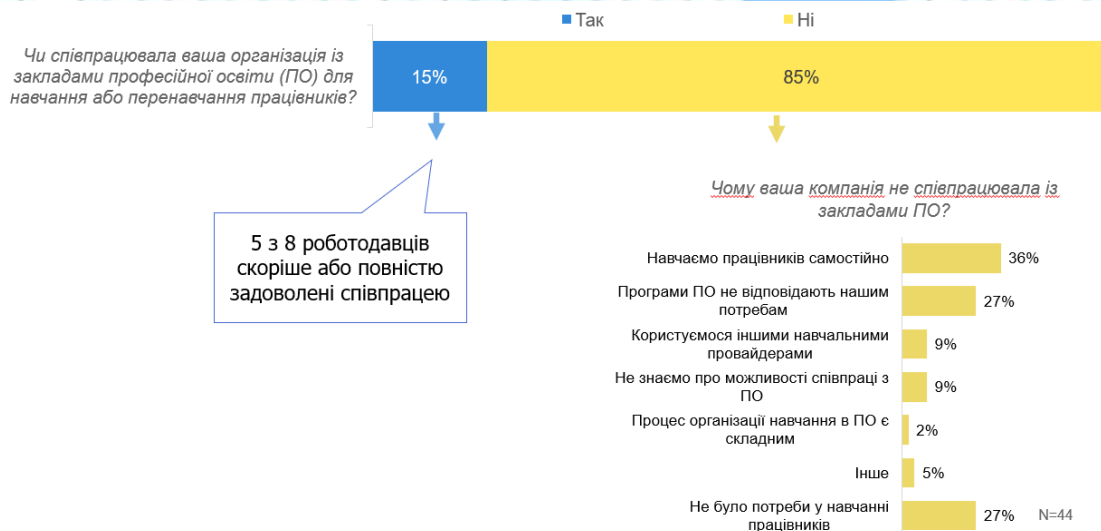
Трохи більше як у половини опитаних роботодавців (58%) виникала потреба у підвищенні кваліфікації або перенавчанні працівників протягом останніх 12 місяців. Зазвичай це питання вирішувалося шляхом навчання власними силами всередині компанії або ж направленням до навчальних центрів чи курсів. Лише в одиничних випадках відбувалася співпраця з ПО (рис. 20).

Рис. 20. Чи виникала у вашій організації потреба у підвищенні кваліфікації або перенавчанні працівників протягом останніх 12 місяців? (% відповідей, роботодавці)
Як ваша організація зазвичай вирішує питання підвищення кваліфікації працівників? (% відповідей, роботодавці, серед тих, у кого виникала потреба у підвищенні кваліфікації/перенавчанні працівників)
Якщо необхідні інші навички та кваліфікація для виконання певних обов'язків, який підхід ваша компанія використовує частіше? (% відповідей, роботодавці, серед тих, у кого виникала потреба у підвищенні кваліфікації/перенавчанні працівників)



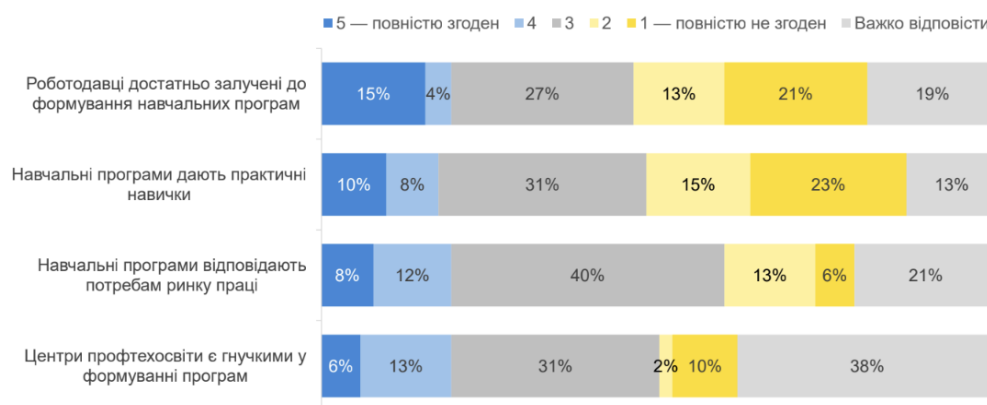
Загалом за весь період 15% роботодавців співпрацювали із закладами професійної освіти (ПО) для навчання або перенавчання працівників. Причому 5 з 8 роботодавців повністю або скоріше задоволені нею. Не співпрацювали по таким основним причинам: обирають навчати самостійно (36%), або ж програми ПО не відповідають потребам бізнесу (27%) (рис. 21).

Рис. 21. Чи співпрацювала ваша організація із закладами професійної освіти (ПО) для навчання або перенавчання працівників? (% відповідей, роботодавці)
Чому ваша компанія не співпрацювала із закладами ПО? (% відповідей, роботодавці, серед тих, хто не співпрацював з ПО)



Спостерігається виражена проблема з іміджем якості та ефективності навчальних програм: лише кожен п'ятий роботодавець згоден з твердженням, що вони достатньо залучені до формування навчальних програм (19%, оцінки 4-5 по 5-бальній шкалі), що такі програми дають практичні навички (18%), відповідають потребам ринку праці (20%) та що ПО є гнучкими у формування програм (19%) (рис. 22). Важливо відмітити, що найбільш негативно оцінюють твердження, що навчальні програми дають практичні навички, що свідчить про проблеми з уявленням якості програм ПО.

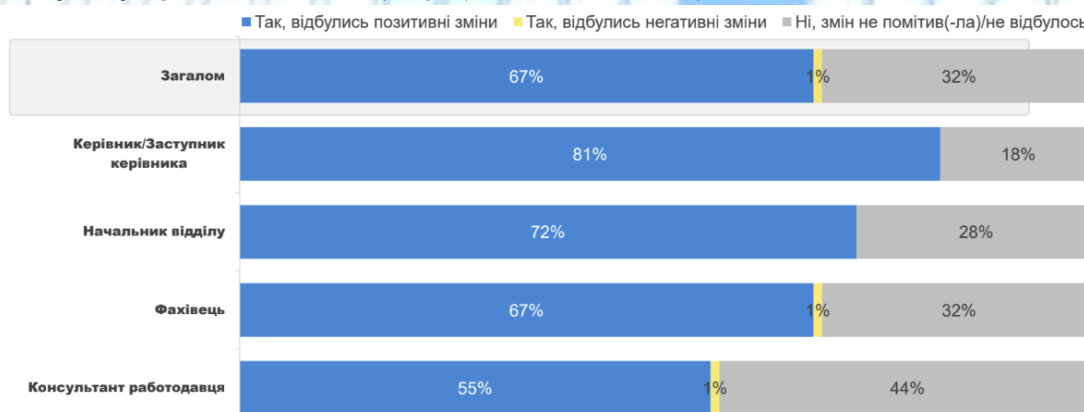
Рис. 22. Наскільки Ви погоджуєтесь із твердженнями? (% відповідей, роботодавці)



3.2. Досвід взаємодії із закладами професійної освіти та навчальними програмами: Дослідження представників ДСЗ

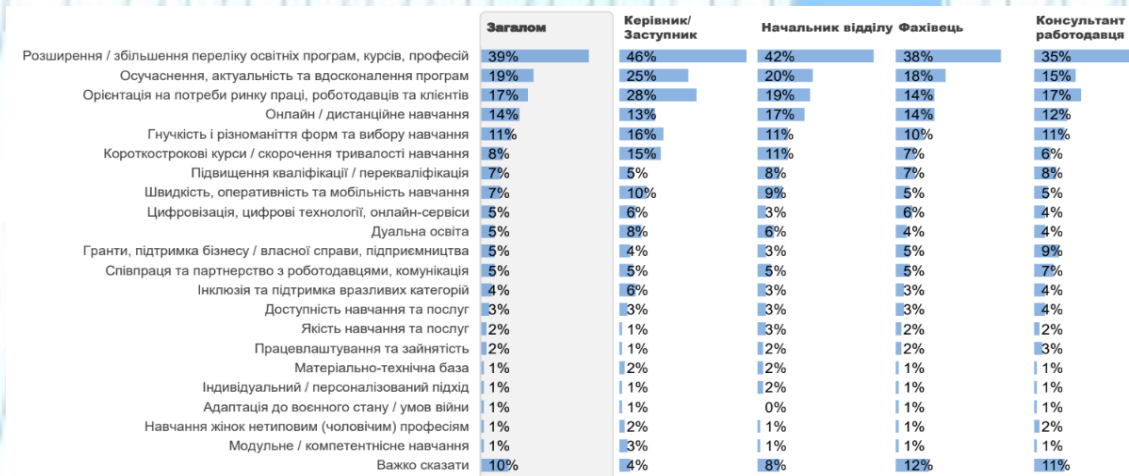
В рамках дослідження про ПО був ряд питань і до представників ДСЗ. На питання “чи змінились за останній рік підходи побудови програм центрів професійної освіти (ПО)” 67% зазначили, що відбулись позитивні зміни, а 32% - що зміни не помітили або не відбулися. Однак відповіді різняться в залежності від посади. Найвищий показник того, що позитивні зміни відбулися серед керівників/заступників, а найнижчий - серед консультантів роботодавця, де 55% зазначають про позитивні зміни, а 44% - що зміни не відбулися (рис. 23).

Рис. 23. З Вашого досвіду, чи змінились за останній рік підходи побудови програм центрів професійної освіти (ПО)? (% відповідей, ДСЗ)



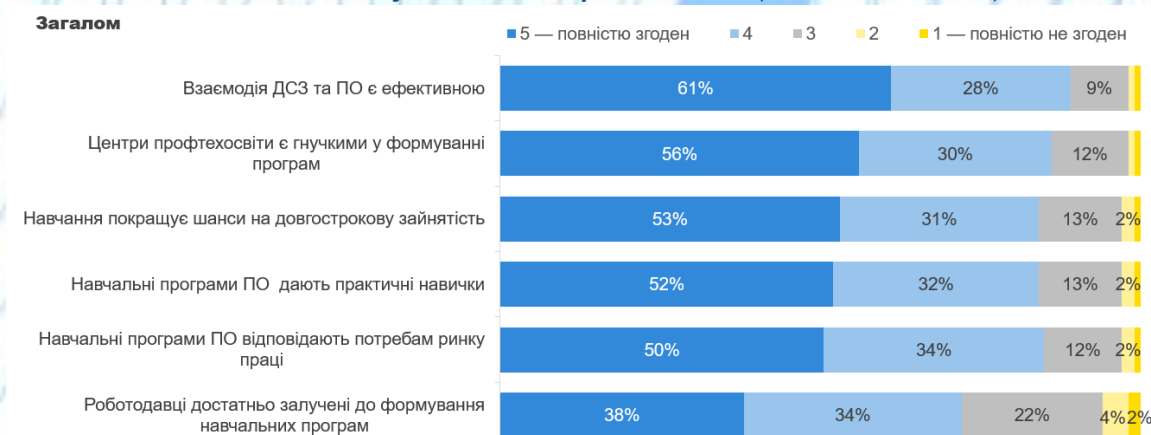
Детальніше обговорюючи, які саме зміни відбулися, в ТОПі: розширення переліку освітніх програм, курсів; осучаснення та вдосконалення програм; орієнтація на потреби ринку праці та гравців на ньому (рис. 24).

Рис. 24. Які позитивні зміни відбулись? (% відповідей, ДСЗ, серед тих, хто зазначив, що відбулись позитивні зміни щодо побудов програм центрів професійної освіти)



Представники ДСЗ бачать ПО та навчальні програми ефективними, гнучкими, якісними, що відповідають потребам ринку та такими, де роботодавці достатньо залучені до їх формування (рис. 25).

Рис. 25. *Наскільки Ви погоджуєтесь із твердженнями? (% відповідей, ДСЗ)*



Однак ці цифри суперечать досвіду роботодавців. Як вже розглядалось раніше, лише кожен п'ятий роботодавець згоден з твердженням, що вони достатньо залучені до формування навчальних програм (19%, оцінки 4-5 по 5-бальній шкалі), що такі програми дають практичні навички (18%), відповідають потребам ринку праці (20%) та що ПО є гнучкими у формуванні програм (19%) (рис. 22).

Це свідчить або про відсутність реального розуміння потреб роботодавців та потреб на ринку праці, або про брак інформації про діяльність ПО.

Говорячи про взаємодію ДСЗ з центрами професійної освіти, майже третина опитаних представників ДСЗ (29%) вважає, що у взаємодії всього вистачає, ще 29% важко відповісти. Лише 13% зазначила, що найбільше не вистачає у

взаємодії залучення та співпраця з роботодавцями та бізнесом (рис. 26). Хоча саме цей брак залучення виразно помітно з висновків вище про різницю в оцінках навчальних програм ПО представниками бізнесу та представниками ДСЗ.

Рис. 26. Чого найбільше не вистачає у взаємодії ДСЗ із центрами професійної освіти? (% відповідей, ДСЗ)



В рамках дослідження діяльності ДСЗ методом таємних візитів одним з фокусів було зрозуміти, наскільки активно інформуються клієнти про можливості навчання, перенавчання та підвищення кваліфікації. Тема професійного навчання (ПО) та курсів згадується, але рівень конкретики та доступності послуг суттєво різниться залежно від міста, фахівця та індивідуальної ситуації клієнта.

Найбільш детально клієнти дізнавались про можливості навчання на конференціях від ЦЗ, куди їх направляли фахівці (досвід таємних відвідувачів у Києві та Львові). Одним із головних розчарувань для клієнтів у Києві було те, що профільні освітні центри для практики часто знаходяться в інших регіонах. Попри те, що проживання та дорога оплачуються, необхідність їхати на певний період в інше місто є суттєвою незручністю, враховуючи, що є сім'я та побутові справи, які не можуть залишити. Але з позитивного відзначали те, що після курсів видаються документи державного зразка, а не просто "сертифікат, роздрукований на принтері".

Водночас безпосередньо на консультації з фахівцями цій темі приділялось вкрай мало уваги, суттєвій частині клієнтів про таку можливість не розповідається взагалі, не згадується, а коли клієнт самотійно зондував це питання, то коротко інформувалося, що у разі необхідності можуть направити на курси, що є така опція без деталей спеціальностей, можливостей, тощо. У Дніпрі зафіксовано випадок, коли клієнту відмовили у безкоштовному перенавчанні, оскільки він не працював останні 7 місяців. Для доступу до

безкоштовних програм вимагається наявність страхових внесків за певний період.

Результати дослідження свідчать, що під час перших взаємодій із ДСЗ клієнтів недостатньо інформують або взагалі не інформують про можливості навчання, перенавчання та підвищення кваліфікації. Як наслідок, частина клієнтів може не знати про доступність цих послуг і не розглядати їх як один із варіантів підтримки від ДСЗ.

Додаток 1. Методологія

РП1. Фокус-групові дискусії

Метод: Фокус-групові дискусії (ФГД)

Формат: онлайн

Вибірка: 10 ФГД

Цільові аудиторії:

- [1] Молодь NEET (не працюють і не навчаються), різні вікові категорії
- [2] Безробітні, які готові працевлаштуватися, різні вікові категорії
- [3] Вразливі групи (люди з інвалідністю, демобілізовані ветерани, самотні батьки і матері)

Усі учасники ФГД тимчасово не працюють, однак розглядають можливість працевлаштуватися (рівень вмотивованості та активності пошуку різняться: від активного пошуку до пасивного розгляду можливостей). В кожній групі присутні щонайменше 2 респондента із статусом ВПО.

Географія: Проживають на всій території України, окрім ТОТ і територій бойових дій, або територіях, де безпекова ситуація не дозволяє забезпечити безпечне місцеперебування протягом усього часу проведення ФГД.

Дати польових робіт: 27.05.2026 - 03.06.2026

Деталі:

№	ЦА	Стать/вік	Дата
1	Молодь NEET	Чоловіки, 16-19 років	03.06.2026
2	Молодь NEET	Жінки, 20-24 роки	03.06.2026
3	Молодь NEET	Чоловіки, 25-29 років	27.05.2026
4	Молодь NEET	Жінки, 30-34 років	27.05.2026
5	Безробітні	Чоловіки, 35-44 роки	28.05.2026
6	Безробітні	Жінки, 45-54 роки	28.05.2026
7	Безробітні	Чоловіки, 55-64 роки	29.05.2026
8	Безробітні	Жінки, 65+ років	29.05.2026
9	Вразливі групи	Жінки, 18+ років	02.06.2026
10	Вразливі групи	Чоловіки, 18+ років	02.06.2026

РП2. Опитування стейкхолдерів

Метод: Інтерв'ю

Цільові аудиторії:

- [1] Експерти: Глибинні інтерв'ю через онлайн платформу ZOOM

- [2] Роботодавці: телефонні інтерв'ю
- [3] Представники Державної служби зайнятості та Центрів зайнятості: опитування здійснювалось у два етапи:
 - [I] - e-mail розсилка в ДСЗ/ЦЗ для збору кількісної інформації та контактів для спілкування
 - [II] - телефонні інтерв'ю

Вибірка: 100+ інтерв'ю

Дати польових робіт: червень-липень 2026

Географія: Інтерв'ю не проводилися на тимчасово окупованих територіях АР Крим, м. Севастополя, Донецької і Луганської областей та інших, що перебувають під окупацією, а також територіях, де відсутній український мобільний зв'язок.

РПЗ. Масове опитування цільових аудиторій

Метод: Онлайн опитування методом CAWI

Вибірка: 5 опитувань по 400 (або більше) респондентів в рамках кожного опитування.

Специфікація опитувань:

Опитування 1. Молодь, чоловіки і жінки (до 30 років), які задовольняють наступним умовам:

- не мають роботи,
- або працюють, але не задоволені поточним статусом,
- не відкидають ідею зміни спеціальності.

Позначення на слайдах: «Молодь до 30 років»

Опитування 2. Чоловіки і жінки віком понад 50 років, які задовольняють наступним умовам:

- не мають роботи,
- або працюють, але не задоволені поточним статусом,
- не відкидають ідею зміни спеціальності.

Позначення на слайдах: «Старші люди 50+»

Опитування 3. Жінки 30-50 років, які задовольняють наступним умовам:

- не мають роботи,
- або працюють, але не задоволені поточним статусом,
- не відкидають ідею зміни спеціальності.

Позначення на слайдах: «Жінки 30-50 р.»

Опитування 4. Чоловіки 30-50 років, які задовольняють наступним умовам:

- не мають роботи,
- або працюють, але не задоволені поточним статусом,
- не відкидають ідею зміни спеціальності.

Позначення на слайдах: «Чоловіки 30-50 р.»

Опитування 5. Верстви, які потребують додаткової інклюзивної підтримки (ВПО, ветерани, люди з інвалідністю)

Позначення на слайдах: «Інклюзивні верстви (ВПО, Ветерани, ОЗІ)»

Дати польових робіт: червень-липень 2026

Географія: Проживають на всій території України, окрім ТОТ і територій бойових дій

Застереження: Варто враховувати специфіку методу опитування населення на онлайн панелі. Можливе системне зміщення вибірки у бік більш цифрово грамотних і більш активних людей. У зв'язку з цим оцінки, отримані в рамках опитування методом CAWI, доцільно інтерпретувати як верхню межу значень досліджуваних показників. Додаткові дослідження іншими методами можуть бути корисними і охопити більш широкую аудиторію.

РП4. Mystery shopping

Метод: Mystery shopping - таємні візити

Вибірка: 11 mystery shopping кампаній

Профіль «таємних відвідувачів»:

- [1] Молодь NEET безробітні
- [2] Безробітні
- [3] Вразливі групи безробітні

Дати польових робіт: 11.06.2026 - 27.07.2026

Географія: Дніпро, Запоріжжя, Київ, Кривий Ріг, Львів, Одеса

Деталі: Стартовий візит здійснювався до центру зайнятості. Після цього таємний відвідувач проходив усі етапи взаємодії, передбачені центром зайнятості, з метою оцінки того, як функціонує система працевлаштування через цей канал пошуку роботи (а також механізми перенавчання та підвищення кваліфікації).