

В каждом номере журнала «СЗН-ПУЛЬС» мы разбираем один из 20 показателей индекса совершенствования качества клиентского опыта службы занятости. Материалом для анализа служат кейсы, которые специалисты службы занятости рассматривают в чате [«Клиентоцентричность в СЗН»](#) в рамках **«ВАУ — марафона»**.

Всего есть пять групп показателей: **полезность обращения в СЗН и ЦЗН, адресность и персонализация, минимизация усилий клиента, внешний комфорт и удобство, дружелюбие и партнерство.**

## Неделя №20. Показатель «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на сайте региональной службы занятости населения»



Показатель, который входит в группу «Минимизация усилий клиента», демонстрирует, насколько легко клиенту найти нужную и полезную информацию на региональном сайте СЗН.

Для измерения показателя используются субъективные и объективные данные: клиентам центра занятости предлагается оценить, насколько они согласны с высказыванием «Информация о центре занятости, в том числе об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме на сайте ЦЗН», а также данные о структуре, наполнении и актуальности информации на сайте региональной службы занятости.

## В двадцатом туре марафона:



**16**

регионов  
приняли  
участие



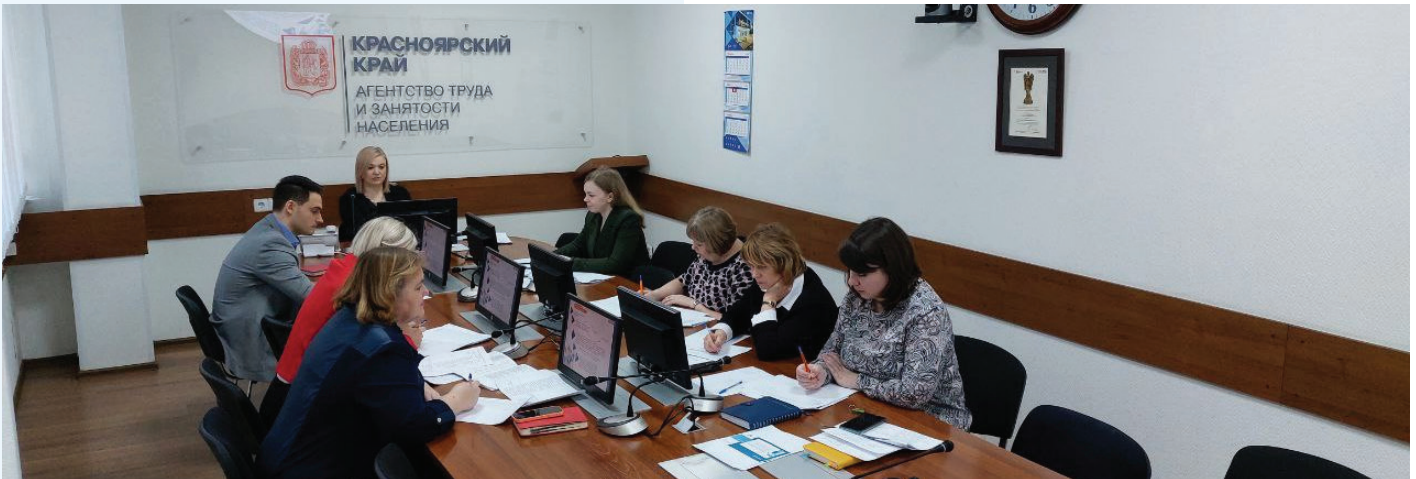
**18**

тематических практик  
и наработок по оказанию  
ВАУ-сервисов предложены



## Регионы-участники:

- Архангельская область
- Брянская область
- Владимирская область
- Красноярский край
- Курская область
- Липецкая область
- Нижегородская область
- Новосибирская область
- Омская область
- Пермский край
- Республика Башкортостан
- Республика Татарстан
- Самарская область
- Санкт-Петербург
- Чувашская Республика
- Ярославская область



## Красноярский край

### Выстраиваем сайт с учётом клиентских запросов

Новый сайт красноярского кадрового центра был разработан и запущен в 2022 году.

Интерфейс сайта построен по принципу клиентоцентричности: в шапке сайта пользователь – соискатель или работодатель – выбирает свою категорию и далее следует навигации в соответствии с жизненной или бизнес-ситуацией.

Кроме того, на обновлённый сайт добавили сервисы, которые получили положительную оценку клиентов, пользовавшихся ими в предыдущей версии:

- ▶ **модуль размещения резюме для незарегистрированных пользователей** – расширение возможностей поиска необходимых работников для предприятий и организаций, приглашение к участию в ярмарках вакансий;
- ▶ **блок объявлений «Лучшие предложения недели от работодателей»** – возможность привлечения соискателей, быстрого заполнения вакансий с высокой заработной платой. Динамический баннер содержит 10 слайдов, это наибольшее допустимое количество для удержания внимания пользователей;
- ▶ **интерактивный календарь событий** – удобный инструмент для просмотра, планирования и отслеживания мероприятий.

СМИ и партнёры могут получать необходимые данные без запроса, используя аналитическую и справочную информацию с сайта: ключевые показатели рынка труда, в том числе в сравнительных таблицах и графиках, мониторинг ситуации на рынке труда городов-миллионеров и городов Сибирского федерального округа.

Ежемесячно обновляется информация о предстоящих ярмарках вакансий, мероприятиях с работодателями города, планируемом запуске групп профессионального обучения, семинарах по социальной адаптации на рынке труда, занятиях по психологической поддержке.

По данным сервиса Google Analytics, ежедневно сайт центра занятости просматривают более 350 уникальных пользователей, максимальное количество пользователей в день было зафиксировано на отметке 900 человек. Всего с начала года сервисами сайта воспользовались свыше 83,2 тыс. человек.

## Нижегородская область

### Постоянно работаем над обновлением

История сайта Нижегородского кадрового центра началась в 2016 году. Тогда кросс-функциональная команда из IT-экспертов, сотрудников службы занятости и консультантов, знающих потребности соискателей и работодателей, создали концепцию сайта, и в марте 2017 года была запущена его первая версия.

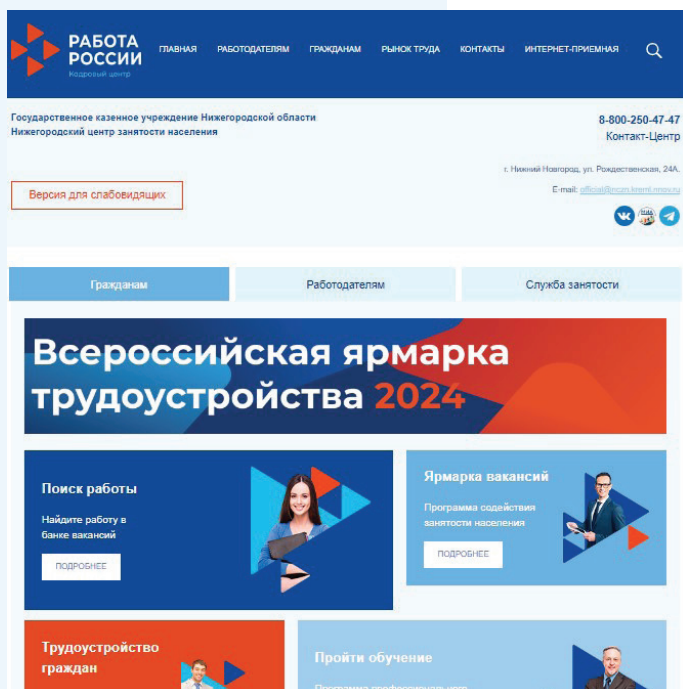
Ключевую роль в этом процессе сыграла фокус-группа, включающая представителей организаций-партнёров, работодателей и соискателей. Обратная связь позволила выявить проблемы с навигацией и недостатком информации на онлайн-ресурсе.



На основе собранных предложений в начале 2019 года был проведён редизайн сайта в пользу его большей функциональности. В результате пользовательский интерфейс стал интуитивно понятнее, а навигация – удобной. Новый сайт стал не только красивым, но и эффективным.

В 2022 году администрирование сайта передали отделу по связям с общественностью: это позволяет более оперативно обновлять контент и реагировать на запросы пользователей.

Обновлённый ресурс отражает актуальные стандарты и принципы, обеспечивая современный подход к предоставлению услуг гражданам и работодателям. Регулярно выкладывается свежая информация о текущих вакансиях, обучающих курсах и мероприятиях, что позволяет пользователям быть в курсе последних новостей. Особое внимание уделяется мобильной версии сайта, что обеспечивает удобный доступ с разных устройств.



Обратив на это внимание, в кадровом центре начали анализировать посещение сайта и полученную обратную связь. Исследования показали: посетителям не хватает актуальных и полезных данных. Люди раздражались, обнаружив неактуальную или не соответствующую действительности информацию: старый адрес офиса или ссылку на закон, который уже отменён или претерпел изменения.

Администрировать сайт начали по-новому: взяв фокус на актуальность и достоверность размещаемой информации. Это значительно повысило вовлечённость аудитории: кратно выросли просмотры рубрик «Изменения в законодательстве», «Мнение эксперта», «Дайджест новостей» и других.

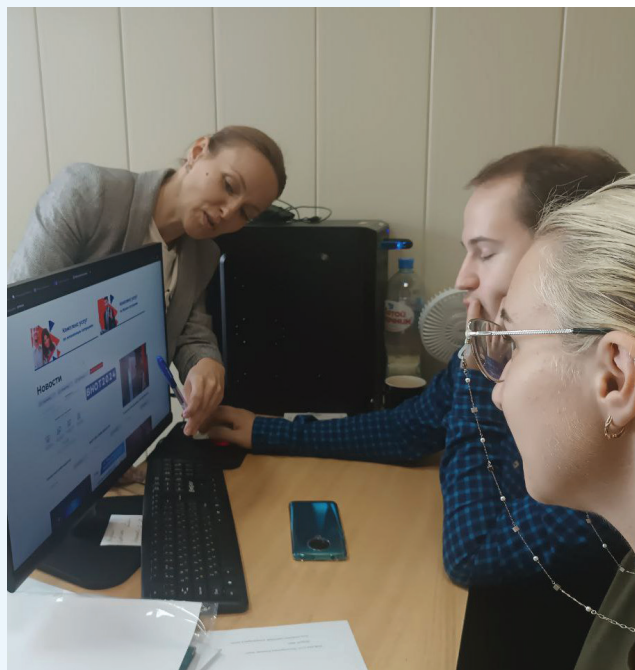
«Сегодня сайт Нижегородского кадрового центра переформатирован в соответствии с современными требованиями брендбука «Работа России». Новый дизайн изменил восприятие центра среди пользователей, создав ощущение профессионализма», — рассказала директор учреждения Людмила Егорова.

## Ярославская область

### Всё внимание – контенту

Сайт ярославского кадрового центра создавался в 2020 году. За основу взяли профессиональную концепцию для конкретных аудиторий – соискателей и работодателей – с описанием услуг и сервисов, которые им предоставляют.

После этого ярославские коллеги развитием своей интернет-площадки не занимались, только периодически размещали на ней разного рода информацию. Но такой подход не делал сайт эффективным инструментом коммуникации.



Изменилась и контентная часть сайта: теперь тексты пишутся не под ключевые слова поисковых запросов, а с учетом интересов читателей, больше внимания стали уделять иллюстративному материалу.