

І. В. Лучко*здобувач освітньо-кваліфікаційного рівня магістр за спеціальністю 061 – Журналістика
(напрямок підготовки / спеціальність: медіакомунікації)**Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця**Науковий керівник: І. Б. Іванова**доктор філологічних наук,**професор кафедри бізнес-журналістики і цифрових медіа**Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця**м. Харків, Україна*

ДОСЛІДЖЕННЯ ОСНОВНИХ ПРОБЛЕМ ТА ПОТРЕБ БЕЗПЕКИ КОРИСТУВАЧІВ ПЛАТФОРМ ДЛЯ ПОШУКУ РОБОТИ ТА ФРІЛАНС-ЗАДАЧ

Анотація. Дослідження аналізує проблеми безпеки та комунікації на платформах для пошуку роботи в Україні, зокрема ризики шахрайства та захисту персональних даних. Метою є розробка рекомендацій для створення безпечних комунікацій, що підвищать довіру користувачів до платформ.

Ключові слова: Інформаційна безпека, комунікація, платформи для пошуку роботи, шахрайство, захист персональних даних, довіра користувачів, онлайн-платформи, фріланс.

Десяток років тому основними засобами для працевлаштування та пошуку кадрів роботодавцями були газети і журнали. Сьогодні ж, для пошуку роботи використовуються пошукові сервіси загального призначення (інтернет-браузери, соціальні мережі) та спеціалізовані веб-сайти, професійні соціальні мережі [5,9]. У сучасному світі платформи для пошуку роботи є важливим інструментом працевлаштування та заробітку, особливо для діджитал спеціалістів, адже користувачі можуть знайти роботу або виконавців для своїх завдань, не виходячи з дому. За даними Statista, кількість користувачів платформ для пошуку роботи та фріланс-задач у світі становила близько 2 мільярдів осіб. Очікується, що ця кількість буде зростати в середньому на 10% щороку до 2025 року. Однак, використання таких платформ пов'язане з певними ризиками, особливо в сфері безпеки. Деякі дослідження кажуть, що основними проблемами безпеки, з якими стикаються користувачі платформ для пошуку роботи та фріланс-задач у всьому світі, є:

- Несанкціонований доступ до персональних даних (70%);
- Шахрайство (50%);
- Зловживання персональними даними (40%).

Основними потребами та вимогами користувачів платформ для пошуку роботи та фріланс-задач у всьому світі є:

- Захист персональних даних (90%);
- Захист від шахрайства (80%);
- Прозорість і відповідальність (70%).

Сьогодні існує безліч готових інструментів для збору, аналізу й обробки даних, однак більшість із них обмежується автоматичним виконанням запитів, не враховуючи аналізу ефективності роботи попередніх користувачів та не пропонуючи рекомендацій на цій основі. Згідно з дослідженням International Labour Office, головною причиною, чому люди обирають платформну роботу, є прагнення отримати додатковий дохід, можливість працювати з дому, вищий заробіток порівняно з офлайн-сегментом і складнощі з пошуком роботи в інших сферах.

Основними перешкодами для працевлаштування в офлайн-економіці залишаються нестача вакансій у регіоні та занадто низький рівень заробітної плати [12]. На основі цих даних, доцільною метою роботи є покращення комунікації для користувачів платформ пошуку роботи в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про те, що певні аспекти вітчизняних проблем інформаційної безпеки у той чи інший спосіб досліджувались у наукових працях: Арістова І.В., Березовська І.Р., Безуглий Д., Дзьобаня О.П., Калюжний Р.А., Коваленко В., Кормич Б.А., Ліпкан В.А., Марущак А.І., Мельник В., Сидоренко В., Цимбалюк В.С., Шевчук І.Б., Юдін О.К.

Зокрема, у роботі Воронкової В., Капітаненко Н., Нікітенко В., досліджено умови захисту інтелектуальної власності в умовах цифровізації. Водночас обмаль досліджень присвячених питанням інформаційної безпеки саме у соціально-трудовій сфері в умовах цифровізації економіки.

За результатами опитування МОП в Україні, 11% респондентів працюють 35–49 годин на тиждень, 14% – 50–85 годин, а 7% перевищують 86 годин. Окремо варто відзначити проблему неоплати вже виконаних послуг, з якою стикалися 32% опитаних[2].

Проблема безпеки платформ для пошуку роботи та фріланс-задач розуміється як захист користувачів від різних загроз, таких як: несанкціонований доступ до персональних даних (такі як ім'я, адреса, номер телефону, електронна адреса тощо), шахрайство, адже можуть створювати підроблені вакансії, заманювати користувачів на небезпеки сайти або пропонувати роботу за нереально високими ставками.

Для захисту необхідно використовувати такі механізми, як: перевірка автентичності користувачів, перевірка вакансій на відповідність вимогам законодавства, контроль платежів. Користувачі повинні мати можливість швидко та легко повідомляти про будь-які проблеми, пов'язані з безпекою, зловживання персональними даними. А також, використовувати сучасні технології шифрування, аутентифікації та авторизації.

Як зазначає М. Гудман, правовий захист інтелектуальної власності у цифровому суспільстві потребує створення нової правової системи, яка охоплює «норми, правила, очікування, цілі, інструкції та стимули, що змінили спосіб формування правових цінностей і трансформували світ» [6]. Це питання є надзвичайно актуальним, особливо в умовах зростання зайнятості через цифрові платформи. Взаємодія між замовником і виконавцем зазвичай базується на довірі, без укладання письмових угод, а провайдери платформ переважно захищають лише власні інтереси.

Отже, об'єктом дослідження стають: користувачі онлайн-платформ для пошуку роботи та фріланс-завдань.

Предмет дослідження: комунікаційні стратегії та безпека користувачів.

Завданням дослідження стає вивчення основних проблем та потреб безпеки користувачів, аналіз попередніх досліджень та отримання узагальнених результатів, розробка та впровадження соціологічного опитування для збору даних, теоретична та емпірична інтерпретація результатів, формулювання рекомендацій для розробки безпечних комунікаційних стратегій.

Для того, щоб проаналізувати основні проблеми та потреби безпеки користувачів платформ для пошуку роботи та фріланс-задач, необхідно виділити основні поняття, а потім піддати їх теоретичній інтерпретації.

Отже, основними теоретичними поняттями виступають: інформаційна безпека, інформаційна безпека у соціально-трудовій сфері, цифрові компетенції, цифрова культура, фріланс, пошук роботи, персональні дані, користувач.

Інформаційна безпека – це стан, у якому інформація захищена від несанкціонованого доступу, використання, розголошення, модифікації, знищення або інших дій, що можуть спричинити порушення конфіденційності чи стабільності функціонування інформаційних систем.

Інформаційна безпека у соціально-трудовій сфері – це захищеність інформації, яка використовується в соціально-трудових процесах.

Цифрові компетенції – це сукупність знань, умінь та навичок, необхідних для ефективного використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у різних сферах діяльності.

Цифрова культура – це система цінностей, уявлень, норм, правил поведінки та моделей мислення, пов'язаних з використанням ІКТ.

Фріланс – це форма зайнятості, при якій працівники самостійно організовують свою роботу та надають послуги замовникам за власною ціною.

Пошук роботи – це процес пошуку роботи, який включає в себе такі етапи, як визначення цілей пошуку, аналіз ринку праці, підготовка резюме та портфоліо, розсилка резюме та портфоліо, проведення співбесід та укладання трудового договору.

Персональні дані – це інформація або сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована чи може бути ідентифікована.

Користувач – це особа, яка використовує інформаційну систему або програмне забезпечення.

Наступним етапом є операціоналізація понять, термін “інформаційна безпека у соціально-трудовій сфері” слід розкласти на індикатори (таб. 1), для того щоб отримати доступні для спостереження і вимірювання характеристики.

Таблиця 1

Визначення індикаторів терміна “інформаційна безпека у соціально-трудовій сфері”

Поняття	Індикатор	Шкала (запитання)	Тип шкали
Аналіз досвіду користувачів	Аналіз досвіду користувачів (загально існування чи відсутність проблем при пошуку)	1.1. Як ви оцінюєте свій рівень професіоналізму у сфері, де ви шукаєте роботу або фріланс-задачі? Високий Середній Низький 1.2. Ви вже користувалися подібними платформами для пошуку роботи чи фріланс-задач? Так Ні	Шкала Лікерта
Безпека та довіра до платформ	Наявність або відсутність безпеки та довіри до платформ	3.1. Який для вас є найбільший страх при використанні подібних платформ? Непевність стосовно безпеки оплати Обурення від поганого відгуку від користувачів Ризик розголошення особистих даних 3.2. Які заходи безпеки ви вважаєте обов'язковими для успішного функціонування платформи? Двофакторна аутентифікація Захист особистих даних за допомогою шифрування	Шкала відкритих відповідей
Необхідність у комунікації та взаємодії з колегами	Наявність або відсутність потреби у комунікації та взаємодії з колегами	2.1. Які основні проблеми ви зазнаєте при пошуку роботи або фріланс-задач? – Обмежений вибір пропозицій – Недостатня інформація про замовників/виконавців – Незрозуміле технічне завдання 2.2. Які функції ви вважаєте найважливішими на платформі для пошуку роботи або фріланс-задач? Фільтрація пропозицій за областю діяльності Можливість оцінювання замовників/виконавців Інтеграція засобів комунікації 2.3. Які конкретні функції або інструменти ви б хотіли бачити? – Можливість ведення особистого блогу/портфоліо – Опції для відображення робочих зразків – Аналітика популярних запитань у вашій сфері 4.1. Як ви зазвичай взаємодієте з іншими професіоналами у вашій сфері? Форуми та обговорення Соціальні мережі Месенджери та електронна пошта 4.2. Які інструменти для комунікації ви найбільше використовуєте в роботі? Чати Відеодзвінки Електронна пошта	Шкала відкритих відповідей
Задоволеність функціональними характеристиками	Наявність або відсутність комфорту у функціональних характеристиках при використанні платформ. Визначення конкретних потреб	6.1. Які конкретні інструменти чи сервіси ви очікуєте від платформи для безпечного пошуку роботи чи фріланс-задач? Рейтинги та відгуки від користувачів Можливість створення персонального бренду Аналітика попиту на конкретні навички 6.2. Чи бажаєте ви, щоб платформа мала можливість відображення вашого портфоліо чи навичок? Так Ні	Шкала відкритих відповідей
Вимоги користувачів	Визначення кількості напрямлень за якими є запит потенційних користувачів	7.1. Яка сфера діяльності чи професійний напрямок найбільше вас цікавить або який є ваш основний напрямок діяльності? ІТ та програмування Дизайн та творчість Маркетинг та реклама 7.2. Чи маєте ви конкретні вимоги або особливості, пов'язані з вашою сферою діяльності, які повинна враховувати платформа? Так Ні 7.3 Який функціонал або можливості на платформі хотіли б бачити виходячи з попередньої відповіді?	Шкала відкритих відповідей
Заходи безпеки в обробці особистих даних	Потреба чи відсутність збереження та конфіденційності особистих даних. Заходи безпеки.	8.1. Наскільки важливою є для вас конфіденційність особистої інформації на платформі? Дуже важливо Середньо важливо Менш важливо 8.2. Які заходи безпеки в обробці особистих даних вам було б важливо бачити на нашій платформі? Захищена передача та збереження даних Можливість керування рівнем доступу до особистої інформації Швидке видалення облікового запису за запитом користувача	Шкала відкритих відповідей

Основним припущенням і гіпотезою даного дослідження слугувало те, що ефективні комунікаційні стратегії призведуть до збільшення рівня безпеки користувачів. А також, високий рівень захисту особистих даних надасть більшої активності та стане конкурентоспроможною перевагою на ринку онлайн платформ.

Методом дослідження було обрано Гугл-опитування. Випадковий відбір користувачів онлайн-платформ відбувався методом розповсюдження форми на популярних профільних форумах та сайтах.

Перейдемо до опису процедури вибірки. Генеральна сукупність: згідно з даними Forbes, на кінець 2021 року в Україні налічувалось приблизно 285 000 людей, які працювали в ІТ та 150000 саме діджитал.

Процедура вибірки: використання фільтрів за основними характеристиками (досвід використання платформи та професійне направлення).

Детальний аналіз результатів:

1.1. Оцінка рівня професіоналізму. Більшість опитаних оцінили свій рівень як середній або високий, що свідчить про висококваліфікованість користувачів платформ для пошуку роботи чи фріланс-задач.

1.2. Користування платформами. Дві третини респондентів неодноразово користувалися платформами для пошуку роботи, що підтверджує їхню популярність серед користувачів.

2.1. Основні проблеми при пошуку роботи. Користувачі платформ стикаються з низьким рівнем оплати праці, великою конкуренцією, обмеженим вибором пропозицій і недостатньою інформацією про замовників.

2.2. Найважливіші функції платформ. До важливих функцій, які користувачі хотіли б бачити, належать: фільтрація за областю діяльності, оцінювання замовників/виконавців, ведення блогу/портфолію та аналітика популярних запитів.

2.3. Додаткові функції. Опитувані бажають додати можливість встановлення ціни залежно від складності роботи, керування доступом до особистої інформації, підтримку новачків, розміщення портфолію у власній стилістиці.

3.1. Страху при використанні платформ. Найбільшими страхами є розголошення особистих даних і нечесність замовників/виконавців, що може зменшити використання платформ.

3.2. Необхідні заходи безпеки. Захищений протокол передачі даних, шифрування, верифікація акаунтів і захист від накрутки відгуків є важливими заходами для забезпечення безпеки.

Використовувані інструменти для взаємодії: 70% користувачів використовують месенджери та електронну пошту, 20% – соціальні мережі, 10% – чати, що свідчить про перевагу простих і доступних інструментів.

Критерії оцінки виконавців/замовників: користувачі оцінюють виконавців за бюджетом проекту (60%), рейтингом та відгуками (50%) і пунктуальністю (40%).

Очікувані інструменти від платформ: користувачі очікують можливість оцінювання замовників, ведення блогу/портфолію, аналітики запитів, захищеної передачі даних та креативного відображення своїх робіт.

Особливості для користувачів сфери дизайну: для цієї категорії важлива можливість креативного відображення портфолію (100%) та встановлення ціни за складність роботи (80%).

Конфіденційність особистих даних: для 80% користувачів наголошують на важливості конфіденційності. Основні заходи безпеки включають захищену передачу даних (100%) та анонімність користувачів за замовчуванням (80%).

Нами було визначено, що існує значний попит на платформи для пошуку роботи чи фріланс-задач. Однак, для того, щоб успішно конкурувати на ринку, потрібно вирішити проблеми, з якими стикаються користувачі, та впровадити додаткові заходи безпеки.

На основі отриманих результатів можна зробити наступні рекомендації:

1. Необхідне зосередження на вирішенні проблем, з якими стикаються користувачі, а саме – підвищення рівня оплати праці, зменшення конкуренції та розширення вибору пропозицій.

2. Впровадження заходів безпеки, зокрема захищений протокол передачі даних, зашифроване зберігання даних, верифікацію акаунтів замовників та виконавців, захист від накрутки відгуків.

3. Врахування вимог користувачів до функціоналу платформ, зокрема до можливості оцінювання замовників/виконавців, ведення особистого блогу/портфолію та аналізу популярних запитань у їхній сфері.

Важливо також враховувати, що потреби користувачів платформ для пошуку роботи чи фріланс-задач можуть змінюватися з часом. Тому, є необхідність створити регулярну систему досліджень (спеціальний

блок або інтегрований функціонал для збору максимальної кількості даних), щоб розуміти ці потреби та відповідно адаптувати свої продукти.

ЛІТЕРАТУРА

4. Впровадження європейської кібербезпеки: загальний огляд / ISACA. URL: https://www.isaca.org/Knowledge-Center/Research/Documents/European-Cybersecurity-Implementation-Overview_res_Ukr_1215.pdf.
5. Державне агентство з електронного врядування України. URL: <https://www.e.gov.ua/ua>.
6. Захист інформації: наук. журн. 2019. Т. 21, № 3.
7. Концепція розвитку цифрових компетенцій: розпорядження КМУ від 03.03.2021 № 167-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>.
8. Мінківська, М. В., Єпик, М. О. Веб-орієнтована система пошуку вакансій роботи. *Матеріали всеукраїнської наук.-практ. конф. «Комп'ютерні технології обробки даних»*. Вінниця: ДонНУ ім. Василя Стуса, 2020. С. 100–102. URL: <https://jktod.donnu.edu.ua/issue/view/369>.
9. Офіційний сайт кіберполіції України: про підрозділ. URL: <https://cyberpolice.gov.ua/contacts/>.
10. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 27 січня 2016 р. «Про Стратегію кібербезпеки України»: Указ Президента України. *Урядовий кур'єр*. 2016. № 52.
11. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України: Закон України. *Урядовий кур'єр*. 2017. № 215.
12. Шевчук, І. Б. Бізнес у соціальних мережах: навч. посіб. Львів: ННБК «АТБ», 2021. 219 с.
13. Цифрова грамотність населення України / Міністерство цифрової трансформації України. 2019. URL: https://osvita.dia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2019_compressed.pdf.
14. Moody, R. Which countries have the worst (and best) cybersecurity? URL: <https://www.comparitech.com/blog/vpn-privacy/cybersecurity-by-country/>.
15. Work on Digital Labour Platforms in Ukraine: Issues and Policy Perspectives. – ISBN 978-92-2-030735-9 (web pdf).

I. Luchko. Research on the key issues and security needs of users on job search and freelance task platforms. – Article.

Summary. This study analyzes security and communication issues on job search platforms in Ukraine, focusing on fraud risks and personal data protection. The aim is to develop recommendations for creating secure communication that will enhance user trust in these platforms.

Key words: Information security, communication, job search platforms, fraud, personal data protection, user trust, online platforms, freelancing.