

Надія НОВІЧЕНКО

*аспірантка кафедри державного управління
і місцевого самоврядування,
НТУ «Дніпровська політехніка»*

ЦИФРОВЕ РОБОЧЕ МІСТО В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Цифрова трансформація, як глобальний тренд розвитку суспільства [1], безпосередньо впливає й на організацію роботи управлінців як у бізнесі, так і в сфері публічного управління. Одним з новітніх цифрових механізмів удосконалення якості управління є впровадження технології цифрового робочого місця.

У Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України [2] прямо передбачено створення цифрових робочих місць, як один з напрямків цифровізації економіки та суспільства. Зокрема дається визначення терміну «цифрове робоче місце», під яким розуміється віртуальний еквівалент фізичного робочого місця, котрий вимагає належної організації, користування та управління, оскільки воно має стати запорукою підвищеної ефективності працівників та створення для них більш сприятливих умов праці. Зазначено, що в умовах цифрової трансформації робочі місця перестають бути прив'язаними до фізичних місць. Вони стають «цифровими», віртуальними, мобільними, тобто такими, що не потребують постійного перебування працівника на робочому місці. Концепція «цифрових робочих місць» поширюється надзвичайно швидко у бізнес-середовищі та позитивно сприймається переважною більшістю працівників, яким подобаються гнучкі способи роботи, можливість працювати вдома, на відпочинку, тобто з будь-якого місця.

Цифрове робоче місце сприяє гнучкості в методах виконання посадових обов'язків публічними службовцями, стимулює їх спільну роботу та взаємодію, підтримує децентралізовані та мобільні робочі середовища, передбачає вибір технологій для роботи. Перевагами цифрових робочих місць є зменшення витрат на апаратне забезпечення, офісні приміщення, відрядження тощо.

Впровадження концепції цифрових робочих місць передбачає: перетворення робочих місць державних службовців у цифрові робочі місця; підготовку законодавчих ініціатив для стимулювання використання цифрових робочих місць бізнесом та громадянами. У світі такий підхід до організації управління найбільш поширений у сфері бізнесу, але й активно впроваджується і в публічну сферу. Під цифровим робочим місцем (digital workplace) найчастіше розуміється стратегія, що поєднує інструменти, місця, стилі роботи, культуру та навички, необхідні співробітникам для оптимального виконання роботи та обслуговування клієнтів. За рахунок орієнтування робочого середовища на споживача стратегія цифрового робочого місця дозволяє збільшити ефективність роботи завдяки використанню інтуїтивно зрозумілих та зручних інструментів та процесів. До таких інструментів можуть застосуватися численні цифрові технології – від мобільних пристроїв та засобів для спільної роботи до інтелектуальних цифрових платформ та програм заохочення працівників [3].

Створення цифрових робочих місць відіграє важливу роль у загальному процесі цифровізації публічного управління. Слід враховувати, що будь-яка цифрова трансформація призводить до модернізації технологій та перегляду процесів управління та комунікації. Найбільш успішні організації розуміють, що в сучасному мінливому середовищі недостатньо просто підтримувати гнучкість і залучення співробітників. Тому стратегії використання цифрових робочих місць націлені на збільшення цифрової гнучкості співробітників. Вони враховують методи роботи працівників, необхідні їм цифрові інструменти, цифрові навички та компетентності, які вони мають розвивати, а також культуру праці. Такий комплексний підхід допомагає організаціям забезпечити ефективність команди, покращити взаємодію та збільшити залучення працівників підвищення якості роботи.

Цифрове робоче місце значно підвищує зручність роботи працівників. Дійсно, кінцевою метою стратегії використання цифрових робочих місць можна вважати підвищення зручності надання послуг клієнтам (у випадку публічного управління – отримувачам адміністративних послуг). Однак для цього спочатку необхідно підвищити зручність роботи працівників (публічних службовців). Відомо, що будь-які співробітники з більшою готовністю взаємодіють та беруться за складні проекти, якщо їхня робота їм подобається а робочі місця забезпечені сучасними цифровими технологіями та інструментами.

Технології штучного інтелекту, у тому числі віртуальні співрозмовники, віртуальні помічники та діалогові інтерфейси користувача, можуть допомогти співробітникам працювати інтелектуальніше і швидше завдяки автоматизації рутинних завдань. Цифрові системи, що використовують машинне навчання, можуть надавати змістовний контент та консультації. Інтелектуальні внутрішні кадрові інструменти можуть використовувати алгоритми зіставлення, щоб знаходити відповідні навички та ролі для конкретного проекту. Поєднання всіх цих елементів допомагає співробітникам більш широко бачити зміст своєї роботи та краще взаємодіяти з колегами, а також збільшує їхнє залучення до робочого процесу.

Список використаних джерел

1. Квітка С., Новіченко Н., Гусаревич Н., Піскоха Н., Бардах О., Демошенко Г. Перспективні напрямки цифрової трансформації публічного управління. Аспекти публічного управління. 2020. Т. 8, № 4. С. 129–146. doi: 10.15421/152087.

2. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації. Розпорядження Кабінету міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-p#Text>.

3. Marshall S. The Digital Workplace Defined. 2020. URL: <https://www.cmswire.com/cms/social-business/what-a-digital-workplace-is-and-what-it-isnt-027421.php>.

Отримано редакційною колегією: 31.03.2022.