



Nadiia Novichenko

Dnipropetrovsk Regional Institute of Public Administration of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine (Dnipro, Ukraine)

Digital Workplaces in the Management System

The digital transformation of public administration leads to a change in the organization of the work of public servants. With this in mind, the task is to use the experience of digitalization of management in business. In particular, this concerns the creation of digital jobs in public administration bodies.

Conceptual approaches to the definition of the term "digital workplace" are considered, some issues of organization of a new management system and encouragement of employees to perform their duties more effectively and meet the needs of consumers of administrative services are analyzed.

It is noted that the digital workplace gives employees the opportunity to access applications and data in real time on any device from anywhere, regardless of where the information is stored: in cloud services or in a data center.

Keywords: *digital workplace, digital transformation, public administration, digital technologies in public administration*

Надія Новіченко

Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України (Дніпро, Україна)

Цифрові робочі місця в системі управління

Цифрова трансформація публічного управління спричиняє необхідність зміни в організації роботи публічних службовців. З огляду на це, постає завдання використання досвіду цифровізації управління в бізнесі. Зокрема це стосується створенню цифрових робочих місць в органах публічного управління.

Розглянуто концептуальні підходи до визначення терміну «цифрове робоче місце», проаналізовані деякі питання організації нової системи управління та заохочення службовців до більш ефективного виконання своїх обов'язків та задоволення потреб споживачів адміністративних послуг.

Відзначено, що цифрове робоче місце дає співробітникам можливість доступу до додатків та даних у режимі реального часу на будь-якому пристрої з будь-якого місця, незалежно від того, де зберігається інформація: у хмарних сервісах або в центрі обробки даних.

Ключові слова: *цифрове робоче місце, цифрова трансформація, публічне управління, цифрові технології у публічному управлінні*

Цифрова трансформація, як управління є впровадження технології глобальний тренд розвитку суспільства цифрового робочого місця.

(Квітка, 2020), безпосередньо впливає В Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України (Про схвалення Концепції, 2018) прямо й на організацію роботи управлінців як у бізнесі, так і в сфері публічного управління. Одним з новітніх цифрових передбачено створення цифрових робочих механізмів удосконалення якості місць, як один з напрямків цифровізації



економіки та суспільства. У документі дається визначення терміну «цифрове робоче місце» (далі – ЦРМ), 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.

У публічній сфері ЦРМ має сприяти гнучкості в методах виконання посадових обов'язків публічними службовцями, стимулювати їх спільну роботу та взаємодію, підтримувати децентралізовані та мобільні робочі середовища, використовувати різні цифрові технології для роботи. Перевагами цифрових робочих місць є зменшення витрат на апаратне забезпечення, офісні приміщення, відрядження та багато інших, які виявляються під час практичного впровадження в конкретних умовах.

Таким чином на державному рівні в загальному вигляді визначено стратегію створення ЦРМ. В основі такої стратегії лежить розуміння того, що єдина постійна складова у сучасному соціальному середовищі це його зміна. Цифрова трансформація змінила принципи структурування в організаціях та способи управління суспільством. Хмарні сервіси прискорили темпи таких змін і водночас створили нові схеми роботи, які змінюють минулі організаційні моделі (Квітка et al, 2020). Працівники мають можливість працювати де, коли та у зручний для них спосіб. Для цього і потрібні ЦРМ.

Насьогодні активно розробляються

концептуальні підходи до «цифрового робочого місця» та його ролі в організації роботи (digital workplace). Зокрема, під цифровим робочим місцем розуміється віртуальний еквівалент фізичного робочого місця. Він вимагає ретельного планування та управління у зв'язку з його фундаментальною роллю у ефективності, залученості та здоровому робочому кліматі (Marshall, 2020).

Поширеним є підхід, відповідно до якого ЦРМ – це інтегрована технологічна платформа, призначена для доставки додатків, даних та десктопів, а також керування такою доставкою. Воно дає співробітникам можливість доступу до додатків та даних у режимі реального часу на будь-якому пристрої з будь-якого місця, незалежно від того, де зберігається інформація: у хмарних сервісах або в центрі обробки даних. Найбільш успішні рішення для ЦРМ забезпечують відповідні відділи цифровізації, які мають надавати кінцевим користувачам можливості уніфікованої, контекстної та безпечної роботи. (Citrix, 2022).

Видимі частини ЦРМ – це технології та методи роботи, які дозволяють людям об'єднуватися, спілкуватися та взаємодіяти, не обов'язково перебуваючи віч-на-віч. ЦРМ включає всі технології, які люди використовують з метою виконання роботи. Ці технології варіюються від HR-додатків до електронної пошти, миттєвих повідомлень, корпоративних соціальних комунікацій та віртуальних зустрічей, інтранету та веб-конференцій. Тим не менш, саме акцент на співробітника робить ЦРМ чимось більшим, ніж просто збірним терміном для всіх зазначених технологій. Ефективне ЦРМ відокремлює роботу від фізичного розташування протягом більшої частини часу. Подібне «звільнення» людини має низку важливих наслідків не лише для того, де працюють люди, але й для того, як формуються команди та як люди збираються разом, щоб вирішити локальні проблеми.

Коли йдеться про ЦРМ, необхідно говорити, швидше за все, про нову стратегію організації роботи, яка поєднує в собі цифрові інструменти, місця, стилі роботи, культуру та навички,



необхідні співробітникам (службовцям) для оптимального виконання роботи та обслуговування клієнтів (громадян) нових в умовах цифрового суспільства, що формується. За рахунок орієнтування робочого середовища на працівника стратегія використання ЦРМ дозволяє збільшити ефективність роботи завдяки використанню інтуїтивно зрозумілих та зручних інструментів та процесів. Таких інструментів дуже багато – від мобільних пристроїв та засобів для спільної роботи, до інтелектуальних систем та програм заохочення співробітників.

Очевидно, що цифрова трансформація призводить до модернізації технологій та перегляду процесів управління. Багато організацій розуміють, що в сучасному мінливому середовищі недостатньо просто підтримувати залучення співробітників. Стратегія використання ЦРМ скоріше орієнтована на збільшення гнучкості співробітників. Вона враховує методи роботи працівників, необхідні їм цифрові інструменти, навички, які вони мають розвивати, а також нову культуру праці. Саме комплексний підхід до створення ЦРМ місць допомагає організаціям забезпечити гнучкість команди, покращити взаємодію та збільшити залученість працівників за рахунок підвищення зручності їх роботи. Звичайно, мета будь-якої стратегії використання ЦРМ полягає у підвищенні зручності клієнтів – споживачів послуг. Проте, співробітники з більшою готовністю взаємодіють та беруться за складні проекти, якщо їхня робота їм подобається.

Інтелектуальні ЦРМ також можуть сприяти формуванню нового підходу до командної взаємодії, оскільки можуть забезпечувати ефект присутності поєднуючи такі цифрові елементи, як доповнена, віртуальна та змішана реальність, з іншими зоровими, слуховими та тактильними сенсорними елементами. Завдяки цьому виникає відчуття реальної присутності, яке може збільшити залучення віртуальних співробітників.

Ще однією перевагою ЦРМ є те, що платформи залучення працівників, системи заохочення та винагороди

працівників можуть покращити їх робочий настрій. 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 у запобіжному порядку надавати змістовий 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 краще бачити зміст своєї роботи та ефективніше взаємодіяти з колегами, що також збільшує їхню залученість до робочого процесу.

Розуміння стратегії використання ЦРМ варіюється між організаціями. Тим не менш, по своїй суті вона включає три основні елементи: орієнтованість на людину; технології, що дозволяють її реалізувати; управління та проектування.

Використання ЦРМ надає організаціям комплекс із п'яти можливостей:

- комунікації та залучення співробітників;
- сумісна праця;
- пошук та обмін знаннями;
- бізнес-додатки (орієнтовані на процеси, а також сервіси самообслуговування);
- мобільність – можливість працювати у потрібний час у потрібному місці.

Для забезпечення цих можливостей необхідні такі складові:

- стратегічне планування;
- операційне управління;
- проактивне залучення користувачів;
- високий рівень зручності на основі досвіду користувача;
- надійна, безпечна та гнучка технологія.

Підсумовуючи, слід відзначити, що модель ЦРМ за своєю сутністю є недирективною. Це означає що в організації не обов'язково мати корпоративну мережу, мобільні програми



чи інші технології. Вони необхідні, але згодом змінюватимуться відповідно до слід враховувати, що технології, які перебігу цифрової трансформації та зміни використовуються для надання послуг, ролі та функцій організації.

БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ

- Квітка, С. (2020). Цифрові трансформації як сучасний тренд періодичного циклу розвитку суспільства. Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. Спецвипуск. 2020. С. 131–134. <http://doi.org/10.36.030/2664-3618-2020-si-131-134>
- Квітка, С., Новіченко, Н., Гусаревич, Н., Піскоха, Н., Бардах, О., & Демосенко, Г. (2020). Перспективні напрямки цифрової трансформації публічного управління. *Аспекти публічного управління*, 8(4), 129-146. <https://doi.org/10.15421/152087>
- 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>
- Citrix. Цифрові робочі місця. (2022). URL: <https://www.citrix.com/ru-ru/solutions/digital-workspace/what-is-digital-workspace.html>
- Marshall, S. (2020) The Digital Workplace Defined. URL: <https://www.cmswire.com/cms/social-business/what-a-digital-workplace-is-and-what-it-isnt-027421.php>

REFERENCES

- About the concept of the development of the digital economy and the welfare of Ukraine for 2018-2020. Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine on September 17, 2018, No. 67-r. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-r#Text>
- Kvitka, S. (2020). Digital transformations as a modern trend of the periodic cycle of society development. Collection of scientific works of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine. Special issue. 2020. S. 131–134. <http://doi.org/10.36.030/2664-3618-2020-si-131-134>
- Kvitka, S., Novichenko, N., Gusarevich, N., Piskokha, N., Bardakh, O., & Demoshenko, G. (2020). Promising directions of digital transformation of public administration. *Public Administration Aspects*, 8 (4), 129-146. <https://doi.org/10.15421/152087>
- Citrix. Digital jobs. (2022). Retrieved from <https://www.citrix.com/en-ru/solutions/digital-workspace/what-is-digital-workspace.html>
- Marshall, S. (2020) The Digital Workplace Defined. Retrieved from <https://www.cmswire.com/cms/social-business/what-a-digital-workplace-is-and-what-it-isnt-027421.php>

Novichenko Nadiia

Ph.D. Student, <https://orcid.org/0000-0002-2958-3508>, novichenko@dridu.dp.ua

Стаття надійшла / Article arrived: 05.06.2021

Схвалено до друку / Accepted: 30.06.2021