

Секция «Ключевые показатели эффективности цифрового государственного администрирования»

Влияние внедрения цифровых инструментов управления человеческими ресурсами на эффективность оказания государственных услуг

Научный руководитель – Беланов Иван Сергеевич

Янкаускайте Камила Альгимантасовна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

E-mail: kemmore@gmail.com

В современных условиях руководители предприятий любой формы собственности стремятся к эффективной работе своих организаций и конкурентоспособности их продукции и услуг. Справедливо говорить, что тенденции увеличения эффективности актуальны как для частного сектора экономики, так и для государственной службы, ведь в рамках концепции Нового Государственного Управления (НГУ, NewPublicManagement, или NPM) подразумевается адаптация успешных управленческих технологий бизнеса для целей управления в общественном секторе. Однако в большинстве российских организаций управление человеческими ресурсами не получает должного внимания, в то время как управление производством, финансами и маркетингом находится в центре внимания.

Изучение основ теории управления человеческими ресурсами, анализ трудового потенциала и формирование эффективной системы управления человеческими ресурсами на предприятии становятся особенно актуальным реалиях сегодняшнего дня. Работники предприятий играют активную роль в производственных процессах и их отношение к работе может существенно повлиять на результаты деятельности организации, что особенно актуально для государственной службы, где одним из результатов деятельности является оказание государственной услуги гражданам.

В контексте современной экономики, конкурентоспособность предприятия, а государство являясь монополистом на рынке оказания государственных услуг должно стремиться к улучшению качества их оказания, как если бы находилось в конкурентной среде, зависит от использования инновационных технологий, особенно информационно-коммуникационных и цифровых, а также от уровня развития человеческого капитала.

Изменения, вызванные цифровой революцией, существенно повлияли на подход к управлению персоналом предприятий. Анализ трансформации механизмов и инструментов управления человеческим капиталом в условиях цифровизации экономики имеет важное значение для обеспечения эффективного функционирования и устойчивого развития предприятия.

Современные тенденции на рынках труда, включая инклюзивное раскрытие личного и трудового потенциала, активно используют [1,2] возможности дистанционной организации труда. Так, до 2020 года она чаще всего была ситуативной и не входила в долгосрочную корпоративную политику (в том числе и государственных органов) управления человеческими ресурсами. В качестве основных причин прохладного отношения к дистанционному формату работы, как одному из примеров использования цифровых инструментов, исследователи называли недоступность ключевых технологии (платформ для безопасного и продуктивного удаленного доступа к рабочим местам, инструментам и средствам мониторинга и контроля такой работы)[3,4]. Однако, отношение к дистанционной работе изменилось, и анализ этих изменений представляет актуальный аспект для обеспечения успешного развития предприятий в условиях современной экономики[5].

В 2020 году наступил коронавирусный кризис, в результате чего многие организации были вынуждены быстро адаптироваться к новым условиям, организуя дистанционную работу. Ситуация в корне изменилась благодаря содействию правительств и крупных корпораций, которые предоставили современные технологии для дистанционной работы, которыми ранее не делились [6].

Однако в 2022 году, когда многие страны мира начали отменять ограничения из-за пандемии, многие сотрудники вернулись на работу в офисы. Дефицит сотрудничества и низкая мотивация внесли свой вклад в отказ от дистанционной работы. Международные исследователи указывают на ложное убеждение некоторых руководителей в дороговизне и недоступности технологий для удаленной работы, а также на спорное мнение относительно снижения производительности труда при удаленной работе [9].

Цифровая трансформация оказывает значительное влияние на все аспекты макроэкономического развития, включая влияние на глобальный рынок труда и управление персоналом в организациях. В результате цифровой трансформации системы менеджмента и управления персоналом становятся более гибкими и адаптивными, а сотрудники ориентируются на работу в команде и достижение конкретных результатов, а не простое выполнение рутинных обязанностей.

Человеческий капитал в цифровой экономике становится ключевым фактором инновационного экономического роста, приобретая информационный контекст. Структура спроса на рынке труда меняется в сторону увеличения потребности в высококвалифицированных специалистах, чьи функциональные задачи не могут быть автоматизированы. Наравне с этим постоянно растет спрос на специалистов сферы информационно-коммуникационных технологий.

Внедрение цифровых инструментов управления человеческим капиталом в государственной службе является актуальной сферой применения цифровых технологий в контексте вышеобозначенного развития рынка труда, ведь качественное обеспечение граждан государственными услугами является задачей, исполнить которую могут только высококвалифицированные специалисты, ориентированные на эмпатичное взаимодействие с заявителями,

Цифровые инструменты управления человеческим капиталом позволяют автоматизировать многие процессы, связанные с управлением персоналом, такие как подбор, обучение и оценка сотрудников. Это позволяет сократить время и ресурсы, затрачиваемые на эти процессы, и сосредоточиться на более важных задачах.

Кроме того, цифровые инструменты позволяют собирать и анализировать данные о работе сотрудников, что позволяет более точно оценивать их производительность и определять области для улучшения. Это также помогает в разработке индивидуальных планов развития и обучения для каждого сотрудника.

Цифровые инструменты также позволяют улучшить коммуникацию между сотрудниками и руководством, что способствует более эффективному обмену информацией и принятию решений. Это также помогает в создании более прозрачной и открытой рабочей среды.

Внедрение цифровых инструментов управления человеческим капиталом в государственной службе может привести к повышению эффективности работы, улучшению качества предоставляемых услуг и созданию более прозрачной и открытой рабочей среды.

Источники и литература

- 1) Donnelly R., Johns J. Recontextualising remote working and its HRM in the digital economy: An integrated framework for theory and practice //The International Journal of Human Resource Management. 2021;32(1):84-105.

- 2) Mahato M., Kumar N., Jena L. K. Re-thinking gig economy in conventional workforce post-COVID-19: A blended approach for upholding fair balance //Journal of work-applied management. 2021;13(2):261-276.
- 3) Aroles J., Mitev N., de Vaujany F. X. Mapping themes in the study of new work practices //New Technology, Work and Employment. 2019;34(3):285-299.
- 4) Azizi M. R. et al. Innovative human resource management strategies during the COVID-19 pandemic: A systematic narrative review approach //Heliyon. 2021;7(6).
- 5) Downes R., Daellenbach U., Donnelly N. Remote control: Attitude monitoring and informal control in distributed teams //Journal of Business Research. 2023;154: 113293.
- 6) Procknow G., Rocco T. S. The unheard, unseen, and often forgotten: An examination of disability in the human resource development literature //Human Resource Development Review. 2016;15(4):379-403.
- 7) Benitez J. et al. How have firms transformed and executed IT-enabled remote work initiatives during the COVID-19 pandemic? Conceptualization and empirical evidence from Spain //Information Management. 2023;60(4):103789.
- 8) Błaszczyk M. et al. The Impact of the COVID-19 Pandemic on the Organisation of Remote Work in IT Companies //Sustainability. – 2022;14(20): 13373.
- 9) Fana M. et al. Telework, work organisation and job quality during the COVID-19 crisis: a qualitative study. – JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology, 2020; 2020/11.