ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ КОНКУРС ТВОРЧИХ РОБІТ
ПРИСВЯЧЕНИЙ ДНЮ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ І МАРКЕТИНГУ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

НОМІНАЦІЯ

«Інструменти ефективності в державних установах»

Виконала:
Довгаш Анжела,
студентка 2 курсу

ГЕЙМІФІКАЦІЯ ЯК СПОСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ В ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ. ЧОМУ НІ?

Ми живемо в епоху динамічного розвитку сучасних технологій (так, не вкладається в голові, що в такий чудовий період еволюції людства мають місце жорстокі війни). Чи не щодня відбуваються нові відкриття в програмному світі, старе модифікується, все наявне покращується, а те, що зовсім втратило свою значущість, природньо зникає (мріється, щоб останнє спіткало й нашого ворога).

Чи можемо ми уявити своє життя без комфортних програм та технологій? Інтернет, мобільні пристрої, застосунки – невід'ємна частина нашого буття. Нове покоління формується та балансує між реальним життям і віртуальним середовищем. Все глибше комп'ютерні інновації проникають в усі сфери та рівні суспільної діяльності. Власне, саме час створити та адаптувати деякі процеси під новітнє публічне управління. Я би хотіла додати в державно-управлінські процеси комфортності. А чому ні? Комфорт, у свою чергу, підвищить ефективність.

Застереження про дещо футуристичний характер моїх пропозицій, які можуть на разі складно сприйматися, але час покаже…

Як щодо гейміфікації? Можна поєднати елементи гри з робочими процесами, перетворюючи рутинні завдання на цікаві й мотивуючі виклики. Думаю, гейміфікація має потенціал для впровадження в державних установах, оскільки сприяє активному залученню працівників, стимулює їх досягати кращих результатів та забезпечує більш ефективне виконання завдань. Створюється активне робоче середовище, де кожен службовець відчуває себе частиною загального успіху, що зрештою підвищить загальну продуктивність.

Впроваджувати гейміфікацію від початку доцільно на рівні малих структурних підрозділів (сектори, відділи), де переважно виконуються поточні

однотипні завдання аналітичного характеру. Також помітних результатів можна досягти від запровадження гейміфікованих систем у ЦНАПах, де надзвичайно важлива швидкість надання послуг, їх якість, а також спілкування з громадянами. Усі ці аспекти цілком гнучкі до адаптування в завдання, правила, додаткові виклики.

Які проблеми в роботі публічних службовців можна розв'язати за допомогою гейміфікації? Мотивація, покращення якості обслуговування громадян, прискорення виконання стандартизованих процесів тощо.

Гейміфікація зазвичай включає різні компоненти завдань та технік.

Пропоную розглянути можливі до застосування аспекти.

Мотивація – система «балів», у якій учасникам нараховують бонуси за досягнення певних результатів та виконання завдань; «відзнаки» та «нагороди» за певні досягнення, підкреслюючи успіхи нагородами (не грамоти та подяки!).

Синергія – система «рівнів» та «рангів», у якій можна модифікувати посаду публічного службовця за рівнем, що буде означати більший досвід, а ранги (не ті, що законодавчо визначені, а віртуальні) можна буде здобувати завдяки виконанню завдань.

Позиціонування – наявність «лідерборду», тобто таблиці, яка демонструє результати кожного учасника та дозволяє відслідковувати власну позицію серед інших членів команди, що стимулює підвищення продуктивності праці за рахунок посилення природного для людини прагнення бути серед лідерів.

Інтенсифікація та інтеграція з робочими процесами – «завдання» та «цілі», які учасники системи повинні виконати в конкретний період часу та отримати винагороду, при чому завдання можна обирати залежно від свого рівня та рангу (дозволить виявити інціативних, активних службовців, які за стандартних умов бояться себе проявити повною мірою). Завдання можуть бути індивідуальними та командними і часто мають конкретну ціль. У основу системи найкраще покласти щоденні, часто рутинні завдання, процеси виконання яких легко стандартизувати. Тут в нагоді можуть стати документовані методики, які свого часу масово розроблялися в структурних

підрозділах органів влади згідно із стандартом ISO 9001:2015 та йому подібних. Настав їх час! Впроваджуємо елементи гейміфікації на основі таких методик у щоденні робочі процеси.

Комфорт – «зворотній зв'язок», що забезпечить постійну підтримку контактів з учасниками, допомогу у вирішенні проблем та скарг.

Також в систему можна додати «прогрес-бари» та «трекери». Це візуальні індикатори, які дозволять побачити, скільки учасник вже досяг і що йому залишається зробити, щоб підвищити ранг чи отримати відзнаку.

Такі елементи, як «соціальна взаємодія» та «кооп» сприятимуть співпраці, чи навпаки, за потреби конкуренції між учасниками. Тут відкриті можливості щодо обміну ресурсами, думками, досвідом з колегами.

Важливо здійснити «персоналізацію» всередині системи, тобто налаштувати потреби та вподобання під кожного учасника, щоб посилить відчуття власної вагомості. Додаємо ще особливі «виклики» і «квести», які вимагають більших зусиль, є обмеженими в часі, по завершенню яких пропонується нагорода. Наприклад, це може бути розробка математичної моделі, яка дозволить зекономити час для прогнозування доходів бюджету.

Звісно, потрібна система «штрафів» для учасників, які не виконують обов'язкові завдання в потрібний час та які використовують так звані «чити» з метою легкого (але неефективного!) досягнення цілей. Наприклад, адміністратор ЦНАПу швидко виконав завдання (надав відповідну послугу), але при цьому отримувач негативно оцінив рівень обслуговування.

Усі службовці отримають доступ до гейміфікованої системи, проте участь ній – лише за власним бажанням. Тут важливо максимально зацікавити серйозних державних службовців, з якими «жарти погані» та «жодних ігор» до участі, всебічно презентувавши інноваційність цього механізму організації робочого процесу, його переваги та персональні вигоди. Доцільно організувати мотиваційні заходи, створити здорове змагання між працівниками або відділами, підтримувати конкуренцію для досягнення вищих результатів.

До розробки гейміфікованої системи для органів публічного управління варто залучати талановиту молодь, у тому числі й для роботи над програмним забезпеченням або платформою підтримки системи. Це чудова нагода інтегрувати прогресивних молодих українців в державно-управлінські процеси. Ба більше, вважаю це новітнім інструментом молодіжної політики. Тільки уявімо, який рівень мотивації отримаємо, дозволивши, так би мовити, встановлювати для державних службовців завдання та правила гри. Я б з радістю долучилася до такого проєкту.

На мою думку, впровадження гейміфікації в роботу державних службовців матиме позитивні результати, але для достовірності, звісно, варто відслідковувати прогрес (моніторинг та оцінювання). І оскільки я розглядаю це як довгостроковий проєкт, то необхідно постійно працювати над оновленням системи, її корекцією та адаптацією до нових умов праці. Можна додавати нові елементи гри (нові посадові обов'язки), змінювати правила тощо, уникати монотонності та підтримувати інтерес службовців. Це як з Iphone, коли весь світ з нетерпінням чекає на презентацію чергової версії Pro. Водночас посилиться залученість молоді у сферу публічного управління та адміністрування, що матиме потужний довгостроковий ефект для формування кадрового потенціалу органів публічної влади. Враховуючи високі темпи міграції молодого інтелекту в інші країни, то подібні інструменти сьогодні вкрай необхідні для того, щоб зберегти людський потенціал нашої держави.

Трансформувати рутинні завдання в захопливий процес, стимулюючи публічних службовців до більшої продуктивності та залученості. Поєднати креативний підхід до роботи та об'єктивні механізми оцінювання результатів. Створити динамічне середовище, де кожен відчуває свою значущість і прагне до нових досягнень, а отже підвищує ефективність публічного управління в Україні та, відповідно, якість нашого з вами життя в цій неповторній, надсильній та незалежній державі. Це все про переваги гейміфікації в роботі державних службовців, якщо її ризикнути впровадити.

Далі – розширення та масштабування.