

**Абдалимова Дарья Одилевна,
независимый соискатель
Института государства и права Академии наук
Республики Узбекистан**

**Алламуратов Тимур Комекбаевич
Начальник отдела развития научных исследований
Университета Инха в городе Ташкенте**

РОЛЬ ЦИФРОВОЙ ГРАМОТНОСТИ В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ

АННОТАЦИЯ: Цифровизация проникает во все сферы жизни людей, в первую очередь, затрагивая государственную службу. Многие государственные должности трансформируются либо требуют от исполнителей определенного уровня цифровой грамотности. В статье на основе изучения зарубежного опыта поднимаются вопросы теоретического аспекта цифровой грамотности, развития образовательного рынка, в частности повышение квалификации и переподготовки кадров для государственных органов и учреждений. Цифровая грамотность служит инструментом обновления системы постоянного повышения уровня знаний государственных служащих для качественного государственного управления, а также успешного проведения экономических реформ и обеспечения конкурентоспособности страны на мировом рынке.

Ключевые слова: цифровая грамотность, цифровизация, цифровые технологии, государственная служба, повышение квалификации.

МУЛОҲАЗА: Рақамлаштириш одамлар ҳаётининг барча жабҳаларига кириб боради, биринчи навбатда давлат хизматига таъсир қилади. Кўпгина давлат лавозимлари ўзгартирилмоқда ёки ижрочилардан маълум даражадаги рақамли саводхонликни талаб қилади. Мақолада хорижий тажрибани ўрганиш асосида рақамли саводхонликнинг назарий жиҳати, таълим бозорини ривожлантириш, хусусан, давлат органлари ва муассасалари учун кадрлар малакасини ошириш ва қайта тайёрлаш масалалари кўтарилган. Рақамли саводхонлик давлат бошқарувини сифатли амалга ошириш учун давлат хизматчиларининг билим даражасини доимий равишда ошириш тизимини

янгилаш, шунингдек, иқтисодий ислохотларни муваффақиятли амалга ошириш ва мамлакатнинг жаҳон бозорида рақобатбардошлигини таъминлаш воситаси бўлиб хизмат қилади.

Калит сўзлар: рақамли саводхонлик, рақамлаштириш, рақамли технологиялар, давлат хизмати, малака ошириш.

ABSTRACT: Digitalization reaches all spheres of people's lives, primarily affecting the public service. Many public positions are being transformed or require a certain level of digital literacy from performers. Based on the study of foreign experience, the article highlights issues of the theoretical aspect of digital literacy, the development of the educational market, in particular, advanced training and retraining of personnel for state bodies and institutions. Digital literacy serves as a tool for updating the system of continuously improving the level of knowledge of government officials for high-quality public administration, as well as the successful implementation of economic reforms and ensuring the country's competitiveness in the world market.

Key words: digital literacy, digitalization, digital technologies, public service, professional development

Современные технологии и платформы все больше позволяют обществу взаимодействовать с государственными органами и учреждениями, выражать свое мнение, координировать усилия в конкретных вопросах и даже вести мониторинг за деятельностью государственных структур. В то же время, государство получает новые технологические возможности для усиления своего контроля над населением, основанные на всеобъемлющих системах наблюдения и способности контролировать цифровую инфраструктуру. В целом, правительства все чаще сталкиваются с давлением по изменению подхода к участию общественности в выработке государственной политики, поскольку их центральная роль уменьшается из-за постоянно возникающих источников конкуренции, перераспределения и децентрализации власти, которые делают возможными инновационные цифровые технологии. Способность государственных систем и органов государственной власти адаптироваться в условиях цифровизации определяет их дальнейшее существование. В таких условиях стремительные изменения должны способствовать обеспечению определенного уровня прозрачности и эффективности государственных структур, позволяющего им сохранить свое конкурентное преимущество. Государству необходимо находиться в постоянном взаимодействии с бизнес сообществом и поддерживать

инновации, а также оперативно реагировать на наиболее острые социальные вопросы.

Владение цифровыми знаниями и навыками диктуется временем и становится неотъемлемой частью повседневной жизни во всех странах мира. Знания представляют собой информацию, полученную посредством сенсорного ввода: чтение, наблюдение, слушание, прикосновение и т.д. Навыки же относятся к способности применять знания в конкретных ситуациях, и развиваются они именно на практике. Понятия цифровых знаний и цифровых навыков не имеет единого определения, так как их набор слишком широк и зависит от многих факторов, а также от субъективных специфических требований организаций государственной службы. Знания, как и навыки, могут передаваться как от одного человека к другому путем самостоятельного изучения, так и посредством организации государством обучения или повышения квалификации. Цифровая грамотность, в свою очередь, может пониматься, как способность ориентироваться в цифровом пространстве, используя технические навыки и критическое мышление, то есть использование современных технологий, таких как смартфон, персональный компьютер, электронные книги и многое другое, для поиска, оценки и передачи информации. В изученной научной литературе такой подход находит подтверждение, то есть основу цифровых знаний и навыков составляют соответствующие стратегии развития организаций, базовая компьютерная грамотность, владение основным набором цифровых технологий: мобильные устройства, связь, интернет вещей, облачные вычисления, социальные сети и цифровые услуги, интеллектуальные системы и аналитика [1]. Цифровую грамотность можно определить и как возможность находить и оценивать информацию, а также использовать ее, делиться ею, создавать контент с использованием информационно-коммуникационных технологий, доступа в Интернет, социальных сетей и других инструментов. К примеру, как отвечать на запросы и предоставлять определенный набор услуг в центрах государственных услуг, получать доступ и работать с различными файлами, анализировать массив больших данных, использовать инновационные приложения и платформы — все это требуется на современной государственной службе. Однозначного или единого набора цифровых навыков не существует, так же как конкретного пакета знаний, однако международные организации и форумы высокого уровня признают важность цифровой грамотности в свете происходящей Четвертой промышленной революции, особенно в государственном секторе.

По мере того, как мировая экономика становится все более технологичной, резко меняется характер рабочей силы. Базовая цифровая

грамотность является необходимым условием для трудоустройства, а более специализированные технические навыки пользуются большим спросом. Так, в развитых странах государственные рабочие места, в первую очередь, требуют определенного уровня цифровых навыков и компетенций. Навыки, необходимые для освоения облачных вычислений, искусственного интеллекта, машинного обучения и инструментов повышения производительности, уже пользуются большим спросом в государственных организациях по всему миру, но рабочие места остаются незаполненными. Одним из факторов, привлекающих людей к карьере на государственной службе, является возможность обучения и постоянного развития, поскольку именно так государственные служащие могут быть эффективными работниками в условиях цифровой экономики, владея необходимыми цифровыми технологиями. Например, в Нидерландах было проведено исследование оценки навыков работы с интернетом среди государственных служащих и его влияния на повышение, как производительности, так и эффективности государственной службы [2]. В Бразилии был достигнут непрерывный рост дистанционного образования, происходящего в смешанных формах и электронном обучении [3]. Основой методологии этих научных исследований, проведенных среди коллективов, являются опросные методы с инициативой исходящей от социальных групп, а не по поручению государственных структур об их проведении. Выводы и результаты таких исследований являются общедоступными и подлежат дальнейшей обработке, что может быть особенно важно в условиях Нового Узбекистана. Для проведения работы по изучению уровня цифровой грамотности на государственной службе необходимо наличие современных студий с аудио- и видео- возможностями; привлечение или наличие профессионалов, владеющих современными цифровыми знаниями и навыками; пространство для сотрудничества, взаимодействия и совместной работы между всеми участниками процесса обучения; а также инструменты, сохраняющие все учебные ресурсы.

Стоит признать, что в развивающихся странах государственные служащие имеют крайне ограниченные возможности для продуктивного использования цифровых знаний и навыков, тогда как потребность в них только растет. В Узбекистане представляется актуальным поддерживать воспитание нового поколения государственных служащих, обладающих необходимым уровнем цифровой грамотности, для обеспечения постоянной работой на долгосрочную перспективу. Этого можно добиться посредством согласованной государственной политики, основанной на твердой приверженности инвестировать в системное повышение квалификации

государственных служащих. Отметим, что важную роль играет цифровая грамотность женщин и девушек, которая формирует основу инклюзивного общества в двадцать первом веке. Это связано с тем что, в мире наблюдается тенденция разрушения гендерных стереотипов в государственной службе: если раньше молодых женщин фактически не было в данной сфере, то из года в год появляются новые лидеры, работающие в условиях цифровой среды.

В любом случае, на современном рабочем месте в системе органов государственной власти высоко ценятся цифровые знания и навыки, имеющие нередко ключевое значение в повышении уровня жизни населения страны. Некоторые специалисты продолжают утверждать, что доступ к интернету следует считать таким же важным, как доступ к воде или электричеству, что подкрепляется проникновением цифровизации во все сектора экономики.

Многие страны разрабатывают базовые стратегии повышения уровня цифровой грамотности государственной службы, что является альтернативой традиционному обучению. Само по себе цифровое обучение также способствует формированию определенных цифровых навыков у чиновников. Правительства прилагают серьезные усилия для повышения качества цифровой среды, с тем, чтобы повысить свою конкурентоспособность на мировом рынке труда, тогда как среда цифрового обучения должна отвечать следующим требованиям [4]:

- формирование единого сообщества обучающихся государственных служащих, предполагающего возможность быстрого и беспрепятственного обмена образовательными ресурсами между государственными органами и учреждениями;
- сочетание различных форм образования для обеспечения возможности участия каждого чиновника в процессе обучения;
- обеспечение актуальности и качества контента;
- обеспечение доступа государственным служащим к материалам цифрового обучения;
- обеспечение возможности участия государственным служащим всех уровней в процессе обучения.

С развитием цифровых технологий многие правительства заменяют традиционную подготовку кадров цифровым обучением (онлайн обучение или смешанное обучение).

Из зарубежной и отечественной литературы можно найти много преимуществ цифрового обучения. Однако, предлагается сконцентрировать свое внимание на факторах, которые необходимо дорабатывать для регулярной работы и внедрения полноценной системы цифрового обучения государственных служащих [5]. Среди таких факторов выделяют следующие:

- доступ к широкополосному интернету. Без общенационального доступа в интернет невозможно говорить об онлайн или смешанном обучении и повышении цифровой грамотности. Интернет должен быть повсеместным и доступным одинаково во всех регионах страны для обеспечения возможности функционирования электронного правительства;

- качественное содержание учебных курсов, разработанных специалистами в области ИТ. Должны применяться инновационные подходы и методики обучения в приоритетных направлениях по подготовке востребованных специалистов для всех секторов экономики. Все материалы должны быть адаптированы для пользователей, в том числе не имеющих высшего технического образования, вне зависимости от пола, возраста, опыта работы в сети, количества времени, проводимого в Интернете и других факторов, которые могут усилить различия. При этом дизайн должен быть очень простым и с понятным интерфейсом;

- эффективная система мотивации, основанная на служебных достижениях государственных служащих, дифференцированной системе грейдов и этапах обучения. Необходимо показать на практике, как можно использовать полученные знания, преимущества цифровых технологий, облегчающих работу по принципу «умнее, дешевле, качественнее». Рекомендуется разработать многоуровневую систему оценки знаний, а также как связать систему образования с базовым набором компетенций государственных служащих;

- обеспечение средствами и возможностями для обучения всех категорий государственных служащих. К сожалению, чаще всего в этот процесс вовлечены только высокопоставленные государственные чиновники, и направлен он на приоритет лидерства;

- важность и обязательность оценки. Должна производиться не только всесторонняя проверка знаний и навыков государственных служащих, но и оценка эффективности и действенности самой стратегии повышения уровня цифровой грамотности и результатов ее реализации, что может быть использовано в будущем;

- изменение отношения государственных служащих к цифровому обучению путем создания лучшей учебной среды. Адаптация навыков работников к требованиям цифровой экономики; устранение неравенства в процессе автоматизации, обеспечение принципа «обучение на протяжении всей жизни», адекватная и своевременная реакция на меняющийся характер работы и т. д.;

- решение проблемы времени. Цифровое обучение позволяет использовать гибкий график, что очень актуально в условиях установленного распорядка дня и жесткого графика работы государственного служащего.

В литературе подтверждением значимости цифровой грамотности среди государственных служащих, являются цели системы цифрового обучения, такие как повышение эффективности человеческого ресурса и поощрение набора и удержания квалифицированного персонала [6]. Повышение цифровой грамотности государственных служащих является частью обновления системы профессионального обучения государственных служащих и развития системы образования.

Вместе с тем, для внедрения системы цифрового обучения государственных служащих и системного повышения цифровой грамотности необходима соответствующая нормативно-правовая база, особый подход к созданию качественного дизайна различных курсов и современная инфраструктура, а также бескомпромиссная политическая воля. Будучи флагманом цифровой трансформации, государственные органы и учреждения должны принимать решительные меры по инвестированию в человеческий капитал.

В заключение следует подчеркнуть, что для Узбекистана критически важно проводить специальные научные исследования о доверии населения к государственным органам и учреждениям, а также отслеживать тенденции его изменений в ту или иную сторону. Кроме того, необходимо оценивать уровень профессионализма и владения цифровыми навыками государственных служащих на регулярной основе. Государственные органы и учреждения должны лидировать и, следовательно, должны быть в авангарде использования цифровых технологий для обслуживания граждан [7].

По мнению Программы развития Организации Объединенных Наций в Узбекистане, озвученному еще в 2016 году, качество государственных институтов наряду с развитием рыночных отношений может оказать значительное положительное влияние на социально-экономическое развитие страны. Как показывает международная практика, институциональные реформы управления государственным сектором и повышение качества государственного управления являются предпосылками для проведения успешных экономических реформ и обеспечения конкурентоспособности страны на мировом рынке.

Список использованных ресурсов:

1. Nethope et al. , 2015
<https://www.intel.com/content/dam/www/public/us/en/documents/brochures/sustainable-development-goals-ict-playbook.pdf>
2. Van Deursen & Van Dijk, 2010
https://www.researchgate.net/publication/256997049_Internet_skills_and_the_digital_divide
3. Stadler A., Munaretti da Camargo R.T., 2017
4. Yang R., 2007 <https://www.mdpi.com/2075-4698/10/4/86>
5. Yang R., 2007 https://www.researchgate.net/profile/Karen-Swan-3/publication/249746923_Developing_learning_community_in_online_asynchronous_college_courses_The_role_of_teaching_presence/links/02e7e53b4ad9fa54b400000/Developing-learning-community-in-online-asynchronous-college-courses-The-role-of-teaching-presence.pdf
6. Boxall, P., & Purcell, J. (2000). Strategic Human Resource Management: Where Have We Come from and Where Should We Be Going? International Journal of Management Reviews, 2, 183-203
7. <https://www.microsoft.com/en-us/industry/blog/government/2020/03/19/empowering-government-employees-through-digital-skills/>