

DigiTrade

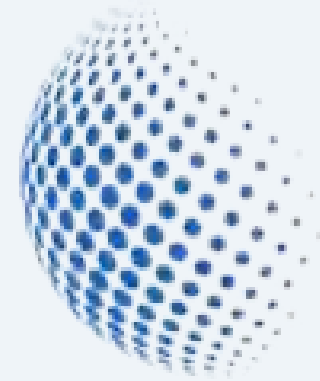
EU4UA



Co-funded by
the European Union

Тема 7. Цифрові екосистеми і людський фактор

Ольга Протасенко



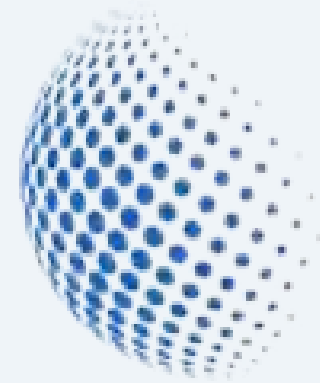
7.1. Людський фактор і важливість його врахування

ЛЮДСЬКИЙ ФАКТОР

сукупність екологічних, організаційних і робочих факторів, а також людські та індивідуальні характеристики, які впливають на поведінку людини під час роботи і можуть вплинути на її здоров'я та безпеку

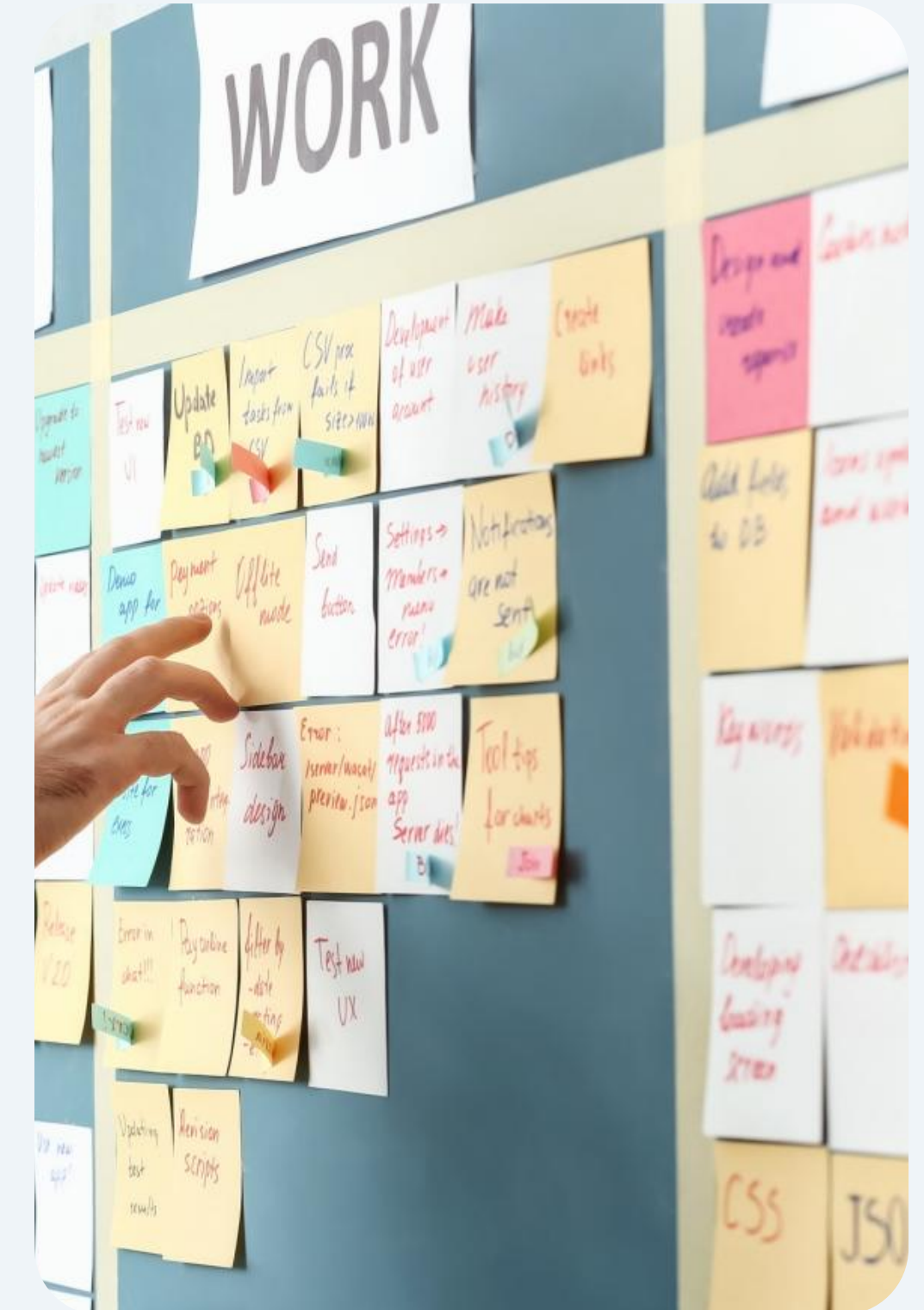


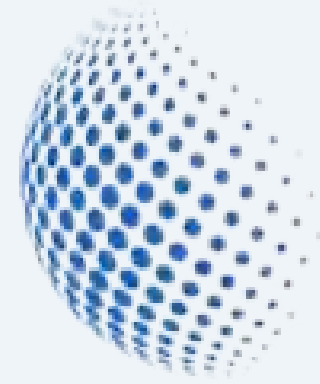
Людський фактор спирається на три взаємопов'язані групи факторів, які необхідно враховувати – це фактори, пов'язані з робочим завданням, індивідуальні фактори й організаційні фактори





Завдання повинні бути розроблені відповідно до принципів інформаційної ергономіки, щоб враховувати як людські обмеження, так і її можливості. Це включає в себе відповідність роботи фізичним і психічним можливостям людини





ІНДИВІДУАЛЬНІ ФАКТОРИ
включають компетентність, навички,
особистість, сприйняття ризику і
відношення до нього



Індивідуальні характеристики впливають на поведінку складним чином, оскільки деякі характеристики є фіксованими, наприклад, темперамент, інші, наприклад, навички і відношення, можуть змінюватись



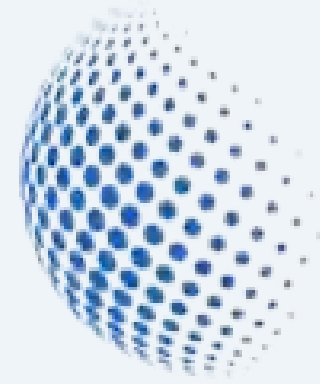
культуру безпеки, яка задає тон
індивідуальній і груповій поведінці

забезпеченість ресурсами –
фінансові, технічні, людські ресурси

**ОРГАНІЗАЦІЙНІ
ФАКТОРИ**

комунікація – наскільки ефективно
використовують різні методи і засоби
передачі інформації працівникам

організація режиму праці та
відпочинку може зумовити
людську помилку



Організаційні фактори часто не враховують під час розробки робочих місць, але вони мають значний вплив на індивідуальну і групову поведінку





Іншими словами, людський фактор – це сукупність того, що від людей просять зробити (завдання та його характеристики), хто це виконує (особа і її компетентність) і де вони працюють (організація та її атрибути)



На сьогодні технічні системи стали надійнішими, тому увага зосередилася на людських причинах нещасних випадків. За оцінками експертів, до **80% нещасних випадків** можуть бути спричинені, принаймні частково, діями або бездіяльністю людей, тобто статися через людський чинник. Це не дивно, оскільки люди беруть участь у всьому життєвому циклі організації: від проектування до експлуатації, обслуговування та управління



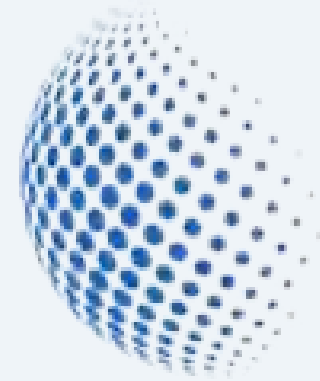
ВРАХУВАННЯ ЛЮДСЬКОГО ФАКТОРА

дозволяє зменшити кількість нещасних випадків і випадків професійних захворювань

дозволяє одержати дивіденди у вигляді більш ефективної і продуктивної робочої сили

УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМ ФАКТОРОМ

дає змогу запобігти серйозним нещасним випадкам і погіршенню здоров'я, які можуть коштувати підприємствам грошей, репутації. Успішні підприємства досягають високої продуктивності й якості, забезпечуючи здоров'я і безпеку людини. Якісні технології у поєднанні з найкращими робочими системами можуть допомогти досягти цих цілей. Найкращі системи праці базуються на наявності кваліфікованої робочої сили з якісними і безпечними робочими місцями, які відповідають психологічним і фізіологічним особливостям людей



7.2. Людський фактор і цифрова трансформація



Часто компанії недооцінюють роль, яку відіграє людський фактор у процесі її цифрової трансформації. Тим не менш, багато проектів цифровізації зазнають невдачі або не приносять очікуваного успіху і однією з причин цього є саме **ЛЮДСЬКИЙ ФАКТОР**





ПРОЯВИ ЛЮДСЬКОГО ФАКТОРА, ЯКІ ВПЛИВАЮТЬ НА ПРОЦЕС ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ КОМПАНІЇ, ВИЯВЛЕНІ НА ПІДСТАВІ АНАЛІЗУ ДОСВІДУ ЄВРОПЕЙСЬКИХ КОМПАНІЙ

1. ВІДНОСИНИ І СПІЛКУВАННЯ

Міжособистісні стосунки і стосунки між групами є основою будь-якої компанії. Вони особливо важливі, коли компанія переживає зміни. Багато інформації та ідей щодо цифрової трансформації можна почерпнути у процесі взаємодії і спілкування з колегами. Інколи у процесі спілкування можна знайти рішення або тактику, про які навіть не думали. Це тому, що між людьми є стосунки і комфортний рівень спілкування. У багатьох випадках для швидкого і безболісного проходження процесу цифрової трансформації не вистачає саме такої взаємодії між людьми.

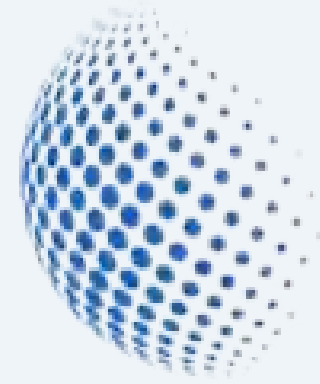
Таким чином, важливим є налагодження відкритої взаємодії і спілкування між різними відділами, робочими групами і окремими особами у компанії, що дозволить підвищити ефективність і прискорити процес проходження цифрової трансформації



2. ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ

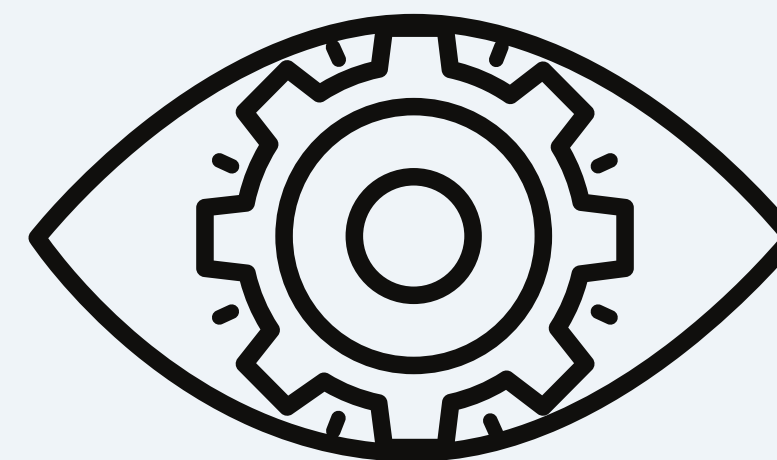
Емоційний інтелект – сукупність ментальних здібностей, які беруть участь в усвідомленні і розумінні власних емоцій та емоцій оточуючих. Коли компанія проходить через цифрову трансформацію, це створює багато напруги, хвилювань і конфліктів. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту здатні визначати ці проблеми своєчасно і ефективно проходити процес цифрової трансформації. Під час напруженої цифрової трансформації часто забувають або ігнорують ці проблеми, оскільки має місце надвисока зосередженість на нових технологіях і удосконаленні процесів. Таким чином, сьогодні компанії потребують розвитку емоційного інтелекту у своїх працівників, бо, на жаль, більша частина з них не мають такої навички





3. БАЧЕННЯ ТА ЯСНІСТЬ

Наступна складова людського фактора – **бачення трансформації та здатність донести це бачення до всієї компанії.** Часто організації надто спрощують свої ідеї щодо трансформації просто висловлюючи тезу про те, що компанія замінює старі технології на нові. Це призводить до зниження ефективності цифрової трансформації, оскільки працівники не розуміють, навіщо їм це потрібно, адже і попередня технологія також виконувала необхідні функції. Саме тому потрібне правильне формулювання ідеї трансформації і її донесення до працівників





4. КУЛЬТУРА

Одним із найбільш туманних і складних для визначення аспектів людського виміру цифрової трансформації є поняття культури. Культура компанії – це філософія, якої дотримуються всі її працівники. Проте культура – це динамічне явище, яке є відображенням процесів, які відбуваються у суспільстві. Саме тому важливо, щоб культура компанії еволюціонувала разом із її технологічним зростанням, що дозволить працівникам легко адаптуватися до процесів цифрової трансформації. Це основні прояви людського фактора, які необхідно враховувати для забезпечення ефективної цифрової трансформації компанії





7.3. Управління людськими помилками

Людський фактор, пов'язаний з ризиком, оскільки у багатьох випадках людина змушена діяти у ситуації невизначеності, а отже ризикувати. Якщо майбутнє було б зумовлене або незалежно від людської діяльності в теперішньому, термін “ризик” не мав би сенсу

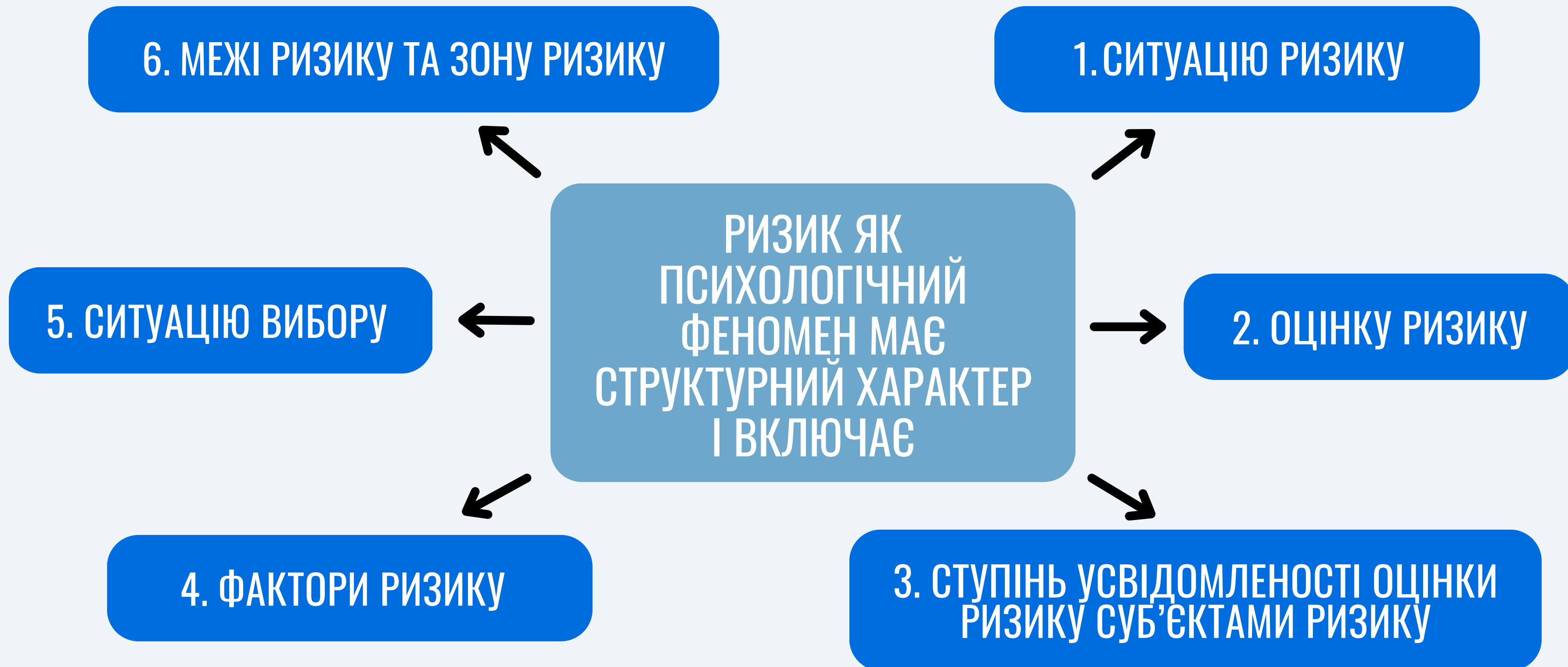


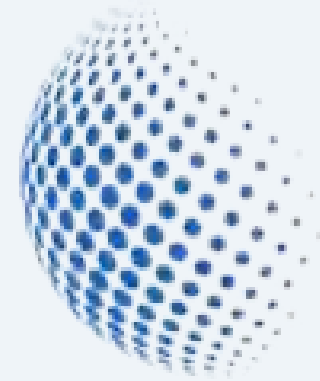


ДЖЕРЕЛА ВИНИКНЕННЯ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ

- 1) **спонтанність** природних явищ і стихійні лиха; людська діяльність; взаємовплив людей, що носить невизначений і неоднозначний характер; науково-технічний прогрес;
- 2) **неповнота, недостатність інформації** про об'єкт, процес, явища, щодо якого приймається рішення, з обмеженістю людини в зборі та переробці інформації, з постійною мінливістю інформації про об'єкти. Все це призводить до того, що в практичному житті людина змушена часто використовувати метод спроб і помилок, тобто йти на ризик;
- 3) **внутрішні та суб'єктивні чинники**, оскільки людина неспроможна абсолютно правильно оцінити рівень своїх знань, свій фізичний стан, необхідні досягнення поставленої мети. Ситуація невизначеності змушує людину робити прогноз про ймовірність успіху або невдачі







ВИДІЛЯЮТЬ ЧОТИРИ ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ РИЗИКУ

- 1) **захисна** – виявляється в тому, що для суб'єкта господарювання ризик – це нормальний стан, тому має вироблятися раціональне ставлення до невдач;
- 2) **аналітична** – наявність ризику передбачає необхідність вибору одного з можливих варіантів правильного розв'язання;
- 3) **інноваційна** – проявляється у стимулюванні пошуку нетрадиційних рішень проблем;
- 4) **регулятивна** – має суперечливий характер і виступає у двох формах: конструктивної та деструктивної





ТРИ СКЛАДОВІ СХИЛЬНОСТІ ДО РИЗИКУ



- 1) **психічна готовність** до ризику, пов'язана з готовністю до загрози своєї тілесної недоторканності;
- 2) **соціальна готовність**, пов'язана з готовністю діяти незвично, не звертати уваги на штампи або схвалення інших;
- 3) **фінансова готовність**, пов'язана з готовністю до наслідків із ризиками, які не можна підрахувати, або з безтурботністю у поведженні з грошима





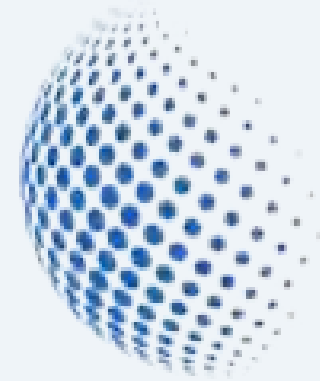
Так, швидкий на прийняття рішень холерик у небезпечних ситуаціях відчувається як риба у воді, і це допомагає йому втілювати в життя найзухваліші проекти. Однак він готовий на ризик невиправданий

Натомість активний, але досить врівноважений сангвінік не шукатиме пригод з горя: він якщо й ризикує, то заради відчуття повноти життя

СТУПІНЬ СХИЛЬНОСТІ ЛЮДИНИ ДО РИЗИКУ ЗАЛЕЖИТЬ ВІД ТЕМПЕРАМЕНТУ

За флегматиків і зовсім не варто хвилюватися: вони віддають перевагу дозованому адреналіну

А ось чутливий і нестійкий меланхолік уникає навіть запаху ризику. Марно втягувати меланхоліка в сумнівні з його погляду авантюри. Спочатку буде довго зважувати всі “за” і “проти”, потім мучитися, зрештою відмовиться і також докорятиме себе за боягузтво



НА ПРИЙНЯТТЯ РИЗИКУ ВПЛИВАЄ САМООЦІНКА ЛЮДИНИ



Особи з адекватною самооцінкою формують стратегії поведінки і діяльності адекватно цілям діяльності. Ці люди мають обґрунтовану впевненість у собі. Захисні механізми активізуються незначно. Якщо ці особи йдуть на ризик, то найчастіше він обґрунтований.

У осіб із заниженою самооцінкою відзначається невпевненість у собі, захисні механізми активізовані, очевидно перевага стратегій типу “гарантованого успіху”. Ці особи вважають за краще не йти на ризик. **Ті, хто демонструє нестійку, переважно занижену самооцінку,** ставлять цілі, що перевищують реальні можливості, і не мають вираженого прагнення їх досягти. Ці особи мають схильність на необґрунтований ризик



Люди з високою самооцінкою схильні применшувати, недооцінювати ймовірність негативних наслідків, перебільшувати свої можливості досягнення мети. Для такої людини “поріг” небезпеки, коли вона може відмовитися від дії, зрушений у бік більшої ймовірності несприятливого результату.

Особи із завищеною самооцінкою поведуться по-різному. Одні характеризуються прагненням будь-якою ціною уникнути невдачі, тому відмовляються від цілей, які хоча б мало загрожують обернутися провалом. Захисні механізми активізовані, перевага надається стратегії типу “гарантованого успіху”. Небажання визнати факт, що можливості нижче за запити, змушує цих людей уникати будь-яких ситуацій, де ця невідповідність може виявитися.

