

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОЦЕСІВ: СВІТОВИЙ ДОСВІД *НТУ «Дніпровська політехніка»*

Полішко Микола Сергійович
Науковий керівник: к.держ.упр., доц. Петренко Оксана Станіславівна

Цифрові технології змінюють підхід до управління в різних сферах життя, включаючи публічне управління та адміністрування. Взаємодія з державними органами, надання послуг громадянам, оптимізація роботи державних структур - все це можливо завдяки впровадженню цифрових рішень. Однак, світовий досвід діджиталізації управлінських процесів є різноманітним та цікавим для вивчення.

Останні дослідження та публікації з порушеної теми світовими вченими (М. Янссен, Я. Харапабідіс, А. Зуїдервейк, А. Шарк, Д. Ф. Норріс, К. Реддік та ін.) свідчать про важливість цифрових технологій у публічному управлінні, як засобу для підвищення ефективності, доступності та якості управлінських послуг. Низка з них вказують на явні переваги діджиталізації в управлінській справі, але разом із тим, описують виклики та проблеми, що впливають при впровадженні процесу цифровізації. Враховуючи швидкий розвиток технологій, дослідники підкреслюють необхідність постійного моніторингу та оновлення стратегій діджиталізації, з урахуванням змін в технологічному, соціальному та економічному середовищі.

Старт діджиталізації управлінських процесів почався у Сінгапурі. Ще у 1980 році уряд країни поставив за мету до 2000 року втілити програму з цифровізації державних служб (The Civil Service Computerisation Programm). В результаті цього 1998 року було запущено державний портал www.gov.sg, який керується відділом громадських комунікацій Міністерства зв'язку та інформації. Він надає останні оголошення про політику, інформацію та новини про Сінгапур. Серед послуг, що надавалися: зміна складу сім'ї, виклик поліції, служба зайнятості, запис до лікаря, заяви в освітні заклади тощо. [1]

Деяко пізніше, у 1999 році уряд Канади запустив програму "Електронна Канада" (e-Canada). Її метою було покращення доступності послуг уряду та забезпечення громадян та бізнесу швидким та ефективним доступом до відповідної інформації.

Зараз у Канаді продовжується процес цифрової трансформації управлінських процесів. Уряд Канади активно впроваджує різні ініціативи з цифрової трансформації, такі як "Стратегія цифрового уряду 2021-2025" та "Стратегія кібербезпеки 2019-2024". Один з прикладів цифрової трансформації управління процесами в Канаді - це використання блокчейн-технологій в галузі лісового господарства. Уряд Канади запустив проект з використанням блокчейну для покращення відстеження лісорубних операцій та зберігання цінної інформації про стан лісових ресурсів. [2]

Ще однією країною, що впроваджує діджиталізацію управлінських процесів є Естонія. За допомогою інформаційних технологій, естонський уряд створив електронну платформу www.eesti.ee, яка надає доступ до різних послуг держави, таких як оплата податків, реєстрація бізнесу, отримання медичних

послуг та інших, в одному місці. Це сприяло зменшенню бюрократичних процедур, ефективній взаємодії між владою та громадянами, а також зниженню корупції. Так, на єдиному порталі можливо не тільки отримати адміністративні послуги, а й дізнатись актуальну інформацію та рекомендації із категорій, суміжних із життям людей («сім'я», «здоров'я та рецепти», «робота та трудові відносини», «безпека і захист», «культура, спорт та відпочинок» тощо). [3]

Загалом, світовий досвід діджиталізації управлінських процесів вказує на те, що це важливий напрямок розвитку публічного управління, який може сприяти покращенню ефективності, транспарентності та доступності державних послуг. Україна також веде активну роботу в цьому напрямку, зокрема з впровадження стратегії "Дія" та розвитку цифрової економіки та суспільства. [4]

Світовий досвід діджиталізації управлінських процесів свідчить про значні переваги використання цифрових технологій у сфері публічного управління. Впровадження електронних сервісів, електронної ідентифікації, розподіленого реєстру, штучного інтелекту та аналітики даних дозволяє підвищити ефективність, доступність та якість управлінських послуг, зменшити бюрократичні процедури та сприяти інноваційному розвитку в різних сферах.

Проте, успішна діджиталізація управлінських процесів також стикається з викликами та ризиками, такими як кібербезпека, приватність даних, етичні аспекти використання штучного інтелекту, а також включеність та рівність доступу до цифрових рішень. Таким чином, для поліпшення роботи майбутніх цифрових систем, що використовуються в управлінських процесах, варто враховувати та боротися із вищевказаними недоліками та віхами.

Перелік посилань

1. Урядовий портал Сінгапура [Електронний ресурс] - <https://www.gov.sg>.
2. Digital Govrnmnt [Електронний ресурс] - <https://www.canada.ca/en.html>.
3. Урядовий портал Естонії [Електронний ресурс] - <https://www.eesti.ee/ru>.
4. Дія: Державні послуги онлайн [Електронний ресурс] - <https://diia.gov.ua/>