

УДК: 35.077.2

Шитікова Л.В.¹, Морозов М.Ю.²

¹ канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

² студ. гр.БТЕ-0811 НУ «Запорізька політехніка»

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ТА ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) відіграють ключову роль у модернізації управлінських процесів, сприяючи автоматизації, оптимізації та підвищенню прозорості. Вони забезпечують перехід від паперової бюрократії до цифрових рішень, дозволяючи ефективно управляти ресурсами, документацією та організаційними процесами за допомогою сучасного програмного забезпечення.

Одним із найважливіших напрямів цифрової трансформації є електронне врядування, що охоплює систему надання адміністративних послуг через цифрові технології. Основними його принципами є прозорість, ефективність, підзвітність та доступність. Структурно електронне врядування включає е-адміністрацію (автоматизацію внутрішніх процесів), е-сервіси (онлайн-послуги для громадян і бізнесу) та е-участь (залучення громадськості до ухвалення рішень через електронні платформи).

Впровадження ІКТ в управління дає численні переваги. Передусім, це:

- підвищення ефективності завдяки швидкому обігу інформації,
- зменшення корупційних ризиків через відкритість даних,
- зручність для громадян (отримання послуг онлайн)
- економія ресурсів шляхом скорочення витрат на паперову документацію та фізичну інфраструктуру.

Серед сучасних інструментів ІКТ в управлінні варто відзначити CRM-системи для управління взаємовідносинами з громадянами, електронний

документообіг, хмарні технології, які забезпечують доступ до даних у будь-якому місці, аналітичні інструменти Big Data для прогнозування рішень, а також платформи електронної демократії (петиції, голосування, громадські обговорення).

Успішними прикладами електронного врядування є українська платформа “Дія”, яка інтегрує адміністративні послуги в одному додатку, естонська система електронного голосування та онлайн-реєстрації бізнесу, а також південнокорейська платформа e-People для взаємодії громадян з урядом.

Попри значні переваги, цифровізація управління стикається з викликами. Такими можна вважати:

- проблеми технічної інфраструктури (недостатнє покриття інтернетом),
- ризики кібератак,
- цифровий розрив (нерівний доступ до технологій),
- опір бюрократії змінам;
- фінансові труднощі впровадження.

Майбутнє інформаційно-комунікаційних технологій у врядуванні включає розвиток штучного інтелекту для автоматизації процесів, використання Інтернету речей (IoT) для моніторингу інфраструктури, застосування блокчейну для прозорості транзакцій, віртуальної реальності для взаємодії з громадянами та міжнародної інтеграції цифрових платформ.

Важливу роль у цифровій трансформації відіграє освіта та підготовка кадрів. Навчання державних службовців повинно йти в напрямку розвитку цифрових компетенцій, інформування громадян активізує процеси популяризації та підвищення рівня цифрової грамотності, а підготовка фахівців направлена на отримання спеціалізованих знань з електронного врядування.

Отже, інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) та електронне врядування є ключовими фундаментальними інструментами модернізації управління, що сприяють прозорості, ефективності та зручності взаємодії між державою, громадянами та бізнесом. Незважаючи на виклики, їх розвиток відкриває значні перспективи для покращення якості життя суспільства.