

ОЛЕЙНИКОВА Людмила Григорівна,

д-р. екон. наук, старш. наук. співр.,

ДННУ «Академія фінансового управління»

ORCID ID: 0000-0001-8204-4434

САВЕНКО Дмитро Михайлович,

аспірант,

Запорізький національний університет

КОЛІСНИК Катерина Анатоліївна,

студентка,

Запорізький національний університет

Україна

ЦИФРОВІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ: ДОСВІД ЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇН

Цифровізація бізнес-процесів стала невід'ємною частиною сучасного бізнесу. Це відкриває широкі можливості для підвищення продуктивності, зменшення витрат і створення нових продуктів та послуг. У цьому контексті, європейські країни виявилися передовими у впровадженні цифрових інновацій. Ця стаття пропонує аналізувати досвід цих країн та виділити ключові аспекти, які допомагають їм досягти успіху у цифровій трансформації бізнесу.

На фоні проведення реформ у нашій країні і активного впровадження цифрових технологій у систему державного управління, що визначається сучасними умовами динамічного розвитку сучасного світу та потребами у більш ефективних і мобільних діях держави зі стратегічним націленням на сталість розвитку країни, інтеграція новітніх цифрових технологій у роботу державних органів стає ключовим фактором для скорочення витрат, включаючи матеріальні, та інших ресурсів, спрямованих на поліпшення взаємодії між громадянами та бізнесом. Це означає впровадження цифрових технологій на всіх рівнях державної діяльності¹.

Ефективність впровадження цифрових технологій в нашій країні залежить від багатьох взаємопов'язаних чинників, які можна визначити, вивчаючи досвід інших країн.

Цифрові технології суттєво сприяють розвитку відкритого інформаційного суспільства, що є важливим фактором для розвитку демократії в Україні, підвищення продуктивності, економічного зростання та

¹ Сиволапенко Т. Л. Досвід зарубіжних країн із впровадження цифрових концепцій: реалії та перспективи для України. Держава та регіони. Серія: Державне управління, 2019 р., № 3 (67). С. 108- 112. URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/3_2019/22.pdf

покращення якості життя громадян. Впровадження цифрових технологій, зокрема в державному секторі, має стати основною характеристикою економічного розвитку суспільства в цілому².

Свідченням використання цифрових технологій є програми розвитку багатьох країн, зокрема «Європа 2020» – Стратегія соціально-економічного розвитку Європейського Союзу до 2020 року, яка акцентує на принципі «цифровий за замовчуванням»³.

Згідно з Концепцією розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки, схваленою Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 67⁴, в Україні державне управління, враховуючи зростання обсягу завдань, ініціатив, проектів та одночасну оптимізацію витрат, повинно базуватися на технологічних та цифрових засобах, що забезпечують безперебійне його функціонування. Підвищення прозорості й ефективності державних інститутів можливе завдяки уніфікації та стандартизації державних управлінських процесів, а також використанню аутсорсингу для непрофільних функцій.

У розвинених країнах застосовується модель поведінки, в якій використовується принцип «цифровий за замовчуванням» та залучаються цифрові експерти до різних ділових процесів органів державної влади та місцевого самоврядування. Це охоплює прийняття управлінських рішень, надання послуг громадянам і бізнесу, іншим органам (включаючи іноземні), а також забезпечення ефективної взаємодії та комунікації. Нижче наведено короткий огляд важливих аспектів діяльності органів влади, що відповідають за цифровий розвиток, у провідних країнах світу.

Уряд Онтаріо став передовим в сфері цифрового управління в Канаді, активно залучаючи громадян і сприяючи їх взаємодії з урядом завдяки цифровим технологіям, починаючи з 2014 року, коли був запроваджений підхід «цифровий за замовчуванням»⁵.

Таким чином, була створена єдина, проста у використанні цифрова платформа «ontario.ca», на якій об'єднано державні послуги та інформацію.

2 Воронкова В.Г., Череп А.В., Нікітенко В.О., Череп О.Г. Штучний інтелект та його атрибути: умови поліпшення функціональності та взаємодії з користувачами: *Actual problems of education and science in the conditions of war : collective monograph* / Compiled by V. Shpak; Chairman of the Editorial Board S. Tabachnikov. Sherman Oaks California : GS Publishing Services, 2023. 236 p. P. 39–56.

3 Штець Т.Ф. Регулювання розвитку сектора цифрової економіки. Вчені записки Університету «КРОК» №1 (53), 2019. URL: <https://snku.krok.edu.ua/index.php/vcheni-zapiski-universitetu-krok/article/download/149/169/404>

4 Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки, схваленою Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 67.

5 Белова І., Ярошук О. Розвиток процесів цифровізації в Європейському Союзі: перспективний досвід для України. *Економічний аналіз*. 2023. Том 33. № 1. С. 180–191. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2023.01.180> URL: <https://www.econa.org.ua/index.php/econa/article/download/5610/6565657208>

Крім того, була впроваджена програма, яка використовувала цифровий підхід для отримання відгуків від громадян у всій провінції, створено каталог онлайн-консультацій, що спрощує пошук і участь громадян у процесі прийняття рішень урядом. Цей підхід також включає в себе початок діалогу стосовно формування бюджету, спрощення бюрократичних процедур для підприємств, вирішення питань зміни клімату та багатьох інших ключових ініціатив уряду.

- 1) В Австралії Державне агентство цифрової трансформації відіграє ключову роль у формуванні цифрової політики. Засноване в 2015 році, це агентство було створено для підтримки державних департаментів і агентств у їхній цифровій трансформації. З того часу його вплив значно зріс, і тепер воно має широкі обов'язки щодо цифрової трансформації уряду та центральний контроль за програмами державної політики в галузі інформаційно-комунікаційних технологій⁶.
- 2) У Великій Британії Державна цифрова служба Секретаріату Кабінету Міністрів відповідає за формування цифрової політики⁷. Заснована в 2011 році, ця служба призначена для сприяння переходу державних послуг у формат електронних послуг. Вона також відповідає за оцінку вартості переходу до електронних послуг, розрахунок потенційного прибутку та участь у розробці Державної електронної стратегії.
- 3) У Новій Зеландії Цифрове урядове партнерство відіграє ключову роль у формуванні цифрової політики. Це партнерство об'єднує зацікавлені сторони з органів влади з метою створення цілісної, загальнодержавної цифрової системи. Міністр цифрових адміністративних послуг був призначений вперше в 2017 році. Директор з цифрових питань уряду (CDO) відповідає за розроблення та управління цифровими технологіями для державного сектору. Головний розпорядник державних даних (CDS) підтримує використання даних як ресурсу в уряді для надання кращих послуг для громадян⁸.

6 Череп О. Г. Прискорення цифровізації та COVID-19: ретроспективний огляд та вплив на створення нових робочих місць. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Економічні науки»*. – 2023. №4. URL: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2023-4-8825>; <https://www.inter-nauka.com/issues/economic2023/4/8825>.

7 Pustovarov Anatolii. foreign experience of digital transformation of national economy development management. *Причорноморські економічні студії*. Випуск 51. 2020. URL: http://bses.in.ua/journals/2020/51_2020/44.pdf

8 Valentyna Voronkova, Alla Cherep, Oleksandr Cherep Development of the network (internet economy) in the conditions of digitalization: principles, laws, development trends. "Science and society: trends of interaction": collective monograph / Compiled by V. Shpak; Chairman of the Editorial Board S. Tabachnikov. Sherman Oaks, California : GS Publishing Services, 2023. 271 p. P. 31–48; ISBN 979-8-9866959-4-5. DOI : 10.51587/9798-9866-95945-2023-012. https://www.eo.kiev.ua/resources/arhivMonographs/mono_2023_12.pdf

- 4) У Канаді, в провінції Онтаріо, формування політики щодо цифровізації покладено на Цифровий уряд. Цей орган визначає сфери пріоритету за рішенням Прем'єр-міністра, але не має окремого міністерства. Його завданням є співпраця з іншими департаментами для керівництва цифровими трансформаціями урядових структур і модернізації державних послуг⁹.
- 5) У Сінгапурі формування політики у сфері цифровізації покладено на Державне агентство технологій. З середини 1990-х років воно відповідає за цифрові перетворення у державному секторі. Починаючи з 2017 року, це агентство звітує перед новою Групою розумної нації та цифрового уряду, що діє під егідою Канцелярії Прем'єр-міністра, і це сприяє більш централізованому та спрямованому підходу до впровадження цифрового уряду в «розумній країні».
- 6) У США формування політики щодо цифровізації покладено на Державну цифрову службу. Ця служба була заснована президентом США у 2014 році як ініціатива в Білому домі з метою об'єднання найкращих технологій та талановитих урядових службовців. На сьогоднішній день вона займається перетворенням критичних служб, переосмисленням урядових закупівель цифрових послуг, розширенням використання загальних платформ, сервісів і інструментів, а також привертає найкращих технічних спеціалістів на державну службу.

До європейського досвіду цифрової трансформації доцільно віднести:

1. *Заохочення інновацій.* Європейські країни активно сприяють створенню інноваційного середовища. Вони надають підприємствам доступ до фінансових ресурсів, фіскальних пільг та грантів для розвитку та впровадження нових технологій.
2. *Ефективне регулювання.* Європейський союз встановив регуляторні рамки, що стосуються цифрової безпеки, захисту даних та стандартів інтероперабельності. Це сприяє створенню надійних та безпечних цифрових середовищ для бізнесу.
3. *Освіта та розвиток кадрів.* Багато європейських країн активно інвестують у підготовку та підвищення кваліфікації ІТ-спеціа-

⁹ Oleynikova L.H. Relationships between competitiveness levels. *Теорія і практика інтелектуальної власності: науково-практичний журнал*. Київ: Науково-дослідний інститут інтелектуальної власності Національної Академії правових наук України. № 2 (124) 2022. С. 85–90.

лістів. Це дозволяє забезпечити наявність кадрів для цифрової трансформації.

4. *Партнерство з галузевими гравцями.* У багатьох європейських країнах існують ініціативи співпраці між урядом, бізнесом та академічними установами. Це сприяє обміну знаннями та ресурсами для прискорення цифрової трансформації.
5. *Підтримка малих та середніх підприємств.* У багатьох європейських країнах існують програми, спрямовані на підтримку малих та середніх підприємств у впровадженні цифрових рішень ¹⁰.

Отже, проаналізувавши досвід провідних країн світу, можемо зробити узагальнений висновок. Для того щоби забезпечити справді цифровий підхід і позиціонувати Уряд України в майбутньому як такий, що твердо зосереджується на тому, що потрібно саме громадянам, від органів державної влади вимагається:

- працювати з громадянами та державними органами влади під час розроблення та запровадження електронних послуг;
- користуватися можливостями нових цифрових технологій та готувати громадян до змін, які ці технології несуть нашому суспільству та економіці;
- встановлювати правильні системи, налаштування й інфраструктуру на місцях;
- формувати у посадових та службових осіб потрібні навички для досягнення успіху в новому цифровому середовищі;
- забезпечувати кращий доступ до даних, а також гарантувати захист конфіденційності та іншої чутливої інформації;
- підтримувати громадян, які не мають доступу до цифрового світу.

DOI: 10.51587/9798-9866-95983-2023-015-95-99