

позитивного досвіду взаємодії з брендом. Персоналізовані комунікації на основі аналізу попередніх запитів і покупок дозволяють клієнтам відчувати, що бренд розуміє їхні потреби і готовий надавати індивідуальні рішення [1, с. 185].

3. Приклади застосування ШІ у глобальних компаніях: У публікації наведено приклади успішного використання ШІ глобальними компаніями для створення позитивного іміджу бренду:

–Amazon використовує ШІ для систем рекомендацій, які допомагають покупцям знаходити продукти, що відповідають їхнім інтересам. Це створює індивідуалізований досвід покупок і зміцнює емоційний зв'язок із брендом.

–Alibaba покращує рекомендації та аналізує дані про клієнтів, щоб допомагати підприємствам краще знаходити покупців для своєї продукції, що позитивно впливає на бренд через підвищення точності пропозицій і задоволеності клієнтів.

–eBay використовує ШІ для прогнозування аукціонних цін, виявлення шахраїв і покращення пошуку товарів, що підвищує довіру до платформи та забезпечує її конкурентоспроможність на ринку.

–Tesla впроваджує ШІ для виявлення несправностей у своїх автомобілях і рекомендацій щодо ремонту, що підвищує надійність продукції та зміцнює репутацію бренду [1, с. 185].

Використання ШІ дає змогу компаніям не тільки підвищити ефективність операцій, але й створювати більш глибокий зв'язок зі споживачами, формуючи позитивний імідж бренду. ШІ дозволяє автоматизувати процеси, аналізувати великі обсяги даних і робити персоналізовані пропозиції, що підвищує лояльність клієнтів і зміцнює конкурентні переваги. У глобальних компаніях, таких як Amazon, Alibaba, eBay і Tesla, впровадження ШІ є ключовим елементом стратегії успішного розвитку бренду.

Література:

1. Jarek, K., & Mazurek, G. (2019). Marketing and Artificial Intelligence. *Central European Business Review*, 8(2), 46-56. <https://doi.org/10.18267/j.cebr.213>
2. Божко, Ю. В., & Клімович, О. М. (2024). Використання штучного інтелекту в створенні позитивного іміджу бренду. *Збірник тез I Міжнародної конференції "Маркетинг в умовах розвитку цифрових технологій"*, 184-186.

Морозова Є. В.

здобувач гр. МІТ-23М

Грінка Т. І.

канд. екон. наук., доцент

Центральноукраїнський національний технічний університет

м. Кіровоград, Україна

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: АКТУАЛЬНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Актуальність теми використання ІТ у публічному управлінні зумовлена необхідністю модернізації державного сектору для підвищення ефективності, прозорості та доступності послуг для громадян. Сьогоднішній світ швидко змінюється, і населення очікує від органів влади рівень обслуговування, аналогічний приватному сектору: зручність, оперативність та безперебійний доступ до сервісів. Використання ІТ у публічному управлінні — це важливий інструмент для побудови «електронного уряду», що дозволяє не лише оптимізувати внутрішні процеси державних установ, але й мінімізувати бюрократію та сприяти економії ресурсів.

Цифрові технології також відіграють критичну роль у створенні довіри між державою та громадянами, адже впровадження інструментів прозорості (таких як електронні реєстри, системи обміну даними, інтерактивні платформи) знижує корупційні ризики та

забезпечує відкритість у прийнятті рішень. Окрім цього, сучасні ІТ-рішення сприяють оперативному реагуванню на кризові ситуації, підтримуючи безперервність управлінських процесів навіть у випадках надзвичайних ситуацій. В умовах стрімкого розвитку цифрових технологій та зростання потреб суспільства у швидкому доступі до державних послуг, інтеграція ІТ у публічне управління є не лише трендом, але й нагальною необхідністю для забезпечення сталого розвитку та підвищення якості управління.

Метою дослідження є визначення сучасних тенденцій використання ІТ у сфері публічного управління та аналіз їхнього впливу на ефективність, прозорість і доступність державних послуг. Дослідження також спрямоване на виявлення ключових цифрових інструментів, які сприяють оптимізації управлінських процесів, мінімізації бюрократії та підвищенню рівня взаємодії між державними органами та громадянами.

Сучасні дослідження у галузі публічного управління свідчать, що ІТ-тенденції охоплюють широкий спектр інновацій, включаючи електронне урядування для спрощення доступу до послуг, аналітику великих даних для обґрунтованих рішень, штучний інтелект для автоматизації процесів і підвищення якості послуг, а також блокчейн для прозорості й безпеки операцій. Важливим залишається також цифрова інклюзія, яка забезпечує рівний доступ до цифрових ресурсів для різних соціальних груп. Деталізуючи вищесказане, хочеться зосередитися на декількох ключових аспектах.

Однією з головних тенденцій у публічному управлінні є впровадження системи електронного уряду. Це включає електронні платформи для надання адміністративних послуг, які дозволяють громадянам швидко отримувати документи, подавати заявки та оплачувати послуги онлайн. Варто зазначити приклад успішної платформи "Дія", яка охоплює різні аспекти державних послуг — від реєстрації бізнесу до отримання соціальних виплат.

Використання великих даних дозволяє органам державної влади здійснювати ефективний моніторинг ситуацій, приймати обґрунтовані рішення на основі аналізу даних та прогнозувати потреби громадян. Завдяки Big Data, державні установи можуть оперативно реагувати на зміни в суспільстві, наприклад, у питаннях охорони здоров'я чи соціальної підтримки.

Перехід на електронний документообіг допомагає оптимізувати процеси прийняття рішень, знижуючи витрати часу і ресурсів на обробку та зберігання паперових документів. В Україні прикладом може бути система електронного документообігу "Megapolis.DocNet" та інші аналогічні рішення, які сприяють прозорості у роботі державних установ.

Ще один із напрямів - хмарні сервіси, які дозволяють зберігати великі обсяги інформації та забезпечують безперервний доступ до неї для різних державних органів. Вони також підтримують віддалену роботу державних службовців, що стало особливо актуальним в умовах пандемії. Крім того, хмарні технології підвищують безпеку даних і допомагають оптимізувати витрати на ІТ-інфраструктуру.

Штучний інтелект (ШІ) та автоматизація активно впроваджуються для аналізу великих масивів даних і надання рекомендацій у прийнятті рішень. Наприклад, чат-боти на основі ШІ спрощують комунікацію з громадянами, відповідаючи на типові запити та надаючи інформацію про адміністративні процедури.

З розвитком цифрових технологій питання кібербезпеки стають особливо важливими. Впровадження сучасних протоколів захисту даних, шифрування, багатофакторної автентифікації — це необхідні заходи для захисту персональної інформації громадян та забезпечення безпеки державних даних.

Соціальні мережі стають ефективним каналом зв'язку з громадянами, де державні установи оперативно інформують про нововведення, публікують звіти та приймають зворотній зв'язок. Це також допомагає залучати громадян до обговорення політичних ініціатив та прийняття управлінських рішень.

Smart City та Інтернет речей (ІоТ): концепція розумного міста стає популярною для великих урбанізованих центрів. Інтернет речей дозволяє відслідковувати та керувати

міськими системами, такими як освітлення, дорожній рух, системи безпеки, що підвищує якість життя мешканців.

Слід підкреслити, що ключовою складовою цього процесу є також розвиток професійних навичок держслужбовців для роботи з новітніми ІТ-технологіями. ІТ-трансформація в державному управлінні не тільки покращує внутрішні процеси в органах влади, а й посилює демократичні принципи через активніше залучення громадян до управлінських рішень.

Таким чином, у публічному управлінні ІТ сприяють підвищенню прозорості, ефективності та зручності надання послуг, що є вирішальним чинником у зміцненні довіри громадян до держави. ІТ-технології відкривають нові можливості для взаємодії між владою та суспільством, і цей процес стає невід'ємною частиною сучасної системи управління.

Література:

1. Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я: тези доповідей ХХХІІ міжнародної науково-практичної конференції MicroCAD-2024, 22-25 травня 2024 р. / за ред. проф. Сокола Є.І. – Харків: НТУ «ХПІ». – 1665 с.

2. Концепція розвитку розвитку цифрових компетентностей до 2025 р. від 3 березня 2021 р. № 167-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>

3. Mergel I. Digital service teams in government. Government Information Quarterly. 2019. Vol. 36, No. 4. P. 101389.

Немченко Т.А.

кандидат економічних наук, доцент

Коваленко В.Є.

здобувачка гр. МІТ-23М

Центральноукраїнський національний технічний університет
м. Кропивницький, Україна

ТРЕНДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ІТ-КОМПАНІЯХ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

Сучасна парадигма управління людськими ресурсами в ІТ-секторі зазнає фундаментальних трансформацій під впливом інтенсивної цифровізації бізнес-процесів. Діджиталізація HR-функцій стає не просто трендом, а необхідною умовою забезпечення конкурентоспроможності ІТ-компаній на глобальному ринку праці, що актуалізує дану проблематику.

Серед трендів розвитку HR-сфери все ширше виокремлюють застосування штучного інтелекту та машинного навчання. Не виключенням є і ІТ-сектор. Впровадження даних технологій в процеси рекрутингу дозволяє суттєво оптимізувати відбір кандидатів та зменшити часові витрати на первинний скринінг резюме. Інтелектуальні системи здатні аналізувати великі масиви даних для виявлення найбільш релевантних кандидатів, враховуючи не лише формальні вимоги, але й потенційну культурну відповідність компанії [3].

Трансформація корпоративної культури в бік підвищення цифрової зрілості стає критичним фактором успіху ІТ-компаній. Впровадження цифрових рішень на всіх рівнях організації сприяє підвищенню адаптивності персоналу до технологічних змін та формуванню інноваційного середовища [1]. Ключовими компонентами такої трансформації виступають: імплементація agile-методологій в управлінські процеси, що забезпечує гнучкість та швидкість прийняття рішень; розвиток цифрових компетенцій співробітників через створення персоналізованих освітніх пропозицій; формування культури безперервного навчання, тощо. Особлива увага приділяється розвитку digital leadership – нової управлінської парадигми, що поєднує технологічну експертизу з емоційним інтелектом та здатністю керувати розподіленими командами. Зокрема, найважливішими навичками