

УДК: 614.2:004

*Матукова Г.І.,  
доктор педагогічних наук,  
професор кафедри менеджменту охорони здоров'я,  
Деркач С.О.  
здобувач вищої освіти,  
Національний медичний університет імені О.О. Богомольця*

## **ДИДЖИТАЛ-ІНСТРУМЕНТИ В УПРАВЛІННІ ЗАКЛАДОМ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Діджиталізація суспільства, сьогодні має комплексну соціокультурну основу. Питанням діджиталізації, різним аспектам і завданням, які постають у зв'язку з нею перед бізнесом, державою та суспільством, присвячено багато досліджень зарубіжних вчених: Д. Белла, Дж. Гелбрейта, Т. Месенбурга, Н. Негропonte, М. Пората, Д. Тапскотта та інших. Незважаючи на те, що діджиталізація лише розвивається Україні, процеси, пов'язані з нею, активно обговорюються на конференціях та ЗМІ. Різним аспектам дослідження діджиталізації присвячені праці вітчизняних фахівців: Т. Батракової, О. Грибіненко, О. Гудзь, А. Гуренко, М. Дубини, Г. Жосан, Л. Кіт, О. Козлянченко, С. Коляденко, С. Король, Л. Лазебник, С. Легомінової, Т. Лазоренко, Л. Лігоненко, І. Малика, М. Устенко, А. Шемети та ін.

В Україні, процес розвитку цифровізації та діджиталізації відбувається поступово, і має позитивну динаміку. Визначення поняття «діджиталізація» трактується науковцями як процес збільшення використання цифрових технологій, переведення інформації в цифровий формат, залучення штучного інтелекту для обробки інформації та переосмислення бізнесом використання технологій для оптимізації процесів з метою покращення обслуговування клієнтів і підвищення взаємодії працівників у бізнес-середовищі. Дослідники визначають поняття «діджиталізація» як способи приведення будь-якого різновиду інформації в цифрову форму [1], або «процес, пов'язаний із тенденцією приведення в електронний вигляд різноманітних видів інформації, що використовується людиною» [2].

До перспективних напрямів діджиталізації в Україні можна віднести: діджитал маркетинг освіта; культура; державні послуги; медицина. Діджитал маркетинг розвивається в Україні стрімко, у останні роки, зникли канали зв'язку з клієнтами, пов'язані з «живими» заходами, а у компаній, що опанували B2B, виникли проблеми з комунікаціями. Бізнес, що не приділяв уваги соціальним мережам, був змушений активно перейти у віртуальний світ для просування своєї продукції чи послуг: запуснути сторінку у Facebook, зайнятися соціальним

маркетингом та SEO-оптимізацією, довелось активно залучати інфлюенсерів. Швидка адаптація до нових викликів змогла допомогти бізнесу, що був напряму залежним від прямого контакту з клієнтами, та відкрила нові канали для побудови взаємодії через соціальні мережі та медіа. нові виклики, пов'язані з пандемією. Також сьогодні, одночасно сфера освіти почала активно трансформуватися. МОН України пропонувало стратегію для подальшого розвитку освіти, а саме – підготувало та запропонувало проєкт Концепції цифрової трансформації освіти і науки на період до 2026 р., що передбачав комплексну цифрову трансформацію даної сфери. Дана концепція також відповідає головним засадам реалізації органами виконавчої влади принципів державної політики цифрового розвитку.

Сьогодні, основними пріоритетними завданнями у сфері освіти є: розвиток інформаційно-цифрової грамотності педагогічних працівників; забезпечення учасників освітнього процесу доступом до високоякісних цифрових ресурсів; остаточне затвердження Концепції цифрової трансформації освіти та науки України; повне оновлення Єдиної державної електронної бази з питань освіти; запуск онлайн-ресурсу для взаємодії учасників інноваційного процесу («Наука та бізнес») тощо. Діджиталізація сфери культури, сьогодні реалізовується через застосування цифрових технологій для створення різних культурних продуктів: 3D-зйомки, 3D-турів; а також при 3D-обробці, 3D-моделюванні та інших [3]. Процес діджиталізації сфери культури в Україні обговорюється уже довгий час, але реальні кроки почали робитися лише недавно, адже довгий час на державному рівні не було усвідомлення щодо важливості даного напрямку. Головним потужним механізмом змін виступає Український культурний фонд (УКФ). Діджиталізація є однією з основних наскрізних напрямків більшості проєктів, що підтримуються цією інституцією. Впровадження діджиталізації в культурі може відбуватися за допомогою різноманітних технологій. Нова цифрова культура поступово проникає в методи комунікації аудиторії, починають використовувати мобільні застосунки доповненої реальності, аудіогіди (медична логістика, використання телемедицини), віртуальні моделі та багато інших технологій. Відбувається зростання взаємодії закладів охорони здоров'я з аудиторією через соцмережі.

Однак під час цифрової трансформації та діджиталізації виникає кілька проблем, які не вирішуються нинішніми методами управління. До них належать проблеми з безпекою даних, обладнанням, яке використовується для цифрових мереж, і рішення, прийняті щодо уніфікованої цифрової інфраструктури. Riverbed Technology провела глобальне опитування, щоб визначити, як оцифровка впливає на дев'ять різних країн. Серед цих країн Бразилія, Китай, Німеччина, Великобританія, Індія, Сінгапур, США та Франція. Понад 95 %

респондентів із цих країн повідомили, що не можуть реалізувати цифрову трансформацію у своїх бізнес-процесах. Це порівняли з темпами цифрових змін в Україні, де вони відбувалися не так стрімко. Цифрова трансформація стикається зі значними перешкодами. Найпомітніше те, що застаріла інфраструктура обмежує прогрес на цьому шляху. Крім того, обмежені бюджети та відсутність прозорості в цифровій роботі ускладнюють подальший прогрес. Ще одним викликом є низька кваліфікація працівників і низька зацікавленість службовців цифровими ініціативами [4].

Діджиталізація в закладах країни може сприяти ефективності і якості послуг, але необхідним напрямом з боку держави є певне фінансування, підвищення рівня кваліфікації працівників в новітніх цифрових технологіях, створення при необхідності аудіовізуальних матеріалів, створення застосунків для смартфонів тощо. Реалізація вищезазначених напрямів роботи по діджиталізації сприятиме підвищенню якості послуг та їх комплексності, інноваційності та сучасному, творчому підходу. Заклади, що надають медичні послуги, сьогодні розвиваються в умовах сучасних викликів, швидко адаптуються до нових бізнес-процесів, що забезпечує стійкість компаній і підвищує рівень їх успіху.

Розвитку діджиталізації закладу сприятимуть впровадження нових зручних онлайн-сервісів для обслуговування споживачів, підготовка відповідних кадрів та оптимізація бізнес-процесів з логістики надання послуг. Щоб підвищити конкурентоспроможність медичних послуг, потрібно використовувати усі наявні можливості для діджиталізації в усіх її можливих формах (освіти майбутніх медичних працівників, сфери маркетингу, технології комунікації). Цифрові технології створюють кілька конкурентних переваг для бізнесу: високий рівень конкурентоспроможності; економія фінансових і природних ресурсів; оптимізовану роботу масиву; лояльність клієнтів; формування корпоративного іміджу тощо.

#### **Список використаних джерел:**

1. Король С. Я., Польовик Є. В. Діджиталізація економіки як фактор професійного розвитку. *Modern Economics*. 2019. № 18. С. 67–73
2. Халансис А. В. Глобалізація и метрика історії. URL: <http://halapsis.net/globalizatsiya-i-metrika-istorii>
3. Часті питання // Український культурний фонд. URL: <https://ucf.in.ua/faq>
4. *Riverbed Technology: 95 % компаній не готові до цифрової трансформації*. URL: <https://surl.li/jtxrlx>