

DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES THROUGH THE USE OF MOBILE APPLICATIONS

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ГРОМАДСЬКИХ ПОСЛУГ ШЛЯХОМ ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНИХ ЗАСТОСУНКІВ

Під впливом технологічних інновацій і повсюдного поширення смартфонів, що утворило ринок мобільного програмного забезпечення, приватні компанії та уряди країн все частіше використовують мобільні застосунки, як стратегічний інструмент для поліпшення якості публічних послуг (зокрема, спрощують бюрократичні процедури та знижують операційні витрати шляхом оцифрування взаємодій, які традиційно вимагали фізичної присутності громадян).

Початок пандемії COVID-19 у 2020 році став одним з найяскравіших каталізаторів швидкої та широкомасштабної цифрової трансформації, яка змінила принципи роботи компаній, урядів і окремих людей. З огляду на необхідність обмежити фізичний контакт і дотримуватися заходів соціального дистанціювання, організації у всьому світі почали набувати практики до все більшого використання мобільних застосунків [1].

Вплив пандемії сильно відобразився на секторі роздрібної торгівлі. Оскільки звичайні магазини були змушені закритися або обмежити роботу, виникла потреба у дистанційному замовленні товарів та послуг. Сектор роздрібної торгівлі почав активно використовувати мобільні застосунки для підтримки широкого спектру послуг, включаючи перегляд товарів, розміщення замовлень, обробку платежів, обслуговування клієнтів та персоналізований маркетинг. Також мобільні застосунки сприяли виходу роздрібних торговців на ринки, які раніше були недоступні через географічні, інфраструктурні чи економічні бар'єри.

На додачу до роздрібної торгівлі, служби доставки зазнали значних змін завдяки інтеграції мобільних застосунків, які виступають інструментом для координації логістики, управління

взаємодією з клієнтами та оптимізації операційних робочих процесів. Основна функціональність мобільних застосунків у службах доставки зосереджена на спрощенні комунікації в режимі реального часу між клієнтами, постачальниками послуг та персоналом служби доставки. Функції відстеження замовлень в режимі реального часу надають користувачам постійні оновлення щодо статусу та орієнтовного часу прибуття їхніх замовлень, сприяючи прозорості та підвищенню довіри до сервісу.

Використання мобільних застосунків під час пандемії COVID-19 (таких, як відстеження місць перебування хворих, реєстрація на вакцинацію та інструменти повідомлення про симптоми) проілюструвало потенціал цієї технології для підтримки ініціатив у сфері охорони здоров'я у великих масштабах [2].

Також подальшого розвитку отримав банківський сектор. Реалізуючи мобільні застосунки, банки відкрили нові можливості у наданні послуг, зокрема, дистанційне відкриття рахунків, сповіщення про рух коштів у реальному часі, надання виписок по рахунку та користування інтегрованими інструментами для автоматичного здійснення плати за різного роду послуги. Ці вдосконалення мали на меті покращити взаємодію з клієнтами, зокрема, підвищити рівень обслуговування та відтворити послуги, які традиційно надаються у відділеннях. Також ці застосунки спричинили збільшення використання безконтактних методів оплати (як онлайн, так і у звичайних магазинах).

Проте конкуренцію класичним банкам складають так звані необанки, що працюють без відділень і повністю покладаються на цифрову інфраструктуру. Таким чином, мобільні застосунки є центральним елементом їхньої моделі обслуговування, що дозволяє їм пропонувати банківські рішення, які є оптимізованими, орієнтованими на користувача та легкодоступними. Процес адаптації повністю оцифрований, часто вимагає лише смартфона, доступу до Інтернету та перевірки особи за допомогою біометричних даних або цифрової документації [3].

Не тільки приватний сектор, але й уряди в усьому світі дедалі більше покладаються на мобільні застосунки для надання державних послуг, підвищення адміністративної ефективності та сприяння взаємодії з громадянами. Основною метою урядових мобільних застосунків є спрощення взаємодії між державними установами та населенням. Ці застосунки являють собою хаб, через який користувачі можуть отримати доступ до широкого спектру

документів, включаючи паспорт, ПІН, водійське посвідчення, документи про освіту, COVID-сертифікати та інше. Мають можливість подавати заявку на державні програми (допомога по безробіттю, державні виплати, відшкодування збитків, заява про укладання шлюбу та ряду інших, що визначається урядом). Всі утворені документи мають електронний вигляд і визнаються дійсними у рамках правового поля кожної з країн, де діє застосунок [4].

Незважаючи на очевидні переваги впровадження мобільних застосунків, з'являються нові виклики. Такі проблеми, як цифрова нерівність, конфіденційність даних, загрози кібербезпеці та необхідність постійного обслуговування та оновлення застосунків є наріжним каменем у цифровій економіці.

Загалом, мобільні застосунки стали невід'ємною частиною соціально-економічного життя. Вони стали незамінним інструментом, особливо в умовах кризових суспільних явищ. Крім того, занепокоєння щодо нецільового використання персональних даних, що утворюються під час користування застосунків, вимагають створення надійних правових та етичних рамок для регулювання впровадження таких технологій.

Література:

1. Impact Of COVID-19 On The App Development Industry | Hyperlink InfoSystem. *Top Mobile App Development Company USA, India & UAE – Hyperlink InfoSystem*. URL: <https://www.hyperlinkinfosystem.com/research/impact-of-covid-19-on-the-app-development-industry> (дата звернення: 27.05.2025).
2. Contact tracing and warning apps during COVID-19. *European Commission*. URL: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/coronavirus-response/travel-during-coronavirus-pandemic/contact-tracing-and-warning-apps-during-covid-19_en (дата звернення: 27.05.2025).
3. How Neo banks are different from Traditional banks & Which is Better?. *DIRO Original Document Verification Technology*. URL: <https://diro.io/neo-banks-vs-traditional-banks/> (дата звернення: 27.05.2025).
4. 5 Government Apps Transforming Public Services. *Perizer*. URL: <https://perizer.com/blog/government-apps-transforming-public-services> (date of access: 27.05.2025).