

получать обратную связь для отслеживания таких показателей, как индекс потребительской лояльности и удовлетворенность клиентов.

В рамках исследования проведен анализ использования чат-ботов (популярный инструмент для взаимодействия с целевой аудиторией, в основе которого лежат готовые сценарии) банками Республики Беларусь. В качестве критериев оценки выбраны:

- 1) структурированность онлайн-коммуникации;
- 2) скорость ответов;
- 3) предоставление конкретного предложения;
- 4) наличие обратной связи по результатам полученного предложения.

Пять банков из 21 проанализированного (ЗАО Банк ВТБ (Беларусь), ЗАО «ТК Банк», ЗАО «БТА Банк», ОАО «СтатусБанк», ЗАО «Цептер Банк») не используют чат-боты или выход на них через официальную страницу банка в интернете крайне затруднен. Ответ на поставленный вопрос в ночное время дан быстро и в соответствии с запросом чат-ботами ОАО «Банк Дабрабыт», ОАО «Сбер Банк», ОАО «Банк БелВЭБ», ЗАО «Альфа-Банк», ЗАО «БСБ Банк».

В современных условиях все больше компаний, в том числе банков, внедряют чат-ботов особенно через мессенджеры. Поэтому наличие бота не создает бизнесу преимущества, а лишь дает возможность не отставать от конкурентов. Конкурентное преимущество может гарантировать только чат-бот, активно вовлекающий клиентов и позволяющий увеличить показатели удовлетворенности клиентов. В рамках исследования лучшие соответствия заданным критериям показал чат-бот ОАО «Сбер Банк» и виртуальный помощник ОАО «Белгазпромбанк».

#### Список использованных источников

1. Digital 2023: Belarus [Электронный ресурс]/ DataReportal – Global Digital Insights/ – 2023. – [www.datareportal.com/reports/digital-2023-belarus](http://www.datareportal.com/reports/digital-2023-belarus) – Date of access: 10.03.2023.
2. Service industries can fuel growth by making digital customer experiences a priority [Electronic resource]/ McKinsey Digital – 2021. – Mode of access: <https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/BusinessFunctions/McKinseyDigital/OurInsights/service-industries-can-fuel-growth-by-making-digital-customer-experiences-a-priority.ashx> –Date of access: 10.03.2023.

УДК 332.1

## МЕХАНИЗМ РЕГУЛИРОВАНИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ: ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ

**Советникова О.П., к.э.н., доц.**

*Витебский государственный технологический университет,  
г. Витебск, Республика Беларусь*

Вопросы регулирования регионального развития с учетом процессов модернизации, цифровизации и иных изменений национальной экономики, в настоящее время являются весьма важными. Несмотря на большое количество публикаций в данной предметной области, ряд вопросов остаются слабоизученными, что не только сдерживает развитие научного знания, но также создает барьеры для устойчивого социально-экономического

развития страны. Поэтому очень важно изучить процесс регулирования регионального развития и выявить его особенности в Республике Беларусь.

Устойчивое региональное развитие – одно из приоритетных направлений деятельности руководства страны. О значимости данного вектора и нахождении его на постоянном контроле Президента Республики Беларусь А.Г.Лукашенко свидетельствуют как проводимые на высшем государственном уровне совещания по вопросам регионального развития, так и частота посещений регионов Главой государства, в том числе отдаленных районных центров [1].

Одной из ключевых проблем развития Республики Беларусь является контрастная социально-экономическая дифференциация регионов.

Преодоление межтерриториальных различий, диспропорций и противоречий должно осуществляться посредством соответствующего механизма, содержанием которого является система организационно-правовых отношений, административных мер и инструментов регулирования регионального развития.

Механизм регулирования на региональном уровне, должен предусматривать решение вопросов, связанных с разработкой прогноза тенденций социально-экономического развития региона на долгосрочную перспективу, стратегических направлений по использованию и развитию ресурсных возможностей (материальных, трудовых и финансовых) в рамках экономического роста региона, целевых установок регионального развития территории с позиций модернизации и инновационных преобразований экономики.

Эффективное функционирование механизма регулирования регионального развития определяется рядом концептуальных положений в сфере управления:

- делегирование полномочий и ответственность всех уровней системы регулирования регионального развития основываются на принципах иерархичности;
- проведение оценки имеющейся ресурсной базы и источников финансового обеспечения для реализации процессов регулирования регионального развития;
- создание информационно-аналитической базы, обеспечивающей сбор и обработку информационных потоков, сопровождающих реализацию целей регулирования регионального развития;
- разработка инструментария оценки эффективности функционирования механизма регулирования на основе учета изменений индикативных показателей, характеризующих процесс регионального развития;
- построение модели механизма регулирования регионального развития с учетом структурных связей и зависимостей хозяйственной системы региона.

#### Список использованных источников

1. Официальный сайт Министерства связи и информатизации Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – 2023. – Режим доступа: <https://www.mpt.gov.by/>. – Дата доступа: 03.03.2023