

<https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-330-32>

УДК 35.072

ДОРОФЄЄВ Олександр  
Полтавський державний аграрний університет  
<https://orcid.org/0000-0002-8608-0501>

ДУБИНКА Олег  
Полтавський державний аграрний університет  
<https://orcid.org/0000-0003-3204-916X>

## ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСУ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНОЇ СКЛАДОВОЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

*Завдяки розвитку технологій та швидкому цифровому прогресу у сучасному світі органи публічної влади мають можливість постійно покращувати якість надаваних послуг через застосування діджиталізації, як інструменту підвищення результативності комунікативної складової, у своїй діяльності. Дослідження особливостей процесу діджиталізації саме у сфері публічного управління та спроможність максимально використовувати її можливості є важливим кроком у покращенні якості публічних послуг та розвитку України як сучасної європейської держави.*

*Можливість застосування інструментів діджиталізації на різних рівнях публічної комунікації з'явилася завдяки поєднанню технологічного розвитку з потребами суспільства. Виокремлено один з ключових аспектів цього процесу – впровадження електронних сервісів та онлайн-платформ для забезпечення доступності та зручності отримання послуг громадянами.*

*За результатами дослідження виокремлено провідні технології цифровізації, які використовуються в публічному управлінні для надання публічних послуг. Окреслено проблемні питання та ризики процесу діджиталізації комунікативної складової в діяльності органів публічної влади.*

*Ключові слова: діджиталізація, публічне управління, взаємодія, комунікація в публічному управлінні, цифрова трансформація, цифровізація.*

DOROFYEYEV Oleksandr, DUBYNKA Oleh  
Poltava State Agrarian University

## PECULIARITIES OF THE PROCESS OF DIGITALIZATION OF THE COMMUNICATIVE COMPONENT IN THE ACTIVITY OF PUBLIC AUTHORITIES

*Due to the constant development of technology and rapid digital progress in today's world, digitalization in public administration communication is very important. Researching its features is essential in developing a modern state and improving the quality of public services for citizens.*

*Despite numerous studies on this topic, it should be emphasized that the specifics of digitalization's impact on ensuring the efficiency, transparency, and accessibility of public services and the development of Ukraine's digital transformation are still not sufficiently disclosed and require further elaboration.*

*This study aims to determine the main features of the digitalization process in public administration communication in modern conditions.*

*The main feature of digitalization in the communication of public administration in Ukraine is its unique blend of technological development and societal needs. This research highlights a key aspect of this process - the introduction of electronic services and online platforms, which play a pivotal role in ensuring the accessibility and convenience of services for citizens.*

*Based on the research results, the leading digitalization technologies used in public administration to provide public services are singled out: cloud computing, artificial intelligence, the Internet of Things, and big data analytics. These technologies' role in modernizing public services, increasing efficiency, and improving citizens' general experience is clarified.*

*It has been proven that efficiency, transparency, and convenience are the possibilities that should accompany digitalization in the communication of public administration in Ukraine.*

*Problematic issues and risks of the digitization process in public administration communication are outlined, among which should be presented: lack of developed digital skills of public servants, cost, cyber threats, different capabilities of territorial communities (digital inequality), and dependence on light and the Internet.*

*Keywords: digitization, interaction, communication in public administration, public administration, digital transformation, digitalization.*

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Можливості, які дає діджиталізація, є відносно новим форматом у взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Розпочавши цей процес одного разу ми вже не можемо зупинятися, бо діджиталізація сьогодні це не просто новий тренд, це виклик часу. Оскільки технології продовжують розвиватися, а кількість інформації постійно зростає, багато країн прагнуть оцифрувати свої публічні послуги з метою підвищення їхньої ефективності, якості й доступності для громадян.

В Україні розвиток діджиталізації інформаційних потоків у сфері публічного управління може привести до більшої прозорості діяльності органів публічної влади, спрощення процесів управління, підвищення якісних послуг для громадян, прискорення та впорядкування документообігу при реалізації

функцій. Для нашої країни важливим є продовжувати інвестувати в цифрову інфраструктуру й реалізацію потенціалу, що гарантує успішність процесу цифровізації який принесе користь суспільству.

Зважаючи на широку впровадженість цифрових технологій у сучасному суспільстві, особливості та переваги діджиталізації комунікативної складової в діяльності органів публічної влади є актуальним об'єктом дослідження.

### АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Різні аспекти щодо питань цифровізації у сфері публічного управління знайшли своє відображення у наробках закордонних вчених: С. Бастоу, А. Вільямса, П. Данлеві, Х. Маргетс, Л. Де Нардіс, Дж. Тінклер, Х. Хей та інших.

Вітчизняні вчені також не стоять осторонь питань, пов'язаних з цифровими трансформаціями у публічному управлінні. Різним аспектам таких процесів присвячені роботи В. Дрешпака, П. Клімушина, Н. Костенюк, В. Куйбіди, І. Лопушинського, О. Орлова, Ю. Пігарєва, Г. Разумей, Ю. Разумей, А. Серенка та інших.

Вагома частка наукових робіт присвячена впливу діджиталізації на бізнес-середовище, впровадженню в Україні цифрової економіки та концепції «електронного урядування», але особливості впливу діджиталізації на забезпечення ефективності, прозорості та доступності публічних послуг, розвиток цифрової трансформації України в цілому й досі залишаються не достатньо розкритими та потребують подальшого дослідження.

### ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є визначення особливостей процесу діджиталізації комунікативної складової в діяльності органів публічної влади в сучасних умовах.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

У сучасному світі спостерігаються тенденції щодо докорінної зміни індустріального суспільства в бік інформаційно-комунікативного. Ці процеси супроводжуються переоцінкою місця і ролі комунікації в розвитку суспільства. Таким чином, комунікативну діяльність у публічному управлінні розуміють, в першу чергу, як інформаційний обмін, який відбувається між органами публічної влади та отримувачами публічних послуг, а саму комунікацію неадекватно вважають «нервовою системою публічного управління» [1, 8]. Поєднання інструментів комунікації та сучасних цифрових технологій дозволяє підвищити дієвість роботи органів публічної влади, поліпшити доступ громадян до потрібної їм інформації та послуг, а ще й забезпечує транспарентність владних процесів.

У сучасних наукових працях з публічного управління та економіки широко використовується термін «діджиталізація», хоча підкреслимо, що повне його визначення є предметом численних дискусій. Унікальним явищем сучасності і, разом з тим, процесом масштабних змін у відносинах між акторами (урядом, бізнесом і соціумом у представництві його індивідуумів) називає діджиталізацію С. Туль [7, с. 7]. Науковець говорить про процеси, які охоплюють всі сфери суспільної діяльності та які відбуваються під впливом інтеграції даних, цифрових технологій і мережі Інтернет.

На нашу думку, коли мова йде про діджиталізацію комунікативної складової публічного управління, то мається на увазі не просто ведення в соціальних мережах сторінки органу публічної влади або впровадження електронного документообігу. В першу чергу, цифрова трансформація – це про появу нових каналів комунікації у взаємодії органів публічної влади та отримувачів публічних послуг, про якість таких послуг, про залучення громадськості, про зміну методів зберігання та обробки інформації тощо.

Якщо звернутися до міжнародної практики щодо питань діджиталізації комунікативної складової в публічному управлінні [3], то для багатьох країн світу це є ключовим напрямком. Такі країни, як Естонія, Фінляндія та Сінгапур, часто називають лідерами надання цифрових публічних послуг: Естонія, наприклад, запровадила програму електронного резидентства, яка дозволяє нерезидентам отримувати доступ до державних послуг онлайн, Фінляндія має успішну систему «Kanta», яка об'єднує інформацію про медичну та соціальну допомогу в єдину базу даних, полегшуючи громадянам доступ до своїх записів і отримання персоналізованих послуг. Ініціатива «Розумна нація» Сінгапуру включає різноманітні цифрові рішення для зміни того, як уряд надає послуги та взаємодіє зі своїми громадянами.

Наша країна, як країна з багатою історією та традиціями, в цьому питанні теж не відстає та вже має цікавий досвід. В Україні – європейській країні, населення якої до повномасштабного вторгнення було понад 42 мільйони, взаємодія між державою та громадськістю ще у 2020 році була переведена в цифровий простір, і навіть війна, яка триває вже третій рік, не зупинила цей процес. Восени 2019 р. в нашій країні було створено Міністерство цифрової інформації, одним з ключових завдань якого є розробка проекту «держава у смартфоні», що офіційно стартував у 2020 році під назвою «Дія». Він поєднує мобільний додаток та портал публічних послуг, є зручним у застосуванні та має ряд переваг, які полягають:

– у збереженні важливих документів (паспорт, водійське посвідчення, закордонний паспорт, довідка ВПО тощо);

– у доступності державних послуг, а це й отримання довідок і документів без черг та візиту до органу публічної влади (наприклад, подати заяву про шлюб, документи для оформлення соціальних виплат, відкриття ФОП тощо), реєстрація пошкодженого майна для компенсації збитків та ін.;

– у отриманні цифрового підпису тощо.

До речі, жодна європейська країна подібного додатку не має.

Крім того, в нас діє електронна система державних закупівель ProZorro. Також ми є одними з перших, хто впровадив систему для продажу державного майна – ProZorro.Sale, на платформі якої відбуваються аукціони з приватизації, оренди земельних ділянок чи комунального майна.

Проведений аналіз наукових праць [2, 4, 5], що стосуються цієї теми, дозволяє виокремити провідні технології цифровізації, які використовуються в публічному управлінні для надання публічних послуг:

– хмарні обчислення як особлива технологія дозволяє державним установам зберігати та отримувати доступ до даних і програм через Інтернет, результатом чого стають економія коштів, підвищення гнучкості та покращення масштабованості;

– штучний інтелект (ШІ) сьогодні активно використовуються для автоматизації повторюваних завдань, покращення процесів прийняття рішень і підвищення залученості громадян;

– інтернет речей (IoT), інструменти якого використовуються для збору даних у реальному часі та підвищення ефективності державних послуг, таких як управління відходами, транспортування та споживання енергії;

– аналітика Big data. Застосування сучасних Big data-інструментів допомагає урядовим установам приймати більш обґрунтовані рішення на основі аналізу великих обсягів даних, покращувати надання послуг і підвищувати громадську безпеку.

Наведені технології відіграють вирішальну роль у модернізації державних послуг, підвищенні ефективності та покращенні загального рівня якості обслуговування громадян.

Проведене дослідження та практичний досвід дають можливість виокремити основні проблемні питання та ризики процесу діджиталізації комунікаційної складової в публічному управлінні, які представлені на рисунку 1 та можливості, які мають супроводжувати цей процес. Серед можливостей слід назвати:

1. Ефективність, тобто використання цифрових технологій може збільшити швидкість та ефективність вирішення питань у публічному секторі.

2. Транспарентність, що передбачає забезпечення доступу громадськості до інформації та процесів публічного управління за допомогою цифрових рішень.

3. Зручність, яку можна забезпечити через удосконалення взаємодії громадян з урядом через онлайн-сервіси та додатки.

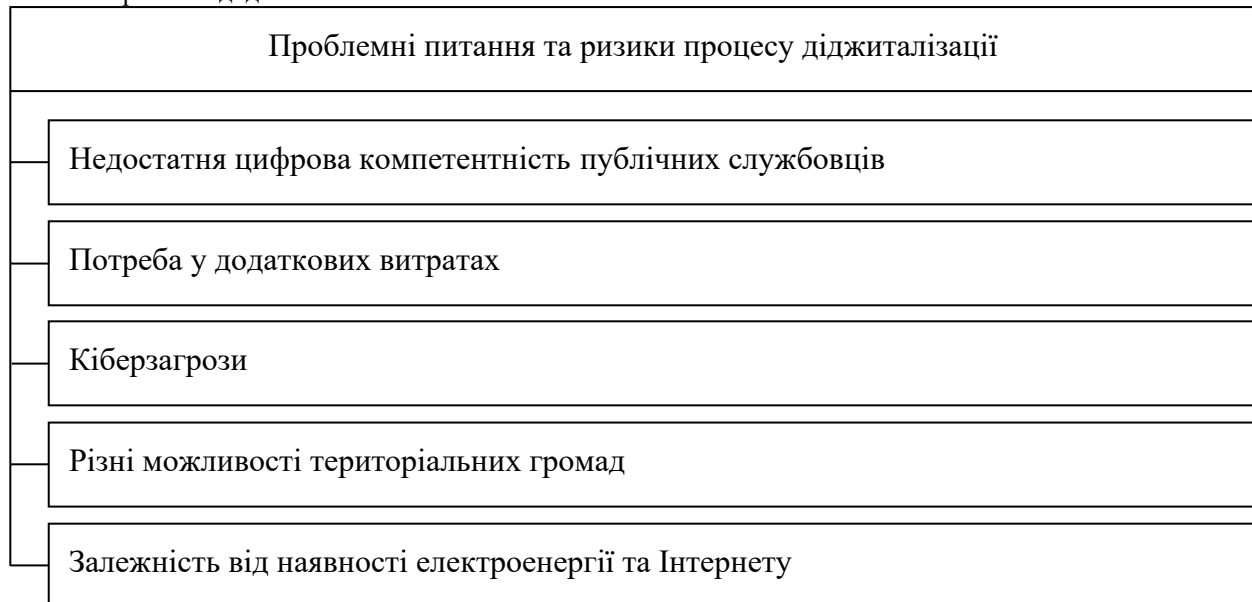


Рис. 1. Основні проблемні питання та ризики процесу діджиталізації комунікаційної складової в діяльності органів публічної влади

Тож, на нашу думку, основними проблемними питаннями та ризиками процесу діджиталізації комунікаційної складової публічного управління є:

1. *Недостатня цифрова компетентність публічних службовців.* Однією з головних умов успішного застосування складних організаційно-технічних систем є розвиненість цифрових навичок у публічних службовців. Ця компетентність передбачає, у тому числі, впевнене та відповідальне використання цифрових технологій у професійній діяльності публічних службовців і включає співпрацю та комунікацію,

інформаційну та цифрову грамотність. Попри позитивну динаміку у цьому питанні все ж рівень цифрової компетентності публічних службовців в Україні є не достатньо високим.

Відповідно до дослідження ООН «E-Government Survey 2022», Україна:

– за рейтингом е-уряду (індекс EGDI) зайняла: у 2016 – 62 місце серед 193 країн світу, у 2018 році – 82 місце, у 2020 році – 69 місце, у 2022 році – 46 місце. Лідерами 2022 року визнані Данія, Фінляндія та Південна Корея. EGDI формується на основі таких вимірів: надання онлайн-послуг, телекомунікаційне підключення та кадровий потенціал;

– за рейтингом е-участі (індекс EPI) – у 2016 році зайняла 32 місце зі 193 країн світу, 75-е – у 2018, 46-е – у 2020, 57-е – у 2022 році [6].

2. *Потреба у додаткових витратах.* Перехід України до «країни у смартфоні» потребує підвищення кваліфікації публічних службовців, з метою вдосконалення їх цифрової компетентності; покращення та переналаштування програмного забезпечення, технічних засобів та самих приміщень для зберігання всієї необхідної техніки. Крім того є необхідність у зміні організаційної структури деяких органів публічної влади, у яких відсутні ІТ-спеціалісти.

3. *Кіберзагрози.* Ще в цьому аспекті слід наголосити на важливості забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних громадян у державних системах. В Україні це стає особливо актуальним у зв'язку з геополітичними викликами та кібератаками, яких країна постійно зазнає. Початком «війни» у цифровому світі в Україні вважають 14 січня 2022 року, коли відбулися перші хакерські атаки на сайти банків та органів публічної влади. Тоді були атаковані майже 70 державних веб-сайтів. Зупинилися навіть сайти таких ключових Центральних органів влади, як Міністерства оборони, Міністерства закордонних справ, Державної служби надзвичайних ситуацій та інших. Від тих пір наша держава постійно працює над удосконаленням систем інформаційної безпеки і боротьби з кібератаками.

4. *Різні можливості територіальних громад.* Можна ще назвати як цифрова нерівність. Не секрет, що у територіальних громадах різний рівень забезпечення як у матеріально-технічному плані, так і у наявності висококваліфікованих службовців у публічній сфері, які б мали високий рівень цифрової компетентності. Тож потрібно намагатися забезпечувати рівний доступ до цифрових технологій для всіх верств населення, щоб уникнути ризику виникнення цифрового поділу.

5. *Залежність від наявності електроенергії та Інтернету.* На сьогодні наша країна отримала ще один серйозний виклик – робота у режимі аварійних та технічних відключень світла, які пов'язані з масовими обстрілами об'єктів енергетичної інфраструктури України. Відсутність світла та Інтернету в органах публічної влади ставить під загрозу можливість ефективної комунікації й своєчасного здійснення відповідних повноважень.

## ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

### І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

У ході дослідження визначено, що головною ознакою діджиталізації комунікативної складової в діяльності органів публічної влади в Україні є поєднання технологічного розвитку з потребами суспільства. Одним з ключових аспектів цього процесу є впровадження електронних сервісів та онлайн-платформ для забезпечення доступності та зручності отримання послуг громадянами.

Приділено увагу проблемним питанням та ризикам процесу діджиталізації комунікативної складової публічного управління, серед яких автор виокремлює п'ять основних, а саме: недостатня цифрова компетентність публічних службовців, потреба у додаткових витратах, кіберзагрози, різні можливості територіальних громад (цифрова нерівність), залежність від світла та Інтернету. Подальші наукові розвідки у цьому напрямку допоможуть визначити шляхи розвитку і вдосконалення процесу діджиталізації комунікативної складової в діяльності органів публічної влади з урахуванням специфіки повоєнного відновлення в Україні.

### Література

1. Бондарчук Н., Дуброва Н. Діджиталізація та публічна комунікація у місцевому самоврядуванні. *Актуальні проблеми у сфері публічного управління*. Вип. 32. 2022. URL: <https://pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/32-2022/20.pdf>. DOI: <https://doi.org/10.32782/pma2663-5240-2022.32.19>

2. Євсюкова О. Цифрова спроможність територіальних громад в Україні: проблеми та перспективи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 6. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2084>

3. Пархоменко-Куцевіл О. Міжнародний досвід впровадження цифровізації в систему публічної служби: досвід для України. *Публічне управління та митне адміністрування*. Спецвипуск. 2022 URL: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2022/spec/15.pdf> DOI <https://doi.org/10.32782/2310-9653-2022-spec.15>

4. Пігарєв Ю., Костенюк Н. Діджиталізація публічного управління як чинник цифрової трансформації України. *Актуальні проблеми державного управління*. Том 2 № 83. 2021. URL: [file:///C:/Users/tata/Downloads/237257-Текст%20статті-543693-1-10-20210713%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/tata/Downloads/237257-Текст%20статті-543693-1-10-20210713%20(1).pdf). DOI: <https://doi.org/10.35432/1993-8330appa2832021237257>
5. Разумей Г., Разумей М. Діджиталізація публічного управління як складник цифрової трансформації України. *Публічне управління та митне адміністрування*, № 2 (25), 2020. URL: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2020/2/27.pdf>. DOI <https://doi.org/10.32836/2310-9653-2020-2.25>.
6. Роль цифрової компетентності державних службовців у реалізації державної політики. URL: <https://ipacs.knu.ua/pages/osn/2/news/2094/files/55b6af37-e3a0-4218-aeaa-37c8ef684824.pdf>
7. Туль С. Трансформація світового ринку праці в умовах діджиталізації : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.02. Вінниця, 2019. 20 с.
8. Deutsch K. W. *The Nerves of Government: Models of Political Communication and Control*. London, Free Press of Glencoe, 1963. - 316 p.

### References

1. Bondarchuk N., Dubrova N. Didzhytalizatsiia ta publichna komunikatsiia u mistsevomu samovriaduvanni. Aktualni problemy u sferi publichnoho upravlinnia. Vyp. 32. 2022. URL: <https://pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/32-2022/20.pdf>. DOI: <https://doi.org/10.32782/pma2663-5240-2022.32.19>.
2. Yevsukova O. Tsyfrova spromozhnist terytorialnykh hromad v Ukraini: problemy ta perspektyvy. Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok. 2021. № 6. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2084>.
3. Parkhomenko-Kutsevil O. Mizhnarodnyi dosvid vprovadzhennia tsyfrovizatsii v systemu publichnoi sluzhby: dosvid dlia Ukrainy. Publichne upravlinnia ta mytne administruvannia. Spetsvyпуск. 2022 URL: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2022/spec/15.pdf> DOI <https://doi.org/10.32782/2310-9653-2022-spec.15>.
4. Pihariєv Yu., Kosteniuk N. Didzhytalizatsiia publichnoho upravlinnia yak chynnyk tsyfrovoy transformatsii Ukrainy. Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia. Tom 2 № 83. 2021. URL: [file:///C:/Users/tata/Downloads/237257-Текст%20статті-543693-1-10-20210713%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/tata/Downloads/237257-Текст%20статті-543693-1-10-20210713%20(1).pdf). DOI: <https://doi.org/10.35432/1993-8330appa2832021237257>
5. Razumei H., Razumei M. Didzhytalizatsiia publichnoho upravlinnia yak skladnyk tsyfrovoy transformatsii Ukrainy. Publichne upravlinnia ta mytne administruvannia, № 2 (25), 2020. URL: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2020/2/27.pdf>. DOI <https://doi.org/10.32836/2310-9653-2020-2.25>.
6. Rol tsyfrovoy kompetentnosti derzhavnykh sluzhbovtziv u realizatsii derzhavnoi polityky. URL: <https://ipacs.knu.ua/pages/osn/2/news/2094/files/55b6af37-e3a0-4218-aeaa-37c8ef684824.pdf>
7. Tul S. Transformatsiia svitovoho rynku pratsi v umovakh didzhytalizatsii : avtoref. dys. ... kand. ekon. nauk : 08.00.02. Vinnytsia, 2019. 20 s.
8. Deutsch K. W. *The Nerves of Government: Models of Political Communication and Control*. London, Free Press of Glencoe, 1963. - 316 p.