

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН
КАФЕДРА МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН, ІНФОРМАЦІЇ ТА
РЕГІОНАЛЬНИХ СТУДІЙ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач випускової кафедри

_____ Н.Ф.Ржевська

«_____» _____ 2021 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВР

ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 291 «МІЖНАРОДНІ ВІДНОСИНИ, СУСПІЛЬНІ

КОМУНІКАЦІЇ ТА РЕГІОНАЛЬНІ СТУДІЇ»

ЗА ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНОЮ ПРОГРАМОЮ

«МІЖНАРОДНА ІНФОРМАЦІЯ»

ТЕМА: «ЦИФРОВІ КОМУНІКАЦІЇ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО

УПРАВЛІННЯ: СВІТОВИЙ ДОСВІД ТА ВІТЧИЗНЯНА ПРАКТИКА»

Виконавець: студентка 4 курсу, 409 групи, Гавега Анастасія Сергіївна

Науковий керівник: доцент кафедри міжнародних відносин, інформації та
регіональних студій, канд. політ. наук Мороз Андрій Сергійович

Нормоконтролер:

(підпис)

(П.І.Б.)

КИЇВ 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ.....	6
1.1. Поняття і особливості цифрових комунікацій в контексті інформаційних технологій.....	6
1.2. Еволюція наукових підходів до розуміння сутності цифрових комунікацій.....	12
1.3. Місце та роль цифрових комунікацій в системі державного управління.....	16
РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ.....	21
2.1. Використання інформаційних технологій в публічній політиці.....	22
2.2. Цифрові комунікації як складова діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні.....	27
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ.....	34
3.1. Цифрові комунікації як основа розвитку електронного урядування.....	34
3.2. Прискорення цифрової трансформації державного управління під впливом пандемії COVID-19.....	38
3.3. Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій.....	42
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасному світі цифрове спілкування починає відігравати все більш значущу та всебічну роль. Це особливо важливо, коли інформація стає одним із засобів вирішення геополітичних проблем і використовується як засіб формування певної соціально-політичної платформи для просування інтересів регіональних та глобальних гравців у світовій політиці на території інших країн.

Використання електронних підписів, цифровий обмін документами та інформацією або електронне виставлення рахунків як у державному, так і в приватному секторі більше не є новиною. У наш час громадяни можуть активно брати участь у житті суспільства за допомогою Інтернет-інструментів, і це представляє цифрову трансформацію державного управління. Враховуючи важливість цього питання, необхідно навчити людей медіаграмотності та створити чітку та зрозумілу інфраструктуру надання адміністративних послуг громадянам за допомогою цифрових комунікацій.

Ефективністю державного управління завдяки використанню цифрових комунікацій є:

- рівень відкритості, доступності та простоти надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування;
- рівень довіри громадян до цих послуг, який прямо пропорційно залежить від їх якості;
- ступінь участі громадськості у прийнятті рішень щодо державної влади;
- рівень корумпованості органів державної влади.

На додаток до цифрових платформ, уряди вивчають та застосовують Інтернет речей (IoT) та інші інноваційні технології, як це стосується громад. Розумні міста створюють цифрове середовище, яке допомагає урядам краще

обслуговувати громадян. Цей тип інновацій може допомогти місцевим органам влади скоротити витрати та підвищити ефективність.

Цифрова трансформація, заснована на цифровізації державного управління - це майбутнє держави як частини розвиненого сучасного світу. Успіх цих змін та їх вплив залежатиме від того, наскільки швидко буде здійснена така трансформація та якого масштабу вона досягне.

Використання цифрових комунікацій може перетворити державний сектор, включаючи освіту, медицину, транспорт, послуги тощо, у своєрідний "центр тестування, використання та технологій", який перетворить світ протягом наступних 15-20 років. Все це, так чи інакше, породжує нові завдання та виклики, що стоять перед суспільством, урядовцями, професіоналами та професійними спільнотами. Питання лише в тому, що це повинно відбутися якомога швидше.

Метою дипломної роботи є аналіз використання цифрових комунікацій в системі державного управління, а також з'ясування основних умов, за наявності яких такі технології спроможні забезпечити реальне підвищення ефективності державного управління.

Завданнями дипломної роботи є:

1. Охарактеризувати сутність поняття цифрових комунікацій в інформаційну епоху.
2. Дослідити важливість застосування цифрових технологій в державному управлінні.
3. Визначити роль цифрових комунікацій в системі державного управління України.
4. З'ясувати місце та роль цифрових комунікацій в розвитку електронного самоврядування.
5. Проаналізувати вплив цифрових комунікацій на ефективність надання адміністративних послуг як складових державного управління

Об'єктом дослідження є здійснення державного управління в період стрімкого розвитку інформаційних технологій.

Предметом дослідження є цифрові комунікації як один із факторів підвищення ефективності державного управління.

У ході дослідження були використані **методи** порівняльного аналізу, контент-аналізу, аналізу документів, а також абстрагування і узагальнення, які стали підґрунтям для дослідження розвитку цифрових комунікацій в системі державного управління.

Наукова новизна одержаних результатів полягає насамперед в визначенні функціонування цифрових комунікацій на прикладі електронного уряду в державних установах України. Зокрема, розроблено рекомендації, які спрямовані на вдосконалення роботи адміністративних послуг за допомогою цифрових комунікацій. Досліджено роботу електронного уряду під час пандемії COVID-19.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що дослідження можуть бути використані для покращення подальшого розвитку цифрових комунікацій в системі державного управління в Україні. Отримані результати можуть бути застосовані у державно-правовій роботі; органами влади та місцевого самоврядування при підготовці заходів щодо підвищення якості та ефективності надання адміністративних послуг.

Кваліфікаційна дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків і списку використаних джерел (67 позицій). Загальний обсяг дипломної роботи – 63 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

1.1. Поняття і особливості цифрових комунікацій в контексті інформаційних технологій

Спілкування є однією з базових потреб людини. Важливо створювати соціальні союзи, виховувати молодь, виражати безліч емоцій та потреб. Спілкування – це найголовніше для цивілізованого суспільства.

Різні дисципліни спілкування мають на меті надати технологічні засоби для спілкування людей. Можна розглядати димові сигнали та барабанні рулони первісних суспільств як технологічні допоміжні засоби для зв'язку, але комунікаційні технології, як ми їх розглядаємо сьогодні, стали важливими з телеграфією, потім телефонією, потім відео, потім комп'ютерним зв'язком і сьогодні дивовижною сумішшю в невеликих портативних пристроях. Пристрої збільшують потужність спілкування, і підвищують його стійкість перед перешкодами, і дають можливість контролювати процес спілкування в одне високого ступеня всім учасникам спілкування, і, нарешті, дають можливість спілкуватися як на індивідуальному, так і на груповому та на міжгруповому рівні. Таким чином, цифрові комунікації — це маркетингові комунікації в цифровому середовищі.

Сучасна комунікація, зазнавши певних змін завдяки технічним нововведенням і породженими ними трансформаціями в соціальних відносинах, дозволяє говорити про появу нових видів комунікації в віртуальному просторі. Баєва Л.В. виділяє дистанційно-традиційний, дистанційно-елітний і дистанційно-номінальний види комунікації. Відмінність першого виду від традиційного, або реального, полягає в необхідності в силу тих чи інших причин використовувати в процесі комунікації технічні засоби та інформаційні ресурси для спілкування [5, с. 5-10]. Тут присутні стійкі сімейні, родинні, дружні та інші відносини, що

сформувалися в реальному житті, іншими словами, суб'єкти комунікації особисто знайомі один з одним. Другий вид, дистанційно-елітний, передбачає дистанцію між представниками певних соціальних груп (зі сфери політики, культури, економіки, релігії і т.д.) і звичайними громадянами. Отримання зацікавленої людиною інформації та зв'язок з ними відбувається через різні Інтернет-ресурси (блоги, форуми, офіційні сайти ЗМІ та інше). Третій вид комунікації, дистанційно-номінальний, що не передбачає наявності реального зв'язку між суб'єктами комунікації. Однак тут можна говорити про рівність у відносинах, так як вся інформація один про одного виходить виключно з мережі і є можливість розірвати комунікацію, не вказуючи причину.

Кожен із зазначених видів комунікації передбачає обмін повідомленнями, в тому числі текстовими, які сьогодні замінюють традиційний процес написання, відправлення та отримання листа. Серед відмінних особливостей здійснення обміну текстовими повідомленнями в віртуальному середовищі, які за своєю формою можуть відповідати традиційному спілкуванню, розмовній комунікації або різних форм документів, ряд дослідників виділяють появу спеціальних механізмів для забезпечення комфортного спілкування. Якщо ділова комунікація, офіційні типи інтернет-комунікації, регулюються правилами та вимогами, адаптованими з офф-лайн комунікації, то в ситуації особистого листування і контактів такі вимоги не завжди дотримуються в силу значного збільшення кількості контактів і їх частоти, присутності в ряді випадків такого фактора як анонімність, використання розмовної мови в письмовій.

Інтернет-текст часто не являє собою лист в традиційному сенсі, а систему символів чи знаків. І сама взаємодія, як зазначає Курбатов В.І., за допомогою такого обміну має ряд особливостей: людина діє в інформаційному просторі, не обмеженому просторово-часовими рамками, і сама взаємодія відбувається за допомогою текстів. Тут переважає анонімність і відкритість для подальшого ознайомлення з текстом і реакцією на нього, що

підтримується використанням існуючих на даний момент технологічних пристроїв і інформаційних ресурсів.

Перехід до нових форм взаємодії за допомогою Інтернету веде до трансформації соціальної комунікації та посилення залежності самого процесу комунікації від певних програмних додатків або Інтернет-ресурсів, які мають набір технічних, аудіо-візуальних інструментів, що дають можливість замінити безпосереднє спілкування або здійснювати його на новому рівні. Тут кожна людина може не просто відправляти повідомлення, а й сама виступати як джерело новин, формувати їх. В тому числі, використовуючи можливості Інтернет-простору, яке все частіше сьогодні є провідником ціннісних орієнтацій, соціальних норм поведінки і стереотипів, з'явилися нові можливості для об'єднання людей з різними інтересами і вподобаннями, що сприяє виникненню нових течій в культурі.

Таким чином, цифрові комунікації — це спосіб спілкування, де інформація або думка кодуються цифровим способом як дискретні сигнали та передаються електронним способом одержувачам. Цифрові комунікації - один із найбільш часто використовуваних способів спілкування за сучасного сценарію.

У цифровому середовищі в тисячі разів збільшуються обсяги та швидкість передачі інформації, вона робить доступним інтерактивне спілкування, дозволяє різним формам комунікації об'єднатися в єдине ціле. Виділяють п'ять принципів цифрового середовища, однак при цьому, їх не слід сприймати як абсолютний закон, але скоріше як загальну тенденцію в культурі під впливом процесу комп'ютеризації. [1, 27-31 с.]

Отже, в основі цифрового комунікаційного середовища, про яке йде мова:

— «числове уявлення». З об'єктами «нових медіа» можуть бути зроблені алгоритмічні маніпуляції. Так, за допомогою певних алгоритмів

можна автоматично видалити «інформаційний шум» з фотографії, змінити її пропорції та ін., тобто медіа стають програмованими;

— модульність. Наприклад, мультимедійний проект може складатися з безлічі фотографій, кадрів, звуків, які відтворюються по черзі. Але, оскільки вони зберігають свою самотність, то можна змінити тільки одну складову частину, не змінюючи все ціле;

— автоматизація. Автоматизуються не тільки раніше трудомісткі механічні процеси — зйомка, верстка, друк, але і, наприклад, моделюються біологічні параметри - поведінка, інтелект;

— мінливість. В цифровому середовищі нічого не існує в «відлитій» формі, все в ній може постійно модифікуватися - програмами, додатками;

— транскодичність — термін, що позначає переклад одного формату в інший, як на комп'ютерному, так і на культурному рівнях. Так, «нові медіа» складаються з двох шарів: культурний шар і комп'ютерний шар, транскодинг - це взаємовплив цих шарів. Наприклад, фотографія, з одного боку, співвідноситься з іншими культурними сферами суспільства, тоді важливо її зміст, авторство, сенс. З іншого боку, фотографія — це комп'ютерний файл з істотними для нього характеристиками у вигляді розміру файлу, формату, дати збереження і ін. Транскодинг позначає можливість впливу цих шарів один на одного. Комп'ютерний шар може впливати на культурний шар «нових медіа», їх контент, організацію, жанр і навпаки.

Виходить, що в цифровому комунікаційному середовищі, для нових «медіалюдей» медіаносії і медіаконтент стають сполучною тканиною життя. Цифрове життя перетворюється в повсякденність: оцифровка даних (від шкільних щоденників до біометричних даних громадян всіх країн, що перетинають кордони); оцифровані мови і емоції (простір лайків і смайлів в соціальних мережах); оцифроване самовираження (від естетики до політичної ідеї); цифрове громадянство і е-держави («електронною державою» позиціонує себе, наприклад, Естонія); цифровізація релігійного життя та

проповіді в мультимедійному форматі (Папа Римський, глава католицької церкви, з 2016 р проповідує через WhatsApp і Telegram, у багатьох країнах вже поширена практика SMS-повідомлень віруючим від священників і рабинів).

Інформаційно-комунікаційні технології змінюють наше повсякденне життя, роблячи можливим дистанційне спілкування і сприяючи поширенню трудової діяльності на віддаленій основі. Тим самим кардинально перебудовуються повсякденні соціальні практики. Якщо в індустріальному суспільстві праця і дозвілля були розділені, то сьогодні цифровізація все тісніше сплітає їх один з одним [2, с. 48-49]. Більш того, в сучасному світі трудова діяльність найчастіше більше не передбачає необхідності «ходити на роботу», оскільки інформаційно-комунікаційні технології дозволяють представникам ряду професій працювати, не виходячи з дому. Подібна ситуація найбільш типова для фрілансерів — вільних працівників, які самостійно визначають інтенсивність і час своєї праці.

Говорячи про трансформацію комунікації в сучасному світі, ми перш за все звертаємо увагу на розвиток інформаційних, телекомунікаційних технологій, цифрових медіа. Все більше сфер життя суспільства і діяльності сучасної людини визначається розвитком різних комунікативних систем: від наукових досліджень і промислового виробництва до способів повсякденного спілкування між людьми.

У цифровому спілкуванні інформація протікає у цифровій формі, а джерелом, як правило, є портативні пристрої або комп'ютер. Кожна людина здатна здійснювати цифровий зв'язок, а отже, також економить втрату робочої сили і є одним з найдешевших видів зв'язку. Цифрові комунікації — це також дуже швидкий спосіб спілкування. Інформація може потрапити до одержувача протягом долі секунди. Людині більше не потрібно чекати, щоб особисто зустрітися з іншою особою та поділитися її інформацією [3].

Цифрові комунікації допомагають будувати та розвивати комерційний та діловий сектор. Час, затрачений різними секторами на створення бізнесу,

зведений до мінімуму завдяки розвитку цифрових комунікацій. Він забезпечує електронну безпеку, зберігання та ефективний зв'язок.

Використання комп'ютерів та Інтернету підвищує якість освіти. Педагогічний метод навчання вдосконалюється, а цифрові комунікації сприяють вдосконаленню шкільних систем, діяльності учнів та навчальної практики. Студенти більш відкриті для навчання за допомогою сучасних технологій і більше зосереджуються на навчанні в Інтернеті. Їх методи навчання залежать від живої взаємодії з учителями та спеціальних класів для особливих дітей. Студенти не зобов'язані використовувати старий традиційний метод навчання. І все це стало можливим завдяки впровадженню цифрових комунікацій в освітню сферу.

Лікарі також використовують інформаційно-цифрові комунікації для перевірки записів, історії хвороби та призначеної дози для відповідного переміщення. Використання цифрових комунікацій також можна спостерігати у сільському господарстві та для підвищення продуктивності праці.

Цифрові комунікації кардинально змінили наше життя. Отже, ось перелік переваг цифрових технологій у нашому житті у кожній галузі.

1. З розвитком цифрових комунікацій можна отримати доступ до системи компанії з будь-якого місця. Не обов'язково знаходитись лише в офісі, можна подати свої роботи і з дому. Легкий доступ до системи, безсумнівно, підвищив продуктивність роботи без будь-якої фізичної присутності людини в офісі.

2. З розвитком цифрових комунікацій галузь освіти змінила свій світогляд і застосувала сучасний спосіб навчання та навчання. Навчання на дошці — це вже давня річ. Вчителі та установи використовують сучасні гаджети для навчання своїх учнів. Комп'ютер із підключенням до Інтернету допомагає студентам пізнавати нове і легко та глибоко розуміти теми.

3. Цифрові комунікації також допомагають пацієнтам. Тепер вони можуть спілкуватися з лікарями та отримувати поради в Інтернеті. Крім того, існує безліч віртуальних додатків для охорони здоров'я, які надають

рекомендації. Електронні медичні картки та телемедицини забезпечують ефективно та якісне здоров'я пацієнтів.

4. У світі технологій, завдяки цифровим комунікаціям, усунуто недолік часу та відстані у підприємницькій діяльності. Зараз купувати та продавати занадто просто. Клієнти також можуть купувати онлайн у своїх місцевих жителів та міжнародних продавців.

5. Завдяки засобам бездротового зв'язку передача новин стала настільки простішою. Щоб дізнатися новини з будь-якого куточка світу, потрібно лише кілька секунд.

6. Завдяки цифровим комунікаціям спілкування між людьми стало дешевшим, простішим та швидшим, ніж будь-коли раніше. Сьогодні надсилання текстових повідомлень, відеодзвінки, надсилання електронних листів настільки прості. В Інтернеті так багато програм, що надають ці послуги.

7. Завдяки цифровим комунікаціям ми побачили і зрозуміли значення глобалізації. Сьогодні світ стоїть на одній платформі, і між народами немає фізичних бар'єрів. Зараз люди є «глобальними» громадянами.

Саме цифрова комунікація і медіа політики і політика (вибори, перш за все) актуалізували поняття «постправа», коли істина стає менш важливою. Крім уже згаданих викликів, пов'язаних з невизначеністю, мінливістю, гібридністю сучасних процесів у всіх сферах життя, з кризою довіри до багатьох традиційних інститутів світу, в тому числі до традиційних медіа, сучасні громадяни на собі відчують тиск багатовимірного, хаотичного і відкритого комунікаційного середовища, яке глобально об'єднує нас і в хорошому, і в поганому. Саме тому багато до чого в цьому цифровому світі ще потрібно пристосовуватися, виробляти імунітет, вчитися цифровій і медіаграмотності.

1.2. Еволюція наукових підходів до розуміння сутності цифрових комунікацій

Цифрова комунікація в сучасну постіндустріальну епоху виступає як один з базисів функціонування суспільних процесів, більш того, цифровізація і формування цифрової культури: соціальні і освітні аспекти інформаційний обмін є умовою взаємозв'язку між ними. Інформаційний простір за допомогою глобальної мережі розширює людські можливості, дозволяючи долати географічні, політичні кордони, роблячи світові цінності культури доступними для споглядання кожному. Швидкість поширення інформаційно-комунікаційних потоків призводить до ситуації тотальної цифровізації суспільних процесів і життя індивідумів [4, 126-144 с.].

Інформаційно-комунікаційна цифровізація як соціальне явище поширилося в 60-ті - 70-ті роки 20 століття, її характеризують три провідних характеристики:

1. Всі види контенту переходять з аналогових, фізичних і статичних в цифрові, одночасно стають мобільними і персональними. При цьому індивід отримує можливість контролювати свій особистий контент, направляти інформаційні запити, формувати індивідуальну траєкторію інформаційної діяльності.

2. Здійснюється перехід до простих технологій комунікації, ведуча характеристика пристрою і технології - керованість.

3. Комунікації стають гетерогенними: вертикальна, ієрархічна комунікація втрачає актуальність, відбувається перехід до мережевої структури комунікації.

Зміни в системі комунікацій тягнуть зміни системи цінностей цілого покоління цифрової епохи. Категорія «цифрова культура» стає предметом науково-методологічного осмислення. Проблема «окультурення» цифровізації і її глобальних наслідків актуалізується в ситуації модернізації освітніх процесів. Цифрова культура породжує необхідність оновлення

принципів і методів роботи у вищій школі, орієнтованих на майбутнього фахівця цифрової епохи.

Матеріальний рівень цифрової культури — об'єктом аналізу на ньому є безпосередньо цифрові пристрої в усьому існуючому різноманітті.

Символічний рівень цифрової культури. Символізація завжди пов'язана зі специфічною мовою. В контексті цифрової комунікації - це мова програмування.

Ментальний рівень цифрової культури є відображенням цифр в традиційній культурі особистості, в системі сформованих установ і цінностей, які безпосередньо позначаються на звичках роботи з інформацією і цифровими пристроями.

Духовний рівень цифрової культури. Тут справа з ціннісною основою цифровізації, а точніше, з принципами формування і підтримки «духовних цінностей в національному, міжнародному етнічному та локальному контекстах». На цьому рівні відбувається вплив цифрової комунікації на загальний рівень розвитку духовної культури суспільства.

Проаналізувавши підходи до цифрової комунікації, можна говорити про неї: по-перше, як про цінності сучасного суспільства, заснованих на цифровому кодуванні, втілених в технічних системах, що включають комунікативні механізми; по-друге, як про систему змін практик, продуктів людської діяльності, пов'язаних з культурою цифровий епохи; по-третє, як про сукупність стійких соціально-психологічних рис і якостей особистості, прийняття стереотипів поведінки в певному цифровому середовищі, закріпленні тих чи інших звичок мережевого спілкування і роботи з інформацією.

Попадання в цифрове середовище — неминуча реальність для нашого часу. Це відбувається задовго до усвідомлення особистістю своїх професійних інтересів і схильностей. Цифровізація і становлення ціннісно-сміслових орієнтирів функціонування в цифровому середовищі повинні стати актуальною соціальною проблемою поточного періоду часу [8, с. 186-195].

Під впливом глобалізаційних процесів в сучасному світі цифрові комунікації поширюються миттєво, сьогодні ми вже можемо говорити про цілі індустрії, пов'язаних з цими явищами, які вимагають детального експертного аналізу — це розвиток IoT («інтернет речей», збір даних, автоматизація виробництва); управління великими даними (транзакції, інф. в Мережі, IP-камери, IP-телефонія, логіни, геолокації); когнітивні технології (самонавчання, штучний інтелект і машинне навчання, нейромережі, семантичні поля і мережі) і ін. Ці аспекти роблять не тільки безпосередній вплив на всі сфери життя людини, а й породжують нові соціокультурні виклики сучасної епохи. Серед найбільш очевидних необхідно відзначити:

— Відкритість всіх даних і відхід від анонімності: технології блокчейн, Big Data, нейромережеве програмування, семантичне програмування, штучний інтелект, хмарні технології та цифрові розпізнання, Face ID від Apple. Створюють умови для розвитку нових можливостей маніпулювання і мобілізації.

— Зміна споживчих звичок: Рау-сервіси та гаманці, безконтактні технології розпізнавання осіб, спільне споживання (Sharing economy), тимчасовий обмін речами. Це все надає вплив не тільки на зміну способів транзакції, а й на перерозподіл часу в сфері дозвілля та розваг.

— Повсякденна взаємодія з штучним інтелектом: (голосові помічники: Аліса, Siri, Alpha Go). Завдяки даним технологіям відбувається зміна форматів і способів навчання.

— Скорочення дистанцій міжкультурних зв'язків: цифровий мультикультуралізм. Дані технології стимулюють процеси міжкультурної комунікації та інтеграції.

— Трансформація мовних практик: цифрове покоління говорить на іншій мові, використовуючи повсюдно іноземні слова з іншими значеннями. Ці процеси викликають зміни мовної культури і зміщення смислових значенні.

Очевидно, що зміна комунікацій безпосередньо впливає на різні сфери життя суспільства. Так, з точки зору держави завдяки цифровізації створюються нові умови розвитку промисловості, поліпшення інвестиційного клімату, розвитку конкуренції, змінюються формати виробництва і споживання, трансформується звична інфраструктура, вивільняються ресурси і відбувається стимулювання перерозподілу робочої сили, що породжує нові вимоги до базових компетенцій фахівців на ринку праці. Для суспільства ці зміни тягнуть зміну культури поведінки і комунікацій, способи сприйняття і способи мислення, професіоналізацію і вимоги до освітніх технологій, трансформують світогляд і звички [9, с. 187-202]. Дані явища також впливають і на саму людину, змінюючи процеси ідентифікації, соціалізації та персоніфікації, пред'являючи нові вимоги до креативності та здатності до ризику, змінюючи когнітивні функції і формуючи нові запити на розвиток емоційного інтелекту. Таким чином розвиток нових технологій і все більша конкуренція, відкритість, міжкультурна інтеграція, зміщення меж віртуального і реального, нові формати комунікації і соціалізації сприяють зміні всього ціннісно-сміслового змісту культури [15, с. 83-91].

Тому можна говорити про розвиток не тільки нових способів освоєння дійсності, а й про зміну всієї ціннісно-сміслової парадигми сучасного суспільства, зміни мови культури і способів виробництва культурних смислів і образів [16, с. 55-65]. У зв'язку з цим новий час висуває нові вимоги до компетенцій сучасної людини. В умовах постійної турбулентності стає неможливим вивчитися один раз і назавжди, необхідно постійно примножувати знання, вміти знаходити нестандартні рішення, бути постійно готовим до ризиків і приймати миттєві рішення в умовах багатозадачності. Ключовою властивістю особистості стає нелінійність мислення і сприйняття часу, навички роботи з різними платформами, форматами та великими потоками інформації, вміння виокремлювати необхідне, породжує засвоєння і трансляції інформації. Всі ці вимоги до навичок і компетенцій створюють основу для розвитку підвищеної індивідуальної відповідальності, особливо в

зв'язку з прозорістю всіх цифрових процесів комунікацій, прагнення до вивчення нових мовних особливостей, розвитку когнітивних здібностей, розвитку навичок дистанційних комунікацій, критичного мислення та цифрової грамотності. У зв'язку з цим сьогодні виробляється нове ставлення до людини, на перший план виходить знову людина, людина індивідуалізованих рішень, а не людина масової праці, як це було раніше. Тому для створення середовища розвитку цифрового суспільства в сучасних умовах вже недостатньо тільки підвищення базової цифрової грамотності суспільства в цілому, але необхідно проводити адаптацію всієї освітньої інфраструктури до нових вимог [20 с. 643-654]. В цьому відношенні оптимальним рішенням бачиться створення постійно діючого механізму управління змінами та компетенціями в області цифрових комунікацій в гуманітарному середовищі, підтримка досліджень і експертизи в області цифрових комунікацій і створення дослідної інфраструктури, що забезпечує конкурентоспроможність на глобальному рівні для аналізу якісних змін, що відбуваються в соціально-культурній сфері в рамках процесів повсюдної цифровізації.

Сьогодні необхідно вдосконалення всієї системи освіти і створення ключових умов освоєння додаткових навичок «soft skills» для підготовки кадрів цифрового суспільства, створюючи тим самим, методичну основу для розвитку компетенцій в області цифрових технологій. З цією метою необхідно створення наукових колективів та експертних груп для аналізу і оцінки впливу нових цифрових технологій на розвиток культури, а також розвиток міждисциплінарних знань і зміщення акцентів з узкопрофільізованої підготовки на підготовку фахівців з надгалузевий характером знань [21 с.58-63]. При цьому цифровізація може виступати не крапкою напруги і загрозою постійних цифрових розломів, а загальною методологічною базою для формування нового міждисциплінарного підходу, інтегруючи гуманітарні та природничо-наукові знання, що в підсумку повинні привести до синергетичного ефекту розвитку суспільства.

1.3. Місце та роль цифрових комунікацій в системі державного управління

В даний час ми спостерігаємо новий етап розвитку інформаційних і комунікаційних технологій, пов'язаний з цифровими технологіями штучного інтелекту, великих даних і віртуальної реальності. Розвиток сучасних цифрових комунікацій направлено на спрощення мережевого взаємодії з іншими технологіями та інтернет-сервісами, мобільність, підвищення адаптивності і різноманітність цифрових платформ і додатків. В результаті глибокого проникнення в суспільне життя цифрової комунікації спостерігається наростаюча цифровізація всіх сфер життя людини. Для значної частини громадян цифрові комунікації стають невід'ємною частиною їхнього життєвого простору. Це громадяни, для яких інформаційний потік є постійним і різноманітним, громадяни, які звикли до отримання миттєвої відповіді на будь-яке питання.

У державному управлінні цифрові комунікації в різних країнах відбуваються повільно і не завжди в правильному напрямку. Перехід на цифрові системи повинен дозволяти мінімізувати витрати держави і навіть переосмислити концепцію громадських послуг, технологію її розробки, здійснення і управління [22, с. 160].

На зарубіжному досвіді можна виділити три ключові позиції, без яких навіть достатнє фінансування переходу на цифрові технології, не дасть ніякої ефективності:

- Жодна цифрова державна адміністрація не може існувати без ефективної структури управління.
- Цифровізація неможлива без інвестицій в персонал і менеджмент.
- Цифрове державне управління неможливо без демонстрації успішних прикладів і удосконалень.

Іншими словами, можна сказати, що цифровізація державного управління повинна призводити до підвищення його якості. На прикладі зарубіжної практики видно дійсно якісну цифрову трансформацію, яка відбувається при правильному впровадженні технологій. Така трансформація полягає не тільки в змінах при наданні послуг громадянам, але також зачіпає і внутрішні процеси державного управління, такі як: управління державним майном, адміністрування доходів, контрольно-наглядової діяльності. При цьому цифрові комунікації використовують на всіх етапах діяльності державних органів, від планування, до оцінки результатів діяльності органів державної влади. У Великобританії використовується платформа, яка дозволяє провести аналітику при виробленні заходів державного регулювання. У США використовують штучний інтелект і при плануванні перевірок і «віртуальних помічників» при їх реалізації. В Австралії для моніторингу і оцінки якості представлених послуг теж використовують платформні рішення [21].

На сьогоднішній день лідером у проведеному ООН раз на два роки огляді електронного уряду - рейтингу кращих в світі цифрових урядів є Данія. Вона набрала найбільший індекс розвитку електронного уряду і піднялася з дев'ятого місця на перше місце за рік, і випереджає такі великі держави, як США, яке витратило в 2017 році близько 103 мільярдів доларів на розвиток і впровадження цифрових технологій, але так і не увійшло в десятку лідерів.

Швидка цифровізація Данії обумовлена виконанням трьох ключових позицій при впровадженні технологій, а також наявністю прогресивної цифрової стратегії, яка робить її юридично обов'язковою для громадян для доступу до державних послуг в режимі онлайн. Дана стратегія, введена Данією в 2016 році, передбачає, що всі громадяни повинні користуватися державними службами в режимі онлайн і отримувати від уряду електронну, а не фізичну пошту. Також в країні використовуються цифрові ідентифікатори, вони дозволяють жителям отримувати доступ не тільки до державних, а й до приватних послуг. Ідентифікатор дозволяє жителям Данії подати податкову декларацію, відвідати лікаря, сплатити податки, купити телефонний тарифний

план, і багато іншого. Однак, не тільки якість і виконання цифрової стратегії робить цю країну лідером, але і координація всієї державної служби в цілому.

Великобританія, яка кілька років поспіль очолювала рейтинг кращих в світі цифрових урядів, опустилася на четвертий рядок. Цифрові комунікації використовуються в наданні адміністративних послуг, роблячи їх простіше і дешевше шляхом трансформації систем для їх надання. Для цього була створена послуга з об'єднання державних цифрових служб, що дозволило Уряду Великобританії заощадити 1,7 млн. фунтів на рік, шляхом переходу на електронний формат. Щороку в Великобританії виділяється від 300 до 450 млн. фунтів стерлінгів на цифровізацію державного управління. Однак, у державного сектора цієї країни не вистачає навичок для довгострокової цифрової трансформації, в той час як сфера бізнесу в країні успішно використовує цифрові технології. Одним з ключових умов, що уповільнюють зростання цифровізації в Великобританії, є рівень цифрової довіри населення. 39% споживачів адміністративних послуг в країні хочуть, щоб країна збільшила темпи зростання цифровізації, в той час як 40% вважають, що було недостатньо проведено робіт по ознайомленню людей з доступними цифровими послугами і способі їх використання.

Багато країн Євросоюзу не відстають від лідерів цифровізації державного управління, входячи в топ-30 рейтингу цифрових урядів, так як мають єдиний план цифровізації державного управління «ThreeYear Plan for IT in Public Administration 2017 - 2019». Головні цілі, які ставить перед собою Євросоюз: державні органи повинні надавати цифрові послуги за замовчуванням; державні органи не повинні запитувати інформацію у громадян і підприємств повторно, якщо вона вже була надана; державні органи повинні розробляти такі цифрові послуги, які відповідають потребам різних людей, в тому числі літніх і з групою інвалідності. Однак, зростання цифровізації країн Євросоюзу знизилося через скорочення фінансування даної галузі [23, с. 23]. Це пов'язано з тим, що в період з 2000 по 2010 рр., на цифрові

технології було витрачено близько 2.5 трлн. євро, коли як за різними оцінками 60% - 80% проектів електронного уряду зазнали невдачі.

Серед країн Євросоюзу необхідно особливо виділити Фінляндію, так як вона має свою внутрішню стратегію з впровадження цифрових комунікацій в державне управління, і тим самим випереджає інші країни Європи і світу, займаючи шосту сходинку рейтингу кращих цифрових урядів. Такий рейтинг Фінляндії обумовлений, перш за все, поліпшенням доступності відкритих даних і цифрових медичних послуг, таких як система даних про пацієнтів, а також велика кількість різноманітних інформаційних ресурсів, таких як відкриті дані про погоду, клімат, місцевості, навколишньому середовищу, фінансах і культурі, транспорті, а також різні статистичні дані. Одним з успішних проектів є дорожня карта створена державою, яка складається з 112 послуг, доступних в основному в цифровому вигляді. В країні також давно існує платформа для обміну інформацією між адміністраціями, що робить роботу державних органів ефективніше, шляхом підвищення швидкодії. Для громадян, які не мають можливості користуватися цифровими послугами, в Фінляндії розроблені різні форми підтримки, які підвищують рівень цифрової довіри населення і роблять його одним з найвищих серед інших країн. Уряд Фінляндії виділило в 2018 році 400 млн. євро на підтримку цифрових проектів, здійснюваних місцевою владою країни на період 2018-2020 рр. Головною метою держави найближчим часом є створення узгодженої структури між центральним урядом і муніципалітетами за допомогою цифровізації всіх державних служб.

Уряд Кореї має один з найвищих показників по інформатизації та розвитку електронного уряду. У рейтингу «**E-Government Development Index**» Корея займала перше місце в 2010, 2012 і 2014 рр., на сьогоднішній день займає третю сходинку в протягом декількох років. Держава зробила акцент на платформах, що дозволяють громадянам країни залишати пропозиції щодо впровадження цифрових послуг в діяльність державних органів, які потім реалізуються урядом країни. Також Корейські державні

служби надають індивідуальні послуги різними способами, вони адаптовані до життя кожного окремого громадянина, і їх можна отримати в будь-який час. Платформа «**Minwon**» дозволяє отримати інформацію будь-якому користувачеві про компетентні органи, необхідні документи, збори, терміни обробки, відповідні закони і правила для більш ніж 5 000 типів цивільних петицій онлайн в будь-який час і в будь-якому місці без фізичного відвідування державних установ. Для роботи всередині державних органів була створена програма «**Smart Office**», яка дозволяє автоматизувати багато процесів, а також допомагає державним службовцям спілкуватися і працювати разом, незважаючи на кордони часу і простору. Аналіз електронного уряду Кореї показав, що цифровізація посприяла скороченню витрат, повернення інвестицій і поліпшення відносин з міжнародною спільнотою; дозволила урядовим посадовим особам економити час і витрати при виконанні своєї роботи; і дозволила громадянам економити час при веденні бізнесу з урядом. Електронний уряд Кореї зробив позитивний вплив на два політичних аспекти - оперативність реагування та підзвітність.

Багато цифрових комунікацій, що застосовуються країнами-лідерами, такі, як: використання технології блокчейн для організації взаємодії з іншими органами державної влади, управління процесом внесення змін в різні реєстри даних, застосування елементів штучного інтелекту при плануванні і аналізі, тільки починають впроваджуватися в державне управління України [24, с. 88]. У будь-якому випадку, до цифровізації України потрібно підходити з розумом і обережністю, не бездумно копіюючи те, що є в сусідніх країнах, а адаптуючи досвід кращих під реалії нашої країни.

РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

2.1. Використання інформаційних технологій в публічній політиці

Зараз відбувається формування інформаційного суспільства як суспільства нового типу, в якому головною умовою благополуччя окремо взятого громадянина і суспільства в цілому стає інформованість. В умовах відносної кризи ефективності традиційних політичних технологій на вітчизняному ринку, зростає попит на впровадження інноваційних інформаційних технологій, а також формування ефективних зв'язків політичних сил з громадськістю новими каналами комунікації. Сучасні інформаційні та комунікаційні технології постійно збільшують свою присутність в житті суспільства та утвердження власної незалежності.

Характер, масштаби і глибина сучасних змін, що вимагають принципово нових підходів і рішень. З виникненням і розвитком глобальної інформаційно-комунікаційної мережі загального користування зародилися і нові можливості ефективного політичного управління. Розвиток інформаційних технологій змушує публічну політику функціонувати за новими, раніше невідомими йому законами. Особливо це проявляється в діяльності політичних кіл. Інтернет по праву стає сполучною ланкою між політичними лідерами і їх електоратом [27, с. 328].

У наш час практично всі політичні сили не тільки представлені в мережі Інтернет, а й активно борються за вплив в Інтернеті і використовують його для досягнення власних цілей. Інтернет-технології публічної політики, які формуються, привели до виникнення нового стилю встановлення зв'язків між політичними силами і потенційним електоратом:

- більшої незалежності від традиційних ЗМІ;

— встановленню прямих каналів взаємодії політичних сил з цільовою аудиторією;

— двосторонньої спрямованості і інтерактивності комунікації.

Сьогодні вже можливо говорити про мережеву політику і про політичний Інтернет, завдяки яким активно ведеться боротьба за виборців.

Під інформаційними технологіями в політиці слід розуміти технології створення, збору, зберігання, обробки, передачі і поширення інформації для реалізації функцій політичної системи, спрямованих на підвищення ефективності політичного процесу і досягнення бажаних результатів в сфері політики [29 с. 8].

З даного визначення випливає, що інформаційні технології в політиці містять ряд компонентів:

1. Технології створення інформації. Створення інформації політичними суб'єктами є необхідною умовою їх функціонування. Кожен політичний суб'єкт створює інформацію для досягнення своїх цілей.

2. Технології отримання (збору) інформації. Вони мають особливе значення для політичних суб'єктів. Інформація є особливим політичним ресурсом. Актори, які володіють інформацією, отримують переваги при завоюванні, утриманні та використанні влади. Від наявності або відсутності необхідної інформації залежать можливості суб'єкта знайти або втратити владу, домогтися впливу, реалізації своїх інтересів у політичній сфері. Таким чином, метою всіх політичних акторів є отримання якомога більшої кількості актуальною, корисною і повної інформації.

3. Технології зберігання інформації. Процес зберігання інформації - підтримка доступності та цілісності інформації протягом певного проміжку часу. Технології зберігання інформації є невід'ємним елементом інформаційних технологій.

4. Технології обробки інформації. Під обробкою інформації слід розуміти упорядкований процес її перетворення у відповідності з алгоритмом

рішення політичного завдання. Створення нової та обробка існуючої інформації можуть також означати її спотворення і приховування, створення помилкової інформації або ж підміну справжніх відомостей неправдивими. Такі дії носять назву "дезінформація" і спрямовані на свідоме введення реципієнта в оману.

5. Технології передачі (поширення) інформації. Поширення - це окремий випадок передачі інформації. Воно може означати передачу інформації якомога більшій кількості реципієнтів. Для конкретних політичних суб'єктів поширенням інформації є її продукування та тиражування: взаємодія зі ЗМІ, ініціювання публікацій в ЗМІ, політична реклама і т.п. У сфері політики інформація відіграє настільки важливу роль, що кожен значущий політичний актор намагається організувати власний інформаційний потік, щоб впливати на громадську думку.

Інформаційні технології в політиці, як і політичні технології в загальному, не зводяться тільки до виборчих технологій. Інформаційні технології застосовуються не тільки в політичній боротьбі, але і для вироблення і прийняття рішень в сфері політики, для підвищення ефективності управління суб'єктами політики. Дедалі більшого теоретичний розвиток і практичне застосування знаходять сучасні концепції електронної держави - способу здійснення інформаційних аспектів державної діяльності, спрямованої на підвищення ефективності державного управління. Електронна держава має на увазі підтримку діяльності як виконавчої влади (електронний уряд), так і парламентських і судових органів за допомогою інформаційних технологій [30 с. 97-101].

Найбільший успіх в практиці розвинених держав має реалізація електронного уряду, яке визначає новий спосіб взаємодії на основі використання інформаційних технологій з метою підвищення ефективності надання державних послуг. Основними цілями електронного уряду є: оптимізація надання урядових послуг населенню та бізнесу; підвищення ступеня участі всіх виборців в процесах керівництва і управління країною;

підтримка і розширення можливостей самообслуговування громадян; зростання технологічної обізнаності і кваліфікації громадян і ін. Таким чином, інформаційні технології в політиці не зводяться до виборчих технологій і можуть виконувати інші функції, не пов'язані з виборчими кампаніями.

Іншим аспектом, що відрізняє виборчі технології, є конкретні завдання, які обмежені часовими рамками проведення передвиборних кампаній і самих виборів. Інформаційні технології в політиці є більш широким явищем, так як охоплюють не тільки період передвиборної кампанії, але застосовуються суб'єктами політики в період між виборами

У зв'язку з тим, що поняття інформаційних технологій в політиці є досить ємним, важливим завданням є класифікація інформаційних технологій в політиці [33, с. 8]. Класифікація дозволить краще зрозуміти сутність цих технологій і виявити їх різновиди. Залежно від можливості використання нових досягнень в області інформатизації суспільства інформаційні технології в політиці можна розділити на дві великі групи:

- 1) традиційні інформаційні технології;
- 2) нові інформаційні технології.

Традиційні інформаційні технології — це технології, для реалізації яких використовуються традиційні засоби передачі інформації: преса, телебачення, телефонний зв'язок, радіо та ін.

Нові інформаційні технології — це технології, для реалізації яких використовуються останні досягнення в області розвитку засобів інформатизації суспільства, в тому числі електронна обчислювальна техніка, інформаційно-телекомунікаційні системи, методи штучного інтелекту, системи супутникового зв'язку.

На відміну від традиційних інформаційних технологій, при використанні нових інформаційних технологій, головним чином, які реалізуються за допомогою мережі Інтернет, значно зростає можливість окремого індивіда впливати на політичний процес. На підставі цього в цю класифікацію за суб'єктами політичного процесу включений окремий індивід.

Відсутність у науковій літературі чіткої дефініції поняття «нові інформаційні технології в політиці», а також аналітичних матеріалів ставить в тупик зацікавлену в даній темі громадськість, зокрема дослідників. Наявність ухвали надзвичайно важливо, оскільки саме воно задає правильний вектор для пошуку саме тих інформаційних інструментів, які б володіли певним набором загальних характеристик для об'єднання в єдину автономну групу. У науковій літературі тема практичного застосування нових інформаційних технологій майже ігнорується. Якщо ж дослідження зустрічаються, то, як правило, вони бувають присвячені оцінці виборчих кампаній як таких, де використання специфічних інструментів та їх класифікації залишається без уваги.

Ефективність діяльності сучасних політичних суб'єктів безпосередньо визначається рівнем їх залучення в сферу інтернет-технологій, а також їх грамотним і планомірним застосуванням у своїй виборчій чи іншій політичній практиці. У зв'язку з високою значимістю та актуальністю проблеми виникає потреба у виробленні універсальної класифікації нових інформаційних технологій, яка змогла б запропонувати ті критерії, на підставі яких стала б можливою оцінка використання нових інформаційних технологій, а також прогнозування політичної ситуації в контексті їх застосування.

За характером використовуваних методів і засобів, інформаційні технології в політиці можна розділити на:

- 1) технології агітаційно-пропагандистського типу;
- 2) технології маркетингового типу.

Технології агітаційно-пропагандистського типу представлені політичною пропагандою і агітацією. Пропаганда - це система діяльності, що відповідає за легітимізацію і закріплення в суспільстві відносин панування-підпорядкування між правлячою елітою і масовими групами населення. Пропаганда спрямована на досягнення стратегічного, що не одиничного успіху. Агітація - явище більш вузьке, взаємодія з населенням для досягнення локальних, вузьких, тактичних цілей. Агітація може бути складовою частиною пропаганди.

Основна відмінність інформаційних технологій агітаційно-пропагандистського типу в тому, що вони спрямовані на контроль за свідомістю і поведінкою людей. Типовими способами і прийомами інформування в цьому випадку є дезінформація і фальсифікація відомостей, а також маніпулювання свідомістю реципієнтів. У свою чергу, інформаційні технології маркетингового типу націлені на відбір, обробку і поширення інформації відповідно до інтересів і запитів реципієнта. Їх можна розділити на:

- технології PR;
- технології створення іміджу;
- технології політичної реклами.

Найважливішим способом і самостійним напрямком формування іміджу є політична реклама. Вона являє собою форму спрямованого безособового звернення до людини, яка в умовах вільного і конкурентного вибору інформації націлена на створення у нього позитивного образу політичного товару (кандидата, інституту, символу), який передбачає і мобілізує людину на відповідну підтримку.

За способом розповсюдження інформації інформаційні технології в політиці можна розділити на:

- аудіовізуальні (відеоролики, теледебати, бесіди та ін.);
- друковані (публікації статей, оглядів, інтерв'ю та ін.);
- особисті заходи (особисті зустрічі кандидата з населенням, презентації, виступи на мітингах і конференціях та ін.)

Отже, інформаційні технології в політиці включають в себе весь спектр методів і засобів роботи з інформацією, що використовуються всіма політичними суб'єктами і спрямовані на досягнення цілей в сфері політики. При цьому інформаційні технології спрямовані на досягнення політичних цілей.

2.2. Цифрові комунікації як складова діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України

Глобалізація, зростання міжнародної конкуренції, технологічні та інформаційні зміни спричиняють трансформацію форм та концепцій державного управління. Державне управління стає гнучким, децентралізованим, ринковим та демократичним. Воно базується на концепції управління, державного управління та нового державного управління, глобального управління та інше [34 с. 448].

20 вересня 2017 року Кабінетом Міністрів України було затверджено «Концепцію розвитку державного управління в Україні». Документ визначає напрямки, механізми та терміни формування ефективної системи електронного врядування в Україні для задоволення інтересів та потреб людей та юридичних осіб, вдосконалити систему державного управління, підвищити конкурентоспроможність та стимулювати соціально-економічний розвиток країни. Реалізація Концепції забезпечить підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування, досягнення якісного нового рівня управління державою, заснованого на принципах ефективності, результативності, відкритості, доступності, прозорості, довіри та підзвітності, підвищення якості державних послуг, що надаються фізичним та юридичним особам відповідно до Європейські вимоги [39 с. 2455].

Також забезпечення необхідної мобільності та конкурентоспроможності громадян та суб'єктів господарювання в сучасних економічних умовах, мінімізація корупційних ризиків при здійсненні влади, покращення інвестиційної привабливості країни, ділового клімату та конкурентоспроможності шляхом сприяння соціально-економічному розвитку в Україні. Реалізація «Концепції розвитку державного управління в Україні» передбачалася до 2020 року. З огляду на вищевикладене, дослідження розвитку цифрового управління в Україні стає все більш актуальним.

Сьогодні все більше демократичних країн переходять до державної моделі, заснованої на використанні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. На думку Департаменту економічних та соціальних питань ООН, електронне урядування та технологічні інновації можуть забезпечити значні можливості для державного управління стати інструментом сталого розвитку. Електронний уряд стосується використання комп'ютерних технологій для надання інформації та державних послуг населенню [41]. У більш широкому розумінні електронний уряд можна розглядати як модель використання та застосування цифрових комунікацій у державному управлінні.

Електронне урядування дозволяє інтегрувати робочі процеси для ефективного управління даними та інформацією, збільшення рівня надання державних послуг та розширення каналів зв'язку для участі громадян у житті країни. Можливості, що надаються цифровими технологіями, включають Інтернет-послуги, обробку великих даних, соціальні медіа, мобільні додатки або хмарні обчислення - все це розширює уявлення про електронне урядування [37]. Політична комунікація в цьому випадку передбачає електронну взаємодію трьох суб'єктів; уряд уряду (G2G), уряд бізнесу (G2B), уряд споживачу (G2C). Завдяки інноваціям та електронному уряду державне управління може бути більш ефективним, надавати кращі послуги та відповідати вимогам щодо прозорості та підзвітності, що може призвести до соціальної інтеграції та розбудови спроможності для сталого розвитку між країнами.

Одним із інноваційних інструментів державного управління в Україні також можна вважати «**Prozorro**», «**E-data**», платформу «**Open City**», які забезпечують розвиток інституційної підтримки державного управління в Україні. Тому система «**Prozorro**» була створена для створення відкритого механізму державних закупівель. Також створена «**E-data**», офіційний державний інформаційний портал в Інтернеті, який публікує інформація про використання державних коштів та реалізує ідею «Прозорого бюджету». Слід зазначити, що платформа «Прозорий бюджет» має ряд недоліків, відсутня

інформація про затверджену суму за статтею бюджету та залишок за статтею, тобто за допомогою цього інформаційного ресурсу неможливо відстежити оборот доходів і витрат одночасно за затвердженими статтями бюджету.

Також ефективним програмним продуктом, що діє в Україні, є **«Портал відкритого бюджету»**, створений Центром перспективних досліджень та аналітики за участю Представництва Європейського Союзу в Україні, Міжнародного фонду Відродження та Програми розвитку ООН в Україні. Ці аналітичні портали забезпечують громадський контроль за діяльністю органів виконавчої влади, прозорості та звітності державних службовців.

Проекти електронного урядування реалізуються у співпраці з усіма державними структурами, органами місцевого самоврядування за підтримки міжнародних партнерів. Найважливішою сферою електронного уряду є електронні послуги, оскільки вони турбують кожного громадянина. Одним із головних завдань було впровадження 100 електронних послуг до кінця 2018 року. У затвердженому Урядом переліку були найпріоритетніші послуги для бізнесу та громадян. Послуги, що мінімізують корупційні ризики. Цього було досягнуто, і в даний час на Урядовому порталі доступні 118 електронних послуг, які слугують "єдиним вікном" для доступу до всіх онлайн-служб. Це є соціально важливим, як допомога при народженні дитини, послуги з реєстрації бізнесу, послуги із землекористування та будівництва.

У минулому році також були запущені важливі набори електронних послуг для водіїв та перевізників, доступних в електронних кабінетах перевізника та водія відповідно. Ці послуги вже користуються великим попитом.

Уряд затвердив 30 січня 2018 року постанову про затвердження «Плану дій щодо реалізації концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки». Важливо також, що філософія розвитку електронних послуг змінюється. Міністерство та Комітет з цифрової трансформації України не лише створюватимуть нові електронні послуги, але й оптимізуватимуть їх з урахуванням життєвих та ділових ситуацій.

Міністерство цифрової трансформації України забезпечує формулювання та реалізацію державної політики у галузі оцифрування, цифрових інновацій, цифрової економіки, електронного уряду, електронної демократії та розвитку інформаційного суспільства шляхом:

- формування та реалізації державної політики у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян;

- формування та реалізації державної політики у галузі відкритих даних, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та взаємодії, розвитку інфраструктури доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу;

- формування та реалізації державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг;

- формування та реалізації державної політики у сфері електронних довірчих послуг;

- формування та реалізації державної політики у сфері розвитку ІТ-галузі;

- виконання функцій центрального засвідчувального органу шляхом забезпечення створення умов для функціонування юридичних осіб у сфері електронних довірчих послуг.

До 2024 року Міністерство цифрової трансформації України планує забезпечити 100% доступність державних послуг для громадян та бізнесу в Інтернеті, забезпечити швидкісний доступ до Інтернету до 95% транспортної інфраструктури, населених пунктів та їх соціальних об'єктів, залучити 6 мільйонів українців до програми розвитку цифрових навичок, забезпечують 10% частку ІТ у ВВП України.

На даний час Міністерство працює над такими проектами: електронна охорона здоров'я, електронний кабінет, мобільний додаток, електронна дитина, паспорт разом з IDN, реєстрація дітей в Інтернеті, електронна пенсія, smartID, mobileID, цифрові посвідчення особи, держава без сертифікатів,

інтернет-банкінг, електронні вибори, електронний перепис населення, електронний підпис, посвідчення особи.

Концепція державної політики у сфері цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України була розроблена на основі багатосторінкового підходу, згідно з яким основною метою державних органів є виявлення, встановлення пріоритетів, гармонізація та задоволення інтересів зацікавлених сторін. Інтересів зацікавлених сторін надзвичайно багато і часто вони конфліктують між собою [43]. Для забезпечення сталого розвитку та узгодження інтересів різних зацікавлених сторін Міністерство та Комітет з цифрової трансформації України визначили такі пріоритетні інтереси для реалізації:

- впровадження новітніх технологій;
- збільшення радіочастотного ресурсу, доступного для мобільних пристроїв
- комунікації в Україні;
- отримання високоякісних послуг;
- розвиток електронного управління та зв'язку соціальних об'єктів;
- розвиток доступу до Інтернету;
- мінімальна ціна послуги;
- доступ до інфраструктури операторів;
- зменшення витрат;
- зменшення вартості обладнання;
- безпека діяльності;
- отримання послуг всюди.

Розвиток цифрових комунікацій передбачає надання всіх адміністративних послуг в Інтернеті. Кількість адміністративних послуг, що надаються в Інтернеті, буде показником ефективності. У розвинених країнах державні органи є як великими клієнтами постачальників цифрових послуг, так і отримувачами таких послуг для населення. Можливість взаємодії з

державою в Інтернеті стимулює попит на інші електронні послуги серед громадян. Оцифрування процесів у державному апараті також сприятиме взаємодії та підвищить ефективність. Тому розвиток цифрових адміністративних послуг є одним із пріоритетів Міністерства фінансів.

Передумовою ефективного використання цифрової інфраструктури є наявність цифрових навичок. За їх відсутності навіть наявність покриття та обладнання не дозволить отримати переваги вдосконаленої системи державного управління. З іншого боку, відсутність навичок зменшує попит на цифрові послуги, що заважає розвитку галузі. Тому розвиток цифрових навичок - один із пріоритетів Міністерства фінансів, який відведений в окремий напрямок. Згідно з цілями міністерства, більше 6 мільйонів українців будуть зараховані до Програми розвитку цифрових навичок, а 70% громадян повинні пройти програму та мати базові навички.

Ще одним важливим напрямком діяльності у сфері цифрової комунікації є запровадження електронного документообігу в органах влади [44]. У 2018 році до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади було підключено 193 органи влади, установи та організації. Тому електронна міжвідомча взаємодія впроваджена сьогодні в 673 організаціях. Щодня до системи надходить близько 5400 електронних документів.

Отже, можна зробити висновок про активну цифрову трансформацію державного управління в Україні. Можна виділити такі основні тенденції використання цифрових комунікацій у державному управлінні:

- розвиток інституційної підтримки державного управління в Україні;
- створення аналітичних порталів для забезпечення громадського контролю за діяльністю органів виконавчої влади, певного рівня прозорості, звітності діяльності державних службовців;

— реалізація проектів електронного урядування відбувається у співпраці з усіма державними структурами, органами місцевого самоврядування за підтримки міжнародних партнерів;

— зміна філософії розвитку електронних послуг, а саме створення нових електронних послуг, оптимізація їх у світлі життєвих та ділових ситуацій; відкриті дані активно розвиваються.

Концепція державної політики у галузі цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України була розроблена на основі підходу із залученням багатьох зацікавлених сторін.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

3.1. Цифрові комунікації як основа розвитку електронного урядування

Управління з використанням цифрових комунікацій і нових технологічних платформ по-новому ставить питання використання моделей та інструментів управління. Однак цифровізація державного управління знаходиться в межах загальної інформаційно-комунікаційного середовища і його динаміки. Створення нових об'єктів інфраструктури у вигляді цифрових платформ, квантових комп'ютерів, зростання масштабів широкосмугового інтернету в першу чергу повинні створити умови соціально-економічного прориву по ланцюгу: інновації - продуктивність факторів виробництва - доходи населення - якість життя. Електронний уряд (E-Government) стає важливим фактором сталого розвитку.

Цифровий уряд (так званий електронний уряд) є наданням послуг в межах уряду — а також між урядом та громадськістю — за допомогою цифрових комунікаційних технологій.

Загальні цифрові послуги варіюються від заповнення податкових декларацій до поновлення водійських прав чи подання заявки на отримання дозволу на домашніх тварин. Майже будь-яка форма чи послуга уряду може бути запропонована в цифровому вигляді [45 с. 12-16].

Традиційно державні послуги надаються особисто, окремими департаментами в різних місцях та часто з використанням паперових форм. За допомогою цифрових послуг уряд може надавати інформацію та послуги громадянам у будь-який час і в будь-якому місці та на будь-якій платформі чи пристрої.

Впроваджуючи цифрові послуги, можна вирішити проблеми, пов'язані з внутрішньою несхильністю до ризику та прийняттям користувачів, але ці виклики легко подолати та швидко замінити перевагами, які включають:

- Покращений досвід користування Інтернетом для громадян.
- Збільшення участі громадськості.
- Покращена внутрішня ефективність та продуктивність.
- Менше навантаження на ІТ (за умови використання хмарних технологій).
- Краща співпраця між департаментами.
- Зниження витрат на робочу силу.
- Більше інновацій.

Хоча електронне урядування обіцяє багато переваг урядам та громадянам, воно також створює багато проблем. Окрім технічних проблем, ініціативам електронного уряду, можливо, доведеться маневрувати через дуже складне та суперечливе політичне та організаційне середовище. Деякі урядові установи чи посадові особи можуть сприймати електронне урядування як потенційну загрозу їх владі та життєздатності, а також відмовлятися від ідеї «уряду у вас під рукою». Отже, багато ініціатив електронного урядування можуть залишатися недостатньо розробленими та недостатньо використаними з незначною інтеграцією між відомствами або навіть серед функцій у відомстві [46, с. 977-1004]. Типова урядова структура та цифрові технології не сприяють розгортанню електронного уряду для підвищення його ефективності. Електронне урядування також висуває на перший план питання управління, оскільки електронне урядування може суттєво змінити організаційну структуру, процеси управління та адміністративні повноваження.

Ефективна комунікація між відповідними частинами державного підприємства є надзвичайно важливою для подолання бар'єрів для успішного електронного урядування. Державний сектор повинен використовувати цифрові технології для вдосконалення послуг та підвищення їх ефективності.

Звіти, платежі, заявки та інші види зв'язку з державним управлінням повинні оброблятися в електронному вигляді. Повна оцифровка державного сектору повинна забезпечити зменшення робочих процесів, орієнтованих на обробку паперу та ручний контроль, а також подвійну роботу та непотрібні робочі процеси. Мета — зменшити витрати в державному секторі, одночасно покращивши доступ громадян та компаній до державних послуг [48].

Розвиток Інтернету та потенціал для покращення спілкування між різними сегментами спільноти, надання інформації та сплати податків робить це важливим ресурсом для досягнення будь-якої ініціативи електронного уряду. Ініціативи електронного уряду можна класифікувати за трьома основними сферами:

1. Удосконалення державних процесів (eAdministration),
2. Підключення громадян (eCitizens)
3. Побудова зовнішніх взаємодій (eSociety)

Електронне адміністрування займається, зокрема, поліпшенням внутрішньої роботи державного сектору. Деякі конкретні цілі цієї ініціативи включають: скорочення витрат на процес, управління виконанням процесів, встановлення стратегічних зв'язків в уряді та створення повноважень - передача влади, повноважень та ресурсів процесам із їхнього існуючого місця в нові місця [49 с. 5-15]. Поєднання громадян та влади - це ініціатива, яка стосується, зокрема, стосунків між владою та громадянами, і вони цілком можуть включати: розмову з громадянами, вислуховування громадян та вдосконалення державних послуг. Ініціатива електронного суспільства покликана покращити комунікацію між урядом та іншими інститутами суспільства, такими як компанії приватного сектору, некомерційні та громадські організації.

Існує потреба у збільшенні рівня та глибини участі всіх зацікавлених сторін у процесі прийняття рішень та у процесі впровадження електронного управління. Це разом із міжнародною, національною та індивідуальною співпрацею може допомогти вирішити проблему створення всеохоплюючого

інформаційного суспільства. З іншого боку, неоднорідність моделей електронного урядування та великий розрив між суспільствами є найбільшими перешкодами для впровадження цифрових комунікацій.

Співпраця між відповідними зацікавленими сторонами в галузі електронного урядування, такими як центральні уряди, місцеві органи державної влади, приватний сектор, наукові кола, громадянське суспільство та міжнародні організації, є ключовим фактором. Застосування цифрових комунікацій та реалізація стратегій електронного уряду, сприяння прозорості державного управління та демократичних процесів, є важливою частиною спільного бачення.

Уряди повинні відігравати провідну роль у створенні та впровадженні доступних електронних послуг та зрозумілості цифрових комунікацій. Більше того, вони повинні сприяти створенню належного та недискримінаційного середовища для електронного урядування через регулятивні рамки, стратегічні вказівки та державні гарантії. Нова технологія може забезпечити більш охоче використання таких пристроїв, як комп'ютери та мобільний зв'язок [51]. Хорошим прикладом є пристрій під назвою «Simputer», який надзвичайно простий у користуванні і може використовуватися навіть неграмотним. Крім того, вчені прогнозували, що до 2018 року кількість мобільних телефонів зрівняється із світовим населенням. Це факти, які повинні пробудити уряди всього світу.

Головними принципами законодавства про електронне урядування є:

- Свобода вибору при виборі засобів комунікації при зверненні до державних органів.
- Забезпечення безпеки та захисту даних за допомогою відповідних технічних заходів, таких як картка громадянина.
- Заходи доступності для людей з особливими потребами з метою забезпечення доступу до інформації та використання цифрових послуг у

державному управлінні. Таким чином, мають бути дотримані міжнародні стандарти та забезпечений доступ до Інтернет-сайтів.

Перехід до сучасних технологій для цифрового уряду займе певний час, який необхідно використовувати для підготовки і підбору кадрів держслужбовців з новим мисленням і компетенціями. Одночасно це дозволить скоротити громіздкий управлінський апарат за рахунок вивільнення таких категорій держслужбовців як помічники і забезпечити фахівців, тим самим зосередити діяльність аналітичної та контрольної роботи з проектною діяльністю. Підготовка роботи системи державної служби в цифрових умовах передбачає інституційні зміни в області мотивації, оплати праці, підбору кадрів, оснащених новими компетенціями.

Цифрове управління, принаймні в перспективі, має бути зосереджене на операційному управлінні національними проектами і скороченням бюрократичних витрат в наданні послуг громадян. Принципово новим для електронного уряду в цифрових реаліях є перехід до проектного управління. Реформування системи державного управління, вибудовування його нової моделі має адаптувати державний апарат до цифрового розвитку бізнесу і населення.

3.2. Прискорення цифрової трансформації державного управління під впливом пандемії COVID-19

Сьогодні світ перебуває у розпалі глобального спалаху хвороби, спричиненої коронавірусом, також відомим як COVID-19. Уряди та установи охорони здоров'я по всьому світу встановили рекомендації щодо соціального дистанціювання та перебування вдома для боротьби з пандемією COVID-19. Хоча немає конкретних обмежень, адже в кожній країні вони різні. Політика уряду боротьби зі спалахом коронавірусу часто передбачає закриття шкіл, магазинів, окрім продуктових та підприємств, обмеження громадського транспорту та приміщень, а також соціальні збори. За цих обставин громадська

взаємодія різко зменшилась. Через обмеження можливості організувати особисті зустрічі виникли нові засоби, щоб залишатися соціально пов'язаними [56].

Основний вибух пандемії залишився позаду, держава переключилася на реанімацію економіки, яка значно постраждала за час багатомісячної кризи. В першу чергу у відновленні потребує соціальна сфера. Для того, щоб вирішити поставлені завдання, уряд виділяє чималі бюджетні кошти, розраховуючи, що таким чином додатково інвестує в формування інфраструктури цифрового держави.

Одним з основних напрямків відновлення економіки, яку неабияк зіпсувала криза, спровокована коронавірусом, називають саме цифровізацію. Вона стала справжнім порятунком, що дозволила пережити самоізоляцію, коли на перше місце вийшла безпека здоров'я нації, відтіснивши проблеми економіки на другий план [58]. Раптова поява потреби в цифрових сервісах запустила потужний імпульс для розвитку сфери цифрових технологій в принципі.

Процеси цифровізації розвивалися задовго до пандемії: такі сервіси як онлайн-шопінг, мобільні додатки банків або замовлення їжі існували ще кілька років тому. Інша справа, що попит на ці пропозиції був невеликий і не такий гострий. Пандемія сформувала високу потребу в інструментах цифрової економіки і, відповідно, нових технологічних розробок.

Поширення COVID-19 сприяє зміні економічного і соціального життя в багатьох країнах. Одним з яскравих наслідків поточної пандемії вже зараз можна назвати прискорене впровадження цифрових технологій в самих різних областях. В рамках введених урядами обмежень на пересування і заходів соціального дистанціювання бізнес і споживачі активно освоюють цифрові рішення для продовження діяльності в віддаленому форматі. Цифровізація сприяє переходу в онлайн-середовище медицини, трудової діяльності, освіти, дозволяє здійснювати онлайн-покупки, отримувати більше даних про поширення вірусу і обмінюватися інформацією про дослідження [59].

Розвиток зазначеного тренду говорить не тільки про назрілу потребу, але і про створену матеріальну базу для широкого використання цифрових технологій.

У порівнянні з ситуацією світової фінансової кризи 2008 р., за минулі 12 років кількість користувачів мережі Інтернет зросла з 1,6 до 4,1 млрд, а кількість використання в світі смартфонів досягло 3,2 млрд. Питома вага інтернет-користувачів серед населення світу за той же час зросла з 23% до 54%, кількість людей, що користуються сервісами інтернет-покупок, подвоїлася, а обсяг роздрібною торгівлі в мережі Інтернет виріс з 1 до 3,8 трлн дол. США.

З шести основних трендів цифровізації, в контексті кризи COVID-19, три безпосередньо пов'язані з повсюдним прискоренням переходу до цифрової економіки:

Дистанційна робота і використання технологій зв'язку

У зв'язку з поширенням COVID-19 в світі все більше людей працює віддалено, використовуючи сервіси для відеоконференцій і месенджери. Збільшився попит на використання таких програм, як Microsoft Teams, Skype, Cisco's Webex і Zoom. Криза також сприяв переходу шкіл і університетів на дистанційний формат навчання. Цифрові інструменти та онлайн-тренінги дозволяють вчителям і викладачам залишатися на зв'язку з учнями.

Негативний вплив на деякі цифрові платформи

Криза, викликана поширенням COVID-19, надала негативний вплив на цифрові платформи переважно в сфері пересування і подорожей. До цієї групи можна віднести сервіси, пов'язані з перевезеннями (Uber, Lyft, Didi Chuxing), а також послуги з оренди житла (Airbnb, Booking.com). Даний тренд відображає загальний спад в галузях подорожей і туризму під час пандемії.

Зміна споживчих звичок

У той же час поширення COVID-19 призвело до збільшення обсягів електронних продажів. Наприклад, в США спостерігається зростання онлайн-продажів в сфері доставки їжі, кормів для домашніх тварин. Значне зростання

торкнувся деяких позицій медичних товарів, спостерігається сплеск запитів, пов'язаних з купівлею антисептиків для рук і антибактеріального мила.

Агентство ЄС з питань кібербезпеки вважає, що зростання електронних продажів сприяє прискоренню цифрової трансформації підприємств, особливо середнього і малого бізнесу, вимушеного розширювати свою онлайн-присутність для того, щоб вижити в умовах пандемії. Підприємства середнього та малого бізнесу складають 99% від числа всіх компаній в Європі. Хоча 77% таких підприємств мають власні веб-сайти, тільки 17% продають товари через Інтернет. У той же час близько 41% європейців стурбоване безпекою онлайн-платежів.

Останні кілька місяців, як мінімум, були складними для державних установ. COVID-19 поставив державні служби та можливості зв'язку на остаточне випробування; але водночас це дало місцевим відомствам чітке уявлення про те, що потрібно змінити. COVID-19 надав можливість урядам переосмислити, як вони можуть найкраще служити своїм громадянам за допомогою активних, прозорих комунікацій; орієнтований на громадян цифровий досвід та можливості залучення; і постійне надання послуг.

Тепер громадяни очікують, що послуги будуть простими та доступними в Інтернеті. Уряди прагнуть виправдати ці зростаючі очікування і, відповідно, нарощують зусилля з оцифрування, переносячи такі послуги, як поновлення водійських прав, заявки на отримання дозволів та безробіття в Інтернеті.

Під час пандемії в держсекторі прискорилося цифровізація процесів, які в до цього були менш ефективні. Пандемія COVID-19 змусила урядові організації переоцінити свої стратегії, плани та прагнення до цифрової трансформації. Незважаючи на невизначеність, ІТ-лідери повинні швидко визначити стратегії та плани, які призводять до позитивних результатів, і діяти відповідно до них. У багатьох випадках уряди розширяють роль цифрових комунікацій у наданні послуг та програмах.

Коронавірус прискорив цифрову комунікацію і спонукнув державу провести ревізію раніше взятих на озброєння підходів. Зараз держава здійснює цифрову комунікацію за трьома напрямками:

— Взаємодія з населенням, насамперед шляхом створення нових цифрових продуктів для надання послуг, що особливо актуально в умовах обмежень на очні контакти між людьми;

— Перетворення внутрішніх процесів держапарату, в першу чергу створення нових платформних рішень для забезпечення внутрішньої взаємодії;

— Зміцнення економіки шляхом підвищення конкурентоспроможності підприємств, стимулювання легальності та прозорості бізнесу, спрощення та підвищення ефективності державного контролю над діяльністю підприємств.

Проте при впровадженні інноваційних технологій необхідна обережність; при всіх своїх перевагах вони можуть або виявитися недостатньо перевіреними, або не повністю відповідати запитам зацікавлених сторін.

Під час COVID-19 вживати рішучих дій стає обов'язковим завданням. На тлі високого попиту на безробіття та інших проблем, урядам потрібно забезпечити швидкі та ефективні процеси та стислі терміни доставки - особливо для полегшення відставання, що накопичилося під час пандемії. Досвід мешканців буде покращений, і, що найголовніше, люди та працівники зможуть легше підтримувати фізичну дистанцію, яка так важлива для боротьби з вірусом.

Пандемія коронавіруса дала потужний імпульс масовому впровадженню цифрових технологій в повсякденне життя. Вже зараз очевидно, що зміни, які ця тенденція внесе в суспільно-економічний уклад, будуть носити безпрецедентний характер.

З одного боку, ці зміни зроблять життя людини ще більш зручним. Широкі горизонти для розвитку людства відкриває можливість, не виходячи з

дому, забезпечувати себе необхідними потребами, отримувати необхідну інформацію про основні соціально-економічні тенденції в форматі відкритих даних, лікувати захворювання і протидіяти їх поширенню за допомогою технологій дистанційної взаємодії, використання штучного інтелекту і аналізу великих даних.

Проте існує величезний набір ризиків і питань, на які поки немає однозначної відповіді. Але вже зараз є підстави вважати, що поточна криза в зв'язку з COVID-19 стане передвісником одного з найбільших переформатувань політичного і соціально економічного укладу в сучасній історії. Провідну роль в ньому гратимуть саме цифрові технології, а в стороні від нього, ймовірно, не залишиться практично жодна держава світу.

3.3. Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій

Уряд інвестує у цифрові комунікації, часто з великими надіями та використовуючи значні ресурси, для досягнення ефективних державних послуг. Очікується, що працівники передової служби надаватимуть ефективні послуги, впроваджуючи електронний уряд.

Електронний уряд впроваджує використання інформаційно-комунікаційних технологій для адміністрування та надання державних послуг. Визнаючи можливості електронної організації, розповсюдження та обміну інформацією, аргументовано, що такі технології можуть зменшити адміністративне навантаження, підтримати бюрократичну координацію та полегшити взаємодію з громадянами [61 с. 200]. Як дослідники, так і уряди часто вважають, що надання цифрових послуг, тобто використання цифрових технологій для надання послуг, є більш ефективним, ніж традиційні послуги.

Але інформація про доступ до послуг часто подається незрозумілою бюрократичною мовою, і користувачі повинні відвідувати різні веб-сайти чи офіси для кожної послуги. Заявки регулярно вимагають друкованих копій

супровідних документів, щоб їх друкували та підписували, а багато онлайн-форм так само складно заповнювати, як і паперові версії. Крім того, взаємодія користувачів, як правило, різниться на різних державних веб-сайтах, і для управління своїми потребами користувачам часто потрібні кілька облікових записів та цифрові посвідчення.

Уряди можуть забезпечити безперебійну роботу користувачів шляхом консолідації цифрових каналів. Замість відвідування кількох веб-сайтів або додатків люди могли б в одному місці отримувати доступ до інформації та послуг на основі життєвих чи ділових ситуацій [62, с. 197-202]. Використання того самого рішення для повторюваних транзакцій послуг, таких як ідентифікація чи оплата, допомагає користувачам ознайомитись із процесом та сприяє широкому впровадженню необхідних пристроїв або програм. Більше того, цілісний зовнішній вигляд у сфері державних послуг може підвищити довіру до державного цифрового бренду.

Враховуючи виклики, може знадобитися багато років, щоб повністю оцифрувати адміністративні послуги. Однак уряди можуть пом'якшити складність, якщо вони розбиватимуть впровадження на невеликі кроки. Для того, щоб забезпечити такі перемоги, уряди можуть почати, зосереджуючись на цифровому фронті. Пропонування послуг в Інтернеті та спрощення форм (одночасно надаючи вказівки щодо їх заповнення) може суттєво сприяти задоволенню користувачів. Більше того, впровадження цих змін є відносно швидким та недорогим. З іншого боку, автоматизація вимагає більше часу та ресурсів і, отже, більше підходить для довгострокового плану.

Уряд повинен добре зробити три речі, щоб швидко отримувати адміністративні послуги в Інтернеті та створити двигуни для постійних і стійких змін. По-перше, він повинен переосмислити службові поїздки разом із відповідними державними органами та користувачами. Паралельно потрібно забезпечити швидке розгортання та спростити інтеграцію із серверними системами. Нарешті, уряд повинен надати повноваження центральному координаційному підрозділу об'єднати органи державної влади, сформувати

стимули для винагороди результатів для користувачів та стимулювати комунікацію.

Однак, коли уряд використовує усталені підходи до управління проектами (у яких кожен крок залежить від результатів попереднього кроку), оцифрування може зайняти багато часу, і результати часто виявляються недостатніми. У багатьох випадках тривалі та дорогі проекти забезпечували рішення, які користувачі не змогли прийняти.

У міжнародній практиці вже є досвід по розробці і реалізації етапів і проектів створення архітектури «e-government». Сьогодні не існує ніякого єдиного шаблону, який міг би відповідати всім умовам і рішенням задачі формування електронного уряду. Аналізуючи досвід впровадження електронних урядів в різних регіонах і країнах світу, прийнято виділяти три основні архітектурні моделі, які отримали практичне втілення в Америці, Європі та Азії. Умовно їх можна назвати так: американська модель, яка відображає специфіку її становлення в США; європейська, в рамках якої здійснюється розвиток електронно-державних структур в більшості країн Західної, Центральної та Східної Європи. І, нарешті, азіатська модель, з найбільшим успіхом реалізується в Сінгапурі та Південній Кореї.

Американська модель електронного уряду розвинена в США і Канаді. Програма її створення в США в першу чергу має на меті спростити і здешевити взаємодію громадян і представників бізнесу з державними структурами, а також зробити можливим їх пряме спілкування з громадянами. Американський уряд поступово стає найбільшим споживачем інформаційних технологій, програмних засобів в країні. Його витрати на високотехнологічні рішення оцінюються в 40-50 млрд. доларів на рік.

Ще в 90-их роках в Канаді було оголошено про початок роботи уряду, орієнтованого на послуги. У вересні 2005 року був запущений проект Services Canada, що став універсальним пунктом надання адміністративних послуг, що забезпечує багатоканальний доступ до різноманітних послуг та орієнтується на клієнта. Вибравши одну з можливостей надання послуги, будь то по

телефону, особисто або за допомогою Інтернету, громадянин отримує універсальний доступ до програм і послуг уряду. Керівництво програмою здійснює Міністр людських ресурсів і соціального розвитку. В даний час Services Canada включає в себе 320 пунктів надання адміністративних послуг, крім того, в рамках проекту існує коледж Services Canada і працює програма сертифікації з надання високоякісних послуг. З метою досягнення вертикальної інтеграції в провінціях Канади існують і співпрацюють зі службою Services Canada аналогічні агентства з надання послуг.

Європейська модель характеризується наявністю наддержавних інститутів - Європарламент, Єврокомісія, Європейський суд, рекомендації яких є обов'язковими для виконання всіма країнами ЄС. Тому європейська модель орієнтована, перш за все, на вирівнювання умов і координацію діяльності «e-government» для всіх країн Європейського Союзу.

Азіатська модель спирається на специфічний стиль управління, азіатський тип корпоративної культури і багатопланова система державного управління, організована за принципом ієрархічної піраміди. Уряд Південної Кореї при формуванні моделі електронного уряду основний акцент зробив на задоволення інформаційних потреб населення та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в систему культури і освіти.

Останнім часом урядові сайти в Інтернеті стають все більш популярними, активний розвиток мережі змушує владні органи більшості країн розвивати електронну складову своєї діяльності.

З приходом нової влади в 2019 році в Україні з'явилося Міністерство цифрової трансформації. Воно взяло на себе завдання оцифрувати всі державні послуги за 5 років, створивши комплексний механізм, який об'єднує всі відомства і доступні сервіси в онлайн. Так з'явився додаток «Дія», мета якого - створити «Цифрову державу» і «перенести країну в смартфон» [66].

«Дія» - головний додаток всіх українців сьогодні і в кілька наступних років. Непомітно Міністерство цифрової трансформації переносить туди всі адміністративні послуги, додаючи не тільки цифрові копії документів, а й,

наприклад, можливість відкривати і закривати ФОП. Саме через «Дія» в кінці 2020 року ФОП могли отримати допомогу від держави.

Презентацію «Дія 2.0» провели 5 жовтня 2020 на Diia Summit - це новий формат заходу, на якому міністерство планує показувати нові послуги щопівроку. В додаток додали ідентифікаційний код, довідку переселенця, свідоцтво про народження дитини, можливість поділитися техпаспортом транспортного засобу, а також змінити інформацію про актуальний місці реєстрації. Крім цього, з'явилася можливість сплатити штрафи ПДР, а також заборгованості по виконавчих провадженнях.

2 квітня 2020 року, заробив веб-портал «Дія» - він включає в себе всі електронні послуги, які запускаються в рамках проекту «Цифрова держава». За даними Мінцифри, в жовтні 2020 року інструментами для бізнесу і населення на порталі скористалося 2 млн чоловік. Спочатку українці могли віддалено отримати 27 публічних послуг онлайн, зокрема:

- стати підприємцем, змінити вид діяльності або припинити її;
- оформити довідку про несудимість;
- оформити допомогу при народженні дитини або щомісячне відшкодування вартості послуг з догляду за дитиною до трьох років;
- подати позов до суду;
- оформити допомогу по безробіттю;
- зареєструвати авто або отримати послуги, пов'язані з документами водія;
- оформити ряд ліцензій, дозволів або отримати виписки з реєстрів.

Найбільш очікуваним стало поява сервісів відкриття і закриття ФОП онлайн, а також зміна даних. Раніше такі послуги надавали, в основному, в режимі офлайн, а у випадку з онлайн-подачею потрібно додатково відвідувати податкову, заповнювати деякі форми заяв і приносити оригінали. На заповнення заявки йшло до першої години часу.

Однак основна проблема «Дія» в тому, що сервіс не може працювати автономно. Державні органи, які займаються розглядом заявок і приймають рішення про реєстрацію, можуть працювати з перебоями або зовсім не працювати з різних причин. І Міністерство цифрової трансформації нічого зробити не може. Це впливає на швидкість оформлення ФОП і відкриття бізнесу, з'являються нарікання на функціональність «Дія». Крім цього, роботу сервісу часто зупиняють через технічні неполадки або надмірне навантаження.

Незважаючи на технічні та інші труднощі, а також масу питань і зауважень користувачів, несправедливо називати реалізацію проекту «Дія» невдалою.

Електронні документи в смартфоні дійсно працюють (хоч і не у всіх). Через 10 місяців з ними можна отримувати посилки, користуватися транспортом, показувати на касах магазинів, оплачувати штрафи і борги, отримувати послуги і так далі, маючи при собі тільки смартфон. Корисним є і однойменний портал - можна подати заявку на оформлення ФОП / ТОВ, отримувати виписки з реєстрів, довідки та інші послуги в онлайні, що не відстоюючи довгі черги в держструктурі. Працюють і розвиваються інші сервіси.

За підрахунками Міністерства, реалізовані проекти допомогли українцям заощадити 495 млн грн за рік, при цьому антикорупційний ефект оцінюється в 841 млн грн. У свою чергу, держава зберегла 2,8 млрд грн на держзакупівлі, а ліквідація податкових скруток приносить додаткові 2 млрд грн до бюджету щомісяця.

Беручи до уваги темпи розвитку електронного уряду та результати діяльності Міністерства за рік - таку ймовірність не варто заперечувати. Таким чином, продукти «Дія» незабаром можуть стати єдиними найзручнішими з точки зору взаємодій людина-бізнес-держава.

7 квітня 2020 року Міністерство цифрової трансформації випустило мобільний додаток «Дій вдома» для контролю за самоізоляцією. На роботу програми є нарікання, як з юридичної точки зору, так і з точки зору технологій.

«Дій вдома» - додаток для тих людей, які знаходяться в групі ризику через коронавірус, наприклад, нещодавно повернулися з країни, де є спалах, або контактували з хворими. З його допомогою влада може перевіряти, як людина дотримується самоізоляції або обсервації. Суть його роботи в тому, що користувачеві приходять повідомлення на смартфон з нагадуванням зробити і вислати фото обличчя. Сервіс перевіряє геолокацію і таким чином моніторить, сидить людина вдома.

Документ, в якому детально прописані правила використання «Дій вдома» - це зміни до Постанови Кабміну № 211 про карантин [68]. У ньому зазначено, хто саме і на яких умовах має використовувати додаток:

- ті, хто контактували з хворими Covid-19;
- ті, хто підозрюються в захворюванні або ті, у кого воно проходить у легкій формі;
- ті, хто погодився на самоізоляцію з використанням електронного сервісу «Дій вдома», Єдиного держпорталу електронних послуг;
- люди старші 60 років, за винятком декількох категорій (працюють в енергетиці, аварійних та рятувальних службах і т.д.).

Користувачі можуть самі вибирати, як влада буде контролювати дотримання ними самоізоляції: дозволити перевіряти себе співробітникам поліції або інших органів; або поставити додаток «Дій вдома». Щоб переконатися, що людина не порушує самоізоляцію, від 3 до 5 разів на день на її смартфон приходять повідомлення про те, що треба зробити власне фото з включеною геолокації. За замовчуванням включається фронтальна камера.

Сповіщення приходять без звуку і вібрації, тому смартфон доводиться постійно тримати при собі. Якщо пропустити 5 повідомлень і не відправити фото, тоді приходять червоне повідомлення про порушення самоізоляції. Але є можливість відправити фото, тоді порушення скасовується. Якщо не реагувати на повідомлення в додатку, то після червоного повідомлення на

місце самоізоляції може прийти дільничний або представники Нацполіції, щоб перевірити, чи не порушує людина умови обсервації.

Незручність додатку в тому, що часто виникають проблеми з розпізнаванням фото. Якщо штучний інтелект не пропустить чергове фото, тоді прийде нове сповіщення із запитом на фото. Тому іноді фото підходить з першого разу, а іноді доводиться фотографуватися по 5 разів поспіль. Ще одна проблема з додатком в тому, що сповіщення, які приходять, беззвучні і тоді, коли в смартфоні включений інтернет або йде розмова, і людина може цього не помітити.

В даний час розвиток електронного уряду характеризується кількома тенденціями, які придбавають глобальне охоплення. Серед них розширення доступності до інформації про діяльність органів державної влади та створення ефективних механізмів громадського контролю на її основі; переклад урядових відомостей в машиночитаему форму з метою багаторазового використання; вдосконалення інституційного середовища для ефективного управління розвитком електронного уряду за допомогою спеціалізованих державних органів і нормативно-правового регулювання.

Перераховані тенденції проявляються в окремих країнах в різних формах і в різному ступені з урахуванням їх соціально-політичних і культурних особливостей. Суттєве значення має також рівень економічного розвитку держави, що визначає його здатність інфраструктурно і фінансово забезпечити розвиток електронного уряду. Нарешті, ефективна віддача від створюваних механізмів вимагає високого рівня оволодіння інформаційними технологіями не тільки представниками державної бюрократії, а й широкими верствами суспільства.

ВИСНОВКИ

Зараз цифрова комунікація є необхідністю в роботі державного сектору. Дослідивши дану тему, можна визначити кілька способів, за допомогою яких уряди можуть впроваджувати цифрові технології, запроваджені приватним сектором, та співпрацювати для надання вигідних цифрових послуг, які покращують життя громадян у всьому світі. Ці цифрові технології можуть допомогти урядам:

- Краще зрозуміти своїх громадян та досягти кращих результатів.
- Надавати послуги ефективно та ефективніше.
- Знайти нові рішення політичних проблем.
- Взаємодіяти із зовнішніми партнерами для розробки нових моделей доставки.
- Зробити комерційними деякі державні послуги та розробляти нові джерела доходу.

Щоб побудувати державний сектор, придатний для майбутнього, уряд повинен повністю оновити систему управління. Цифрова трансформація стосується не лише нових технологій, але вимагає перегляду організаційних структур, управління, робочих процесів, культури та мислення. Це також означає реалізацію більш широкого бачення відносин та бізнес-моделей, які перероблять функціонування державних служб. Тільки тоді уряди зможуть скористатися широкими перевагами, які цифрові перетворення можуть принести людям і суспільству.

Нині сучасні громадяни очікують, що державні послуги будуть такими ж персоналізованими та реагуючими, як і послуги, які вони отримують від приватного сектору. Урядам потрібно переглянути, як цифрові комунікації можна використовувати для покращення постійного досвіду громадян щодо надання державних послуг. Головна мета - покращити якість послуг, сприяти прозорій та ефективній взаємодії, підвищити рівень довіри громадськості до уряду та досягти кращих результатів для громадян.

Тому, як зазначено вище, цифрова комунікація держуправління, повинна сприяти вимірному підвищенню результативності діяльності держорганів за рахунок поліпшення якості прийнятих управлінських рішень. Зростанню ефективності управління сприяють і такі ефекти цифрової комунікації, як зниження адміністративних витрат на здійснення державних функцій і надання держпослуг, зростання конкурентності та прозорості держзакупівель. Важливими бенефіціарами цифровізації можуть також стати самі державні службовці: цифрова трансформація призводить до скорочення частки виконуваних ними рутинних операцій, сприяє підвищенню прозорості та якості систем управління кадрами, оплати праці на цивільній службі, дає можливість зосередитися на проектній діяльності, створює умови для придбання службовцями нових навичок і умінь.

Вже зараз штучний інтелект може допомогти надавати послуги громадянам, використовуючи чат-боти для здійснення транзакцій на державних веб-сайтах. Це може допомогти поліпшити містобудування, оптимізуючи маршрути для транспортних операторів, скорочуючи час поїздок пасажирів; надавати освітню підтримку студентам на основі їхніх індивідуальних навчальних потреб; а також увімкнути онлайн-перенаправлення та перевірку, направляючи громадян до соціальних служб на основі їх потреб та вимог.

В першу чергу було розглянуто теоретичне значення цифрових комунікацій. У цифровому спілкуванні інформація протікає у цифровій формі, а джерелом, як правило, є портативні пристрої або комп'ютер. Кожна людина здатна здійснювати цифровий зв'язок, а отже, також економить втрату робочої сили і є одним з найдешевших видів зв'язку. Людині більше не потрібно чекати, щоб особисто зустрітися з іншою особою та поділитися її інформацією. Проаналізовано, що цифрові комунікації — один із найбільш часто використовуваних способів спілкування за сучасного сценарію.

Також було досліджено важливість застосування цифрових технологій в державному управлінні. Тому можна сказати, що впровадження цифрових

комунікацій в кожній країні відбувається по-різному. Зарубіжний досвід показує, що перехід на цифрові системи повинен мінімізувати витрати держави та підвищити якісь роботи державного управління.

У роботі було розглянуто активний вплив цифрової трансформації на систему державного управління України. На даний момент, багато технологій вже застосовують в Україні. Однак, у будь-якому випадку, до цифровізації України потрібно підходити з обережністю та розумом, адаптуючи зарубіжний досвід під реалії нашої країни.

Дослідивши обрану тему дипломної роботи, я можу зробити висновки, що неабиякий вплив цифрової трансформації в системі державного управління здійснила пандемія COVID-19. Коронавірус прискорив і спонукнув державу переоцінити свої стратегії, плани та прагнення до цифрової трансформації. Тепер громадяни очікують, що послуги будуть простими, а уряди прагнуть виправдати ці зростаючі очікування і, відповідно, нарощують зусилля з оцифрування, переносячи адміністративні послуги в електронний вигляд.

Отже, цифровий уряд - це нові способи досягнення суспільної цінності та надання послуг та державних процедур цифровим. Це вимагає інтеграції цифрових комунікацій у програму реформування державного сектору з самого початку їх концептуалізації. Уряди, які ефективно впроваджують цифрові комунікації в систему державного управління, створюють кращі умови життя для своїх громадян, відновлюють довіру громадськості та покращують конкурентоспроможність своєї країни у світовій економіці. Громадяни дедалі частіше перетворюються на споживачів, підвищуючи планку для місцевих та державних систем управління. Спираючись на можливості цифрової комунікації, уряди можуть задовольнити очікування громадян та внести більше стабільності у свою діяльність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Трофимова Е. Информационные образовательные технологии: представления и реалии, 2004. 27-31 с.
2. Роботы 2017 – Роботы вместо рабочих. Индустриальный мир стремительно автоматизируется // Русский репортер, 2017. 48 - 49 с.
3. Шваб К. Четвертая промышленная революция, 2017. 16 с.
4. Кошовец О.Б., Ганичев Н.А. Глобальная цифровая трансформация и ее цели: декларации, реальность и новый механизм роста // Экономическая наука современной России, 2018. 126-144 с.
5. Баева Л.В. Виртуальная коммуникация: классификация и специфика // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Философия. Психология. Педагогика, 2014. 5-10 с.
6. Федюнин Д.В., Гончарова Н.Ю. Современные особенности построения цифровых коммуникаций и их эффективность // Практический маркетинг, 2012. 28-34 с.
7. Чудновская И.Н. Коммуникация в эпоху цифровой революции // Социология, 2008. №4. 14-117 с.
8. Глебов М.С., Полунина О.С. В РАН обсудили вопросы информационнопсихологической безопасности БРИКС // Государственное управление. Электронный вестник, 2016. № 54. 186–195 с.
9. Башина О.Э., Уринцов А.И., Павлековская И.В. Моделирование процессов коммуникаций сотрудников в управлении неформализованными знаниями субъекта экономики // Статистика и экономика, 2014. № 2. 187–202 с.
10. Аналитический обзор № 4161 от 04 февраля 2020 г. «Цифровой детокс: зачем, как и почему?». URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=10149> (Дата звернення 15.05.2021).

11. Brennen S., Kreiss D. (2014). Digitalization and digitization. Culture Digitally. URL: <http://culturedigitally.org/2014/09/digitalization-and-digitization/> (last accessed: 11.05.2021).
12. Andersson P., Mattsson L. Service innovations enabled by the ‘internet of things’. IMP Journal, 2015. vol. 9, iss. 1, 85–106 p.
13. Digital Communication Systems // MSG Experts. Management Study Guide. Digital Communication Systems. URL: <http://www.managementstudyguide.com/digital-communication-system.htm> (last accessed: 22.05.2021).
14. Measuring the Information Society Report // International Telecommunication Union. Geneva, 2016. URL: <http://www.itu.int/en/ITU/Statistics/Documents/publications/misr2016/MISR2016-w4.pdf> (last accessed: 20.05.2021)
15. Прокудин, Д.Е. «Цифровая культура» vs «Аналоговая культура» / Д.Е. Прокудин, Е.Г. Соколов // Вестник СПбГУ, 2013. 83–91 с.
16. Сергеева, И.Л. Трансформация массовой культуры в цифровой среде / И.Л. Сергеева // Культура и цивилизация, 2016. 55–65 с.
17. Приходько В. Подготовка преподавателей технических дисциплин в соответствии с международными требованиями / В. Приходько, А. Соловьев // Высшее образование в России, 2008. № 10. 43–49 с.
18. Chataway, J. Wield, D. Industrialization, innovation and development: what does knowledge management change? Journal of International Development, 2000, vol. 12, 803–824 p.
19. Garavelli, A.C., Gorgoglione, M., Scozzi, B. Managing knowledge transfer by knowledge technologies. Technovation, 2002, 269–279 p.
20. Kraker, P., Leony, D., Reinhardt, W., & Beham, G. (2011). The case for an open science in technology enhanced learning. International Journal of Technology Enhanced Learning, 2011, vol. 3, 643-654 p.
21. Петькун С.М. Інформаційно-комунікаційні переваги сучасного суспільства: порівняльний аналіз / С. М. Петькун – матеріали Міжнародної

науково-практичної конференції «Структурні зміни у суспільстві та економіці під впливом комунікацій та інформації», 2016. 58-63 с.

22. Афонін, Е. А. Громадська участь у творенні та здійсненні державної політики / Е. А. Афонін, Л. В. Гонюкова, Р. В. Войтович. – К. : Центр сприяння інституц. розвитку держ. служби, 2006. 160 с.

23. Русаков, А. Ю. Связи с общественностью в органах государственной власти / А. Ю. Русаков. – СПб : ИД «Михайлова В. А.», 2006. – 23 с.

24. Афанасьєв К. Державні управлінські послуги в механізмі адміністративного регулювання / К. Афанасьєв // Вісн. Луган. держ. ун-ту внутр. справ, 2006, № 3. 88 с.

25. Державне управління в Україні: централізація та децентралізація : монографія / кол. авт. ; відп. ред. проф. Н. Р. Нижник. — К. : УАДУ, 2007. 448 с.

26. Романенко К. М. Державний маркетинг як механізм максимізації соціальної ефективності державного управління / К.М. Романенко // Інвестиції: практика та досвід, 2010, № 10. 85–88 с.

27. Малкин Е.Б. Политические технологии / Малкин Е.Б., Сучков Е.Б. М.: Рус. Панорама, 2006. 20 с.

28. Шабров О.Ф. Политические технологии // ЗПУ, 2012, №4. 328 с.

29. Соловьєв А.И. Политические коммуникации / Под ред. А.И. Соловьєва. М.: Аспект Пресс, 2004. 8с.

30. Aydin, C. H., & Tasci, D. Measuring readiness for e-learning: reflections from an emerging country. *Educational Technology & Society*, 2005, vol.8, 97-101 p.

31. Heeks, R. *Understanding eGovernance for Development*. Manchester, UK: Institute for Development Policy and Management, 2001.

32. Lips, A. M. B. *eGovernment under construction: challenging traditional conceptions of citizenship*. In Koutrakou, V. & Nixon, P. (Eds.), *Re-booting the State via e-Government*. London: Routledge, 2006.

33. Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market: final insight report / D. Tinholt et al., European Commission, 2015, 8 p.
34. Державне управління в Україні: централізація та децентралізація: монографія / кол. авт. ; відп. ред. проф. Н. Р. Нижник. — К. : УАДУ, 2007. 448 с.
35. Державне управління, державна служба і місцеве самоврядування / кол. авт. ; за заг. ред. О. Ю. Оболенського, 2009. 568 с.
36. Ромат Є. В. Державне управління рекламною діяльністю в Україні (теоретико- методологічний аспект): дис. канд. наук з держ. управління/ Національна академія держ. управління при Президентові України, 2004. 20 с.
37. Соціальні послуги в Україні: теоретичні та практичні аспекти : монографія / за ред. Тарабукіної І. І., Ільчука Л. І, 2011. 360 с.
38. Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг" від 22 травня 2003 року // Відомості Верховної Ради України, 2003, № 36. 275 с.
39. Указ Президента України № 1338 / 2005 від 26 вересня 2005 року "Про вдосконалення державного управління в інформаційній сфері" // Офіційний вісник України, 2005, № 39. 2455 с.
40. Перелік інформаційних та інших послуг електронної інформації системи "Електронний Уряд", затверджений Наказом Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 15. 08. 2003 р. № 149 // Єдиний державний реєстр нормативно правових актів № 26930, 2003.
41. Джига Т.В. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг. Аналітична записка / Серія «Політика»// Офіційний сайт: Національний інститут стратегічних досліджень. URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/> (дата звернення: 25.05.2021).
42. Кобринович М. Е-урядування в Україні: коли спалювати папір? Офіційний сайт: Free Voice Information Analysis Center. URL: <http://iac.org.ua/e-uryaduvannya-v-ukrayini-koli-spalyuvati-papir/> (дата звернення: 25.05.2021).

43. Хоменко О., Амелін, А., Лаврик Я. Державний бюджет України 2017: виклики та перспективи / Економіка // Хвиля. URL: <http://hvylya.net/analytics/economics/derzhavniy-byudzhhet-ukrayini-2017-vikliki-ta-perspektivi.html> (дата звернення: 26.05.2021).
44. Чечель О.Ю. Розвиток інформаційного простору та Е-уряду в Україні / Розвиток системи державного управління в Україні // Теорія та практика державного управління. URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2016-3/doc/1/12.pdf> (дата звернення: 26.05.2021).
45. Бардасова, Э. В. Импортозамещение при реализации проектов в сфере услуг по цифровизации бизнес -процессов // Управление устойчивых развитием, 2019. № 5. 12–16 с.
46. Fishenden J., Thompson M. Digital Government, Open Architecture, and Innovation: Why Public Sector IT Will Never Be the Same Again // Journal of Public Administration Research and Theory, 2013, vol. 23, 977–1004 p.
47. Measuring the Information Society Report / International Telecommunication Union. Geneva, 2016. URL: <http://www.itu.int/en/ITU/Statistics/Documents/publications/misr2016/MISR2016-w4.pdf> (last accessed: 26.05.2021).
48. United Nations E-government Survey 2014: E-government for the Future We Want / United Nations. New York, 2014. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf (last accessed: 26.05.2021).
49. Кроневальд, В. С., Тиньгаев, А. В. Цифровизация оказания услуг в региональных органах власти // Вектор экономики, 2018. №12. 5–15 с.
50. Леднева, О. В. Исследование зависимости уровня цифровизации органов государственного управления на качество предоставляемых услуг // Инновации и инвестиции, 2018, № 12. 348–352 с.
51. За пять лет общение в соцсетях выросло // Левада-центр URL: <https://www.levada.ru/2017/01/24/za-pyat-let-obshhenie-v-sotssetyah-vyroslo/> (дата обращения: 26.05.2021).

52. Маанди, В. И. Цифровизация госуправления – решение проблем и путь к процветанию // Бюджет, 2017, № 10.
53. Мельникова, Т. С. Зарубежный опыт развития и популяризации электронного правительства // Саратовской области – 80 лет : история, опыт развития, перспективы роста ; отв. ред. Н.С. Яшин. – Саратов, 2016. 23–25 с.
54. Смотрицкая, И. И., Черных, С. И. Современные тенденции цифровой трансформации государственного управления // Вестник Института экономики Российской академии наук, 2018, № 5. 22–36 с.
55. Ємельяненко О. М. Електронний уряд: інноваційні підходи до політики і управління в інформаційному суспільстві : автореф. дис. канд. політ. наук: спец. 23.00.02 «Політичні інститути та процеси» / О. М. Ємельяненко, 2008. 17 с.
56. The COVID-19 Crisis: Accentuating the Need to Bridge Digital Divides URL: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/dtlinf2020d1_en.pdf (last accessed: 27.05.2021).
57. Electronic governance (“e-governance”): Recommendation Rec 15 adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 15 December 2004 and explanatory memorandum. URL: [https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/Egovernance/Key_documents/Rec\(04\)15_en.pdf](https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/Egovernance/Key_documents/Rec(04)15_en.pdf) (last accessed: 27.05.2021).
58. Tips for cybersecurity when buying and selling online URL: <https://www.enisa.europa.eu/news/enisa-news/tips-forcybersecurity-when-buying-and-selling-online> (last accessed: 27.05.2021).
59. How COVID-19 will change the nation’s long-term economic trends, according to Brookings Metro scholars. URL: <https://www.brookings.edu/research/how-covid-19-will-change-the-nations-long-termeconomic-trends-brookings-metro/> (last accessed: 27.05.2021).
60. Коронавирус под наблюдением: как чиновники устанавливают цифровой контроль за гражданами. URL: <https://knife.media/digital-control/> (дата звернення: 27.05.2021).

61. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт. кол.: Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін., 2008. 200 с.
62. Спасібов Д. В. Інноваційні електронні сервіси надання адміністративних послуг / Д. В. Спасібов // Право та державне управління, 2017, № 1. 197-202 с.
63. Куценко С. І. Перспективи розвитку нормативно-правового забезпечення в контексті надання адміністративних послуг через електронні он-лайнсервіси / С. І. Куценко // Юридичний науковий електронний журнал, 2017, № 3. 89-92 с.
64. Прирост интернет-аудитории в 2019 году обеспечили пенсионеры/РБК. Технологии и медиа. URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/13/01/2020/5e1876549a7947210b5ef3 (Дата звернення 27.05.2021).
65. Пархоменко В. П. Інформаційне забезпечення місцевого самоврядування при наданні послуг населенню : автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: спец. 25.00.04 «Місьцеве самоврядування» / В. П. Пархоменко. – Х., 2009. 18 с.
66. Міністерство та комітет цифрової трансформації України URL: <https://thedigital.gov.ua/cnapr> (дата звернення: 28.05.2021).
67. Урядовий портал України URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/yak-pracyuye-zastosunok-dij-vdoma> (дата звернення: 28.05.2021).

