

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ЗАДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОКОМУНІКАЦІЇ

Маматова Тетяна, д.держ.упр., професор,

Чикаренко Ірина, д.держ.упр., професор

кафедра державного управління і місцевого
самоврядування



Чотири фактори невідворотності цифрової трансформація публічного управління

- **Інформаційна революція / The new technology of the Internet**
(стрімке поширення новітніх комунікаційних технологій через Інтернет)
- **Соціальна революція у спілкуванні / A social revolution in the way we communicate**
(динамічний розвиток мережевих спільнот)
- **Економічна революція як наслідок нового поділу праці / The economic revolution that comes with a new division of labor**
(знання як основа конкурентоспроможності, «віддалені» робочі місця тощо)
- **Демографічна революція / A demographic revolution**
(особи «із цифрою в їхніх кістках» (in their bones) у віці 13-30 років заповнили ринок праці)

Hilgers & Piller, 2011

<https://innovationmanagement.se/2011/02/28/extending-open-innovation-to-open-government-a-roadmap-for-new-opportunities-in-citizensourcing/>

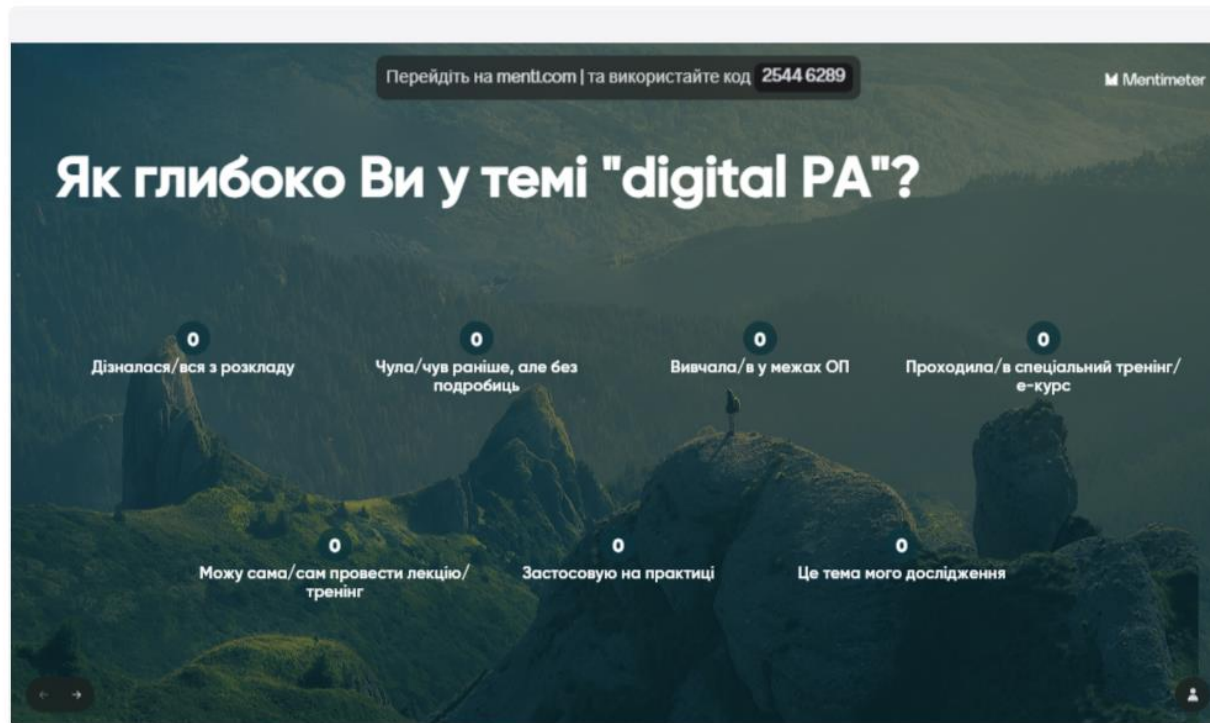


<https://www.menti.com/alko2gxsanc1>

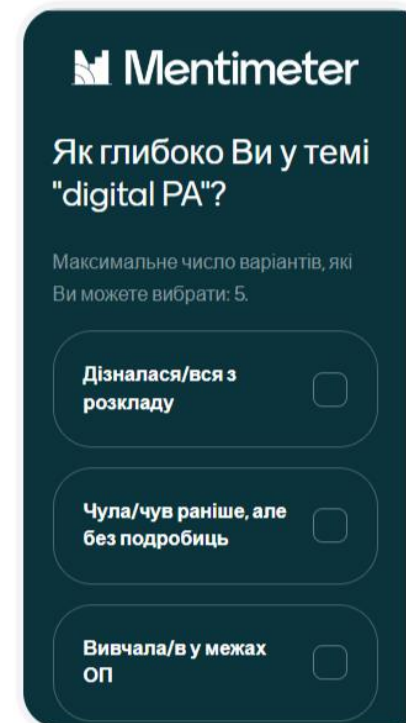
The code **8833 1947**



Presenter screen



Audience screen



НОВА ЯКІСТЬ ІНФОКОМУНІКАЦІЙ ЯК РЕЗУЛЬТАТ ЦИФРОВОЇ ТРАСФОРМАЦІЇ

“government 2.0”, as a new way of interactively creating public value and moving to a new kind of citizen cooperation by systematically integrating external actors into the process of governing and administrating

Hilgers & Piller, 2011



новий спосіб **інтерактивного створення суспільних цінностей** та переходу до **нового типу співпраці** громадян шляхом системної інтеграції зовнішніх акторів у процес управління та адміністрування



1. Transparency
2. Participation
3. Collaboration



<https://ega.ee/services/development-digital-governance-strategies/>



«Електронний/цифровий уряд» (e-Government) vs «Електронне/цифрове врядування» (e-Governance)

Категорія	Електронний/цифровий уряд (e-Government)	Електронне/цифрове врядування (e-Governance)
Визначення	Модель державного управління, що заснована на використанні сучасних ІКТ з метою підвищення ефективності та прозорості органів влади, встановлення ефективного громадянського контролю над нею	Форма організації публічного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості і прозорості діяльності органів державного управління та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян
Призначення	Має на меті підвищення прозорості, ефективності та залучення громадян до різних урядових схем, операцій та процесів	Дозволяє органам влади надавати, а громадськості користуватися послугами, операціями, схемами за допомогою ІКТ
Переваги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Забезпечує вищий рівень ефективності та результативності урядової діяльності та операцій. 2. Покращує доступ до інформації для широких верств населення. 3. Забезпечує прозорість функціонування урядових програм. 4. Збільшує зв'язок уряду з широкою громадськістю. 5. Допомогає покращити якість державних послуг 6. Покращує комунікацію між різними державними установами. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Підвищення прозорості, ефективності, підзвітності органів влади та участі громадян. 2. Скорочення витрат 3. Зростання надходжень до бюджетів всіх рівнів 4. Спрямовує уряд на покращення у ключових сферах. 5. Розширення прав і можливостей громадян через доступ до інформації. 6. Збільшує спроможність уряду «дістатися» до кінцевих бенефіціарів публічних послуг

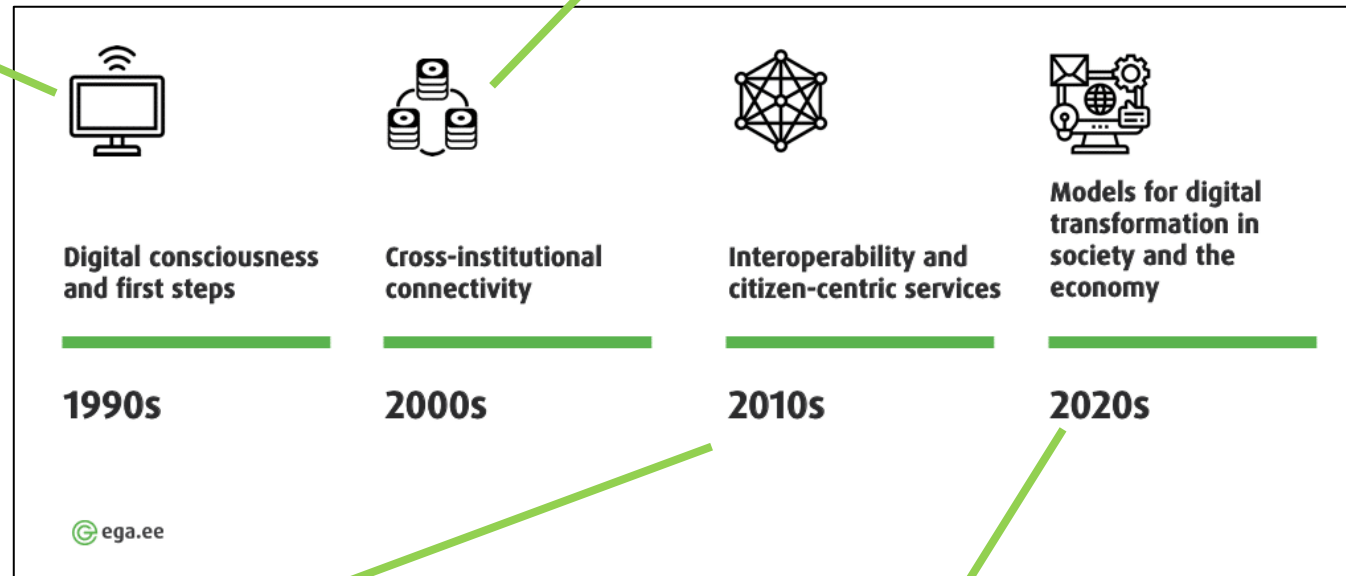
1. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>.
2. *Електронне урядування та електронна демократія* : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Частина. 2: Електронне урядування: основи та стратегії реалізації / А. І. Семенченко, А. О. Серенок. Київ : ФОП Москаленко О.М., 2017. 72 с.
3. Singh Н. What is the difference between e-Government & e-Governance? *Jagran Josh* : web-site. 17.08.2017. URL: <https://www.jagranjosh.com/general-knowledge/what-is-the-difference-between-egovernment-and-egovernance-1503018565-1>.



Чотири «ери» е-врядування

Оцифруванні процесів діяльності окремих міністерств чи відомств. Зусилля були спрямовані на **розбудову внутрішнього потенціалу**, створюючи передумови для наступних рівнів електронного урядування

Об'єднання зусиль: фокус змістився на «уряд в цілому», відбулися трансформації, що перетворили його на цифровий і взаємопов'язаний у цілісний спосіб. **Об'єднання** різних міністерств та інформаційних систем на **єдиній цифровій платформі** (Приклад: X-Road)

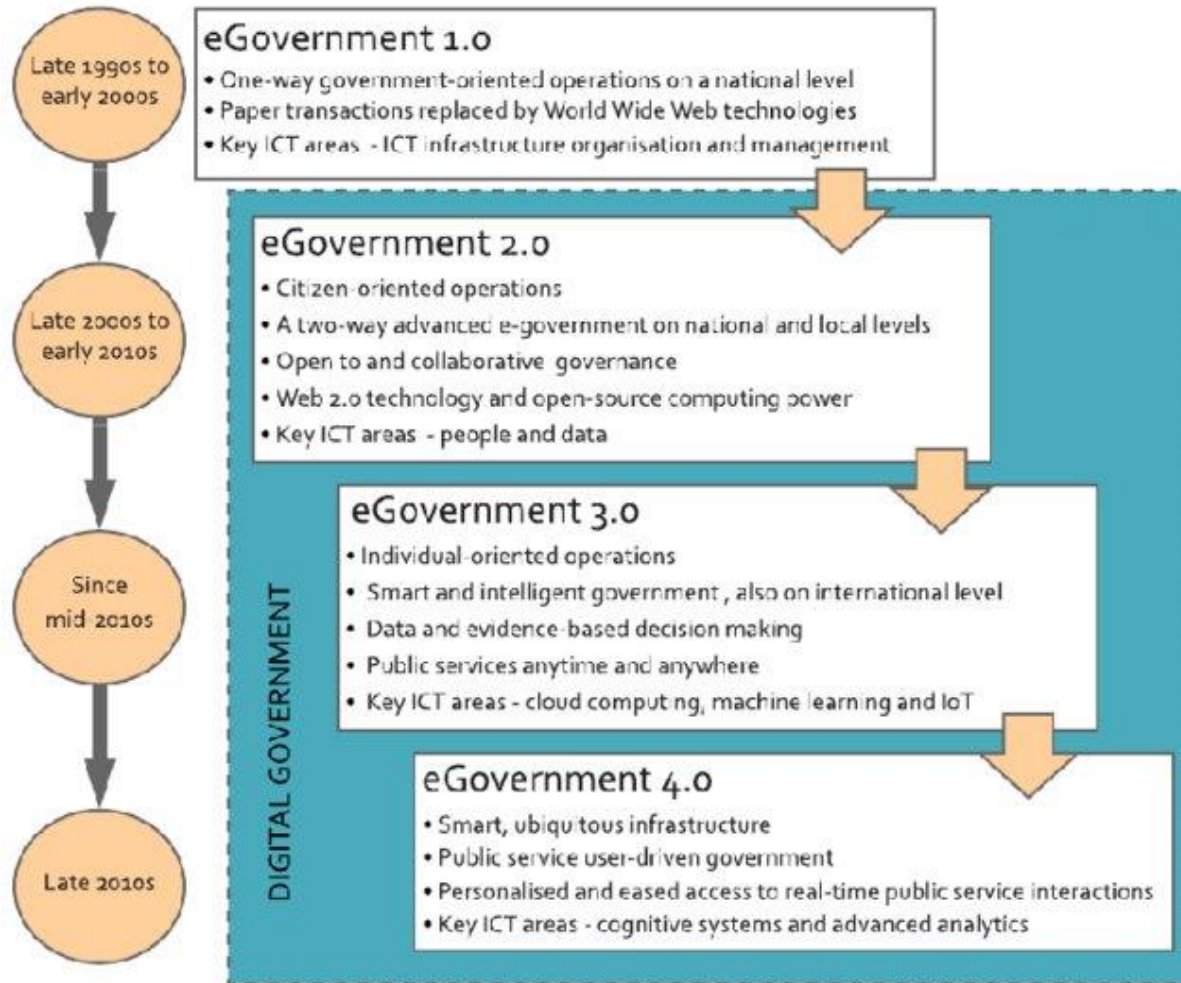


Безперервне надання послуг набуває нових форм, відповідаючи на вимоги громадян щодо **якісної комунікації** з державою

стрімкий розвиток е-врядування в усьому світі, органи державної влади, органи місцевого самоврядування та особи, які приймають рішення, мають стати повноцінними **суб'єктами інновацій**



FROM E-GOVERNMENT TO DIGITAL GOVERNMENT



E-gov 4.0 - це повністю трансформований (цифровий) уряд, керований громадянами, який **адаптується до потреб та очікувань громадян, бізнесу, неприбуткових організацій та інших партнерів**, а також створює взаємозв'язки та обміни, які є **персоналізованими, інтерактивними та легкодоступними**.

ООН розглядає E-gov 4.0 як інструмент для побудови **ефективних, інклюзивних та підзвітних інституцій**, що сприяють виробленню політики та наданню послуг для досягнення Цілей сталого розвитку (SDG)



<https://www.menti.com/alohm34xnfg>

The code **7931 3756**



Presenter screen

A screenshot of the Menti poll presenter interface. At the top, it says "Перейдіть на menti.com | та використайте код 2784 4864" and the Menti logo. The main question is "Які три слова характеризують для Вас цифрову трансформацію публічного управління задля забезпечення інфокомунікації?". Below the question, it says "0 responses". On the left, there is a vertical toolbar with icons for copy, refresh, and a question mark. At the bottom, there is a horizontal toolbar with icons for back, forward, refresh, mute, and a question mark. A thumbnail image of the poll question is visible on the left side of the screen.

Перейдіть на [menti.com](https://www.menti.com) | та використайте код 2784 4864

Mentimeter

Які три слова характеризують для Вас цифрову трансформацію публічного управління задля забезпечення інфокомунікації?

0 responses

Digital Transformation in Public Sector

Audience screen

A screenshot of the Menti poll audience interface. At the top, it shows the Menti logo. Below it is a thumbnail image of the poll question. The main text of the poll question is displayed in the center: "Які три слова характеризують для Вас цифрову трансформацію публічного управління задля забезпечення інфокомунікації?".

Mentimeter

Digital Transformation in Public Sector

Які три слова характеризують для Вас цифрову трансформацію публічного управління задля забезпечення інфокомунікації?



Електронна / Цифрова демократія

Підтримка та зміцнення демократії, демократичних інститутів (на всіх рівнях влади) та демократичних процесів за допомогою цифрових засобів

[Handbook on E-Democracy, CDDG, 2020](#)

Спільне використання інформаційно-комунікаційних технологій для здійснення політичної та демократичної діяльності як в онлайн, так і в офлайн-середовищі
van Dijk & Hacker, 2018

Використанні онлайн-інструментів, які **покращують комунікації** між владою та громадою і дозволяють українцям брати участь в управлінні державою

EGAP,
<https://egap.in.ua/about>

Електронне / Цифрове врядування

Спільне використання цифрових засобів органами державного управління та органами місцевого самоврядування (на всіх рівнях) для виконання своїх функцій і надання державних і муніципальних послуг

[Handbook on E-Democracy, CDDG, 2020](#)

Форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян

Концепція розвитку електронного урядування в Україні, 2017

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>



Інструменти е-демократії:

Сектори
електронної
демократії

e-parliament / е-парламент

e-legislation / е-законодавство

e-justice / е-правосуддя

e-mediation / е-посередництво

e-environment / е-середовище

e-election / е-вибори

e-referendum / е-референдум

e-initiative / е-ініціативи

e-voting / е-голосування

e-consultation / е-консультації

e-petitioning / е-петиції

e-campaigning / е-агітація

e-polling / e-surveying / е-опитування

Задля реалізації е-демократії
використовуються:

е-участь (e-participation)

е-обговорення (e-deliberation)

е-форуми (e-forums)

...

РОЗВИТОК ЦИФРОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ І ГРОМАДСЬКОСТІ

2011-2012

- ✓ Більшість органів місцевого самоврядування використовують Веб 2.0 та соціальні мережі для підвищення прозорості.
- ✓ Використання Веб 2.0 для просування е-участі все ще перебуває на початковій стадії.
- ✓ Органи місцевого самоврядування ЄС відстають від своїх громадян у використанні Веб 2.0.
- ✓ Використання інструментів Веб 2.0 та соціальних мереж не залежить від попиту громадян.
- ✓ Використання Веб 2.0 пов'язане лише з попереднім рівнем розвитку електронного урядування.



<https://www.rmit.edu.vn/about-us/schools-and-centres/the-business-school/ssc-hub/digital-government>

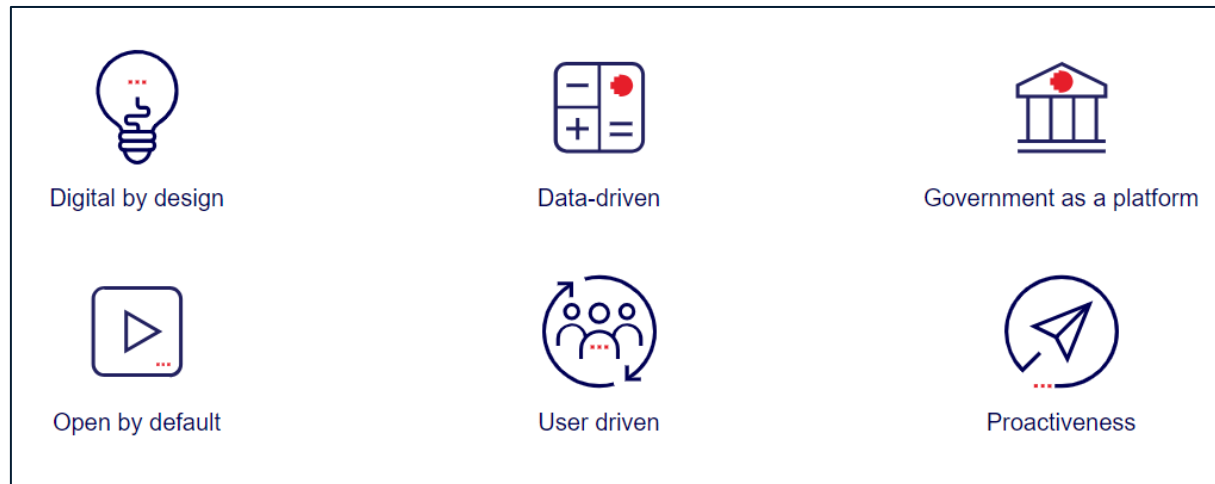
Bonsón, Torres, Royo, & Flores, 2012
Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities,
Government Information Quarterly, 29(2)

РОЗВИТОК ЦИФРОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ І ГРОМАДСЬКОСТІ

Сьогодні ...

- Цифровий уряд - це використання цифрових технологій для створення суспільної цінності як невід'ємної частини урядових стратегій модернізації
- **Шість вимірів:** цифровий за задумом, керований на основі даних публічний сектор, держава як платформа, відкритість за замовчуванням, орієнтованість на користувача, проактивність

Digital Government Framework



<https://www.rmit.edu.vn/about-us/schools-and-centres/the-business-school/ssc-hub/digital-government>



OECD, 2014





United Nations E-Government Survey

[2003](#) **UN Global E-Government Survey 2003**

[2005](#) **From E-Government to E-Inclusion**

[2008](#) **From E-Government to Connected Governance**

[2010](#) **Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis**

[2012](#) **E-Government for the People**

[2014](#) **E-Government for the future we want**

[2016](#) **E-Government in Support of Sustainable Development**

[2018](#) **Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies**

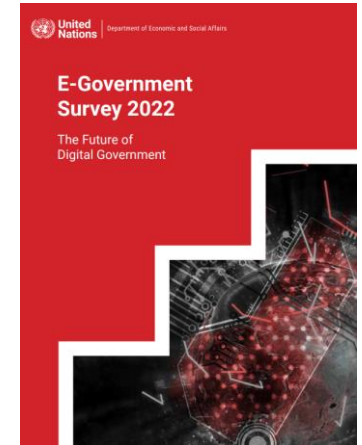
[2020](#) **Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development
(With addendum on COVID-19 Response)**

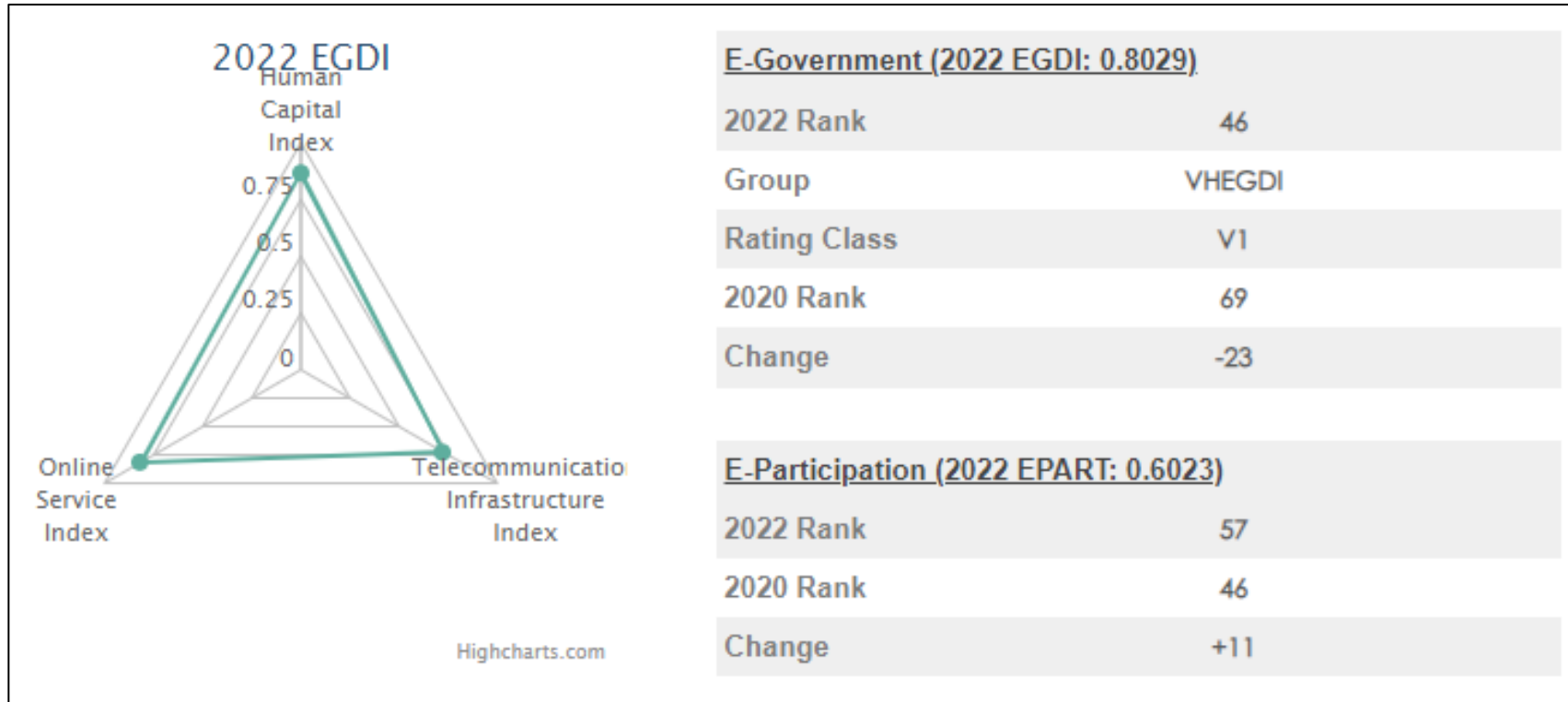
[2022](#) **The Future of Digital Government**



Країни-лідери у сфері розвитку е-врядування у 2022 році

Країна	Регіон	Рейтинг	EGDI (2022)	EGDI (2020)	OSI	HCI	TII
Данія	Europe	1	0.9717	0.9758	0.9797	0.9559	0.9795
Фінляндія	Europe	2	0.9533	0.9452	0.9833	0.9640	0.9127
Республіка Корея	Asia	3	0.9529	0.9560	0.9826	0.9087	0.9674
Нова Зеландія	Oceania	4	0.9432	0.9339	0.9579	0.9823	0.8896
Швеція	Europe	5	0.9410	0.9365	0.9002	0.9649	0.9580
Ісландія	Europe	6	0.9410	0.9101	0.8867	0.9657	0.9705
Австралія	Oceania	7	0.9405	0.9432	0.9380	1.0000	0.8836
Естонія	Europe	8	0.9393	0.9473	1.0000	0.9231	0.8949
Нідерланди	Europe	9	0.9384	0.9228	0.9026	0.9506	0.9620
США	Americas	10	0.9151	0.9297	0.9304	0.9276	0.8874
Великобританія	Europe	11	0.9138	0.9358	0.8859	0.9369	0.9186
Сінгапур	Asia	12	0.9133	0.9150	0.9620	0.9021	0.8758
ОАЕ	Asia	13	0.9010	0.8555	0.9014	0.8711	0.9306
Японія	Asia	14	0.9002	0.8989	0.9094	0.8765	0.9147
Мальта	Europe	15	0.8943	0.8547	0.8849	0.8734	0.9245
...							
Україна	Europe	46	0.8029	0.7119	0.8148		





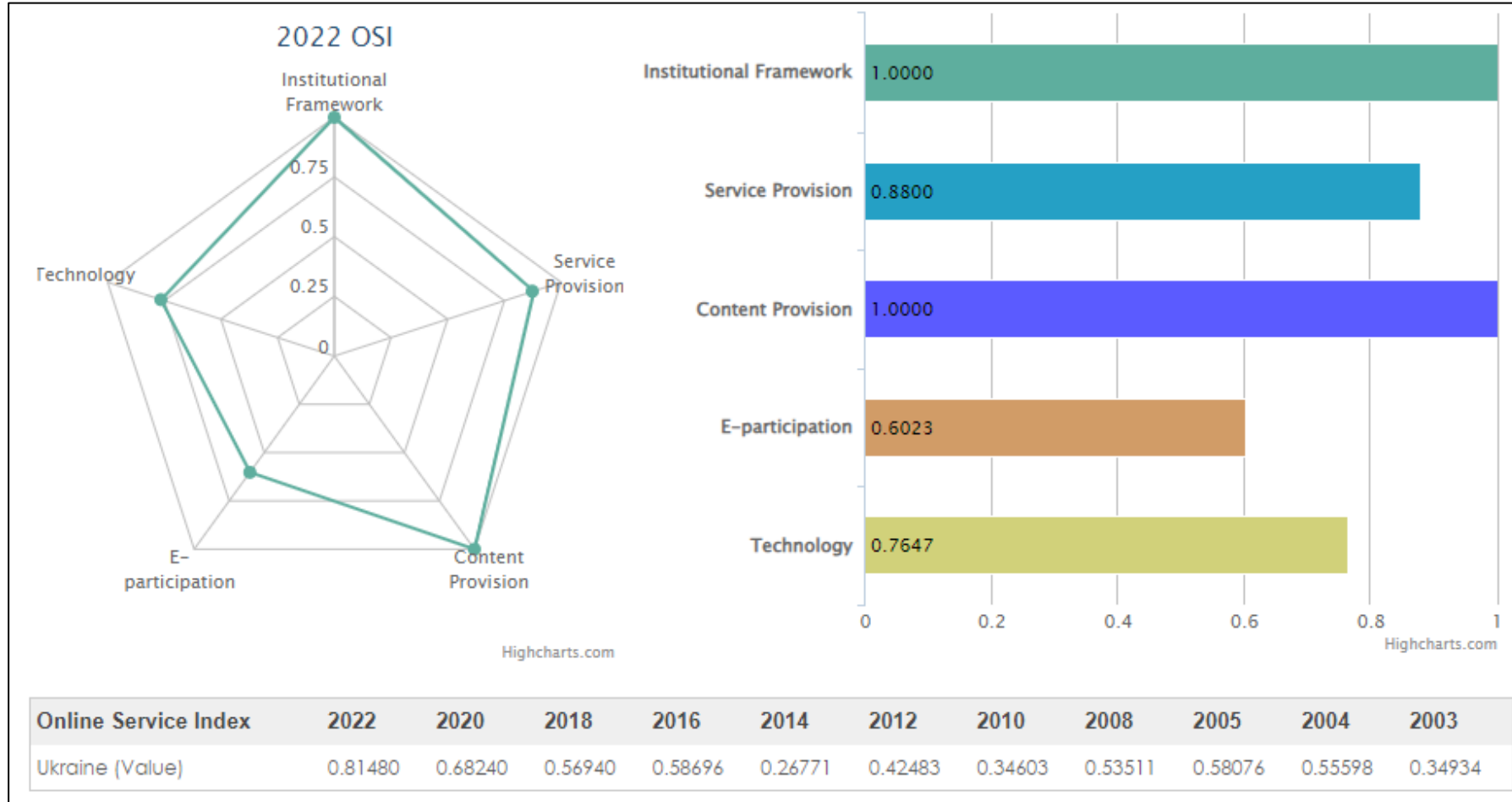
Результати виміру індексу розвитку електронного урядування та його складників для України у 2022 році

Порівняння України та країн-лідерів за значенням EGDI у 2023 році та динаміка показників за 2003-2022 роки



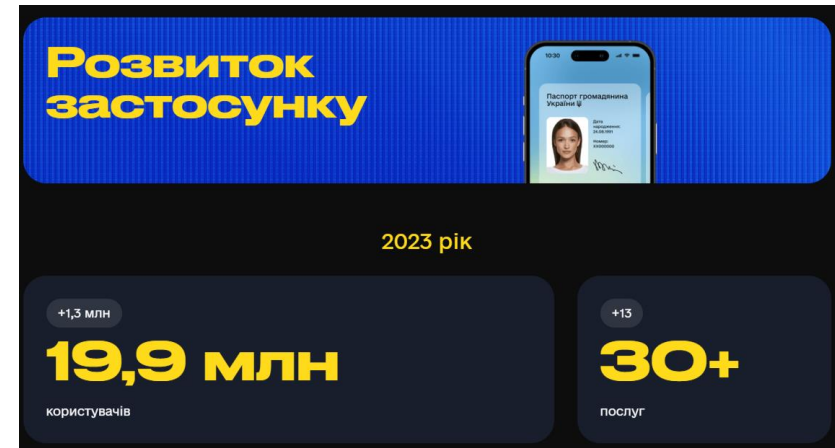
Country Selector. Ukraine. *UN E-governanment Knowledgebase* : web-site. 2022. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine/dataYear/2022>

Структура індексу онлайн сервісів та значення субіндексів для України у 2022 році та динаміка показників за 2003-2022 роки



Country Selector. Ukraine. *UN E-government Knowledgebase : web-site*. 2022. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine/dataYear/2022>

Розвиток застосунку та порталу «Дія» у 2021-2023 роках



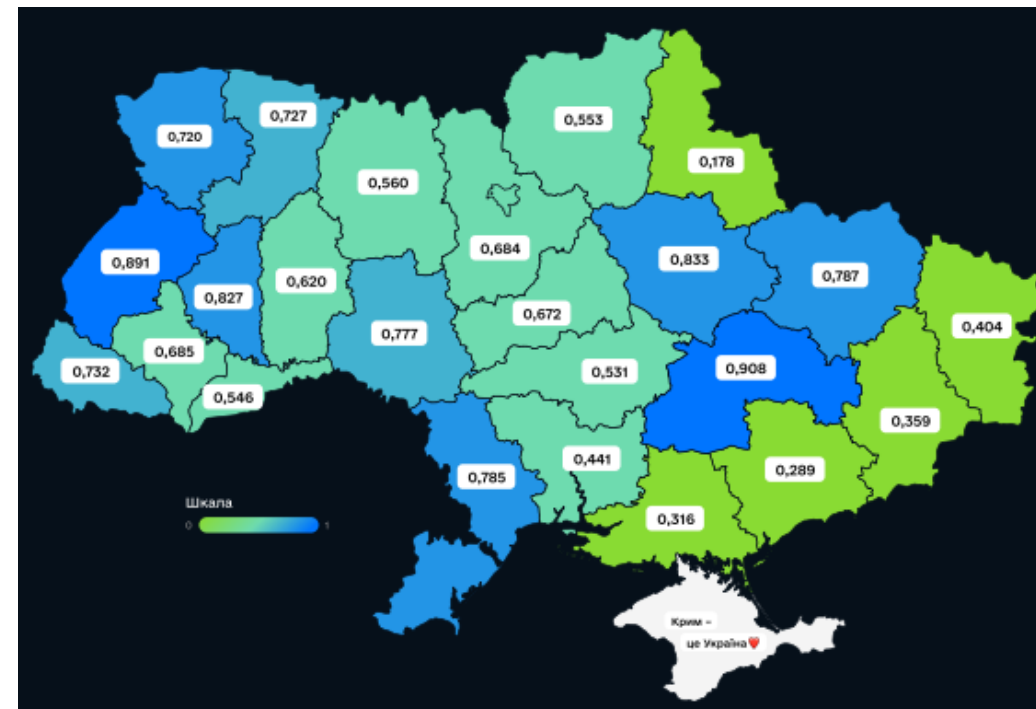
<https://2023.thedigital.gov.ua>

Платформа / Рік	2021		2022		2023
Застосунок «Дія»					
Чисельність користувачів	12,5 млн	+6 млн	18,5 млн	+1,3 млн	19,9 млн
Кількість документів у цифровій формі	11	+3	14		
Кількість е-сервісів	9	+16	23	+13	30+
Портал «Дія»					
Чисельність користувачів	12 млн	+10 млн	22 млн		
Кількість персональних аккаунтів користувачів				+ 836000	4,4 MNL
Кількість е-сервісів	72	+20	92	+26	100+

<https://2022.thedigital.gov.ua>

<https://2023.thedigital.gov.ua>

Індекс цифрової трансформації регіонів України, 2023



«Цінністю є рівень цифрової трансформації в регіоні за підсумками 2023 року для розуміння потенційних точок зростання та можливостей»

Мінцифра, 2023

Індекс цифрової трансформації регіонів України підсумки 2023 року. Міністерство цифрової трансформації України, 2023.

https://cms.thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/reports/Індекс_цифрової_трансформації_регіонів_України_2023_compressed.pdf

РОЗВИТОК ЦИФРОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ І ГРОМАДСЬКОСТІ В УМОВАХ ВІЙНИ ТА ПОВОЄННОГО ВІДНОВЛЕННЯ В УКРАЇНІ

Найуспішніші реформи, як в Україні «йшли поряд»:
Реформа децентралізації та Реформа цифровізація

- Незважаючи на воєнний стан, українські територіальні громади продовжують цифрову трансформацію, зокрема у межах реалізації регіональних програм
- 2022-2023 роки відзначилися суттєвою активізацією громадських ініціатив у секторі публічних послуг.
 - Така мобілізація стала реакцією суспільства на певну негнучкість та слабкість органів державного управління щодо вирішення нових викликів, особливо у сферах оборони та підтримки вразливих груп населення.
- Підсилюється співпраця з громадянським суспільством для підтримки практик цифрового урядування як під час кризових ситуацій, так і в повсякденному наданні послуг



РОЗВИТОК ЦИФРОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ І ГРОМАДСЬКОСТІ В УМОВАХ ВІЙНИ ТА ПОВОЄННОГО ВІДНОВЛЕННЯ В УКРАЇНІ

- ✓ У грудні 2022 році в межах проєкту Embracing Digitalization in the Academia: International Collaboration for Capacity Building and Innovation (EMDIAC)» сформовано унікальну міжнародну групу дослідників, до якої увійшли науково-педагогічні працівники з Linköping University (Швеція), НТУ «Дніпровська політехніка» (Україна) та Рурського університету Бохуму (Німеччина)
- ✓ Наразі виконане перше спільне дослідження у сфері цифрової трансформації публічного управління в Україні в умовах воєнного стану, результати якого були представлені на найпрестижнішій міжнародній конференції The Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-57) у січні 2024 року
- ✓ Digital Government in Conditions of War: Governance Challenges and Revitalized Collaboration between Local Authorities and Civil Society in Provision of Public Services in Ukraine / Olga Matveieva, Mamatova Tetiana, Borodin Yevhenii, Mariana Gustafsson, Elin Wahlborg, Kvitka Sergiy
In *Proceedings of the 57th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-57)*, 2003-2011.
<https://hdl.handle.net/10125/106628>



Digital Government in Conditions of War: Collaboration with Civil Society in the Provision of Public Services in Ukraine:



Submitted to HICSS 2024

Authors: Olga Matveieva, Tetiana Mamatova, Yevgeniy Borodin, Mariana Gustafsson, Elin Wihlborg, Sergiy Kvitka

The Aim and Research Questions

The paper examines public services provision by local governments during war, delves into war's impact on cooperation between local authorities and civil society using digital tools, and explores local communities' ability to offer services in wartime through digital, collaborative governance.

Methods

The study uses empirical data from Dnipropetrovsk, Ukraine, incorporating eight expert interviews with local government and civil society leaders, and a survey gathering 239 responses from officials and 882 from e-service experienced citizens. This diverse respondent pool provided insights into digitalization reform, challenges, and citizen roles during conflict

Theoretical framework

The governance approach, based on Ostrom (1990), emphasizes collective management of societal resources, especially during crises. Collaborative governance fosters trust in the system, and the evolution of digital government, transitioning from information sharing to interactive collaboration, is highlighted by Wihlborg et al. (2021).

Findings:

Addressing the Challenges in Public Services Delivery in Dnipropetrovsk Region's Local Communities - Changes in Use of Digital Government During the War

- **Digitization and Growing Trust:** Authorities assessed digitization reforms as highly successful, with citizens' trust on the rise.
- **Post-Invasion Improvements:** 66.1% of officials observed post-invasion improvements in relations between authorities and citizens. Moreover, 69.0% noted increased citizen involvement in the development of e-services systems.
- **Cooperation with Civil Society Organizations,** particularly due to the emergent needs brought about by the war. This collaboration aimed to gather data on citizens' specific needs based on factors like age, gender, location, and personal circumstances.
- **Support for Civic Initiatives:** A significant shift occurred, with 42.8% of local governments actively supporting or using civic initiatives, a contrast to their stance in 2020 when such cooperation was deemed unnecessary or ineffective.
- **Citizens as Key Contributors:** The most remarkable change was citizens' readiness to contribute to the development of e-services and support local governments in fulfilling their responsibilities. This civic upsurge was driven by a collective goal of defending the country from occupation, preserving national identity, and fostering a sense of belonging to a common cause.
- **Use of E-Democracy Tools**
- **Multi-Level Governance and Civic Engagement**

Citizen Engagement with Digital Government - Changing Patterns of Citizens Engagement Comparing 2020 with 2023 Data

- **Resilient Digital Transformation Amidst the War:** Ukrainian cities continue to advance in their digital transformation efforts
- **Civic Uprising for Public Services:** The year 2022 witnessed a significant upsurge in civic initiatives within the public services sector. This mobilization was a direct response to perceived government inflexibility and shortcomings in addressing newly emerging challenges, particularly in the realms of defense and support for vulnerable groups.
- **Transforming Patterns of Trust and Collaboration:** Respondents among both citizens and local government officials have identified new modes of collaboration with civil society to sustain digital government practices during crises
- **Enhancing Digital Government and Public Service Infrastructure**
- **Resilience through Digital Government Infrastructure**
- **Reframing Resources and Governing Collaboratively**



Виклики

- Цифрова безпека
- Цифрова грамотність
- Цифрова інклюзія
- Co-design – co-production - co-delivery нової цінності разом із громадянським суспільством на основі ДОВІРИ
- Взаємодія з реальністю-світами AI
-

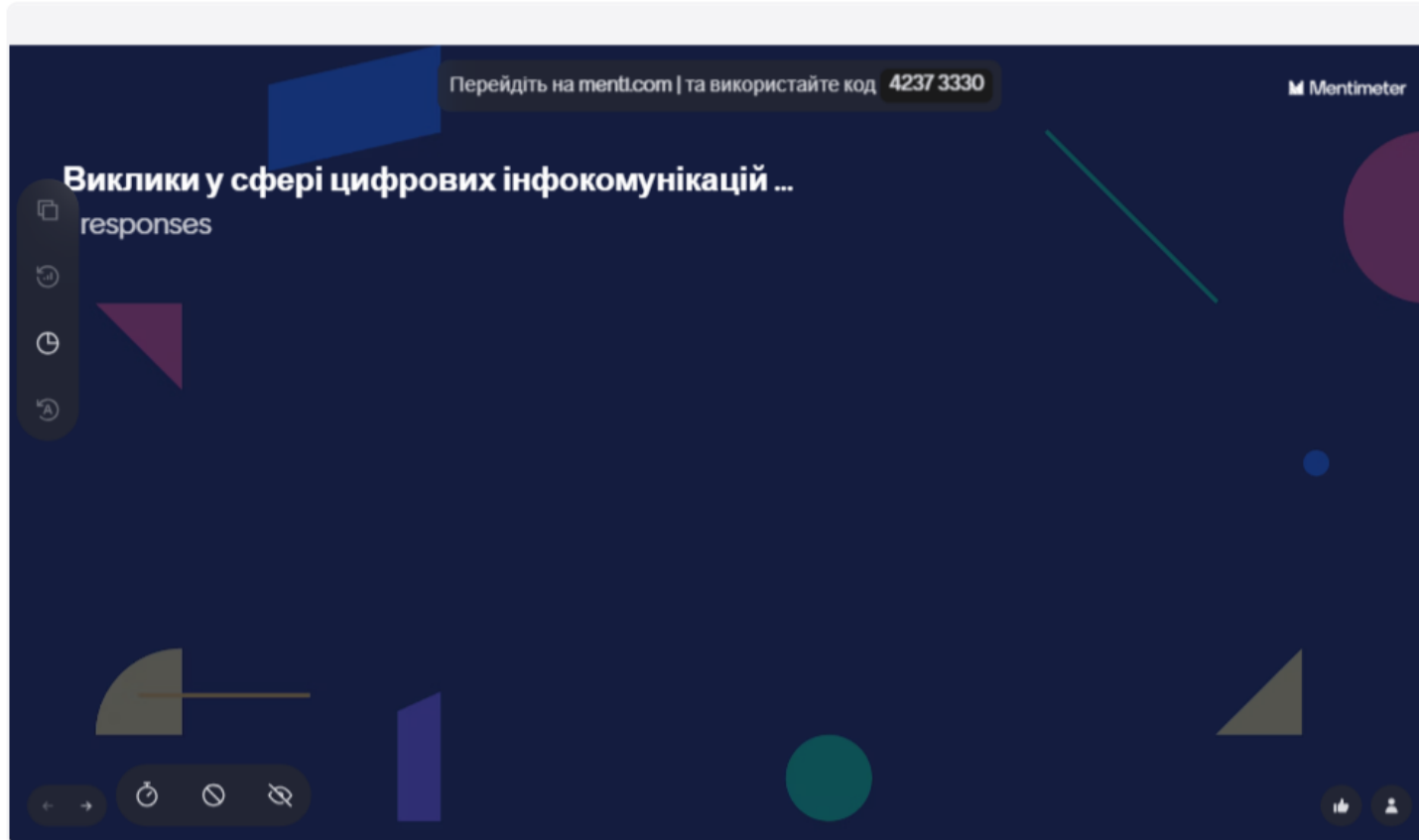


<https://www.menti.com/al4tyaурmaah>

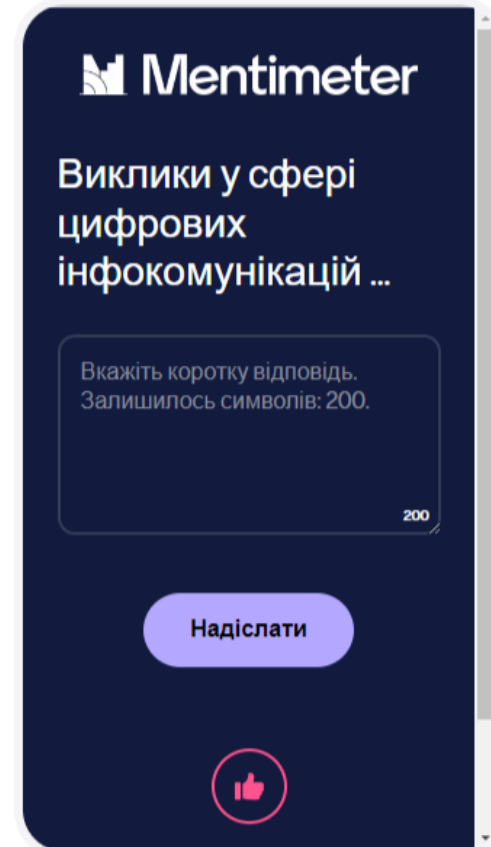
code 1789 9215



Presenter screen



Audience screen



Щиро дякуємо за ваш час!
We are very grateful for your time!

Контакти: mamatova.t.v@nmu.one

