

УМОВИ ЕФЕКТИВНОЇ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ УКРАЇНСЬКОЇ ДЕРЖАВИ

Інформатизація суспільства спонукає до появи нового суб'єкта цифрового простору – діджитал громадянина, компетентного користувача електронними ресурсами. Сучасний ринок послуг пропонує активніше використовувати електронні додатки для організації успішного життя. Електронні сервіси вже задовольняють не тільки потреби у новій інформації, а дозволяють використовувати електронні системи швидкої взаємодії – споживач – виробник. Активний розвиток і попит електронного сервісу привів до актуальності впровадження державних електронних сервісів, серед яких Цифрова держава “Дія” та Портал харків’янина [1, 2].

Цифрове ID громадянство – проект, який почав впроваджуватися Кабінетом Міністрів України розпочав еру цифрової держави. Однак, проблемне поле не враховує геронтологічний підхід до існування, як мінімум двох діджитал генерацій, які мають статус – громадянин. Х. Каталано виділяє дві генерації у цифровій державі.

Перша група представлена “digital native” це покоління “народилося” в цифровому середовищі, оскільки його представники з дитинства оточені комп'ютерами, смартфонами та планшетами з доступом до Інтернету, тому вони еволюціонують разом з технологіями. Термін “digital native” – “рідний цифровому” або “цифрові вихідці” був введений Марком Пронським і вперше згадується у його дослідженні “Цифрові вихідці. Цифрові іммігранти”, опублікованому в 2001 році. Термін підказує ідею про те, що молоді люди інтуїтивно знають, як користуватися технологіями, тому їм набагато легше навчатися в цьому напрямі. Цифрові іммігранти – це особи, народжені до появи та розвитку цифрових технологій [3].

Зазначимо, що для будь яких емігрантів важливо адаптуватися у нових умовах існування та комфортно жити і професійно функціонувати у новому середовищі. Такі саме виклики і постали перед діджитал емігрантами.

Технологічний прогрес стрімко поширюється у різних напрямках життєдіяльності. За даними дослідницької компанії Factum Group кількість користувачів інтернет-послугами в Україні збільшується з кожним роком. У 2019 р. вперше за останні три роки відбулось значне зростання інтернет-користувачів. Цей показник зріс одразу на 6-7%. Однією з причин такого зростання є “смартфонізація” населення. На сьогодні 22% користувачів виходять в Інтернет виключно за допомогою смартфонів. Зазначається, що кількість

користувачів інтернету становить 71% (22,96 млн), 65% мають інтернет вдома [4]. Також підвищився рівень електронної комерції, у світовому масштабі ніша e-commerce за підсумками 2017 р. показала зростання 16%, при цьому досягнувши об'єму 1,5 трильйонів доларів. У 2018 р. 31% українських інтернет-користувачів здійснювали комерційні операції [5]. Гусева О., Легоминова С. розглядають діджиталізацію як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізацію. З появою сервісів державних послуг спостерігається також процес формування та розбудови діджитал держави. Електронна комерція створила передумови для впровадження діджиталізації державних послуг.

Мета дослідження – проаналізувати ознаки діджиталізації, виділити особливості державної діджиталізації.

Методологією дослідження є процесуальний підхід щодо вивчення особливостей процесів діджиталізації та діджиталізації. Операційний підхід доповнює та уточнює процесуальний підхід. Використання наукового операційного підходу сприятиме усвідомленню користувачами алгоритму отримання електронних послуг та здійсненню самоуправління цим процесом. Також підґрунтям дослідження є адаптаційний підхід, який вивчає гармонійний баланс між можливостями, бажаннями і вміннями громадянина з одного боку і вимогами соціуму, з іншого.

Ключовим словом дослідження є діджиталізація. Проаналізуємо специфічні ознаки даного поняття. Шумачер Андреас, Сіхн Вілфред та Ерол Селім [6] порівнюють поняття діджиталізація (digitization) і діджиталізація (digitalization) та уточнюють різницю між ними.

Діджиталізація або оцифрування описує процес перетворення безперервної аналогової, та плавно змінювальної інформації у чіткі біти «1» та «0». Фокусується у царині макрорівня: аналогові та цифрові сигнали, вибірка сигналу, алгоритми, інтерпретація сигналів, матеріал для зберігання сигналів, електричні компоненти. Загальні наслідки дематеріалізації інформації, втрата кластерів інформації через вибірку, безмежне перенесення інформації між двома точками, додатковий контроль інформації, що дозволяє маніпулювати даними, існування різних рівнів даних, класифікація та індексація інформації, більш високий ступінь взаємодії між користувачем та інформацією [6].

Діджиталізація описує соціальні наслідки посилення комп'ютерної допомоги, нових медіа та комунікаційних платформ для економіки,

суспільства та культури. Фокус на макрорівні, інфраструктура цифрових ЗМІ, комунікаційні платформи, соціальна структура, культурні аспекти, мережеве суспільство, орієнтоване на людей, виробництво та управління знаннями. Загальні наслідки – зв'язок усіх видів діяльності в суспільстві, міжкультурні зв'язки, інформація як організуючий спосіб соціального життя, конвергенція всіх аспектів життя, конвергенція медіа-інфраструктури до універсальних платформ комунікацій, нефізична ринкова економіка, колективні дії в децентралізованих системах, посилений моніторинг та нагляд, юрисдикція та управління знаннями [6].

Група австрійських дослідників також уточнює ці поняття. Діджиталізація (тобто процес перетворення аналогових даних у цифрові набори даних) – це основа для оцифрування, яка позначається як платформа використання цифрових можливостей. Потім цифрову трансформацію визначають як процес, який використовується для реструктуризації економіки, установ та суспільства на системному рівні (Brennen and Kreiss, 2016; Unruh and Kiran, 2017). Останні зміни охоплюють всі рівні суспільства. Оцифровка за допомогою комбінування різних технологій (наприклад, хмарних технологій, датчиків, великих даних, 3D-друку) відкриває непередбачені можливості та пропонує потенціал для створення радикально нових продуктів та послуг. Ці нововведення можуть призвести до нових форм співпраці між компаніями або до зміни відносин із замовниками та працівниками [7].

На думку О. Гусевої під діджиталізацією прийнято розуміти глибинну трансформацію, проникнення цифрових технологій щодо оптимізації та автоматизації бізнес-процесів, підвищення продуктивності та покращення комунікаційної взаємодії зі споживачами [8].

Однак, існує низка проблем впровадження електронних державних послуг у постійний обіг: наявність технічних пристроїв, доступність і швидкість Інтернет, захист приватної інформації, компетентність і комфортність громадян у діджитал просторі та ін.

На нашу думку, діджиталізація держави формує ті саме переваги, що і діджиталізація підприємства, які виділяє дослідниця Гусева О. [8]:

- високий рівень конкурентоздатності;
- спрощення роботи з масивом інформації;
- економію коштів;
- лояльність клієнтів;
- позитивне ставлення до іміджу підприємства.

Однак, діджиталізація держави має свою специфіку. Розглядати державу як макро-бізнес-організацію не зовсім коректно. Держава піклується про всі верстви населення, як працездатне населення так і про інші категорії населення, дітей, людей з інвалідністю, малозабезпечених, пенсіонерів та ін. І виділення критеріїв оцінки ефективності діджиталізації у секторі державних послуг має відбуватися з точки зору громадянського підходу, наприклад існує Індекс якості життя. Однак, індекс

був розроблений, ще без урахування показників рівня державної діджиталізації. Пропонуємо вимірювати індекс державної діджиталізації не тільки кількістю цифрових громадян, а додати критерій – діджитал комфортності користувача електронних послуг.

Комфортність користування електронними послугами, на нашу думку, ґрунтується на двох показниках: мотивації користування та «usability». Мотивація стосується причин, які лежать в основі поведінки, яка характеризується готовністю та волею [9]. Вмотивованість людини до користування електронними послугами створює передумови для її комфортного входження у діджитал простір. Також, має значення «usability» електронного сервісу. Дефініція «usability» іноді зводиться до тлумачення – «просто у користуванні» [10]. Ефективні освітні та технологічні процеси у цих напрямках сприятимуть підвищенню рівня комфортності громадян у діджитал просторі.

Отже, прогнозуємо, що збільшення рівня комфортності і як наслідок, адаптованості суб'єктів діджитал держави сприятиме підвищенню кількості електронного документообігу між громадянами і державними установами, підвищенню кількості електронних комерційних операцій, що спровокує удосконалення якості електронних сервісів і в цілому призведе до зростання економіки України та благополуччя її громадян.

Список літератури

- [1] Дія <https://plan.diia.gov.ua>
- [2] Портал харків'янина <https://portal.city.kharkov.ua>.
- [3] Catalano, Horatiu. (2019). Opportunities and Challenges of Education in the Digital Age. No. 14. 25-31. URL: https://www.researchgate.net/publication/335881924_Opportunities_and_Challenges_of_Education_in_the_Digital_Age
- [4] В Україні значно виросла інтернет-пенетрація <https://inau.ua/news/v-ukrayini-znachno-vyrosla-internet-penetraciya>
- [5] Федоричак В. Електронна комерція в Україні 2018: факти, цифри та цікава статистика <https://ag.marketing/elektrona-kommerciya-v-ukraini-2018>
- [6] Schumacher Andreas, Sihn Wilfried, Erol Selim. (2016). Automation, digitization and digitalization and their implications for manufacturing processes// Innovation and Sustainability International scientific Conference Budapesht, Romania, 28/29 October 2016. URL: https://www.researchgate.net/figure/Aspects-of-digitization-digitalization-and-automation_tbl1_318877006.
- [7] Michael Rachinger, Romana Rauter, Christiana Müller, Wolfgang Vorraber, Eva Schirgi. Digitalization and its influence on business model innovation. Journal of Manufacturing Technology Management. 2018. Vol. 20. No 7. P. 95–124. DOI : 10.1108/JMTM-01-2018-0020
- [8] Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація / О. Ю Гусева, С. В. Лергомінова // Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. № 1. С. 33-39.
- [9] Emily R. Lai Motivation: A Literature Review Research Report, 2011 URL: https://images.pearsonassessments.com/images/tmrs/Motivation_Review_final.pdf
- [10] Christine Esoldo The Fundamental Guide to Mobile Usability URL: <https://www.toptal.com/designers/mobile-ui/fundamental-guide-mobile-usability>