



## Contemporary Trends in the Use of IT in Public Administration

UDC: 351:004

DOI: <https://doi.org/10.15421/152407>**Arutiunian Volodymyr**Ph.D. Student, <https://orcid.org/0000-0002-3573-8393>, [vova.ara@gmail.com](mailto:vova.ara@gmail.com)*Classic Private University (Zaporizhzhia, Ukraine)*

### Abstract

**Relevance.** The relevance of the research lies in analyzing an integrated approach to the digitalization of public administration, emphasizing the importance of implementing innovative IT solutions, such as blockchain and artificial intelligence, to ensure the efficiency, transparency, and accessibility of public services. It highlights the creation of favorable conditions for digital transformation, including the updating of legislation, development of digital infrastructure, enhancement of civil servants' qualifications, and access to information for citizens.

**The purpose.** The goal of the research is to study contemporary IT trends in management, including the theoretical identification of IT mechanisms' impact on management efficiency, process optimization modeling, and the practical application of these models. The practical part involves developing recommendations for improving IT in management, aimed at increasing transparency, efficiency, and openness of public administration.

**Results** highlight digitalization's role in bettering public administration via e-government, blockchain, and AI, enhancing processes and citizen services. Essential are digital skill development in civil servants and universal digital resource access.

**Conclusions.** The results obtained from the research are important for creating institutional frameworks that will facilitate the integration of IT into public administration, including e-government, service digitalization, and the application of artificial intelligence and blockchain. The recommendations aim to improve public services and strengthen trust in the government, which can enhance the country's international competitiveness and the quality of life of its citizens. Key words: information technology, public administration, e-government, digital transformation, blockchain, artificial intelligence.

**Keywords:** information technology, public administration, e-governance, digital transformation, blockchain, artificial intelligence

## Сучасні тенденції використання ІТ у публічному управлінні

**Арутюнян Володимир***Класичний приватний університет (Запоріжжя, Україна)*

### Анотація

**Актуальність** дослідження полягає в аналізі інтегрованого підходу до цифровізації держуправління, акцентуючи на важливості впровадження інноваційних ІТ-рішень, таких як блокчейн та штучний інтелект, для забезпечення ефективності, прозорості та доступності публічних послуг. Наголошено на створенні сприятливих умов для цифрової трансформації, включно з оновленням законодавства, розвитком цифрової інфраструктури, підвищенням кваліфікації серед держслужбовців і доступом до інформації для громадян.

**Метою** дослідження є вивчення сучасних ІТ-тенденцій в управлінні, включаючи теоретичне виявлення механізмів ІТ-впливу на ефективність управління, моделювання оптимізації процесів і практичне застосування цих моделей. Практична частина передбачає розробку рекомендацій для покращення ІТ в управлінні, спрямованих на збільшення прозорості, ефективності та відкритості держуправління.

**Результати** підкреслюють значення цифровізації для підвищення якості держуправління, зокрема через електронне урядування, блокчейн і штучний інтелект, що оптимізує процеси та покращує сервіси для громадян. Важливим є розвиток цифрових навичок серед держслужбовців і доступ до цифрових ресурсів для всіх.

**Висновки.** Отримані у ході дослідження результати дослідження важливі для створення інституційних рамок, які будуть сприяти інтеграції ІТ в держуправління, включно з електронним урядуванням, цифровізацією послуг, та застосуванням штучного інтелекту та блокчейна. Рекомендації мають на меті покращити публічні послуги та зміцнити довіру до уряду, що може підвищити міжнародну конкурентоспроможність країни та якість життя громадян.

**Ключові слова:** інформаційні технології, державне управління, електронне урядування, цифрова трансформація, блокчейн, штучний інтелект

Стаття надійшла / Article arrived: 27.02.2024

Схвалено до друку / Accepted: 31.03.2024



### Вступ.

У сучасному світі інформаційні технології (ІТ) стають невід'ємною частиною державного управління, сприяючи підвищенню його ефективності, прозорості та доступності для громадян. Розвиток електронного урядування, цифровізація послуг, застосування інноваційних підходів до управління державними ресурсами і залучення громадян до управлінських процесів через ІТ-платформи зміцнюють демократичні інститути та сприяють ефективній взаємодії влади з суспільством. Вивчення міжнародного досвіду та адаптація передових ІТ-рішень в українську систему державного управління можуть значно прискорити процеси реформування та інтеграції України до європейського цифрового простору. Таким чином, наукові дослідження у цій сфері є актуальними та необхідними для розробки стратегічних напрямів цифровізації державного управління, що відповідає потребам сучасності та спрямоване на підвищення якості життя громадян.

На основі аналізу ми можемо розглянути значення цифрової трансформації та електронного урядування для сучасного державного управління. Використання ІТ в державному управлінні є важливим через їхню роль у підвищенні прозорості, ефективності та залучення громадян до управлінських процесів. Така інтеграція сприяє підвищенню якості надання послуг, оптимізації внутрішніх процесів та розвитку електронної демократії. Наукові дослідження у цій області необхідні для розробки та впровадження інноваційних рішень, що відповідають сучасним вимогам та очікуванням суспільства.

**Мета дослідження** полягає у вивченні сучасних ІТ-тенденцій в управлінні, включаючи теоретичне виявлення механізмів ІТ-впливу на ефективність управління, моделювання оптимізації процесів і практичне застосування цих моделей. Практична частина передбачає розробку рекомендацій для покращення ІТ в управлінні, спрямованих на збільшення прозорості, ефективності та відкритості держуправління.

**Методи дослідження** базується на використанні різних теоретичних методів, включаючи аналіз, систематизацію, порівняльний аналіз результатів досліджень та моделювання процесів у сфері державного управління та ІТ. Ці методи дозволяють визначити ключові проблеми та тенденції використання ІТ у державному секторі.

Дослідження виконувалось на основі аналізу наявних даних, літературних джерел. Зазначені методи та ресурси були використані

з метою здійснення комплексного аналізу та виявлення ключових тенденцій використання ІТ у державному управлінні.

### Аналіз попередніх досліджень і публікацій.

Критичний аналіз літератури показує, що використання інформаційних технологій (ІТ) у державному управлінні є актуальним і важливим завданням, проте в цій області існують численні проблеми та невирішені питання.

Проаналізуємо звіт ООН за 2022 рік, який має на меті дослідити майбутнє цифрового урядування. Автори та команда, яка стоїть за цим дослідженням, працюють у Відділі Економічних та Соціальних Справ ООН (UN DESA), зокрема у Підрозділі Державних Інституцій та Цифрового Урядування (DPIDG). (The Future of Digital Government, 2022).

Метою звіту є оцінка стану та прогресу в розвитку електронного урядування серед країн-членів ООН, виявлення глобальних тенденцій, а також підвищення обізнаності щодо важливості цифрової трансформації урядів для досягнення Цілей сталого розвитку (ЦСР). Дослідження використовує Індекс Розвитку Електронного Урядування (EGDI), який об'єднує дані про інфраструктуру телекомунікацій, людський капітал та онлайн-сервіси, а також Індекс Електронної Учасності (EPI) для оцінки рівня взаємодії громадян з урядом через Інтернет.

Результати дослідження вказують на значний прогрес у розвитку електронного урядування на глобальному рівні, зокрема під час COVID-19 пандемії, коли цифровізація дозволила урядам ефективно реагувати на кризу. Проте, існують значні розриви між країнами з різним рівнем доходу та між різними регіонами світу, що підкреслює необхідність подальших інвестицій у цифрову інфраструктуру та навчання.

У звіті також наголошується на потребі інтеграції цифрового урядування з ширшими ініціативами сталого розвитку, щоб забезпечити, що ніхто не залишиться поза межами цифрової інклюзії. Окрема увага приділяється майбутньому цифрового урядування, включаючи ключові тенденції та інновації, які очікуються в майбутньому.

Автори дійшли висновку, що цифрове урядування вже не є додатковим інструментом, а є інтегральною та повністю інтегрованою частиною функціонування державних установ та надання послуг. Цифровий розвиток є невідворотним, і неактивність або неправильні дії можуть бути дорогорватісними з точки зору упущених економічних та соціальних можливостей та поглиблення ризиків, зокрема пов'язаних з кібербезпекою та приватністю.



У звіті пропонуються подальші напрямки досліджень, зосереджені на забезпеченні інклюзивності та доступності цифрових урядових послуг для всіх сегментів населення, включаючи вразливі групи, та на розширенні меж цифрової трансформації для досягнення цілей сталого розвитку.

Амосов О. Ю., Гордієнко Л. Ю. та Ющенко Н. В. у своїй роботі аналізують міжнародні індекси та рейтинги, що відображають стан інформаційного суспільства та електронного урядування (Amosov, Gordienko, & Yushchenko, 2020). Автори визначають ключові показники для національної системи оцінки розвитку електронного урядування в Україні, наголошуючи на необхідності адаптації світових методик до вітчизняних умов. Вони вказують на значне відставання України від країн-лідерів за більшістю індексів, що вимагає активізації заходів для розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування.

Дзюндзюк В. Б. та Дзюндзюк Б. В. у своїй роботі досліджують застосування блокчейн-технологій у публічному управлінні (Dziundziuk, & Dziundziuk, 2022). Автори зосереджуються на різних аспектах використання блокчейну, включаючи його здатність забезпечувати прозорість, підвищувати ефективність управління особистими даними, державними закупівлями та наданням публічних послуг. Вони також розглядають технічні, адміністративні та політичні виклики, що стоять перед впровадженням блокчейн-технологій у публічний сектор, з акцентом на необхідність подолання цифрового розриву та сприйняття блокчейну, як конкурента державним інституціям. Автори вказують на важливість подальших досліджень для розробки ефективних стратегій впровадження та адаптації блокчейну в сфері публічного управління. В роботі розглядають конкретні приклади використання блокчейну в різних країнах та його вплив на державні закупівлі, управління даними громадян та надання публічних послуг. Також звертається увага на виклики, пов'язані з технологічними обмеженнями, потребою в кваліфікованих кадрах та необхідністю правового регулювання для ефективної інтеграції блокчейну в публічне управління. Заключно, автори наголошують на значенні міждисциплінарних досліджень та співпраці між урядами, науковцями та приватним сектором для розвитку і впровадження блокчейн-технологій на користь громадського управління.

Франческа Бігнамі досліджує використання штучного інтелекту (ШІ) для ефективності роботи публічного управління (Bignami, 2022). Досліджується застосування алгоритмічного

прийняття рішень в публічному управлінні, зокрема, використання машинного навчання федеральними агентствами США. Автор аналізує, як урядові агентства використовують алгоритми для покращення виконання своїх функцій, в тому числі в правоохоронній діяльності, охороні здоров'я, фінансовому регулюванні, соціальному забезпеченні та комерції. Основна мета статті полягає в оцінці обліку штучного інтелекту в публічному управлінні та виявленні викликів, пов'язаних із забезпеченням прозорості, відповідальності та захисту прав людини. Висновки включають необхідність розробки національної стратегії використання алгоритмів у державному управлінні, а також акцент на важливості регулярного моніторингу та перегляду алгоритмів. Автор також вказує на потребу подальших досліджень у сфері алгоритмічної відповідальності та прозорості в публічному управлінні. Стаття охоплює тему відповідальності за використання штучного інтелекту в публічному управлінні, зосереджуючись на викликах, які постають перед законодавством через складність та часто непрозорість алгоритмів машинного навчання. Автор досліджує, як алгоритми впливають на рішення в галузях, таких як правоохоронна діяльність, охорона здоров'я, фінансове регулювання, соціальне забезпечення та торгівля, і як це впливає на прозорість та відповідальність у публічному управлінні. Метою статті є оцінка поточного стану використання алгоритмів у федеральних агентствах і розробка рекомендацій для підвищення відповідальності та прозорості. Отримані результати включають аналіз використання машинного навчання в урядових агентствах, виявлення основних галузей застосування та викликів, а також рекомендації щодо розробки національної стратегії використання алгоритмів. Автор закликає до розробки чітких правил і стандартів для використання алгоритмів у публічному управлінні, зокрема встановлення механізмів для оцінки та контролю алгоритмічних систем.

Використання ШІ у публічному управлінні досліджували й інші вчені. Так, наприклад, Мухамед Салах, Фаді Абдельфаттах та Хусан Аль Халбусі досліджують використання генеративного ШІ, зокрема ChatGPT та Bard, у дослідженнях публічного адміністрування (Salah, Abdelfattah, & Al Halbusi, 2023). Вона аналізує потенціал і виклики використання цих інструментів для збору та аналізу даних у контексті вуличної бюрократії. Стаття розглядає етичні дилеми, пов'язані з конфіденційністю даних, упередженням і дискримінацією, та пропонує рекомендації для відповідального



використання ШІ в дослідженнях. Автори наголошують на необхідності поєднання ШІ-інструментів із традиційними методами дослідження для забезпечення об'єктивності та надійності отриманих результатів.

Менса І., Цзень Г. і Луо Ч. вивчають фактори, що впливають на громадську цінність електронного урядування з точки зору громадян Китаю (Mensah, Guohua, & Luo, 2020). Використовуючи програмне забезпечення AMOS для аналізу даних за допомогою структурної моделі рівнянь, автори дійшли висновку, що якість інформації, параметри надання послуг, орієнтованість на користувача, ефективність, відкритість та реактивність мають значний зв'язок з громадською цінністю електронного урядування. Результати підтверджують, що громадська цінність електронного урядування безпосередньо впливає на намір використання електронних послуг уряду.

Також автори досліджують, як комунікації eWOM впливають на використання мобільних урядових послуг серед студентів у Китаї (Mensah, & Mwakapesa, 2022). Використовуючи модель прийняття технологій (TAM), дослідження виявило, що eWOM має значний вплив на сприйняту корисність, легкість використання та наміри поведінки щодо адаптації мобільних урядових послуг. Результати підкреслюють важливість eWOM у розвитку мобільного урядування.

Бенбуан-Фіч Р., Десоуза К. С. та Андерсен К. Н. свої дослідження присвятили інноваціям в публічному секторі, забезпеченим ІТ (Benbunan-Fich, Desouza, & Andersen, 2020). Вона підкреслює роль ІТ-інновацій у стратегічному оновленні публічного сектору, зосереджуючись на перевагах та викликах цифрової трансформації. Автори аналізують поточний стан досліджень і вказують на необхідність більш систематичного підходу до вивчення потенціалу ІТ для неперервних інновацій, а також обговорюють можливості для майбутніх досліджень у цій галузі.

Ді Джуліо М. та Веккі Дж. також займалися вивченням впливу цифровізації на публічний сектор, особливо на управління та взаємодію технологій із управлінськими структурами (Di Giulio, & Vecchi, 2021). Аналізуючи італійський досвід реформ е-урядування, вони вводять типологію ІКТ-орієнтованих управлінських структур та гіпотези про каузальні механізми успішної імплементації. Використовуючи кейс-стаді, дослідження показує, як різні характеристики ІКТ впливають на розподіл влади та знань у організаціях публічного сектору. Висновки акцентують на необхідності

адаптації управлінських стратегій залежно від технологічних особливостей та важливості політичної відданості та вбудованості для успішної цифрової трансформації.

Фішер С., Хойбергер М. та Хайне М. в своїй роботі проводять систематичний огляд літератури з метою дослідження впливу цифровізації на публічний сектор (Fischer, Heuberger, & Heine, 2021). Вони аналізували 93 емпіричні дослідження, зосереджуючись на впливі цифрових проектів на надання послуг громадянам та вимірювання цього впливу. Результати показали, що більшість досліджень вивчали вплив на надання послуг громадянам, з акцентом на утилітарно-інструментальні цінності, такі як ефективність та продуктивність. Автори рекомендують більше міждисциплінарної співпраці для дослідження впливу цифровізації в публічному секторі, з більш тісним зв'язком між різними вимірами впливу, а також зосередженням досліджень на впливі цифровізації всередині адміністрації.

Автори Абдулкарім А. К. та Мохд Р. Р. досліджують вплив довіри до електронного уряду на його продуктивність, використовуючи модель успіху інформаційної системи DeLone і McLean та теорію публічної цінності (Abdulkareem, & Mohd, 2022). Дослідження включає анкетування 369 користувачів е-уряду в Нігерії і використовує структурне рівняння моделювання для аналізу даних. Результати показують, що довіра до е-уряду має значний вплив на публічну цінність е-уряду і посередницьки впливає на відносини між якісними параметрами та публічною цінністю е-уряду.

Науковець Окаб Р. в своїй роботі зосереджується на дослідженні ролі управління інформаційними технологіями у зменшенні ризиків інформаційної безпеки в урядових установах на тлі застосування електронного урядування (Okab, 2018). Метою дослідження є визначення механізмів управління ІТ, що сприяють зниженню цих ризиків та обмеженню електронної фінансової маніпуляції теоретично. Отримані результати показують, що застосування механізмів управління ІТ допомагає зменшити ризики інформаційної безпеки та обмежити фінансову маніпуляцію в контексті електронного урядування. Автори аналізують перешкоди для розвитку е-урядування, такі як обмежені технічні та фінансові ресурси, та вказують на потенціал хмарних обчислень для зменшення цих викликів, спираючись на фінансову міцність та інноваційні технології приватного сектора.

Баяд Дж. та Гованд А. присвятили свою роботу аналізу факторів, які впливають на прийняття електронного урядування



громадянами в Курдистані, Ірак (Bayad, & Govand, 2021). Використовуючи кількісний метод та анкетування серед курдських громадян, дослідження виявило, що сприйняття легкості використання та корисності електронного урядування має суттєвий вплив на позитивне ставлення та наміри використання електронного урядування серед громадян.

Менса І., Цзень Г. та Мвакапеса Д. досліджують прийняття електронних урядових послуг, розширюючи існуючу модель UMEGA (Mensah, Zeng, & Mwakapesa, 2022). Автори використовують структурне рівняння моделювання для аналізу даних, отриманих з анкетування громадян Гани. Метою дослідження було вивчення впливу очікуваної продуктивності, очікувань щодо зусиль, соціального впливу, сприятливих умов, сприйнятої якості послуг та довіри до уряду на намір використовувати е-урядові послуги. Результати показали, що сприйнята якість послуг і довіра до уряду позитивно впливають на намір користуватися е-урядовими послугами та рекомендувати їх прийняття.

Абдулразак К. А., Зульфак Дж. А., Абдулразак А. І., й Іййола Т. А. досліджують, як довіра до електронного урядування впливає на електронну участь громадян (Abdulrazaq, Zulfah, Abdulrasaq, & Iyiola, 2022). Автори провели аналіз, використовуючи структурне рівняння моделювання для анкетних даних від користувачів е-уряду в Нігерії. Метою було виявити медіану роль довіри до е-уряду між якістю е-урядування та е-участю. Результати показали, що якість е-урядування не пов'язана безпосередньо з е-участю, але довіра до е-урядування повністю медіює це співвідношення. Це підкреслює важливість довіри до е-урядування як ключового фактора для залучення громадян.

Удослідженні групи науковців, на чолі з Доран Н. М., аналізується як розвиток електронного урядування впливає на ефективність державного управління в країнах ЄС, використовуючи кластерний аналіз та регресійний метод найменших квадратів (Doran et al., 2023). Результати показують значний позитивний вплив навичок населення у використанні онлайн-послуг та розвитку телекомунікаційної інфраструктури на ефективність уряду, хоча онлайн-послуги, які надаються державними органами, мають негативний вплив на ефективність уряду в обох кластерах.

Фернандес Л., разом з колегами, досліджують розвиток електронного урядування в Латинській Америці, його вплив на ефективність державного управління та виклики, з якими воно стикається (Fernández, Fernández, Hidalgo, Aliaga, & Fuster-

Guillén, 2023). Використовуючи систематичний огляд літератури та квалітативний підхід, автори аналізують різноманітні аспекти та стратегії електронного урядування. Основними висновками стала необхідність культурних змін у суспільстві для реалізації електронного урядування, а також роль ТЗІ та передових технологій у цьому процесі.

Ци З. та його колеги-науковці досліджують вплив розвитку електронного урядування на покращення управління в глобальному контексті (Qi, Zijun, Rongxiao, Shuai, & Zheng, 2023). Автори використовують дані з 170 країн для аналізу впливу електронного урядування на різні аспекти управління. Виявлено, що розвиток електронного урядування позитивно впливає на покращення управління, зокрема на зростання голосу та підзвітності, ефективності уряду, якості регулювання та верховенства права, але має відносно слабкі ефекти на політичну стабільність та відсутність насильства/тероризму та контроль корупції. Ці результати підкреслюють існуючий розрив між баченням і реальністю використання електронного урядування для комплексного покращення управління.

Андреа Терліцці проводить систематичний огляд літератури з цифровізації в публічному секторі, зосереджуючись на академічних та неакадемічних дослідженнях у галузі державного управління, публічного менеджменту та досліджень добробуту (Terlizzi, 2021). Мета дослідження - надати огляд та аналіз тем, які охоплюють концептуальні та оперативні визначення цифровізації у публічному секторі, переваги стратегій цифрового урядування та умови їх успіху чи невдачі, а також детермінанти та вплив цифрового урядування. Дослідження використовує метод PRISMA для систематизації літератури та ідентифікує кілька теоретичних та емпіричних прогалин, аргументуючи, що наука про політику все ще може багато запропонувати для поглиблення розуміння сучасних стратегій цифровізації та їх впливу на уряди та суспільство.

#### **Результати дослідження.**

На основі викладеного вище, результати теоретичного опрацювання проблеми дослідження вказують на значний вплив інформаційних технологій на підвищення ефективності та прозорості державного управління. Результати показують, що цифровізація може значно спростити взаємодію між державою та громадянами, забезпечити швидкий доступ до послуг та інформації, а також підвищити рівень довіри до державних інституцій. Ці висновки відрізняються від традиційних поглядів на державне управління, підкреслюючи необхідність інтеграції цифрових



інструментів у всі аспекти управлінської діяльності.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання його результатів для розробки та впровадження нових цифрових рішень в управлінській практиці, що може сприяти підвищенню ефективності державного управління та покращенню надання послуг громадянам.

Обмеження дослідження включають залежність від доступності та якості інформаційних даних, а також потенційний вплив зовнішніх факторів, таких як умови воєнного стану в Україні, які можуть вплинути на можливість для впровадження та використання ІТ в державному управлінні.

Перспективи подальших досліджень можуть включати детальний аналіз специфічних ІТ-рішень, оцінку їх впливу на різні аспекти державного управління та розробку комплексних стратегій цифрової трансформації для різних рівнів управління.

Сучасні тенденції використання ІТ у державному управлінні відображають глобальний рух до цифровізації для підвищення ефективності, прозорості та взаємодії з громадянами. В центрі уваги знаходяться електронне урядування, цифрові платформи для надання публічних послуг, використання великих даних для прийняття рішень та забезпечення кібербезпеки. Важливим аспектом є також розвиток компетенцій серед держслужбовців для роботи з новітніми ІТ-інструментами. Розвиток ІТ у державному управлінні стимулює не тільки вдосконалення внутрішніх процесів у державних органах, але й зміцнює демократичні основи через підвищення участі громадян у владних процесах. Подальші дослідження можуть зосередитися на оцінці впливу цифровізації на рівень задоволеності громадян послугами та вивченні перешкод на шляху цифрової трансформації в різних країнах.

На основі актуальних досліджень та досвіду в галузі публічного управління, сучасні тенденції використання ІТ у державному управлінні охоплюють широкий спектр ініціатив та інновацій. Ці тенденції включають впровадження електронного урядування для покращення доступу до публічних послуг, використання великих даних та аналітики для інформованого прийняття рішень, застосування штучного інтелекту для автоматизації процесів та покращення якості обслуговування, а також інтеграція блокчейн технологій для забезпечення прозорості та безпеки державних операцій. Важливим аспектом є також цифрова інклюзія,

що передбачає забезпечення рівного доступу до цифрових ресурсів для всіх верств населення. Подальші дослідження мають зосередитися на оцінці впливу цих інновацій на ефективність публічного управління та на розробку стратегій для подолання викликів, пов'язаних з цифровою трансформацією.

Розвиток інформаційних технологій прискорює трансформацію публічного управління, сприяючи створенню більш відкритого, доступного та ефективного уряду. Основними напрямками подальших досліджень у цій галузі є вивчення впливу цифровізації на якість управлінських рішень, розробка механізмів для забезпечення кібербезпеки та приватності даних, а також аналіз способів залучення громадян до процесу цифрової трансформації. Важливим аспектом є також розробка інклюзивних стратегій, які б забезпечували доступ до електронних урядових послуг для всіх верств населення, зокрема людей із обмеженими можливостями та мешканців віддалених регіонів.

В контексті сучасних тенденцій використання ІТ у державному управлінні, акцент зміщується на впровадження інтегрованих цифрових рішень, що забезпечують більш високу ефективність, прозорість та доступність публічних послуг. Особлива увага приділяється розробці стратегій цифрової трансформації, які враховують новітні технології, такі як блокчейн, штучний інтелект, і великі дані. Дослідження в цій галузі мають на меті ідентифікувати оптимальні підходи до інтеграції цих технологій в процеси державного управління, а також визначити потенційні виклики та шляхи їх подолання для забезпечення інклюзивного та ефективного використання ІТ у публічному секторі.

Для продовження аналізу сучасних тенденцій використання ІТ у державному управлінні, слід зосередитися на важливості цифрової безпеки та захисту даних. Оскільки уряди впроваджують все більше цифрових технологій, виникає потреба в розробці ефективних механізмів захисту інформації від кібератак та порушень даних. Також важливим аспектом є розвиток навичок цифрової грамотності серед державних службовців для ефективного використання новітніх ІТ-рішень. Подальші дослідження мають зосередитися на створенні стійких до змін цифрових екосистем, які можуть адаптуватися до нових технологій та викликів.

#### **Висновки.**

Результати дослідження вказують на значний вплив інформаційних технологій на підвищення ефективності та прозорості державного управління. Результати показують, що



цифровізація може значно спростити взаємодію між державою та громадянами, забезпечити швидкий доступ до послуг та інформації, а також підвищити рівень довіри до державних інституцій. Ці висновки відрізняються від традиційних поглядів на державне управління, підкреслюючи необхідність інтеграції цифрових інструментів у всі аспекти управлінської діяльності.

Практичне значення дослідження полягає в можливості використання його результатів для розробки та впровадження нових цифрових рішень в управлінській практиці, що може сприяти підвищенню ефективності державного управління та покращенню надання послуг громадянам.

Дослідження вказують на те, що деякі тенденції використання ІТ в державному управлінні є новаторськими та можуть відрізнятися від традиційних підходів.

Подальші дослідження в галузі цифровізації державного управління мають зосередитися на вивченні соціально-економічного впливу цифрових ініціатив на громадянське суспільство. Це включає аналіз доступності цифрових послуг для маргіналізованих груп, оцінку впливу цифровізації на прозорість і підзвітність у державному управлінні, а також дослідження стратегій подолання цифрового розриву. Важливо також враховувати етичні аспекти використання штучного інтелекту та великих даних у державному секторі.

Багато державних органів використовують різні інформаційні системи, які не завжди

взаємодіють між собою ефективно. Це призводить до дублювання роботи, низької ефективності та ускладнює обмін інформацією між відомствами.

Зі зростанням кількості електронної інформації виникають серйозні питання стосовно інформаційної безпеки та захисту даних від несанкціонованого доступу та кібератак. Ця проблема є особливо актуальною в урядових системах.

Використання новітніх ІТ-технологій вимагає від персоналу високого рівня компетентності та навичок. Багато державних службовців можуть бути недостатньо підготовлені до використання ІТ-інструментів та платформ.

Існують складнощі у регулюванні використання ІТ у державному управлінні, зокрема, щодо захисту приватності громадян, доступу до публічної інформації та інших правових питань.

Відсутність єдиної стратегії та стандартів: багато країн не мають чіткої стратегії щодо використання ІТ у державному управлінні та відсутності єдиної системи стандартів, що визначають вимоги до інформаційних технологій.

Впровадження сучасних ІТ-рішень в державних структурах може вимагати значних фінансових ресурсів, які не завжди доступні урядам.

Існують проблеми з доступністю електронних послуг для всіх верств населення, зокрема для людей з обмеженими можливостями та тим, хто має обмежений доступ до Інтернету.

## REFERENCES

- Abdulkareem, A. K., & Mohd, R. R. (2022). Does trust in e-government influence the performance of e-government? An integration of information system success model and public value theory. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(1), 1-17. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2021-0001>
- Abdulrazaq, K. A., Zulfah, J. A., Abdulrasaq, A. I., & Iyiola, T. A. (2022). Does e-government impact e-participation? The influence of trust in e-government. *International Review of Public Administration*, 27(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/12294659.2022.2071540>
- Amosov, O. Yu., Gordienko, L. Yu., & Yushchenko, N. V. (2020). Modern rating assessments of e-governance and information society development. *Efficiency of Public Administration*, 1(62), 13-27. <https://doi.org/10.33990/2070-4011.62.2020.205762>
- Bayad, J. A. & Govand, A. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(1), 48-60. <https://dx.doi.org/10.22161/ijeem.5.1>
- Benbunan-Fich, R., Desouza, K. C., & Andersen, K. N. (2020). IT-enabled innovation in the public sector: introduction to the special issue. *European Journal of Information Systems*, 29(4), 323-328. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1814989>
- Bignami, F. (2022). Artificial Intelligence Accountability of Public Administration. *The American Journal of Comparative Law*, 70(1), 312-346. <https://doi.org/10.1093/ajcl/avac012>
- Di Giulio, M., & Vecchi, G. (2021). Implementing digitalization in the public sector. Technologies, agency, and governance. *Public Policy and Administration*, 38(2), 133-158. <https://doi.org/10.1177/09520767211023283>
- Doran, N. M., Puiu, S., Bădîrcea, R. M., Pirtea, M. G., Doran, M. D., Ciobanu, G., & Mihit, L. D. (2023). E-Government Development - A Key Factor in Government Administration Effectiveness in the European Union. *Electronics*, 12, (641), 1-18. <https://doi.org/10.3390/electronics12030641>



- Dziundziuk, V. B., & Dziundziuk, B. V. (2022). Public administration using blockchain technology and platforms: new opportunities. *Pressing Problems of Public Administration*, 2 (61), 104-115. <https://doi.org/10.26565/1684-8489-2022-2-07>
- Fernández, L. Á. V., Fernández, Y. J. O., Hidalgo, C. V. S., Aliaga, J. C. C., & Fuster-Guillén, D. (2023). E-Government and its Development in the Region: Challenges. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), 1-15. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.939>
- Fischer, C., Heuberger, M., & Heine, M. (2021). The impact of digitalization in the public sector: a systematic literature review. *Recht und Management*, 14 (1), 3-23. <https://doi.org/10.3224/dms.v14i1.13>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Mwakapesa, D. S. (2022). Understanding the drivers of the public value of e-government: Validation of a public value e-government adoption model. *Front. Psychol*, 13, 1-16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.962615>
- Mensah, I. K., & Mwakapesa, D. S. (2022). The Influence of Electronic Word of Mouth (eWOM) Communications on Citizens' Adoption of Mobile Government Services. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 18(1), 1-21. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.298025>
- Mensah, I. K., Guohua, Z., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 1(17), 1-17. <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Okab, R. (2018). The Role and Importance of Information Technology Governance in Reducing the Risks of Information Security in Government Units in Application of E-Government. *Information and Knowledge Management*, 8(9), 1-7. Retrieved from <https://iiste.org/Journals/index.php/IKM/article/view/45018>
- Qi, Z., Zijun, M., Rongxiao, Y., Shuai, L. & Zheng, D. (2023). Vision and reality of e-government for governance improvement: Evidence from global cross-country panel data. *Technological Forecasting and Social Change*, 194, 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122667>
- Salah, M., Abdelfattah, F., & Al Halbusi, H. (2023). Generative Artificial Intelligence (ChatGPT & Bard) in Public Administration Research: A Double-Edged Sword for Street-Level Bureaucracy Studies. *International Journal of Public Administration*, 46 (1), 1-7. <https://doi.org/10.1080/01900692.2023.2274801>
- Terlizzi, A. (2021). The Digitalization of the Public Sector: A Systematic Literature Review. *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, 1, 5-28. <https://doi.org/10.1483/100372>
- The Future of Digital Government. E-Government Survey. (2022). *Department of Economic and Social Affairs United Nations*. New York, USA. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/en/publi-cad-administration.un.org/egovkb/en-us>