

Рівненський державний гуманітарний університет

факультет менеджменту, економіки і природничо-технологічної освіти

кафедра документальних комунікацій та менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
ОП «Документознавство та інформаційна діяльність» галузі знань 02 Культура і
мистецтво

на тему:

**ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У ПРОЦЕСИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ.**

Виконала:

*здобувачка першого рівня вищої освіти,
денної форми навчання*

Васильчук Дарія

Науковий керівник:

Канд. пед. Наук, доц.

Черніговець Тетяна Іванівна

Рецензент:

*ст. викл. кафедри документальних
комунікацій та менеджменту*

Бабенко Жанна Валентинівна

Рівне – 2026

Анотація

У кваліфікаційній роботі розкриваються теоретичні, методичні та організаційні питання впровадження інновацій у процеси інформаційної діяльності на сучасному етапі. Визначаються семантичні межі поняття «інформаційна діяльність». Подається характеристика інформаційної діяльності як об'єкта впровадження інновацій. Здійснюється аналіз впливу сучасного цифрового середовища на трансформацію процесів реалізації інформаційної діяльності державних органів. В якості головних чинників інноваційного розвитку процесів інформаційного забезпечення користувачів державними органами визначаються сучасне інформаційно-комунікаційне середовище та сучасний інформаційно-технологічний інструментарій.

Прикладна частина кваліфікаційної роботи базується на докладному аналізі структури та функціональних особливостей онлайн-платформи «Дія». Подається характеристика можливостей означеного цифрового майданчика як засобу інноваційного розвитку інформаційної діяльності державних інституцій у сучасному цифровому середовищі. Охарактеризовано різні структурні елементи «Дії» та сервісні можливості взаємодії держінституцій з користувачами у цифровому середовищі на підставі використання функціоналу платформи.

У висновках визначаються перспективні вектори реалізації державних послуг у цифровому середовищі. Подаються рекомендації щодо шляхів підвищення ефективності функціонування онлайн-платформи «Дія». Обгрунтовано необхідність подальшого впровадження сучасних інформаційно-технологічних інструментів для адаптації державних інформаційних сервісів до цифрового середовища.

Структура кваліфікаційної роботи включає вступ, два розділи з підрозділами, висновки, список використаної літератури (57 джерел) та 3 додатки.

Ключові слова: інформаційна діяльність, інновації, цифрове середовище, сучасні інформаційно-комунікаційні технології, онлайн-платформа «Дія».

ЗМІСТ

Вступ.....	5
Розділ 1. Теоретичні засади інноваційного розвитку інформаційної діяльності на сучасному етапі.....	9
1.1. <i>Поняття інновацій та інформаційної діяльності.....</i>	9
1.2. <i>Інформаційні технології як засоби інноваційного розвитку інформаційної діяльності.....</i>	14
Розділ 2. Сучасний стан функціонування та перспективи розвитку платформи «Дія як цифрової інновації.....	22
2.1. <i>Структура та функціональні особливості онлайн-платформи «Дія».....</i>	22
2.2 <i>Перспективи розвитку онлайн-платформи «Дія» як іноваційного майданчика реалізації інформаційної діяльності державних органів.....</i>	27
Висновки.....	33
Список використаних джерел.....	37
Додаток А. Компаративний аналіз моделей надання державних послуг: традиційні ЦНАП, у країнах ЄС/США та цифрова екосистема «Дія» в Україні.....	45
Додаток Б. Компаративний аналіз світових архітектурних моделей Govtech: Естонія, Сінгапур, Польща та Україна.....	46
Додаток В. Порівняльний аналіз: традиційні Govtech-системи vs агентивна ШІ-платформа.....	47

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ СЛІВ ТА СЛОВОСПОЛУЧЕНЬ

ІД – інформаційна діяльність

ІКТ – інформаційно-комунікаційні технології

ІТ – інформаційні технології

ІУ – інформаційні установи

ММР – модернізаційна модель розвитку

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена активним розповсюдженням інформаційно-комунікаційних технологій, створенням комп'ютерних мереж, розширенням сфери інформаційної діяльності (ІД), які призвели до перетворення інновацій на невід'ємну складову глобальних змін та прогресу у всіх сферах суспільного життя. В умовах глобалізації і розбудови суспільства знань виникає необхідність у розробці модернізаційної моделі розвитку соціуму. В основу модернізаційної моделі розвитку (ММР) інформаційних установ (ІУ) покладено загальнонаукові підходи до модернізаційних теорій як універсального методу історичного дослідження та соціосинергетичні підходи до розвитку ІУ як соціальної системи, керування котрою може будуватися на м'яких впливах, з урахуванням як суб'єктів, так і об'єктів керування. Розробка ММР ІУ спрямована на визначення іноваційних напрямів розвитку інформаційного комплексу даних установ (у напрямі технологічної, соціальної та інституційної модернізації), збагачення його завдань і функцій у контексті переходу до цифрового суспільства. Це питання потребує всебічного розгляду в контексті оптимізації функціональних, інформаційних, сервісних та організаційних процесів у суспільстві, що забезпечується сучасним рівнем цифровізації всіх сфер суспільної діяльності.

На даний момент відбувається адаптація інформаційної діяльності всіх інституцій, в тому числі й державних органів, до сучасного інформаційно-комунікативного середовища, що зумовлює потребу у дослідженні модернізаційних підходів до організації даного напрямку діяльності. Вебтехнології, повсюдно проникаючи в життя сучасного суспільства, створюють нові можливості для вдосконалення процесів інформаційного забезпечення користувачів і забезпечують інноваційний вектор розвитку держави.

Стан наукової розробленості теми. Зважаючи на актуальність теми дослідження, вона є достатньо розробленою на даний час. Початок активного вивчення проблеми інноваційних аспектів діяльності ІУ відноситься до 80-х років ХХ століття. На сьогодні даній темі приділяє увагу значна кількість науковців.

Серед опрацьованих джерел слід виділити публікацію О. В. Воскобойнікової-Гузєвої [21], яка вивчала аспекти впровадження ММР в діяльність інформаційних інституцій.

У ході підготовки дипломної роботи було також проаналізовано нормативно-правове поле, що регулює окремі аспекти теми дослідження, зокрема Закони України «Про доступ до публічної інформації» [1], «Про інформацію» [7], «Про інноваційну діяльність» [6], «Про електронні комунікації» [3], Про основні засади забезпечення кібербезпеки України [9], «Про публічні електронні реєстри» [10] та інші. Як джерела інформації для висвітлення теми дослідження слугували й підзаконні акти, зокрема Постанови КМУ «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі» [12], «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд»» [16], «Деякі питання забезпечення функціонування інформаційно-комунікаційних систем, електронних комунікаційних систем, публічних електронних реєстрів в умовах воєнного стану» [13], «Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» [14] та інші.

Питання, присвячені висвітленню інноваційних напрямків реалізації процесів інформаційного забезпечення користувачів засобами **платформи «Дія»** висвітлені у таких джерелах [24-27; 30; 35; 45;48; 54] та інших матеріалах.

Мета дослідження полягає аналізі сучасного стану реалізації інформаційної діяльності та визначенні шляхів її оптимізації на основі впровадження інноваційних підходів.

Поставлена мета обумовила наступні завдання:

- визначити сутнісні риси інформаційної діяльності як об'єкта

впровадження інновацій.

- проаналізувати функціональне призначення та роль платформи «Дія» в системі інформаційної діяльності держави;
- дослідити, як «Дія» забезпечує автоматизацію процесів надання державних послуг та обробки інформації й оцінити вплив застосунку «Дія» на швидкість та якість взаємодії між громадянами та державними установами;
- проаналізувати сучасні тенденції розвитку платформи «Дія» як елементу електронного урядування;
- визначити перспективи подальшого розвитку цифрових сервісів у межах екосистеми «Дія».

Об'єктом дослідження є інформаційна діяльність як об'єкт впровадження інновацій.

В якості **предмета дослідження** виступають напрямки впровадження інноваційних підходів у процеси інформаційної діяльності державних органів (наприкладі онлайн-платформи «Дія»).

База дослідження: онлайн-платформа «Дія».

Методологічну базу дослідження складають загальнонаукові методи дослідження: аналіз, синтез, узагальнення, абстрагування. Для визначення ключових понять з теми дослідження задіяний термінологічний аналіз. В ході дослідження структури, контенту та функціональних можливостей онлайн-платформи «Дія» використано методи порівняльного та якісного аналізу.

Наукова та практична значущість дослідження полягає в аналізі та узагальненні теоретичних відомостей щодо застосування інноваційних підходів у процесах інформаційної діяльності, визначенні напрямків оптимізації даного напрямку суспільної діяльності на основі використання новітніх інформаційних технологій (ІТ). Крім того, у кваліфікаційній роботі представлені результати вивчення практичного досвіду впровадження інновацій в процеси реалізації державних послуг на платформі «Дія» та визначені перспективи подальшого розвитку цього застосунку як засобу інформаційного забезпечення користувачів.

Структура кваліфікаційної роботи обумовлена послідовністю викладу теми. Основними елементами роботи є вступ, основна частина та висновки. Вступ роботи формує її сприйняття, обґрунтовує актуальність, значущість теми, стан її наукової розробленості, мету та завдання роботи об'єкт та предмет дослідження, методологічну базу дослідження.

У першому розділі подається характеристика інноваційних векторів розвитку інформаційної діяльності (ІД) , висвітлені шляхи оптимізації ІД на основі впровадження сучасних інформаційних технологій та телекомунікаційних систем.

У другому розділі викладені результати докладного аналізу платформи «Дія» як інноваційного інструменту реалізації державних інформаційних послуг користувачам.

Висновки узагальнюють відомості щодо сучасного стану впровадження інновацій в процеси ІД. У даній структурній частині на основі аналізу функціонування онлайн-платформи «Дія» представлені рекомендації щодо підвищення ефективності її функціонування на основі подальшого впровадження інноваційних підходів в організацію процесів інформаційного обслуговування користувачів.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ

1.1. ПОНЯТТЯ ІННОВАЦІЙ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Інновації є об'єктивним чинником стратегічного розвитку сучасної ІУ, який визначає усі напрями її діяльності, принципово змінює її структуру і організацію роботи, забезпечує ефективне управління установою і персоналом, безпосередньо пов'язаний з налагодженням інформаційного виробництва, розподілу і споживанням отриманих інформаційних продуктів та послуг через використання у своїй діяльності інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та забезпечує її конкурентоспроможність серед інших інституцій.

Інноваційний розвиток є унікальною сферою діяльності, в якій використовуються та взаємодіють знання з різних галузей науки, техніки, економіки, екології, психології й соціології, фундаментальних і прикладних наук, теорії й практики, виробництва й управління, стратегії і тактики.

На сьогоднішній день інноваційні процеси проникають в усі сфери життя та діяльності людини. Особливо актуальні такі тенденції у сфері ІД. Дослідження проблем інноваційного розвитку тісно пов'язані з іменами видатних вчених ХІХ-ХХ століть: Д. Рікардо, Й. Бем-Баверка, К. Вікселя. Найбільш чітке визначення семантичних меж поняття «інновація», на наш погляд, подає Г. Золтман, зазначаючи, що це «будь-яка нова ідея чи діяльність, що сприймається як новаторська».

Під інновацією розуміють нову або удосконалену продукцію чи технологію, що використовується в практичній діяльності. Увесь цикл здійснення інновації – від виникнення ідеї нового об'єкта до її практичної реалізації – визначається поняттям інноваційної діяльності. Це діяльність щодо створення (розробки), виробництва, оволодіння і поширення (реалізації) інновацій. Вона охоплює комплекс наукових, технологічних, організаційних і комерційних заходів, які у своїй сукупності призводять до створення інновацій.

Інновації є результатом інтелектуальної праці. Це нові суто наукові, науково-практичні, організаційно-управлінські та винахідницько-раціональні розробки, що впроваджуються з метою перманентного вдосконалення соціально-економічного життя.

В цілому, інновація є фінальною точкою та матеріальним вираженням цілеспрямованого інноваційного процесу. Вона матеріалізується у формі принципово нового або суттєво модернізованого продукту (чи технологічного циклу), який демонструє чіткі конкурентні та якісні переваги на етапах його виготовлення, комерційного збуту та безпосередньої експлуатації. Це не просто статичний результат, а динамічний, багатоаспектний процес трансформації наукової концепції, фундаментального знання або інженерного винаходу у фазу реального практичного застосування з метою генерування прибутку.

Фундаментальні критерії інновації як економічної категорії полягають у таких положеннях:

- Маркетингова відповідність. Обов'язкова орієнтація на актуальні або потенційні запити споживачів та задоволення реального ринкового попиту.
- Абсолютна або відносна новизна, тобто наявність унікальних техніко-економічних параметрів, які виділяють продукт або технологію серед чинних аналогів.
- Економічна ефективність (комерціалізація). Здатність приносити вимірюваний фінансовий дохід, забезпечувати рентабельність для підприємства-виробника та стимулювати прогресивні техніко-економічні зміни в суспільному середовищі.

Інноваційний розвиток держави являє собою сталу множину успішних інноваційних проектів, реалізація котрих сприяє прискореній модернізації галузей економіки шляхом впровадження нових технологій та міжгалузевого трансферу технологій.

Інновації представлені новоствореними (застосованими) і (або) вдосконаленими конкурентноздатними технологіями, продукцією або послугами, а також організаційно-технічним рішеннями виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери.

На етапі формування сучасного інформаційно-телекомунікаційного середовища інноваційний розвиток будь-якої сфери суспільної діяльності значною мірою залежить від інформаційного забезпечення. Інформація інтегрується в усі напрямки діяльності суспільства. Згідно Закону України «Про інформацію», під інформацією розуміють документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі [7].

Перехід до цифрового суспільства, передусім, полягає в загальнодержавному процесі цифровізації, що включає комп'ютеризацію (тобто комп'ютерне забезпечення суспільства та держави), медіатизацію (зростання якості інформації та інформативної спрямованості суспільного розвитку) та інтелектуалізацію (зростання ролі та можливостей для розвитку інтелекту).

Правовими основами цифрового суспільства є закони і нормативні акти, що регламентують права людини на доступ до інформаційних ресурсів (ІР), технологій, телекомунікацій, захист інтелектуальної власності, недоторканність особистого життя, свободу слова, інформаційну безпеку. Технологічним підґрунтям зростання ролі інформації у суспільстві є телекомунікаційні й інформаційні технології (ІТ), які перетворилися на невід'ємний елемент будь-яких сучасних технологій, створили умови для вільного обігу в суспільстві великих масивів інформації і знань, обумовили істотні соціально-економічні перетворення і, зрештою, становлення інформаційного суспільства. На сьогодні для позначення етапу суспільного розвитку, на якому інформація та цифрові технології відіграють провідну

роль у функціонуванні всіх сфер діяльності людини використовують терім «інформаційне суспільство».

Поняття «інформаційне суспільство» з'явилося у другій половині 60-х років XX ст. Одночасно з ним використовувалися такі терміни, як «технотронне суспільство», «суспільство знання», «постіндустріальне суспільство»[21]. Інформаційне суспільство відрізняється від суспільства, у якому домінують традиційна промисловість і сфера послуг тим, що інформація, знання, інформаційні послуги, і всі галузі, пов'язані з їхнім виробництвом (телекомунікаційна, комп'ютерна, телевізійна та ін.) розвиваються більш швидкими темпами, а також є джерелом нових робочих місць, стають домінуючими в економічному розвитку.

Становлення інформаційного суспільства спричиняє радикальні зміни в сфері виробництва і ділової активності людей, а також і у всій соціальній сфері. Інформація і наукові знання – чинники, що стануть визначати як загальний стратегічний потенціал суспільства, так і перспективи його подальшого розвитку.

Формування інформаційного суспільства вимагає прискорення розробки та впровадження новітніх конкурентоспроможних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в усі сфери суспільного життя, забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності населення, створення загальнодержавних інформаційних систем, використання ІТ для вдосконалення державного управління, захисту інформаційних прав громадян, вдосконалення законодавства щодо регулювання інформаційних відносин. На даних складових формується майбутнє суспільства.

Процес постійного збільшення обсягів інформації та зростання її ролі в забезпеченні життєдіяльності суспільства упродовж усієї історії людства незмінно супроводжувався розвитком і вдосконаленням інформаційної діяльності (ІД), що являє собою продукт ряду конструктивних тенденцій, які характеризують розвиток людського суспільства у новому тисячолітті:

процесу глобалізації, тенденції до формування пріоритетів стійкого розвитку цивілізації та інформатизації. Організаційне оформлення ІД, тобто формування системи спеціалізованих установ, служб, підрозділів у складі різних організацій, фірм і відомств, які займаються ІД, ініціювалося політичними, економічними і соціальними реформами, що відбувались у державі. Цей процес супроводжувався і підкріплювався професіоналізацією (формуванням професійного суспільства і системи професійних комунікацій, кадрів, визначення основних каналів міграції спеціалістів із суміжних галузей у сферу ІД, вироблення основних кваліфікаційних вимог до професії інформаційного посередника, пошуку рішення в галузі професійної освіти).

Звернімося до сутності поняття «ІД», визначивши його семантичні межі. Найбільш загальне визначення ІД наведено у Законі України «Про інформацію» (1992). У статті 12 цього Закону ІД визначається як «сукупність дій, спрямованих на задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави» [3]. Більш конкретизованим і ґрунтовним з науково-практичної точки зору є визначення, наведене в «Короткому термінологічному словнику з бібліографознавства та соціальної інформатики», де зазначається, що, ІД – це «сукупність процесів збирання, аналізу, перетворення, зберігання, пошуку і поширення документальної інформації» [53, с. 31].

Структура ІД, взаємозв'язки між її елементами, соціальні функції окремих елементів обумовлені метою даного виду діяльності, що стала фактором вирізнення ІД серед інших видів людської діяльності та сприяла її розвитку. Таким чинником стала необхідність у пошуку інформації та задоволення інформаційних потреб споживачів. Її виникнення було обумовлене збільшенням масиву інформації та удосконаленням орієнтації у ньому, розвитком наукової діяльності, науково-технічним прогресом та зростанням потреби в інформаційному забезпеченні впровадження науково-технічних досягнень у виробництво, іншими чинниками. Із зростанням ваги

ІР у суспільстві розгортаються масштаби та складність ІД. Отже, у загальних рисах якісне та оперативне забезпечення споживачів інформацією у відповідності до їх потреб можна визначити як мету ІД. Власне дана мета впливає із положення про ІД, яке відображене у Законі «Про інформацію».

Основними напрямками практичної ІД є створення інформаційної продукції відповідно до потреб суспільства та її а ефективне використання в процесі надання інформаційних послуг споживачам інформації.

Таким чином, інновації в сфері ІД на сьогодні набувають системного й стратегічного характеру, а їхнім головним рушієм виступають сучасні ІКТ, що забезпечують перехід до цифрової моделі організації суспільних процесів.

1.2. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЗАСОБИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Як наголошувалося вище, інновації в інформаційній сфері тісно пов'язані з інтенсивним впровадженням новітніх технологій у практику ІД, що є одним з основних проявів процесу цифровізації суспільства в цілому, який забезпечує своєчасний і швидкий доступ до джерел інформації, одночасно підвищуючи ефективність операцій у сфері інформації.

Під ІТ в прикладному значенні розуміється спосіб створення ІПП необхідної якості та кількості з оптимальними умовами і часом затрат; в широкому розумінні – як сукупність раціональних методів і засобів ІД, які забезпечують гарантований результат.

Поняття «ІТ» є полісемічним та використовується у різних сферах діяльності. ІТ являють собою сукупність методів, виробничих процесів і програмно-технічних засобів, інтегрованих з метою збирання, обробки, зберігання, розповсюдження, відображення і використання **інформації** в інтересах її **користувачів**, технології, що забезпечують та підтримують інформаційні процеси (процеси пошуку, збору, передачі, збереження, накопичення, тиражування інформації та процедури доступу до неї).

Визначенні технології володіють різноманітними засобами практичної діяльності і характеризуються певною метою, предметом, ресурсами, процесами та результатами. Відповідно їх можна використовувати в системі реалізації процесів ІД. Метою ІТ є ефективне створення інформаційних продуктів та раціональне використання ІР в процесах задоволення потреб користувачів. В якості предмета виступає інформація та запити користувачів.

Процеси ІТ відповідають процесам ІД, а саме пошуку, обробки, накопичення, зберігання, та поширення інформації. До структури ресурсів відносяться: ІР (документи, дані); кадрові ресурси (фахівці інформаційної сфери, технічний персонал); матеріальні ресурси; фінансові ресурси.

ІТ тісно пов'язані з інформаційними системами. Останні являють собою організаційно впорядковану сукупність документів та ІТ, що реалізується в інформаційних процесах.

За ознакою сфери застосування ІТ поділяються на базові, прикладні та спеціальні. Базові ІТ – технології, які використовують універсальні методи роботи з інформацією, та застосовуються в різних сферах діяльності. До базових ІТ відносять:

- технології БД – це технології проектування введення в експлуатацію БД, різного змісту та призначення;
- гіпертекстові технології – організація текстової інформації в вигляді багатьох фрагментів тексту, які пов'язані один з одним;
- мультимедійні технології – це комп'ютерні технології, які забезпечують можливість створення, зберігання та використання різної за характером інформації в цифровому форматі. При використанні можливостей мультимедіа, текст може поєднуватися із рухомих зображенням та звуком;
- технологічне програмування – технологія розробки, експлуатації та супроводження комп'ютерних програм;
- телекомунікаційні технології – технології дистанційного зв'язку, передачі аудіо- та візуальної інформації на відстані за допомогою технічних засобів;

- технології захисту інформації – технології, забезпечення захисту інформаційного продукту від несанкціонованого доступу чи умисної зміни чи порушення інформації [40].

Прикладні ІТ являють собою технології, адаптовані до конкретних сфер застосування, типовими способами роботи є інформація. Прикладами даних програм є ІТ в управлінні; ІТ в промисловому виробництві; ІТ в торгівлі; ІТ в освіті тощо.

Спеціальні ІТ – технології, спеціальні для конкретних сфер інформаційної індустрії, наприклад: бібліотечні технології; архівні технології; рекламні технології; офісні технології; наукова-аналітичні технології та інші [40].

Знаряддя та засоби виконання являються необхідним компонентом будь-якої технології. Не є виключенням і ІТ, інструментальну базу яких утворюють технічні та програмні засоби.

Інструментальні засоби ІТ являють собою сукупність технічних та програмних засобів, що забезпечують реалізацію інформаційних процесів.

Серед технічних засобів ІТ вирізняють:

- комп'ютерну техніку, яка забезпечує електронне представлення інформації та автоматизацію усіх процесів;
- телекомунікаційні засоби та системи, що забезпечують передачу інформації на відстані;
- поліграфічну, ксерокопіювальну техніку;
- засоби запису і відтворення аудіовізуальної інформації (фото-, теле-, відео-, кіно зображення та звуку).
- оргтехніку (офісна техніка), призначена для механізації та автоматизації організаційної та управлінської діяльності.

Програмними засобами ІТ є комп'ютерні програми, представлені на мові програмування, які виконує електронно обчислювальна машина відповідно до алгоритму вирішення конкретних завдань чи групи завдань. В процесах ІД використовуються як технічні, так програмні засоби ІТ [34].

Основу ІО складає інформаційний пошук, що являє собою процес виявлення та відбору за заданими змістовними та формальними ознаками документа чи даних із інформаційних потоків та масивів. Інформаційний пошук – це пошук інформації, яка відповідає інформаційному запиту. В пошукових процесах, однією з головних вимог є оперативне забезпечення користувача повною і релевантною інформацією.

Розвиток ІТ і постійне зростання обсягів інформації призвели до необхідності розробки інтелектуальних технологій пошуку та аналізу текстової інформації.

Однією з актуальних проблем, які вирішують більшість установ у галузі ІТ є підвищення рівня ефективного пошуку й аналізу для великих обсягів неструктурованих даних. З цією метою почали використовувати можливості комп'ютерів. Проблему загострює стрімке зростання обсягів даних та ситуацій де необхідна оперативна обробка. У зв'язку з цим великий інтерес вимагають інноваційні рішення даної проблеми на базі застосування реконфігурації прискорювачів пошуку та аналізу даних.

Застосування реконфігураційних технологій відкриває перспективи значного підвищення ефективності інформаційного пошуку й аналізу.

До переліку найбільш уживаних термінів у галузі комп'ютеризованих систем пошуку, аналізу, збереження даних відносять:

- ✓ Business Intelligence (BI) – технології бізнес-інтелекту;
- ✓ Data Mining (DM) – добування даних, знань під час автоматизованого пошуку нових закономірностей, залежностей у баз даних та використання їх у процесах прийняття рішень;
- ✓ Knowledge Discovery in Databases (KDD) – узагальнений процес пошуку корисних знань з неструктурованих даних. Включає в себе технології обробки даних, інтерпретація результатів;
- ✓ On-line Analytical Processing (OLAP) – оперативна аналітична обробка даних, яка оперативно дає відповіді на гіпотези користувача, є суттєвим доповненням до можливостей DM;
- ✓ Data Warehouse - сховище даних;

- ✓ Text Mining (TM) – добування знань з текстової інформації.

Елементи автоматичної обробки і аналізу даних, що одержали назву Data Mining (знаходження знань), перетворюються на невід'ємну частину концепції інформаційних сховищ даних (data warehouse) та організації інтелектуальних обчислень. Сховище даних — це предметно-орієнтований, інтегрований, прив'язаний до часу, незмінний набір даних для підтримки процесу прийняття рішень. Простий доступ користувача до сховища даних забезпечує тільки отримання відповідей на питання, що були задані, в той час як технологія data mining дозволяє побачити («знайти») приховані правила і закономірності у наборах даних, які користувач не може передбачити, і застосування яких може сприяти виявленню більш ефективного результату [51, с. 9].

Користувачам продуктів Text Mining компанії (Exegy) пропонують два основні типи засобів:

- ✓ Smart Search (SS) – пристрій для швидкісного пошуку і збереження великих обсягів даних;
- ✓ Smart Analysis (SA) – пристрої з реконфігураційними прискорювачами для аналізу даних [52].

Компанія Exegy запропонувала інноваційні рішення для підвищення продуктивності інформаційного пошуку та аналізу даних. Ці рішення активно підтримують своїми продуктами провідні компанії, а саме IBM, SGI, Xilinx.

Основним завданням інформаційного пошуку в ІУ є пошук документів, що відповідають запиту в рамках деякої статичної колекції документів. Критеріями, що характеризують якість інформаційного пошуку, виступають точність і повнота видачі результатів пошуку.

В сучасних умовах стрімко зростає кількість програмних продуктів, що використовують нові технології з організацією інтелектуальних обчислень. Одним з них є пакет прикладних програм IDAMS, призначений для валідації (перевірки коректності та логічності), маніпулювання і статистичного аналізу даних. IDAMS виробляється та вільно поширюється UNESCO. Він дозволяє

підраховувати базові статистичні параметри вибірки — середні, частотні характеристики, кореляції та ін. Основний набір статистичних процедур включає також декілька важливих видів аналізу [52, с. 149].

Поширення чи передача інформації являє собою процес надання документів чи даних споживачам інформації. Поширення інформації здійснюється в двох основних формах: передача інформації каналами зв'язку та ІО. В процесі передачі інформації використовують локальні, регіональні, глобальні, корпоративні мережі — це засоби електронного зв'язку, передачі на відстані комп'ютерної інформації. А також радіо-, телевізійні зв'язки (телефони, телеграфні, факсимільні апарати, радіо, телевізійні передавачі та приймачі та ін.).

Важливим процесом ІД є збереження інформації. Для збереження даних та документів використовують комп'ютери (сервери БД, файлові сервери), різноманітні носії інформації.

Збереження інформації — процес забезпечення збереження документів чи даних, задовільного стану матеріального носія, захисту від несанкціонованого доступу.

Основним способом збереження інформації є консервація, яка здійснюється різними методами. Одним із них є: дотримання нормативних умов — режиму зберігання (санітарно-гігієнічні, температурно-вологі, світлові); стабілізація — обробка, сповільнення старіння і запобігання пошкоджень документа; реставрація — встановлення експлуатаційних властивостей, а також форм та зовнішнього виду документа; виготовлення копії — відтворення документа на іншому носії в тій чи іншій формі за допомогою різноманітних технологій; іншим способом збереження документів та даних являється архівування.

Методами архівування є:

- резервне копіювання документів та даних для їх оперативного відтворення;

- стиснення інформації з метою зменшення об'єму зберігання з можливістю встановлення інформації. Популярними програмами архівування є ARJ, WinZip, WinRar.

Захист інформації – це сукупність організаційно-технічних заходів і правових норм для запобігання заподіяння шкоди інтересам власника інформації та осіб, які користуються інформацією.

Для технологій захисту інформації існують різноманітні засоби та способи, що залежать від характеру загрози інформаційній безпеці.

В умовах повсюдного впровадження ІТ вирішити проблеми інформаційної безпеки складно з таких причин:

- інформація як матеріальна цінність, порівняно з іншими матеріальними цінностями, відносно просто копіюється дублюванням раніше створених інформаційних продуктів;
- розвиток обчислювальної техніки і техніки зв'язку поряд з підвищенням ефективності її використання призвів до ускладнення можливостей контролю і запобігання несанкціонованому отриманню й використанню інформації з обмеженим доступом;
- різноманітність апаратних і програмних засобів формування, передачі, перетворення, відображення і зберігання інформації при впровадженні ІТ з врахуванням орієнтування на засоби закордонного виробництва в умовах відсутності в Україні матеріально-технічної і методологічної бази їх обслуговування і атестації, збільшує потенційні можливості формування нових каналів її витоку і порушення цілісності [40].

Законодавче і правове забезпечення захисту інформації повинне являти собою впорядковану сукупність організаційних рішень, законів, нормативів і правил, що регламентують як загальну організацію робіт щодо захисту інформації, так і створення, і функціонування систем захисту інформації в конкретних умовах.

Отже, сучасні ІКТ стали настільки важливою частиною інфраструктури суспільства, що від них залежить не тільки технологічний, але й соціальний поступ, економічна конкурентоспроможність країни в цілому, її місце у

світовій економіці, роль у міжнародному розподілі праці, здатність розвивати демократичні інститути, збільшення кількості нових робочих місць тощо. ІТ із технологічного чинника розвитку перетворилися у важливий елемент функціонування сучасного суспільства. Однак при такій трансформації їх подальше втілення вже залежить не тільки від прогресу науково-технічної думки, але й від соціально-економічних і правових умов, в яких вони існують.

Таким чином, телекомунікаційні й ІТ стали невід'ємним елементом будь-яких сучасних інформаційних процесів. Проаналізуємо сучасний рівень використання ІТ наприкладі функціонування онлайн-платформи «Дія» у наступному розділі кваліфікаційної роботи.

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПЛАТФОРМИ «ДІЯ ЯК ЦИФРОВОЇ ІННОВАЦІЇ

2.1. СТРУКТУРА ТА ФУНКЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ОНЛАЙН- ПЛАТФОРМИ «ДІЯ

Онлайн-платформа «Дія» сьогодні виступає центральним елементом цифрової інфраструктури України, поєднуючи в собі вебпортал, мобільний застосунок та пов'язані з ними сервіси, що забезпечують доступ громадян і бізнесу до широкого спектра інформаційних та державних послуг у форматі «держава в смартфоні». З погляду структури, портал «Дія» організований як багаторівнева система навігації, де основними структурними блоками є головна сторінка, розділ послуг, каталог електронних документів, особистий кабінет користувача, довідково-інформаційні блоки, а також спеціальні тематичні підрозділи на кшталт «Дія.Бізнес» чи «Дія.Освіта», які інтегруються в єдине цифрове середовище. Головна сторінка зазвичай виконує роль «вітрини» сервісу: тут розміщені ключові навігаційні елементи, посилання на найпопулярніші послуги, новини про оновлення платформи та інформаційні кампанії, пов'язані з цифровими сервісами держави, що дозволяє користувачеві швидко зорієнтуватися в можливостях порталу.

Ключовим структурним ядром онлайн-платформи є розділ електронних послуг, який побудований за тематичним принципом і містить категорії, що відображають життєві ситуації та потреби користувачів: наприклад, «Громадянам», «Підприємцям», «Сім'я», «Автотранспорт», «Довідки та витяги» тощо. Усередині кожної категорії послуги структуровані за більш вузькими напрямками: реєстрація бізнесу, оформлення допомог, отримання довідок, зміна місця проживання, надання будівельних послуг, взаємодія з органами місцевого самоврядування та інші подібні блоки, що дозволяє користувачам логічно переходити від загальної теми до конкретної адміністративної процедури. Для кожної послуги створено окрему сторінку з

описом суті сервісу, переліком необхідних документів, умовами надання, строками розгляду, а також інтерактивною кнопкою «Подати заяву» або «Отримати послугу», що поєднує описову інформацію з практичним інструментом для миттєвого звернення. Завдяки такій структурі розділ послуг фактично виконує функцію інтерфейсу між користувачем і різними державними органами, маскуючи складні міжвідомчі процедури за зрозумілими, стандартизованими онлайн-формами.

Особливе місце в структурі платформи займає особистий кабінет користувача, який відкривається після авторизації через банки-партнери (BankID) або інші засоби електронної ідентифікації. Особистий кабінет виступає індивідуальним інформаційним простором, де відображаються персональні дані користувача, перелік поданих заяв, статуси їх розгляду, історія отриманих послуг, а також повідомлення від органів влади, що дозволяє не лише ініціювати послуги, а й контролювати їх перебіг у зручному форматі. У межах кабінету також можуть бути доступні налаштування профілю, інструменти керування підписками на інформаційні розсилки, можливість перегляду чи завантаження документів та витягів, отриманих через портал. Така персоналізація структури значно підвищує зручність роботи з платформою і формує відчуття «єдиного вікна» для взаємодії з державою.

Окремим структурним елементом є блок цифрових документів, тісно пов'язаний із мобільним застосунком «Дія», але концептуально інтегрований в онлайн-платформу. У цьому розділі користувач отримує доступ до своїх електронних документів – цифрових версій паспорта, водійського посвідчення, реєстраційних документів на транспортний засіб та інших документів, що підтверджують юридично значущу інформацію. Хоча основний сценарій використання цих документів реалізується через смартфон, портал забезпечує інформаційну підтримку: інструкції щодо активації документів, правила їх використання, роз'яснення про юридичну

силу та можливі сценарії застосування. Таким чином, структурно онлайн-платформа «Дія» поєднує функції реєстру послуг і довідково-інформаційного центру щодо цифрових документів.

Контент кожного розділу платформи має чітко визначену функціональну спрямованість. Описові сторінки містять нормативно вивірені формулювання, офіційні інструкції, посилання на законодавчі акти, що забезпечує достовірність та юридичну коректність інформації. Інші розділи, зокрема довідкові та новинні, оновлюються з урахуванням поточних змін у законодавстві та запуску нових послуг, інформуючи користувачів про розширення можливостей платформи, тимчасові сервіси (наприклад, пов'язані з воєнним станом чи програмами підтримки) та зміни у порядку надання послуг. Тематичні підпроекти на кшталт «Дія.Освіта» мають власні інформаційні блоки: каталоги курсів, опис програм навчання, рекомендації щодо розвитку цифрових навичок, що розширює функціонал платформи за межі суто адміністративних процедур і формує додану вартість у вигляді освітніх та просвітницьких сервісів. Таким чином, контент «Дії» можна охарактеризувати як багатошаровий: від коротких анонсів і пояснювальних текстів до детальних регламентів, форм і інструкцій, скомпонованих так, щоб користувач міг пройти весь шлях від ознайомлення до подання заяви в одному середовищі.

Функціональні можливості онлайн-платформи «Дія» для користувачів у контексті надання інформаційних і державних послуг є доволі широкими й постійно розширюються. Базова функція полягає у можливості подати заяву на отримання тієї чи іншої послуги повністю онлайн: користувач обирає послугу, авторизується, заповнює електронну форму, додає (за потреби) скан-копії чи електронні документи, надає згоду на обробку персональних даних та надсилає запит до відповідного органу. Система автоматично підтягує частину даних з державних реєстрів, що зменшує потребу в ручному введенні інформації та мінімізує ризик помилок, одночасно скорочуючи

кількість додаткових довідок і паперових документів. Інша важлива функція – відстеження статусу заявки: користувач у своєму кабінеті бачить, на якому етапі знаходиться розгляд, чи потребує орган влади додаткових відомостей, чи вже надано результат послуги. Це зменшує несправедливе навантаження на контакт-центри та скорочує кількість звернень за роз'ясненнями.

Серед функціональних особливостей платформи варто виділити реалізацію принципу «одноразового подання даних» і повторного використання інформації, наданої користувачем, у різних процедурах, що відповідає сучасним підходам до цифрової трансформації публічних послуг. Наприклад, дані, використані при реєстрації бізнесу, можуть частково застосовуватися під час подання інших заяв, пов'язаних із підприємницькою діяльністю, без необхідності повторного завантаження одних і тих самих документів. Також платформа підтримує електронну ідентифікацію та електронний підпис через інтеграцію з BankID та іншими сервісами, що дозволяє здійснювати юридично значущі дії в онлайн-середовищі без фізичної присутності в установах. У сукупності ці функції спрощують доступ до послуг, підвищують їхню прозорість та сприяють зменшенню корупційних ризиків за рахунок мінімізації «людського фактора» на проміжних етапах.

Інтерфейс онлайн-платформи «Дія» побудований з урахуванням принципів зручності та доступності: основні елементи навігації розташовані у верхній частині сторінки у вигляді зрозумілого меню, а також у формі великих кнопок або карток на головній сторінці, які ведуть до найпоширеніших послуг. Дизайн порталу витриманий у мінімалістичному стилі з використанням фірмового брендингу «Дія», чіткої типографіки, контрастних кольорів для основних елементів управління та достатніх розривів між блоками, що полегшує сприйняття інформації й відповідає сучасним трендам веб-дизайну. Текстові описи послуг структуровані у вигляді коротких абзаців, списків та нумерованих кроків, що робить їх

зрозумілими навіть для користувачів із базовим рівнем цифрової грамотності. Особлива увага приділяється інтуїтивності: більшість дій супроводжується підказками, повідомленнями про помилки та інструкціями, які з'являються без перезавантаження сторінки, що знижує поріг входу для нових користувачів.

З точки зору ІД, інтерфейс «Дії» також реалізує принципи прозорості й довіри: перед поданням заяви користувача інформують, які саме дані будуть використані, з якими реєстрами відбуватиметься взаємодія, а також які органи влади є відповідальними за надання конкретної послуги. Наявність чітко позначених контактів, посилань на офіційні сторінки, політики конфіденційності та умов використання допомагає зняти частину побоювань щодо безпеки персональних даних і зміцнює загальний рівень цифрової довіри. Водночас, з огляду на постійний розвиток платформи, інтерфейс регулярно оновлюється й адаптується, що дозволяє враховувати досвід користувачів, розширювати перелік мовних та доступнісних налаштувань, а також поступово інтегрувати нові функції без надмірного ускладнення структури.

Таким чином, онлайн-платформу «Дія» можна розглядати як цілісну модель сучасного цифрового майданчика державних послуг, у якій логічно поєднані інформаційні, сервісні та комунікаційні компоненти. Чітка структуризація розділів, тематична організація контенту, наявність особистого кабінету та інструментів електронної взаємодії з органами влади забезпечують користувачам можливість повного циклу отримання послуг онлайн – від ознайомлення з умовами до отримання результату в цифровому форматі. Завдяки цьому платформа «Дія» виступає не лише технічним рішенням, а й важливим інструментом трансформації інформаційної діяльності держави, демонструючи, як структурні й функціональні особливості цифрових сервісів можуть змінювати традиційні моделі взаємодії громадян, бізнесу та публічної адміністрації.

2.2 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМИ «ДІЯ» ЯК ІНОВАЦІЙНОГО МАЙДАНЧИКА РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Як свідать результати проведеного дослідження, онлайн-платформа «Дія» уже сьогодні виконує роль ключового цифрового сервісу для взаємодії громадян, бізнесу та держави, однак її потенціал як інноваційного майданчика реалізації ІД державних органів далеко не вичерпаний і безпосередньо пов'язаний із подальшим розвитком цифрової держави, закріпленим у стратегічних документах України до 2030 року. Урядові стратегії цифрового розвитку та плани цифровізації публічних послуг до 2026 року акцентують, що все більше адміністративних процедур мають бути переведені в онлайн-формат через «Дію» та інші електронні сервіси, що фактично перетворює платформу на головний канал організації, документування й контролю інформаційних процесів у системі державного управління. Для державних органів це означає перехід від фрагментарних інформаційних систем до єдиного цифрового середовища, де «Дія» може виступати не лише «вітриною» послуг для користувачів, а й інфраструктурною основою для інтеграції реєстрів, автоматизації інформаційних потоків і впровадження нових форматів електронної взаємодії.[

Одним із ключових напрямів перспективного розвитку «Дії» є подальше розширення спектра електронних послуг у різних сферах – соціального захисту, охорони здоров'я, оподаткування, підтримки ветеранів, бізнесу, транспортної та судової сфер тощо, що уже закріплено в планах Міністерства цифрової трансформації на 2025–2026 роки. Передбачається, що до кінця 2025 року на платформі мали з'явитися десятки нових сервісів, а до 2026 року – ще до п'ятдесяти електронних послуг, завдяки чому більшість типових адміністративних процедур можна буде провести без візиту до установи, лише за допомогою онлайн-інструментів. Для ІД державних

органів це означає, що основні операції зі збору, обробки й передавання даних поступово зосереджуються в цифровому середовищі, а роль паперового документообігу й традиційних каналів комунікації буде зменшуватися. У такій перспективі «Дія» набуває статусу базової платформи, через яку державні органи організовують інформаційні процеси: від прийому звернень і заяв до надання результатів послуг та публікації рішень.

Важливим елементом майбутнього розвитку «Дії» як інноваційного майданчика є поглиблення інтеграції з галузевими інформаційними системами, державними реєстрами та відомчими електронними ресурсами. Стратегія WINWIN 2030 та урядові плани цифровізації підкреслюють необхідність побудови інтероперабельних систем, у яких дані можуть вільно, але захищено циркулювати між різними органами влади, не створюючи дублювання і суперечностей. У цьому контексті «Дія» має перспективу стати універсальним інтерфейсом до численних баз даних – від демографічних і податкових до реєстрів освіти, медицини, судових рішень, земельних ресурсів тощо. Для громадян це проявлятиметься у спрощенні доступу до послуг і зменшенні потреби багаторазово подавати одні й ті самі довідки, а для державних органів – у можливості оперативно отримувати релевантні дані для ухвалення рішень, аналітики, планування та контролю, не створюючи зайвих бюрократичних бар'єрів.

Значний потенціал платформи пов'язаний із розвитком проактивних та персоналізованих сервісів, які ґрунтуються на аналізі даних і автоматичному виявленні життєвих ситуацій користувачів, що потребують певних послуг. У перспективі «Дія» може не лише чекати, поки громадянин самостійно знайде потрібну послугу, а й ініціювати пропозиції – наприклад, інформувати про можливість оформлення субсидій, соціальних виплат, податкових пільг, необхідність продовження документів чи участь у певних програмах підтримки. Для державних органів це означатиме перехід до більш активної, сервісно орієнтованої моделі інформаційної діяльності, де взаємодія з

громадянами не обмежується реагуванням на звернення, а включає превентивне інформування, нагадування, супровід та пояснення складних процедур. Реалізація таких проактивних сценаріїв потребує якісної роботи з даними, алгоритмів виявлення потреб, а також чітких правил обробки персональної інформації, що ставить перед органами влади нові завдання в сфері інформаційної безпеки та етики.

Окремий вектор перспектив розвитку «Дії» стосується її інтеграції з європейським цифровим простором та впровадження стандартів ЄС у сфері електронної ідентифікації та цифрових гарантів. Заплановане впровадження EUDI Wallet – європейського цифрового гаманця для електронної ідентифікації – відкриває можливості для того, щоб українські громадяни й бізнес могли використовувати свої цифрові документи й засоби е-ідентифікації за європейськими стандартами, у тому числі для взаємодії з іноземними сервісами. Для державних органів це означає підвищення вимог до сумісності їхніх інформаційних систем із європейськими платформами, гармонізацію стандартів безпеки, формату даних і процедур верифікації. У такій перспективі «Дія» виступатиме не лише національним, а й транскордонним інструментом інформаційної діяльності, що сприятиме інтеграції України в європейський цифровий ринок і розширенню можливостей для громадян та бізнесу.

Ще один важливий напрям – розширення тематичних екосистем, інтегрованих із «Дією», таких як «Дія.Бізнес» та «Дія.Освіта», які вже сьогодні виконують функції окремих, але пов'язаних з основною платформою майданчиків. Оновлення «Дія.Бізнес», зокрема розвиток особистих кабінетів підприємців, впровадження чат-ботів, можливість формувати індивідуальні траєкторії бізнес-розвитку та інтеграція з календарями, свідчать про тенденцію до створення навколо «Дії» комплексного середовища підтримки підприємницької діяльності. Для державних органів, відповідальних за економічну політику, це відкриває

перспективи не лише автоматизувати окремі послуги (реєстрація, ліцензування, подання звітності), а й використовувати платформу як інструмент інформаційного супроводу реформ, консультацій, опитувань та збору зворотного зв'язку від бізнесу. Аналогічно «Дія.Освіта» як національна освітня платформа може посилювати інформаційну діяльність органів освіти – від розповсюдження освітніх програм до організації масових курсів підвищення цифрової грамотності та професійного навчання.

Перспективи розвитку «Дії» пов'язані також із внутрішніми процесами цифровізації самої державної служби. Урядові плани передбачають появу цифрових посвідчень держслужбовців, автоматизацію спеціальних перевірок кандидатів, перехід нотаріусів до е-Нотаріату, розвиток електронних систем е-Суд, е-Акциз тощо. У такому середовищі «Дія» може стати центральним елементом для внутрішньої інформаційної взаємодії державних органів, де окремі модулі будуть орієнтовані не лише на громадян, а й на службовців, суддів, нотаріусів, податкових інспекторів. Це створює передумови для того, щоб платформа виконувала роль єдиного цифрового «хабу», через який органи влади обмінюються даними, документами, внутрішніми рішеннями та звітністю. Такий розвиток посилює прозорість та керованість інформаційних процесів, але водночас підвищує вимоги до надійності, масштабованості та захищеності платформи.

Важливою перспективою є подальший розвиток механізмів відкритих даних та аналітичних інструментів на базі «Дії». У межах стратегій цифрового розвитку наголошується на необхідності використання даних як основи для ухвалення рішень, моніторингу політик та громадського контролю. У майбутньому платформа може стати джерелом агрегованої статистики про використання послуг, типові звернення, регіональні диспропорції, що відкриє для державних органів можливість оперативно аналізувати, як працюють їхні інформаційні, сервісні й комунікаційні механізми. Для суспільства й науковців це створює додатковий масив даних

для досліджень, а для самих органів влади – інструмент самодіагностики й адаптації політик до реальних потреб користувачів.

Водночас перспективи розвитку «Дії» як інноваційного майданчика тісно пов'язані з викликами в сфері кібербезпеки, захисту персональних даних та забезпечення цифрової довіри. Зі збільшенням кількості послуг, обсягів даних і рівня залежності державних функцій від платформи зростає й потенційний масштаб ризиків – від технічних збоїв до кібератак та витоків інформації. Тому одним із стратегічних напрямів розвитку є впровадження комплексних систем безпеки, багаторівневої автентифікації, постійного моніторингу інцидентів, а також прозорих політик обробки даних, які мають бути зрозумілими для громадян. Для державних органів це означає переосмислення підходів до інформаційної безпеки, перенесення акценту з оборонної реакції на проактивне управління ризиками й формування культури безпечної роботи з даними.

Окремо варто підкреслити, що успішний розвиток «Дії» як інноваційного майданчика залежить від рівня цифрової грамотності й готовності громадян та працівників державних органів активно використовувати цифрові інструменти. Стратегія цифрового розвитку й проекти на кшталт «Дія.Освіта» демонструють намір держави інвестувати в розвиток людського капіталу, зокрема через масові онлайн-курси, програми рескілінгу й підвищення кваліфікації. Це означає, що платформа «Дія» у перспективі може стати не лише інструментом надання послуг, а й каналом поширення знань про безпечне, ефективне й відповідальне використання цифрових сервісів. Для інформаційної діяльності державних органів це важливо, оскільки добре підготовлений користувач менше помиляється, швидше проходить процедури й краще розуміє логіку роботи сервісів, що в підсумку зменшує навантаження на підтримку й підвищує загальну ефективність системи.

Таким чином, перспектива розвитку онлайн-платформи «Дія» як інноваційного майданчика реалізації ІД державних органів полягає в її еволюції від «цифрового порталу послуг» до комплексної цифрової екосистеми, що охоплює як зовнішню взаємодію з громадянами й бізнесом, так і внутрішні інформаційні процеси в державних структурах. Розширення функціоналу, поглиблення інтеграції з реєстрами й європейським цифровим простором, розвиток проактивних сервісів, впровадження інструментів аналітики та відкритих даних, посилення кібербезпеки й підтримка цифрової грамотності створюють основу для того, щоб «Дія» стала центральною платформою цифрового урядування в Україні. У найдальшій перспективі це здатне змінити саму філософію інформаційної діяльності державних органів – від бюрократичної, орієнтованої на документи й процедури, до сервісно-інноваційної, сфокусованої на потребах користувачів, ефективному управлінні даними та прозорості влади.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження засвідчило, що інновації в інформаційній сфері України нині набувають системного й стратегічного характеру, а їхнім головним рушієм виступають сучасні ІКТ, що забезпечують перехід до цифрової моделі організації ІД та формування сервісно орієнтованої цифрової держави. Узагальнення теоретичних підходів до розуміння інновацій у процесах ІД дозволяє трактувати їх як комплекс організаційних, технологічних і сервісних нововведень, спрямованих на підвищення ефективності створення, оброблення, зберігання, поширення й використання інформаційних ресурсів у публічному управлінні, економіці, освіті та інших сферах суспільного життя. При цьому саме ІКТ задають темп оновлення інформаційних процесів і визначають можливості їх масштабування. ІТ технології, поєднані з цифровими платформами, хмарними сервісами, мобільними застосунками й інтегрованими інформаційно-аналітичними системами, створюють інноваційне середовище, в якому відбувається перехід від фрагментарних, паперово-орієнтованих процедур до цифрових екосистем із принципами «digital-by-default» і «mobile-first», що забезпечує оперативність доступу до даних, прозорість управлінських рішень, скорочення транзакційних витрат та зменшення інформаційної асиметрії між державою, бізнесом і громадянами.

На рівні національної політики розбудови цифрової держави сформовано нормативні та організаційні засади цифровізації, у межах яких ІД органів влади поступово переноситься в електронний формат, впроваджуються стандарти електронної взаємодії, електронного документообігу та електронних послуг, що трансформує традиційні адміністративні моделі у клієнтоцентричні сервісні системи. Ці трансформації мають комплексний характер. Окрім технологічної модернізації, вони охоплюють зміну управлінських практик, переформатування організаційних структур, розвиток цифрових

компетентностей персоналу та громадян, запровадження механізмів електронної участі й відкритих даних, однак одночасно супроводжуються викликами, пов'язаними з нерівномірним розвитком цифрової інфраструктури, потребою посилення кібербезпеки та захисту персональних даних.

Узагальнення результатів дослідження дозволяє розглядати екосистему «Дія» як ключовий інструмент модернізаційного розвитку ІДі державних органів України, що репрезентує практичну реалізацію концепції «держава в смартфоні» та є еталонним прикладом сервісно орієнтованої цифрової трансформації, визнаної на міжнародному рівні. «Дія» виступає цілісною цифровою екосистемою, яка поєднує веб-портал і мобільний застосунок, забезпечуючи єдину точку доступу до широкого спектру електронних послуг, цифрових документів та сервісів взаємодії громадян і бізнесу з державою, при цьому мобільний застосунок фокусується на повсякденних сценаріях використання цифрових документів, а портал орієнтований на розширений набір адміністративних і сервісних можливостей.

За результатами дослідження встановлено, що інтегрованість «Дії» з державними реєстрами та інформаційними системами забезпечує автоматизований обмін даними, мінімізує дублювання інформації, скорочує кількість очних візитів до установ, зменшує бюрократичне навантаження та робить процеси надання послуг прозорими, відстежуваними та підзвітними, що, у свою чергу, посилює довіру громадян до цифрових сервісів держави. Завдяки впровадженню електронної ідентифікації, електронного підпису та цифрових документів екосистема «Дія» змінює логіку здійснення ІД державних органів від переважно паперового документообігу та фрагментованих інформаційних каналів — до комплексних, стандартизованих, електронних процесів, базованих на повторному використанні даних та принципі «одноразового подання інформації». У цьому контексті «Дія» виконує роль каталізатора управлінських змін,

сприяючи укоріненню принципів «єдиного вікна», сервісної моделі публічного управління, розвитку електронної демократії та формуванню нової культури цифрової взаємодії між державою та суспільством.

Перспективні вектори подальшого розвитку екосистеми «Дія» доцільно пов'язувати з:

- поглибленням інтеграції платформи з галузевими інформаційними системами й реєстрами,
- удосконаленням механізмів інтероперабельності та уніфікації форматів даних, що дозволить забезпечити цілісність інформаційної інфраструктури, підвищити якість управлінських рішень і мінімізувати дублювання інформації.
- розбудовою персоналізованих і проактивних електронних послуг, коли на основі аналітики даних платформа зможе автоматично пропонувати користувачам релевантні сервіси та сповіщення, адаптувати інтерфейси під потреби різних категорій населення, що підвищуватиме зручність і залученість громадян у цифрові процеси.
- посиленням кібербезпеки та захисту персональних даних, впровадження багатофакторної автентифікації та прозорих політик обробки інформації, що є необхідною умовою зміцнення цифрової довіри й стійкості платформи в умовах гібридних загроз та зростання залежності державних функцій від цифрових сервісів.

Не менш значущим є розширення цифрової інклюзії та підвищення цифрової грамотності. Важливим є забезпечення доступності сервісів «Дії» для користувачів з різним рівнем цифрових навичок і для людей з особливими потребами, а також реалізація освітніх програм з цифрової та медіаграмотності для громадян і працівників державного сектору, що дозволить повніше реалізувати потенціал платформи, зменшити цифровий розрив і забезпечити відповідність європейським стандартам інклюзивної цифрової держави. На цій основі можна констатувати, що інноваційний

розвиток інформаційної сфери України, зосереджений навколо впровадження ІКТ та цифрових екосистем на кшталт «Дії», є ключовою передумовою модернізації публічного управління, підвищення ефективності інформаційних процесів і зміцнення позицій України в глобальному цифровому просторі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 р. *Відом. Верховної Ради України*. 2011. № 32. С. 314. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення : 12.12.2025).
2. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05 жовтня 2017 р. *Відом. Верховної Ради України*. 2017. № 45. ст. 400. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення : 12.12.2025).
3. Про електронні комунікації: Закон України від 16 грудня 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 02.12.2025).
4. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 5 липня 1994 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 10.12.2025).
5. Проєкт Закону про цифрову доступність в Україні від 05.12.2025 № 14278. URL : (дата звернення: 20.03.2026).
6. Про інноваційну діяльність: Закон України. URL: <http://www.pbuv.gov.ua/> дата звернення: 10.12.25).
7. Про інформацію: Закон України, 2 жовт. 1992 р. // *Відомості Верх. ради України*. – 1992. – №48. – С. 1447-1462.
8. Про основи національної безпеки України: Закон України від 19 червня 2003 р. № 964-IV. *Офіц. вісн. України*. 2003. № 29. С. 38.
9. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України: Закон України від 05 жовтня 2017 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#n108> (дата звернення : 02.12.2025).

10. Про публічні електронні реєстри: Закон України від 18.11.2021 р. № 1907-IX. URL: [https:// zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text) (дата звернення: 20.12.2025).

11. Вимоги щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 р. № 493. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/493-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 02.12.2025).

12. Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі: Постанова Кабінету Міністрів України від 21 липня 2023 р. № 757. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/KP230757> (дата звернення: 02.12.2023).

13. Деякі питання забезпечення функціонування інформаційно-комунікаційних систем, електронних комунікаційних систем, публічних електронних реєстрів в умовах воєнного стану: Постанова Кабінету Міністрів України від 12 березня 2022 р. № 263. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/KP220263> (дата звернення: 10.12.2025).

14. Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : Постанова Кабінету Міністрів України від 10 травня 2018 р. № 357. *Урядовий кур'єр*. 2018. № 100.

15. Про внесення змін до закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції : Закон України від 02 липня 2015 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/577-19#text> (дата звернення: 15.12.2025).

16. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд»: Постанова Кабінету Міністрів України від

24 лютого 2003 р. № 208. *Відом. Верховної Ради України*. 2003. № 12. С. 49-61.

17. Концепція розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/250287124> (дата звернення: 10.12.2025).

18. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.12.2025).

19. Питання Міністерства цифрової трансформації: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.12.2025).

20. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 14 травня 2021 року «Про Стратегію кібербезпеки України»: Указ Президента України від 26 серп. 2021 р. № 447/2021. Офіційне інтернет-представництво Президента України : офіц. вебпортал. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/4472021-40013> (дата звернення: 22.05.2026).

21. Воскобойнікова-Гузєва О. В. Модернізаційні моделі розвитку бібліотечно-інформаційних установ у період глобалізації: визначення базових складових. *Наук. праці Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського*. Київ, 2012. Вип. 33. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>. (дата звернення : 10.12.2025).

22. Апскілінг, рескілінг і крос-скілінг: різниця, особливості та важливість для HR. *Нурта : блог про HR та рекрутинг*. 2021. 23 липня. URL: hurta.work (дата звернення: 22.05.2026).

23. В «Дії» з'явиться помічник на основі штучного інтелекту: як він працюватиме. *РБК-Україна : інформаційне агентство*. 2025. 5 лютого. URL: <https://www.rbc.ua/rus/news/diyyi-z-yavitsya-pomichnik-osnovi-shtuchnogo-1738769524.html> (дата звернення: 22.05.2026).

24. Виправляйте помилки в даних про зареєстроване місце проживання на порталі Дія. *Міністерство цифрової трансформації України : офіц. вебпортал*. 2024. 23 травня. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/vipravlyayte-pomilki-v-danikh-pro-zareestrovane-mistse-prozhivannya-na-portali-diya> (дата звернення: 22.05.2026).

25. Державна допомога в рамках Програми «єПідтримка». *Wiki LegalAid : довідково-інформаційна платформа правової допомоги*. 2024. 14 березня. URL: [legalaid.wiki_\"єПідтримка\"](https://legalaid.wiki_\) (дата звернення: 22.05.2026).

26. Дія.AI – перший у світі державний AI-агент, який не просто консультує, а надає послуги: як працює штучний інтелект на порталі. *Digital State UA : офіц. вебпортал*. 2026. 24 лютого. URL: digitalstate.gov.ua (дата звернення: 22.05.2026).

27. Дія.Освіта. *Міністерство цифрової трансформації України: офіц. вебпортал*. 2026. URL: thedigital.gov.ua (дата звернення: 22.05.2026).

28. Європейський гаманець цифрової ідентифікації (EUDI Wallet): що це таке, коли запуск та до чого тут «Дія». *AIN.UA : інформаційне видання про IT-бізнес*. 2025. 10 лютого. URL: <https://ain.ua/2025/02/10/jevropeiskii-gamanec-cifrovoyi-identifikaciyi/> (дата звернення: 22.05.2026).

29. Звіт за результатами вивчення індивідуальних потреб у професійному навчанні державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування у 2026 році. *Національне агентство України з питань державної служби : офіц. вебсайт*. 2026. URL:

<https://nads.gov.ua/storage/app/sites/5/uploaded-files/zvit-individualni-potrebi-2026-1.pdf> (дата звернення: 22.05.2026).

30. Зимова «Підтримка: як отримати 1 тис. гривень допомоги від держави. *Міністерство економіки України : офіц. вебпортал*. 2024. 29 листопада. URL: me.gov.ua (дата звернення: 22.05.2026).

31. Інформаційна діяльність : підручник. Київ : Електронна бібліотека Buklib, 2020. URL: buklib.net (дата звернення: 22.05.2026).

32. Інформаційні технології. URL: <http://www.uk.wikipedia.org> (дата звернення : 10.12.2025).

33. Короткий термінологічний словник із бібліографознавства та соціальної інформатики / Г.М.Швецова-Водка, Г.В.Сілкова, Л.О.Черепуха та ін. іїв : Кн. палата України, 1998 . 116 с.

34. Макадоєва В. О. Аналіз принципів побудови та підходів до визначення поняття «інформаційна технологія». *Кібербезпека: освіта, наука, техніка*. 2022. №2 (18). С. 138–149. URL: <https://csecurity.kubg.edu.ua/index.php/journal/article/view/410/338> (дата звернення: 5.02. 2026).

35. Нові послуги в Дії: довідка ВПО та допомога тепер доступні для всієї родини, а також зміна місця проживання та скасування статусу ВПО. *Червонослобідська територіальна громада : офіц. вебсайт*. 2024. 23 квітня. URL: chervonoslobidskaotg.org.ua (дата звернення: 22.05.2026).

36. Підвищення рівня цифрових навичок українців: долучайтесь до обговорення проєкту Рамки цифрової компетентності громадян. *Міністерство цифрової трансформації України : офіц. вебпортал*. 2021. 23 березня. URL: thedigital.gov.ua (дата звернення: 22.05.2026).

37. Портал Інтеграції Дії: технічна документація та інструменти для партнерів. Дія.Бізнес : офіц. вебпортал. 2026. URL: diia.gov.ua (дата звернення: 22.05.2026).

38. Працюємо над спільним цифровим майбутнім з ЄС: Україна приєдналася до зустрічі POTENTIAL у Празі. *Міністерство цифрової трансформації України : офіц. вебпортал.* 2024. 14 травня. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/pratsyuemo-nad-spilnim-tsifrovim-maybutnim-z-es-ukraina-priednalasya-do-zustrichi-potential-u-prazi> (дата звернення: 22.05.2026).

39. Результати другого Bug Bounty застосунку Дія: що знайшли етичні хакери. *Міністерство цифрової трансформації України : офіц. вебпортал.* 2021. 27 грудня. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/rezultati-drugogo-bug-bounty-zastosunku-diya-shcho-znayshli-etichni-khakeri> (дата звернення: 22.05.2026).

40. Сакалош Т. Ринок інформаційно-комунікаційних технологій: особливості, структура, чинники. Маркетинг в Україні. №6. 2006. С. 52-53.

41. Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» : вебпортал. Київ : ДП «Дія», 2026. URL: <https://cabinet.trembita.gov.ua/> (дата звернення: 22.05.2026).

42. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ). *Державне підприємство «Дія» : офіц. вебсайт.* 2026. URL: diia.gov.ua (дата звернення: 22.05.2026).

43. У «Дії» з'являться шість нових послуг: що відомо. *Всвіті : інтернет-журнал.* 2024. 4 листопада. URL: <https://vsviti.com.ua/news/171739> (дата звернення: 22.05.2026).

44. Україна встановила світовий рекорд: Дія.АІ визнали першим національним ШІ-асистентом із державних послуг. *Міністерство цифрової трансформації України : офіц. вебпортал.* 2025. 23 травня.

URL: <https://thedigital.gov.ua/news/progress/ukrayina-vstanovyla-svitovyy-rekord-diiaai-vyznaly-pershym-natsionalnym-shi-asystentom-iz-derzavnykh-posluh> (дата звернення: 22.05.2026).

45. Цифрова грамотність населення України: тенденції та динаміка : аналіт. звіт за результатами соціол. дослідження. Київ : Дія.Освіта ; Мінцифра, 2023. 86 с. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/1/8800-ua_cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2023.pdf (дата звернення: 22.05.2026).

46. Цифрова грамотність українців через освіту та технології. Digital State UA : офіц. вебпортал. 2025. 24 березня. URL: <https://digitalstate.gov.ua/uk/news/govtech/ukraine-accelerates-e-literacy-through-public-infrastructure> (дата звернення: 22.05.2026).

47. Цифрова трансформація освіти і науки в умовах євроінтеграції : зб. тез доповідей наук.-практ. конф. (Київ, 2024 р.). Київ : ДНУ «Інститут освітньої аналітики», 2025. Березень. 182 с. URL: https://eurydice.iea.gov.ua/wp-content/uploads/2025/03/theses_2024_ssi-iea.pdf (дата звернення: 22.05.2026).

48. Цифровізація в дії: як 60 базових послуг економлять українцям та державі 49 млрд грн на рік. Портал Дія : офіц. вебпортал державних послуг онлайн. 2024. 15 жовтня. URL: <https://diia.gov.ua/news/tsyfrovizatsiia-v-dii-iak-60-bazovykh-posluh-ekonomliat-ukraintsiam-ta-derzhavi-49-mlrd-hrn-na-rik> (дата звернення: 22.05.2026).

49. Цифрограм: національний тест на цифрову грамотність. Дія.Освіта : офіц. вебпортал. 2026. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/digigram> (дата звернення: 22.05.2026).

50. 420 млн грн грантів та 16 офлайн-центрів: як екосистема Дія.Бізнес змінила українське підприємництво за 6 років. Міністерство

цифрової трансформації України : офіц. вебпортал. 2026. 28 лютого. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/business/420-mln-hrn-hrantiv-ta-16-oflayn-tsentriv-iak-ekosystema-diiabiznes-zminyla-ukrayinske-pidpryyemnytstvo-za-6-rokiv> (дата звернення: 22.05.2026).

51. Шерепа Т.А. Інформаційна технологія виділення та обробки знань у CDS/ISIS-сумісних базах даних. *Бібл. вісн.* 2005. № 5. С. 8-13.

52. Шерепа Т.А. Інформометричний аналіз CDS/ISIS-сумісних баз даних засобами пакета прикладних програм IDAMS. *Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики*: зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 16-18 травня 2006 р. Київ, 2006. С. 149-150.

53. Штучний інтелект обробляє понад половину звернень в «Дії». *Економічна правда* 2026. 10 березня. URL: [epravda.com.ua](http://pravda.com.ua) (дата звернення: 22.05.2026).

54. Що таке API Дії та як налаштувати інтеграцію? *Портал Дія : офіц. вебпортал державних послуг онлайн.* 2024. URL: diia.gov.ua (дата звернення: 22.05.2026).

55. Що таке Дія: як користуватися додатком. *АО "Бачинський та партнери": юрид. блог.* 2025. 16 квітня. URL: <https://legalaiddiia.com.ua/shho-take-diya/> (дата звернення: 22.05.2026).

56. Що таке хмарні сервіси та як вони допомагають бізнесу? *GigaCloud: експертний блог.* 2023. 14 вересня. URL: gigacloud.ua (дата звернення: 22.05.2026).

57. EUDI Wallet: як «Київстар» долучився до розробки європейського цифрового гаманця. *New Voice : інформаційно-аналітичне видання.* 2025. 26 березня. URL: <https://nv.ua/ukr/ukraine/events/eudi-wallet-yak-kijivstar-doluchivsia-do-rozrobki-yevropeyskogo-cifrovogo-gamancya-50526602.html> (дата звернення: 22.05.2026).

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

**КОМПАРАТИВНИЙ АНАЛІЗ МОДЕЛЕЙ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ
ПОСЛУГ: ТРАДИЦІЙНІ ЦНАП, У КРАЇНАХ ЄС/СШ ТА ЦИФРОВА
ЕКОСИСТЕМА «ДІЯ» В УКРАЇНІ**

Що порівнюємо	Звичайні ЦНАПи (офлайн)	Сайти послуг у США та ЄС	Українська «Дія»
Де отримують послугу	Треба йти в установу особисто	Через комп'ютер (вебсайти)	Прямо у смартфоні або на порталі
Хто приймає рішення	Працівник установи (людина)	Чиновник, який перевіряє онлайн- заявку	Автоматична система (комп'ютер)
Статус документів	Тільки папір або пластикові картки	Зазвичай просто електронна копія (PDF)	Цифровий документ рівноцінний паперовому
Коли можна скористатися	Лише в робочі години центру	Онлайн, але розгляд триває робочими днями	24/7, результат часто за кілька хвилин
Чи є ризик корупції	Є, бо ви спілкуєтеся з людиною	Дуже низький завдяки законам	Нульовий, бо комп'ютер хабарів не бере

ДОДАТОК Б

КОМПАРАТИВНИЙ АНАЛІЗ СВІТОВИХ АРХІТЕКТУРНИХ МОДЕЛЕЙ GOVTech: ЕСТОНІЯ, СІНГАПУР, ПОЛЬЩА ТА УКРАЇНА

Параметр порівняння	Естонія (e-Estonia)	Сінгапур (Singpass)	Польща (mObywatel)	Україна («Дія»)
Базова концепція	Суспільство без паперу (Paperless)	Розумна нація (Smart Nation)	Мобільний асистент громадянина	Держава у смартфоні (Mobile-First)
Домінуючий інтерфейс	Вебпортал (орієнтація на ПК)	Мобільний супер-додаток	Мобільний додаток-гаманець	Мобільний застосунок + вебпортал
Принцип роботи з даними	Децентралізовані бази (система X-Road)	Централізоване збереження та аналіз у хмарі	Децентралізовані державні реєстри	Транзитний шлюз (дані не накопичуються в додатку)
Інтеграція з комерційним сектором	Середня (орієнтація виключно на держсектор)	Максимальна (повна інтеграція з банками, медициною)	Мінімальна (лише державні документи та довідки)	Висока (миттєвий шеринг документів, інтеграція через BankID)
Роль людського фактора	Мінімальна (високий рівень автоматизації алгоритмів)	Мінімальна (активне впровадження ШІ-рішень)	Середня (заявки з додатка часто перевіряються службовцями вручну)	Повністю відсутня у пріоритетних послугах (Zero-Touch)
Світовий пріоритет	Перші оцифрували майже 100% послуг та впровадили е-голосування	Створили випереджальну проактивну модель на основі поведінки	Реалізували зручний транскордонний стандарт європейського ID	Перші у світі надали е-паспорту 100% юридичний статус

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ: ТРАДИЦІЙНІ GOVTESCH-СИСТЕМИ VS АГЕНТИВНА ШІ-ПЛАТФОРМА.

Критерій порівняння	Класичний E-Government (Дія зразка 2020–2024)	Агентивна GovTech-платформа (Дія.AI зразка 2025–2026)
Тип інтерфейсу	Графічний (GUI): меню, каталоги, кнопки, статичні форми для заповнення.	Діалоговий (CUI): чат із підтримкою природної мови (NLP).
Логіка роботи	Реактивна: користувач повинен сам знайти сервіс, внести дані та надіслати запит.	Проактивна/Агентивна: ШІ аналізує життєву ситуацію та самостійно формує пакет послуг.
Обробка даних	Ручне введення або шеринг документів з обмеженого переліку реєстрів.	Автоматичне зчитування та крос-верифікація даних через протокол MCR.
Ефективність підтримки	Обробка запитів операторами першої та другої ліній (час очікування до кількох годин).	Автономне закриття до 90% звернень у режимі 24/7 (час відповіді — секунди).
Інтеграція з реєстрами	Жорстко прописані API під кожен окремий документ чи витяг.	Гнучка інтеграція на базі платформи Liquio за єдиним сервісним протоколом.