

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32782/pdu.2024.3.16>**О. Б. Червченко**аспірант кафедри державного управління і місцевого самоврядування
Національного технічного університету «Дніпровська політехніка»

ВИКОРИСТАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ (ТЕХНОЛОГІЙ) ЦИФРОВОГО ПРОСТОРУ ПРИ ФОРМУВАННІ ІМІДЖУ ПУБЛІЧНОГО СЛУЖБОВЦЯ

У рамках наукової роботи здійснюється дослідження питання формування іміджу публічного службовця. Основна мета дослідження полягає у комплексному дослідженні використання технологій цифрового простору при формуванні іміджу публічного службовця. Першочергово, стверджується, що в умовах сучасних глобалізаційних трансформацій створюються нові виклики для публічного службовця, що полягає у використанні ним новітніх цифрових інструментів для свого позиціонування. Цифровізація у рамках дослідження розглядається як елемент збільшення можливості здійснення комунікації із внутрішнім та зовнішнім середовищем, засобом застосування цифрових інформаційно-комунікаційних технологій. Розширений функціонал інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє комплексно, з точки зору інформації, охопити внутрішнє та зовнішнє середовище. Саме інформаційний вплив виступає основною технологією формування уявлення тобто іміджу. У контексті використання цифрового простору для формування іміджу публічного службовця актуалізується саме Інтернет технології і той інформаційний інструментарій, що вони надають нам. Здійснюється комплексне дослідження таких цифрових технологій при формуванні іміджу публічного службовця як електронної пошти, технології миттєвих повідомлень, технології форуму та дошки обговорень, технології голосового зв'язку засобами Інтернет, технології ведення блогів та відеоблогів, технології взаємодії з середовищем у режимі реального часу в контексті виконання нагальних завдань, технологія соціальних медіа. Стверджується, що використовуючи цифрові можливості публічні службовці можуть не лише покращити свою діяльність, але й зміцнити зв'язки з громадянами, яких вони обслуговують, зрештою покращуючи демократичний процес і добробут суспільства, що безперечно є позитивним у рамках формування їх іміджу. Цифровий простір стосується віртуального середовища, створеного цифровими технологіями, включаючи Інтернет, платформи соціальних медіа, веб-сайти та різні інші онлайн-інструменти та програми. Він охоплює всі взаємодії, які відбуваються в онлайн-сфері. Цифровий простір у формуванні іміджу публічного службовця відіграє роль модернізованого інструменту впливу на внутрішнє та зовнішнє середовище.

Ключові слова: технологія, цифровізація, Інтернет, інформаційно-комунікаційні технології, вплив на середовище.

Постановка проблеми. Сучасна система держави знаходить під впливом багатьох факторів, первинним з яких виступає саме процес глобалізація, що змушує її здійснювати багатовекторну модернізацію для подолання сучасних викликів, якісного позиціонування та ефективного виконання покладених на неї функцій. У рамках глобалізаційних процесів здійснюється активна фаза розвитку та впровадження нових технологій, зокрема,

у сфері інформатизації та комунікації (процес цифровізації). Держави її інститути, середовище держави отримує нові можливості створення, розповсюдження, доступу до інформаційних потоків.

Модернізація інформаційно-комунікаційної сфери змушує інститути трансформувати свою діяльність відповідно до глобалізаційних тенденцій використовувати новітні технології для реалізації своїх функцій. Збільшення інформаційно-ко-

мунікаційних можливостей за рахунок їх цифровізації потребує, зокрема й від публічних службовців, модернізувати свою інформаційну присутність, використовувати нові цифрові технології для взаємодії із зовнішнім та внутрішнім середовищами. Відповідно, при такій новітній взаємодії формується проблема сприйняття середовищем публічного службовця, тобто, яким іміджем він буде володіти. Це створює новий виклик для публічного службовця, що полягає у використанні ним новітніх цифрових інструментів для свого позиціонування, формуючи відповідну науково-дослідницьку проблему.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання формування іміджу публічного службовця засобом цифрових технологій не віднайшло широкого висвітлення в українському науковому дискурсі, що обумовило реалізацію дослідження використовуючи синергетичні, дедукційно-індукційні принципи тощо. При реалізації дослідження були використані наукові доробки, зокрема, П.В. Ведмідя у контексті дослідження впливу інформаційно-комунікаційних технологій на сферу публічного управління і відповідно формування іміджу публічного службовця. Наукова робота Савченко О. С. сприяла конкретизації питання цифровізації у сфері публічного управління. Дослідження Deursen A., Dijk J., Ponvic A., Tulinayo, F., Ssentume, P., Najjuma, R. Сприяли обґрунтуванню взаємозалежності певних цифрових технологій та формуванню іміджу публічного службовця.

Мета статті є комплексне дослідження використання технологій цифрового простору при формування іміджу публічного службовця.

Виклад основного матеріалу. Імідж публічного службовця – це багатогранна конструкція, яка суттєво впливає на управління та залучення громадян. Виховуючи позитивне сприйняття за допомогою ефективної комунікації, етичних стандартів, врегулювання кризових ситуацій та інклюзивних практик, публічні службовці можуть зміцнювати довіру та заохочувати активну участь у демократичних процесах.

Оскільки ландшафт управління продовжує розвиватися, публічним службовцям

важливо пам'ятати про свій імідж та його вплив на громади, яким вони служать. Зрештою, сильний і позитивний імідж публічних службовців є життєво важливим для здоров'я демократії та ефективного функціонування публічного управління. Відповідно, формування іміджу публічного службовця повинно базуватися на актуальному та ефективному інструментарії, що надасть змогу здійснювати найбільш якісне позиціонування. У рамках сучасного глобалізаційного світу, первинним інструментом за допомогою якого можливо створювати якісний позитивний імідж публічного службовця виступають саме цифрові технології.

Цифровізація стала невід'ємною частиною сучасного суспільства, змінивши те, як ми живемо, працюємо та взаємодіємо один з одним. Державний сектор не є винятком, оскільки уряди в усьому світі використовують цифрові технології для підвищення ефективності та результативності своїх послуг. Цифровізацію можна пояснити як: «впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо. Це перехід біологічних та фізичних систем у кібербіологічні та кіберфізичні (об'єднання фізичних та обчислювальних компонентів). Перехід діяльності з реального світу у світ віртуальний (онлайн)» [3]. Енциклопедія інформаційних наук і технологій наводить розуміння цифровізації як «інтеграція цифрових технологій у повсякденне життя суспільства шляхом оцифровки всього, що можна оцифрувати» [7].

Узагальнюючі запропоновані дефініції можливо стверджувати, що процес цифровізації – це впровадження нових технологій (цифрових технологій) в різноманітні сфери життя індивіда, соціального середовища, держави тощо.

У свою чергу, в рамках наукового дискурсу, цифрові технології пропонують розуміти як розгалужений спектр технологій, послуг і програм, що використовують різні види програмного забезпечення, які у свою чергу сприяють послугам або діяльності за допомогою електронних засобів для створення, зберігання,

обробки, передачі та відображення інформації, цифрові технології включають використання комп'ютерів, мобільних пристроїв тощо [9].

Поняття цифрового простору стосується віртуального середовища, створеного комп'ютерними системами та мережами, де інформація зберігається, ділиться та передається. Він охоплює різні аспекти Інтернету, включаючи веб-сайти, платформи соціальних мереж, онлайн-форуми та інші цифрові платформи. Цифровий простір не обмежується всесвітньою павутиною, але також включає інші форми цифрового спілкування, такі як електронна пошта, обмін миттєвими повідомленнями та мобільні програми.

У рамках публічного управління, цифровізація розуміє під собою широкий комплекс модернізаційних змін та впровадження нових, цифрових технологій, що стосуються змін та практик реалізації публічної політики, надання послуг, трансформації культурних інститутів тощо [2, с. 74]. Цифрові технології здійснюють формування та трансформацію способів взаємодії урядів, публічних службовців із громадянами та надання послуг.

Цифрові технології сприяють оптимізації процесів та зменшенню бюрократії, зробивши державні послуги більш ефективними та економічно ефективними. Наприклад, автоматизацію та штучний інтелект можна використовувати для обробки додатків, керування даними та відповідей на запити громадян, дозволяючи службовцям зосередитися на більш складних завданнях. Цифровізація сприяє прозорості та підзвітності публічної служби, роблячи інформацію доступнішою та легшою для обміну. Це може допомогти громадянам притягнути службовців та державні установи до відповідальності за їхні дії та рішення. Цифрові інструменти можуть сприяти більшій участі громадян у процесі розробки політики, дозволяючи службовцям збирати відгуки, думки та ідеї від ширшого кола зацікавлених сторін. Це може призвести до більш обґрунтованого та інклюзивного прийняття рішень [5].

При формуванні іміджу публічного службовця нам є цікава цифровізація саме з контексту збільшення можливо-

сті здійснення комунікації із внутрішнім та зовнішнім середовищем, більш ширше застосування інформаційно-комунікаційних технологій.

У широкому розумінні інформаційно-комунікаційні технології – це використання комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, систем і інструментів для сприяння створенню, збору, обробці, передачі та зберіганню інформації. У першу чергу, інформаційно-комунікаційні технології включають в себе використання Інтернету, як універсальної технології налагодження, розвитку та підтримки діалогу.

Ведмідь П.В. стверджує, що інформаційно-комунікаційні технології це: «сукупність інформаційних процесів і засобів комунікації, що здійснюються із застосуванням передових технічних засобів для збору, отримання, пошуку, опрацювання, кодування, передачі та зберігання різних видів інформації, а також забезпечення процесу спілкування з метою задоволення потреб користувачів» [1, с. 34].

Інформаційні технології стали незамінними інструментами, які значно підвищують ефективність, прозорість і оперативність публічного управління. Інтеграція інформаційних технологій у публічний сектор змінила традиційну бюрократичну практику, дозволивши урядам краще обслуговувати своїх громадян, долаючи складні суспільні виклики.

Однією з головних переваг впровадження інформаційних технологій у публічне управління є підвищення ефективності роботи. Завдяки застосуванню цифрових платформ та інструментів можна оптимізувати адміністративні процеси, які колись потребували значного часу та людських ресурсів. Наприклад, послуги електронного урядування дозволяють громадянам отримувати доступ до цілої низки послуг онлайн, від подачі заявки на отримання дозволів до сплати податків, зменшуючи потребу в особистих візитах і тривалій паперовій роботі [1, с. 34–36].

Незважаючи на численні переваги, інтеграція інформаційних технологій у публічне управління не позбавлена проблем. Загрози кібербезпеці викликають серйозне занепокоєння, оскільки оцифру-

вання послуг наражає конфіденційні дані на потенційні порушення. Державні установи повинні надати пріоритет заходам кібербезпеки, щоб захистити інформацію громадян і зберегти суспільну довіру.

Крім того, критичною проблемою залишається цифровий розрив. Хоча інформаційні технології можуть покращити надання послуг, невідповідність у доступі до технологій може позбавити певні демографічні переваги. Уряди повинні забезпечити всім громадянам рівний доступ до цифрових послуг і необхідні навички для ефективного використання. Це включає інвестиції в програми цифрової грамотності та покращення інфраструктури в недостатньо забезпечених районах.

Нарешті, не можна ігнорувати етичні наслідки використання технологій у публічному управлінні. Оскільки уряди все більше покладаються на аналітику даних і штучний інтелект, необхідно вирішити питання щодо конфіденційності, власності на дані та упередженості алгоритмів. Політики повинні встановити чіткі вказівки щодо використання інформаційних технологій, збалансовуючи інновації з етичними міркуваннями [4].

Розширений функціонал інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє комплексно, з точки зору інформації, охопити внутрішнє та зовнішнє середовище. Саме інформаційний вплив виступає основною технологією формування уявлення тобто іміджу.

У контексті використання цифрового простору для формування іміджу публічного службовця актуалізується саме Інтернет технології і той інформаційний інструментарій, що вона надає нам.

Інтернет, у зазначеному контексті, дозволяє охопити широку аудиторію і, тим самим, здійснювати якісний інформаційний вплив формуючи уявлення (імідж) про публічного службовця.

Комунікація засобами Інтернет охоплює різноманітні методи та платформи, які сприяють взаємодії з середовищем для формування іміджу публічного службовця

У першу чергу, можна зауважити про електронну пошту, яка дозволяє, першочергово, здійснювати досить широкий, офіційний формат інформаційного впливу,

відповідно формування іміджу, шляхом надсилання письмових повідомлень в електронному форматі, також, дозволяє вкладення посилань, мультимедійних елементів тощо. Варто відмітити, що електронна пошта дозволяє здійснити персоналізований інформаційний вплив, що може створити додаткове позитивний імідж про діяльність публічного службовця. Проте, потрібно звернути увагу, що саме електронна пошта в українському цифровому просторі, володіє первинними елементами офіційного характеру, тобто, може бути використана середовищем лише для оцінки професійної діяльності публічного службовця нівелюючи елемент особистісних характеристик. [8].

Наступною, можна виділити технологію миттєвих повідомлень, тобто, форму текстового спілкування в реальному часі між індивідами через Інтернет, це наприклад, платформи WhatsApp, Facebook тощо. Публічний службовець може здійснювати використання таких платформ миттєвих повідомлення, наприклад у контексті кризових ситуацій, додатково акцентуючи увагу на його бажанні оперативно вирішувати проблему, що відповідно, буде позитивно впливати на формування його іміджу.

У зазначеному контексті, можна також зауважити про різноманітні форуми та дошки обговорень, наприклад платформа Reddit. На таких онлайн-платформах і спеціалізованих форумах, середовище може ставити запитання, ділитися знаннями та брати участь у дискусіях на певні теми.

При формуванні власного іміджу у рамках цифрового простору публічний службовець може використовувати технологію, яка дозволяє здійснювати голосовий зв'язок через Інтернет, наприклад виклики через Skype і WhatsApp, чи реалізовувати технологію відеоконференції – такі інструменти, як Zoom, Microsoft Teams і Google Meet, полегшують спілкування віч-на-віч за допомогою відео та аудіо, дозволяючи проводити групові зустрічі та презентації [6].

Наступним можна привести приклад ведення блогів та відеоблогів публічним службовцем у рамках здійснення інформаційного впливу на середовище при формуванні власного іміджу, а саме, здійснення

ведення особистого або професійного веб-сайти, де публічний службовець ділиться інформацією, думками, досвідом. Важливим є й те, що такий формат часто дає змогу читачам коментувати та спілкуватися, що формує зворотній зв'язок із середовищем і відповідно дозволяє відслідкувати якість інформаційного впливу при формуванні іміджу. У цьому контексті, можна і виділити ведення подкастів, тобто, аудіофайли, які поширюються в Інтернеті, що дозволяють поширювати інформацію та обговорювати різні теми, часто дають змогу слухачам отримати відгук через соціальні мережі або веб-сайти.

Можна навести приклад платформ YouTube і TikTok, де користувачі можуть ділитися відеовмістом, залучатися за допомогою коментарів і стежити за авторами.

Публічний службовець при формуванні іміджу у контексті професійного змісту, може використовувати такий інструмент цифрового простору як технології Google Docs, Trello, що дозволяє працювати разом зі середовищем у режимі реального часу.

Проте, найбільш актуальним, у рамках формування іміджу публічного службовця, виступають соціальні медіа Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn тощо. Вони дозволяють публікувати дописи, ділитися вмістом і взаємодіяти з іншими за допомогою коментарів, «реакцій» та обміну інформацією.

Кожен із цих методів має свої особливості, переваги та випадки використання, що робить їх придатними для різних форм спілкування залежно від контексту та аудиторії.

Висновки і пропозиції. Використовуючи цифрові можливості публічні службовці можуть не лише покращити свою діяльність, але й зміцнити зв'язки з громадянами, яких вони обслуговують, зрештою покращуючи демократичний процес і добробут суспільства, що безперечно є позитивним у рамках формування їх іміджу.

Цифровий простір стосується віртуального середовища, створеного цифровими технологіями, включаючи Інтернет, платформи соціальних медіа, веб-сайти та різні інші онлайн-інструменти та програми. Він охоплює всі взаємодії, які відбуваються

в онлайн-сфері. Цифровий простір у формуванні іміджу публічного службовця відіграє роль модернізованого інструменту впливу на внутрішнє та зовнішнє середовище.

У рамках подальшого дослідження, актуалізується питання саме протидія негативного впливу засобами цифрових технологій на сприйняття публічного службовця середовищем держави.

Список використаної літератури:

1. Ведмідь П. В. Роль інформаційно-комунікаційних технологій у забезпеченні ефективності державного управління. *Публічне управління і адміністрування в Україні : науковий журнал*. 2020. Вип. 18. С. 32-36.
2. Савченко О. С. Систематизація наукових підходів до поняття «цифровізація у публічному управлінні». *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2022. № 2 (76). С. 72-76.
3. Фіщук В., Амелін А., Лаврик Я., Юрчак Ю., Чернев Є., Матюшко В. Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою. *Хвиля*. 2019. URL: <https://hvylya.net/uk/special-projects/177938-ukraina-2030e-kraina-z-rozvinutoju-cifrovoju-ekonomikou>.
4. Abdelhakim M., Abdeldayem M., Aldulaimi S. Information Technology Adoption Barriers in Public Sector. *2022 ASU International Conference in Emerging Technologies for Sustainability and Intelligent Systems (ICETISIS)*. 2022. URL: https://www.researchgate.net/publication/363882984_Information_Technology_Adoption_Barriers_in_Public_Sector
5. Araújo B. Digital Transformation In Public Administration: 5 Essential Technologies. *SYDEL. Digital Transformation*. 2023. URL: <https://www.sydle.com/digital-transformation-in-public-administration-62a9e7ad73f2f35ffe1290e2>.
6. Deursen A., Dijk J. Civil Servants' Internet Skills: Are They Ready for E-Government? *Electronic Government*. 2010. URL: .
7. Khosrow-Pour M. Encyclopedia of Information Science and Technolog. *IGI Global*. 2018. URL: https://books.google.com.ua/books/about/Encyclopedia_of_Information_Science_and.html?id=So5NAQAACAAJ&redir_esc=y.
8. Ponvic A. Effective Email Marketing for Government Agencies Explained. *DirectIQ*. 2024. URL: <https://www.directiq.com/>

email-marketing-for-government-agencies/#:~:text=Email%20marketing%20turns%20government%20updates,green%20initiatives%20or%20job%20opportunities.

9. Tulinayo, F., Ssentume, P., Najjuma, R. Digital technologies in resource constrained higher

institutions of learning: a study on students' acceptance and usability. *International Journal of Educational Technology in Higher Education* 15, 36 (2018). URL: <https://educationaltechnologyjournal.springeropen.com/articles/10.1186/s41239-018-0117-y>.

Cherevchenko O. The use of tools (technologies) of the digital space in forming the image of a public servant

The article examines the issue of forming the image of a public servant. The main purpose of the study is to comprehensively study the use of digital space technologies in the formation of the image of a public servant.

First of all, it is argued that in the context of modern globalization transformations, new challenges are created for a public servant, which consists in using the latest digital tools for his positioning. Digitalization within the framework of the study is considered as an element of increasing the possibility of communication with the internal and external environment, a means of using digital information and communication technologies. The extended functionality of information and communication technologies allows comprehensively, from the point of view of information, to cover the internal and external environment. It is the information influence that is the main technology for the formation of an idea, that is, an image. In the context of using the digital space to form the image of a public servant, it is the Internet technologies and the information tools that they provide us that are being actualized.

A comprehensive study of such digital technologies in the formation of the image of a public servant as e-mail, instant messaging technologies, forum and discussion board technologies, voice communication technologies by means of the Internet, blogging and video blogging technologies, technologies of interaction with the environment in real time in the context of urgent tasks, social media technology is carried out. It is argued that by using digital opportunities, public servants can not only improve their performance, but also strengthen ties with the citizens they serve, ultimately improving the democratic process and the well-being of society, which is undoubtedly positive within the framework of shaping their image.

Digital space refers to the virtual environment created by digital technologies, including the internet, social media platforms, websites, and various other online tools and applications.

It encompasses all the interactions that take place in the online sphere. In the formation of the image of a public servant, the digital space plays the role of a modernized tool for influencing the internal and external environment.

Key words: *technology, digitalization, Internet, information and communication technologies, impact on the environment.*