

**Опар Н. В.**<https://orcid.org/0000-0002-4967-1230>

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

## ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ

*Статтю присвячено розгляду теоретичних аспектів впливу цифрової трансформації на розвиток комунікативної взаємодії органів влади з громадськістю в умовах становлення інформаційного суспільства. Обґрунтовано актуальність дослідження, зумовлену зростанням ролі інформаційно-комунікаційних процесів у системі публічного управління, а також необхідністю забезпечення ефективного діалогу між владою та громадянським суспільством. Розглянуто ключові терміни дослідження та проаналізовано підходи до трактування понять «комунікація», «комунікативна взаємодія» та «цифрова трансформація», визначено їхні сутнісні характеристики в контексті публічного управління.*

*Встановлено, що однією з основних переваг сучасного інформаційного суспільства є застосування нового типу публічної комунікації, який забезпечує вільний обмін інформацією між громадянами та органами влади. Цифровізація є важливим чинником формування електронного уряду як сучасної моделі державного управління, що базується на використанні цифрових платформ, сервісів та інструментів електронної взаємодії, а також застосування інших нових професійних цифрових комунікацій з використанням інформаційних технологій та мережі Інтернет.*

*Проаналізовано основні напрями впливу цифрових технологій на комунікацію між владою та громадянами, зокрема підвищення доступності та прозорості інформації, розвиток сервісної функції держави, впровадження принципу «єдиного вікна», розширення каналів зворотного зв'язку та зростання ролі соціальних мереж.*

*Окрему увагу приділено ролі технологій штучного інтелекту в трансформації комунікативних процесів, зокрема їхній здатності забезпечувати автоматизацію обробки запитів, персоналізацію послуг та аналітичну підтримку управлінських рішень. Доведено, що цифрова трансформація сприяє переходу до інтерактивної, відкритої та клієнтоорієнтованої моделі взаємодії держави з громадянами, зміцненню демократичних засад публічного управління та підвищенню рівня суспільної довіри. Водночас окреслено основні виклики, пов'язані з необхідністю забезпечення захисту персональних даних, цифрової інклюзії, удосконалення нормативно-правової бази та регулювання використання технологій штучного інтелекту.*

**Ключові слова:** інформація, комунікація, взаємодія з громадськістю, комунікаційна взаємодія, органи публічної влади, цифровізація, цифрова трансформація, штучний інтелект.

**Постановка проблеми.** Сучасне суспільство зазнає глибоких трансформацій, зумовлених переходом від індустріального до постіндустріального, інформаційного етапу розвитку, а також стрімким розвитком інформаційних технологій, штучного інтелекту та глобалізаційних процесів. Такі зміни спричиняють суттєву трансформацію комунікаційних практик, що, у свою чергу, впливає на характер суспільних відносин і формує нові підходи до взаємодії між людьми та інституціями. У цьому кон-

тексті особливої актуальності набуває дослідження комунікативних аспектів взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування та громадськості. Адже ефективно налагоджені комунікативні зв'язки є ключовим чинником формування результативних управлінських відносин і забезпечення якісної взаємодії між владою та суспільством. Україна, як правова і демократична держава, що послідовно реалізує європейський вектор розвитку та інтегрується у світовий інформаційний

простір, орієнтується на загально визнані європейські стандарти у сфері інформаційної діяльності органів публічного управління та дотримується демократичних засад їх функціонування. Світовий досвід засвідчує, що без ефективного діалогу між органами державної влади та інститутами громадянського суспільства неможливе формування відкритої, прозорої та відповідальної влади. Така взаємодія сприяє врахуванню потреб громадян у процесі ухвалення управлінських рішень, формуванню позитивного іміджу державних інституцій, зміцненню суспільної довіри та підвищенню легітимності влади. Водночас комунікація є необхідною умовою узгодженого функціонування управлінських структур, ефективного прийняття рішень і забезпечення результативності державної політики, що в підсумку сприяє сталому розвитку демократичної держави.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження проблем ефективної комунікативної взаємодії у сфері публічного управління належить до кола актуальних наукових проблем, що зумовлено визначальною роллю інформації та комунікації як невід'ємних складових функціонування суспільних відносин і різних видів людської діяльності. Окремі аспекти обраної теми, зокрема поняття комунікації, комунікаційного процесу та його особливості у державних організаціях, досліджували В. Вегеші, В. Геранич, Н. Гринчак, В. Дришпак, К. Першин, А. Синяков, П. Унгурян та ін. Питання впливу цифровізації на комунікативну взаємодію органів влади та громадськості висвітлено у працях І. Динник, О. Михайловська, Д. Мірошниченко, І. Руденко, О. Шатілко, Л. Шимченко та багатьох інших. Наявність багатьох наукових досліджень свідчить про актуальність обраної теми. Водночас у сучасних умовах постає потреба у вивченні впливу цифровізації на комунікативні процеси у публічному управлінні та дослідженні ролі технологій штучного інтелекту у формуванні нових інструментів у процесі цифрової трансформації комунікацій між органами влади та громадськістю.

**Постановка завдання.** Метою статті є дослідження цифрової трансформації як інструменту для покращення комунікативної взаємодії органів влади з громадськістю.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Розгляд теоретичних засад нашого дослідження насамперед потребує визначення сутності ключових понять. Так, комунікація є визначальним чинником забезпечення ефективної соціальної взаємодії, що набуває особливої актуальності у процесах

підготовки та ухвалення управлінських рішень. Інформаційний обмін, спрямований на виявлення потреб населення та аналіз суспільних настроїв щодо діяльності органів державної влади й місцевого самоврядування, є необхідною передумовою функціонування демократичних інститутів і сталого розвитку громадянського суспільства.

Термін «комунікація» походить від латинських слів «*communicare*» або «*communis*», що означають «поєднувати», «об'єднувати», «передавати» або «мати спільне» [1].

Як зазначає науковець В. Дрешпак, поняття «комунікація» може трактуватися як:

- мовна взаємодія чи здатність переконувати з використанням символів і знаків;
- постійний процес передачі інформації, завдяки якому інформація циркулює у певних соціальних системах та між ними;
- процес інформаційного обміну між суб'єктами певної сфери діяльності з метою забезпечення взаємного впливу один на одного тощо [4, с. 6].

Комунікацію трактують як «ключовий елемент, що забезпечує інформаційний обмін, спрямований на виконання функцій публічного управління та підтримку соціальних зв'язків» [2].

На думку науковця П. Унгурян: державна комунікація є «однією з найважливіших складових системи публічного управління сталим розвитком» [8]. Одна з основних цілей комунікативної політики органів державної влади України полягає у налагодженні результативного зворотного зв'язку з громадськістю. Окрім цього, здійснення комунікацій у державних установах та організаціях спрямоване на реалізацію низки ключових функцій, зокрема інформаційної, мотиваційної, контрольної та експресивної.

Проведення інформаційно-комунікативної діяльності у публічному управлінні безумовно регулюється значним за обсягом масивом законодавчих і нормативно-правових актів. Так, під час здійснення комунікативної діяльності у публічному управлінні необхідно спиратися на положення Конституції України, Цивільного та Кримінального кодексів, низки законів України, зокрема Законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про основні засади державної комунікативної політики», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» та інших актів, де унормовуються основні засади інформаційної діяльності в цілому та комунікативної діяль-

ності у публічній сфері зокрема, регламентуються питання діяльності ЗМІ, регулюються питання здійснення комунікацій в умовах розвитку інформаційного суспільства тощо.

Комунікації у сфері публічного управління передбачають організацію та здійснення інформаційного обміну, спрямованого на реалізацію основних функцій управління, і забезпечують функціонування відповідної комунікативної підсистеми публічного управління. Одним із основних завдань і цілей діяльності органів влади є налагодження та забезпечення взаємодії з громадськістю для встановлення ефективних відносин, підвищення рівня довіри до влади та її відкритості. Під інформаційно-комунікативною взаємодією органів влади з громадськістю можемо розуміти двосторонній інтерактивний процес обміну інформацією, думками чи ідеями, що забезпечує участь громадян у прийнятті важливих управлінських рішень, можливістю здійснювати вплив однієї сторони на іншу, здійсненням зворотнього зв'язку та взаємодії. Таким чином, комунікація в державних організаціях охоплює не лише передачу інформації, а й процеси її сприйняття, осмислення та засвоєння. Також така взаємодія реалізується через систему різних каналів комунікації (формальних та неформальних) із застосуванням сучасних цифрових технологій, які дають змогу розширити можливість участі громадян у цьому процесі.

У цьому контексті розглянемо також поняття цифрової трансформації (*англ. Digital Transformation*), адже сфера публічного адміністрування зазнає суттєвих змін, зумовлених активною інтеграцією цифрових технологій у всі напрями діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Дедалі більше науковців сьогодні присвячують свої праці дослідженню проблем цифровізації та цифрової трансформації, у результаті чого з'являються різні підходи до розуміння цих понять. Термін «*digital*» у прямому перекладі означає «*цифровий*», що викликає асоціацію з цифровими технологіями, в основі яких лежить обробка, передача та використання інформації, механізми поширення якої відіграють ключову роль у цифровому середовищі [6].

Як зазначено у доповіді Українського інституту майбутнього «Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою» [7], цифрова трансформація – «це перетворення наявних аналогових (іноді електронних) продуктів, процесів та бізнес-моделей організації, в основі якої лежить ефективне використання цифрових технологій».

На думку дослідниці О. Шатіло, цифрова трансформація є процесом, який сприяє активному застосуванню цифрових технологій, що дає можливість підприємству оптимізувати свою роботу, швидше адаптуватися до новітніх викликів та бути ефективнішим у роботі з клієнтами [9, с. 453]. Як зазначає науковиця І. Динник, цифрові технології докорінно трансформують не лише форми та інструменти комунікації, а й саму парадигму взаємовідносин між органами влади та громадянами, сприяючи підвищенню рівня прозорості, підзвітності та залученості населення до процесів управління [3]. Загалом цифрову трансформацію можна визначити як процес інтеграції цифрових технологій у всі сфери людської діяльності, що проявляється у фундаментальних змінах їхніх функцій і цінностей, які вони приносять споживачам.

Вагомим чинником, що активізував процеси цифровізації в Україні, стало створення Міністерства цифрової трансформації України. Відповідно до інформації, оприлюдненої на його офіційному вебсайті, до пріоритетних завдань належать формування та реалізація державної політики у сферах цифровізації, цифрової економіки й інновацій, електронного урядування та електронної демократії, а також розбудови інформаційного суспільства [5].

Сучасні умови розвитку України створюють додаткові передумови для подальшого поглиблення процесів цифровізації, а також стимулюють органи державної влади до активного впровадження інноваційних рішень у комунікативній взаємодії з громадськістю. Основною перевагою інформаційного суспільства є застосування нового типу публічної комунікації, що забезпечує вільний обмін інформацією між громадянами, виробниками та органами публічного управління. Сьогодні активно поширюються нові форми професійних цифрових комунікацій з використанням інформаційних технологій та мережі Інтернет.

У цьому контексті цифровізація виступає ключовим чинником формування електронного уряду як сучасної моделі організації державного управління, що базується на використанні цифрових платформ, сервісів та інструментів електронної взаємодії. Саме завдяки впровадженню цифрових технологій відбувається трансформація традиційних управлінських процесів у більш відкриті, прозорі та клієнтоорієнтовані. Електронний уряд забезпечує активну взаємодію шляхом використання соціальних мереж, месенджерів, електронних петицій та інших цифрових інструментів для оперативного зворотного зв'язку, що сприяє під-

вищенню ефективності комунікації, розширенню участі громадян у прийнятті управлінських рішень та зміцненню довіри до органів влади.

Запровадження електронного уряду суттєво трансформує та розширює можливості взаємодії держави, громадян та бізнесу, що проявляються у таких аспектах:

– доступність та прозорість інформації. Використання сучасних цифрових технологій дозволяє громадянам мати доступ до інформації у режимі 24/7, суттєво спрощує пошук інформації, економить час на рутинні відповіді, а також зменшує кількість помилок, оскільки електронні реєстри забезпечують достовірність даних тощо. В умовах активного розвитку цифрових технологій офіційні вебсайти органів публічної влади перетворюються на важливі платформи для розміщення суспільно значущої інформації. Завдяки яким громадкість має можливість контролювати діяльність органів влади, зменшуючи корупційні ризики;

– зміні парадигми комунікації. Сучасна комунікативна взаємодія органів влади та громадськості базується на відкритих даних, доступних у реальному часі, а також потребує володіння цифровою грамотності усіх учасників;

– сервісній діяльності органів влади, спрямованій на ефективне та своєчасне надання якісних послуг. Сьогодні громадяни мають можливість подавати зявки та отримувати різні документи онлайн, відстежувати статус заявки в режимі реального часу, фізичні та юридичні особи можуть подавати податкову та статистичну звітність через різноманітні сервіси, що значно зменшує бюрократичне навантаження тощо;

– наданні послуг і консультацій за принципом «єдиного вікна». Завдяки впровадженню порталу «Дія» та наданню електронних послуг громадяни можуть отримувати різні послуги й консультації в одному місці, без необхідності відвідувати різні установи;

– зростанні ролі соціальних мереж у процесі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості. Соціальні мережі функціонують як інструмент оперативного реагування, формування публічного діалогу тощо.

Таким чином, цифрова трансформація сприяє зміні парадигми взаємодії органів влади та громадян, перетворюючи державу на зручний цифровий сервіс. Окрім цього, цифровізація трансформувала процес комунікації між органами державної влади та громадянами, перевівши його з переважно односторонньої, бюрократичної моделі на динамічну, інтерактивну та орієнтовану на громадянина сис-

тему. Інтеграція цифрових технологій у державне управління, зокрема шляхом розвитку інфраструктури електронного урядування та платформ, таких як додаток «Дія» та Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Дія», забезпечила безперервну, дистанційну та зручну взаємодію між державою та населенням. Ця трансформація значно підвищила доступність та ефективність комунікації, дозволяючи громадянам отримувати доступ до адміністративних послуг, подавати заяви, отримувати офіційну інформацію та відстежувати статус запитів у режимі реального часу. Крім того, цифрові інструменти сприяли переходу до двостороннього спілкування шляхом запровадження механізмів зворотного зв'язку, зокрема електронних петицій, онлайн-консультацій та взаємодії в соціальних мережах, тим самим підвищуючи участь громадян у процесах ухвалення державних рішень.

Доказом успішної цифрової трансформації системи публічного управління загалом є результати дослідження Індексу розвитку електронного урядування (E-Government Development Index), який раз на два роки готує та презентує Організація Об'єднаних Націй. Так, станом на 2024 рік Україна посіла перше місце за індексом електронної участі, порівняно із 56-м місцем у 2022 році. У загальному рейтингу наша держава посіла 30-те місце, також покращивши свій результат на 16 позицій порівняно з 2022 роком [10].

Цифровізація в Україні суттєво трансформувала комунікацію між органами державної влади та громадянами, підвищивши її інтерактивність, відкритість, доступність і результативність. Проте, важливим чинником подальшого розвитку цієї взаємодії є впровадження технологій штучного інтелекту (ШІ), які:

– значно допомагають розширити можливості автоматизації комунікативних процесів, шляхом використання чат-ботів, що базуються на штучному інтелекті, та віртуальних асистентів, здатних миттєво обробляти типові запити користувачів;

– можуть здійснити персоналізацію послуг, оскільки ШІ допомагає аналізувати індивідуальні потреби громадян та адаптувати послуги під конкретні запити;

– забезпечують аналітичну підтримку управлінських рішень шляхом аналізу великих даних та створення прогнозів щодо майбутніх потреб громадян тощо.

Загалом можемо стверджувати, що цифрова трансформація сприяє зміцненню демократичних засад публічного управління, підвищенню рівня

суспільної довіри та ефективності державної комунікаційної політики. Водночас зберігається потреба в подальшому вдосконаленні інституційних і нормативно-правових механізмів, зокрема у сфері цифрової інклюзії, захисту даних, регулювання використання технологій штучного інтелекту, забезпечення дотримання цифрової етики та підвищення рівня цифрової грамотності, зменшення загроз щодо поширення дезінформації, фейків чи спотворених даних тощо.

**Висновки.** Цифрова трансформація має вагомий вплив на процес комунікативної взаємодії органів влади з громадськістю та водночас відкриває нові перспективи для розвитку ефективної й якісної комунікації як форми взаємодії об'єктів і суб'єктів управління. Запровадження інструментів онлайн-комунікації, зокрема можливості подання заяв, онлайн-петицій, звернень і пропозицій у режимі реального часу, а також забезпечення доступу до інформації про діяльність посадових осіб через офіційні вебресурси сприяють підвищенню оперативності надання зворотного зв'язку.

Окрім цього, цифровізація сприяє більшій прозорості та підзвітності державних органів, забезпечуючи відкритий доступ до публічної інформації, публікацію відкритих даних і можливість моніторингу діяльності уряду.

Однак незважаючи на численні переваги, спричинені цифровізацією, існують і певні ризики та виклики, що постають перед системою публічного управління загалом та її інформаційно-комунікативною підсистемою зокрема. Так, подальших досліджень потребують питання стрімкого розвитку та впровадження технологій штучного інтелекту у процеси комунікації між органами публічного управління та громадянами чи іншими стейкхолдерами, що стосуються переваг та загроз, які можуть виникати на певних етапах їх комунікативної взаємодії та розробці ефективного нормативно-правового регулювання щодо використання нових цифрових інструментів та створення необхідних передумов щодо підвищення рівня цифрової грамотності серед населення і забезпечення безпеки даних.

#### Список літератури:

1. Герсанич В. М., Першин К. С., Вегеші В. В. Характеристики комунікації. *Актуальні проблеми економіки*. 2024. №12 (282). С. 6–13. DOI: 10.32752/1993-6788-2024-1-282-6-13.
2. Гринчак Н. А., Синяков А. В. Цифрові комунікації в публічному управлінні: сутність, роль та вимоги до формування. *Статистика України*. 2023. № 3-4. С. 112–119. DOI: 10.31767/su.3-4(102-103)2023.03-04.09.
3. Динник І. П. Комунікативна взаємодія органів публічної влади з громадськістю в умовах цифровізації. *Інвестиції: практика та досвід*. 2025. №10. С. 226–230. DOI: 10.32702/2306-6814.2025.10.226.
4. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2015. 68 с.
5. Міністерство цифрової трансформації України : офіційний вебсайт. URL: <https://thedigital.gov.ua>.
6. Руденко І. С. Цифрова трансформація публічного управління: комунікаційні механізми, етичні виклики та нормативне регулювання. *Modern scientific journal (Сучасний науковий журнал)*. 2025. № 7 (1). С. 59–69. DOI: 10.36994/2786-9008-2025-7-7.
7. Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою / Український інститут майбутнього. 2021. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html>
8. Унгурян П. Є. Комунікаційні процеси в державному управлінні сталим розвитком. *Інвестиції: практика та досвід*. 2012. № 5. С. 110–113.
9. Шатіло О. В. Дефініція поняття «цифрова трансформація» у науковому дискурсі. *Сталий розвиток економіки*. 2025. №2 (53). С. 449–454. DOI: 10.32782/2308-1988/2025-53-63.
10. e-Government Knowledgebase. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine>.

#### **Opar N. V. DIGITAL TRANSFORMATION OF COMMUNICATIVE INTERACTION BETWEEN PUBLIC AUTHORITIES AND THE PUBLIC: THEORETICAL ASPECT**

*The article explores theoretical aspects of the impact of digital transformation on the development of communicative interaction between public authorities and the public in the context of the formation of the information society. The relevance of the study is substantiated by the growing role of information and communication processes in the public administration system, as well as the need to ensure effective dialogue between the government and civil society. The key terms of the study are examined, and approaches to interpreting the concepts of “communication”, “communicative interaction” and “digital transformation” are analyzed, with their essential characteristics defined in the context of public administration.*

*It is established that one of the main advantages of the modern information society is the use of a new type of public communication that ensures the free exchange of information between citizens and public authorities. Digitalization is identified as an important factor in the development of e-government as a modern model of public administration, based on the use of digital platforms, services, and tools for electronic interaction, as well as other forms of professional digital communication that utilize information technologies and the Internet.*

*The main directions of the impact of digital technologies on communication between authorities and citizens are analyzed, including increased information accessibility and transparency, the development of the state's service function, the implementation of the "one-stop-shop" principle, the expansion of feedback channels, and the growing role of social media.*

*Particular attention is paid to the role of artificial intelligence technologies in transforming communicative processes, especially their ability to automate request processing, personalize services, and provide analytical support for managerial decision-making. It has been proven that digital transformation contributes to the transition to an interactive, open, and citizen-oriented model of interaction between the state and citizens, strengthens the democratic foundations of public administration, and increases public trust. At the same time, the main challenges related to ensuring digital inclusion, protecting personal data, improving the regulatory framework, and regulating the use of artificial intelligence technologies are outlined.*

**Keywords:** *information, communication, public interaction, communicative interaction, public authorities, digitalization, digital transformation, artificial intelligence.*

Дата першого надходження статті до видання: 23.03.2026  
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 22.04.2026  
Дата публікації (оприлюднення) статті: 29.05.2026