

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-5>

УДК 330.3:004.67

## ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ (НА ПРИКЛАДІ ДОДАТКУ «ДІЯ»)

## PROBLEMS AND PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF INNOVATIONS IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION (ILLUSTRATED BY THE "DIIA" APPLICATION)

**Самодай Валентина Петрівна**

кандидат економічних наук, доцент,  
Сумський державний педагогічний університет імені А.С. Макаренка  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4043-5426>

**Машина Юлія Павлівна**

кандидат економічних наук, доцент,  
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8624-8581>

**Білаш Софія Олександрівна**

студентка,  
Сумський державний педагогічний університет імені А.С. Макаренка  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-9758-7877>

**Samoday Valentyna, Bilash Sofia**

Sumy State Pedagogical University named after A. S. Makarenko

**Mashyna Yuliia**

Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman

У даній статті розглядається інноваційний ривок у цифровізації України за останні роки, а саме мобільний додаток «Дія» як інноваційний інструмент реалізації концепції електронного урядування. Проведений аналіз передумов його створення дозволяє визначити стратегічний напрямок розвитку електронних адміністративних послуг у країні. Основні функціональні можливості додатку «Дія» висвітлені з урахуванням сучасних вимог до забезпечення ефективного спілкування громадян із урядовими структурами. Розглядаються інноваційні рішення, що впроваджені у додатку, такі як електронний підпис та система електронних документів, які значно спрощують взаємодію з державним апаратом. Акцент робиться на зручності використання додатку «Дія» під час воєнного стану. Аналізуються можливості впровадження заходів безпеки, що дозволяють забезпечити безперервний доступ до адміністративних послуг для громадян у важливий період.

**Ключові слова:** «Дія», електронне урядування, воєнний стан, адміністративні послуги, цифровізація, позитивні та негативні аспекти.

This article discusses in detail the mobile application "Diya" as an innovative tool for implementing the concept of e-governance in Ukraine. The analysis of the prerequisites for its creation allows us to determine the strategic direction for the development of electronic administrative services in the country, in particular, the transition to a digital environment carried out by the authorities to improve the quality and speed of providing services to citizens. The main functionality of the Diya app is highlighted taking into account modern requirements for ensuring effective communication between citizens and government agencies. Innovative solutions that are used to maximize automation and ensure the security of information exchange between citizens and government agencies are also considered. In the context of martial law, a special emphasis on the usability of the Diya app becomes very important. In times of crisis, automation capabilities are considered critical because they provide efficient and fast access to critical administrative services. The analysis of automation capabilities includes an assessment of the system's readiness for high loads and the ability to quickly respond to changes in the requirements of citizens during emergency situations. In terms of interaction with citizens and authorities, you can also consider the importance of

an open community for collecting feedback. During martial law, it becomes not only a tool for identifying difficulties and user wishes, but also a means of quickly responding to current problems and implementing necessary changes to improve the functioning of the application. In its interaction with the authorities, Diya reflect not only positive aspects, but also challenges that arise in the context of a military conflict. It is important to analyze how the app is perceived by citizens in a stressful environment and whether the interaction between different levels of government is successful during crisis situations. A general analysis of the aspects allows us to better understand the effectiveness of the Diia app under martial law.

**Keywords:** «Diya», e-government, martial law, administrative services, digitalization, positive and negative aspects.

**Постановка проблеми.** Інноваційні технології є невід'ємною частиною галузі та надають країні можливості для економічного розвитку. У таблиці 1 подано інформацію про актуальність інновацій за галуззю промисловості.

На жаль, останнім часом з'явився такий фактор, як повномасштабна війна, яка стала серйозним викликом для української промисловості. Промислові підприємства часто були змушені активно знижувати витрати на інновації і перемикає увагу з розвитку на виживання. У той же час компанії знаходять можливості відновити інноваційну діяльність за допомогою програм підтримки промисловості, фінансових стимулів та інших заходів на державному рівні.

З точки зору економіки країна встановлює високу планку очікувань щодо модернізації, але інновації для деяких галузей промисловості в даний час є проблематичним напрямком розвитку. З одного боку, деякі підприємства, орієнтовані в основному на експорт, продовжують працювати над впровадженням технологічних інновацій. З іншого боку, багато компаній зіткнулися зі значним зниженням

виробництва, продажів та експорту, що змусило їх зосередитися на питаннях виживання бізнесу. Але на макрорівні ясно, що неможливо планувати відновлення України без активізації інноваційної діяльності. Так, можна здійснити моніторинг актуальності інновацій за розміром підприємства (табл. 2).

Нинішня ситуація в Україні взагалі не сприяє розвитку інновацій зі зрозумілих причин, і це закономірно. Ситуація, в якій попит на інноваційні розробки впав, була досить передбачуваною. На початку війни ми спостерігали різке падіння попиту на більшості ринків, і протягом року ситуація суттєво не змінилася.

Резюмуючи цей аргумент відповіддю на питання «чи актуально це?». Ми швидше можемо відзначити «ні» як би гірко не було визнавати представникам інноваційного розвитку, більшість компаній-виробників безумовно не залежать від інновацій. Але дослідження показують, що навіть збільшення інвестицій в інновації під час війни – це досить велика цифра в масштабах економіки – 20%. Це тисячі компаній, тому ми говоримо про набагато тіснішу взаємодію та інтеграцію

Таблиця 1  
Актуальність інновацій за галуззю промисловості, % опитаних (2023 р.)

Назва галузі	Актуальності інновацій за галуззю промисловості, % опитаних		
	Взагалі не актуально	Актуально у випадку (конкурентних) ситуацій	Дуже актуально
Металургія	36%	27%	36%
Хімічна промисловість	35%	48%	17%
Машинобудування	22%	50%	28%
Деревообробна	30%	48%	22%
Виробництво будматеріалів	50%	46%	4%
Харчова промисловість	31%	53%	16%
Легка промисловість	44%	35%	21%
Поліграфічна промисловість	64%	27%	9%

Джерело: складено авторами на основі [9]

Таблиця 2

## Актуальність інновацій за розміром підприємства, % опитаних (2023 р.)

Назва підприємства	Актуальності інновацій за розміром підприємства, % опитаних		
	Взагалі не актуально	Актуально у випадку (конкурентних) ситуацій	Дуже актуально
Мікро підприємства	43%	50%	8%
Малі підприємства	41%	46%	13%
Середні підприємства	27%	47%	27%
Великі підприємства	20%	42%	38%

Джерело: складено авторами на основі [9]

представників мінливих підходів та інноваційних систем, а також про пріоритети їх спільних дій. Основна увага повинна бути зосереджена на стимулюванні ІТ за допомогою регуляторних інструментів, а не лише на стартапах, як це відбувається сьогодні, та підтримці або збільшенні попиту серед кінцевих споживачів.

#### Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Мобільний додаток «Дія» є актуальним об'єктом досліджень в контексті розвитку електронного урядування та цифровізації державних послуг в Україні. Додаток дає можливість дистанційного доступу громадян до широкого спектру адміністративних та соціальних послуг, що надаються органами державної влади та місцевого самоврядування.

Згідно з опублікованими даними про те, що вже перевищена кількість в понад 16 мільйонів користувачів додатку «Дія», це повідомляє віцепрем'єр Михайло Федоров. Чисельність завантажень додатку та активних користувачів демонструє стійку позитивну динаміку, що вказує на зростаючу популярність та використання цього інструменту громадянами.

Основними перевагами, що зумовлюють популярність додатку, є його універсальність в наданні доступу до електронних сервісів різних відомств, можливості оплати адміністративних та комунальних платежів, а також простота та зручність користування.

Крім того, додаток «Дія» є важливим інструментом для забезпечення прозорості та боротьби з корупцією. Всі послуги надаються відповідно до законодавства та забезпечуються електронними підписами, що гарантує їх надійність та безпеку. Додаток дозволяє звертатися до органів влади з скаргами та пропозиціями, що сприяє активному громадському контролю та залученню громадян до процесу прийняття рішень.

Використання додатку «Дія», сприяє підвищенню рівня цифровізації суспільних процесів, зменшенню корупційних ризиків в органах влади та посиленню їх підзвітності громадськості. Проте залишаються й певні виклики на шляху подальшого розвитку додатку та максимізації його суспільної цінності.

Розвиток цифрових технологій та їх імплементація в систему державного управління і надання послуг населенню викликає значний інтерес наукової спільноти.

Питання впровадження цифрових технологій в систему державного управління та надання громадянам електронних адміністративних послуг є предметом наукових розвідок багатьох українських фахівців. Зокрема аналізуються можливості застосування механізмів електронної демократії, таких як електронні консультації та голосування, а також розвиток системи електронного правосуддя. Низка дослідників зосереджуються на оцінці ефективності функціонуючих проектів у сфері електронного урядування, зокрема на аналізі користувацького досвіду взаємодії з ресурсами мобільного додатку «Дія». Загалом ця тематика викликає велику зацікавленість наукової спільноти в контексті модернізації системи публічного управління та надання адміністративних послуг. Цим питанням займалися багато науковців. Зокрема, такі як: Д. Лученко, О. Соловійова, І. Погребняк, В. Дрешпак, О. Червякову, В. Мицишина, Г. Почепцова, С. Чукут, О. Шевчук та інші.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Додаток «Дія» не використовується на повну потужність. Не всі члени застосунку можуть ним користуватися, оскільки досі існують певні технічні обмеження та бар'єри доступу для окремих груп користувачів.

Зокрема, раніше не приділялося достатньої уваги забезпеченню доступності додатку для людей з інвалідністю – з порушеннями зору, слуху тощо. Необхідно реалізувати спеціальні функції та налаштування, які полегшать роботу з Дією для таких користувачів.

Крім того, існують обмеження у використанні додатку громадянами похилого віку або малообізнаними у сфері цифрових технологій. Потрібно розробити спеціальні навчальні програми та матеріали для полегшення роботи з Дією таких категорій користувачів.

#### **Формулювання основних цілей статті.**

Дослідження мобільного додатку «Дія» як інструменту реалізації концепції електронного врядування та надання адміністративних послуг в Україні. Аналіз передумов створення, функціональних можливостей та динаміки розвитку додатку «Дія».

Визначення переваг та проблем, пов'язаних з використанням додатку «Дія» для доступу громадян до електронних адміністративних та інших державних послуг. Формулювання рекомендацій щодо удосконалення додатку «Дія» та подальшого розвитку системи електронного врядування в Україні з використанням можливостей цього додатку.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** За останні роки в Україні з'явилась інноваційна і дуже перспективна програма, «Дія». Дія (скорочення від «Держава і Я») – мобільний додаток цифрової держави України, розроблений Міністерством цифрової трансформації України. Його розробка розпочалася досить давно, адже створення зручних та доступних електронних державних послуг для громадян є тривалим процесом. Ця акція була вперше представлена в 2019 році і офіційно запущена в 2020 році.

Додаток дозволяє зберігати: водійські права, внутрішні та закордонні паспорти та інші документи на своєму смартфоні, отримувати банківські та поштові послуги, реєструватися в готелі або передавати копії в інших життєвих ситуаціях. Також, завдяки цій акції, єМалятко (комплексна послуга при народженні дитини), онлайн-реєстрація бізнесу та ФОП, сплата податків, подача декларацій, підписання документів, зміна місця реєстрації і т.п. До 2024 року планується ввести в експлуатацію 100% державних послуг. Це значно полегшує отримання різноманітних адміністративних та банківських послуг.

Станом на 2022 рік додатком та порталом вже користуються понад 1700 мільйонів людей. На порталі доступно понад 72 позиції



**Рис. 1. Логотип додатку «Дія» [2]**

послуг, а в додатку доступні 9 послуг і 15 цифрових документів. Те, як реалізовано додаток «Дія», можна перевірити на рис. 1

Не зважаючи на те, що «Дія» це прогресивний крок у інноваційному розвитку країни, цей додаток все ще не ідеальний.

Так, провівши аналіз цього застосунку можна визначити «плюси» та «мінуси» у використанні (табл. 3).

Проєкт реалізується з травня 2021 р. Міністерством цифрової трансформації України у співпраці з Агентством з розвитку підприємництва та експорту, державним органом, що відповідає за розвиток та підтримку українського підприємництва на внутрішньому та зовнішньому ринках. Наразі на порталі діє програма підтримки бізнесу в умовах воєнного часу. Цей розділ містить інформацію про урядові, донорські програми та приватні ініціативи, спрямовані на підтримку підприємців під час війни, збереження бізнесу та зайнятості, а також на підтримку української економіки.

ЦНАПи – це центри надання адміністративних послуг, розташовані по всій Україні, які в майбутньому стануть центрами дій. Вони є універсальними центрами, що надають широкий спектр послуг для громадян за принципом «єдиного вікна». Також включають адміністративні послуги, консультації щодо онлайн-послуг, місця самообслуговування та бізнес-консультації (Дія Business). Безкоштовні юридичні консультації, пошта, банківські послуги, оплата комунальних платежів, прийом громадян головами громад, коворкінги та ін. Місто є унікальним юридичним та податковим простором для українських ІТ-компаній. Резиденти «Дія City» мають право на особливий правовий статус, спеціальне оподаткування та лібералізацію бізнес-відносин, що передбачено низкою спеціальних законопроектів. Українські компанії, іноземні компанії, стартапи різної спрямо-



Таблиця 3

Таблиця визначення плюсів та мінусів додатку «Дія»

Плюси	Мінуси
<p><b>1. Один смартфон замість Папки з документами:</b> додаток може стати порятунком для тих, хто постійно забуває про документи або часто їх псує. Як правило, у поточній функції «Дія» – це «папка», в якій зберігаються цифрові копії документів користувача. І вони офіційно визнані аналогами паперових або пластикових сертифікатів. Після цього до оцифрованих документів були додані ID-паспорти, біологічні паспорти та студентські квитки. Цифрові документи перевіряються за допомогою QR-кодів.</p>	<p><b>1. Важко увійти в систему,</b> що є першою незручністю, з якою стикаються ті, хто встановлює "Дію". Для входу в додаток потрібна ідентифікація за допомогою технології Bank ID. Поки що це єдиний спосіб зареєструватися. І вже на цьому етапі, страждаючи з переходом на мобільний банківський додаток, поверніться в "Дія" і введіть пароль кілька разів (тому що навіть для такої базової операції, як "Дія", недостатньо торкнутися і пропустити букви), відповівши на дзвінок з банку, ви можете отримати електронний лист. відповідь. "Не вдалося отримати схвалення".</p>
<p><b>2. Інформація про надзвичайні ситуації:</b> з 7 квітня 2020 року додаток, що позиціонується як один з важливих каналів комунікації між державою і громадянами, почав розсилати користувачам термінові повідомлення, новини та поради щодо запобігання поширенню COVID-19. Насправді вони приходять з відусіль, але їх присутність в офіційному додатку можна зарахувати до числа переваг.</p>	<p><b>2. Відображаються не всі документи:</b> це одна з найпоширеніших скарг користувачів на "Дію" PlayMarket. З моменту запуску програми цифрова копія водійських прав доступна тільки власникам документів нового зразка. Для того щоб мати права у смартфоні, власник старих документів повинен замінити їх на нові. Сертифікати радянських моделей або зразків 90-х років взагалі не оцифровуються. Проблеми також можуть виникнути з пластиковими картами, випущеними до 2014 року.</p>
<p><b>3. Безпека в Інтернеті:</b> у грудні команда з Міністерства цифрової трансформації на платформі Vidcrowd за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) провела тести, щоб знайти помилки, які дійсно могли виникнути. У додатку не було виявлено ніяких вразливостей в системі безпеки. Ми виявили 2 технічні помилки на найнижчому рівні, але це було швидко виправлено експертами проекту Дія.</p>	<p><b>3. Електронні документи дійсні тільки на території України:</b> для виїзду за кордон у користувача повинен бути оригінал паспорта. Використання цифрових документів за кордоном вимагає окремого сприйняття їх ефективності іншими країнами. Одного разу така можливість може з'явитися, але це проект на майбутнє.</p>
	<p>4. Людина не зможе авторизуватись в додатку, якщо не співпрацює з жодним банком в Україні. Наразі в додатку можуть авторизуватись клієнти лише одного з 12 банків: Альянс-банк, Банк Форвард, Південний, ПУМБ, Монобанк, Ощадбанк, Кредобанк, Радабанк, Мотор-банк, Банк Восток, Ідея Банк та А-Банк. Ці банки приєдналися та діють в системі BankID, яка забезпечує віддалену ідентифікацію людини.</p>

Джерело: складено авторами на основі [1]

ваності та потенційні інвестори в «Дія Сіті». Місто матиме однакові умови.

Цифровий проект досліджує можливості у наступних сферах:

1. Удосконалення нормативно-правової бази.
2. Комунікація між державними службовцями та взаємодія з громадянами.

3. Діджиталізація та спрощення бюрократичних елементів надання державних послуг.

Наступним етапом впровадження платформи «Дія» є створення алгоритму роботи, спрямованого на спрощення та підвищення доступності адміністративних послуг, що надаються державою. Інший же крок – реструктуризація організації. Етап тестування запропо-

нованих сервісів є одним з ключових етапів успішного переходу на цифрові послуги. Прототип послуги, платформи або проекту піддається різним видам тестування, включаючи бета-тестування з цільовими користувачами. На основі аналізу результатів тестування проєкт може перейти до наступної фази реалізації або пройти другу фазу модифікації.

Вхід до мобільного додатку «Дія» здійснюється за допомогою BankID, що дозволяє підтвердити особу користувача та сформувати персональний електронний підпис Дія. Підпис. Після авторизації користувач отримує доступ до власних електронних документів, які автоматично синхронізуються, якщо відповідні реєстри містять необхідні персональні дані. Наразі в додатку доступний перелік цифрових документів громадян, які доступні для перевірки (рис. 2) та низка адміністративних електронних послуг (рис. 3).

Україна стала піонером у легалізації цифрових документів на рівні з пластиковими ID. Відповідні зміни були внесені до законодавства, зокрема Закону «Про Єдиний державний демографічний реєстр», якими було надано юридичну силу електронним документам, що посвідчують особу громадян. Таким

чином, наша держава першою у світі урівняла в статусі цифрові та пластикові ID, а також заклала правовий фундамент для подальшої всеохоплюючої діджиталізації сфери посвідчення особистості та її спеціального статусу.

Провівши дослідження про мобільний додаток «Дія» можна зазначити, що він був створений з метою спрощення доступу громадян України до електронних послуг та інформації. Це дозволяє на підставі цих розглянутих досліджень зробити обґрунтовані висновки.

**Висновки.** Отже, в результаті дослідження сучасного стану розвитку мобільних додатку «Дія» можна зробити висновок про те, що проблеми, з якими стикається державне управління у сфері цифрової трансформації в умовах воєнного стану, є не перешкодою для розвитку цифровізації в Україні, а скоріше рушійною силою. Інформаційно-аналітична робота, проведена в цій статті, показує поточний стан впровадження інструментів електронного урядування та процеси, які відбулися з початком воєнного стану.

Покращення використання інформаційно-комунікаційних технологій у процесі взаємодії влади та суспільства вже давно перестало обмежуватися державними та міс-



Рис. 2. Спектр документів доступних у застосунку «Дія»

Джерело: власна розробка авторів

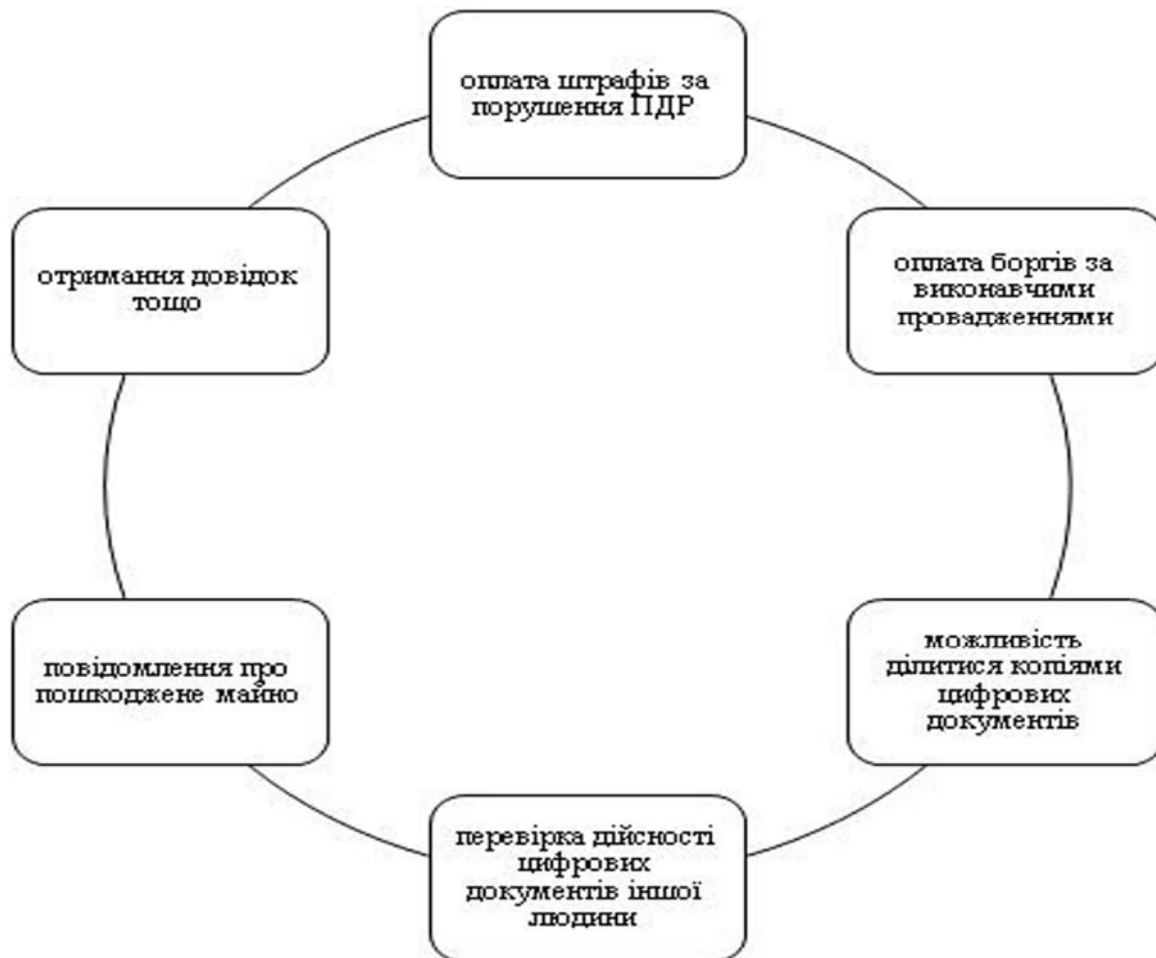


Рис. 3. Спектр адміністративних послуг у застосунку «Дія» [8]

цевими веб-сайтами, була проведена значна робота з перетворення платформи «Дія» та всіх пов'язаних з нею проектів з допоміжного онлайн-сервісу для надання державних та адміністративних послуг громадянам на ефективний інструмент взаємодії держави

та громадян у більшості сфер суспільного життя. З цією метою були створені нові сервіси, документи, послуги та проекти, в тому числі з ідентифікації осіб та надання різних видів допомоги внутрішньо переміщеним особам.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Як діє «Дія»: плюси та мінуси додатку від Мінцифри. URL: <https://pershij.com.ua/iak-diie-diia-pliesy-ta-minusy-dodatku-vid-mintsyfy> (дата звернення: 30.11.2023).
2. Дія мобільний застосунок, вебпортал і бренд цифрової держави в Україні. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Дія> (дата звернення: 01.12.2023).
3. Про підтримку бізнесу в умовах війни. URL: <https://business.diia.gov.ua/wartime> (дата звернення: 01.12.2023).
4. Про національний проєкт Дія.Бізнес. URL: <https://business.diia.gov.ua> (дата звернення: 02.12.2023).
5. Про надання державних та адміністративних послуг у додатку «Дія». URL: <https://diia.gov.ua> (дата звернення: 12.12.2023).
6. Ханчич В. В., Рибалкін А. О. Про додаток «Дія»: позитивні та негативні показники в роботі. *Вісник Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ м. Дніпро, Україна*. 2021. С. 133–135.
7. Тимченко М. С. Про розвиток сервісу «Дія» в умовах війни. Нові можливості публічного управління. *Вісник Міський методичний центр при управлінні з питань культури та охорони культурної спадщини Миколаївської міської ради. м. Миколаїв, Україна*. 2022. С. 834–866.

8. Муленко В., Павлюк В. Про діджиталізацію сфер послуг України під час військового стану. *Вісник Національний транспортний університет, Україна*. 2022. С. 13–14.
9. Про «Стан інновацій в Україні під час війни» URL: [https://www.slideshare.net/APPAU\\_Ukraine](https://www.slideshare.net/APPAU_Ukraine) (дата звернення: 30.12.2023).

## REFERENCES:

1. Yak diye «Diya»: plyusy ta minusy dodatku vid Mintsyfry [How “Diya” works: pros and cons of the app from the Ministry of Digital Development]. URL: <https://pershij.com.ua/iak-diie-diia-plyusy-ta-minusy-dodatku-vid-mintsyfry/> (accessed 30.11.2023).
2. Diya – mobil'nyy zastosunok, vebportal i brend tsyfrovoyi derzhavy v Ukraini [Diya-mobile application, web portal and brand of the digital State in Ukraine]. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki> (accessed 01.12.2023) .
3. Pro pidtrymku biznesu v umovakh viyny [About supporting businesses in wartime conditions]. URL: <https://business.dii.gov.ua/wartime/> (accessed 01.12.2023).
4. Pro natsional'nyy proyekt Diya.Biznes [About the National Action Project.Business]. URL: <https://business.dii.gov.ua/> (accessed 02.12.2023)
5. Pro nadannya derzhavnykh ta administratyvnykh posluh u dodatku «Diya» [On the provision of state and administrative services in the app “Diya”]. URL: <https://dii.gov.ua/> (accessed 12.12.2023).
6. Khanchych V. V., Rybalkin A. O. (2021) Pro dodatok «Diya»: pozytyvni ta nehatyvni pokaznyky v roboti [About the application “Diya”: positive and negative indicators in the work]. *Visnyk Dnipropetrovs'kyy derzhavnyy universytet vnutrishnikh sprav*, pp. 133–135. (in Ukrainian)
7. Tymchenko M. S. (2022) Pro rozvytok servisu «Diya» v umovakh viyny. Novi mozhlivosti publichnoho upravlinnya. [On the development of the service “Diya” in the conditions of war. New opportunities for Public Administration]. *Visnyk Mis'kyy metodychnyy tsentr pry upravlinni z pytan' kul'tury ta okhorony kul'turnoyi spadshchyny Mykolayivs'koyi mis'koyi rady. m. Mykolayiv*, pp. 834–866.(in Ukrainian)
8. Mulenko V., Pavlyuk V. (2022) On digitalization of Ukrainian service sectors during martial law [On digitalization of Ukrainian service sectors during martial law]. *Bulletin of the National Transport University*, pp. 13–14. (in Ukrainian)
9. Pro «Stan innovatsiy v Ukraini pid chas viyny» [About “The state of innovation in Ukraine during the war”]. URL: [https://www.slideshare.net/APPAU\\_Ukraine](https://www.slideshare.net/APPAU_Ukraine) (accessed 30.12.2023).