

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

**Факультет історії, політології та міжнародних відносин
кафедра міжнародних відносин та суспільних комунікацій**

**ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ Е-ДЕМОКРАТІЇ ТА Е-ВРЯДУВАННЯ В
ЄВРОПЕЙСЬКОМУ СОЮЗІ**

**Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

Виконала:

студентка 6 курсу, 604 групи
Мусурівська Діана Ярославівна

Керівник:

доцент Звоздецька Оксана Ярославівна

*До захисту допущено
на засіданні кафедри
протокол №_____ від _____ 2025 р.
Зав. кафедрою _____ проф. Макар В.Ю.*

Чернівці – 2025

Анотація

У роботі розглянуто теоретичні основи та практику впровадження е-демократії й е-врядування в ЄС. Проаналізовано відмінності та взаємодію цих концептів, а також моделі оцінювання цифрового розвитку, зокрема EGDI та DESI. Охарактеризовано правові та інституційні засади цифрової політики ЄС, досвід е-врядування в Естонії, Фінляндії та Нідерландах. Визначено основні виклики цифрової демократії — дезінформація, цифровий розрив та ризики алгоритмічної упередженості. Запропоновано рекомендації щодо застосування європейського досвіду в Україні, з урахуванням наявної цифрової інфраструктури та перспектив розвитку е-врядування.

Ключові слова: е-демократія, е-врядування, ЄС, цифрові сервіси, електронна участь, EGDI, DESI, цифрова ідентифікація.

Summary

The qualification work analyzes the theoretical basis and practical implementation of e-democracy and e-governance in the European Union. It outlines the differences and interaction between these concepts and considers digital assessment models such as EGDI and DESI. The study reviews EU regulatory policy and the experience of Estonia, Finland and the Netherlands in digital services, e-ID and e-participation. Key challenges include disinformation, digital inequality and algorithmic risks. The work offers recommendations for adapting EU practices in Ukraine based on the current level of digital governance.

Keywords: e-democracy, e-governance, EU, digital services, e-participation, EGDI, DESI, e-ID.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Мусурівська Д.Я.

(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ	7
1.1. Теоретико-методологічні основи е-демократії та е-врядування	7
1.2. Моделі, критерії і методи дослідження е-демократії та е-врядування	15
1.3. Стан джерельної бази дослідження	21
РОЗДІЛ 2. ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ Е-ДЕМОКРАТІЇ ТА Е-ВРЯДУВАННЯ В ЄВРОПЕЙСЬКОМУ СОЮЗІ	30
2.1. Регуляторно-правові та інституційні засади реалізації політики Європейського Союзу у сфері електронного урядування	30
2.2. Досвід провідних країн ЄС у реалізації е-врядування на прикладі Естонії, Фінляндії і Нідерландів	44
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В ЄС	55
3.1. Нові виклики для демократії в епоху цифрових технологій.	55
3.2. Досвід електронної участі на рівні ЄС	59
3.3. Перспективи застосування європейського досвіду в Україні	70
ВИСНОВКИ	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	84
ДОДАТКИ	98

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В умовах глобальної цифрової трансформації кардинально змінюється характер взаємодії між державою та суспільством. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у публічне управління призвело до формування нових парадигм – «електронного врядування» (e-government) та «електронної демократії» (e-democracy). Європейський Союз виступає одним зі світових лідерів у цій сфері, розробляючи комплексні стратегії (як-от «Цифрове десятиліття 2030») та ціннісно орієнтовані підходи (Берлінська декларація), що зміщують акцент від простої автоматизації послуг до побудови людиноорієнтованих, безпечних та інтероперабельних цифрових екосистем.

Досвід ЄС є унікальним через його наднаціональний характер, що вимагає гармонізації різноманітних національних моделей та створення єдиної правової бази (зокрема, Регламенту про електронну ідентифікацію та довірчі послуги, Загального регламенту захисту даних тощо). Водночас цей процес стикається з новими системними викликами: поглибленням «цифрового розриву», ризиками алгоритмічної упередженості, поширенням дезінформації та необхідністю забезпечення кіберстійкості. Аналіз того, як інституції ЄС та провідні країни-члени долають ці виклики, є критично важливим для розуміння перспектив подальшого розвитку е-демократії та е-врядування.

Для України, яка перебуває на шляху європейської інтеграції та вже має потужний фундамент е-врядування у вигляді екосистеми «Дія», вивчення досвіду ЄС набуває особливої актуальності. Подальший розвиток вимагає переходу від сервісної моделі держави до повноцінної цифрової демократії з дієвими інструментами е-участі. Адаптація успішних європейських практик (як-от децентралізована архітектура Естонії чи клієнтоорієнтованість Нідерландів) та врахування їхніх проблем (наприклад, «дефіцит впливу» Європейської громадянської ініціативи) є ключовими для розбудови стійкої,

безпечної та інклюзивної цифрової держави, особливо в умовах повномасштабної війни та гібридних загроз.

Мета дослідження полягає у комплексному аналізі теоретичних засад та практичного досвіду впровадження електронної демократії та електронного урядування в Європейському Союзі, виявленні ключових проблем і перспектив з метою формулювання рекомендацій щодо їх застосування в Україні.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі завдання:

1. дослідити теоретико-методологічні основи е-демократії та е-урядування;
2. проаналізувати стан джерельної бази дослідження;
3. вивчити політику Європейського Союзу щодо розвитку електронного урядування і механізми її реалізації;
4. з'ясувати правові аспекти впровадження та розвитку електронного урядування й е-демократії в ЄС;
5. розглянути організаційну структуру впровадження електронної демократії на рівні ЄС та держав-членів;
6. узагальнити досвід провідних країн ЄС у реалізації е-урядування на прикладі Естонії, Фінляндії і Нідерландів;
7. визначити нові виклики для демократії в епоху цифрових технологій та досвід використання цифрових інструментів е-участі;
8. проаналізувати інструменти електронної участі на наднаціональному рівні ЄС;
9. окреслити можливості й перспективи адаптації європейського досвіду е-демократії та е-урядування в Україні.

Об'єктом дослідження є процес цифрової трансформації публічного управління та демократичних інструментів у країнах Європейського Союзу.

Предметом дослідження є досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Європейському Союзі та можливості його адаптації до українських реалій.

Хронологічні рамки дослідження охоплюють період від кінця XX – початку XXI століття до 2024 року, коли відбувалося активне формування політики ЄС у сфері електронного урядування та е-демократії, розроблялися й упроваджувалися ключові стратегічні документи та індекси оцінки цифрового розвитку.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети було використано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів. Методи аналізу та синтезу застосовувалися для розмежування та подальшого узагальнення понять «е-врядування» та «е-демократія». Порівняльний метод став основою при зіставленні національних моделей (Естонії, Фінляндії, Нідерландів) та інструментів е-участі (Європейської громадянської ініціативи, платформ на кшталт «Скажи своє слово» тощо). Інституційно-правовий аналіз дозволив вивчити нормативну базу ЄС (Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги, Загальний регламент захисту даних, Єдиний цифровий шлюз та інші акти). Метод кейс-стаді використано для глибокого вивчення конкретних практик е-урядування, а елементи моделювання та прогнозування – для розробки рекомендацій щодо можливостей використання європейського досвіду в Україні.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що узагальнені в роботі підходи та висновки можуть бути використані органами публічної влади України та органами місцевого самоврядування при розробці стратегічних документів у сфері цифрової трансформації, удосконаленні інструментів електронної демократії й електронного урядування, а також при адаптації європейських практик до умов воєнного та повоєнного відновлення. Матеріали дослідження можуть бути застосовані у навчальному процесі вищих навчальних закладів при викладанні навчальних курсів з міжнародних відносин, європейської інтеграції, публічного управління та адміністрування.

Структура роботи зумовлена метою та завданнями дослідження. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, що містять сім підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1. Теоретико-методологічні основи е-демократії та е-врядування

Перші згадки про можливості використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у політиці з'явилися ще наприкінці ХХ століття. Науковий перехід до ідеї «інформаційного суспільства», де провідну роль відіграють знання та сервіси, а не виробництво товарів, створив умови для автоматизації державного адміністрування та появи термінів «електронне урядування» (e-government) і «електронна демократія» (e-democracy). Із розвитком Інтернету і мобільних мереж у 1990-2000-х рр. ці поняття набули реального змісту: держава почала надавати послуги онлайн, а громадяни отримали нові можливості зворотного зв'язку та участі у прийнятті рішень.

Початково е-урядування трактували технічно й адміністративно: передусім це було застосування ІКТ для оптимізації внутрішніх процесів влади (надання державних послуг, бюрократичні комунікації). За визначенням ООН, «електронне урядування – це використання ІКТ для більш ефективного й дієвого надання державних послуг громадянам та бізнесу» [100].

Подібно охарактеризовано концепт у інших міжнародних джерелах: Всесвітній банк підкреслює трансформаційну роль ІКТ («може трансформувати відносини з громадянами, бізнесом та іншими гілками влади», «розширення можливостей через доступ до інформації») [96], а Єврокомісія наголошує на «нових моделях організації процесів» і залученні громадян до політичного життя [41].

Основні аспекти ранніх визначень е-урядування – ефективність, оптимізація витрат, інтеграція органів влади. Дефініції ООН і OECD у 2012 році фокусувалися саме на покращенні якості державних послуг («підвищити якість послуг, що надаються урядами громадянам та підприємствам» [108]).

Водночас пізніше з'явилися трактування, що поєднують суто технологічний підхід з ідеями прозорості та підзвітності влади.

На відміну від цього, е-демократія первинно акцентувала не на технології, а на зміні характеру взаємодії влади й громадян. Академічні роботи британського професора С. Коулмана (S. Coleman) та американського політолога Д. Ф. Норріс (D. F. Norris) [24] описують її як механізм «поширення політичної інформації» та залучення громадян до політичних дебатів, що з часом здатне трансформувати політичну культуру. Іншими словами, е-демократія – це «людина-орієнтоване» застосування ІКТ у політиці.

Наприклад, американський дослідник К. Л. Хакер (K. L. Hacker) та нідерландський соціолог Я. ван Дейк (J. van Dijk) [57] визначають «цифрову демократію» як використання ІКТ для зміцнення демократії або участі громадян (посилення представництва, ініціативності). Першочерговими акцентами тут стали широке інформування, деліберація та партиципація: забезпечення доступу громадян до інформації, проведення онлайн-консультацій, електронних референдумів, голосування тощо. У висновку міжнародних установ та експертів акцент підкріплюється тим, що е-демократія є додатковим інструментом підтримки демократії, а не її заміною.

Тобто концептуальні бачення е-урядування й е-демократії розвивалися в різних напрямках, але зростаючим є їх поєднання. Сьогодні ці терміни часто вживають паралельно: е-урядування означає інтегроване використання електронних технологій у всіх функціях держави та її взаємодії з громадськістю й бізнесом, а е-демократія – це сфера, де ІКТ посилюють участь громадян у політичному житті.

Принципово е-врядування більше орієнтоване на операційну модернізацію влади (G2C, G2B, G2G комунікації), а е-демократія – на розширення політичного впливу громадян (залучення до прийняття рішень, е-участь). Нижче наведено порівняльний аналіз окремих характерних визначень і наголосів у дефініціях е-врядування та е-демократії з різних джерел (див. Додаток А).

Усі джерела визнають ключову роль ІКТ в модернізації функцій держави. Одні з них, як ООН чи OECD, визначають е-урядування здебільшого через економію ресурсів і автоматизацію бізнес-процесів, інші (Світовий банк, ЄС) додають перетворювальний аспект – зміну взаємодії держави з громадянами і бізнесом. Усі вони прямо чи опосередковано вказують на ефективність та прозорість як спільні цілі е-урядування.

Натомість у визначеннях е-демократії (перелічених праворуч) вирізняються залучення громадян та демократія як такі. Наприклад, в контексті Ради Європи е-демократія – це насамперед «електронна підтримка демократії» [83], а С. Коулман та Д. Ф. Норріс [24] визначають її як інструмент «модифікації способу використання влади» через зв'язок із громадянами.

Загалом, обидва поняття доповнюють одне одного. Е-урядування і надалі відповідає за цифрову трансформацію державного апарату, тоді як е-демократія є платформою для розширення участі громадян. У результаті в сучасних моделях відносини «держава – громадянин – бізнес» ґрунтуються на інтегрований роботі обох цих компонентів – технологічній модернізації управління й активному залученні суспільства.

Концептуальну еволюцію та взаємозв'язок цих понять можна зобразити схематично, спираючись на ідеї інформаційного суспільства. На рис. 1.1 показано, як розвиток ІКТ сприяв появі е-урядування, яке згодом доповнилося інструментами е-демократії, що разом трансформувало взаємодію між владою, громадянами та бізнесом.

На рис. 1.1 спостерігається, що зростання ролі ІКТ (вгорі) сприяло формуванню інформаційного суспільства, а далі – виникненню е-урядування (переважно як цифрового надання послуг). Далі е-урядування поступово збагачувалося елементами залучення громадян (е-демократія).

Також на схемі подано фокус на внутрішню модернізацію (заощадження ресурсу, прискорення обміну даними), і на зовнішню трансформацію (нові механізми громадського впливу, прозорість). Модель ілюструє, що хоча е-урядування й е-демократія розвивалися паралельно, сучасний підхід їх

поєднує: результуючим є динамічна взаємодія влади, громадян і бізнесу з використанням ІКТ.

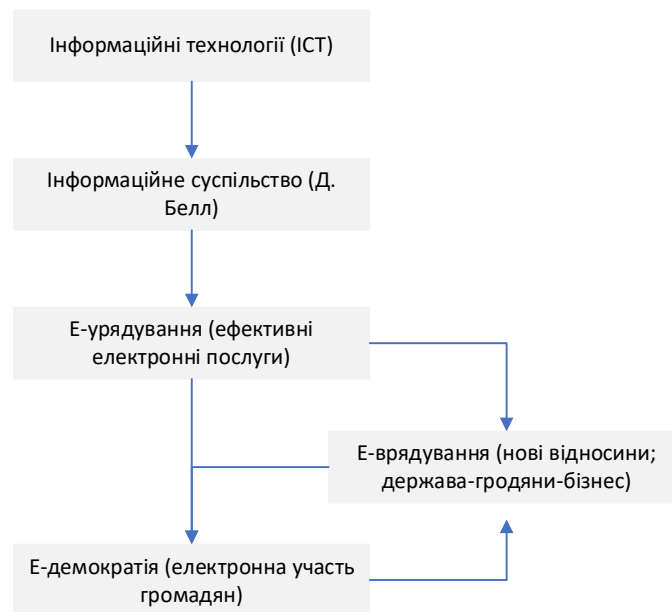


Рис. 1.1. Концептуальна схема еволюції е-урядування й е-демократії в контексті розвитку ІКТ

Узагальнюючи, е-урядування і е-демократія слід розглядати як взаємно доповнювальні концепції. Із часом значення ІКТ у політичних процесах розширилось – від суто автоматизації державного апарату до формування електронної взаємодії між урядом та суспільством. Провідні міжнародні організації (ООН, Світовий банк, ЄС) у своїх дефініціях акцентують на ефективності, якості послуг та інноваціях. Водночас експертні підходи наголошують на демократичному вимірі: необхідності впливу і участі громадян у прийнятті рішень через цифрові канали.

Синтезуючи підходи, можна сформулювати робочі узагальнені визначення: е-врядування – це сукупність технологічних і організаційних заходів, спрямованих на вдосконалення процесів управління (підвищення ефективності, прозорості та якості послуг), а е-демократія – інструментарій для розширення громадської участі та підсилення демократичних інститутів за допомогою ІКТ.

Щоб детальніше розкрити функціональну природу цих концепцій, доцільно проаналізувати ключові компоненти, з яких складається система електронного врядування та демократії

Електронне врядування часто визначають як процес здійснення публічного управління з використанням електронних технологій задля ефективного, оперативного та прозорого надання інформації і послуг громадянам [82]. У межах цього підходу виокремлюють три ієрархічні компоненти: e-services (електронні послуги), e-participation (електронна участь) і e-policy-making (електронне формування політики).

Кожен із них реалізує відмінний тип взаємодії держави і громадян, хоча часто їх називають синонімами. Прикладом різниці є те, що однією з ролей е-врядування є доступ громадян до сервісів, тоді як е-демократія передбачає активне залучення суспільства у прийняття рішень [6].

Розглянемо цю ієрархію послідовно, починаючи з її фундаменту. На базовому (транзакційному) рівні ієрархії лежать електронні послуги. Це цифрові державні сервіси, які громадяни та бізнес отримують через інтернет [67; 107]. Наприклад, онлайн-оформлення паспорта, реєстрація юридичної особи, подання електронної звітності, оплата податків і отримання довідок – усе це є частиною e-services.

Завдяки впровадженню ІКТ ці процеси автоматизуються: автоматизація внутрішніх урядових операцій підвищує ефективність роботи органів та знижує витрати, а спрощення зовнішньої взаємодії зі споживачами сервісів скорочує час обслуговування і витрати на адміністрування [87, с. 20].

Отже, метою на цьому рівні є переважно забезпечення ефективності та зручності надання адміністративних послуг. Саме тому електронні послуги формують фундамент е-врядування: вони визначають технологічну базу, необхідну для взаємодії держави з громадянами та бізнесом.

На середньому (консультативному) рівні функціонує електронна участь. Він передбачає включення громадян у процес обговорення державних рішень за допомогою цифрових засобів. Відповідно, тут реалізується двостороння

(консультативна) взаємодія: державні установи не лише надають інформацію, але й запрошують суспільство давати зворотний зв'язок та пропозиції.

Наприклад, до механізмів електронної участі належать електронні петиції та звернення, онлайн-обговорення проєктів законів і програм, віртуальні громадські слухання, громадські опитування та форуми. Згідно з визначенням ООН, електронна участь – це процес залучення громадян через ІКТ до розробки та прийняття політик, що робить адміністрацію більш відкритою і залученою [101].

Своєю чергою, ОЕСР відзначає, що електронна участь охоплює використання ІКТ для публікації інформації про державну політику з метою залучення громадян [8]. На цьому рівні мета полягає у підвищенні прозорості, легітимності та інклюзивності управлінських процесів. Електронна участь формує ядро е-демократії, оскільки створює платформу діалогу, що дозволяє врахувати думку громадськості при ухваленні рішень. Однак, якщо електронна участь здебільшого виконує консультативну функцію, то найвищий рівень взаємодії передбачає перехід від діалогу до спільного творення політики

Вершину ієрархії становить електронне формування політики, або електронне формування політики. Він передбачає деліберативну та колаборативну взаємодію, коли громадяни стають співтворцями політичних рішень. На цьому рівні люди не просто висловлюють думку, а безпосередньо впливають на форму і зміст політик.

Практичні приклади включають спільний краудсорсинг ідей до законопроєктів, онлайніві платформи спільного бюджетування, інтерактивні «лабораторія політичних рішень» і хакатони, де експерти і жителі консультуються в режимі реального часу. Німецький дослідник Т. Цвар (T. Zwahr) та швейцарський політолог М. Фінгер (M. Finger) [112] вважають електронне формування політики найскладнішим рівнем взаємодії в е-врядуванні: воно вимагає високого ступеня технічної та організаційної адаптації і спрямоване на спільне ухвалення рішень. Електронне формування

політики є однією з трьох основних складових е-врядування, що розкриває вплив ІКТ на трансформацію держави. У перспективі такі механізми покликані підвищити якість політичних рішень та довіру до них через спільне творення.

Таким чином, компоненти формують ієрархічну модель: e-services утворюють широку базу піраміди, електронна участь розміщена посередині, а електронне формування політики – на найвужчому верхньому рівні (рис. 1.2). Усі три рівні належать до сфери е-врядування, адже є механізмом державного адміністрування, проте роль кожного різниться.

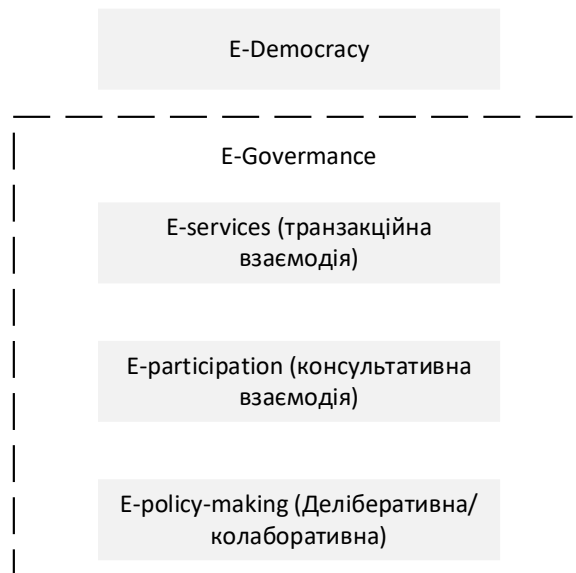


Рис. 1.2. Ієрархічна модель компонентів е-врядування та е-демократії

Базовий рівень (електронні послуги) зорієнтований на забезпечення публічних сервісів і є фундаментом е-врядування. Середній і верхній рівні формують ядро е-демократії, оскільки орієнтовані на участь громадян. Е-врядування розглядається як інструмент забезпечення доступу до державних послуг, натомість е-демократія – як засіб залучення громадян до демократичних процесів. Сучасний погляд підтверджує, що з практичної точки зору інформаційні сервіси належать до е-врядування, а механізми консультацій і спільного ухвалення рішень – до е-демократії.

Для кращого розуміння функціональних відмінностей між цими компонентами, їх ключові характеристики узагальнено в Додатку Б [с. 90].

Спостерігається, що три компоненти утворюють логічну ієрархію за рівнем складності взаємодії. Електронні послуги є технологічною основою, що реалізує односпрямовану, транзакційну функцію держави – надання послуг. Цей рівень є фундаментом е-врядування, оскільки без якісних та доступних цифрових сервісів подальша взаємодія втрачає сенс. Його головна мета – операційна ефективність та зручність для користувача.

Натомість електронна участь та електронне формування політики формують надбудову, яка належить до сфери е-демократії. Тут взаємодія стає двосторонньою (консультативною) та багатосторонньою (колаборативною). Мета зміщується від ефективності до підвищення якості та легітимності демократичних процесів через залучення громадян. Таким чином, якщо e-services є інструментом модернізації державного апарату, то вищі рівні ієрархії є інструментами посилення громадського впливу на політику.

Табл. В.1 демонструє стислий контраст між елементами е-врядування та е-демократії [Додатку В, с. 91].

Дані табл. В.1 наочно демонструють, що попри спільну технологічну основу (використання ІКТ), е-врядування та е-демократія мають різну філософію та цілі. Е-врядування зосереджене на сервісній функції держави, де громадянин виступає переважно як споживач послуг. Його успіх вимірюється ефективністю, швидкістю та доступністю. Натомість е-демократія фокусується на політичній ролі громадянина, надаючи йому інструменти для активної участі у прийнятті рішень. Ключовими показниками тут є прозорість, підзвітність влади та реальний вплив громадськості на державну політику.

Підсумовуючи, варто зауважити, що поняття е-демократії та е-врядування еволюціонували від вузькотехнічного розуміння до комплексних моделей, що описують трансформацію відносин між державою та суспільством. Е-врядування визначено як систему, спрямовану на підвищення

ефективності державного управління через цифровізацію послуг, тоді як е-демократія – як інструментарій для розширення політичної участі громадян.

Розмежування функціональних компонентів – електронні послуги, електронна участь та електронне формування політики та – формує ієрархічну модель, де кожен рівень відповідає за різний тип взаємодії: від транзакційного до колаборативного. І таким чином, ефективне е-врядування є необхідною, але не достатньою умовою для розвитку повноцінної е-демократії.

1.2. Моделі, критерії і методи дослідження е-демократії та е-врядування

Класичні етапні моделі е-врядування трактують його розвиток як послідовний перехід через кілька рівнів, починаючи від простої веб-присутності доповної цифрової інтеграції урядових процесів. Зокрема, Gartner Group у 2000 році виокремила чотири фази: присутність (надання інформації в інтернеті), взаємодія (двосторонній зв'язок з користувачами), транзакція (надання електронних послуг) та трансформація (повна інтеграція процесів) (див. додаток С. с. 105).

Аналогічна за структурою модель американського дослідника та південнокорейського науковця К. Лейн та Дж. Лі (K. Layne, J. Lee) містить стадії каталогізації (інформаційні ресурси онлайн), транзакції (можливість здійснювати державні послуги через інтерфейси) та дві стадії інтеграції – вертикальну (зв'язок між місцевим, регіональним і національним рівнями) і горизонтальну (об'єднання різних функцій уряду) [10] (див. додаток Т. с. 105).

Обидві моделі описують еволюцію від простих веб-сайтів до інтегрованих цифрових урядових послуг. Зі свого боку, модель Gartner акцентує увагу на стадійності розвитку сайтів і сервісів, а К. Лейн та Дж. Лі – на інтеграції внутрішніх систем уряду між рівнями та галузями.

Попри зрозумілу структуру, наведені стадійні моделі часто критикують за надмірне спрощення. Так, дослідники звертають увагу, що реальний

розвиток е-врядування не завжди відбувається лінійно: «стадійний підхід є незадовільним і не обов’язково слідує чіткою лінійною послідовністю», а такі моделі «не застосовні для е-врядування, особливо в країнах, що розвиваються» [111].

Критика також стосується технологічного детермінізму – ігнорування політичних, соціальних чи організаційних чинників. Наприклад, підвищення рівня освіти та довіри громадян не враховані в простих схемах, що фокусуються на технологіях. У результаті сучасні дослідники відзначають потребу виходу за рамки лінійних моделей і впровадження більш комплексних підходів.

Щоб систематизувати переваги та недоліки різних підходів, порівняємо класичні стадійні моделі з сучасними комплексними індексами, що використовуються ООН та ОЕСР [див. Додаток Г, с. 92].

Наведений порівняльний аналіз показує, що стадійні моделі (Gartner, Лейн-Лі) мають чіткі послідовні фази, які легко інтерпретувати, проте вони ігнорують нелінійні та контекстуальні шляхи розвитку. Натомість індексні моделі (наприклад, UN EGDI) вимагають вимірювання широкого спектра показників, включаючи доступність онлайн-сервісів та освіти населення, що дозволяє врахувати технічні та соціальні чинники розвитку. Зокрема, UN EGDI «поєднує характеристики доступу, такі як інфраструктура та освітній рівень, щоб відобразити, як країна використовує ІКТ для забезпечення доступу та інклюзії своїх громадян».

Важливо, що UN EGDI не передбачає єдиного лінійного шляху: як зазначено в метаданих, він «розглядає різні підходи, що можуть розвиватися з часом, замість пропонування абсолютної лінійної траєкторії». Тобто такий індекс є скоріше засобом порівняння різних систем, ніж описом еволюції однієї.

Сучасні моделі виходять за рамки технологічних і враховують більш холістичні виміри. Наприклад, у 2024 році у Огляді цифрового врядування ООН було запропоновано концепцію «цифрової екосистеми», що передбачає

мережеву та інклюзивну організацію держуправління [7, с. 17]. У цій моделі підкреслюється важливість цілісного урядування через принципи «уряду як платформи», інтеграцію послуг та залучення усіх верств населення [7, с. 18].

До умов розвитку належить не лише ІКТ, а й інституційна спроможність, законодавче забезпечення та цифрова грамотність громадян. Наприклад, участь найуразливіших груп та подолання цифрового розриву визначено пріоритетами нових політик. Важливою також є безпека за замовчуванням – інтеграція захисту даних у всі етапи цифрових послуг [7, с. 18-19].

Таким чином, сучасні підходи до моделювання е-врядування формують багатовимірні інструменти аналізу, де розвиток оцінюється не тільки технічними характеристиками мережі чи сайтів, але й економічними, правовими і соціальними передумовами. Наприклад, цілеспрямована розробка цифрової грамотності населення визнається ключовою умовою підвищення ефективності електронних послуг [9]. Порівняно з класичними лінійними моделями, такі гібридні індексно-концептуальні підходи є більш гнучкими й дозволяють відобразити складність реальних сценаріїв впровадження е-врядування.

Для практичного застосування цих підходів та порівняльного аналізу різних країн були розроблені спеціальні методи та критерії. Для формалізованої оцінки рівня розвитку електронного врядування використовуються комплексні індекси й показники. Так, ООН Індекс розвитку електронного урядування (EGDI) – «композитний індекс, що базується на зваженому середньому трьох нормалізованих субіндексів» [45, с. 196]. EGDI складається зі складових: Індeksu онлайн-послуг (OSI), Індeksu телекомунікаційної інфраструктури (TII) та Індeksu людського капіталу (HCI), що вимірюють відповідно доступність електронних сервісів, рівень комунікаційних технологій та освіти/грамотності населення [68].

Оцінювання здійснюється шляхом підсумовування цих індексів із урахуванням ваг: EGDI «на основі середньозваженого значення трьох нормалізованих субіндексів» [45, с. 196]. Країни ранжуються за отриманими

значеннями EGDI та поділяються на категорії Дуже високий, Високий, Середній та Низький. Такий підхід забезпечує порівняльну аналітику: наприклад, країни з найвищим EGDI характеризуються високим проникненням інтернету та широким набором онлайн-послуг.

Окремо виділяється Індекс громадської участі (EPI) – допоміжний індекс ООН, який відображає рівень залучення громадян у цифровому управлінні. EPI є багатокомпонентним: він складається з трьох основних компонентів, а саме: е-інформація, е-консультування, е-прийняття рішень.

Даний індекс оцінює інформаційну обізнаність громадян, механізми консультацій (можливість виражати думки через електронні петиції чи опитування) та участі у процесах прийняття рішень. Таким чином, інструментарій ООН поєднує жорстко кількісні метрики (OSI, ТП, HCI) із показниками громадської участі (EPI) для повнішого охоплення аспектів е-демократії.

Європейська Комісія розробила власний інтегральний індекс цифрової економіки та суспільства (DESI) для моніторингу цифрового прогресу країн ЄС. DESI підсумовує показники цифрової ефективності Європи та відстежує прогрес країн ЄС [66]. З 2014 р. щорічні звіти DESI показують динаміку ключових цифрових параметрів (інтернет-зв'язок, цифрові навички, економічні показники та надання електронних послуг) і дозволяють визначати пріоритетні напрями політики.

Методологія DESI 2022 охоплює чотири взаємопов'язані виміри: людський капітал, покриття мереж, інтеграція цифрових технологій в економіку та цифрові публічні послуги. Кожен вимір включає низку показників з однаковою вагою (по 0,25 загальної оцінки).

Пояснимо деякі приклади з DESI 2022. Вимір «покриття мереж» оцінює інфраструктуру широкопasmового зв'язку: відсоток домогосподарств із фіксованим широкопasmовим доступом до Інтернету, рівень покриття п'ятого покоління (5G), швидкісний інтернет і доступність мереж нового покоління. Зокрема, до основних метрик входить частка доступу до з'єднань ≥ 100 Мбіт/с,

наявність оптоволоконного покриття (FTTH/FTTB) та доступність мобільного зв'язку [91].

У вимірі «цифрові публічні сервіси» аналізуються електронні сервіси держави. Фактор «цифрові сервіси» оцінює наявність і якість інструментів онлайн-взаємодії громадян з владою: відкриті дані, готовність до електронної ідентифікації, форми з частково заповненими даними тощо. Як зазначено у DESI, «Розмір «Цифрові публічні послуги» оцінює ініціативи в галузі електронного урядування та відкритих даних за допомогою показників Євростату та Індексу електронного урядування». Фактично сюди входять показники доступності комплексних електронних послуг, прозорості порталу держпослуг, впровадження відкритих реєстрів. Аналіз виконання цих елементів проводиться на основі моніторингу урядових платформ і статистик їх використання [91].

Приклад узагальнення міжнародних підходів наведено у Додатку Д, де порівняно головні глобальні індекси.

У Додатку Д вказано організацію-видавця, складові компоненти та основний зміст оцінювання. Так, EGDI ООН та DESI Єврокомісії відрізняються деталізацією: EGDI акцентує на трьох кластерах (інфраструктура, освіта, онлайн-послуги), тоді як DESI детально розбиває кожен вимір на кілька показників (покриття мереж, цифрові навички, ІКТ-впровадження, якість е-сервісів) [36]. Попри різницю в наборах параметрів, усі ці індекси мають на меті виявити сильні та слабкі сторони цифрової трансформації з огляду на доступність послуг, технологічну готовність та залучення громадян.

Важливо пам'ятати, що числа не дають повної картини. Оцінка е-демократії є складним багатовимірним процесом, що потребує доповнення кількісних індексів якісними дослідженнями. Може використовуватися метод кейс-стаді: наприклад, вивчення досвіду окремих країн чи міст дозволяє глибоко зрозуміти контекст впровадження е-послуг. Як зазначають індонезійські дослідники М. С. Азіз та С. Хасан (M. S. Aziz, S. Hasan), якісний

підхід з методом вивчення конкретних випадків використовується для виокремлення проблем та переваг електронної демократії у конкретному прикладі [16].

Іншим методом є контент-аналіз урядових вебресурсів: систематичне вивчення структури і змісту порталів дає змогу виміряти реальну присутність онлайн-функцій (петиції, цифрові форми, інформація про держпослуги) та їх доступність.

Також широко застосовуються експертні опитування (експертні комісії, Delphi-методи) для збору думок спеціалістів щодо прогресу цифровізації, а також аналіз нормативно-правової бази (законів про цифрові послуги, стратегії розвитку е-врядування, стандартів безпеки тощо) з метою оцінити інституційну готовність. Польський економіст М. Сакович (M. Sakowicz) [86] зазначає, що методологія оцінки зазвичай використовує комбінацію кількох методик, включно з інтернет-опитуваннями, анкетуваннями, особистими інтерв'ю. Насправді багато систем оцінювання поєднують кількісні дані з опитуваннями чи інтерв'ю, оскільки складно відобразити всі аспекти за допомогою лише статистичних показників.

Узагальнюючи, слід підкреслити комплексність підходу: лише комбінація індексів (наприклад, EGDI, DESI) і якісних методів (case study, опитування експертів, контент-аналіз сайтів, правовий аудит) дозволяє отримати об'єктивну картину розвитку е-демократії та е-врядування. Рис. 1.1 ілюструє таку багатовимірну систему критеріїв оцінки, об'єднуючи показники з різних методологій.

1.3. Стан джерельної бази дослідження

В теоретичній літературі е-демократія розглядається як складне багатогранне явище. Концепція е-демократії ускладнюється й позначає різноманітні аспекти – від е-участі до «відкритого уряду» [32]. З огляду на це визначення, індонезійські дослідники У. Конгге та співавтори (U. Congge) [29]

звертають увагу на глибоку фрагментованість підходів: з одного боку, е-участь і цифрові інструменти обіцяють розширити можливості громадян, з іншого – вони породжують нові виклики (зокрема проблему цифрового розриву та нерівного доступу).

У низці робіт підкреслюється, що вихідний оптимізм щодо перетворення демократії за допомогою технологій знизився на користь практичного «менеджерського» підходу. Так, британські політологи Е. Чедвік та К. Мей (А. Chadwick, С. May) [22] висловлюють думку, що демократичний потенціал Інтернету був маргіналізований унаслідок домінування «бізнес-логіки» управління над відкритою, консультативною взаємодією.

Таким чином, е-врядування здебільшого спрямоване на оптимізацію державних послуг і внутрішніх процесів, а не на пряме посилення демократичних процедур. Однак у Конгресі Ради Європи наголошують, що головна мета – електронна підтримка легітимних демократичних процесів, адже е-демократія доповнює традиційні форми участі [83].

Ще однією важливою темою досліджень є вплив цифрових технологій на політичні процеси. Систематичний огляд U. Congge та співавторів показує, що цифрова ера має позитивні та негативні наслідки для демократії, зокрема підкреслює сильний контроль еліти у віртуальній демократії [29].

Аналіз феномена соціальних мереж демонструє, що медіа можуть як мобілізувати громадян та поширювати інформацію, так і поглиблювати фрагментацію громадської думки. Наприклад, у звіті ЄП-СТОА від 2018 р. говориться, що дослідження впливу соціальних мереж на демократію ще суперечливі: з одного боку, вони стимулюють політичні рухи, з іншого – результати коливаються від зросту онлайн-участі до її зменшення [81, с. 10].

Аналогічно, е-голосування розглядається скоріше як допоміжний елемент: теоретично воно мало би долати «демократичний дефіцит», проте практика показала, що технічні та соціальні проблеми (надійності, безпека, довіра) не зникли [81, с. 10]. Водночас, новітні дослідження підкреслюють, що відкритість даних і платформи для участі здатні підвищити прозорість та

підзвітність влади, водночас потребують ретельного врахування питань інклюзії та етики.

У напрямі концептуалізації е-демократії варто виокремити класифікацію моделей е-врядування. Зокрема, у міжнародній практиці широко відомі покрокові моделі цифрової трансформації уряду. Наприклад, модель ООН/ASPА, створена у 2002 році, описує п'ять етапів: від простого поширення інформації до повної інтеграції е-сервісів [102].

Для ЄС важливим орієнтиром є візія цифрового уряду: Дорожня карта Єврокомісії 2016-2020 проголошує, що до 2020 р. управління в ЄС має стати відкритим, ефективним і інклюзивним, з безшовними, персоналізованими, зручними цифровими послугами для громадян і бізнесу [25, с. 2]. Візія передбачає активне використання інноваційних підходів, мережеву взаємодію між адміністраціями і повну реалізацію принципу єдиного цифрового шлюзу. Згідно з нею, відкриття даних та сервісів між установами стимулюватиме ефективність і свободу пересування в межах єдиного ринку. Крім того, у ході імплементації таких моделей публічні установи дедалі більше орієнтуються на зворотний зв'язок та відкритість, відмовляючись від чисто «бюрократичного» підходу.

Окремий блок джерел – офіційні документи ЄС та звіти комісій. В аналізі ключових документів (Malmö 2009, Декларація Таллінна 2017, DESI/Цифрова декада) дослідники виявляють європейське бачення стратегії е-врядування. Наприклад, Талліннська декларація 2017 р. зафіксувала нове політичне зобов'язання щодо пріоритету якісних, орієнтованих на користувача цифрових послуг і безперешкодних міждержавних сервісів [69].

Важливою тезою декларації стало впровадження принципу один раз та регламенту про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для єдиного цифрового ідентифікатора – кроки, що «зроблять життя громадян і бізнесу простішим». Декларація також нагадує про досягнення Дорожньої карти 2016-2020, що підкреслила необхідність сервісно-орієнтованого, надійного та

інноваційного уряду на всіх рівнях для розвитку динамічного європейського суспільства [69].

Своєю чергою, поточні ініціативи ЄС (наприклад, Цифрове десятиріччя 2030) передбачають регулярний моніторинг прогресу через Державний бенчмаркінг, який відстежує цифровізацію державних послуг у Європі [34: 43]. Офіційні джерела визначають стратегії, цілі та інструменти розвитку: зокрема, підкреслюється роль інтероперабельності сервісів, довіри до цифрової ідентифікації, а також залучення громадян через електронні консультативні механізми.

Опрацьовану джерельну базу можна систематизувати за ключовими тематичними напрямками, що дозволяє структурувати основні теоретичні положення та висновки провідних дослідників та організацій (див. Додаток Е).

Наведений аналіз літературних джерел і стратегічних документів засвідчує, що сучасні дослідження е-демократії та е-врядування містять як конвергентні положення (зростання ролі ІКТ, необхідність орієнтації на користувача), так і суттєві суперечності (ефект цифрового розриву, розбіжності між технологічним оптимізмом і реаліями участі). У підсумку, на основі цих джерел формується цілісне уявлення про теоретичні засади електронної демократії та державного управління, що ляжуть в основу подальшого дослідження.

Важливою складовою джерельної бази є аналіз практичних прикладів, які дозволяють побачити, як розглянуті теоретичні моделі та концепції втілюються в життя. Одним із найбільш показових та часто аналізованих у науковій літературі є кейс Естонії.

Естонія традиційно розглядається як лідер е-врядування, її практики відзначені найвищим місцем у європейських рейтингах. У 2022 році Естонія набрала 90 % за загальним цифровим індексом ЄС, поступившись тільки Мальті (96 %) (див. додаток У. с. 106).

Аналізуючи цей кейс, дослідники застосовують різні теоретичні підходи. Наприклад, чилійські економісти В. І. Еспіноза та А. Піно (В. І.

Espinosa, A. Pino) [48] вбачають у е-врядуванні Естонії інструмент економічного розвитку через міцні інституційні рамки (Веберівського типу) – зокрема, через захищеність прав власності та прозорість, що формують довіру. Підхід авторів підкреслює важливість інституційної довіри і нормальних бюрократичних структур для результативності е-урядових послуг.

Інший підхід належить естонському історику А. Вельмет (A. Velmet) [105], який описує е-голосування в Естонії з позиції соціотехнічної інфраструктури. Автор стверджує, що успіх е-голосування не можна пояснювати тільки ідеями «цифрової республіки» – радше, його слід розглядати як побічний результат більш загальної системи цифрової ідентифікації. Для пояснення науковець використовує концепцію «соціотехнічних систем», показуючи, що ядром інновації було запровадження потужної цифрової ID-платформи, яка дозволила ефективно масштабувати та забезпечувати безпеку голосування. У його висновку наголошується: е-голосування стало можливим «як периферійний побічний ефект від іншого цифрового інфраструктурного проекту» (цифрової ID), що значною мірою гарантувало захист фундаментальних принципів демократії.

У контексті більшої цифрової архітектури Естонії важливу роль відіграє платформа Ікс-Роуд, що пов'язує державні і приватні бази даних. Аналіз Лісабонська рада підкреслює децентралізований характер цієї мережі: «бази даних децентралізовані, немає одного власника або контролера сервіси можуть додаватися поступово, один за одним» [56, с. 8]. Подібна структура дозволяє різним відомствам вибирати власні програмні рішення та працювати із загальними даними без створення моноліту.

Естонський політекономіст М. Кітсінг (M. Kitsing) доходить подібних висновків, описуючи Ікс-Роуд як відносно децентралізовану систему, що свідчить про небезпеку надмірної централізації в цифровому урядуванні [63, с. 458; 49]. За оцінкою автора, провідним підходом у Естонії було використання децентралізованих цифрових мереж і мережевого урядування – коли різні агентства вступають у партнерство на засадах взаємної довіри.

Відповідні підходи дозволили, наприклад, податковій службі започаткувати онлайн-подачу декларацій через банківську ідентифікацію ще у 2000 р., що суттєво пришвидшило ухвалення е-сервісів.

Врахування питань кібербезпеки також формує наративи про е-врядування. Американська дослідниця Л. Кармайкл (L. Carmichael), у своєму аналізі кейсу кіберінцидентів наголошує, що Естонія виявилась піонером не лише е-інновацій, а й відповідних рішень у кризових ситуаціях [21]. Її досвід показує, що після тривалого лідерства у впровадженні електронного уряду (електронної ідентифікації та національного електронного голосування) Естонія швидко розробила нові закони і стратегії безпеки після масштабних кібератак 2007 р. Автор підкреслює, що «естонський випадок демонструє важливість навчання на досвіді, зростання та безперервного вдосконалення» практик кібербезпеки в умовах високої цифровізації. Таким чином, в науковому дискурсі естонський кейс слугує прикладом поєднання технічних інновацій з організаційною навчальною спроможністю.

Група лідерів «Цифрова п'ятірка» (заснована Великою Британією у 2014 році) включала Естонію, Ізраїль, Нову Зеландію, Південну Корею і Великобританію. Британські аналітики Т. Файлер та А. Вайс (T. Filer, A. Weiss) [55] описують цей формат як «мінілатеральну» модель співпраці: невелика мережа односторонніх, що обмінюються досвідом і спільно вирішують завдання цифрового урядування.

Автори повідомляють, що D5 прагнув навчання та обміну досвідом, ставши простором для прозорого обговорення помилок і успіхів. Вони відзначають високий рівень довіри між учасниками та спільні цінності, зокрема відкритість уряду і диверсифікація знань [55]. Упровадження D5 продемонструвало, що спільна стратегія невеликих груп може пришвидшити трансфер інновацій: прем'єр-міністр Естонії називав зустрічі «Цифрові нації» яскравою точкою для міжнародного співтовариства після пандемії.

Мережеві та конкурентні аспекти діяльності D5 також привернули увагу. У дослідженні Т. Файлер та А. Вайс [55] з'ясовано, що навіть попри

різний розмір країн, всі учасники брали на себе роль «цифрових лідерів», охоче ділячись технологічними рішеннями (наприклад, Портал GOV.UK Великої Британії викликав інтерес інших членів). Аналітики підкреслюють, що натомість в традиційних великих міжнародних організаціях виникає бюрократія, D5 працювала «неформально» і надала перевагу гнучкості, що сприяло швидкому обміну ідеями [55]. Теоретично це відповідає моделі мережевого урядування, коли світові цифрові держави створюють «мінілатералі» для просування інновацій і спільного навчання.

Важливою джерельною базою дослідження є аналітичні звіти провідних think tanks, оскільки вони узагальнюють тенденції е-демократії/е-врядування у ЄС. Наприклад, Лісабонська рада регулярно виокремлює питання прийняття громадянами е-сервісів. Уже у 2018 р. італійський аналітик Д. Осімо (D. Osimo) [77, с. 3], який належить до цієї організації констатував велетенську прогалину, зокрема те, що менше однієї третини громадян ЄС використовують онлайн-послуги навіть попри те, що всі послуги формально доступні.

За оцінкою аналітика, різниця між темпами цифровізації комерції та урядових сервісів зростає до 27% (тобто комерція випереджає е-державу) [77, с. 3]. Висновок автора співпадає з ідеями про «публічну цінність» урядових трансформацій: уряди можуть впроваджувати цифрові інструменти, але без глибинного переосмислення послуг користувачі не користуються ними. У доповіді Лісабонської ради від нідерландської дослідниці та італійського експерта К. Ойєн (C. van Ooijen) та Д. Осімо (D. Osimo) [73] додається, що безпристрасна оцінка ефективності е-послуг потребує відкритих даних про використання: розробники стверджують, що лише так можна усвідомити, що дійсно потрібно громадянам.

Крім Лісабонської ради, помітний аналітичний внесок робить Беннетт Інститут (UK) – співпраця аналітиків з Кембриджу, згадана вище. Їх звіт надає кейс D5 важливості міждержавних мереж і показує, як неформальні цифрові альянси сприяють поширенню інноваційних моделей [55].

Дослідження Європарламенту (EPRS) аналізують е-демократію з точки зору процесів участі. Зокрема, у звіті 2018 р. було визначено низку ключових факторів успіху е-участі: чіткий зв'язок цифрової консультації з конкретним рішенням, прозорість процесів, зворотний зв'язок до громадян та підкріплена залучення стратегія комунікацій [81]. Висновок Європарламенту свідчить про те, що моделі е-демократії повинні враховувати не лише технології, а й організаційні чинники і традиції участі.

Наведені приклади демонструють, що аналітичні публікації доповнюють академічні ідеї: вони часто акцентують практичний аспект політики і показують загальні тренди. Лісабонська рада, зокрема, робить акцент на інтероперабельності платформ та вимірюванні результатів (наприклад, відкриті дані про використання), а звіти D5 розглядали міжнародне співробітництво як рушійну силу розвитку цифрового уряду. У свою чергу, офіційні документи ЄС – хоча поза фокусом цієї частини – визначають загальні рамки (багато з наведених аналітиків посилаються на «Мальмінські чи Берлінські декларації з е-уряду» чи Стратегічні плани Єврокомісії).

У табл. Ж.1 [Додаток Ж, с. 95] підсумовано застосовані теоретичні підходи до конкретних кейсів, а у табл. Ж.2 [Додаток Ж, с. 95] наведено основні тези аналітичних публікацій.

Для осмислення успішних кейсів е-врядування дослідники залучають різноманітні теоретичні рамки. Досвід Естонії аналізується щонайменше через три призми: інституційну, соціотехнічну та мережеву. Досвід підкреслює багатовимірність феномену: успіх залежить не лише від технології (як цифровий ID), а й від якості державних інститутів (довіра, прозорість) та організаційної архітектури (децентралізація Ікс-Роуд). Своєю чергою, кейс Цифрових націй ілюструє модель «мінілатералізму», доводячи, що гнучка мережева співпраця між країнами-лідерами може бути ефективнішим драйвером інновацій, ніж традиційні бюрократичні формати.

Китичний та прагматичний погляд аналітичних центрів на процеси цифровізації в ЄС. Публікації Лісабонської ради акцентують на розриві між доступністю та реальним використанням е-послуг, вказуючи на те, що проста «оцифровка» паперових процесів не гарантує їх популярності серед громадян. Водночас дослідження Інститута Беннетта та Європарламенту підкреслюють важливість організаційних та комунікаційних аспектів: успіх міжнародного співробітництва (D5) та локальних ініціатив з е-участі залежить від довіри, прозорості та чіткого зворотного зв'язку.

Таким чином, розгляд кейсів та аналітичних джерел розширює теоретичні уявлення про е-демократію/е-врядування в ЄС. Комплексний аналіз дозволяє зробити висновок, що наявні моделі, сформульовані в академічній літературі, добре підтверджуються практикою: Естонія та країни D5 надають конкретні приклади, що «верифікують теорію», а аналітики think tanks забезпечують широку перспективу, виділяючи загальні тренди. Таким чином, синтез кейсів, офіційних і аналітичних матеріалів сприяє формуванню цілісної теоретичної бази дослідження, що підґрунтує подальші емпіричні розділи.

Висновки до першого розділу

За результатами аналізу концептуально-теоретичних аспектів дослідження:

1. Електронне врядування та електронна демократія є взаємодоповнюючими, але функціонально різними поняттями. Е-врядування зосереджене на операційній ефективності та наданні цифрових послуг (транзакційна база), тоді як е-демократія формує надбудову для політичного залучення через консультативні та колаборативні механізми.

2. Методологія дослідження цифрової трансформації еволюціонувала від лінійних стадійних моделей, що критикуються за технологічний детермінізм, до комплексних індексних підходів (як-от UN EGDІ та EU DESI).

Сучасні індекси надають цілісну оцінку, оскільки поєднують вимірювання технологічної інфраструктури з показниками людського капіталу та рівня реальної громадської участі.

3. Аналіз джерельної бази фіксує перехід від початкового технологічного оптимізму до більш прагматичного погляду, що акцентує на викликах цифрового розриву та домінуванні менеджерської логіки. Досвід країн-лідерів (зокрема Естонії) підтверджує, що успіх цифрової трансформації залежить не лише від технологій, але й від інституційної довіри та децентралізованої, мережевої архітектури врядування.

РОЗДІЛ 2. ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ Е-ДЕМОКРАТІЇ ТА Е-ВРЯДУВАННЯ В ЄВРОПЕЙСЬКОМУ СОЮЗІ

2.1. Регуляторно-правові та інституційні засади реалізації політики Європейського Союзу у сфері електронного урядування

Розвиток електронного урядування (е-врядування) у Європейському Союзі пройшов кілька послідовних етапів, кожен з яких характеризувався зміною пріоритетів – від суто технологічного забезпечення до формування ціннісно-орієнтованого підходу. Ранні ініціативи Європейської Комісії, окреслені в програмах «е-Європа 2002» та «е-Європа 2005», мали виразно техніко-економічний характер. Основна мета полягала у створенні сприятливого середовища для приватних інвестицій, підвищенні продуктивності та модернізації публічних послуг. Основними інструментами на початку 2000-х рр. були забезпечення широкосмугового доступу, підключення шкіл до Інтернету та створення юридичної основи для електронної комерції. Акцент було зроблено на доступності мережевої інфраструктури та наявності правового поля для електронного бізнесу [51]. На початковій фазі держава виступала як провайдер необхідної інфраструктури та регулятор нового електронного ринку, що відображало переважно технократичний погляд на цифрову трансформацію.

Якісний перехід у політиці відбувся із прийняттям Мальмеської декларації 2009 р. Вона вперше чітко акцентувала увагу на інклюзивності, ефективності, довірі та інноваціях у наданні електронних послуг [70]. Від простої оцифровки паперових процесів відбулося зміщення до необхідності розробки сервісів, які орієнтовані на потреби користувачів, що мало стимулювати зростання довіри громадян до державних органів. Важливим стало і проголошення стратегічної мети, котра полягала у створенні безперешкодних транскордонних електронних послуг [70]. Завдання передбачало спрощення життєвих подій, пов'язаних із мобільністю в межах

єдиного ринку, зокрема навчання, працевлаштування та проживання в іншій державі-члені.

Наступним ключовим етапом став План дій ЄС з електронного урядування на 2016–2020 рр. Даний документ остаточно сформулював принципи, які стали основою для подальшого регулювання. Серед них виділяється принцип «транскордонності за замовчуванням», відкритості та прозорості (передбачає обмін даними між адміністраціями та надання громадянам доступу до власних даних), а також інтероперабельності [25].

Прийняття Талліннської декларації 2017 р. підтвердило ці політичні зобов'язання, закріпивши необхідність забезпечення якості та орієнтованості на користувача [53]. Декларація чітко зафіксувала впровадження ключових засад, а саме принципу «одноразовості» (Принцип одноразовості – OOR) для ключових публічних послуг, надійності та безпеки, а також інтероперабельності за замовчуванням [90]. Період 2009-2017 рр. відображає перехід фокусу з інфраструктури на процеси і правові механізми, необхідні для повноцінного функціонування єдиного цифрового ринку.

Сучасна фаза стратегії була окреслена у Берлінській декларації 2020 р., яка внесла філософський і ціннісний вимір у політику е-врядування. Акцент було зміщено від суто операційної ефективності до фундаментальних прав і демократичних цінностей [18]. Серед основних принципів декларації – повага до прав людини у цифровій сфері, соціальна участь та цифрова інклюзія, а також необхідність зміцнення цифрового суверенітету та інтероперабельності [18].

Декларація вимагає створення людино-орієнтованих систем штучного інтелекту (ШІ) та інноваційних технологій у державному секторі. Зміна відображає усвідомлення зростаючих ризиків, пов'язаних із масовим використанням новітніх технологій без належних етичних і регуляторних рамок, а також необхідність захисту європейських цінностей у геополітичному вимірі [33]. Політика Європейського Союзу, трансформувалася з суто технократичною, функціонуючи як нормативний інструмент, що прагне

експортувати європейські стандарти прав людини та інклюзії на глобальний цифровий ринок.

Головним рамковим документом, що визначає політику Європейського Союзу у сфері цифровізації до кінця десятиліття, є програма «Цифрове десятиліття 2030» (Цифрове десятиліття – DDPP). Програма встановлює конкретні кількісні цілі, відомі як KPI, у чотирьох взаємопов'язаних сферах: цифрові навички, інфраструктура, цифрова трансформація бізнесу та цифрові публічні послуги [54]. Фундаментом стратегії є Європейська декларація про цифрові права та принципи, яка підкреслює необхідність побудови людино-орієнтованого, стійкого та безпечного цифрового майбутнього. Серед цінностей програми виділяється безпека, солідарність та активна участь громадян [33].

Щодо сфери цифрових публічних послуг, DDPP встановлює амбітні кількісні цілі, котрі мають бути досягнуті до 2030 р. [54]:

1. Забезпечення 100% ключових публічних послуг онлайн (Key Public Services).
2. Досягнення 100% транскордонної доступності ключових публічних послуг.

Прогрес у виконанні завдань підлягає щорічному моніторингу через спеціалізовані інструменти, зокрема Індекс цифрової економіки та суспільства (DESI) та Державний бенчмаркінг [35]. Індeksi оцінюють як загальний рівень цифрової зрілості держав-членів, так і конкретні показники, пов'язані з онлайн-доступністю послуг для громадян та підприємств.

Аналіз останніх звітів, зокрема Державний бенчмаркінг 2024, показує значний прогрес у національній цифровізації, проте виявляє критичні прогалини у транскордонній інтеграції. Середній показник доступності публічних послуг по ЄС становить 76 балів, при цьому лідерами є Мальта та Естонія [44]. Звіт констатує, що 88% національних послуг доступні онлайн для внутрішніх користувачів. Водночас для транскордонних користувачів доступними є лише 48% послуг [43].

Наявна різниця показує, що політика ЄС перейшла від фази простої електронної присутності до фази електронної інтеграції. Справжній виклик тепер полягає не стільки у переведенні паперових процесів у цифровий формат, скільки у гармонізації процесів та законодавства між окремими державами-членами.

Інші основні цілі Цифрової епохи безпосередньо стосуються цифрових навичок (людський капітал) та безпечної інфраструктури (зв'язок). Програма прагне досягти того, щоб 80% населення мали мінімальний рівень базових цифрових навичок [54]. Зв'язок досягнення цієї мети з ефективністю урядування є прямим. Дослідження підтверджують, що навички населення у користуванні онлайн-сервісами визначають збільшення у подвійному відсотку ефективності урядування у державах, де цифровізація адміністративних процесів відбувається інтенсивно [38]. Відповідно, інвестиції у людський капітал визнаються не просто соціальною метою, а критичною умовою для підвищення операційної ефективності державних органів.

У сфері інфраструктури програма ставить мету забезпечення гігабітного зв'язку для всіх і повноцінного покриття мережами 5G у всіх населених пунктах [54]. Розвиток телекомунікаційної інфраструктури також має значний позитивний вплив на ефективність урядування [38]. Наявність впливу вказує на те, що якісні електронні послуги не можуть бути реалізовані без надійної та швидкої мережевої основи.

Окремим, але критично важливим аспектом, підкресленим Берлінською декларацією, є довіра та безпека [18]. Проте результати пілотного індикатора кібербезпеки в Державний бенчмаркінг виявили системну технічну вразливість, оскільки менше 1% країн ЄС відповідають усім 13 критеріям безпеки, висунутим у тестуванні [43].

Невідповідність між стратегічним акцентом на довірі та низьким рівнем фактичного кіберзахисту є серйозним ризиком. Без значного підвищення кіберстійкості мета 100% онлайн-послуг не може бути стійкою, що потенційно підриває довіру громадян. Ситуація робить фінансові програми, що

підтримують кібербезпеку, надзвичайно важливими для всієї реалізації Digital Decade.

Реалізація політики е-врядування в Європейському Союзі здійснюється через складну інституційну та правову структуру. Європейська Комісія (ЄК) виступає як центральний архітектор стратегії та її головний виконавець. Повноваження у сфері цифровізації розподілені між ключовими Генеральними директоратами. Генеральний директорат з питань мереж, контенту та технологій (DG CNECT) відповідає за стратегічне планування, регулювання та фінансування широкомасштабних ініціатив, включаючи Цифрову епоху, політику ШІ та кібербезпеки [26]. Його діяльність зосереджена на формуванні візії та регуляторної рамки, яка охоплює виміри е-демократії та цифрового суверенітету.

Натомість Генеральний директорат з питань цифрових послуг (DG DIGIT) виконує функцію внутрішньої інтеграції. Його завдання полягає у внутрішній цифровій трансформації самої Комісії та забезпеченні міжвідомчої співпраці між публічними адміністраціями держав-членів. Генеральний директорат з питань цифрових послуг керує розвитком платформ та інструментів, що забезпечують інтероперабельність, зокрема у контексті законодавства про Акт про Інтероперабельну Європу [26].

Розподіл функцій показує архітектурну складність політики: Генеральний директорат з питань мереж, контенту та технологій формує візію та регуляторну рамку, тоді як Генеральний директорат з питань цифрових послуг забезпечує практичну інтероперабельність. Ефективність реалізації політики залежить від тісної координації цих двох гілок, які працюють відповідно до цінностей, закріплених у Берлінській декларації. Європейський Парламент та Рада Європейського Союзу, своєю чергою, надають легітимності основним правовим актам та затверджують фінансові інструменти, зокрема багаторічні фінансові рамки для програм (Цифрова Європа, З'єднання Європи) [35].

Фінансування та підтримка цифрової трансформації здійснюється через два основні інструменти. Програма «Цифрова Європа» (Цифрова Європа – DEP) є основним фінансовим механізмом, спрямованим на інвестиції у стратегічні цифрові потужності. DEP фінансує такі напрямки, як кібербезпека, штучний інтелект, високопродуктивні обчислення, а також підтримку цифровізації публічних адміністрацій та розвиток цифрових навичок [92]. Програма підтримує реалізацію як Берлінської декларації (через безпеку та навички), так і Цифрової епохи, підвищуючи стійкість і технічну спроможність цифрового середовища [26].

Механізм «З'єднання Європи» (З'єднання Європи, або у оригіналі CEF Digital), у свою чергу, зосереджений на фінансуванні розвитку фізичної та мережевої інфраструктури. Інвестиції спрямовуються на розгортання мереж 5G уздовж європейських транспортних коридорів, будівництво магістральних мереж та підтримку інфраструктури для квантових комунікацій (ініціатива Європейська інфраструктура квантового зв'язку) [30].

CEF Digital потрібен для досягнення цілей Цифрової декади щодо зв'язності, забезпечуючи необхідну інфраструктурну основу, на якій можуть надійно функціонувати транскордонні електронні послуги [31]. Механізм показує адаптивну політику: усвідомлення того, що проста технологічна інсталяція не підвищує ефективності без достатнього людського капіталу та інфраструктурної готовності, стало рушійною силою для програм DEP і CEF Digital. Політика ЄС з е-врядування є не лише «зверху вниз» (через регулювання), але й «знизу вгору» (через побудову основи – навичок та інфраструктури).

Отже, аналіз політики ЄС щодо е-врядування демонструє зрілу еволюцію: від технократичного фокусу (е-Європа) до ціннісно-орієнтованого підходу (Берлінська декларація, Цифрова епоха), що керується принципами орієнтації на користувача та транскордонної взаємодії. Попри створення комплексної правової та фінансової бази (DEP, CEF Digital), системним викликом залишається транскордонний розрив у доступності послуг, що

пов'язано зі збереженням бар'єрів, що вимагає посилення інтеграції на всіх рівнях та значних інвестицій у кіберстійкість

Цифрова трансформація публічного сектору в Європейському Союзі визначається не лише стратегічними деклараціями, а й чітко структурованою та ієрархічною нормативно-правовою базою. Правові акти створюють обов'язкові рамки, необхідні для подолання фрагментації національних адміністративних систем, забезпечуючи транскордонну інтероперабельність. Система регулювання ЄС охоплює як фундаментальні принципи взаємодії, зокрема, спрощення адміністративних процедур, так і конкретні технічні стандарти, котрі стосуються ідентифікації, обміну даними та захисту приватності.

Головним механізмом, котрий забезпечує безперешкодний доступ до інформації та послуг у межах єдиного ринку, є принцип Єдиного цифрового шлюзу. Його правове закріплення відбулось через Регламент (ЄС) 2018/1724, що вимагає від держав-членів надання громадянам і підприємствам простого онлайн-доступу до інформації, адміністративних процедур та служб допомоги у разі проблем, які виникають під час реалізації прав внутрішнього ринку [95]. Мета регламенту полягає у тому, щоб забезпечити, аби ключові адміністративні процедури були доступні онлайн як для внутрішніх користувачів, так і для транскордонних [95].

Зменшення адміністративного тягара на громадян та бізнес реалізується через ключовий концепт Принципу одноразовості. Суть принципу полягає у тому, що користувачі повинні надавати певні стандартні дані органам влади лише один раз, після чого публічна адміністрація, згідно з нормами захисту даних і за явної згоди користувача, отримує право повторно використовувати та обмінюватись цими даними між собою [94].

Розглянемо основні нормативно-правові акти, а саме регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги як основу транскордонної взаємодії. Функціональність Єдиного цифрового шлюзу та Принципу одноразовості залежить від наявності безпечного та юридично визнаного

механізму електронної ідентифікації. Функцію виконує Регламент (ЄС) № 910/2014 про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку (Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги) [46].

Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги встановлює єдину правову основу для взаємного визнання електронних ідентифікаторів (eID), виданих державами-членами, якщо вони відповідають визначеним критеріям і були офіційно нотифіковані Європейській Комісії [47]. Встановлення взаємного визнання є критичною умовою, що дозволяє громадянам і підприємствам використовувати свій національний електронний ідентифікатор для взаємодії з публічними адміністраціями в будь-якій іншій державі-члені [37].

Крім електронної ідентифікації, Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги створює єдині правила для низки довірчих послуг, котрі мають вирішальне значення для цифрових транзакцій. До них належать електронний підпис, електронна печатка, електронна часова мітка, кваліфікована електронна служба доставки та послуги автентифікації вебсайтів [47]. Правове забезпечення гарантує, що кваліфікований електронний підпис, наданий у одній державі-члені, матиме таку ж юридичну силу, як і власноручний підпис у іншій [47]. Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги виступає гарантом довіри та безпеки, які необхідні для успішного переходу до повноцінного електронного урядування. Прискорення використання цих послуг, зокрема електронної ідентифікації та електронного підпису, було окреслено як пріоритет у Плані дій ЄС з електронного урядування на 2016-2020 рр. [25].

Правові засади прозорості та економічного використання інформації публічного сектору (Інформація публічного сектору – PSI) закладені у Директиві (ЄС) 2019/1024 про відкриті дані та повторне використання інформації публічного сектору. Директива ґрунтується на загальному принципі, котрий передбачає, що публічні дані та дані, фінансовані за

публічний кошт, повинні бути доступними для повторного комерційного чи некомерційного використання. Оновлення Директиви 2019 р. розширило сферу застосування попереднього законодавства, поширивши його логіку на публічно фінансовані наукові дані та документи, котрі знаходяться у розпорядженні публічних підприємств.

Основними вимогами, котрі містяться у Директиві, є необхідність надання документів в будь-якому попередньо існуючому форматі чи мові та, що є ключовим для цифрової економіки, в машинозчитуваних, відкритих, доступних, знайдених і придатних для повторного використання форматах. оложення спрямоване на підвищення прозорості та усунення бар'єрів, котрі заважають інноваційним стартапам і дослідникам використовувати державні дані для створення нових послуг і продуктів. Директива також вимагає від держав-членів спрощення пошуку та виявлення цих документів, зокрема через каталоги та портали.

Упровадження електронного урядування неминує передбачає обробку великих обсягів персональних даних громадян, що ставить підзвітність влади перед необхідністю дотримання Загального регламенту про захист даних (Загальний регламент захисту даних, 2016/679). Загальний регламент захисту даних встановлює суворий режим захисту фундаментального права на приватність, котре діє як правова рамка для всіх цифрових державних послуг. Регламент вимагає, аби обробка даних була законною, справедливою та прозорою, а також ґрунтувалася на чіткій юридичній підставі.

Для публічних адміністрацій ключовою правовою підставою для обробки персональних даних, необхідної для надання електронних послуг, виступає виконання завдання в суспільних інтересах або здійснення офіційних повноважень (Стаття 6(1)(е) Загальний регламент захисту даних). Згадана підстава дозволяє обробку даних, що необхідна для виконання публічних функцій та повноважень, котрі встановлені законом. На відміну від комерційних структур, публічним органам не потрібна окрема згода на обробку даних, якщо така обробка є необхідною для виконання їх законно

визначених завдань. Необхідність означає, що обробка має бути цілеспрямованим і пропорційним способом досягнення мети; якщо завдання можливо виконати менш інвазивним шляхом, підстава Стаття 6(1)(e) не застосовується.

Повна реалізація транскордонного електронного урядування, що вимагається Регламентами Єдиний цифровий шлюз та Про електронну ідентифікацію та довірчі послуги, була б неможливою без єдиного технічного та організаційного стандарту. Європейська рамка інтероперабельності (Європейська концепція сумісності – EIF) є набором рекомендацій та керівних принципів, котрі допомагають публічним адміністраціям різних держав-членів безперешкодно взаємодіяти між собою та з громадянами. EIF створює концептуальну модель, необхідну для проектування та надання інтегрованих публічних послуг у пан'європейському контексті.

EIF структурує інтероперабельність за чотирма взаємопов'язаними рівнями:

1. Юридична інтероперабельність: Усунення правових бар'єрів, котрі заважають обміну даними, забезпечуючи взаємне визнання законодавчих вимог.
2. Організаційна інтероперабельність: Узгодження бізнес-процесів та організаційних структур різних адміністрацій для безперебійної співпраці.
3. Семантична інтероперабельність: Гарантія того, що обмінювані дані зберігають своє точне значення та інтерпретацію, аби системи розуміли одна одну.
4. Технічна інтероперабельність: Забезпечення сумісності ІТ-систем, інтерфейсів, форматів та протоколів.

У табл. II.1 (див. Додаток II) наведено основні нормативно-правові акти ЄС.

Отже, правова політика ЄС охоплює три виміри: функціональність (Єдиний цифровий шлюз, Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги), прозорість (Директива про відкриті дані) та довіру (Загальний

регламент захисту даних). Юридична архітектура є комплексною: регламенти мають пряму дію, тоді як EIF виступає методологічним інструментом. Взаємодія між цими актами створює регуляторне поле, що вимагає постійної адаптації. Таким чином, правові засади е-врядування в ЄС еволюціонували до встановлення жорстких обов'язкових вимог, де Загальний регламент захисту даних виступає як наглядний механізм, що гарантує ціннісно-орієнтований підхід до цифровізації.

Організаційна структура впровадження електронної демократії в Європейському Союзі є багатошаровою, оскільки вона охоплює наднаціональний рівень інституцій та національні моделі, що відображають унікальну природу європейської інтеграції. Унікальність полягає у необхідності органічно поєднати консультативні та законодавчі механізми на рівні ЄС із суверенними демократичними процесами у державах-членах. Відповідно, організаційний ландшафт е-демократії чітко розмежовує інструменти прямої ініціативи, консультативних процесів та парламентського нагляду, а їх ефективність залежить від інституційної інтеграції та технологічної архітектури.

На наднаціональному рівні організаційна структура е-демократії ґрунтується на мандаті ключових інституцій Європейського Союзу, серед яких Європейська Комісія та Європейський Парламент. Оскільки Європейський Союз є складною мережею із семи інституцій, дев'яти органів та понад тридцяти децентралізованих агенцій [98], організаційні механізми прямої участі мають бути високоформалізованими для забезпечення легітимності.

Ключовим організаційним інструментом, що надає громадянам право звернутися до Європейської Комісії із пропозицією законодавчого акта у межах її компетенції, виступає Європейська громадянська ініціатива (ЄГІ) [58]. Організаційно процес ЄГІ є високоструктурованим та багатоступеневим, що підкреслює його значення як інструмента прямої демократії.

Процес ЄГІ є високоструктурованим: він вимагає від організаторів (щонайменше 7 громадян з 7 держав-членів) збору 1 мільйона підписів

протягом 12 місяців, що підлягає подальшій верифікації на національному рівні та офіційній відповіді з боку Комісії. Високий поріг слугує інструментом легітимізації, гарантуючи загальноєвропейський характер ініціативи [62].

На відміну від високопорогової ЄГІ, платформа «Скажи своє слово» функціонує як основний інструмент електронної консультації та зворотного зв'язку, організованого Європейською Комісією [80]. Головною її метою є залучення громадян і зацікавлених сторін до процесу формування політик та законотворчості ще на етапі розробки, пропонуючи механізм публічних консультацій та відгуків [59]. Платформа забезпечує інклюзивність через багатомовність, що є критичним фактором підвищення участі, та слугує механізмом низькобар'єрної участі у процесі розробки регуляторних актів

Європейський Парламент також відіграє важливу організаційну роль у сфері е-демократії через Комітет з петицій (РЕТІ). Будь-який громадянин або організація, котра проживає у державі-члені, має право подати петицію, що є фундаментальним правом, гарантованим статтею 227 Договору про функціонування Європейського Союзу [79].

Петиції до Парламенту мають принципову організаційну відмінність від ЄГІ. Якщо ЄГІ спрямована на ініціювання нового законодавства, то петиції стосуються застосування чи порушення чинного права ЄС. РЕТІ виступає важливим механізмом нагляду та звернення до порушень прав громадян державами-членами, місцевою владою чи іншими інституціями [79]. Отже, організаційна функція РЕТІ орієнтована на правовий контроль та виявлення порушень, а не на політичне творення нових норм. Диференціація створює чітку ієрархію впливу: від низькобар'єрних консультацій, через середньобар'єрний нагляд (Петиції РЕТІ), і до високобар'єрної законодавчої ініціативи (ЄГІ).

Організаційна структура впровадження е-демократії на національному рівні в державах-членах ЄС характеризується значною варіативністю, що є наслідком історичних традицій управління та різних підходів до архітектури цифрових систем. Це призводить до формування типових моделей:

централізованих та децентралізованих, які суттєво відрізняються підходами до фінансування, контролю та розподілу функцій [80].

Ефективне впровадження інструментів е-демократії потребує горизонтальної та вертикальної організаційної взаємодії, що стосується як центральних відомств між собою, так і їх співпраці з місцевим самоврядуванням та громадянським суспільством.

На місцевому та регіональному рівнях Конгрес Ради Європи підкреслює потенціал інформаційно-комунікаційних технологій для покращення роботи влади, зокрема через підвищення прозорості та відкритого урядування [39]. Впровадження локальних інструментів (таких як електронні петиції, платформи для обговорень, механізми спільного бюджетування) забезпечує безпосередній зв'язок між громадянами та місцевою владою, що підсилює легітимність рішень.

Європейський Союз організаційно підтримує активну участь громадянського суспільства у цифрових ініціативах. Так, через інструменти, як-от Механізм підтримки громадського суспільства (CSF), ЄС фінансує національні та місцеві ініціативи, сприяючи трансферу знань та досвіду між державами-членами [23]. Такий підхід визнає, що е-демократія не може бути виключно «топ-даун» проектом, але вимагає мобілізації «боттом-ап» та розбудови потенціалу на місцях. Особливо важливим організаційним елементом є відкритість даних [39], що дозволяє громадянському суспільству та аналітичним центрам здійснювати ефективний моніторинг діяльності уряду, що підсилює підзвітність влади.

Залежність успіху від легітимності та довіри вимагає, щоб організаційна структура впровадження електронної участі була невіддільна від інституційної довіри. Успіх е-голосування, наприклад, залежить від інтегрованої системи цифрової ідентифікації (Естонія) та від технічних гарантій, спрямованих на протидію загрозам кібербезпеки [27].

Організаційна логіка впровадження інструментів е-демократії на рівні ЄС та на національному рівні значно відрізняється, що можна систематизувати

через порівняльний аналіз основних механізмів. Наднаціональний рівень фокусується на консультаціях та ініціюванні законодавства, а національний рівень – на політичній легітимації та прямому голосуванні.

У табл. К.1 (див. Додаток К) наведено порівняння інструментів е-демократії.

Аналіз інструментів е-демократії виявляє, що електронне голосування є найбільш чутливим з організаційного погляду. Європейські експерти загалом не рекомендують широкомасштабне впровадження е-голосування без вагомих підстав через високі витрати, технологічні виклики та питання політичної легітимності [40].

Розрив між політикою та технологією простежується у тому, що на рівні ЄС організаційна структура е-демократії переважно зосереджена на консультаціях (Скажи своє слово) та політичній ініціативі (ЄГІ), натомість найскладніші інструменти прямої демократії, як-от е-голосування, залишаються виключною національною прерогативою. Подібний організаційний поділ функцій відображає розподіл суверенітету: політичне творення (ЄС) проти політичної легітимації (національні держави). Успіх впровадження цих інструментів на національному рівні прямо корелює з організаційною моделлю управління ІКТ-інфраструктурою.

Для глибокого розуміння впливу організаційних виборів на стійкість та ефективність е-демократії необхідно систематизувати відмінності між основними моделями управління, що застосовуються в країнах-лідерах Європейського Союзу.

Табл. Л.1 [Додаток Л, с. 99] ілюструє порівняння організаційних моделей е-урядування.

Систематизація даних демонструє, що організаційна структура впровадження електронної демократії є похідною від ширшої моделі електронного урядування. Централізована модель, характерна для Північної Європи [91], досягає організаційної ефективності через єдиний політичний мандат та уніфікацію стандартів, що сприяє швидкому досягненню цілей, які

оцінюються у DESI, що відображає технократичний підхід, де пріоритетом є зручність та швидкість надання послуг.

На противагу цьому, децентралізована архітектура, яскравим прикладом якої є Естонія, показує, що організаційний успіх може бути досягнутий через розподіл влади над даними. Подібна модель значно підвищує кіберстійкість, що є важливим уроком після кібератак 2007 р. Організаційна структура в Естонії є унікальною: найскладніші рішення щодо участі (е-голосування) стали можливими лише після створення надійної цифрової інфраструктури, що підкреслює, як технологічна інфраструктура організаційно обумовлює рівень демократичної участі.

Отже, організаційна архітектура е-демократії в ЄС є багат шаровою. На наднаціональному рівні вона диференційована: Комісія керує ініціативою (ЄГП) та консультаціями («Скажи своє слово»), тоді як Парламент (РЕП) виконує функцію правового нагляду. На національному рівні успіх залежить від вибору моделі управління ІКТ-інфраструктурою: централізована (Данія) забезпечує уніфікацію, а децентралізована (Естонія) – стійкість та гнучкість. Аналіз свідчить, що впровадження найчутливіших інструментів, як-от е-голосування, залишається національною прерогативою і вимагає найвищого ступеня організаційної та технічної готовності, підтверджуючи, що уніфікація цих процесів на рівні ЄС є організаційно складною.

2.2. Досвід провідних країн ЄС у реалізації е-врядування на прикладі Естонії, Фінляндії і Нідерландів

Порівняльний аналіз досвіду впровадження електронного врядування у межах Європейського Союзу є необхідним для виявлення успішних стратегічних, організаційних та технологічних моделей. Вибір Естонії, Фінляндії і Нідерландів як об'єктів дослідження обумовлено їх сталим лідерством у ключових міжнародних індексах, котрі відображають зрілість цифрової економіки та публічних послуг. Наприклад, DESI Європейської

Комісії та Індекс розвитку електронного урядування (EGDI) Організації Об'єднаних Націй регулярно відзначають високі показники даних держав у вимірах онлайн-послуг, телекомунікаційної інфраструктури та людського капіталу [91]. Належність країн до групи «бенчмарків» згідно зі звітами ООН 3 дозволяє вивчити не лише загальний успіх, а й принципово відмінні шляхи його досягнення.

Для систематизації емпіричного досвіду доцільно застосувати п'ять ключових критеріїв, котрі ґрунтуються на концептуальних моделях зрілості е-врядування, а також на пріоритетах, закріплених у європейських деклараціях (Мальме, Таллінн). Застосування комплексного аналізу є необхідним для розуміння, як технологічна база перетворюється на функціональні механізми е-демократії. Основними критеріями, що підлягають порівнянню, визначено: стратегічний підхід та управління, технологічна інфраструктура (з акцентом на інтероперабельності), обсяг та рівень зрілості е-послуг (активні сервіси), рівень залучення громадян (e-participation) і кібербезпека та забезпечення довіри.

Естонія є найбільш відомим прикладом успішної цифрової трансформації. Її стратегічний підхід ґрунтується на принципі «цифрове за замовчуванням», що передбачає надання всіх державних послуг електронно, та на ідеї децентралізованого урядування. Хребтом естонського електронного урядування є платформа обміну даними Ікс-Роуд. Названа платформа являє собою захищену, масштабовану мережу, котра з'єднує сотні незалежних баз даних як публічного, так і приватного секторів [110].

Ікс-Роуд є децентралізованою архітектурою, де відомства залишаються власниками своїх даних, обмінюючись ними за запитом. Організаційне рішення не лише забезпечує високий рівень інтероперабельності, а й виключає єдину точку відмови, що є критично важливим для кіберстійкості держави [110]. Реалізація Принципу одноразовості (OOP) є повсюдною. Громадяни надають дані один раз, після чого державні системи обмінюються ними через

Ікс-Роуд, що дозволяє економити естонцям у середньому п'ять робочих днів на рік [110].

Найвищий рівень е-демократії в Естонії досягнуто через впровадження електронного голосування, котре функціонує з 2005 р. та вперше стало найпоширенішим способом голосування на національних виборах 2023 р. (51% голосів) [60]. Застосування електронного голосування є прямим наслідком розвитку надійної е-ID-платформи, яка забезпечила необхідну автентифікацію та безпеку виборця. Інтернет-голосування розглядається не просто як технологічний інструмент, а як організаційний наслідок якісно розвинутої інфраструктури.

Питання кібербезпеки є пріоритетним. Після кібератак 2007 р. Естонія значно посилсила свою стійкість, а правові засади електронного голосування продовжують адаптуватися: у 2024 році було прийнято поправки для забезпечення більшої правової узгодженості та стабільності процедур, що свідчить про постійну потребу у законодавчій підтримці громадської довіри [74].

Фінляндія є лідером, котра обирає стратегію інновацій, що базується на людино-орієнтованому та етично сталому використанні новітніх технологій. Її стратегія зосереджена на інтеграції штучного інтелекту (ШІ) у публічні послуги. Основною ініціативою була програма АврораАІ, котра тривала до 2023 р. та мала на меті розробити децентралізовану відкриту мережу для надання проактивних, персоналізованих послуг, згрупованих за життєвими подіями [14]. Стратегічне бачення полягає у тому, що урядові системи мають не просто чекати на запит громадян, а передбачати їх потреби, забезпечуючи «безшовне» обслуговування [15].

Важливим елементом фінської моделі є забезпечення довіри через етичні рамки. У документі програми АврораАІ міститься вбудований етичний кодекс, котрий гарантує, що застосування ШІ відповідає принципам захисту даних, Загальний регламент захисту даних та закону про недискримінацію [15]. Наявна увага до етичних засад перетворює ризик, пов'язаний із

використанням алгоритмів, на конкурентну перевагу у сфері громадської довіри.

Нідерланди представляють модель, де найвищим стратегічним пріоритетом є клієнтоорієнтований дизайн. Названий підхід втілено в національній ініціативі «Користувацькі потреби на першому місці», котра є частиною програми «Гебройкер Сентрал (або Користувач у центрі)» [104]. Мета стратегії полягає у наданні інклюзивних, доступних та зрозумілих цифрових послуг, котрі розробляються у співпраці з громадянами [103]. Даний підхід підтверджується одним із найвищих показників використання електронних послуг у ЄС: 96% громадян Нідерландів взаємодіяли з публічними органами онлайн протягом 12 місяців [42]. Даний факт показує, що інвестиції у простоту використання та якість досвіду є прямим рушієм масової адаптації.

Досвід Естонії, Фінляндії та Нідерландів підтверджує, що лідерство у сфері електронного врядування не має єдиного архітектурного чи стратегічного шляху. Наявні держави досягли високих показників, що відображає їх статус у рейтингах DESI та EGDI, проте вони використовували принципово різні організаційні моделі. Естонія зробила ставку на децентралізацію архітектури та універсальну цифрову ідентифікацію, що стало підґрунтям для політично чутливих інструментів, як-от е-голосування. Фінляндія зосередилася на етичних інноваціях, інтегруючи ІІІ для проактивного управління. Нідерланди обрали шлях абсолютної клієнтоорієнтованості та високої якості дизайну послуг, що призвело до найвищого рівня використання е-послуг.

Систематизація досвіду даних держав за визначеними критеріями представлена у табл. М.1 (див. Додаток М).

Порівняння засвідчує низку спільних рис, котрі є універсальними факторами успіху. По-перше, усі держави демонструють сильну політичну волю та стратегічне бачення, котре виходить за рамки простих ІТ-проектів. По-друге, вони успішно імплементували Принцип одноразовості (ООР), хоча

і через різні інфраструктурні моделі (децентралізований Ікс-Роуд в Естонії проти централізованих базових державних реєстрів у Нідерландах) [110]. По-третє, Фінляндія (95%) і Нідерланди (96%) досягли надзвичайно високого рівня фактичного використання е-послуг [42], що доводить, що зрілість послуг вимірюється не лише їх наявністю, а й рівнем суспільної адаптації.

Водночас унікальність кожної моделі показує стратегічні дилеми. Естонія, зі своєю децентралізованою архітектурою, пріоритезувала архітектурну стійкість та суверенітет даних, що стало необхідною умовою для впровадження високочутливих інструментів е-демократії, як-от інтернет-голосування. На противагу цьому, Нідерланди, зосередившись на дизайнерській досконалості та єдиній точці входу (ДіджіД), досягли майже повного охоплення населення [42]. Наявна висока утилізація показує, що для масового прийняття послуг критичним є не стільки технологічна складність системи, скільки її простота та зручність для користувача, що є головним висновком нідерландської стратегії «Потреби користувача передусім» [103].

Фінляндія ж обрала шлях інтеграції інновацій на етичній основі. Її фокус на ШІ, котрий підкріплений етичним кодексом та нормами Загальний регламент захисту даних, є прикладом ціннісно-орієнтованого е-врядування. Воно прагне забезпечити, щоб інновації не підривали фундаментальні права. Застосування ШІ для підвищення прозорості у сфері оцінювання (ОпенЕвал) також посилює довіру до державних органів, підтримуючи доказове управління.

Аналіз досвіду Естонії, Фінляндії та Нідерландів виокремлює ключові фактори успіху. По-перше, це створення вбудованої довіри, що ґрунтується на технічній надійності (децентралізація Ікс-Роуд в Естонії) та етико-правовій відповідності (етичний кодекс АврораАІ у Фінляндії). По-друге, ключовим каталізатором є послідовне впровадження Принципу одноразовості (ООП), підкріплене надійною е-ID (е-ID в Естонії, ДіджіД у Нідерландах). По-третє, універсальним фактором є стратегічна орієнтація на користувача, де досвід Нідерландів (96% використання) доводить, що інвестиції у якість дизайну та

організацію послуг навколо «життєвих подій» мають прямий вплив на громадську адаптацію. Зрештою, розвиток інструментів е-демократії (як електронне голосування в Естонії) безпосередньо залежить від готовності базової технологічної архітектури.

Для розуміння факторів успіху зазначених країн необхідно детально проаналізувати нормативно-правовий фундамент та інституційну архітектуру, що забезпечують сталість їх цифрових екосистем. Успіх Естонії, Фінляндії та Нідерландів базується не лише на технологічних інноваціях, а й на жорстко регламентованих правових рамках та ефективних управлінських інституціях.

Естонію буде розглянуто з погляду на правову визначеність та централізовану архітектуру безпеки. Нормативно-правова база Естонії характеризується високим ступенем кодифікації цифрових процесів, де технологічні рішення мають пряме відображення в законодавстві. Фундаментом правової системи е-врядування є Закон про публічну інформацію, прийнятий ще у 2000 році. Акт не лише гарантує доступ громадян до інформації, а й, що критично важливо, закріплює статус системи обміну даними (відомої як «Ікс-Роуд») як обов'язкової державної інфраструктури. Закон забороняє створення дублюючих баз даних, юридично зобов'язуючи державні органи використовувати вже наявні реєстри, що стало правовою основою для реалізації принципу «одноразовості».

Другим стовпом є Закон про документи, що посвідчують особу. На відміну від багатьох країн ЄС, де цифрова ідентифікація є опціональною, в Естонії цей закон робить ID-картку з цифровим чипом обов'язковим документом для всіх резидентів. Події створили критичну масу користувачів для е-сервісів та вирішило проблему «курки та яйця» (коли сервіси не створюються через брак користувачів, а користувачі не приходять через брак сервісів).

Особливої уваги заслуговує правове регулювання електронного голосування. Воно не винесене в окремий закон, а інтегроване безпосередньо у виборчі кодекси (наприклад, Закон про вибори до Рійгікогу). Ситуація

підкреслює, що електронне голосування розглядається не як експеримент, а як одна з рівноправних форм волевиявлення. Конституційний суд Естонії неодноразово підтверджував конституційність цього механізму, наголошуючи, що технологічні гарантії безпеки забезпечують дотримання принципів таємності та свободи голосування.

Інституційна система Естонії побудована за моделлю сильного технократичного лідерства. Центральним органом є Державний департамент інформаційних систем (RIA). RIA не є просто регулятором; це оператор критичної інфраструктури, який адмініструє «Ікс-Роуд», державний портал eesti.ee та систему електронної ідентифікації. Унікальність RIA полягає у поєднанні функцій розвитку сервісів та забезпечення кібербезпеки (через підрозділ CERT-EE), що дозволяє інтегрувати вимоги безпеки ще на етапі архітектурного планування систем.

Політичне керівництво здійснюється через Міністерство економіки та комунікацій, де функціонує посада ІТ-директора уряду. Посадова особа має широкі повноваження щодо координації ІТ-стратегій усіх міністерств, що дозволяє долати відомчу розрізненість та забезпечувати єдиний вектор розвитку «цифрової держави».

Фінляндію розглянемо з точки зору управління інформацією та етикою алгоритмів. Фінська нормативна модель зміщує акцент з технологій на процеси управління даними. Основним документом є Закон про управління інформацією в державному управлінні, який набув чинності у 2020 році. Комплексний акт уніфікує правила обробки, зберігання та використання даних усіма державними органами. Він встановлює жорсткі вимоги до інтероперабельності систем та зобов'язує органи влади відкривати API (інтерфейси прикладного програмування) для обміну даними, що робить міжвідомчу взаємодію не добровільною, а юридично обов'язковою.

Важливим доповненням є Закон про надання цифрових послуг, який імплементує директиву ЄС про веб-доступність, але йде далі, вимагаючи від органів влади проектувати послуги так, щоб вони були доступними для всіх

категорій населення, включаючи людей з інвалідністю. Це юридично закріплює принцип інклюзивності е-врядування.

У сфері штучного інтелекту Фінляндія, реалізуючи програму «АврораAI», спирається на етичні настанови, які де-факто набувають нормативної сили. Хоча спеціалізованого закону про ШІ ще не прийнято (в очікуванні регулювання на рівні ЄС), фінські органи влади керуються принципами прозорості алгоритмів та «алгоритмічної підзвітності», що вимагають пояснення логіки автоматизованих рішень громадянам.

Інституційна структура Фінляндії пройшла значну централізацію. У 2020 році було створено Агентство цифрових та демографічних даних (DVV). Цей мега-регулятор об'єднав функції ведення реєстрів населення та розвитку цифрових сервісів. DVV відповідає за ключову інфраструктуру Suomi.fi (аналог естонського «Ікс-Роуд» та порталу послуг), а також за просування цифровізації в муніципалітетах.

Стратегічне управління здійснює Міністерство фінансів, що є цікавою особливістю фінської моделі. Розміщення цифрового портфеля у фінансовому відомстві підкреслює, що цифровізація розглядається насамперед як інструмент підвищення ефективності публічних видатків та структурних реформ. Крім того, важливу роль відіграє Транспортно-комунікаційне агентство, яке через Національний центр кібербезпеки (NCSC-FI) забезпечує захист цифрової інфраструктури та сертифікацію засобів безпеки.

Розглянемо Нідерланди як кейс про стандартизацію та цифрову інклюзію. Нормативно-правова база Нідерландів перебуває в стані активної трансформації з метою створення єдиного цифрового простору. Центральним елементом є Закон про цифровий уряд (Wdo). Перший етап цього закону, що набув чинності, регулює питання доступу до публічних послуг, встановлюючи обов'язкові стандарти безпеки та надійності для засобів ідентифікації.

Закон Wdo вводить класифікацію рівнів довіри для різних типів послуг і відкриває ринок для приватних засобів ідентифікації, які можуть бути визнані державою нарівні з державною системою «ДіджіД», що створює конкурентне

середовище та підвищує зручність для користувачів. Крім того, закон надає юридичної сили обов'язковим відкритим стандартам, що змушує державні органи використовувати єдині протоколи обміну даними.

Іншим важливим актом є Закон про відкритий уряд (Woo), який замінив старе законодавство про доступ до інформації. Woo зобов'язує державні органи бути активним у публікації інформації, тобто оприлюднювати дані не за запитом, а за замовчуванням, у машиночитаному форматі. Це створює правовий тиск на органи влади щодо впорядкування їхніх інформаційних систем для автоматичної публікації даних.

В інституційному плані Нідерланди використовують модель спеціалізованого сервісного агентства. Основним виконавчим органом є «Логіус» (Logius) – служба цифрового уряду при Міністерстві внутрішніх справ та справ Королівства. «Логіус» не формує політику, але забезпечує функціонування всієї критичної інфраструктури: системи ідентифікації «ДіджіД», системи повідомлень «Мої справи» та вузлів обміну даними. Така концентрація технічних функцій в одному агентстві дозволяє забезпечити високу надійність та уніфікацію інтерфейсів.

Стратегічне управління покладено на Державного секретаря з питань цифровізації у Міністерстві внутрішніх справ. Важливу роль у системі стримувань і противаг відіграє Форум стандартизації (Forum Standaardisatie). Цей орган, що складається з експертів державного та приватного секторів, має повноваження рекомендувати обов'язкові стандарти для державного сектору. Якщо стандарт потрапляє до списку обов'язкових, державні органи не мають права ігнорувати його без вагомого обґрунтування. Також варто відзначити Наглядовий орган із захисту даних, який в Нідерландах є надзвичайно активним та має реальні важелі впливу, регулярно штрафуючи державні органи за порушення правил обробки даних, що гарантує високий рівень довіри громадян до цифрової держави.

Аналіз нормативних та інституційних засад цих трьох країн дозволяє виділити спільний тренд: перехід від «м'якого» регулювання та рекомендацій

до жорсткого законодавчого закріплення цифрових стандартів, обов'язкової інтероперабельності та створення потужних централізованих агентств (RIA, DVV, Logius), відповідальних за підтримку національної цифрової інфраструктури.

Висновки до другого розділу

За результатами вивчення досвіду впровадження е-демократії та е-врядування в Європейському Союзі:

1. Стратегічна політика ЄС у сфері е-врядування пройшла еволюцію від початкового технократичного фокусу на інфраструктурі (е-Європа) до сучасного ціннісно-орієнтованого підходу (Берлінська декларація, Цифрове десятиліття 2030). Попри високий рівень цифровізації на національному рівні, ключовим системним викликом залишається подолання «транскордонного розриву» у доступності послуг між країнами-членами.

2. Правова база ЄС формує комплексну архітектуру цифрового врядування, де Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги забезпечує транскордонну довіру та ідентифікацію, Єдиний цифровий шлюз гарантує доступність послуг на основі «принципу одноразовості», а Загальний регламент захисту даних виступає фундаментальною рамкою захисту приватності громадян.

3. Організаційна структура е-демократії в ЄС є багатошаровою: на наднаціональному рівні вона чітко розмежовує функції ініціювання політики (ЄГІ), консультацій (Скажи своє слово) та правового нагляду (РЕТІ). На національному рівні моделі впровадження варіюються, де централізовані системи забезпечують уніфікацію, а децентралізовані (як в Естонії) демонструють вищу кіберстійкість.

4. Досвід провідних країн ЄС відображає варіативність успішних стратегій: Естонія пріоритезує архітектурну стійкість та захищену е-ID, що уможливило впровадження електронного голосування; Фінляндія

фокусується на етичному та проактивному використанні ШІ (АврораAI); Нідерланди досягають найвищого рівня використання послуг (96%) через послідовний пріоритет клієнтоорієнтованого дизайну.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В ЄС

3.1. Нові виклики для демократії в епоху цифрових технологій.

Паралельно з розвитком ефективних інструментів е-врядування та підвищенням адміністративної ефективності, які були проаналізовані у попередньому розділі кваліфікаційної роботи, цифрова трансформація генерує нові, безпрецедентні та системні виклики для демократичних процесів. Слід наголосити, що виклики не є суто технічними збоями, але становлять структурні наслідки глибокої інтеграції технологій у соціально-політичні відносини, що потенційно загрожує фундаментальним принципам легітимності, рівності та деліберативності.

Першим і найважливішим викликом слід визначити феномен «цифрового розриву», який у сучасних умовах значно виходить за межі суто технічного доступу до широкосмугового Інтернету (розрив першого рівня). Аналіз засвідчує, що критичну роль відіграє «розрив другого рівня», що охоплює нерівність у цифрових навичках, медіаграмотності та мотивації до участі, створюючи нові форми соціальної та політичної ексклюзії [88]. Недостатність базових цифрових навичок залишається проблемою у багатьох державах-членах ЄС. Нерівність призводить до того, що інструменти е-участі, попри їх потенційну доступність, фактично залишаються доменом високоосвічених, високоресурсних та молодих громадян.

Дані ЄС (DESI) підтверджують цей розрив: громадяни з вищим рівнем освіти та молодші вікові групи демонструють значно вищий рівень цифрових навичок, що створює ризик викривлення репрезентативності в процесах е-участі.

Структурний цифровий розрив 2.0 створює деліберативний дефіцит та спричиняє селективну участь. Органи влади, покладаючись на дані, отримані

через е-консультації чи інші цифрові канали, отримують викривлений, нерепрезентативний зріз громадської думки, що призводить до ситуації, коли цифрові платформи посилюють вплив вже організованих, високоресурсних груп (наприклад, лобістських організацій), тоді як потреби вразливих та менш освічених верств населення залишаються неврахованими, що ставить під сумнів легітимність політики, сформованої на таких засадах.

Другим викликом є деформація публічного дискурсу через поширення дезінформації, маніпулятивних технологій та проблему «алгоритмічної упередженості» в соціальних мережах, які викривляють процеси спільного прийняття рішень та підривають довіру до деліберативних процесів. ШІ може бути мобілізований для поширення дезінформації, зокрема через використання ботів та фейкових акаунтів, з метою маніпулювання виборами, розпалювання політичних дебатів та дестабілізації демократій [85]. Окремо слід наголосити на зростанні кількості дипфейків, які, хоча й не завжди є безпосередньо кібератаками, породжують загальний клімат публічної недовіри до автентичності будь-якого цифрового контенту, включно з відеоматеріалами, що вимагає пильної уваги до вимог прозорості.

До того ж, алгоритмічна упередженість, що виникає через нерепрезентативні навчальні дані, здатна посилювати наявну в суспільстві дискримінацію. ШІ використовується цифровими платформами для мікротаргетингу, створюючи персоналізовані та переконливі повідомлення з метою маніпуляції неусвідомленими виборцями [85].

Подібне використання призводить до епістемологічної кризи, формуючи гомогенізацію дискурсу всередині «інформаційних бульбашок», що робить спільну, раціональну деліберацію практично неможливою. Видається доцільним наголосити, що існує прямий конфлікт інтересів між комерційною моделлю соціальних платформ, спрямованою на максимізацію залучення користувачів, та потребою демократії у якісному та правдивому публічному просторі. Оскільки контроверсійна та розділяюча мова часто стимулює більшу залученість, її видалення суперечить бізнес-цілям платформ.

Третій виклик зосереджений на загрозах кібербезпеці та приватності, які безпосередньо впливають на рівень довіри громадян до державних інституцій та їх готовність використовувати інструменти е-участі. Кібербезпека є ключовою для успіху та безперервності роботи систем е-участі, оскільки вона забезпечує захист приватності користувачів і запобігає шахрайству та поширенню дезінформації. Загрози, пов'язані з несанкціонованим доступом чи нецільовим використанням персональних даних, можуть підірвати легітимність демократичних процесів [17].

Переходячи до аналізу досвіду використання конкретних інструментів електронної участі, слід розглянути, як вищезазначені виклики проявляються на практиці.

Електронні консультації є найбільш поширеним інструментом для збору зворотного зв'язку на етапі формування політики. Ключовою проблемою, що виникає при їх впровадженні, є низька репрезентативність та ризик домінування організованих лобістських груп. Як наслідок цифрового розриву другого рівня (нерівність у мотивації та медіаграмотності), участь у консультаціях часто обмежується лише тими, хто має спеціалізовані знання або є організованим для лобіювання власних інтересів. Обмеження призводить до дефіциту легітимності прийнятих рішень, оскільки вони базуються на селективній, а не на широкій громадській думці, ігноруючи потреби соціально ексклюзивних груп. Відповідно, успіх таких платформ залежить від їх дизайну, який має сприяти саме деліберативній (обґрунтованій) дискусії, а не бути просто агрегативним механізмом збору відповідей.

Щодо електронних петицій, зокрема Європейської громадянської ініціативи (European Citizens' Initiative ECI), вони забезпечують відносно низький поріг входу для громадянського ініціювання порядку денного та сприяють транскордонній співпраці [13]. Однак тут необхідно проаналізувати баланс між доступністю інструменту та його реальною впливовістю, що призводить до так званого «дефіциту впливу».

Адміністративна складність процесу та сувора інтерпретація вимог до реєстрації також виступають значними стримуючими факторами. Використання е-петицій без гарантованого механізму законодавчої реакції трансформує їх у символічний інструмент, що може спричинити демократичну фрустрацію. Громадяни, які інвестували ресурси та час у кампанію, але не побачили реальних законодавчих змін, можуть відчувати відторгнення від формальних цифрових каналів, посилюючи проблему недовіри та низької мотивації до подальшої участі.

Аналіз електронного голосування, зокрема на прикладі Естонії, яка є світовим піонером, запровадивши його на національних виборах у 2005 році [20], фокусується на дебатах щодо безпеки, верифікованості та збереження таємниці голосування, які є фундаментальними викликами для довіри. Ключові дискусії зосереджені на трьох взаємопов'язаних елементах: верифікованість (можливість перевірити, що голос був зарахований правильно), кіберстійкість (захист від маніпуляцій та кібератак) та збереження таємниці голосування і захист від примусу [64, с. 66].

Слід підкреслити, що е-голосування перебуває у стані фундаментального напруження між зручністю та цілісністю. Забезпечення таємниці голосування є особливо складним при дистанційному голосуванні, оскільки зростає ризик примусу (наприклад, з боку роботодавця чи членів родини).

Таким чином, виявлені виклики – цифровий розрив, деформація дискурсу через алгоритмічну упередженість та загрози кіберстійкості – є взаємопов'язаними та спільними для всієї сфери е-демократії, проте їх вплив є специфічним для кожного інструменту. Наприклад, для е-голосування критичною є кібербезпека, тоді як для е-консультацій – репрезентативність. Систематизація взаємозв'язків є необхідною для формулювання практичних рекомендацій, що мають бути спрямовані на посилення механізмів управління цими специфічними ризиками.

У табл. Н.1 наведено типологію інструментів е-участі та пов'язані з ними виклики [див. Додаток Н, с. 100]. Аналіз засвідчує, що інституційна спроможність держав ЄС та майбутні регуляторні ініціативи повинні бути спрямовані на подолання цих системних загроз. Подолання цифрового розриву вимагає не лише забезпечення доступу, але й інвестицій у медіаграмотність.

Захист публічного дискурсу вимагає законодавчого врегулювання алгоритмічної упередженості, а забезпечення легітимності е-голосування залежить від впровадження інноваційних рішень, що гарантують криптографічну прозорість та кіберстійкість усієї інфраструктури, що є основою для подальших рекомендацій кваліфікаційної роботи.

3.2. Досвід електронної участі на рівні ЄС

Європейський Союз, прагнучи подолати так званий «демократичний дефіцит» та посилити свою легітимність в очах громадян, розробив низку інструментів електронної участі. Механізми, що функціонують на наднаціональному рівні, є унікальним експериментом у сфері транснаціональної демократії та пропонують громадянам різні шляхи впливу на політичні процеси. Вони варіюються від ініціатив «знизу догори», що мають на меті встановлення нового політичного порядку денного, до консультативних платформ «згори донизу», інтегрованих у бюрократичні процедури.

Європейська громадянська ініціатива (ЄГІ) є найбільш амбітним та символічно значущим інструментом партисипативної демократії в ЄС. Закріплена в Лісабонському договорі 2007 р, вона надає громадянам право безпосередньо впливати на політичний порядок денний Союзу, що робить її унікальним механізмом транснаціональної прямої демократії.

Правова основа ЄГІ дозволяє одному мільйону громадян ЄС, які представляють щонайменше сім країн-членів (чверть від загальної кількості), закликати Європейську Комісію виступити із законодавчою пропозицією у сферах її компетенції. Процедура є чітко регламентованою і складається з кількох етапів: вона вимагає від організаторів (комітету з щонайменше 7 країн-членів) зібрати 1 мільйон підписів протягом 12 місяців. Після верифікації підписів на національному рівні, успішна ініціатива подається до Європейської Комісії, яка проводить публічні слухання у Парламенті та публікує офіційну відповідь [13].

Для того, щоб розпочати громадянську ініціативу, громадяни повинні сформувати «групу організаторів», що складається щонайменше з 7 громадян ЄС, які проживають щонайменше в семи різних державах-членах.

Ініціативу можуть підтримати всі громадяни ЄС, які досягли віку, достатнього для голосування на виборах до Європейського парламенту, або яким у деяких країнах виповнилося щонайменше 16 років (тобто 16 років в Австрії, Бельгії, Німеччині, Мальті та Естонії, 17 років у Греції та 18 років в усіх інших країнах). Щоб підтримати ініціативу, громадяни повинні заповнити спеціальну форму заяви про підтримку, надану організаторами, у паперовому вигляді або онлайн [52].

Попри інноваційний характер, статистичні дані свідчать про низьку ефективність ЄГІ як інструменту прямого законотворення. З моменту запуску у 2012 р. була зареєстрована 121 ініціатива. З них лише 11 досягли фінальної стадії та отримали офіційну відповідь від Комісії, що становить менше 10% від загальної кількості. Водночас 71 ініціатива не змогла зібрати необхідну кількість підписів, а 27 були відкликани самими організаторами [93].

Ключова причина такої низької результативності полягає у фундаментальній структурній слабкості механізму: успішний збір мільйона підписів не створює для Європейської Комісії юридичного зобов'язання вносити відповідну законодавчу пропозицію. Комісія зберігає свою квазімонополію на законодавчу ініціативу і має майже повну свободу розсуду

щодо подальших дій, що перетворює право громадян на законодавчу ініціативу з імперативного на дорадче [13].

Внаслідок цього реальна функція ЄГІ змістилася з прямого впливу на законодавство до ролі інструменту встановлення порядку денного [52]. Успішні ініціативи здатні привернути увагу до певних проблем, стимулювати загальноєвропейські публічні дебати, підвищити обізнаність громадян та сприяти формуванню транснаціональних мереж громадянського суспільства. Навіть ті ініціативи, що не досягли формальної мети в мільйон підписів, можуть мати значний політичний вплив. Яскравим прикладом є ініціатива «Фейросін» («Fairosene») щодо скасування податкових пільг на авіаційне паливо. Хоча вона зібрала лише близько 75 тисяч підписів, її ідеї були враховані при розробці кліматичного пакету «Готові до 55» [3]. Таким чином, ЄГІ функціонує радше як «демократичний клапан тиску», що дозволяє каналізувати громадську активність у формалізоване русло і змушує Комісію публічно реагувати на вимоги громадян, але не передає їм реальних повноважень щодо ухвалення рішень.

У відповідь на критику щодо надмірної бюрократизації та складності процедур, 1 січня 2020 р. набув чинності новий Регламент (ЄС) 2019/788 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL. Його метою було зробити ЄГІ «більш доступною, менш обтяжливою та простішою у використанні для організаторів і прихильників», зокрема шляхом спрощення вимог до збору даних та надання більшої підтримки організаторам через онлайн-платформи [13]. Однак переважно технічна реформа не вирішила ключових політичних проблем: збережено 12-місячний ліміт збору підписів, Комісія так і не зобов'язана вживати заходів у відповідь на успішну ініціативу, а критерії прийнятності залишаються суворими

Таким чином, реформа 2020 р. є прикладом технократичного вдосконалення, яке покращило «інтерфейс» участі, але не змінило «операційну систему» ухвалення рішень, де ключові повноваження залишаються в руках Комісії. Практика засвідчила, що навіть найуспішніші

ініціативи, як-от «Право на воду» чи «Кінець ери кліток», стикаються з розривом між політичними обіцянками та реальною імплементацією, а ініціативи з чутливих політичних питань («Пакет порятунку меншин») можуть бути відхилені Комісією попри масову підтримку.

На відміну від громадянської ініціативи, що є інструментом «знизу догори», публічні консультації через портал «Скажи своє слово» (Have your say! Ukrainian version)

Портал «Скажи своє слово» є центральним елементом стратегії «Краще регулювання», яка має на меті забезпечення того, аби політика та законодавство ЄС розроблялися на основі доказів, були прозорими, ефективними та враховували думки зацікавлених сторін [19]. Він функціонує як єдиний онлайн-портал, що надає громадянам, бізнесу та організаціям можливість висловити свою думку на всіх етапах політичного циклу. Він дозволяє надавати зворотний зв'язок на різних стадіях: від початкових «дорожніх карт» та проєктів актів до етапу оцінки вже чинного законодавства.

Важливою особливістю порталу є його багатомовність: участь можлива будь-якою з 24 офіційних мов ЄС, що покликано усунути мовні бар'єри та сприяти ширшому залученню. Комісія зобов'язується аналізувати та узагальнювати отримані відгуки, а також публікувати звіти про результати консультацій, демонструючи, як саме громадська думка була врахована [59].

Попри це, система стикається з серйозною критикою. Офіційні аудити визнають, що дані з консультацій не є репрезентативними, а в участі непропорційно домінують організовані бізнес-інтереси та лобісти, що мають ресурси для моніторингу та підготовки експертних відповідей [59; 71, с. ?]. Критики також вказують, що Комісія докладает недостатньо зусиль для інформування широкої громадськості, а структура анкет подекуди може бути упередженою, легітимізуючи вже ухвалені рішення.

Особливо промовистими в цьому контексті є висновки Ріко Нойманна, Сабіне Ланг та Філіпа Менга, які у статті “*‘Have Your Say’ in practice: assessing citizens’ use of the EU’s public consultation platform*” досліджують фактичне

використання консультативного порталу ЄК [71]. Автори аналізують понад 850 відкритих публічних консультацій, що відбулися між 2014 і 2021 роками, виокремлюючи випадкову підвибірку майже 400 процедур, з яких близько 200 містять придатні для аналізу дані про відповіді. Метою дослідження є з'ясувати, у якій мірі індивідуальні громадяни реально користуються консультативним процесом, у яких політичних сферах вони найактивніші та як їхня участь співвідноситься з активністю організацій, зокрема бізнес-структур. Тим самим Нойманн, Ланг і Менг виходять за рамки нормативних обіцянок «Кращого регулювання» й намагаються емпірично виміряти, кого саме фактично репрезентує цифрова «трибуна» порталу «Скажи своє слово». За їхнім задумом, портал мав би стати інструментом «щоденної демократії», де голос окремого громадянина доповнює позиції організованих стейкхолдерів, а не розчиняється між ними [19]. Утім отримані результати демонструють набагато більш асиметричну й стратифіковану картину участі, що ставить під сумнів реальну інклюзивність цього механізму [71]. Таким чином, для даного дослідження їхня робота важлива як спроба «заземлити» дискурс про прозорість і відкритість ЄС у вимірюваних показниках фактичної участі.

За оцінкою Р. Нойманна, С. Ланг та Ф. Менга, ключовий висновок полягає в тому, що рівень участі індивідуальних громадян у консультаціях ЄК залишається низьким і вкрай нерівномірним, навіть у галузях із високою суспільною помітністю. Інакше кажучи, порталом користується не широкий «демос» ЄС, а радше відносно вузький сегмент активних та поінформованих громадян, які мають час, цифрові навички та достатній рівень політичної обізнаності для заповнення складних анкет. Це суперечить офіційній риторичній Комісії про те, що «Have Your Say» / «Скажи своє слово» є простим, багатомовним і легким у користуванні інструментом, який відкриває двері до участі «для кожного» [19; 59]. Дослідники також показують, що в багатьох консультаціях саме організації – насамперед комерційні – становлять переважну більшість респондентів, тоді як індивідуальні громадяни

залишаються у відчутній меншості. За їхньою оцінкою, це означає, що канали електронної участі, покликані компенсувати асиметрію ресурсів у лобістській екосистемі, фактично закріплюють уже наявний дисбаланс представництва [71]. У підсумку консультаційний процес дає Комісії значно більше інформації про пріоритети бізнесу, ніж про потреби широкої громадськості. Таким чином «портал участі» у своїй повсякденній практиці перетворюється радше на інструмент експертно-лобістської політики, де голос громадянина звучить значно тихіше, ніж це впливає з логіки «кращого регулювання». Ця констатація підсилює й висновки офіційних аудитів щодо нерепрезентативності масиву консультаційних даних, на які покладається ЄК у власних обґрунтуваннях [59].

Ще один важливий вимір висновків Нойманна, Ланг та Менга стосується географії участі: вони фіксують більш концентровану активність індивідуальних громадян у країнах Центрально-Східної Європи, ніж у «старих» державах-членах. На їхню думку, така картина може свідчити про сильнішу особисту мотивацію громадян нових членів «Європейського клубу» скористатися новими інструментами впливу й «сказати своє слово» в конкретних, значущих для них політичних сферах [71]. Водночас, попри цю локальну концентрацію активності, загальна кількість індивідуальних відповідей залишається невеликою й не здатною компенсувати домінування організованих інтересів на рівні ЄС у цілому. Це означає, що цифрова участь є не лише нерівномірною між окремими соціальними групами, а й просторово неоднорідною всередині самого Союзу. Тому є ризик, що агреговані показники консультацій можуть бути хибно інтерпретовані як «європейська» позиція, хоча насправді відображають специфічні національні та секторальні конфігурації голосів. За оцінкою цих дослідників, така концентрація участі у поєднанні з домінуванням бізнес-акторів створює складний виклик для легітимності: формально консультації є відкритими для всіх, але фактична структура їхніх учасників далека від образу «демосу, що говорить» [71]. Отже, механізм, задуманий як інструмент міждержавної й міжсекторальної

солідарності, на практиці може репродукувати вже наявні ієрархії впливу між регіонами та групами інтересів. Це підштовхує до питання про необхідність додаткових компенсаторних механізмів для підтримки менш ресурсних країн і спільнот у процесі взаємодії з Комісією.

Порівнюючи свої результати з офіційними настановами ЄК щодо консультацій, Нойманн, Ланг і Менг фактично вказують на розрив між процедурною й субстантивною легітимністю порталу [71]. З процедурного погляду, «Скажи своє слово» повністю відповідає стандартам «Кращого регулювання»: це єдина онлайн-точка входу, багатомовна, прозора платформа, пов'язана з усіма стадіями політичного циклу – від «дорожніх карт» до оцінки чинного законодавства. Однак із субстантивного боку, тобто з огляду на те, чиї саме інтереси й досвіди врешті-решт потрапляють у політичне «поле зору» Комісії, дослідження демонструє значний перекис на користь організованих, ресурсно забезпечених акторів. Таким чином формальна відкритість і можливість участі будь-якою з 24 мов ЄС не автоматично перетворюються на рівну здатність реально впливати на зміст регуляторних рішень [59; 71]. Автори наголошують, що без активного таргетованого інформування, навчальних матеріалів та спрощення анкет така «технічна» інклюзивність ризикує залишатися декларативною. Їхні висновки добре резонують із аналітичними звітами, які вказують, що портал частіше досягає вже залучених стейкхолдерів – бізнесу та організацій громадянського суспільства – ніж «широкої публіки». У підсумку це ставить перед ЄК питання не лише про кількість консультацій, а й про якість та соціальну структуру залучених голосів, без чого будь-які проголошені стандарти прозорості й участі залишаються частково «порожніми оболонками».

Поєднання результатів дослідження Нойманна, Ланг і Менга з висновками Європейської рахункової палати та ОЕСР дозволяє по-новому оцінити реальний внесок порталу «Скажи своє слово» у демократичну легітимність ЄС. Як показують офіційні огляди, інституційна рамка консультацій Комісії загалом відповідає високим стандартам, але найбільш

проблемною ланкою залишаються саме комунікація й охоплення потенційних учасників. Висновки [71] конкретизують цю тезу, демонструючи, що на рівні фактичних користувачів порталу формується «вузький прошарок» активних громадян, тоді як низка соціальних категорій залишається слабо представленою або взагалі відсутньою в масиві відповідей. Це означає, що дані, які використовуються для оцінки впливу регулювання й для обґрунтування політичних рішень, структурно переобтяжені поглядами тих, хто вже має доступ до інформаційних, експертних і організаційних ресурсів. У такій конфігурації участі виникає ризик «ефекту ехо-камери», коли результати консультацій радше підтверджують існуючі пріоритети й мережі впливу, ніж відкривають нові, малопочуті голоси. При цьому платформа одночасно підвищує процедурну прозорість (усі бачать, хто і що написав) і може знижувати субстантивну чутливість до соціального різноманіття, якщо не запроваджувати паралельних механізмів компенсації нерівності участі. Для дискусій про «краще регулювання» це означає необхідність переходу від кількісної логіки «скільки консультацій проведено» до якісної логіки «кого ми реально чуємо й чиїм життєвим ситуаціям відповідають запропоновані норми». Саме в цьому сенсі висновки Нойманна, Ланг та Менга можуть розглядатися як емпіричний аргумент на користь поглиблення, а не лише розширення цифрових каналів участі.

З огляду на результати цих авторів, висновки для вдосконалення порталу «Скажи своє слово» можна сформулювати в кількох взаємопов'язаних напрямках [71]. По-перше, потрібні більш проактивні стратегії інформування та залучення, спрямовані на групи, які нині майже не представлені в консультаціях, включно з кампаніями в офлайн-каналах і через місцеві інституції, а не лише через веб-сайт Комісії. По-друге, варто посилити зворотний зв'язок із громадянами – не обмежуючись публікацією технічних звітів, а показуючи на конкретних прикладах, як саме змінився текст ініціативи під впливом зауважень різних типів учасників [59]. По-третє, дизайн анкет і формат запитань мають бути переглянуті в напрямі більшої

нейтральності й «читабельності» для нефахівців, аби уникати ситуації, коли формулювання підштовхують до певних відповідей або легітимізують уже наперед визначені політичні опції. По-четверте, цифрові консультації доцільно доповнювати інструментами відбору репрезентативних громадянських панелей, які можуть компенсувати нерівність ресурсів і компетенцій між організованими інтересами та «звичайними» громадянами. Нарешті, для цілей наукового аналізу й демократичної підзвітності важливо систематично відкривати дані про структуру учасників та типи організацій, аби зовнішні дослідники могли незалежно оцінювати баланс голосів у консультаційному процесі. У сукупності це дозволило б перетворити портал із «вітрини» прозорості на справжній інфраструктурний ресурс для розширення демократичної участі в ЄС. Це, у свою чергу, наблизило б практику до тих принципів доказовості, інклюзивності й підзвітності, які проголошує стратегія «Краще регулювання» та на які спирається офіційне позиціонування порталу «Скажи своє слово».

Перераховані фактори породжують «парадокс участі»: портал «Скажи своє слово», будучи найбільш глибоко інтегрованим у процес ухвалення рішень інструментом, на практиці виявляється найменш егалітарним. Замість того, щоб бути каналом для голосу «звичайних» громадян, він часто стає ареною для взаємодії між брюссельською бюрократією та професійними стейкхолдерами. Таким чином, він є радше інструментом стейкхолдерської, аніж громадянської демократії, що ризикує посилювати існуючий дисбаланс сил у політичному процесі ЄС [78, с. 1].

Конференція про майбутнє Європи, що тривала з квітня 2021 по травень 2022 р., стала безпрецедентним за своїм масштабом та методологією експериментом у сфері транснаціональної дорадчої (деліберативної) демократії.

Метою Конференції було надання європейським громадянам центральної ролі в обговоренні майбутніх викликів та пріоритетів Європейського Союзу [85]. Її архітектура поєднувала кілька інноваційних

компонентів. Вона поєднала багатомовну цифрову платформу (де будь-який громадянин міг подати ідею) з репрезентативними Європейськими панелями громадян (випадково відібрані 200 осіб з 27 країн), які виробляли рекомендації, що згодом обговорювались на пленарних засіданнях.

За підсумками року роботи Конференція представила фінальний звіт, що містив 49 широких пропозицій, які охоплювали понад 300 конкретних заходів з дев'яти ключових тем, таких як зміна клімату, здоров'я, європейська демократія, міграція та цифрова трансформація [28].

Однак реакція інституцій виявила глибокий розкол: Європарламент підтримав найамбітніші пропозиції громадян, закликавши до перегляду договорів ЄС для скасування права вето, тоді як Рада ЄС (держави-члени) заблокувала будь-які реформи, що загрожували національному суверенітету.

Критики також зазначають, що, попри інноваційний формат, Конференція не змогла подолати, а можливо, навіть посилила фундаментальний розрив між поглибленням політичної інтеграції в ЄС та стагнацією демократичних реформ [50]. Експеримент продемонстрував існування «скляної стелі» для демократичних інновацій в ЄС. Інституції виявилися готовими експериментувати з процесами залучення громадян, але не готові приймати результати цих процесів, якщо вони кидають виклик існуючому розподілу влади. І відповідна ситуація створює ризик «демократичного театру», де участь заохочується, але її реальний вплив наперед обмежений політичними рамками, встановленими елітами.

Кожен з розглянутих механізмів е-участі в ЄС має свою унікальну мету, процедуру та потенціал впливу. Їх порівняльний аналіз дозволяє побачити загальну картину та виявити системні особливості архітектури партисипативної демократії в Союзі.

Наведена табл. П.1 систематизує ключові характеристики цих трьох механізмів [див. Додаток П, с. 68].

Аналіз інструментів е-участі в ЄС виявляє низку спільних системних проблем, які обмежують їх демократичний потенціал.

1. Домінування організованих інтересів. Усі механізми, хоч і різною мірою, демонструють перевагу організованих груп громадянського суспільства (CSOs) та бізнес-асоціацій над індивідуальними громадянами., що пов'язано з наявністю у перших значно більших ресурсів, експертизи та організаційних спроможностей [106].

2. Консультативний, а не вирішальний характер участі. Жоден з розглянутих інструментів не надає громадянам прямої вирішальної влади. Їх вплив залишається дорадчим і повністю залежить від політичної волі інституцій ЄС, насамперед Комісії та Ради. Участь громадян визначається як «право висловлювати думку та бути проконсультованим», що є досить незобов'язуючим формулюванням [13].

3. Розрив між залученням та результатом. Для всіх механізмів характерний розрив між значними зусиллями, яких вимагає участь від громадян, та обмеженими й часто непередбачуваними політичними результатами. Розрив створює ризик розчарування, цинізму та делегітимізації самих інструментів участі [13].

Загалом, архітектура е-участі в ЄС є не інтегрованою системою, а радше набором паралельних, фрагментованих інструментів, що виконують різні функції [78]. Існує чітка ієрархія: «Скажи своє слово» є інструментом для «інсайдерів», інтегрованим у бюрократичні процеси; ЄГІ – інструментом для «аутсайдерів», що вимагає масової мобілізації ззовні; петиції – інструментом для індивідуальних «скаржників». Подібна структура відображає домінуючу в ЄС модель представницької демократії, яка лише доповнюється консультативними, а не вирішальними елементами участі. Система налаштована на отримання інформації від суспільства, але не на реальний розподіл повноважень з ним.

3.3. Перспективи застосування європейського досвіду в Україні

Аналіз європейських практик електронної демократії та електронного врядування відкриває значні перспективи для України, особливо з огляду на її унікальну стартову позицію. Розвиток екосистеми «Дія» забезпечив державі потужний інструментарій для надання державних послуг, що підтверджується високим рівнем залученості громадян – у 2022 році 63% українців скористалися державними е-сервісами, причому «Дія» була найпопулярнішим інструментом [2].

Проте успіх у розбудові ефективного е-врядування, орієнтованого на надання послуг за принципом «держава для громадянина», висвітлив певну асиметрію: сфера е-демократії, що передбачає активну участь громадян у формуванні політики, залишається менш розвиненою і потребує системної розбудови [4]. Подальший стратегічний розвиток цифрової держави вимагає переходу від моделі споживання державних послуг до моделі повноцінної громадянської участі, що є невід'ємною складовою європейської інтеграції.

Фундаментом для будь-якої системи е-демократії є довіра, яка має не лише соціальний, але й технологічний вимір. Досвід Естонії демонструє, що довіра будується на надійній та прозорій інфраструктурі. Хоча «Дія» вже виконує функцію універсального електронного ідентифікатора (e-ID), аналогічно до естонської ID-картки б, для побудови зрілої е-демократії одного лише інструменту верифікації недостатньо.

Основою естонської цифрової держави є не стільки e-ID, скільки система обміну даними Ікс-Роуд – децентралізована, безпечна та інтероперабельна платформа, що з'єднує сотні державних і приватних баз даних без створення єдиного централізованого сховища [109]. Ікс-Роуд гарантує цілісність даних під час передачі, конфіденційність завдяки наскрізному шифруванню та повну підзвітність, оскільки кожна транзакція є цифровим підписом і логується [109]. Впровадження подібної філософії в Україні через модернізацію та масштабування системи «Трембіта» дозволить

повноцінцінно реалізувати «принцип одноразовості», звільнивши громадян від необхідності повторно надавати інформацію різним органам влади. Що важливіше, подібна архітектура підвищує кіберстійкість, оскільки унеможлиблює компрометацію всієї системи через атаку на один центральний вузол, і зміцнює довіру, адже громадяни отримують можливість контролювати, хто і коли отримував доступ до їх персональних даних [61].

Водночас наявність досконалої інфраструктури не гарантує активного залучення громадян. Досвід Нідерландів підкреслює пріоритетність клієнтоорієнтованості у проєктуванні цифрових сервісів [103]. Щоб інструменти е-участі, як-от петиції чи публічні консультації, були дієвими, вони мають бути не просто доступними, а й інтуїтивно зрозумілими, зручними та інтегрованими у повсякденне життя громадян. Голландські муніципалітети, зокрема Роттердам, активно впроваджують методології співтворення (co-creation), залучаючи тисячі мешканців до тестування та вдосконалення цифрових платформ ще на етапі розробки [89].

Підхід країни перетворює громадян з пасивних споживачів на активних партнерів у створенні демократичних інструментів, що значно підвищує рівень їх подальшого використання та довіри до них. Для України наслідування подібної практики означає необхідність відійти від суто технічної імплементації платформ до глибокого дослідження потреб користувачів, проведення воркшопів та створення постійних механізмів зворотного зв'язку.

Для ефективної інституціоналізації е-участі видається доцільним застосувати структурний підхід Європейського Союзу, який чітко розмежовує інструменти за їх демократичною функцією. Аналіз показує, що в ЄС співіснують два ключові, але функціонально відмінні механізми: портал публічних консультацій «Скажи своє слово» та Європейська громадянська ініціатива (ЄГІ). Перший виконує дорадчу функцію, дозволяючи громадянам та зацікавленим сторонам надавати зворотний зв'язок щодо проєктів нормативних актів, які розробляє Європейська Комісія [58]. Другий є

потужним інструментом прямої демократії, що надає громадянам право вимагати від Комісії розробки нової законодавчої пропозиції за умови збору одного мільйона підписів у щонайменше семи країнах-членах [5]. В Україні наявні інструменти, зокрема система електронних петицій, часто змішують функції, що призводить до розмивання очікувань громадян та зниження ефективності. Адаптація європейської моделі передбачає створення двох чітко диференційованих платформ: єдиного загальнонаціонального порталу для публічних консультацій та реформованої системи е-петицій, яка б гарантувала обов'язковий розгляд успішної ініціативи у профільному комітеті Верховної Ради. Порівняльний аналіз для адаптації подано у табл. Р.1 (див. Додаток Р).

Імплементация європейського досвіду в Україні неможлива без урахування унікальних викликів, загострених повномасштабною війною. Загрози кібербезпеці та дезінформації, які в мирний час є ризиками, в українських реаліях перетворюються на прямі загрози національній безпеці.

Як зазначається у звіті Microsoft, російські державні представники систематично поєднують кібератаки з операціями впливу, спрямованими на підрив довіри до демократичних інститутів в Україні та країнах-партнерах [11]. Будь-яка платформа е-демократії може стати вектором для ворожих атак, де за допомогою ботів та скоординованих інформаційних кампаній може створюватися ілюзія масової громадської думки для дестабілізації суспільства. Тому захист подібних платформ має стати найвищим пріоритетом, що вимагає інтеграції передових систем ідентифікації на базі «Дії», моніторингу аномальної активності та застосування механізмів для протидії скоординованій неавтентичній поведінці.

Іншим гострим викликом є цифровий розрив, який поглибився через війну. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) та населення на деокупованих і прифронтових територіях часто мають обмежений доступ до стабільного інтернету та необхідних пристроїв, що створює ризик їх виключення з процесів цифрової демократії [75]. Згідно з даними ПРООН, ВПО є однією з уразливих категорій у контексті використання е-послуг [75]. Ігнорування

потреб згаданих груп може призвести до формування «ексклюзивної е-демократії», де рішення щодо повоєнної відбудови прийматимуться без урахування голосів тих, хто постраждав найбільше. Подолання цифрового розриву вимагає комплексного підходу: від розширення мережі фізичних точок доступу до цифрових сервісів до розробки спеціалізованих освітніх програм на платформі «Дія.Освіта» [1].

Розгортання е-демократії в Україні відбувається не лише за рахунок внутрішніх політичних рішень, а й у тісному зв'язку з підтримкою Європейського Союзу. ЄС системно інвестує в розбудову цифрового врядування в Україні, поєднуючи фінансову допомогу, експертний супровід та передачу організаційних моделей. Значна частина цієї підтримки реалізується через естонську Академію електронного управління (e-Governance Academy, eGA), яка протягом понад десяти років є постійним партнером України у проєктах цифрової трансформації публічного сектору [111]. Такий формат співпраці переводить європейський досвід з рівня загальних рекомендацій на рівень конкретних технічних рішень, які безпосередньо інтегруються в українську інфраструктуру.

Перший етап співпраці у сфері е-врядування матеріалізувався в рамкових проєктах EGOV4UKRAINE та U-LEAD with Europe. У межах цих ініціатив команда eGA разом з українськими партнерами розробила та впровадила систему міжвідомчого обміну даними «Трембіта» і бек-офісну платформу для центрів надання адміністративних послуг «Вулик» [112]. «Трембіта» забезпечує взаємодію державних реєстрів без створення єдиного центрального сховища, що відповідає естонській моделі X-Road і дозволяє реалізувати принцип «одного подання даних» у взаємодії громадян з державою. «Вулик» стандартизує й автоматизує роботу ЦНАПів, роблячи їх спроможними працювати з електронними послугами незалежно від розміру громади. Для е-демократії це створює необхідну передумову: інфраструктуру достовірних даних і базову мережу фронт-офісів, через які громадяни можуть

як отримувати послуги, так і долучатися до консультацій та опитувань на місцевому рівні.

Наступний етап співпраці пов'язаний із проєктами EU4DigitalUA та Digital Transformation for Ukraine (DT4UA), що продовжують і поглиблюють попередні напрацювання. У рамках EU4DigitalUA ЄС і eGA зосередилися на підвищенні надійності «Трембіти», розвитку довірчих послуг, розширенні переліку е-сервісів та наближенні українських стандартів електронної ідентифікації, електронного підпису й захисту персональних даних до вимог права ЄС [113]. Це стосується, зокрема, технічної та нормативної сумісності з оновленим регламентом eIDAS 2.0, актами щодо інтероперабельності та управління даними. Внаслідок цього цифрові інструменти, що використовуються українськими громадянами, поступово набувають характеристик, необхідних для включення в ширший європейський простір довірчих послуг.

Проєкт DT4UA, який реалізується з 2022 року, націлений на підтримку цифрової інфраструктури України в умовах повномасштабної війни. Перший етап був спрямований на стабілізацію й захист критичних цифрових систем, зокрема «Трембіти» та пов'язаних державних реєстрів, а також на адаптацію електронних послуг до потреб воєнного часу (документи для ВПО, сервіси соціальної підтримки, реєстрація пошкодженого майна тощо) [114]. Другий етап DT4UA орієнтується на подальше вдосконалення міжвідомчої інфраструктури, розвиток безпечних та інтероперабельних публічних послуг і приведення українських рішень у відповідність до стандартів ЄС. У фокусі – розширення функціоналу «Трембіти» та «Вулика», впровадження нових сервісів на базі екосистеми «Дія», розвиток електронної ідентифікації та довірчих послуг, що можуть використовуватися як у сфері надання адміністративних послуг, так і для інструментів е-участі [115]. У публічних заявах представників ЄС та Естонії підкреслюється, що мета проєкту полягає не лише в підтримці України, але й у взаємному обміні досвідом, оскільки

українські рішення, розроблені в умовах війни, формують нові стандарти цифрової стійкості для всього європейського простору [116].

Зміст цих проєктів безпосередньо пов'язаний з перспективами розвитку е-демократії. По-перше, удосконалення системи електронної ідентифікації та довірчих послуг створює технічні умови для запуску процедур, де потрібна чітка верифікація особи: електронні консультації з персоналізованим голосом, онлайн-опитування, локальні електронні референдуми. По-друге, модернізація «Трембіти» підсилює можливості відкриття та вторинного використання державних даних, що дає змогу формувати інструменти «даних для демократії»: публічні панелі, аналітичні візуалізації, реєстри рішень органів влади. По-третє, розвиток «Вулика» і мережі ЦНАПів у поєднанні з європейськими методиками співтворення сервісів дозволяє розглядати центри надання послуг як хаби участі, де мешканці не лише отримують послуги, а й подають пропозиції, беруть участь у консультаціях, долучаються до розподілу бюджету участі.

Перспективи застосування європейського досвіду в Україні у цій площині передбачають поєднання зовнішньої технічної підтримки з внутрішніми інституційними змінами. Серед них – ухвалення спеціального закону про публічні консультації з чітким визначенням процедур та інструментів е-участі; уніфікація вимог до електронних петицій на національному та місцевому рівнях із запровадженням прозорих механізмів розгляду; поступове запровадження пілотних елементів електронного голосування на рівні громад з урахуванням європейського досвіду тестування й аудиту таких систем. Умовою реалізації цих напрямів є подальша гармонізація українського законодавства з правом ЄС у сферах захисту даних, кібербезпеки, інтероперабельності та недискримінаційного доступу до цифрових послуг.

Отже, співпраця України з Європейським Союзом і Академією електронного управління формує структурний ресурс для розвитку е-демократії: створюється узгоджена з європейськими стандартами цифрова

інфраструктура, яка може бути використана не лише для автоматизації адміністративних процедур, а й для запровадження сталих інструментів участі громадян у виробленні та контролі публічної політики. У поєднанні з подоланням цифрового розриву та підвищенням рівня цифрових компетентностей це відкриває можливість трансформувати вже досягнуті результати в сфері е-врядування в більш глибокі форми цифрової демократії.

Висновки до третього розділу

За результатами дослідження проблем та перспектив у сфері електронного урядування та електронної демократії в ЄС:

1. Цифрова трансформація генерує системні виклики для демократії, зокрема «цифровий розрив другого рівня» (нерівність у навичках), який викривлює репрезентативність е-участі на користь більш ресурсних груп. Деформація публічного дискурсу через алгоритмічну упередженість та дезінформацію підриває раціональну деліберацію, а загрози кібербезпеці залишаються фундаментальним бар'єром для довіри громадян.

2. Інструменти е-участі на рівні ЄС є фрагментованими та мають переважно консультативний, а не вирішальний характер. Європейська громадянська ініціатива страждає від «дефіциту впливу» через відсутність юридичного обов'язку Комісії діяти, тоді як портал «Скажи своє слово» виявляється майданчиком для організованих інтересів, а не широкої громадськості.

3. Україна може застосувати європейський досвід, спираючись на потужний фундамент «Дії», шляхом впровадження децентралізованої інфраструктури обміну даними (за моделлю Естонії) та пріоритезації клієнтоорієнтованого дизайну (за моделлю Нідерландів). Адаптація практик вимагає обов'язкового врахування унікальних викликів національної безпеки, зокрема посиленої кіберстійкості та подолання цифрового розриву, спричиненого війною.

ВИСНОВКИ

За результатами досягнення поставленої мети можемо зробити такі висновки. У роботі простежено еволюцію підходів до цифрової трансформації публічного управління в ЄС, виявлено особливості поєднання сервісної та демократичної складових і окреслено можливості адаптації цього досвіду в Україні. Узагальнення теоретичних підходів, нормативно-правових засад та практичних кейсів дало змогу сформулювати цілісне уявлення про електронне врядування й е-демократію як взаємопов'язані, проте різнорівневі явища. На цій основі сформульовано десять підсумкових положень.

1. Електронне врядування та електронна демократія є взаємодоповнюючими, але функціонально різними поняттями, що відображають різні виміри цифрової трансформації держави. Е-врядування формує транзакційну основу, зосереджену на цифровізації адміністративних процедур, оптимізації взаємодії між громадянами та органами влади й підвищенні ефективності публічних послуг. У цьому вимірі головний акцент припадає на стандартизацію процесів, зниження витрат часу й ресурсів, забезпечення прозорості операцій та зменшення корупційних ризиків. Е-демократія, своєю чергою, пов'язана не стільки з автоматизацією послуг, скільки з переосмисленням механізмів участі громадян у формуванні й контролі публічної політики. Вона охоплює інструменти консультативної, колаборативної та, частково, делегованої участі, що дають змогу переходити від пасивного споживання послуг до активного впливу на зміст ухвалюваних рішень. Успішні моделі цифрової держави поєднують ці два виміри: стабільне е-врядування створює інфраструктурну базу, тоді як е-демократія надає цій інфраструктурі політичного змісту. Відсутність збалансованості між ними призводить або до технократичної «держави-сервісу» без реального впливу громадян, або до декларативних форм участі, що не спираються на надійні цифрові механізми.

2. Методологія оцінки цифрової трансформації пройшла шлях від лінійних стадійних моделей до багатовимірних індексних підходів, що відображає ускладнення самої реальності е-врядування. Початкові моделі, які описували розвиток електронних послуг як послідовність етапів від інформування до трансформації, виявилися недостатніми через надмірний технологічний детермінізм і нехтування соціальними умовами впровадження. Сучасні індекси, такі як EGDІ Організації Об'єднаних Націй та DESI Європейської Комісії, поєднують вимірювання якості онлайн-послуг із характеристиками телекомунікаційної інфраструктури, людського капіталу та інституційного середовища. Це дає змогу розглядати цифрову трансформацію як комплексний процес, що залежить не лише від наявності порталів, а й від рівня цифрових навичок населення, доступності інтернету, зрілості правової системи та управлінських практик. Індексні підходи також дозволяють виявляти структурні дисбаланси, наприклад, ситуації, коли високий рівень технічного розвитку не супроводжується зростанням участі громадян. Вони створюють спільну мову для порівняння країн із різними історичними й політичними контекстами. Водночас використання індексів потребує критичного підходу, оскільки агреговані показники можуть приховувати внутрішньонаціональні розбіжності та специфіку окремих груп населення.

3. Аналіз джерельної бази демонструє перехід наукового дискурсу від технологічного оптимізму до більш стриманих, прагматичних оцінок впливу цифрових технологій на демократію. Ранні дослідження розглядали Інтернет та е-сервіси як інструменти майже автоматичного розширення участі та підвищення прозорості, часто ігноруючи соціально-економічні нерівності й владні асиметрії. З часом у фокусі опинилися такі феномени, як цифровий розрив, нерівний розподіл цифрових навичок, концентрація влади в глобальних платформах та домінування менеджерської логіки в проєктуванні е-врядування. Досвід Естонії, який часто наводиться як зразковий, показав, що стійкі результати можливі лише за умов високого рівня інституційної довіри, продуманої децентралізованої архітектури й системної політики безпеки. У

дослідженнях з'являється наголос на тому, що цифрові інструменти самі по собі не змінюють природу публічної влади, а лише підсилюють наявні практики й дисбаланси. Звідси – посилений інтерес до механізмів підзвітності, прозорості алгоритмів, відкритих даних і можливостей громадянського контролю за цифровими інфраструктурами. Таким чином, сучасний дискурс більше зосереджується на умовах, за яких цифровізація сприяє демократії, а не на припущенні про її автоматичний позитивний вплив.

4. Стратегічна політика Європейського Союзу у сфері е-врядування демонструє виразну еволюцію від технократичного бачення до підходу, що враховує права людини, демократичну легітимність та цифровий суверенітет. Перші ініціативи на кшталт програм е-Європа зосереджувалися переважно на розбудові інфраструктури, доступі до інтернету та створенні базових електронних послуг. Згодом у документах ЄС з'явилися виміри, пов'язані з участю громадян, відкритими даними, повторним використанням інформації публічного сектору та міждержавною інтероперабельністю. Берлінська декларація та програма «Цифрова епоха 2030» закріпили курс на людиноорієнтований підхід, де цифровізація має узгоджуватися з принципами верховенства права, недискримінації, прозорості та контролю громадян над власними даними. Усе більшого значення набуває ідея цифрового суверенітету, що пов'язана з прагненням зменшити залежність від глобальних комерційних платформ і посилити спроможність ЄС формувати власні стандарти. Попри це, у межах Союзу зберігається нерівномірність між країнами за рівнем розвитку е-урядування та е-демократії. Додатковим викликом є так званий «транскордонний розрив», коли громадяни стикаються з труднощами доступу до послуг у разі мобільності всередині ЄС, навіть за формальної наявності спільного цифрового простору.

5. Правова база ЄС формує багаторівневу архітектуру цифрового врядування, де окремі регламенти виконують чітко визначені функції у сфері довіри, доступності послуг та захисту прав громадян. Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги (eIDAS) унормовує взаємне

визнання засобів електронної ідентифікації та створює умови для транскордонного використання електронного підпису, печаток, часових міток та інших довірчих сервісів. Регламент про Єдиний цифровий шлюз запроваджує «принцип одноразовості», згідно з яким громадянин не має повторно подавати однакові дані до різних органів влади, а також забезпечує доступ до ключових послуг і процедур через інтегровані онлайн-канали. Загальний регламент захисту даних (GDPR) встановлює жорсткі вимоги щодо прозорості обробки персональної інформації, інформованої згоди, мінімізації даних та прав суб'єкта даних, створюючи рамку для відповідального використання цифрових технологій у публічному секторі. У сукупності ці акти задають стандарти не лише для інституцій ЄС, а й для держав-членів, формуючи єдиний простір довіри й передбачуваності. Вони також впливають на партнерів ЄС, включно з Україною, яка гармонізує своє законодавство, орієнтуючись саме на ці регламенти. Водночас застосування цих стандартів на практиці вимагає значних організаційних змін, інвестицій у технічну інфраструктуру та розвиток компетенцій службовців.

6. Організаційна структура е-демократії в Європейському Союзі має багаторівневий характер і поєднує наднаціональні, національні та місцеві механізми участі. На рівні ЄС функціонально розмежовано інструменти ініціювання політики, дорадчі процедури та форми правового контролю: Європейська громадянська ініціатива дає змогу громадянам ставити питання на порядок денний Комісії, портал «Скажи своє слово» збирає зауваження й позиції зацікавлених сторін, а комітет з петицій Європейського парламенту розглядає скарги та порушення прав. У державах-членах організаційні моделі істотно різняться: частина країн віддає перевагу централізованим загальнонаціональним платформам, інші розвивають децентралізовані муніципальні рішення. Централізовані системи створюють ефект масштабу, сприяють уніфікації процедур та єдиному бренду е-участі, що полегшує їхнє сприйняття громадянами. Децентралізовані підходи, натомість, краще відображають локальні особливості й дають більше можливостей для

експериментів з новими форматами участі. Важливим організаційним аспектом виступає розподіл відповідальності за модерацію, обробку пропозицій та інформування учасників про результати. Без чітко визначених процедур ці функції залишаються «сірими зонами», що послаблює довіру до цифрових каналів участі.

7. Досвід провідних країн ЄС демонструє різні траєкторії досягнення високих результатів у сфері е-врядування та е-демократії, що заперечує існування єдиної універсальної моделі. Естонія зосередилася на побудові стійкої архітектури обміну даними, заснованої на X-Road, і масовому використанні захищеної е-ID, що дозволило інтегрувати значну частину життєвих ситуацій у цифрове середовище та запровадити електронне голосування як регулярну практику. При цьому естонська модель спирається на високу довіру до державних інституцій і послідовну політику безпеки, включно з розподіленими дата-центрами й кібернавчанням. Фінляндія розвиває цифровізацію в тісному зв'язку з етичними рамками, приділяючи увагу прозорості алгоритмів, впровадженню штучного інтелекту в публічні послуги та захисту вразливих груп від нових форм дискримінації. Нідерланди демонструють, як послідовне впровадження клієнтоорієнтованого дизайну, тестування сервісів із залученням користувачів і розбудова каналів підтримки приводять до надзвичайно високого рівня фактичного використання е-послуг. У цих країнах цифровізація розглядається не як одноразова реформа, а як тривалий процес, що потребує оновлення інфраструктури, законодавства й управлінських практик. Варіативність успішних стратегій свідчить, що кожна держава повинна знаходити власний баланс між безпекою, зручністю, інноваційністю та інклюзивністю.

8. Цифрова трансформація породжує низку системних викликів для демократії, які не зводяться до технічних труднощів і мають глибокі соціально-політичні наслідки. «Цифровий розрив другого рівня» означає не лише нерівний доступ до інтернету чи пристроїв, а й відмінності в здатності використовувати цифрові інструменти для захисту прав, участі й

самоорганізації. Це призводить до того, що в онлайн-процесах участі переважають більш ресурсні, освічені та політично активні групи, тоді як інші залишаються малопредставленими. Алгоритмічна упередженість, вбудована в платформи й сервіси, здатна посилювати наявні стереотипи, маргіналізувати окремі спільноти та формувати «інформаційні бульбашки», де різні групи громадян бачать несумісні картини реальності. Масштабні кампанії дезінформації та маніпулятивний контент підривають можливість раціонального публічного обговорення, створюючи атмосферу недовіри та втоми від політики. У сфері безпеки цифрові платформи участі й електронного голосування стають потенційними цілями кібератак, що можуть не лише порушити їхню роботу, а й поставити під сумнів легітимність результатів. Відповіддю на ці виклики не може бути відмова від цифровізації; натомість потрібні продумані механізми регулювання, аудиту, підзвітності й розвитку цифрових компетентностей громадян.

9. Інструменти е-участі на рівні ЄС залишаються фрагментованими та здебільшого виконують консультативну, а не вирішальну функцію, що впливає на сприйняття їхньої результативності громадянами. Європейська громадянська ініціатива формально дає значні можливості, оскільки дозволяє мільйону громадян із щонайменше семи країн-членів звернутися до Комісії із закликом підготувати законодавчу пропозицію. На практиці її потенціал обмежується тим, що Комісія не зобов'язана виносити ініціативу у вигляді конкретного нормативного акта, а може обмежитися політичною заявою або проведенням додаткових досліджень. Портал «Скажи своє слово» широко залучає зацікавлені сторони до обговорення законодавчих і політичних документів, однак у ньому переважають організовані інтереси – бізнес-асоціації, професійні організації, неурядові структури з достатніми ресурсами. Для пересічних громадян, які не мають спеціальних знань або часу, участь у таких консультаціях часто виглядає малодоступною й малозрозумілою. Окремі ініціативи з громадських форумів, панелей громадян чи деліберативних процесів мають радше експериментальний характер і не

інтегровані у сталу інституційну практику. Це породжує відчуття «дефіциту впливу», коли участь не переходить у відчутні зміни політики, що, у свою чергу, знижує мотивацію громадян долучатися до цифрових інструментів.

10. Україна має можливість застосувати європейський досвід, спираючись на вже створений фундамент е-врядування у вигляді екосистеми «Дія» та розвиненої інфраструктури міжвідомчого обміну даними. Перспективним напрямом є послідовний розвиток децентралізованої архітектури за зразком естонської моделі, що ґрунтується на безпечному обміні даними між реєстрами без формування єдиного вразливого центру. Це дає змогу поєднати зручність для користувача з високим рівнем кіберстійкості й прозорості, зокрема шляхом ведення журналів доступу до даних та застосування електронних підписів для транзакцій. Важливою умовою є також впровадження принципів клієнтоорієнтованого дизайну, характерних для Нідерландів: тестування сервісів із користувачами, врахування життєвих ситуацій, а не лише адміністративних процедур, доступні інтерфейси для різних груп населення. Адаптація європейських практик повинна враховувати специфіку України як країни, що веде війну, – необхідність підвищеної уваги до кіберзахисту, безпеки критичної інфраструктури та стійкості до інформаційних атак. Окремим завданням стає подолання цифрового розриву, що посилюється через переміщення населення, руйнування інфраструктури та соціально-економічні втрати. За умови поєднання зовнішньої підтримки з боку ЄС із внутрішніми інституційними реформами Україна може перейти від орієнтації переважно на е-врядування до формування цілісної цифрової демократії, у якій громадяни мають реальні, а не символічні механізми участі в ухваленні рішень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ларіонова К. А., Вечеров В. Т. Електронна демократія та електронне врядування: парадигмальна трансформація. Економічний простір. 2024. №195. С. 21–27.
2. 5 років Дія.Освіта: як платформа змінює цифрове майбутнє України. URL: <https://koda.gov.ua/5-rokiv-diya-osvita-yak-platforma-zminyuye-cyfrove-majbutnye-ukrayiny/> (дата звернення: 21.10.2025).
3. Берлінська декларація про цифрове суспільство та орієнтований на цінності цифровий уряд – Європейська Комісія. URL: https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/cdr_20201207_eu2020_berlin_declaration_on_digital_society_and_value-based_digital_government_.pdf (дата звернення: 15.09.2025).
4. Державний бенчмаркінг 2024 insight report. Capgemini. URL: <https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2024/07/eGovernment-Report-2024.pdf> (дата звернення: 17.09.2025).
5. Державний бенчмаркінг Report 2024: Steady growth in digital government maturity. URL: <https://www.capgemini.com/us-en/insights/research-library/egovernment-benchmark-report-towards-digital-government/> (дата звернення: 17.09.2025).
6. Електронна демократія в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. URL: <https://uplan.org.ua/elektronna-demokratiia-v-ukraini-cuchasnyi-stan-ta-perspektyvy-rozvytku/> (дата звернення: 19.10.2025).
7. Європейська громадська ініціатива в ЄС. URL: <https://www.rights.in.ua/themes/civic-participation/public-initiatives/european-citizens-initiative-in-eu> (дата звернення: 21.10.2025).
8. Міністерська декларація щодо електронного врядування, Талліннська декларація. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration> (дата звернення: 30.08.2025).

9. Опитування та погляди населення України на державні електронні послуги. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-03/undp_ukraine_-_e-services-usage-omnibus-2023_-_eng.pdf (дата звернення: 21.10.2025).
10. 63% українців користуються державними електронними послугами, кількість користувачів зростає третій рік поспіль – опитування. URL: <https://www.undp.org/ukraine/press-releases/63-ukrainians-use-state-e-services-user-numbers-grow-third-year-row-survey> (дата звернення: 19.10.2025).
11. A Digital Government table of contents) Model Framework for Sustainable Development. URL: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2024-09/%28Chapter%201%29%20E-Government%20Survey%202024%201392024.pdf> (дата звернення: 21.08.2025).
12. An Overview of Microsoft Digital Defense Report 2024. URL: <https://socradar.io/an-overview-of-microsoft-digital-defense-report-2024/> (дата звернення: 21.10.2025).
13. Assessing the potential and challenges of the European Citizens' Initiative. URL: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2025/775916/EPRS_BRI\(2025\)775916_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2025/775916/EPRS_BRI(2025)775916_EN.pdf) (дата звернення: 15.10.2025).
14. Aurora AI Finland. URL: <https://publicadministration.desa.un.org/good-practices-for-digital-government/compendium/aurora-ai-finland> (дата звернення: 02.10.2025).
15. AuroraAI – Towards a human-centric society. URL: <https://vm.fi/documents/10623/1464506/AuroraAI+development+and+implementation+plan+2019%E2%80%932023.pdf> (дата звернення: 02.10.2025).
16. Berlin Declaration on Digital Society and Value-Based Digital Government - European Commission. URL: https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/cdr_20201207_eu2020_berlin_declar

[ation on digital society and value-based digital government .pdf](#) (дата звернення: 15.09.2025).

17. Better regulation. URL: https://commission.europa.eu/law/law-making-process/better-regulation_en (дата звернення: 16.10.2025).

18. Civil Society - Enlargement and Eastern Neighbourhood - European Commission. URL: https://enlargement.ec.europa.eu/enlargement-policy/policy-highlights/civil-society_en (дата звернення: 29.09.2025).

19. Communications Networks, Content and Technology - European Commission. URL: https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/communications-networks-content-and-technology_en (дата звернення: 20.09.2025).

20. Compendium of e-voting and other ICT practices: URL: <https://commission.europa.eu/system/files/2023-12/compendium.pdf> (дата звернення: 29.09.2025).

21. Conference on the Future of Europe. URL: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/new-push-european-democracy/conference-future-europe_en (дата звернення: 17.10.2025).

22. Connecting Europe Facility - Digital - Search for Programs - Euro Access. URL: <https://www.euro-access.eu/en/programs/60/Connecting-Europe-Facility-Digital> (дата звернення: 20.09.2025).

23. Connecting Europe Facility - European Commission. URL: https://commission.europa.eu/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/connecting-europe-facility_en (дата звернення: 21.09.2025).

24. Digital Decade - Open Future Foundation. URL: <https://openfuture.eu/observatory/digital-decade/> (дата звернення: 15.09.2025).

25. Digital Decade 2024: Державний бенчмаркінг. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2024-egovernment-benchmark> (дата звернення: 30.08.2025).

26. Digital Decade Policy Programme 2030. Shaping Europe's digital future - European Union. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-policy-programme-2030> (дата звернення: 15.09.2025).

27. Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 – Methodological Note. Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology (European Commission). 2022. URL: <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/88557> (дата звернення: 28.08.2025).

28. E-Democracy - Congress of Local and Regional Authorities - The Council of Europe. URL: <https://www.coe.int/en/web/congress/e-democracy> (дата звернення: 29.09.2025).

29. E-Democracy in Europe (eDem_EU). URL: <https://www.oeaw.ac.at/en/ita/ita/projects/e-democracy-in-europe-edem-eu> (дата звернення: 29.09.2025).

30. eGovernment & Digital Public Services. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment> (дата звернення: 10.08.2025).

31. E-government and electronic identification - Statistics Explained - Eurostat. URL: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-government_and_electronic_identification (дата звернення: 04.10.2025).

32. E-Government Survey 2022 The Future of Digital Government. URL: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf> (дата звернення: 21.08.2025).

33. eIDAS Regulation. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/eidas-regulation> (дата звернення: 27.08.2025).

34. Electronic Identification and Trust Services. URL: <https://edicomgroup.com/learning-center/eidas-regulation> (дата звернення: 28.08.2025).

35. Estonian Information System Authority.
URL: <https://www.ria.ee/en> (дата звернення: 28.09.2025).
36. EU Democracy After the Conference on the Future of Europe.
URL: <https://carnegieendowment.org/research/2022/05/eu-democracy-after-the-conference-on-the-future-of-europe> (дата звернення: 17.10.2025).
37. EUR-Lex. eEurope 2002. URL: <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/eeurope-2002.html> (дата звернення: 27.08.2025).
38. European Citizens' Initiative Guide.
URL: <https://www.eesc.europa.eu/eptac/en/european-citizens-initiative-guide.html> (дата звернення: 15.10.2025).
39. European Ministers sign the Tallinn Declaration on eGovernment - AGE Platform Europe. URL: <https://www.age-platform.eu/european-ministers-sign-the-tallinn-declaration-on-egovernment/> (дата звернення: 15.09.2025).
40. Europe's digital decade: 2030 targets.
URL: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en (дата звернення: 15.09.2025).
41. Have Your Say. European Union. URL: https://have-your-say.ec.europa.eu/index_en (дата звернення: 25.09.2025).
42. Have your say. Public Consultations and Feedback.
URL: <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/> (дата звернення: 25.09.2025).
43. How did Estonia carry out the world's first mostly online national elections. URL: <https://e-estonia.com/how-did-estonia-carry-out-the-worlds-first-mostly-online-national-elections/> (дата звернення: 30.09.2025).
44. How Estonia became a global model for e-government | by Eric Jaffe | Sidewalk Talk. URL: <https://medium.com/sidewalk-talk/how-estonia-became-a-global-model-for-e-government-c12e5002d818> (дата звернення: 19.10.2025).

45. How it works - European Citizens' Initiative - European Union.
URL: https://citizens-initiative.europa.eu/how-it-works_en (дата звернення: 25.09.2025).
46. Manual. URL: <https://www.egovrate.org/manual/introduction> (дата звернення: 25.08.2025).
47. Ministerial Declaration on eGovernment.
URL: https://www.mt.ro/documente/date-deschise/reglementari/Ministerial-declaration-on-egovernment_Malmo_2009.pdf (дата звернення: 28.08.2025).
48. OECD. 2023 OECD Digital Government Index (EN).
URL: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/01/2023-oecd-digital-government-index_b11e8e8e/1a89ed5e-en.pdf (дата звернення: 22.08.2025).
49. Opinion on the regulation of internet voting Estonia - Organization for Security and Co-operation in Europe.
URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/e/a/593435.pdf> (дата звернення: 02.10.2025).
50. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). E-GOVERNMENT: Analysis framework and methodology. Paris: OECD, 2001. 98 p.
51. Paths for Citizens to Engage in EU Policymaking.
URL: <https://www.ceps.eu/ceps-publications/pathways-citizens-engage-eu-policymaking/> (дата звернення: 17.10.2025).
52. Petitions - European Parliament - European Union.
URL: <https://www.europarl.europa.eu/at-your-service/en/be-heard/petitions> (дата звернення: 28.09.2025).
53. Recommendation CM/Rec(2009)1 of the Committee of Ministers to member states on electronic democracy (e-democracy).
URL: http://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/CAHDE/2009/RecCM2009_1_and_Accomp_Docs/Recommendation%20CM_Rec_2009_1E_FINAL_PDF.pdf (дата звернення: 12.08.2025).

54. Regulation (EU) 2019/788 of the European Parliament and of the Council. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019R0788> (дата звернення: 21.10.2025).
55. Report on artificial intelligence in a digital age. URL: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2022-0088_EN.html (дата звернення: 13.10.2025).
56. State of UserCentriCities. URL: <https://lisboncouncil.net/wp-content/uploads/2023/05/The-2023-State-of-UserCentriCities.pdf> (дата звернення: 19.10.2025).
57. Tallinn Ministerial Declaration on eGovernment. URL: <https://errin.eu/news/tallinn-ministerial-declaration-egovernment> (дата звернення: 15.09.2025).
58. The Digital Economy and Society Index (DESI). URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> (дата звернення: 27.08.2025).
59. The Digital Europe Programme. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/digital-programme> (дата звернення: 20.09.2025).
60. The European Citizens' Initiative in key figures. URL: https://citizens-initiative.europa.eu/find-initiative/eci-lifecycle-statistics_en (дата звернення: 15.10.2025).
61. The Once-Only Principle: is Luxembourg ready to cut the red tape? URL: <https://blog.pwc.lu/once-only-principle/> (дата звернення: 26.08.2025).
62. The single digital gateway. URL: <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/the-single-digital-gateway.html> (дата звернення: 25.08.2025).
63. THE WORLD BANK, e-Government. URL: <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government> (дата звернення: 10.08.2025).

64. Types of institutions, bodies and agencies | European Union.
URL: https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/types-institutions-and-bodies_en (дата звернення: 25.09.2025).
65. UN E-Government Knowledgebase.
URL: <https://datafinder.qog.gu.se/dataset/egov> (дата звернення: 20.08.2025).
66. UN E-Government Knowledgebase.
URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/unegovdd-framework> (дата звернення: 10.08.2025).
67. United Nations. United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want.
URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2014> (дата звернення: 17.08.2025).
68. United Nations; American Society for Public Administration (ASPA). Benchmarking e-government: A global perspective. New York, NY: U.N. Publications, 2002.
URL: [https://digitallibrary.un.org/record/3868821/files/2002%20Benchmarking%20E-government_A%20Global%20Perspective%20-%20Assessing%20the%20UN%20Member%20States%20\(2002\).pdf](https://digitallibrary.un.org/record/3868821/files/2002%20Benchmarking%20E-government_A%20Global%20Perspective%20-%20Assessing%20the%20UN%20Member%20States%20(2002).pdf) (дата звернення: 25.08.2025).
69. User Needs First International Conference.
URL: <https://unu.edu/egov/news/user-needs-first-international-conference-digital-governance-amsterdam> (дата звернення: 06.10.2025).
70. User Needs First.
URL: <https://international.gebruikercentraal.nl/> (дата звернення: 08.10.2025).
71. What is e-participation? URL: <https://www.diplomacy.edu/blog/what-e-participation/> (дата звернення: 15.08.2025).
72. X-Road – cross-border co-development of national data exchange platform. URL: https://ec.europa.eu/regional_policy/en/projects/europe/x-road-cross-border-co-development-of-national-data-exchange-platform (дата звернення: 19.10.2025).

73. x-Road – interoperability services - e-Estonia. URL: <https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services/x-road/> (дата звернення: 30.09.2025).

74. 7 Times the European Citizens' Initiative gave Europeans a real say — with students & young people taking the lead. URL: <https://europeancommission.medium.com/7-times-the-european-citizens-initiative-gave-europeans-a-real-say-with-students-young-people-e5c8c5571da> (дата звернення: 15.10.2025).

75. Ларионова К. А., Вечеров В. Т. Електронна демократія та електронне врядування: парадигмальна трансформація. Економічний простір. 2024. №195. С. 21–27.

76. Adnan M., Ghazali M., Othman N.Z.S. E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. Telematics and Informatics Reports. 2022. 8. С. 1–18.

77. Agustian I. E., Baharuddin T., Ibrahim A. H. H. Bridging e-government with digital literacy: a literature review. Journal of Governance and Regulation. 2025. № 14 (1). P. 361-374.

78. Al-Hashmi A., Darem A. Understanding Phases of E-government Project. URL: https://www.csi-sigegov.org.in/emerging_pdf/17_152-157.pdf (дата звернення: 19.08.2025).

79. As-Saber S. N., Srivastava A., Hossain K. Information Technology Law and E-government: A Developing Country Perspective. Journal of Administration & Governance. 2006. 1(1). С. 84–101.

80. Aziz M. S., Hasna S. The Problem of E-Democracy and its Impact on Political Participation in Indonesia. In: Proceedings. 2020. URL: <https://www.atlantis-press.com/article/125949686.pdf> (дата звернення: 29.08.2025).

81. Beldad A. D., Geest T. V., Jong M. D. A cue or two and I'll trust you: Determinants of trust in government organizations in terms of their processing and usage of citizens' personal information disclosed online.

URL: https://www.researchgate.net/publication/251595272_A_cue_or_two_and_I'll_trust_you_Determinants_of_trust_in_government_organizations_in_terms_of_their_processing_and_usage_of_citizens'_personal_information_disclosed_online (дата звернення: 13.10.2025).

82. Blessing J. The Diffusion of Cyber Force: The Diffusion of Cyber Forces: Military Innovation and the Dynamic Implementation of Cyber Force Structure. URL: https://surface.syr.edu/context/etd/article/2191/viewcontent/BLESSING_JASON.pdf (дата звернення: 13.10.2025).

83. Carmichael L. Lessons from small and highly-digitalised Estonia: Decision-making in the aftermath of cybersecurity crises. URL: <https://policyreview.info/articles/analysis/estonia-decision-making-aftermath> (дата звернення: 02.09.2025).

84. Chadwick A., May C. Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: «e-Government» in the United States, Britain and the European Union. Governance. 2003. URL: <https://www.dhi.ac.uk/san/waysofbeing/data/citizenship-robson-chadwick-2003b.pdf> (дата звернення: 26.08.2025).

85. Coleman S., Norris D. F. A new agenda for e-democracy. URL: <https://www.oii.ox.ac.uk/wp-content/uploads/old-docs/FD4.pdf> (дата звернення: 11.08.2025).

86. Communication from the commission to the european parliament, the council, the european economic and social committee and the committee of the regions. EU eGovernment Action Plan 2016-2020. URL: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/docs/publications/eu-egovernment-action-plan-2016-2020_en.pdf (дата звернення: 30.08.2025).

87. Congge U. Digital democracy: A systematic literature review. Frontiers in Political Science. 2023. URL: <https://www.frontiersin.org/journals/political-science/articles/10.3389/fpos.2023.972802/full> (дата звернення: 27.08.2025).

88. Danielson M., Ekenberg L. A Framework for Categorising and Evaluating Tools for e-Democracy. European Journal of e-Government (EJEG). 2020. URL (article/pdf): <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/672> (дата звернення: 25.08.2025).

89. Digital Government in Europe: In Pursuit of Cross-Border Functionality. URL: <https://institute.global/insights/tech-and-digitalisation/digital-government-europe-pursuit-cross-border-functionality> (дата звернення: 29.08.2025).

90. Doran N. M., Pulu S., Badircea R. E-Government Development—A Key Factor in Government. Electronics. 2023. № 12 (3). URL: https://www.researchgate.net/publication/367551952_E-Government_Development-A_Key_Factor_in_Government_Administration_Effectiveness_in_the_European_Union (дата звернення: 17.09.2025).

91. Espinosa V. I., Pino A. E-Government as a Development Strategy: The Case of Estonia. International Journal of Public Administration. 2024. № 48 (1). P. 1-14.

92. Filer T., Weiss A. Digital minilaterals are the future of international cooperation. Brookings. URL: <https://www.brookings.edu/articles/digital-minilaterals-are-the-future-of-international-cooperation/> (дата звернення: 28.08.2025).

93. Government of digital insights. URL: <https://lisboncouncil.net/wp-content/uploads/2020/08/EUROPEAN-DIGITAL-FORUM-Government-of-the-Future.pdf> (дата звернення: 02.09.2025).

94. Hacker K. L.; van Dijk J. (eds.). Digital democracy: Issues of theory and practice. London: Sage, 2000. 413 p.

95. Kitsing M. The Road Not Taken: From Digital Networks to Networked Governance. URL: <https://arenguseire.ee/wp-content/uploads/2021/03/kitsing-2019-networked-governance-ieee.pdf> (дата звернення: 02.09.2025).

96. Knight S. K. The Report of the Independent Review of Electronic Balloting for Industrial Action. URL: <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a821b6e40f0b6230269ae09/e-balloting-review-report-sir-ken-knight.pdf> (дата звернення: 15.10.2025).

97. Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. Government Information Quarterly. 2001. № 18. P. 122 -136.

98. Learn more about the Digital Economy and Society Index (DESI). URL: <https://ecs-org.eu/learn-more-about-the-digital-economy-and-society-index-desi-2/> (дата звернення: 26.08.2025).

99. Lindgren I., Jansson G. Electronic services in the public sector: A conceptual framework. Government Information Quarterly. 2013. № 30 (2). С. 163-172.

100. Neumann R., Lang S., Meng P. Have Your Say in practice: assessing citizens' use of the EU's public consultation platform. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23745118.2025.2471877> (дата звернення: 16.10.2025).

101. Ooijen C., Osimo D. Unlocking the hidden data pearls in digital government monitoring: Measuring uptake at the source. URL: <https://www.co-val.eu/blog/2021/05/07/unlocking-the-hidden-data-pearls-in-digital-government-monitoring-measuring-uptake-at-the-source/> (дата звернення: 30.08.2025).

102. Osimo D. How Local Government Reform is Key to Europe's Digital Success. URL: https://lisboncouncil.net/wp-content/uploads/2020/08/LISBON_COUNCIL_Revitalising_eGovernment-1.pdf (дата звернення: 29.08.2025).

103. Pickvance C. Decentralization and Democracy in Eastern Europe: A Sceptical Approach. Environment and Planning C Government and Policy. 1997. № 15 (2). P. 129-142.

104. Prospects for e-democracy in Europe. Brussels: European Parliament, 2018. 140 p.

105. Rao R. Electronic Governance: Lessons from Experiences. URL: <http://www.iimahd.ernet.in/egov/ifip/jun2003/article2.htm> (дата звернення: 13.08.2025).

106. Sakowicz M. How to Evaluate E-Government? Different Methodologies and Methods. URL: https://www.nispa.org/files/conferences/2003/wg_6/Sakowicz.pdf (дата звернення: 30.08.2025).

107. Savic D. E-GOVERNANCE. Theoretical foundations and practical implications. Montreal, 2006. URL: https://dobrica.savic.ca/pubs/egovernance_foundations.pdf (дата звернення: 16.08.2025).

108. Skills, innovation and the provision of, and access to, training - Engineers Europe. URL: https://www.engineerseurope.com/sites/default/files/Final%20report_skills%20%26%20innovation%20project_A4_Nov2021_V2OK.pdf (дата звернення: 13.10.2025).

109. Turu T. The Role of Co-production in National Cyber Security and Cyber Resilience of Critical Infrastructures: the Case of Estonian Defence League's Cyber Unit. URL: <https://digikogu.taltech.ee/et/Download/be67e2a3-1a57-4eac-b16a-e2428d5cdd97> (дата звернення: 15.10.2025).

110. Velmet A. Free to Choose: E-voting, Infrastructure and the Origins of Estonia's Digital Republic. Contemporary European History. 2025. P. 1-18.

111. Vidačak I., Munta M., Matan A, Too Far to Reach? Explaining Low Croatian Participation in the European Citizens' Initiative. Politics and Governance. 2025. № 13. URL: <https://www.cogitatiopress.com/politicsandgovernance/article/viewFile/10041/4532> (дата звернення: 17.10.2025).

112. Willoughby, M., Gómez, H.G., Lozano, M.A.F. Making e-government attractive. Serv. Bus. 2010. № 4. P. 49-62.

113. Yildiz, M. E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations, and Ways Forward. Government Information Quarterly. 2007. № 24. P. 646-665.
114. Zwahr T., Finger M. Critical steps towards e-Governance: a case study analysis. URL: <https://infoscience.epfl.ch/server/api/core/bitstreams/ada2bf0b-d5ed-4668-b26f-d8916c6fde69/content> (дата звернення: 18.08.2025).

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1 – Порівняльний аналіз дефініцій е-врядування та е-демократії

Автор / Джерело	Визначення «е-врядування»	Ключові акценти (е-врядування)	Визначення «е-демократія»	Ключові акценти (е-демократія)	Аналітичне узагальнення
United Nations	Використання ІКТ для більш ефективного та результативного надання державних послуг громадянам та підприємствам	ефективність, економія ресурсів, інтеграція процесів	-	—	Фокус на внутрішній ефективності державного апарату: скорочення витрат і часу, покращення послуг. Акцент на автоматизації
World Bank	Використання державними органами ІКТ, які можуть трансформувати відносини з громадянами, підприємствами та іншими гілками влади, покращити надання послуг, розширити можливості громадян завдяки доступу до інформації	трансформація відносин влади і суспільства, прозорість	визначає е-демократію побічно через партиципацію	—	Змінювальна роль ІКТ: не лише автоматизація, а й прозорість, залученість бізнесу й громадян, зниження корупції.

OE CD	Використання нових ІКТ урядами у всьому спектрі державних функцій мережевий потенціал Інтернету може трансформувати структури та функціонування уряду [76]	модернізація всіх функцій влади, інновації	-	—	Е-врядування як відновлення моделей роботи влади через мережеві технології: змінює традиційну ієрархію
Eur ope an Co mm issi on	Використовує цифрові інструменти та системи для надання кращих публічних послуг громадянам та підприємствам передбачає переосмислення організацій та процесів і зміну поведінки	орієнтація на користувача, підвищення зручності	-	—	Наголошено на «клієнтоорієнтованості». Елемент участі згадується в контексті відкритості й прозорості.
К. Л. Хак ер та Я. ван Дей к	-	—	Використання ІКТ з метою посилення політичної демократії або участі громадян у демократичній комунікації	інформація, інклюзивність, участь	Акцент на те, що ІКТ мають розширювати політичну участь та комунікації громадян.
С. Коу лма н та Д. Ф. Но ррі сіс	-	—	Охоплює ті механізми, за допомогою яких електронні комунікації використовуються тими, хто має владу, та громадянами, яким вони служать для інформування та зміни способу використання влади	взаємодія влади-громадян, відкритість, вплив	Е-демократія дає громадянам прямі канали для участі в рішеннях, не замінюючи традиційну демократію, але додаючи нові можливості.

Рад а Євр опи	Використання інформаційних технологій для підвищення якості послуг, які уряди надають громадянам та підприємствам [108]	якість послуг , доступність, прозорість	Як підтримка та зміцнення демократії за допомогою ІКТ, насамперед стосується демократії [83]	посилення інститутів, доповнення традицій	Наголошено, що електронні інструменти слугують підтримці демократії
------------------------	---	---	--	---	---

Таблиця Б.1 – Порівняльні характеристики ієрархічних компонентів е-врядування та е-демократії

Компонент	Рівень ієрархії	Тип взаємодії	Приклади	Основна мета	Роль в е-врядуванні / е-демократії
E-services	Базовий (широкий)	Транзакційна (односпрямована)	Портالي державних сервісів, електронні довідки, онлайн-реєстри	оперативне надання послуг, економія часу	Фундамент е-врядування (цифрові публічні сервіси)
E-participation	Середній	Консультативна (двостороння)	Е-петиції, онлайн-консультації, дискусійні платформи	підвищення прозорості, легітимності рішень	Основний механізм е-демократії (комунікація влади і суспільства)
E-policy-making	Верхній (вузький)	Деліберативно-колаборативна	Краудсорсингові платформи, спільне бюджетування, policy labs	спільне ухвалення рішень, краща якість політики	Найвищий рівень участі громадян у створенні політик

Таблиця В.1 – Основні відмінності між концепціями е-врядування та е-демократії

Аспект	Е-врядування	Е-демократія
Основний фокус	надання цифрових урядових сервісів	залучення громадян до прийняття рішень
Тип взаємодії	одностороння (державні послуги)	дво- і багатостороння (консультації, деліберація)
Інструменти	урядові портали і системи е-сервісів	платформи е-участі, е-петиції, е-голосування
Ключові цілі	ефективність і доступність послуг	прозорість, легітимність, якість політики
Завдання	автоматизація публічних послуг, підзвітність влади	активне включення громадськості в ухвалення рішень

Таблиця Г.1 – Порівняльний аналіз моделей зрілості е-врядування

Назва моделі / Автор	Тип моделі	Ключові етапи / Виміри	Основна ідея / Фокус	Теоретичні переваги та обмеження
Gartner's Four-Phase Model	Стадійна (лінійна)	1. Присутність (інформаційний веб-сайт); 2. Взаємодія (двостороннє спілкування); 3. Транзакція (онлайн-послуги); 4. Трансформація (інтегровані процеси)	Еволюція веб-присутності уряду через поступове розширення функцій: від простої інформації до повністю інтегрованих цифрових сервісів.	Чітка та інтуїтивна структура розвитку; ігнорує нелінійний та контекстуальний характер процесів
Лейн-Лі модель	Стадійна (лінійна)	1. Каталогізація (онлайн-каталог урядових ресурсів); 2. Транзакція (здійснення операцій електронно); 3. Вертикальна інтеграція (зв'язок рівнів влади); 4. Горизонтальна інтеграція (зв'язок між відомствами)	Перехід від розміщення базової інформації та форм онлайн до побудови наскрізних інтегрованих систем між різними рівнями та функціями влади.	Фокусується на інтеграції урядових систем; надто лінійна, не враховує зворотні зв'язки та різні сценарії розвитку
UN E-Government Development Index	Індексна (комплексна)	OSI (Online Service Index): якість і доступність е-послуг; ТІІ (Telecom Infra Index): рівень телекомунікаційної інфраструктури; НСІ (Human Capital Index): освіта та цифрова грамотність населення [99]	Комплексна оцінка зрілості е-врядування країни через поєднання трьох вимірів, що включають технічну інфраструктуру і соціокультурні чинники	Ураховує як технологічні, так і соціальні аспекти; орієнтований на порівняння країн, нехтує якістю реального впровадження.
OECD Digital Government Index	Багатовимірна (індексна)	6 вимірів: цифровий дизайн (цілі, стратегія), орієнтація на дані, уряд як платформа, відкритість, орієнтація на користувача, проактивність; плюс ключові умови (законодавство, фінансування, навички) [72]	Оцінка внутрішніх засад та інструментів цифрової трансформації, включно з інституційними рамками, технічними платформами та людським капіталом.	Охоплює політичні й організаційні передумови, навички та ресурси; модель складна для оперативного вимірювання, більше підкреслює стратегію, ніж кінцеві результати.

Таблиця Д.1. Порівняння ключових міжнародних індексів оцінки е-урядування і е-демократії

Індекс, організація	Складові компоненти	Оцінювані параметри
EGDI (ООН)	OSI, TII, HCI	Доступність онлайн-послуг, розвиток телеком-інфраструктури, рівень освіти/доступ до знань (як proxy digital skills)
EPI (ООН)	e-information, e-consultation, e-decision-making	Можливості отримання інформації, участі у консультаціях, впливу на рішення
DESI (ЄК)	людський капітал, покриття мереж, інтеграція цифрових технологій в економіку та цифрові публічні послуги	Швидкість та покриття мереж, цифрові навички населення, ІКТ-впровадження в економіці, якість і доступність е-сервісів (з відкритими даними)
Benchmark ЄС	(приклад: 25 базових послуг)	Кількість та якість транзакційних послуг, активність користувачів порталу та їх оцінки

Таблиця Е.1. Тематична класифікація джерельної бази дослідження

Тематичний напрям дослідження	Тип джерела	Ключові автори / організації	Основні теоретичні положення / висновки
Теорія та концепції е-демократії	Наукові статті, монографії	У. Конгге та співавтори; Е. Чедвік та К. Мей; М. М. Даніельсон та Л. Екенберг; Ради Європи	Підкреслюють, що е-демократія багатопланова: має як позитивні, так і негативні наслідки (наприклад, сильний контроль еліти у віртуальній демократії); е-участь є додатковим доповненням до традиційної демократії, а не її заміною. Деякі автори критикують менеджерський підхід, який маргіналізує демократичний потенціал Інтернету.
Моделі цифрової трансформації уряду	Офіційні документи, наукові праці	EU eGovernment Action Plan; BOO3/ASPA (ООН)	Визначають концептуальні моделі розвитку: від інформування до повної інтеграції, а також переходу від сервісного до трансформаційного підходу. Європейська стратегія ставить ціль зробити уряд відкритим, ефективним і інклюзивним із безшовними, персоналізованими послугами.
Правове регулювання е-врядування в ЄС	Офіційні документи, звіти	Європейська Комісія, Рада Європи	ЄС визначає загальні принципи: імплементація регламентів Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги та принципу один раз покликана забезпечити ефективні та безпечні цифрові послуги. Нормативна база створює умови для міждержавної взаємодії та підвищення довіри (цифрові підписи, інтероперабельність).
Вплив технологій на політичну участь	Наукові статті, звіти	U. Congge та співавтори; ЄП-СТОА	Дослідження показують, що цифрові платформи одночасно стимулюють мобілізацію (онлайн-голосування, петиції, відкриті консультації) і породжують нові розриви (цифровий розрив, інформаційні бульбашки). Зазначається, що е-голосування як інструмент поки не став технологічним вирішенням для зростання явки, а ефективність електронних процедур залежить від умов впровадження.
Порівняльні дослідження досвіду різних країн	Наукові публікації, звіти	EU Державний бенчмаркінг; свідчення країн	Порівняння показників (наприклад, DESI eGovernment) і кейси (наприклад, досвід Естонії чи Словенії) ілюструють, що країни Східної Європи можуть бути лідерами у впровадженні е-послуг. Бенчмарк ЄС відстежує цифровізацію державних послуг за єдиними критеріями, що дозволяє виділяти найкращі практики. Звіти часто вказують, що успіх залежить від єдності підходу на всіх рівнях влади та чіткого стратегічного планування.

Додаток Ж

Таблиця Ж.1. Приклади кейс-стаді (Естонія, D5) і застосовані теоретичні моделі.

Кейс/Приклад	Теоретичний підхід (модель)	Ключові висновки
Естонія: i-Voting	Соціотехнічна інфраструктура	Е-вибори розглядаються як «периферійний побічний ефект» цифрової ID-платформи, що підтверджує їх безпеку та масштабованість.
Естонія: Ікс-Роуд (платформа даних)	Мережеве урядування	Децентралізована архітектура (немає єдиного контролера, модульне розширення послуг) створює умови для міжвідомчої співпраці та безпеки.
Естонія: стратегії е-врядування	Інституційний (Веберівський)	Ключовими інституціями є захищеність прав власності та прозорість (довіра), що забезпечують економічні та суспільні вигоди від е-уряду.
Цифрові нації (D5)	Мінілатералізм, мережеве співробітництво	Спільна участь «лідерів цифрових держав» у мережі посилює обмін кращими практиками й інноваціями; D5 працює як мережевий «двобічний обмін знаннями».

Таблиця Ж.2. Основні результати аналітичних публікацій та think tank-доповідей.

Організація/ Автор(и)	Тема/Напрямок	Головні тези/висновки
Лісабонська рада (2018)	Використання е-послуг (EU)	Більшість урядових сервісів доступні онлайн, але <1/3 громадян їх використовують. Різниця між eCommerce і eGovernment збільшилася до 27%.
Лісабонська рада (2020)	Оцінка цифрових ініціатив (EU)	Менше 40% населення користуються повністю онлайн-послугами; низьке охоплення пояснюється тим, що сервіси часто просто копіюють паперові процеси. Порада – відкривати дані про використання сервісів.
Інститут Беннетта (2020)	Міжнародне співробітництво (Цифрові нації)	D5 (Цифрова п'ятірка) – приклад «мінілатерального» підходу: малі мережі цифрових урядів пришвидшують інновації через довіру та спільне навчання.
EPRS Європарламент (2018)	Фактори успішної е-участі	Успішна е-участь потребує чіткого зв'язку процесу з рішенням, прозорості, зворотного зв'язку до учасників та довготривалого залучення громадян

Таблиця И.1 – Основні нормативно-правові акти ЄС у сфері е-врядування

Назва акту	Основна мета	Ключові положення/вимоги	Практичний вплив на громадян та держави-члени
Регламент (ЄС) 2018/1724 (Єдиний цифровий шлюз)	Створення єдиної точки доступу до інформації, процедур і служб допомоги для полегшення прав внутрішнього ринку.	Обов'язкова повна онлайн-доступність ключової адміністративної процедури для транскордонних користувачів до кінця 2023 р. Застосування Принципу одноразовості (ООР) для обміну доказами.	Зниження адміністративного тягаря для громадян і бізнесу, що переміщуються в межах ЄС. Спрощення життєвих подій (навчання, робота).
Регламент (ЄС) № 910/2014 (Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги)	Створення єдиної правової основи для електронної ідентифікації та довірчих послуг (е-підписи, е-печатки, е-доставка) у межах ЄС.	Взаємне визнання нотифікованих національних систем eID. Стандартизація кваліфікованих довірчих послуг (наприклад, юридична еквівалентність е-підпису власноручному).	Забезпечення довіри та безпеки цифрових транзакцій. Дозволяє громадянам використовувати свою національну ідентифікацію для взаємодії з будь-якою адміністрацією ЄС.
Директива (ЄС) 2019/1024 (Open Data Directive)	Сприяння повторному використанню інформації публічного сектору (PSI) та публічно фінансованих даних для економічного зростання та прозорості.	Надання даних у машинозчитуваних, відкритих і придатних для повторного використання форматах. Обов'язкове безкоштовне надання Високоцінних наборів даних (HVD) через API.	Стимулювання інновацій та стартапів на основі публічних даних. Підвищення прозорості уряду, запобігання наданню ексклюзивних прав на державну інформацію.
Регламент (ЄС) 2016/679 (Загальний регламент захисту даних)	Захист фундаментальних прав та свобод фізичних осіб, котрі стосуються обробки персональних даних.	Вимога законності, справедливості та прозорості обробки. Принцип мінімізації даних. Правова підстава для публічних органів: виконання завдання в суспільних інтересах або здійснення офіційних повноважень.	Гарантування високого рівня приватності та контролю громадян над власними даними. Створення правового стримуючого фактора, що вимагає інтеграції захисту даних у дизайн е-послуг.

Європейська рамка інтероперабельності (EIF)	Надання технічних, організаційних та правових рекомендацій для забезпечення безперешкодної взаємодії публічних адміністрацій.	Структурування інтероперабельності за чотирма рівнями: юридичним, організаційним, семантичним і технічним. Принципи повторного використання, технологічної нейтральності та орієнтації на користувача.	Узгодження національних ІТ- систем та бізнес- процесів. Забезпечення технічної основи для виконання вимог Єдиний цифровий шлюз та Регламент про електронну ідентифікацію та довірчі послуги щодо транскордонного обміну даними.
--	---	--	--

Таблиця К.1 – Порівняння інструментів е-демократії на рівні ЄС та національному рівні

Інструмент е-демократії	Рівень ЄС (Механізм реалізації та інституція)	Організаційний Фокус	Національний рівень (Приклади реалізації в окремих країнах)
Електронна громадянська ініціатива (ЕГІ)	Європейська Комісія. Ініціатива законодавства, що вимагає 1 млн підписів, що представляють мінімум 7 держав-членів [62].	Високопорогова законодавча ініціатива. Централізована реєстрація.	Не має прямого транснаціонального аналога; використовується як е-петиція до національного уряду (наприклад, подання ідей до Уряду Естонії [49]).
Електронні петиції	Європейський Парламент (Комітет РЕПІ). Скарга або прохання стосовно порушення чи застосування права ЄС [79].	Правовий нагляд та контроль за застосуванням права ЄС.	Національні або місцеві портали для збору підписів під зверненнями до органів влади.
Електронні консультації	Європейська Комісія (платформа «Скажи своє слово»). Збір відгуків на проекти законів і політик (публічні консультації) [58].	Консультативно-деліберативний процес. Інклюзія через багатомовність.	Національні платформи для громадських обговорень; місцеві онлайн-форуми (наприклад, спільне бюджетування).
Електронне голосування (E-Voting)	Загальноєвропейський механізм на виборах до ЄП відсутній; експерти застерігають [40].	Відсутність централізованого підходу через національний суверенітет.	Естонія (i-voting для всіх виборців); Португалія, Бельгія (використання електронних машин, часто з VVPAT).

Таблиця Л.1 – Порівняння організаційних моделей е-урядування в країнах-лідерах ЄС

Критерій	Централізована Модель (Данія)	Децентралізована/Мережева Модель (Естонія)
Відповідальний Орган	Єдине центральне агентство, що керує стратегією та впровадженням (напр., Агентство з цифровізації).	Ключове агентство (RIA) встановлює стандарти, але фактична відповідальність розподілена між відомствами.
Архітектура Даних	Висока ступінь централізованого контролю над даними, фокус на уніфікації.	Децентралізована мережева архітектура (Ікс-Роуд): бази даних зберігаються відомствами, відсутній єдиний контролер
Організаційний Фокус	Уніфікація послуг, швидке впровадження єдиних стандартів.	Інтероперабельність, безпека, гнучкість, запобігання єдиній точці відмови.
Теоретичне Підґрунтя	Технократичний підхід, орієнтація на ефективність (e-services).	Принцип мережевого урядування, посилення кіберстійкості та гнучкості.
Впровадження Е-Участі	Уніфіковані національні платформи, що інтегровані з центральною ідентифікацією.	Е-участь (i-voting) як «побічний ефект» міцної, загальнонаціональної цифрової ID-платформи.

Таблиця М.1 – Порівняльний аналіз досвіду е-врядування Естонії, Фінляндії та Нідерландів

Критерій Аналізу	Естонія (Архітектурний Пріоритет)	Фінляндія (Інноваційний та Етичний Пріоритет)	Нідерланди (Клієнтоорієнтований Пріоритет)
1. Стратегічний Підхід	«Цифрове за замовчуванням», децентралізоване урядування, суверенітет і стійкість	Фокус на етичному та людино-орієнтованому III (АврораAI), співпраця G2B/G2C	«Користувацькі потреби на першому місці» (User Needs First), управління за життєвими подіями
2. Технологічна Інфраструктура	Децентралізована платформа обміну даними Ікс-Роуд (інтероперабельність, безпека)	Гнучка мережа АврораAI, відкриті дані та III; технологічна нейтральність	Централізована автентифікація ДіджіД, референц-архітектура NORA, система автентичних реєстрів
3. Обсяг та Зрілість Е-послуг	Проактивні послуги (ООП); e-Residency; 2,2 млрд транзакцій/рік	Високий рівень використання (95%); проактивні послуги, що керуються III	Надзвичайно високий рівень використання (96%); реалізація ООП через автентичні реєстри; послуги за життєвими подіями
4. Рівень Залучення Громадян	Інтегроване е-голосування (i-voting) як наслідок e-ID; консолідація правової бази	Прозорість та доказовість (ОпенЕвал), е-консультації; пріоритет мовній інклюзії	Використання Поліс.оверхейд.нл для е-консультацій; сервіси «Мої справи» для прозорого відстеження запитів
5. Кібербезпека та Довіра	Висока кіберстійкість; обов'язкове цифрове підписання всіх транзакцій; постійна правова адаптація	Етичний кодекс для III, що відповідає Загальний регламент захисту даних; забезпечення надійності системи АврораAI	Забезпечення цілісності автентичних даних; архітектурна відповідність NORA для мінімізації вразливостей

Таблиця Н.1 – Типологія інструментів е-участі та пов'язані з ними специфічні виклики

Тип Інструменту	Основна Демократична Функція	Ключовий Виклик / Специфічний Ризик	Релевантні Концепти
Електронні Консультації (E-Consultation)	Збір зворотного зв'язку та експертних думок (E-Consultation stage).	Низька репрезентативність учасників; домінування організованих лобістських груп (Selective Participation).	Цифровий розрив 2.0, деліберативний дефіцит, інституційна спроможність.
Електронні Петиції (E-Petition)	Ініціювання політичного порядку денного та вираження громадської думки (E-Decision/Initiation stage).	«Дефіцит впливу» (Affect Deficit); надмірна доступність при мінімальному юридичному зобов'язанні Комісії.	Демократична фрустрація, символічна легітимізація, адміністративні бар'єри.
Електронне Голосування (E-Voting)	Легітимізація влади та гарантування прямої політичної рівності (E-Decision stage).	Критичні загрози кібербезпеці; проблеми верифікованості та збереження таємниці голосування (Coercion risk); криза довіри до технічних експертів.	Кіберстійкість, транскордонна інтероперабельність, криптографічна прозорість, системний ризик.

Таблиця П.1 – Порівняльний аналіз механізмів е-участі в ЄС

Критерій	Європейська громадянська ініціатива (ЕГІ)	Публічні консультації («Скажи своє слово»)	Петиції до Європейського Парламенту
Основна функція	Встановлення порядку денного (Agenda-setting)	Збір зворотного зв'язку та експертизи	Подання скарги, контроль, запит на дію
Ініціатор	Громадяни ЄС (знизу догори)	Європейська Комісія (згори донизу)	Громадяни та резиденти ЄС (знизу догори)
Ключові вимоги	1 млн підписів; кворум у 7 країнах; 12 місяців	Немає (добровільна участь)	Немає (стосується сфери діяльності ЄС)
Адресат	Європейська Комісія	Європейська Комісія	Європейський Парламент (Комітет з петицій)
Юридична сила	Необов'язкова відповідь Комісії	Необов'язкове врахування відгуків	Немає прямої законодавчої сили; Парламент може ініціювати розслідування, резолюції
Переваги	Високий потенціал мобілізації; транснаціональний вимір; здатність привернути увагу ЗМІ	Пряма інтеграція в політичний цикл; вплив на ранніх стадіях	Висока доступність; індивідуальний характер; інструмент для захисту прав
Недоліки	Високі вимоги до ресурсів; низький рівень успіху; необов'язковість відповіді; ризик розчарування	Домінування організованих інтересів; нерепрезентативність; ризик інструменталізації	Обмежений прямий вплив на законодавство; часто повільний процес розгляду

Таблиця Р.1 – Порівняльна матриця адаптації інструментів е-участі ЄС в Україні

Параметр	Інструмент ЄС: «Скажи своє слово»	Інструмент ЄС: Європейська громадянська ініціатива (ЄГІ)	Наявний український аналог	Рекомендації щодо адаптації в Україні
Демократична функція	Консультативна (зворотний зв'язок щодо проєктів політик)	Встановлення порядку денного (пропозиція нового законодавства)	Змішана	Диференціювати функції: Створити дві окремі, цільові системи.
Ініціатор	Європейська Комісія	Група громадян з ≥ 7 країн ЄС	Будь-який громадянин України	Консультація: Органи влади всіх рівнів. Петиція: Ініціативні групи громадян.
Поріг	Відсутній. Збирається весь зворотний зв'язок.	1 мільйон підписів з ≥ 7 країн ЄС з національними квотами [5].	25000 підписів для розгляду Президентом	Консультація: без порогу підписів. Петиція: зберегти високий, значущий поріг для підтвердження широкої підтримки.
Правовий наслідок	Зворотний зв'язок узагальнюється та враховується у законодавчому процесі [59]. Немає зобов'язуючого характеру.	Комісія зобов'язана офіційно зустрітися з організаторами, надати публічну відповідь, а Парламент – провести слухання [84].	Президент зобов'язаний надати відповідь. Немає гарантованих парламентських слухань.	Консультація: Обов'язкова публікація звіту-узагальнення отриманого зворотного зв'язку. Петиція: Законодавчо закріпити обов'язковість публічних слухань та дебатів у профільному комітеті Верховної Ради для кожної петиції, що набрала необхідну кількість голосів.
Платформа	Централізований портал ЄС.	Централізований портал ЄС для реєстрації та збору підписів.	Множинні платформи (Президента, Кабінету Міністрів, місцевих рад).	Створити єдиний національний портал для всіх публічних консультацій. Реформувати платформу петицій у єдину національну систему з чітким законодавчим маршрутом.

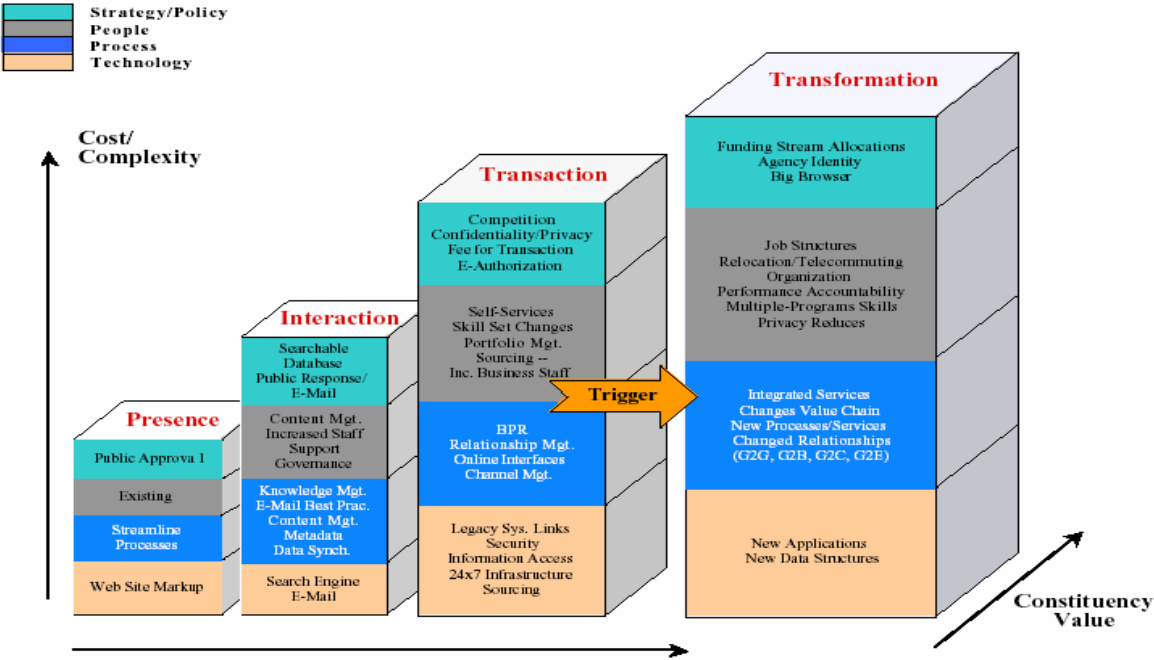


Рис. С.1. Чотири етапи моделі електронного урядування за версією Gartner та необхідність правового захисту [12]

Додаток Додаток Т

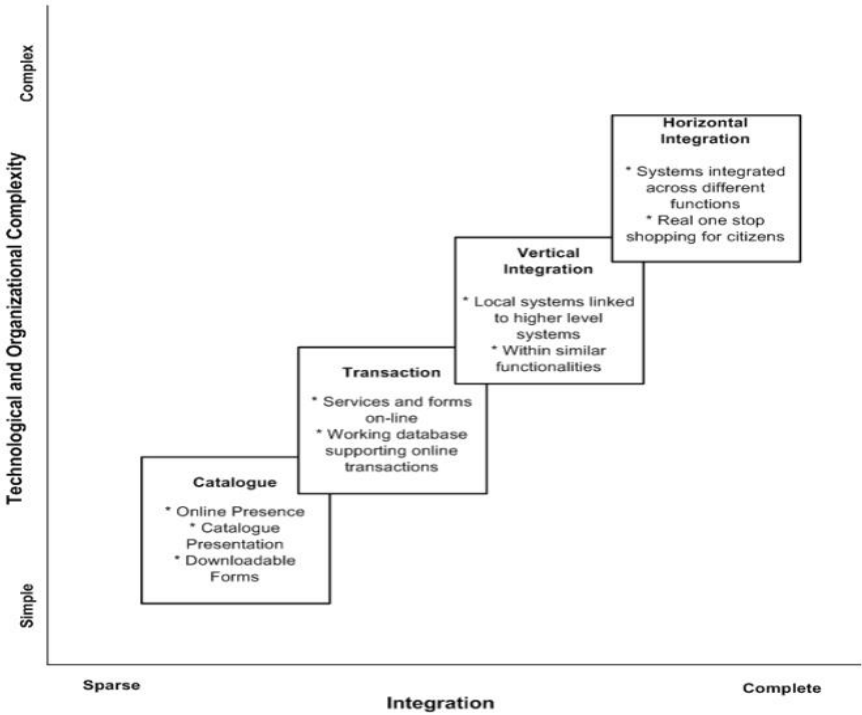


Рис. Т.1. Модель К. Лейна та Дж. Лі [65]

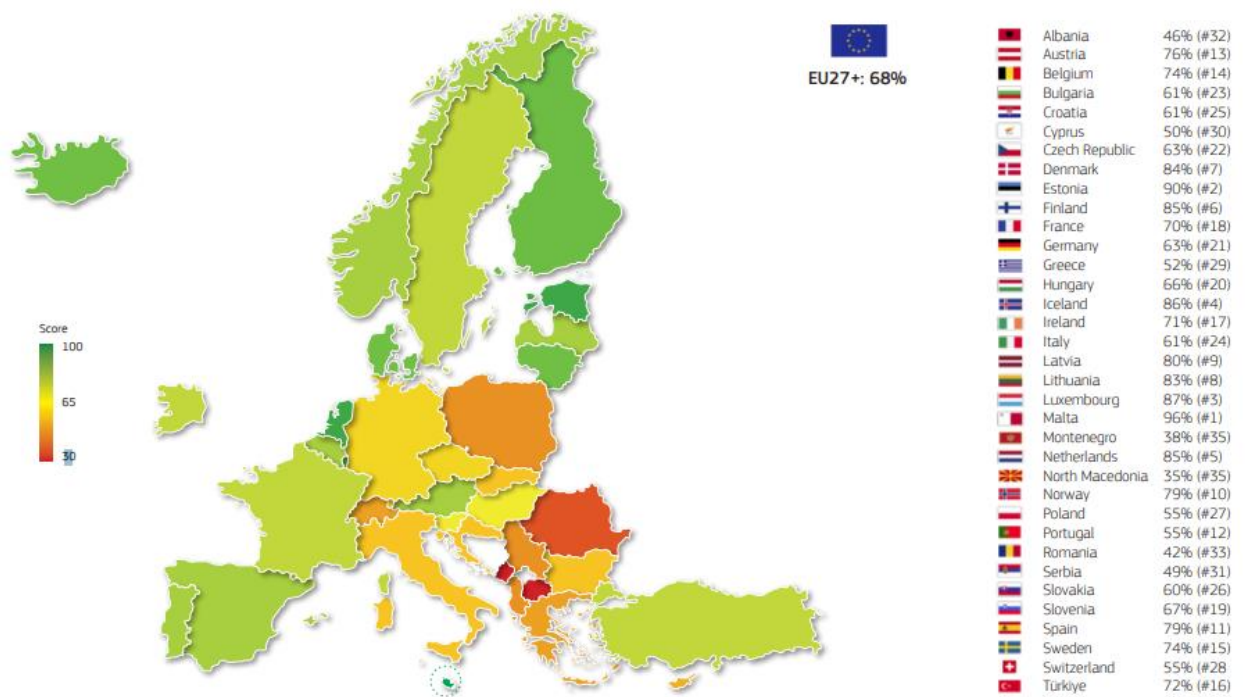


Рис. У.1. Загальний рівень зрілості електронного урядування в європейських країнах, середній показник за два роки [44, с. 16]