

Вікторія Бондаренко,

канд. наук із соц. комунікацій, ст. наук. співроб.,
Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського
Київ, Україна

МОБІЛЬНІ ЗАСТОСУНКИ ЯК ІНСТРУМЕНТ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА

У статті досліджено вплив індивідуальних мобільних пристроїв на обслуговування інформаційними ресурсами, окреслено можливості розширення інформаційних послуг за їх допомогою. Розглянуто сучасний стан та розвиток мобільних застосунків органів влади й громадських організацій як одного із сучасних засобів комунікації. Проаналізовано особливості та специфіку використання мобільних застосунків як перспективного й дієвого інструменту в комунікації органів державної влади та громадянського суспільства.

Ключові слова: мобільні застосунки, інформаційні ресурси, інноваційні мобільні технології, інформаційно-комунікаційні технології, електронна демократія, Інтернет, комунікація, Україна.

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій відіграє важливу роль у комунікації громадянського суспільства та органів державної влади, створює нові способи поширення інформації та доступу до інформаційних ресурсів.

Не можна не погодитися і з твердженням Т. Гранчак, що інформація та комунікація є стратегічним ресурсом і системоутворювальним фактором соціально-політичної реальності [1].

В Україні формується динамічне суспільство, де комунікація посідає чільне місце, будучи важливим чинником громадського життя. Дедалі більшу роль комунікація відіграє в процесах державотворення та діалогу владних інститутів із громадянським суспільством і третім сектором. Органи влади змушені реагувати на виклики, пов'язані з розвитком нових інформаційно-комунікаційних технологій, відстежувати їх і відповідати на них.

Із стрімким поширенням індивідуальних мобільних пристроїв спостерігається тенденція адаптації до них обслуговування інформаційними ресурсами, яке стає більш компактним, вузько спрямованим та інтер-

активним. На сьогодні вже нема такої сфери суспільної діяльності, на яку не вплинула б «мобілізація». У цьому контексті мобільні застосунки стають все поширенішими і невід'ємними інструментами громадян для вибудовування діалогу з органами влади.

Як наголошує Урсула Кох-Лаугвіц, директор Регіонального представництва Фонду імені Фрідріха Еберта в Україні, «ефективна комунікація між органами державної влади та громадянським суспільством є важливим проявом демократичного розвитку країни. Через комунікацію відбувається зворотний зв'язок, коли уряд може краще інформувати про свою діяльність суспільство, а також дізнатися про оцінку цієї діяльності з боку активних верств населення, що їх представляють інституції громадянського суспільства.

З другого боку, беручи до уваги, що цілями громадських організацій є реалізація й захист інтересів певних груп населення, які вони представляють, комунікація з органами влади для них є одним з найважливіших механізмів реалізації цих інтересів. Здійснюючи зворотний вплив на органи державної влади, громадські організації інформують їх про суспільні настрої та бажання й лобюють інтереси населення, здійснюють моніторинг державної політики в плані ефективної реалізації цих інтересів» [2].

З огляду на це актуальним видається дослідження сучасного стану та розвитку мобільних застосунків як одного з інструментів сучасної комунікації між громадянським суспільством і органами державної влади, зокрема, задля налагодження ефективного діалогу, поширення та популяризації інформаційних ресурсів і послуг, чому й присвячена стаття.

Актуальність такого дослідження підтверджується, з одного боку, постійним зростанням кількості користувачів мобільних пристроїв та розширенням їх інструментарію, з іншого – початком наукового осмислення використання мобільних застосунків у різних галузях суспільного життя.

Наукове середовище активно долучилося до досліджень мобільних застосунків у різних сферах: від економічної, наукової, освітньої до соціокомунікаційної.

Так, Ю. Даник, Р. Гришук, О. Самчишин розглядають мобільні застосунки з точки зору активного впливу на рівень національної та інформаційної безпеки [3]. Вчені досліджують роль, сутність і зміст мобільних соціальних інтернет-сервісів, які вони визначають як дієвий засіб масової комунікації суб'єктів інформаційного обміну. Розкривають особливості

їх застосування на сучасному етапі, вказують принципи відмінності, переваги та недоліки, а також визначають перспективи їх подальшого використання й розвитку.

О. Карпань досліджує перспективи використання мобільних застосунків для ЗМІ з метою перегляду українського медійного контенту за допомогою мобільних пристроїв [4].

Останнім часом активно досліджуються, як зарубіжними, так і вітчизняними дослідниками, питання мобільного маркетингу. Зокрема, як застосувати інструментарій мобільного маркетингу в різних сферах бізнесу та як за його допомогою компанії можуть підвищити впізнаваність бренду і лояльність споживачів, залучити клієнтів до комунікації з брендом, детально розглядали у своїх працях такі дослідники, як А. Майкл, Б. Солтер [5], Л. Бугасв [6], Я. Федорак [7], В. Мазуренко, Н. Матвієнко [8].

Комплексно питання, пов'язані з наданням бібліотечних послуг на основі мобільних технологій, представлені в збірнику *M-libraries: Libraries on the Move to Provide Virtual Access* [9] (London), до якого увійшли статті, присвячені питанням використання можливостей мобільних бібліотек в обслуговуванні користувачів. Автори розглядають зміни, що відбулися в бібліотеках з поширенням мобільних технологій, досліджують використання мобільних комунікацій для розвитку бібліотечних послуг, вивчають технічні можливості та наслідки для культури, розглядають зарубіжний досвід інтеграції мобільних сервісів у бібліотечну систему обслуговування.

Питання використання мобільних технологій у бібліотечній діяльності досліджували також О. Волохін [10], І. Терещенко [11], Д. Самуйлик [12], В. Тлюстен, Ф. Тлюстен [13], Н. Редькіна [14], В. Бондаренко [15] та ін.

Теоретичні узагальнення бібліотекознавців щодо мобільних технологій цінні не лише осмисленням специфіки «мобілізації» діяльності бібліотек, а й висновками про перспективи застосування новітніх технологій у широкому суспільно-політичному та соціокультурному аспектах.

Детально питання комунікації влади та громадянського суспільства досліджують у своїх працях Г. Почепцов [16], В. Різун [17], Н. Дніпренко [18], А. Ротовський [19].

Водночас комунікаційний аспект використання саме мобільних застосунків, як інструменту інтенсифікації діалогу суспільства з органами державної влади, є недостатньо розробленим і заслуговує на окрему увагу.

З огляду на інтенсифікацію розвитку та впровадження у всі сфери життя інформаційних технологій, можна з впевненістю говорити про кардинальні зміни і у комунікаційних взаємовідносинах між

громадянами, громадськими організаціями та органами влади. Адже тепер людина, маючи доступ до Інтернету, мобільного контенту, може, перебуваючи в будь-якому місці, одержувати актуальну інформацію, долучатися до обговорення проблем як загальнодержавного, так і місцевого значення, відстежувати дії чиновників тощо.

Використання інформаційних технологій у роботі органів державної влади дало можливість впровадження так званої «електронної демократії» – системи, за якої громадяни мають можливість активно впливати на процеси, що відбуваються в державі.

Згідно з концепцією розвитку електронної демократії в Україні, затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р, «електронна демократія – форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах, що дає змогу: посилити участь, ініціативність та залучення громадян на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівні до публічного життя; поліпшити прозорість процесу прийняття рішень, а також підзвітність демократичних інститутів; поліпшити зворотну реакцію суб'єктів владних повноважень на звернення громадян; сприяти публічним дискусіям та привертати увагу громадян до процесу прийняття рішень» [20].

Найбільш поширеними інструментами «електронної демократії», що застосовуються сьогодні в Україні як на загальнодержавному, так і на місцевому рівні, є електронні консультації, електронні петиції, електронні звернення, бюджети участі (громадські бюджети). Також створено ресурси для оприлюднення наборів даних у формі відкритих даних, у тому числі з використанням електронних платформ, наприклад «Громадянське суспільство і влада», «Розумне місто» чи «Єдина система місцевих петицій», які поєднують у собі кілька електронних інструментів участі [20]. Такі інструменти посилюють вплив громадян та бізнесу на органи влади, дають змогу краще контролювати їхню роботу, зокрема процес прийняття рішень, а органам влади краще розуміти та взаємодіяти з громадою. Серед інструментів, що забезпечують комунікацію між органами державної влади та громадянським суспільством у рамках «електронної демократії», варто відмітити й мобільні застосунки, які максимально відповідають вимогам часу, потребам і запитам громадян.

Сучасні мобільні пристрої надають їхнім власникам широкі функціональні можливості, серед яких робота в стільникових мережах різних стандартів з виходом в Інтернет; підтримка знімних носіїв інформації;

підтримка кольорових дисплеїв; потужні мобільні процесори; велика тривалість роботи без перезарядки, яких цілком достатньо для повноцінної мобільної роботи в бізнесі, науці, освіті, соціокультурній сфері. А постійне розширення асортименту мобільних застосунків підвищує ефективність залучення потенційних партнерів, клієнтів, користувачів та відкриває нові можливості в процесі комунікації завдяки доступності використання, легкості транспортування мобільних пристроїв та можливості перегляду потрібної інформації у реальному часі.

Покажемо те, що протягом останніх кількох років кількість країн світу, які використовують мобільні технології для надання державних послуг та комунікаційного зв'язку з громадянами, збільшилася вдвічі [21].

На сьогодні мобільні технології мають широку сферу застосування. Так, наприклад, за допомогою мобільного телефону в Норвегії можна сплачувати податки, у Бахреїні, ОАЕ, Філіппінах – здійснювати платежі за надання послуг, в Естонії, Китаї, Марокко та Кенії – спостерігати за ходом виборів та голосувати. У США, Туреччині та Франції мобільні технології використовуються для координації діяльності екстрених служб. У Малайзії, Уганді, Індії, Китаї створено мобільний застосунок для фермерів задля інформування про події на ринку та попередження про несприятливі погодні умови [22].

У низці країн світу мобільні технології успішно застосовуються у сфері цивільного захисту і охорони правопорядку. Наприклад, у Японії мобільні застосунки використовують для попередження громадян про надзвичайні ситуації природного характеру та надання інструкцій, як діяти в такому випадку. У Великій Британії при загрозі повені населення повідомляють не лише через ЗМІ та розсилку електронною поштою, а й через СМС. Мешканці Лондона отримують СМС-повідомлення від поліції у разі виникнення загрози терористичних актів. У Німеччині поліція розсилає СМС-повідомлення водіям такси та громадського транспорту з даними осіб, які перебувають у розшуку. У Манілі поліція повідомляє громадян через СМС про зростання рівня злочинності в тому чи іншому районі міста. Мешканці міста також мають можливість за допомогою СМС повідомити поліцію про підозрілих осіб [23].

Значний комунікаційний потенціал має використання мобільних сервісів у галузі охорони здоров'я, освіти, під час реалізації різного роду соціальних ініціатив. Уряди низки країн світу запровадили та успішно реалізують ініціативи з надання мобільних сервісів громадянам у галузі охорони здоров'я матері і дитини. Так, у Швеції медичний персонал лікарень

отримує інформацію про пацієнта через мобільні телефони, а в Гані вагітні жінки отримують необхідну інформацію за допомогою СМС-повідомлень [23]. У 2010 р. уряд Швеції започаткував національну програму SMSlivraddare («СМС рятівник») (<http://www.smslivraddare.se/>). У рамках програми громадянам-волонтерам, які мають навички проведення серцево-легеневої реанімації, надсилається СМС-повідомлення, якщо поблизу них перебуває людина із серцевим нападом. Після отримання відповідного виклику диспетчер екстрених служб надсилає волонтеру, який на момент виклику територіально перебуває на відстані не далі ніж 500 м від хворого, текстове повідомлення з адресою та картою розташування. Завдяки цьому людина має шанс отримати першу медичну допомогу якнайшвидше [24].

Місцева влада Амману з метою покращення комунікації з мешканцями міста та підвищення якості й ефективності надання їм послуг запровадила портал СМС-послуг, який згодом став найчастіше використовуваним засобом комунікації між громадянами та владою [21]. Комунікація через портал відбувається в обох напрямках: органи влади інформують громадян за допомогою СМС-повідомлень (наприклад, розсилають повідомлення в межах інформаційно-просвітницьких кампаній або нагадують про щось); громадяни надсилають СМС-повідомлення-запити в органи влади, на які у свою чергу отримують відповідь від відомств, до сфери компетенції яких належить предмет запити. Зазначимо, що технології мобільного зв'язку також можуть бути використані для здійснення електронної ідентифікації при наданні електронних послуг [24].

Успішним проектом є FixMyStreet – проект фонду UK Citizens Online Demoscasy, за допомогою якого користувачі можуть повідомити про пошкодження дорожнього покриття, розбиті ліхтарі й інші проблеми на вулицях Великобританії в місцеві державні служби та ознайомитися зі звітами про вже вирішені проблеми. Аналогічні мобільні інструменти створено в інших країнах: у Канаді – FixMyStreet (<http://www.fixmystreet.ca/>), у Німеччині – Mark-aSpot (<http://www.markaspot.de/>), у США – SeeClickFix (<http://seeclickfix.com/>) та ін.

Отже, використання мобільних технологій у сфері комунікації органів державної влади та громадянського суспільства стає дедалі поширенішою у світі практикою з налагодження зв'язку між ними. Враховуючи, що в Україні на сьогодні простежується тенденція до збільшення кількості смартфонів і планшетних комп'ютерів, що у свою чергу провокує динамічний розвиток ринку мобільних застосунків, останні трансформуються в невід'ємну частину інфраструктури будь-якої організації.

За інформацією експерта з мобільного маркетингу, засновника компанії LEAD9 Н. Гриника, станом на 2018 р. 45% українців є постійними користувачами смартфонів, що в п'ять разів більше, ніж у 2013 р. Також наразі кількість користувачів мобільними телефонами всіх видів сягає 39 млн. За даними дослідження Smart Ukrainians 2018, яке здійснювала агенція LEAD9 з 2013 р., кількість власників смартфонів зростає з 9% до 45%. Експерт наголошує, що кількість мобільних користувачів фактично зрівнялася з ТБ-аудиторією, а додаткові можливості гаджетів у вигляді спеціальних застосунків використовують 91% українських користувачів [25].

Виходячи з цього, можна говорити про формування в Україні значного прошарку користувачів, які мають технічні можливості використовувати мобільні технології як комунікаційний зв'язок з органами державної влади. Переважна більшість мобільних застосунків вітчизняних органів влади доступна для двох мобільних операційних систем: Android та iOS. Слід зазначити, що згідно з аналізом аналітичної компанії DeviceAtlas, яка проводить моніторинг ринку мобільних технологій, найпопулярнішою українською операційною системою є Android з 76% охоплення; другу сходинку займає iOS з 20%; Windows Phone займає третє місце з 1,3% поширення, а Windows Mobile зустрічається у 0,5% користувачів [26]. Таким чином забезпечується рівний доступ громадян до ресурсів та комунікаційних інструментів.

Зважаючи на доступність мобільного зв'язку для населення, тенденцію швидкого зростання кількості користувачів смартфонів в Україні, враховуючи позитивний зарубіжний досвід застосування мобільних технологій для налагодження двостороннього зв'язку між органами державної влади та громадянським суспільством, доцільним видається дослідити комунікаційні можливості мобільних застосунків вітчизняних органів влади та громадських організацій.

Отже, на сьогодні вітчизняні державні та місцеві органи влади підтримали актуальну світову тенденцію з використання мобільних технологій у своїй роботі та почали активно створювати мобільні застосунки. Станом на 2019 р. успішно функціонують мобільні застосунки Міністерства закордонних справ України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства охорони здоров'я, а також ряду місцевих органів влади та громадських організацій. Так, Міністерство закордонних справ України розробило мобільний застосунок «ДРУГ» – це проект добровільної реєстрації українських громадян при подорожах за кордон, який

є ефективним інструментом попередження, за потреби – розшуку та надання сприяння громадянам України в разі надзвичайних подій за кордоном – природних катаклізмів, соціальних заворушень, військових конфліктів.

На бажання зареєструватися в системі «ДРУГ» (рис. 1) пропонується заповнити електронну анкету, яка складається з таких розділів:

- інформація про особу, яка подорожує;
- маршрут подорожі та період перебування за кордоном;
- інформація про близьких осіб, які подорожують;
- контактна особа в Україні.

У разі виникнення надзвичайної ситуації в країні, до якої користувач застосунок зареєстрований, система надішле актуальну інформацію у формі текстового повідомлення на номер телефону або повідомлення на електронну адресу. Крім того, посольство чи консульство України матимуть можливість встановити зв'язок з особою або з особами, які зазначені в анкеті.

Мобільний застосунок відобразить найближчі закордонні дипломатичні установи України при переході в розділ «Карта світу», а при їх виборі – усі необхідні координати.

Розділ «Країни» поінформує про особливості країни вашої подорожі, митні правила, культурні та релігійні особливості, безпекову ситуацію.

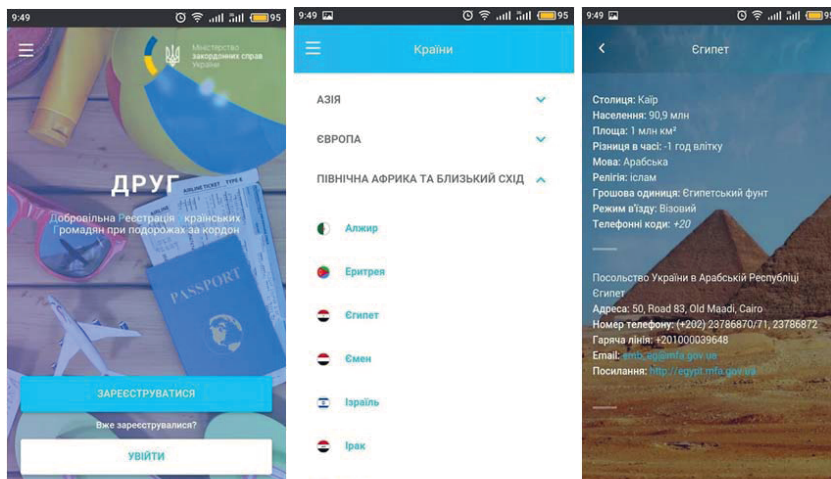


Рис. 1. Мобільний застосунок «ДРУГ»

Джерело: <https://play.google.com/store/apps/details?id=friend.application>

Міністерство екології та природних ресурсів України презентувало мобільний застосунок «Екомапа – Інтерактивна мапа сміттєзвалищ» (див. рис. 2), мета якого – допомогти в боротьбі зі стихійними сміттєзвалищами. Зробити свій внесок у це зможе кожен, у кого є смартфон.

Після встановлення застосунку користувач може сфотографувати на телефон виявлене сміттєзвалище та надіслати світлинку на інтерактивну мапу Міністерства природних ресурсів. Розміщена публікація з фотографією автоматично буде вважатися офіційним зверненням до органу державної влади. Кожен знімок має геолокаційну прив'язку до місця, де його було зроблено. Передану інформацію опрацьовуватиме модератор Мінприроди. Він внесе на електронну мапу і відразу направить у вигляді звернень до відповідних органів влади, які відповідають за прибирання сміття. Згідно із законодавством, на здійснення цих заходів відведено 30 календарних днів. Згодом буде виконуватися перевірка стосовно звернень, які були розміщені раніше. Зазначається, що громадяни можуть простежити, як місцева влада відреагувала та опрацювала розміщене звернення. Якщо запит не було виконано чи виконано неналежним чином, Мінприроди обіцяє повторно розглядати скарги та разом з екоінспекторами Державної екологічної інспекції змушувати місцеву владу до виконання своїх безпосередніх обов'язків [27].

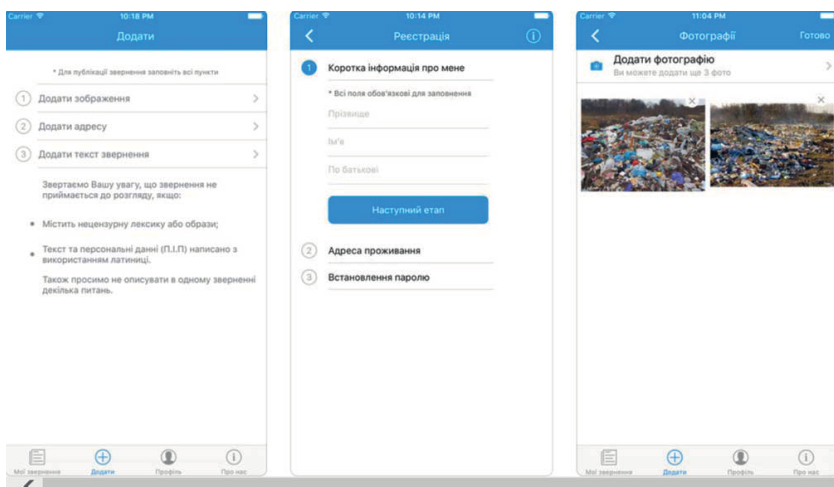


Рис. 2. Мобільний застосунок «Екомапа – Інтерактивна мапа сміттєзвалищ»

Джерело: <https://itunes.apple.com/ua/app/ekomapa-interaktivna-mapa/id1148914552>

Міністерство охорони здоров'я створило мобільний застосунок під назвою «Ліки. Контроль» (рис. 3). Застосунок надає інформацію про перелік із 427 препаратів, які держава безкоштовно гарантує пацієнтам під час лікування в стаціонарі. Кожний медзаклад закуповує з цього списку короткий перелік згідно зі своїм профілем. Якщо за препарати з переліку вимагають гроші в лікарні – застосунок дає можливість одразу заповнити скаргу, яка потрапить до головного лікаря та МОЗ.

Застосунок надає можливість:

- ознайомитися з актуальною базою зареєстрованих в Україні лікарських засобів з інструкціями до них;
- здійснити пошук аналогів за діючою речовиною, за основними властивостями, країною-виробником тощо;
- перевірити реєстрацію препарату в Україні;
- ознайомитися з контролем заборонених серій препаратів, з копіями документів про заборону;
- перевірити дотримання умов зберігання лікарських засобів;
- ознайомитися зі зразками документів;
- отримати контакти контролюючих органів [28].

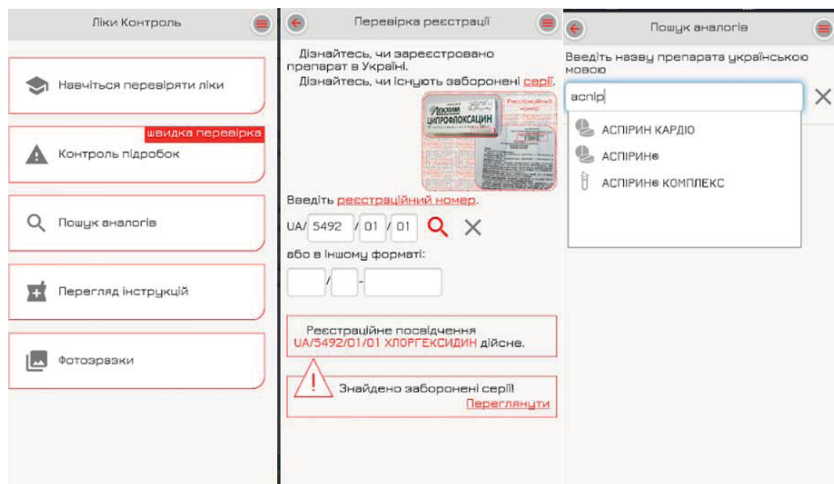


Рис. 3. Мобільний застосунок «Ліки. Контроль»

Джерело: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ua.com.hitmax.lik>

Варто відмітити мобільні застосунки органів місцевої влади, адже традиційно, коли в людини є якась проблема чи ініціатива, вона звер-

тається в першу чергу до них. Так, мобільний застосунок «Відкрите Місто» (рис. 4) створений для взаємодії громадян, місцевих органів влади, комунальних підприємств, громадських об'єднань, благодійних фондів та бізнесу в процесі розв'язання актуальних проблем громади та отримання необхідної інформації.

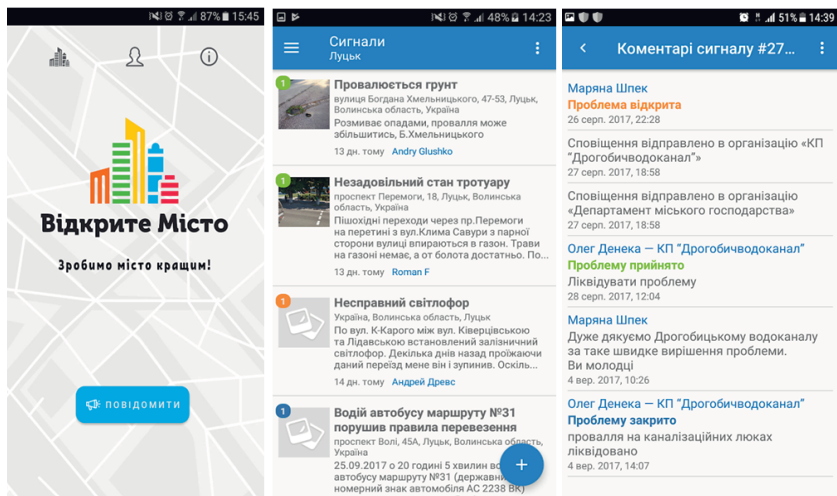


Рис. 4. Мобільний застосунок «Відкрите місто»

Джерело: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ua.in.opencity>

Застосунок надає доступ до трьох розділів, користуватись якими повною мірою можуть тільки зареєстровані користувачі:

1 розділ – «Проблеми і рішення» – дає можливість створювати повідомлення про проблему, яке буде направлено у відповідну організацію для вирішення;

2 розділ – «Офіційна інформація» – дає можливість дізнаватись про проведення офіційних заходів, перекриття руху транспорту, відключення води, світла та інше в обраному місті. Для зручності користувач може підписатись на повідомлення цього розділу та отримувати їх на свою електронну пошту;

3 розділ – «Корисні об'єкти» – карта міста, на яку користувачі можуть наносити різного роду корисні об'єкти, як-то: лікарні, школи, парковки, туристичні об'єкти, зони безкоштовного Wi-Fi, пункти приймання батарейок та ін.

Застосунок дає можливість оперативно реагувати та інформувати відповідну міську службу про те, що необхідно поправити, ставити пріоритети та оцінювати виконану роботу. За виконанням звернення можна спостерігати за допомогою застосунку або порталу www.opencity.in.ua

Станом на 2019 р. до проекту «Відкрите місто» підключено понад 60 міст України.

Мобільний застосунок «КМДА» (рис. 5) створено за сприяння міської влади для поліпшення та спрощення комунікації між владними структурами та киянами. За допомогою мобільного застосунку Контактного центру користувач отримує можливість поставити важливі питання, залишити звернення, що пов'язані з проблемами життєдіяльності міста, отримати кваліфіковану консультацію фахівців центру.

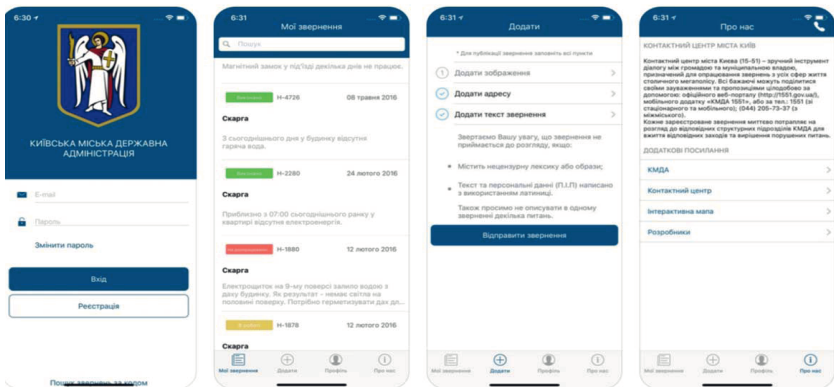


Рис. 5. Мобільний застосунок «КМДА»

Джерело: <https://itunes.apple.com/ua/app/%D0%BA%D0%BC%D0%B4%D0%B0/id704663921?mt=8>

Мобільний застосунок «1580 Львів» (рис. 6) – створено з метою зручного відправлення ініціатив та пропозицій до Львівської міської ради.

Застосунок дає можливість після реєстрації отримувати: повідомлення міських комунальних служб, що стосуються будинку користувача; описати суть питання та надіслати звернення; додати фото проблемної ділянки міста; стежити за ходом розгляду та опрацювання звернення; підтвердити або спростувати фактичний результат опрацювання звернення, оцінити якість робіт та залишити відгук; переглядати публічні звернення інших користувачів.

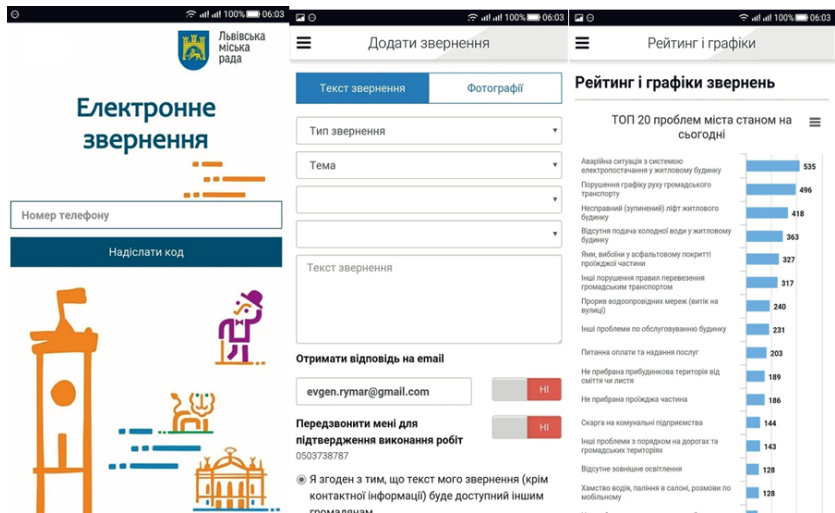


Рис. 6. Мобільний застосунок «1580 Львів»

Джерело: <https://play.google.com/store/apps/details?id=tis.zvernenny2>

Громадянське суспільство теж зі свого боку реагує на світові мобільні інформаційно-комунікаційні тенденції. Так, громадська організація «Фундація.101» створила мобільний застосунок «Каратель – всеукраїнська книга скарг» (рис. 7), за допомогою якого можна поскаржитися на правопорушення в різних сферах.

Отриману інформацію опрацьовують юристи громадської організації «Фундація.101» та вживають заходів для розв'язання цих проблем, звертаючись до відповідних органів влади та приватних структур.

Після отримання відповіді користувач має можливість переглянути її у застосунку на своєму смартфоні.

Отже, виявлений та систематизований досвід використання мобільних застосунків у суспільно-політичній комунікації дає змогу сформулювати попередню типологію:

1. За інституційним рівнем можна виділити застосунки, створені органами:

- державної влади;
- місцевої влади;
- громадськими організаціями.

2. За пріоритетними завданнями:

- підвищення оперативності інформування/попередження громадськості;
- підвищення ефективності надання адміністративних послуг;
- підвищення рівня комунікації та зворотного зв'язку.

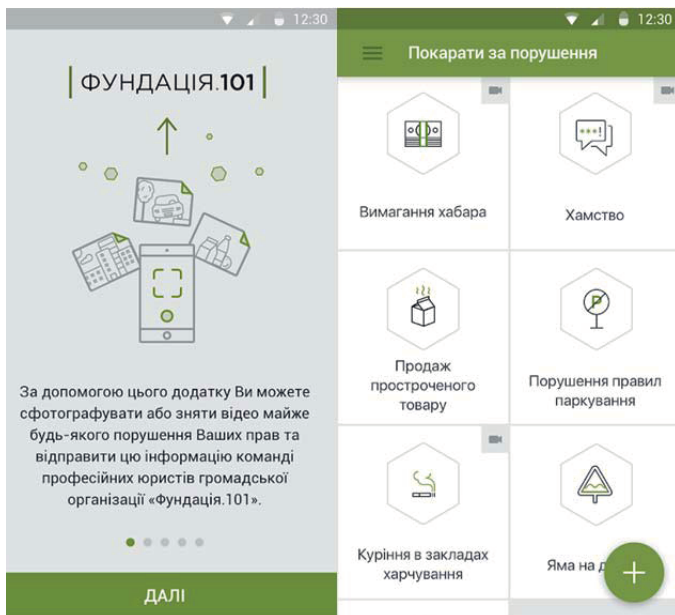


Рис. 7. Мобільний застосунок «Карателъ – всеукраїнська книга скарг»

Джерело: <https://play.google.com/store/apps/details?id=org.foundation101.karatel>

Таким чином, у процесі формування стратегій розвитку, бачення проблематики і шляхів вирішення питань державного та місцевого масштабу, мобільні технології видаються перспективними засобами комунікації в суспільстві.

Створення мобільних застосунків забезпечить:

Для органів державної влади та органів самоврядування:

- поширення інформації державного та місцевого значення;
- удосконалення взаємодії між органами влади, бізнесом і громадянами;
- підвищення рівня комунікації органів влади з громадянським суспільством;

- забезпечення умов для розвитку електронної демократії;
- забезпечення принципів антикорупційного законодавства;
- зниження витрат шляхом автоматизації різних процесів.

Для громадян, громадських організацій, бізнесу:

- оперативне інформування про новини та події, спрощення доступу до публічної інформації;
- забезпечення зворотного зв'язку з громадянами та залучення їх до обговорення актуальних проблем;
- протидія корупційним діям з боку чиновників;
- створення на базі мобільних застосунків інтерактивних сервісів для громадян;
- економія матеріальних і часових ресурсів для пошуку необхідної інформації;
- покращення ефективності використання інформаційних та інших ресурсів.

Позитивна динаміка використання мобільних застосунків підтверджує високий потенціал використання мобільних технологій для підвищення доступності та ефективності механізмів електронної участі. Подальше вдосконалення застосунків органів державної влади та поширення їх на нові платформи дасть змогу не тільки збільшувати частку користувачів, а й підвищувати доступність електронної участі для громадян, які раніше не користувалися такими механізмами комунікації. Враховуючи швидкість поширення смартфонів серед громадян України, завдяки доступності механізмів звернення громадян з приводу державних та місцевих питань за допомогою мобільних технологій підвищиться в цілому якість і обсяг обміну інформацією між громадянами й представниками влади всіх рівнів. А це, у свою чергу, забезпечить органам влади можливість оперативно реагувати на проблеми та враховувати інтереси громадян.

Отже, враховуючи, що мобільні послуги й сервіси стають все більш популярними серед населення нашої країни, а їх отримання набагато простіше, ніж традиційних, користувачі дедалі частіше вдаються до практичного використання сучасних технологій для комунікації з органами державної влади різного рівня. Такий спосіб комунікації видається перспективним, оскільки вигідний обом сторонам процесу: і пересічним громадянам, і органам влади, які дійшли до розуміння того, що цінні не самі по собі впроваджені технології та розроблені інформаційні системи, а те, яку користь вони приносять громадянам, бізнесу й суспільству в цілому.

Список використаних джерел

1. *Гранчак Т.* Становлення бібліотеки як суб'єкта політичної комунікації [Електронний ресурс] / Т. Гранчак // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2013. – Вип. 36. – С. 38–55. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nrnbuimviv_2013_36_6. – Назва з екрана.

2. Запровадження комунікацій у суспільстві [Електронний ресурс] / за заг. ред. Н. К. Дніпренко, В. В. Різуна. – Київ : Вістка, 2009. – 56 с. – Режим доступу: http://www.fes.kiev.ua/new/wb/media/publikationen/Com_politics_FINAL.pdf. – Назва з екрана.

3. *Даник Ю.* Мобільні соціальні інтернет-сервіси як один із різновидів масової комунікації на сучасному етапі [Електронний ресурс] / Ю. Даник, Р. Гришук, О. Самчишин // Ukrainian Scientific Journal of Information Security. – 2015. – Т. 21. – Вип. 1. – С. 16–20. – Режим доступу: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21_COM=2&I21_DBN=UJRN&P21_DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/bezin_2015_21_1_4.pdf. – Назва з екрана.

4. *Карпань О.* Перспективи мобільних додатків для ЗМІ [Електронний ресурс] / О. Карпань // Наукові дослідження українського медійного контенту: соціальний вимір. – Київ : Ін-т журналістики КНУ ім. Т. Шевченка. – № 4. – 2015. – 92 с. – Режим доступу: http://www.journ.univ.kiev.ua/ndumk/images/pdf/4_2015/ndumk_4_2015_o_karpan.pdf. – Назва з екрана.

5. *Майкл А.* Мобильный маркетинг. Создание конкурентного преимущества с помощью беспроводных технологий / А. Майкл, Б. Солтер. – М. : Группа ИДТ, 2007. – 400 с.

6. *Бугаев Л.* Мобильный маркетинг: Как зарядить свой бизнес в мобильном мире / Леонид Бугаев. – М. : Альпина Паблишер, 2012. – 214 с.

7. *Федорак Я.* Мобильный маркетинг – нові тенденції розвитку інтернет-бізнесу [Електронний ресурс] / Я. Федорак. – 2007. – Режим доступу: <http://blog.management.com.ua/item/250>. – Назва з екрана.

8. *Мазуренко В.* Розвиток мобільного маркетингу в Україні [Електронний ресурс] / В. Мазуренко, Н. Матвієнко // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2011. – № 4. – Т. II. – Режим доступу: http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/sites/default/files/mmi2011_4_2_24_29.pdf. – Назва з екрана.

9. Mohamed Ally, Gil Needham. M-libraries: Libraries on the Move to Provide Virtual Access. London, UK : Facet Publishing, 2008. 287 p.

10. *Волохин О. М.* Мобильные технологии современной библиотеки:

новый сервис, практический опыт, перспективы / О. М. Волохин // Науч. и техн. б-ки. – 2006. – № 1. – С. 79–87.

11. *Терещенко І. Ю.* Використання мобільних технологій в інформаційноаналітичній діяльності бібліотек / І. Ю. Терещенко // Бібліотека. Наука. Комунікація : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 6–8 жовт. 2015 р.) : у 2 ч. – Київ, 2015. Ч. 1. – 356 с.

12. *Самуйлик Д. А.* Мобильные технологии в библиотеке: бренд или реальность? / Д. А. Самуйлик // Библиотека как феномен культуры : материалы Междунар. конгресса (Минск, 23–24 окт. 2013 г.). – Минск, 2013. – С. 284–289.

13. *Тлюстен В. Ш.* Применение мобильных сервисов в системе библиотечно-библиографического обслуживания пользователей вузовских библиотек / В. Ш. Тлюстен, Ф. К. Тлюстен // Вестн. Адыгейского гос. ун-та. Серия 4: Естественно-математические и технические науки. – 2010. – № 2. – С. 294–301.

14. *Редькина Н. С.* «Библиотека в облаках», или Возможности использования перспективных информационных технологий / Н. С. Редькина // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 8. – С. 44–54.

15. *Бондаренко В.* Мобільні застосунки як інструмент у соціокультурних комунікаціях: можливості адаптації в діяльності наукових бібліотек [Електронний ресурс] / В. Бондаренко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2017. – Вип. 46. – С. 426–444. – Режим доступу: <http://nbuviar.gov.ua/images/naukprazi/46.pdf>. – Назва з екрана.

16. *Почепцов Г.* Нові вимоги до комунікацій влади з населенням [Електронний ресурс] / Г. Почепцов // Запровадження комунікацій у суспільстві / за заг. ред. Н. К. Дніпренко, В. В. Різуна. – Київ : Вістка, 2009. – 56 с. – Режим доступу: http://www.fes.kiev.ua/new/wb/media/publikationen/Com_politics_FINAL.pdf. – Назва з екрана.

17. *Різун В.* Поняття про соціальні комунікації в системі взаємозв'язків влади з громадою [Електронний ресурс] / В. Різун // Запровадження комунікацій у суспільстві / за заг. ред. Н. К. Дніпренко, В. В. Різуна. – Київ : Вістка, 2009. – 56 с. – Режим доступу: http://www.fes.kiev.ua/new/wb/media/publikationen/Com_politics_FINAL.pdf. – Назва з екрана.

18. *Дніпренко Н.* Запровадження комунікативної політики в Україні – вимога сьогодення [Електронний ресурс] / Н. Дніпренко // Запровадження комунікацій у суспільстві / за заг. ред. Н. К. Дніпренко, В. В. Різуна. – Київ : Вістка, 2009. – 56 с. – Режим доступу: http://www.fes.kiev.ua/new/wb/media/publikationen/Com_politics_FINAL.pdf. – Назва з екрана.

19. *Ротовський А.* Інтернет як інструмент громадських комунікацій

муниципальной власти та її цільових аудиторій [Електронний ресурс] / А. Ротовський // Запровадження комунікацій у суспільстві / за заг. ред. Н. К. Дніпренко, В. В. Різуна. – Київ : Вістка, 2009. – 56 с. – Режим доступу: http://www.fes.kiev.ua/new/wb/media/publikationen/Com_politics_FINAL.pdf. – Назва з екрана.

20. Концепція розвитку електронної демократії в Україні [Електронний ресурс] // Сайт Верховної Ради України : веб-сайт. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80/ed20171108#n35>. – Назва з екрана.

21. United Nations E-Government Survey 2014 E-Government for the Future We Want, United Nations, New York, 2014, United Nations Public Administration Country Studies United Nations [Electronic resource]. – Mode of access: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf. – Title from the screen.

22. От электронного правительства к мобильному: старт дан [Электронный ресурс] // CNews Аналитика : веб-сайт. – Режим доступа: http://www.cnews.ru/reviews/new/mobilnye_prilozheniya_dlya_biznesa_2013/articles/ot_elektronного_pravitelstva_k_mobilnomu_start_dan/. – Загл. с экрана.

23. *Kuschu I.* Mobile government: an emerging direction in e-government / I. Kuschu. – 2007. – Chapter 1. – New York : IGI.

24. Використання технологій «мобільного уряду» у сфері надання публічних послуг: зарубіжний досвід для України : аналіт. зап. [Електронний ресурс] // Нац. ін-т стратег. дослідж. – Режим доступу: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xlZNhVyuurcJ:www.niss.gov.ua/articles/2120/+&cd=1&hl=ru&ct=clnk&gl=ua>. – Назва з екрана.

25. В Україні кількість користувачів смартфонів зросла у п'ять разів – експерт [Електронний ресурс] // Главком : веб-сайт. – Режим доступу: <https://glavcom.ua/country/society/v-ukrajini-kilkist-koristuvachiv-smartfoniv-zroslo-u-pyat-raziv-ekspert-480621.html>. – Назва з екрана.

26. Статистика найпопулярніших ОС і виробників смартфонів України [Електронний ресурс] // Pingvin.Pro: веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pingvin.pro/gadgets/news-gadgets/statystyka-os-i-vyrobnyku-smartfoniv.html>. – Назва з екрана.

27. Смартфон проти сміття – новинка від Мінприроди [Електронний ресурс] // Na Chasi : веб-сайт. – Режим доступу: <https://nachasi.com/2017/04/23/no-waste/>. – Назва з екрана.

28. МОЗ запустило мобільний додаток з переліком безкоштовних ліків для стаціонару [Електронний ресурс] // ТСН : веб-сайт. – Режим

доступу: <https://tsn.ua/video/video-novini/moz-zapustilo-mobilniy-dodatok-z-perelikom-bezkoshtovnih-likiv-dlya-stacionaru.html>. – Назва з екрана.

References

1. Hranchak, T. (2013). Stanovlennia biblioteki yak subiekta politychnoi komunikatsii [The formation of the library as the subject of political communication]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainyim. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 36, pp. 38–55. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/npnbuimviv_2013_36_6 [in Ukrainian].

2. Zaprovdzhennia komunikatsii u suspilstvi [Introduction of communication in society] (2009). N. K. Dniprenko, V. V. Rizuna [Ed.]. Retrieved from http://www.fes.kiev.ua/new/wb/media/publikationen/Com_politics_FINAL.pdf [in Ukrainian].

3. Danik, Yu., Hryshchuk, R., Samchyshyn, O. (2015). Mobilni sotsialni internet-servisy iak odyn iz riznovydiv masovoi komunikatsii na suchasnomu etapi [Mobile social Internet services as the modern mass communication]. Retrieved from http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21 COM=2&I21 DBN=UJRN&P21 DBN= UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/bezin_2015_21_1_4.pdf [in Ukrainian].

4. Karpan, O. (2015). Perspektyvy mobilnykh dodatkov dlya ZMI [Prospects for mobile applications for media]. *Naukovi doslidzhennia ukrainskoho mediynoho kontentu: sotsialnyi vymir – Scientific Research Ukrainian Media Content: Social Dimension*, no. 4, p. 92. Retrieved from http://www.journ.univ.kiev.ua/ndumk/images/pdf/4_2015/ndumk_4_2015_o_karpan.pdf [in Ukrainian].

5. Maykl, A. Solter, B. (2007). Mobilnyi marketing. Sozdanie konkurentnogo preimuschestva s pomoschyu besprovodnykh tehnologiy [Mobile marketing. Creating a Competitive Advantage Using Wireless Technologies]. Moscow : Gruppya IDT [in Russian].

6. Bugaev, L. (2012). Mobilnyi marketing: Kak zaryadit svoi biznes v mobilnom mire [Mobile Marketing: How to Charge Your Business in the Mobile World]. Moscow : Alpina Publisher [in Russian].

7. Fedorak, Ya. (2007). Mobilnyi marketynh – novi tendentsii rozvytku internet-biznesu [Mobile Marketing – new trends of Internet business]. Retrieved from <http://blog.management.com.ua/item/250> [in Ukrainian].

8. Mazurenko, V., Matviyenko N. (2011). Rozvytok mobilnogo marketynhu

v Ukraini [Development of mobile marketing in Ukraine]. *Marketynh i menedzhment innovatsii – Marketing and Management Innovation*, no. 4, Vol. II. Retrieved from http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/sites/default/files/mmi2011_4_2_24_29.pdf [in Ukrainian].

9. Mohamed Ally, Gil Needham (2008). *M-libraries: Libraries on the Move to Provide Virtual Access*. London, UK: Facet Publishing. 287 p.

10. Volohin, O. M. (2006). Mobilnyie tehnologiiii sovremennoi biblioteki: novyi servis, prakticheskii opyt, perspektivy [Mobile technology modern library: a new service, experience, perspectives]. *Nauchnye i tehnicheckie biblioteki – Scientific and Technical Libraries*, no.1, pp. 79–87 [in Russian].

11. Tereshchenko, I. Yu. (2015). Vykorystannia mobilnykh tekhnolohii v informatsiinoanalitichnii diialnosti bibliotek [The use of mobile technologies in the information and analytical Libraries]. *Proceedings from The Library. Science. Communication: Mizhnarodna naukova konferentsiia (Kyiv, 6–8 zhovt. 2015 r.) – International Scientific Conference* (part 1, pp. 317–320). Kyiv [in Ukrainian].

12. Samuilik, D. A. Mobilnye tehnologii v biblioteke: brend ili realnost? [Mobile technology in the library: the brand or Reality?]. *Proceedings from The library as a phenomenon of culture: Mezhdunar. Kongress (Minsk, 23–24 okt. 2013 g.) – International Congress* (pp. 284–289). Minsk [in Russian].

13. Tlyusten, V. Sh., Tlyusten, F. K. (2010). Primenenie mobilnykh servisov v sisteme bibliotekno-bibliograficheskogo obsluzhivaniia polzovatelei vuzovskikh bibliotek [The use of mobile services in the system of library and bibliographic service of university library users]. *Vestnik Adyigeyskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 4: Estestvenno-matematicheskii i tehnicheckie nauki – Bulletin of Adyge State University. Series 4: Natural and Mathematical and Technical Sciences*, no. 2, pp. 294–301 [in Russian].

14. Redkina, N. S. (2011). «Biblioteka v oblakah», ili Vozmozhnosti ispolzovaniia perspektivnykh informatsionnykh tehnologii [«The library in the clouds», or the possibility of the use of advanced information technologies]. *Nauchnye i tehnicheckie biblioteki – Scientific and Technical Libraries*, no. 8, pp. 44–54 [in Russian].

15. Bondarenko, V. (2017). Mobilni zastosunki yak instrument u sotsio-kulturnykh komunikatsiakh: mozhlyvosti adaptatsii v diialnosti naukovykh bibliotek [Mobile applications as an instrument in socio-cultural communications: the possibilities of adaptation in the activity of scientific libraries]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 46, pp. 426–444. DOI: <https://doi.org/10.15407/np.46.426> [in Ukrainian].

16. Pocheptsov, H. (2009). Novi vymohy do komunikatsii vlady z naselenniam [New requirements for communicating power with the population]. Zaprovdzhennia komunikatsii u suspilstvi. N. K. Dniprenko, V. V. Rizuna [Ed.]. Retrieved from http://www.fes.kiev.ua/new/wb/media/publikationen/Com_politics_FINAL.pdf [in Ukrainian].

17. Rizun, V. (2009) Poniattia pro sotsialni komunikatsii v systemi vzaïmozv'iazkiv vlady z hromadoiu [The concept of social communication in the system of interconnections of power with the community]. Zaprovdzhennia komunikatsii u suspilstvi. N. K. Dniprenko, V. V. Rizuna [Ed.]. Retrieved from http://www.fes.kiev.ua/new/wb/media/publikationen/Com_politics_FINAL.pdf [in Ukrainian].

18. Dniprenko, N. (2009) Zaprovdzhennia komunikatyvnoi polityky v Ukraini – vymoha sohodennia [The introduction of communicative politics in Ukraine is a requirement of the present]. Zaprovdzhennia komunikatsii u suspilstvi. N. K. Dniprenko, V. V. Rizuna [Ed.]. Retrieved from http://www.fes.kiev.ua/new/wb/media/publikationen/Com_politics_FINAL.pdf [in Ukrainian].

19. Rotovskyi, A. (2009) Internet yak instrument hromadskykh komunikatsii munitsypalnoi vlady ta yïi tsilovykh audytorii [The Internet as an instrument of public communications of the municipal government and its target audiences]. Zaprovdzhennia komunikatsii u suspilstvi. N. K. Dniprenko, V. V. Rizuna [Ed.]. Retrieved from http://www.fes.kiev.ua/new/wb/media/publikationen/Com_politics_FINAL.pdf [in Ukrainian].

20. Kontseptsiiia rozvytku elektronnoi demokratsii v Ukraini [Concept of development of e-democracy in Ukraine]. Sait Verkhovnoi Rady Ukrainy. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80/ed20171108#n35> [in Ukrainian].

21. United Nations E-Government Survey 2014 E-Government for the Future We Want, United Nations, New York, 2014, United Nations Public Administration Country Studies United Nations. Retrieved from http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.

22. Ot elektronnoho pravitelstva k mobilnomu: start dan [From e-government to mobile: start given]. CNews Analitika. Retrieved from http://www.cnews.ru/reviews/new/mobilnye_prilozheniya_dlya_biznesa_2013/articles/ot_elektronnoho_pravitelstva_k_mobilnomu_start_dan/ [in Russian].

23. Kuschu, I., 2007. Mobile government: an emerging direction in e-government. New York: IGI. Chapter 1. DOI: <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-884-0.ch001> [in English].

24. Vykorystannia tekhnolohii «mobilnoho uriadu» v sferi nadannia publichnykh posluh: zarubizhnyi dosvid dlia Ukrainy. Analitychna zapyska [The use of mobile government technologies in the field of providing public services: foreign experience for Ukraine. Analytical note]. Natsionalnyi instytut stratehichnykh doslidzhen. Retrieved from <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xlZNhVyuupcJ:www.niss.gov.ua/articles/2120/+&cd=1&hl=ru&ct=clnk&gl=ua> [in Ukrainian].

25. V Ukraini kilkist korystuvachiv smartfoniv zrosla u piat raziv – ekspert [In Ukraine, the number of smartphone users has grown five times – expert]. Hlavkom. Retrieved from <https://glavcom.ua/country/society/v-ukrajini-kilkist-koristuvachiv-smartfoniv-zrosla-u-pyat-raziv-ekspert-480621.html> [in Ukrainian].

26. Statystyka naipopuliarnishykh OS i vyrobnykiv smartfoniv Ukrainy [Statistics of the most popular OS and manufacturers of smartphones in Ukraine] Pingvin.Pro. Retrieved from <https://pingvin.pro/gadgets/news-gadgets/statystyka-os-i-vyrobnyky-smartfoniv.html> [in Ukrainian].

27. Smartfon proty smittia – novynka vid Minpryrody [Smartphone against garbage is a novelty from the Ministry of Environmental Protection]. Na Chasi. Retrieved from <https://nachasi.com/2017/04/23/no-waste/> [in Ukrainian].

28. MOZ zapustilo mobilnyi dodatok z perelikom bezkoshtovnykh likiv dlia stacionaru [MOH has launched a mobile application with a list of free drugs for the hospital]. TSN. Retrieved from <https://tsn.ua/video/video-novini/moz-zapustilo-mobilniy-dodatok-z-perelikom-bezkoshtovnih-likiv-dlya-stacionaru.html> [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 27.05.2019.

Viktoriya Bondarenko,

Cand. Sci. (Social Communications), Senior Research Associate,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

Kyiv, Ukraine

Mobile Applications as an Instrument of Communication between Public Authorities and Civil Society

The article investigates the influence of individual mobile devices on the maintenance of information resources, outlining the possibilities of expanding information services with their help. The present state and development of mobile applications of government bodies and public organizations as modern means of communication are considered. The peculiarities and specifics of using mobile applications as a perspective and effective tool in the communication between state authorities and civil society are analyzed.

The revealed and systematized experience of using mobile applications in social and political communication has allowed to formulate its preliminary typology according to the institutional level of its origin and priority tasks.

The potential of using mobile technologies for improving the quality of authorities communication with citizens and involvement of the latter in discussing current problems is substantiated.

Keywords: mobile applications, information resources, innovative mobile technologies, information and communication technologies, electronic democracy, Internet, communication, Ukraine.