

PUBLIC MANAGEMENT AND ADMINISTRATION

**Oksana Vakun, Doctor of Sciences in Public Administration,
Associate Professor,
Associate Professor at the Department of Management
and Administration
Ivano-Frankivsk Educative and Research Institute of Management
of West Ukrainian National University
Ivano-Frankivsk, Ukraine**

**Inna Masna, Master Student
West Ukrainian National University
Ivano-Frankivsk, Ukraine**

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-676-8-37>

THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON THE FORMATION OF THE IMAGE OF A PUBLIC SERVANT

ВПЛИВ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ НА ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

Цифрова трансформація, що охопила всі сфери суспільного життя, докорінно змінює умови функціонування державної служби. Сьогодні, в епоху цифровізації, державні службовці повинні володіти навичками соціальної інтернет-комунікації, оскільки інтернет може допомогти вибудувати позитивний образ, але для цього потрібно знати правила поведінки в ньому. Цифрова репутація державних службовців стає невід'ємною складовою їхнього загального іміджу, а питання етики в цифровому просторі виходять на перший план.

Традиційні канали формування іміджу (безпосереднє спілкування, телебачення, преса) доповнюються, а подекуди й замінюються цифровими комунікаційними майданчиками. Найшвидшим і найцілеспрямованішим каналом формування іміджу стають соціальні мережі. Вони створюють принципово нове середовище, де державний службовець постає не лише як посадова особа, але і як публічна персона з власними поглядами, стилем життя та цінностями.

Активна присутність державних службовців у цифровому просторі породжує нові етичні виклики та репутаційні ризики. Необережні висловлювання, некоректні коментарі, сумнівні фото або поширення неперевіреної інформації можуть миттєво зруйнувати імідж, що формувався роками. При цьому негативний ефект поширюється не лише

на конкретного службовця, а й на орган влади, який він представляє, підживляючи довіру до державних інституцій загалом. Це актуалізує потребу в розробці чітких правил цифрової поведінки та підвищенні відповідальності за публічні висловлювання в мережі.

Цифрова трансформація змінює саме уявлення про професіоналізм державного службовця. Як свідчить досвід Кенії, де в рамках Африканського центру компетенцій з цифрових технологій та штучного інтелекту відбувається навчання державних службовців, важливим завданням є переосмислення того, як уряд мислить, діє та служить [3]. Державні службовці опановують не просто технічні навички, а навчаються бачити в технологіях інструмент для підвищення довіри, ефективності та орієнтації на громадянина.

Дослідження А. Іщенко та А. Сінчук підкреслює необхідність формування іміджу державних службовців саме в цифровому середовищі з урахуванням його специфіки: «формування іміджу державного службовця в контексті цифровізації вимагає цілеспрямованої роботи із підвищення рівня цифрових навичок державних службовців, у тому числі таких важливих навичок як захист персональних даних в мережі Інтернет, робота із базами даних» [1, с. 113].

Важливим аспектом впливу цифрової трансформації на імідж є впровадження цифрових технологій безпосередньо в процес надання адміністративних послуг. Яскравим прикладом є досвід В'єтнаму, де в Ханой розпочато використання AI-роботів у центрі надання адміністративних послуг на рівні району [2].

Робот виконує шість основних функцій: консультування та автоматичний розподіл номерів черги; збір та надсилання онлайн-відгуків; інтегрована електронна інформаційна дошка; автоматичне переміщення, роздача води та цукерок у зоні очікування; AI-комунікація; консультування та підтримка на місці. Громадяни можуть оцінювати якість послуг безпосередньо через робота, що забезпечує конфіденційність і прозорість [2].

Така технологізація справляє потужний вплив на імідж державної служби. Громадяни, особливо літні люди, із захопленням сприймають інновації, що полегшують їм доступ до адміністративних процедур. Державний службовець починає сприйматися не як «бюрократ», а як провідник сучасних технологій, організатор комфортного сервісу. Одночасно зростають вимоги до самих службовців, які мають забезпечувати безперебійну роботу цих цифрових помічників та надавати кваліфіковану допомогу в складніших випадках.

Отже, цифрова трансформація справляє глибокий і багатовекторний вплив на формування іміджу державного службовця. По-перше, вона розширює простір комунікації, додаючи до традиційних каналів соціальні медіа, месенджери та платформи з елементами штучного інтелекту. По-друге, вона підвищує вимоги до цифрової грамотності та етики поведінки в мережі, оскільки необережні дії можуть миттєво зруйнувати репутацію. По-третє, впровадження технологій у надання

адміністративних послуг трансформує образ службовця з «бюрократа» на «сервіс-менеджера» та провідника інновацій.

Література:

1. Іщенко А. М., Сінчук А. А. Формування позитивного іміджу державних службовців в Україні в умовах цифрової трансформації. *Інвестиції: практика та досвід. Державне управління*. 2021. № 24. С. 108–114.
2. Go to the ward to meet... robot consulting on solving public administrative services. 2025. URL: <https://www.vietnam.vn/en/len-phuong-gap-robot-tu-van-giai-quyet-dich-vu-hanh-chinh-cong>.
3. Kenya's Public Service Stories of Change: The Faces Driving Digital Transformation. United Nations Development Programme. 2025. URL: <https://www.undp.org/kenya/stories/kenyas-public-service-stories-change-faces-driving-digital-transformation>.