

## Користувацький досвід як чинник ефективності цифрової фіскальної політики: аналіз міжнародних практик та українських перспектив

**Предмет дослідження.** Якість користувацького досвіду цифрових державних сервісів у сфері фіскальної політики.

**Мета дослідження.** Визначити залежність між дизайном цифрових фіскальних сервісів та економічною результативністю податкового адміністрування, виявити механізми впливу користувацького досвіду на ефективність збору податків та розробити рекомендації щодо оптимізації користувацького досвіду для підвищення економічної ефективності фіскальних органів.

**Методи дослідження.** При написанні наукової статті були використані методи аналізу, порівняння, узагальнення та системного підходу для дослідження практик проектування користувацького досвіду та їхнього впливу на ефективність фіскальної політики.

**Результати дослідження.** У статті обґрунтовано вплив якості користувацького досвіду на процес цифровізації фіскальних сервісів як інструменту підвищення ефективності державного адміністрування. Якісно спроектований користувацький досвід сприяє зменшенню кількості помилок під час взаємодії користувачів із платформами, зокрема податковими, а також позитивно впливає на рівень добровільного виконання податкових зобов'язань і зміцнює довіру до державних інституцій. На основі міжнародного та українського досвіду визначено ключові чинники успішного застосування методів дизайну в державному секторі, серед яких: орієнтація на потреби громадян, міжсекторна співпраця, урахування принципів доступності та безпеки. Виокремлено стратегічні напрями подальшого розвитку цифрових фіскальних сервісів, зокрема: активне залучення фахівців із проектування користувацького досвіду до команд цифрової трансформації, підвищення рівня цифрової грамотності користувачів, а також впровадження метрик для оцінювання впливу дизайну на ефективність фіскальної політики.

**Висновки.** Аналіз показав, що якість користувацького досвіду фіскальних порталів є важливим чинником ефективності цифрової держави, оскільки впливає на зручність взаємодії громадян з органами влади, що в свою чергу може позитивно впливати на економічну політику держав та добровільну податкову відповідальність. У межах дослідження сформульовано практичні рекомендації щодо розробки стандартів користувацького досвіду для державних сервісів, створення міжвідомчої координації, впровадження метрик оцінки ефективності, навчання службовців та інтеграції фіскальних порталів у єдину цифрову екосистему.

**Ключові слова:** користувацький досвід, фіскальна політика, цифровізація, цифрова трансформація, інновації, ІТ сектор, економічний розвиток, інформаційні технології.

ARTEM USACHOV

## User experience as a factor of digital fiscal policy effectiveness: analysis of international practices and Ukrainian perspectives

**The subject of the study** is the user experience quality of digital government services in fiscal policy.

**The purpose of the study** is to determine the relationship between digital fiscal services design and the economic performance of tax administration, identify mechanisms of UX influence on tax collection efficiency, and develop recommendations for user experience optimization to enhance the economic effectiveness of fiscal authorities.

**Research methods.** In the research article, were used the methods of analysis, comparison, generalization, and a systematic approach were used to study user experience design practices and their impact on the effectiveness of fiscal policy.

**Research results.** *The article substantiates the impact of user experience (UX) quality on the digitalization of fiscal services as a tool for enhancing the effectiveness of public administration. A well–designed user experience contributes to reducing the number of errors during user interaction with platforms, particularly tax–related ones, positively influences the level of voluntary tax compliance, and strengthens public trust in state institutions. Based on international and Ukrainian experience, the key factors for the successful application of design approaches in the public sector are identified, including user–centricity, cross–sector collaboration, and adherence to principles of accessibility and security. Strategic directions for the further development of digital fiscal services are outlined, including the active involvement of user experience design specialists in digital transformation teams, the improvement of users' digital literacy, and the introduction of metrics to evaluate the impact of design on the effectiveness of fiscal policy.*

**Work results.** *The analysis has shown that the quality of user experience in fiscal portals is a crucial factor in the effectiveness of a digital state, as it directly affects the convenience of citizen interaction with government institutions, which in turn may positively influence national economic policy and voluntary tax compliance. Within the framework of this study, a set of practical recommendations has been developed, including the creation of UX standards for public services, the establishment of interagency coordination, the implementation of UX performance metrics, the training of public servants, and the integration of fiscal portals into a unified digital ecosystem.*

**Keywords:** *user experience, fiscal policy, digitalization, digital transformation, innovation, IT sector, economic development, information technology.*

**Постановка проблеми:** у межах державної політики цифровізації особливої актуальності набуває якість користувацького досвіду цифрових фіскальних сервісів, які забезпечують взаємодію громадян і бізнесу з органами влади. Попри очевидний прогрес у цифровій трансформації державних послуг, спостерігається низький рівень усвідомлення впливу дизайну інтерфейсів як інструменту підвищення ефективності функціонування держави. Державні сервіси нерідко проєктуються без урахування потреб користувачів, що зумовлює низький рівень їхньої задоволеності, збільшення кількості помилок під час подання звітності, а також зменшення залученості платників до добровільного виконання податкових зобов'язань за допомогою електронних сервісів. Це, своєю чергою, призводить до зростання навантаження на державні установи в частині потреби в людському ресурсі для надання фіскальних послуг у традиційний спосіб.

Крім того, на складність проєктування таких сервісів впливає необхідність відповідності чинному законодавству та браком експертизи у сфері проєктування користувацького досвіду з боку державних виконавців. Водночас досвід приватного сектору демонструє потенціал якісного досвіду як засобу підвищення довіри, зручності та залучення користувачів.

Відтак постає потреба в міжсекторальному аналізі, який дозволить оцінити, яким чином якіс-

не проєктування фіскальних цифрових сервісів може впливати не лише на користувацьку зручність, а й на податкові надходження, адміністративну ефективність та загальну фіскальну стійкість держави.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Дослідження Ensono підкреслює, що користувацький досвід є ключовим фактором успішної цифровізації публічного сектору, оскільки дозволяє зосередити розробку послуг навколо потреб громадян [3]. Аналогічні висновки поділяє Digital.gov, зазначаючи, що залучення дизайн–мислення під час створення податкових та адміністративних сервісів сприяє зростанню добровільної сплати податків і знижує навантаження на службу підтримки [4].

Крім того, дослідження Harvard Kennedy School наголошує, що «Дія» є інтегрованою цифровою платформою, яка забезпечує ідентифікацію користувачів і доступ до публічних послуг, сприяючи інноваціям та стійкості в Україні [5]. Важливу роль у її впровадженні відіграло залучення приватного креативного агентства до проєктування користувацького досвіду та розробки брендингу, що позитивно вплинуло на рівень довіри, залучення та задоволення користувачів. За оцінками, реалізація проєкту також мала значний позитивний ефект на соціальну, економічну та інституційну сфери державного управління [6].

Загалом, аналіз сучасних досліджень підтверджує, що впровадження UX–підходів у цифрові

фіскальні сервіси сприяє підвищенню ефективності адміністрування, прозорості процедур та зручності для користувачів. Ці результати акцентують на важливості подальшого дослідження та практичного застосування дизайн–орієнтованих стратегій у публічному секторі.

**Метою статті** є виявлення потенційного впливу дизайну на ефективність цифрових фіскальних сервісів, через покращення користувацького досвіду та оптимізації роботи фіскальних органів в традиційний спосіб.

**Виклад основного матеріалу.** Упродовж останнього десятиліття цифрова трансформація стала ключовим трендом розвитку публічного сектору в Європі та США. Держави дедалі активніше впроваджують електронні сервіси, зокрема у фіскальній сфері, прагнучи до підвищення ефективності адміністрування, прозорості процедур і зручності для громадян у використанні сервісів та отриманні державних послуг. Попри технологічні досягнення, користувацький досвід часто залишається аспектом, якому в Україні приділяється недостатня увага. Це може бути зумовлено як нерозумінням дизайну (як бізнес–функції), що сприймається як мистецтво, так і браком ресурсів або відсутністю дизайн–спеціалістів у командах розробки. Проте саме дизайн і користувацький досвід визначають рівень прийняття сервісу суспільством і так само впливають на економічний ефект від цифровізації.

Світовий досвід демонструє, що сервісний дизайн — це не лише естетична або функціональна складова цифрових продуктів, а ще і стратегічний інструмент державного управління для досягнення поставлених цілей. Наприклад, у Великобританії урядовий Government Digital Service (GDS) впровадив дизайн–орієнтований підхід, що зекономив значні кошти та покращив взаємодію громадян з державними сервісами [1]. Аналогічно, у США залучення дизайнерських підходів у розробці податкових та адміністративних сервісів сприяло суттєвому зростанню добровільної сплати податків і зниженню навантаження на службу підтримки [2].

В українському контексті цифрова платформа «Дія» стала не лише інструментом надання державних послуг, а й успішним прикладом інтеграції приватного дизайн–досвіду у державну сферу. Завдяки залученню креативних агентств зі спеціалістами у сфері проектування сервіс–

них дизайн–рішень, сервіси «Дія» демонструють зростаючий рівень довіри, залученості та задоволення користувачів, що, в перспективі, впливає на ефективність адміністрування — через цифровізацію податкових послуг, субсидій, реєстраційних процедур тощо.

Така динаміка викликає потребу в системному аналізі того, як саме дизайн впливає на успішність державних цифрових сервісів, зокрема у сфері фінансів та оподаткування.

Користувацький досвід це сукупність вражень, що людина отримує під час взаємодії (користуванням) з продуктом або сервісом. У контексті державних цифрових сервісів, такий досвід має особливе значення, оскільки традиційно взаємодія з податковими органами сприймається громадянами як складна, стресова та бюрократизована.

За визначенням Дона Нормана, архітектора користувацького досвіду, «користувацький досвід охоплює всі аспекти взаємодії кінцевого користувача з компанією, її послугами та продуктами» [7]. У державному секторі таке визначення можна застосувати до взаємодії громадянина з державою через цифрові сервіси. Проектування користувацького досвіду у сфері державних фіскальних порталів має враховувати низку специфічних чинників:

- різноманітність користувачів. Сервіси мають бути доступними для всіх категорій громадян — незалежно від віку, статі та, передусім, рівня цифрової грамотності;
- критичність процесів. Фіскальні операції часто мають юридичні наслідки, тому інтерфейс повинен мінімізувати ймовірність помилок і бути максимально інтуїтивним у використанні. Для досягнення цього результату команди розробників можуть застосовувати евристичні зручності користування [8];
- захист даних. Необхідно забезпечити високий рівень безпеки персональної інформації, що особливо актуально в умовах повномасштабної військової агресії з боку РФ.

Окреслюючи концепцію користувацького досвіду, запропоновану Доном Норманом, необхідно систематизувати теоретичні підходи до розуміння користувацького досвіду як комплексного явища. Взаємодія громадян із фіскальними порталами має специфічний характер, зумовлений обов'язковістю використання, регуляторними вимогами держави та потенційними юридични–

ми наслідками. Це потребує особливого підходу до проектування користувацького досвіду, зокрема врахування рівня інформаційної грамотності користувачів та їхніх потреб.

Історично проектування державних цифрових сервісів базувалося переважно на принципах нормативної відповідності, а не на орієнтації на кінцевого користувача. Термін «електронне урядування», що виник у 1990-х роках, спочатку розглядався як процес автоматизації наявних адміністративних процедур. Однак із розвитком цифрових технологій і зростанням очікувань громадян (а в межах цього дослідження — користувачів) відбулася зміна підходу: парадигма змістилася від концепції «електронного урядування» до моделі «цифрової держави» (digital government) [9]. Головна відмінність цих концепцій є зміна фокусу з технологічних аспектів на людиноцентричність. Якщо електронне урядування концентрувалося на цифровізації наявних процесів, то концепція цифрової держави передбачає фундаментальне переосмислення ролі держави та її взаємодії з громадянами, де технології є лише інструментом, а не самоціллю [10].

У відношенні до фіскальних сервісів така трансформація ілюструється в переході від простого переведення паперових форм в електронний формат до створення інтуїтивних і персоналізованих цифрових сервісів, які не лише полегшують виконання податкових зобов'язань, а й формують нову культуру взаємодії держави та громадян.

На основі проведеного аналізу можна виділити наступну модель користувацького досвіду фіскальних порталів, що складається з наступних компонентів.

Дослідження, проведені у країнах ОЕСР, свідчать про пряму залежність зручності податкових сервісів і рівнем добровільного виконання податкових зобов'язань. За даними Податкової служ-

би Великобританії (HMRC), після впровадження нового користувацького інтерфейсу для подання податкових декларацій рівень своєчасної податкової звітності зріс на 15% [12]. Це зумовлено передусім зниженням когнітивного навантаження на користувачів та усуненням бар'єрів, які перешкоджають виконанню податкових обов'язків.

В українському контексті особливо важливо враховувати нерівномірність цифрових навичок серед населення. За даними Міністерства цифрової трансформації України, станом на початок 2025 року близько 38% громадян мають низький рівень цифрової грамотності [13]. Відповідно, дизайн фіскальних порталів має враховувати цю особливість і забезпечувати інклюзивність для всіх категорій користувачів.

Якісно спроектований інтерфейс фіскальних порталів дозволяє значно скоротити витрати на адміністрування податків і зборів. Цього можливо досягти за допомогою:

- зменшенню кількості помилок при заповненні форм та поданні звітності, що знижує навантаження на сервіси підтримки;
- підвищенню рівня автоматизації процесів обробки даних;
- зниженню потреби у фізичних візитах до податкових органів, що особливо актуально в умовах воєнного стану.

Дослідження та оцінка експертного середовища показали що, оптимізація користувацького досвіду в цифрових сервісах державного сектору може призвести до економії бюджетних коштів у розмірі до 30% від витрат на адміністрування [14]. Ці кошти можуть бути спрямовані або на подальший розвиток цифрової інфраструктури, або інші пріоритетні напрями державної політики.

Особливо важливою є довіра, адже вона виступає передумовою добровільного виконання по-

### Концептуальна модель фіскальних порталів

Інформаційна архітектура	Структурування та організація інформації для забезпечення її зрозумілості та доступності: логічне групування даних про податкові зобов'язання, платежі, звітність тощо.
Взаємодія та навігація	Для складних порталів, орієнтованих на роботу з даними (data-based), зокрема фіскальних, критично важливими є чіткість навігаційних маршрутів і передбачуваність реакції системи на дії користувача [8].
Візуальний дизайн	Для державних сервісів візуальний дизайн важливе відображення офіційного характеру установи, але водночас бути сучасним та привабливим, що можна передати через естетичні аспекти інтерфейсу, включаючи кольорову гаму, типографію та інші візуальні елементи [11].
Доступність та інклюзивність	Забезпечення можливості користування сервісом для осіб з різними потребами, обмеженнями та рівнем цифрової грамотності.

даткових зобов'язань. Зручний і зрозумілий інтерфейс формує позитивне сприйняття державних цифрових рішень і сприяє зростанню довіри до інституцій завдяки забезпеченню прозорості та передбачуваності адміністративних процесів.

Аналіз міжнародного досвіду дозволяє виокремити найкращі практики проектування користувацького досвіду фіскальних порталів та визначити шляхи їх адаптації до українських реалій.

Естонська система e-Tax/e-Customs є одним із найуспішніших прикладів цифровізації фіскальних послуг у світі. Основними характеристиками цієї системи є:

- інтеграція з іншими державними реєстрами, що дозволяє автоматично заповнювати більшість даних у податкових деклараціях;
- персоналізований інтерфейс, який адаптується до потреб конкретного користувача;
- прогресивне розкриття інформації — користувач бачить лише ті поля та розділи, які релевантні для його випадку.

Час, необхідний для подання податкової декларації в Естонії, скоротився до 3–5 хвилин для більшості громадян [15]. Це досягнення є результатом не лише технологічних рішень, а й грамотного проектування користувацького досвіду, орієнтованого на користувачів.

Управління внутрішніх доходів Сінгапуру (IRAS) впровадило комплексну стратегію цифровізації, яка ґрунтується на принципах дизайн-мислення. Ключовими елементами успіху є:

- сегментація користувачів за їхніми потребами та рівнем цифрової грамотності;
- забезпечення доступності сервісів через різні пристрої та платформи (cross-platform adaptation);

- постійне тестування та ітерація дизайну на основі зворотного зв'язку від користувачів.

Результатом є один із найвищих у світі показників електронного подання податкових декларацій — понад 97% [16].

Оцінити вплив якості користувацького досвіду на ефективність фіскальних порталів можна за допомогою системи метрик, що враховуватиме як кількісні, так і якісні показники. Можна запропонувати використовувати наступні групи метрик: взаємодії, економічні, задоволеності.

Наступний чинник, що можна визначити серед стратегічних напрямків розвитку користувацького досвіду фіскальних порталів в Україні це впровадження інтеграції з екосистемою «Дія», ця платформа стала флагманською в проєкті цифрової трансформації України, демонструючи високий рівень користувацького досвіду та технологічної інноваційності завдяки залученню принципів проектування користувацького досвіду з перших стадій концепту ідеї і до реалізації проєкта. Інтеграція фіскальних сервісів з екосистемою забезпечить єдину точку доступу до державних послуг; дозволить використовувати вже напрацьовані дизайн-паттерни та компоненти, що підвищить узгодженість (consistency) користувацького досвіду; надасть можливість застосувати наявні механізми автентифікації (прик. BankID) та захисту даних.

Наступний важливий аспект цифровізації користувацького досвіду це забезпечення доступності фіскальних порталів для всіх категорій громадян, незалежно від їхніх фізичних можливостей, віку, рівня цифрової грамотності та соціально-економічного статусу. Для цього необ-

### Метрики взаємодії

Час виконання	Середній час, необхідний для виконання задачі.
Рівень помилок	Частота виникнення помилок при виконанні задачі.
Показник відмов	Користувачі, що залишають систему без виконання цільової дії.

### Економічні метрики

Вартість обслуговування	Порівняння витрат на обробку операцій в онлайн та офлайн режимах.
Рівень добровільного виконання податкових зобов'язань	Частка податкових декларацій, поданих вчасно та без помилок.
Витрати на підтримку користувачів	Ресурси, необхідні для допомоги користувачам при взаємодії з порталом.

### Метрики задоволеності

Net Promoter Score (NPS)	Готовність користувачів рекомендувати сервіс іншим.
System Usability Scale (SUS)	Стандартизована методика оцінки зручності використання системи.
Customer Satisfaction Score (CSAT)	Рівень задоволеності конкретними аспектами сервісу.

хідно: дотримуватись міжнародних стандартів доступності (WCAG); створювати альтернативні канали доступу для осіб з обмеженими можливостями; розробляти навчальні матеріали для підвищення цифрової грамотності.

Інклюзивність забезпечує рівний доступ до державних послуг, сприяє розширенню бази користувачів цифрових сервісів, що позитивно впливає на економічну ефективність цифровізації.

Для досягнення усіх вищеперелічених факторів важлива співпраця між державним та приватним секторами. Досягти такої ефективності можливо шляхом використання формату Державно–приватного партнерства (далі ДПП). ДПП передбачає залучення компаній із приватного сектору до розробки подальшої підтримки державних цифрових сервісів на основі довгострокових контрактів. Таке співробітництво дозволяє залучати експертів з проектування, а також інноваційні технології. Успішним прикладом є співпраця Міністерства цифрової трансформації України з приватними ІТ–компаніями у розробці платформи «Дія».

Наступним інструментом можуть стати інноваційні закупівлі, що дозволяє державі залучати інноваційні рішення для задоволення своїх потреб, фокусуючись на результаті, а не на технічних характеристиках. Також це можуть бути хакатони або проведення конкурсів для пошуку найкращих рішень які дозволяють отримувати якісні дизайн–рішення без необхідності створення власної інфраструктури та команд.

### Висновки

Проведений аналіз дозволяє стверджувати, що якість користувацького досвіду фіскальних порталів є важливим фактором ефективності цифрової держави, який впливає на економічні показники шляхом зручної взаємодії громадян з державними органами.

На основі проведеного дослідження можна сформулювати низку практичних рекомендацій. Насамперед, доцільним є затвердження стандартів користувацького досвіду для цифрових сервісів, які враховуватимуть принципи доступності, інклюзивності та орієнтації на потреби користувачів. Для координації зусиль у цій сфері можна створити міжвідомчу групу, яка контролюватиме єдність підходів до проектування.

Окрему увагу слід приділити впровадженню системи оцінки ефективності користуваць-

кого досвіду на основі чітко визначених метрик із регулярним оприлюдненням результатів. Це сприятиме прозорості, підзвітності та постійному вдосконаленню цифрових рішень. Важливо також розробити програму навчання та підвищення кваліфікації державних службовців, що дозволить інтегрувати сучасні підходи до проектування в державні процеси на інституційному рівні.

Крім того, необхідно забезпечити інтеграцію фіскальних сервісів з іншими державними цифровими платформами задля створення єдиного, послідовного користувацького досвіду. Реалізація цих рекомендацій сприятиме підвищенню ефективності фіскальної політики, зміцненню довіри громадян до державних інституцій і стане важливим кроком на шляху подальшої цифрової трансформації України.

### Список використаних джерел:

1. Government Digital Service. About us [Електронний ресурс] // GOV.UK. – Режим доступу: <https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service/about>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 01.03.2025.

2. United States Digital Service. 2024 Impact Report [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.usds.gov/impact-report/2024/>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 03.03.2025.

3. Ensono Digital. UX is the great enabler of public sector digitisation [Електронний ресурс] // Ensono. – Режим доступу: <https://www.ensono.com/wp-content/uploads/2023/04/Ensono-Digital-WP-UX-Public-Sector.pdf>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 07.03.2025.

4. Requirements for delivering a digital-first public experience [Електронний ресурс] // Digital.gov. – Режим доступу: <https://digital.gov/resources/delivering-digital-first-public-experience>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 08.03.2025.

5. Harvard Kennedy School. Ukraine's Digital Transformation: Innovation for Resilience [Електронний ресурс] // Harvard Kennedy School. – Режим доступу: <https://www.hks.harvard.edu/centers/cid/voices/ukraines-digital-transformation-innovation-resilience>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 11.03.2025.

6. EU4DigitalUA. Diiia Evaluation Report [Електронний ресурс] // EU4DigitalUA. – Режим доступу: <https://eu4digitalua.eu/wp-content/uploads/2021/12/diia-evaluation-report.pdf>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 15.03.2025.

7. Норман Д. А. Дизайн звичних речей = The Design of Everyday Things. – Оновл. і розшир. вид. – Нью-Йорк: Basic Books, 2013.

8. Nielsen J. 10 Usability Heuristics for User Interface Design [Електронний ресурс] / Jakob Nielsen. – Режим доступу: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 17.03.2025.

9. Inland Revenue Authority of Singapore. Annual Report 2023/24 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.iras.gov.sg/about-us/annual-reports>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 18.03.2025.

10. Government Digital Service. How GOV.UK Design System improves public service delivery [Електронний ресурс] // GOV.UK. – Режим доступу: <https://www.gov.uk/government/case-studies/how-govuk-design-system-improves-public-service-delivery>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 21.03.2025.

11. Laws of UX. Aesthetic Usability Effect [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://lawsofux.com/aesthetic-usability-effect/>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 22.03.2025.

12. HM Revenue & Customs. Annual Report and Accounts 2023–24 [Електронний ресурс] // GOV.UK. – Режим доступу: <https://www.gov.uk/government/publications/hmrc-annual-report-and-accounts-2023-to-2024>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 26.03.2025.

13. OECD. Digital Government Review: From E-Government to Digital Government [Електронний ресурс] // OECD Public Governance Reviews. – Режим доступу: <https://www.oecd.org/governance/digital-government-review-2023.pdf>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 27.03.2025.

14. Dunleavy P., Margetts H. The Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government [Електронний ресурс] // Oxford University Press. – Режим доступу: <https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199296194.001.0001/acprof-9780199296194>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 28.03.2025.

15. McKinsey & Company. The economic opportunity in digital government transformation [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/the-economic-opportunity-in-digital-government-transformation>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 29.03.2025.

16. Fogg B. J., Soohoo C., Danielson D., Marable L., Stanford J., Tauber E. How Do People Evaluate a

Web Site's Credibility? Results from a Large Study [Електронний ресурс] / Stanford University. – Режим доступу: [https://credibility.stanford.edu/pdf/How\\_Do\\_People\\_Evaluate\\_a\\_Web\\_Site%27s\\_Credibility\\_v37.pdf](https://credibility.stanford.edu/pdf/How_Do_People_Evaluate_a_Web_Site%27s_Credibility_v37.pdf). – Назва з екрана. – Дата звернення: 30.03.2025.

#### References:

1. Government Digital Service. About us [Elektronnyi resurs] // GOV.UK. – Rezhym dostupu: <https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service/about>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 01.03.2025.

2. United States Digital Service. 2024 Impact Report [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://www.usds.gov/impact-report/2024/>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 03.03.2025.

3. Ensono Digital. UX is the great enabler of public sector digitisation [Elektronnyi resurs] // Ensono. – Rezhym dostupu: <https://www.ensono.com/wp-content/uploads/2023/04/Ensono-Digital-WP-UX-Public-Sector.pdf>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 07.03.2025.

4. Requirements for delivering a digital-first public experience [Elektronnyi resurs] // Digital.gov. – Rezhym dostupu: <https://digital.gov/resources/delivering-digital-first-public-experience>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 08.03.2025.

5. Harvard Kennedy School. Ukraine's Digital Transformation: Innovation for Resilience [Elektronnyi resurs] // Harvard Kennedy School. – Rezhym dostupu: <https://www.hks.harvard.edu/centers/cid/voices/ukraines-digital-transformation-innovation-resilience>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 11.03.2025.

6. EU4DigitalUA. Diia Evaluation Report [Elektronnyi resurs] // EU4DigitalUA. – Rezhym dostupu: <https://eu4digitalua.eu/wp-content/uploads/2021/12/diia-evaluation-report.pdf>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 15.03.2025.

7. Norman D. A. Dizain zvychnykh rechei = The Design of Everyday Things. – Onovl. i rozshyr. vyd. – Niu-ork: Basic Books, 2013.

8. Nielsen J. 10 Usability Heuristics for User Interface Design [Elektronnyi resurs] / Jakob Nielsen. – Rezhym dostupu: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 17.03.2025.

9. Inland Revenue Authority of Singapore. Annual Report 2023/24 [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://www.iras.gov.sg/about-us/annual-reports>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 18.03.2025.

10. Government Digital Service. How GOV.UK Design System improves public service delivery [Elektronnyi resurs] // GOV.UK. – Rezhym dostupu: <https://www.gov.uk/government/case-studies/how-govuk-design-system-improves-public-service-delivery>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 21.03.2025.

11. Laws of UX. Aesthetic Usability Effect [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://lawsofux.com/aesthetic-usability-effect/>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 22.03.2025.

12. HM Revenue & Customs. Annual Report and Accounts 2023–24 [Elektronnyi resurs] // GOV.UK. – Rezhym dostupu: <https://www.gov.uk/government/publications/hmrc-annual-report-and-accounts-2023-to-2024>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 26.03.2025.

13. OECD. Digital Government Review: From E-Government to Digital Government [Elektronnyi resurs] // OECD Public Governance Reviews. – Rezhym dostupu: <https://www.oecd.org/governance/digital-government-review-2023.pdf>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 27.03.2025.

14. Dunleavy P., Margetts H. The Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government [Elektronnyi resurs] // Oxford University Press. – Rezhym dostupu: <https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199296194.001.0001/acprof-9780199296194>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 28.03.2025.

15. McKinsey & Company. The economic opportunity in digital government transformation [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/the-economic-opportunity-in-digital-government-transformation>. – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 29.03.2025.

16. Fogg B. J., Soohoo C., Danielson D., Marable L., Stanford J., Tauber E. How Do People Evaluate a Web Site's Credibility? Results from a Large Study [Elektronnyi resurs] / Stanford University. – Rezhym dostupu: [https://credibility.stanford.edu/pdf/How\\_Do\\_People\\_Evaluate\\_a\\_Web\\_Site%27s\\_Credibility\\_v37.pdf](https://credibility.stanford.edu/pdf/How_Do_People_Evaluate_a_Web_Site%27s_Credibility_v37.pdf). – Nazva z ekrana. – Data zvernennia: 30.03.2025.

### **Дані про автора**

**Усачов Артем Ігорович,**

здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти, Державний науково-дослідний інститут інформатизації та моделювання економіки

e-mail: [itsmustashev@gmail.com](mailto:itsmustashev@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0008-9281-5640>

### **Data about the author**

**Artem Usachov,**

PhD student, State research institute for informatization and economic modeling

e-mail: [itsmustashev@gmail.com](mailto:itsmustashev@gmail.com)