

- електронна поштова розсилка: відправлення регулярних новинних листів або розсилок з акціями та спеціальними пропозиціями клієнтам, що підписалися на розсилку;
- соціальні медіа: використання платформ соціальних медіа для спілкування з клієнтами, публікації цікавого контенту, оголошення акцій та знижок, а також отримання відгуків та зворотного зв'язку від клієнтів;
- мобільний маркетинг: розробка мобільних додатків або використання SMS-розсилок для сповіщення клієнтів про новинки, акції та спеціальні пропозиції;
- аналітика та вебаналітика: використання спеціальних програм для аналізу поведінки клієнтів на сайті та ефективності рекламних кампаній для постійного вдосконалення стратегій маркетингу.

Такі маркетингові інструменти дозволяють торгівельному підприємству ефективно використовувати інформаційну інфраструктуру для взаємодії зі своєю аудиторією, збільшення продажів та підтримки бренду.

*М. Шевченко*

### **СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБИГУ ВІЙСЬКОВИХ УСТАНОВ УКРАЇНИ**

*M. Shevchenko*

#### **DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEMS OF MILITARY INSTITUTIONS OF UKRAINE**

На сьогодні система документообігу в Національній гвардії України (НГУ) є ключовою складовою її діяльності. Аналіз дійсних процесів та інструментів, які використовуються, виявив ряд аспектів, що потребують удосконалення. Для аналізу було опитано працівників військової частини НГУ м. Маріуполя та проаналізовано засоби обробки документів, які вони використовують, а також проблему, з якою вони стикнулись при наявній системі документообігу. Оскільки установи Головного управління розвідки, поліція, НГУ та СБУ тісно працюють між собою, використовуючи деякі засоби комунікацій для передання документів, можна зробити висновок, що приклад однієї з установ НГУ буде дуже репрезентативний для розуміння системи документообігу військових установ загалом. Проаналізуємо переваги переходу на електронний документообіг (ЕД), наявні засоби обробки документів та шляхи покращення. Інформація про військові установи України може бути обмеженою та неоднорідною через конфіденційність деяких процесів та відсутність централізованого джерела інформації. Однак, можна сказати, що процес впровадження електронного документообігу розпочався впродовж останніх десятиліть.

Наразі в деяких структурах недостатньо ресурсів для захисту секретної інформації. Тобто тепер треба робити вибір між секретністю і складнощами в переданні інформації фізично. Особливо це стало помітно під час повномасштабної війни, коли іноді неможливість перенести архіви (наприклад, з окупованої території) надавала секретну інформацію ворогові. Після окупації міста Маріуполя виникла проблема з витоком секретної інформації через заволодіння паперовими документами ворогом. Ворогові стали відомі імена та персональні дані військових Нацгвардії, ЗСУ, а також поліції, включаючи дані про кадетів Академії Поліції м. Маріуполь. Це стало загрозою для людей, працівників військових установ, які перебували в окупації. Їх терміново оголошували в розшук, викрадали, брали в полон, вбивали. А також інформацію та особисті дані військових працівників та

кадетів поліції інтерпретували для російської пропаганди і поширювали вмедіа. Також багато важливої інформації було назавжди втрачено. Цього можна було б уникнути, якщо б була розвинена хмарна система зберігання та автономне управління, за допомогою яких можна закрити доступ або автономно видалити дані. Безпека та конфіденційність інформації є найважливішим аспектом управління документами військових установ. Це проблема для всіх окупованих територій, де знаходились військові установи. У воєнний час, ми маємо особливо приділяти увагу вдосконаленню безпеки інформації, а також мінімізувати обіг паперових документів. Тобто наразі ми маємо серйозну загрозу втрати або знищення документів, що може призвести до серйозних наслідків для суспільства та окремих громадян.

За результатами анкетування працівників електронні документи легше передавати та зберігати, але за специфікою установи усі документи мають зберігатись у паперовому вигляді. Працівники пояснили використання паперового документообігу через «ризик витоку таємної інформації через мережу» при ЕД (тому треба наголосити на факторі недовіри до ЕД). Але паперові документи легше пошкодити і втратити. У цьому є головні вади та слабкості документообігу.

Також слід зазначити, що після того, як документ досягає архіву, з'являється потреба в правильному зберіганні та сортуванні. В цьому є величезна перевага використання ЕД, тому було ухвалено рішення про його впровадження в НГУ.

Основний акт, який регулює цю сферу, — це Закон України «Про електронний документ» від 22 травня 2003 року № 851-IV. Згідно із цим законом, електронні документи мають ті ж правові наслідки, що й паперові документи, якщо вони відповідають вимогам законодавства. Закон також визначає вимоги до електронного підпису, а також правила збереження та архівування електронних документів. Військові установи також мають дотримуватися інших законодавчих актів, які стосуються захисту інформації, конфіденційності та безпеки даних, таких як Закон України «Про захист персональних даних» та інші.

Впровадження ЕД в установах НГУ включало ряд заходів та ініціатив, серед яких можна виділити наступне: створення електронних систем обробки та зберігання документів для забезпечення ефективного документообігу, були розроблені та впроваджені спеціальні програмні засоби для автоматизації роботи з документами. Ці системи включають в себе можливості для створення, редагування, обміну та зберігання документів в електронному вигляді. Для забезпечення юридичної ваги та безпеки електронних документів були розроблені та впроваджені системи електронного підпису. Це дозволяє підписувати електронні документи так само, як і паперові, забезпечуючи їх недоторканність. Для забезпечення єдиної методології роботи з електронними документами були розроблені та впроваджені стандарти й методичні рекомендації щодо створення, обміну та зберігання документів.

Для роботи з документами використовуються офісні програми (Word), для зручності роботи й пошуку інформації в документах — Архіваріус 3000, яка дозволяє користувачам ефективно організувати свої електронні документи, швидко знаходити необхідні файли, створювати різні типи звітів та аналізів, а також забезпечує безпечне зберігання даних. База даних реалізована за допомогою Microsoft Access. Тобто можна зазначити, що, попри адаптованість законодавства до праці з електронними документами, установа використовує декілька простих програм, а секретні листи досі надходять у папері, не дивлячись на перевагу ЕД під час війни.

Сучасні шляхи до покращення ЕД передбачають використання передових технологій і практик для забезпечення ефективності та безпеки обміну документами. Деякі із цих шляхів і приклади з різних країн:

Використання блокчейн технологій: деякі країни впроваджують блокчейн технології для забезпечення недоторканності та аутентичності документів. Наприклад, Швеція використовує блокчейн для збереження нерухомості та інших важливих документів.

(Блокчейн використовується для безпечного зберігання і передавання інформації, зокрема для транзакцій у криптовалютних системах).

Хмарні технології та віртуальні робочі простори: такі країни, як США та Канада, активно використовують хмарні технології для зберігання та обробки документів, що дозволяє підприємствам збільшити масштабованість і зменшити витрати на ІТ-інфраструктуру. Використання хмарних рішень для зберігання та обробки документів може забезпечити гнучкість, масштабованість і доступність, а також зменшити витрати на обладнання та обслуговування. Впровадження мобільних додатків також важливо: розробка мобільних додатків для управління документами дозволить користувачам зручно працювати з документами з будь-якого пристрою та в будь-який час (наприклад, як застосунок Дія). Розвиток мобільних додатків дозволить працівникам НГУ зручно та ефективно взаємодіяти з документами під час виконання службових обов'язків, навіть у віддалених локаціях або в рухомому режимі.

Впровадження електронних підписів на базі PKI (Public Key Infrastructure), Використання електронних підписів дозволить забезпечити автентифікацію та цілісність документів, що пересилаються через систему документообігу. Це підвищить рівень безпеки та довіри до електронних документів. Треба також зазначити, що в державних застосунках, у яких використовується електронний підпис (Дія, ПриватБанк тощо), для забезпечення безпеки електронних операцій та підпису документів використовується технологія PKI (Public Key Infrastructure), яка базується на криптографічних алгоритмах, таких як RSA або ECDSA, на тепер вони є найбезпечніші та активно використовуються в роботі й переданні інформації в НГУ.

Тобто, можна зазначити, що в Україні вже використовуються багато сучасних технологій ЕД у банкінгу, застосунках для документів, а у військових установах і надалі використовуються застарілі системи зберігання документів через недовіру до систем ЕД. Але й паперовий документ не застрахований від потрапляння до «небажаних» рук.

Отже, впровадження електронних систем управління документами є важливим. Перелічено пункти для покращення, які сприятимуть підвищенню ефективності, безпеки та конфіденційності обробки документів, а також можуть забезпечити більшу оперативність управління та комунікації військових установ. Проблематика документообігу полягає в залежності від старої системи паперових документів, іноді через недовіру до технологій, де найсекретніша інформація (наприклад від ГУР), надходить тільки в папері.

Порівняно до розвинутих країн, таких як США або країни Європи, системи документообігу в Національній гвардії України можуть бути менш автоматизованими та менше інтегрованими з іншими системами управління. У розвинутих країнах може бути більш широке використання хмарних технологій, мобільних додатків та інших інноваційних підходів до документообігу.

Наразі проблема залишається невирішеною. Для подальшого розвитку систем документообігу в Національній гвардії необхідно звертатися до інноваційних технологій та практик сучасних країн (сучасні технології електронних підписів, захищені хмарні сховища), а також вдосконалювати законодавство та стандарти в цій сфері. Це допоможе забезпечити високий рівень професійності й відповідність до вимог сучасного інформаційного середовища і уникнути повторення вище зазначених подій.

*В. Савченко*

### **СУТНІСТЬ РЕКЛАМНО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕЧНИХ УСТАНОВ**

*V. Savchenko*

### **THE ESSENCE OF ADVERTISING AND INFORMATION ACTIVITIES OF LIBRARY INSTITUTIONS**

Сьогодні бібліотеки активно займаються рекламно-інформаційною діяльністю, спрямованою на просування ресурсів, послуг та привернення уваги користувачів до власних фондів. Бібліотечні установи у цьому зв'язку прагнуть створити собі позитивний, привабливий імідж. Під поняттям «імідж» розуміємо штучний, ідеальний образ, що завідомо формується в суспільній або індивідуальній свідомості члена соціуму за допомогою засобів масової комунікації та механізмів психологічного впливу.

Створення успішного іміджу є метою всіх бібліотек, які хочуть вирізнитися поміж інших закладів задля залучення більшої кількості користувачів. Реклама є важливим інструментом для кожної бібліотеки та її відвідувачів, оскільки вона не лише надає інформаційні послуги, але й використовує новітні технології, які дозволяють задати певні параметри іміджу бібліотеки та її працівників.

У контексті вивчення цього питання слушним буде більш детально розглянути саму сутність рекламно-інформаційної діяльності.

Однією з ключових особливостей серед змістових характеристик бібліотечної рекламно-інформаційної діяльності є те, що вона відрізняється від комерційної або видавничої рекламної комунікації тим, що не передбачає одержання прибутку, а спрямована на надання користувачам інформації про бібліотечні ресурси та послуги. Це відповідає головній місії бібліотек із забезпечення можливості безперешкодного доступу до наявних інформаційних ресурсів соціуму. Таким чином, бібліотеки розцінюють книгу не як комерційний продукт, з продажу якого вони можуть мати фінансову вигоду, а як соціокультурне явище, що передає накопичений соціальний досвід попередніх поколінь, знайомство з яким сприяє особистісному розвитку та добробуту читачів. Бібліотечні установи зосереджуються переважно на рекламі некомерційного характеру, що має на увазі реалізацію некомерційних суспільних цілей, зокрема через пропагування населенню соціально важливих документальних ресурсів, популяризацію, просвітницьку діяльність за допомогою створення бібліографічних оглядів, посібників найкращих видань, які сприяють кращому орієнтуванню читачів у книжкових фондах. Знайомство з рекомендованою літературою чинить позитивний вплив на пріоритети членів суспільства та обумовлює їх поведінкову лінію.