

ЦИФРОВА ІНКЛЮЗІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

**Зізда Н.Є.,
ЗВО спеціальності 073 Менеджмент
Миколаївський національний аграрний університет**

У процесі розвитку сучасного суспільства публічне управління дедалі більше інтегрується з цифровими технологіями, які стають основою ефективної взаємодії держави з громадянами. Використання електронних сервісів, цифрових платформ сьогодні є не додатковим елементом, а необхідною умовою модернізації управлінських процесів. Проте паралельно з упровадженням інновацій загострюється проблема цифрової нерівності, яка проявляється між громадянами, що мають достатній рівень цифрової грамотності та доступ до сучасних інструментів, і тими, хто через об'єктивні бар'єри залишається поза межами цифрової взаємодії. Особливих труднощів за таких умов зазнають соціально вразливі групи населення: люди похилого віку, мешканці віддалених сільських територій, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені громадяни та малозабезпечені сім'ї. Серед головних чинників, що зумовлюють низький рівень залучення цих категорій до цифрової інтеграції, варто виокремити нерозвинену інфраструктуру у сільських місцевостях, низький рівень цифрової освіти та складність користування державними електронними сервісами без допомоги інших осіб. У результаті формується ситуація, що окремі громадяни фактично обмежені у реалізації своїх прав і доступі до адміністративних послуг, що гальмує процеси модернізації публічного управління та знижує його інклюзивність.

Важливі аспекти цифрової інклюзії в публічному управлінні висвітлювали такі українські дослідники як А. Алієв, М. Белікова, В. Наместнік, М. Павлов, А. Паккі, А. Чечель, М. Ангелін, В. Борисенко, А. Стасишин, М. Оліскевич, М та інші [1].

Цифрова інклюзія – це забезпечення рівного доступу всіх громадян до цифрових технологій, електронних сервісів та інформаційних ресурсів незалежно від їх соціальних чи демографічних характеристик. Згідно з результатами опитування населення України щодо цифрової грамотності, проведеного у 2023 році, виявлено, що лише 56% респондентів мають базовий рівень цифрової грамотності, а 44% — нижчий за базовий.[2]. Найбільші труднощі з доступом до електронних послуг спостерігаються серед соціально вразливих груп: людей похилого віку, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених громадян та мешканців сільських і віддалених районів.. В Україні цифрова трансформація публічного управління здійснюється через інтеграцію електронних сервісів, таких як портал та мобільний застосунок «Дія», які надають доступ до понад 130 адміністративних послуг, включаючи реєстрацію бізнесу, оформлення ліцензій і соціальних допомог. Важливою складовою є Центри надання адміністративних послуг, які забезпечують доступ громадян до державних послуг на місцевому рівні, а також мобільні ЦНАП та цифрові валізи, що дозволяють охоплювати сільські та віддалені райони. Відсутність сучасних пристроїв або нестабільне інтернет-з'єднання, особливо в сільських та віддалених районах, створює додаткові труднощі для користування електронними послугами. Боязнь нових технологій, недовіра до онлайн-сервісів та відсутність підтримки з боку родини чи громади можуть призводити до уникання використання цифрових платформ. Особи з інвалідністю можуть стикатися з проблемами при використанні стандартних інтерфейсів, що не враховують їх особливі потреби. Стандартні інтерфейси можуть бути складними для розуміння та використання людьми з обмеженими можливостями, що вимагає розробки адаптованих рішень. Наприклад, дослідження показують, що інтеграція інтерфейсів мозок-комп'ютер у технології розумного дому може бути

корисною для старших людей, але потребує подолання певних бар'єрів, таких як складність використання та необхідність адаптації інтерфейсів до індивідуальних потреб користувачів [3].

Отже, подолання цифрової нерівності в публічному управлінні потребує комплексного підходу. Впровадження мобільних та локальних центрів доступу до електронних сервісів у громадах. Сервіси слід адаптувати через інклюзивний дизайн та спрощену навігацію, а також залучати волонтерів і соціальних працівників для допомоги у користуванні цифровими послугами. Субсидії та пільги на пристрої й інтернет підвищують доступність цифрових сервісів для громадян. Проведення інформаційних кампаній щодо цифрових сервісів, зокрема для старшого покоління, сприяє підвищенню доступності та інклюзивності публічного управління.

Список використаних джерел

1. Бурик З. Цифрова інклюзія в публічному управлінні: подолання цифрового розриву серед населення. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2025. Вип. 12. DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2025-12-14-29>. URL: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2025-12-14-29> (дата звернення: 29.09.2025).

2. Міністерство цифрової трансформації України. (2023). Оцінка рівня цифрової грамотності населення України у 2023 році. Київ: Міністерство цифрової трансформації України. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/1/8800ua_cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2023.pdf

3. Yadollahpour, A., & et al. (2021). Brain–computer interface applications in smart home technologies: Challenges and perspectives. arXiv preprint arXiv:2104.02046. URL: <https://arxiv.org/abs/2104.02046>

*Науковий керівник – Олійник Т. Г.,
канд. екон. наук, доцент кафедри економіки підприємств
Миколаївський національний аграрний університет*