

СІЧЕНЬ 2025

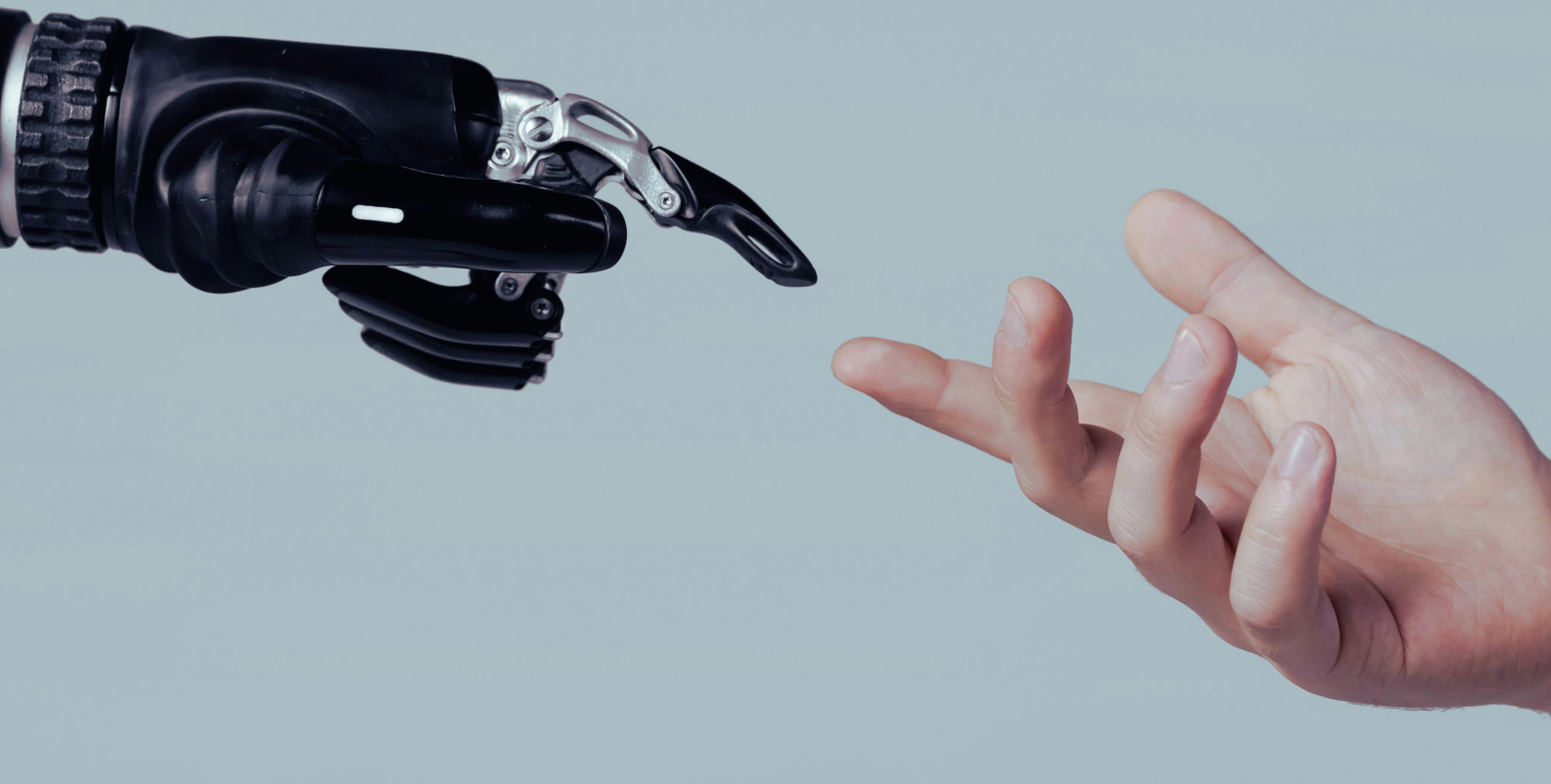
ЗВІТ

ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОПИТУВАННЯ ЩОДО
ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ,
ЧАТ-БОТІВ І ХМАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В
ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Виконавці:

Віталій Рудан

Віталій Письменний



Рудан В., Письменний В. Звіт за результатами опитування щодо використання штучного інтелекту, чат-ботів і хмарних технологій в органах місцевого самоврядування. Тернопіль: ФОП Рудан В.Я., 2025. 16 с.

Звіт містить результати дослідження, спрямованого на оцінку рівня впровадження сучасних цифрових технологій у територіальних громадах. Його автори проаналізували поточний стан справ й визначили перспективи використання штучного інтелекту, чат-ботів і хмарних технологій для оптимізації роботи органів місцевого самоврядування в Україні.

Звіт призначений для працівників органів місцевого самоврядування, ІТ-спеціалістів, науковців, політиків та урядовців.

© Віталій Рудан, 2025

© Віталій Письменний, 2025

© Громадська організація «Науково-аналітична спілка», 2025

ЗМІСТ



Передмова	4
Результати опитування	6
Висновки	11
Рекомендації	13
Подяка	15

ПЕРЕДМОВА

В умовах цифрової трансформації органи місцевого самоврядування (ОМС) стикаються з викликами, що потребують впровадження сучасних технологій для оптимізації робочих процесів, підвищення прозорості та покращення якості надання публічних послуг. Впровадження штучного інтелекту (ШІ), чат-ботів і хмарних технологій дозволяє автоматизувати рутинні завдання, сприяти зменшенню адміністративного навантаження на працівників.

Дані опитування засвідчили, що 89,2% респондентів знають про інноваційні технології, а 69,2% готові пройти навчання для підвищення своєї кваліфікації. Це підтверджує високий потенціал для впровадження цих технологій, однак існують виклики, такі як брак навичок у 24,6% респондентів і небажання окремих працівників цікавитися новими рішеннями (6,2%).

Ключовим аргументом актуальності дослідження є можливість зменшення корупційних ризиків завдяки цифровізації: 35,4% опитаних вважають, що впровадження інноваційних технологій може допомогти у цьому. Водночас майже половина респондентів (47,7%) утрималася від однозначної відповіді, що вказує на необхідність поглибленого вивчення цього питання та створення програм з підвищення довіри до цих технологій у сфері управління.

Метою дослідження є аналіз рівня використання ШІ, чат-ботів і хмарних технологій у діяльності ОМС, а також оцінка їх впливу на ефективність робочих процесів.

Завдання дослідження:

- визначити рівень обізнаності працівників ОМС щодо інноваційних технологій;
- оцінити готовність працівників ОМС до навчання та впровадження ШІ, чат-ботів і хмарних технологій;
- дослідити сфери використання інноваційних технологій та їх функціональні переваги;
- виявити перешкоди для цифровізації ОМС в сучасних умовах;
- надати рекомендації щодо підвищення ефективності роботи ОМС завдяки інноваційним рішенням.

Дослідження проведено методом анкетування, у якому взяли участь понад 30 територіальних громад (ТГ). Анкета складалася із запитань про використання ШІ, чат-ботів і хмарних сервісів, оцінку впливу цих технологій на ефективність роботи ОМС і готовність до навчання. Загальна кількість респондентів склала 65 осіб.

Для аналізу відповідей використовувалися статистичні методи підрахунку відсотків і частотного розподілу, що дозволило оцінити як кількісні, так і якісні параметри впровадження інноваційних технологій у діяльність ОМС.

Збір даних здійснювався для таких ключових напрямів:

- автоматизація процесів завдяки ШІ;
- використання чат-ботів для комунікації;
- оцінка впливу хмарних технологій на роботу ОМС.

Одержані результати стали основою для формулювання висновків та рекомендацій, спрямованих на покращення діяльності ОМС через цифрові інструменти.

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

1. ВІК ТА ГЕНДЕРНИЙ РОЗПОДІЛ РЕСПОНДЕНТІВ

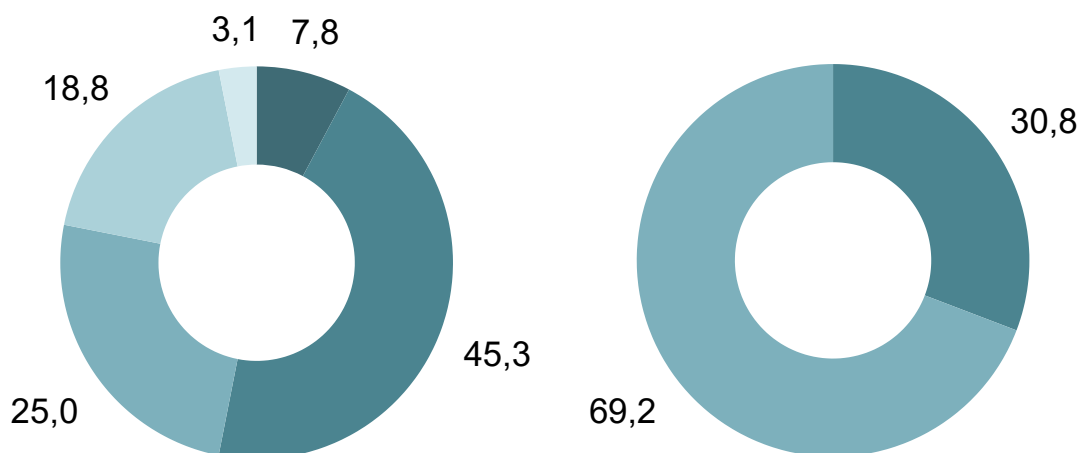
В опитуванні взяли участь 65 респондентів із 34 ТГ з 12 областей України.

Вікова структура:

- до 30 років – 7,8%;
- 30-40 років – 45,3%;
- 40-50 років – 25,0%;
- 50 років і більше – 18,8%;
- пенсійного віку – 3,1%.

Гендерний розподіл:

- чоловіки – 30,8%;
- жінки – 69,2%.



Аналіз показує, що більшість респондентів – це жінки віком від 30 до 40 років, що є типовим для кадрового складу ОМС.

2. ОБІЗНАНІСТЬ ПРО ШІ, ЧАТ-БОТИ ТА ХМАРНІ ТЕХНОЛОГІЇ

- 89,2% – респондентів знають про ці технології;
- 6,2% – зазначили, що не обізнані;
- 4,6% – відповіли, що мають часткові знання.

Це свідчить про високу обізнаність респондентів щодо ШІ, чат-ботів і хмарних технологій, оскільки більшість з них знайомі із цими інноваціями.

3. ГОТОВНІСТЬ ДО НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

- 69,2% – готові пройти навчання;
- 24,6% – вагаються з відповіддю;
- 6,2% – не зацікавлені у навчанні.

Це характеризує велику готовність респондентів до навчання та підвищення кваліфікації, зокрема більшість виражає бажання пройти навчання, хоча деякі все ще сумніваються.

4. ВИКОРИСТАННЯ ШІ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ РОБОЧИХ ПРОЦЕСІВ

- 18,3% – вже використовують ці технології у своїй роботі;
- 46,9% – зазначили, що їм цікаво дізнатися більше;
- 34,8% – поки що не використовують.

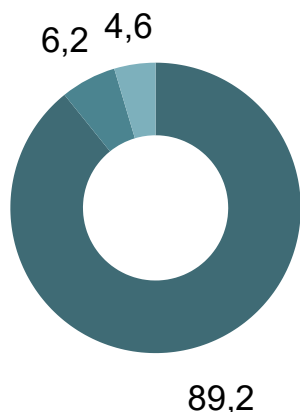
Це показує, що багато респондентів зацікавлені у використанні ШІ, але ще не впровадили його в роботу.

5. ОЦІНКА ВПЛИВУ ШІ НА РОБОЧІ ПРОЦЕСИ

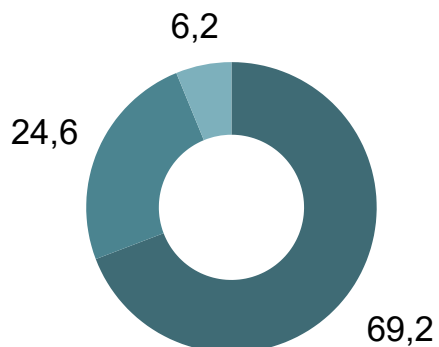
- 36,3% – вважають, що це покращить робочі процеси;
- 42,4% – відзначили частковий позитивний вплив із необхідністю обмежень;
- 12,1% – не бачать суттєвого впливу;
- 9,2% – побоюються негативних наслідків.

Це свідчить, що більшість респондентів позитивно оцінюють вплив ШІ на робочі процеси.

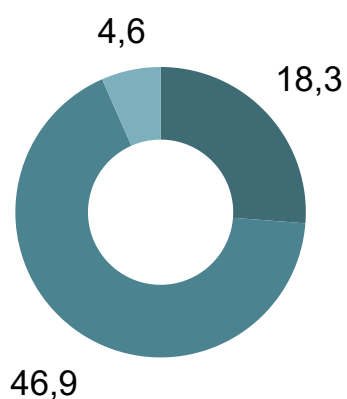
ОБІЗНАНІСТЬ ПРО ТЕХНОЛОГІЇ



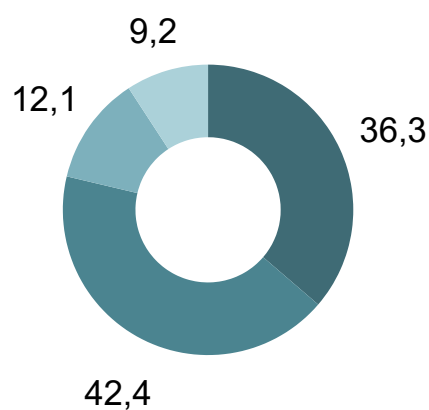
ГОТОВНІСТЬ ДО НАВЧАННЯ



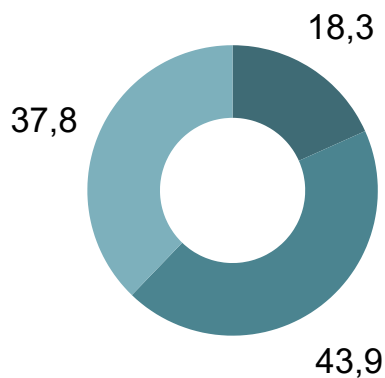
ВИКОРИСТАННЯ ШІ



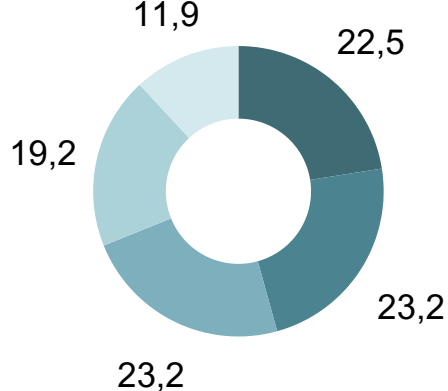
ОЦІНКА ВПЛИВУ ШІ



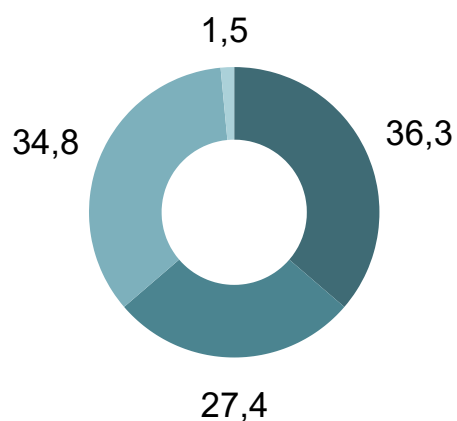
ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ



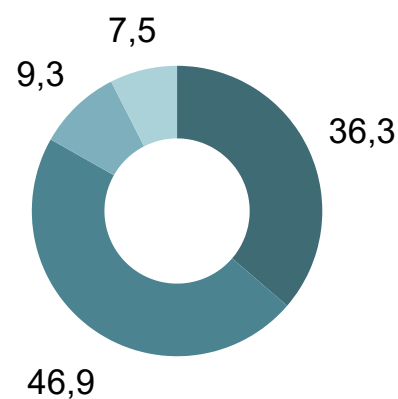
ФУНКЦІЇ ЧАТ-БОТІВ



ВИКОРИСТАННЯ «ХМАР»



ОЦІНКА ВПЛИВУ «ХМАР»



6. ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ ДЛЯ КОМУНІКАЦІЇ

- 18,3% – використовують для автоматизації відповідей на публічні запити;
- 43,9% – зацікавлені у впровадженні;
- 37,8% – не використовують чат-боти.

Це демонструє високий рівень зацікавленості у використанні чат-ботів, хоча їх впровадження ще не є поширеним.

7. НАЙПОШИРЕНІШІ ФУНКЦІЇ ЧАТ-БОТІВ

- 22,5% – автоматичне опрацювання звернень громадян;
- 23,2% – надання інформації про адміністративні послуги;
- 23,2% – оповіщення про певні події та зміни;
- 19,2% – збір й обробка заявок і скарг;
- 11,9% – внутрішня комунікація між працівниками.

Це показує, що чат-боти дозволяють покращити якість послуг і забезпечити тісну взаємодію з громадянами.

8. ВИКОРИСТАННЯ ХМАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ

- 36,3% – використовують ці технології;
- 27,4% – зацікавлені у впровадженні;
- 34,8% – не застосовують;
- 1,5% – не планують використання.

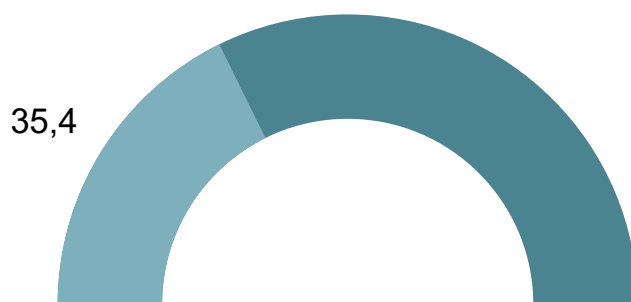
Це свідчить певну популярність хмарних технологій серед респондентів та їх великий потенціал.

9. ОЦІНКА ВПЛИВУ ХМАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

- 36,3% – суттєве підвищення ефективності;
- 46,9% – часткове покращення;
- 9,3% – відсутність впливу;
- 7,5% – можливі негативні наслідки.

Це характеризує в цілому позитивне сприйняття хмарних технологій, зокрема їх здатність покращувати роботу.

10. ЗНИЖЕННЯ РІВНЯ КОРУПЦІЇ ЗАВДЯКИ ІННОВАЦІЙНИМ ТЕХНОЛОГІЯМ



35,4% респондентів вважають, що застосування інноваційних технологій може сприяти зменшенню корупційних ризиків. Це свідчить про те, що цифровізація має потенціал зробити управлінські процеси прозорими, знижуючи можливості для хабарництва, казнокрадства та зловживання владою.

ВИСНОВКИ

Опитування показало, що 89,2% респондентів знайомі з концепціями ШІ, чат-ботів і хмарних технологій, а 69,2% готові пройти навчання для підвищення кваліфікації у цій сфері. Це свідчить про значний потенціал для впровадження сучасних рішень у діяльність ОМС. Однак наявність 24,6% респондентів, які вагалися із відповіддю, і 6,2%, що не цікавляться навчанням, вказує на необхідність додаткового інформування та мотивації працівників.

Технології ШІ вже впроваджуються у 18,3% громад, що говорить про перші позитивні практики автоматизації процесів. Найбільш актуальним напрямом є автоматизація рутинних операцій, таких як обробка звернень громадян і моніторинг виконання завдань. 46,9% респондентів виявили зацікавленість у використанні ШІ, що створює основу для впровадження пілотних проєктів у громадах. Водночас 34,8% учасників опитування зазначили, що не використовують ці технології, що може бути пов'язано з недостатнім бюджетом і відсутністю ІТ-фахівців.

Чат-боти вже використовуються у 18,3% громад для надання інформації та обробки звернень громадян. Найпоширеніші функції включають автоматичне опрацювання запитів, надання інформації про адміністративні послуги й оповіщення про зміни у діяльності органів влади. Попри позитивні приклади використання, 37,8% опитаних зазначили, що взагалі не використовують чат-боти, а 43,9% цікавляться цим інструментом.

36,3% респондентів зазначили, що у їхніх громадах застосовуються хмарні сервіси для збереження та обробки даних, що підвищує ефективність і безпеку інформації. Однак 34,8% ОМС не використовують хмарні технології, а 1,5% не планують їх впровадження. Це свідчить про наявність бар'єрів, пов'язаних з фінансовими витратами і недовірою до безпеки даних. Водночас 46,9% учасників опитування переконані, що хмарні сервіси можуть частково покращити роботу, а 36,3% очікують суттєвого ефекту від впровадження.

Ключовими перешкодами для впровадження інноваційних технологій є обмежене фінансування, нестача кваліфікованого персоналу та застаріла ІТ-інфраструктура. Крім того, у частині ТГ зазначається брак чіткого стратегічного плану цифровізації та побоювання щодо безпеки обробки даних у хмарних середовищах.

ЗАГАЛЬНИЙ ВИСНОВОК

Отримані результати свідчать про готовність значної частини ТГ до впровадження цифрових рішень і проведення навчальних програм для підвищення цифрової грамотності працівників. Однак для успішної реалізації цифровізації необхідно вирішити питання забезпечення належного фінансування, а також розробити рекомендації для створення пілотних проєктів і розвитку інноваційних екосистем у ТГ.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. РОЗРОБИТИ ПРОГРАМИ НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

Висока готовність респондентів до навчання (69,2%) свідчить про необхідність створення програм підвищення кваліфікації. Ці програми мають бути орієнтовані на практичне застосування технологій, щоб працівники ОМС не лише знали про інструменти, а й ефективно використовували їх у щоденній роботі.

Рекомендується запровадити навчальні модулі, що охоплюють такі питання:

- основи роботи з програмами ШІ для обробки запитів громадян;
- інтеграція чат-ботів у систему комунікацій;
- використання хмарних платформ для збереження та обробки даних.

Проведення навчальних сесій у форматі воркшопів і тренінгів дозволить закріпити знання на практиці.

2. ЗАЛУЧАТИ РЕСУРСИ ДЛЯ МОДЕРНІЗАЦІЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ОМС

Для ефективного впровадження технологій необхідна відповідна ІТ-інфраструктура. Опитування показало, що частина ТГ не використовує сучасні технології через обмежені бюджети та технічну базу.

Рекомендується розробити механізми залучення додаткового фінансування через:

- грантові проекти та міжнародні програми технічної допомоги;
- співпрацю з ІТ-компаніями і благодійними організаціями, які можуть надати технологічну підтримку.

3. РОЗРОБИТИ ПІЛОТНІ ПРОЄКТИ З ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ

Для демонстрації переваг цифрових рішень важливо впроваджувати пілотні проекти у найбільш затребуваних напрямках діяльності ОМС.

Рекомендується реалізувати такі проекти у кількох напрямках:

- автоматизація ЦНАПів – створення системи обробки звернень громадян за допомогою чат-ботів з інтеграцією до електронного документообігу;
- «розумне місто» та системи оповіщення – запровадження сервісів інформування населення про заходи, надзвичайні ситуації або зміни у міському просторі;
- антикорупційні інструменти – створення прозорих електронних систем моніторингу виконання бюджету та публічних закупівель.

Пілотні проекти повинні супроводжуватися регулярним моніторингом і коригуванням залежно від потреб ТГ.

4. ЗАБЕЗПЕЧИТИ КІБЕРБЕЗПЕКУ ТА ТЕХНІЧНУ ПІДТРИМКУ

Застосування хмарних технологій потребує належного рівня кіберзахисту для запобігання витокам даних.

Рекомендується створити центри технічної підтримки, які забезпечуватимуть:

- регулярне оновлення програмного забезпечення;
- створення системи багаторівневого захисту;
- навчання працівників принципам кібергігієни.

Така підтримка сприятиме безперебійній роботі електронних сервісів і підвищить довіру цифрофізації.

ПОДЯКА



Автори висловлюють подяку Антонінській, Бабанській, Бережанській, Березнівській, Бібрській, Бобринецькій, Борщівській, Бужанській, Вакулівській, Володимирецькій, Городоцькій, Добромільській, Добротвірській, Зборівській, Іване-Пустенській, Кам'янській, Корецькій, Корнинській, Куликівській, Маньківській, Меджибізькій, Мошнівській, Немирівській, Новопокровській, Підволочиській, Рокитнівській, Софіївській, Судововишнянській, Сумській, Теофіпольській, Тернопільській, Турківській й іншим ТГ. Ваше активне залучення і відкрите ставлення до інноваційних підходів є важливим кроком у напрямку модернізації місцевого управління і підвищення ефективності надання публічних послуг.

Ваші відповіді та досвід є цінними для подальшого розвитку і вдосконалення технологічних рішень, що дозволяють знижувати адміністративні бар'єри та сприяти прозорості в управлінні. Спільними зусиллями ми маємо можливість створити більш комфортне, зручне й сучасне середовище для жителів ваших громад.

Дякуємо за вашу співпрацю, відкритість до нових технологій і внесок у розвиток цифрових можливостей ОМС.

З повагою та найкращими побажаннями –
Віталій Рудан і Віталій Письменний

“Мислимо критично. Діємо ефективно.”



**Громадська організація
«Науково-аналітична спілка»**

+38 098 99 72 111 

goscanun@gmail.com 

www.ngosau.com 