

ВПЛИВ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЧАТ-БОТІВ І ХМАРНИХ СЕРВІСІВ НА ФОРМУВАННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО МІСЦЕВОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

Віталій ПИСЬМЕННИЙ

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,
Тернопіль, Україна*

Андрій КРУПКА

Нинішня парадигма місцевого врядування в Україні дедалі більше нагадує складну екосистему, де технології штучного інтелекту (ШІ), чат-ботів і хмарних сервісів працюють не ізольовано, а у багатовимірній системі інклюзивних практик. Тут важливо бачити не просто оптимізацію процесів, а глибинну зміну логіки взаємодії громадян з місцевою владою. Доступність стає не декларацією, а технологічно забезпеченою властивістю адміністративної системи. Інклюзивність уже не зводиться до встановлення пандусів чи адаптації інтерфейсів. У цифровій площині вона означає подолання невидимих бар'єрів – нерівності цифрових навичок, віддаленості від центрів послуг, недовіри до бюрократичних процедур.

Роль ШІ у формуванні інклюзивної моделі місцевого врядування складно переоцінити. Так, алгоритми ШІ дозволяють аналізувати соціально-економічні профілі громадян з точністю, яка в рази перевищує можливості традиційних систем. Завдяки цьому місцева влада отримує інструмент не лише для розподілу соціальної допомоги, а для її індивідуалізації. Що тут важливо? ШІ працює з масивами даних, де складні закономірності виявляються раніше, ніж людина встигне помітити бодай перший сигнал. А це означає, що групи ризику можуть бути ідентифіковані до того, як їхні проблеми переростуть у кризу. Хоча завжди залишається запитання: чи здатні органи влади на місцях контролювати алгоритми так, щоб уникати дискримінаційних рішень?

ШІ не розв'язує проблему інклюзивності автоматично. Для сучасних практик цифрового врядування показовою є суперечність між логікою автоматизації та вимогами етики (система може виявитися надто жорсткою, якщо спирається виключно на статистичні закономірності, а також не враховує індивідуальні та контекстуальні чинники). У цьому сенсі ключовим стає аспект відповідальності за алгоритмічно згенеровані управлінські рішення, зокрема у випадках неправильного призначення пільг чи необґрунтованих відмов у наданні послуг. Для мінімізації таких ризиків місцевій владі необхідно розвивати не лише технологічну, а й інституційну спроможність.

Щодо чат-ботів, то вони фактично сформували першу хвилю масової цифрової інклюзії. Їхній інтерфейс функціонує як проміжна ланка між адміністративною системою та користувачем, для якого традиційні бюрократичні процедури є надто складними або ресурсомісткими. Простота конструкції таких рішень перетворюється на їхню ключову перевагу: чат-бот не перевантажує користувача надлишковими опціями, а структуровано переводить його через послідовність кроків, необхідних для отримання певної послуги чи інформації. Для значної частини мешканців віддалених громад це часто стає першим досвідом відносно безбар'єрної комунікації з органами влади на місцях, що має очевидний інклюзивний ефект.

Проте функціональна простота чат-ботів має й зворотний бік. Вони часто «ламаються» на складних ситуаціях, де потрібне типологічне мислення або контекст. Наприклад, запити щодо земельних питань, соціального статусу чи адміністративної відповідальності потребують не просто відповідей, а тлумачення. Тут чат-бот ризикує породжувати хибну впевненість (користувач отримує відповідь швидко, але не завжди коректно). Місцева влада змушена балансувати між оперативністю та якістю, а

інклюзивність стає не лише технологічним, а й контентним викликом (для цього потрібні моделі, які враховують мовні, когнітивні та сенсорні особливості різних груп громадян).

Хмарні сервіси відкрили для громадян можливість отримувати доступ до публічних послуг незалежно від місця проживання або роботи. Завдяки ним робота з електронними реєстрами, документами, заявками й онлайн-сервісами більше не прив'язана до фізичної присутності в адміністративному центрі. Цифрова інфраструктура, яка спочатку проєктувалася переважно як технічне рішення для електронного документообігу, поступово трансформувалася в інституційний фундамент місцевої політики рівних можливостей. За умов, коли віддаленість від ЦНАПу раніше фактично означала обмежений доступ до багатьох послуг, використання хмарних технологій дозволяє істотно вирівнювати адміністративні шанси різних груп населення.

Разом із тим хмарні платформи висунули складний виклик: забезпечення рівного доступу не гарантує однакової якості отримуваних послуг. За умов недостатнього розвитку швидкісної інтернет-інфраструктури в окремих регіонах, обмежених фінансових ресурсів на підтримку кіберзахисту та браку компетентностей працівників органів місцевого самоврядування у сфері роботи з цифровими системами, інклюзивність хмарних рішень набуває декларативного характеру. За відсутності цілеспрямованих інвестицій у цифрову спроможність і кадровий розвиток будь-які хмарні системи залишаються здебільшого формальним атрибутом місцевої влади, ефективність якого реалізується лиш «на папері».

У межах дослідження цифровізації управлінських процесів у громадах використаємо результати анкетного опитування, в якому взяли участь представники понад 30 міст, селищ і сіл в Україні [1]. Його результати дають доволі виразну картину того, як органи влади на місцях рухаються в напрямі цифрової інклюзії. Навіть з частини отриманих даних добре видно, що технології ШІ, чат-ботів і хмарних сервісів не просто оптимізують роботу, а вибудовують нову конфігурацію доступності, долаючи бар'єри між громадою та владою. Якщо їх проаналізувати детальніше, можна побачити, хто отримує більше можливостей, де система «провисає» і які напрями потребують підтримки.

Перший аналітичний вимір стосується використання ШІ. Тут помітна перевага тих установ, які вже застосовують ШІ (18,3%), але ще виразнішою є група тих, хто цікавиться і потенційно готовий до впровадження (46,9%). Респонденти виокремлюють переваги, безпосередньо пов'язані з інклюзивністю: автоматизацію рутинних операцій (30,1%), скорочення часу виконання процедур (35%), підвищення точності рішень (13,3%) [1]. Фактично це означає можливість швидшої обробки даних, точнішої ідентифікації потреб, зниження залежності від людського чинника, який часто формує бар'єри. Водночас суттєва частка тих, хто «не планує використання», сигналізує, що доступ до ШІ може виявитися нерівномірним.

У центрі другого напрямку аналізу – чат-боти. Частка тих, хто вже користується ними, становить лише 18,3%, тоді як понад 43,9% респондентів виявляють зацікавленість. Функції, які оцінюються як найбільш корисні, відповідають вимогам до інклюзивних сервісів: автоматичне опрацювання звернень (22,5%), надання інформації в реальному часі (23,2%), повідомлення про важливі події (23,2%), збір й обробка заявок (19,2%). Йдеться про цифрові «точки входу» для громадян, які раніше потребували фізичної присутності в установі або допомоги посередників. Також 37,8% опитаних прямо зазначають, що чат-боти не використовують [1]. Це свідчить про відсутність мінімального набору інструментів цифрового доступу в частині громад.

Третій вимір пов'язаний із застосуванням хмарних сховищ. Тут фіксується інша динаміка: частка користувачів є вищою (36,3%), що вже формує базову інфраструктуру для інклюзивності. Показово, що саме хмарні технології респонденти оцінюють як здатні

«суттєво підвищити ефективність роботи» (36,3%) або принаймні «частково» її покращити (46,9%). У координатах інклюзії це означає розширення доступу до електронних реєстрів, можливість дистанційної взаємодії та зменшення залежності від географічного розташування. Водночас 9,3% не бачать суттєвого ефекту [1], що вказує на те, що інклюзивність впирається у проблеми кіберзахисту, якості інтернет-інфраструктури, рівня компетентності персоналу.

Загалом же інтеграція цифрових технологій не є універсальним рецептом, який гарантує розширення інклюзивності. Вона вимагає гнучкої політики, що враховує локальний контекст кожної громади. Десь критичною є мовна адаптація інтерфейсів, десь – перекваліфікація працівників органів місцевого самоврядування, а десь бар'єром залишається недовіра громадян до передачі персональних даних у хмарні системи. Стратегія інклюзивного цифрового врядування має виходити з того, що технічна можливість – це тільки верхній шар. Під ним лежать соціальні структури, культурні звички, інституційні традиції. Саме там вирішується питання, чи стане цифрова інклюзія реальністю.

Список використаних джерел:

1. 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.