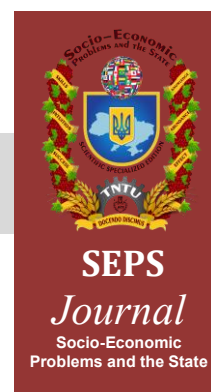




ISSN 2223-3822

Skrylnyk, A. (2025) Formation of an accessible environment in retail trade: impact on the inclusive development of small enterprises. *Socio-Economic Problems and the State* (electronic journal), Vol. 33, no. 2, pp. 154-165. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2025/25sasose.pdf>



ФОРМУВАННЯ ДОСТУПНОГО СЕРЕДОВИЩА У РОЗДРІБНІЙ ТОРГІВЛІ: ВПЛИВ НА ІНКЛЮЗИВНИЙ РОЗВИТОК МАЛИХ ПІДПРИЄМСТВ

Андрій СКРИЛЬНИК

Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
проспект Віталія Грицаєнка, 24, м. Полтава, 36011, Україна

e-mail: skrylnikas@gmail.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9622-4217>



Article history:

Received: October

1st Revision: October

Accepted: November

JEL classification:

L81

L26

M31

O35

D63

J14

UDC:

339.37:005.96

DOI:

<https://doi.org/10.33108/sepd.2025.02.154>

Анотація: У статті розглянуто дизайн доступності в роздрібній торгівлі та його значення для інклюзивного розвитку малих підприємств. Предмет дослідження – принципи формування доступного середовища та безбар'єрності у відповідності до концепції інклюзивного розвитку економіки і їхній вплив на клієнтську базу, фінансові й репутаційні показники бізнесу. Метою роботи є оцінка цього впливу й розробка практичних рекомендацій щодо підвищення інклюзивності малого роздрібного бізнесу. Методологія дослідження поєднує систематичний аналіз наукової літератури та статистичних даних, узагальнення результатів опитувань представників малого бізнесу та громадських організацій, а також аналіз практичних кейсів пристосування суб'єктів роздрібної торгівлі до потреб маломобільних клієнтів. Використано порівняльний аналіз національних стандартів безбар'єрності та світових практик. Такий міждисциплінарний підхід дає змогу комплексно оцінити багатовимірний вплив доступності. Отримані результати свідчать про позитивний ефект доступності для малого бізнесу. Упровадження принципів універсального дизайну сприяє розширенню клієнтської аудиторії (включно з людьми з інвалідністю та літніми), зростанню продажів і поліпшенню репутації. Зростання інноваційних підходів у сервісі і підвищення лояльності клієнтів також відзначені як важливі результати. Менш як третина малих суб'єктів роздрібної торгівлі застосовує безбар'єрні практики: основні перепони – обмежені ресурси, недостатня обізнаність та скепсис щодо доцільності змін. Висновки підкреслюють практичну цінність дослідження: дизайн доступності слід розглядати як стратегічний напрям розвитку малого роздрібного бізнесу. Запропоновано рекомендації щодо поступового впровадження безбар'єрних рішень (облаштування пандусів, адаптація сайтів до стандартів WCAG, мультиканальний сервіс). Наголошено також на ролі держави у стимулюванні інклюзивних практик через фінансову та освітню підтримку. Результати демонструють, що інвестиції в доступність позитивно впливають на бізнес-результати та сприяють створенню більш справедливого суспільства.

Ключові слова: дизайн доступності; інклюзивний розвиток; малий бізнес; роздрібна торгівля; універсальний дизайн; безбар'єрність; інклюзивні практики.



Скрильник А. Формування доступного середовища у роздрібній торгівлі: вплив на інклюзивний розвиток малих підприємств. Соціально-економічні проблеми і держава. 2025. Вип. 2 (33). С. 154-165. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2025/25sasose.pdf>



This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

1. Постановка проблеми.

Розвиток малих підприємств роздрібної торгівлі нерозривно пов'язаний із їхньою здатністю забезпечувати доступність товарів і послуг для всіх груп населення, включно з особами з інвалідністю та іншими маломобільними групами. Дизайн доступності передбачає врахування потреб людей з різними фізичними можливостями у процесі проектування торговельних приміщень, інтер'єрів та сервісів, щоб усунути бар'єри для участі цих осіб у споживанні та економічній діяльності [1]. В Україні законодавчо закріплено обов'язок підприємств створювати безперешкодні умови доступу: зокрема, ст.26 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю» зобов'язує установи та організації враховувати потреби людей з інвалідністю і забезпечувати доступність споруд [2].

Проте на практиці багато малих суб'єктів роздрібної торгівлі досі залишаються частково або повністю недоступними для людей з інвалідністю: вхідні сходи без пандусів, вузькі проходи між стелажми, відсутність пристосованих вбиралень тощо. Історично потреби осіб з інвалідністю часто ігнорувалися – їх ніби «не помічали», замість того щоб інтегрувати у суспільне життя [3]. Такий підхід призводить до втрат не лише для самих людей з інвалідністю, але й для суспільства та бізнесу, оскільки значна частина потенційних споживачів і кваліфікованих працівників фактично виключається з економічних процесів. Отже, проблема дослідження полягає в необхідності переосмислення дизайну торговельних закладів з позицій доступності та оцінювання його впливу на інклюзивний розвиток малих підприємств роздрібної торгівлі – тобто такого розвитку, який забезпечує залучення до економічної діяльності всіх верств населення (зокрема вразливих груп) і створює для них рівні можливості [6].

Забезпечення доступності та інклюзивності бізнесу стало стратегічним пріоритетом України після ратифікації Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю та ухвалення Національної стратегії безбар'єрного простору до 2030 р. [4] Зростання кількості людей з інвалідністю, старіння населення та наслідки війни формують високий суспільний попит на універсальний дизайн. У цих умовах впровадження безбар'єрних практик у малих роздрібних підприємствах є не лише соціально значущим, а й важливим чинником їх інклюзивного розвитку.

2. Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Проблематика інклюзивного дизайну та розвитку безбар'єрного середовища активно досліджується як за кордоном, так і в Україні, хоча аспекти малого бізнесу висвітлені ще недостатньо повно.

Концепція інклюзивного дизайну сформувалася наприкінці ХХ ст. і базується на принципі «дизайн для всіх», що полягає у створенні об'єктів і послуг, зручних для максимального кола користувачів без потреби додаткової адаптації. Зокрема, Краус К. М. та співавт. зазначають, що запровадження принципів універсального дизайну в міському просторі підвищує комфорт і якість життя населення та є ключовою передумовою забезпечення рівних прав громадян [5].

Зарубіжні дослідження, виконані в межах аналізу впровадження закону Americans with Disabilities Act (ADA) у малому бізнесі (США), свідчать про низку характерних бар'єрів і мотиваторів для підприємців. Р. Гулд із колегами відзначають, що специфічних досліджень про малий бізнес і ADA небагато; типові проблеми включають страх високих витрат на пристосування, брак знань про доступні ресурси та побоювання судових позовів [6]. Крім того, дослідження доводять наявність синергії між інклюзивністю персоналу і клієнтів: наймання людей з інвалідністю покращує обслуговування – малі підприємства вчетверо частіше, ніж великі, відзначають

підвищення якості взаємодії з клієнтами завдяки працевлаштуванню осіб з інвалідністю [6].

Сучасні дослідження інклюзивного розвитку підприємництва підкреслюють його значення для економічного зростання. Полінкевич О. М. та Ніколюк О. В. визначає інклюзивне зростання як процес, що «охоплює повне використання трудового потенціалу, зниження рівня бідності та зменшення її наслідків, розвиток соціальної залученості, усунення регіональних диспропорцій» [8, 9]. У цій парадигмі інклюзивний розвиток підприємств передбачає залучення малозабезпечених верств населення на всіх стадіях ланцюга створення вартості.

Лопатинський Ю. М. деталізує це поняття для малого і середнього підприємництва, а саме формує авторське трактування «інклюзивне підприємництво» як концепцію, що забезпечує рівні можливості започаткування і розвитку бізнесу та участі в економіці «всіх, включаючи тих, хто традиційно виключений» [10]. Таким чином, інклюзивні практики підприємництва розглядаються як драйвер економічної активності різних соціальних груп, що підвищує соціальну відповідальність бізнесу і сприяє більш сталому розвитку регіонів.

Підтвердженням цього підходу слугує дослідження Грінки Т. І., Луцьків О. М., Решетило В. П., яка виділяє стратегічну важливість різноманітності та інклюзивності у бізнес-середовищі. За її висновками, створення «інклюзивного середовища» у компаніях стимулює інноваційність і креативність, підвищує продуктивність та якість прийняття рішень, а також дає відчутні конкурентні переваги – зростає кількість соціально відповідальних фірм, лояльність працівників і клієнтів і загальне добробут суспільства [11, 12]. Ці висновки свідчать, що впровадження інклюзивного підходу в управлінні малим торговельним бізнесом може зміцнити його стійкість і розширити клієнтську базу.

Універсальний дизайн розглядають як ключовий засіб забезпечення доступності. Шкляр С. П., Нікішина О. В., Щербак А. В. показують, що у міському контексті універсальний дизайн є «економічно ефективним підходом», який на етапі проектування враховує потреби всіх користувачів і забезпечує не лише фізичну доступність об'єктів, а й їх психологічний комфорт, сприяючи соціальній інтеграції маломобільних груп [13, 14]. Перенісши ці принципи на сферу роздрібної торгівлі, можна стверджувати: обладнання магазинів широкими входами, зручними навігаційними системами, безбар'єрними приміщеннями та універсальними інформаційними панелями сприятиме кращій інтеграції покупців з обмеженими можливостями та робитиме торговельний простір доступним для всіх.

Таким чином, узагальнений аналіз сучасних публікацій свідчить, що питання формування доступності у роздрібній торгівлі взаємопов'язаний з інклюзивним розвитком малого бізнесу, оскільки створює умови для розширення участі різних соціальних груп у господарському житті

3. Постановка завдання.

Метою дослідження є проаналізувати принципи дизайну доступності в роздрібній торгівлі та оцінити його вплив на інклюзивний розвиток малих торговельних підприємств. Відповідно до мети передбачено також сформулювати практичні рекомендації щодо підвищення рівня доступності та інклюзивності в діяльності малого бізнесу.

Для досягнення поставленої мети були визначені такі завдання: узагальнити теоретичні основи та сучасні тенденції універсального дизайну і доступності у сфері роздрібної торгівлі; проаналізувати вплив впровадження елементів доступності (фізичної і цифрової) на діяльність малих суб'єктів роздрібної торгівлі, зокрема на розширення клієнтської бази, фінансові показники, репутацію та інші аспекти

інклюзивного розвитку; на основі отриманих результатів запропонувати рекомендації для власників та менеджерів малих роздрібних підприємств щодо підвищення доступності торговельного середовища і послуг.

4. Виклад основного матеріалу.

Формування доступності (inclusive design) у роздрібній торгівлі охоплює комплекс архітектурно-планувальних, інтер'єрних та організаційних рішень, які забезпечують можливість комфортного відвідування магазину і здійснення покупок усіма клієнтами незалежно від їхніх фізичних можливостей. Його основою є універсальний дизайн доступності середовища, тобто проектування приміщень та послуг, придатних для використання найширшим колом осіб без спеціальної адаптації або додаткового переобладнання. Нижче розглянемо основні аспекти доступності у фізичному та цифровому вимірах роздрібного бізнесу.

Фізична доступність передусім означає безбар'єрний архітектурний дизайн суб'єктів роздрібної торгівлі. Елементами фізичної доступності є ергономіка простору: розміщення кас, терміналів оплати, торговельно-виставкового обладнання, тощо повинно бути зручним для всіх клієнтів.[1, 5]. Сучасна роздрібна торгівля дедалі більше інтегрує онлайн-складову організації елементів господарської діяльності (веб-сайти, мобільні додатки, електронні каталоги товарів, служби доставки). Тому поняття доступності середовища включає і доступність цифрових продуктів. Веб-сайт магазину чи платформа онлайн-замовлень повинні відповідати стандартам WCAG (Web Content Accessibility Guidelines): мати текстові альтернативи для зображень, підтримувати навігацію з клавіатури, використовувати контрастні кольори та достатній розмір шрифту для слабозорих, забезпечувати субтитри або сурдопереклад для відеоконтенту тощо [15]. Окрім веб-доступності, важливу роль відіграє мультиканальний підхід – надання клієнтам можливості отримати послугу офлайн або онлайн на вибір. Наявність інтернет-магазину або хоча б онлайн-каталогу з опцією резервування товару – теж елемент інклюзивного дизайну роздрібної компанії. Загалом поєднання фізичної безбар'єрності торгової точки із доступними цифровими сервісами формує імідж прогресивного та клієнтоорієнтованого бізнесу, що підвищує його конкурентоспроможність.

Впровадження заходів доступності має багатовимірний вплив на діяльність малого роздрібного підприємства – від економічних показників до соціального ефекту. На основі аналізу досвіду та досліджень можна виділити кілька ключових напрямів позитивного впливу доступності на бізнес:

1. Розширення клієнтської бази та зростання товарообігу [7, 14].

Кожна бар'єрна перешкода в системі оптово-роздрібної торгівлі відсікає частину потенційних покупців; усунення таких бар'єрів автоматично розширює аудиторію. Відтак інклюзивний суб'єкт роздрібної торгівлі залучає раніше недосяжні сегменти й нарощує продажі: компанії, що підвищують доступність, мають у середньому на 28% більший дохід, ніж конкуренти. Це стосується і малого бізнесу, особливо в спільнотах із високою часткою літніх людей або осіб з інвалідністю, де доступність стає конкурентною перевагою.

2. Поліпшення репутації та підвищення лояльності клієнтів [9, 10].

Інклюзивність є складовою концепції соціальної відповідальності і репутації бізнесу: сучасні споживачі віддають перевагу соціально відповідальним брендам (66% готові платити більше за товари компаній із позитивним соціальним впливом). У роздрібній торгівлі доступність – найвідоміший прояв такої відповідальності, в контексті війни безбар'єрні практики підсилюють довіру й упізнаваність бренду. Для суб'єктів роздрібної торгівлі інвестиції в доступність не лише розширюють клієнтську

базу, а й створюють емоційний зв'язок і лояльність (повторні покупки, рекомендації), відкриваючи додаткові можливості партнерств у державних і донорських програмах.

3. Оптимізація бізнес-процесів та інновації [11, 13].

Адаптація під потреби людей з інвалідністю нерідко стимулює інноваційні рішення, які потім приносять користь бізнесу в цілому. Тобто інвестиції в доступність часто мають мультиплікативний ефект: разова модернізація покращує бізнес-процеси в різних вимірах. До того ж малий бізнес, який прагне стати інклюзивним, фактично здійснює аудит своєї діяльності очима клієнта. Такий «аудит доступності» може виявити й інші «вузькі місця» сервісу (не лише пов'язані з інвалідністю, наприклад, заплутана навігація по магазину чи невдала організація простору) і дати поштовх до їх виправлення.

4. Соціальний та економічний ефект у громаді [4, 12].

Інклюзивний розвиток малого підприємства проявляється не тільки на рівні бізнес-процесів, але й на рівні громади. Суб'єкт роздрібної торгівлі, що став доступним для людей з інвалідністю, виконує соціальну функцію: він сприяє більш повній участі таких осіб у суспільному житті та забезпечує їм більшу незалежність у задоволенні повсякденних потреб. З економічної точки зору, це означає залучення додаткової купівельної спроможності до місцевого ринку: особи з інвалідністю та літні люди отримують змогу витратити кошти, які раніше не освоювалися бізнесом через бар'єри.

Сукупно, за даними Світового банку, люди з інвалідністю контролюють до 1,3 трильйона доларів споживчих витрат у світі – так званий «purple dollar», ігнорувати який бізнесу невигідно [15]. Нарешті, інклюзивні малі підприємства можуть стати прикладом для інших: спостерігаючи успіх колег або конкурентів, більше підприємців будуть мотивовані інвестувати у доступність, що загалом підвищить стандарти обслуговування в роздрібній торгівлі.

Важливою складовою аналізу є виявлення критеріїв інклюзивного сервісу, які найбільше цінуються споживачами. З цією метою було використано результати дослідження компанії 4Service, що дозволяють окреслити ключові пріоритети відвідувачів роздрібних торговельних підприємств. На рисунку 1 наведено розподіл відповідей респондентів, який демонструє, які елементи доступності та зручності вони вважають найважливішими для якісного обслуговування.

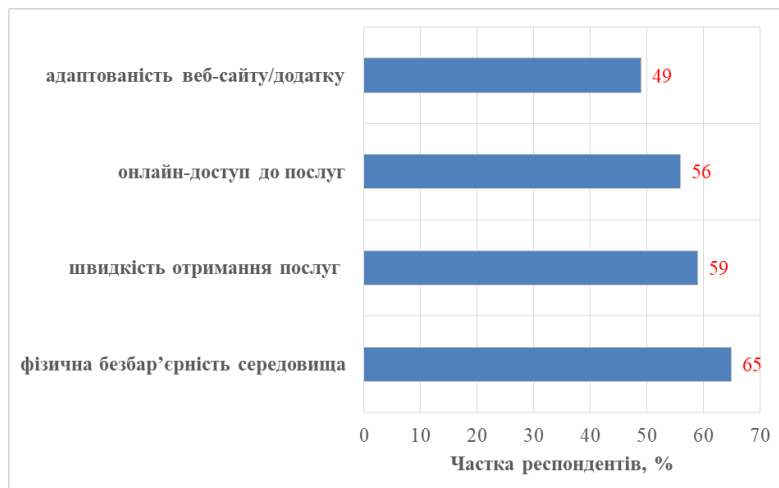


Рис. 1. Ключові критерії інклюзивного сервісу за результатами опитування 4Service, % респондентів.

Джерело: складено автором на основі [16; 18]

З точки зору споживачів, найважливішою умовою якісного обслуговування є саме фізична безбар'єрність середовища, тобто споживачі очікують від торговельних

підприємств передусім безбар'єрної фізичної доступності та зручності послуг, а також сучасних цифрових каналів взаємодії. Забезпечення інклюзивного дизайну в роздрібній торгівлі має бути комплексним: і фізична, і цифрова доступність разом визначають позитивний клієнтський досвід [17]. Бізнеси, які враховують ці критерії, підвищують лояльність своєї аудиторії та зміцнюють конкурентні позиції [14]. Архітектурна доступність міської роздрібно-інфраструктури є ключовим показником інтеграції людей з інвалідністю у соціально-економічне життя громади. Для оцінки цього аспекту проведено аналіз стану доступності об'єктів торгівлі у різних містах України, результати якого подано у таблиці 1.

Таблиця 1. Рівень архітектурної доступності роздрібно-інфраструктури в містах України.

Місто (лідери рейтингу)	Рівень доступності, %	Місто (аутсайтери рейтингу)	Рівень доступності, %
1. Чернігів	19,46	12. Івано-Франківськ	9,70
2. Житомир	18,21	13. Миколаїв	7,59
3. Вінниця	16,82	14. Херсон	6,45
4. Черкаси	16,02	15. Тернопіль	6,38
5. Полтава	15,95	16. Кам'янець-Подільський	6,27

Джерело: складено автором на основі [18]

Як видно з таблиці 1, навіть у містах-лідерах рівень архітектурної безбар'єрності не досягає і 20% об'єктів. Середній рівень доступності по вибірці міст становив лише ~12% [7,18], що свідчить про переважно низьку пристосованість міського середовища до потреб маломобільних груп населення. Таким чином, на початок повномасштабної війни існував значний дисбаланс: окремі міста зробили відчутні кроки до безбар'єрності, тоді як інші суттєво відставали. В післявоєнний період ситуація могла ще більше погіршитися у містах, що зазнали руйнувань, проте державна ініціатива «Безбар'єрність» та оновлені будівельні норми мають на меті виправити цей стан і забезпечити більш рівномірний інклюзивний розвиток по країні [4].

Дослідження підтверджують, що впровадження інклюзивних практик у сфері роздрібно-торгівлі позитивно позначається на фінансових результатах підприємств. Зокрема, адаптація торговельного простору для людей з інвалідністю сприяє збільшенню клієнтської бази, підвищенню рівня лояльності покупців і поліпшенню іміджу компанії. У сукупності це формує додаткові конкурентні переваги та забезпечує зростання ключових економічних показників. Узагальнені результати такого впливу подано в таблиці 2.

Таблиця 2. Вплив інклюзивних рішень на бізнес-показники малих торговельних підприємств

Інклюзивне рішення	Потенційний вплив на бізнес-результати
Безбар'єрна фізична доступність	Дозволяє охопити ширше коло клієнтів, зокрема ~3 млн осіб з інвалідністю в Україні, що безпосередньо розширює ринок та потенціал виручки. Підвищує лояльність клієнтів старшого віку й інших маломобільних груп, покращує репутацію бізнесу як соціально відповідального.
Гнучкі умови праці та працевлаштування	Дає доступ до ширшого кадрового резерву, допомагає зменшити дефіцит робочої сили. Підвищує мотивацію і утримання персоналу завдяки культурі рівних можливостей. Бізнес може отримати державну компенсацію за облаштування робочих місць для співробітників з інвалідністю, що частково знижує витрати. Такі практики також покращують імідж компанії в очах партнерів і клієнтів.
Навчання персоналу інклюзивному сервісу	Підвищує якість обслуговування всіх клієнтів без винятку. Зменшує кількість конфліктних ситуацій або випадків ненавмисної дискримінації при роботі з особами з інвалідністю. Як наслідок – зростає задоволеність клієнтів сервісом, їхня довіра та лояльність до компанії, що стимулює повторні продажі і позитивні відгуки.

Джерело: складено автором на основі [6; 11; 14]

Упровадження принципів доступності в діяльність малих підприємств в Україні відбувається під впливом суперечливих чинників: з одного боку, існують бар'єри, пов'язані з фінансовими обмеженнями, низькою обізнаністю власників та недостатньою нормативно-правовою підтримкою; з іншого - відчутними є стимули, що формуються під впливом зростання суспільного запиту на безбар'єрність, підтримки міжнародних донорських програм і прагнення бізнесу зміцнити власну конкурентоспроможність. Узагальнений перелік основних бар'єрів і стимулів наведено у таблиці 3.

Подолання зазначених бар'єрів потребує комплексних зусиль. З одного боку, держава має посилити підтримку – удосконалити програми співфінансування адаптацій, забезпечити податкові пільги, запровадити чіткі вимоги доступності для торговельних закладів тощо. З іншого боку, самим підприємцям важливо змінити підходи: усвідомити, що інклюзивність – це не лише соціальна відповідальність, а й інвестиція в розвиток бізнесу. Досвід компаній, які успішно інтегрували безбар'єрні практики, демонструє покращення взаємодії з клієнтами та зміцнення конкурентних позицій [7, 11]. В умовах післявоєнної відбудови України, коли кількість людей з інвалідністю зросла, дизайн доступності в роздрібній торгівлі стане одним із маркерів прогресивності та життєздатності малого бізнесу [7].

Таблиця 3. Основні бар'єри та стимули впровадження доступності в малому бізнесі (контекст України)

Бар'єри (виклики)	Стимули (мотиватори)
Фінансові та технічні труднощі. Висока вартість переобладнання приміщень (пандуси, ліфти, адаптація інфраструктури); обмежені ресурси малого бізнесу. Практичні складнощі реалізації безбар'єрних рішень – найчастіша причина бездіяльності.	Фінансова підтримка від держави. Наявність програм компенсації витрат на облаштування безбар'єрного робочого місця (часткове відшкодування інвестицій в інклюзивність з бюджету). Наприклад, 17,6% підприємців поінформовані про таку держпрограму, і 14% з них уже нею скористалися.
Недовіра та недостатнє сприяння з боку влади. Багато підприємців не відчувають підтримки органів влади та не довіряють державним ініціативам у сфері безбар'єрності. Відсутність дієвого контролю й стимулів знижує мотивацію впроваджувати зміни.	Розширення ринкових можливостей. Зростання кількості споживачів з інвалідністю та інших маломобільних груп (в Україні ~3 млн осіб з інвалідністю) формує новий сегмент клієнтів. Інклюзивний магазин отримує конкурентну перевагу, залучаючи ці групи, що зрештою збільшує виторг і частку ринку.
Низька обізнаність і культурні стереотипи. Понад 30% малого і середнього бізнесу взагалі не порушують тему безбар'єрності у колективі – часто через брак знань про рішення або недооцінку проблеми. Існує також стереотипне сприйняття інклюзії як «милощини» чи благодійності, а не як частини бізнес-стратегії.	Репутаційні вигоди та відповідність трендам. Компанії, що впроваджують принципи доступності, покращують свій публічний імідж і довіру до бренду. Інклюзивність стає вимогою часу – держава запроваджує нормативну базу («Довідник безбар'єрності», оновлені буднормативи) та популяризує універсальний дизайн. Відповідно, бізнес, який завчасно адаптується, буде готовим до нових регуляторних вимог і отримає статус інноваційного лідера у своїй галузі.

Джерело: складено автором на основі [3; 12; 17; 18]

У багатьох випадках адаптацію середовища можна здійснювати поступово, поетапно – це знижує фінансове навантаження. Інвестиційні витрати на інклюзію доцільно розглядати як інвестицію в розширення бізнесу. На макрорівні існує проблема диспропорції: для малого підприємства кожна тисяча гривень «важить» більше, ніж для великої корпорації, тому державна підтримка у вигляді податкових пільг чи безбар'єрних субсидій була б дуже доречною для стимулювання інклюзивних змін. Утім, навіть за наявних умов ті суб'єкти підприємництва, що першими вийдуть на новий стандарт доступності, отримають конкурентну перевагу та лояльність спільнот – у довгостроковій перспективі це окупить вкладення.

5. Висновки та перспективи подальших досліджень в даному напрямку.

Проведене дослідження дозволяє зробити низку важливих висновків щодо ролі дизайну доступності в інклюзивному розвитку малих підприємств роздрібною торгівлі.

По-перше, підтверджено позитивний вплив доступності на бізнес-результати. Упровадження принципів універсального дизайну та безбар'єрного сервісу сприяє розширенню клієнтської бази, збільшенню доходів, підвищенню репутації та лояльності споживачів, а також стимулює внутрішні інновації у підприємстві. Ці ефекти безпосередньо відповідають меті інклюзивного розвитку – залученню до економічної діяльності максимально широких верств населення та отриманню вигод від такої участі як самими залученими групами (через кращий доступ до товарів і послуг, працевлаштування), так і бізнесом (через зростання продажів і посилення конкурентних позицій).

По-друге, аналіз показав, що малий бізнес в Україні лише починає шлях до інклюзивності: менше третини підприємств наразі реалізують відповідні практики, тоді як більшість перебувають у стані невизначеності або пасивності. Основними причинами цього є обмежені ресурси, брак інформації про конкретні рішення та скептицизм щодо окупності інвестицій у доступність. Значною перепорою залишається і стереотипне сприйняття інклюзії як вторинного завдання або як прерогативи виключно великого бізнесу. Водночас у суспільстві формується запит на безбар'єрність, а законодавче поле поступово посилюється – ці зовнішні фактори стимулюють зміни.

Таким чином, наукова новизна даного дослідження полягає у комплексному оцінюванні мультиаспектного впливу заходів доступності на мале торговельне підприємство – не лише з точки зору виконання нормативів чи задоволення потреб осіб з інвалідністю, але й щодо бізнес-вигод та соціально-економічного ефекту. У практичному вимірі отримані результати можуть бути корисними власникам та менеджерам малого бізнесу: вони демонструють, що рух до інклюзивності є стратегічно виправданим і навіть необхідним, аби не втратити конкурентних переваг у найближчому майбутньому. Іншими словами, дизайн доступності в роздрібній торгівлі слід розглядати як стратегічний напрям розвитку малого бізнесу в Україні. Інвестиції у безбар'єрне середовище та інклюзивний сервіс мають мультиплікативний ефект: вони не тільки розширюють коло клієнтів і підвищують доходи, але й сприяють формуванню більш справедливого та згуртованого суспільства.

Перспективи подальших досліджень у сфері безбар'єрних рішень для малого бізнесу в Україні полягають у цілісному емпіричному аналізі їх економічних наслідків шляхом кейс-стаді окремих магазинів та порівняння динаміки виручки до і після адаптації торговельного простору; водночас необхідним є вивчення поведінкових особливостей споживачів з інвалідністю як цільової аудиторії їхніх потреб, рівня задоволеності наявним сервісом і чинників вибору роздрібних мереж. На цій підставі доцільно розробити прикладні моделі оцінки окупності інвестицій у доступність, що забезпечать переконливе обґрунтування економічної доцільності інклюзивності для підприємців.

Author details (in English)

FORMATION OF AN ACCESSIBLE ENVIRONMENT IN RETAIL TRADE: IMPACT ON THE INCLUSIVE DEVELOPMENT OF SMALL ENTERPRISES

Andrii SKRYLNYK

National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic»

Vitalii Hrytsayenko Avenue, 24, Poltava, 36011, Ukraine

e-mail: skrylnikas@gmail.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9622-4217>

Abstract. *The article examines accessibility design in retail trade and its significance for the inclusive development of small enterprises. The subject of the study is the principles of creating an accessible and barrier-free environment in line with the concept of inclusive economic development and their impact on customer base, financial performance, and business reputation. The purpose of the paper is to assess this impact and to develop practical recommendations for enhancing the inclusivity of small retail businesses. The methodology combines a systematic review of literature and statistical data, synthesis of survey results, and analysis of case studies of stores adapted for mobility-impaired customers. A comparative analysis of national accessibility standards and international best practices was performed. This interdisciplinary approach allows a comprehensive assessment of the multidimensional effects of accessibility. The findings indicate a positive impact of accessibility on small businesses. Implementing universal design principles helps expand the customer base (including people with disabilities and the elderly), increase sales, and improve reputation. Growth in service innovation and greater customer loyalty were also identified as significant outcomes. However, fewer than one-third of small stores apply barrier-free practices: the main barriers are limited resources, lack of awareness, and skepticism about the value of these changes. The conclusions emphasize the practical value of the study: accessibility design should be seen as a strategic direction for small retail business development. Recommendations for entrepreneurs include gradually introducing barrier-free solutions (e.g., installing ramps, adapting websites to WCAG standards, offering multichannel services). The role of the state in promoting inclusive practices through financial incentives and training is highlighted. The results demonstrate that investment in accessibility positively affects business outcomes and contributes to a more equitable society. Research findings and practical evidence demonstrate that investments in accessibility not only improve business performance—through higher sales volumes, an expanded customer base, and enhanced consumer loyalty—but also create sustainable long-term competitive advantages.*

Key words: *accessibility design; inclusive development; small business; retail trade; universal design; barrier-free environment; inclusive practices.*

Appendix A. Supplementary material

Supplementary data associated with this article can be found, in the online version, at <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2025/25sasose.pdf>

Funding

The authors received no direct funding for this research.

Citation information

Skrylnyk, A. (2025) Formation of an accessible environment in retail trade: impact on the inclusive development of small enterprises. *Socio-Economic Problems and the State* (electronic journal), Vol. 33, no. 2, pp. 154-165. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2025/25sasose.pdf>

Використана література:

1. Забезпечення доступності споруд для людей з інвалідністю. Українська Гельсінська спілка з прав людини: веб-сайт. 2016. URL: <https://www.helsinki.org.ua/articles/zabezpechennya-dostupnosti-sporud-dlya-lyudej-z-invalidnistyu/> (дата звернення: 15.05.2025).
2. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні : Закон України від 21 берез. 1991 р. № 875-XII (із змінами і доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12> (дата звернення: 15.05.2025).
3. Луцьків О. М. Світовий та європейський досвід реалізації моделі інклюзивного розвитку. Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Серія «Економічна». 2019. Вип. 97. С. 16–20.
4. Про схвалення Стратегії відновлення, сталого розвитку та цифрової трансформації МСП на період до 2027 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 серп. 2024 р. № 821-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/821-2024-%D1%80> (дата звернення: 25.05.2025).
5. Краус К. М., Краус Н. М., Марченко О. В. Інклюзивний та універсальний дизайн сучасного міста в умовах цифрової трансформації економіки. Ефективна економіка.

2022. № 2. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=10032> (дата звернення: 25.05.2025).
6. Gould R., Parker Harris S., Caldwell K., Mullin C. Research Brief: Small Business and the ADA. ADA National Network. 2019. URL: https://adata.org/research_brief/research-brief-small-business-and-ada (дата звернення: 29.05.2025).
7. Безбар'єрність на практиці: не складно, а необхідно. СУП - Спільнота Української Правди: веб-сайт. URL: <https://sup.org.ua/blog/bezbar-iernist-na-praktytsi-ne-skladno-a-neobkhidno/> (дата звернення: 30.05.2025).
8. Полінкевич О. М. Інклюзивний розвиток підприємств як вимір економічного зростання. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка». 2019. № 15(43). С. 48–52. [https://doi.org/10.25264/2311-5149-2019-15\(43\)-48-52](https://doi.org/10.25264/2311-5149-2019-15(43)-48-52)
9. Ніколюк О. В. Розвиток малого та середнього підприємництва в умовах формування інклюзивної економіки. Економіка: реалії часу. 2023. № 2(66). С. 5–11. <https://doi.org/10.15276/ETR.02.2023.1>
10. Лопатинський Ю. М. Розвиток малого та середнього інклюзивного підприємництва. Ефективна економіка. 2023. № 7. URL: <https://nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/1837> (дата звернення: 11.06.2025).
11. Грінка Т. І. Бізнес в еру інклюзивності: розбудова компаній з урахуванням різноманітності. Ефективна економіка. 2024. № 1. URL: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.1.47> (дата звернення: 11.06.2025).
12. Решетило В. П. Проблеми територіального вимірювання в умовах інклюзивного розвитку. Комунальне господарство міст. 2020. Т. 2, № 155. С. 75–82. <https://doi.org/10.33042/2522-1809-2020-2-155-75-82>
13. Шкляр С. П. Універсальний дизайн як основа формування доступного архітектурного середовища сучасних міст. Містобудування та територіальне планування. 2023. Вип. 82. С. 350–363. <https://doi.org/10.32347/2076-815x.2023.82.350-363>
14. Нікішина О. В., Щербак А. В. Роздрібна торгівля в Україні: стан, тенденції та інституційні заходи селективного регулювання. Економіка харчової промисловості. 2023. Т. 15, № 1. С. 85–94.
15. World Economic Forum. Why should businesses design goods for better accessibility? World Economic Forum: веб-сайт. 2024, листоп. URL: <https://www.weforum.org/stories/2024/11/inclusive-accessible-product-design-disabilities/> (дата звернення: 17.06.2025).
16. Research Brief: Small Business and the ADA. ADA National Network : веб-сайт. URL: https://adata.org/research_brief/research-brief-small-business-and-ada (дата звернення: 20.06.2025).
17. На шляху до безбар'єрності: що кожен бізнес має знати про інклюзивність та чому це важливо. RAU: веб-сайт. URL: <https://rau.ua/novyni/biznes-maie-znati-pro-inkluzivnist/> (дата звернення: 25.06.2025).
18. Доступно.UA оцінили, наскільки безбар'єрними є українські міста (рейтинг). Хмарочос : веб-сайт. 26 листопада 2021. URL: <https://hmarochos.kiev.ua/2021/11/26/dostupno-ua-oczynily-naskilky-bezbaryernymy-ye-ukrayinski-mista-rejtyng/> (дата звернення: 01.07.2025).

References

1. Ukrainska Helsinska spilka z prav liudyny (2016) Zabezpechennia dostupnosti sporud dlia liudei z invalidnistiu [Ensuring accessibility of structures for people with disabilities].

- URL: <https://www.helsinki.org.ua/articles/zabezpechennya-dostupnosti-sporud-dlya-lyudej-z-invalidnistyu/> (accessed 15 May 2025).
2. Verkhovna Rada Ukrainy (1991, 21 March) Zakon Ukrainy «Pro osnovy sotsialnoi zakhyschenosti osib z invalidnistiu v Ukraini» No. 875-XII (iz zminamy i dopovnenniamy) [Law of Ukraine “On the Basics of Social Protection of Persons with Disabilities in Ukraine” No. 875-XII (as amended)]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12> (accessed 15 May 2025).
 3. Lutsiv O. M. (2019) Svitovyi ta yevropeyskyi dosvid realizatsii modeli inkluzyvnogo rozvytku [Global and European experience of implementing an inclusive development model]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu imeni V. N. Karazina. Seriya «Ekonomichna»* [Bulletin of V. N. Karazin Kharkiv National University. Series «Economic»], no. 97, pp. 16–20.
 4. Kabinet Ministriv Ukrainy (2024, 30 August) Pro skhvalennia Stratehii vidnovlennia, staloho rozvytku ta tsyfrovoy transformatsii MSP na period do 2027 roku...: Rozporiadzhennia No. 821-r [On approval of the Strategy for recovery, sustainable development and digital transformation of SMEs for the period up to 2027...: Order No. 821-r]. Verkhovna Rada Ukrainy. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/821-2024-%D1%80> (accessed 25 May 2025).
 5. Kraus, K. M., Kraus, N. M., Marchenko, O. V. (2022) Inkluzyvnyi ta universalnyi dyzain suchasnoho mista v umovakh tsyfrovoy transformatsii ekonomiky [Inclusive and universal design of a modern city under the digital transformation of the economy]. *Efektivna ekonomika* [Efficient economy] (electronic journal), no. 2. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=10032> (accessed 25 May 2025).
 6. Gould, R., Parker Harris, S., Caldwell, K., Mullin, C. (2019) Research Brief: Small Business and the ADA. ADA National Network. URL: https://adata.org/research_brief/research_brief-small-business-and-ada (accessed 29 May 2025).
 7. SUP - Spilnota Ukrainskoi Pravdy (n.d.) Bezbariernist na praktytsi: ne skladno, a neobkhidno [Barrier-free in practice: not hard but necessary]. URL: <https://sup.org.ua/blog/bezbar-iernist-na-praktytsi-ne-skladno-a-neobkhidno/> (accessed 30 May 2025).
 8. Polinkevych, O. M. (2019) Inkluzyvnyi rozvytok pidpriemstv yak vymir ekonomichnoho zrostantia [Inclusive development of enterprises as a dimension of economic growth]. *Naukovi zapysky Natsionalnoho universytetu «Ostrozka akademiia». Seriya «Ekonomika»* [Scientific notes of the National University «Ostroh Academy». Series «Economics»], no. 15(43), pp. 48–52. [https://doi.org/10.25264/2311-5149-2019-15\(43\)-48-52](https://doi.org/10.25264/2311-5149-2019-15(43)-48-52)
 9. Nikoliuk, O. V. (2023) Rozvytok maloho ta serednoho pidpriemnytstva v umovakh formuvannia inkluzyvnoi ekonomiky [Development of SMEs under the formation of an inclusive economy]. *Ekonomika: realii chasu. Naukovyi zhurnal* [Economics: time realities. Scientific journal], no. 2(66), pp. 5–11. <https://doi.org/10.15276/ETR.02.2023.1>
 10. Lopatynskyi, Yu. M. (2023) Rozvytok maloho ta serednoho inkluzyvnoho pidpriemnytstva [Development of small and medium inclusive entrepreneurship]. *Efektivna ekonomika* [Efficient economy] (electronic journal), no. 7. URL: <https://nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/1837> (accessed 11 June 2025).
 11. Hrynka, T. I. (2024) Biznes v eru inkluzyvnosti: rozbudova kompanii z urakhuvanniam riznomanitnosti [Business in the era of inclusivity: building companies with diversity in mind]. *Efektivna ekonomika* [Efficient economy] (electronic journal), no. 1. <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.1.47>.
 12. Reshetylo, V. P. (2020) Problemy terytorialnoho vymiriuvannia v umovakh inkluzyvnoho rozvytku [Problems of territorial measurement under inclusive development].

- Komunalne hospodarstvo mist* [Municipal economy of cities], no. 2(155), pp. 75–82.
<https://doi.org/10.33042/2522-1809-2020-2-155-75-82>
13. Shkliar, S. P. (2023) Universalnyi dyzain yak osnova formuvannia dostupnoho arkhitekturnoho seredovyscha suchasnykh mist [Universal design as a basis for accessible urban architectural environment]. *Mistobuduvannia ta terytorialne planuvannia* [Urban planning and territorial planning], no. 82, pp. 350–363.
<https://doi.org/10.32347/2076-815x.2023.82.350-363>
 14. Nikishyna, O. V., Shcherbak, A. V. (2023) Rozdribna torhivlia v Ukraini: stan, tendentsii ta instytutsiini zakhody selektyvnoho rehuliuвання [Retail trade in Ukraine: state, trends and institutional measures of selective regulation]. *Ekonomika kharchovoi promyslovosti* [Economics of the food industry], vol. 15, no. 1, pp. 85–94.
 15. World Economic Forum (2024, November) Why should businesses design goods for better accessibility? World Economic Forum. URL: <https://www.weforum.org/stories/2024/11/inclusive-accessible-product-design-disabilities/> (accessed 17 June 2025).
 16. ADA National Network (n.d.) Research Brief: Small Business and the ADA. ADA National Network. URL: https://adata.org/research_brief/research-brief-small-business-and-ada (accessed 20 June 2025).
 17. RAU (n.d.) Na shliakhu do bezbariernosti: shcho kozhen biznes maie znaty pro inkluzyvnyist ta chomu tse vazhlyvo [On the path to barrier-free: what every business should know about inclusivity and why it matters]. URL: <https://rau.ua/novyni/biznes-maie-znati-pro-inkluzyvnyist/> (accessed 25 June 2025).
 18. Khmarochos (2021, 26 November) Dostupno.UA otsynly, naskilky bezbariernymy ye ukrainski mista (reitynh) [Dostupno.UA assessed how barrier-free Ukrainian cities are (ranking)]. Khmarochos. URL: <https://hmarochos.kiev.ua/2021/11/26/dostupno-ua-oczynly-naskilky-bezbaryernymy-ye-ukrayinski-mista-rejtyng/> (accessed 1 July 2025).



© 2025 Socio-Economic Problems and the State. All rights reserved.
 This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.
 You are free to:
 Share — copy and redistribute the material in any medium or format Adapt — remix, transform, and build upon the material for any purpose, even commercially.
 The licensor cannot revoke these freedoms as long as you follow the license terms.
 Under the following terms:
 Attribution — You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made.
 You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use.
 No additional restrictions
 You may not apply legal terms or technological measures that legally restrict others from doing anything the license permits.

Socio-Economic Problems and the State (ISSN: 2223-3822) is published by Academy of Social Management (ASM) and Ternopil Ivan Puluj National Technical University (TNTU), Ukraine, Europe.

Publishing with SEPS ensures:

- Immediate, universal access to your article on publication
- High visibility and discoverability via the SEPS website
- Rapid publication
- Guaranteed legacy preservation of your article
- Discounts and waivers for authors in developing regions

Submit your manuscript to a SEPS journal at <http://sepd.tntu.edu.ua>

