



УДК 35:004

[https://doi.org/10.52058/3041-1254-2025-12\(22\)-1507-1519](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2025-12(22)-1507-1519)

Шеметов Олег Володимирович PhD аспірант кафедри публічного управління та адміністрування, Чорноморський національний університет імені Петра Могили, <https://orcid.org/0009-0000-2823-2717>

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ: ВИКЛИКИ ПОЛІТКОРЕКТНОСТІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ

Анотація. У статті досліджуються особливості цифрової трансформації публічних комунікацій у контексті розвитку електронного врядування, а також аналізуються виклики та можливості, пов'язані з дотриманням принципів політкоректності в умовах цифровізації. Актуальність теми зумовлена стрімким розвитком інформаційно-комунікаційних технологій, які змінюють підходи до організації публічного управління та взаємодії між владою і громадськістю, а також потребою врахування етичних аспектів у процесах цифрової комунікації.

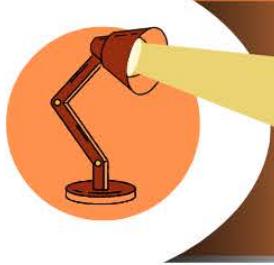
У статті розглянуто: основні тенденції цифрової трансформації публічних комунікацій, зокрема впровадження електронних платформ, соціальних мереж, чат-ботів та інших інструментів Е-врядування; вплив цифровізації на прозорість, підзвітність і ефективність публічного управління; ризики та виклики, пов'язані з дотриманням політкоректності у цифрових комунікаціях, зокрема питання дискримінації, мови ворожнечі, маніпуляцій та фейкової інформації; перспективи використання цифрових технологій для забезпечення інклюзивності, рівності доступу до публічних послуг і залучення громадян до прийняття рішень.

Автор акцентує увагу на тому, що цифровізація публічних комунікацій відкриває нові можливості для підвищення ефективності державного управління, однак вимагає ретельного дотримання принципів етики та політкоректності. Особливу увагу приділено аналізу міжнародного досвіду впровадження Е-врядування, зокрема практик країн ЄС, США та Південної Кореї, які демонструють високий рівень цифрової інтеграції у публічному секторі.

У статті також запропоновано рекомендації щодо мінімізації ризиків, пов'язаних із політкоректністю в цифрових комунікаціях. Зокрема, це включає розробку нормативно-правової бази для регулювання цифрових комунікацій, впровадження системи моніторингу та протидії мові ворожнечі, забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних.

Результати дослідження підкреслюють, що успішна цифровізація публічних комунікацій можлива лише за умови гармонійного поєднання інноваційних технологій, етичних принципів і політик, спрямованих на забезпечення інклюзив-





ності та рівності. Запропоновані у статті підходи можуть бути використані для вдосконалення системи публічного управління, розвитку Е-врядування та формування стійких і прозорих комунікаційних практик у цифровому середовищі.

Ключові слова: електронне урядування, електронні послуги, інформаційні технології, державне управління, цифровізація, публічні комунікації, політкоректність, прозорість, інклюзивність, кібербезпека.

Shemetov Oleg Volodymyrovych PhD graduate student of the Department of Management and administration, Petro Mohyla Black Sea National University, <https://orcid.org/0009-0000-2823-2717>

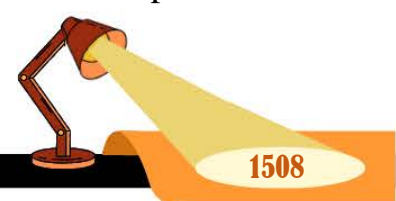
DIGITAL TRANSFORMATION OF PUBLIC COMMUNICATIONS: CHALLENGES OF POLITICAL CORRECTNESS AND PROSPECTS OF ELECTRONIC GOVERNMENT

Abstract. The article explores the features of the digital transformation of public communications in the context of developing e-governance, as well as analyzing the challenges and opportunities related to adhering to the principles of political correctness in the era of digitalization. The relevance of the topic is determined by the rapid development of information and communication technologies that are changing approaches to public administration and interactions between authorities and the public, as well as the need to consider ethical aspects in the processes of digital communication.

The article discusses the main trends in the digital transformation of public communications, including the implementation of electronic platforms, social networks, chatbots, and other e-governance tools; the impact of digitalization on transparency, accountability, and efficiency in public administration; risks and challenges associated with maintaining political correctness in digital communications, including issues of discrimination, hate speech, manipulation, and fake information; and the prospects of using digital technologies to ensure inclusivity, equal access to public services, and citizen engagement in decision-making.

The author emphasizes that the digitalization of public communications opens new opportunities for enhancing the efficiency of public administration but requires careful adherence to the principles of ethics and political correctness. Special attention is given to analyzing international experiences in implementing e-governance, particularly practices from the EU, the USA, and South Korea, which demonstrate a high level of digital integration in the public sector.

The article also proposes recommendations for minimizing risks related to political correctness in digital communications. This includes the development of a regulatory framework for governing digital communications, the implementation of monitoring and countering hate speech systems, ensuring cybersecurity, and protecting personal data.





The results of the research highlight that successful digitalization of public communications is only possible through a harmonious combination of innovative technologies, ethical principles, and policies aimed at ensuring inclusivity and equality. The approaches proposed in the article can be used to improve the public administration system, develop e-governance, and establish resilient and transparent communication practices in the digital environment.

Keywords: e-government, e-services, information technology, public administration, digitalization, public communications, political correctness, transparency, inclusivity, cybersecurity.

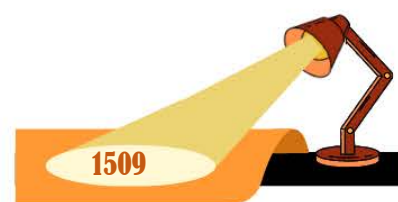
Постановка проблеми. Цифровізація публічних комунікацій є одним із ключових елементів трансформації сучасного публічного управління. Впровадження електронного врядування (Е-врядування) сприяє підвищенню прозорості, ефективності та підзвітності органів влади, а також розширює можливості громадян щодо участі у прийнятті рішень. Однак процес цифровізації супроводжується низкою викликів, серед яких особливу увагу привертають питання політкоректності та етичної відповідальності у цифрових комунікаціях.

З одного боку, цифрові технології створюють нові можливості для доступу до інформації, зворотного зв'язку між владою і громадянами, а також для подолання бар'єрів у комунікації. З іншого боку, вони можуть стати джерелом ризиків, таких як поширення мови ворожнечі, дискримінаційних висловлювань, маніпуляцій, фейкової інформації та порушення принципів інклюзивності. Це знижує довіру громадян до державних інституцій та підриває ефективність публічного управління.

Особливого значення проблема політкоректності набуває в умовах глобалізації, коли багатокультурність і різноманітність суспільства створюють додаткові виклики для формування етичних норм поведінки в цифровому середовищі. Недостатнє врахування цих аспектів може призвести до соціальної напруги, конфліктів та маргіналізації окремих груп населення.

Крім того, впровадження Е-врядування потребує розробки нових підходів до управління цифровими комунікаціями, які б враховували як технологічні, так і соціальні аспекти. Відсутність чіткої нормативно-правової бази, недосконалість механізмів регулювання цифрових комунікацій, низький рівень цифрової грамотності громадян і представників органів влади, а також загрози кібербезпеки ускладнюють процес цифрової трансформації.

Водночас цифрові платформи можуть стати важливим інструментом для впровадження політкоректної комунікації, сприяючи забезпеченню рівних можливостей, ефективного зворотного зв'язку та розвитку партисипативних механізмів у сфері публічного управління. Однак потенціал цих можливостей досі залишається недостатньо вивченим, а питання пошуку балансу між технологічною ефективністю та етичною відповідальністю державних інституцій стає дедалі актуальнішим.





Важливо також визначити ризики, з якими стикаються державні органи в умовах електронної взаємодії з громадянами, і вивчити можливості, які відкриває е-врядування для створення інклюзивних, чутливих та сучасних моделей державної комунікації.

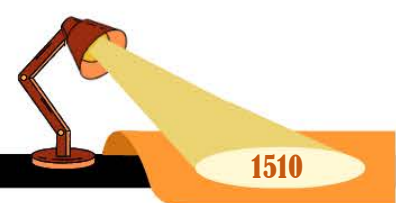
Таким чином, постає проблема гармонійного поєднання інноваційних технологій із принципами етики, політкоректності та інклюзивності в процесі цифровізації публічних комунікацій. Вирішення цієї проблеми є необхідною умовою для забезпечення стійкого розвитку системи Е-врядування, підвищення довіри громадян до органів влади та формування ефективного публічного управління в умовах сучасних викликів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження у сфері цифрового врядування та ефективності публічних сервісів свідчать, що е-врядування є важливим елементом трансформаційних процесів, які сприяють цифровій взаємодії між урядами, громадянами та бізнесом. Воно дозволяє зменшити бюрократичну неефективність, підвищуючи підзвітність і прозорість державного управління. Наприклад, вітчизняна дослідниця (Піріг, 2022) узагальнила питання цифровізації публічного управління та розвитку е-демократії на регіональному рівні. Авторка аналізувала форми взаємодії органів влади з громадянами через цифрові платформи та довела, що розвиток е-врядування є важливим кроком до формування сервісної держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян у комунікації з органами виконавчої влади.

Науковці (Шерстюк та ін., 2025) проаналізували сучасні тенденції цифрової трансформації державного управління в Україні, порівняли їх із досвідом європейських країн і розглянули можливості адаптації інновацій у цифрове публічне управління. У їхньому дослідженні зроблено акцент на актуальності впровадження інноваційних підходів, що можуть бути корисними для України.

Політкоректність як стиль мовної поведінки у публічному управлінні також є предметом уваги науковців. Зокрема, вітчизняні дослідники доводять, що політична коректність впливає на формування стилю висловлювань політиків і публічних осіб (Yevtushenko, 2025). Успішна комунікація в системі публічного управління потребує системного підходу, що включає організаційну культуру, навчання персоналу та моніторинг. Однак дослідження недостатньо розглядають вплив цифрових платформ на політкоректність комунікації між владою та громадянами.

У своїй роботі Н. Гринчак (2023) аналізує вимоги до системи цифрових комунікацій у публічній адміністрації, наголошуючи на важливості інклюзивності, двостороннього характеру комунікації та її переконливості. Автор підкреслює, що якщо публічна комунікація не враховує, як різні соціальні групи реагують на інформацію, або не зважає на ризики, пов'язані з чутливістю повідомлень, її охоплення та вплив можуть бути обмеженими. Це є одним із ризиків політкоректності у взаємодії органів влади з вразливими групами населення.





Дослідження (Смірнова, 2022) також розглядає, як е-врядування може знижувати корупційні ризики в Україні. Авторка зазначає, що існує тісний зв'язок між цифровими сервісами та довірою громадян до органів влади, що позитивно впливає на їхню легітимність.

Цінні результати в контексті нашого дослідження представлені закордонними науковцями. Наприклад, Шармін і Чоудхурі (2025) вивчали вплив інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн і відкриті дані, на прозорість і ефективність адміністрування. Вони дійшли висновку, що автоматизація процесів та відкритість даних сприяють зменшенню бюрократії та підвищенню прозорості.

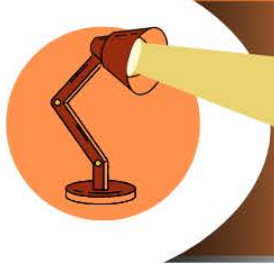
Інші дослідники (Умба, Ткалець, 2022) аналізували практичні підходи та виклики цифровізації управління. Вони зазначають, що хоча трансформація відбувається, вона часто є поверхневою, а характер взаємодії між державними інституціями та громадянами змінюється не завжди достатньо глибоко. Автори наголошують на важливості цифрової інклюзії як складової сталого е-врядування.

Дослідники (Джатміко та ін., 2025; Лазор та ін., 2024) підкреслюють необхідність багатостороннього підходу до впровадження е-врядування, який включає довгострокові інвестиції в доступність, кібербезпеку та довіру користувачів. Вони також звертають увагу на бар'єри, що перешкоджають широкому впровадженню цифрових технологій, зокрема низький рівень цифрової грамотності, недоліки інфраструктури та інституційні обмеження, особливо для маргіналізованих груп населення.

Дослідник (Lee-Geiller, 2024) підкреслює, що взаємозв'язок між оцінкою ефективності е-врядування, довірою громадян до уряду та рівнем цифрової грамотності відіграє ключову роль у забезпеченні ефективного управління в сучасних демократичних суспільствах. Автор зазначає, що чим вищий рівень цифрової грамотності населення, тим сильніший позитивний зв'язок між громадянами та владою. У рамках дослідження були запропоновані комунікаційні стратегії, спрямовані на підвищення довіри молоді до державних інституцій, де соціальні мережі виступають основним інструментом комунікації (Гансон, ДеПаула, 2025). Аналіз наукових джерел свідчить про те, що зв'язок між цифровими сервісами, довірою громадян і їхньою цифровою компетентністю є добре вивченим аспектом.

У звіті «Good Practice Principles for Public Communication Responses to Mis- and Disinformation» (2023) зазначено, що органи влади повинні забезпечувати чесну, чітку та оперативну комунікацію, особливо у відповідь на дезінформацію. Це стосується також цифрових комунікацій, які стають важливим інструментом урядової взаємодії з громадянами. Дослідження політизації урядової комунікації в соціальних мережах (Гансон, ДеПаула, 2025, Сілва та ін., 2024) акцентують увагу на тому, як політична спрямованість установ знаходить відображення у





стилістиці, мовних маркерах та стратегіях комунікації. У цьому контексті комунікаційна складова цифрового врядування є критично важливою для дотримання принципів політкоректності та управління ризиками, такими як дезінформація та поляризація суспільства.

Водночас мовні аспекти цифрових комунікацій державних органів, зокрема інклюзивність та політкоректність, залишаються недостатньо дослідженими.

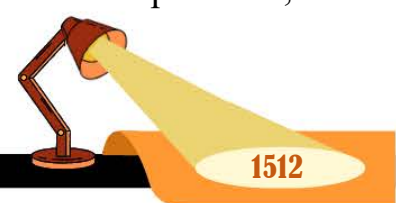
Існуючі дослідження створюють міцну основу для аналізу таких аспектів, як цифрове врядування, цифрова грамотність, довіра громадян та інклюзія. Однак інтеграція тем політкоректності, мовної чутливості та ризиків комунікації в контексті цифрових публічних комунікацій є новим і перспективним напрямом, який потребує подальшого вивчення.

Метою статті є дослідження особливостей цифрової трансформації публічних комунікацій у контексті розвитку електронного врядування, а також виявлення викликів і можливостей, пов'язаних із дотриманням принципів політкоректності в цифрових комунікаціях органів державної влади. У роботі акцентується увага на аналізі впливу цифрових платформ на ефективність, прозорість та інклюзивність взаємодії між владою та громадянами, а також на визначенні ризиків і перспектив, що виникають у процесі цифровізації публічного управління.

Виклад основного матеріалу. У сучасному цифровому середовищі, де інформація поширюється з високою швидкістю, а аудиторія стає дедалі більш різноманітною, ігнорування принципів політкоректності може призводити до виникнення конфліктів, соціальної напруги, викривлення управлінських повідомлень і зниження довіри до дій органів влади. Особливо важливим є забезпечення використання технологій е-врядування без дискримінаційних практик, з урахуванням потреб різних соціальних груп, таких як люди з інвалідністю, ветерани, представники національних меншин, внутрішньо переміщені особи та інші вразливі категорії населення.

Цифрові публічні комунікації, зокрема через платформи е-врядування, стають основним каналом взаємодії держави з громадянами. Дослідження підтверджують, що зростання рівня цифровізації супроводжується скороченням часу надання публічних послуг. Встановлено значний зв'язок між індексом розвитку е-врядування (EGOV) та швидкістю надання державних послуг [6;10].

Попри значну кількість досліджень, присвячених ефективності, прозорості та цифровій грамотності у сфері е-врядування, мовно-комунікаційні аспекти, зокрема політкоректність у цифровій взаємодії влади з громадянами, залишаються недостатньо вивченими [1;8;14;15]. Емпіричних досліджень, які аналізують вплив цифрових каналів комунікації (соціальних мереж, мобільних додатків, чат-ботів) на інклюзивність, мовну чутливість, зворотний зв'язок та залучення вразливих груп, поки що бракує. Особливу увагу слід приділити ризикам, коли автоматизовані сервіси чи алгоритми можуть створювати





комунікаційні бар'єри, посилювати дискримінацію або виключати окремі групи населення. Крім того, цифровізація породжує проблеми, пов'язані з інформаційною безпекою [2;5;6;10;14].

Дослідження показують, що багато державних цифрових платформ не відповідають міжнародним стандартам. Важливим аспектом є забезпечення комунікативної інклюзивності, доступності та дотримання мовної й стилістичної політкоректності у цифрових комунікаціях.

Чи враховують цифрові канали комунікації державних органів мовну чутливість і чи орієнтовані вони на різні соціальні групи? Результати контент-аналізу офіційних сайтів державних установ свідчать, що часто використовуються загальні формулювання, які не адаптовані до потреб вразливих груп. Також не завжди дотримується принцип простоти, зрозумілості та доступності мови (наприклад, для людей з інвалідністю).

Інтерв'ю з представниками вразливих груп виявили низку проблем: частина громадян відчуває, що цифрові комунікації не враховують їхніх потреб; існують мовні бар'єри, пов'язані зі складною офіційною мовою чи термінологією; довіра до платформ знижується, якщо комунікація сприймається як «не для них».

Поєднання технологічних, соціальних і мовно-комунікаційних аспектів, а також підвищення цифрової грамотності, забезпечення комунікативної чутливості та створення якісної інфраструктури є основою для ефективної цифрової комунікації між владою та громадянами. Цифрові інструменти також змінюють стиль публічної комунікації, спонукаючи органи влади адаптувати мовні аспекти до потреб різних соціальних груп [2;4;14].

Дослідження виявило основні ризики цифровізації публічного управління та е-врядування:

1. Цифрова грамотність: недостатній рівень цифрової компетентності або відсутність доступу до технологій може призводити до виключення окремих груп із процесу комунікації.

2. Комунікативна нерівність: ігнорування мовних, культурних чи інклюзивних особливостей знижує ефективність комунікації.

3. Інформаційна безпека та довіра: неналежний рівень захисту цифрових платформ та недотримання прозорості підривають довіру громадян.

4. Політкоректні помилки: невдалий вибір слів чи форма подачі інформації можуть викликати негативну реакцію або відчуття дискримінації серед окремих груп.

5. Автоматизація та стандартизація комунікацій: надмірна шаблонність комунікації може призвести до втрати персоналізації та чутливості до потреб громадян.

Поряд із ризиками цифрова трансформація відкриває значні перспективи для впровадження е-врядування у сфері публічного управління [1;8;11]:





- розширення доступності комунікації: цифрові платформи забезпечують цілодобовий доступ (24/7), підтримують мультимовність і адаптуються до різних форматів взаємодії (текст, відео, чат-боти);
- налагодження зворотного зв'язку: створюються механізми, що дозволяють громадянам брати активну участь у комунікаціях із владою, висловлювати свої думки та реагувати на управлінські рішення;
- забезпечення прозорості та зміцнення довіри: цифрові платформи сприяють відкритості інформації, зменшенню бюрократичних процедур і створенню більш прозорої системи комунікації між владою та громадянами;
- розвиток персоналізованої та адаптивної комунікації: враховуються мовні та культурні особливості різних груп населення, а також інтегруються сучасні технології, наприклад, AI-чат-боти, для забезпечення індивідуального підходу до кожного користувача.

У процесі дослідження було виявлено позитивний взаємозв'язок між рівнем цифровізації комунікацій державних органів та показниками задоволеності громадян. Чим краще адаптовані цифрові комунікації, тим вищий рівень довіри до них. Однак серед груп із низьким рівнем цифрової грамотності або особливими потребами (люди з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, пенсіонери) рівень задоволеності значно нижчий.

Результати контент-аналізу показали, що лише близько 30–40% офіційних цифрових комунікацій містять спеціальні повідомлення, орієнтовані на вразливі групи, або використовують просту й доступну мову (згідно з вибіркою дослідження). Інтерв'ю з користувачами підтвердили, що основними бар'єрами є складність мови, недостатня адаптація каналів комунікації та відсутність належної інформації про використання цифрових сервісів. Таким чином, хоча цифровізація позитивно впливає на доступність публічних послуг, її комунікаційна чутливість і політкоректність залишаються недостатньо розвиненими.

Також питання відмови державних органів та високопосадовців від використання месенджерів для комунікації є важливим, яке стосується як безпеки, так і прозорості діяльності органів влади. Розглянемо основні аспекти цього явища:

1. Причини відмови від месенджерів

а) Загрози кібербезпеки

Використання популярних месенджерів, таких як WhatsApp, Viber, Telegram або Signal, часто пов'язане з ризиками витоку конфіденційної інформації. Навіть за умови шифрування повідомлень, існує ймовірність зламу облікових записів через фішингові атаки, шкідливе програмне забезпечення або вразливості в самих додатках.

Деякі месенджери зберігають дані на серверах, які можуть бути розташовані в інших країнах. Це створює ризик доступу до інформації з боку іноземних спецслужб або хакерів.





б) Відсутність контролю над платформами

Месенджери є приватними платформами, які належать комерційним компаніям. Це означає, що держава не має повного контролю над їх роботою, політикою конфіденційності чи оновленнями безпеки.

У деяких випадках компанії, що володіють месенджерами, можуть співпрацювати з урядами інших країн, що створює додаткові ризики для національної безпеки.

в) Юридичні ризики

Комунікація через месенджери може не відповідати законодавчим вимогам щодо збереження офіційних документів і повідомлень. У багатьох країнах існують закони, які зобов'язують державні органи зберігати офіційну переписку з метою архівування та звітності. Месенджери, як правило, не забезпечують таких можливостей.

г) Проблеми прозорості

Використання месенджерів може ускладнити контроль за діяльністю посадовців, оскільки така комунікація часто є неформальною та недоступною для громадського моніторингу. Це може створювати умови для зловживань і корупції.

2. Альтернативи месенджерам. Державні органи та високопосадовці, відмовляючись від месенджерів, зазвичай впроваджують альтернативні рішення, які забезпечують більшу безпеку та відповідність законодавчим нормам:

Використання захищених платформ: Деякі країни розробляють власні месенджери або системи комунікації, які працюють на національних серверах і мають високий рівень шифрування (наприклад, російський "Телеграм" для держструктур або французький Tchap).

Електронна пошта з підвищеним рівнем безпеки: Використання державних поштових серверів із багатофакторною автентифікацією та додатковими засобами захисту.

Спеціалізовані платформи для документообігу: Системи, які дозволяють обмінюватися офіційною інформацією, забезпечуючи її збереження та доступність для аудиту.

3. Приклади відмови від месенджерів

Європейський Союз: У 2020 році Європейська комісія рекомендувала співробітникам уникати використання WhatsApp для робочих цілей через побоювання щодо конфіденційності даних. Натомість були запропоновані альтернативи, такі як Signal.

США: Урядові працівники зобов'язані використовувати спеціальні платформи для комунікації, наприклад, Slack або Microsoft Teams, які відповідають вимогам безпеки.

Україна: У контексті війни та підвищених кіберзагроз в Україні активно обговорюється питання створення державних платформ для комунікації органів влади.





4. Переваги відмови від месенджерів

Захист національної безпеки: Зменшення ризику витоку конфіденційної інформації.

Забезпечення прозорості: Уникнення використання неформальних каналів для ухвалення важливих рішень.

Відповідність законодавству: Гарантія збереження офіційної документації.

Контроль доступу: Можливість регулювати доступ до інформації та відстежувати її використання.

Зниження швидкості комунікації: Використання альтернативних платформ може уповільнити обмін інформацією.

Фінансові витрати: Розробка та впровадження власних захищених систем потребує значних ресурсів.

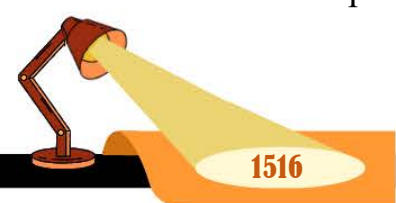
Складність впровадження: Не всі посадовці готові швидко перейти на нові платформи через звичку до популярних месенджерів.

Відмова державних органів та високопосадовців від використання месенджерів є вимушеним кроком, спрямованим на посилення безпеки, прозорості та відповідності законодавчим нормам. Хоча цей процес супроводжується певними викликами, впровадження захищених платформ комунікації є важливим для захисту національних інтересів та ефективного управління.

Отже, результати підтверджують висновки науковців: високий рівень цифровізації сприяє підвищенню ефективності публічних послуг [10;13;16]. Однак мовно-комунікаційний аспект (політкоректність, інклюзія) додає новий вимір: технічно доступні цифрові комунікації не завжди є чутливими до потреб різних груп населення. З практичної точки зору, державні органи мають не лише впроваджувати цифрові сервіси, але й аналізувати стиль комунікації, адаптуючи його під потреби різних соціальних груп, а також враховувати принципи мовної політкоректності.

Існує ризик «технологічного детермінізму», коли впровадження цифрової платформи вважається достатнім для вирішення проблеми. Однак результати дослідження свідчать, що мовна чутливість, адаптація комунікації та підвищення цифрової грамотності є ключовими факторами успіху. Крім того, важливо забезпечити, щоб цифрові комунікації відповідали правовим, етичним і соціальним стандартам. Питання безпеки, довіри, доступності та мультиканальності, зокрема для людей з інклюзією, мають вирішуватися комплексно та паралельно з технічними аспектами.

Висновки. Цифровізація публічних комунікацій відкриває значні можливості для покращення взаємодії між державою та громадянами, зокрема в аспектах ефективності, прозорості та залучення громадян до процесів управління. Однак ці можливості не реалізуються автоматично, оскільки важливим фактором є забезпечення політкоректності та інклюзивності комунікацій. Мова, стиль і вибір каналів передачі інформації мають враховувати потреби різних





соціальних груп. Уразливі категорії населення, такі як люди з низьким рівнем цифрової грамотності, особи з інвалідністю чи внутрішньо переміщені особи, можуть бути виключеними з ефективної комунікації, якщо їхні потреби ігноруються.

Для вирішення цих викликів державним органам необхідно:

проводити регулярний аудит комунікацій, включаючи аналіз мови, стилю та вибраних каналів передачі інформації;

розробляти стратегії цифрових комунікацій із врахуванням принципів інклюзії, що передбачає адаптацію мови, використання мультимедійних форматів і забезпечення доступності;

сприяти підвищенню рівня цифрової грамотності серед населення, з особливим акцентом на підтримку уразливих груп;

забезпечувати високі стандарти безпеки, прозорості та довіри до платформ електронного врядування.

Подальші дослідження можуть бути спрямовані на аналіз конкретних форм цифрових комунікацій, таких як соціальні мережі, чат-боти та мобільні додатки. Окрім цього, важливо приділити увагу кількісному аналізу рівня мовної політкоректності у цифровій взаємодії між державними органами та громадянами.

Література:

1. Криштанович С.В. (2025). Політична коректність як інструмент комунікації у сфері публічного управління. «Національні інтереси України» (Серія "Публічне управління та адміністрування"). № 11(16). – С. 1202-1210. [https://doi.org/10.52058/3041-1793-2025-11\(16\)-1202-1210](https://doi.org/10.52058/3041-1793-2025-11(16)-1202-1210)

2. Смірнова, Н. (2022). Електронне урядування в протидії корупційним ризикам в українській спільноті. *Аспекти публічного управління*, 10(3), 31-41. <https://doi.org/10.15421/152217>

3. Шерстюк Г.М., Корнієнко В.О., Вишняк І.О., Танасогло О.М. (2025). Цифровізація публічного управління: виклики та перспективи впровадження. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. Том 36 (75) № 1, с. 155-159. DOI <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2025.1/25>

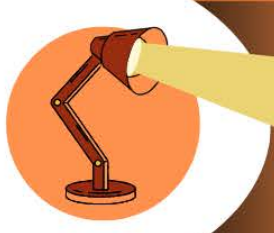
4. «Good Practice Principles for Public Communication Responses to Mis- and Disinformation» (2023) OECD Public Governance Policy Papers N.30, 44 https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/04/good-practice-principles-for-public-communication-responses-to-mis-and-disinformation_e047ea9c/6d141b44-en.pdf?utm_source=chatgpt.com

5. DePaula, N., & Hansson, S. (2025). Politicization of Government Social Media Communication: A Linguistic Framework and Case Study. *Social Media Society*, 11(2). <https://doi.org/10.1177/20563051251333486> (Original work published 2025)

6. Djatmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance. *Sustainability*, 17(7), 2908. <https://doi.org/10.3390/su17072908>

7. Gaby Umbach, Igor Tkalec,. (2022) Evaluating e-governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services, *Evaluation and Program Planning*, Volume 93, 102-118, ISSN 0149-7189, <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102118>





8. Hansson, S., & DePaula, N. (2025). Government Communication on Social Media: Research Foci, Domains, and Future Directions. *Media and Communication*, 13, Article 10697. <https://doi.org/10.17645/mac.10697>
9. Hrynychak N. A. ., & Syniakov, A. V. . (2023). Digital Communications in Public Administration: Essence, Role and Requirements for Formation. *Statistics of Ukraine*, 102(3-4), 112–119. [https://doi.org/10.31767/10.31767/su.3-4\(102-103\)2023.03-04.09](https://doi.org/10.31767/10.31767/su.3-4(102-103)2023.03-04.09)
10. Lazor, O., Lazor, O., Yunyk, I., Zubar, I., Dzeveliuk, M., Dzeveliuk, A. (2024). The impact of e-governance on shortening the public service delivery terms. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(3), 111-1126. www.doi.org/10.36390/telos263.21
11. Lee-Geiller S., (2024) The moderating effect of digital literacy on the link between e-government effectiveness and trust in government. 39(4):77-101 pISSN: 2799-9130, eISSN: 2800-0714 DOI: <https://doi.org/10.52372/jps.e672>
12. Pyrih, S. (2022). Digitalization of public administration and E-democracy at the regional level. *Economic Forum*, 12(3), 107-113. <https://doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2022-3-13>
13. Sharmin, Shabnam & Chowdhury, Rakibul. (2025). Digital Transformation in Governance: The Impact of e-governance on Public Administration and Transparency. *Journal of Computer Science and Technology Studies*. 7. 362-379. [10.32996/jcsts.2025.7.1.27](https://doi.org/10.32996/jcsts.2025.7.1.27).
14. Silva, João Marco & Ribeiro, Diogo & Miranda Ramos, Luis & Fonte, Victor. (2024). A worldwide overview on the information security posture of online public services. *10.24251/HICSS.2024.237*.
15. Yevtushenko, N. (2025). THE DOCTRINE OF POLITICAL CORRECTNESS AND ITS ROLE IN THE PUBLIC ADMINISTRATION OF MODERN SOCIETY. *Public Administration and Regional Development*, (27), 107–125. <https://doi.org/10.34132/pard2025.27.05>
16. Криштанович М.Ф., Богоніс А.Р. Інформаційне забезпечення роботи системи публічного управління. *Журнал «Актуальні питання у сучасній науці» (Серія «Державне управління»)*. № 4(22) 2024. – С. 359-368. [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-4\(22\)-359-368](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-4(22)-359-368)

References:

1. Krycshtanovych, S. V. (2025). Politychna korektnist yak instrument komunikatsii u sferi publichnoho upravlinnia. *Natsionalni Interesy Ukrainy (Publichne upravlinnia ta administruvannia)*, [Political correctness as a communication tool in the sphere of public administration. "National interests of Ukraine" (Series "Public management and administration")]. No. 11(16). – P. 1202-1210. 11(16), 1202–1210. [https://doi.org/10.52058/3041-1793-2025-11\(16\)-1202-1210](https://doi.org/10.52058/3041-1793-2025-11(16)-1202-1210) [in Ukrainian].
2. Smirnova, N. (2022). Elektronne uriaduvannia v protydyi koruptsiinym ryzykham v ukraïnskii spilnoti. *Aspekty Publichnoho Upravlinnia*, [Electronic governance in combating corruption risks in the Ukrainian community]. *Aspects of public governance*, 10(3), 31–41. <https://doi.org/10.15421/152217> [in Ukrainian].
3. Sherstiuk, H. M., Korniienko, V. O., Vyshniak, I. O., & Tanasohlo, O. M. (2025). Tsyfrovizatsiia publichnoho upravlinnia: vyklyky ta perspektyvy vprovadzhennia. [Digitalization of public administration: challenges and prospects for implementation]. *Vcheni Zapysky TNU imeni V. I. Vernadskoho. Serii: Publichne Upravlinnia ta Administruvannia*, 36(75)(1), 155–159. <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2025.1/25> [in Ukrainian].
4. OECD. (2023). Good Practice Principles for Public Communication Responses to Mis- and Disinformation. *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 30. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/04/good-practice-principles-for-public-communication-responses-to-mis-and-disinformation_e047ea9c/6d141b44-en.pdf
5. DePaula, N., & Hansson, S. (2025). Politicization of Government Social Media Communication: A Linguistic Framework and Case Study. *Social Media & Society*, 11(2). <https://doi.org/10.1177/20563051251333486> [in English].





6. Djatmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance. *Sustainability*, 17(7), 2908. <https://doi.org/10.3390/su17072908> [in English].

7. Umbach, G., & Tkalec, I. (2022). Evaluating e-governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. *Evaluation and Program Planning*, 93, 102–118. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102118> [in English].

8. Hansson, S., & DePaula, N. (2025). Government Communication on Social Media: Research Foci, Domains, and Future Directions. *Media and Communication*, 13. <https://doi.org/10.17645/mac.10697> [in English].

9. Hrynychak, N. A., & Syniakov, A. V. (2023). Digital Communications in Public Administration: Essence, Role and Requirements for Formation. *Statistics of Ukraine*, 102(3–4), 112–119. [https://doi.org/10.31767/su.3-4\(102-103\)2023.03-04.09](https://doi.org/10.31767/su.3-4(102-103)2023.03-04.09) [in English].

10. Lazor, O., Lazor, O., Yunyk, I., Zubar, I., Dzeveliuk, M., & Dzeveliuk, A. (2024). The impact of e-governance on shortening the public service delivery terms. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(3), 111–1126. <https://doi.org/10.36390/telos263.21> [in English].

11. Lee-Geiller, S. (2024). The moderating effect of digital literacy on the link between e-government effectiveness and trust in government. *Journal of Public Sector*, 39(4), 77–101. <https://doi.org/10.52372/jps.e672> [in English].

12. Pyrih, S. (2022). Digitalization of public administration and e-democracy at the regional level. *Economic Forum*, 12(3), 107–113. <https://doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2022-3-13> [in English].

13. Sharmin, S., & Chowdhury, R. (2025). Digital Transformation in Governance: The Impact of E-Governance on Public Administration and Transparency. *Journal of Computer Science and Technology Studies*, 7, 362–379. <https://doi.org/10.32996/jcsts.2025.7.1.27> [in English].

14. Silva, J. M., Ribeiro, D., Ramos, L. M., & Fonte, V. (2024). A worldwide overview on the information security posture of online public services. In *Proceedings of HICSS*. <https://doi.org/10.24251/HICSS.2024.237> [in English].

15. Yevtushenko, N. (2025). The Doctrine of Political Correctness and Its Role in the Public Administration of Modern Society. *Public Administration and Regional Development*, 27, 107–125. <https://doi.org/10.34132/pard2025.27.05> [in English].

16. Kryshchanovych M.F., Bogonis A.R. (2024). Informatsiyne zabezpechennya roboty systemy publichnoho upravlinnya. [Information support for the work of the public administration system]. *Journal "Actual issues in modern science" (Series "Public administration")*. No. 4(22). P. 359-368. [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-4\(22\)-359-368](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-4(22)-359-368) [in Ukrainian].

