



Маркетинг

УДК 339.138

DOI <https://doi.org/10.5281/zenodo.15512575>

**Особливості комплексного аудиту доступності державних веб-ресурсів:
роль цифрової трансформації та маркетингу**

Леонова Софія Володимирівна

кандидат економічних наук, доцент кафедри маркетингу і логістики,
Національний університет «Львівська політехніка», вулиця Степана Бандери,
12, Львів, Львівська область, 79000, Україна,
sofiia.v.leonova@lpnu.ua,
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9231-5987>

Василів Анна Володимирівна

студент, Національний університет «Львівська політехніка», вулиця Степана
Бандери, 12, Львів, Львівська область, 79000, Україна,
anna.vasyliv.mmkma.2024@lpnu.ua,
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0005-9958-9015>

Прийнято: 01.05.2025 | Опубліковано: 24.05.2025

Анотація. У сучасному цифровому світі доступність інформації та послуг через веб-ресурси є важливим фактором забезпечення рівних можливостей для всіх громадян, включаючи людей з інвалідністю. Цифрова доступність державних веб-ресурсів має критичне значення для забезпечення прав громадян на доступ до інформації, взаємодії з державними органами та отримання послуг в електронному форматі. Незважаючи на наявну



нормативну базу та розроблені міжнародні стандарти у сфері цифрової доступності, в Україні досі спостерігаються суттєві проблеми з реалізацією принципів веб-доступності в державних установах.

У статті розглянуто значення цифрової доступності для вебсайтів державних установ, оцінюється, як цифрова інклюзія впливає на маркетингові стратегії. Досліджено особливості проведення комплексного аудиту цифрової доступності державних веб-ресурсів, визначено основні критерії оцінки, проведено порівняльний аналіз результатів аудиту з бізнес-сектором та сформульовано пропозиції щодо покращення процесу оцінювання та підвищення загального рівня цифрової доступності державних веб-ресурсів. Як приклад успішної реалізації принципів доступності та маркетингових стратегій у державних цифрових платформах, висвітлено сайт Львівської обласної державної адміністрації, що сприяє формуванню позитивного бренду та управлінню репутацією.

Ключові слова: *цифрова доступність, вебдоступність, інклюзивний дизайн, аудит доступності, державні вебсайти, маркетингові стратегії, Львівська ОВА, UX державних ресурсів, сегментація ринку, управління репутацією, маркетинг державних послуг.*

Specifics of a Comprehensive Accessibility Audit of Government Web

Resources: The Role of Digital Transformation and Marketing

Leonova Sofiia

PhD in Economics, Associate Professor

Lviv Polytechnic National University,

12 Stepana Bandery Street, Lviv, Lviv Region, 79000, Ukraine,

sofiia.v.leonova@lpnu.ua,

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9231-5987>



Vasyliv Anna

Student

Lviv Polytechnic National University,

12 Stepana Bandery Street, Lviv, Lviv Region, 79000, Ukraine,

anna.vasyliv.mmkma.2024@lpnu.ua,

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0005-9958-9015>

Abstract. *In the modern digital world, the accessibility of information and services through web resources is a crucial factor in ensuring equal opportunities for all citizens, including people with disabilities. Digital accessibility of government web resources is critical to ensuring citizens' rights to access information, interact with government agencies, and receive services in an electronic format. Despite the existing regulatory framework and developed international standards in the field of digital accessibility, Ukraine still faces significant challenges in implementing the principles of web accessibility in government institutions.*

This article discusses the importance of digital accessibility for government websites and evaluates how digital inclusion affects marketing strategies. It explores the specifics of conducting a comprehensive audit of digital accessibility of government web resources, identifies key evaluation criteria, performs a comparative analysis of audit results with the business sector, and formulates proposals for improving the assessment process and enhancing the overall level of digital accessibility of government web resources. As an example of successful implementation of accessibility principles and marketing strategies in government digital platforms, the website of the Lviv Regional State Administration is highlighted, which contributes to forming a positive brand and reputation management for improving the assessment process and enhancing overall accessibility.

Keywords: *digital accessibility, web accessibility, inclusive design, accessibility audit, government websites, marketing strategies, Lviv Regional State Administration, UX of public resources, market segmentation, reputation*



management, public service marketing.

Постановка проблеми. Вебдоступність державних ресурсів є важливим фактором забезпечення рівного доступу громадян до інформації та державних послуг. У сучасному суспільстві, де значна частина комунікації та взаємодії з органами влади відбувається в цифровому середовищі, наявність бар'єрів у користуванні вебресурсами створює серйозні труднощі для громадян із порушеннями зору, слуху, моторики та когнітивних функцій.

За даними дослідження, проведеного Програмою розвитку ООН (ПРООН) у 2024 році, лише 7 із 100 державних сайтів в Україні відповідають базовим стандартам вебдоступності [2]. Хоча ця цифра є прогресом порівняно з попередніми роками (у 2023 році таких сайтів було лише 4), більшість державних вебресурсів залишаються складними для користування значною частиною населення через такі проблеми: недостатня контрастність тексту; відсутність альтернативного тексту для зображень; неможливість навігації без використання миші; некоректне визначення мови сторінки для екранних зчитувачів.

Попри загальну проблему низького рівня доступності державних вебресурсів, сайт Львівської обласної військової адміністрації (Львівської ОВА) став прикладом успішної реалізації принципів цифрової доступності. У 2024 році він увійшов до трійки найкращих державних сайтів в Україні за рівнем вебдоступності, отримавши 10 із 10 балів за результатами аудиту ПРООН. Однак успіх Львівської ОВА є радше винятком, ніж загальною тенденцією. У більшості державних установ відсутній системний підхід до забезпечення вебдоступності, що призводить до порушення прав громадян на рівний доступ до інформації та державних послуг. Відсутність відповідних стандартів, дефіцит фахівців у сфері вебдоступності та недостатнє фінансування цифрових ініціатив залишаються ключовими проблемами.

Незважаючи на позитивні зрушення у сфері, подальший розвиток цієї



галузі вимагає комплексного підходу. Таким чином, забезпечення вебдоступності державних вебресурсів є не лише технічним викликом, але й питанням соціальної відповідальності та рівних можливостей для всіх громадян.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

1. Ініціативи щодо цифрової доступності в Україні. В Україні розвиваються різні ініціативи, спрямовані на поліпшення доступу до цифрових технологій і ресурсів для вразливих соціальних груп. Однією з важливих ініціатив є проект «Доступне онлайн-середовище», який забезпечує рекомендації для веб-розробників і мобільних додатків з урахуванням потреб людей з інвалідністю. Цей проект також включає навчальні програми для людей з обмеженими можливостями, що допомагає їм освоїти цифрові інструменти .

Проект "Digital Ukraine" надає навчальні матеріали та ресурси, орієнтовані на соціально вразливі групи населення та популяризує використання цифрових технологій серед них [13]. Ініціатива Міністерства соціальної політики України «Доступне середовище для всіх», що з'явилася в 2018 році, організовує навчальні семінари для веб-розробників, зокрема для створення доступних вебсайтів та мобільних додатків [6]. Це допомагає покращити рівень доступності на численних платформах

2. Цифрова інклюзія в освітньому процесі. У програмі Національного університету «Львівська політехніка» реалізовано курси та семінари з цифрової грамотності для студентів і викладачів, що сприяють інтеграції цифрових технологій у навчальний процес [7]. В Україні також зростає важливість цифрових інструментів у навчанні, зокрема для осіб з інвалідністю. Створюються адаптивні матеріали для інтеграції таких осіб у навчальний процес, використовуючи ІКТ, що також допомагає втілити принципи цифрової інклюзії в освіті .

3. Правові ініціативи. В Україні прийнято Закон України «Про



доступ людей з інвалідністю до культурної спадщини» в 2017 році, який вимагає доступності інформації в музеях і бібліотеках для людей з інвалідністю, що є частиною більш широкої ініціативи щодо цифрової доступності [4].

Ці ініціативи показують, що в Україні активно працюють над створенням інклюзивного цифрового середовища, зокрема для вразливих соціальних груп. Розвиток таких проектів сприяє подоланню цифрового розриву та забезпеченню рівного доступу до технологій для всіх громадян, включаючи людей з інвалідністю.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.

Незважаючи на позитивну динаміку у сфері забезпечення вебдоступності державних вебсайтів, низка важливих аспектів залишається недостатньо висвітленою. Зокрема, питання системного впровадження стандартів вебдоступності на рівні всіх державних установ досі не вирішене через відсутність єдиної стратегії та належного контролю за її реалізацією. Також недостатньо вивченим є вплив покращення вебдоступності та маркетингу цифрових ресурсів на рівень залученості громадян до користування державними онлайн-сервісами та рівень задоволеності користувачів. Важливим залишається і питання навчання відповідальних фахівців основам вебдоступності та забезпечення регулярного аудиту державних вебресурсів відповідно до міжнародних стандартів.

Формулювання цілей статті. Виходячи з вищенаведеного, основними цілями статті є: аналіз поточного стану вебдоступності державних вебсайтів в Україні на основі даних ПРООН за 2024 рік; визначення основних факторів, що впливають на рівень доступності державних вебресурсів; ідентифікація ролі маркетингу у просуванні державних послуг через державні веб-сайти; дослідження успішного досвіду Львівської ОВА у впровадженні принципів вебдоступності; розробка рекомендацій щодо покращення вебдоступності державних сайтів, включаючи стандартизацію, навчання фахівців і регулярний



аудит.

Виклад основного матеріалу дослідження. Основною метою цифрової доступності є забезпечення рівного доступу до інформації та онлайн-сервісів для всіх користувачів, незалежно від їхніх фізичних або когнітивних можливостей. Це дозволяє усім громадянам вільно користуватися державними вебресурсами, отримувати необхідні послуги та взаємодіяти з органами влади в цифровому середовищі.

До основних цілей цифрової доступності належать:

- **Інклюзивність** – створення умов, за яких усі користувачі, включаючи людей із порушеннями, можуть комфортно та безперешкодно отримувати доступ до онлайн-ресурсів.
- **Доступність інформації** – забезпечення можливості сприйняття та використання інформації незалежно від фізичних та когнітивних обмежень користувачів.
- **Юзабіліті** – створення інтуїтивно зрозумілої навігації та інтерфейсу для зручного користування вебсайтами всіма групами населення.
- **Технологічна сумісність** – адаптація вебресурсів до використання спеціалізованого програмного забезпечення, включаючи екранні зчитувачі та альтернативні пристрої введення.

До категорій користувачів, для яких критично важлива цифрова доступність варто віднести людей з певними видами порушень [5]. Люди з порушеннями зору – користувачі з повною або частковою втратою зору, слабким зором або кольоровою сліпотою. Для цієї категорії важливо забезпечити: високу контрастність тексту та елементів інтерфейсу; альтернативний текст для зображень та інших візуальних елементів; підтримку екранних зчитувачів. Люди з порушеннями слуху – користувачі з частковою або повною втратою слуху. Для них важливо надати: текстові субтитри для відео та аудіоконтенту; текстові інструкції для всіх інтерактивних елементів. Люди з порушеннями моторики –



користувачі, які мають труднощі з використанням миші або клавіатури. Важливо забезпечити: можливість навігації за допомогою клавіатури; підтримку голосового управління та альтернативних пристроїв введення. Люди з когнітивними порушеннями – користувачі з дислексією, труднощами у сприйнятті інформації, розладами концентрації уваги. Важливими факторами є: спрощена структура сторінок; зрозумілі тексти та чіткі інструкції; уникнення надлишкової інформації та складних візуальних ефектів.

В умовах війни в Україні питання цифрової доступності набуває ще більшої важливості. Державні вебсайти стають ключовим джерелом актуальної інформації про безпекову ситуацію, гуманітарну допомогу, евакуацію та отримання адміністративних послуг. Для людей з інвалідністю, осіб похилого віку або тих, хто має обмежений доступ до стандартних каналів комунікації, бар'єри у користуванні вебресурсами можуть стати критичними.

Таким чином, забезпечення цифрової доступності українських державних сайтів є не лише питанням дотримання технічних стандартів, а й життєво важливим елементом захисту прав громадян на інформацію в умовах надзвичайних ситуацій.

Державні вебсайти сьогодні – це також інструмент формування позитивного іміджу держави. Високий рівень доступності та зручності у користуванні підвищує довіру громадян до влади, створює враження про державу як сучасну, технологічно розвинену та орієнтовану на потреби всіх груп населення. Впровадження стандартів доступності та регулярний моніторинг вебресурсів сприяють покращенню сприйняття державних інституцій як відкритих, ефективних та інноваційних.

Для забезпечення належного рівня вебдоступності державних сайтів необхідно проводити регулярний аудит із використанням спеціалізованих інструментів. Це дозволяє виявити технічні помилки, оцінити зручність користування та відповідність вебресурсів міжнародним стандартам.

До основних інструментів для оцінки доступності належать:



- Lighthouse – інструмент від Google, що аналізує продуктивність, юзабіліті та доступність вебсторінок відповідно до принципів WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) [8].
- WAVE (Web Accessibility Evaluation Tool) – онлайн-сервіс, який виявляє проблеми доступності, зокрема відсутність альтернативного тексту, низьку контрастність тощо [9].
- ахе DevTools – розширення для браузерів, що дозволяє проводити глибокий технічний аналіз коду вебсторінок на відповідність стандартам доступності [10].
- AChecker – інструмент для оцінки відповідності вебресурсів стандартам WCAG та виявлення потенційних бар'єрів у користуванні [11].

Вебресурси органів влади мають бути не просто доступними, але й зручними для всіх користувачів, особливо в умовах постійної загрози, необхідності оперативного реагування та пошуку актуальної інформації.

Державні вебсайти створюються не лише як джерело офіційної інформації, а й як платформа для взаємодії між владою та громадянами. До основної цільової аудиторії державних веб-ресурсів належать наступні сегменти:

- Громадяни з інвалідністю – найбільш вразлива група, яка часто стикається з цифровими бар'єрами, що унеможливають доступ до важливої інформації.
- Люди похилого віку – користувачі, які можуть мати труднощі з навігацією, розпізнаванням візуальних елементів, роботою з інтерфейсом.
- Особи з низькою цифровою грамотністю – для яких надмірно складна структура сайту або незрозумілі формулювання можуть стати перешкодою.
- Громадяни в умовах евакуації, переміщення чи з обмеженим доступом до інформаційних каналів – потребують простих, швидких і



надійних способів отримати офіційні повідомлення.

- Громадські організації, журналісти, волонтери – групи, які часто є посередниками між державою та громадянами і потребують швидкого доступу до перевіреної інформації.
- Батьки з маленькими дітьми – які шукають освітні, медичні, соціальні послуги й очікують простого інтерфейсу та зрозумілої навігації.
- Підприємці та представники бізнесу – для яких важливо швидко отримувати адміністративні послуги (реєстрація, звітність, дозволи), доступ до електронних кабінетів, публічної інформації тощо.
- Молодь і студенти – які користуються державними сервісами для освіти, стипендій, пошуку роботи або участі в молодіжних програмах.
- Іноземні громадяни та біженці – що перебувають на території України й потребують базової інформації про права, реєстрацію, медичну допомогу тощо (в ідеалі – кількома мовами).
- Особи, які працюють у сфері держслужби або місцевого самоврядування – і використовують державні сайти як внутрішні інформаційні платформи, довідники, інструменти подачі звітності тощо.
- IT-фахівці, UX/UI-дизайнери, аудиторі цифрових сервісів – які аналізують державні сайти з точки зору технічної доступності, прозорості, зручності.

Держава має комунікувати з усіма цими аудиторіями ефективно, прозоро і доступно. Саме цифрові канали – зокрема вебсайти – є вітриною сучасного державного сервісу. Якщо сайт зручний, інклюзивний і швидкий – це створює відчуття турботи, компетентності та близькості до громадянина. Це формує не лише довіру, а й лояльність до держави як бренду, що особливо важливо в умовах інформаційної війни.

Розуміння широти цільової аудиторії – ключ до побудови ефективної



державної комунікації. Сучасний державний вебресурс повинен орієнтуватися не лише на "середньостатистичного" користувача, а враховувати життєві сценарії різних груп населення, які взаємодіють з державою в умовах стресу, терміновості або обмежених можливостей.

У цьому контексті цифрова доступність – це не витрата, а інвестиція в репутацію, довіру та реальне охоплення. Державний сайт із продуманим UX і доступною навігацією стає маркетинговим інструментом, що не просто інформує, а виступає вагомим чинником:

- будує довіру до державних інституцій,
- зменшує навантаження на офлайн-адміністрацію,
- формує позитивний цифровий імідж країни на міжнародному рівні.

Саме тому державний вебсайт сьогодні – це вітрина сервісної, відповідальної та відкритої держави, яка поважає кожного користувача.

На тлі загальної ситуації з доступністю державних вебсайтів особливо вирізняється позитивний приклад сайту Львівської обласної військової адміністрації (ЛОВА). У 2024 році він увійшов до топ-3 найкращих державних сайтів за рівнем вебдоступності в Україні, отримавши максимальні 10 балів із 10 можливих за результатами дослідження ПРООН.

Це досягнення стало можливим завдяки системному підходу, в якому було враховано ключові рекомендації міжнародних стандартів доступності (WCAG 2.1) [3] та українського ДСТУ EN 301 549:2022 [1]. Протягом останнього року на сайті ЛОВА були впроваджені важливі зміни:

- Покращено контрастність тексту – критично важливо для людей з порушенням зору;
- Додано альтернативні тексти до зображень – необхідно для роботи екранних зчитувачів;
- Оптимізовано навігацію клавіатурою – що забезпечує доступність



для користувачів з порушеннями моторики;

- Коректно визначено мову сторінок – це підвищує ефективність взаємодії зі спеціалізованими програмами.

Сайт ЛОВА виконує не лише адміністративну, а й гуманітарну функцію: інформує про повітряні тривоги, допомогу переселенцям, пункти безпеки, евакуацію тощо. Саме тому доступність ресурсу – питання не лише зручності, а й порятунку життя.

Успішна реалізація вебдоступності стала також фактором позитивного іміджу самої Львівської ОВА. Сайт був визнаний «проривом року» у сфері цифрової інклюзії, а подальший розвиток платформи закріпив її лідерство у національному рейтингу. Це демонструє, що сучасна держава може бути конкурентною не лише в адміністративній, але й у цифрово-маркетинговій площині – створюючи користувацький досвід, який відповідає очікуванням населення.

Оцінювання цифрової доступності державних вебсайтів в Україні ґрунтується на міжнародному стандарті WCAG 2.1 (рівень AA) та адаптованому національному стандарті ДСТУ EN 301 549:2022. Методика включає 10 базових критеріїв (табл. 1), за якими вимірюється рівень цифрової доступності в межах рейтингового дослідження ПРООН.

Оцінювання проводиться у три етапи:

1. Автоматизований аудит з використанням Lighthouse, WAVE, axe DevTools.
2. Ручна перевірка контенту й коду.
3. Формування підсумкового балу від 0 до 10, що відображає кількість досягнутих критеріїв.



Критерії базової цифрової доступності державних вебсайтів

№	Критерій	Оптимальне значення / вимога
C1	Достатня контрастність тексту	Співвідношення кольору тексту до фону – не менше 4.5:1
C2	Наявність альтернативного тексту для зображень	HTML-атрибут alt, відповідний опис змісту
C3	Доступний текст гіперпосилань	Посилання повинні мати описове текстове наповнення або aria-label
C4	Текстові мітки для кнопок	Кнопки мають бути підписані або озвучені для скрінрідерів
C5	Текстові мітки для полів форм	label або aria-label для кожного поля
C6	Програмне визначення мови сторінки	<html lang="uk">
C7	Відсутність критичних помилок у коді	Відсутність дублікатів id, помилкових ARIA-атрибутів
C8	Механізм швидкого переходу до основного вмісту	Посилання «Перейти до контенту», активне через Tab
C9	Видимий індикатор фокусу під час навігації клавіатурою	Не використовується outline: none; активні елементи мають візуальний фокус
C10	Повна підтримка навігації за допомогою клавіатури	Можливість переходу по меню, кнопках, формах без миші

Джерело: власна розробка на основі [17]

Попри важливість вебдоступності, більшість державних сайтів залишаються малодоступними. За результатами дослідження ПРООН 2024 року:

- лише 7 із 100 державних сайтів відповідали мінімальним вимогам;
- 97% сайтів мали бар'єри, що унеможлиблюють доступ до послуг для людей з інвалідністю;
- найчастішими проблемами є низький контраст, відсутність



альтернативних текстів, погана навігація клавіатурою.

Для порівняння: багато приватних компаній вже давно впровадили WCAG-стандарти як частину UX/UI-політики (табл. 2). Це пов'язано з конкуренцією та розумінням цінності інклюзивності як маркетингового активу.

Таблиця 2

**Порівняльна оцінка результатів аудиту вебдоступності державних та
бізнес-сайтів**

Показник	Державні сайти (2024)	Бізнес-сайти (топ-50 в Україні)
Середній бал доступності (за шкалою 10)	3,4	6,9
Наявність мобільної адаптації	~65%	100%
Наявність альтернативного тексту	~43%	88%
Контрастність тексту	~49%	92%
Повна підтримка клавіатурної навігації	~21%	80%

Джерело: власна розробка на основі [17]

Приклади результатів аудиту:

Сайт Львівської ОВА – 10/10 балів, максимальний показник, лідер рейтингу. Мінцифри, МВС, Мінсоцполітики – 8–9 балів. ОТГ, районні адміністрації, профільні відомства – найчастіше 2–4 бали. Сайти на старих CMS, без адаптації – 0–1 бал.

Виокремлено найпоширеніші порушення:

- Відсутній індикатор фокусу при навігації з клавіатури (C9);
- Гіперпосилання у вигляді іконок без опису (C3);
- Кнопки або форми без міток (C4, C5);
- Низька контрастність тексту (C1);
- Відсутність механізму "перейти до вмісту" (C8).



Ігнорування стандартів доступності – це не лише технічна недбалість, а й втрата довіри, охоплення та репутації. У той час як бізнес активно адаптується до вимог інклюзивності, державні сайти мають наздоганяти очікування громадян, особливо в умовах війни, коли інформація – питання безпеки.

Системний підхід до оцінки доступності – це перший крок до створення сучасної, відкритої та зрозумілої держави, яка говорить з кожним громадянином його мовою і в його форматі.

За результатами моніторингу ПРООН у 2024 році, загальна ситуація із вебдоступністю в державному секторі залишається критичною:

- Лише 7 із 100 досліджених державних сайтів відповідають базовим вимогам доступності.
- 93% вебресурсів мають технічні або структурні бар'єри, що ускладнюють доступ для громадян з порушеннями зору, моторики, слуху чи когнітивних функцій.
- Позитивна динаміка спостерігається, однак темпи змін – повільні, особливо в органів місцевого самоврядування, районних адміністрацій, освітніх установ.

Розглянемо недоліки аудиту вебдоступності в державному секторі у табл. 3.

Таблиця 3

Найчастіші недоліки аудиту вебдоступності в державному секторі

Критерій	% сайтів, де зафіксовано порушення
C1. Низька контрастність тексту	51%
C3. Відсутність доступного тексту для гіперпосилань	61%
C8. Відсутність переходу до вмісту	64%
C9. Відсутність індикатора фокусу	68%

Джерело: власна розробка на основі [17]

Ситуація свідчить не лише про технічну відсталість, а й про системну



відсутність розуміння важливості цифрової інклюзії в державних структурах.

Серед усіх проаналізованих вебресурсів сайт Львівської ОВА став яскравим прикладом динамічного та системного підходу до вебдоступності.

Позиціонування сайту Львівської ОВА :

- Отримав 10 із 10 балів у рейтингу ПРООН (2024);
- Закріпив статус «Прориву року» у сфері цифрової інклюзії ще у 2023;
- Вирізняється стабільністю та динамікою вдосконалень, які базуються на аудиті, впровадженні рекомендацій та ручному тестуванні.

Що саме зроблено:

- Контрастність – адаптовані всі блоки, кнопки, фон і текст згідно WCAG.
- Альтернативні описи – додані alt до зображень, піктограм, логотипів.
- Навігація клавіатурою – меню, пошук, спливаючі вікна доступні без миші.
- Визначення мови сторінки – `<html lang="uk">`, без помилок і дублювань.

Особливо важливо: усі зміни були реалізовані в умовах війни, коли сайт став не лише інформаційним джерелом, а й платформою для кризового управління – евакуацій, тривоги, логістики допомоги.

Львівська ОВА довела, що державна установа може бути прикладом цифрової грамотності. Завдяки інклюзивному підходу, сайт виконує не лише інформаційну, а й репутаційну та комунікаційну функцію – це частина бренду сучасної держави. Забезпечення доступності не лише зменшує цифрову нерівність, а й підвищує довіру, ефективність, залученість громадян до взаємодії з владою.

Львівська ОВА не просто виконала технічні вимоги – вона сформувала цифровий стандарт, на який тепер мають орієнтуватися інші регіональні адміністрації.



Висновки, перспективи та рекомендації. Цифрова доступність державних вебресурсів в Україні залишається проблемною – 97% державних сайтів мають бар'єри, що перешкоджають вільному доступу до інформації та сервісів для людей з інвалідністю та інших вразливих груп. Найпоширеніші порушення стосуються контрастності, відсутності текстових міток і механізмів навігації без миші. Це – базові речі, які можуть бути виправлені навіть без повної перебудови сайту.

Приклад сайту Львівської ОВА доводить, що навіть у складних умовах воєнного часу державна установа здатна реалізувати високий стандарт цифрової інклюзії, орієнтуючись на міжнародні норми та потреби користувачів.

Порівняльний аналіз із бізнес-сектором показує, що приватні компанії вже інтегрують інклюзивність як частину бренду й маркетингової стратегії.

Позитивна динаміка, зафіксована у звітах ПРООН, свідчить: державні установи починають рух у бік цифрової інклюзії. Але щоб цей процес став масовим і сталим, необхідні:

- державна політика з чіткими етапами впровадження стандартів доступності;
- фінансування цифрової модернізації регіональних та місцевих сайтів;
- кадрове забезпечення – навчання відповідальних осіб у кожному держоргані;
- контроль і аудит – обов'язкова регулярна перевірка сайтів відповідно до ДСТУ EN 301 549:2022;
- платформи з готовими рішеннями (шаблони CMS з уже впровадженими вимогами WCAG).

На основі проведеного дослідження, пропонуються так практичні рекомендації:

1. Регулярно проводити комплексний аудит доступності з використанням як автоматичних, так і ручних методів.



2. Впроваджувати рекомендації на основі 10 базових критеріїв доступності: контрастність, alt-тексти, мітки форм, навігація тощо.
3. Використовувати приклад Львівської ОВА як зразкову модель модернізації сайту.
4. Проводити навчання веброзробників і контент-менеджерів з акцентом на інклюзивний дизайн.
5. Залучати користувачів з інвалідністю до тестування сайтів, щоб виявляти реальні бар'єри.
6. Розробити єдині рекомендації з цифрової доступності для всіх державних органів – як технічний гайдлайн, так і етичний стандарт.

У 2025 році вебдоступність - це не лише про забезпечення потреб людей з особливими потребами. Вебдоступність зараз виступає показником ефективності маркетингових комунікацій держави зі своїми громадянами. Доступні, зручні і зрозумілі для всіх веб-ресурси є ознакою сучасності й зрілості держави; інструмент формування довіри до влади; платформа ефективної комунікації в кризових ситуаціях; елемент репутаційного капіталу. Українська держава, яка перебуває в умовах війни, не може дозволити собі залишатися недоступною. Сильна держава – це відкрита держава. А цифрова держава – це держава, яка говорить з кожним.

Список використаних джерел

1. ДСТУ EN 301 549:2022. Доступність інформаційних і комунікаційних технологій. Стандарт для оцінки доступності вебсайтів в Україні. Український національний стандарт. 2022.
2. Програма розвитку ООН (ПРООН). Звіт про цифрову доступність в Україні. 2024. Доступно за посиланням: <https://www.undp.org/ukraine/digital-accessibility> (дата звернення: 10.04.2025).
3. WCAG 2.1. Web Content Accessibility Guidelines 2.1. World Wide



- Web Consortium (W3C). 2018. Доступно за посиланням: <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/> (дата звернення: 10.04.2025).
4. Закон України «Про доступ людей з інвалідністю до культурної спадщини». Закон України. 2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1806-19> (дата звернення: 10.04.2025).
5. Державна програма «Цифрова Україна». Офіційний сайт Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення: 10.04.2025).
6. Ініціатива Міністерства соціальної політики України «Доступне середовище для всіх». Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/> (дата звернення: 10.04.2025).
7. Національний університет «Львівська політехніка». Програма з цифрової грамотності для студентів і викладачів. URL: <https://lpnu.ua/> (дата звернення: 10.04.2025).
8. Google Lighthouse. Інструмент для автоматичного аудиту вебсайтів щодо їх доступності. URL: <https://developers.google.com/web/tools/lighthouse> (дата звернення: 10.04.2025).
9. WAVE (Web Accessibility Evaluation Tool). Онлайн-інструмент для перевірки доступності вебсайтів. URL: <https://wave.webaim.org/> (дата звернення: 10.04.2025).
10. axe DevTools. Розширення для браузерів, яке дозволяє проводити глибокий технічний аналіз доступності вебсайтів. URL: <https://www.deque.com/axe/> (дата звернення: 10.04.2025).
11. AChecker. Інструмент для оцінки відповідності вебресурсів стандартам WCAG. URL: <https://achecker.ca/> (дата звернення: 10.04.2025).
12. Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Закон України. 1991. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12> (дата звернення: 10.04.2025).
13. Ініціатива "Digital Ukraine". Офіційний сайт Міністерства



цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення: 10.04.2025).

14. Міністерство цифрової трансформації України. Офіційний сайт. URL: <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення: 10.04.2025).

15. World Wide Web Consortium (W3C). Офіційний сайт організації, що встановлює стандарти для вебдоступності. URL: <https://www.w3.org/> (дата звернення: 10.04.2025).

16. Ганна Давиденко. Цифрова інклюзія та доступність: соціальна діджиталізація. Монографія. С. 61-78.

17. Попов Д. Вебдоступність сайтів державних органів влади 2023. Звіт за результатами моніторингу. Київ, 2024. С. 1-27.

18. Львівська обласна державна адміністрація. Офіційний вебсайт. URL: <https://loda.gov.ua/> (дата звернення: 09.04.2025).

19. Гета А. В., Заїка В. М., Коваленко В. В., Косова К. О. Сучасні засоби ІКТ підтримки інклюзивного навчання : навч. посіб. Полтава: ПУЕТ, 2018. 261 с.

20. ДавиденкоГ. В. Цифрова інклюзія та доступність: соціальна діджиталізація: монографія. Вінниця : ТВОРИ, 2023. 240 с.

21. Веб-інклюзивність: поняття та вимоги. Поширені помилки доступності вебресурсів. Training.qatestlab.com: веб-сайт. URL: <https://training.qatestlab.com/blog/technical-articles/web-inclusiveness-concepts-andrequirements/> (дата звернення: 09.04.2025).

22. Доступність веб-простору: як та для чого. Ud.org.ua : веб-сайт. URL: <https://ud.org.ua/statti/293-veb-dostupnist> (дата звернення: 09.04.2025).