

Функціонування і розвиток механізмів державного управління
УДК 35.07:330.131.7

Щеховська Лариса Миколаївна

доктор філософії з публічного управління та адміністрування,

доцент кафедри логістики

ДУ «Київський авіаційний інститут»

Shchekhovska Larysa

Doctor of Philosophy in Public Management and Administration,

Associate Professor of the Department of Logistics

State University "Kyiv Aviation Institute"

ORCID: 0000-0002-6119-166X

**ПОВЕДІНКОВА ЕКОНОМІКА В ЦИФРОВОМУ УРЯДУВАННІ: ЯК
NUDGE-ТЕХНОЛОГІЇ ПОКРАЩУЮТЬ ВЗАЄМОДІЮ ГРОМАДЯН З
ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ**

**BEHAVIORAL ECONOMICS IN DIGITAL GOVERNANCE: HOW
NUDGE TECHNOLOGIES IMPROVE CITIZEN INTERACTION WITH
ELECTRONIC SERVICES**

***Анотація.** Вступ. У статті досліджується впровадження поведінкових підходів у цифрове врядування, зокрема акцентується на використанні технологій підштовхування (nudge) як інструменту покращення взаємодії громадян з електронними державними послугами. Актуальність теми зумовлена потребою держав адаптувати цифрові сервіси до поведінкових особливостей користувачів, щоб розширити їх використання та підвищити ефективність публічного управління.*

Метою статті є аналіз концептуальних основ nudge-підходу в контексті публічного управління, виявлення ключових поведінкових бар'єрів використання електронних послуг та окреслення можливостей подолання цих бар'єрів за допомогою поведінкових втручань.

Матеріали і методи. У дослідженні використано міждисциплінарний підхід, що поєднує теоретичний аналіз праць з поведінкової економіки (Р. Талер, К. Санстейн), результати емпіричних досліджень у сфері цифрового врядування (ОЕСР, World Bank, BIT), а також узагальнення прикладних кейсів застосування nudge у публічному секторі. Методологічну основу становлять контент-аналіз, порівняльний аналіз та елементи критичної оцінки політик.

Результати. У результаті дослідження з'ясовано, що на ефективність використання електронних послуг впливають не лише технічні, а й психологічні та соціально-демографічні чинники. Архітектура вибору, що враховує обмежену раціональність користувачів, дозволяє побудувати цифрові сервіси, які зменшують бар'єри доступу, підвищують довіру та сприяють активнішій взаємодії з державою. Nudge-технології виявилися особливо ефективними за умови дотримання принципів прозорості, добровільності та збереження свободи вибору.

Перспективи. Запропонований підхід відкриває перспективи подальших досліджень у напрямі персоналізації цифрових втручань, розвитку етичних стандартів поведінкового врядування та масштабування успішних практик nudge у різних секторах публічного адміністрування.

Ключові слова: поведінкова економіка, nudge, цифрове урядування, електронні послуги, архітектура вибору, публічне управління.

Summary. Introduction. This article explores the implementation of behavioral approaches in digital governance, with a particular focus on the use of nudge technologies as a tool to improve citizen interaction with electronic public services. The relevance of the topic stems from the growing need for governments to adapt digital services to users' behavioral characteristics in order to increase their adoption and enhance the effectiveness of public administration.

Purpose. The purpose of this article is to analyze the conceptual foundations of the nudge approach in the context of public administration, to identify key behavioral barriers to the use of electronic services, and to outline strategies for overcoming these barriers through behavioral interventions.

Materials and Methods. The study employs an interdisciplinary approach that combines theoretical analysis of key works in behavioral economics (R. Thaler, C. Sunstein), empirical findings in the field of digital governance (OECD, World Bank, BIT), and synthesis of practical cases of nudge application in the public sector. The methodological framework includes content analysis, comparative analysis, and elements of policy evaluation.

Results. The findings reveal that the effectiveness of electronic services is influenced not only by technical factors but also by psychological and socio-demographic conditions. Choice architecture, which accounts for users' bounded rationality, enables the development of digital services that reduce access barriers, build trust, and promote more active citizen engagement with the state. Nudge technologies have proven to be particularly effective when implemented under the principles of transparency, voluntariness, and freedom of choice.

Discussion. The proposed approach opens up prospects for further research in the areas of personalized digital interventions, development of ethical standards for behavioral governance, and the scaling of successful nudge practices across various sectors of public administration.

Key words: behavioral economics, nudge, digital governance, electronic services, choice architecture, public administration.

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку державного управління характеризується кардинальною трансформацією взаємодії між громадянами та державними інституціями через впровадження цифрових технологій. Попри значні інвестиції в розбудову електронного урядування та створення комплексних цифрових платформ, багато країн стикаються з

парадоксальною ситуацією: технічно досконалі системи демонструють низькі показники використання серед цільових груп користувачів. За даними досліджень ОЕСР, навіть у країнах з найвищими рейтингами цифрового урядування значна частина громадян продовжує віддавати переваги традиційним каналам надання державних послуг, незважаючи на очевидні переваги електронних альтернатив у швидкості, зручності та доступності.

Традиційні підходи до проєктування цифрових державних послуг базуються на раціональній поведінці користувачів, які здатні ефективно обробляти інформацію та приймати оптимальні рішення. Однак накопичений масив емпіричних досліджень у галузі поведінкової економіки демонструє систематичні відхилення від модельного раціонального вибору, зумовлені когнітивними упередженнями та контекстуальними чинниками прийняття рішень. Поведінкові особливості користувачів формують невидимі бар'єри для ефективного використання цифрових послуг, що виявляються у високій частці незавершених онлайн-процедур, перевантажених інтерфейсах і збереженні інерційних моделей взаємодії.

Проблема актуальності виникає в контексті цифрової нерівності, коли недостатнє врахування поведінкових чинників може посилити розрив між різними соціально-демографічними групами у доступі до державних послуг. Старші вікові групи, громадяни з нижчим рівнем цифрової грамотності та представники соціально вразливих груп часто опиняються в системі примусового виключення з цифрової екосистеми державних послуг через неадаптованість інтерфейсів до їхніх когнітивних категорійних особливостей чи поведінкових преференцій.

Водночас розвиток nudge-технологій як прикладного напрямку поведінкової економіки відкриває нові можливості для подолання зазначених викликів. Досвід провідних країн світу демонструє значний потенціал використання принципів «м'якого підштовхування» для

оптимізації архітектурного вибору в цифрових інтерфейсах, що дозволяє підвищити ефективність взаємодії громадян з електронними послугами без обмеження їхньої автономії. Проте адаптація цих підходів до специфіки різних національних контекстів та інституційних систем залишається недостатньо дослідженою проблемою, що ускладнює їх широке впровадження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сучасній науковій літературі зростаючий інтерес до застосування поведінкової економіки в контексті публічного управління та цифрового врядування. Піонерами концепції підштовхування (nudge) стали Р. Талер і К. Санстейн, які запропонували ідею «архітектури вибору» як інструмент впливу на поведінку громадян без обмеження їхньої свободи волі [1; 3]. Вони заклали теоретичні засади лібертаріанського патерналізму, що стало основою для подальших емпіричних досліджень ефективності поведінкових втручань у державному управлінні.

Подальший розвиток цього підходу відбувався в роботах Р. Балдвіна, який критично аналізує легітимність і межі застосування nudge у політико-правовому контексті [2], та Ф. Гуалі і Л. Мітоне, які вказують на важливість політичного й нормативного підґрунтя використання поведінкових інструментів у публічному секторі [5].

У сфері цифрового врядування ключовими є дослідження цифрової інклюзії та бар'єрів доступу до електронних послуг. Г. Давиденко акцентує увагу на необхідності соціальної діджиталізації як передумови ефективної цифрової трансформації держави [6]. Т. Н. Фрімель зосереджується на цифровому розриві серед літніх людей [7], тоді як В. Самуельсон і Р. Зекхаузер аналізують ефект упередженості статус-кво як причину уникнення нових форматів взаємодії [4]. К. Санстейн звертає увагу на перенасичення інформації як фактор демотивації користувачів [8].

Практичний вимір застосування поведінкових втручань у публічному адмініструванні представлений у звітах ОЕСР [9] і Behavioral Insights Team [10]. Вітчизняний контекст відображено в публікаціях про успіхи застосунку «Дія» [11-17] та динаміку зростання задоволеності державними електронними послугами.

Аналіз літератури свідчить про високий науковий та практичний інтерес до використання поведінкових технологій у цифровому урядуванні за міждисциплінарного підходу, що охоплює економіку, політологію, психологію та інформаційні технології.

Метою статті є комплексний аналіз потенціалу nudge-технологій як інструменту підвищення ефективності цифрового урядування через оптимізацію взаємодії громадян з електронними державними послугами на основі принципів поведінкової економіки.

Матеріали і методи. Методологічною основою дослідження є міждисциплінарний підхід, що поєднує теоретичний аналіз концептуальних засад поведінкової економіки з емпіричним узагальненням практичного досвіду впровадження nudge-технологій у цифрове урядування. Дослідження ґрунтується на аналізі фундаментальних праць Р. Талера та К. Санстейна, а також сучасний доробок у галузі поведінкової економіки.

Емпірична база дослідження включає звіти ОЕСР, Світового банку, Behavioral Insights Team та статистичні дані урядів країн-лідерів цифровізації. Застосовано контент-аналіз для систематизації тенденцій використання nudge-технологій.

Виклад основного матеріалу. Поняття «підштовхування» (англ. *nudge*) увійшло в науковий обіг завдяки Річарду Талеру та Касу Санстейну, які в своїй праці «Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness» (2008) запропонували новий підхід до формування поведінки без примусу. Вони визначили «nudge» як «будь-який елемент архітектури вибору, що змінює поведінку людей передбачуваним чином, не

забороняючи жодного варіанту і суттєво не змінюючи економічні стимули. Щоб вважатися підштовхуванням, втручання має бути легким і простим для уникнення» [1]. Це означає, що підштовхування формує середовище вибору (choice architecture) так, щоб громадяни, зберігаючи свободу вибору, ухвалювали більш оптимальні з погляду суспільства рішення.

Цей підхід ґрунтується на уявленнях поведінкової економіки про обмежену раціональність (*bounded rationality*) – ідеї, що індивіди часто ухвалюють рішення не шляхом повного аналізу, а з використанням евристик, під впливом когнітивних упереджень, інерції та контекстуального оформлення [1]. Саме тому значну увагу приділяють формуванню «архітектури вибору», тобто структурі середовища, в якому відбувається ухвалення рішень. Наприклад, автоматичне зарахування до донорської програми або запропонований за замовчуванням варіант в електронній послугі виступає прикладом ефективного «підштовхування».

Філософським підґрунтям nudge є концепція лібертаріанського патерналізму, яка одночасно поєднує цінність автономії вибору (лібертаріанство) з турботою про добробут громадян (патерналізм). У цьому сенсі підштовхування стимулює корисні рішення, не обмежуючи свободу волі – людина завжди може відмовитися від запропонованого варіанту [3]. Втручання має бути прозорим, зрозумілим та уникати маніпуляцій – саме на цьому будується моральна прийнятність підштовхувань.

Для кращого розуміння механізмів nudge, дослідники виокремлюють різні його рівні. Згідно з Р. Болдвіном, є три ступені підштовхувань: перший ступінь – це надання інформації або нагадувань, які підсилюють рефлексивні можливості особи (наприклад, повідомлення про строки подачі декларації); другий ступінь – вплив на поведінку через експлуатацію інерції або звичних патернів (наприклад, варіант за замовчуванням); третій ступінь – глибинне маніпулювання перевагами через емоційний або прихований вплив (наприклад, шокові зображення на пачках сигарет) [2]. Ця типологія

є ключовою для етичної оцінки використання nudge у сфері цифрового врядування, адже вона дозволяє співвіднести ступінь втручання з рівнем збереження автономії особи.

Розуміння психологічних механізмів прийняття рішень громадянами є фундаментальною передумовою для ефективного проектування цифрових публічних послуг. Дослідження когнітивних упереджень виявляють систематичні відмови від раціонального вибору, які суттєво впливають на поведінку користувачів у цифровому середовищі. Серія експериментів із прийняття рішень демонструє, що індивіди непропорційно часто віддають перевагу статус-кво, при цьому ця тенденція є суттєвою навіть у важливих реальних рішеннях [4].

Ефект статус-кво (status quo bias), уперше систематично досліджений Вільямом Самуельсоном та Річардом Цекхаузером, проявляється як схильність людей віддавати перевагу поточному стану речей, утримуючись від змін або дотримуючись попереднього рішення, навіть коли вартість переходу є низькою, а важливість вибору – високою [4]. У сфері цифрового врядування спостерігається стійка поведінкова тенденція, за якої частина громадян уникає переходу від традиційних форм надання публічних послуг до електронних, навіть за умов більшої зручності й ефективності останніх. Громадяни можуть продовжувати відвідувати фізичні офіси державних установ, уникаючи онлайн-платформу через інерцію та психологічний комфорт знайомих процедур.

Когнітивне навантаження (cognitive load) представляє іншу критичну перешкоду для ефективної взаємодії з цифровими послугами. Теорія когнітивного навантаження, розроблена освітнім психологом Джоном Свеллером у 1980-х роках, стверджує, що когнітивна здатність людей обмежена, і коли ця здатність перевантажена, продуктивність та ефективність у виконанні завдань зменшуються. Загальне когнітивне навантаження, або кількість розумової потужності, необхідної для

використання сайту, впливає на те, наскільки легко користувачі розуміють контент і виконують завдання. Когнітивне перевантаження при використанні цифрових публічних послуг може бути зумовлене складними інтерфейсами, неінтуїтивною навігацією, надлишком вибору або неструктурованою інформацією, що підвищує ймовірність відмови користувача на етапі виконання або завершення процедури.

Ефект втрат (loss aversion), концептуалізований у рамках теорії перспектив, демонструє, що люди психологічно важче переживають втрати порівняно з еквівалентними надбаннями. Це підвищення значно впливає на сприйняття цифрових послуг, оскільки громадяни можуть більше зосереджуватися на окремих ризиках (втрата приватності, можливості технічних збоїв, ризик шахрайства), ніж на очевидних перевагах електронних послуг. Також незначна ймовірність негативного досвіду може переважити суттєві переваги цифрових рішень, створюючи психологічний бар'єр для прийняття нових технологій.

Соціальні норми та поведінка натовпу формують додатковий рівень впливу на процес прийняття рішень щодо використання цифрових послуг. Люди часто орієнтуються на поведінку своїх референтних груп, особливо в умовах невизначеності або недостатньої інформації для самостійної оцінки ситуації. Якщо в соціальному оточенні громадянина домінує скептичне ставлення до цифрових технологій або бракує позитивного досвіду використання електронних сервісів, це може суттєво знижувати індивідуальну готовність до їх використання. Водночас позитивні соціальні норми та демонстрація успішного досвіду іншими користувачами здатні виступати потужним каталізатором поведінкових змін.

Ці когнітивні упередження взаємодіють між собою, створюючи складну систему психологічних бар'єрів, які слід враховувати під час проєктування архітектури вибору для цифрових публічних послуг. Розуміння цих механізмів дозволяє розробникам політики та дизайнерам

цифрових інтерфейсів створювати більш ефективні пудже-стратегії, які сприяють широкому прийняттю електронних послуг громадянами.

Поведінкові бар'єри використання електронних послуг. Попри стрімкий розвиток цифрового урядування, перехід громадян до активного використання електронних послуг залишається нерівномірним. Навіть за умов доступності функціоналу, високого рівня автоматизації та інтеграції сервісів, рівень користування значною мірою залежить не лише від технологічних можливостей, а й від поведінкових установок громадян. Ця обставина підтверджує необхідність глибшого аналізу бар'єрів, що лежать у площині технологічних, психологічних і соціально-демографічних чинників.

Одним із ключових обмежень є наявність технологічного бар'єру, зумовленого недостатнім доступом до інтернету, складністю інтерфейсів, а також загальною цифровою нерівністю. Як зазначає ван Дейк, цифровий розрив проявляється не лише в технічному доступі до мережі, а й у відмінностях рівня цифрових навичок, мотивації та включеності громадян у цифрове середовище [10]. Аналогічно, у звітах ОЕСР підкреслюється, що навіть у країнах з високим рівнем цифровізації населення, значна частка користувачів залишається «поза системою» через відсутність базових цифрових навичок або через неспроможність адаптуватися до швидких технологічних змін. Відсутність належної мобільної адаптації сервісів, низька швидкість інтернету у сільській місцевості, складні або надмірно формалізовані електронні інтерфейси – усе це створює відчуття бар'єру ще до моменту взаємодії з цифровими платформами [8].

Однак на практиці найбільш вагомим чинником відмови від використання електронних послуг часто виступають психологічні установки. Як доводить модель прийняття технологій (UTAUT), розроблена Венкатешем та колегами, суб'єктивне сприйняття корисності й простоти використання, а також рівень тривожності стосовно технологій визначають

намір користувача взаємодіяти з цифровими продуктами [11]. Одним із найсуттєвіших чинників є недовіра – як до самої технології, так і до державних інституцій як провайдерів послуг. Деякі користувачі уникають електронної взаємодії з державою через побоювання втрати персональних даних, непередбачуваність результатів або відсутність людського контакту. У цьому контексті доцільно враховувати також явище «цифрової тривожності» – психологічного стану, за якого індивіди відчувають стрес через необхідність ухвалювати рішення в технологічному середовищі або через страх втратити контроль над процесом через брак знань і впевненості.

До психологічних бар'єрів також належать ефекти перевантаження інформацією (information overload), коли надмірна кількість даних або складне структурування послуг унеможлиблює швидке і зрозуміле ухвалення рішення. За спостереженнями Санштайна, велика кількість варіантів або непередбачуваність результату можуть дезорієнтувати користувача, що призводить до пасивної поведінки або повної відмови від використання сервісу. Наявність вибору не завжди гарантує активність, особливо коли споживач не здатен ефективно опрацювати або оцінити запропоновану інформацію [9].

Соціально-демографічні чинники також відіграють критичну роль у формуванні поведінкових бар'єрів. Як зазначає Фріємель, із віком знижується ймовірність використання цифрових сервісів – не лише через брак навичок, а й через когнітивні упередження (наприклад, переконаність, що нові інструменти не для них). Особи з нижчим рівнем освіти або доходу рідше мають постійний доступ до якісного інтернету, що обмежує регулярність цифрової взаємодії [7]. У контексті цифрового урядування це посилює соціальну нерівність: найбільш уразливі категорії громадян найменш імовірно скористаються сервісами, що створені саме для їхньої підтримки.

Як наголошує Давиденко Г. В. [6], інклюзивність у цифровому середовищі вимагає врахування не лише формального доступу, а й психологічної та культурної готовності громадян. Соціальна діджиталізація повинна спиратися на розуміння соціальних норм, звичок і бар'єрів – і саме тут поведінковий підхід, зокрема підштовхування, може забезпечити ефективне пом'якшення перепон, не змінюючи суті політики. Вона наголошує, що цифрова інклюзія – це не лише про технології, а й про підтримку адаптації, довіру та комфорт користувача у цифровому середовищі.

З огляду на вищенаведене, стає очевидним, що ефективне запровадження електронних послуг не може ґрунтуватися виключно на технічних параметрах або нормативному забезпеченні. Необхідно враховувати реальні поведінкові обмеження – як раціональні, так і емоційні, які стоять на заваді цифровій взаємодії громадян із державою. Технології, що не враховують ці аспекти, мають обмежену ефективність і можуть посилювати фрагментацію суспільства. Наступним логічним кроком є виявлення ключових механізмів подолання зазначених бар'єрів – насамперед через поведінкові інтервенції, які здатні адаптувати цифрові сервіси до реальних потреб та можливостей користувача.

Практичне застосування nudge у дизайні електронних послуг. Впровадження nudge-технологій у дизайн електронних державних послуг представляє собою комплексний підхід, що поєднує принципи поведінкової економіки з сучасними методологіями користувацького досвіду. Архітектура вибору в цифрових інтерфейсах формує фундаментальну основу для взаємодії громадян з електронними послугами, оскільки кожен елемент інтерфейсу впливає на прийняття рішень користувачами. Принципи UX-дизайну через призму поведінкової економіки передбачають створення інтерфейсів, які враховують когнітивні обмеження та психологічні особливості людського сприйняття інформації.

Використання опції «за замовчуванням» як інструменту спрощення процесів базується на феномені статус-кво, коли користувачі схильні обирати попередньо встановлені варіанти через мінімізацію когнітивних зусиль. У контексті електронних послуг це означає налаштування найбільш імовірних або бажаних варіантів як стандартних, що значно покращує ефективність взаємодії. Візуальні підказки та інтуїтивна навігація доповнюють архітектуру вибору, створюючи екосистему, яка природним чином направляє користувачів до оптимальних рішень без обмеження їхньої автономії.

Персоналізація й адаптивні інтерфейси представляють наступний рівень складності у застосуванні nudge-технологій, де використання даних про поведінку користувачів дозволяє створювати індивідуалізований досвід взаємодії. Адаптація контенту під поведінкові преференції користувачів ґрунтується на аналізі патернів використання платформи, що забезпечує релевантність і своєчасність представленої інформації. Прогресивне розкриття інформації (progressive disclosure) як метод персоналізації дозволяє контролювати когнітивне навантаження, представляючи користувачам лише ту інформацію, яка необхідна на конкретному етапі взаємодії.

Соціальні докази та гейміфікація діють як потужні мотиваційні інструменти, що використовують природну схильність людей до соціального порівняння і конкуренції. Показ статистики використання послуг іншими громадянами створює ефект соціального залучення, коли індивіди оцінюють правильність своїх дій через поведінку інших. Елементи гейміфікації для підвищення залученості трансформують рутинні адміністративні процедури у більш привабливі та мотивуючі види діяльності, використовуючи механізми досягнень, прогресу та винагород.

Система винагород та досягнень інтегрується з основними принципами поведінкової економіки, зокрема з теорією підкріплення, яка

демонструє, що позитивні стимули збільшують імовірність повторення бажаної поведінки. У контексті електронних державних послуг це може охоплювати визнання своєчасного подання документів, перевагу цифрових каналів комунікації порівняно з традиційними, а також активну участь громадян у суспільних ініціативах за допомогою онлайн-платформ.

Нагадування та своєчасні повідомлення завершують інтегровану систему nudge-інструментів, забезпечуючи підтримку користувачів протягом усього процесу взаємодії з електронними послугами. Стратегії timing для максимальної ефективності базуються на дослідженнях циркадних ритмів і поведінкових патернів, що дозволяє оптимізувати час доставки повідомлень для досягнення найвищого рівня уваги та відгуку. Персоналізовані нагадування про терміни та дедлайни адаптуються до індивідуальних графіків і преференцій користувачів, мінімізуючи ризик пропуску важливих термінів (рис. 1).

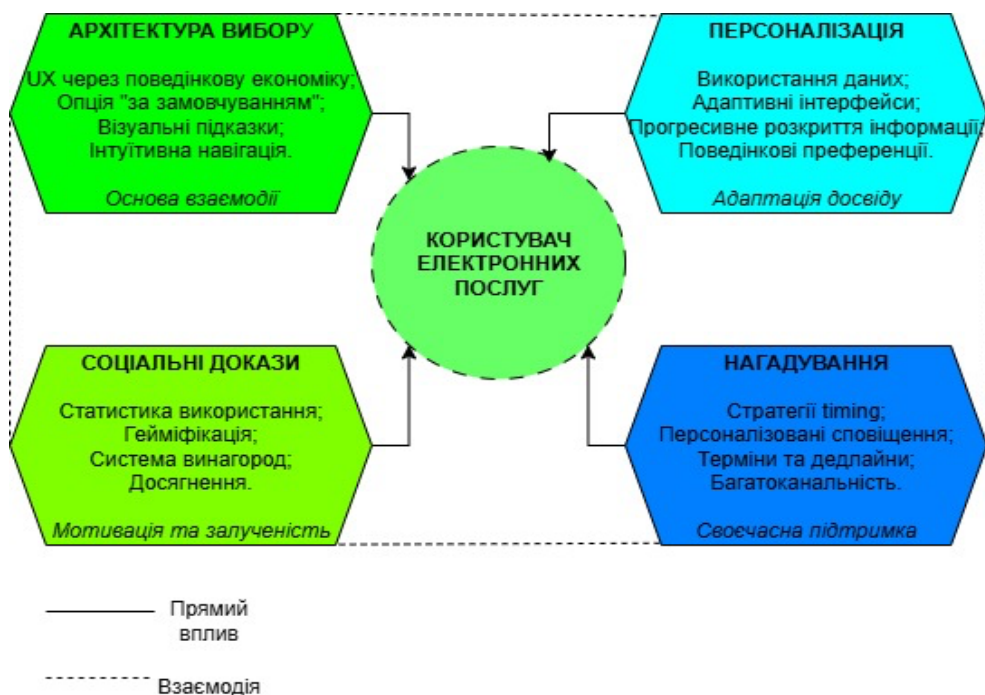


Рис. 1. Взаємозв'язок nudge-інструментів у дизайні електронних послуг

Джерело: власна розробка авторки

Синергетичний ефект від інтеграції всіх чотирьох категорій nudge-інструментів створює комплексну екосистему, яка одночасно спрощує

взаємодію, підвищує залученість, забезпечує персоналізацію та гарантує своєчасність. Така інтегрована система не лише покращує користувацький досвід, але й сприяє підвищенню довіри громадян до цифрових державних послуг, що є критично важливим для успішної цифрової трансформації публічного сектору.

Цифрові послуги України та потенціал nudge-технологій. Україна демонструє вражаючий прогрес у сфері цифровізації державних послуг: за рейтингом Online Services Index 2024 року країна посіла п'яте місце в світі, піднявшись зі 102 позиції за шість років [11]. Центральним елементом цифрової екосистеми є платформа «Дія», яка станом на 2024 рік об'єднує понад 20 мільйонів користувачів (майже половина населення країни) [12], надає доступ до понад 130 державних послуг [13], включаючи повноцінні цифрові документи з юридичною силою. Ефективність платформи підтверджується високими показниками задоволеності: 94% користувачів задоволені послугами [16], а загальний рівень інтернет-проникнення в Україні становить 79,2% (29,64 млн користувачів) [15]. Особливо популярною стала послуга реєстрації ФОП, якою скористалися понад 1 мільйон приватних підприємців, що демонструє готовність українського суспільства до цифрової взаємодії з державою [17].

У контексті цих досягнень застосування nudge-технологій може стати наступним кроком у підвищенні ефективності цифрових державних послуг. Архітектура вибору в інтерфейсах платформи «Дія» може бути оптимізована через імплементацію опції «за замовчуванням» для найпоширеніших сценаріїв користування, що спростить процеси для громадян та мінімізує кількість помилок при заповненні форм. Використання принципів поведінкової економіки дозволить покращити навігацію та зробити взаємодію з державними послугами більш інтуїтивною.

Соціальні докази можуть виступати ефективним механізмом стимулювання активнішого використання цифрових послуг громадянами, які ще не здійснили повний перехід на електронні канали взаємодії. Показ статистики використання конкретних послуг може створювати ефект соціального підтвердження та знижувати психологічні бар'єри для прийняття цифрових рішень. Персоналізація інтерфейсів на основі аналізу поведінкових даних користувачів дозволить створювати індивідуалізовані рекомендації щодо доступних послуг та адаптувати представлення інформації під специфічні потреби різних груп користувачів.

Система персоналізованих нагадувань про терміни подання документів, сплати податків та поновлення дозволів може значно покращити дотримання громадянами законодавчих вимог і знизити кількість прострочених платежів і документів. Особливо важливим це є в умовах воєнного стану, коли багато громадян перебувають у стресових ситуаціях і можуть потребувати додаткової підтримки для виконання адміністративних зобов'язань.

Водночас впровадження nudge-технологій у вітчизняній практиці супроводжується значними викликами та ризиками. В умовах війни та підвищеної уваги до питань кібербезпеки будь-які спроби впливу на поведінку користувачів можуть сприйматися як потенційне порушення приватності або маніпуляція. Українське суспільство має особливо високий рівень чутливості до питань інформаційної безпеки, що вимагає максимальної прозорості та обережності при впровадженні алгоритмів поведінкового впливу.

Технічні обмеження, пов'язані з необхідністю забезпечення стабільної роботи критично важливої цифрової інфраструктури в умовах воєнних дій, створюють додаткові виклики для впровадження складних алгоритмів персоналізації. Пріоритетом залишається надійність і доступність базових

послуг, що може обмежувати можливості для експериментів із новими технологіями поведінкового впливу.

Проблема цифрової нерівності також потребує особливої уваги при плануванні впровадження nudge-технологій. Незважаючи на високі загальні показники цифрової грамотності, в Україні зберігаються диспропорції у доступі до цифрових технологій між різними віковими групами, соціальними верствами та територіальними громадами. Впровадження систем поведінкового втручання не повинно поглиблювати існуючі нерівності або створювати додаткові бар'єри для вразливих груп населення.

Правовий аспект становить ще один значний виклик, оскільки українське законодавство не містить спеціальних норм, що регламентують використання nudge-технологій у державному секторі. Необхідна розробка відповідних нормативних актів, які б визначали етичні стандарти, технічні вимоги та механізми контролю за використанням таких систем у державних цифрових платформах.

Балансування між потенційними перевагами та ризиками потребує виваженого підходу, що враховує специфіку українського контексту. Доцільним є поетапне впровадження nudge-елементів, починаючи з пілотних проектів на обмеженій кількості послуг з подальшим аналізом ефективності та корекцією методології. Важливо забезпечити максимальну прозорість щодо використання технологій поведінкового впливу, включаючи можливість відмови від персоналізованих рекомендацій і створення незалежних механізмів контролю за дотриманням етичних стандартів.

Українська модель цифрових державних послуг має унікальний потенціал для інноваційного та відповідального використання nudge-технологій. Високі показники цифрової готовності населення, успішність платформи «Дія» та досвід адаптації до екстремальних умов створюють сприятливе підґрунтя для таких експериментів. Однак успіх залежатиме від

здатності збалансувати технологічні можливості з етичними вимогами, ефективність з прозорістю, та інноваційність із збереженням довіри громадян до цифрових державних платформ.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Проведене дослідження демонструє значний потенціал nudge-технологій як інструменту трансформації цифрового урядування та підвищення ефективності взаємодії громадян з електронними державними послугами. Концептуальний аналіз засад поведінки економіки підтверджує, що архітектура вибору, побудована на принципах лібертаріанського патерналізму, створює можливості для оптимізації процесів використання рішень користувачами без обмеження їхньої автономії. Систематизація когнітивних упереджень, що впливають на поведінку в цифровому середовищі, розкриває механізми формування бар'єрів використання електронних послуг та обґрунтовує необхідність їхнього врахування при проектуванні цифрових інтерфейсів.

Практичне застосування nudge в дизайні електронних послуг розкриває широкий спектр інструментів, від базових параметрів за замовчуванням до складних систем персоналізації та адаптивних інтерфейсів. Синергетичний ефект від інтеграції різних категорій nudge-технологій створює комплексну екосистему, яка одночасно спрощує взаємодію, забезпечує привабливість користувачів та забезпечує платність виконання адміністративних процедур. Проте успішна реалізація таких систем вимагає глибокого розуміння психологічних механізмів поведінки та їхнього взаємозв'язку з технічними можливостями цифрових платформ.

Український контекст цифровізації державних послуг демонструє унікальне поєднання високих технологічних досягнень з особливими викликами воєнного стану. Успіх платформи «Дія» та високі показники цифрової готовності населення створюють сприятливе підґрунтя для впровадження nudge-технологій, водночас підвищена чутливість до питань

інформаційної безпеки та приватності вимагає особливого обережного та прозорого підходу. Специфіка українського досвіду підкреслює важливість адаптації міжнародних практик до національних умов та пріоритетів.

Перспективи подальших досліджень включають розвиток методології персоналізації цифрових інтервенцій, що враховували індивідуальні особливості користувачів без порушення їхньої приватності. Актуальним напрямом є створення етичних стандартів та регуляторних механізмів для контролю за використанням nudge-технологій у державному секторі. Важливим завданням залишається емпіричне дослідження довгострокових наслідків систематичного використання поведінкових втручань на формування громадянської культури та навичок цифрової взаємодії.

Література

1. Thaler R., Sunstein C. *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. New Haven: Yale University Press, 2008.
2. Baldwin R. From Regulation to Behaviour Change: Giving Nudge the Third Degree. *The Modern Law Review*. 2014. Vol. 77, Issue 6. P. 831–857.
3. Thaler R.H., Sunstein C.R. Libertarian Paternalism is Not an Oxymoron. *The University of Chicago Law Review*. 2003. Vol. 70, No. 4. P. 1159–1202.
4. Samuelson W., Zeckhauser R. Status Quo Bias in Decision Making. *Journal of Risk and Uncertainty*. 1988. Vol. 1, No. 1. P. 7-59.
5. Guala F., Mittone L. A political justification of nudge. *Review of Philosophy and Psychology*. 2015. Vol. 6(3), pp. 385–395.
6. Давиденко Г. В. Цифрова інклюзія та доступність: соціальна діджиталізація: монографія. Вінниця: ТВОРИ, 2023. 240 с.
7. Friemel T.N. The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*. 2016. Vol. 18(2). P. 313–331.

8. Sunstein C.R. Too Much Information: Understanding What You Don't Want to Know. Cambridge, MA: MIT Press, 2020. 260 p.
9. OECF. Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from Around the World. Paris : OECF Publishing, 2017. 268 p.
10. Behavioural Insights Team. Update Report 2013-2015. London : Cabinet Office, 2015. 48 p.
11. Україна посіла п'яте місце у світі за рівнем розвитку цифрових державних послуг. *Mezha.Media*. 2024. 20 вересня. URL: <https://mezha.media/2024/09/20/ukraine-online-services-index/> (дата звернення: 31.07.2025)
12. Building a digital state: Ukraine's 'Diia' app now boasts over 20 million users. *EU4Digital*. 2024. 5 лютого. URL: <https://eufordigital.eu/building-a-digital-state-ukraines-diia-app-now-boasts-over-20-million-users/> (дата звернення: 31.07.2025).
13. Президент України. «Дія» стане одним із постачальників послуг з відбудови України – виступ Президента Володимира Зеленського на саміті «Дія» 2023. 19 груд. 2023 р. URL: <https://www.president.gov.ua/en/news/diya-stane-odnim-iz-servisiv-provajderiv-vidbudovi-ukrayini-87837> (дата звернення: 31.07.2025).
14. Задоволеність українців електронними державними послугами зростає, згідно з опитуванням KIIS. *United Nations Development Programme*. 2024. URL: <https://www.undp.org/ukraine/press-releases/ukrainians-satisfaction-government-e-services-rise-kiis-survey-finds> (дата звернення: 31.07.2025).
15. Digital 2024: Ukraine. DataReportal. 2024. 23 лютого. URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-ukraine> (дата звернення: 31.07.2025).

16. Рік порталу Дія: яка послуга найпопулярніша серед українців? Дія.
URL: <https://diia.gov.ua/news/rik-portalu-diya-yaka-posluga-najpopulyarnisha-sered-ukrayinciv> (дата звернення: 31.07.2025).

17. Digital country. *Ukraine.ua*. 2024. 21 березня. URL:
<https://ukraine.ua/invest-trade/digitalization/> (дата звернення: 31.07.2025).

References

1. Thaler, R. and Sunstein, C. (2008). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. New Haven: Yale University Press.
2. Baldwin, R. (2014). From Regulation to Behaviour Change: Giving Nudge the Third Degree. *The Modern Law Review*, 77(6), pp.831–857.
3. Thaler, R.H. and Sunstein, C.R. (2003). Libertarian Paternalism is Not an Oxymoron. *The University of Chicago Law Review*, 70(4), pp.1159–1202.
4. Samuelson, W. and Zeckhauser, R. (1988). Status Quo Bias in Decision Making. *Journal of Risk and Uncertainty*, 1(1), pp.7–59.
5. Guala, F. and Mittone, L. (2015). A political justification of nudge. *Review of Philosophy and Psychology*, 6(3), pp.385–395.
6. Davidenko, H.V. (2023). Tsyfrova inkluziia ta dostupnist: sotsialna didzhytalizatsiia [Digital inclusion and accessibility: social digitalization]. Vinnytsia: TVORY.
7. Friemel, T.N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2), pp. 313–331.
8. Sunstein, C.R. (2020). *Too Much Information: Understanding What You Don't Want to Know*. Cambridge, MA: MIT Press.
9. OECD. (2017). *Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from Around the World*. Paris: OECD Publishing.
10. Behavioural Insights Team (2015). *Update Report 2013–2015*. London: Cabinet Office.

11. Mezha.Media (2024). Ukraina posila p'iate mistse u sviti za rivnem rozvytku tsyfrovyykh derzhavnykh posluh. [online] 20 September. Available at: <https://mezha.media/2024/09/20/ukraina-online-services-index/> (date of access: 31.07.2025).
12. EU4Digital (2024). Building a digital state: Ukraine's 'Diia' app now boasts over 20 million users. [online] 5 February. Available at: <https://eufordigital.eu/building-a-digital-state-ukraines-diia-app-now-boasts-over-20-million-users/> (date of access: 31.07.2025).
13. President of Ukraine (2023). Diia stane odnym iz postachalnykh posluh z vidbudovy Ukrainy – speech by President Volodymyr Zelenskyy at the Diia Summit 2023. [online] 19 December. Available at: <https://www.president.gov.ua/en/news/diia-stane-odnim-iz-servisiv-provayderiv-vidbudovi-ukrayini-87837> (date of access: 31.07.2025)..
14. United Nations Development Programme (2024). Ukrainians' satisfaction with government e-services on the rise, KIIS survey finds. [online] Available at: <https://www.undp.org/ukraine/press-releases/ukrainians-satisfaction-government-e-services-rise-kiis-survey-finds> (date of access: 31.07.2025).
15. DataReportal (2024). Digital 2024: Ukraine. [online] 23 February. Available at: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-ukraine> (date of access: 31.07.2025).
16. Diia (2024). Rik portalu Diia: jaka posluga najpopuliarnisha sered ukrayintsiiv? [online] Available at: <https://diia.gov.ua/news/rik-portal-diia-yaka-posluga-najpopulyarnisha-sered-ukrayintsiiv> (date of access: 31.07.2025).
17. Ukraine.ua (2024). Digital country. [online] 21 March. Available at: <https://ukraine.ua/invest-trade/digitalization/> (date of access: 31.07.2025).