МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота
магістра

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА БАЗІ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ

Виконала: магістрантка 2-го курсу,
гр. 8.2314-ср-з
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
Т.С. Константінова

Керівник: професор кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
к.філос.н. Ель Гуессаб Карім

Рецензент: професор кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
професор, д.філос.н. Приймак О.М.

Запоріжжя – 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І.Бутченко
«____»_____2025 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ
Константіновій Тетяні Сергіївні
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Інноваційні підходи до надання соціальних послуг на базі цифрових платформ
керівник роботи Ель Гуессаб Карім, к.філос.н., доцент
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «19» березня 2025 року № 417-с
2. Строк подання студентом роботи 4 грудня 2025 року
3. Вихідні дані до роботи Віцукаєва К. М. Соціальний супровід клієнта : навч. посіб. Одеса : Вид. Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 322 с.; Іванова І. Б. Методи соціальної роботи (на основі Державних стандартів соціальних послуг) : навч. посіб. Київ : Університет «Україна», 2018. 302 с.; Карпенко О. Г., Романова Н. Ф.. Теорія та практика соціальної роботи : навч. посіб. Київ : Слово, 2015. 408 с.; Утвенко В. В. Система соціального забезпечення та соціальної підтримки : навч. посіб. Київ : ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. 248 с.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Дослідити стан наукової розробки дослідження проблеми використання цифрових платформ у соціальній роботі. 2. Визначити головні поняття дослідження. 3. Визначити принципи та методи дослідження цифрових платформ у соціальній роботі. 4. Охарактеризувати цифрові платформи як інноваційні інструменти трансформації соціальних практик. 5. Проаналізувати інтеграцію штучного інтелектута аналітичних систему соціальну роботу. 6. Охарактеризувати проблеми, ризики та виклики цифровізації соціальної сфери. 7. Проаналізувати функціонування соціального порталу Мінсоцполітики у наданні соціальних послуг. 8. Визначити рекомендації щодо підвищення ефективності використання цифрових платформ у наданні соціальних послуг.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

_____

_____

_____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Ель Гуессаб Карім доцент кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи, к.філос.н.	06.06.2025	06.06.2025
Розділ 2	Ель Гуессаб Карім доцент кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи, к.філос.н.	11.08.2025	11.08.2025
Розділ 3	Ель Гуессаб Карім доцент кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи, к.філос.н	22.09.2025	22.09.2025

7. Дата видачі завдання 28 квітня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Лютий – березень 2025	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2025	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Травень – червень 2025	*виконано*
4.	І розділ	Червень - липень 2025	*виконано*
5.	ІІ розділ	Серпень – вересень 2025	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Вересень – жовтень 2025	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2025	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2025	*виконано*

Студент _____ Т.С. Константінова

Керівник роботи _____ Ель Гуессаб Карім

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.О. Широбокова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 94 сторінок, 62 позицій у списку літератури, 1 додатку.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА, СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ, ЦИФРОВІ ПЛАТФОРМИ.

Мета дослідження: комплексне вивчення процесу цифрової трансформації у сфері соціальної роботи, аналіз впливу цифрових платформ на доступність та ефективність надання соціальних послуг, виявлення переваг і викликів цифровізації в умовах воєнних і повоєнних реалій України, розробка науково обґрунтованих рекомендацій щодо вдосконалення системи соціального захисту через використання інноваційних технологій.

Об'єкт дослідження: цифрові платформи у сфері соціальної роботи.

Предмет дослідження: особливості організації та застосування цифрових платформ у наданні соціальних послуг в Україні.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція.

Гіпотеза: ефективне впровадження цифрових платформ у соціальну роботу сприяє підвищенню доступності й адресності послуг, оптимізації процесів взаємодії між державними структурами, громадами та громадянами, зменшенню адміністративних бар'єрів, проте водночас потребує подолання цифрової нерівності, забезпечення етичних стандартів і формування нових професійних компетентностей соціальних працівників.

Висновки:

1. Цифрові платформи є ключовим чинником модернізації соціальної сфери, забезпечуючи швидший доступ, прозорість і контроль за наданням соціальних послуг.

2. Успішність цифрової трансформації залежить від комплексної взаємодії держави, громад та громадянського суспільства, а також від розвитку цифрових компетентностей фахівців соціальної роботи.

3. В умовах війни та повоєнної відбудови цифровізація стає стратегічним ресурсом забезпечення соціальної стабільності й соціальної інтеграції.

SUMMARY

The qualification work consists of 94 pages, 62 items in the bibliography, 1 appendix.

SOCIAL WORK, SOCIAL SERVICES, INNOVATIVE APPROACHES, DIGITAL PLATFORMS.

The aim of the research is to comprehensively study the process of digital transformation in the field of social work, to analyze the impact of digital platforms on the accessibility and efficiency of social services, to identify the advantages and challenges of digitalization in the wartime and post-war realities of Ukraine, and to develop scientifically grounded recommendations for improving the system of social protection through the use of innovative technologies.

Research Object – digital platforms in the field of social work.

Research Subject – organization and application of digital platforms in the provision of social services in Ukraine.

Research Methods: analysis, synthesis, induction, deduction.

Hypothesis: the effective implementation of digital platforms in social work contributes to increasing the accessibility and targeting of services, optimizing interaction processes between state institutions, communities, and citizens, and reducing administrative barriers. At the same time, it requires overcoming digital inequality, ensuring ethical standards, and developing new professional competencies for social workers.

Conclusions:

1. Digital platforms are a key factor in the modernization of the social sphere, providing faster access, greater transparency, and enhanced control over the delivery of social services.

2. The success of digital transformation depends on comprehensive cooperation between the state, local communities, and civil society, as well as on the development of digital competencies among social work professionals.

3. In the context of war and post-war recovery, digitalization becomes a strategic resource for ensuring social stability and integration.

ЗМІСТ

ВСТУП 3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ 6
1.1. Стан наукової розробки дослідження проблеми використання цифрових платформ у соціальній роботі 6
1.2. Визначення основних понять дослідження: «соціальні робота», «соціальні послуги», «інноваційні підходи», «цифрові платформи» 13
1.3. Принципи та методи дослідження цифрових платформ у соціальній роботі 18
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ 23
2.1. Цифрові платформи як інноваційні інструменти трансформації соціальних практик 23
2.2. Інтеграція штучного інтелекту та аналітичних систем у соціальну роботу 36
2.3. Проблеми, ризики та виклики цифровізації соціальної сфери 49
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕНЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ АНАЛІЗУ СОЦІАЛЬНОГО ПОРТАЛУ МІНСОЦПОЛІТИКИ) 66
3.1. Аналіз функціонування соціального порталу Мінсоцполітики у наданні соціальних послуг 66
3.2. Вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду: функціонал та оцінка ефективності 73
3.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності використання цифрових платформ у наданні соціальних послуг 77
ВИСНОВКИ 85
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ 87
ДОДАТКИ 93

ВСТУП

Актуальність дослідження теми «Цифрові платформи у соціальній роботі» зумовлена масштабними суспільними змінами, які переживає Україна у зв'язку з війною та потребами повоєнного відновлення. Сфера соціальної роботи виявилася в центрі цих трансформацій, адже саме вона покликана забезпечувати підтримку найуразливіших груп населення – внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, родин загиблих військовослужбовців, людей з інвалідністю, літніх громадян і дітей, постраждалих від воєнних дій. У таких умовах традиційні підходи до організації соціальної допомоги не завжди здатні забезпечити оперативність, адресність і всеохопність підтримки. Саме тому цифрові платформи стають інноваційним інструментом модернізації соціальної сфери.

Сучасні цифрові технології дозволяють значно спростити доступ до соціальних послуг, розширюють можливості їх моніторингу та підвищують прозорість взаємодії між громадянами та державними структурами. Застосунки на кшталт «Дія», електронні реєстри та спеціалізовані портали Міністерства соціальної політики стали важливими каналами надання соціальних послуг у період воєнних викликів. Разом з тим їх використання висвітлило низку проблем – цифрову нерівність, недостатню цифрову грамотність серед вразливих груп, ризики конфіденційності персональних даних та перевантаженість фахівців новими адміністративними процедурами.

Актуальність теми посилюється і тим, що в умовах війни та внутрішніх переміщень для значної частини населення цифрові платформи стали чи не єдиним засобом доступу до державних та соціальних сервісів [34, с.16]. Це вимагає створення інклюзивних цифрових рішень, здатних враховувати потреби людей із різними можливостями, рівнем освіти та життєвими обставинами. Водночас цифровізація соціальної сфери повинна поєднувати технологічну ефективність із гуманістичними цінностями соціальної роботи, не допускаючи формалізації чи дистанціювання від реальних потреб клієнтів.

Додатковим аспектом актуальності є потреба у вивченні та адаптації міжнародного досвіду цифрової трансформації соціальної сфери. Приклади країн Північної Європи, США чи Південної Кореї демонструють, що цифрові платформи

можуть забезпечити більш адресне і справедливе надання соціальної допомоги. Для України надзвичайно важливо інтегрувати ці практики, враховуючи власні соціально-економічні та культурні особливості, а також умови воєнних і повоєнних викликів.

Проблемна ситуація дослідження полягає у тому, що сучасна система соціальної роботи в Україні стикається з необхідністю швидкої адаптації до умов цифрової трансформації, яка набула особливого значення внаслідок війни та масштабних соціальних змін. В умовах зростання кількості внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, людей з інвалідністю та інших уразливих категорій населення виникає потреба у більш оперативному, прозорому та адресному наданні соціальних послуг. Традиційні механізми, орієнтовані на паперові процедури та особисті звернення, виявляються недостатньо ефективними та часто не відповідають викликам часу.

Водночас упровадження цифрових платформ супроводжується низкою проблем: нерівним доступом громадян до цифрових сервісів, відсутністю єдиних стандартів і методичних рекомендацій, ризиками порушення конфіденційності персональних даних та недостатнім рівнем цифрових компетентностей серед соціальних працівників. Наявна інфраструктура лише частково забезпечує інтеграцію державних, громадських і волонтерських ресурсів, що знижує ефективність координації та створює ризики фрагментарності допомоги.

Таким чином, ключова проблема дослідження полягає у пошуку шляхів ефективного впровадження та застосування цифрових платформ у соціальній роботі для підвищення доступності, адресності та прозорості послуг, одночасного зниження адміністративних бар’єрів та формування нових професійних компетентностей фахівців.

Об’єктом дослідження є цифрові платформи у сфері соціальної роботи.

Предметом дослідження є особливості організації та застосування цифрових платформ у наданні соціальних послуг в Україні.

Метою дослідження є комплексне вивчення процесу цифрової трансформації у сфері соціальної роботи, аналіз впливу цифрових платформ на доступність та ефективність надання соціальних послуг, виявлення переваг і

викликів цифровізації в умовах воєнних і повоєнних реалій України, розробка науково обґрунтованих рекомендацій щодо вдосконалення системи соціального захисту через використання інноваційних технологій.

Для досягнення мети автор поставив перед собою такі завдання:

− дослідити теоретико-методологічні основи використання цифрових платформ у сфері соціальної роботи;

− уточнити та проаналізувати ключові поняття дослідження: «соціальна робота», «соціальні послуги», «цифрові платформи», «інноваційні технології»;

− визначити переваги та виклики впровадження цифрових платформ у практику соціальної роботи в умовах воєнних і повоєнних трансформацій;

− охарактеризувати сучасний стан цифровізації соціальної сфери України та зарубіжний досвід використання цифрових рішень у наданні соціальних послуг;

− проаналізувати практику функціонування соціального порталу Міністерства соціальної політики України як приклад цифрової платформи;

− виявити проблеми доступності та інклюзивності цифрових сервісів для різних категорій отримувачів соціальних послуг;

− обґрунтувати роль цифрових компетентностей соціальних працівників як необхідної умови ефективного застосування цифрових платформ;

Гіпотеза: ефективне впровадження цифрових платформ у соціальну роботу сприяє підвищенню доступності й адресності послуг, оптимізації процесів взаємодії між державними структурами, громадами та громадянами, зменшенню адміністративних бар'єрів, проте водночас потребує подолання цифрової нерівності, забезпечення етичних стандартів і формування нових професійних компетентностей соціальних працівників.

Структура роботи: кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури, одного додатку.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1. Стан наукової розробки дослідження проблеми використання цифрових платформ у соціальній роботі

У сучасних наукових дослідженнях проблема впровадження цифрових платформ у соціальну роботу набула особливої актуальності у зв'язку з глобальною цифровою трансформацією систем соціального захисту. Використання інформаційно-комунікаційних технологій, телесоціальної роботи та штучного інтелекту розглядається як чинник, що суттєво змінює характер професійної взаємодії між соціальним працівником і клієнтом, відкриваючи нові можливості для доступності, адресності та оперативності надання соціальних послуг. Дослідження демонструють як потенціал цифрових рішень у підвищенні ефективності роботи з уразливими групами, так і наявність викликів, пов'язаних із цифровою нерівністю, етичними ризиками та необхідністю формування нових професійних компетентностей.

Безпрецедентні зміни XXI століття зробили сучасну практику соціальної роботи більш невизначеною, ніж будь-коли раніше. Поява цифрових технологій, особливо після початку пандемії COVID-19, трансформувала способи взаємодії соціальних працівників із отримувачами послуг. Така трансформація спричинила дискусії щодо того, як професійні цінності та етика можуть бути збережені під час надання соціальних послуг за допомогою технологій.

Історію використання цифрових технологій у соціальній роботі описують як парадоксальну. Зокрема, існує думка, що соціальна робота була повільною або навіть опірною у прийнятті технологій у практику порівняно з іншими професіями. Водночас реакція соціальних працівників була охарактеризована як цілком «обережна» щодо впровадження цифрових технологій. Крім того,

деякі науковці стверджують, що перехід від безпосереднього до віртуального або онлайн-надання послуг може більше відповідати інтересам організацій у скороченні витрат, аніж зосереджуватися на потребах клієнтів.

З огляду на невизначеність у наданні соціальних послуг за допомогою цифрових засобів, соціальні працівники вимагали більше доказів щодо впливу цифрових інструментів, аби гарантувати, що практика залишається етичною та інклюзивною. Проте під час пандемії COVID-19 багато соціальних служб були змушені перейти на «дистанційні» або онлайн- та технологічно опосередковані форми роботи, оскільки це стало єдиним способом взаємодії з клієнтами. Тепер, коли цифрові технології стали критично важливою складовою надання послуг, дослідження, що ґрунтуються на доказах, можуть допомогти визначити невизначеності та ефективність такої практики відповідно до принципів і цінностей соціальної роботи [48, с. 110].

Історично телефонні гарячі лінії були запроваджені як корисний інструмент для надання кризової допомоги та анонімної підтримки без необхідності фізичного співрозташування працівників і отримувачів послуг. Проте технології вийшли далеко за межі кризового втручання і докорінно змінили комунікацію, взаємодію та стосунки з клієнтами. Сьогодні, як ніколи раніше, технології дедалі більше опосередковують практику соціальної роботи в багатьох різних контекстах, включно з клінічною соціальною роботою, терапевтичною практикою, лікуванням психічних розладів і втручанням у випадках домашнього насильства. Важливо відзначити, що технології не є просто «додатками» до надання послуг; вони трансформували систему соціальної допомоги, особливо в умовах втрати фізичного контакту та близькості між соціальними працівниками й клієнтами. Тому використання технологій у наданні послуг і, зокрема, у взаємодії з клієнтами потребує суттєвої адаптації та впровадження інновацій.

Цифрові інструменти та онлайн-застосунки відкрили нові можливості в багатьох професійних сферах, вони можуть допомагати фахівцям передавати інформацію, управляти даними та полегшувати комунікацію в електронному

та/або онлайн-форматі. Таким чином, цифрові застосунки започаткували нову епоху в соціальній роботі, яка змінила практику та трансформувала процес надання послуг.

Впровадження цифрових технологій у професійну діяльність відкриває нові горизонти для інновацій та вдосконалення практики. Використання інтернету набуло глобального характеру: 5,1 мільярда людей у світі користуються мобільними телефонами, з яких 3,6 мільярда є активними користувачами інтернету. Це створює більше можливостей для доступу до соціальних послуг у цифровому форматі. Наприклад, багато людей у різних географічних умовах отримують послуги соціальної роботи через онлайн-платформи. Крім того, цифрові технології та онлайн-платформи змінили способи, у які отримувачі послуг взаємодіють із соціальними працівниками та отримують соціальну допомогу. Технології підвищили доступність соціальних послуг і дали змогу почути «рідко представлені» голоси важкодоступних груп населення.

В українському контексті актуальність впровадження цифрових технологій у соціальну роботу значно посилилася на тлі повномасштабної війни. Мільйони внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, родин загиблих та постраждалих від воєнних дій потребують оперативної та якісної підтримки. В цих умовах цифрові інструменти й онлайн-платформи стають чи не єдиним способом забезпечення доступності послуг для громадян, які перебувають у різних регіонах або не мають можливості відвідати соціальні служби особисто. Завдяки цифровим рішенням з’являється можливість не лише організовувати дистанційні консультації й соціальний супровід, але й налагоджувати ефективну координацію між державними структурами, громадами та неурядовими організаціями. Це робить цифровізацію соціальної роботи одним із ключових напрямів модернізації соціальної сфери України в умовах війни та майбутньої повоєнної відбудови.

Водночас використання цифрових технологій та онлайн-платформ супроводжується певною невизначеністю. Природа цифрових технологій

постійно змінюється, унаслідок чого сучасне робоче середовище зазнало глибоких трансформацій. Технологічно опосередкована соціальна робота є відносно новим явищем, а її вплив, ризики й етичні дилеми ще тільки формуються. Також існують сумніви щодо того, як проєктувати цифрові інструменти, що забезпечуватимуть найкращі практики в роботі через онлайн-платформи.

З огляду на різноманіття практик і послуг у соціальній роботі, дискусії про те, як цифрові технології можуть або повинні опосередковувати професійну діяльність, є багатогранними, і досягти консенсусу щодо найкращих практик доволі складно. Крім того, деякі етичні вимоги соціальної роботи важко забезпечити в умовах технологічно опосередкованої практики. Наприклад, соціальні працівники й отримувачі послуг, адаптуючись до цифрових технологій, часто стикаються з нечіткими межами та невизначеністю у взаєминах в онлайн-середовищі. Справді, відсутність фізичної присутності у стосунках між соціальними працівниками та клієнтами ускладнює підтримання професійних меж. Попри ці занепокоєння, цифрові технології та онлайн-комунікація не становлять більшого ризику, ніж традиційні «очні» послуги. Однак, зважаючи на невизначеність щодо вимог практики, існує потреба вдосконалювати методичні рекомендації та стандарти для надання соціальних послуг через онлайн-платформи.

Досвід зарубіжних країн засвідчує, що впровадження цифрових платформ у сферу соціального захисту призводить до істотних змін у професійній діяльності соціальних працівників. Перш за все, трансформується сама логіка взаємодії з клієнтом: відбувається перехід від безпосереднього контакту до дистанційних форм комунікації, що водночас підвищує доступність послуг і створює ризик втрати емоційної залученості та довіри. Практика показує, що соціальні працівники часто стикаються з труднощами у підтриманні стосунків, коли клієнти відчувають нестачу живого контакту, особливо у сферах, що потребують високого рівня емпатії, як-от захист дітей чи робота з постраждалими від насильства.

Платформізація змінює ролі самих фахівців. Частина завдань з прямої допомоги клієнту заміщується функціями контролю, моніторингу чи адміністрування даних у цифровому середовищі. Це, з одного боку, підвищує прозорість та ефективність роботи, але, з іншого боку, може призводити до перевантаження працівників через зростання обсягу бюрократичних і технічних процедур. У результаті соціальні працівники відчувають зниження часу, який вони можуть безпосередньо присвятити клієнту.

Цифрові платформи виявилися важливим інструментом забезпечення доступності послуг у віддалених регіонах і для тих груп, які раніше мали обмежений доступ до соціальної підтримки. Вони відкривають нові можливості для охоплення ширших категорій населення, зокрема людей з особливими потребами чи мешканців сільських територій. Водночас постає проблема «цифрового розриву», коли частина вразливих груп не має достатніх навичок або технічних ресурсів для користування онлайн-сервісами, що створює ризик вторинного виключення.

Таким чином, практичні наслідки платформізації соціальних послуг можна охарактеризувати як подвійний процес: з одного боку, це суттєве розширення можливостей доступу, оперативності та прозорості у роботі соціальних служб, а з іншого – нові виклики, пов’язані з професійним навантаженням, збереженням довіри у відносинах «працівник – клієнт» та подоланням цифрової нерівності. Ці аспекти мають бути враховані при адаптації зарубіжного досвіду до українських умов, особливо в ситуації, коли цифрові технології стають критично важливим ресурсом у період воєнних викликів та майбутньої відбудови.

Впровадження цифрових технологій у соціальну роботу потребує не лише технічного, але й етико-нормативного осмислення. Американська асоціація соціальних працівників (NASW) разом з іншими професійними об’єднаннями ще у 2017 році ухвалила Standards for Technology in Social Work Practice, які визначають ключові вимоги до використання цифрових інструментів у консультуванні, кейс-менеджменті та комунікації з клієнтами. Ці стандарти

підкреслюють важливість дотримання принципів конфіденційності, добровільної згоди клієнтів та безпечного зберігання даних, що особливо актуально в умовах розширеного доступу до онлайн-послуг.

Глобальні стандарти підготовки й освіти соціальних працівників, розроблені IASSW та IFSW (2020–2021), також акцентують на необхідності формування цифрових компетентностей як складової професійної діяльності. Вони визначають, що використання цифрових платформ у практиці має відбуватися із збереженням гуманістичних цінностей соціальної роботи та принципу «не зашкодь», а також із урахуванням ризиків алгоритмічної упередженості та цифрової нерівності. Це підкреслює, що соціальні працівники повинні бути не лише користувачами технологій, а й критичними аналітиками їхнього впливу на клієнтів та громади [61, с. 12].

У сучасних наукових публікаціях також розглядаються складні етичні виклики, зокрема у контексті використання штучного інтелекту. Наголошується на загрозах, пов’язаних із прозорістю алгоритмів, можливістю викривлень у прийнятті рішень та ризиками для конфіденційності клієнтів. Подібні дискусії розгортаються й у публікаціях SAGE Open, де обґрунтовується потреба розроблення чітких професійних настанов для онлайн-практики, які враховують як захист персональних даних, так і нові межі професійної відповідальності. Таким чином, етико-нормативний каркас стає необхідною основою для впровадження цифрових платформ у соціальну роботу, забезпечуючи баланс між інноваційністю та дотриманням базових цінностей професії.

В українському контексті питання етики та нормативного регулювання цифрової соціальної роботи набуває особливого значення у зв’язку з воєнними умовами та масовим використанням цифрових сервісів, зокрема застосунку «Дія». Закон України «Про соціальні послуги» (2019) та норми щодо захисту персональних даних орієнтують практику на дотримання конфіденційності та безпеки клієнтів під час опрацювання інформації. Водночас у ситуації, коли значна частина комунікації з отримувачами послуг відбувається дистанційно,

постає потреба у створенні спеціальних професійних стандартів і методичних рекомендацій, які б регулювали використання цифрових платформ у соціальній роботі. Це дає змогу уникнути надмірної формалізації або, навпаки, хаотичного застосування цифрових інструментів, забезпечуючи узгодження інноваційних практик з основними етичними принципами професії.

У міжнародному масштабі розвиток цифрових платформ у соціальній сфері розглядається як ключовий чинник модернізації державного управління та розширення доступу громадян до соціального захисту. Підкреслюється, що цифрові рішення дозволяють суттєво підвищити охоплення соціальними програмами, особливо серед груп, які раніше залишалися поза увагою через складність процедур або територіальну віддаленість. За оцінками експертів, використання єдиних електронних реєстрів і платформ сприяє зниженню адміністративних бар'єрів і скорочує час, необхідний для отримання допомоги.

Відзначається, що більшість країн світу поступово переходять до комплексних цифрових екосистем, які поєднують державні сервіси, соціальні виплати та послуги для громадян. Це дозволяє створювати більш інтегровані та орієнтовані на потреби клієнта моделі, де ключову роль відіграють цифрові платформи. Україна у цьому рейтингу посідає доволі високі позиції завдяки розвитку застосунку «Дія» та цифровізації базових адміністративних і соціальних послуг, що стало особливо важливим в умовах війни.

Також наголошується на зростанні ролі штучного інтелекту у сфері соціального забезпечення. Алгоритми дедалі частіше застосовуються для прогнозування потреб, автоматизації процесів і підвищення адресності послуг. Водночас у звіті звертається увага на небезпеки алгоритмічної упередженості, що може посилювати соціальну нерівність. Це підкреслює необхідність поєднувати технологічні інновації з жорстким етичним і правовим регулюванням.

У макроконтексті цифровізація соціального захисту розглядається не лише як технічна модернізація, а як стратегічний напрям трансформації держави, що забезпечує інклюзивність, прозорість і підзвітність соціальної

сфери. Для України цей досвід є особливо актуальним, оскільки процеси цифрової трансформації поєднуються з викликами воєнного часу та потребою швидко реагувати на масштабні соціальні запити населення.

Узагальнення зарубіжних і вітчизняних досліджень свідчить, що цифрові платформи стають невід'ємним інструментом модернізації соціальної роботи. Вони відкривають нові можливості для доступності та адресності послуг, дозволяють долати географічні бар'єри та підвищують прозорість діяльності соціальних служб. Водночас результати наукових праць та міжнародних звітів OECD і Світового банку показують, що платформізація соціального захисту несе й низку викликів, серед яких – зростання професійного навантаження на працівників, ризик цифрового розриву, загрози для конфіденційності даних та зміщення акцентів у професійних ролях соціальних працівників [26, с. 51].

Таким чином, стан наукової розробки проблеми цифрових платформ у соціальній роботі засвідчує подвійність цього процесу: інноваційний потенціал поєднується з етичними та організаційними дилемами. Саме тому необхідним є поєднання технологічних інновацій з етико-нормативним каркасом, визначеним глобальними та національними документами, а також орієнтація на досвід практичних кейсів, які показують реальні наслідки платформізації для працівників і клієнтів. Це створює підґрунтя для подальшого аналізу базових понять і методологічних принципів дослідження цифрових платформ.

1.2. Визначення основних понять дослідження: «соціальна робота», «соціальні послуги», «інноваційні підходи», «цифрові платформи»

Будь-яке наукове дослідження потребує опори на чітко визначений понятійний апарат, адже саме він формує методологічну основу роботи та забезпечує цілісність подальшого аналізу. Визначення ключових термінів дозволяє уникнути термінологічної невизначеності, уточнити дослідницький фокус і забезпечити логічну послідовність у викладенні матеріалу. У контексті цього дослідження особливого значення набуває розкриття сутності понять

«соціальна робота», «соціальні послуги», «інноваційні підходи» та «цифрові платформи», адже саме вони відображають як теоретичні, так і практичні основи процесу цифровізації соціальної сфери. Їх чітке окреслення дозволяє інтегрувати міжнародний та український науковий досвід і закласти підґрунтя для аналізу впливу цифрових технологій на сучасну соціальну роботу.

Соціальна робота у глобальному визначенні постає як професійна діяльність і академічна дисципліна, спрямована на сприяння соціальним змінам, розвиткові та соціальній згуртованості. Її основою є принципи соціальної справедливості, прав людини, колективної відповідальності та поваги до різноманіття. Соціальна робота поєднує наукові знання, гуманітарну традицію та практичний досвід, що дозволяє ефективно взаємодіяти з людьми й інституціями задля подолання життєвих викликів і забезпечення гідного рівня життя. Це визначення є рамковим і може деталізуватися відповідно до національних чи регіональних особливостей.

У професійному контексті соціальна робота розглядається як допомога людям у досягненні максимально можливого добробуту у власному соціальному середовищі. Вона реалізується на трьох рівнях: мікро (робота з індивідами та сім’ями), мезо (взаємодія з групами та громадами) і макро (вплив на політику, системні зміни та соціальні реформи). Цей підхід дозволяє розглядати соціальну роботу як багатовимірну діяльність, що інтегрує безпосередню допомогу з ширшими соціальними трансформаціями, орієнтованими на справедливість і захист прав.

З енциклопедичної перспективи соціальна робота визначається як академічна дисципліна та професійна практика, яка поєднує знання психології, соціології, права, економіки й медицини для покращення життя людей і громад. Вона спрямована на подолання біопсихосоціальних проблем, розширення можливостей для самореалізації, боротьбу з нерівністю та забезпечення доступу до ресурсів. Таке ширше розуміння дає змогу розглядати соціальну роботу не лише як практику допомоги, а як інструмент суспільних змін, який

інтегрує наукові знання та етичні цінності в діяльність, що безпосередньо впливає на якість життя населення.

Соціальні послуги – це комплекс заходів, спрямованих на підтримку осіб, сімей і громад, які опинилися у складних життєвих обставинах. Вони охоплюють допомогу малозабезпеченим людям, дітям-сиротам і дітям, позбавленим батьківського піклування, особам з інвалідністю, ветеранам війни та їхнім родинам, внутрішньо переміщеним особам, людям із психічними чи хронічними захворюваннями тощо. Основні засади визначені Законом України «Про соціальні послуги» (2019), а реалізацію політики у цій сфері координує Міністерство соціальної політики України та Національна соціальна сервісна служба. Крім того, громади мають власні програми підтримки, а важливу роль відіграють міжнародні й благодійні організації, які активно долучаються в умовах війни [42, с. 117].

Поза державними програмами, соціальні послуги можна розглядати як професійну сферу, яка гарантує соціальний захист, сприяє соціальним змінам та реалізує принципи соціальної справедливості. Її метою є підвищення якості життя та створення умов для розвитку потенціалу кожної особи, родини та громади. Серед таких послуг – консультування, соціальний супровід, кризова інтервенція, надання матеріальної допомоги, підтримка у сфері працевлаштування чи реабілітації.

Соціальні послуги є критично важливими для побудови згуртованого та стійкого суспільства, особливо в умовах воєнних викликів. Вони відрізняються від інших сфер суспільного обслуговування своєю орієнтацією на людину, принципом солідарності та захисту найбільш уразливих груп населення. Саме через мережу соціальних сервісів забезпечується реалізація основних прав людини, збереження людської гідності, подолання дискримінації та гарантування рівних можливостей.

Сьогодні соціальні послуги в Україні відіграють визначальну роль у підтримці громадян, що постраждали від війни. Вони охоплюють допомогу родинам військовослужбовців, внутрішньо переміщеним особам, людям, які

втратили житло, або опинилися в кризових умовах. Важливим є і завдання сприяти адаптації ветеранів, їхній реінтеграції в громади, а також забезпечити психологічну та соціальну підтримку дітям, які зазнали травматичного досвіду війни. Таким чином, соціальні послуги стають фундаментом стійкості суспільства та гарантією його подальшої відбудови.

Інноваційні підходи у сучасному розумінні означають пошук нових, гнучких і креативних рішень для складних соціальних проблем. Інновації у соціальній практиці не зводяться лише до використання технологій чи автоматизації, вони передбачають оновлення методів і підходів, які роблять соціальні інтервенції більш релевантними до потреб часу, адаптивними до швидких змін у суспільстві, економіці та культурі. Інноваційний підхід у соціальній роботі – це, передусім, переосмислення практики з метою її удосконалення та більшої ефективності.

У науковій літературі інновація описується як поєднання новизни, цінності й трансформації, що виходить за межі звичних моделей. Інноваційні підходи передбачають створення нових рішень, здатних задовольнити соціальні потреби більш ефективно, ніж попередні методи, а також сприяють змінам у соціальних структурах і посиленню спроможності громад. Таким чином, інновація – це не лише процес впровадження нового, а й механізм створення стійких соціальних змін, який розширює можливості людей і зміцнює соціальну згуртованість.

Інноваційні підходи можна визначити як нове рішення соціальної проблеми, яке є більш ефективним, сталим і справедливим за існуючі, а створена цінність поширюється на суспільство загалом. Соціальні інновації – нові суспільні практики (наприклад, краудфандинг, мікрокредитування, онлайн-волонтерство), що змінюють способи взаємодії між людьми та інституціями.

Цифрові платформи у сучасному розумінні постають як особливий тип бізнес-моделей та інфраструктур, які створюють середовище для взаємодії між різними групами користувачів. Їхня головна мета – полегшення комунікації,

транзакцій і обміну інформацією між споживачами та постачальниками послуг. Таким чином, платформи виконують роль посередників, які зменшують транзакційні витрати, забезпечують масштабованість і формують нові канали доступу до ресурсів і сервісів.

У сфері соціальної роботи цифрові платформи набувають особливого значення як інструменти організації взаємодії між соціальними працівниками, клієнтами та інституціями. Вони дозволяють об’єднати різні сервіси в єдиний інформаційний простір, спрощуючи доступ до консультацій, соціального супроводу чи кризової допомоги. Такі платформи виконують функцію посередника, який забезпечує координацію дій між державними установами, громадськими організаціями та отримувачами послуг, що особливо важливо в умовах територіальної віддаленості або надзвичайних ситуацій.

Цифрові платформи в соціальній роботі розглядаються як технологічно опосередковане середовище для надання послуг, де формується новий формат взаємодії: від індивідуальних консультацій у віртуальному просторі до комплексного кейс-менеджменту. Вони забезпечують доступ до електронних баз даних, дають змогу вести електронні картки клієнтів і координувати роботу між різними спеціалістами. Це змінює традиційні моделі соціальної практики, роблячи її більш прозорою та оперативною.

У контексті України цифрові платформи також стають ключовим елементом модернізації соціальної сфери. Застосунок «Дія» та електронні сервіси Мінсоцполітики дозволяють громадянам дистанційно оформлювати допомогу, подавати заяви на соціальні виплати чи отримувати консультації. Це особливо актуально для внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та інших груп, які через війну часто втрачають доступ до офлайн-установ. Таким чином, цифровізація соціальних послуг в Україні є не лише технічним нововведенням, а й засобом забезпечення соціальної справедливості та стійкості в умовах криз.

1.3. Принципи та методи дослідження цифрових платформ у соціальній роботі

У дослідженні цифрових платформ у соціальній роботі важливо чітко визначити методологічні засади, адже саме вони забезпечують достовірність і наукову обґрунтованість результатів. Принципи задають загальний напрям дослідницької стратегії та гарантують об’єктивність висновків, тоді як методи виступають практичними інструментами для збору, аналізу й інтерпретації даних.

У цьому підрозділі буде окреслено ключові принципи й методи, застосовані у роботі, з акцентом на їх значущості для вивчення процесів цифровізації соціальної сфери та впливу платформ на якість надання соціальних послуг. Такий підхід дозволяє поєднати теоретичний аналіз і практичні дослідження, що створює основу для подальшої перевірки результатів і можливості використання отриманих висновків у розвитку сучасної соціальної роботи.

Одним із ключових методологічних принципів у вивченні цифрових платформ у соціальній роботі є принцип об’єктивності. Його застосування передбачає всебічне врахування чинників, що впливають на впровадження та розвиток інноваційних підходів у наданні соціальних послуг. Об’єктивність дає змогу досліднику уникати однобоких оцінок і враховувати як позитивні, так і потенційно проблемні наслідки цифровізації соціальної сфери. У межах цього дослідження принцип об’єктивності особливо важливий під час аналізу наукових джерел і практичних кейсів, де розглядаються результати використання цифрових платформ у взаємодії соціальних працівників і клієнтів, а також їхній вплив на якість та доступність послуг [12, с. 62].

Принцип системності є логічним продовженням принципу об’єктивності, адже він зосереджує увагу на цілісному баченні досліджуваного явища. У випадку аналізу цифрових платформ у соціальній роботі системний підхід означає поєднання диференційованого вивчення окремих елементів (технологічних рішень, моделей надання послуг, взаємодії між соціальними

працівниками та клієнтами) з розумінням їхньої інтегрованості у єдину соціальну екосистему. Навіть якщо окремі складові виглядають відокремленими чи слабко пов’язаними, у процесі дослідження вони формують нове уявлення про цілісність предмета. Таким чином, принцип системності забезпечує комплексне розуміння того, як цифрові інструменти змінюють практику надання соціальних послуг, впливаючи як на внутрішні механізми роботи соціальних служб, так і на ширший соціальний контекст.

Принцип міждисциплінарності орієнтує дослідника на використання напрацювань суміжних наук для глибшого аналізу цифрових платформ у сфері соціальної роботи. Оскільки цифровізація соціальних послуг охоплює не лише соціально-гуманітарний вимір, а й інформаційні технології, право, економіку та управління, важливим є інтеграція методологій та теоретичних підходів із цих галузей. Такий підхід дозволяє розглядати цифрові платформи не тільки як технічний інструмент, а як складне соціотехнологічне явище, що змінює практику взаємодії між соціальними працівниками та клієнтами. Використання міждисциплінарного підходу дає змогу підвищити наукову обґрунтованість і практичну цінність дослідження, забезпечуючи більш комплексне бачення впливу інноваційних рішень на систему соціальних послуг.

Принцип науковості передбачає необхідність ґрунтовного опису, пояснення та прогнозування явищ, що досліджуються. Його сутність полягає у здатності спиратися на результати наукових досліджень і на їхній основі передбачати наслідки впровадження інноваційних рішень. У межах даної роботи цей принцип застосовується під час аналізу теоретичних і практичних джерел, які висвітлюють становлення та розвиток цифрових платформ у соціальній сфері. Він дає змогу розглядати процес цифровізації соціальних послуг крізь призму наукових знань, що забезпечує об’єктивність, аргументованість висновків і можливість окреслити перспективи подальшого використання цифрових інструментів у соціальній роботі.

Принцип цілісності виступає важливою умовою будь-якого наукового аналізу, оскільки вимагає розглядати предмет дослідження як єдину систему. У

межах дослідження цифрових платформ у соціальній роботі це означає, що навіть вивчаючи окремі елементи – технічні інструменти, механізми надання послуг чи специфіку взаємодії соціальних працівників із клієнтами – необхідно зберігати уявлення про їхню взаємопов'язаність і функціонування в межах єдиного соціально-цифрового середовища. Хоча цілісність є відносною і може змінюватися залежно від поглиблення аналізу, ігнорування цього принципу призвело б до спотворення картини впливу цифровізації на соціальні послуги. Саме тому під час формування авторських визначень ключових понять важливо спиратися на системне бачення, яке відображає інтегрованість цифрових технологій і соціальної практики.

У дослідженні було використано методи синтезу та дедукції, які забезпечують логічну послідовність та обґрунтованість наукових висновків. Метод синтезу дає змогу поєднати окремі характеристики цифрових платформ, представлені в працях різних дослідників, у цілісне уявлення про їхню роль у сучасній соціальній роботі. Метод дедукції, у свою чергу, базується на логічному виведенні висновків із наявних теоретичних положень та емпіричних даних. Його використання було актуальним при опрацюванні вітчизняних і зарубіжних наукових джерел, а також у вступі, коли здійснювався аналіз актуальності цифровізації соціальної сфери. Обидва методи дозволили сформувати обґрунтовану дослідницьку позицію та закласти підґрунтя для подальшого емпіричного аналізу.

До емпіричних методів, використаних у дослідженні, належать спостереження, анкетування та аналіз документів. Спостереження застосовувалося для перевірки обґрунтованості сформульованих гіпотез і проміжних результатів, спираючись як на теоретичні положення, так і на практичні відомості про функціонування цифрових платформ у сфері соціальної роботи.

Анкетування у межах дослідження застосовувалося для збору емпіричних даних щодо сприйняття цифрових платформ користувачами соціальних послуг. Зокрема, воно було спрямоване на з'ясування того, як громадяни оцінюють

зручність і доступність онлайн-сервісів, які бар’єри виникають під час користування ними, а також які соціальні потреби залишаються незадоволеними навіть за умов цифровізації [23, с. 17]. Такий підхід дозволив виявити реальні очікування та проблеми клієнтів, що користуються цифровими інструментами соціальної підтримки.

Аналіз документів охоплював опрацювання нормативно-правових актів, офіційних звітів, статистичних даних та наукових досліджень, які стосуються впровадження цифрових технологій у сферу соціального захисту. Це дало змогу простежити динаміку розвитку цифрових платформ, оцінити їх вплив на організацію соціальних послуг і виявити основні тенденції та виклики. Поєднання аналізу документальних джерел з іншими методами дозволило глибше осмислити, як саме цифрові інновації змінюють традиційні підходи в соціальній роботі.

Таким чином, використані принципи й методи дослідження створили можливість комплексно вивчити не лише теоретичні основи, а й практичні наслідки цифровізації соціальної роботи. Це забезпечило виявлення тих соціальних викликів, які стимулюють розвиток інноваційних технологій та сприяють удосконаленню системи надання соціальних послуг у цифровому форматі.

Аналіз сучасної наукової літератури дозволив простежити еволюцію підходів до вивчення явища цифровізації та окреслити ключові напрями його розвитку. Уточнення таких понять, як «соціальна робота», «соціальні послуги», «інноваційні підходи» та «цифрові платформи», створило необхідне теоретичне підґрунтя для подальшого дослідження.

Визначені принципи та методи дослідження забезпечили раціональне поєднання теоретичного аналізу й емпіричних підходів до вивчення процесів цифровізації соціальної сфери. Важливим елементом стало урахування глобальних і національних тенденцій розвитку цифрових технологій, що дозволило сформувати цілісне бачення впливу інновацій на організацію соціальних послуг.

Систематизація принципів та методів дала змогу глибше зрозуміти, як цифрові інструменти трансформують традиційні практики соціальної роботи та які можливості вони створюють для підвищення доступності й ефективності соціальних програм. Це також підкреслило значущість подальшого вивчення специфічних аспектів, пов’язаних із впровадженням платформених рішень у соціальну сферу.

Отже, викладені методологічні підходи стали базою для наступних етапів дослідження, орієнтованих на розробку й оцінку інноваційних моделей цифрової взаємодії у наданні соціальних послуг. Вони визначили напрям подальших наукових пошуків і практичних рішень, спрямованих на модернізацію соціальної роботи в умовах цифрової трансформації.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

2.1. Цифрові платформи як інноваційні інструменти трансформації соціальних практик

Розбудова цифрової інфраструктури сьогодні розглядається як один із ключових рушіїв модернізації України у цифрову добу. Це має особливе значення для трансформації виробництва, повсякденного життя та системи врядування. У державних стратегіях та урядових документах, зокрема у програмах цифрової трансформації, наголошується, що посилення розвитку цифрового уряду є необхідною умовою для адаптації до нової хвилі науково-технологічної революції та індустріальних змін. Це важливий крок для оновлення підходів і моделей державного управління, формування сучасної системи цифрового врядування та просування модернізації національної системи управління та її спроможностей.

Оцифрування та інформатизація стають головними рушійними силами прискореного соціально-економічного розвитку України. Вітчизняний досвід підтверджує, що дані є основою цифрового уряду і цифрової системи соціальної допомоги. Наприклад, інтеграція інформації про внутрішньо переміщених осіб, ветеранів чи отримувачів субсидій у єдину систему дозволяє оптимізувати процеси надання підтримки. Впорядковане управління, ефективний обмін та раціональне використання даних безпосередньо визначають якість і результативність цифровізації соціальної сфери.

Тому збирання, статистична обробка, верифікація та класифікація даних соціальної допомоги в Україні мають здійснюватися відповідно до єдиних стандартів цифрового уряду [29, с. 38]. Це дозволить забезпечити інтеграцію інформаційних систем, обмін даними між державними та місцевими установами, а також створити потужну інформаційну базу для подальшого

розвитку соціальних сервісів. Такий підхід стає фундаментом для впорядкованого розвитку й використання великих даних, що є необхідним для підвищення прозорості, ефективності й підзвітності соціальної політики в Україні.

Сфера соціальної допомоги зазнала значних змін у цифрову епоху. Традиційні, ізольовані й децентралізовані механізми підтримки, що існували в минулому, вже не відповідають сучасним потребам розвитку державного управління. Цифровізація та курс на модернізацію поставили нові вимоги до якісного розвитку системи соціальної допомоги.

Цифрова трансформація соціальної підтримки є одним із ключових напрямів дослідження у багатьох країнах. У міжнародній літературі часто аналізуються приклади Китаю, Японії, Кореї, Сінгапуру чи Таїланду, де цифровізація соціальних програм дала змогу підвищити ефективність і доступність послуг. Для України подібний досвід є надзвичайно важливим: цифрова трансформація активно впроваджується через платформу «Дія», яка стала основним інструментом для оформлення статусу внутрішньо переміщених осіб, доступу до соціальних виплат та державних програм підтримки. Це свідчить про перехід від паперових процедур до цифрових сервісів, що відповідає глобальним тенденціям.

Однак процес цифровізації ще перебуває на початкових етапах, і він супроводжується певними труднощами. В європейських країнах звертають увагу на ризики цифрового розриву: частина громадян, які не мають доступу до якісного інтернету або володіють низькою цифровою грамотністю, фактично виключені з повноцінної участі у системі соціальної підтримки. Мешканці сільських територій, люди похилого віку чи соціально вразливі групи часто стикаються з бар’єрами при користуванні цифровими сервісами. Це ставить перед системою соціальної допомоги завдання не лише впроваджувати технології, а й забезпечувати інклюзивність, адаптуючи сервіси під потреби різних категорій користувачів.

Зарубіжний досвід також показує, що цифровізація може як створювати нові можливості, так і породжувати нові обмеження. Наприклад, для людей із когнітивними чи інтелектуальними порушеннями цифрові інструменти можуть стати додатковим каналом комунікації, але водночас ускладнити доступ до послуг через складність інтерфейсів. Це питання набуває особливої актуальності у роботі з ветеранами, людьми з інвалідністю та переселенцями, яким потрібні прості та доступні цифрові рішення.

Крім того, цифрова трансформація неминуче стикається з проблемою різноманітності потреб у сфері соціальної допомоги. Дослідження зарубіжних авторів показують, що навіть автоматизовані системи, як-от у Норвегії, дозволяють більшості отримувачів дитячих виплат користуватися сервісами без додаткових звернень, однак у частині випадків усе одно виникають помилки, і потрібні ручні процедури для забезпечення доступу.

У цілому застосування великих даних у сфері соціальної допомоги залишається недостатнім. Потрібно розвивати стратегії збору та аналітики даних для прогнозування потреб різних груп населення, а також впроваджувати інноваційні моделі надання послуг. В Україні перспективним напрямом є використання big data для аналізу потреб ветеранів, сімей із дітьми, внутрішньо переміщених осіб, що дозволить краще розподіляти ресурси й забезпечувати адресну підтримку [33, с. 69].

Цифрова трансформація соціальної допомоги охоплює кілька взаємопов’язаних вимірів: зміну ціннісних орієнтирів, технологічні інновації, нові практики та адаптацію нормативно-правової бази. Система соціальної допомоги є складною, і головне завдання полягає в тому, як за допомогою цифрових інструментів підвищити базові стандарти життя вразливих груп та забезпечити якісну й ефективну підтримку.

Наукові підходи, які застосовують інші країни, зокрема теорія «ентропійних змін» для визначення оптимальних шляхів цифрової трансформації, можуть бути корисними і для України. Вони допомагають зрозуміти, як поєднання «негативної ентропії» (усунення хаосу, впорядкування

процесів) та «позитивного ентропійного потоку» (інновації, відкритість до змін) може створити ефективну модель соціальної допомоги, яка буде одночасно стійкою й адаптивною.

Зміна ентропії – це важливе поняття термодинаміки, яке описує зміну ступеня хаотичності системи в термодинамічному процесі. Причини, через які певні групи населення потребують соціальної допомоги, є складними. Особи, що опинилися у кризових обставинах, характеризуються нестабільністю та «хаотичністю» соціального стану, що можна порівняти з ентропією у фізиці. Тому принцип зміни ентропії може бути застосований і до дослідження системи соціальної допомоги. Упорядкований розвиток соціальної підтримки може бути забезпечений шляхом «зниження ентропії», яке нейтралізує безлад і кризові явища, що виникають унаслідок її зростання.

У статистичній фізиці ентропія вважається мірою ступеня безладу серед мікроскопічних частинок у системі. Системи класифікуються як ізольовані, закриті та відкриті залежно від обміну енергією з навколишнім середовищем. Відповідно до другого закону термодинаміки, ізольована система завжди рухається у напрямку збільшення ентропії – тобто до стану максимального хаосу.

На практиці існують процеси, що відбуваються у протилежному напрямку: вони ведуть систему до більш упорядкованого стану. Це можливо завдяки «участі середовища», коли в ході зростання ентропії самої системи відбувається зменшення ентропії в навколишньому середовищі. Таке явище називають «потоком негативної ентропії». Воно є оберненим процесом щодо зростання хаосу й додає «негативну величину» до зміни ентропії.

Таким чином, остаточний стан системи – чи буде вона характеризуватися безладом, чи порядком – залежить від співвідношення між зростанням ентропії та потоком негативної ентропії.

Позитивне зростання ентропії у системі соціальної допомоги спрямовує вразливі групи у неконтрольованому напрямку. Тому отримувачі соціальної підтримки характеризуються мінливістю, невизначеністю та складністю.

Мінливість – це передусім характеристика соціальних груп у стані надзвичайної потреби. Йдеться про людей, які потребують тимчасової допомоги, осіб без житла, тих, хто опинився в кризі під час надзвичайних ситуацій. Пандемія COVID-19 наочно продемонструвала цю проблему: безхатченки, люди з інвалідністю, самотні літні люди часто не могли вчасно отримати доступ до процедур подання заяв на допомогу. В умовах України ця характеристика особливо проявилася з початком повномасштабної війни, коли мільйони внутрішньо переміщених осіб, сімей військовослужбовців та цивільних, що втратили житло, потребували екстреної допомоги.

Невизначеність стосується груп, які перебувають у стані базового соціального захисту. Це, зокрема, отримувачі допомоги малозабезпеченим сім’ям чи державних соціальних гарантій. Через відсутність достатньо розвинених інструментів цифрової ідентифікації й моніторингу складно точно визначити групи, що перебувають «на межі бідності», і завчасно реагувати на їхні потреби. Проблема невизначеності загострюється серед тих, хто втратив роботу або перебуває у зоні бойових дій, адже офіційна реєстрація не завжди встигає відображати їхній реальний соціально-економічний стан.

Складність є характеристикою груп, які потребують спеціальних видів соціальної допомоги. Це медична допомога, освітня підтримка, забезпечення житлом, працевлаштування, допомога постраждалим від стихійних лих чи війни. До категорії «спеціальної допомоги» також належать юридичні консультації, реабілітація дітей з інвалідністю, виплати на догляд за людьми з тяжкими формами інвалідності, базове забезпечення для сиріт, а також підтримка родин, які стикаються з труднощами у зв’язку зі смертю близьких [43, с. 3].

Негативний потік ентропії у сфері соціальної допомоги означає переведення системи у керований стан завдяки ефективному управлінню. Подібно до позитивного потоку ентропії, він також характеризується мінливістю, невизначеністю та складністю.

Мінливість. У надзвичайних ситуаціях соціальна допомога в Україні потребує залучення різних органів влади, місцевого самоврядування, благодійних фондів та волонтерських організацій. Під час виконання завдань різні структури можуть долучатися чи виходити з процесу, що створює варіативність і фрагментарність у системі допомоги. Яскравим прикладом стала допомога під час масових евакуацій та гуманітарних криз у 2022–2023 рр., коли волонтери брали на себе частину функцій держави, але згодом ці напрями поступово інтегрувалися у державні механізми.

Невизначеність. Для підтримки базових потреб населення в Україні провідну роль відіграє Міністерство соціальної політики, а також місцеві органи влади. Водночас у зміст соціальної допомоги інтегровані різні напрями – медична, освітня, соціальна підтримка, виплати. Через це часто виникають дублювання функцій та прогалин у допомозі. Невизначеність зумовлює неефективне використання ресурсів, появу «білих плям» у системі й відчуття несправедливості з боку громадян. Основна причина полягає в недостатньому рівні цифровізації: відсутність єдиної інтегрованої платформи довгий час призводила до того, що громадяни змушені були багаторазово звертатися у різні інстанції для підтвердження свого статусу. Нині частково цю проблему вирішує платформа «Дія», але інформаційні бар’єри все ще існують. Обмежене поширення інформації про нові програми, низька прозорість критеріїв доступу до допомоги підживлюють недовіру та породжують уявлення про «закулісні домовленості» чи вибірковість. Це, у свою чергу, може спричиняти хвилю скарг та петицій.

Складність. Спеціалізовані види соціальної допомоги – медична, освітня, житлова, допомога ветеранам, людям з інвалідністю, підтримка постраждалих від війни чи надзвичайних ситуацій – відзначаються високим рівнем складності управління. Основних причин кілька.

По-перше, ресурси є розпорошеними: від міжнародної гуманітарної допомоги до місцевих бюджетів і приватних донорів. Це ускладнює інтеграцію ресурсів в єдину систему й перешкоджає своєчасному реагуванню.

По-друге, мережа соціальної допомоги в Україні є багаторівневою – від центральних органів до обласних, районних і територіальних громад. Проте між цими рівнями досі бракує достатньої координації та ефективної взаємодії.

По-третє, у системі немає уніфікованого механізму управління, який міг би вирішити проблеми міжвідомчої чи міжрегіональної координації. Різні установи діють за власними правилами, а технічні й організаційні збої ускладнюють спільні дії.

Четверта сила соціальної допомоги – благодійна та волонтерська підтримка – поки що не повністю відповідає наявним потребам. На практиці благодійна допомога стикається з проблемою «замалого пирога»: обсяг ресурсів, кількість організацій та загальний рівень благодійних надходжень залишаються недостатніми, щоб охопити всіх, хто потребує допомоги.

В Україні благодійний сектор і волонтерські організації після 2014 року, а особливо з початком повномасштабної війни у 2022 році, продемонстрували надзвичайну активність та результативність у наданні допомоги – від гуманітарної підтримки переселенців до реабілітації військових та допомоги дітям. Проте, попри значні досягнення, їхні можливості все ще обмежені. Причинами цього є нестача стабільного фінансування, залежність від донорів, перевантаженість волонтерів, а також брак системної координації з боку державних структур [51, с. 87].

Соціальні працівники та волонтерські об’єднання виконують важливу роль у системі соціальної допомоги, проте відсутність достатніх і чітких механізмів інтеграції їхньої діяльності в єдину державну систему обмежує їхній потенціал. Це створює ситуацію, коли ефективні локальні практики не набувають широкого поширення, а інноваційні підходи залишаються фрагментарними.

У світовій практиці цифрова трансформація соціальної допомоги відбувається двома основними шляхами, що вже проявляються і в Україні.

Акцент на технологічні інновації. Традиційні механізми соціальної підтримки поєднуються з інформаційними технологіями, великими даними,

інтернет-сервісами, мобільними додатками, штучним інтелектом. В українських реаліях це означає глибоку інтеграцію онлайн- і офлайн-послуг через такі платформи, як «Дія», регіональні електронні реєстри отримувачів соціальної допомоги, системи електронного документообігу в органах соціального захисту. Такий підхід посилює реформу соціальної політики, забезпечуючи прозорість і доступність процедур.

Акцент на точність і адресність послуг. Цифрова трансформація має на меті зробити соціальну підтримку більш рівною та справедливою, особливо для вразливих груп, які не здатні самостійно забезпечити базові потреби. Використання цифрових технологій і державних електронних платформ дає можливість надавати більш зручні, швидкі, інтелектуальні й персоналізовані послуги. Це проявляється у спрощенні процедур призначення допомоги внутрішньо переміщеним особам, автоматизації виплат субсидій та розширенні доступу до програм підтримки ветеранів і людей з інвалідністю.

У зарубіжних дослідженнях, було зібрано й узагальнено приклади цифрової трансформації соціальної допомоги на основі даних із державних платформ, офіційних сайтів урядових установ та спеціалізованих онлайн-ресурсів. Аналіз цих прикладів показав кілька характерних тенденцій, які можна інтегрувати і в українську практику.

Державні мобільні застосунки, вебсайти та офіційні онлайн-канали (мінісайти, соціальні мережі, спеціальні сервіси) стали основними носіями цифрової соціальної допомоги. Це свідчить про те, що цифрові платформи на основі інформаційно-комунікаційних технологій є дієвим інструментом трансформації. В Україні аналогічну роль виконує застосунок «Дія», а також спеціалізовані онлайн-сервіси Міністерства соціальної політики, Пенсійного фонду та Міністерства у справах ветеранів.

Цифрове будівництво здійснюється одночасно у двох вимірах – через «позитивне зростання ентропії» та «негативний потік ентропії». У першому випадку створюються зручні умови для громадян, які самостійно звертаються по допомогу через інформаційні платформи. Це відображає активність

користувачів, які в умовах кризи можуть оперативно подати заявку чи отримати консультацію. У другому випадку цифрові інструменти підсилюють «негативний потік ентропії», коли управлінці соціальної сфери отримують зручні інструменти для координації та моніторингу процесів. В Україні це проявляється у створенні єдиних електронних реєстрів отримувачів допомоги, автоматизованих систем виплат і системи електронного документообігу, які дозволяють не лише швидко реагувати на звернення, а й упорядковувати роботу різних інституцій.

Оптимізація цифрової трансформації соціальної допомоги через негативний потік ентропії передбачає впорядкування процесів за рахунок посилення динамічного моніторингу та систем раннього попередження, а також розширення каналів взаємодії з громадянами. Для України ключовим завданням є створення ефективної системи постійного моніторингу малозабезпечених груп населення, що дозволить своєчасно ідентифікувати осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, та адаптувати механізми підтримки відповідно до рівня й характеру їхніх потреб. Наступним кроком розвитку цифровізації має стати інтеграція даних соціальної допомоги в єдині інформаційні ресурси, що забезпечить узгодженість і точність управлінських рішень. Паралельно важливим напрямом є розвиток інструментів зворотного зв’язку: онлайн-опитування, електронні звернення та чат-боти відкривають нові можливості для комунікації між громадянами та органами влади. Це сприяє кращому розумінню реальних потреб отримувачів допомоги та їх урахуванню у процесі формування політики. У результаті цифрова трансформація може не лише підвищити ефективність соціальної підтримки, а й посилити довіру громадян до державних інституцій, зменшивши ризики соціального невдоволення.

Використання електронних документів, цифрових підписів, онлайн-кабінетів і принципу «єдиного вікна» значно скорочує час обслуговування та покращує досвід громадян. Для України це означає перехід від складних бюрократичних процедур до прозорих, доступних і зрозумілих сервісів. Це

також сприяє зміцненню іміджу «сервісної держави», де соціальні послуги орієнтовані на потреби людини [58, с. 20].

Система соціальної допомоги в Україні, як і в інших країнах, характеризується мінливістю, невизначеністю та складністю, що можна описати через властивості позитивного зростання ентропії та негативного потоку ентропії. При цьому сучасна цифрова трансформація також стикається з цими викликами, про що свідчать як практичний досвід, так і приклади впровадження електронних сервісів.

Щоб подолати зазначені проблеми, доцільно формувати модель цифрової трансформації соціальної допомоги з урахуванням балансу між зростанням ентропії (хаотичними факторами) та негативним потоком ентропії (упорядковуючими впливами). Це дозволить одночасно зменшити нестабільність системи та підвищити ефективність соціальної політики в Україні.

Соціальна опіка та захист, що становлять третю сферу публічних послуг, охоплену терміном «соціальні послуги», включають як персональні послуги підтримки, так і фінансову допомогу. Соціальні послуги охоплюють спектр послуг підтримки вдома для молоді, зокрема з метою сприяння їхній участі на ринку праці, а також для літніх людей і людей з інвалідністю, щоб допомогти їм залишатися у власних домівках і громадах. Послуги соціального захисту зосереджені на фінансовій підтримці літніх людей через державні пенсії та різні додаткові виплати, а також на підтримці осіб працездатного віку, які є безробітними чи не можуть працювати через хворобу або інвалідність. У деяких країнах досягнуто прогресу в цифровізації надання послуг у цій сфері, зокрема у цифровізації виплат, наприклад через пенсійні сервіси. Ця ініціатива також демонструє інтеграцію завдяки добровільній співпраці між державою та приватними пенсійними структурами, включаючи розподіл витрат.

Сучасні тенденції цифрової трансформації у сфері соціальної опіки та захисту свідчать про те, що технології дедалі активніше змінюють не лише форми надання послуг, а й саму логіку їх організації. Умовно ці процеси можна

розглянути через три ключові напрями: адміністрування соціальної допомоги, догляд та підтримка вдома, а також фінансова підтримка у рамках соціального захисту.

Насамперед цифровізація істотно впливає на адміністрування соціальної допомоги. Традиційні підходи до ведення справ отримувачів поступово замінюються сучасними системами електронного кейс-менеджменту. Такі системи дозволяють формувати комплексне бачення потреб конкретної людини, розробляти індивідуальні плани підтримки та координувати зусилля між різними секторами – охороною здоров'я, освітою, соціальними службами. Крім того, цифрові інструменти допомагають швидше та точніше перевіряти право на отримання послуг чи фінансової допомоги, а також обирати найдоцільніші варіанти – від соціального супроводу вдома до більш інтенсивного догляду у спеціалізованих закладах.

Другим напрямом, де цифрові технології довели свою ефективність, є догляд і підтримка вдома. Поєднання електронних записів та онлайн-доступу значно спрощує роботу соціальних працівників і мобільних медсестер. Вони можуть швидко отримувати інформацію про стан клієнта, планувати візити, вчасно реагувати на зміни в його потребах. Важливою інновацією є можливість залучення віддалених консультацій спеціалістів через відеозв'язок, що особливо актуально для віддалених громад, де доступ до фахівців обмежений. Таким чином, цифровізація робить послуги більш доступними та персоналізованими, зменшуючи бар'єри між громадянином і системою підтримки.

Окремо варто виділити процеси, пов'язані з фінансовою підтримкою у сфері соціального захисту. Останні роки демонструють значний прогрес у цифровізації виплат: автоматизація визначення права на допомогу, верифікація даних, розрахунок і здійснення перерахувань відбуваються з використанням сучасних електронних систем. Це не лише підвищує швидкість обслуговування, а й зменшує ризики зловживань та корупції. Важливим напрямом розвитку є інтеграція державних інституцій з приватними пенсійними фондами та

страховими структурами, що дозволяє ефективніше розподіляти витрати та пропонувати громадянам більш комплексні рішення.

Узагальнюючи, можна зазначити, що цифровізація у сфері соціальної опіки та захисту має багатовимірний характер. Вона поєднує технологічні новації з організаційними змінами, підвищує прозорість та підзвітність, робить послуги доступнішими й ближчими до потреб людей. Водночас головним викликом залишається необхідність гармонізації цих процесів, щоб різні напрями цифровізації працювали як єдина система, а не як розрізнені ініціативи.

Широкий спектр сфер послуг, які охоплює соціальна опіка та захист, свідчить, що інтеграція сервісів, підтримана та посилена цифровими технологіями, може відбуватися природніше саме у цій сфері, ніж в освіті чи охороні здоров'я. Для користувачів, які мають обмежену здатність залишати свої домівки, щоб отримати послуги, часто немає сенсу відокремлювати конкретну потребу як таку, що належить виключно до соціальної чи до медичної сфери. Крім того, система суспільного добробуту у країнах Північної Європи характеризується тісним зв'язком між перерозподілом доходів (зокрема через медичне страхування) та послугами соціальної опіки, особливо для літніх людей.

Прикладом цього є данська практика телемедицини у сфері догляду за виразками у домашніх умовах. Велика кількість літніх пацієнтів страждає від виразок, які складно лікувати та які потребують регулярної присутності лікаря вдома. Використання телемедицини дозволило значно зекономити час на транспортування пацієнтів, скоротило кількість непотрібних візитів лікарів, а також прискорило загоєння виразок завдяки зменшенню пересувань пацієнтів.

Не менш важливим чинником успіху є активна участь професіоналів сектору у впровадженні нових практик і процесів. Так, у Швеції приклад «itACiH» (IT-підтримка розширеного догляду вдома) демонструє використання цифрових технологій для вдосконалення домашньої опіки [62, с. 425]. Сюди входили планшети для мобільних медсестер, онлайн-обладнання у домівках

пацієнтів, а також планування та координація у клініках. Участь лікарів і медсестер у процесі забезпечила високий рівень уваги до деталей та безперервність догляду. Якщо раніше пацієнти мусили їхати до лікарень (що фінансувалися регіонально), де лікарі надавали інструкції медсестрам, то тепер мобільні медсестри (що фінансуються муніципально) відвідують пацієнтів удома й консультуються з лікарями лише за потреби через веб-записи та відеозв'язок.

Шведський кейс «Urban and Rural in Balance» (Місто і село в балансі) демонструє можливості спільного створення цифрових публічних послуг на основі індивідуальних потреб і перспектив. Залучення користувачів є ключовим аспектом у сферах охорони здоров'я та соціальної опіки: воно забезпечує зручність для людей, включає їх у процес ухвалення рішень, що стосуються їхнього життя та добробуту. Це є фундаментом для формування нових рівнів автономії й розширення можливостей, забезпечення підзвітності та зміцнення довіри до системи надання послуг. Для цього у сільських регіонах організовувалися воркшопи з громадянами та малими підприємствами, які чітко показали потребу у підвищенні відкритості й покращенні комунікації.

Інші приклади також демонструють ефективність подібного підходу. Так, застосунок My Pages App використовує цифровізацію для вдосконалення надання послуг у сфері соціального захисту. Його було розроблено на основі консультацій із користувачами та методів сервіс-дизайну: вивчалися очікування, потреби та досвід взаємодії з різними інституціями. Важливим у цьому процесі є врахування погляду користувача, особливо коли йдеться про послуги, що охоплюють декілька відомств і вимагають їхньої інтеграції, щоб створити для людини цілісний досвід. Це стосується, наприклад, хворих людей, яким потрібна підтримка з боку різних структур соціального захисту [54, с. 14].

Розвиток цифровізації у сфері соціальної опіки та захисту узгоджується із загальною логікою цифрового врядування: важливо забезпечити ширше залучення людей до ухвалення рішень, що безпосередньо їх стосуються, посилити орієнтацію на потреби користувачів, зробити їх активними

учасниками формування політичного порядку денного й дизайну послуг, а також досягти кращої міжсекторальної координації через інтегровані ІКТ-платформи та розширений обмін даними.

2.2. Інтеграція штучного інтелекту та аналітичних систем у соціальну роботу

Штучний інтелект (ШІ) докорінно змінює суспільство, відкриваючи нові можливості, водночас потенційно посилюючи соціально-економічні нерівності. Для соціальних працівників, які працюють із маргіналізованими групами населення, розуміння суспільного впливу ШІ є надзвичайно важливим, навіть якщо вони безпосередньо не користуються інструментами штучного інтелекту.

Грамотність у сфері ШІ – знання та навички для розуміння, використання й критичного оцінювання систем – може підвищити здатність соціальних працівників підтримувати громади в умовах змін. Ми проаналізуємо впливи та застосування ШІ у соціальній роботі, дослідимо їхні наслідки для професії та вплив на базові компетентності соціальних працівників. Зокрема, розглянемо, як кожна з ключових компетентностей соціальної роботи повинна еволюціонувати у відповідь на суспільні зміни, спричинені ШІ, щоб краще підготувати соціальних працівників до підтримки вразливих спільнот. Включення грамотності у сфері ШІ до ядра професійних компетентностей дозволить соціальним працівникам ефективніше реагувати на нові виклики та сприяти утвердженню соціальної справедливості в умовах суспільства, дедалі більше під впливом технологій.

Штучний інтелект впливає на багато аспектів повсякденного життя, змінюючи те, як люди працюють, навчаються, комунікують та ухвалюють рішення у різних секторах. У соціальній роботі ШІ продемонстрував потенціал у підтримці процесів прийняття рішень людиною, зокрема через виявлення невиявлених потреб і оптимізацію розподілу ресурсів за допомогою предиктивної аналітики та розпізнавання закономірностей [3, с. 21].

Моделі машинного навчання аналізують закономірності у минулих даних, щоб оцінювати ймовірність майбутніх подій. Наприклад, модель з навчанням із учителем використовує попередньо промарковані результати – такі як дані з попередніх когорт, які поєднують соціодемографічні й академічні характеристики студентів із завершенням середньої школи, – щоб ідентифікувати тих, хто може потребувати додаткової підтримки. Натомість навчання без учителя не використовує попередньо визначені результати, а групує індивідів на основі спільних патернів у даних, наприклад, виявляючи студентів із потенційно недіагностованими порушеннями навчання за результатами стандартизованих тестів.

Нейронні мережі, включно з великими мовними моделями та генеративним ШІ, навчаються виявляти значущі патерни асоціацій на багатьох рівнях, що представляють складні ієрархії, подібні до роботи людського мозку. Останні досягнення у сфері генеративного ШІ відкривають нові можливості для застосування у соціальній роботі, включаючи інновації в освіті, дослідженнях і практиці. Серед прикладів застосування – редагування правопису й граматики у реальному часі (наприклад, Grammarly), автодоповнення коду (Co-Pilot) та чат-боти для підтримки психічного здоров’я.

Водночас ШІ породжує серйозні занепокоєння щодо нерівності, етики та прозорості. Ці складнощі підкреслюють важливість надання соціальним працівникам компетентностей для ефективного реагування на ці виклики, забезпечення справедливості у використанні даних та практиках застосування ШІ.

Хоча науковці вже досліджували застосування штучного інтелекту у соціальній роботі і підкреслювали важливість даної освіти для соціальних працівників, системні стратегії формування належного розуміння можливостей, упереджень і обмежень ШІ серед фахівців соціальної сфери досі залишаються недостатньо дослідженими. Усунення цієї прогалини є критично важливим, оскільки системи штучного інтелекту потенційно можуть посилювати нерівності серед людей, які залежать від соціальних послуг.

Соціальні працівники мають усвідомлювати як потенційні корисні застосування, так і можливі зловживання ШІ, щоб ефективно захищати інтереси людей, які стикаються з системами та послугами, керованими штучним інтелектом, навіть якщо вони самі безпосередньо не користуються цими інструментами.

Зусилля, спрямовані на формування грамотності у сфері ШІ, можуть інформувати практику соціальної роботи через аналіз впливу штучного інтелекту на соціальні нерівності у різних секторах і демонстрацію того, як ключові компетентності соціальної роботи повинні еволюціонувати у відповідь на суспільні зміни. Спираючись на рамкову модель грамотності у сфері ШІ Лонга та Маджерко, ми пропонуємо інтегрувати адаптовану до соціальної роботи модель ШІ-грамотності у систему базових професійних компетентностей, щоб підготувати соціальних працівників до подолання нових викликів, зберігаючи водночас професійні цінності.

Штучний інтелект стосується комп’ютерних систем, розроблених для виконання завдань, які зазвичай потребують людського інтелекту, таких як навчання на основі даних, розв’язання проблем і прийняття рішень в умовах невизначеності. Поняття ШІ не означає одну конкретну технологію, а виступає узагальнюючим терміном, що охоплює різні підходи та застосування. Системи штучного інтелекту відрізняються за складністю та рівнем автономності, виконуючи різноманітні завдання – від розуміння та генерації мови до розпізнавання патернів і систем рекомендацій.

Від часу своєї появи у 1950-х роках ШІ еволюціонував від простих систем на основі правил до складних технологій. Предиктивна та прескриптивна аналітика використовує машинне навчання для виявлення осіб і сімей, які можуть отримати користь від додаткової підтримки, наприклад, у підключенні родин, що стикаються зі складними проблемами, до служб захисту дітей або у визначенні тенденцій у потребах житла громади. Симуляційні стратегії моделюють складні реальні сценарії, щоб допомогти соціальним працівникам у розподілі ресурсів, оптимізуючи ефективність і справедливий доступ до послуг.

Останні досягнення у сфері ШІ призвели до появи більш трансформаційних технологій. Глибинне навчання, що імітує роботу людських нейронних мереж, дозволяє системам розпізнавати складні патерни у великих масивах даних. Серед цих інновацій генеративний ШІ, який базується на великих мовних моделях (як-от ChatGPT), має практичне застосування у соціальній роботі, включаючи створення доступних резюме історій випадків, персоналізацію комунікації та підготовку звітів при збереженні орієнтації на клієнта.

Комп'ютерний зір може сприяти благополуччю людей, зокрема літніх осіб, виявляючи падіння в їхніх домівках для забезпечення своєчасної допомоги. Навчання з підкріпленням використовується для розробки оптимальних стратегій ухвалення рішень у процесі лікування від залежностей. У той час як генеративний ШІ зосереджений на створенні контенту, інші технології орієнтуються на специфічні завдання, такі як виявлення об'єктів, оптимізація процесів і аналіз тенденцій.

Стрімкий розвиток технологій штучного інтелекту після публічного запуску генеративного ШІ (наприклад, ChatGPT) у 2022 році спричинив низку ефектів, що можуть поглиблювати вже існуючі соціальні нерівності. Тому існує критична потреба в розумінні та оцінюванні впровадження цих трансформаційних технологій.

Концептуальна рамка грамотності у сфері ШІ, запропонована Лонгом і Маджерко, включає п'ять ключових аспектів: розуміння понять і типів ШІ, усвідомлення його можливостей та обмежень, розуміння базових процесів, врахування етичних і суспільних наслідків, а також аналіз громадських уявлень. Грамотність у сфері ШІ – визначена як здатність критично оцінювати, співпрацювати та відповідально використовувати технології штучного інтелекту – створює основу для формування поінформованої та змістовної суспільної участі у розвитку та впровадженні ШІ [15, с. 83].

Технології штучного інтелекту докорінно трансформують суспільні системи, впливаючи на доступ до ресурсів, процеси ухвалення рішень та

політичні результати. Хоча ці технології відкривають значний потенціал, вони можуть також поглиблювати існуючі нерівності, особливо коли їх розробляють переважно привілейовані та однорідні групи.

Системи штучного інтелекту здатні відтворювати й підсилювати структурні упередження, що непропорційно впливають на маргіналізовані групи населення, зокрема людей із низькими доходами, расові й етнічні меншини та осіб з інвалідністю. Ці посилені диспропорції становлять особливу загрозу для соціальних працівників, місія яких полягає у служінні та захисті інтересів маргіналізованих груп.

Однією з ключових проблем є цифровий розрив, який виступає визначальним чинником доступу до технологій із підтримкою ШІ. Маргіналізовані спільноти часто виключені з використання цих інструментів, що поглиблює нерівність у доступі до ресурсів. Ці нерівності проявляються у різних формах. Соціально-економічні та ресурсні диспропорції виникають тоді, коли інструменти ШІ у сфері фінансів та освіти підкріплюють системні упередження, створюючи додаткові бар'єри для фінансової стабільності та збереження нерівностей в академічних досягненнях. Цифрова та екологічна справедливість ілюструють взаємопов'язаний характер цих викликів. Обмежений цифровий доступ і низький рівень цифрової грамотності позбавляють маргіналізовані спільноти можливості використовувати рішення ШІ для подолання кліматичних ризиків, що розширює розриви. Управлінська та глобальна нерівність поглиблюється через концентрацію розробки ШІ у заможних країнах, що залишає маргіналізовані спільноти поза процесами формування політики, тоді як дезінформація на основі ШІ підриває громадянську активність і демократичне представництво.

Подолання цих взаємопов'язаних викликів вимагає, щоб соціальні працівники розвивали ШІ-грамотність, яка дозволить критично оцінювати системи, виступати за справедливе управління та підтримувати клієнтів, що стикаються з технологічними бар'єрами.

Попри значний потенціал, системи часто позбавлені здатності враховувати контекст, здійснювати етичне міркування чи відображати складні реалії життя окремих людей. Ці обмеження можуть ненавмисно відтворювати упередження або призводити до небажаних наслідків, особливо для представників недостатньо забезпечених чи недостатньо представлених груп.

Наприклад, моделі ШІ були причетні до хибних звинувачень невинних людей у злочинах, що підкреслює необхідність суворого нагляду та підзвітності. Подібним чином технологія deepfake полегшує створення маніпулятивного контенту. Навіть добре задумане застосування може мати шкідливі наслідки: інструменти для виявлення торгівлі людьми можуть ненавмисно наражати постраждалих на додаткові ризики, якщо захист приватності є недостатнім.

Крім того, нещодавня трагічна смерть підлітка внаслідок самогубства після взаємодії з чат-ботом на основі вигаданого персонажа демонструє, як ці технології можуть посилювати проблеми психічного здоров’я та соціальну ізоляцію. Відповіді чат-бота неадекватно реагували на страждання підлітка й стали чинником його смерті, що підкреслює критичну необхідність запобіжників і етичного регулювання.

Соціальні працівники мають хороші можливості для участі в етичному впровадженні та управлінні системами ШІ. Їхня експертиза у сфері подолання системних нерівностей і досвід роботи з різними спільнотами можуть забезпечити цінне розуміння потреб і перспектив тих, хто може зазнавати непропорційного впливу технологій.

Беручи участь у політичних дискусіях, розробці та реалізації систем, соціальні працівники можуть долати прогалини в управлінських рамках, які часто виключають маргіналізовані голоси. Хоча дослідження упередженості та справедливості ШІ здебільшого зосереджуються на статистичній паритетності, цей підхід може надмірно спрощувати вплив на маргіналізовані громади.

Кожен контекст надання соціальних послуг потребує аналізу у ширшій історії системної дискримінації, щоб узгодити метрики та стратегії з

конкретними завданнями обслуговування. Щоб ефективно виконувати цю роль, соціальні працівники повинні розвивати ШІ-грамотність, яка дозволить їм співпрацювати з міждисциплінарними командами та сприяти розробці технологій, що не лише інноваційні, але й сприяють інклюзії та справедливості. Штучний інтелект відкриває трансформаційні можливості для підвищення ефективності соціальної роботи шляхом удосконалення операційних процесів, формування аналітичних даних і розширення доступу до послуг.

На операційному рівні інструменти автоматизації здатні спростити адміністративні завдання, зокрема планування, введення даних і ведення документації, що дозволяє соціальним працівникам більше зосереджуватися на діяльності, орієнтованій на клієнта, та складному кейс-менеджменті. Крім того, чат-боти на основі ШІ можуть обробляти базові запити, надавати оперативну інформацію про доступні ресурси та сприяти їх отриманню. Забезпечуючи цілодобову підтримку, ці інструменти сприяють поінформованій взаємодії, зменшують навантаження та підвищують доступність послуг. Також інструменти цифрового аутрічу, що працюють на основі ШІ, дають змогу розширювати послуги для тих, хто раніше залишався поза увагою, особливо у сільських чи віддалених районах, де фізичний доступ обмежений.

ШІ також підвищує якість прийняття рішень та планування соціальних послуг завдяки широким аналітичним можливостям. Предиктивна аналітика допомагає ідентифікувати групи населення, що потребують підтримки, тоді як аналіз зображень долає інформаційні прогалини в умовах обмежених ресурсів. Інструменти обробки природної мови можуть допомогти в зборі й аналізі клієнтських наративів у великих масштабах, що надає нові знання для культурно чутливих інтервенцій [20, с. 114]. Крім того, технології ШІ можуть моделювати сценарії прийняття рішень, надаючи соціальним працівникам можливість оцінювати потенційні наслідки різних втручань.

Продумане впровадження цих технологій може зміцнити здатність соціальних працівників долати структурні нерівності та сприяти соціальній

справедливості шляхом покращеної взаємодії з громадами та ефективнішої доставки ресурсів.

Втім, соціальні працівники повинні враховувати й потенційні правові наслідки, про що свідчить нещодавній розгляд алгоритмічних інструментів федеральними органами влади. Це розслідування підкреслює важливість розуміння правових та етичних рамок використання ШІ у практиці соціальної роботи. Рада з освіти у сфері соціальної роботи (CSWE) вимагає, щоб програми підготовки соціальних працівників на рівні бакалаврату та магістратури узгоджували свої навчальні плани з дев'ятьма ключовими компетентностями, визначеними у Політиці та стандартах акредитації освітніх програм (EPAS). Ці компетентності гарантують, що випускники здатні вирішувати соціальні проблеми з етичним судженням, культурною чутливістю, знанням політики та навичками інтервенцій.

З часом ці компетентності еволюціонували, відображаючи зміни пріоритетів, поява нових викликів та освітніх стратегій у соціальній роботі. Оскільки очікується, що ШІ суттєво впливатиме на соціальні системи та послуги, CSWE має прямо інтегрувати ШІ-грамотність у версію EPAS 2029 року. Спираючись на сучасні ініціативи, такі як пропозиція додати десяту компетентність, що стосується ШІ для соціальних працівників, CSWE повинна гарантувати, що дев'ять нинішніх компетентностей і можливі доповнення враховуватимуть виклики та можливості суспільства, де дедалі більший вплив має штучний інтелект.

Щоб залишатися ефективними та узгодженими з місією соціальної роботи, важливо також переосмислити, як кожна з компетентностей має еволюціонувати у відповідь на нові можливості та виклики, зумовлені ШІ.

1) Етична та професійна поведінка – здатність дотримуватися професійних цінностей, етичних принципів і стандартів, діяти відповідально та прозоро.

2) Права людини та соціальна справедливість – просування рівності, гідності й недискримінації, адвокація прав уразливих груп.

3) Антирасизм, різноманітність, інклюзія та справедливість – визнання різноманіття, протидія дискримінації та структурним упередженням.

4) Практика, заснована на дослідженнях – уміння застосовувати наукові дані, оцінювати інструменти й методи, щоб підвищувати ефективність втручань.

5) Політична практика – здатність впливати на політику, адвокатувати прозорість і підзвітність у соціальних та управлінських процесах.

6) Взаємодія з індивідами, сім'ями, групами та громадами – ефективне залучення клієнтів до процесів допомоги та спільне пошук рішень.

7) Оцінювання – аналіз потреб клієнтів і громад, ідентифікація ресурсів і ризиків, формування планів допомоги.

8) Інтервенції – здійснення практичних дій для підтримки, консультування та розвитку ресурсів клієнтів і спільнот.

9) Оцінювання практики – аналіз результатів професійної діяльності, виявлення ефективності й корекція підходів [24, с. 217].

Для ефективного врахування еволюції компетентностей соціальної роботи фахівцям потрібен структурований підхід, який підтримує етичну практику, політичну адвокацію та залучення громад. Рамкова модель грамотності у сфері штучного інтелекту Лонга та Маджерко пропонує базовий інструмент, що допомагає соціальним працівникам орієнтуватися у подвійній ролі ШІ: з одного боку – у посиленні нерівностей, а з іншого – у створенні можливостей для розвитку практики.

Сфера ШІ зосереджена на визначені та розумінні його меж, наголошуючи на важливості розрізнення різних технологій у практиці. Важливо усвідомлювати, чи система є заснованою на правилах, чи працює на основі машинного навчання, чи використовує генеративний ШІ – це критично для її етичного та ефективного застосування.

Наприклад, у програмі підтримки громади система на основі правил може автоматично сортувати заявників за фіксованими критеріями, такими як рівень доходу чи розмір сім'ї, забезпечуючи послідовність, але водночас жорсткість у

прийнятті рішень. Модель машинного навчання, навпаки, може аналізувати закономірності в даних клієнтів, щоб прогнозувати майбутні потреби у ресурсах, пропонуючи динамічні інсайти, але потенційно ігноруючи унікальні, недостатньо представлені випадки. Генеративний ШІ, наприклад інструменти текстогенерації, може додати ще один вимір, створюючи резюме історій випадків чи чернетки комунікації з клієнтами, що економить час, але вимагає людського нагляду для забезпечення справедливості й точності.

Розуміючи ці відмінності, соціальні працівники можуть більш обґрунтовано застосовувати інструменти ШІ, посилювати власну практику та краще підтримувати клієнтів.

Клієнти можуть стикатися як з можливостями, так і обмеженнями ШІ, які забезпечують здатність соціальних працівників допомагати їм критично інтерпретувати результати, що генеруються алгоритмами. Наприклад, якщо сім'ї відмовлено у видачі іпотеки на основі оцінки платформи кредитування, що працює на ШІ, соціальний працівник повинен усвідомлювати, що хоча алгоритм і може аналізувати великі масиви даних для прогнозування ризиків неповернення, він може не враховувати специфіку локальних кредитних практик чи неформальні джерела доходу. Розпізнаючи ці обмеження, соціальний працівник може порадити родині вимагати ручного перегляду рішення, надаючи адвокаційну підтримку, щоб забезпечити рівне ставлення. Таким чином, розуміння потенціалу та обмежень ШІ дозволяє соціальним працівникам захищати права клієнтів.

Розуміння процесів, які стоять за роботою ШІ – від відбору даних і навчання моделей до постійної оцінки їхньої ефективності – може надати соціальним працівникам можливість визначати, де можуть виникати упередження, і ставити під сумнів репрезентативність джерел даних. Наприклад, предиктивна модель некомерційної агенції психічного здоров'я може бути навчена переважно на даних англомовних клієнтів із медичним страхуванням. Соціальний працівник, який розуміє, як розробляється ШІ, здатен критично виявити таке упередження й виступати за більш інклюзивні

дані. Така дослідницька пильність дозволяє соціальним працівникам домагатися змін у політиці, забезпечувати регулярні оцінки моделей і вимагати більшої прозорості, щоб маргіналізовані групи не залишалися систематично поза увагою.

Сфера використання ШІ розглядає етичні наслідки його інтеграції у процеси прийняття рішень. Соціальні працівники повинні враховувати питання конфіденційності, підзвітності, справедливості та автономії клієнта. Наприклад, у сфері захисту дітей, де ШІ може визначати сім'ї, що потребують підтримки, практики мають зважати на захист приватності, уникати посилення стереотипів, забезпечувати справедливі процеси оскарження рішень і співвідносити визначені потреби з наявними можливостями системи. Якщо ШІ виявляє потреби без достатньої спроможності надати послуги, це може затримати отримання необхідної допомоги або вплинути на право клієнтів на інші форми підтримки.

Оскільки приватні компанії дедалі частіше розробляють інструменти ШІ без належного урахування людського добробуту й прав, соціальні працівники мають розвивати ШІ-грамотність, щоб критично оцінювати, де й як варто використовувати ці технології. Застосування ШІ має бути обмеженим там, де людське судження є незамінним, особливо у побудові терапевтичних відносин і прийнятті тонких клінічних рішень, що ґрунтуються на невербальних сигналах і культурному контексті.

Необхідно враховувати й системні обмеження, що можуть завдати шкоди, як-от випадки хибних арештів людей через використання технологій розпізнавання облич або трагічні випадки самогубств після взаємодії з чат-ботами. У сферах, де важливе безпосереднє людське розуміння, наприклад, у оцінюванні сімейної динаміки у соціальній роботі з дітьми, підхід має залишатися людиноцентричним.

ШІ-грамотність дозволяє соціальним працівникам ретельно оцінювати рекомендації інтелекту з огляду на системні упередження, контекст послуг і потенційний вплив на окремих осіб та сім'ї. Застосовуючи етичні принципи й

адвокатуючи політики, які передбачають обов'язковий людський перегляд рішень та інформовану згоду на використання даних, соціальні працівники можуть забезпечити, щоб ШІ підсилював, а не підривав етичну практику.

Визнання й урахування сприйняття та недовіри громади до штучного інтелекту є ключовими для його етичного впровадження. Наприклад, коли члени громади висловлюють скепсис щодо системи перенаправлення у сфері захисту дітей, яка працює на основі ШІ, соціальні працівники можуть сприяти прозорості та довірі через громадські форуми та інклюзивний діалог. Залучаючи мешканців, запрошуючи технічних спеціалістів пояснити логіку роботи системи та інтегруючи зворотний зв'язок від громади, соціальні працівники можуть забезпечити, щоб технологія узгоджувалася з цінностями спільноти [29, с. 38].

Не менш важливим є розуміння ставлення самих соціальних працівників до ШІ. Не всі вони можуть відчувати підготовленість чи впевненість у його інтеграції у практику, маючи цілком обґрунтовані занепокоєння щодо конфіденційності даних, алгоритмічних упереджень і етичних викликів, пов'язаних із технологіями. Формування ШІ-грамотності в соціальній роботі передбачає пряме реагування на ці занепокоєння. Розуміючи, як соціальні працівники сприймають ШІ, організації можуть краще ідентифікувати бар'єри впровадження та розробляти ефективні програми навчання.

П'ять областей цієї рамкової моделі – що таке ШІ, що він може робити, як він працює, як його слід використовувати та як його сприймають люди – пропонують соціальним працівникам цінну відправну точку для осмисленого й етичного реагування на суспільні трансформації, спричинені ШІ. Хоча ці сфери не повністю охоплюють усю складність впливу й інтеграції ШІ у соціальну роботу, вони створюють фундаментальну структуру для визначення й розвитку грамотності у сфері ШІ, адаптованої до базових компетентностей соціальної роботи.

Грамотність у сфері штучного інтелекту стала необхідною для соціальних працівників, оскільки системи ШІ дедалі більше змінюють суспільні структури

та процеси ухвалення рішень, особливо впливаючи на людей, які перебувають у стані маргіналізації та залежать від соціальних послуг. Розуміння можливостей, обмежень і суспільного впливу ШІ стало фундаментальною умовою ефективної соціальної роботи, дозволяючи практикам і дослідникам краще розуміти, підтримувати та відстоювати інтереси людей, які взаємодіють із системами, трансформованими ШІ.

ШІ-грамотність перетинається з ключовими професійними компетентностями соціальних працівників і посилює їх у контексті середовища, де він домінує. Від етичної практики та адвокації соціальної справедливості до взаємодії з громадами й розробки політики – грамотність у сфері ШІ розширює можливості соціальних працівників ефективно відповідати на нові виклики, водночас зберігаючи професійні цінності.

Хоча останні дослідження вже почали приділяти увагу важливості ШІ-освіти у соціальній роботі, зокрема через пропозиції ввести компетентність, пов’язану з ШІ, як десятий елемент у систему базових професійних компетентностей, ми пропонуємо інтегрувати ШІ-грамотність також у вже наявні ключові компетентності. Така інтеграція відображатиме всепроникний вплив на різні аспекти соціальної практики та підкреслюватиме потребу в цілісному розумінні соціальними працівниками суспільного впливу ШІ.

Дивлячись у майбутнє, професія соціальної роботи повинна розробити системні підходи до оцінювання та розвитку специфічної для соціальної роботи грамотності у сфері ШІ серед практиків і дослідників. Спираючись на добре розвинену літературу з питань ШІ-грамотності, спільнота має виробити колективне розуміння того, що означає грамотність у сфері ШІ для практики соціальної роботи. Попри те що останні роботи започаткували цю дискусію, потрібні більш комплексні стратегії для оцінювання й просування грамотності серед соціальних працівників.

Ці стратегії включають:

- інтеграцію ШІ-грамотності в освіту та професійний розвиток у соціальній сфері;

- залучення соціальних працівників до обговорень політик і розробки етичних настанов щодо ШІ;
- створення мостів між соціальною практикою та розробкою ШІ;
- підтримку досліджень впливу ШІ на спільноти, що перебувають у стані маргіналізації;
- забезпечення того, щоб цінності соціальної роботи спрямовували впровадження ШІ у соціальні послуги [35, с. 50].

Отже, грамотність у сфері штучного інтелекту стає невід'ємною складовою професійної підготовки й практики соціальних працівників. ШІ вже суттєво впливає на суспільні структури, доступ до ресурсів і процеси ухвалення рішень, створюючи як нові можливості, так і загрози для вразливих груп населення. Інтеграція ШІ-грамотності у ключові компетентності соціальної роботи дає змогу фахівцям не лише критично оцінювати алгоритмічні результати, а й ефективно захищати права клієнтів, долати цифровий розрив, брати участь у розробці етичних рамок використання технологій та впливати на формування політики.

2.3. Проблеми, ризики та виклики цифровізації соціальної сфери

У міру того як інформація, послуги та ресурси дедалі більше переходять в онлайн-простір, цифрова нерівність почала не лише відображати, а й посилювати інші стійкі форми соціальної нерівності. Нерівний доступ до Інтернету та цифрових пристроїв тісно пов'язаний із давніми розривами в доходах, освіті, расовій та етнічній приналежності, віці, статусі міграції та географічному розташуванні.

Водночас негативні наслідки недостатнього рівня підключення зростають, і дослідники та політики все більше занепокоєні тим, що цей стан підживлює інші соціально-економічні диспропорції. Доступ до Інтернету, особливо широкосмугового, став важливим інструментом для повноцінного

використання можливостей у сфері освіти, зайнятості, охорони здоров’я та соціальних послуг.

Однак саме ті, хто найбільше потребує соціальних послуг, часто найменше мають змогу виходити в онлайн для отримання цих послуг. Діти з малозабезпечених сімей, які у чотири рази рідше мають доступ до широкосмугового Інтернету вдома, ніж їхні однолітки із середнім та високим рівнем доходу, особливо вразливі до довготривалих негативних наслідків обмеженого доступу до освіти, насиченої цифровими технологіями. Ці тенденції свідчать про те, що цифровий доступ відіграватиме дедалі центральнішу роль у соціально-економічній інклюзії.

Домінуючі підходи до розуміння та вимірювання цифрової нерівності еволюціонували з часу комерціалізації інтернету в середині 1990-х років. Початкові занепокоєння щодо цифрової інклюзії акцентували на «цифровому розриві» між тими, хто мав доступ до нових форм інформаційних технологій, і тими, хто його не мав. Дослідження, що ґрунтувалися на цій концепції, намагалися виявити прогалини в доступі до інтернету та комп’ютерів за рівнем доходу, географією, віком, освітою та іншими видами нерівності – як у межах окремих країн, так і між ними.

Однак в Україні з часом проникнення інтернету також суттєво зросло: якщо у 2011 році приблизно 32-43 % дорослого населення користувалося інтернетом, то станом на 2023-2024 роки щоденно інтернет використовує вже приблизно 80 % громадян. Проте, наявність самого доступу – це тільки один із вимірів цифрової нерівності: існують відмінності залежно від якості підключення, доступності швидкого дротового інтернету, можливості використання вдома, наявності пристроїв, та цифрових навичок. Таким чином, концепція бінарного «інтернет-маю / не маю» (маю / не маю підключення) також в Україні недостатня, оскільки технологічні нерівності мають відносний характер і змінюються з появою нових можливостей [41, с. 70].

Одним із головних напрямів розвитку стало зосередження на багатовимірності цифрової нерівності, яка підкреслює, що доступ до цифрових

технологій і їх використання відрізняються навіть серед людей, які формально мають підключення до інтернету. Цей підхід акцентує на п’яти ключових аспектах цифрової нерівності, кожен із яких впливає як на використання інтернету, так і на вигоди від нього.

По-перше, багатовимірні підходи приділяють увагу варіаціям обладнання, тобто технологіям, які люди використовують для виходу в інтернет. Цей аспект цифрової нерівності охоплює міру забезпечення домогосподарств комп’ютерами, програмним забезпеченням і підключеннями, що дозволяють ефективно взаємодіяти з онлайн-контентом. Поява постійних широкосмугових підключень породила якісно інші види користування інтернетом, що передбачають більше часу онлайн, ширший спектр активностей і створення нового контенту. Аналогічно, смартфони та настільні чи портативні комп’ютери пропонують різні форми мобільності та зручності у доступі до освітніх, професійних, медичних і соціальних можливостей. Унаслідок цього забезпечення домогосподарств інтернет-підключенням із прийнятною швидкістю й надійністю, а також пристроями, здатними виконувати різні обчислювальні завдання, є важливою складовою подолання цифрової нерівності.

Багатовимірні підходи також підкреслюють відмінності в автономії використання інтернету. Автономія включає питання, чи мають користувачі доступ з дому чи з роботи, чи відстежується їхнє користування, яка частота доступу, чи змушені вони конкурувати з іншими за час і ресурси, а також наскільки їх використання обмежується фільтрами чи іншими бар’єрами. Увага до того, як автономія формує цифровий досвід, підкреслює важливість домашнього інтернет-доступу: вищий рівень контролю за середовищем і частотою використання, характерний для доступу вдома, забезпечує найбільші можливості для навчання, підвищення доходів і участі у створенні цифрового контенту. Домашній інтернет також дозволяє сім’ям користуватися мережею у приватному – а отже, безпечнішому – просторі, що особливо важливо в умовах, де питання безпеки є актуальним.

Багатовимірна перспектива цифрової нерівності також враховує відмінності в рівні цифрових навичок, які люди залучають до користування інтернетом. Під навичками розуміють цифрову грамотність, «здатність прагматично й інтуїтивно реагувати на виклики й можливості онлайн», а також уміння опановувати нові технології й використовувати інформаційні ресурси для вирішення повсякденних завдань і проблем. Ті, хто володіє вищим рівнем цифрових навичок, зазвичай активніше інтегрують технології у процес навчання, демонструють більшу впевненість в онлайн-взаємодіях, менше вагаються у пошуку достовірної інформації та краще здатні скористатися новими технологіями. Дослідження показують, що нерівність у рівнях навичок є більшою, ніж нерівність у фізичному доступі до інтернету, і що розрив у навичках зростає навіть тоді, коли прогалини у фізичному доступі скорочуються. Крім того, більшість нових користувачів інтернету потребують допомоги, аби розпочати роботу онлайн.

Ще одним виміром цифрової нерівності є відмінності в рівні соціальної підтримки, на яку можуть розраховувати користувачі. Така підтримка може включати офіційну технічну допомогу, технічну допомогу від друзів і сім'ї, а також емоційне підкріплення з боку близьких. Цей аспект пов'язаний із розвитком інституційних і соціальних мереж, здатних підтримувати ефективне цифрове підключення.

Нарешті, багатовимірна перспектива підкреслює відмінності у цілях використання технологій. Йдеться про способи, у які люди застосовують інтернет для підвищення своєї економічної продуктивності, а також політичного й соціального капіталу. У цю площину входять і нерівності у створенні цифрового контенту: хоча інтернет потенційно може бути егалітарною публічною сферою, відмінності у володінні цифровими інструментами та в умінні використовувати онлайн-інформацію сприяють виникненню «розривів у цифровому виробництві».

Окрім підкреслення багатовимірності цифрової нерівності, сучасні підходи все більше зосереджуються на тому, як соціальна динаміка на різних

рівнях суспільства впливає на доступ до інтернету та його використання. Ця багаторівнева перспектива розвиває ранні дослідження цифрової нерівності, які акцентували на індивідуальних характеристиках, поведінці та результатах, доповнюючи їх урахуванням ролі сім'ї, громади, району проживання та соціальних мереж у формуванні цифрової нерівності.

Дослідження впливу локального середовища на готовність людей приймати інтернет та пов'язані технології виділяють два ключові підходи до розуміння багаторівневої цифрової нерівності.

Перший підхід зосереджується на місцевих чинниках, включно з впливом району на цифровий доступ та роллю громад у формуванні цифрової поведінки. Локальна цифрова та соціальна інфраструктура може впливати на взаємодію мешканців із цифровими ресурсами, зокрема шляхом визначення вартості, швидкості та доступності інтернет-підключення і пристроїв; створення можливостей для навчання та підтримки, що сприяють змістовному цифровому підключенню; а також завдяки залученню громадських партнерів і організацій цифрової інклюзії в межах міських і регіональних ініціатив. Простори, такі як бібліотеки та громадські організації, можуть забезпечувати доступ до особистої допомоги, курсів, майстерень і соціального середовища, що стимулює розвиток практичних цифрових навичок. Водночас такі фактори, як сегрегація та концентрація бідності, можуть створювати значні відмінності в доступі до інтернету та його використанні навіть у тих районах, де широкосмугові мережі формально доступні.

В умовах війни в Україні ці місцеві чинники набули ще більшої ваги. Через руйнування енергетичної та телекомунікаційної інфраструктури, зокрема у прифронтових і деокупованих районах, цифровий доступ часто є нестабільним або повністю відсутнім. У таких умовах громади змушені формувати власні мережі підтримки, створювати цифрові хаби на базі бібліотек, навчальних закладів чи волонтерських центрів, де забезпечується доступ до інтернету, зарядних станцій та навчання базовим цифровим навичкам. Водночас ініціативи держави та міжнародних партнерів – наприклад,

розгортання системи Starlink для критичних об’єктів і громад – стали ключовим чинником подолання цифрової ізоляції. Таким чином, вивчення локальних чинників у сучасних українських умовах вимагає врахування не лише економічних і соціальних аспектів, а й викликів воєнного часу, які формують нові практики цифрової інклюзії та солідарності.

Другий підхід зосереджується на ефектах соціальних мереж для цифрового доступу. Він підкреслює роль міжособистісних взаємодій у формуванні цифрового прийняття, розглядаючи використання інтернету у ширшому контексті комунікаційних мереж і соціальних ресурсів. Ця концепція показує, що соціальні зв’язки людей впливають на цінність, яку вони надають інтернет-доступу. Наприклад, ціна, яку люди готові платити за інтернет, зростає, якщо дедалі більше осіб у їхній соціальній мережі починають ним користуватися. Такі динаміки, особливо в мережах, що складаються з людей подібного соціального статусу, можуть підсилювати нерівність, істотно знижуючи рівень прийняття інтернету в менш привілейованих групах. Отже, концепція динаміки соціальних мереж стимулює нові підходи до того, як узгоджені зусилля з підключення соціальних мереж до інтернету можуть у перспективі посилити цифрову залученість серед уразливих груп населення.

Підсумовуючи, дослідження цифрової нерівності протягом останніх десятиліть еволюціонували від моделей, які акцентували на відмінностях між «підключеними» та «непідключеними», до більш нюансованих рамок, що враховують цифрову нерівність у багатовимірному та багаторівневому вимірі. Ці нові підходи вимагають стратегій, які охоплюють різні аспекти проблеми, включно з доступними пристроями й широкосмуговим інтернетом, навчанням цифровій грамотності та забезпеченням публічних обчислювальних центрів із кваліфікованим персоналом і підтримкою [49, с. 48].

Домогосподарства в Україні, які отримують соціальну підтримку держави або мешкають у соціальному житлі, також належать до груп, що найчастіше стикаються з цифровими обмеженнями. До них відносяться сім’ї з низьким рівнем доходів, внутрішньо переміщені особи, люди з інвалідністю, пенсіонери

та багатодітні родини. Значна частина таких домогосподарств розташована у сільських районах, де доступ до високошвидкісного інтернету обмежений або нестабільний, а також у прифронтових і деокупованих територіях, де інфраструктура була зруйнована війною. Діти шкільного віку з малозабезпечених родин особливо вразливі до цифрової нерівності, оскільки обмежений доступ до інтернету та пристроїв знижує їхні можливості для дистанційного навчання. Попри те, що держава та місцеві громади реалізують ініціативи з цифрової інклюзії, комплексних досліджень про зв'язок між соціальним житлом, малозабезпеченими групами та цифровою нерівністю в Україні поки що небагато. Саме тому аналіз цих аспектів стає надзвичайно актуальним у сучасних умовах.

Рівень доходу домогосподарства в Україні також істотно корелює з доступом до домашнього інтернет-підключення, хоч конкретні дані є менш деталізованими, ніж у США. За даними Держстату, домогосподарства в містах мають значно більший доступ до Інтернету, ніж у сільській місцевості, причому ті, хто отримує менше доходу, частіше називають вартість послуг або пристроїв бар'єром до підключення. Наприклад, статистика показує, що Україна посідала одне з останніх місць за вартістю домашнього інтернету за рейтингом ITU, що ускладнює доступ для домогосподарств із низьким доходом. Хоча більшість домогосподарств мають хоч якийсь доступ до інтернету, розрив у якості підключення, швидкості, стабільності, а також у можливості користуватися дротовим інтернетом або пристроями з більшим екраном, значно впливає на те, наскільки ефективно домогосподарства можуть користуватися цим доступом.

В Україні також простежується тісний зв'язок між рівнем доходу та наявністю домашнього інтернет-підключення. Дослідження показують, що домогосподарства з нижчими доходами значно рідше мають доступ до якісного широкосмугового інтернету, ніж більш забезпечені сім'ї. Вартість послуг і пристроїв залишається основним бар'єром для підключення малозабезпечених домогосподарств, особливо у сільських громадах та прифронтових регіонах. За даними Мінцифри, саме ці групи найбільш відчувають «цифровий розрив», тоді

як домогосподарства з вищим рівнем доходу демонструють майже повну інтеграцію в цифровий простір. Це означає, що навіть літня людина з більш заможної сім'ї має вищі шанси бути підключеною до інтернету, ніж молодша людина з домогосподарства з низьким рівнем доходу.

Інші чинники місцевого рівня ускладнюють місько-сільський поділ: доступність широкосмугового інтернету пов'язана не лише з густотою населення, а й із близькістю громади до великого міста. У результаті мешканці невеликих містечок зазвичай мають меншу доступність широкосмугового інтернету, ніж жителі приміських територій, навіть попри те, що живуть у значно густонаселеніших районах.

Попри зростання доступності широкосмугових технологій в Україні, дослідження та опитування свідчать, що нерівності у користуванні інтернетом, зумовлені місцевими умовами, все ще зберігаються. Простий поділ на міські й сільські території не відображає всієї динаміки: значні відмінності у рівнях підключення, якості інтернету та швидкості з'єднання існують і всередині самих міст. Ці відмінності тісно пов'язані з рівнем доходів домогосподарств та інфраструктурними можливостями конкретних районів. У малозабезпечених міських кварталах мешканці частіше стикаються з нестабільним підключенням або ж з обмеженою пропозицією від провайдерів, які не завжди інвестують у модернізацію мереж у соціально вразливих районах. В умовах війни ці проблеми ще більше загострилися: руйнування інфраструктури, відключення електроенергії та міграція населення створили додаткові бар'єри для стабільного доступу до інтернету.

Ще один вимір цифрової нерівності стосується доступу до пристроїв із підключенням до інтернету вдома, адже домогосподарства можуть повною мірою скористатися інтернетом лише тоді, коли мають відповідні пристрої. Настільні та портативні комп'ютери відкривають важливі можливості для роботи з інформацією, розвитку навичок та отримання доступу до інструментів, однак для багатьох сімей вони є занадто дорогими. Смартфони, своєю чергою, пропонують переваги мобільного доступу, проте обмеження лише смартфоном

пов’язане з низкою проблем: обмежені обсяги мобільного трафіку, ризик відключення послуг через фінансові труднощі та складність виконання важливих завдань – таких як подання заяв на роботу чи написання документів – на маленькому екрані.

Доступ до пристроїв є суттєвим бар’єром для використання домашнього інтернету серед багатьох малозабезпечених домогосподарств. Люди з вищими доходами значно частіше володіють комп’ютером, ніж ті, хто має нижчі доходи. Водночас значно більший відсоток домогосподарств із низьким доходом покладається виключно на смартфони для доступу до інтернету, порівняно із заможнішими групами.

В Україні рівень доходу домогосподарства, ймовірно, також сильно корелює з типом доступу до інтернету. Високий рівень поширення інтернету (≈ 82,4 % населення) та частота щоденного користування (≈ 80 %) свідчать про те, що більшість громадян має принаймні якесь підключення [56, с. 207]. Проте, є суттєві ознаки, що в зонах із нижчим доходом або в сільській місцевості люди більше покладаються на мобільний інтернет чи пристрої типу смартфона, особливо коли домашнє широкосмугове підключення є занадто дорогим або інфраструктура нестабільна. Наприклад, дослідження показують, що 96 % опитаних мають доступ до мобільного інтернету, але дані про фіксоване домашнє широкосмугове з’єднання – менше людей, особливо серед старших вікових груп чи малозабезпечених домогосподарств.

Серед інших причин відсутності домашнього інтернету було зазначено: можливість користуватися інтернетом поза домом, відсутність зацікавленості у його використанні, дискомфорт у роботі з комп’ютерами чи мережею, труднощі з отриманням послуги та проживання в будинках, які не підключені до інфраструктури інтернету.

В умовах війни в Україні цифрова інфраструктура стала не лише інструментом комунікації й організації соціальних послуг, а й мішенню для постійних кібератак. Державні реєстри, банківські системи, освітні та медичні онлайн-платформи піддаються спробам зламу та дестабілізації. Інформаційні

атаки охоплюють як масові DDoS-атаки на державні сервіси, так і спроби поширення шкідливого програмного забезпечення через підроблені електронні листи та сайти. Це створює нестабільність у функціонуванні критичних сервісів, від яких напряму залежить доступ населення до соціальних виплат, медичних довідок та освітніх ресурсів.

Для сфери соціальної роботи наслідки таких атак мають особливо серйозний характер. У ситуації, коли соціальний працівник не може отримати доступ до електронних реєстрів чи баз даних клієнтів, виникають затримки у призначенні допомог або підтвердженні статусу вразливих категорій населення (внутрішньо переміщені особи, ветерани, люди з інвалідністю). Це підриває довіру громадян до державних і місцевих структур, створює додаткове напруження у взаємодії з клієнтами та змушує соціальних працівників витрачати більше часу на ручне оформлення документів або пошук альтернативних способів підтвердження даних.

Інформаційні атаки також спрямовані на дискредитацію самої системи соціальної підтримки. Через соціальні мережі поширюється дезінформація щодо «недоступності» чи «несправедливості» розподілу допомоги, що викликає недовіру та конфлікти серед громадян. Соціальні працівники опиняються у ситуації, коли вони змушені не лише виконувати безпосередні професійні функції, а й долати наслідки інформаційних маніпуляцій, роз’яснюючи клієнтам реальні умови отримання послуг. Це потребує додаткових комунікативних і медіаграмотних навичок, які раніше не були настільки критично важливими.

У ширшому контексті проблема кібербезпеки створює ризик для довгострокових соціальних програм. Якщо державні чи муніципальні цифрові системи будуть сприйматися як ненадійні, то громади й окремі громадяни будуть схильні уникати їх використання, віддаючи перевагу неформальним або приватним каналам отримання допомоги. Це загрожує фрагментацією соціальної роботи, зниженням прозорості та ускладненням моніторингу ефективності програм. Для подолання цього виклику необхідна інтеграція

заходів кіберзахисту безпосередньо у сферу соціальної політики, а також навчання соціальних працівників базовим принципам цифрової безпеки.

В умовах війни дезінформація у цифровому середовищі набула стратегічного значення, адже ворог систематично використовує соціальні мережі, месенджери та інші онлайн-платформи для поширення неправдивих відомостей. Це може стосуватися як загальносуспільних питань – військової ситуації, гуманітарної допомоги чи державних програм, – так і безпосередньо сфери соціального забезпечення. Дезінформація часто спрямована на підрив довіри громадян до органів влади, викликання паніки або створення штучних конфліктів у громадах.

Для соціальної роботи це становить серйозний виклик. Наприклад, поширення неправдивих повідомлень про «скасування» чи «нерівномірність» соціальних виплат може спричинити хвилю звернень до соціальних служб, перевантаження системи та зростання недовіри з боку клієнтів. Соціальні працівники змушені витрачати значний час на роз’яснювальну роботу замість виконання основних функцій із супроводу сімей чи організації допомоги. Така ситуація ускладнює взаємодію з клієнтами, які перебувають у стресовому стані, та знижує ефективність соціальних програм.

Дезінформація у цифровому середовищі також впливає на соціальні зв’язки та психологічний клімат у громадах. Маніпулятивні повідомлення можуть провокувати агресію, ворожість до певних соціальних груп чи недовіру до самих соціальних працівників. Це ускладнює комунікацію, особливо з маргіналізованими спільнотами, які й без того є вразливими. Внаслідок цього соціальним працівникам доводиться опановувати навички кризової комунікації, перевірки інформації та протидії панічним настроям.

У більш довгостроковій перспективі дезінформаційні кампанії можуть підірвати легітимність соціальної політики. Якщо населення починає сумніватися в достовірності офіційних повідомлень і вірить у чутки, то будь-які реформи або нові цифрові сервіси у сфері соціального захисту будуть сприйматися зі скепсисом. Це означає, що цифровізація соціальних послуг в

умовах війни неминуче має супроводжуватися розвитком цифрової грамотності, критичного мислення та формуванням довіри до офіційних джерел.

Масова внутрішня та зовнішня міграція, спричинена війною, призвела до серйозної проблеми – втрати цифрової спадкоємності. Коли люди змінюють місце проживання, вони нерідко втрачають доступ до локальних електронних сервісів, реєстрів чи баз даних, які діяли у їхній громаді. Це стосується як шкіл, лікарень і центрів зайнятості, так і систем соціального захисту, де кожна громада мала власні цифрові механізми обліку й комунікації. У результаті вимушено переміщені особи стикаються з труднощами у відновленні документів, підтвердженні статусу чи продовженні користування соціальними послугами в новому регіоні.

Для соціальних працівників така ситуація означає додаткове навантаження. Вони змушені заново збирати інформацію про клієнтів, які переїхали, часто без можливості доступу до їхніх попередніх цифрових профілів. Це затримує призначення допомоги та ускладнює координацію між громадами. Наприклад, якщо людина втратила електронний запис у базі своєї колишньої громади, соціальному працівникові потрібно підтверджувати дані вручну через кілька інституцій, що уповільнює реагування на нагальні потреби.

Крім того, втрата цифрової спадкоємності породжує ризик дублювання або, навпаки, втрати даних. Це знижує ефективність державних програм, оскільки важко забезпечити безперервність обліку отриманих виплат чи наданих послуг. Для клієнтів це створює відчуття нестабільності й недовіри до системи: вони можуть побоюватися, що їхня історія звернень «зникне» або не буде врахована у новому місці проживання.

У довгостроковій перспективі ця проблема загрожує фрагментацією соціальної політики. Якщо не забезпечити єдиної інтегрованої системи обліку, що працюватиме незалежно від місця проживання, соціальні працівники залишатимуться заручниками локальних обмежень, а вразливі групи – без належного захисту. Це особливо критично для ветеранів, переселенців, людей з

інвалідністю та багатодітних сімей, які потребують безперервної підтримки. Тому подолання цієї проблеми вимагає створення національних єдиних цифрових реєстрів та міжрегіональних інтеграційних платформ, які дозволять відновлювати дані незалежно від географії.

В умовах війни цифрові сервіси в Україні стали головним каналом взаємодії громадян із державою. Портал і застосунок «Дія», системи онлайн-оформлення соціальних виплат, електронні медичні сервіси – усе це зазнало надзвичайного навантаження через різке зростання кількості користувачів. До традиційних звернень додалися нові послуги: компенсації за зруйноване житло, допомога внутрішньо переміщеним особам, виплати ветеранам і родинам загиблих військових. У результаті цифрові системи періодично не витримують навантаження, виникають збої, затримки в обробці заявок і труднощі з доступом до онлайн-сервісів [13, с. 170].

Для соціальної роботи це означає зростання адміністративного навантаження на працівників. Коли цифрові сервіси перевантажені, соціальні працівники стикаються з чергами в електронних системах, втратою даних або необхідністю повторного введення інформації. Це не лише уповільнює процес надання послуг, але й збільшує рівень стресу серед працівників, які мають відповідати на численні скарги клієнтів. Для клієнтів же це часто означає затримку у виплатах чи неможливість швидко отримати довідки, що критично в умовах війни, коли матеріальна підтримка потрібна негайно.

Перевантаження цифрових систем також підриває довіру населення до самої ідеї цифровізації. Клієнти, які стикаються з постійними збоями або необхідністю повторно надсилати документи, починають сумніватися у здатності держави ефективно організувати цифрові сервіси. Це створює додаткові труднощі для соціальних працівників, яким доводиться компенсувати недоліки системи особистою комунікацією та поясненнями, що відволікає від інших аспектів їхньої роботи.

У ширшому контексті перевантаження цифрових сервісів може гальмувати розвиток соціальної політики. Якщо технічна інфраструктура не

буде модернізована, це обмежить здатність держави масштабувати нові ініціативи у сфері соціального захисту. Для соціальної роботи це означає збереження високого рівня бюрократичного навантаження, обмежену швидкість реагування на потреби громадян та зниження ефективності програм підтримки. Подолання цієї проблеми вимагає системних інвестицій у цифрову інфраструктуру, резервні канали обробки даних і навчання персоналу управлінню навантаженнями.

Однією з ключових перешкод у процесі цифровізації соціальної сфери в Україні є брак кваліфікованих кадрів. Війна посилила цю проблему: частина фахівців виїхала за кордон, інші були мобілізовані або втратили роботу через руйнування інституційної інфраструктури. У результаті на ринку праці сформувався дефіцит спеціалістів, які здатні забезпечувати розробку, підтримку та розвиток цифрових сервісів у сфері соціального захисту. Це стосується як IT-інженерів і системних адміністраторів, так і фахівців соціальної роботи, які повинні мати базові цифрові навички для ефективного використання сучасних платформ.

Для соціальних працівників відсутність достатньої кількості підготовлених кадрів у цифровій сфері означає додаткові труднощі в повсякденній роботі. Вони часто змушені самостійно розбиратися у складних електронних системах без належної технічної підтримки, що призводить до помилок, затримок і зниження якості надання послуг. У випадку збою або кіберінциденту оперативно вирішити проблему виявляється складно, оскільки в органах соціального захисту бракує технічних консультантів або адміністраторів, здатних швидко відновити доступ до даних і сервісів.

Крім того, недостатня підготовка персоналу обмежує потенціал цифрових інновацій. Нові платформи й сервіси часто впроваджуються формально, але не використовуються у повному обсязі, оскільки працівники не проходять системного навчання. Це призводить до ситуації, коли частина клієнтів не отримує тих послуг, які могли б значно полегшити їхнє життя. Таким чином,

кадровий дефіцит у цифровій сфері напряму впливає на якість соціальної роботи та гальмує інтеграцію сучасних інструментів у щоденну практику.

У довгостроковій перспективі ця проблема може стати критичною для післявоєнного відновлення України. Якщо держава не інвестуватиме у підготовку фахівців на стику соціальної роботи й цифрових технологій, соціальна сфера ризикує залишитися залежною від застарілих бюрократичних механізмів. Це ускладнить процес інтеграції в європейський цифровий простір і обмежить можливості громад у забезпеченні якісного соціального захисту для населення.

Попри активну цифровізацію соціальної сфери в Україні, важливою проблемою залишається недостатня інклюзивність цифрових сервісів. Багато державних платформ, у тому числі застосунок «Дія», не повністю адаптовані для людей з інвалідністю, зокрема для користувачів із порушеннями зору, слуху чи когнітивними особливостями. Відсутність повноцінних функцій озвучування, спрощених версій інтерфейсу чи можливостей для використання спеціалізованих пристроїв створює бар’єри для доступу до послуг. У результаті найбільш вразливі групи населення ризикують опинитися поза межами цифрової трансформації.

Для соціальної роботи така ситуація є критичною, адже саме соціальні працівники стикаються з клієнтами, які мають особливі потреби. Якщо цифрові рішення не забезпечують рівного доступу, соціальні працівники змушені шукати обхідні шляхи – допомагати клієнтам особисто або вручну дублювати процеси, що значно збільшує їхнє навантаження. Це уповільнює надання послуг, знижує ефективність цифрових платформ і створює відчуття нерівності серед отримувачів допомоги [20, с. 17].

Крім того, відсутність інклюзивності підриває принцип соціальної справедливості. Якщо держава декларує цифровізацію як засіб забезпечення рівного доступу до послуг, але при цьому не враховує потреб людей з інвалідністю чи літніх осіб, це формує нову форму цифрової дискримінації. Соціальні працівники змушені реагувати на скарги клієнтів і адвокатувати за

внесення змін, проте такі процеси потребують часу і додаткових ресурсів, яких часто бракує.

У ширшій перспективі обмежена інклюзивність цифрових рішень може стати серйозним бар'єром для інтеграції України до європейського цифрового простору, де вимоги до доступності сервісів є більш жорсткими. Для соціальної роботи це означає, що без адаптації цифрових інструментів унеможливлюється забезпечення рівних можливостей для всіх категорій населення, а отже, знижується якість соціального захисту в цілому. Розв'язання цієї проблеми потребує системного підходу: впровадження стандартів інклюзивного дизайну, консультацій із представниками спільнот людей з інвалідністю та обов'язкового тестування цифрових сервісів на доступність.

Обмеженість інклюзивності цифрових рішень у соціальній сфері України є серйозною проблемою, що ставить під сумнів досягнення рівного доступу до послуг для всіх категорій населення. В умовах війни ці виклики стають особливо відчутними, адже найбільш вразливі групи – люди з інвалідністю, літні особи, внутрішньо переміщені громадяни – потребують швидкого та безбар'єрного доступу до соціальної підтримки. Недостатня адаптація цифрових сервісів під їхні потреби фактично створює нову форму соціальної нерівності, яка поглиблює вже існуючі виклики у сфері соціального захисту.

Для соціальних працівників це означає додаткове навантаження, пов'язане з необхідністю компенсувати технічні обмеження цифрових рішень власними зусиллями. Практика доводить, що відсутність інклюзивного дизайну уповільнює процес цифровізації, формує недовіру до державних ініціатив і послаблює ефективність соціальної політики. У цьому контексті забезпечення інклюзивності має розглядатися не як другорядне завдання, а як ключовий критерій успішності цифрової трансформації.

Таким чином, розбудова інклюзивних цифрових рішень є не лише технічним, але й соціальним пріоритетом. Вона визначає здатність держави гарантувати рівні можливості доступу до соціальних послуг та підтримати тих громадян, які опинилися у найскладніших життєвих обставинах. Це, у свою

чергу, безпосередньо впливає на якість соціальної роботи, її гуманістичну спрямованість та довіру громадян до державних інституцій.

РОЗДІЛ 3
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ АНАЛІЗУ СОЦІАЛЬНОГО ПОРТАЛУ МІНСОЦПОЛІТИКИ)

3.1. Аналіз функціонування соціального порталу Мінсоцполітики у наданні соціальних послуг

У сучасних умовах цифрової трансформації соціальної сфери одним із ключових напрямів стає впровадження електронних платформ, які забезпечують спрощений доступ громадян до соціальної підтримки. Соціальний веб-портал електронних послуг Міністерства соціальної політики України є одним із таких інноваційних рішень. Його розробка стала відповіддю на потребу підвищення прозорості, ефективності та зручності отримання соціальних послуг для різних груп населення. Портал об’єднує у собі можливість подання онлайн-заяв, доступ до інформації про послуги у громаді та відстеження стану розгляду звернень у режимі реального часу.

Використання соціального веб-порталу Мінсоцполітики значно прискорює і спрощує процедуру подання заяв на отримання соціальних послуг. Наприклад, для послуги консультування подання заяви через портал займає приблизно 30 хвилин, а рішення приймається в день звернення або не більше ніж за 3 робочі дні. Така оперативність означає, що користувачі менше часу витрачають на підготовку документів, поїздки до установ соціального захисту чи черги, а також уникнення затримок із паперовими процедурами. Цифрова платформа не лише робить процес зручнішим, а й зменшує строк надання послуг, підвищує ефективність і доступність соціального захисту для громадян.

Соціальний веб-портал електронних послуг Мінсоцполітики виступає не лише як технічне нововведення, а як інструмент практичної модернізації системи соціального захисту. Його функціонал вже сьогодні дозволяє громадянам та фахівцям соціальної сфери взаємодіяти у цифровому

середовищі, що суттєво скорочує час і знижує адміністративне навантаження. Щоб оцінити реальний вплив порталу на якість надання соціальних послуг, необхідно розглянути більш детально ті можливості, які він надає користувачам на різних етапах отримання соціальної підтримки. Саме аналіз структури та переліку послуг порталу дозволяє зрозуміти його практичну значущість і потенціал для подальшого розвитку.

Однією з послуг, доступних на соціальному веб-порталі Мінсоцполітики, є можливість подання заяви на забезпечення допоміжними засобами реабілітації (ДЗР). Цей сервіс надає користувачам змогу в електронному форматі звернутися щодо отримання необхідних реабілітаційних виробів, а також відстежувати статус розгляду заяви без додаткового звернення до установ соціального захисту. Важливо, що процес відбувається в автоматичному режимі та не потребує завантаження чи подання сканованих або паперових документів, що суттєво спрощує процедуру для осіб з інвалідністю та інших категорій громадян, які потребують допоміжних засобів.

Функціонал цієї послуги дозволяє у межах однієї заяви зазначити декілька необхідних засобів реабілітації. До переліку таких виробів належать протези, крісла колісні, ортопедичне взуття, спеціальні меблі, допоміжні засоби для особистої гігієни та догляду, а також різні види опорних пристроїв (палиці, тактильні тростини, милиці, ходунки). Особливістю є те, що система дозволяє перевірити наявність підстав для забезпечення ДЗР відповідно до висновків експертної команди, яка проводить оцінювання повсякденного функціонування особи.

Завдяки цифровізації цієї процедури спрощується доступ до реабілітаційних ресурсів, підвищується прозорість розгляду звернень та зменшується адміністративне навантаження на органи соціального захисту. Це створює додаткові умови для підвищення рівня інклюзивності та забезпечення належної якості життя людей, які мають потребу в реабілітаційних засобах.

Важливим напрямом діяльності соціального порталу Мінсоцполітики є надання можливості оформлення послуги догляду вдома. Йдеться про

комплексний вид соціальної підтримки, який передбачає надання допомоги безпосередньо за місцем проживання людини. Цей сервіс орієнтований на осіб, які внаслідок віку, хвороби або інвалідності частково чи повністю втратили здатність до самообслуговування та потребують сторонньої підтримки у повсякденному житті.

Послуга адресована насамперед людям похилого віку, включаючи тих, хто має когнітивні порушення, а також особам з інвалідністю, у тому числі з психічними чи поведінковими розладами (за винятком випадків, коли за рішенням суду застосовується примусове лікування). Додатково право на послугу мають діти з інвалідністю віком від 3 до 18 років, а також люди з тяжкими захворюваннями, навіть до моменту встановлення їм інвалідності.

Практичний зміст цієї соціальної послуги охоплює широкий спектр допомоги: підтримку у веденні домашнього господарства, забезпечення догляду за дітьми з інвалідністю або навчання відповідних навичок членів сім’ї, сприяння пересуванню в побутових умовах, організацію взаємодії з іншими спеціалістами та службами. Крім того, у межах цієї послуги особа може отримати допомогу в оформленні документів, здійсненні платежів, а також у доступі до безоплатної правничої підтримки.

Завдяки цифровому порталу процедура звернення за послугою «догляд вдома» стала більш доступною та зрозумілою. Це дозволяє значно скоротити час між поданням заяви та фактичним отриманням допомоги, що особливо важливо для вразливих груп населення, які потребують постійної опіки. У перспективі такий підхід сприятиме підвищенню рівня соціальної справедливості та ефективнішому використанню ресурсів соціального захисту.

Серед важливих напрямів соціальної підтримки, що реалізуються через портал Мінсоцполітики, значне місце посідає послуга догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних. Йдеться про комплексний вид допомоги, спрямований на створення для дитини середовища, яке максимально відтворює сімейні умови, забезпечує емоційну стабільність, розвиток та інтеграцію у соціальне життя. Послуга передбачає проживання дітей у

середовищі, де вони можуть брати участь у побутових справах, отримувати належне харчування (у тому числі дієтичне), організоване з урахуванням віку, стану здоров’я та особливостей розвитку.

Ця послуга насамперед орієнтована на найвразливіші категорії дітей: сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування; тих, хто опинився у складних життєвих обставинах; дітей з інвалідністю або з тяжкими захворюваннями та травмами, навіть якщо статус інвалідності ще офіційно не встановлений. Таким чином, вона забезпечує системну підтримку та сприяє захисту прав дітей, які найбільше потребують турботи.

Практичне значення цієї послуги полягає у формуванні в дітей базових навичок самообслуговування, побутової самостійності та соціальної адаптації. Водночас значна увага приділяється вихованню, розвитку індивідуальних здібностей та таланту дитини, а також створюються умови для здобуття освіти, отримання медичних та реабілітаційних послуг. Окремим напрямом є організація дозвілля та відпочинку, що виступає невід’ємним чинником психологічного комфорту.

У перспективі цифровізація цієї послуги відкриває нові можливості для підвищення якості та оперативності реагування держави на потреби дітей, що перебувають у складних життєвих обставинах. Портал дозволяє зробити процес звернення більш прозорим, спростити доступ до допомоги та посилити контроль за дотриманням прав дітей у системі соціального захисту.

Серед спектра соціальних послуг, доступних через портал Мінсоцполітики, особливу роль відіграє консультування. Цей вид допомоги спрямований на підтримку людей чи сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, та покликаний сприяти їхній адаптації до нових соціальних чи побутових умов. Консультування не обмежується лише інформаційною складовою, воно охоплює надання психологічної підтримки, допомогу в отриманні правових консультацій та доступ до інших форм ресурсної допомоги.

Важливою перевагою цієї послуги є її гнучкість і різноманітні формати реалізації. Консультування може відбуватися як дистанційно (онлайн чи телефоном), так і у стаціонарних закладах соціального захисту, а також у вуличних умовах, де соціальні працівники безпосередньо контактують із людьми, які цього потребують. Залежно від ситуації, консультації можуть надаватися індивідуально, для груп чи навіть всієї сім'ї.

У практиці соціальної роботи розрізняють кілька основних типів консультування, серед яких: інформаційно-мотиваційне, соціально-психологічне, орієнтоване на виконання конкретного завдання, а також формат «рівний – рівному», що ґрунтується на взаємній підтримці людей з подібним життєвим досвідом. Такий широкий спектр підходів дозволяє зробити процес консультування максимально адаптованим до потреб клієнта, сприяючи відновленню його ресурсного потенціалу, підвищенню рівня стресостійкості та здатності до самостійного вирішення проблем.

Застосування цифрового порталу у цьому контексті є важливим кроком, адже воно розширює доступність послуги незалежно від місця проживання клієнта, а також сприяє більшій інтеграції консультативної допомоги у систему державного соціального захисту. Це відповідає сучасним тенденціям цифровізації соціальної сфери, де наголос робиться на поєднанні традиційних і новітніх форм роботи з населенням.

Особливе значення серед цифрових сервісів соціального порталу Мінсоцполітики має послуга кризового та екстреного втручання. Вона орієнтована на оперативне реагування у випадках, коли людина, сім'я чи навіть група осіб стають жертвами кризових обставин, серед яких найбільш поширеними є випадки домашнього насильства. Суть цієї послуги полягає у швидкому наданні підтримки тим, хто не здатен самостійно подолати кризову ситуацію та потребує невідкладної допомоги.

У межах такого втручання передбачено організацію тимчасового притулку, забезпечення харчуванням та медичними послугами, а також надання психологічної підтримки. Важливим елементом є допомога у документуванні

події та оформленні необхідних паперів, що дозволяє постраждалим своєчасно отримати належний захист і соціальну підтримку.

Послуга реалізується у кількох формах, серед яких телефонне консультування через «гарячу лінію» (з можливістю анонімного звернення), безпосередня екстрена допомога, короткочасна кризова підтримка та кризове консультування. Така багаторівнева система дозволяє забезпечити максимально гнучке реагування на потреби клієнта залежно від характеру та інтенсивності кризової ситуації.

Застосування цифрового порталу у сфері кризового та екстреного втручання суттєво розширює доступність цієї послуги, адже вона стає ближчою для громадян у будь-якому регіоні країни. Поєднання онлайн-сервісів із практичними механізмами оперативної допомоги підвищує ефективність соціальної роботи у надзвичайних умовах, зменшує час реагування та посилює систему захисту вразливих категорій населення. У сучасних реаліях, позначених воєнними діями та високим рівнем соціальних ризиків, ця послуга є критично важливою складовою державної політики підтримки населення.

Серед ключових інструментів підтримки, що доступні через портал Мінсоцполітики, важливе місце посідає послуга соціального супроводу. Вона спрямована на допомогу особам чи сім’ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, і покликана не лише пом’якшити їх негативні наслідки, а й створити умови для поступового виходу з кризової ситуації. Соціальний супровід починається з оцінки потреб клієнта, на основі якої визначаються індивідуальні шляхи вирішення ключових проблем та виробляється стратегія подальших дій.

Реалізація цієї послуги передбачає регулярні зустрічі з клієнтом, бесіди та консультації, під час яких здійснюється психологічна підтримка, а також надається допомога у підготовці необхідних документів. Важливим компонентом є навчання та розвиток навичок, спрямованих на підвищення самостійності особи чи сім’ї. У перспективі це дозволяє клієнтам подолати

наслідки складних життєвих обставин та розширити власні ресурси для подальшої інтеграції у суспільство.

Цифровий портал у цьому контексті виконує функцію ефективного посередника між клієнтом і соціальною службою, роблячи процес звернення та подальшої роботи більш прозорим і контрольованим. Оцифрування послуги соціального супроводу сприяє більш швидкому реагуванню на запити, кращій координації між фахівцями та клієнтами й зниженню ризику дублювання дій. У результаті це забезпечує не лише індивідуалізацію допомоги, але й підвищує її ефективність у довгостроковій перспективі.

Серед соціальних сервісів, представлених на порталі Мінсоцполітики, особливе значення має послуга соціальної інтеграції та реінтеграції, яка спрямована на підтримку бездомних осіб та їх поступове повернення до повноцінного життя у суспільстві. Її зміст полягає у впровадженні комплексу заходів, орієнтованих на подолання маргіналізації та формування в людини здатності до самостійного функціонування в соціальному середовищі.

Фахівці, які здійснюють соціальний супровід у межах цієї послуги, допомагають клієнтові проаналізувати життєву ситуацію, визначити ключові проблеми та знайти можливі шляхи їх вирішення. Особлива увага приділяється наданню психологічної підтримки, розвитку базових соціальних навичок і підвищенню рівня самостійності. Одночасно клієнтам надається допомога у доступі до безоплатної правничої підтримки, оформленні необхідних документів, вирішенні питань із забезпечення житлом чи працевлаштуванням.

Важливим напрямом роботи є сприяння у відновленні або зміцненні родинних зв’язків, адже саме соціальні контакти часто виступають критично важливим ресурсом у подоланні бездомності. У перспективі інтеграційні заходи дозволяють не лише мінімізувати ризик повернення до маргінального стану, а й формують умови для більшої соціальної згуртованості.

Цифровізація доступу до цієї послуги через соціальний портал створює нові можливості для ефективного реагування на потреби людей, що опинилися у бездомності. Це не лише скорочує бар’єри у зверненні по допомогу, але й

підвищує прозорість роботи соціальних служб та забезпечує краще координування заходів із боку держави та громадських організацій.

Узагальнюючи результати аналізу, можна стверджувати, що соціальний веб-портал Мінсоцполітики є надзвичайно корисним інструментом у системі надання соціальних послуг. Він дозволяє поєднати інтереси різних груп користувачів: громадян, які потребують підтримки; фахівців соціальної сфери, що організовують та координують допомогу; надавачів послуг і структурні підрозділи органів соціального захисту населення. Портал не лише спрощує процедуру подання заяв і відстеження їхнього статусу, але й підвищує прозорість роботи соціальних служб, мінімізує ризики бюрократичних затримок та сприяє ефективному використанню ресурсів.

Особливе значення ця платформа має для вразливих категорій населення – осіб з інвалідністю, дітей-сиріт, людей похилого віку, сімей у складних життєвих обставинах та бездомних осіб. Вона забезпечує доступ до таких важливих послуг, як соціальний супровід, догляд удома, кризове втручання, консультування, забезпечення допоміжними засобами реабілітації тощо. У результаті цифровізація сприяє підвищенню рівня соціальної справедливості та створює передумови для більш якісного захисту прав людини в Україні.

Таким чином, портал можна розглядати як один із ключових кроків у напрямі цифрової трансформації соціальної сфери, що відповідає сучасним європейським тенденціям. Його подальший розвиток і вдосконалення стануть важливим чинником у формуванні сучасної, відкритої та клієнтоорієнтованої системи соціальної підтримки в Україні.

3.2. Вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду: функціонал та оцінка ефективності

Вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України функціонує з 2013 року і за цей час став важливим інструментом цифровізації пенсійної системи. Станом на сьогодні ним користуються понад 21 мільйон осіб, що

свідчить про високу затребуваність і довіру з боку громадян. Додатково у 2019 році був запущений мобільний застосунок «Пенсійний фонд», аудиторія якого вже перевищила 1,4 мільйона користувачів. Це забезпечує зручний і швидкий доступ до основної інформації про страховий стаж, доходи та інші важливі показники, що формують пенсійні права.

Функціонал порталу охоплює широкий спектр можливостей для застрахованих осіб і пенсіонерів. Зокрема, користувачі можуть переглядати дані електронної трудової книжки, відомості з індивідуальної електронної пенсійної справи та інформацію з Реєстру застрахованих осіб. Окремим важливим сервісом є можливість контролю за сплатою роботодавцями страхових внесків, що підвищує прозорість пенсійної системи.

Через портал можна подати заяву на призначення чи перерахунок пенсії, оформлення пенсійного посвідчення, а також звернутися за субсидіями чи пільгами. Для осіб, які бажають підвищити майбутні пенсійні виплати, доступна функція добровільної сплати страхових внесків. Найбільш популярною серед користувачів стала послуга отримання довідки з QR-кодом, що підтверджує її достовірність: лише станом на вересень 2024 року було сформовано понад 4,9 мільйона таких довідок.

Крім того, у персональному кабінеті передбачені сучасні інструменти для планування пенсійного забезпечення. «Пенсійний калькулятор» дозволяє змоделювати розмір майбутніх виплат та визначити вік виходу на пенсію відповідно до наявного стажу та доходів. Важливим кроком стало й запровадження сервісу «е-лікарняний», що інтегрує дані про тимчасову непрацездатність працівників у цифрову систему. Роботодавці отримують можливість у режимі реального часу перевіряти номери лікарняних листків, а також дати їх відкриття і закриття. З моменту запуску цього сервісу у 2021 році в електронному реєстрі було сформовано понад 25,7 мільйона е-лікарняних.

Таким чином, вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду поступово перетворюється на багатофункціональну цифрову платформу, яка поєднує інформаційні, сервісні та комунікаційні можливості. Він не лише

оптимізує процеси взаємодії громадян із системою соціального страхування, але й виступає інструментом підвищення прозорості та ефективності державного управління у сфері пенсійного забезпечення.

У межах емпіричного дослідження, присвяченого аналізу ефективності використання цифрових платформ у наданні соціальних послуг, прийнято рішення зосередити увагу на діяльності БО «БФ «100 відсотків життя. Запоріжжя». Ця організація активно працює з людьми, які опинилися у складних життєвих обставинах, зокрема ветеранами, внутрішньо переміщеними особами та представниками вразливих груп населення. Метою дослідження є з'ясування рівня поінформованості клієнтів про цифрові сервіси у сфері соціального захисту, оцінити досвід їхнього використання та виявити основні проблеми й потреби у цьому процесі.

Для збору емпіричних даних було обрано метод анкетування. Такий підхід дозволяє охопити ширшу аудиторію респондентів та отримати кількісні й якісні показники щодо задоволеності користувачів порталом електронних послуг, а також визначити рівень його доступності та зручності. Анкетне опитування є оптимальним способом вивчення досвіду клієнтів, оскільки воно дає змогу не лише зафіксувати факти використання платформи, а й отримати відгуки про її функціонал та перспективи розвитку.

Опитування було проведено серед клієнтів організації, які зверталися за соціальними послугами протягом останнього року. Це дозволило виявити, наскільки ефективно працюють цифрові інструменти у практиці надання допомоги, а також визначити, чи сприяє вебпортал Пенсійного фонду підвищенню прозорості й швидкості процесів соціального захисту.

Опитування показало загалом позитивне сприйняття вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України серед користувачів. Більшість респондентів засвідчили, що портал є зручним та зрозумілим інструментом, який значно полегшує доступ до соціальних і пенсійних послуг.

Зокрема, 38 осіб (84%) зазначили, що вже користувалися порталом або мобільним додатком, причому 15 респондентів (33%) роблять це регулярно.

Лише 7 опитаних (16%) визнали, що поки не мали досвіду роботи з платформою. Це свідчить про високий рівень поінформованості клієнтів щодо цифрових сервісів у сфері соціального захисту.

Щодо зрозумілості процесу користування, 29 осіб (64%) вказали, що інтерфейс є «дуже зрозумілим» або «загалом зрозумілим, з незначними труднощами». Лише 5 респондентів (11%) відзначили складність у пошуку потрібних сервісів.

Найбільш популярними послугами стали: отримання довідки з QR-кодом (30 осіб, 67%), перевірка страхового стажу та електронної трудової книжки (26 осіб, 58%), а також використання пенсійного калькулятора (18 осіб, 40%). Кожен п’ятий респондент хоча б раз подавав через портал заяву на призначення пенсії чи субсидії (9 осіб, 20%).

Щодо швидкості надання послуг, 32 особи (71%) оцінили її як «дуже швидку» або «достатньо швидку», тоді як лише 6 осіб (13%) висловили думку, що обробка звернень відбувається повільніше, ніж очікувалося.

Технічні проблеми під час користування порталом виникали у 12 респондентів (27%), але вони здебільшого носили незначний характер (затримки завантаження, труднощі з входом). Водночас 33 особи (73%) відзначили відсутність серйозних збоїв у роботі порталу.

У цілому рівень задоволеності платформою виявився високим: 35 осіб (78%) висловили повну або переважну задоволеність, тоді як лише 3 респонденти (7%) заявили про незадоволення. Серед пропозицій щодо вдосконалення найчастіше згадували: необхідність розширення мобільного застосунку, спрощення інструкцій для нових користувачів та можливість швидшого отримання онлайн-консультацій.

Отримані результати свідчать, що вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України є ефективним та затребуваним цифровим сервісом. Він забезпечує прозорість, економію часу та підвищує рівень довіри громадян до державних інституцій. Разом із тим, існує потреба у подальшому вдосконаленні мобільних і консультаційних сервісів, що дозволить ще більше

розширити коло користувачів і зробити систему соціального захисту більш клієнтоорієнтованою.

Проведене дослідження показало, що вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України поступово перетворюється на один із ключових інструментів цифрової трансформації соціальної сфери. Його функціонал охоплює широкий спектр сервісів – від перегляду індивідуальних даних та контролю за страховим стажем до подання заяв на призначення пенсії чи субсидій, а також використання пенсійного калькулятора чи електронних лікарняних. Це дозволяє громадянам значно економити час, зменшувати бюрократичне навантаження та отримувати послуги в зручному форматі.

Результати анкетного опитування серед клієнтів БО «БФ «100 відсотків життя. Запоріжжя» підтвердили, що переважна більшість респондентів позитивно оцінюють портал і вважають його зрозумілим та корисним. Найбільш затребуваними виявилися сервіси довідок з QR-кодом, перегляду е-трудової книжки та перевірки страхового стажу. Водночас користувачі висловили побажання щодо вдосконалення інтерфейсу та розширення мобільного застосунку, що свідчить про актуальність подальшого розвитку платформи.

Вебпортал Пенсійного фонду можна розглядати як ефективний цифровий інструмент, який сприяє підвищенню прозорості й доступності соціального захисту в Україні. Його популярність і позитивне сприйняття користувачами свідчать про правильність обраного напряму цифровізації, водночас отримані результати підкреслюють необхідність постійного вдосконалення сервісу для ще більшої адаптації до потреб громадян.

3.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності використання цифрових платформ у наданні соціальних послуг

Цифровізація соціальної сфери відкрила нові можливості для підвищення ефективності та прозорості у наданні допомоги, однак водночас поставила

перед державними інституціями низку викликів. Зокрема, особливого значення набувають питання інклюзивності, оскільки значна частина громадян, які потребують соціальної підтримки, мають обмежені ресурси чи навички для повноцінного користування онлайн-послугами. Дослідження доводять, що цифровий розрив посилює соціальну нерівність, створюючи ризик вторинного виключення для найбільш вразливих груп. Тому стратегія розвитку цифрових платформ у сфері соціальної політики має орієнтуватися не лише на технічні інновації, але й на створення рівних умов доступу до сервісів для всіх категорій населення.

Одним із ключових завдань є розробка адаптивних інтерфейсів, які враховували б потреби людей похилого віку, осіб з інвалідністю та користувачів із низькою цифровою грамотністю. Для цього необхідно забезпечити наявність функцій озвучування тексту, можливості збільшення шрифту, використання контрастних кольорів та інтуїтивно зрозумілих іконок. Такі технічні рішення значно полегшують процес навігації на сайтах і у мобільних додатках, роблячи сервіси більш дружніми для користувача. Крім того, простота й зрозумілість дизайну мають бути пріоритетом у створенні державних платформ, адже складні багаторівневі меню часто стають бар’єром для літніх людей та тих, хто рідко користується цифровими технологіями.

Наступним напрямом є розширення програм цифрової освіти для громадян, адже навіть найсучасніші платформи втрачають свою ефективність, якщо користувачі не мають достатніх навичок роботи з ними. Варто передбачати організацію тренінгів у громадах, створення навчальних відео та інтерактивних інструкцій, які пояснюватимуть базові алгоритми використання сервісів. Особливо актуальними є ініціативи мобільних центрів цифрової освіти, що можуть працювати у віддалених районах або місцях компактного проживання внутрішньо переміщених осіб. Такі освітні заходи не лише спрощують доступ до соціальних послуг, але й сприяють загальному підвищенню цифрової грамотності населення, що є важливим чинником модернізації суспільства.

Важливим аспектом подолання бар’єрів є також усунення «цифрового розриву», що проявляється у нерівному доступі до інтернету. За даними міжнародних організацій, сільські території та малозабезпечені верстви населення у багатьох країнах залишаються фактично поза цифровою інфраструктурою, що унеможливлює їх повноцінну інтеграцію у систему соціальних послуг. В українських реаліях це означає необхідність розвитку широкосмугового інтернету в громадах, які перебувають у зоні бойових дій чи мають низький рівень інфраструктурного забезпечення. Державна політика має передбачати субсидування інтернет-провайдерів для покриття віддалених територій, а також забезпечення громадських точок доступу до мережі у соціальних центрах, бібліотеках чи будинках культури. Це сприятиме більш справедливому розподілу можливостей і гарантуватиме рівний доступ громадян до цифрових послуг незалежно від місця проживання.

Сучасні цифрові сервіси соціальної сфери повинні бути не лише зручними для користувача, але й функціонально комплексними. Аналіз зарубіжних і вітчизняних практик свідчить, що найбільш ефективними є ті платформи, які інтегрують кілька послуг в єдину екосистему. Це дозволяє громадянам у межах одного інтерфейсу отримувати консультації, подавати заяви, оформлювати виплати чи відстежувати статус своїх звернень. Формат «єдиного вікна» знижує бюрократичне навантаження, мінімізує дублювання документів та економить час як користувачам, так і працівникам соціальних служб.

Окремої уваги заслуговує впровадження сучасних каналів комунікації з користувачами. Досвід показує, що використання чат-ботів, інтегрованих у платформи, дозволяє оперативно відповідати на базові запитання громадян і зменшує навантаження на працівників контакт-центрів. Крім того, розвиток функціоналу відеозв’язку забезпечує можливість дистанційних консультацій для тих громадян, які не мають можливості відвідати соціальні служби особисто. Це особливо важливо для внутрішньо переміщених осіб, літніх людей та громадян із порушеннями мобільності. Розширення спектра комунікаційних

інструментів посилює доступність і персоналізацію соціальних послуг, що відповідає міжнародним стандартам сервісної держави.

Важливою складовою модернізації є автоматизація процесів перевірки та призначення послуг. Використання єдиних електронних реєстрів дозволяє швидше і точніше перевіряти право громадян на отримання допомоги, виключати дублювання заяв та запобігати зловживанням. Це також підвищує прозорість процедур і скорочує час розгляду звернень. В Україні вже відчутні позитивні зміни завдяки впровадженню платформи «Дія», проте інтеграція з іншими державними та муніципальними реєстрами залишається актуальною задачею. Розширення функціоналу має спрямовуватися на те, щоб цифрові сервіси перетворилися на універсальний інструмент взаємодії між громадянином і державою.

Швидкий розвиток цифрових платформ у сфері соціальної політики актуалізує питання етики та правового регулювання. На відміну від традиційної офлайн-взаємодії, технологічно опосередкована соціальна робота супроводжується новими ризиками: від витоку персональних даних до викривлень у прийнятті рішень на основі алгоритмів. Тому ефективність цифрових сервісів неможливо оцінювати лише через технічну зручність чи кількість користувачів – необхідним стає врахування професійних цінностей, правових норм і принципів соціальної роботи.

Насамперед пріоритетом має бути захист персональних даних та конфіденційності клієнтів. Державні платформи збирають великі обсяги чутливої інформації – від фінансових показників до медичних довідок і психологічних консультацій. Будь-які технічні збої чи недосконаліть систем безпеки можуть поставити під загрозу права громадян. Тому необхідно посилювати стандарти кіберзахисту, впроваджувати багаторівневі системи автентифікації, а також забезпечувати прозорі правила зберігання і використання даних. Законодавча база має бути синхронізована з європейськими практиками, зокрема із Загальним регламентом захисту даних (GDPR), що сприятиме підвищенню довіри до державних цифрових сервісів.

Другим напрямом є адаптація міжнародних етичних стандартів до українських умов. Такі документи, як Standards for Technology in Social Work Practice (NASW, 2017) або глобальні стандарти IASSW та IFSW (2020–2021), наголошують на тому, що цифрові платформи повинні використовуватися із дотриманням принципів «не зашкодь», гуманізму та добровільної згоди клієнта. Важливо, щоб українська система соціальних послуг мала власні професійні настанови, які регулювали б використання онлайн-сервісів, визначали межі відповідальності працівників та гарантували етичність взаємодії з клієнтами у віртуальному середовищі. Це дозволить уникати як надмірної формалізації, так і хаотичного застосування цифрових інструментів у практиці.

Третім важливим аспектом є прозорість алгоритмів і запобігання упередженості. Використання автоматизованих систем і штучного інтелекту для перевірки права на соціальні виплати чи прогнозування потреб має очевидні переваги, однак водночас створює небезпеку алгоритмічної дискримінації. Якщо системи працюють на основі неповних або викривлених даних, вони можуть посилювати соціальну нерівність замість її зменшення. Тому необхідно забезпечувати відкритість критеріїв, за якими ухвалюються рішення, а також створювати механізми незалежного аудиту цифрових інструментів. Це не лише знизить ризики несправедливого ставлення до окремих груп, але й підвищить рівень довіри до державних сервісів.

Ефективне функціонування цифрових платформ у сфері соціальних послуг безпосередньо залежить від рівня підготовки фахівців, які їх використовують у щоденній практиці. Соціальні працівники традиційно орієнтовані на безпосередню взаємодію з клієнтами, однак у процесі цифровізації значна частина їхньої діяльності переноситься у віртуальне середовище. Це потребує нових професійних компетентностей, що охоплюють не лише знання цифрових інструментів, але й здатність критично оцінювати їхній вплив на якість соціальних послуг та права клієнтів.

Насамперед актуальним є системне навчання цифровим компетентностям у межах професійної підготовки. Йдеться не лише про ознайомлення з

конкретними платформами на зразок соціального порталу Мінсоцполітики чи застосунку «Дія», але й про розвиток загальних навичок роботи з електронними реєстрами, веденням цифрової документації, захистом даних і використанням інструментів онлайн-комунікації. Це навчання має стати невід'ємною частиною освітніх програм для майбутніх соціальних працівників, а також програм підвищення кваліфікації для тих, хто вже працює у сфері. Міжнародний досвід свідчить, що інституціоналізація цифрової освіти значно підвищує ефективність адаптації персоналу до нових технологічних умов.

Другим напрямом є створення системи підтримки та супроводу соціальних працівників у процесі користування цифровими платформами. Часто спеціалісти стикаються з технічними проблемами, які уповільнюють роботу або призводять до помилок у веденні документації. Наявність гарячих ліній технічної допомоги, доступних інструкцій та внутрішніх консультантів із цифрових питань у кожній установі соціального захисту сприятиме оперативному вирішенню проблем і зниженню рівня стресу працівників. Це важливо також у контексті профілактики професійного вигорання, адже перевантаження цифровими процедурами може призвести до втрати мотивації і зниження якості надання послуг.

Не менш важливим є питання оптимізації робочих процесів, які сьогодні часто стають джерелом додаткового навантаження на працівників. Автоматизація рутинних завдань, скорочення кількості дублюючих форм і документів, інтеграція різних систем в єдину платформу дозволять соціальним працівникам більше часу приділяти безпосередній роботі з клієнтами. Важливо також передбачати регулярний аналіз зворотного зв'язку від спеціалістів, щоб виявляти проблемні місця у функціонуванні платформ і враховувати їхні потреби під час модернізації сервісів.

Розвиток цифрових платформ у соціальній сфері неможливий без постійного моніторингу їхньої ефективності та отримання зворотного зв'язку від користувачів. В умовах швидких технологічних змін платформи повинні постійно адаптуватися до потреб суспільства, а це потребує систематичного

збору, аналізу та використання даних. Соціальні послуги є особливо чутливою сферою, де навіть дрібні недоліки в роботі сервісів можуть суттєво вплинути на життя людей. Тому моніторинг і зворотний зв’язок виступають не лише інструментами управління якістю, а й важливим чинником зміцнення довіри громадян до державних інституцій.

Насамперед доцільним є запровадження регулярних опитувань користувачів, які б дозволяли визначати рівень задоволеності роботою платформ, виявляти проблемні аспекти та пропонувати шляхи вдосконалення. Такі опитування можуть проводитися безпосередньо на порталах у формі коротких анкет після завершення користування послугою, або через мобільні додатки у зручному форматі. Важливо, щоб результати опитувань не залишалися лише статистичними даними, а ставали основою для конкретних управлінських рішень і вдосконалення функціоналу платформ.

Другим напрямом є використання інструментів електронних звернень та консультацій. Онлайн-кабінети громадян, електронні черги, інтегровані форми подання скарг чи пропозицій дозволяють створювати постійний канал взаємодії між користувачами та органами соціального захисту. Такий механізм дає змогу оперативно реагувати на індивідуальні потреби й проблеми, а також виявляти системні недоліки. Наявність прозорих каналів комунікації зменшує соціальну напругу та формує відчуття, що думка громадян дійсно враховується при прийнятті управлінських рішень.

Рекомендації щодо удосконалення використання цифрових платформ у наданні соціальних послуг свідчать про необхідність комплексного підходу, який поєднує технічні, організаційні та етико-правові аспекти. Удосконалення доступності та інклюзивності забезпечує рівні можливості для всіх громадян, незалежно від їхнього віку, рівня цифрової грамотності чи місця проживання. Розширення функціональних можливостей створює більш зручні та комплексні сервіси, що економлять час і ресурси. Етико-правове регулювання гарантує безпеку даних та збереження гуманістичних принципів соціальної роботи.

Особливе значення має підготовка та підтримка соціальних працівників, адже саме вони є ключовою ланкою у взаємодії з клієнтами та забезпечують якість реалізації цифрових рішень на практиці. Розвиток систем моніторингу й зворотного зв’язку дозволяє не лише реагувати на поточні проблеми, але й формувати прогнозну модель соціальної політики на основі даних. Стратегічна інтеграція цифрових платформ у єдину екосистему соціальних послуг є завершальним етапом, який здатний об’єднати всі напрацювання у цілісну систему, орієнтовану на потреби громадян.

Таким чином, комплекс реалізованих заходів сприятиме формуванню ефективної, інклюзивної та прозорої системи соціальних послуг в Україні. У перспективі це дозволить не лише підвищити якість обслуговування громадян, але й зміцнити соціальну справедливість та довіру до державних інституцій у цифрову добу.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження з’ясовано, що цифрові платформи є одним із ключових інструментів модернізації соціальної сфери України, оскільки вони дозволяють значно підвищити прозорість, доступність та ефективність надання соціальних послуг. Їх упровадження поєднує історично сформовані практики соціальної роботи з новітніми інноваційними технологіями, відкриваючи нові можливості для підтримки вразливих груп населення в умовах війни та повоєнної відбудови. Аналіз історико-методологічних засад засвідчив, що розвиток соціальної роботи завжди відбувався у відповідь на масштабні суспільні кризи, і нинішня цифрова трансформація є закономірним етапом її еволюції.

Дослідження дозволило уточнити ключові поняття – «соціальна робота», «соціальні послуги», «цифрові платформи», «інноваційні технології» – та проаналізувати їх зміст у сучасних українських реаліях. Виявлено, що використання цифрових платформ має як переваги (оперативність, зручність, зниження адміністративних бар’єрів, адресність допомоги), так і виклики, пов’язані з цифровою нерівністю, етичними ризиками, браком професійної підготовки кадрів та необхідністю удосконалення нормативної бази.

Особливу увагу приділено практичному аналізу функціонування соціального порталу Міністерства соціальної політики України, який став одним із провідних прикладів застосування цифрових платформ. Встановлено, що його сервіси – від подання заяв онлайн до організації догляду вдома чи кризового втручання – істотно підвищують якість і доступність соціальних послуг для громадян. Проте водночас залишається потреба у вдосконаленні інтерфейсів, підвищенні інклюзивності та розширенні можливостей для різних категорій населення, зокрема людей похилого віку, осіб з інвалідністю та мешканців сільських територій.

Аналіз зарубіжного та вітчизняного досвіду показав, що успішність цифрової трансформації залежить від інтегрованого підходу, який передбачає поєднання технологічних інновацій з гуманістичними цінностями соціальної

роботи. Важливим чинником ефективності є розвиток цифрових компетентностей соціальних працівників, адже саме вони забезпечують місток між цифровими рішеннями та реальними потребами громадян.

Отримані результати дозволяють зробити кілька важливих узагальнень. По-перше, цифрові платформи забезпечують системне підвищення прозорості, підзвітності та оперативності соціальної сфери, що особливо значуще в умовах війни та масштабних соціальних криз. По-друге, ефективність цифровізації визначається рівнем міжсекторальної співпраці – державних інституцій, місцевих громад, громадських і благодійних організацій, а також волонтерських ініціатив. По-третє, цифрова трансформація соціальної роботи має бути спрямована не лише на технологічну модернізацію, а й на збереження доступності та справедливості соціальних послуг для всіх категорій населення.

Таким чином, проведене дослідження доводить, що цифрові платформи стають стратегічним ресурсом забезпечення соціальної стабільності та інтеграції в сучасній Україні. У перспективі важливими залишаються напрями подолання цифрової нерівності, створення інклюзивних сервісів, удосконалення нормативно-правового забезпечення та розвиток цифрових компетентностей соціальних працівників. Реалізація цих завдань сприятиме формуванню ефективної, прозорої та орієнтованої на людину системи соціального захисту, здатної відповідати викликам сьогодення і забезпечувати сталий розвиток у майбутньому.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Акімова Л.М., Майстренко К.М., Акімов О.О. Оцінка ефективності державних програм соціальної підтримки дітей-сиріт в Україні. *Ефективність державного управління*. 2023. № 76/77. С. 19-22.

2. Актуальні питання соціальної роботи: навч. посіб. / О.М. Денисюк та ін.; ред. кол.: О.В. Епель, Т.Л. Лях, І.В. Силантьєва. Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с.

3. Анікіна І. В., Антонюк Л. В., Багно Ю. М., Хміль О. О. Особливості впровадження дистанційного навчання в освітній процес закладів вищої освіти. *Перспективи та інновації науки. Педагогіка. Психологія. Медицина*. 2022. № 13 (18). С. 12-54.

4. Антонова Л., Домбровська С. Аналіз соціальних послуг крізь призму впровадження електронного урядування. *Наукові інновації та передові технології*. 2023. № 6(20). URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/nauka/article/view/6832/6872 (дата звернення: 06.09.2025).

5. Бевзенко Л., Бєлєнок О., Бойко Н. Українське суспільство в умовах війни. 2022: колект. моногр. Київ: Інститут соціології НАН України, 2022. 410 с.

6. Бойко М. Д. Право соціального забезпечення України : навч. посіб. 5-те вид., перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 448 с.

7. Бондар М. І. Соціальне забезпечення та соціальний захист в Україні. Економіка та суспільство. 2021. № 34. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/976/934 (дата звернення 11.08.2025).

8. Бондаренко Н. О. Соціальна діагностика : підручник для студентів напряму «Соціальна робота». Київ : Академія, 2021. 240 с.

9. Братасюк О.Б., Ментух Н.Ф. Поняття та класифікація цифрових прав в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал.* 2021. С.17-60.

10. Бриндіков Ю.Л. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами в системі соціальних служб (приклад Хмельницького міського центру соціальних служб). *Інноваційна педагогіка*. 2023. № 11. С. 128-139.

11. Віцукаєва К. М. Соціальний супровід клієнта : навч. посіб. Одеса : Вид. Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 322 с.

12. Воронюк А. В. Сукупність прийомів, методів та впливів, застосовуваних для досягнення мети соціального розвитку. Київ : НАН України, 2017. 109 с.

13. Голова Н. І. Соціальні моделі обслуговування геронтологічної групи населення в Україні. Social Work and Education. 2020. № 2. С. 170-177.

14. Горемикіна Ю. В. Специфіка операційної системи організаціїнадавача соціальних послуг. *European scientific journal of Economic and Financial innovation* 2020. Т. 2, № 6. С. 12-45. DOI: https://doi.org/10.32750/2020-0203 (дата звернення: 06.08.2025).

15. Дзямко В. Й., Артемчук Л. М., Калашник О. В., Мусійчук С.М. Дистанційне навчання в закладах вищої освіти: особливості впровадження під час воєнних дій в Україні. *Перспективи та інновації науки. Педагогіка. Психологія. Медицина.* 2023. № 7 (25). С. 83-91.

16. Дистанційне та змішане навчання як засіб реалізації індивідуальної траєкторії професійного зростання педагога : монографія / за наук. ред. І. П. Воротникової. Київ : Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2022. 256 с.

17. Дистанційний формат взаємодії суб'єктів освітньої діяльності / ред. І. Удовиченко. Суми : НВВ КЗ СОІППО, 2021. 198 с.

18. Єрьоміна Л. Є. Практикум з соціальної роботи : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів. Мелітополь : ФОП Однорог Т.В., 2017. 140 с.

19. Закон України «Про соціальні послуги». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text (дата звернення: 13.09.2025)

20. Іванова І. Б. Методи соціальної роботи (на основі Державних стандартів соціальних послуг) : навч. посіб. Київ : Університет «Україна», 2018. 302 с.

21. Іванова О., Семигіна Т. Система соціального обслуговування та соціальних служб в Україні. *Соціальна робота в Україні : перші кроки* / за ред. В. Полтавця. Київ : КМ Academia, 2000. С. 87-129.

22. Іванова Т. Технології роботи з літніми внутрішньо переміщеними особами в умовах війни. *Соціальна політика та соціальні послуги.* 2022. № 5. С. 108–119.

23. Карпенко О. Г., Н. Ф. Романова. Теорія та практика соціальної роботи : навч. посіб. Київ : Слово, 2015. 408 с.

24. Коляда Н. М., Левченко Н. В. Технології соціальної роботи Ч.1. Теоретичний курс : навч. посіб. Умань : ВІЗАВІ, 2018. 338 с.

25. Кривицький Ю. В. Штучний інтелект як інструмент правової реформи: потенціал, тенденції та перспективи. *Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ.* Київ, 2021. № 2 (119). С. 90-101.

26. Купенко О. В. Соціальна робота: від теорії до практики : навч. посіб. Суми : Сумський державний університет, 2020. 192 с.

27. Лукашевич М. П. Соціальна робота (теорія 1 практика) : підручник. Київ : Каравела, 2011. 368 с.

28. Любецька М. М. Аналіз діяльності центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді щодо здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. *Інвестиції: практика та досвід*. Київ, 2018. № 17. С. 102–108.

29. Мадалиць В.В. Соціальна функція держави та права людини : механізми захисту в умовах воєнного стану. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2025. № 1. С. 38-47.

30. Методичні рекомендації щодо здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг населенню в умовах воєнного стану / Долиняк У., Караман О., Конончук А., Недря К. та ін.; за ред. О.Л. Караман. Полтава: Луганський нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2024. 85 с.

31. Мітіна С. В. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Київ : Гельветика, 2020. 435 с.

32. Мойсіяха А.В. Сутність та зміст механізмів реалізації державної політики в соціогуманітарній сфері. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління.* 2020. Т. 31. № 3. С. 164-169.

33. Нікітін Ю. О., Кульчицький О. І. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація. *Маркетинг і цифрові технології*. 2019. Т. 3. С. 69-82.

34. Ольчак М., Ростек К. Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах : моногр. Київ : Фонд міжнародної солідарності, 2019. 57 с.

35. Онищук І. І. Правове регулювання технологій штучного інтелекту: теоретико-прикладні та етичні засади. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*. Київ, 2020. № 3. С. 50-57.

36. Орлова, Н., Козирєва, О.. Економічна та соціальна безпека внутрішньо переміщених осіб в україні. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення.* 2024. №9. С.113-133.

37. Панов, І. В. Забезпечення надання соціальних послуг в умовах воєнного часу. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. №2 (46). 2023. С. 184-212.

38. Пєша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю: навч. посіб. Київ: Компринт, 2023. 449 с.

39. Попик Ю. Організація діяльності інтегрованих соціальних служб в територіальних громадах. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2016. Вип. 2. С. 193-196.

40. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. Дата оновлення: 27.04.2024 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text (дата звернення: 05.08.2025).

41. Савчук О.М., Галай А.О. Кейс-менеджмент у роботі з внутрішньо переміщеними особами. *Наукові записки НаУКМА.* Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. 2016. 188. С. 70-74.

42. Семигіна Т. В. Соціальна робота: теорія і практика. 2-ге вид., перероб. і допов. Київ : Академвидав, 2019. 368 с.

43. Семигіна Т. Міжнародна соціальна робота : глобальні пріоритети соціального розвитку 1 нове визначення соціальної роботи. *Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України.* 2015. №1-2. С. 3-11.

44. Семигіна Т. Міжнародна соціальна робота : пріоритети та стандарти : навч. посіб. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 175 с.

45. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ : Вид-во Академії праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 276 с.

46. Слободян О. Технології соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб похилого віку: від теорії до практики. *Демографія та соціальна економіка.* 2020. № 2. С. 74-102.

47. Смирнов І.М. Особливості надання соціальних послуг в територіальних громадах в умовах війни. *Держава та регіони*. 2022. № 3 (77). С. 121-138.

48. Сташків Б. І. Право соціального забезпечення. Загальна частина : навч. посіб. Чернігів : ПАТ «ПВК «Десна», 2016. 692 с.

49. Стеценко Я. М. Соціальні детермінанти складних життєвих обставин сімей. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг.* 2020. № 1. С. 38–61.

50. Супруненко О. В. Волонтерство як форма соціальної адаптації внутрішньо переміщеної молоді. *Видавництво Київського національного університету імені Тараса Шевченка.* 2022. № 2 (32). С. 54-78.

51. Сучасні стратегії надання соціальних послуг: навчально-методичний посібник. Автор-укладач Т. Л. Опалюк. Кам'янець-Подільський: Видавець Ковальчук О.В. 2020. 118 с.

52. Терлецька Н.М., Руснак Д.І. Впровадження нових стандартів надання послуг у контексті модернізації Пенсійної системи України. *Молодий вчений*. 2019. №1(65). С. 471-523.

53. Термінологічний словник спеціальності з соціального забезпечення / Н. В. Сухицька, К. В. Данилюк. Київ : УДУ імені Михайла Драгоманова, 2023. 102 с.

54. Тищенко В. С. Аналіз методів навчання інструментів нейромереж для виявлення фейків. *Кібербезпека: освіта, наука, техніка*. Київ, 2023. № 4 (20). С. 14-34.

55. Ткаченко В. М. Соціальна робота з внутрішньо переміщеною молоддю: виклики та перспективи. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка.* Київ. 2022. № 2 (32). С. 41-93.

56. Утвенко В. В. Система соціального забезпечення та соціальної підтримки : навч. посіб. Київ : ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. 248 с.

57. Федорова Т. С. Особливості надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам похилого віку під час війни. *Соціальна робота в умовах кризи.* 2022. № 4. С. 45-91.

58. Шклярська І.Ю. Електронні реєстри: європейський досвід створення та використання. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021. №7(226). С. 19-36.

59. Шостак І. В. Анкетування: методичні рекомендації щодо організації та проведення соціологічного дослідження : метод. рек. Острог, 2021. 40 с.

60. Яковлєва І. Використання освітніх платформ в освітньому середовищі. *Ukrainian educational journal*. 2022. № 3. С. 86–148. URL: https://doi.org/10.32405/2411-1317-2022-3-137-148 (дата звернення: 20.09.2025).

61. Pei W. On Defining Artificial Intelligence. *Journal of Artificial General Intelligence*. 2019. № 10. P. 1-33.

62. Hodgson D., Watts L., Gair, S. Artificial Intelligence and Implications for the Australian Social Work *Australian Social Work*. 2023. № 76 (4). P. 425-427. URL: https://doi.org/10.1080/0312407X.2023.2247833 (дата звернення: 17.09.2025).

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для респондентів

Тема: Оцінка ефективності та зрозумілості роботи вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України

1) Чи користувалися Ви вебпорталом електронних послуг Пенсійного фонду України або мобільним додатком «Пенсійний фонд»?

Так, регулярно

Так, кілька разів

Ні, не користувався/лась

2) Наскільки зрозумілим для Вас був процес авторизації та пошуку необхідної послуги на порталі?

Дуже зрозумілий

Загалом зрозумілий, але були труднощі

Складно зрозумілий

Взагалі незрозумілий

3) Якими саме сервісами порталу Ви користувалися? (можна обрати кілька варіантів)

Перевірка страхового стажу / е-трудової книжки

Подання заяви на пенсію, субсидію чи пільгу

Отримання довідки з QR-кодом

Пенсійний калькулятор

Е-лікарняний

Інше (вкажіть): _____

4) Як Ви оцінюєте швидкість обробки звернень або надання послуг через портал?

Дуже швидко

Достатньо швидко

Повільно

Важко відповісти

Продовження Додатку А

5) Чи виникали у Вас технічні проблеми під час користування порталом (завантаження, помилки, вхід у систему)?

Ні, все працювало добре

Так, але незначні труднощі

Так, значні проблеми

6) Наскільки Ви задоволені загальною роботою порталу?

Повністю задоволений/на

Скоріше задоволений/на

Скоріше не задоволений/на

Абсолютно не задоволений/на

7) Які зміни чи вдосконалення, на Вашу думку, необхідні для підвищення ефективності та зрозумілості роботи порталу?

(відкрите запитання для відповіді)

Декларація

академічної доброчесності

здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Константінова Тетяна Сергіївна, магістрантка 2 курсу, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: tatyana1konstantinova@gmail.com

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Інноваційні підходи до надання соціальних послуг на базі цифрових платформ» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлена;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ Константінова Т.С.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ Ель Гуессаб Карім