МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота

бакалавра

ЦИФРОВІ ПЛАТФОРМИ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Виконав: студент 4-го курсу
групи 6.2312-ср
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньої програми «Соціальна робота»
Федючок Нікіта Сергійович

Керівник: доцент кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
доцент, к.філос.н. Маловічко О.В.

Рецензент: професор кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
доцент, к.філос.н., доцент Масюк О. П.

Запоріжжя – 2026

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«____»_____2026 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРУ
Федючку Нікіті Сергійовичу
(прізвище, і'мя, по батькові)

1. Тема роботи: Цифрові платформи в соціальній роботі
керівник роботи Маловічко Олена Владиславівна, к.філос.н., доцент
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «12» грудня 2025 року № 1795-с
2. Строк подання студентом роботи 09 червня 2026 року
3. Вихідні дані до роботи: Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 404 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 27 жовтня 2023 р. № 1130); Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери: схвал. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р.; Кравченко О. В. Цифровізація соціальної сфери в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. *Соціальна економіка*. 2023. № 2; Савченко І. М. Цифровізація соціальних послуг: виклики та перспективи. *Соціальна політика і праця*. 2023. № 1.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1. Проаналізувати наукові підходи до цифровізації соціальної роботи. 2. Уточнити сутність понять «цифрова платформа» та «цифрова компетентність». 3 Дослідити нормативно-правове забезпечення використання цифрових платформ у соціальній сфері України. 4. Охарактеризувати державні та громадські цифрові платформи у соціальній роботі. 5. Визначити переваги та ризики використання цифрових платформ у соціальній сфері. 6. Проаналізувати стан використання цифрових платформ в Україні. 7. Провести емпіричне дослідження (анкетування) щодо ефективності використання цифрових платформ. 8. Узагальнити результати дослідження та розробити рекомендації щодо вдосконалення використання цифрових платформ у соціальній роботі.

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

6. Консультатни розділів роботи

Розділи	Прізвище, ініціали та посада	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 1	Маловічко О.В. доцент кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи	02.02.2026	02.02.2026
Розділ 2	Маловічко О.В. доцент кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи	11.03.2026	11.03.2026
Розділ 3	Маловічко О.В. доцент кафедри філософії публічного управління та соціальної роботи	03.04.2026	03.04.2026

7. Дата видачі завдання 20 січня 2026 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п		Термін виконання етапів робооти	Примітка
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Жовтень 2025	*Виконано*
2	Бібліографічний пошук	Листопад 2025	*Виконано*
3	Розробка основних положень роботи	Листопад 2025	*Виконано*
4	І розділ	Грудень 2025	*Виконано*
5	ІІ розділ	Січень 2026	*Виконано*
6	ІІІ розділ	Лютий 2026	*Виконано*
7	Систематизація висновків	Березень 2026	*Виконано*
8	Нормоконтроль	Квітень 2026	*Виконано*

Студент _____ Н.С. Федючок

Керівник роботи _____ О.В. Маловічко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.О. Широбокова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 56 сторінок, 42 джерел, 3 додатка.

Ключові слова: ЦИФРОВІ ПЛАТФОРМИ, СОЦІАЛЬНА РОБОТА, ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ, ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ, СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЦИФРОВА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, ДЕРЖАВНІ ЦИФРОВІ ПЛАТФОРМИ.

Мета дослідження: проаналізувати роль та функціональні можливості цифрових платформ у соціальній роботі, оцінити їх вплив на ефективність надання соціальних послуг та визначити напрями вдосконалення їх використання в Україні.

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

Предмет дослідження: функціональні характеристики, переваги та ризики використання цифрових платформ у соціальній роботі.

Методи дослідження: аналіз, синтез, анкетування, статистичний аналіз.

Гіпотеза: ефективне використання цифрових платформ у соціальній роботі сприяє модернізації системи соціальних послуг в Україні, забезпечує прозорість, доступність та контроль їх надання. Іхній потенціал реалізується за умови розвитку цифрових компетентностей соціальних працівників, удосконалення нормативно-правової бази та подолання цифрової нерівності.

Висновки:

1. Цифрові платформи виступають провідним інструментом модернізації соціальної сфери, які забезпечують оперативний доступ до послуг, підвищення прозорості та ефективний контроль за їх наданням.

2. Результативність цифрової трансформації визначається узгодженою взаємодією державних інституцій, місцевих громад та організацій громадянського суспільства.

3. У контексті війни та післявоєнної відбудови цифровізація набуває статусу стратегічного ресурсу, що забезпечує соціальну стабільність та сприяє інтеграції населення.

SUMMARY

The qualification work consists of 56 pages, 42 items in the bibliography, and 3 appendices.

DIGITAL PLATFORMS, SOCIAL WORK, DIGITALIZATION OF THE SOCIAL SPHERE, ELECTRONIC SERVICES, SOCIAL SERVICES, DIGITAL COMPETENCE, STATE DIGITAL PLATFORMS.

The aim of the research is to analyze the role and functional capabilities of digital platforms in social work, assess their impact on the efficiency of social service delivery, and identify directions for improving their use in Ukraine.

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

Research Subject – functional characteristics, advantages, and risks of using digital platforms in social work.

Research Methods: analysis, synthesis, survey, statistical analysis.

Hypothesis: the effective use of digital platforms in social work modernizes the system of social services in Ukraine by ensuring transparency, accessibility, and control over service delivery. At the same time, their potential can only be realized through the development of digital competencies among social workers, improvement of the legal framework, and overcoming digital inequality.

Conclusions:

1. Digital platforms have become a key instrument in modernizing the social sphere, as they ensure faster access to services, greater transparency, and effective control over their provision.

2. The effectiveness of digital transformation depends on coordinated interaction among state institutions, local communities, and civil society organizations, as well as on the development of digital competencies among social work professionals. In the context of war and post-war recovery, digitalization acquires the status of a strategic resource that ensures social stability and promotes social integration.

ЗМІСТ

ВСТУП 3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ 7

1.1. Поняття та теоретичні засади цифрових платформ у соціальній роботі 7

1.2. Нормативно-правове забезпечення цифрових платформ 9

1.3. Принципи та підходи до використання цифрових платформ 13

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ, ПЕРЕВАГИ ТА РИЗИКИ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ 17

2.1. Державні цифрові платформи у сфері соціального захисту в Україні 19

2.2. Регіональні особливості використання цифрових платформ у Запоріжжі ... 21

2.3. Роль громадських та волонтерських цифрових платформ у соціальній роботі 22

2.4. Переваги використання цифрових платформ 24

2.5. Ризики та виклики використання цифрових платформ 26

РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ В УКРАЇНІ 30

3.1. Сучасний стан використання цифрових платформ у соціальній сфері України 31

3.2. Аналіз використання цифрових платформ (за результатами анкетування) . 32

3.3. Рекомендації щодо вдосконалення цифрових платформ у соціальній роботі 34

ВИСНОВКИ 38

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ 40

ДОДАТКИ 45

ВСТУП

Актуальність дослідження. У XXI столітті цифрова трансформація соціальної сфери стала одним із провідних напрямів суспільного розвитку. Її сутність полягає в активному впровадженні сучасних інформаційних технологій у систему соціальних послуг, управління та комунікації. Застосування цифрових рішень сприяє підвищенню якості обслуговування населення, розширює доступність послуг і робить їх більш зручними для громадян. Окрім цього, цифрові інструменти покращують механізми управління соціальними процесами та їх моніторингу. Новітні технології дають змогу оперативніше користуватися державними й соціальними сервісами, спрощують взаємодію між соціальними працівниками та отримувачами допомоги, а також створюють умови для дистанційного надання послуг.

У сучасних умовах соціальна робота набуває особливої ваги через зростання кількості вразливих груп населення, які потребують підтримки та допомоги. Війна в Україні стала серйозним випробуванням для системи соціальної роботи, адже з’явилися нові категорії клієнтів: внутрішньо переміщені особи, ветерани, вимушені мігранти та біженці, а також ті, хто потребує термінової соціально-психологічної допомоги [7, с. 93]. Самі соціальні працівники, як професійна група, стикаються з високим рівнем психоемоційного навантаження, що потребує додаткової уваги з боку соціальних служб. Такі реалії формують нові завдання та вимоги до менеджменту соціальної роботи.

Цифровізація відкриває можливості для оптимізації управлінських процесів і підвищення їхньої ефективності. Вона сприяє раціоналізації адміністративних процедур, використанню аналітичних даних для точного визначення потреб клієнтів та забезпечує безпечний і надійний доступ до соціальних послуг онлайн. Запровадження цифрових технологій у менеджмент соціальної роботи є важливим інноваційним кроком, що дозволяє підвищити якість і швидкість надання послуг.

Війна суттєво змінила структуру клієнтської бази та підходи до організації соціальної роботи. Соціальні працівники мають бути гнучкими й готовими працювати в умовах багатозадачності, адже внутрішньо переміщені особи, ветерани та їхні родини, мігранти й біженці очікують не лише стандартної підтримки, а й спеціалізованих послуг, адаптованих до їхніх унікальних потреб.

Цифровізація менеджменту соціальної роботи допомагає вирішувати ці виклики: вона забезпечує автоматизацію збору та аналізу даних, покращує обмін інформацією між соціальними службами, створює умови для дистанційної підтримки й консультацій у віддалених регіонах, знижує адміністративне навантаження на працівників та гарантує конфіденційність даних клієнтів. У результаті цифрові технології відкривають нові можливості для надання якісних і доступних соціальних послуг у кризових умовах, сприяючи підвищенню ефективності роботи соціальних служб та покращенню добробуту населення.

Однією з ключових переваг цифрових рішень є спрощення доступу до соціальних послуг. Завдяки онлайн-сервісам громадяни можуть оформлювати необхідну допомогу дистанційно, що особливо важливо для осіб з інвалідністю, людей похилого віку та жителів віддалених населених пунктів. Електронні черги, онлайн-заяви на соціальні виплати чи пенсії зменшують часові витрати та скорочують бюрократичні процедури. Також цифрові інструменти роблять діяльність соціальних служб більш ефективною й відкритою: автоматизація знижує ймовірність помилок і зловживань, а точний облік виплат сприяє протидії шахрайству. Усе це підвищує рівень довіри населення до системи соціального захисту.

Проблемна ситуація. Попри значні переваги, процес цифровізації супроводжується низкою труднощів. Насамперед ідеться про цифрову нерівність, коли частина громадян не має достатнього доступу до інтернету, сучасних пристроїв або навичок користування ними. Особливо гостро ця

проблема стосується літніх людей, мешканців сільської місцевості та соціально незахищених груп [16].

Ще одним серйозним викликом є питання конфіденційності та безпеки персональної інформації, адже її збирання й обробка вимагають надійного технічного та правового захисту. Крім того, повна орієнтація на онлайн-формати може зменшити рівень безпосереднього людського контакту, який у соціальній роботі часто має вирішальне значення. Саме тому важливо забезпечувати гармонійне поєднання цифрових та традиційних форм допомоги. Отже, цифровізація соціальної сфери є потужним інструментом її оновлення та вдосконалення. Вона здатна зробити соціальні послуги доступнішими, швидшими й ефективнішими. Водночас результативність цього процесу залежить від того, наскільки збалансовано будуть враховані інтереси різних соціальних груп, забезпечено захист персональних даних і підтримано тих, хто має труднощі з використанням цифрових технологій. Саме це зумовлює актуальність обраної теми.

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

Предмет дослідження: функціональні можливості, переваги та труднощі застосування цифрових платформ у соціальній роботі.

Мета дослідження: з’ясувати значення цифрових платформ для підвищення ефективності соціальної роботи, визначити їхні сильні сторони й проблемні аспекти, а також запропонувати шляхи вдосконалення їх використання.

Для досягнення поставленої мети визначено такі *завдання*:

- проаналізувати наукові підходи до цифровізації соціальної роботи;
- уточнити сутність понять «цифрова платформа» та «цифрова компетентність»;
- дослідити нормативно-правове забезпечення використання цифрових платформ у соціальній сфері України;

- охарактеризувати державні та громадські цифрові платформи у соціальній роботі;
- визначити переваги та ризики використання цифрових платформ у соціальній сфері;
- проаналізувати стан використання цифрових платформ в Україні;
- провести емпіричне дослідження (анкетування) щодо ефективності використання цифрових платформ;
- узагальнити результати дослідження та розробити рекомендації щодо вдосконалення використання цифрових платформ у соціальній роботі.

Методи дослідження: у роботі застосовано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів. Теоретичні методи - аналіз, синтез, класифікація, узагальнення та систематизація - використано для вивчення наукової, соціологічної, педагогічної та правової літератури. Порівняльний підхід дав змогу зіставити український і зарубіжний досвід цифровізації соціальної сфери. Соціологічні методи, зокрема анкетування, застосовано для виявлення ставлення соціальних працівників і користувачів послуг до цифрових платформ. Статистичний аналіз забезпечив кількісне та якісне опрацювання отриманих результатів.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що використання цифрових платформ у соціальній роботі підвищує якість послуг, розширює їх доступність і сприяє оптимізації діяльності соціальних служб.

Наукова новизна. У роботі здійснено комплексний аналіз цифрових платформ у соціальній роботі з урахуванням сучасних українських реалій, визначено ключові переваги та ризики їх застосування, а також запропоновано практичні рекомендації щодо вдосконалення їхнього функціонування.

Структура дослідження: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури та додатків.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1. Поняття та теоретичні засади цифрових платформ у соціальній роботі

Цифрові платформи у соціальній роботі — це інтегровані інформаційні системи, що забезпечують багаторівневу взаємодію між соціальними працівниками, клієнтами та державними інституціями. Вони поєднують функції комунікації, обліку, моніторингу та аналітики, створюючи єдиний простір для надання соціальних послуг. Завдяки цьому соціальна сфера отримує можливість працювати більш ефективно, прозоро та орієнтовано на потреби громадян.

У науковій літературі поняття «цифрова платформа» трактується як технологічне середовище, що дозволяє здійснювати обмін даними, координувати діяльність та забезпечувати доступ до ресурсів [17, с.82]. У соціальній роботі це означає створення електронних реєстрів отримувачів соціальних послуг; автоматизацію процесів призначення допомоги; можливість дистанційної комунікації між клієнтом і соціальним працівником; використання аналітичних інструментів для прогнозування соціальних ризиків. Важливим аспектом є також інтеграція таких платформ із державними інформаційними системами, що дозволяє уникати дублювання даних і забезпечує комплексний підхід до вирішення соціальних проблем.

Теоретичною основою дослідження цифрових платформ є концепції інформаційного суспільства, електронного врядування та цифрової інклюзії. Вони підкреслюють, що цифрові технології не лише оптимізують процеси, але й змінюють саму природу соціальної взаємодії [25, с.296]. Соціальна робота, яка традиційно базувалася на особистому контакті, нині отримує нові інструменти для дистанційної підтримки, що особливо актуально в умовах

кризових ситуацій, пандемій чи воєнних дій. Таким чином, цифрові платформи стають не просто технічним засобом, а новою формою соціальної комунікації, яка розширює можливості доступу до допомоги.

У сучасних умовах цифрове оновлення соціальної сфери є одним із пріоритетних напрямів державної політики. Воно передбачає створення та використання спеціалізованих цифрових платформ, які забезпечують ефективну взаємодію між громадянами та соціальними інституціями. Під цифровою платформою доцільно розуміти інтегрований інформаційно-комунікаційний ресурс, що об’єднує бази даних, електронні сервіси та засоби комунікації. Її основне призначення полягає у спрощенні доступу до соціальних послуг, скороченні бюрократичних процедур і підвищенні прозорості відповідних процесів. Водночас такі платформи сприяють формуванню довіри громадян до соціальних інституцій, адже забезпечують відкритість інформації та можливість контролю за процесами надання допомоги.

Отже, цифрова платформа виступає не лише технічним рішенням, а й інструментом соціальної взаємодії між державою та населенням. Вона стає ключовим елементом модернізації соціальної політики, адже дозволяє поєднати інноваційні технології з гуманістичними принципами соціальної роботи. У перспективі розвиток цифрових платформ сприятиме формуванню більш інклюзивного суспільства, де кожен громадянин матиме рівний доступ до соціальних ресурсів, а процеси управління соціальною сферою будуть максимально прозорими, ефективними та орієнтованими на потреби людини.

У цьому контексті соціальна робота розглядається як професійна діяльність, спрямована на підтримку осіб і груп, які опинилися у складних життєвих обставинах, з метою забезпечення їхньої соціальної інтеграції, захисту прав і підвищення якості життя. Вона охоплює широкий спектр завдань: від надання матеріальної допомоги та психологічної підтримки до сприяння у працевлаштуванні, реабілітації та соціальній адаптації. У сучасних умовах ця діяльність усе більше інтегрується з цифровими технологіями, що

змінює підходи до організації соціальної допомоги та відкриває нові можливості для її ефективного здійснення.

Застосування цифрових платформ у соціальній роботі відкриває нові перспективи для оптимізації процесів надання послуг. Використання електронних сервісів дозволяє автоматизувати облік клієнтів, забезпечити швидкий доступ до необхідної інформації та спростити процедури оформлення соціальної підтримки [27, с.46]. Це значно скорочує час обробки звернень, зменшує ризик помилок і підвищує рівень прозорості. Крім того, цифрові технології сприяють розвитку дистанційних форм роботи, таких як онлайн-консультування, відеозв'язок із клієнтами, електронний супровід випадків та мобільні додатки для комунікації. Важливо підкреслити, що такі інструменти дозволяють соціальним працівникам підтримувати контакт із клієнтами навіть у віддалених регіонах, де доступ до традиційних установ є обмеженим.

1.2. Нормативно-правове забезпечення цифрових платформ

Функціонування цифрових платформ у соціальній сфері регулюється системою нормативно-правових актів, які визначають правові засади їх використання, гарантують захист прав громадян та забезпечують законність обробки інформації [32]. Основою правового регулювання є законодавство у сфері соціальних послуг, яке встановлює порядок їх надання, права отримувачів і обов'язки суб'єктів соціальної роботи. У межах цього підходу цифрові інструменти розглядаються як засіб підвищення доступності та якості соціальної допомоги, а також як механізм модернізації соціальної політики держави.

Важливу роль відіграють нормативні акти, що регулюють використання електронних документів і цифрової ідентифікації. Вони забезпечують юридичну значущість електронних підписів та дозволяють здійснювати взаємодію між громадянами й державою у цифровому форматі. Це створює

умови для переходу від паперових процедур до електронних сервісів, що значно спрощує процеси та робить їх більш прозорими. Особливого значення набуває законодавство щодо захисту персональних даних, оскільки соціальна сфера передбачає обробку чутливої інформації про громадян. Забезпечення конфіденційності, цілісності та безпеки даних є ключовою умовою довіри до цифрових платформ, адже саме від цього залежить готовність громадян користуватися електронними сервісами.

Крім того, важливу функцію виконують підзаконні акти, що регламентують діяльність інформаційних систем, електронних сервісів і державних реєстрів. Вони забезпечують технічну та організаційну основу функціонування цифрових платформ, визначають стандарти обміну даними, правила інтеграції різних систем та вимоги до їхньої безпеки. Це дозволяє створювати єдине цифрове середовище, де всі учасники соціальної взаємодії діють за узгодженими правилами. Важливим є також регулювання питань кіберзахисту, адже цифрові платформи повинні бути стійкими до зовнішніх загроз і гарантувати безперервність роботи навіть у кризових умовах.

Стратегічні документи держави, спрямовані на цифрову трансформацію, визначають загальні напрями розвитку цифрових сервісів і сприяють формуванню єдиної цифрової екосистеми соціальної сфери. Вони окреслюють пріоритети модернізації, такі як інтеграція державних реєстрів, розвиток мобільних застосунків, впровадження інноваційних технологій (зокрема штучного інтелекту та блокчейну) для прогнозування соціальних потреб і захисту даних. Таким чином, нормативно-правова база створює комплексні умови для ефективного функціонування цифрових платформ, забезпечуючи баланс між інноваційним розвитком і захистом прав громадян. Вона виступає гарантом того, що цифровізація соціальної сфери відбувається не лише технічно, а й у правовому полі, що відповідає принципам законності, прозорості та соціальної справедливості.

Функціонування цифрових платформ у соціальній сфері неможливе без належної правової бази, яка визначає правила їхнього використання, гарантує захист прав громадян та забезпечує законність обробки інформації. В Україні ключовими документами є Закон України «Про соціальні послуги» (2019 р.),[33] який визначає принципи цифровізації соціальної роботи та закріплює права отримувачів і обов'язки суб'єктів; Закон України «Про електронні довірчі послуги» (2017 р.), що регулює використання електронних підписів та ідентифікації; Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери України (2021–2025 рр.), яка окреслює напрями розвитку цифрових сервісів; а також нормативні акти Міністерства соціальної політики щодо ведення електронних реєстрів та використання інформаційних систем. Ці документи створюють правову основу для впровадження цифрових інструментів у соціальну сферу та забезпечують їхню легітимність.

Стратегічні напрями та завдання комплексної цифрової трансформації соціальної сфери України визначені Стратегією цифрової трансформації соціальної сфери, затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р. Ключовим елементом її реалізації є створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, засади функціонування якої закріплені у відповідному Положенні. Ця система покликана забезпечити уніфікацію процедур призначення соціальних виплат і пільг, оптимізацію обміну інформацією між суб'єктами соціальної роботи, централізоване зберігання та обробку даних із гарантією їх конфіденційності та безпеки. Вона виступає фундаментом для побудови єдиної цифрової екосистеми соціального захисту, що охоплює всі рівні взаємодії між державою та громадянами.

Практичним прикладом її роботи є можливість отримання низки державних допомог через Єдину систему - зокрема допомоги малозабезпеченим сім'ям, особам з інвалідністю, дітям-сиротам та іншим категоріям. Важливим нововведенням стало впровадження екстериторіального принципу надання послуг, коли громадянин може звернутися до будь-якого сервісного центру

Пенсійного фонду України або скористатися вебпорталом чи мобільним застосунком «Пенсійний фонд», незалежно від місця проживання. Це значно розширює доступність соціальних послуг і зменшує територіальні бар'єри, що раніше обмежували громадян у реалізації їхніх прав. Такий підхід відповідає сучасним тенденціям цифрової інклюзії та сприяє формуванню більш справедливого суспільства.

Згідно з позицією Міністерства соціальної політики, пріоритетним напрямом цифрової трансформації є розвиток електронного кейс-менеджменту, що дозволяє формувати індивідуальні траєкторії соціальної підтримки з урахуванням потреб та ресурсів клієнта. Це означає перехід від універсальних схем допомоги до персоналізованих рішень, що враховують життєві обставини кожної людини. Водночас успішність цифровізації залежить від рівня цифрових навичок населення. За результатами дослідження Міністерства цифрової трансформації України 2023 р., 93% громадян володіють базовими цифровими навичками, проте зберігається значний розрив за віковими, освітніми та соціально-економічними критеріями [16]. Це свідчить про необхідність додаткових освітніх програм, спрямованих на подолання цифрової нерівності та залучення вразливих груп населення до користування електронними сервісами.

Отже, цифрова трансформація соціальної сфери є комплексним процесом, що охоплює не лише технологічні інновації, а й модернізацію управлінських, фінансових та організаційних механізмів. Її реалізація має супроводжуватися заходами щодо подолання цифрової нерівності, посиленням захисту даних (зокрема через використання технологій блокчейн), оптимізацією бюджетних витрат та вдосконаленням процедур надання соціальної підтримки. Такий підхід сприятиме формуванню інноваційної моделі соціального захисту, здатної забезпечити відкритий і рівний доступ до послуг для всіх верств населення, а також підвищить довіру громадян до державних інституцій. У перспективі цифровізація стане не лише технічним інструментом, а й стратегічним

чинником розвитку соціальної політики, що поєднує інновації з принципами соціальної справедливості.

1.3. Принципи та підходи до використання цифрових платформ

Використання цифрових платформ у соціальній роботі базується на низці фундаментальних принципів, які визначають їх ефективність та соціальну значущість. Першим є принцип доступності, що передбачає забезпечення рівного доступу до соціальних послуг незалежно від місця проживання, фізичних можливостей чи соціального статусу громадян. Цифрові сервіси повинні бути орієнтовані на максимально широке коло користувачів, включаючи мешканців віддалених територій, людей з обмеженими можливостями та тих, хто не має можливості особисто відвідувати соціальні установи. Доступність також передбачає простоту інтерфейсу, багатомовність сервісів та адаптацію до різних технічних пристроїв - від комп'ютерів до мобільних телефонів.

Другим важливим принципом є прозорість, яка сприяє відкритості діяльності соціальних інституцій і забезпечує контроль за використанням ресурсів. Прозорість означає, що громадяни мають можливість відстежувати процеси надання допомоги, бачити статус своїх звернень, отримувати інформацію про розподіл соціальних ресурсів [2, с.46]. Це зменшує ризик корупційних практик, підвищує довіру населення до державних органів та формує культуру відповідальності у сфері соціальної політики. Завдяки цифровим технологіям зменшується ризик зловживань і підвищується довіра населення, адже кожен крок у системі може бути задокументований та перевірений.

Принцип інклюзивності передбачає врахування потреб різних соціальних груп, зокрема людей з інвалідністю, осіб похилого віку та інших вразливих категорій населення. Інклюзивність означає, що цифрові платформи

повинні бути створені з урахуванням універсального дизайну, доступності для людей із сенсорними чи когнітивними порушеннями, а також можливості використання допоміжних технологій. Це дозволяє забезпечити рівні можливості для всіх громадян, незалежно від їхніх фізичних чи соціальних обмежень. У цьому контексті цифрові платформи стають не лише технічним інструментом, а й засобом соціальної справедливості.

Не менш важливим є принцип безпеки, який полягає у забезпеченні захисту персональних даних і стабільності функціонування цифрових систем. Соціальна сфера працює з чутливою інформацією, тому гарантії конфіденційності, цілісності та доступності даних є критично важливими. Безпека включає використання сучасних технологій шифрування, багаторівневих систем автентифікації, регулярного аудиту інформаційних систем та захисту від кіберзагроз. Лише за умови високого рівня безпеки громадяни готові довіряти цифровим платформам і активно користуватися ними.

Теоретичний аналіз свідчить, що цифрові платформи є не лише інструментом автоматизації, а й соціальним феноменом, який трансформує характер взаємодії між громадянами та державними інституціями. Вони формують нові стандарти надання соціальних послуг, підвищують їхню ефективність і вимагають розвитку цифрової компетентності фахівців. Соціальні працівники повинні володіти навичками роботи з електронними системами, вміти аналізувати дані, використовувати інструменти дистанційної комунікації та забезпечувати підтримку клієнтів у цифровому середовищі. Таким чином, цифрові платформи змінюють не лише технологічну, а й професійну складову соціальної роботи, формуючи нову модель взаємодії, що відповідає викликам сучасного інформаційного суспільства.

У результаті теоретичного аналізу встановлено, що цифрові платформи у соціальній сфері є системоутворюючим елементом сучасної моделі соціального захисту. Вони поєднують технологічні інновації з гуманістичними принципами

соціальної роботи, створюючи нову якість взаємодії між державою та громадянами.

Використання цифрових інструментів забезпечує доступність соціальних послуг незалежно від місця проживання чи соціального статусу, сприяє прозорості процесів і формуванню довіри до соціальних інституцій. Інклюзивність цифрових платформ дозволяє враховувати потреби різних соціальних груп, а принцип безпеки гарантує захист персональних даних та стабільність функціонування систем.

Правове регулювання цифрової трансформації соціальної сфери створює комплексні умови для її ефективного розвитку. Закони та стратегічні документи визначають засади цифровізації, забезпечують легітимність електронних сервісів і формують єдину інформаційну екосистему. Особливе значення мають нормативні акти щодо електронних документів, цифрової ідентифікації та захисту персональних даних, адже саме вони гарантують законність і безпечність використання цифрових платформ.

Цифрова трансформація соціальної сфери є комплексним процесом, що охоплює технологічні, управлінські, фінансові та організаційні аспекти. Вона передбачає не лише впровадження сучасних інформаційних систем, а й глибоку модернізацію всієї інфраструктури соціальної політики. Технологічний вимір включає створення інтегрованих платформ, електронних реєстрів, мобільних застосунків та інструментів аналітики, які дозволяють автоматизувати процеси, забезпечити адресність допомоги та підвищити ефективність управління.

Управлінський аспект трансформації полягає у зміні підходів до організації соціальної роботи: від традиційних бюрократичних процедур до гнучких цифрових сервісів, що орієнтовані на потреби громадян.

Фінансова складова цифровізації полягає у раціоналізації бюджетних витрат, адже використання цифрових платформ дозволяє уникати дублювання виплат, контролювати ефективність використання ресурсів та забезпечувати прозорість фінансових потоків.

Організаційний аспект охоплює створення нових моделей взаємодії між державними інституціями, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями та міжнародними партнерами. Це формує єдину екосистему соціальної підтримки, де всі учасники діють узгоджено та координовано, а процеси управління стають більш ефективними та результативними.

Цифрова трансформація потребує розвитку цифрових навичок населення, адже лише за умови готовності громадян користуватися електронними сервісами можна досягти реальної ефективності.

Важливим завданням є також підвищення компетентності соціальних працівників, які повинні володіти сучасними інструментами електронного кейс-менеджменту, аналізу даних та дистанційної комунікації, що змінює професійний профіль соціальної роботи, роблячи її більш технологічною та орієнтованою на інновації.

Не менш важливим напрямом є впровадження інноваційних технологій - штучного інтелекту для прогнозування соціальних ризиків, блокчейну для захисту даних, хмарних рішень для централізованого зберігання інформації. Такі інструменти дозволяють не лише оптимізувати процеси, а й створювати нові моделі соціальної взаємодії, що відповідають викликам сучасного суспільства. Водночас цифрова трансформація неможлива без подолання цифрової нерівності, яка проявляється у різному рівні доступу до технологій серед різних соціальних груп. Таким чином, цифрова трансформація соціальної сфери є багатовимірним процесом, що поєднує технологічні інновації, управлінські реформи, фінансову оптимізацію та організаційні зміни. Її реалізація сприяє формуванню сучасної моделі соціального захисту, яка забезпечує відкритий, рівний і безпечний доступ до послуг для всіх громадян та підвищує ефективність державної соціальної політики.

РОЗДІЛ 2
ОСОБЛИВОСТІ, ПЕРЕВАГИ ТА РИЗИКИ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Цифрові платформи на сучасному етапі розвитку суспільства стали важливим елементом функціонування соціальної сфери. Вони забезпечують ефективну взаємодію між громадянами та державними інституціями, спрощують доступ до послуг і сприяють оптимізації управлінських процесів. Завдяки цифровим інструментам соціальна робота отримує новий формат, який поєднує традиційні методи підтримки з інноваційними технологіями [22, с.132]. Це дозволяє не лише підвищити якість послуг, а й зробити їх більш адресними та прозорими.

В умовах соціально-економічних трансформацій та кризових ситуацій роль цифрових технологій значно зростає, адже вони дозволяють оперативно реагувати на потреби населення. Цифрові платформи забезпечують безперервність соціальної підтримки навіть у періоди надзвичайних викликів - воєнного стану, пандемій чи економічних криз. Вони створюють можливості для дистанційної комунікації, електронного супроводу випадків та швидкого обміну інформацією між різними інституціями.

Разом із тим, впровадження цифрових платформ має подвійний характер: поряд із очевидними перевагами існують і суттєві виклики, що можуть впливати на ефективність соціальної роботи. До переваг належать спрощення процедур, скорочення бюрократичних бар’єрів, підвищення прозорості та довіри громадян до державних інституцій. Водночас виклики пов’язані з необхідністю забезпечення кібербезпеки, захисту персональних даних, подолання цифрової нерівності та розвитку цифрових навичок серед населення й соціальних працівників.

Доцільно розглянути як позитивні аспекти, так і потенційні ризики використання цифрових платформ у соціальній сфері. Їхнє впровадження

відкриває широкі можливості для модернізації соціальної політики, адже цифрові інструменти забезпечують швидкий доступ до послуг, скорочують бюрократичні процедури, підвищують прозорість і сприяють формуванню довіри громадян до державних інституцій. Вони дозволяють створювати єдині інформаційні системи, інтегрувати дані з різних реєстрів, забезпечувати адресність допомоги та оперативно реагувати на потреби населення навіть у кризових умовах.

Разом із тим, цифровізація має подвійний характер: поряд із очевидними перевагами існують і суттєві виклики. Серед них - необхідність гарантувати захист персональних даних, забезпечити кібербезпеку, подолати цифрову нерівність між різними соціальними групами та підвищити рівень цифрової грамотності населення. Важливим завданням є також підготовка соціальних працівників до роботи в нових умовах, адже цифрові платформи вимагають володіння сучасними інструментами електронного кейс-менеджменту, аналітики та дистанційної комунікації.

Цифрові платформи можуть стати потужним інструментом модернізації соціальної політики, але лише за умови комплексного підходу, який враховує технологічні, правові, організаційні та соціальні чинники. Це означає, що розвиток цифрових сервісів має супроводжуватися вдосконаленням нормативно-правової бази, оптимізацією фінансових витрат, модернізацією управлінських механізмів та створенням умов для інклюзивності. Лише баланс між інноваційним розвитком і захистом прав громадян здатний забезпечити сталий ефект від цифрової трансформації соціальної сфери, зробити її більш гнучкою, ефективною та орієнтованою на потреби людини.

2.1. Державні цифрові платформи у сфері соціального захисту в Україні

Цифровізація соціальної сфери в Україні реалізується через впровадження державних цифрових платформ, які забезпечують доступ громадян до соціальних послуг, автоматизацію процесів їх надання та підвищення ефективності діяльності органів соціального захисту. В умовах сучасних викликів, зокрема воєнного стану, такі рішення відіграють важливу роль у забезпеченні безперервності соціальної підтримки населення.

Вагомим прикладом цифрової трансформації є державний портал «Дія», який функціонує за принципом «єдиного вікна» [28]. Завдяки цьому ресурсу громадяни отримують доступ до широкого спектра адміністративних і соціальних послуг у цифровому форматі без необхідності особистого відвідування установ. Використання платформи сприяє скороченню бюрократичних процедур, економії часу та підвищенню доступності соціальної підтримки. «Дія» поєднує функції реєстрації, обліку, комунікації та контролю в єдиному середовищі, що робить її важливим елементом цифрового державного управління.

Функціональні можливості платформи охоплюють оформлення документів, доступ до соціальних виплат, отримання довідок та взаємодію з органами влади. Особливого значення ці сервіси набувають у період воєнного стану, оскільки забезпечують оперативне реагування на потреби громадян та надання адресної допомоги. Водночас вони сприяють підвищенню довіри до державних інституцій через відкритість і контрольованість процесів.

Поряд із універсальними платформами функціонують спеціалізовані сервіси, орієнтовані на окремі категорії населення. До них належать електронні кабінети отримувачів соціальних виплат, платформи підтримки дітей, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, а також системи обліку гуманітарної допомоги. Їх використання забезпечує адресність соціальної

підтримки та врахування потреб різних груп населення, сприяючи розвитку інклюзивності та соціальної справедливості.

Прикладом цифрового інструменту місцевого рівня є платформа «Соціальна громада», яка застосовується органами самоврядування для автоматизації процесів надання соціальних послуг. Вона забезпечує електронний облік клієнтів, інтеграцію з державними реєстрами та ефективний розподіл ресурсів, що підвищує якість соціального обслуговування.

Важливим компонентом цифрової інфраструктури є Єдиний соціальний реєстр, який виступає централізованою базою даних отримувачів соціальної підтримки [18]. Його використання дозволяє перевіряти право на пільги, уникати дублювання виплат і підвищувати ефективність використання ресурсів. Реєстр також створює можливості для аналітики та прогнозування соціальних потреб.

Електронні кабінети отримувачів соціальних послуг забезпечують персоналізований доступ до сервісів, зокрема подання заяв онлайн, відстеження статусу звернень та отримання консультацій. Такий формат взаємодії спрощує комунікацію з соціальними інституціями, зменшує адміністративне навантаження та підвищує оперативність обслуговування.

Системи обліку гуманітарної допомоги відіграють важливу роль у кризових умовах, забезпечуючи прозорий розподіл ресурсів і контроль за їх використанням. Вони сприяють координації діяльності державних органів, громадських організацій та міжнародних партнерів, підвищуючи ефективність надання допомоги.

Окремим напрямом є партнерські проєкти Міністерства соціальної політики з IT-компаніями, спрямовані на модернізацію інфраструктури, посилення кібербезпеки та впровадження інноваційних технологій. Такі рішення дозволяють інтегрувати міжнародний досвід і забезпечують розвиток цифрової соціальної сфери відповідно до сучасних стандартів.

Отже, цифрові платформи у соціальній роботі виконують комплексну функцію: вони оптимізують адміністративні процеси та формують сучасну модель взаємодії між державою і громадянами, що базується на принципах доступності, прозорості та ефективності. Їх розвиток сприятиме створенню інтегрованої системи соціальної підтримки, орієнтованої на потреби населення.

2.2. Регіональні особливості використання цифрових платформ у Запоріжжі

Цифровізація соціальної сфери на регіональному рівні має свої особливості, зумовлені соціально-економічними умовами, рівнем розвитку інфраструктури та актуальними викликами. Запоріжжя, як прифронтовий регіон і один із ключових центрів прийому внутрішньо переміщених осіб, характеризується активним впровадженням цифрових платформ у діяльність системи соціального захисту населення.

Органи соціального захисту населення Запоріжжя здійснюють свою діяльність із використанням державних інформаційних систем, зокрема Єдиної інформаційної системи соціальної сфери та електронних реєстрів отримувачів соціальних послуг. Застосування таких інструментів забезпечує автоматизацію обробки звернень громадян, призначення соціальних виплат і ведення обліку отримувачів допомоги. Інтеграція з державними цифровими платформами, зокрема порталом «Дія», дозволяє громадянам подавати заяви на отримання соціальних послуг дистанційно, що сприяє спрощенню процедур і зменшенню навантаження на соціальні установи. В умовах воєнного стану значне зростання кількості звернень обумовлює необхідність використання цифрових рішень для забезпечення безперервності надання соціальних послуг.

На місцевому рівні функціонують електронні сервіси, які забезпечують взаємодію населення з органами влади. До них належать офіційні вебсайти органів місцевого самоврядування, електронні приймальні, онлайн-форми для

подання звернень і заяв, а також системи електронного запису на прийом. Використання таких сервісів забезпечує можливість дистанційного отримання інформації та подання документів, що є особливо важливим в умовах безпекових обмежень і підвищеного навантаження на соціальні служби. Важливу роль відіграють також соціальні мережі та месенджери, які застосовуються для оперативного інформування населення про доступні послуги та можливості отримання соціальної допомоги.

У діяльності соціальних служб Запоріжжя активно використовуються цифрові інструменти, серед яких електронні бази даних клієнтів, системи обліку та моніторингу наданих послуг, засоби онлайн-комунікації та дистанційного консультування. Використання таких технологій підвищує оперативність реагування на потреби клієнтів, сприяє ефективному супроводу випадків і покращує координацію між різними установами. Особливого значення цифрові інструменти набувають у роботі з внутрішньо переміщеними особами, які потребують швидкого доступу до інформації та соціальних послуг, а дистанційна взаємодія значно спрощує комунікацію між соціальними працівниками та отримувачами допомоги.

Використання цифрових платформ у м.Запоріжжя сприяє підвищенню ефективності соціальної роботи, забезпечує доступність соціальних послуг і дозволяє адаптувати систему соціального захисту до сучасних викликів, зокрема умов воєнного часу.

2.3. Роль громадських та волонтерських цифрових платформ у соціальній роботі

Поряд із державними цифровими ресурсами важливу роль у соціальній роботі відіграють громадські та волонтерські цифрові платформи, які забезпечують оперативну координацію допомоги та підтримку вразливих

категорій населення. Їх значення особливо зросло в умовах воєнного стану, коли виникла потреба у швидкому реагуванні на соціальні виклики.

Громадські цифрові платформи використовуються для організації онлайн-координації допомоги, що включає збір інформації про потреби населення, розподіл гуманітарних ресурсів та взаємодію між різними учасниками процесу. Завдяки таким інструментам забезпечується ефективне поєднання зусиль державних органів, громадських організацій та волонтерів.

Соціальні мережі та месенджери стали важливими інструментами соціальної роботи, оскільки дозволяють оперативно поширювати інформацію, організовувати допомогу та підтримувати комунікацію з населенням. Вони використовуються для інформування про доступні послуги, пошуку ресурсів, координації волонтерської діяльності та надання консультацій.

Використання цифрових комунікаційних каналів забезпечує швидкість обміну інформацією та доступність взаємодії, що є особливо важливим у кризових умовах. Онлайн-інструменти дозволяють залучати ширше коло учасників до процесу надання допомоги та підвищують ефективність соціальної підтримки.

Громадські та волонтерські цифрові платформи доповнюють державні сервіси, формуючи комплексну систему соціальної допомоги, яка поєднує офіційні механізми підтримки з ініціативами громадянського суспільства.

Серед прикладів громадських та волонтерських цифрових платформ в Україні доцільно виокремити платформу «єДопомога», яка забезпечує координацію фінансової підтримки між донорами та отримувачами соціальної допомоги [23]. Завдяки використанню цифрових технологій цей ресурс дозволяє автоматизувати процес подання заяв, обробки інформації та розподілу коштів, що підвищує ефективність і прозорість надання допомоги.

Важливе значення має також платформа «СпівДія», яка спрямована на організацію волонтерської діяльності, координацію гуманітарної допомоги та надання психологічної підтримки населенню. Її функціонування базується на

принципах взаємодії державних органів, громадських організацій і волонтерських ініціатив, що дозволяє забезпечити комплексний підхід до вирішення соціальних проблем.

Окрему роль у соціальній роботі відіграють соціальні мережі та месенджери, зокрема Telegram-канали та Facebook-спільноти, які виступають ефективними інструментами оперативної комунікації. Через ці канали здійснюється інформування населення про можливості отримання допомоги, пошук необхідних ресурсів, координація волонтерських дій та надання консультацій. Їх перевагою є швидкість поширення інформації, доступність для широкого кола користувачів і можливість зворотного зв’язку.

Крім того, цифрові платформи громадського сектору сприяють формуванню мережевої взаємодії між різними суб’єктами соціальної допомоги, що дозволяє об’єднувати ресурси, уникати дублювання функцій та підвищувати ефективність підтримки населення. У кризових умовах, зокрема під час воєнного стану, такі платформи стають важливим елементом системи соціального захисту, доповнюючи державні механізми та забезпечуючи оперативне реагування на потреби громадян.

2.4. Переваги використання цифрових платформ

Однією з ключових переваг цифрових платформ є підвищення доступності соціальних послуг. Завдяки використанню онлайн-сервісів громадяни отримують можливість звертатися за допомогою незалежно від місця проживання чи фізичних обмежень. Особливого значення це набуває для мешканців віддалених територій, людей з інвалідністю та осіб похилого віку, які часто стикаються з труднощами доступу до традиційних установ. Використання цифрових платформ сприяє подоланню географічних і соціальних бар’єрів та створює умови для рівного доступу до соціальних ресурсів. Крім того, такі

сервіси враховують потреби різних категорій населення, забезпечуючи розвиток інклюзивності [14, с.19].

Суттєвою перевагою є також скорочення часових витрат. Електронні сервіси дозволяють мінімізувати черги, зменшити кількість паперових процедур і прискорити процес отримання допомоги. Для отримувачів послуг це означає оперативне вирішення важливих питань, а для соціальних працівників - можливість зосередитися на безпосередній роботі з клієнтами замість виконання рутинних адміністративних завдань. Автоматизація обліку, інтеграція з державними реєстрами та оперативний контроль за процесами сприяють підвищенню ефективності управління соціальною сферою.

Важливим аспектом є підвищення прозорості діяльності соціальних інституцій. Операції, що здійснюються через цифрові платформи, фіксуються в електронних системах, що знижує ризик зловживань і сприяє формуванню довіри громадян до органів влади.

Цифрові платформи також забезпечують підвищення ефективності роботи соціальних служб. Автоматизація процесів дозволяє зменшити кількість помилок, оптимізувати документообіг і покращити організацію надання соціальних послуг. У результаті підвищується якість обслуговування та швидкість реагування на потреби населення.

Окрему увагу слід приділити інтеграційним можливостям цифрових платформ. Об’єднання різних сервісів у єдине цифрове середовище забезпечує системність соціальної підтримки та дозволяє отримувати комплекс послуг без необхідності звернення до різних установ. Такий підхід сприяє підвищенню ефективності соціальної політики, забезпечує адресність допомоги та зменшує ризик дублювання виплат.

У кризових умовах цифрові платформи виконують функцію оперативної підтримки населення, забезпечуючи безперервність соціальних послуг. Вони дозволяють швидко організовувати виплати, фіксувати потреби громадян і координувати надання допомоги. Особливо важливим це є в умовах воєнного

стану, коли традиційні механізми соціальної роботи можуть бути обмежені. Використання цифрових інструментів дає змогу здійснювати дистанційний супровід клієнтів, проводити онлайн-консультації та підтримувати постійний зв’язок із отримувачами послуг.

Перспективи розвитку цифрових платформ пов’язані з подальшою інтеграцією державних, муніципальних і міжнародних сервісів. Це створює передумови для формування єдиної цифрової екосистеми соціальної роботи, яка забезпечить персоналізований доступ до послуг і підвищить ефективність реагування на соціальні виклики.

2.5. Ризики та виклики використання цифрових платформ

Попри значні переваги, використання цифрових платформ у соціальній роботі супроводжується низкою викликів, що потребують комплексного вирішення. Однією з ключових проблем є цифрова нерівність. Частина населення не має стабільного доступу до інтернету, сучасних технічних засобів або достатнього рівня цифрової грамотності [16]. Така ситуація може призводити до виключення окремих соціальних груп із системи соціальної підтримки, зокрема людей похилого віку, мешканців віддалених територій та осіб з інвалідністю. Отже, цифровізація, спрямована на розширення доступу до послуг, за відсутності відповідної підтримки може створювати нові соціальні бар’єри.

Важливим викликом залишається забезпечення інформаційної безпеки. Обробка персональних даних у цифровому середовищі пов’язана з ризиком їх витоку або неправомірного використання. У соціальній сфері ця проблема набуває особливої актуальності, оскільки інформація про клієнтів має конфіденційний характер і стосується їхнього соціального, матеріального та іноді медичного стану. Порушення безпеки даних може не лише знизити рівень довіри до системи, а й спричинити негативні наслідки для отримувачів

соціальних послуг. У зв’язку з цим особливого значення набуває впровадження сучасних засобів кіберзахисту, шифрування інформації та вдосконалення правового регулювання у сфері захисту даних.

Суттєвим фактором ризику є залежність від технічної інфраструктури. Збої в роботі цифрових систем, перебої з електропостачанням або нестабільний інтернет можуть обмежувати доступ до соціальних послуг. У кризових умовах це здатне призвести до тимчасової недоступності допомоги для найбільш вразливих категорій населення.

Окрему увагу слід приділити впливу цифровізації на характер взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. Надмірна орієнтація на цифрові інструменти може знижувати рівень особистого контакту, що є важливим елементом соціальної роботи. Формалізація комунікації та обмеження живого спілкування можуть негативно впливати на якість соціальної підтримки, оскільки емпатія та індивідуальний підхід відіграють ключову роль у роботі з клієнтами.

Не менш важливими є правові та етичні аспекти використання цифрових платформ. Недостатня врегульованість питань, пов’язаних із зберіганням даних, відповідальністю за їх захист та використанням новітніх технологій, зокрема штучного інтелекту, створює додаткові труднощі для функціонування соціальної сфери. Відсутність чітких стандартів може знижувати ефективність роботи соціальних інституцій і рівень довіри громадян.

Отже, впровадження цифрових платформ у соціальній роботі потребує комплексного підходу, що передбачає розвиток інфраструктури, підвищення цифрової грамотності населення, удосконалення нормативно-правової бази та збереження балансу між технологічними рішеннями й особистою взаємодією. За таких умов цифрові інструменти можуть стати ефективним засобом підвищення якості соціальної підтримки та забезпечення прав громадян.

У результаті аналізу особливостей використання цифрових платформ у соціальній роботі встановлено, що вони є важливим інструментом модернізації

системи соціального захисту в Україні. Державні цифрові платформи забезпечують доступ громадян до соціальних послуг, автоматизують процеси їх надання та підвищують ефективність діяльності органів соціального захисту. Використання таких ресурсів, як платформа «Дія», електронні реєстри та спеціалізовані інформаційні системи, сприяє спрощенню процедур і забезпечує оперативність надання допомоги.

На регіональному рівні, зокрема в Запоріжжі, цифрові технології активно застосовуються у діяльності органів соціального захисту населення та соціальних служб. Використання електронних сервісів, онлайн-комунікації та цифрових баз даних дозволяє підвищити ефективність роботи, забезпечити доступність послуг і оперативно реагувати на потреби населення, особливо в умовах воєнного стану.

Важливу роль у системі соціальної підтримки відіграють громадські та волонтерські цифрові платформи, які доповнюють державні сервіси та забезпечують координацію допомоги, інформування населення і взаємодію між різними суб’єктами соціальної роботи. Використання соціальних мереж і месенджерів сприяє швидкому обміну інформацією та підвищує ефективність надання допомоги в кризових умовах.

Аналіз переваг використання цифрових платформ показав, що вони сприяють підвищенню доступності соціальних послуг, скороченню часових витрат, забезпеченню прозорості діяльності соціальних інституцій і покращенню якості обслуговування населення. Інтеграція різних сервісів у єдине цифрове середовище створює умови для комплексного підходу до надання соціальної підтримки. Аналіз дозволяє зробити узагальнені висновки щодо їхнього значення та перспектив розвитку.

Цифрові платформи стали невід’ємною складовою сучасної соціальної політики, адже вони забезпечують новий рівень взаємодії між громадянами та державними інституціями. Їхнє застосування сприяє підвищенню доступності соціальних послуг, особливо для мешканців віддалених територій, людей з

інвалідністю та осіб похилого віку. Вони долають географічні та соціальні бар’єри, створюючи умови для рівного доступу до ресурсів і послуг, а також формують нову модель комунікації, де громадянин отримує інформацію та підтримку у зручному цифровому форматі.

Серед ключових переваг цифрових платформ варто відзначити скорочення часових витрат, зменшення бюрократичних процедур, автоматизацію обліку та інтеграцію даних з державними реєстрами. Важливим є також підвищення прозорості діяльності соціальних інституцій, адже цифрові системи ускладнюють можливість зловживань та корупційних дій, формуючи довіру громадян до державних органів.

Водночас цифровізація соціальної сфери супроводжується низкою викликів. Найбільш значущими є проблема цифрової нерівності, загрози інформаційній безпеці, залежність від технічної інфраструктури та ризик зниження рівня особистої взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. Недостатня цифрова грамотність окремих груп населення може призводити до їхнього виключення із системи соціальної підтримки, а порушення конфіденційності даних здатні підірвати довіру до цифрових сервісів.

Правові та етичні аспекти також потребують особливої уваги. Відсутність чітких стандартів щодо зберігання та використання даних, а також недостатня врегульованість застосування інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, можуть створювати додаткові бар’єри для ефективного функціонування системи.

Отже, цифрові платформи у соціальній роботі є потужним інструментом модернізації соціальної політики, але їхня ефективність можлива лише за умови комплексного підходу. Він має враховувати технологічні, правові, організаційні та соціальні чинники, супроводжуватися розвитком інфраструктури, підвищенням цифрової грамотності населення та професійної компетентності соціальних працівників. Лише баланс між інноваційним розвитком і захистом прав громадян здатний забезпечити сталий ефект від цифрової трансформації.

РОЗДІЛ 3
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ В УКРАЇНІ

Дослідження цифрових платформ у соціальній роботі набуває не лише теоретичного, а й прикладного значення, що проявляється у впровадженні конкретних цифрових інструментів. Їх використання забезпечує доступ громадян до соціальних послуг, підвищує ефективність роботи установ і сприяє прозорості процесів. Практична реалізація цифрових рішень свідчить про поступову трансформацію соціальної роботи відповідно до сучасних технологічних вимог.

Цифрові платформи створюють умови для формування єдиних інформаційних систем, інтеграції даних із державних реєстрів і забезпечення адресності соціальної допомоги. Завдяки цьому зменшується ризик дублювання виплат, посилюється контроль за використанням ресурсів і зростає рівень довіри громадян до соціальних інституцій. Додатково відкриваються можливості для дистанційної комунікації, електронного супроводу випадків і проведення онлайн-консультацій, що набуває особливої актуальності в умовах кризових ситуацій, зокрема воєнного стану чи пандемії.

Цифровізація сприяє розвитку інклюзивності, оскільки електронні сервіси враховують потреби різних соціальних груп, включаючи осіб з інвалідністю та людей похилого віку. Забезпечується рівний доступ до послуг незалежно від місця проживання чи фізичних обмежень, що формує нову модель соціальної взаємодії, орієнтовану на зручність користувача.

Цифрова трансформація соціальної сфери в Україні має не лише концептуальний, а й практичний характер, оскільки вже змінює підходи до організації соціальної роботи. Поєднання технологічних інновацій із гуманістичними принципами сприяє підвищенню прозорості, ефективності та

адресності соціальної підтримки, формуючи сучасну модель соціального захисту, орієнтовану на потреби людини.

3.1. Сучасний стан використання цифрових платформ у соціальній сфері України

На сучасному етапі розвитку українського суспільства цифрові технології стали важливою складовою функціонування соціальної сфери. Формування системи цифрових платформ у сфері соціального захисту є результатом державної політики цифрової трансформації, спрямованої на підвищення ефективності управління, доступності послуг і прозорості діяльності соціальних інституцій.

Цифрові платформи у соціальній сфері являють собою інтегровані інформаційні системи, що поєднують державні реєстри, електронні сервіси та засоби комунікації. Їх використання формує єдине цифрове середовище для взаємодії між громадянами, соціальними працівниками та органами влади. Така модель дозволяє перейти від розрізненого надання послуг до комплексної системи соціальної підтримки.

Центральне місце у цій системі займають універсальні цифрові платформи, які забезпечують доступ до широкого спектра соціальних послуг. Через них громадяни можуть подавати заяви, оформлювати документи, отримувати довідки та взаємодіяти з державними установами дистанційно. Використання таких сервісів зменшує адміністративні бар’єри, спрощує процедури та підвищує швидкість обслуговування.

Суттєвий поштовх розвитку цифрових платформ відбувся в умовах воєнного стану. Масове переміщення населення, руйнування інфраструктури та зростання потреб у соціальній допомозі вимагали оперативних рішень. Електронні сервіси дали можливість забезпечити безперервність соціальної

підтримки, організувати дистанційну реєстрацію внутрішньо переміщених осіб і здійснювати виплати без затримок.

Інтеграція цифрових платформ із державними реєстрами підвищує точність і ефективність надання соціальних послуг. Автоматизована перевірка даних дозволяє зменшити кількість помилок і забезпечити адресність допомоги. Додатково з’являються можливості для аналітики та прогнозування соціальних потреб населення, що має значення для формування соціальної політики.

Водночас розвиток цифрових платформ відбувається нерівномірно. У різних регіонах рівень доступу до електронних сервісів залежить від якості інфраструктури та рівня цифрової грамотності населення. Така ситуація вказує на необхідність подальшого вдосконалення системи цифрових послуг і розширення можливостей їх використання.

Сучасний стан цифровізації соціальної сфери можна охарактеризувати як етап формування цілісної цифрової системи, яка забезпечує доступність послуг, підвищує ефективність соціальної політики та створює основу для подальшого розвитку соціальної роботи в умовах цифрового середовища.

3.2. Аналіз використання цифрових платформ (за результатами анкетування)

З метою оцінки ефективності використання цифрових платформ у соціальній роботі було проведено анкетування серед 18 респондентів (див. додаток А)., серед яких були як отримувачі соціальних послуг, так і фахівці соціальної сфери. Такий підхід дозволив врахувати різні точки зору щодо функціонування цифрових сервісів.

Детальні результати анкетування наведені у додатку Б. Візуалізацію результатів анкетування подано у вигляді діаграм (див. додаток В). Перше питання стосувалося оцінки доступності соціальних послуг через цифрові платформи. Отримані результати показали, що 66,7% респондентів задоволені

або скоріше задоволені рівнем доступності (рис. 1). Це свідчить про те, що цифрові сервіси дійсно спрощують взаємодію громадян із соціальними установами та зменшують бар'єри у доступі до допомоги. Водночас наявність менш задоволених користувачів може вказувати на нерівномірність доступу до цифрових ресурсів або труднощі у користуванні ними.

Друге питання було спрямоване на визначення впливу цифрових платформ на економію часу. 77,7% опитаних зазначили, що використання електронних сервісів дозволяє скоротити часові витрати (рис. 2). Такий результат підтверджує, що цифровізація є ефективним інструментом оптимізації адміністративних процесів і сприяє підвищенню оперативності надання соціальних послуг.

Наступне питання стосувалося зручності використання цифрових платформ. Більшість респондентів (72,2%) оцінили інтерфейс як зрозумілий або достатньо зручний (рис. 3). Проте 27,7% опитаних відзначили певні труднощі, що може бути пов'язано з недостатнім рівнем цифрової грамотності або складністю окремих функцій. Це вказує на необхідність удосконалення інтерфейсів і адаптації сервісів до різних груп користувачів.

Окрему увагу було приділено рівню довіри до захисту персональних даних. Лише половина респондентів (50%) висловила впевненість у безпеці своїх даних, тоді як інші продемонстрували обережне або негативне ставлення (рис. 4). Такий результат свідчить про недостатній рівень довіри до цифрових платформ і підкреслює актуальність проблеми кібербезпеки.

Питання щодо інклюзивності цифрових сервісів показало, що 61,1% респондентів вважають їх доступними для різних категорій населення (рис. 5). Водночас значна частина опитаних вказує на недосконаліть адаптації сервісів, що підтверджує необхідність врахування потреб людей з інвалідністю, осіб похилого віку та інших вразливих груп.

Оцінка ефективності цифрових платформ у кризових умовах засвідчила, що 72,2% респондентів визнають їх важливим інструментом забезпечення

безперервності соціальної допомоги (рис. 6). Це підтверджує значущість цифрових технологій у періоди нестабільності, зокрема в умовах воєнного стану.

Рівень задоволеності роботою соціальних працівників у цифровому середовищі також оцінювався в ході опитування. Більшість респондентів надали позитивні оцінки, що свідчить про ефективність онлайн-консультацій та електронного супроводу клієнтів (рис. 7).

Загальна оцінка використання цифрових платформ є переважно позитивною: 55,5% опитаних визначили її як високу або дуже високу (рис. 8). Отримані результати свідчать про позитивне сприйняття цифровізації соціальної сфери, хоча наявність критичних зауважень вказує на необхідність подальшого вдосконалення цифрових сервісів.

Узагальнюючи результати анкетування, можна зробити висновок, що цифрові платформи відіграють важливу роль у підвищенні ефективності соціальної роботи. Водночас виявлені проблеми, пов’язані з рівнем цифрової грамотності, доступністю технологій і довірою до безпеки даних, потребують комплексного вирішення.

3.3. Рекомендації щодо вдосконалення цифрових платформ у соціальній роботі

Результати дослідження використання цифрових платформ у соціальній роботі дозволяють сформулювати низку рекомендацій, спрямованих на підвищення їх ефективності та усунення виявлених проблем.

Підвищення рівня цифрової грамотності населення є одним із ключових напрямів розвитку. Частина користувачів відчуває труднощі під час роботи з електронними сервісами, що підтверджує необхідність організації навчальних заходів. Проведення тренінгів, консультацій та освітніх програм сприятиме

формуванню навичок користування цифровими платформами, особливо серед людей похилого віку та внутрішньо переміщених осіб.

Розширення доступу до цифрової інфраструктури також має суттєве значення. Нерівномірний рівень доступу до інтернету та технічних засобів обмежує можливості окремих груп населення. Поліпшення якості інтернет-зв’язку, забезпечення доступу до необхідних пристроїв і розвиток цифрових сервісів у громадах дозволять зменшити прояви цифрової нерівності.

Питання захисту персональних даних потребує підвищеної уваги. Частина респондентів висловлює недовіру до безпеки цифрових платформ, що вказує на необхідність посилення кіберзахисту. Використання сучасних технологій шифрування, удосконалення механізмів захисту інформації та інформування користувачів про безпечне користування сервісами сприятимуть підвищенню рівня довіри.

Адаптація цифрових платформ до потреб різних соціальних груп є ще одним важливим напрямом. Інтерфейси повинні бути зрозумілими та доступними для людей з інвалідністю, осіб похилого віку та інших вразливих категорій населення. Використання принципів універсального дизайну дозволить зробити цифрові сервіси більш інклюзивними.

Покращення зручності користування платформами передбачає спрощення навігації, логічну структуру сервісів та зрозуміле розташування функцій. Зменшення складності використання позитивно вплине на рівень задоволеності користувачів і знизить кількість помилок під час оформлення послуг.

Розвиток інтеграції між цифровими платформами сприятиме формуванню єдиного інформаційного середовища. Об’єднання різних сервісів і реєстрів забезпечить узгодженість даних, підвищить ефективність взаємодії між установами та дозволить уникнути дублювання інформації.

Поряд із цифровими інструментами важливо зберігати можливість особистої взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. Поєднання

дистанційних і традиційних форм роботи забезпечує більш якісну та індивідуалізовану підтримку, особливо у складних життєвих ситуаціях, коли необхідні емпатія, довіра та глибоке розуміння потреб людини. Особистий контакт дозволяє краще оцінити обставини життя клієнта та прийняти більш обґрунтовані рішення щодо надання допомоги.

Розвиток цифрових сервісів для роботи в кризових умовах має стратегічне значення для функціонування соціальної сфери. Електронні платформи забезпечують оперативну комунікацію, швидке реагування на потреби населення та безперервність соціальних послуг навіть за умов обмеженого доступу до установ. Використання таких інструментів дозволяє своєчасно виявляти проблеми, координувати допомогу та підтримувати зв’язок із клієнтами незалежно від їхнього місцезнаходження.

Комплексне впровадження зазначених заходів сприятиме підвищенню ефективності цифрових платформ і забезпечить їх відповідність сучасним вимогам соціальної роботи. Узгоджене поєднання технологічних рішень із традиційними підходами створює умови для формування стійкої, гнучкої та орієнтованої на потреби людини системи соціальної підтримки.

Аналіз практичних аспектів використання цифрових платформ у соціальній роботі показав, що їх впровадження вже має відчутний вплив на організацію та ефективність надання соціальних послуг в Україні. Цифрові технології забезпечують доступність допомоги, скорочують часові витрати та спрощують взаємодію між громадянами і соціальними інституціями.

Оцінка сучасного стану цифровізації свідчить про формування інтегрованої системи електронних сервісів, яка поєднує державні реєстри, інформаційні ресурси та засоби комунікації. Використання таких інструментів дозволяє підвищити оперативність соціальної підтримки та забезпечити безперервність надання послуг, зокрема в умовах воєнного стану.

Результати анкетування підтвердили загалом позитивне сприйняття цифрових платформ користувачами. Більшість респондентів відзначили

зручність, доступність і економію часу під час отримання соціальних послуг. Водночас виявлено проблемні аспекти, зокрема недостатній рівень довіри до захисту персональних даних, труднощі у користуванні окремими сервісами та обмежену адаптацію платформ до потреб різних категорій населення.

Отримані дані дозволяють стверджувати, що ефективність цифрових платформ залежить не лише від технічного рівня їх реалізації, а й від рівня цифрової грамотності населення, доступності інфраструктури та якості організації роботи соціальних служб. Наявні проблеми потребують системного підходу та подальшого вдосконалення цифрових рішень.

Запропоновані рекомендації спрямовані на підвищення ефективності функціонування цифрових платформ і передбачають розвиток цифрових навичок населення, розширення доступу до технологій, посилення захисту даних, підвищення інклюзивності сервісів та вдосконалення їх інтерфейсів. Збереження поєднання цифрових і традиційних форм соціальної роботи розглядається як необхідна умова забезпечення якісної підтримки населення.

Отримані результати дослідження підтверджують, що цифрові платформи виступають важливим інструментом розвитку сучасної соціальної роботи. Їх подальше вдосконалення сприятиме підвищенню якості соціальних послуг, ефективності соціальної політики та адаптації системи соціального захисту до сучасних викликів.

ВИСНОВКИ

У ході дослідження цифрових платформ у соціальній роботі досягнуто поставленої мети та виконано визначені завдання. Проведений аналіз дозволив узагальнити теоретичні підходи, охарактеризувати сучасний стан цифровізації соціальної сфери в Україні та визначити практичні аспекти використання цифрових платформ.

У межах першого розділу уточнено сутність понять «цифрова платформа», «соціальна робота» та «цифрова компетентність». Цифрові платформи розглядаються як інтегровані інформаційні системи, що забезпечують взаємодію між громадянами, соціальними працівниками та державними інституціями. Встановлено, що їх використання трансформує соціальну роботу, поєднуючи традиційні підходи з сучасними технологічними рішеннями. Проаналізовано нормативно-правове забезпечення цифровізації, яке створює основу для функціонування електронних сервісів і гарантує захист прав громадян.

У другому розділі досліджено особливості використання цифрових платформ у соціальній роботі України. Встановлено, що державні цифрові сервіси, зокрема платформа «Дія», Соціальний портал Міністерства соціальної політики та Єдина інформаційна система соціальної сфери, забезпечують доступність соціальних послуг і підвищують ефективність їх надання. Регіональний аналіз на прикладі Запоріжжя показав, що цифрові інструменти активно застосовуються в діяльності органів соціального захисту, особливо в умовах воєнного стану та роботи з внутрішньо переміщеними особами. Визначено ключові переваги цифрових платформ — доступність, швидкість, прозорість і ефективність, а також основні ризики, серед яких цифрова нерівність, загрози інформаційній безпеці та зниження рівня особистої взаємодії.

У третьому розділі проаналізовано практичні аспекти використання цифрових платформ. Результати анкетування підтвердили загалом позитивне

ставлення користувачів до цифрових сервісів, зокрема їхню зручність і здатність економити час. Водночас виявлено проблеми, пов’язані з рівнем цифрової грамотності, довірою до безпеки даних та інклюзивністю сервісів. На основі отриманих результатів розроблено рекомендації щодо вдосконалення цифрових платформ, які передбачають розвиток цифрових навичок населення, удосконалення інфраструктури, посилення кіберзахисту та підвищення доступності сервісів для різних соціальних груп.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному аналізі використання цифрових платформ у соціальній роботі з урахуванням сучасних українських реалій, зокрема умов воєнного стану та зростання кількості вразливих категорій населення. У роботі узагальнено теоретичні підходи до цифровізації соціальної сфери, визначено взаємозв’язок між рівнем цифрової грамотності та ефективністю використання електронних сервісів, а також обґрунтовано необхідність поєднання цифрових і традиційних форм соціальної роботи. Практична цінність полягає у розробці рекомендацій, які можуть бути використані у діяльності соціальних служб та органів соціального захисту населення.

Результати дослідження підтверджують, що цифрові платформи є важливим інструментом модернізації соціальної роботи. Їх використання сприяє підвищенню доступності соціальних послуг, оптимізації управлінських процесів та розвитку нових форм взаємодії між державою і громадянами. Подальший розвиток цифрових платформ повинен здійснюватися з урахуванням необхідності подолання цифрової нерівності, забезпечення безпеки персональних даних і збереження гуманістичної складової соціальної роботи.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. 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.

2. Алексеєнко Т. М. Цифрові технології у сфері соціальних послуг: тенденції та перспективи. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2019. №2. С. 45-52.

3. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: Виклики та перспективи. *Public Administration and Social Work*. 2024. №1. С. 38-42.

4. Бородін Є., Піскоха Н., Демошенко Г. Проблеми і переваги цифровізації місцевого самоврядування. *Public administartion aspects.* 2021. №9 (4). С. 95-103.

5. Бражко О., Січкар Н. Модернізація організаційного механізму державного управління системою соціальних послуг у контексті цифровізації. *Літопис Волині*. 2025. №31. С. 183-187. DOI: https://doi.org/10.32782/2305-9389/2024.31.28

6. Вознюк Н. І. Цифровізація соціальної сфери: сучасний стан та напрями розвитку в Україні. Проблеми забезпечення прав і свобод людини : зб. матеріалів X Міжнар. наук.-практ. конф. (Луцьк, 8 груд. 2023 р.). Луцьк : Вежа-Друк, 2023. С. 165-167.

7. Воробйова Г. В., Зозуля С. С. Зарубіжні тренди соціальної політики захисту ветеранів. *Актуальні проблеми політики*. 2021. № 68. С. 90-95. DOI: https://doi.org/10.32837/app.v0i68.1288.

8. Гриценко А., Бурлай Т. Вплив цифровізації на соціальний розвиток. *Економічна теорія.* 2020. № 3. С. 24-51. DOI: https://doi.org/10.15407/etet2020.03.024

9. Гриценко А., Бурлай Т. Вплив цифровізації на соціальний розвиток. *Економічна теорія.* 2020. № 3. С. 24-51. DOI: https://doi.org/10.15407/etet2020.03.024

10. Гриценко Г. Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика.* 2024. №1 (47). С. 37-48.

11. Гунько С., Лях Т. Експертні оцінки викликів цифровізації соціальних послуг у сільських громадах. *Social Work and Education.* 2025. №3. С. 444-453. DOI: https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.3.12

12. Данилюк М. М., Дмитришин М. В., Горан Т. А. Цифровізація соціальних послуг. *Економіка. Фінанси. Право.* 2023. №8. С. 36-39.

13. Державна служба статистики України. URL: https://stat.gov.ua/ (дата звернення: 20.03.2026)

14. Дідківська О. Цифровізація соціальних послуг в Україні: досвід європейських країн і необхідність людського чинника. *Економіка і уравління.* 2025. №3. С.17-25. DOI: https://doi.org/10.32782/2312-7872.3.2025.2

15. Додон О., Коваленко О. Інформаційні технології в системі соціального захисту. *Modeling the development of the economic systems*. 2023. №2. С. 74-78. DOI: https://doi.org/10.31891/mdes/2023-8-10

16. Дослідження цифрової грамотності в Україні. 2023 рік. Міністерство цифрової трансформації України. URL: https://hromada.gov.ua/research/cifrova-gramotnist-v-ukrayini-2023 (дата звернення: 25.03.2026)

17. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство*. 2020. № 2 (15). С. 80-85

18. Єдина інформаційна система соціальної сфери успішно функціонує по всій Україні. URL: https://www.msp.gov.ua/press-center/news/yedyna-informatsiyna-systema-sotsialnoyi-sfery-uspishno-funktsionuye-po-vsiy-ukrayini (дата звернення: 20.02.2026)

19. Жаворонок А., Лопащук І. Цифровізація соціальної сфери в контексті забезпечення економічної безпеки держави. *Економічний простір.* 2024. №189. С. 253-258. DOI: https://doi.org/10.32782/2224-6282/189-45

20. Каркач А., Семигіна Т. Цифрова компетентність людей літнього віку. Таллін: Teadmus, 2024. 322 с.

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

22. Квітка, С. Цифрові трансформації як сучасний тренд періодичного циклу розвитку суспільства. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. Спецвипуск*. 2020. С. 131-134. http://doi.org/10.36.030/2664-3618-2020-si-131-134.

23. Костянтин Кошеленко розповів про цифрові новації в соціальній сфері на «DIGITAL BANKING. RECIPES GROWTH - 2023». URL: https://www.msp.gov.ua/press-center/news/kostyantyn-koshelenko-rozpoviv-pro-tsyfrovi-novatsiyi-v-sotsialniy-sferi-na-digital-banking.-recipes-growth-2023 (дата звернення: 22.03.2026)

24. Кулик І. В. Соціальна робота з різними групами клієнтів : навч. посіб. Івано-Франківськ: НАІР, 2020. 236 с.

25. Мальований М. І., Прокопчук О. Т., Улянич Ю. В. Діджитал-технології у соціальному забезпеченні. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2022. Вип. 100. Ч. 2 : Економічні науки. С. 291-298. DOI: 10.31395/2415-8240-2022-100-2-291-29.

26. Маршавін Ю., Кіцак Т., Кирилюк В. Посилення конкурентоспроможності ринку праці України в нових соціально-економічних реаліях. *Економіка і суспільство*. 2022. № 40. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-2.

27. Миколюк А. В. Діджиталізація та публічна комунікація як інструменти підвищення ефективності місцевого самоврядування. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2022. № 33. С. 45-50.

28. Міністерство цифрової трансформації України. Дія: цифрова держава. URL: https://diia.gov.ua/ (дата звернення: 18.03.2026)

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

30. Пінчук Р. С., Письменна О. П. Правовий захист учасників бойових дій та ветеранів війни. *Актуальні проблеми держави і права*. 2019. № 2. С. 175-183.

31. Полторак Л. Ю. Соціальна робота з різними групами клієнтів. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. 136 с.

32. Про завердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери: Посанова від 14 квітня 2021 р. № 404. Кабнет міністрів України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text (дата звернення: 13.04.2026)

33. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: Розпорядження від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р. Кабнет міністрів України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text (дата звернення: 20.04.2026)

34. Прокопчук О. Т., Мальований М. І., Улянич Ю. В. Інновації в системі соціального захисту. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2022. Вип. 100. Ч. 2 : Економічні науки. С. 18-28. DOI: 10.31395/2415-8240-2022-100-2-18-28.

35. Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні. *Наше право*. 2014. № 9. С. 175-181.

36. Рівень безробіття в Україні. Офіційний сайт Міністерства фінансів України. Режим доступу: https://index.minfin.com.ua/ua/labour/unemploy/register/ (дата звернення: 21.03.2026)

37. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.

38. Семигіна Т., Каркач А. «Е-інклюзія» літніх людей і соціальна робота. *Актуальні проблеми соціальної педагогіки та соціальної роботи: м-ли Всеукр.наук.-практ. конф.* (Умань, 11 жовтня 2019 р.). Умань : ВІЗАВІ, 2019. С. 130-133.

39. Скочко М., Салата Н. Вплив цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення. *Social Work and Education, Vol. 12*. 2025. №4. С. 650-660.

40. Соціальна робота: реалії та виклики часу: навчально-методичний посібник. Слов'янськ : Вид-во Б.І. Маторіна, 2021. 219 с.

41. Уланчук В. С., Соколюк С. Ю., Жарун О. В., Коротєєв М. А., Тупчій О. С. Аналіз проблеми безробіття в Україні в аспекті соціально-економічної безпеки. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2022. Вип. 100. Ч. 2 : Економічні науки. С. 170-178. DOI: 10.31395/2415-8240-2022-100-2-18-28.

42. Чернега І. І., Фротер О. С., Бондаренко Н. В., Бленда Н. О., Бурляй О. Л. Соціальне підприємництво та лідерство в процесі управління соціально-трудовими відносинами. *Наука і технології сьогодні*. 2023. № 1 (15). С. 72-84.

ДОДАТКИ

Додаток А

1. Наскільки ви задоволені доступністю соціальних послуг через цифрові платформи?

Дуже задоволений

Скоріше задоволений

Важко сказати

Скоріше незадоволений

Повністю незадоволений

2. Чи вважаєте ви, що цифрові сервіси економлять ваш час у порівнянні з традиційними процедурами?

Так, значно економлять

Частково економлять

Не бачу різниці

Займають більше часу

3. Наскільки зрозумілий та зручний інтерфейс цифрових платформ для вас?

Дуже зрозумілий і зручний

Досить зрозумілий

Складний, але можна користуватися

Дуже складний, потребую допомоги

4. Чи відчуваєте ви, що ваші персональні дані захищені під час використання цифрових сервісів?

Повністю захищені

Скоріше захищені

Не впевнений

Є ризики

Зовсім не захищені

5. Наскільки цифрові платформи враховують ваші особисті потреби (інклюзивність, адаптованість)?

Повністю враховують

Частково враховують

Майже не враховують

Зовсім не враховують

6. Чи допомагають цифрові сервіси підтримувати безперервність соціальної допомоги у кризових умовах (воєнний стан, пандемія)?

Так, значною мірою

Частково допомагають

Майже не допомагають

Зовсім не допомагають

7. Наскільки ви задоволені роботою соціальних працівників у цифровому середовищі (онлайн-консультації, електронний супровід)?

Дуже задоволений

Скоріше задоволений

Важко сказати

Скоріше незадоволений

Повністю незадоволений

8. Який загальний рівень вашої задоволеності цифровими платформами у соціальній сфері?

Дуже високий

Високий

Середній

Низький

Додаток Б

Кількісний і якісний аналіз отриманих результатів опитування

№ питання	**Варіант відповіді**	**Кількість**	**%**
Наскільки ви задоволені доступністю соціальних послуг через цифрові платформи?	Дуже задоволений	5	27,8%
	Скоріше задоволений	7	38,9%
	Важко сказати	2	11,1%
	Скоріше незадоволений	3	16,7%
	Повністю незадоволений	1	5,5%
Чи вважаєте ви, що цифрові сервіси економлять ваш час у порівнянні з традиційними процедурами?	Значно економлять	8	44,4%
	Частково економлять	6	33,3%
	Не бачу різниці	3	16,7%
	Займають більше часу	1	5,5%
На скільки зрозумілий та зручний інтерфейс цифрових платформ для вас?	Дуже зрозумілий	6	33,3%
	Досить зрозумілий	7	38,9%
	Складний, але можна	4	22,2%
	Дуже складний	1	5,5%
Чи відчуваєте ви, що ваші персональні дані захищені під час використання цифрових сервісів?	Повністю захищені	3	16,7%
	Скоріше захищені	6	33,3%
	Не впевнений	5	27,8%
	Є ризики	3	16,7%
	Зовсім не захищені	1	5,5%
Наскільки цифрові платформи враховують ваші особисті потреби (інклюзивність, адаптованість)?	Повністю враховують	4	22,2%
	Частково враховують	7	38,9%
	Майже не враховують	5	27,8%
	Зовсім не враховують	2	11,1%
Чи допомагають цифрові сервіси підтримувати безперервність соціальної	Значною мірою	7	38,9%
	Частково допомагають	6	33,3%
	Майже не допомагають	4	22,2%

допомоги у кризових умовах (воєнний стан, пандемія)?	Зовсім не допомагають	1	5,5%
Наскільки ви задоволені роботою соціальних працівників у цифровому середовищі (онлайн-консультації, електронний супровід)?	Дуже задоволений	5	27,8%
	Скоріше задоволений	6	33,3%
	Важко сказати	3	16,7%
	Скоріше незадоволений	3	16,7%
	Повністю незадоволений	1	5,5%
Який загальний рівень вашої задоволеності цифровими платформами у соціальній сфері?	Дуже високий	4	22,2%
	Високий	6	33,3%
	Середній	5	27,8%
	Низький	2	11,1%
	Дуже низький	1	5,5%

Додаток В

Рисунок 1. Рівень задоволеності доступністю соціальних послуг через цифрові платформи

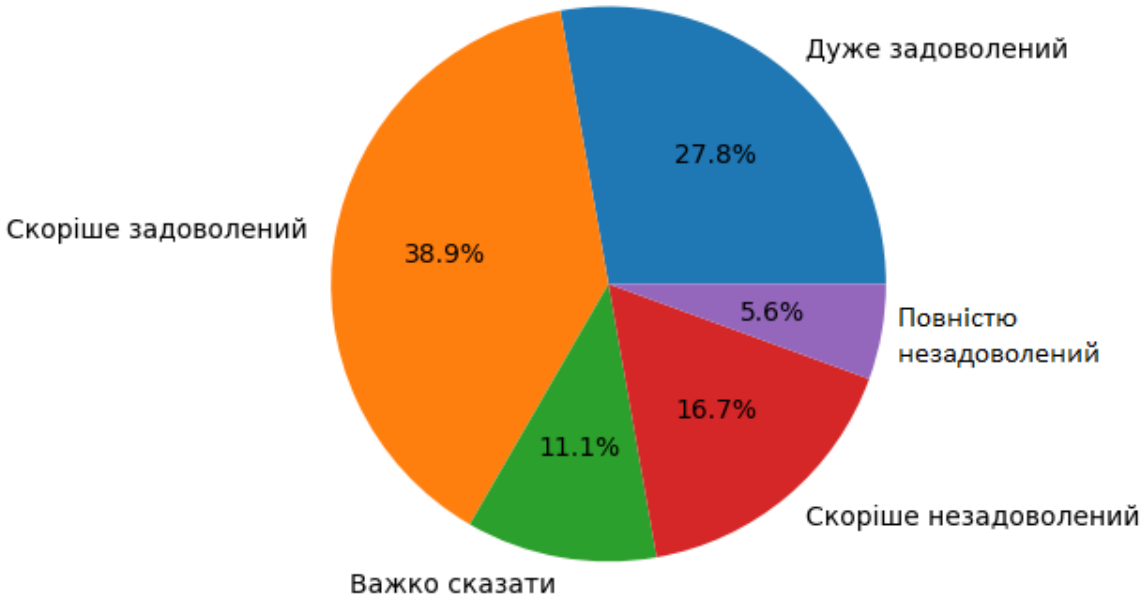


Рисунок 2. Оцінка впливу цифрових сервісів на економію часу користувачів

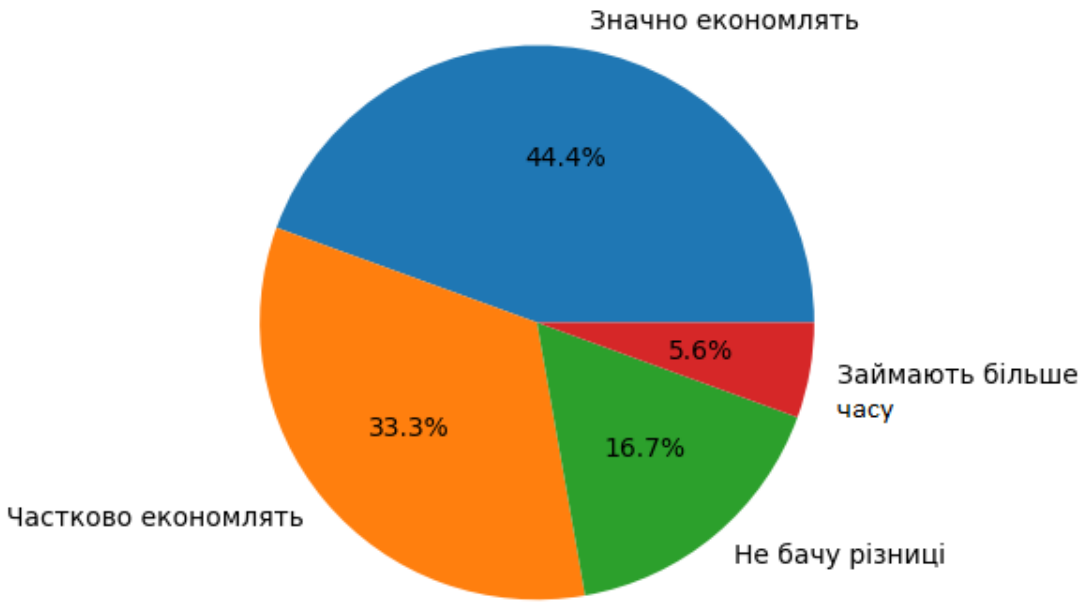


Рисунок 3. Оцінка зручності та зрозумілості інтерфейсу цифрових платформ

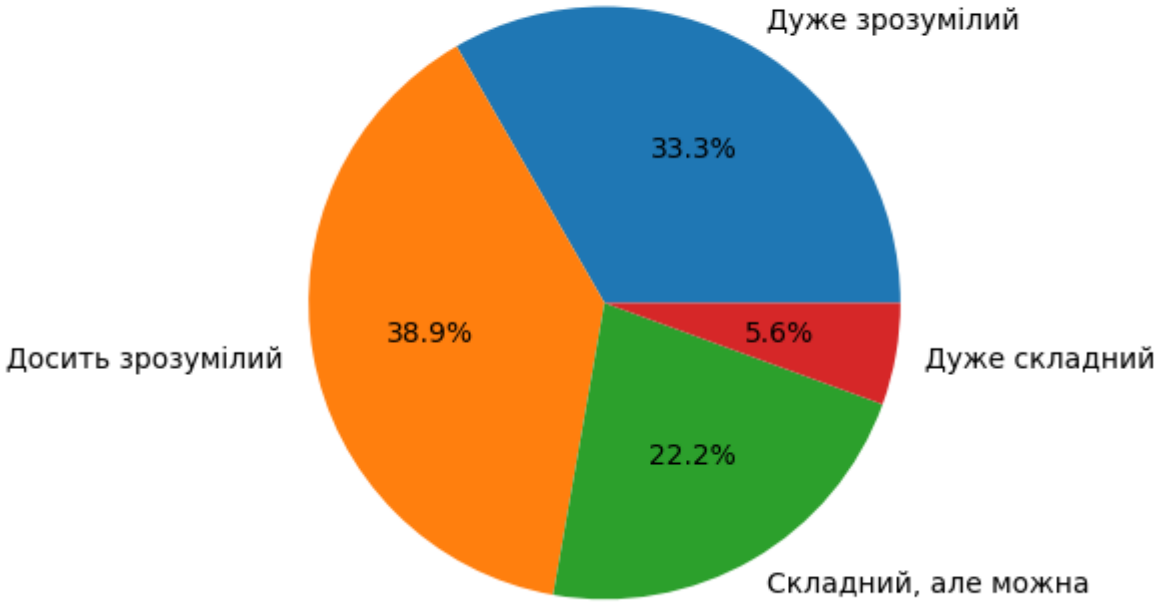


Рисунок 4. Рівень довіри користувачів до захисту персональних даних

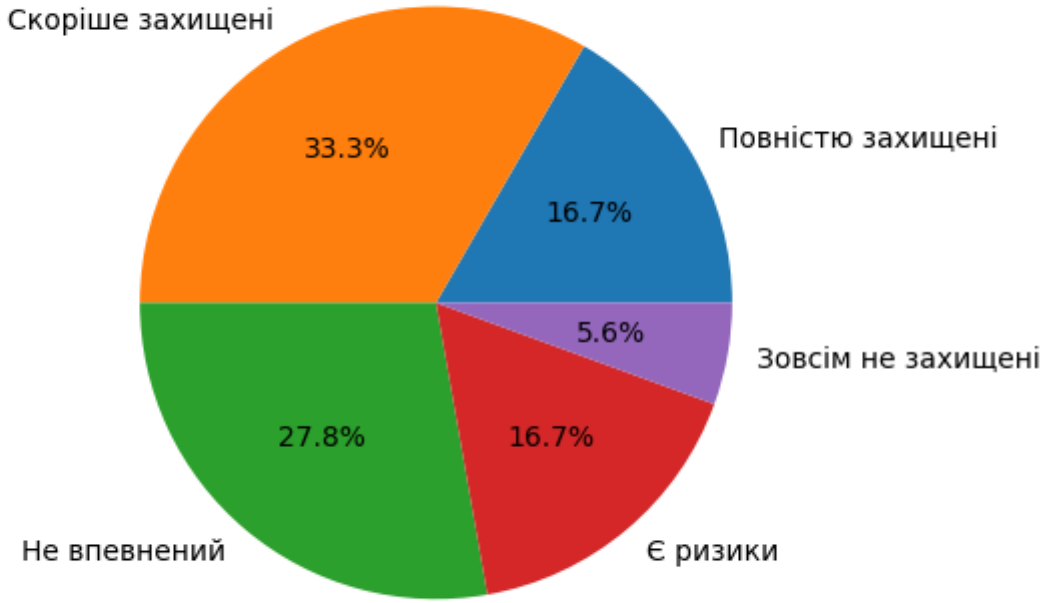


Рисунок 5. Оцінка інклюзивності та адаптованості цифрових платформ



Рисунок 6. Оцінка ефективності цифрових сервісів у кризових умовах

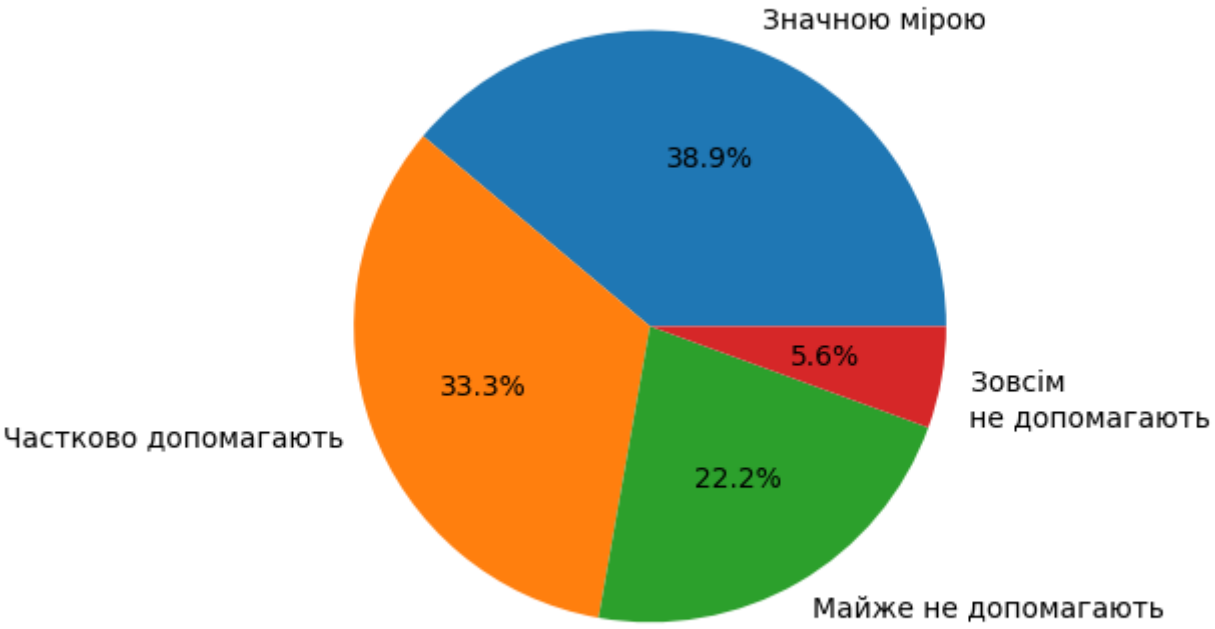


Рисунок 7. Рівень задоволеності роботою соціальних працівників у цифровому середовищі

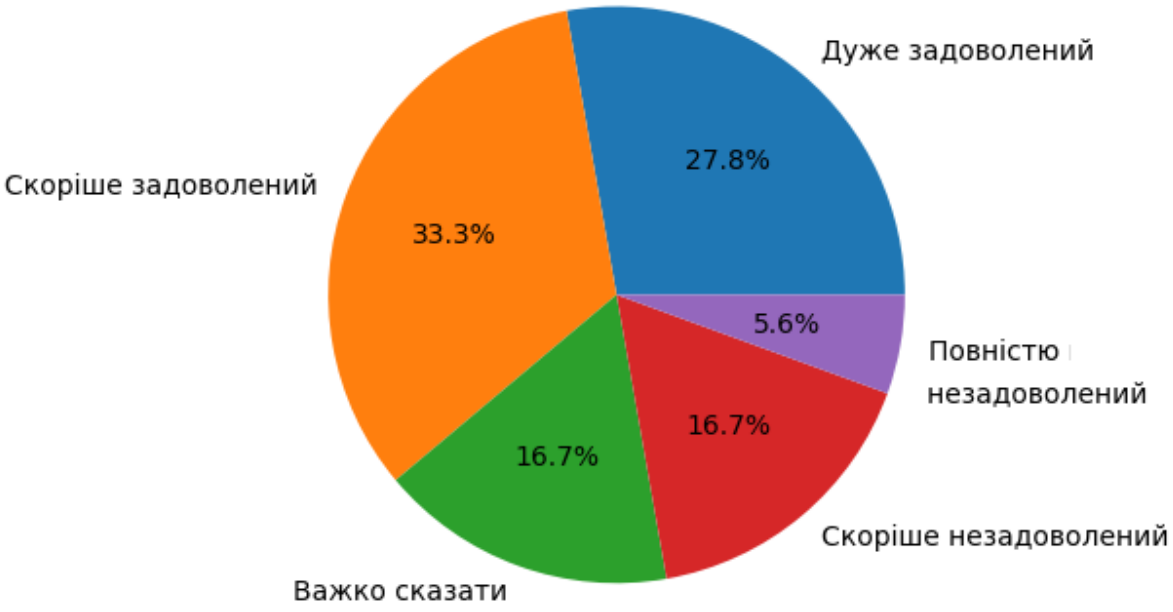
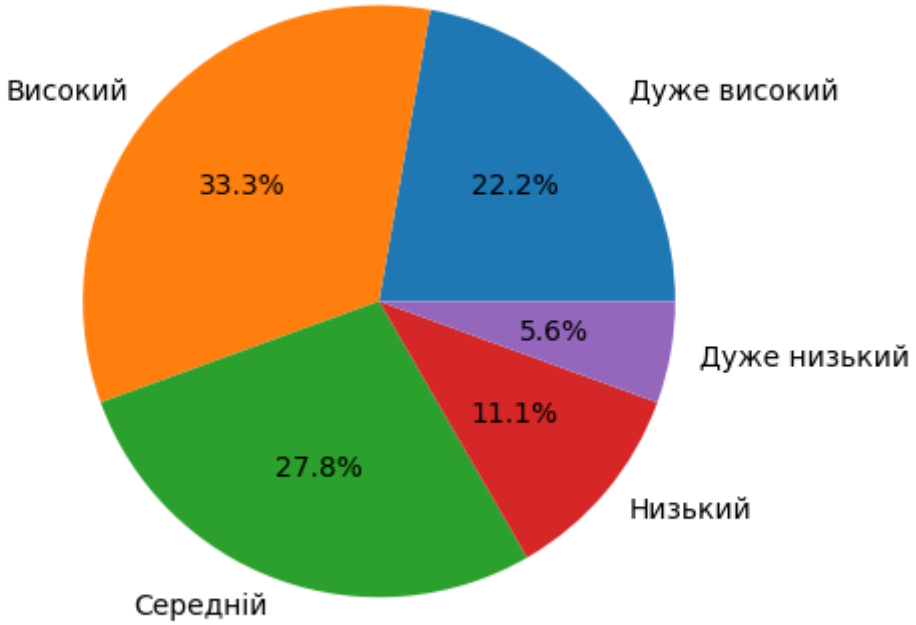


Рисунок 8. Загальний рівень задоволеності цифровими платформами у соціальній сфері



Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Федючок Нікіта Сергійович, студент 4 курсу, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: nikitaborjomi@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Цифрові платформи в соціальній роботі» 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;

– згоден 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 (студент) Федючок Н.С.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Маловічко О.В.