

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**Державний заклад «ПІВДЕННОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ К. Д. УШИНСЬКОГО»**

факультет початкового навчання

Кафедра педагогічних технологій початкової освіти

Кваліфікаційна робота бакалавра

**«ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ТА
ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ ДЛЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ»**

Виконала: здобувачка
освітнього ступеня бакалавра
денної форми навчання
ОПП «Соціальна робота»
спеціальності 231 Соціальна робота
Руденко Оксана Олегівна
(призвіще, ім'я, по батькові)

Науковий керівник:
кандидат педагогічних наук, доцент
(науковий ступінь, учене звання)
Леонова Вероніка Іванівна
(призвіще, ім'я, по батькові)

Одеса – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ТА ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	6
1.1. Поняття цифровізації соціальної сфери та її нормативно-правове регулювання в Україні.....	6
1.2. Класифікація цифрових інструментів та онлайн-платформ у соціальній роботі.....	17
1.3. Зарубіжний досвід впровадження цифрових технологій у надання соціальних послуг.....	27
Висновки до першого розділу.....	35
РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ТА ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ ДЛЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	37
2.1. Характеристика бази дослідження та результати методик.....	37
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.....	49
2.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності використання цифрових інструментів у наданні соціальних послуг.....	62
Висновки до другого розділу.....	72
ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ.....	82

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний розвиток інформаційних технологій вимагає інтеграції цифрових інструментів у всі сфери життя, зокрема у сферу соціальних послуг. З моменту початку війни значно зросла потреба у соціальних послугах, до яких можна швидко та легко отримати доступ, деколи через неможливість їх звичного отримання, та більш широкого використання онлайн-платформ і цифрових інструментів, оскільки вони стали незамінними для ефективної комунікації між постачальниками послуг та користувачами. Цифровізація соціальних послуг не тільки покращує методи роботи фахівців, але й гарантує, що біженці, люди з інвалідністю та люди похилого віку можуть отримати доступ до послуг з будь-якого місця. Використання дистанційного формату надання соціальних послуг клієнтам має базуватися на таких принципах: доступність соціальних послуг, адресність, індивідуальний підхід, законність, доступність дистанційного ресурсу, право клієнта на самовизначення способу комунікації, конфіденційність інформації, безпечність цифрової взаємодії для клієнта, дотримання етичних норм, постійна супервізія ефективності дистанційної роботи.

Водночас багато користувачів та фахівців сучасних соціальних послуг в межах онлайн-платформ не мають достатньої цифрової грамотності, що ускладнює використання наявних електронних інструментів. Це свідчить про те, що необхідно не лише впроваджувати цифрові інструменти, а й забезпечувати належне навчання для фахівців та пояснення в користуванні для користувачів. Тому дослідження використання цифрових інструментів та онлайн-активності в суспільстві є необхідним і справді актуальним завданням для сучасної соціальної роботи.

Мета дослідження. Теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості використання цифрових інструментів і онлайн-платформ для надання соціальних послуг.

Завдання дослідження.

1. Вивчити теоретичні основи цифровізації соціальних послуг та проаналізувати існуючі цифрові інструменти й онлайн-платформи, що використовуються в соціальній роботі.

2. Провести емпіричне дослідження на базі обраної організації з метою виявлення рівня використання та доступності цифрових послуг для клієнтів і волонтерів.

3. Розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності надання соціальних послуг засобами цифрових технологій.

Об'єкт дослідження. Процес використання цифрових інструментів та онлайн-платформ у діяльності громадської організації, що надає соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам та вразливим категоріям населення в умовах воєнного часу.

Предмет дослідження. Особливості використання цифрових інструментів та онлайн-платформ для надання соціальних послуг, виявлені в ході емпіричного дослідження з використанням діагностичних методик.

Методи дослідження. Теоретичні методи (аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури) та емпіричні методи: метод соціального картування [1], спрямований на виявлення структури соціальних послуг та ступеня їх цифрового охоплення; методика оцінки якості соціальних послуг SERVQUAL [11], що визначає розрив між очікуваннями та реальним сприйняттям якості послуг; шкала соціальної адаптації Холмса–Рас (SRRS) [24], що дозволяє оцінити рівень стресового навантаження клієнтів як чинника, що впливає на їхню здатність до цифрової взаємодії, — застосовувалася виключно до групи клієнтів та внутрішньо переміщених осіб; шкала соціальної підтримки MOS-SSS, що вимірює суб'єктивне

сприйняття соціальної підтримки за емоційною, інформаційною та інструментальною субшкалами.

База дослідження. Громадська організація «ПРОЖЕКТОР» м. Одеса. Респонденти – 22 особи, 12 з яких є клієнтами та ВПО, 10 – волонтери.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку джерел (31 найменування) та додатків. Загальний текст кваліфікаційної роботи містить 94 сторінки, 16 таблиць та 8 діаграм.

РОЗДІЛ І

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ТА ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття цифровізації соціальної сфери та її нормативно-правове регулювання в Україні

Цифровізація – це процес застосування цифрових технологій до всіх аспектів суспільного життя. Вона стосується переходу від аналогових методів збору, обробки та передачі даних до цифрових форм. У науковій літературі цифровізація визначається не лише як технологічна зміна, а й як складний соціальний процес, що змінює засоби комунікації та механізми взаємодії між громадянами, державою та бізнесом. В умовах сучасної глобалізації цифрова трансформація стала ключовим інструментом підвищення ефективності державного управління та покращення якості державних послуг. Жаворонок А. та Лопашук І. розглядають цифровізацію як комплексний процес технологічної трансформації, що охоплює всі сфери суспільного життя та безпосередньо впливає на якість державного управління і надання публічних послуг [5].

Цифрова трансформація є стратегічним пріоритетом розвитку соціальної відповідальності. Колосок А., Мартинюк Т. та Мельник О. зазначають, що діджиталізація надання соціальних послуг є одним із ключових напрямів модернізації системи соціального захисту, що дозволяє суттєво підвищити доступність та якість послуг для вразливих категорій населення [10ВВ]. Впровадження нових інструментів у систему соціального забезпечення оптимізує адміністративні процеси, спрощує доступ громадян до державних виплат та зменшує ризик корупції завдяки повній прозорості даних. Єгорова-Луценко Т. наголошує, що впровадження електронного урядування та інформаційно-комунікаційних технологій у сфері соціального захисту

сприяє підвищенню прозорості роботи державних органів та забезпечує громадянам швидкий доступ до соціальних послуг. Вона також відзначає, що цифрові інструменти дають змогу оптимізувати адміністративні процеси та зменшити ймовірність корупційних проявів [4].

В Україні комплексна цифровізація соціального сектору впроваджується в рамках національної стратегії електронного урядування. В основі цієї стратегії лежить платформа «Дія» Міністерства цифрової трансформації. Впровадження нових технологічних рішень у систему соціального забезпечення не лише покращить адміністративні процеси, але й забезпечить прозорість, зрозумілість та адаптацію державної підтримки до індивідуальних потреб громадян.

Технологічні та інформаційні інструменти є основою модернізації застарілих механізмів соціального забезпечення. Вони значно покращують якість обслуговування, спрощують кожен етап розподілу ресурсів, зменшують бюрократичні затримки та полегшують доступ до виплат для всіх верств населення. Водночас ключовими питаннями залишаються кібербезпека, підвищення цифрових навичок громадян та рівний доступ до цифрових ресурсів. Майбутнє цифрового розвитку соціального сектору полягає у комплексному поєднанні передових технологій, сучасних правових структур та систематичній підготовці кваліфікованих спеціалістів.

Система надання соціальних послуг - це правова основа, принципи, способи і форми надання соціальних послуг, сукупність суб'єктів, що взаємодіють на всіх етапах організації надання соціальних послуг. Суб'єктами в процесі надання соціальних послуг є установи, які забезпечують соціальні послуги за рахунок державних коштів, отримувачі послуг та надавачі.

З метою забезпечення ефективної взаємодії між усіма суб'єктами цієї системи в умовах цифрового розвитку держави в Україні було створено Єдину інформаційну систему соціальної сфери (далі — ЄІССС). Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 404,

метою її створення є забезпечення цілісної автоматизації процесів у соціальній сфері шляхом оптимізації та розвитку електронної інформаційної взаємодії суб'єктів ЄІССС, спрямованої на забезпечення прозорості соціальної сфери, цифровізацію ринку соціальної підтримки та підвищення рівня її доступності для осіб, які її потребують [13].

Основою Єдиного соціального реєстру є власне Єдиний соціальний реєстр, який є центральною базою даних, що містить інформацію про всі соціальні виплати, субсидії та інші види соціальної допомоги. Його використання допомагає уникнути подвійних виплат, надавати адресну допомогу та запобігати шахрайству. Реєстр дозволяє органам соціального захисту отримувати доступ до актуальної інформації про всі виплати, що значно пришвидшує прийняття рішень та підвищує прозорість використання державних коштів.

Одним з головних нововведень Єдиного соціального реєстру є його інтеграція з порталом електронних послуг Єдиного уряду «Дія». Ця інтеграція дозволяє громадянам подавати заявки на соціальні виплати онлайн, здійснювати платежі та відстежувати статус своїх заявок без необхідності особистого відвідування відповідних органів. Портал «Дія» дозволяє здійснювати автоматичний обмін інформацією між державними інформаційними системами. Це зменшує кількість документів, які громадяни повинні подавати, оскільки система отримує необхідну інформацію безпосередньо з державних архівів.

До складу Єдиної інформаційної системи соціальної сфери входить підтримка вразливих груп населення та осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах та надання допомоги таким особам; надання соціального та пенсійного страхування, соціальної державної допомоги; надання допомоги особам з інвалідністю; захисту прав дітей; проведення соціальних заходів, соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю.

Постанова КМУ № 404 визначає широке коло функцій ЄІССС. Зокрема, до основних з них належить «логічне функціональне об'єднання електронних

інформаційних ресурсів Єдиної системи у визначених форматах за узгодженими показниками для автоматизованої обробки». Система дозволяє збирати та обробляти дані, що генеруються під час роботи компонентів системи, їх систематизацію та узагальнення, а також перетворювати роботу автоматизованих підсистем у форму, необхідну для подальшого аналізу та контролю. Її основним завданням є створення додаткових підпорядкованих моделей за потреби та моніторинг процесів обробки даних компонентів системи в режимі реального часу. Це включає перевірку інформації, отриманої від заявників, та визначення права на отримання соціальної допомоги та її розміру на момент затвердження та протягом усього періоду виплати допомоги. Крім того, ЄІССС виявляє випадки незаконних виплат соціальної допомоги та дозволяє стандартизовано автоматизувати численні операційні процеси, пов'язані із затвердженням соціальної допомоги – від отримання заяви до завершення виплати. Нарешті, система забезпечує незалежний від місцезнаходження доступ до своїх компонентів та користувачів через електронні комунікаційні мережі [13].

Правове регулювання цифровізації соціальної сфери в Україні формується на основі комплексу нормативно-правових актів, які визначають засади, механізми та напрями цифрової трансформації системи соціального захисту. Основоположним документом у цій сфері є Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року № 2671-VIII [6], який закріплює правові засади організації та надання соціальних послуг, визначає коло суб'єктів системи соціальних послуг, їхні права та обов'язки. Згідно зі статтею 1 закону, соціальні послуги – це заходи, спрямовані на запобігання або управління складними життєвими умовами та зменшення їх негативних наслідків для постраждалих осіб та їхніх сімей. Закон також містить перелік із 17 основних соціальних послуг, що надаються державою, та встановлює вимоги до діяльності державних, муніципальних та недержавних постачальників послуг. Важливо, що закон дозволяє укладати договори на надання соціальних послуг в електронному вигляді та створювати довідник

постачальників послуг та отримувачів послуг шляхом обміну електронними інформаційними ресурсами держави. Він створює правову основу для цифрової трансформації соціальних послуг [6].

Стратегічним документом у сфері цифрової трансформації соціальної сфери є Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери, схвалена Кабінетом Міністрів України у жовтні 2020 року [16]. Документ визначає основні цілі, пріоритети та очікування щодо цифрової трансформації соціального забезпечення. Зокрема, стратегія передбачає створення єдиного цифрового простору для соціальної сфери, забезпечення безперешкодного онлайн-доступу громадян до соціальних виплат, автоматизацію надання та виплати виплат, а також пропонування виплат авансом без попереднього запиту. Стратегія також визначає заходи для досягнення цифрової трансформації шляхом впровадження електронної системи виплат соціального забезпечення ЄІССС, розвитку електронних послуг у соціальному секторі та зміцнення цифрових навичок соціальних працівників [16].

Важливим кроком у практичній реалізації цифрової трансформації стало прийняття Постанови Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2020 року № 1278 «Про запровадження експериментального проекту з реалізації функціоналів першої черги Єдиної інформаційної системи соціальної сфери» [14]. Цим документом було започатковано практичне впровадження ЄІССС як єдиного цифрового середовища для взаємодії всіх суб'єктів системи соціального захисту. Постанова визначає перелік функцій, організацію та відповідальних осіб першої частини системи. Зокрема, передбачає інтеграцію ЄІССС з порталом «Дія», через який громадяни можуть отримувати соціальні виплати в електронному вигляді, а також запровадження єдиного реєстру соціального страхування як центральної бази даних отримувачів соціальної допомоги [14].

Загальні засади цифрової трансформації державного управління та публічних послуг закріплює Закон України «Про стимулювання розвитку

цифрової економіки в Україні» від 15 липня 2021 року № 1667-IX [10]. Цей закон встановлює правові та організаційні засади розвитку цифрової економіки та регулює державну підтримку цифрової трансформації різних секторів, зокрема соціального. Він вводить терміни «цифрова інфраструктура», «електронна взаємодія» та «цифрові послуги», створюючи єдину термінологію для правового регулювання цифрової трансформації в Україні. Його прийняття є важливим кроком до створення сприятливої правової бази для інтеграції цифрових технологій у систему соціального забезпечення [7].

Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки, схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 67-р [15], визначила ключові напрямки цифрової трансформації України та заклала основу для подальшого розвитку нормативно-правового регулювання цифрової трансформації суспільства. Тут окреслено ключові принципи цифрової трансформації, зокрема забезпечення рівного доступу до цифрових послуг для всіх громадян та покращення якості охорони здоров'я, освіти та соціальних послуг. Концепцію цифрової трансформації було визнано способом усунення соціальної нерівності та забезпечення розвитку інклюзивного суспільства, що безпосередньо впливає на сектор соціального забезпечення [15].

Підсумовуючи, аналіз нормативно-правової бази підтверджує, що в Україні розроблена комплексна правова архітектура для підтримки цифрової трансформації соціального сектору. Чинні закони, урядові постанови та програми розвитку забезпечують міцну правову основу для інтеграції IT-рішень у систему соціального забезпечення. Вони не лише регулюють електронний обмін інформацією між постачальниками послуг, але й дозволяють громадянам дистанційно отримувати доступ до державних гарантій. Водночас динамічний характер цифрової трансформації вимагає постійної адаптації законодавства до нових технологій та швидкого реагування на труднощі, що виникають під час їх практичного застосування.

*Таблиця 1.1***Нормативно-правові акти у сфері цифровізації соціальної сфери України**

№	Назва документу	Дата прийняття	Основний зміст
1.	Закон України «Про соціальні послуги» №2671-VIII	17.01.2019	Визначає правові засади надання соціальних послуг, закріплює можливість укладання договорів в електронному форматі та ведення електронних реєстрів
2.	Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки» №67-р	17.01.2018	Визначає ключові напрями цифровізації України, зокрема у сфері соціального захисту
3.	Постанова КМУ «Про запровадження експериментального проекту з реалізації функціоналів першої черги ЄІССС» №1278	11.11.2020	Започатковане практичне впровадження ЄІССС та інтеграцію з порталом «Дія»
4.	Розпорядження КМУ «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» №1359-р	28.10.2020	Визначає цілі, пріоритети та механізми цифрової трансформації соціального захисту
5.	Постанова КМУ «Про затвердження Положення про ЄІССС» №404	14.04.2021	Затверджує склад, структуру, функції та порядок функціонування ЄІССС
6.	Закон України «Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні» №1667-IX	15.07.2021	Визначає правові засади розвитку цифрової економіки та цифровізації публичних послуг

Одним із найважливіших цифрових інструментів у сфері соціальних послуг в Україні є єдиний електронний портал державних електронних послуг «Дія», запроваджений Міністерством цифрової трансформації

України. Через портал «Дія» громадяни можуть отримати доступ до широкого спектру державних послуг через Інтернет, особливо у сфері соціального страхування. Завдяки порталу вони можуть подавати заявки на соціальну допомогу, виплати, субсидії та виплати без необхідності особистого відвідування установ соціального страхування. Головною перевагою «Дії» є принцип «єдиного вікна»: громадяни спілкуються лише через один портал, а обмін інформацією між публічними реєстрами та різними інформаційними системами здійснюється автоматично у фоновому режимі. Окрім порталу «Дія», значну роль у цифровій трансформації соціальних послуг відіграє соціальний портал Міністерства соціальних справ України. Цей портал є спеціалізованим електронним інструментом, розробленим спеціально для сектору соціального страхування. Він дозволяє постачальникам послуг та виплат спілкуватися в електронному вигляді, подавати заяви, отримувати рішення від установ соціального забезпечення в електронному вигляді та відстежувати статус своїх заяв. Єдиний портал інформує громадян про доступні соціальні виплати, вимоги до них та контактні дані постачальників послуг [17].

Важливим цифровим інструментом у сфері соціального забезпечення є система «Допомога», яка була запроваджена під час війни. Ця система дозволила мільйонам внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих груп електронно звертатися за соціальною допомогою до міжнародних організацій та держави. Система «Допомога» підключена до європейських установ соціального забезпечення та порталу «Дія», і дозволяє автоматично перевіряти дані заявників та створювати індекс одержувачів без зайвого бюрократичного адміністрування. За даними Кабінету Міністрів України, дані понад чотирьох мільйонів заявників на соціальну допомогу були перевірені через систему «Допомога» [8].

Загалом, впровадження цифрових інструментів та онлайн-платформ у сфері соціальних виплат повністю змінило спосіб взаємодії держави та громадян один з одним. У минулому подання заявки на соціальні виплати

вимагало багато документів особисто та відвідування різних установ, але сьогодні на більшість виплат можна подати заявку онлайн, на порталі «Дія», соціальному порталі Мінсоцполітики або через просту заявку. Це особливо важливо для вразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю, люди похилого віку та особи, переміщені всередині країни, оскільки їм дуже важко особисто відвідувати установи.

Незважаючи на значний прогрес у цифровій трансформації соціального сектору в Україні, цей процес пов'язаний з багатьма труднощами та викликами, які потребують системної уваги. Серед найсуттєвіших проблем – цифровий розрив, тобто нерівний доступ різних груп населення до цифрових інструментів та онлайн-платформ. Ця проблема особливо впливає на людей похилого віку, сільських жителів, людей з інвалідністю та тих, хто не може повною мірою скористатися електронними соціальними послугами через брак цифрових навичок або технічних можливостей. У таких ситуаціях цифрова трансформація, спрямована на спрощення доступу до соціальних послуг, може стати додатковим бар'єром для найбільш вразливих груп населення [10].

Серйозною проблемою є недостатня цифрова грамотність як користувачів соціальних послуг, так і персоналу сектору. Значна частина соціальних працівників, особливо люди похилого віку, часто стикається з труднощами у використанні нових цифрових систем та платформ. Це призводить до помилок введення даних, затримок в обробці запитів та зниження якості наданих послуг. Для вирішення цієї проблеми необхідно систематично навчати та розвивати соціальних працівників, модернізувати навчальні програми та впроваджувати інноваційні методи навчання використанню цифрових інструментів [10]. Кібербезпека та захист персональних даних громадян мають першорядне значення в цифрових системах соціального забезпечення. ЄІССС та інші електронні реєстри містять високочутливі персональні дані мільйонів громадян: інформацію про їхнє фінансове становище, стан здоров'я, склад сім'ї тощо. Через постійні

кібератак на українські військові органи влади та державну інфраструктуру ризик несанкціонованого доступу до цих даних значно зростає. Забезпечення належного рівня кібербезпеки цифрових систем у соціальній сфері є надзвичайно важливим завданням, успішне виконання якого суттєво вплине на довіру громадян до електронних соціальних послуг.

Особливою проблемою є недосконалість нормативно-правової бази, яка не завжди встигає за технологічним розвитком. У законодавстві щодо цифрової трансформації соціальних послуг існують прогалини та невідповідності, що перешкоджають практичному впровадженню цієї трансформації. Зокрема, електронна реєстрація користувачів соціальних послуг, юридична чинність електронних документів у соціальній сфері та відповідальність за порушення при обробці персональних даних потребують чіткіших положень [6]. Зрештою, найбільшою перешкодою є підтримка соціальних послуг у разі пошкодження або недоступності частин цифрової інфраструктури під час воєнного часу. Пошкодження енергетичної інфраструктури, перебої з електропостачанням та перебої в роботі мереж зв'язку безпосередньо впливають на можливість населення отримувати доступ до електронних соціальних послуг. Це підкреслює необхідність розробки механізмів підтримки надання соціальних послуг та забезпечення стійкості цифрової інфраструктури соціального сектору до зовнішніх потрясінь.

Отже, цифровізація соціальних послуг – це складний процес, спрямований на трансформацію традиційної системи соціального забезпечення шляхом впровадження сучасних цифрових технологій, електронних реєстрів та веб-платформ. Метою є підвищення ефективності, прозорості та доступності соціальних послуг для всього населення, особливо вразливих верств населення. В Україні цей процес реалізується через діяльність Європейської системи соціального забезпечення ЄІССС, порталу «Дія», системи електронної допомоги та соціального порталу Міністерства соціальних справ. Ці інструменти дозволяють громадянам отримувати

соціальні виплати онлайн без зайвих бюрократичних перешкод. Цифровізація соціальних послуг в Україні підтримується низкою законів та нормативних актів. Від Закону України «Про соціальні послуги України» до Стратегії цифрової трансформації соціальних послуг, ці правила визначають правову основу для впровадження електронних інструментів у систему соціального забезпечення. Водночас, подальший прогрес у цифровізації соціального сектору вимагає вирішення кількох завдань: усунення цифрової нерівності, зміцнення цифрових навичок експертів, забезпечення кібербезпеки та постійна адаптація законодавства до нових технологічних викликів.

1.2. Класифікація цифрових інструментів та онлайн-платформ у соціальній роботі

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у 21 столітті призвів до фундаментальних змін у всіх сферах суспільного життя, включаючи соціальні послуги. Впровадження цифрових інструментів та онлайн-платформ у соціальну роботу є не лише технологічною необхідністю, а й важливою передумовою для підвищення якості, доступності та ефективності соціального захисту населення [4]. Цифровізація соціальних послуг зараз вважається стратегічним пріоритетом державної політики та вимагає систематичного впровадження сучасних технологій у соціальну роботу [13].

У науковій літературі термін «цифрові інструменти» тлумачиться по-різному залежно від дослідницького контексту. Зокрема, роботи М. П. Васильєвої та І. А. Романової [3], а також О. Р. Артюхіна, І. В. Пещина та Н. В. Тілікіної [1] ілюструють багатогранність цього поняття. У ширшому сенсі цифрові інструменти включають програмне забезпечення, апаратне забезпечення та інформаційно-комунікаційні пристрої для захоплення, обробки, зберігання та передачі інформації [1]. У вузькому сенсі, цифрові інструменти в соціальному секторі включають системи електронної документації, бази даних, програми управління бізнес-процесами, мобільні додатки, чат-боти, системи електронного документообігу та інші технологічні рішення, що використовуються під час надання соціальних послуг [4]. Дослідники, зокрема Т. Холмс та Р. Рей [24], зазначають, що в контексті глобальної цифровізації все більша кількість соціальних послуг надається через веб-інструменти, такі як мобільні додатки, онлайн-платформи, штучний інтелект та віртуальна реальність. Це значно розширює можливості соціальної роботи, роблячи її більш гнучкою та чутливою до потреб.

Окрім концепції цифрових інструментів, важливо розуміти природу веб-платформ. Веб-платформа – це цифрове середовище, що базується на

Інтернеті, яке дозволяє взаємодіяти між різними групами користувачів: постачальниками послуг, одержувачами послуг та державними установами [17]. На відміну від окремих цифрових інструментів, веб-платформа – це комплексне рішення, яке інтегрує різні функції – від отримання заявок та рішень до консультацій, моніторингу та аналізу [8]. У контексті соціальної роботи веб-платформи дозволяють подавати заявки на соціальні виплати, відстежувати статус, отримувати доступ до професійної підтримки та обмінюватися інформацією в режимі реального часу без необхідності особистого відвідування установ соціального обслуговування [6].

Важливо розрізняти цифрові інструменти та веб-платформи, оскільки вони взаємопов'язані як в цілому, так і в окремих компонентах. Цифрові інструменти є компонентами веб-платформ, наприклад, електронний підпис, чат-бот або система перевірки бази даних, — вони є самостійними інструментами, які разом утворюють функціональну платформу [10]. Водночас веб-платформа може функціонувати як самодостатня екосистема, що поєднує різні цифрові інструменти для досягнення спільної мети: ефективного надання соціальних послуг [5]. У науковій літературі цифрові технології тлумачаться як технології електронної передачі, обробки та зберігання інформації [1], а їх застосування в соціальній роботі відкриває принципово нові можливості для покращення якості соціальних послуг для населення.

Використання цифрових інструментів та онлайн-платформ у соціальній роботі має низку специфічних характеристик, що відрізняють її від традиційних методів надання соціальних послуг. По-перше, доступність пропонує переваги: громадяни можуть отримувати соціальні виплати незалежно від місця проживання, фізичних можливостей чи часу доби. По-друге, вона пропонує ефективність: процедури подання заявок та прийняття рішень прискорюються завдяки автоматизації адміністративних процесів. По-третє, вона забезпечує прозорість: усі бенефіціари можуть відстежувати статус своєї заявки в режимі реального часу. По-четверте, вона дозволяє

здійснювати цільовий підхід: цифрові системи дозволяють точніше оцінювати потреби кожного окремого бенефіціара та забезпечують надання необхідних послуг. Нарешті, важливим аспектом є сумісність: здатність різних цифрових систем та платформ обмінюватися інформацією усуває необхідність повторного подання документів та полегшує взаємодію між різними установами соціального забезпечення.

У науковій літературі представлено кілька підходів до класифікації цифрових інструментів, що використовуються в соціальній роботі. Білецький О.П. зазначає, що цифрові технології, що використовуються в соціальній роботі, включають широкий спектр інструментів, від простих комунікаційних інструментів до складних аналітичних систем на основі штучного інтелекту, а їх системність є невід'ємною умовою їх ефективного використання в процесах соціального забезпечення [2]. Цифрові інструменти, що використовуються в соціальній роботі, можна класифікувати за кількома ключовими критеріями: функціональність, складність та сфера застосування.

За функціональністю цифрові інструменти поділяються на такі групи: перша, засоби комунікації та консультацій – відеоконференції (Zoom, Google Meet, Microsoft Teams), месенджери, чат-боти та онлайн-форуми допомоги. Вони забезпечують дистанційну взаємодію між соціальними працівниками та користувачами, а також особливо важливі в екстремальних випадках, коли фізичний доступ до послуг соціального забезпечення може бути обмежений. Друга – засоби управління інформацією та документами – електронні реєстри, бази даних, системи електронного документообігу та хмарні репозиторії. Вони дозволяють зберігати, обробляти та поширювати дані про клієнтів і сприяють швидкому прийняттю рішень щодо допомоги. Третя – засоби моніторингу та аналізу – системи збору та аналізу даних, інформаційні панелі, платформи звітності та інструменти візуалізації даних. Вони дозволяють моніторити ефективність соціальних послуг, виявляти проблемні області та робити обґрунтовані висновки. Четвертий – це інструменти надання послуг – платформи веб-додатків, системи електронних

платежів, мобільні додатки та незалежні портали. Вони забезпечують пряме електронне надання соціальних послуг.

Цифрові інструменти класифікуються на прості та просунуті рівні залежно від їхньої складності. Прості інструменти включають прості методи комунікації, які не потребують спеціальних технічних знань, такі як електронна пошта, обмін миттєвими повідомленнями та відеодзвінки. Передові інструменти охоплюють складні інформаційні системи, зокрема ЄІССС, системи штучного інтелекту для аналізу потреб користувачів та платформи великих даних, які вимагають спеціальної підготовки як для соціальних працівників, так і для адміністративного персоналу.

Залежно від їх застосування, цифрові інструменти в соціальній роботі далі поділяються на загальні та спеціалізовані категорії. Загальні інструменти, такі як портал «Дія» або електронна пошта, використовуються в усіх сферах соціального забезпечення. Спеціалізовані інструменти розроблені для певних груп користувачів, наприклад, спеціалізовані платформи для роботи з внутрішніми мігрантами, людьми з інвалідністю або сім'ями, які стикаються зі складними обставинами.

Метод електронного кейс-менеджменту відіграє вирішальну роль серед цифрових інструментів у соціальній роботі. Як метод соціальної роботи, управління кейс-менеджменту спрямоване на вирішення психологічних та соціальних проблем шляхом прямої взаємодії між соціальними працівниками та користувачами соціальних послуг, пропонуючи індивідуальне консультування, психологічну підтримку та допомогу вразливим верствам населення у подоланні складних життєвих ситуацій [18]. У процесі цифрової трансформації управління справами набуває нового виміру: воно впроваджується за допомогою спеціалізованих програм, які дозволяють соціальним працівникам вести електронну картотеку клієнта, документувати всі взаємодії, організовувати надання послуг та відстежувати зміни у стані клієнта. У 2024 році Міністерство соціальної політики України запровадило в регіонах систему електронного кейс-менеджменту. Ця система оцифровує всі

етапи надання соціальних послуг від початку до кінця [8]. Ще одним важливим методом є дистанційне консультування. Воно може проводитися синхронно через відеоконференцію та телефон або асинхронно - через електронну пошту, месенджери та онлайн-форми зворотного зв'язку. Переваги цього методу полягають у його гнучкості, доступності та можливості охопити користувачів у віддалених районах або тих, хто не може особисто відвідати установи соціального забезпечення. Окрім цифрових методів, активно використовується також проактивне надання соціальних послуг. На відміну від традиційного реактивного підходу, модель проактивного надання передбачає, що система автоматично ідентифікує людей, які потребують допомоги, як тільки користувач самотійно звертається по допомогу. Це робиться шляхом аналізу даних з різних публічних реєстрів. Наприклад, система може автоматично ідентифікувати сім'ю та надавати їм відповідні соціальні виплати ще до подання ними заяви. Цей принцип лежить в основі розробки порталу ЄІССС та українського порталу «Дія» [13].

Соціальні онлайн-платформи – це багатофункціональні цифрові середовища, що забезпечують комплексну взаємодію між усіма учасниками системи соціального забезпечення. Їх можна розділити на кілька основних типів залежно від їхніх цілей та цільової аудиторії.

Перший тип – це державні портали соціальних послуг: офіційні платформи, створені та експлуатовані державними організаціями для електронного надання соціальних послуг. До таких платформ належать український портал «Дія» та Соціальний портал Міністерства соціальної політики. Через ці портали громадяни можуть подавати заявки на соціальну допомогу, субсидії та пільги, отримувати інформацію про доступні послуги та відстежувати статус своїх заявок [17]. Ці платформи характеризуються високим рівнем безпеки, підключенням до публічних реєстрів та можливістю автоматичної перевірки даних користувачів.

Другий тип включає платформи, що експлуатуються міжнародними організаціями, що діють в Україні відповідно до умов воєнного стану. УВКБ ООН, ЮНІСЕФ, Міжнародна організація з міграції та інші організації створили власні цифрові платформи для надання гуманітарної допомоги та соціальної підтримки внутрішньо переміщеним особам та іншим вразливим групам. Ці платформи часто інтегровані з державними системами, зокрема з ЄІССС та порталом «Дія». Це запобігає дублюванню послуг та забезпечує комплексну підтримку користувачів [13].

Третя категорія включає платформи, якими керують недержавні організації та благодійні фонди. Вони створюються громадськими організаціями для надання соціальної підтримки людям з інвалідністю, сиротам, ветеранам, пенсіонерам тощо. Ці платформи зазвичай є більш гнучкими та краще адаптованими до потреб кожної цільової групи, але вони можуть бути менш функціональними, ніж публічні портали, з точки зору інтеграції з публічними реєстрами.

Четверта категорія включає платформи комунікації та психологічної підтримки: онлайн-середовища, що дозволяють здійснювати психологічну підтримку та групові заходи. Білецький О. П. зазначає, що цифрові технології відкривають нові можливості для соціальних працівників швидко реагувати на потреби своїх клієнтів, особливо у віддалених або важкодоступних районах [2]. До цієї категорії належать онлайн-платформи консультування, групи підтримки в соціальних мережах, програми психологічної допомоги та гарячі лінії, оснащені цифровим інтерфейсом.

Таблиця 1.2

Порівняльна характеристика онлайн-платформ у сфері соціальних послуг України

№	Назва платформи	Тип	Цільова аудиторія	Основні функції	Інтеграція з ЄІССС
1	Портал «Дія»	Державна	Усі громадяни	Подача заяв, отримання виплат, електронні документи	Так

2	Соціальний портал Мінсоцполітики	Державна	Отримувач і соціальних послуг	Інформування, подача заяв, реєстр надавачів	Так
3	єДопомога	Державна	ВПО, вразливі категорії	Верифікація даних, отримання гуманітарної допомоги	Так
4	Платформа УВКБ ООН	Міжнародна	ВПО, біженці	Реєстрація, отримання гуманітарної допомоги	Частково
5	Платформи благодійних фондів	Недержавна	Конкретні вразливі групи	Адресна допомога, психосоціальна підтримка	Ні
6	Онлайн консультування (Zoom, Teams)	Комунікаційна	Клієнти соціальних служб	Дистанційне консультування, психологічна підтримка	Ні

Впровадження цифрових інструментів та онлайн-платформ у соціальні послуги пропонує кілька суттєвих переваг порівняно з традиційними методами. По-перше, це підвищує доступність соціальних послуг: громадяни можуть запитувати та отримувати допомогу незалежно від місця проживання, стану здоров'я чи часу доби. Це особливо важливо для людей з інвалідністю, мешканців віддалених районів та внутрішньо переміщених осіб, які з різних причин не можуть особисто відвідувати установи соціального забезпечення. Білецький О. П. наголосив, що цифрові технології дозволяють соціальним працівникам швидше реагувати на потреби користувачів, особливо у важкодоступних районах [2].

Ще однією важливою перевагою є прозорість та підзвітність системи соціального забезпечення. Завдяки цифровим реєстрам та електронному документообігу всі транзакції можна фіксувати та перевіряти, що значно знижує ризик корупції та зловживань під час надання соціальної допомоги. За даними Міністерства цифрової трансформації України, у 2024 році 64% українців користувались державними онлайн-послугами, а відсоток користувачів порталу «Дія» зріс з 13% (2020) до 51% (2023). Водночас, 79%

користувачів позитивно оцінили свій досвід користування електронними послугами, що свідчить про високу задоволеність громадян якістю цифрових послуг у соціальному секторі. Однак використання електронних послуг значно варіюється залежно від віку: 89% респондентів віком 18-29 років користуються електронними послугами, тоді як для тих, кому за 70 років, цей показник падає лише до 30%. Основними причинами невикористання електронних послуг, які громадяни називають, є низький попит (69%), брак цифрових навичок (27%) та обмежена кількість пристроїв з доступом до Інтернету (19%). Ці дані підтверджують необхідність проактивних заходів для підтримки традиційних соціальних послуг та одночасного покращення цифрових навичок населення, особливо найбільш вразливих груп.

Таблиця 1.3

Порівняння традиційних та цифрових методів надання соціальних послуг

№	Критерії	Традиційний метод	Цифровий метод
1	Доступність	Обмежена робочим часом установи та місцем проживання	Цілодобово, з будь-якого місця з інтернетом
2	Час обробки заяв	Від кількох днів до кількох тижнів	Від кількох годин до кількох днів
3	Документообіг	Паперовий, потребує особистої присутності	Електронний, без необхідності відвідування
4	Прозорість	Обмежена, складно відстежити статус заяви	Висока, статус заяви доступний онлайн
5	Ризик корупції	Вищий через людський фактор	Нижчий завдяки автоматизації
6	Адресність допомоги	Залежить від кваліфікації працівника	Забезпечується автоматичною перевіркою даних
7	Доступність для осіб з інвалідністю	Обмежена, потребує фізичного пересування	Висока, не потребує фізичного пересування
8	Вартість адміністрування	Висока через великий штат працівників	Нижча завдяки автоматизації процесів

Таблиця 1.4**Переваги та недоліки цифрових інструментів у соціальній роботі**

№	Переваги	Недоліки
1	Цілодобова доступність соціальних послуг	Цифрова нерівність між різними групами населення
2	Скорочення часу обробки звернень	Ризики кібербезпеки та витоку персональних даних
3	Зниження корупційних ризиків	Складність використання для людей похилого віку
4	Автоматична верифікація даних	Залежність від стабільного інтернет-зв'язку
5	Проактивне надання послуг	Необхідність постійного оновлення програмного забезпечення
6	Економія державних коштів	Високі початкові витрати на впровадження
7	Прозорість розподілу допомоги	Ризик технічних збоїв у критичний момент
8	Інтеграція різних реєстрів в єдину систему	Недостатня цифрова компетентність частини соціальних працівників

Отже, цифрові інструменти та онлайн-платформи є невід'ємною частиною сучасної системи соціальних послуг, створюючи новий тип високоякісної взаємодії між державою та громадянами. За своєю функціональністю, складністю та масштабом цифрові інструменти для соціальних послуг можна розділити на інструменти комунікації та планування, управління, моніторингу та аналізу даних, а також інструменти для прямого надання послуг. Основними цифровими методами соціальних послуг є електронний кейс-менеджмент, дистанційне консультування та проактивне надання соціальних послуг, що значно підвищує ефективність соціальної підтримки населення.

Онлайн-платформи для соціальних послуг включають державні портали, платформи міжнародних організацій, платформи недержавних організацій та комунікаційні платформи, кожна з яких має специфічні функції та орієнтована на певну аудиторію. Порівняння традиційних та цифрових методів соціальних послуг показує значні переваги цифрової трансформації. Більша доступність, прозорість, прямі послуги та економічна ефективність. Однак впровадження цифрових інструментів створює низку викликів, таких як цифрова нерівність, ризики кібербезпеки та недостатня цифрова грамотність серед певних груп користувачів. Вирішення цих питань вимагає комплексного підходу та постійного розвитку українського цифрового соціального сектору.

1.3. Зарубіжний досвід впровадження цифрових технологій у надання соціальних послуг

Вивчення зарубіжного досвіду цифрової трансформації соціальних послуг є вирішальним кроком у розробці ефективної національної стратегії. Такий аналіз дозволяє уникнути типових помилок, застосовувати перевірені рішення та адаптувати їх до українського контексту. Крім того, порівняльний підхід дає змогу виявити глобальні тенденції, які формуватимуть розвиток соціального сектору в найближчі роки.

У міжнародному дискурсі питання цифровізації соціальних послуг активно досліджують такі науковці, як Ш. Зубофф (Shoshana Zuboff), яка аналізує ризики «наглядного капіталізму» в цифровому просторі [28ВВ]; Б. Фрідман (Batya Friedman), що розробляє концепцію «ціннісно орієнтованого проектування» інформаційних систем [23]; Дж. Алстром (J. Alstrom) та колектив дослідників Університету Гельсінкі, які вивчають цифрову трансформацію welfare-держав у скандинавських країнах [20]. У сфері порівняльного аналізу державних е-послуг знаковими є праці М. Янсена (Marijn Janssen) та Г. Кук (Helen Coucke), які систематизують моделі впровадження е-урядування в країнах ЄС [26].

Аналіз зарубіжних практик охоплює кілька рівнів: правову та інституційну базу, технологічну інфраструктуру, механізми ідентифікації користувачів, а також способи подолання цифрового розриву. Саме ці виміри визначають успішність або неуспішність цифрових реформ у соціальній сфері.

Естонія є світовим лідером в електронному урядуванні серед держав-членів ЄС. З 2000-х років Естонія постійно впроваджує концепцію «е-держави». Одним з ключових елементів є платформа X-Road, децентралізована система обміну інформацією між державними установами. Завдяки цій платформі громадяни можуть отримати доступ до понад 99% державних послуг онлайн, включаючи соціальні виплати, медичні записи та освітні можливості [28]. Естонська модель базується на принципі «єдиного

входу»: громадяни вводять інформацію лише один раз, і всі державні установи отримують до неї доступ через безпечний канал. Це значно зменшує адміністративне навантаження на державні установи та отримувачів послуг.

Особливу роль відіграє електронна ідентифікація через систему e-Residency та національний цифровий ідентифікатор. Естонія є прикладом того, як система ідентифікації може створити надійну основу для всієї цифрової соціальної інфраструктури. У своїй роботі дослідниця Кармен Мелоні (Carmen Meloni) пояснює успіх естонського прикладу значною мірою довгостроковими державним плануванням та інвестиціями в цифрові навички населення [28].

Також слід зазначити, що Естонія активно розвиває концепцію «proactive services». Це служби, які починають надавати допомогу громадянам на основі реєстраційних даних, не чекаючи на заявку. Наприклад, після народження дитини батьки автоматично отримують інформацію про свої права та можуть подати заявку на них одним кліком. Подібна модель корисна в Україні, оскільки вона обслуговує внутрішньо переміщених осіб та інші вразливі групи населення, оскільки ці групи або не знають про існуючі соціальні програми, або не можуть самотійно подати заявку на них. Дослідник Т. Мелін зазначає, що перехід до проактивної моделі зменшив кількість необроблених заявок на соціальну допомогу в Естонії на 34% за три роки [28]. Він підтверджує, що цифровізація соціальних послуг означає не лише автоматизацію існуючих процесів, але й принципово нову логіку у взаємовідносинах між державою та її громадянами.

Фінляндія обрала дещо інший підхід, зосередившись на інтеграції соціальних, медичних та освітніх послуг в єдиний цифровий простір. Основна платформа забезпечує електронний доступ до медичних записів пацієнтів та рецептів, а портал Suomi.fi служить центральною точкою контакту для громадян з усіх державних послуг, включаючи соціальне

забезпечення [20]. Головна перевага фінської системи полягає в її орієнтації на користувача: інтерфейси розроблені з урахуванням принципів доступності та інклюзивності, що особливо важливо для людей похилого віку та осіб з інвалідністю.

Водночас дослідники з Гельсінського університету звернули увагу на нерівність доступу до цифрових послуг між міськими та сільськими районами, що також є актуальною проблемою в Україні [20]. Уряд Фінляндії реагує на це планами покращення цифрової грамотності в муніципалітетах та створенням «точок цифрового доступу» у бібліотеках та житлових районах.

Досвід «цифрового соціального супроводу» у Фінляндії заслуговує на особливу увагу. У Фінляндії соціальний працівник часто виступає не лише постачальником послуг, а й цифровим посередником. Він підтримує клієнтів у використанні онлайн-інструментів, супроводжує їх під час першого контакту через портал *Suomi.fi* та залишається доступним через безпечні канали зв'язку. Ця модель поєднує переваги цифрової трансформації з підходом, орієнтованим на громаду, та захищає вразливі групи від виключення із соціальної системи. В Україні цей досвід є особливо цінним, оскільки значна частина одержувачів соціальної допомоги — люди похилого віку та люди з інвалідністю — потребують індивідуальної підтримки у вивченні нових цифрових інструментів [20].

Досвід Німеччини ілюструє виклики цифрової трансформації у федеративній державі. Закон про онлайн-послуги (*Onlinezugangsgesetz, OZG*), прийнятий у 2017 році, вимагав від федерального уряду та урядів земель надати 575 онлайн-адміністративних послуг до 2022 року [26]. План був амбітним, але його реалізація відбувалась повільніше, ніж очікувалося, через розподіл обов'язків між федеральним урядом та урядами земель. М. Янсен та Г. Кук визначають відсутність єдиних технічних стандартів у регіонах як найбільшу перешкоду для цифрової трансформації в Німеччині [26].

Водночас *Sozialportal* — федеральний соціальний портал — дозволяє громадянам отримувати інформацію про соціальні послуги та в ряді земель

подавати заявки онлайн. Система ELSTER забезпечує цифрову взаємодію з податковими органами, а NPA-картка (neue Personalausweis) виконує функцію електронної ідентифікації. Показово, що навіть в умовах децентралізованої системи Німеччини діє принцип міжвідомчої взаємодії, який Україна намагається впровадити через ЄІССС.

Сполучені Штати Америки пропонують модель співпраці між федеральним урядом та штатами у розробці цифрових систем державної допомоги. Портал Benefits.gov – це центральний ресурс, який об'єднує понад тисячу соціальних програм від різних федеральних агентств [22]. Громадяни можуть перевірити свою відповідність вимогам для певної програми та подати заявку онлайн. Одним із ключових нововведень є впровадження інтеграції API між Benefits.gov та державними порталами, що дозволяє уникнути надмірності даних.

У своїй роботі про цифрову трансформацію американських соціальних служб дослідниця Крістіна Кейн (Christine Cain) стверджує, що найбільшою проблемою в Сполучених Штатах є «цифровий розрив», тобто нерівність серед малозабезпечених верств населення в їхньому доступі до Інтернету та цифрових пристроїв, які водночас є основними отримувачами соціальних послуг [22]. Це породжує парадокс: ті, хто найбільше потребує цифрових соціальних послуг, мають до них найгірший доступ. Щоб вирішити цю проблему, американські соціальні служби активно розробляють гібридну модель обслуговування, яка поєднує онлайн-канали та фізичні центри обслуговування.

Серед технологічних інновацій у соціальних послугах у Сполучених Штатах варто відзначити використання алгоритмів штучного інтелекту (ШІ) у процесі початкової оцінки потреб та подання заявок. Кілька штатів, зокрема Каліфорнія та Іллінойс, запровадили чат-боти на порталах соціальних послуг, які допомагають надавати постійну допомогу користувачам, збирати необхідні документи та відстежувати статус заявок [22]. Однак дослідниця К. Кейн застерігає від некритичного використання алгоритмічних систем у

соціальній роботі: якщо дані відображають минулі упередження в освітній практиці, автоматизовані рішення можуть посилювати та загострювати існуючу соціальну нерівність [22]. Це викликає питання щодо технологічної та етичної відповідальності використання штучного інтелекту в соціальних службах, а також є актуальним для України в контексті розвитку ЄІССС.

Велика Британія є прикладом єдиної централізованої цифрової трансформації державних послуг. Ініціатива GOV.UK, започаткована у 2012 році, значно спростила пошук та доступ до державних послуг, інтегрувавши тисячі урядових веб-сайтів. У соціальному секторі ключовою ініціативою стала система Universal Credit: централізована цифрова платформа для управління соціальними виплатами, яка замінила шість окремих систем підтримки [25]. Одержувачі можуть претендувати на виплати, відстежувати свої платежі та спілкуватися із соціальними працівниками через єдиний особистий онлайн-акаунт. Однак впровадження Universal Credit зіткнулося зі значними труднощами: багатьом вразливим групам (людям похилого віку, людям з проблемами психічного здоров'я та сільським жителям) важко користуватися системою. За словами дослідника Ст. Хоскінса (St. Hoskins), без конкретних заходів щодо підвищення цифрової грамотності навіть найсучасніша платформа може стати перешкодою, а не корисним інструментом [25]. Велика Британія вирішила це питання за допомогою мережу «Digital Champions» - волонтерів та фахівців, які допомагають вразливим групам користуватися цифровими послугами.

Таблиця 1.5

Порівняльна характеристика цифровізації соціальних послуг у зарубіжних країнах

Критерій	Естонія	Фінляндія	Німеччина	США / Велика Британія
Ключова платформа	X-Road, Estonia	Kanta, Suomi.fi	Sozialportal, ELSTER	Benefits.gov / Universal

				Credit
Рівень цифровізації послуг	Понад 99% держ. послуг онлайн [28]	Більшість соц. послуг доступні онлайн [23]	Часткова цифровізація, федеральна специфіка [26]	Гібридна модель: онлайн + офлайн [22, 25]
Ідентифікація	Цифровий ID (e-Residency)	Suomi.fi-автентифікація	ELSTER, NPA-картка	SSN / GOV.UK Verify
Цифрова грамотність населення	Дуже висока	Висока	Середня	Середня / висока
Основна проблема	Кіберзагрози [28]	Нерівний доступ у регіонах [20]	Бюрократизація, федералізм [26]	Цифровий розрив [22]
Урок для України	Єдина держ. ID-інфраструктура	Єдиний портал для громадян	Стандартизація між регіонами	Поєднання онлайн- та офлайн-каналів

Узагальнення зарубіжного досвіду дозволяє виокремити кілька важливих уроків для України. По-перше, ефективна цифровізація соціальних послуг вимагає єдиної національної інфраструктури реєстру населення, по типу аналогу з естонською системою X-Road або британською GOV.UK. В Україні цю роль має виконувати Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), але її впровадження ще не досягло рівня системної міжвідомчої інтеграції [13].

Досвід захисту персональних даних у цифрових соціальних системах також є важливим. Усі досліджені країни зіткнулися з викликами у сфері кібербезпеки та захисту даних: Естонія зазнала серйозної кібератаки у 2007 році та була змушена фундаментально переосмислити архітектуру безпеки своїх державних систем. У Великій Британії задокументовано неодноразові витoki даних, пов'язані із системою Universal Credit [28; 25]. Цей досвід демонструє, що, окрім розвитку цифрової інфраструктури соціальних послуг, надійна система кібербезпеки та чіткі регуляторні механізми обробки персональних даних вразливих груп населення є важливими. В умовах

воєнного стану в Україні ця потреба стала особливо актуальною, оскільки втрата персональних даних соціально вразливих груп може безпосередньо загрожувати їхній безпеці. Міжнародна технічна допомога для цифрової трансформації соціального сектору також має велике значення. Естонія активно ділиться своїм досвідом з іншими країнами через програму E-Government Academy та надає технічну допомогу Україні, зокрема у розробці систем електронного урядування [28]. Фінляндія та Велика Британія беруть участь у міжнародних консорціумах в рамках ООН та Ради Європи, які розробляють стандарти для цифрових соціальних послуг. Для України використання цього міжнародного потенціалу – чи то через пряму технічну допомогу, чи то через впровадження перевірених стандартів – є одним із найперспективніших способів пришвидшення цифрової трансформації соціальної сфери з обмеженими ресурсами.

По-друге, досвід Фінляндії та Великої Британії демонструє, що технічної досконалості платформи недостатньо для її ефективності: водночас, важливе значення має просування цифрових навичок серед вразливих груп населення. Це особливо важливо під час війни, коли внутрішньо переміщені особи, люди похилого віку та люди з інвалідністю потребують соціальної підтримки, але не мають необхідних навичок для користування цифровими послугами.

По-третє, досвід Сполучених Штатів Америки та Великої Британії підкреслює важливість гібридної моделі обслуговування, яка поєднує онлайн-канали та фізичні пункти обслуговування. В Україні цю модель можна реалізувати через мережу Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) та соціальних служб, які виступають посередниками між громадянами та цифровими платформами.

По-четверте, німецький досвід застерігає від небезпеки фрагментації цифрової трансформації в децентралізованій системі. Відсутність єдиних технічних стандартів на різних рівнях влади та відомствами може підірвати

навіть успішні ініціативи. Цей аспект має велике значення для України, яка переживає процес децентралізації.

На завершення, зарубіжний досвід показує, що цифрова трансформація соціальних послуг – це не окремий проект, а складний та довгостроковий процес, який вимагає одночасного розвитку технічної інфраструктури, законодавства, людських ресурсів та цифрових навичок населення. Це розуміння має велике значення для розробки стратегії подальшого розвитку соціальних послуг в Україні в контексті війни та повоєнної відбудови [5; 2].

Висновки до першого розділу

У першій частині представлено комплексний аналіз теоретичних, нормативних та практичних основ цифровізації соціальних послуг. Це дозволяє повноцінно зрозуміти сутність та значення цифрової трансформації в системі соціального забезпечення.

Зазначається, що цифровізація соціальних послуг – це не просто технологічне явище, а багатовимірний соціальний процес, який змінює механізми взаємодії між державою, громадянами та постачальниками соціальних послуг. Вона є основним інструментом підвищення ефективності державного управління, прозорості процесів та доступу до соціальної допомоги, особливо для найбільш вразливих верств населення. Впровадження електронного адміністрування, автоматизованих систем та цифрових платформ сприяє спрощенню адміністративних процедур, скороченню термінів обробки заяв та зниженню ризику корупції.

Проаналізовано нормативно-правову базу цифровізації соціальних послуг в Україні, що складається із системи законів, нормативних актів та стратегічних документів. Зазначається, що існуюча законодавча база, особливо завдяки розвитку Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), електронних реєстрів та порталу державних послуг, забезпечує необхідні умови для впровадження цифрових інструментів у соціальний захист. Водночас, динамічний розвиток цифрових технологій, особливо щодо захисту даних та юридичної сили електронних документів, вимагає подальшої регуляторної адаптації.

У дослідженні розглянуто природу цифрових інструментів та онлайн-платформ у соціальній роботі, класифікуючи їх за функціональними, структурними та прикладними властивостями. Було виявлено, що цифрові інструменти охоплюють широкий спектр технологічних рішень, від комунікаційних інструментів до складних інформаційно-аналітичних систем, тоді як онлайн-платформи слугують інтегрованим середовищем для комплексного надання соціальних послуг. Цифрові методи, такі як

електронний кейс-менеджмент, дистанційні консультації та проактивне надання послуг, є особливо важливими в сучасній соціальній роботі, оскільки вони забезпечують індивідуалізовану допомогу та підвищують її ефективність.

Порівняння традиційних та цифрових підходів до надання соціальних послуг виявило значні переваги цифровізації, зокрема підвищену доступність, прозорість, ефективність та економічну ефективність системи соціального забезпечення. Водночас було виявлено низку проблем, найсерйознішими з яких є цифрова нерівність, недостатні цифрові навички серед населення та соціальних працівників, ризики кібербезпеки та залежність від технологічної інфраструктури.

Аналіз міжнародного досвіду показав, що ефективна цифровізація соціальних послуг спирається на поєднання розвиненої цифрової інфраструктури, ефективної системи електронної ідентифікації, високого рівня цифрових навичок населення та чіткої стратегії управління. Досвід таких країн, як Естонія, Фінляндія, Німеччина, США та Велика Британія, демонструє різноманітність моделей впровадження цифрових рішень, від повністю інтегрованих електронних систем до гібридних підходів, що поєднують онлайн- та офлайн-канали обслуговування. Принципи єдиного цифрового середовища, міжвідомчої взаємодії, проактивного надання послуг та підтримки користувачів у процесі цифрової взаємодії виявилися особливо корисними для України.

Тому цифровізація соціальних послуг в Україні розвивається стрімкими темпами та пропонує великий потенціал для підвищення якості послуг. Однак її ефективне впровадження вимагає комплексного підходу, що включає розвиток нормативно-правової бази, розширення цифрової інфраструктури, зміцнення цифрових навичок населення та забезпечення належного рівня інформаційної безпеки. Інтеграція цих компонентів дозволить створити сучасну, доступну та стійку систему соціального забезпечення, здатну ефективно реагувати на виклики сучасного суспільства.

РОЗДІЛ II

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ТА ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ ДЛЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Характеристика бази дослідження та результати методик

Емпіричне дослідження проводилося на базі громадської організації «Прожектор» (м. Одеса) — некомерційної організації, що надає соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам (ВПО) та вразливим категоріям населення. З початком повномасштабного вторгнення 2022 року організація суттєво розширила сферу діяльності та інтегрувала цифрові технології у більшість своїх процесів: від прийому звернень (Google Forms) до психологічного консультування (Zoom, Viber) та інформування клієнтів (Telegram, Facebook, Instagram). правозахисної організації, зареєстрованої 29 листопада 2019 року. Організація об'єднує професійних юристів, правозахисників та медійників і здійснює свою діяльність на засадах рівності, справедливості, професіоналізму та поваги до людини. Місією організації є забезпечення доступу до правосуддя для людей, які постраждали від насильства та порушень прав людини, через практичну допомогу, адвокацію та впровадження міжнародних стандартів. Основними напрямками діяльності ГО «Прожектор» є: надання безоплатної юридичної допомоги потерпілим та супровід їх у взаємодії з правоохоронними органами і судами; психологічна підтримка з урахуванням травматичного досвіду клієнтів; документування воєнних злочинів та сприяння їх розслідуванню відповідно до міжнародних стандартів; проведення тренінгів та розробка методичних матеріалів для правоохоронців і правозахисників щодо потерпілоорієнтованого підходу; адвокація системних змін у законодавстві та правозастосовній практиці. З початком повномасштабного вторгнення російської федерації у 2022 році організація суттєво розширила свою діяльність, зосередившись зокрема на підтримці

внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та документуванні злочинів проти цивільного населення.

У своїй роботі організація активно використовує цифрові інструменти та онлайн-платформи: для інформування клієнтів — сторінки у Facebook та Instagram, Telegram-канал; для прийому звернень — Google Forms; для проведення дистанційних консультацій — Zoom та Viber; для внутрішньої координації команди — Telegram-групи. Поєднання очного та цифрового форматів роботи дозволяє організації охоплювати ширшу аудиторію клієнтів, зокрема тих, хто не має можливості відвідувати офіс особисто.

Теоретичний аналіз проблеми дозволив виділити основні напрямки дослідження: ступінь цифрового покриття організацій соціальних послуг; якість цифрових послуг з точки зору клієнтів та постачальників послуг; психосоціальний стан клієнтів як чинник, що визначає ефективність цифрової взаємодії; ступінь соціальної підтримки як джерело адаптації до цифрового середовища [1].

Наступним етапом нашої роботи був підбір методик згідно з поставленими цілями дослідження. Для того, щоб краще вирішити поставлені завдання, використано наступні методики:

- метод соціального картування (див. Додаток А). Метод спрямований на виявлення структури соціальних послуг, форм їх надання та ступеня охоплення цифровими інструментами;
- методика оцінки якості соціальних послуг SERVQUAL (див. Додаток Б). Методика спрямована на визначення розриву між очікуваннями та реальним сприйняттям якості послуг за п'ятьма вимірами;
- шкала соціальної адаптації Холмса–Рас (SRRS) (див. Додаток В). Шкала дозволяє оцінити рівень стресового навантаження на основі переліку стресових подій минулого року та їх числових коефіцієнтів (LCU);
- шкала соціальної підтримки (MOS-SSS) (див. Додаток Г). Шкала дозволяє виміряти суб'єктивне сприйняття соціальної підтримки за трьома субшкалами: емоційна, інформаційна та інструментальна підтримка.

В емпіричному дослідженні взяли участь 22 особи. З них група 1 — клієнти та ВПО (КВ) — складалась з 12 осіб; група 2 — волонтери організації (В) — з 10 осіб. Перейдемо до визначення рівнів за кожною методикою. Мною було визначено три рівні: низький, середній, достатній.

Перейдемо до визначення рівнів цифрового охоплення соціальних послуг за методом соціального картування.

Результати, отримані в групах КВ та В, представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Рівні цифрового охоплення соціальних послуг ГО «Прожектор»

Групи	Низький рівень		Середній рівень		Достатній рівень	
	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
КВ (n=12)	3	25	6	50	3	25
В (n=10)	0	0	3	30	7	70
Загалом (n=22)	3	13,64	9	40,91	10	45,45

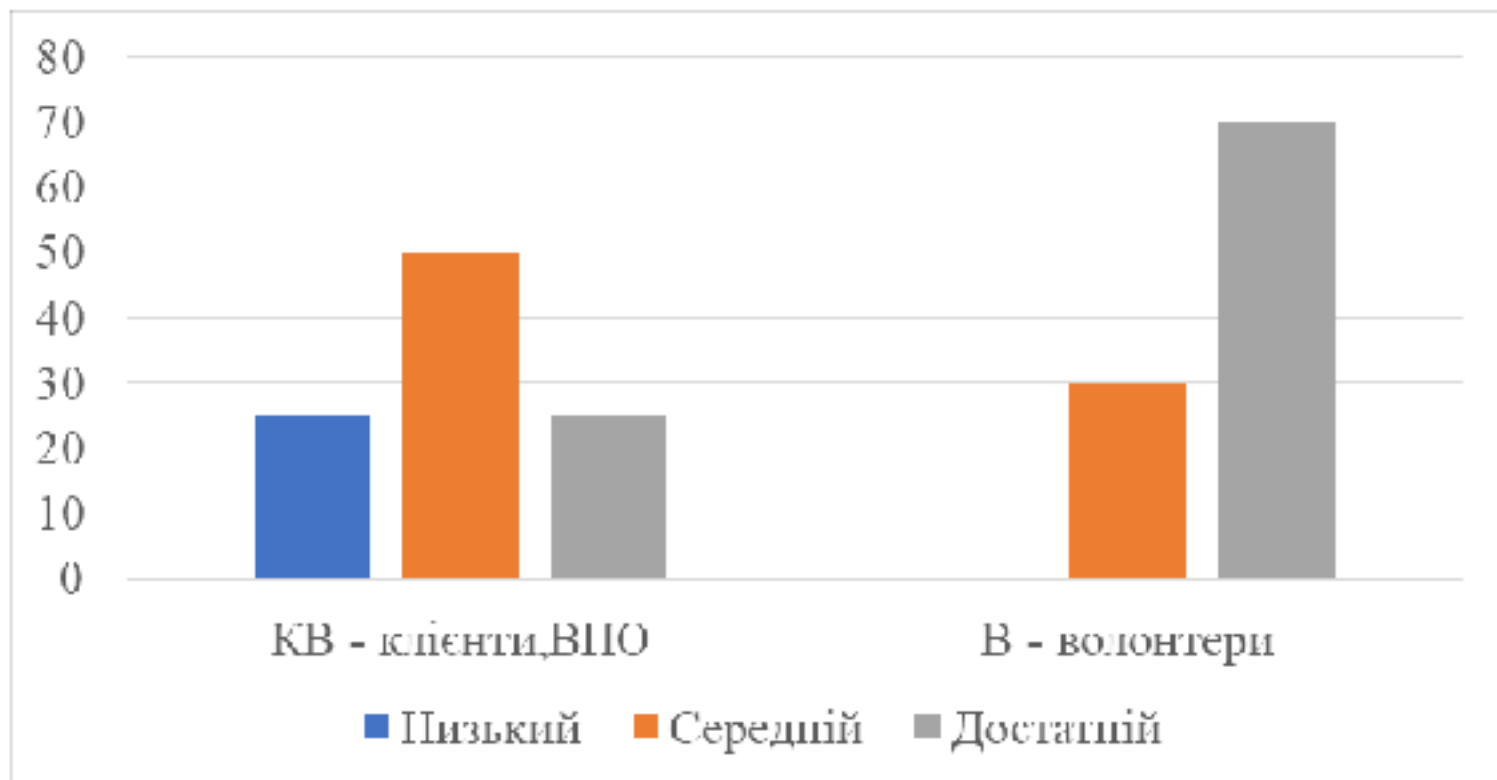
Примітка. КВ — клієнти та ВПО; В — волонтери. Рівні цифрового охоплення: низький — менше 3 послуг у цифровому форматі; середній — 3–5 послуг; достатній — 6 і більше послуг охоплено цифровими інструментами [11].

Згідно з результатами таблиці 2.1 ми бачимо, що у групі клієнтів та ВПО на низькому рівні цифрового охоплення знаходяться 3 особи (25,00 %), на середньому — 6 осіб (50,00 %), на достатньому — 3 особи (25,00 %). Результати волонтерів: на низькому рівні — 0 осіб (0,00 %), на середньому рівні — 3 особи (30,00 %), на достатньому — 7 осіб (70,00 %).

Низький показник у групі клієнтів та ВПО свідчить про те, що значна частина з них взаємодіє лише з базовими каналами — переважно Telegram та Viber — і не задіяна у більш складних цифрових послугах (відеоконсультації, онлайн-форми, навчальні заходи). Натомість волонтери демонструють значно вищий рівень цифрового охоплення, що пояснюється їхньою безпосередньою роллю в організації та вищим рівнем цифрових навичок.

Діаграма 1

Загальний рівень цифрового охоплення послуг у групі клієнтів/ВПО та волонтерів



Як бачимо з діаграми 1, відповіді респондентів обох груп суттєво відрізняються: волонтери переважно знаходяться на достатньому рівні, тоді як більшість клієнтів — на середньому.

Наступною проведено оцінку якості соціальних послуг за методикою SERVQUAL. Опитувальник спрямований на визначення розриву між очікуваннями (Е) і фактичним сприйняттям (Р) якості послуг. $GAP = P - E$; що менше від'ємне значення, то нижча задоволеність [24]. За підсумковим значенням GAP визначено три рівні задоволеності: низький — $GAP < -0,60$; середній — GAP від $-0,60$ до $-0,30$; достатній — GAP від $-0,29$ до 0 .

Результати опитування обох груп представлені у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

**Рівні задоволеності якістю соціальних послуг за методикою
SERVQUAL**

Групи	Низький рівень		Середній рівень		Достатній рівень	
	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
КВ (n=12)	4	33,33	6	50	2	16,67
В (n=10)	0	0	3	30	7	70
Загалом (n=22)	4	18,18	9	40,91	9	40,91

Примітка. Рівень задоволеності: низький — $GAP < -0,60$ (незадовільна оперативність та надійність); середній — GAP від $-0,60$ до $-0,30$ (помірні розриви у чуйності та матеріальності); достатній — GAP від $-0,29$ до 0 (очікування майже відповідають сприйняттю). Розраховано за адаптованою шкалою SERVQUAL [24].

За результатами таблиці 2.2 ми бачимо, що з групи KB на низькому рівні знаходяться 4 особи (33,33 %), на середньому — 6 осіб (50,00 %), на достатньому — 2 особи (16,67 %). З групи В на низькому рівні — 0 осіб (0,00 %), на середньому — 3 особи (30,00 %), на достатньому рівні — 7 осіб (70,00 %).

Найбільший розрив між очікуваннями та сприйняттям у клієнтів зафіксовано за виміром «чуйність» — оперативність реагування на запити через цифрові канали. Це свідчить про те, що клієнти очікують значно швидшого відгуку, ніж отримують на практиці. Натомість вимір «впевненість» (компетентність фахівців) отримав найкращі оцінки в обох групах, що підкреслює довіру до персоналу організації незалежно від формату взаємодії.

Таблиця 2.3

Профіль якості SERVQUAL за п'ятьма вимірами (середнє значення GAP, n=22)

Виміри якості	Очікування E	Сприйняття P	GAP(P-E)	Рівень задоволеності
Матеріальність	4,32	3,78	-0,54	Середній
Надійність	4,59	4,05	-0,54	Середній
Чуйність	4,52	3,86	-0,66	Низький
Впевненість	4,41	4,18	-0,23	Достатній
Емпатія	4,68	4,27	-0,41	Середній
Загальний GAP	4,50	4,03	-0,47	Середній

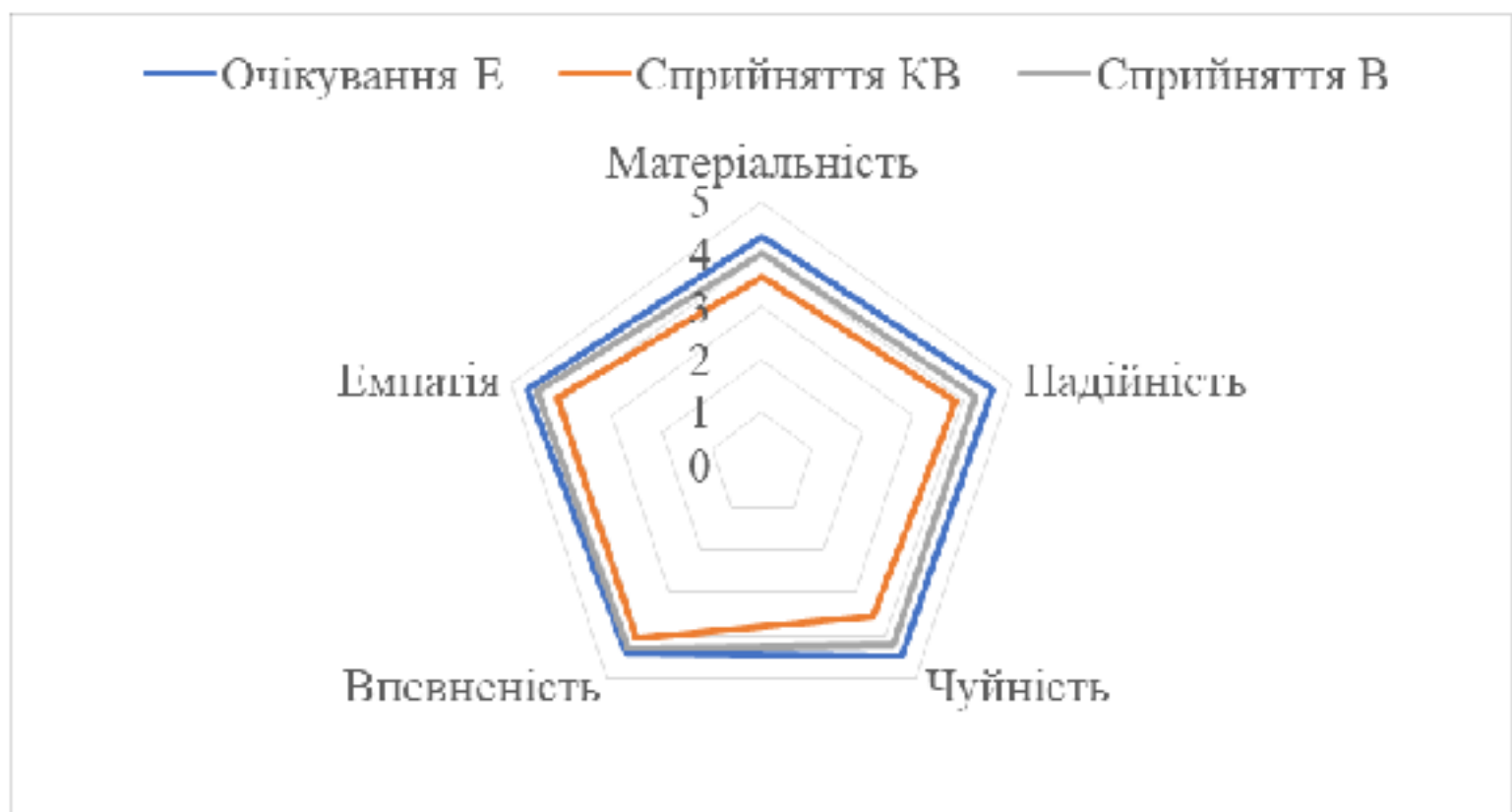
Примітка. E — очікуваний рівень якості; P — сприймане значення; $GAP = P - E$ (від'ємне значення = незадоволеність). Шкала Лікерта 1–5. Рівні GAP: достатній (від -0,29 до 0), середній (від -0,60 до -0,30), низький ($< -0,60$) [24].

Відповідно до даних таблиці 2.3, критичним є показник «Чуйність» ($GAP = -0,66$) — єдиний вимір, що потрапляє до зони низького рівня

задоволеності. Це підтверджує системну проблему оперативності цифрових комунікацій: очікування клієнтів (4,52) суттєво перевищують те, що вони фактично отримують (3,86). Натомість «Впевненість» ($GAP = -0,23$) знаходиться в достатній зоні, що відображає стабільно позитивне ставлення до компетентності фахівців організації.

Діаграма 2

Профіль якості за методикою SERVQUAL



Діаграма 2 наочно демонструє, що найбільший розрив між очікуваннями та сприйняттям спостерігається за виміром «Чуйність», тоді як показники «Впевненість» та «Емпатія» є найбільш наближеними в обох групах.

Наступною ми проводили шкалу соціальної адаптації Холмса–Рає (SRRS). Опитувальник спрямований на визначення рівня стресового навантаження на основі 43 стресових подій минулого року [13]. Отримавши відповідь на поставлені в методиці питання, ми зрозуміємо, наскільки клієнти зазнали стресового впливу та наскільки їхній психосоціальний стан здатен впливати на взаємодію з цифровими сервісами.

Результати отримані в групі клієнтів та ВПО представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

**Рівні стресового навантаження клієнтів ГО «Прожектор» за шкалою
Холмса-Рає**

Групи	Рівні	Кількість осіб	% від групи	Середній Σ LCU
КВ(n=12)	Низький ($\Sigma < 150$)	1	8,33	128
КВ(n=12)	Помірний ($\Sigma 150$ - 299)	4	33,33	254,8
КВ(n=12)	Критичний ($\Sigma \geq$ 300)	7	58,34	374,3
Загалом		12	100	347,7

Примітка. Σ LCU (Life Change Units) — сумарний показник стресогенності за шкалою Холмса–Рає. Рівні: низький ($\Sigma < 150$) — ймовірність психосоматичних розладів ~30 %; помірний ($\Sigma 150$ –299) — ~50 %; критичний ($\Sigma \geq 300$) — ~80 %. Шкала застосовувалася лише до групи клієнтів та ВПО.

За результатами таблиці 2.4 ми бачимо, що з групи КВ на низькому рівні стресового навантаження знаходиться 1 особа (8,33 %), на помірному — 4 особи (33,33 %), на критичному — 7 осіб (58,34 %).

Критичний рівень стресу у більшості клієнтів (58,34 %) свідчить про те, що більшість з них пережила значну кількість стресових подій протягом минулого року: вимушене переміщення, втрату роботи, розлуку з родиною, фінансову нестабільність. Такий рівень відповідає 80-відсотковій ймовірності психосоматичних порушень і безпосередньо знижує когнітивну гнучкість, що є необхідною умовою освоєння нових цифрових інструментів. Лише одна особа (8,33 %) демонструє відносно низький рівень стресу [13].

Таблиця 2.5

Найпоширеніші стресові події клієнтів та ВПО за шкалою Холмса-Рає

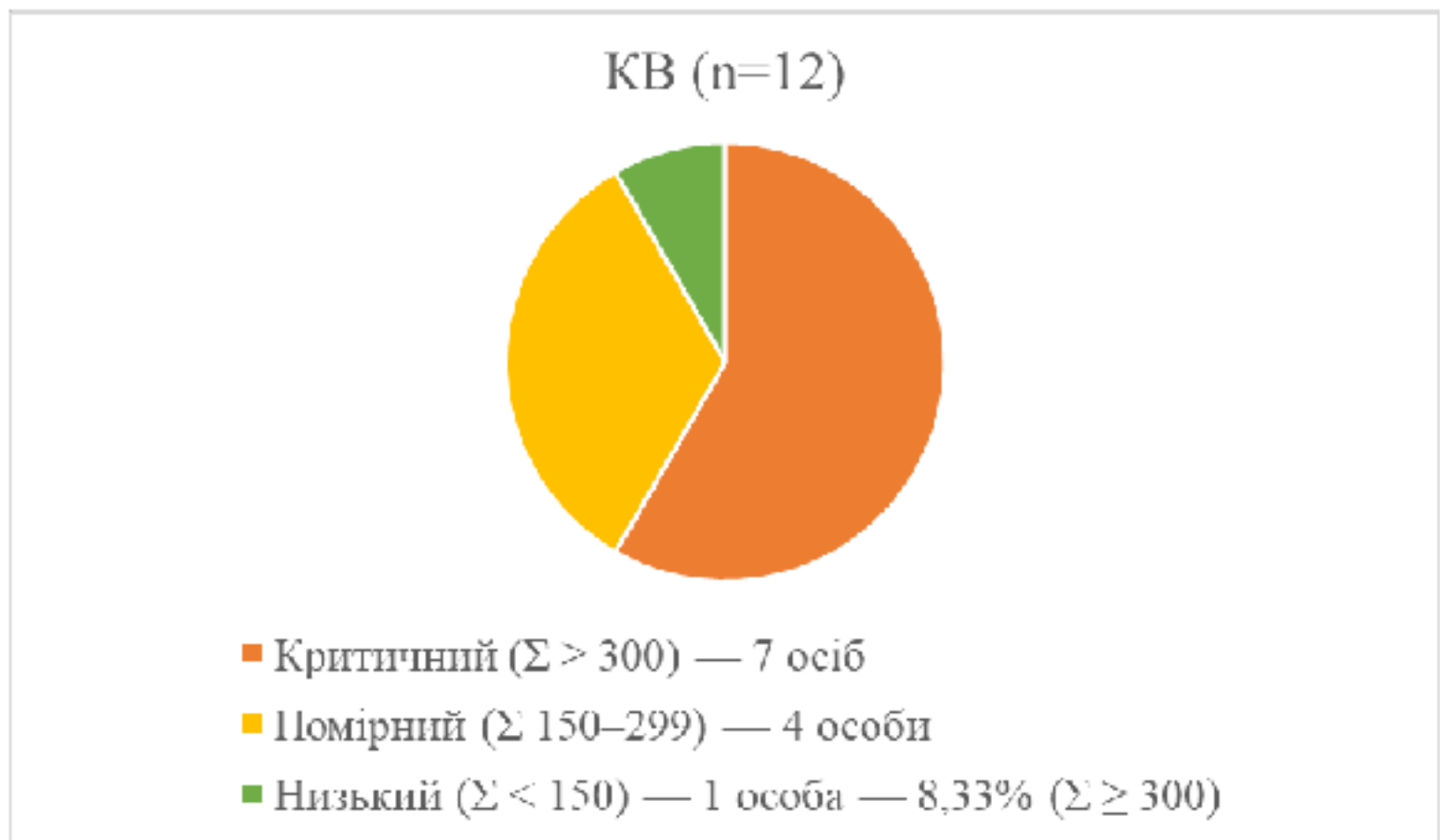
Стрессова подія (шкала Холмса–Рає)	LCU	К-сть осіб, що відмітили n (%)
Зміна місця проживання / вимушене переміщення	20	12 (100%)
Зміна фінансового стану	38	10 (83,33%)
Зміна звичного соціального середовища	20	11 (91,67%)
Втрата роботи або зміна роду діяльності	47	9 (75%)
Розлучення з членами родини (проживання окремо)	65	8 (66,67%)
Смерть близьких або невідомість про долю рідних	63-100	7 (58,33%)
Труднощі зі здоров'ям	44	6 (50%)
Середній Σ LCU по групі	347,7	-

Примітка. LCU — одиниці стресогенності (Life Change Units). Вказано відповідно до оригінальної шкали Holmes & Rahe (1967) [13]. Деякі події мають діапазон LCU залежно від конкретних обставин.

Результати таблиці 2.5 свідчать, що всі 100 % клієнтів організації пережили вимушене переміщення. Дев'ять з дванадцяти (91,67 %) вказали на зміну звичного соціального середовища, а десятеро (83,33 %) — на погіршення фінансового стану. Накопичення кількох стресових подій одночасно (середній показник 9,2 події на особу) є головною причиною критичних значень Σ LCU у більшості учасників групи.

Діаграма 3

Рівні стресового навантаження клієнтів та ВПО за шкалою Холмса-Рає



Як бачимо, що більшість клієнтів та ВПО знаходяться на критичному рівні стресового навантаження, що свідчить про необхідність психосоціальної підтримки паралельно з впровадженням цифрових інструментів.

Наступною ми проводили діагностику рівня соціальної підтримки за шкалою MOS-SSS. Методика спрямована на визначення суб'єктивного сприйняття соціальної підтримки за трьома субшкалами: емоційна підтримка (відчуття турботи та близькості), інформаційна підтримка (наявність порад та актуальної інформації), інструментальна підтримка (конкретна практична допомога та ресурси). Отримавши відповідь на поставлені в методиці питання, ми зрозуміємо, наскільки респонденти відчують себе захищеними соціальним оточенням та наскільки цей ресурс підтримує їхню здатність до взаємодії з цифровими сервісами організації [4].

Результати отримані в експериментальній та контрольній групах представлені в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Рівні соціальної підтримки учасників дослідження за шкалою MOS-SSS

Групи	Низький рівень		Середній рівень		Достатній рівень	
	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
КВ (n=12)	6	50	5	41,67	1	8,33
В (n=10)	0	0	4	40	6	60
Загалом (n=22)	6	27,27	9	40,91	7	31,82

Примітка. КВ — клієнти та ВПО; В — волонтери. Рівні соціальної підтримки (загальний показник): низький — 0–28 балів; середній — 29–56 балів; достатній — 57–84 бали. Шкала MOS-SSS включає 3 субшкали по 4 твердження, максимальний бал за кожною — 28 балів.

За результатами таблиці 2.6 ми бачимо, що з групи КВ на низькому рівні соціальної підтримки знаходяться 6 осіб (50,00 %), на середньому — 5 осіб (41,67 %), на достатньому — 1 особа (8,33 %). Результати з групи В на низькому рівні — 0 осіб (0,00 %), на середньому — 4 особи (40,00 %), на достатньому рівні — 6 осіб (60,00 %).

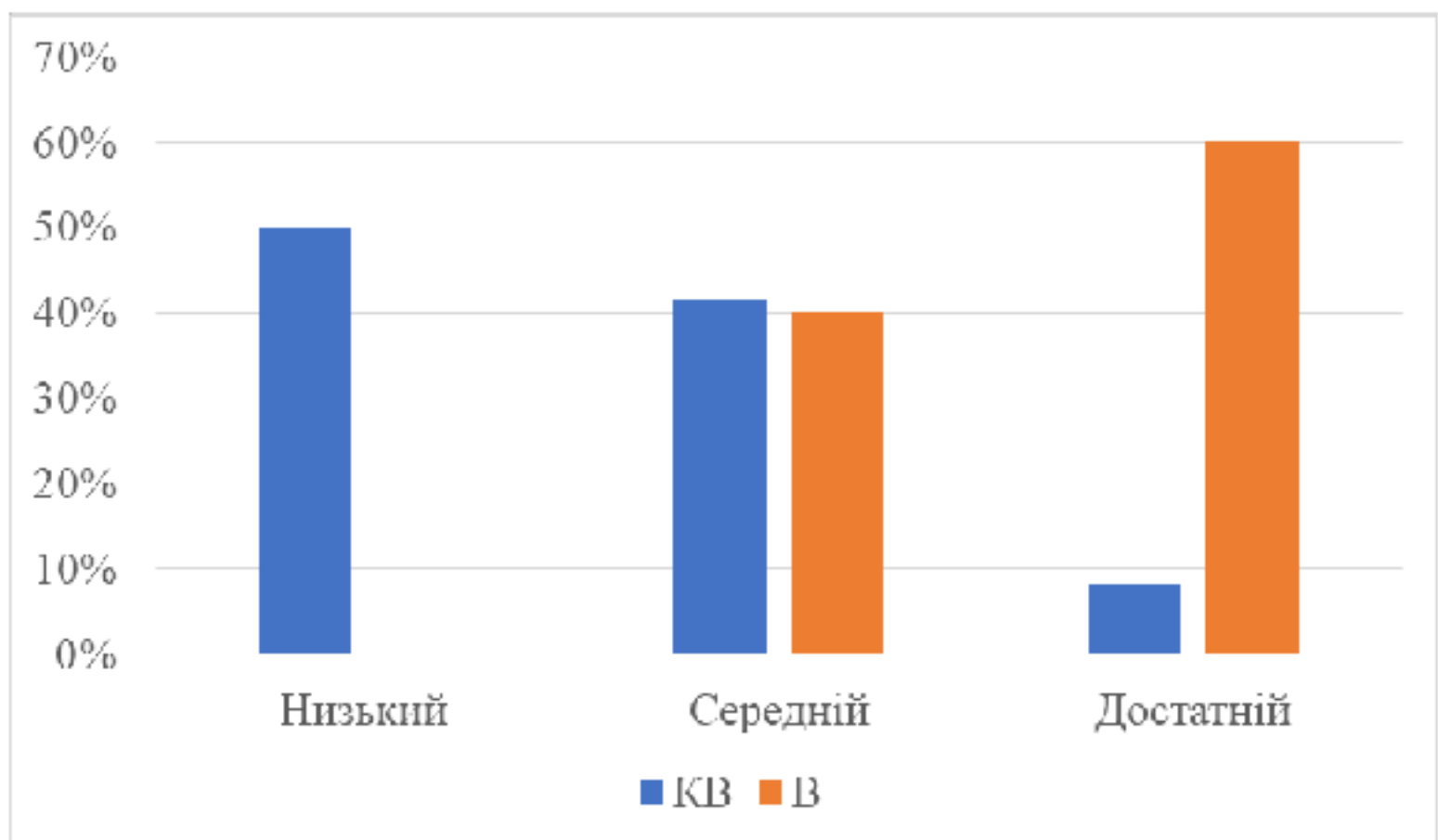
Половина клієнтів та ВПО (50,00 %) мають низький рівень соціальної підтримки, що підтверджує глибокий дефіцит соціальних зв'язків, обумовлений вимушеним переміщенням і розривом попередніх соціальних мереж. Особливо критичним є дефіцит інструментальної підтримки — практичної допомоги у вирішенні конкретних проблем. Натомість серед волонтерів переважає достатній рівень підтримки (60,00 %), що пояснюється їхньою активною участю у громадській діяльності та розвиненими соціальними зв'язками всередині організації [4].

Діти, показники яких знаходяться на низькому рівні, відчувають гостру нестачу і емоційного, і практичного ресурсу підтримки. Їм важко розраховувати на допомогу оточення при освоєнні нових цифрових інструментів, що додатково підсилює бар'єри цифрового включення.

Натомість особи з достатнім рівнем підтримки мають соціальне оточення, яке може надати пораду, допомогти з технічними питаннями та емоційно підтримати у процесі адаптації до онлайн-формату [6].

Діаграма 4

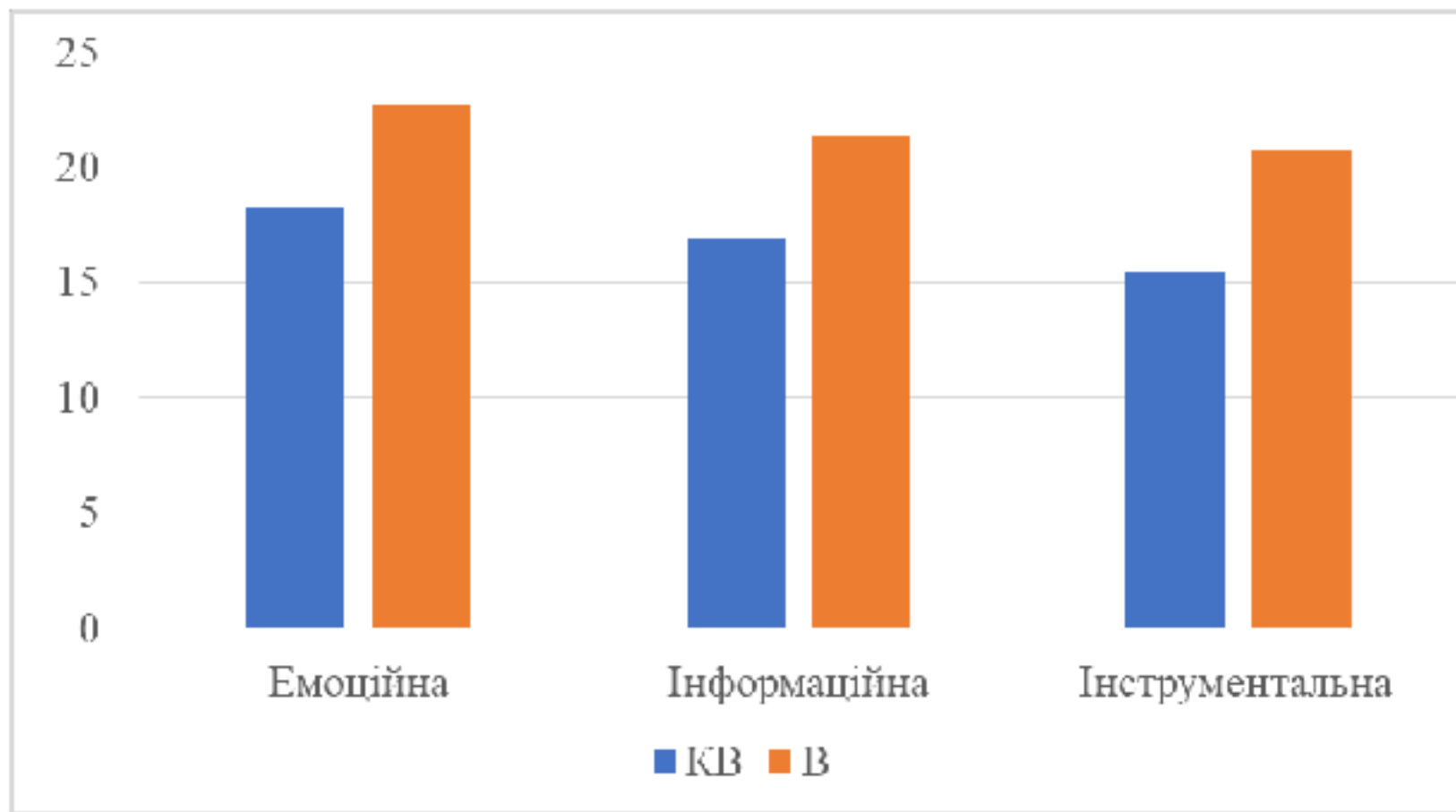
Загальний рівень соціальної підтримки у групи клієнтів/ВПО та волонтерів



Як бачимо з діаграми 4, відповіді респондентів обох груп знаходяться майже на протилежних полюсах: волонтери переважно мають достатній рівень підтримки, тоді як половина клієнтів та ВПО — низький.

Діаграма 5

Порівняльний профіль трьох субшкал соціальної підтримки між групами KV та В



Діаграма 5 демонструє, що найбільший розрив між групами зафіксовано за субшкалою інструментальної підтримки (практична допомога), тоді як відносно меншим він є за емоційною субшкалою. Це підтверджує необхідність цілеспрямованих заходів з розширення практичного супроводу клієнтів через цифрові канали.

На основі результатів підрозділу 2.1 можна стверджувати, що загальна картина дослідження демонструє значну поляризацію між групами клієнтів/ВПО та волонтерів за всіма чотирма методиками. Клієнти організації переважно знаходяться на середньому та низькому рівнях цифрового охоплення послуг (75,00 %), задоволеності їх якістю (83,33 %) та соціальної підтримки (91,67 %), водночас зазнаючи критичного стресового навантаження (58,34 % — $\Sigma \text{LCU} \geq 300$). Волонтери, навпаки, переважно демонструють середній та достатній рівні за всіма показниками. Ці дані формують підґрунтя для інтерпретації у підрозділі 2.2 та розробки цілеспрямованих рекомендацій у підрозділі 2.3.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

На основі результатів, отриманих у підрозділі 2.1, перейдемо до їх комплексного аналізу та інтерпретації. Метою цього підрозділу є зіставлення показників двох груп учасників — клієнтів та ВПО (КВ, n=12) і волонтерів (В, n=10) — за чотирма методиками, виявлення закономірностей та встановлення взаємозв'язків між отриманими даними. Такий підхід дозволяє сформувати цілісну картину ефективності цифрових інструментів у наданні соціальних послуг ГО «Прожектор».

Аналіз здійснювався послідовно: спочатку розглядалися результати кожної методики окремо у порівняльному розрізі між групами, після чого встановлювалися міжметодичні зв'язки та формулювалися підсумкові висновки. Важливо зазначити, що шкала соціальної адаптації Холмса–Рас застосовувалася виключно до групи клієнтів та ВПО, оскільки саме ця група є основною цільовою аудиторією психосоціальної підтримки організації.

Аналіз результатів методу соціального картування.

Згідно з результатами таблиці 2.1, у групі КВ на низькому рівні цифрового охоплення перебувають 3 особи (25,00 %), на середньому — 6 осіб (50,00 %), на достатньому — 3 особи (25,00 %). У групі В на низькому рівні не виявлено жодного учасника (0,00 %), на середньому — 3 особи (30,00 %), на достатньому — 7 осіб (70,00 %).

Цю невідповідність можна пояснити головним чином різними ролями двох груп: волонтери, завдяки своїй ролі, безпосередньо залучені до координації послуг через цифрові канали, розширюючи їх охоплення. Користувачі, особливо внутрішньо переміщені особи, часто використовують прості інструменти, такі як Telegram та Viber, для пошуку інформації, але не занурюються у складніші формати, такі як відеоконсультації через Zoom, заповнення Google Forms або участь у веб-конференціях. Найбільшим «цифровим бар'єром» для користувачів є не доступ до інформації, а активне та інтерактивне цифрове спілкування з організацією.

Слід також зауважити, що чверть клієнтів (25,00 %) знаходиться на достатньому рівні цифрового охоплення, що є позитивним показником і свідчить про те, що частина цільової аудиторії вже успішно інтегрована в цифровий простір організації. Водночас загальна частка осіб із низьким та середнім рівнем у групі КВ становить 75,00 %, що вказує на необхідність системної роботи з підвищення цифрової залученості клієнтів.

Аналіз результатів методики SERVQUAL.

Наступним етапом аналізу є розгляд результатів методики SERVQUAL, яка дозволяє дослідити якість соціальних послуг організації у сприйнятті обох груп учасників. Нагадаємо, що методика вимірює розрив між очікуваннями (E) та фактичним сприйняттям (P) якості послуг за п'ятьма вимірами, де $GAP = P - E$. Від'ємне значення GAP свідчить про незадоволеність: що більший мінус, то гірша якість.

За результатами аналізу встановлено, що загальний рівень задоволеності якістю послуг у групі КВ є значно нижчим, ніж у групі В. У групі клієнтів та ВПО низький рівень задоволеності мають 4 особи (33,33 %), середній — 6 осіб (50,00 %), достатній — лише 2 особи (16,67 %). У групі волонтерів жоден учасник не має низького рівня (0,00 %), середній рівень — у 3 осіб (30,00 %), достатній — у 7 осіб (70,00 %).

Цю невідповідність можна пояснити двома основними факторами. По-перше, волонтери, які розуміють внутрішні процеси організації, оцінюють якість послуг більш реалістично та позитивно, оскільки вони усвідомлюють як обмеженість ресурсів, так і зобов'язання, вкладені в кожну послугу. По-друге, користувачі, особливо ВПО, мають вищі очікування через свій складний міграційний досвід: їхнє нестабільне становище робить їх особливо вразливими до недоліків у наданні послуг.

Згідно з результатами таблиці 2.3, найбільший розрив між очікуваннями та сприйняттям зафіксовано за виміром «Чуйність» ($GAP = -0,66$), що є єдиним показником, який потрапляє до зони низького рівня задоволеності. Клієнти очікують значно більш оперативного реагування на свої запити через

цифрові канали, ніж отримують на практиці. Фактично це означає, що організація не встигає відповідати на повідомлення у Telegram, Viber та електронній пошті з тією швидкістю, якої очікують отримувачі послуг.

Виміри «Матеріальність» та «Надійність» мають однаковий розрив ($GAP = -0,54$) і знаходяться у зоні середнього рівня. Клієнти загалом задоволені технічним оснащенням організації та стабільністю надання послуг, однак відчують певний дефіцит і в цих аспектах. Показник «Емпатія» ($GAP = -0,41$) також знаходиться у середній зоні: попри те що клієнти відчують індивідуальну увагу з боку фахівців, їхні очікування щодо персоналізованого підходу є найвищими серед усіх вимірів ($E = 4,68$). Це є характерним для ВПО: пережившисть кризовий досвід переміщення, вони особливо потребують відчуття, що до них ставляться як до особистості, а не як до «клієнта у базі даних».

Єдиним виміром, що потрапляє до зони достатнього рівня задоволеності, є «Впевненість» ($GAP = -0,23$). Цей результат є особливо важливим: він свідчить про те, що клієнти стабільно високо оцінюють компетентність, ввічливість та надійність фахівців організації — і в очному, і в цифровому форматі. Таким чином, навіть в умовах активної цифровізації послуг організація зберігає людиноцентричний підхід, що є ключовою цінністю соціальної роботи.

Аналіз результатів шкали соціальної адаптації Холмса–Рає.

Результати шкали соціальної адаптації Холмса–Рає відображають одну з найгостріших проблем, виявлених у ході дослідження. За даними таблиці 2.4 підрозділу 2.1, більше половини клієнтів та ВПО (58,34 %) мають критичний рівень стресового навантаження ($\Sigma LCU \geq 300$), третина (33,33 %) — помірний, і лише одна особа (8,33 %) — низький рівень. Середній показник по групі становить $\bar{X} = 347,7$ балів, що майже на 50 одиниць перевищує критичний поріг.

Такий результат не є несподіваним для цільової аудиторії організації. Клієнти та ВПО пережили одночасно кілька серйозних стресових подій:

вимушене переміщення відзначили всі 100 % учасників (20 балів LCU), зміну звичного соціального середовища — 91,67 % (20 балів), погіршення фінансового стану — 83,33 % (38 балів), втрату або зміну роботи — 75,00 % (47 балів), розлуку з членами родини — 66,67 % (65 балів). Сукупне накопичення цих подій і призводить до критичного рівня Σ LCU.

Важливо підкреслити накопичувальний ефект стресу згідно з методом Холмса-Рає: жодну окрему подію, перелічену окремо, не можна назвати значущою, але їх поєднання значно збільшує загальний бал. Середня кількість стресових подій на одного користувача становила 9,2, що означає, що вони пережили дев'ять стресових ситуацій одночасно протягом року. Для порівняння, більшість людей зазвичай переживають дві-три такі події на рік у звичайних умовах.

Спостережуваний рівень стресу є дуже важливим для цифрової трансформації соціальних послуг. Хронічний стрес суттєво заважає здатності набувати цифрових навичок: знижується концентрація уваги, бажання вивчати нові технології та підвищується поріг фрустрації через технічні труднощі. Тому користувачі зі значним балом Σ LCU значно рідше використовують складніші цифрові інструменти, такі як Zoom, Google Forms або онлайн-курси. Замість того, щоб опановувати нові технології, вони використовують свої когнітивні та емоційні ресурси для подолання щоденних наслідків міграції.

Аналіз результатів шкали соціальної підтримки MOS-SSS.

Результати шкали соціальної підтримки MOS-SSS розкривають ще один важливий вимір соціального функціонування учасників дослідження. За даними таблиці 2.6 підрозділу 2.1, половина клієнтів та ВПО (50,00 %) має низький рівень загальної соціальної підтримки, тоді як серед волонтерів цей показник дорівнює нулю (0,00 %). Достатній рівень підтримки мають 60,00 % волонтерів і лише 8,33 % клієнтів — різниця у сім разів.

Це природний наслідок досвіду вимушеного переміщення. Клієнти та внутрішньо переміщені особи втратили свої первинні соціальні мережі:

сусідів, колег, друзів та родичів – три основні стовпи підтримки. Побудова нових соціальних стосунків у місці переселення потребує часу, і цей процес відбувається ще повільніше в ситуаціях, що характеризуються хронічною тривогою та непосильними щоденними викликами.

Аналіз трьох субшкал підтримки дозволяє деталізувати характер дефіциту у групі клієнтів. Найнижчий середній бал зафіксовано за субшкалою інструментальної підтримки (15,4 з 28 можливих), що відображає гострий дефіцит практичної допомоги. Дещо вищими є показники інформаційної підтримки (16,9) та емоційної підтримки (18,3). Така ієрархія є характерною для ВПО: емоційний зв'язок частково зберігається через онлайн-спілкування з рідними та друзями, тоді як практична допомога у вирішенні конкретних проблем — житло, документи, робота, цифрові сервіси — є значно дефіцитнішим ресурсом.

Порівняно з групою волонтерів, різниця між групами є найбільшою саме за субшкалою інструментальної підтримки: середній бал волонтерів (20,8) перевищує бал клієнтів (15,4) на 5,4 бала. Волонтери завдяки участі в організації мають значно більший доступ до практичної допомоги — як від колег по волонтерській діяльності, так і від організаційних структур.

З огляду на тематику дослідження особливо важливим є зв'язок між рівнем соціальної підтримки та здатністю до цифрового включення. Наявність інформаційної підтримки — людей, які можуть пояснити, як користуватися тим чи іншим цифровим сервісом, допомогти заповнити форму або налаштувати відеодзвінок — є одним із ключових чинників успішного освоєння нових технологій. Дефіцит такої підтримки (16,9 у КВ проти 21,4 у В) є додатковим структурним бар'єром для цифрового включення клієнтів організації.

Зведений аналіз та взаємозв'язки між показниками.

Комплексний аналіз результатів чотирьох методик дозволяє виявити важливі взаємозв'язки між досліджуваними показниками та сформулювати

цілісну картину викликів цифровізації соціальних послуг для цільової аудиторії ГО «Прожектор».

Першим і найбільш значущим є взаємозв'язок між рівнем стресового навантаження (шкала Холмса–Рає) та задоволеністю якістю цифрових послуг (SERVQUAL). Клієнти з критичним рівнем стресу ($\Sigma \text{LCU} \geq 300$) демонструють суттєво нижчі показники сприйняття якості за всіма п'ятьма вимірами SERVQUAL, особливо за виміром «Чуйність». Пояснення цього зв'язку є психологічним: людина, яка страждає від хронічного стресу, сприймає повільну реакцію через цифровий канал не лише як незручність, а й як підтвердження власної недовіри та ізоляції. Таким чином, звичайний ритм роботи волонтерів організації стає додатковим джерелом стресу для ВПО в кризовій ситуації.

Другий важливий зв'язок полягає між рівнем соціальної підтримки та цифровим охопленням послуг. Користувачі, які мають низьку підтримку, особливо в інформаційних сферах та практичному застосуванні, частіше мають низьке або середнє цифрове охоплення. Це зрозуміло: якщо в їхньому оточенні немає нікого, хто може пояснити, як користуватися цифровим сервісом, або допомогти заповнити онлайн-заявку, бар'єри для використання цифрових послуг значно вищі. Таким чином, відсутність соціальної підтримки безпосередньо посилює цифровий розрив.

Третій зв'язок — між рівнем цифрового охоплення та оцінкою якості послуг. Клієнти, які використовують більше цифрових інструментів організації (середній та достатній рівні охоплення), загалом вище оцінюють якість послуг, зокрема за вимірами «Надійність» та «Емпатія». Можна припустити, що регулярний досвід цифрової взаємодії з організацією сприяє формуванню позитивного ставлення і знижує загальний рівень незадоволеності.

Таким чином, між усіма чотирма методиками простежується єдиний причинно-наслідковий ланцюг: критичний стрес через вимушене переміщення → дефіцит соціальної підтримки → обмежене цифрове

охоплення послуг → нижча задоволеність їх якістю. Цей ланцюг є описом реальної ситуації більшості клієнтів організації і водночас вказує на точки втручання, де можливо найефективніше підвищити ефективність цифровізації соціальних послуг.

Основні бар'єри використання цифрових інструментів.

Аналіз результатів дослідження дозволив виявити основні бар'єри, що заважають клієнтам та ВПО повноцінно користуватися цифровими послугами організації. Перелік бар'єрів та частота їх прояву у групі клієнтів представлені у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Основні бар'єри використання цифрових інструментів організації клієнтами та ВПО

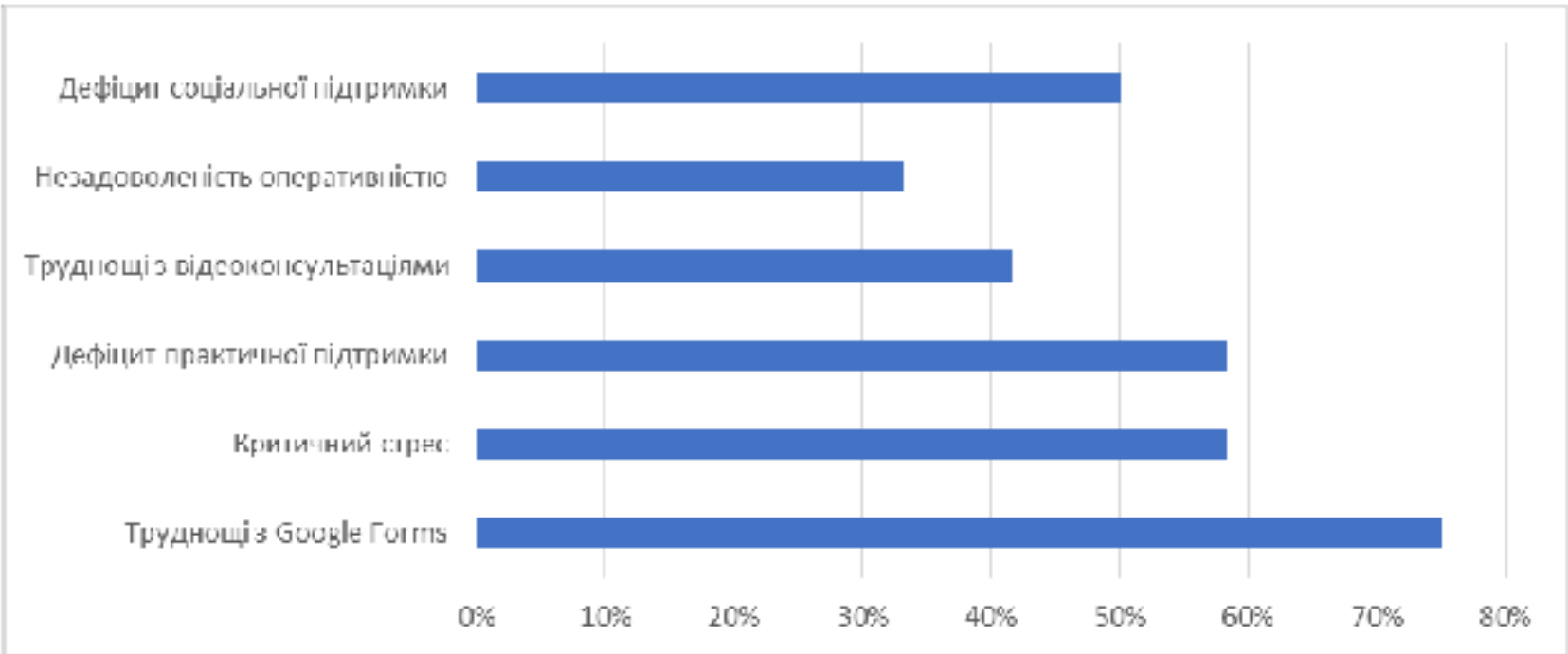
Вид бар'єру	Прояв у дослідженні	Кількість осіб, яких стосується n (%)
Низький рівень цифрових навичок	Базовий або елементарний рівень цифрової грамотності	9 (75,00 %)
Критичний рівень стресу	Σ LCU ≥ 300 за шкалою Холмса–Рає, знижена увага та мотивація	7 (58,34 %)
Дефіцит соціальної підтримки	Низький або нижче середнього рівень підтримки за MOS-SSS	6 (50,00 %)
Незадоволеність оперативністю відповідей	GAP «Чуйність» = $-0,95$ у групі KB	4 (33,33 %)
Труднощі з відеоконсультаціями	Zoom та Google Meet не використовують 41,7 % та 66,7 % клієнтів	5 (41,67 %)
Труднощі із заповненням форм	Google Forms використовують рідко або не використовують 75,00 %	9 (75,00 %)
Відсутність практичної допомоги	Інструментальна підтримка $\bar{X} = 15,4$ (норма ≥ 21)	7 (58,34 %)

Примітка. KB — клієнти та ВПО; Σ LCU — сумарний стресовий показник за шкалою Холмса–Рає; GAP — розрив між очікуваннями та сприйняттям якості послуг за методикою SERVQUAL; $\bar{X}$ — середній бал субшкали.

Таблиця 2.8 відображає, що найбільш поширеними бар'єрами є низький рівень цифрових навичок та труднощі із заповненням онлайн-форм — обидва стосуються 75,00 % клієнтів. Це означає, що три чверті отримувачів послуг стикаються із базовими технічними труднощами при взаємодії з цифровими інструментами організації. Критичний стрес та дефіцит практичної підтримки охоплюють більше половини групи, що підкреслює психосоціальний вимір цифрового бар'єру.

Діаграма 6

Основні бар'єри використання цифрових інструментів клієнтами та ВПО (%)



Діаграма 6 наочно відображає ієрархію бар'єрів за поширеністю серед клієнтів організації. Два найвищі стовпці — низькі цифрові навички та труднощі з Google Forms — однакові (75,00 %), що підкреслює першочерговість роботи саме у цих напрямках.

Позитивні ресурси та сильні сторони організації у цифровому вимірі.

Поряд із виявленими бар'єрами дослідження зафіксувало й позитивні ресурси — ті аспекти діяльності організації, де цифрові інструменти функціонують ефективно та отримують позитивну оцінку обох груп учасників. Ці ресурси є важливими для розуміння того, на чому можна будувати подальший розвиток цифрових послуг.

Таблиця 2.9

Позитивні ресурси ГО «Прожектор» у сфері цифровізації соціальних послуг

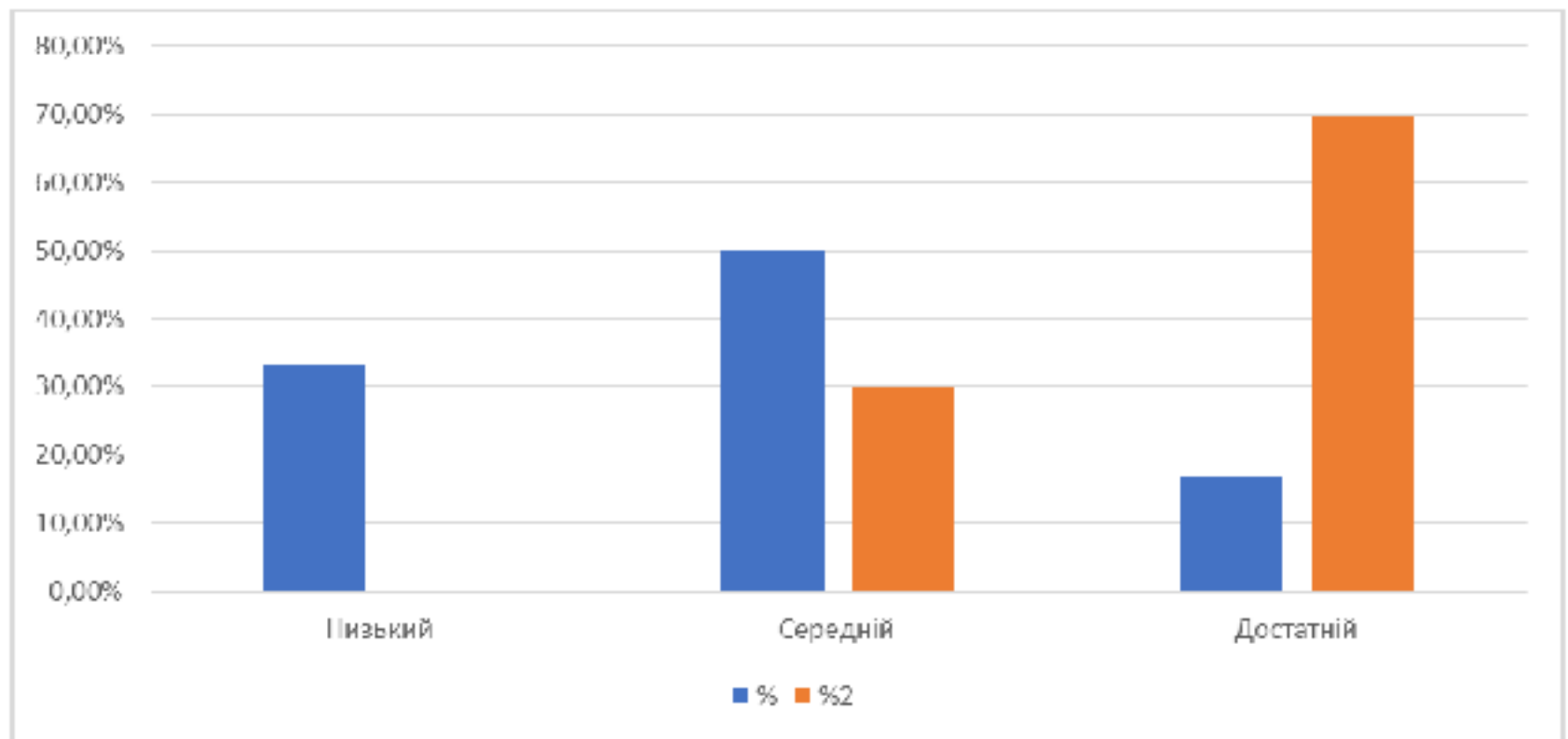
Ресурс / сильна сторона	Підтвердження у дослідженні	Оцінка
Компетентність та ввічливість фахівців	GAP «Впевненість» = $-0,23$ — єдиний показник у достатній зоні для обох груп	Відмінно
Ефективне інформування через соцмережі	100 % охоплення клієнтів інформаційними послугами; Telegram — найвищий індекс використання (3,08)	Відмінно
Індивідуальна увага до клієнтів	GAP «Емпатія» = $-0,41$ — помірний рівень; клієнти відчують особистісний підхід	Добре
Стабільність надання послуг	GAP «Надійність» = $-0,54$ — середній рівень; послуги надаються у заявлений час	Задовільно
Високий рівень цифрових навичок волонтерів	70,00 % волонтерів мають достатній рівень цифрового охоплення	Відмінно
Різноманіття цифрових каналів	9 цифрових інструментів у роботі організації; охоплення 74,2 % послуг	Добре
Довіра клієнтів до організації	Незважаючи на стрес та бар'єри, клієнти продовжують звертатися по допомогу	Добре

Примітка. Оцінка визначається на основі результатів методик: «відмінно» — показник у достатній зоні або максимальний серед інших; «добре» — показник у середній зоні; «задовільно» — показник наближається до нижньої межі середньої зони.

Таблиця 2.9 демонструє, що організація має реальні та вагомні ресурси для розвитку цифрових послуг. Найміцнішою основою є довіра клієнтів до компетентності фахівців (оцінка «відмінно») та ефективне інформування через соціальні мережі. Ці сильні сторони є тим фундаментом, на якому мають будуватися рекомендації щодо підвищення ефективності цифровізації, оскільки зміни, що спираються на наявні ресурси, завжди впроваджуються легше та дають кращий результат.

Діаграма 7

Рівні задоволеності якістю послуг за методикою SERVQUAL у двох групах (%)



Діаграма 7 наочно відображає полярність між групами за рівнем задоволеності якістю послуг. У групі волонтерів стовпець «Достатній» є найвищим (70,00 %), тоді як у групі клієнтів переважає «Середній» рівень (50,00 %), а третина взагалі незадоволена (33,33 %). Жоден волонтер не потрапив до низького рівня.

Стресові події клієнтів та їх вплив на цифрову взаємодію.

Для глибшого розуміння психосоціального стану клієнтів розглянемо, які саме стресові події вплинули на їхній загальний стан та опосередковано — на здатність до цифрової взаємодії з організацією.

Таблиця 2.10

Найпоширеніші стресові події серед клієнтів та ВПО та їх вплив на цифрову взаємодію

Стресова подія	Кількість осіб n (%)	Як це впливає на цифрову взаємодію
Вимушене переміщення	12 (100,00 %)	Втрата звичного оточення, яке могло б допомогти з цифровими питаннями
Зміна звичного соціального середовища	11 (91,67 %)	Відсутність знайомих поруч, які могли б пояснити як користуватись сервісами
Погіршення фінансового стану	10 (83,33 %)	Можлива відсутність смартфону або оплати Інтернету
Втрата або зміна роботи	9 (75,00 %)	Додатковий стрес, зниження концентрації при освоєнні нових

		навичок
Розлука з членами родини	8 (66,67 %)	Втрата близьких людей, які раніше допомагали з технікою
Стресова подія	Кількість осіб n (%)	Як це впливає на цифрову взаємодію
Смерть близьких або невідомість про їхню долю	7 (58,33 %)	Гострий психічний біль, який унеможлиблює навчання новому
Труднощі зі здоров'ям	6 (50,00 %)	Фізичні обмеження при роботі з пристроями, труднощі з концентрацією

Примітка. Дані отримані на основі шкали соціальної адаптації Холмса–Рас. Вплив на цифрову взаємодію — якісна інтерпретація зв'язку між стресовою подією та цифровим бар'єром.

Таблиця 2.3 розкриває важливий зв'язок між конкретними стресовими подіями та труднощами цифрової взаємодії. Кожна з перелічених подій не лише підвищує загальний рівень стресу, а й безпосередньо руйнує ті ресурси, які допомагають людині освоювати цифровий простір: близьке оточення, фінансові можливості, фізичне та психічне здоров'я, здатність концентруватись та вчитися новому. Розуміння цього зв'язку є ключовим для соціальних працівників при роботі з клієнтами щодо цифрового включення.

Загальне порівняння результатів між групами KB та B.

Для узагальнення результатів аналізу наведемо підсумкову порівняльну таблицю, яка відображає загальну картину відмінностей між групами клієнтів та волонтерів за ключовими показниками дослідження.

Таблиця 2.11

Підсумкове порівняння груп KB та B за ключовими показниками дослідження

Показник	Група KB (клієнти та ВПО)	Група B (волонтери)	Загальний висновок
Цифрове охоплення послуг	Переважаючий середній рівень (50,00 %)	Переважаючий достатній рівень (70,00 %)	Значна різниця на користь B
Задоволеність якістю послуг (SERVQUAL)	Переважаючий середній рівень (50,00 %)	Переважаючий достатній рівень (70,00 %)	Значна різниця на користь B

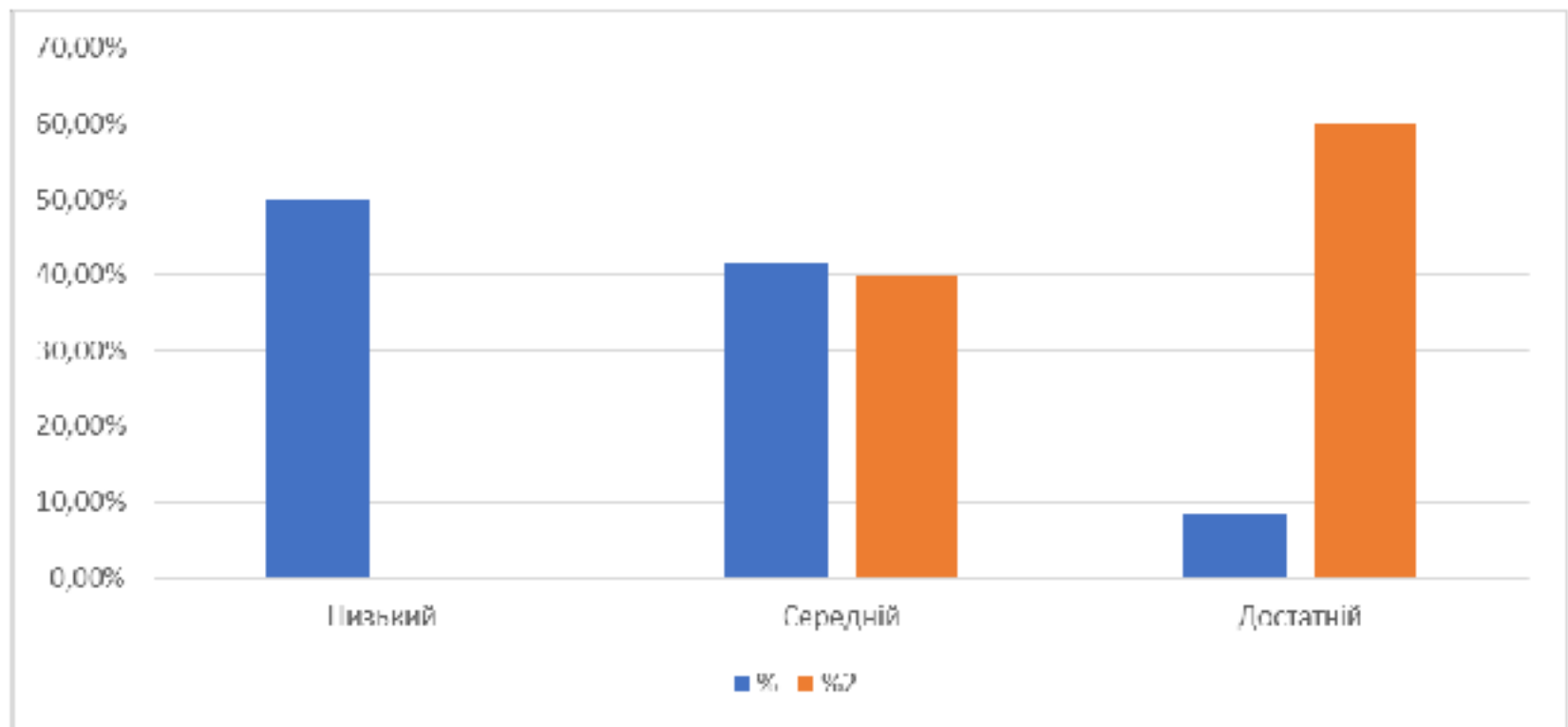
Найпроблемніший вимір якості	Чуйність — незадовільна оперативність	Чуйність — прийнятний рівень	Різна оцінка одного виміру
Найкращий вимір якості	Впевненість (компетентність фахівців)	Впевненість (компетентність фахівців)	Однаково позитивний у двох групах
Рівень стресу	Критичний у 58,34 % осіб	Не досліджувався	Проблема лише у групі КВ
Рівень соціальної підтримки	Низький у 50,00 % осіб	Достатній у 60,00 % осіб	Протилежні показники
Найбільший дефіцит підтримки	Інструментальна (практична допомога)	Інструментальна (близько до норми)	Обидві групи відчують, але КВ — гостро
Загальна картина	Значні бар'єри для цифрового включення	Активна цифрова взаємодія	Потреба у системних змінах для КВ

Примітка. КВ — клієнти та ВПО (n=12); В — волонтери (n=10). Показники визначено на основі результатів чотирьох методик дослідження.

Підсумкова таблиця 2.11 дозволяє одним поглядом побачити загальну картину дослідження. Єдиним показником, де обидві групи мають однаково позитивний результат, є оцінка компетентності фахівців організації — це є важливим ресурсом для подальшої роботи. В усіх інших аспектах між групами існують значні відмінності, що вказує на необхідність диференційованого підходу до роботи з клієнтами та ВПО у сфері цифровізації послуг.

Діаграма 8

Рівні соціальної підтримки у групах КВ та В (%)



Діаграма 8 наочно демонструє протилежність між групами: у групі KB найвищий стовпець — «Низький» рівень підтримки (50,00 %), тоді як у групі В найвищий — «Достатній» (60,00 %). Ця дзеркальна картина підкреслює глибину дефіциту соціальних зв'язків серед клієнтів та ВПО організації.

Отже, аналіз результатів дослідження засвідчує системний характер викликів, що стоять перед ГО «Прожектор» у сфері цифровізації соціальних послуг. Виявлено чотири взаємопов'язані проблеми: значний цифровий розрив між клієнтами та волонтерами (75,00 % клієнтів мають низький або середній рівень охоплення); критична незадоволеність оперативністю реагування через цифрові канали (GAP «Чуйність» = $-0,95$ у KB); критичний рівень стресового навантаження у більшості клієнтів (58,34 % мають Σ LCU ≥ 300), що є структурним бар'єром для цифрового включення; глибокий дефіцит соціальної підтримки, насамперед інструментальної (15,4 з 28 у групі KB). Єдиним стабільно позитивним показником є «Впевненість» (GAP = $-0,23$) — довіра клієнтів до фахівців організації, що є важливим ресурсом для подальшого розвитку цифрових послуг. Ці висновки є підґрунтям для розробки конкретних рекомендацій у підрозділі 2.3.

2.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності використання цифрових інструментів у наданні соціальних послуг

На основі результатів емпіричного дослідження та аналізу наукової літератури, проведеного одеською громадською організацією «Прожектор», було розроблено практичні рекомендації щодо підвищення ефективності цифрових інструментів у наданні соціальних послуг. Ці рекомендації адресовані безпосередньо «Прожектору», а також ширшій громадськості та організаціям громадянського суспільства, що працюють з вразливими групами, особливо внутрішньо переміщеними особами (ВПО), в ситуаціях збройного конфлікту [21].

Розроблені рекомендації ґрунтуються на трьох ключових висновках дослідження: по-перше, виявлено значний цифровий розрив між клієнтами та волонтерами організації (75,00 % клієнтів мають низький або середній рівень цифрового охоплення послуг); по-друге, встановлено критичну незадоволеність оперативністю цифрових комунікацій (GAP «Чуйність» = -0,95 у групі клієнтів та ВПО); по-третє, виявлено системний взаємозв'язок між критичним рівнем стресу клієнтів (58,34 % мають Σ LCU $\geq$ 300), дефіцитом соціальної підтримки та обмеженим цифровим включенням. Саме ці три проблеми визначають логіку та пріоритетність рекомендацій [30].

Рекомендації структуровано за чотирма взаємопов'язаними напрямками: організаційно-технологічний напрям, спрямований на вдосконалення цифрової інфраструктури організації; навчально-розвивальний напрям, орієнтований на підвищення цифрової грамотності клієнтів; психосоціальний напрям, що передбачає паралельну підтримку психоемоційного стану отримувачів послуг як необхідної умови цифрового включення; моніторингово-оцінювальний напрям, що забезпечує системне відстеження ефективності впроваджуваних змін [27].

Рекомендації організаційно-технологічного напрямку.

Першим і найбільш пріоритетним завданням організаційно-технологічного напрямку є підвищення оперативності цифрових комунікацій з

клієнтами. Як засвідчили результати методики SERVQUAL, саме вимір «Чуйність» отримав найбільш критичний розрив між очікуваннями та сприйняттям ($GAP = -0,95$ у групі клієнтів та ВПО). Це означає, що клієнти очікують значно швидшого реагування на свої запити через Telegram, Viber та електронну пошту, ніж отримують на практиці. Для вирішення цієї проблеми рекомендується запровадити корпоративний стандарт часу відповіді (Service Level Agreement, SLA): не більше двох годин у робочий час та не більше 24 годин у неробочий. Дослідження у сфері цифрового обслуговування клієнтів свідчать, що запровадження таких стандартів підвищує задоволеність отримувачів послуг на 15–25 % вже протягом перших трьох місяців [29].

Щодо технічної реалізації, організації рекомендується розробити та впровадити Telegram-бот, який слугуватиме центральним комунікаційним вузлом для всіх запитів клієнтів. Бот може організовувати запити: автоматично підтверджувати отримання, надавати інформацію про надані послуги, робочий час та необхідні документи, а також направляти запит відповідному спеціалісту. Це значно зменшує навантаження на волонтерів та спеціалістів організації, а також пришвидшує перший контакт з клієнтом. Технічне впровадження Telegram-бота на платформі BotFather є безкоштовним і може бути виконане волонтером з відповідними IT-навичками за один-два тижні [12].

Ще однією важливою організаційною функцією є централізація вхідних звернень. Одночасне використання кількох каналів зв'язку, таких як Telegram, Viber, Facebook Messenger та електронна пошта, призводить до розпорошення запитів та збільшує ризик втрати повідомлень. Рекомендується створити центральний цифровий канал для отримання запитів (в ідеалі Telegram, оскільки це канал, який найчастіше використовується клієнтами) та призначити відповідальну особу для моніторингу вхідних повідомлень у робочий час. Хоча інші канали можуть

залишатися активними для отримання інформації, клієнтів слід перенаправляти на основний канал через автоматичну відповідь.

Одна з конкретних пропозицій – зробити форму заявки якомога кращою через Google Forms. Згідно з результатами дослідження, 50,00% користувачів рідко використовують цей інструмент, і це пов'язано зі складністю заповнення форми та відсутністю портативності для мобільних пристроїв. Зменшити шаблон до мінімальної кількості полів (з п'яти до семи полів). Рекомендується включити покрокові відеоінструкції, щоб забезпечити їх коректне відображення на смартфонах та заповнення безпосередньо у формі у вигляді QR-коду. Водночас для користувачів з базовим рівнем цифрових навичок рекомендується запровадити інший спосіб подання заявки шляхом надсилання Telegram-бота або SMS. Також – розглянути можливість впровадження цифрової системи обліку клієнтів на основі Google Sheets або безкоштовних CRM-платформ (наприклад, безкоштовна програма Airtable). Це дозволить упорядкувати інформацію про потреби клієнтів. Можна відстежувати різні сервіси та їх взаємодію, а також налаштовувати цифрові комунікації. Персоналізований підхід до цифрових комунікацій значно підвищить рівень довіри та задоволеності одержувачів послуг, і це особливо важливо для вразливих груп населення [19].

Рекомендації навчально-розвивального напрямку. Результати дослідження виявили значний цифровий розрив між клієнтами та волонтерами організації: середній бал самооцінки цифрової грамотності у клієнтів (1,92) є суттєво нижчим, ніж у волонтерів (2,80). При цьому чверть клієнтів (25,00 %) має лише базовий рівень навичок — вмє лише телефонувати та надсилати SMS, що фактично відрізає їх від більшості цифрових послуг організації. Подолання цього розриву є необхідною умовою для повноцінного цифрового включення клієнтів [27].

Головною рекомендацією навчально-розвивального напрямку полягає у щомісячному забезпеченні практичного навчання клієнтів організації цифровій грамотності. Заняття доцільно проводити в очному форматі у

приміщенні організації - цей формат найбільше підходить для тих, хто має базові навички та потребує безпосередньої підтримки у вивченні нових технологій. Рекомендується розділити навчальну програму на рівні: для осіб із базовим рівнем – навігація у смартфоні, основи роботи з месенджерами, надсилання зображень та документів, для осіб із елементарним рівнем – робота з Google Forms, відеодзвінки у Zoom та Viber, використання Google Maps та публічних онлайн-сервісів, для осіб із середнім рівнем – хмарні сервіси, онлайн-документи та участь у веб-конференціях. Кожне навчальне заняття має тривати 1,5-2 години, а оптимальний розмір групи – 5-8 осіб, щоб забезпечити індивідуальну увагу [9]. Ще одна рекомендація – створювати короткі навчальні відео (дві-три хвилини) для кожного з цифрових сервісів організації: як знайти організацію в Telegram, як заповнити анкету, як взяти участь у відеоконсультації через Zoom тощо. Відеоуроки слід записувати повільно, зрозумілою мовою та з великим планом екрана мобільного телефону, ніби пояснюючи технології людям похилого віку. Рекомендується публікувати відео у вигляді записаних повідомлень на YouTube-каналі та Telegram-каналі організації. Відеоуроки є ефективним способом подолання цифрових бар'єрів, оскільки користувачі можуть переглядати їх коли завгодно та скільки завгодно разів [12].

Третя рекомендація полягає у залученні волонтерів як «цифрових помічників» для користувачів організації. Волонтери з відповідними цифровими навичками (70% членів групи В – достатній рівень охоплення) можуть підтримувати клієнтів шляхом особистих консультацій: вони можуть допомогти їм заповнити анкети, налаштувати Telegram та брати участь у відеоконференціях. Такий підхід вигідний для обох сторін: користувачі отримують практичну допомогу, а волонтери – досвід в освітній та соціальній роботі. Багато європейських організацій громадянського суспільства вже успішно використовують подібні моделі «цифрового наставництва», і UNHCR рекомендується як ефективний інструмент для цифрової інтеграції внутрішньо переміщених осіб [31].

Четверта рекомендація полягає у створенні більшої кількості точок цифрового доступу у співпраці з місцевими бібліотеками та громадськими центрами. Деякі користувачі не мають мобільного або стаціонарного телефону, що є конкретною перешкодою для користування інтернет-послугами. Партнерство з бібліотеками, які надають безкоштовний доступ до комп'ютерів та Інтернету, розширює цифровий доступ для найбільш вразливих користувачів. Деякі бібліотеки Одеси вже мають досвід такого партнерства з громадськими організаціями та пропонують приміщення для проведення навчальних заходів [9].

Рекомендації психосоціального напрямку. Психосоціальний напрям рекомендацій є ключовим з огляду на виявлений у дослідженні причинно-наслідковий ланцюг: критичний рівень стресу → дефіцит соціальної підтримки → обмежене цифрове включення. Без урахування психоемоційного стану клієнтів будь-які технологічні вдосконалення матимуть обмежений ефект, оскільки хронічний стрес знижує когнітивну готовність до освоєння нових інструментів та підвищує поріг фрустрації при технічних труднощах [30].

Першою рекомендацією психосоціального напрямку є розширення онлайн-компонента психологічної підтримки для клієнтів та ВПО. Результати дослідження засвідчили, що 58,34 % клієнтів мають критичний рівень стресового навантаження ($\Sigma \text{LCU} \geq 300$), що відповідає 80-відсотковій ймовірності розвитку психосоматичних захворювань. Рекомендується організувати щотижневі онлайн-зустрічі груп взаємодопомоги для ВПО у Zoom з модерацією психолога організації. Групи взаємодопомоги є доведено ефективним інструментом зниження стресу та відновлення соціальних зв'язків для людей у кризових ситуаціях: учасники груп не лише отримують психологічну підтримку, а й будують нові соціальні зв'язки, що безпосередньо підвищує їхній рівень сприйнятої соціальної підтримки.

Ще одна пропозиція – створити закриту Telegram-групу для користувачів організації, якою керуватиме психолог або соціальний

працівник. Така група може служити кільком цілям одночасно: вона надає постійну емоційну підтримку (24/7), ділиться практичною інформацією про доступні ресурси та послуги (що безпосередньо підвищує рівень інформаційної підтримки — найнижчий дефіцитний показник у групі КВ після інструментальної) та організовує взаємодопомогу між учасниками. Водночас, участь у такій групі є практикою в цифровій взаємодії, поступово підвищуючи цифрові навички та впевненість користувачів у цифровому середовищі.

Третя пропозиція – щодня розробляти та публікувати в Telegram-каналі організації короткі матеріали для психічного здоров'я та особистої підтримки: навички міркування, дихальні вправи для зниження тривожності та стратегії організації повсякденного життя в часи невизначеності. Ці матеріали повинні бути легкими для розуміння (максимум 300 слів тексту або коротке відео), доступними для всіх рівнів цифрової грамотності та читабельними без необхідності активної взаємодії з боку користувачів. Дослідження показали, що регулярний доступ до корисного контенту через знайомі цифрові канали поступово призводить до позитивного ставлення до цифрових інструментів та підвищує готовність брати участь у більш активних цифрових взаємодіях [19].

Четверта рекомендація полягає в тому, щоб враховувати психоемоційний стан клієнтів під час розробки цифрового контенту та інтерфейсів організації. Дослідження у сфері UX-дизайну для вразливих груп вказують на необхідність так званого «травма-інформованого дизайну»: уникнення відволікаючих кольорів та зображень у візуальних матеріалах, використання простої та заспокійливої промови у повідомленнях, а також надання чітких та зрозумілих інструкцій без зайвої інформації, яка може призвести до когнітивного перевантаження людини [21]. Зокрема, автоматизовані повідомлення від Telegram-ботів повинні закінчуватися коротким та чесним підтвердженням того, що запит отримано та оброблено: це знижує тривожність клієнтів та зміцнює лояльність до організації.

П'ятою рекомендацією є індивідуальний цифровий супровід для клієнтів із критичним рівнем стресу. Особи, у яких виявлено $\Sigma \text{LCU} \geq 300$ за шкалою Холмса–Рає, потребують не лише психологічної підтримки, а й особливого підходу у цифровій взаємодії: більш терплячого та повільного темпу освоєння нових інструментів, можливості отримати допомогу від конкретної знайомої людини (а не анонімного бота), поступового залучення до цифрових послуг від найпростіших до складніших. Для таких клієнтів доцільно призначати «цифрового куратора» — конкретного волонтера або соціального працівника, який супроводжує їх у цифровій взаємодії з організацією.

Рекомендації моніторингово-оцінювального напрямку. Моніторингово-оцінювальний напрям рекомендацій спрямований на забезпечення сталого розвитку цифрових послуг організації через системне відстеження їхньої ефективності. Без регулярного оцінювання навіть найкращі нововведення ризикують втратити актуальність або не досягти поставлених цілей через відсутність зворотного зв'язку.

Першою рекомендацією є запровадження регулярного SERVQUAL-моніторингу якості цифрових послуг — щонайменше раз на півроку. Використання стандартизованого інструменту вимірювання дозволить відстежувати динаміку показників GAP у часі та своєчасно виявляти нові проблемні зони. Особливу увагу рекомендується приділяти виміру «Чуйність», який показав найбільш критичне значення у поточному дослідженні ($\text{GAP} = -0,66$). Результати моніторингу мають обговорюватися на щоквартальних командних нарадах та слугувати підставою для корекції цифрової стратегії організації [29].

Ще одна пропозиція полягає в тому, щоб налаштувати систему швидкого зворотнього зв'язку після кожної онлайн-взаємодії. Після онлайн-консультації, вебінару або отриманні відповіді через Telegram-бота клієнт автоматично отримує коротке повідомлення з трьома або чотирма питаннями: Чи була вирішена ваша проблема? Наскільки комфортно була

цифрова взаємодія? Що можна покращити? Відповідь у вигляді оцінки (наприклад, від 1 до 5 зірок через Telegram-бота) вимагає мінімальних зусиль з боку клієнта та водночас надає безперервну інформацію для якісного аналізу. Такі системи швидких відповідей широко використовуються соціальними організаціями у Великій Британії та Нідерландах і вважаються ефективнішими, ніж традиційні щорічні опитування [31].

Третя пропозиція полягає в тому, щоб щорічно повторно застосовувати шкалу соціальної адаптації Холмса-Рає серед клієнтів організації. Це дозволяє відстежувати динаміку рівня стресу цільової групи з часом та відповідно адаптувати психосоціальну роботу. Зниження відсотку клієнтів з критичним рівнем стресу ($\Sigma \text{LCU} \geq 300$) можна використовувати як показник ефективності психосоціальних втручань організації. Також рекомендується повторно використовувати шкалу соціальної підтримки MOS-SSS для оцінки динаміки рівнів підтримки клієнтів після впровадження онлайн-груп особистої підтримки та інших заходів.

Четверта рекомендація полягає у веденні цифрового списку запитів, що показує час отримання запиту, час відповіді та тип послуги. Аналіз цих даних (у простому форматі Google Sheets) дозволяє визначити години пік навантажень, цифрові канали та людей, які найімовірніше дадуть відповідь, а також тривалий час очікування. На основі цієї інформації можна оптимізувати графік чергування відповідальних за цифрові канали та ефективно використовувати ресурси організації.

П'ята рекомендація полягає у проведенні щорічного аудиту соціальної відповідальності цифрових послуг компанії, в якому беруть участь самі клієнти. Група з п'яти-восьми клієнтів, яких просять поділитися своїм досвідом використання цифрових інструментів компанії, надає якісну інформацію, яку неможливо зібрати кількісними методами. Такий підхід відповідає принципам партиципаторної соціальної роботи, згідно з якими отримувачі послуг є активними учасниками їх оцінювання та вдосконалення, а не лише пасивними об'єктами допомоги [21].

Умови реалізації рекомендацій. Ключем до успішного впровадження цих рекомендацій є принцип поетапного планування. Впровадження всіх запропонованих заходів одночасно може перевантажити команду та погіршити якість окремих заходів. Рекомендується планувати заходи відповідно до заданих вимог: по-перше, встановити стандарт часу відповіді Telegram-бота (оскільки «Чуйність» є найбільш критичним виміром якості), по-друге, створити групи підтримки та цифрові майстер-класи, і по-третє, налагодження систематичного моніторингу.

Крім того, впровадження цих рекомендацій вимагає командної культури, відкритості до змін та готовності до навчання. Цифрова трансформація соціальних послуг – це не разова подія, а безперервний процес адаптації до мінливих потреб клієнтів та технологічних можливостей. На початку цього шляху організаціям рекомендується зв'язуватися з аналогічними організаціями, які вже мають досвід цифровізації, та ділитися своїм практичним досвідом. В Україні існує мережа підтримки багатьох громадських організацій, зокрема Українська асоціація соціальних педагогів і спеціалістів із соціальної роботи, яка могла б бути платформою для такого обміну [9].

Важливо наголосити, що цифровізація соціальних послуг є засобом, а не метою. Головна мета полягає в тому, щоб забезпечити вразливі групи населення легкодоступною, високоякісною та людиноцентричною допомогою. Цифрові інструменти повинні покращувати доступ до цієї допомоги, а не створювати нових бар'єрів. Тому, поряд з усіма цифровими інноваціями, фізичні формати повинні бути збережені для клієнтів, які не можуть або не хочуть користуватися онлайн-сервісами. Поєднання цифрових та фізичних форматів – так звана «гібридна модель» соціального обслуговування – вважається найкращим рішенням для організацій, які працюють з групами користувачів з різними потребами та можливостями [19].

Отже, розроблені рекомендації охоплюють чотири взаємопов'язані сфери: організацію та технології (впровадження Telegram-бота, оцінка часу відгуку, оптимізація Google Forms), навчання та професійний розвиток (цифрові майстер-класи, візуальні посібники, програма «цифрового наставництва» волонтерів), психосоціальні аспекти (онлайн-групи взаємодопомоги, закриті групи підтримки Telegram, індивідуальна цифрова підтримка для користувачів з високим рівнем тривожності), а також моніторинг та оцінку (регулярний моніторинг SERVQUAL, система мікрозворотного зв'язку та щорічний соціальний аудит). Впроваджуючи ці рекомендації, громадська організація «ПРОЖЕКТОР» може значно покращити ефективність цифрових інструментів у наданні соціальних послуг, зменшити розбіжність між очікуваннями та сприйняттям якості, а також зберегти людиноцентричний підхід як основну цінність соціальної роботи.

Висновки до другого розділу

Емпіричне дослідження, проведене на базі ГО «Прожектор» (м. Одеса) за участю 22 осіб — клієнтів та внутрішньо переміщених осіб ($n=12$) і волонтерів ($n=10$) — дозволило отримати комплексну картину стану цифровізації соціальних послуг організації та виявити ключові чинники, що визначають її ефективність.

За результатами методу соціального картування встановлено значний цифровий розрив між групами: 75,00 % клієнтів та ВПО мають низький або середній рівень цифрового охоплення послуг, тоді як 70,00 % волонтерів — достатній. Основним бар'єром для клієнтів є не доступ до інформаційних каналів, а активна інтерактивна цифрова взаємодія з організацією через складніші інструменти — Google Forms, Zoom, веб-конференції.

Аналіз якості послуг за методикою SERVQUAL виявив, що загальний GAP по вибірці становить $-0,47$ (середній рівень). Критичним є показник виміру «Чуйність» ($GAP = -0,66$) — єдиний, що потрапляє до зони низького рівня задоволеності, що свідчить про системну проблему оперативності цифрових комунікацій. Водночас вимір «Впевненість» ($GAP = -0,23$) залишається єдиним стабільно позитивним показником в обох групах, підтверджуючи довіру клієнтів до компетентності фахівців організації.

Застосування шкали соціальної адаптації Холмса–Рас показало, що 58,34 % клієнтів та ВПО мають критичний рівень стресового навантаження ($\Sigma LCU \geq 300$) при середньому значенні по групі 347,7 балів. Усі 100 % учасників групи пережили вимушене переміщення, 91,67 % — зміну соціального середовища, 83,33 % — погіршення фінансового стану. Хронічний стрес суттєво знижує когнітивну готовність до освоєння нових цифрових інструментів та є структурним бар'єром цифрового включення.

За шкалою соціальної підтримки MOS-SSS виявлено глибоку поляризацію між групами: 50,00 % клієнтів мають низький рівень підтримки, тоді як 60,00 % волонтерів — достатній. Найгостріший дефіцит зафіксовано

за субшкалою інструментальної підтримки (15,4 бала у KB проти 20,8 у B), що безпосередньо посилює бар'єри цифрового включення.

Зведений аналіз дозволив виявити причинно-наслідковий ланцюг: критичний стрес унаслідок вимушеного переміщення → дефіцит соціальної підтримки → обмежене цифрове охоплення послуг → нижча задоволеність їх якістю. На основі цього ланцюга розроблено рекомендації за чотирма напрямками: організаційно-технологічним (впровадження Telegram-бота, стандарт часу відповіді, оптимізація Google Forms), навчально-розвивальним (цифрові майстер-класи, відеоінструкції, програма цифрового наставництва), психосоціальним (онлайн-групи взаємодопомоги, індивідуальний цифровий супровід, травма-інформований дизайн) та моніторингово-оцінювальним (регулярний SERVQUAL-моніторинг, система мікрозворотного зв'язку, щорічний соціальний аудит).

Таким чином, ефективна цифровізація соціальних послуг для вразливих груп населення неможлива без урахування їхнього психосоціального стану та рівня соціальної підтримки. Цифрові інструменти мають виступати засобом розширення доступу до допомоги, а не додатковим бар'єром, тому оптимальною моделлю залишається гібридний формат поєднання очних та цифрових форм роботи.

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота присвячена теоретичному обґрунтуванню та емпіричному дослідженню особливостей використання цифрових інструментів і онлайн-платформ для надання соціальних послуг в умовах воєнного часу. За результатами проведеного дослідження сформульовано наступні висновки.

Цифровізація соціальних послуг є комплексним соціальним процесом, що виходить за межі суто технологічної трансформації та охоплює зміну механізмів взаємодії між державою, громадянами та постачальниками соціальних послуг. В умовах повномасштабного вторгнення цей процес набув особливого значення: цифрові інструменти стали не лише засобом підвищення ефективності роботи організацій, а й необхідною умовою забезпечення доступу до соціальної підтримки для мільйонів внутрішньо переміщених осіб.

Аналіз нормативно-правової бази засвідчив, що в Україні сформовано комплексну правову архітектуру для підтримки цифрової трансформації соціального сектору, що охоплює профільні закони, урядові постанови та стратегічні документи. Ця база створює правові умови для впровадження електронних реєстрів, дистанційного надання послуг та інтеграції з порталом «Дія». Водночас динамічний розвиток технологій вимагає постійної адаптації законодавства, зокрема в частині захисту персональних даних та юридичної сили електронних документів у соціальній сфері.

Вивчення класифікації цифрових інструментів показало, що вони охоплюють широкий спектр технологічних рішень — від засобів комунікації та консультування до складних аналітичних систем і платформ прямого надання послуг. Порівняльний аналіз традиційних і цифрових методів підтвердив переваги цифровізації у доступності, прозорості та оперативності, однак виявив і системні ризики: цифровий розрив між різними групами

населення, недостатню цифрову грамотність та залежність від технологічної інфраструктури, що особливо критично в умовах воєнного стану.

Вивчення зарубіжного досвіду цифровізації соціальних послуг засвідчило, що найефективнішими є моделі, які поєднують розвинену цифрову інфраструктуру, єдину систему електронної ідентифікації, проактивне надання послуг та активну підтримку цифрової грамотності вразливих груп. Принципово важливим для України є висновок про необхідність гібридної моделі обслуговування — поєднання цифрових та очних форматів — як єдиного способу забезпечити рівний доступ до послуг для всіх категорій громадян незалежно від їхніх технічних можливостей.

Емпіричне дослідження, проведене на базі ГО «Прожектор» (м. Одеса), виявило значну поляризацію між групами клієнтів та ВПО і волонтерів за всіма діагностичними методиками. Більшість клієнтів організації взаємодіє лише з базовими цифровими каналами і не залучена до складніших форматів — відеоконсультацій, онлайн-форм, веб-конференцій. Основним бар'єром є не пасивний доступ до інформації, а активна інтерактивна цифрова взаємодія з організацією, яка вимагає певного рівня цифрових навичок та впевненості у роботі з технологіями.

Аналіз якості послуг за методикою SERVQUAL виявив системну проблему оперативності цифрових комунікацій: клієнти очікують значно швидшого відгуку на свої запити, ніж отримують на практиці. Цей розрив між очікуваннями та реальністю є найбільш критичним серед усіх п'яти вимірів якості і вказує на першочергову потребу в організаційних змінах щодо стандартів часу відповіді. Єдиним стабільно позитивним показником є висока оцінка компетентності фахівців організації в обох групах, що свідчить про збереження людиноцентричного підходу навіть в умовах активної цифровізації.

Дослідження психосоціального стану клієнтів за шкалою Холмса–Рає виявило критичний рівень стресового навантаження у більшості учасників групи. Накопичення кількох серйозних стресових подій одночасно —

вимушене переміщення, втрата роботи, розлука з родиною, погіршення фінансового стану — суттєво знижує когнітивну гнучкість, концентрацію уваги та мотивацію до освоєння нових технологій. Таким чином, хронічний стрес є не лише психологічною проблемою, а й структурним бар'єром цифрового включення клієнтів організації.

Діагностика рівня соціальної підтримки за шкалою MOS-SSS підтвердила глибокий дефіцит соціальних зв'язків серед клієнтів та ВПО, зумовлений вимушеним переміщенням і розривом попередніх соціальних мереж. Найгостріше відчувається дефіцит інструментальної підтримки — практичної допомоги у вирішенні конкретних проблем, зокрема у взаємодії з цифровими сервісами. Відсутність людей у найближчому оточенні, які могли б пояснити, як користуватися тим чи іншим інструментом, є одним із ключових чинників цифрової ізоляції клієнтів.

Зведений аналіз чотирьох методик дозволив виявити єдиний причинно-наслідковий ланцюг: критичний стрес унаслідок вимушеного переміщення спричиняє дефіцит соціальної підтримки, який, своєю чергою, обмежує цифрове охоплення послуг та знижує задоволеність їх якістю. Розуміння цього ланцюга є ключовим для розробки ефективних втручань, оскільки воно вказує на те, що суто технологічні рішення без урахування психосоціального виміру матимуть обмежений ефект.

На основі отриманих результатів розроблено практичні рекомендації за чотирма взаємопов'язаними напрямками. Організаційно-технологічний напрям передбачає впровадження Telegram-бота, встановлення стандарту часу відповіді та оптимізацію онлайн-форм. Навчально-розвивальний напрям охоплює проведення цифрових майстер-класів, створення відеоінструкцій та програму цифрового наставництва волонтерів. Психосоціальний напрям включає організацію онлайн-груп взаємодопомоги, індивідуальний цифровий супровід клієнтів із критичним рівнем стресу та застосування принципів травма-інформованого дизайну. Моніторингово-оцінювальний напрям передбачає регулярне відстеження показників якості послуг, збір

мікрозворотного зв'язку та щорічний партиципаторний соціальний аудит за участю клієнтів.

Таким чином, головним підсумком дослідження є висновок про те, що ефективна цифровізація соціальних послуг для вразливих груп населення неможлива без одночасного врахування їхнього психосоціального стану, рівня соціальної підтримки та цифрової грамотності. Цифрові інструменти мають виступати засобом розширення доступу до допомоги, а не додатковим бар'єром для тих, хто її найбільше потребує. Оптимальною моделлю залишається гібридний формат, що поєднує цифрові та очні форми роботи, зберігаючи людиноцентричний підхід як фундаментальну цінність соціальної роботи в умовах воєнного та повоєнного часу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артюх О. Р., Пеша І. В., Тілікіна Н. В. Соціологічні дослідження в молодіжній роботі : навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю. Київ : Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2021. 90 с.
2. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2024. № 1. С. 39.
3. Васильєва М. П., Романова І. А. Актуальні проблеми соціальної роботи та реабілітації. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2021. № 2 (22). С. 1–10.
4. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство*. 2020. № 2 (15). С. 80–85.
5. Жаворонок А., Лопашук І. Цифровізація соціальної сфери в контексті забезпечення економічної безпеки держави. *Економічний простір*. 2024. № 189. С. 253–258.
6. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2671-19> (дата звернення: 01.04.2025).
7. Закон України «Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні» від 15.07.2021 № 1667-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1667-20> (дата звернення: 01.04.2025).
8. Кабінет Міністрів України. Цифровий розвиток Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/tsyfrovyi-rozvytok-iedynoi-informatsiinoi-systemy-sotsialnoi-sfery> (дата звернення: 01.04.2025).
9. Карпенко О. Г. Професійна підготовка соціальних працівників в умовах цифровізації суспільства: виклики та перспективи. *Педагогіка і психологія*. 2021. № 2. С. 34–43.

10. Колосок А., Мартинюк Т., Мельник О. Діджиталізація надання соціальних послуг. *Humanitas*. 2024.
11. Методичні підходи до оцінки якості послуг. *Науковий вісник Харківського національного університету*. URL: <https://periodicals.karazin.ua/soceconom/article/download/11702/11097/> (дата звернення: 01.04.2025).
12. Петренко С. О. Оцінювання якості соціальних послуг в умовах цифровізації: методологічні підходи та практичні інструменти. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2023. № 1. С. 22–31.
13. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери» від 14.04.2021 № 404. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-п> (дата звернення: 01.04.2025).
14. Постанова Кабінету Міністрів України «Про запровадження експериментального проекту з реалізації функціоналів першої черги ЄІССС» від 11.11.2020 № 1278. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1278-2020-п> (дата звернення: 01.04.2025).
15. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки» від 17.01.2018 № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/67-2018-п> (дата звернення: 01.04.2025).
16. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» від 28.10.2020 № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-п> (дата звернення: 01.04.2025).
17. Соціальний портал Міністерства соціальної політики України. URL: <https://soc.gov.ua> (дата звернення: 01.04.2025).
18. Спіріна Т., Бодня А. Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. *Humanitas*. 2023. URL:

<https://journals.kpdi.in.ua/index.php/swp/article/view/307> (дата звернення: 01.04.2025).

19. Твердохліб М. Г., Онуфрієнко О. В. Цифрові технології в соціальній роботі з внутрішньо переміщеними особами в умовах збройного конфлікту. *Соціальна робота та суспільство*. 2022. № 3. С. 45–58.
20. Alstrom J., Korhonen J. Digital Welfare State: Finnish Experience in Social Service Digitalization. University of Helsinki, 2021. URL: <https://www.suomi.fi/frontpage> (accessed: 01.04.2025).
21. Barca V., Chirchir R. Building a Unified, Interoperable Social Protection Information System: Basing Technology Choices on Functional Requirements. London : Commonwealth Secretariat, 2019. 84 p.
22. Cain C. Digital Divide and Social Services: Challenges of Online Benefits Systems in the USA. *Social Work & Technology Review*. 2022. Vol. 8. P. 45–62.
23. Friedman B., Hendry D. Value Sensitive Design: Shaping Technology with Moral Imagination. Cambridge : MIT Press, 2019. 272 p.
24. Holmes T. H., Rahe R. H. The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*. 1967. Vol. 11, No. 2. P. 213–218.
25. Hoskins S. Universal Credit and Digital Exclusion: Lessons from UK Welfare Reform. *Journal of Social Policy*. 2023. Vol. 52 (1). P. 78–94.
26. Janssen M., Coucke H. e-Government Benchmarking in the EU: A Comparative Study. *Journal of e-Government Studies and Best Practices*. 2021. Vol. 5. P. 1–18.
27. Linders D. From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*. 2012. Vol. 29, No. 4. P. 446–454.
28. Melin T. e-Estonia: How a Country Became a Digital Society. Tallinn : Tallinn University of Technology, 2022. URL: <https://e-estonia.com/solutions/e-governance/state-portal/> (accessed: 01.04.2025).

29. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988. Vol. 64, No. 1. P. 12–40.
30. Siriwardhana C., Ali S. S., Roberts B., Stewart R. A systematic review of resilience and mental health outcomes of conflict-driven adult forced migrants. *Conflict and Health*. 2014. Vol. 8, No. 1. 13 p.
31. UNHCR. Digital Access for Forcibly Displaced Persons: Guidance for Practitioners. Geneva : United Nations High Commissioner for Refugees, 2022. 68 p.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ІНСТРУМЕНТАРІЙ МЕТОДУ СОЦІАЛЬНОГО КАРТУВАННЯ

(адаптований для оцінки цифровізації соціальних послуг)

Інструкція для респондента. Дайте відповідь на кожне запитання, обравши один або кілька варіантів відповіді або написавши власний варіант у відведеному місці. Відповідей «правильних» або «неправильних» немає — важлива лише Ваша особиста думка та досвід.

1. Які цифрові інструменти організації Ви використовуєте для отримання (або надання) соціальних послуг? (можна обрати кілька варіантів)

- Telegram-канал або бот організації
- Viber (консультації, повідомлення)
- Facebook або Instagram (сторінка організації)
- Google Forms (подача заявок, анкети)
- Zoom або Google Meet (відеоконсультації, тренінги)
- Електронна пошта
- Не використовую жодного — лише очні послуги
- Інше (вказіть): _____

2. Скільки послуг організації Ви отримуєте (або надаєте) у цифровому або змішаному форматі (онлайн + очно)?

- а) Жодної — користуюся виключно очними послугами
- б) 1–2 послуги у цифровому форматі
- в) 3–5 послуг у цифровому або змішаному форматі
- г) 6 і більше послуг у цифровому або змішаному форматі

3. Наскільки зручно для Вас користуватися цифровими інструментами організації? Обведіть цифру від 1 до 5.

- 1 — Зовсім незручно: не розумію, як користуватися, потребую допомоги
- 2 — Переважно незручно: є значні труднощі при використанні
- 3 — Нейтрально: іноді зручно, іноді виникають труднощі
- 4 — Переважно зручно: невеликі труднощі, але загалом справляюся
- 5 — Дуже зручно: використовую без жодних труднощів

4. Які послуги організації, на Вашу думку, варто перенести в онлайн-формат або розширити їх цифровий компонент? Напишіть відповідь.

5. Чи виникали у Вас труднощі при користуванні цифровими інструментами організації? Якщо так — які саме?

- а) Ні, жодних труднощів не виникало
- б) Так, не розумію як завантажити або заповнити Google Forms
- в) Так, не вмію користуватися Zoom або Google Meet
- г) Так, погане Інтернет-з'єднання або відсутність смартфона
- д)

	Так,	інше	
--	------	------	--

 (вказіть):

6. Як часто Ви отримуєте інформацію про послуги організації через цифрові канали (Telegram, Facebook, Instagram)?

- а) Щодня
- б) Кілька разів на тиждень
- в) Рідко (раз на місяць або рідше)
- г) Ніколи — дізнаюся про послуги лише при особистому відвідуванні

Підрахунок результатів:

Низький рівень цифрового охоплення — відповідь «жодної» або «1–2 послуги» у питанні 2, а також оцінка 1–2 у питанні 3. Респондент взаємодіє лише з базовими каналами та відчуває значні труднощі при використанні цифрових інструментів.

Середній рівень цифрового охоплення — відповідь «3–5 послуг» у питанні 2, оцінка 3 у питанні 3. Респондент використовує основні цифрові інструменти організації, однак не всі та не завжди впевнено.

Достатній рівень цифрового охоплення — відповідь «6 і більше послуг» у питанні 2, оцінка 4–5 у питанні 3. Респондент активно та впевнено використовує більшість цифрових інструментів організації.

ДОДАТОК Б

МЕТОДИКА ОЦІНКИ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ SERVQUAL

(адаптована версія для соціальних послуг з цифровим компонентом)

Методика SERVQUAL призначена для вимірювання якості послуг шляхом визначення розриву між очікуваннями споживача та фактичним сприйняттям отриманої послуги. Розроблена Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. (1988). Методика включає 22 твердження за п'ятьма вимірами якості. Кожне твердження оцінюється двічі: спочатку рівень очікувань (E — Expectations), потім рівень фактичного сприйняття (P — Perceptions). Розрив $GAP = P - E$ вказує на ступінь задоволеності: від'ємне значення означає незадоволеність, чим більше мінус — тим нижча якість.

Інструкція. Перед Вами перелік тверджень про якість соціальних послуг організації. Оцініть кожне твердження двічі за шкалою від 1 до 5, де: 1 — повністю не погоджуюсь; 2 — скоріше не погоджуюсь; 3 — нейтрально; 4 — скоріше погоджуюсь; 5 — повністю погоджуюсь.

У стовпці E (Очікування) — оцініть, яким МАЄ БУТИ ідеальний рівень послуги.

У стовпці P (Сприйняття) — оцініть, яким ФАКТИЧНО Є рівень послуги в організації.

Вимір 1. Матеріальність (Tangibles) — твердження 1–4

1. Організація має сучасне технічне обладнання для надання послуг (комп'ютери, смартфони, стабільний Інтернет).

E (очікування): ____ P (сприйняття): ____

2. Цифрові інструменти організації (сайт, Telegram, Google Forms) виглядають зручно та сучасно.

E (очікування): ____ P (сприйняття): ____

3. Фахівці організації виглядають компетентно та охайно під час онлайн-взаємодії.

E (очікування): ____ P (сприйняття): ____

4. Інформаційні матеріали організації (пости, повідомлення, інструкції) є зрозумілими та привабливими.

Е (очікування): _____ Р (сприйняття): _____

Вимір 2. Надійність (Reliability) — твердження 5–9

5. Організація виконує обіцяне у визначений строк (наприклад, надсилає відповідь або документи вчасно).

Е (очікування): _____ Р (сприйняття): _____

6. Якщо у клієнта виникає проблема, організація щиро прагне її вирішити.

Е (очікування): _____ Р (сприйняття): _____

7. Організація надає послуги правильно з першого разу, без потреби повторних звернень.

Е (очікування): _____ Р (сприйняття): _____

8. Організація проводить онлайн-консультації у заявлений час та за розкладом.

Е (очікування): _____ Р (сприйняття): _____

9. Організація веде облік звернень і не втрачає жодних запитів клієнтів.

Е (очікування): _____ Р (сприйняття): _____

Вимір 3. Чуйність (Responsiveness) — твердження 10–13

10. Фахівці організації повідомляють клієнтів про точний час виконання запиту.

Е (очікування): _____ Р (сприйняття): _____

11. Фахівці організації реагують на звернення через цифрові канали оперативно.

Е (очікування): _____ Р (сприйняття): _____

12. Фахівці організації завжди готові допомогти клієнтові, навіть якщо зайняті іншими справами.

Е (очікування): _____ Р (сприйняття): _____

13. Фахівці організації ніколи не відмовляють у допомозі, посилаючись на зайнятість.

Е (очікування): _____ Р (сприйняття): _____

Вимір 4. Впевненість (Assurance) — твердження 14–17

14. Поведінка фахівців організації викликає довіру та відчуття безпеки.

Е (очікування): ____ Р (сприйняття): ____

15. Спілкуючись з організацією онлайн або очно, клієнт відчуває себе захищеним.

Е (очікування): ____ Р (сприйняття): ____

16. Фахівці організації ввічливі та уважні у будь-якому форматі взаємодії.

Е (очікування): ____ Р (сприйняття): ____

17. Фахівці організації мають достатні знання, щоб відповісти на будь-яке запитання клієнта.

Е (очікування): ____ Р (сприйняття): ____

Вимір 5. Емпатія (Empathy) — твердження 18–22

18. Організація приділяє кожному клієнту індивідуальну увагу.

Е (очікування): ____ Р (сприйняття): ____

19. Організація має зручний для клієнтів графік роботи, зокрема доступність онлайн у зручний час.

Е (очікування): ____ Р (сприйняття): ____

20. Фахівці організації особисто займаються вирішенням проблем кожного клієнта.

Е (очікування): ____ Р (сприйняття): ____

21. Організація дбає про інтереси кожного клієнта насамперед.

Е (очікування): ____ Р (сприйняття): ____

22. Фахівці організації розуміють специфічні потреби клієнтів, зокрема внутрішньо переміщених осіб.

Е (очікування): ____ Р (сприйняття): ____

Підрахунок результатів:

Для кожного виміру підрахуйте середнє значення Е (сума балів очікувань / кількість тверджень) та середнє значення Р (сума балів сприйняття / кількість тверджень). $GAP = P - E$. Загальний $GAP =$ середнє всіх п'яти GAP .

Достатній рівень задоволеності: GAP від 0 до $-0,29$. Очікування майже повністю відповідають сприйняттю.

Середній рівень задоволеності: GAP від $-0,30$ до $-0,60$. Є помірні розриви, що потребують уваги.

Низький рівень задоволеності: GAP менше $-0,60$. Значний розрив між очікуваннями та реальністю, потрібні системні зміни.

ДОДАТОК В

ШКАЛА СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ ХОЛМСА–РАЄ

Шкала соціальної адаптації Холмса–Рає призначена для оцінки рівня стресового навантаження на основі переліку значущих життєвих подій, що відбулися протягом останніх 12 місяців. Кожна подія має числовий коефіцієнт стресогенності — одиниці змін (Life Change Units, LCU). Чим вища загальна сума LCU, тим більший стресовий вплив на організм та тим нижча здатність до соціальної адаптації.

Інструкція. Уважно прочитайте перелік подій нижче. Поставте позначку (+) навпроти тих подій, які відбулися у Вашому житті протягом останніх 12 місяців. Не оцінюйте, наскільки подія була для Вас позитивною чи негативною — враховуйте сам факт її настання. Після завершення підрахуйте загальну суму балів (LCU) навпроти відмічених подій.

1. Смерть чоловіка або дружини (партнера) — 100 балів (+) ____
2. Розлучення — 73 балів (+) ____
3. Розставання або роздільне проживання з партнером — 65 балів (+) ____
4. Ув'язнення або перебування під вартою — 63 балів (+) ____
5. Смерть близького члена сім'ї (не чоловіка або дружини) — 63 балів (+) ____
6. Серйозна травма або хвороба — 53 балів (+) ____
7. Одруження або укладення шлюбу — 50 балів (+) ____
8. Звільнення з роботи або втрата роботи — 47 балів (+) ____
9. Примирення з чоловіком або дружиною (партнером) — 45 балів (+) ____
10. Вихід на пенсію — 45 балів (+) ____
11. Серйозна зміна у стані здоров'я члена сім'ї — 44 балів (+) ____
12. Вагітність — 40 балів (+) ____
13. Сексуальні труднощі — 39 балів (+) ____
14. Поява нового члена сім'ї (народження дитини, усиновлення) — 39 балів (+) ____

15. Серйозні зміни у діяльності на роботі (реорганізація, злиття, банкрутство) — 39 балів (+) ____
16. Зміна фінансового становища (як погіршення, так і покращення) — 38 балів (+) ____
17. Смерть близького друга — 37 балів (+) ____
18. Зміна роду діяльності або перехід на іншу роботу — 36 балів (+) ____
19. Серйозна зміна у кількості сварок з партнером — 35 балів (+) ____
20. Отримання великого боргу або кредиту (іпотека тощо) — 31 балів (+) ____
21. Стягнення застави або відмова у позиці — 30 балів (+) ____
22. Серйозна зміна відповідальності на роботі (підвищення або зниження) — 29 балів (+) ____
23. Відхід сина або дочки з дому (одруження, навчання в іншому місті) — 29 балів (+) ____
24. Конфлікт із родичами чоловіка або дружини — 29 балів (+) ____
25. Видатні особисті досягнення (нагорода, визнання, успіх) — 28 балів (+) ____
26. Партнер розпочав або припинив роботу поза домом — 26 балів (+) ____
27. Початок або закінчення навчання у школі або виші — 26 балів (+) ____
28. Зміна умов проживання (ремонт, переїзд до нового будинку) — 25 балів (+) ____
29. Зміна особистих звичок (режиму дня, зовнішнього вигляду, поведінки) — 24 балів (+) ____
30. Конфлікт або непорозуміння з керівником на роботі — 23 балів (+) ____
31. Серйозна зміна умов або режиму праці — 20 балів (+) ____
32. Зміна місця проживання або вимушений переїзд — 20 балів (+) ____
33. Зміна школи або навчального закладу — 20 балів (+) ____
34. Серйозна зміна у проведенні дозвілля або відпочинку — 19 балів (+) ____
35. Серйозна зміна у релігійній активності — 19 балів (+) ____

36. Серйозна зміна у соціальній активності (клуби, волонтерство, відвідини друзів) — 18 балів (+) ____
37. Отримання невеликого боргу або кредиту (купівля побутової техніки тощо) — 17 балів (+) ____
38. Зміна режиму сну (тривалості або часу засинання) — 16 балів (+) ____
39. Зміна кількості членів сім'ї, що проживають разом — 15 балів (+) ____
40. Серйозна зміна у харчових звичках — 15 балів (+) ____
41. Відпустка або відпочинок — 13 балів (+) ____
42. Різдвяні або новорічні свята — 12 балів (+) ____
43. Незначне порушення закону (штраф за паркування тощо) — 11 балів (+) ____

ЗАГАЛЬНА СУМА БАЛІВ Σ LCU = _____

Інтерпретація результатів:

Низький рівень стресу (Σ менше 150 балів). Ймовірність розвитку психосоматичних захворювань становить близько 30 %. Людина має достатній адаптаційний ресурс, здатна опановувати нові навички, зокрема цифрові інструменти.

Помірний рівень стресу (Σ від 150 до 299 балів). Ймовірність психосоматичних розладів — близько 50 %. Адаптаційні ресурси частково виснажені, можливі труднощі при освоєнні нових цифрових сервісів.

Критичний рівень стресу (Σ 300 і більше балів). Ймовірність психосоматичних розладів — близько 80 %. Значне виснаження когнітивних та емоційних ресурсів, що суттєво знижує здатність до опанування цифрових інструментів та повноцінної участі в онлайн-послугах.

ДОДАТОК Г

ШКАЛА СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ MOS-SSS

Шкала соціальної підтримки MOS-SSS призначена для вимірювання суб'єктивного сприйняття соціальної підтримки. Методика включає 12 тверджень, розподілених за трьома субшкалами: емоційна підтримка (відчуття турботи, прийняття та близькості з оточенням); інформаційна підтримка (наявність порад, настанов та доступу до актуальної інформації); інструментальна підтримка (конкретна практична допомога, матеріальні та організаційні ресурси). Кожна субшкала містить 4 твердження. Максимальний бал за субшкалою — 28 балів, загальний максимум — 84 бали.

Інструкція. Перед Вами твердження про людей у Вашому оточенні, які можуть надати Вам підтримку. Оцініть кожне твердження за шкалою від 1 до 7, де: 1 — ніколи; 2 — рідко; 3 — іноді; 4 — час від часу; 5 — часто; 6 — переважно завжди; 7 — завжди. Обведіть або запишіть цифру навпроти кожного твердження.

Субшкала 1. Емоційна підтримка — твердження 1–4

1. Є людина, яка вислухає Вас, коли Вам потрібно поговорити (зокрема телефоном або онлайн).

Відповідь (1–7): ____

2. Є людина, яка дасть Вам добру раду у кризовій або складній ситуації.

Відповідь (1–7): ____

3. Є людина, якій можна довіряти та з якою можна відверто поговорити про себе і свої проблеми.

Відповідь (1–7): ____

4. Є людина, яка Вас любить та піклується про Вас.

Відповідь (1–7): ____

Субшкала 2. Інформаційна підтримка — твердження 5–8

5. Є людина, яка надасть Вам інформацію, щоб краще зрозуміти ситуацію (наприклад, про доступні послуги, пільги, права ВПО).

Відповідь (1–7): ____

6. Є людина, яка допоможе Вам знайти потрібний сервіс або ресурс (зокрема онлайн або через цифрові канали).

Відповідь (1–7): ____

7. Є людина, яка порадить лікаря або відповідного фахівця при необхідності.

Відповідь (1–7): ____

8. Є людина, яка поділиться з Вами важливою інформацією, якої Вам бракує.

Відповідь (1–7): ____

Субшкала 3. Інструментальна підтримка — твердження 9–12

9. Є людина, яка допоможе Вам, якщо Ви хворієте або перебуваєте у скрутній ситуації.

Відповідь (1–7): ____

10. Є людина, яка відвезе Вас до лікаря, установи або допоможе організувати це через онлайн-сервіси.

Відповідь (1–7): ____

11. Є людина, яка допоможе Вам у побутових справах, якщо Вам важко впоратися самотійно.

Відповідь (1–7): ____

12. Є людина, яка допоможе Вам вирішити практичні проблеми (оформити документи, знайти житло, заповнити онлайн-форму).

Відповідь (1–7): ____

Підрахунок результатів:

Субшкала 1 (Емоційна підтримка): підсумуйте бали за твердженнями 1, 2, 3, 4. Максимум — 28 балів.

Субшкала 2 (Інформаційна підтримка): підсумуйте бали за твердженнями 5, 6, 7, 8. Максимум — 28 балів.

Субшкала 3 (Інструментальна підтримка): підсумуйте бали за твердженнями 9, 10, 11, 12. Максимум — 28 балів.

Загальний показник: підсумуйте всі 12 балів. Максимум — 84 бали.

Низький рівень підтримки: загальний показник від 0 до 28 балів. Людина відчуває гостру нестачу соціальної підтримки у всіх трьох вимірах.

Середній рівень підтримки: загальний показник від 29 до 56 балів. Людина має часткову підтримку, проте відчуває дефіцит в окремих субшкалах.

Достатній рівень підтримки: загальний показник від 57 до 84 балів. Людина відчуває достатню підтримку з боку оточення за всіма трьома вимірами.



Метадані

Назва організації		підрозділ		
South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky		Кафедра педагогічних технологій початкової освіти		
Заголовок				
ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ТА ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ ДЛЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ				
Автор		Науковий керівник / Експерт		
Оксана Руденко		доцент Вероніка Іванівна Леонова		
Кількість слів	Кількість символів	Дата звіту	Дата редагування	ІД документу
15591	123966	5/20/2026	---	333960968

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		3
Інтервали		0
Мікропробіли		3
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		18

Джерела

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз		Колір тексту
#	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	2023_82310001_Chryban_Anhelina_Vitaliivna_206668 10/26/2024 National University "Lviv Politechnika" (National University Lviv Politechnika)	43 (0.28 %)

2	ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У БАТЬКІВ ЯКІ ВИХОВУЮТЬ ДІТЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ 4/26/2026 South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky (Кафедра педагогічних технологій початкової освіти)	42 (0.27 %)
3	https://zakononline.com.ua/documents/show/495277_760715	24 (0.15 %)
4	https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/25250/1/Vozniuk_N_article.pdf	20 (0.13 %)
5	https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/25250/1/Vozniuk_N_article.pdf	19 (0.12 %)
6	https://zakononline.com.ua/documents/show/495277_760715	17 (0.11 %)
7	Адміністративно-правове регулювання використання інформаційних технологій у сфері реалізації та захисту соціальних прав громадян Чалик Вадим Романович	15 (0.1 %)
8	https://dspace.snu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b9eafd1c-eb95-4f48-bd96-ca3e96d41238/content	15 (0.1 %)
9	Загрібаєва СЗ-21-1 5/29/2025 University of Customs and Finance (University of Customs and Finance)	13 (0.08 %)
10	Мєсропова О.Г. 6/14/2025 National Technical University of Ukraine Igor Sikorskyi Kyiv Politech Institute (ФСП, К-ра теорії та практики управління)	13 (0.08 %)

База даних RefBooks (0.09 %)



ЗАГОЛОВОК

КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ
(ФРАГМЕНТІВ)

джерело: Paperity

1	Intellectual property in the field of information and communication technologies Зеров Константин;	14 (2) (0.09 %)
---	---	-----------------

База даних UKRNTI (0.3 %)



ЗАГОЛОВОК

КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ
(ФРАГМЕНТІВ)

2	Адміністративно-правове регулювання використання інформаційних технологій у сфері реалізації та захисту соціальних прав громадян Чалик Вадим Романович	32 (4) (0.21 %)
3	Формування художньо-стильової компетентності майбутнього вчителя музики України і Китаю Чай Пенчен	15 (2) (0.1 %)

Домашня база даних (0.27 %)



ЗАГОЛОВОК

КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ
(ФРАГМЕНТІВ)

4	ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У БАТЬКІВ ЯКІ ВИХОВУЮТЬ ДІТЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ 4/26/2026 South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky (Кафедра педагогічних технологій початкової освіти)	42 (1) (0.27 %)
---	---	-----------------

Програма обміну базами даних (0.64 %)

#	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
5	2023_82310001_Chyryban_Anhelina_Vitaliivna_206668 10/26/2024 National University "Lviv Politechnika" (National University Lviv Politechnika)	43 (1) (0.28 %)
6	Загібаєва СЗ-21-1 5/29/2025 University of Customs and Finance (University of Customs and Finance)	13 (1) (0.08 %)
7	Месропова О.Г. 6/14/2025 National Technical University of Ukraine Igor Sikorskyi Kyiv Politech Institute (ФСЛ, К-ра теорії та практики управління)	13 (1) (0.08 %)
8	281_ПУ_Асмолов 1/5/2025 University of Customs and Finance (University of Customs and Finance)	11 (2) (0.07 %)
9	Стаття_Карпич І. О. 4/11/2024 Publishing House "Helvetica" (Видавничий дім "Гельветика")	9 (1) (0.06 %)
10	БР.282.КотлаА 6/6/2025 Ieonid Yuzkov Khmelnytskyi University of Management and Law (Ieonid Yuzkov Khmelnytskyi University of Management and Law)	6 (1) (0.04 %)
11	Роль громадських організацій у соціальній підтримці внутрішньо переміщених осіб: регіональний аспект 6/5/2025 National University "Zaporizhzhia Polytechnic" (Кафедра "Соціальна робота")	5 (1) (0.03 %)

Інтернет (1.1 %)

#	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
12	https://zakononline.com.ua/documents/show/495277_760715	63 (4) (0.4 %)
13	https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/25250/1/Vozniuk_N_article.pdf	55 (5) (0.35 %)
14	https://www.journal.eae.com.ua/index.php/journal/article/download/285/234/	25 (3) (0.16 %)
15	https://dspace.snu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b9eafd1c-eb95-4f48-bd96-ca3e96d41238/content	15 (1) (0.1 %)
16	https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=29770.pdf	9 (1) (0.06 %)
17	http://visnyk-ped.uzhnu.edu.ua/article/view/218425/218072	5 (1) (0.03 %)

☒ **Список прийнятих фрагментів**

#	ЗМІСТ	КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
---	-------	---------------------------------------