

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ

Факультет економіки, бізнесу та міжнародних відносин
Кафедра соціального забезпечення та податкової політики

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Інноваційні технології в соціальній роботі»

Виконала студентка групи СЗ-21-1
галузі знань 23 «Соціальна робота»
спеціальності 232 «Соціальне забезпечення»
Загрібаєва К.А.

Керівник к.е.н, доцент, доцент кафедри
соціального забезпечення та податкової
політики Дулік Т.О.

Рецензент _____
(місце роботи)

(посада)

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Дніпро – 2025 рік

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ

Факультет економіки, бізнесу та міжнародних відносин
Кафедра соціального забезпечення та податкової політики
Ступінь вищої освіти бакалавр
Спеціальність 232 «Соціальне забезпечення»
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
В.Є. Тараненко
“ _____ ” _____ 2025 р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ
Загрібаєвій Катерині Андріївни

1. Тема роботи «Інноваційні технології в соціальній роботі»
Керівник роботи: Дулік Т.О., к. е. н., доцент, доцент кафедри соціального забезпечення та податкової політики,
затверджена наказом УМСФ від 20.03.2025 р.
2. Строк подання студентом роботи 11.06.2025 р.
3. Вихідні дані до роботи: законодавчі, нормативно-правові акти щодо організації соціальної роботи в Україні, статистична інформація з офіційних веб-сайтів Міністерства фінансів України, Міністерства фінансів соціальної політики України, Державної служби статистики України, матеріали періодичних та інтернет – видань тощо.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
 1. Теоретичні основи інноваційних технологій у соціальній роботі.
 2. Аналіз ролі сучасних інноваційних технологій у соціальній роботі.
 3. Узагальнення результатів дослідження та вирішення проблем впровадження інновацій у соціальній сфері України.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов’язкових креслень): 9 таблиць, - рисунків.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Визначення теми роботи	Грудень 2024	Виконано
2.	Збір та обробка літературних джерел за темою дослідження	Грудень 2024	Виконано
3.	Складання плану роботи	Січень 2025	Виконано
4.	Написання основних розділів роботи	Січень 2025 Лютий 2025 Березень 2025	Виконано
5.	Оформлення кваліфікаційної роботи, надання науковому керівнику та рецензенту, отримання відгуку та рецензії	Квітень 2025 Травень 2025	Виконано
6.	Консультації з науковим керівником	Згідно з графіком консультацій	Виконано
7.	Підготовка доповіді та демонстраційних матеріалів до роботи	Травень 2025	Виконано
8.	Здача роботи на кафедру	За розкладом	
9.	Захист кваліфікаційної роботи	За розкладом	

Студент _____ Загрібаєва К.А.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Дулік Т.О.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ

АНОТАЦІЯ

Загрібаєва К. А. Інноваційні технології в соціальній роботі.

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю 232 «Соціальне забезпечення». Університет митної справи та фінансів, Дніпро, 2025.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків. Робота викладена на 49 сторінках, містить 9 таблиць, - рисунків. Список використаних джерел розміщений на 4 стор. та містить 40 найменувань.

Зміст анотації:

У роботі досліджено роль інноваційних технологій в соціальній роботі. Розкрито теоретичні основи інноваційних технологій у соціальній роботі; розглянуто поняття та сутність інновацій у соціальній сфері; встановлено основні напрями застосування інноваційних технологій у соціальній роботі; з'ясовано та проаналізовано законодавчу та нормативну базу щодо організації соціальної роботи в Україні. Проаналізовано ефективність застосування цифрових технологій у соціальній сфері в Україні; досліджено зарубіжний досвід застосування інноваційних технологій у соціальній роботі та можливості впровадження зарубіжних інноваційних практик у систему соціального захисту України. На основі проведеного дослідження розроблено ряд конкретних заходів та пропозицій щодо вирішення проблем впровадження інновацій у соціальній сфері України. Розроблено рекомендації щодо організації соціальної роботи в Україні з використанням інноваційних технологій.

Ключові слова: інновації, інноваційні технології, соціальна робота, цифрові технології, соціальні інновації.

ABSTRACT

Zagribaeva K. A. Innovative technologies in social work.

Qualification work for the degree of higher education "bachelor" in specialty 232 "Social security". University of Customs and Finance, Dnipro, 2025.

Qualification work consists of an introduction, 3 sections, conclusions. The work is presented on 49 pages, contains 9 tables, - figures. The list of used sources is placed on 4 pages. and contains 40 items.

Contents of the abstract:

The work explores the role of innovative technologies in social work. The theoretical foundations of innovative technologies in social work are revealed; the concept and essence of innovations in the social sphere are considered; the main

directions of application of innovative technologies in social work are established; the legislative and regulatory framework for the organization of social work in Ukraine is clarified and analyzed. The effectiveness of the application of digital technologies in the social sphere in Ukraine is analyzed; foreign experience in the application of innovative technologies in social work and the possibility of introducing foreign innovative practices into the social protection system of Ukraine were studied. Based on the conducted research, a number of specific measures and proposals were developed to solve the problems of introducing innovations in the social sphere of Ukraine. Recommendations were developed for the organization of social work in Ukraine using innovative technologies.

Keywords: innovations, innovative technologies, social work, digital technologies, social innovations.

ЗМІСТ

ВСТУП		7
РОЗДІЛ 1	ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	10
1.1	Поняття та сутність інновацій у соціальній сфері	10
1.2	Основні напрями застосування інноваційних технологій у соціальній роботі	15
1.3	Законодавча та нормативна база щодо організації соціальної роботи в Україні	19
РОЗДІЛ 2	АНАЛІЗ РОЛІ СУЧАСНИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	23
2.1	Аналіз ефективності застосування цифрових технологій у соціальній сфері в Україні	23
2.2	Дослідження зарубіжного досвіду застосування інноваційних технологій у соціальній роботі	29
2.3	Можливості впровадження зарубіжних інноваційних практик у систему соціального захисту України	33
РОЗДІЛ 3	УЗАГАЛЬНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ УКРАЇНИ	39
3.1	Проблеми впровадження інноваційних технологій у соціальну сферу в Україні в умовах війни	39
3.2	Рекомендації щодо організації соціальної роботи в Україні з використанням інноваційних технологій	43
ВИСНОВКИ		48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ		50

ВСТУП

У сучасних умовах трансформації суспільних відносин, стрімкого розвитку цифрових технологій та складних соціальних викликів, зумовлених, зокрема, повномасштабною війною в Україні, соціальна робота потребує нових ефективних інструментів для забезпечення підтримки найбільш вразливих категорій населення. Саме інноваційні технології стають одним із ключових ресурсів, що дозволяють адаптувати соціальні послуги до потреб часу, підвищити їх доступність, персоналізувати підхід до клієнта та оптимізувати професійну діяльність соціальних працівників.

Актуальність обраної теми зумовлена потребою у всебічному оновленні системи соціального забезпечення в умовах стрімкої цифрової трансформації, масштабної внутрішньої міграції населення та зростаючого попиту на комплексну допомогу — психологічну, матеріальну, інформаційну й правову. Сучасні виклики потребують впровадження нових підходів у соціальній роботі, орієнтованих на гнучкість, доступність і ефективність надання послуг.

Як засвідчують результати дослідження громадської організації «Цифрова Україна», майже 40% внутрішньо переміщених осіб не мають стабільного доступу до інтернету або ж не володіють належним рівнем цифрових компетенцій для самостійного користування електронними сервісами. Цей цифровий розрив значною мірою ускладнює реалізацію інноваційних технологій у сфері соціальної підтримки та знижує ефективність нових форматів взаємодії між соціальними службами й отримувачами допомоги.

Крім того, згідно з аналітичним звітом Українського інституту майбутнього (2023), процес впровадження цифрових інструментів у соціальну сферу залишається фрагментарним, із низьким рівнем координації

між ключовими суб'єктами та відсутністю цілісної державної стратегії цифровізації у цій галузі. Це створює низку організаційних, методичних і нормативних бар'єрів для повноцінної реалізації інноваційних підходів у практиці соціальної роботи.

Теоретичні та практичні засади щодо ролі сучасних інноваційних технологій в соціальній роботі, зокрема в сфері надання соціальних послуг в Україні та напрями їх розвитку розглядались у працях таких вітчизняних науковців і практиків, як: О. Бражко, М. Данилюк, О. Додон, Г. Гриценко, А. Жаворонок, А. Каркач, О. Коваленко, К. Кошеленко, М. Мальований, О. Прокопчук, Т. Семигіна, Ю. Улянич, І. Федорович, О. Шевчук та інші.

Незважаючи на зростаючу кількість публікацій на тему діджиталізації та інновацій у сфері соціальної допомоги, значна частина робіт залишається на рівні загальних теоретичних міркувань, не враховуючи специфіку українського контексту – зокрема, війну, кризу переселення, нестачу інфраструктури. Практичні аспекти впровадження інновацій, зокрема у громадах, де діють центри надання соціальних послуг, досліджено недостатньо. Отже, саме ця недостатня розробленість конкретного аспекту зумовила вибір теми дослідження.

Мета дослідження – наукове обґрунтування теоретичних засад і практичних аспектів застосування інноваційних технологій у соціальній роботі в Україні, а також розробка рекомендацій щодо їх ефективного впровадження.

Завдання дослідження:

- з'ясувати сутність і зміст поняття «інноваційні технології» у сфері соціальної роботи;
- визначити основні типи інноваційних технологій, що використовуються в соціальних службах;
- виявити умови ефективного впровадження цифрових інструментів у роботу соціальних установ;

- проаналізувати практичний досвід застосування інноваційних технологій у соціальній роботі в Україні;
- обґрунтувати методичні рекомендації щодо покращення якості надання соціальних послуг за допомогою інновацій.

Об'єкт дослідження – процес соціальної роботи в умовах сучасного українського суспільства.

Предмет дослідження – використання інноваційних технологій у практиці надання соціальних послуг.

Методи дослідження, використані у роботі, включають аналіз наукової літератури, контент-аналіз нормативно-правових документів, порівняльний аналіз, узагальнення практичного досвіду соціальних служб, а також напівструктуроване інтерв'ювання соціальних працівників у громадах.

Практична значущість роботи полягає у можливості застосування розроблених рекомендацій у діяльності державних і недержавних організацій соціального спрямування. Запропоновані у роботі інструменти можуть бути використані для підвищення ефективності надання соціальних послуг, зокрема в умовах обмежених ресурсів, під час кризових ситуацій або в роботі з переміщеними особами.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків. Робота викладена на 49 сторінках, містить 9 таблиць, - рисунків. Список використаних джерел розміщений на 4 стор. та містить 40 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1 Поняття та сутність інновацій у соціальній сфері

Інновації у соціальній сфері відіграють ключову роль у розвитку суспільства, сприяючи підвищенню якості життя, ефективності соціальних послуг та вирішенню актуальних соціальних проблем. Вони охоплюють широкий спектр змін – від удосконалення соціальних програм до впровадження технологічних рішень у сфері охорони здоров'я, освіти, соціального захисту та громадського управління.

Поняття «інновації» походить від латинського *innovatio*, що означає «оновлення» або «зміна». У загальному значенні воно стосується впровадження нових ідей, методів чи продуктів, які покращують існуючі процеси або створюють принципово нові підходи до вирішення певних завдань [1].

У соціальному контексті інновації визначаються як процес розробки та впровадження нових соціальних практик, які спрямовані на розв'язання суспільно значущих проблем та підвищення добробуту населення. Згідно з визначенням Мюррея, Кодзіма та Маллгана, соціальні інновації є «новими ідеями, які водночас є ефективними та справедливими у вирішенні соціальних потреб» [1]. Вони можуть включати як технологічні рішення (наприклад, платформи для електронного урядування), так і організаційні зміни (нові моделі взаємодії між державою та громадянами).

Соціальні інновації можна класифікувати за різними критеріями, що дозволяє краще розуміти їхню природу, механізми реалізації та вплив на суспільство. Нижче наведено класифікацію соціальних інновацій (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація соціальних інновацій

Критерій класифікації	Види соціальних інновацій	Приклади
Рівень впливу	Локальні, національні, глобальні	Центри соціальної допомоги, реформи соціального страхування, міжнародні програми соціального захисту
Джерело ініціації	Державні, бізнес-орієнтовані, громадські	Пенсійні реформи, корпоративні програми соціальної відповідальності, соціальні стартапи
Напрямок змін	Технологічні, організаційні, культурні	Електронна медицина, партисипативне бюджетування, антикорупційні ініціативи

Джерело: сформовано автором за даними [2].

Науковці, які досліджують соціальні інновації, пропонують різні підходи до їхньої класифікації. Так, згідно з дослідженнями Філіппа та Кляйна, соціальні інновації поділяються на процесуальні (що пов'язані з удосконаленням існуючих соціальних практик) та структурні (які передбачають зміну системних соціальних відносин). Подібний підхід зустрічається і в роботах Вестлі та Ортеги, які наголошують, що соціальні інновації можуть мати як інкрементальний, так і радикальний характер [2].

Інший підхід пропонує Свансон, який розглядає соціальні інновації як цілеспрямовані, що реалізуються у рамках конкретних соціальних програм, та спонтанні, що виникають на рівні громад без централізованого управління. Таким чином, класифікація соціальних інновацій залежить від їхнього походження, масштабів та механізмів реалізації [3].

Розвиток інновацій у соціальній сфері має вирішальне значення для побудови справедливого, інклюзивного та стійкого суспільства. Сучасні виклики, такі як демографічні зміни, урбанізація, зміни клімату та цифровізація, вимагають нових підходів до соціальної політики.

У сучасному світі соціальні інновації відіграють дедалі важливішу роль у відповідях на глобальні виклики, такі як демографічні зміни, урбанізація,

цифровізація та екологічні загрози. Як зазначають дослідники Барнетт та Джексон впровадження цифрових технологій у соціальну сферу сприяє розвитку персоналізованих соціальних послуг, покращує доступність медичних і освітніх програм та забезпечує більш ефективне управління соціальними ресурсами.

Європейська комісія наголошує, що особливу роль відіграють зелені інновації, спрямовані на створення робочих місць у сфері екологічного підприємництва. Наприклад, у країнах Скандинавії активно розвиваються соціальні стартапи, що працюють у галузі переробки відходів і розширення використання відновлюваних джерел енергії.

Дослідник Паркер вказує, що в умовах зміни клімату та ресурсних обмежень ключовими трендами стають інклюзивні економічні моделі, які передбачають рівномірний розподіл соціальних благ та активне залучення громадян до процесу прийняття рішень [4].

Таким чином, соціальні інновації не лише реагують на сучасні виклики, а й формують нові підходи до соціальної політики, сприяючи сталому розвитку суспільства.

Інновації у соціальній сфері відіграють ключову роль у забезпеченні сталого розвитку суспільства та підвищенні якості життя населення. Українські науковці активно досліджують та впроваджують новітні підходи для модернізації системи соціального захисту та соціальної роботи.

Згідно з дослідженням О. Т. Прокопчук, М. І. Мальованого та Ю. В. Улянича, інновації в системі соціального захисту є необхідною умовою для підвищення рівня та якості життя населення. Вони підкреслюють, що модернізація соціально-економічної політики України на інноваційних засадах є ключовим напрямом розвитку країни [5].

Аналіз наукових підходів, сформульованих авторами зазначеної публікації, вказують на важливість формування та утвердження цінностей інноваційного розвитку як нових можливостей для держави, бізнесу та домогосподарств. Вони зазначають, що прискорення соціально-економічного

розвитку країни на інноваційних засадах є необхідним для мінімізації ризиків техніко-технологічного відставання України від європейських країн [5].

Дослідження інноваційних практик соціальної роботи з вразливими групами громадян в Україні показує, що впровадження новітніх підходів сприяє гуманізації відносин між людиною та системою соціального захисту. Це підвищує якість надання соціальних послуг та ефективність підготовки соціальних працівників.

Таким чином, інновації у соціальній сфері є важливим чинником якісних змін у суспільстві, сприяючи підвищенню добробуту населення та сталому розвитку країни.

Соціальні інновації сприяють:

- підвищенню ефективності соціальних послуг завдяки автоматизації та цифровим технологіям;
- зменшенню соціальної нерівності через більш справедливий розподіл ресурсів;
- розвитку партнерства між державою, бізнесом та громадянським суспільством;
- залученню громадян до прийняття рішень і посиленню демократичних процесів.

Концепція соціальних інновацій бере початок ще з XIX століття, коли з'явилися перші громадські ініціативи, спрямовані на допомогу вразливим верствам населення (благодійні організації, кооперативні рухи). Протягом XX століття державні соціальні реформи набули значного поширення в країнах Західної Європи та Північної Америки, що стало основою для розвитку системи соціального захисту [2].

Сучасні тенденції включають активне впровадження цифрових технологій у соціальну сферу, зокрема:

- E-government – створення цифрових платформ для взаємодії громадян із державними установами;

- FinTech у соціальному забезпеченні – мобільні додатки для отримання соціальних виплат;
- Соціальні підприємства – бізнеси, які працюють на перетині економічних і соціальних цілей (наприклад, компанії, що працевлаштовують людей з обмеженими можливостями).

Методологічні підходи до аналізу соціальних інновацій:

Для вивчення соціальних інновацій застосовуються різні методологічні підходи, зокрема:

- системний підхід, який розглядає інновації як частину соціальної екосистеми, що включає різні інституції та процеси;
- компаративний аналіз, що дозволяє порівняти досвід різних країн у впровадженні соціальних інновацій;
- кейс-стаді, який дає можливість детально розглянути конкретні приклади успішних ініціатив.

Вибір методології залежить від конкретних цілей дослідження. Наприклад, для оцінки ефективності інноваційних соціальних програм доцільно використовувати кількісні методи (аналіз статистичних даних), тоді як для вивчення соціальних змін підходять якісні методи (інтерв'ю, експертні оцінки). Огляд сучасних наукових джерел дозволяє зробити висновок, що найбільш ефективним підходом до аналізу соціальних інновацій є змішаний методологічний підхід, який поєднує як кількісні, так і якісні методи дослідження. Як зазначають Сміт та Роджерс такий підхід забезпечує комплексне розуміння соціальних змін та дозволяє отримати більш достовірні результати.

Дослідники рекомендують застосовувати експериментальні методи для оцінки впливу інноваційних програм, оскільки вони дозволяють визначити ефективність конкретних ініціатив шляхом порівняння результатів у контрольних та експериментальних групах [3].

Крім того, важливу роль у дослідженні соціальних інновацій відіграє етнографічний метод, який використовується для глибокого аналізу

поведінки соціальних груп та їхньої взаємодії в рамках інноваційних ініціатив.

Отже, соціальні інновації є важливим інструментом модернізації соціальної сфери, забезпечуючи ефективні механізми реагування на виклики сучасності. Вони не лише сприяють покращенню соціального добробуту, а й формують нові підходи до управління соціальними процесами, що є запорукою сталого розвитку суспільства.

1.2 Основні напрями застосування інноваційних технологій у соціальній роботі

Сучасний розвиток суспільства супроводжується складними соціальними викликами: зростанням рівня бідності, демографічними змінами, урбанізацією, міграційними процесами та впливом глобальних криз. У відповідь на ці виклики соціальна робота все більше інтегрує інноваційні технології, які допомагають підвищити якість надання соціальних послуг, забезпечити їхню доступність і зробити допомогу більш ефективною та оперативною. Згідно з дослідженням Європейської комісії, інноваційні соціальні технології є ключовим інструментом адаптації суспільства до глобальних викликів. Наприклад, у країнах ЄС активно розвиваються цифрові сервіси соціального забезпечення, які дозволяють автоматизувати процедури соціальної підтримки та мінімізувати бюрократичні бар'єри [6].

Дослідники Барнетт і Джексон зазначають, що зростання міграційних потоків вимагає впровадження цифрових платформ для інтеграції мігрантів у суспільство, а також інструментів швидкого реагування на соціальні кризи. Використання таких рішень дозволяє значно скоротити час обробки звернень та підвищити ефективність соціальної допомоги [7].

Далі розглянемо інформаційно-комунікаційні технології у соціальній роботі. Насамперед зазначимо, що одним із найважливіших напрямів

інновацій є використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Вони забезпечують:

- автоматизацію процесів реєстрації та обліку клієнтів соціальних служб;
- впровадження електронних реєстрів соціальної допомоги;
- створення платформ дистанційного консультування, що дозволяють громадянам отримувати юридичну, психологічну та соціальну підтримку онлайн;
- покращення комунікації між соціальними працівниками, державними установами та громадськими організаціями.

Цифрові платформи дозволяють швидше реагувати на запити громадян, скорочують бюрократичні процедури та забезпечують безперебійний доступ до необхідних послуг. Дослідник Моррісон зазначає, що цифрові технології відіграють ключову роль у створенні адаптивних моделей соціального захисту, які змінюються залежно від актуальних викликів суспільства [8]. Наприклад, в умовах пандемії COVID-19 такі технології забезпечили безперервність надання соціальних послуг через онлайн-платформи та мобільні додатки.

Крім того, Паркер наголошує, що штучний інтелект та аналіз великих даних можуть прогнозувати соціальні ризики та автоматично рекомендувати оптимальні рішення для надання допомоги громадянам, що дозволяє більш ефективно використовувати ресурси соціальних служб [4].

Соціальні інновації спрямовані на створення нових підходів до вирішення соціальних проблем та адаптацію послуг під реальні потреби суспільства. Одним із таких підходів є розвиток системи партисипативного управління, коли громадяни беруть безпосередню участь у прийнятті рішень щодо соціальних програм та ініціатив.

Важливим напрямом є також запровадження моделей громадських ініціатив, які працюють за принципом самопомоги, кооперації та

партнерства між державними, приватними та громадськими секторами. Це сприяє створенню більш гнучкої, адаптивної системи соціальної підтримки.

Згідно з дослідженням, партисипативні моделі управління в соціальній сфері значно підвищують рівень довіри громадян до державних інституцій та сприяють ефективнішому використанню бюджетних коштів. Наприклад, у Швеції впроваджена модель "соціальних ваучерів", яка дозволяє громадянам самостійно обирати постачальників соціальних послуг, що сприяє підвищенню їхньої якості [8].

Такі ініціативи також активно розвиваються в Україні, що підтверджують звіти Міністерства соціальної політики (2023). Впровадження цифрових інструментів для громадської участі, таких як "Громадський бюджет" та "Соціальні електронні консультації", дозволяє громадянам брати активну участь у розподілі соціальних ресурсів [9].

Професійний рівень соціальних працівників значною мірою визначає ефективність системи соціального захисту. Тому впровадження інноваційних методів навчання є важливою складовою розвитку галузі.

Серед сучасних методик виділяють:

- дистанційні курси та онлайн-платформи для безперервного навчання;
- симуляційні тренінги, що дозволяють соціальним працівникам відпрацьовувати навички взаємодії з клієнтами у складних ситуаціях;
- міжнародні програми обміну досвідом, які допомагають інтегрувати найкращі світові практики у соціальну роботу.

Завдяки цифровим технологіям підготовка спеціалістів виходить на новий рівень, забезпечуючи доступ до якісної освіти незалежно від місця проживання чи фінансових можливостей.

Розглянемо цифрові платформи у соціальній реабілітації та адаптації. Загалом значну роль у соціальній роботі відіграють цифрові рішення, спрямовані на підтримку людей із вразливих категорій населення. Серед найбільш ефективних технологій у цій сфері:

- онлайн-програми для психологічної реабілітації;
- платформи для пошуку роботи та навчання людей, які потребують професійної переорієнтації;
- інтегровані системи соціального супроводу для осіб з обмеженими можливостями або громадян, що опинилися у кризових ситуаціях.

Такі рішення дозволяють людям швидше адаптуватися до нових умов життя, отримувати допомогу безпосередньо у місці свого перебування та знаходити ефективні шляхи для соціальної інтеграції. Нижче наведено основні напрями застосування інновацій у соціальній роботі (табл.1.2).

Таблиця 1.2

Основні напрями застосування інновацій у
соціальній роботі в Україні

Напрямок інновації	Опис
Інформаційно-комунікаційні технології	Використання електронних баз даних, цифрових платформ та онлайн-консультування
Соціальні інновації	Нові моделі взаємодії, громадські ініціативи, партисипативне управління
Інноваційні методи навчання	Онлайн-курси, симуляційні тренінги, міжнародні програми підготовки соціальних працівників
Цифрові платформи соціальної реабілітації	Програми підтримки людей із соціально вразливих груп, освітні та трудові платформи

Джерело: сформовано автором за даними [9].

Інноваційні технології у соціальній роботі дозволяють значно покращити доступність, ефективність та якість соціальних послуг. Використання інформаційних технологій, нових підходів до управління та навчання фахівців сприяє розвитку більш гнучкої та адаптивної системи соціальної підтримки.

Завдяки впровадженню сучасних рішень соціальна робота стає більш орієнтованою на потреби конкретної людини, що є ключовим фактором у побудові справедливого та стійкого суспільства.

1.3 Законодавча та нормативна база щодо організації соціальної роботи в Україні

Організація соціальної роботи в Україні ґрунтується на широкій системі законодавчих і нормативно-правових актів, які забезпечують ефективне функціонування соціальної сфери, захист прав громадян та створення умов для надання якісних соціальних послуг. Основними складовими цієї бази є Конституція України, закони України, постанови Кабінету Міністрів України, міжнародні договори, та інші нормативні документи, що регулюють діяльність у сфері соціального захисту та соціальної політики.

Україна ратифікувала низку міжнародних документів, що визначають загальні принципи соціального захисту та соціальної роботи. До них належать:

- Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод (ратифікована Законом України № 475/97-ВР від 17.07.1997) гарантує основні права та свободи кожної людини, включаючи право на соціальний захист;
- Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю (ратифікована Законом України від 16.12.2009 №1767-VI) спрямована на забезпечення рівних можливостей для осіб з інвалідністю, їхню соціальну інтеграцію та доступ до соціальних послуг [10];
- Європейська соціальна хартія (переглянута) (ратифікована Законом України № 137-V від 14.09.2006) встановлює основні соціальні права громадян, зокрема право на соціальне забезпечення, соціальні послуги та захист від бідності та соціального відчуження.

Національна законодавча база містить низку законів, що регулюють питання соціального захисту та соціальної роботи. Серед ключових нормативно-правових актів слід виокремити:

- Закон України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII від 17.01.2019 визначає основи організації та надання соціальних послуг, їхні види, принципи фінансування та порядок взаємодії між суб'єктами, що надають соціальні послуги [11];

- Закон України «Про психіатричну допомогу» № 1489-III від 22.02.2000 регламентує надання психіатричної допомоги, зокрема права осіб, які її отримують, та механізми захисту їхніх прав [12];

- Закон України «Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк» № 3160-VI від 17.03.2011 спрямований на реінтеграцію осіб після відбуття покарання, надання їм підтримки у працевлаштуванні, отриманні житла та соціальній адаптації;

- Закон України «Про волонтерську діяльність» № 3236-VI від 19.04.2011 визначає правові засади організації та здійснення волонтерської діяльності в Україні, включаючи питання залучення волонтерів до надання соціальних послуг [13].

Кабінет Міністрів України ухвалює постанови та розпорядження, які деталізують механізми реалізації законодавчих норм у сфері соціального захисту. До основних актів належать:

- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції Державної цільової соціальної програми "Молодь України" на 2021-2025 роки» від 21.10.2020 № 1289-р, що визначає стратегічні напрями реалізації молодіжної політики та соціальної роботи з молоддю;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку призначення та виплати державної допомоги сім'ям з дітьми» від 27.12.2001 № 1751 регулює механізм надання державної підтримки сім'ям з дітьми [14];

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку призначення і виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям» від 24.02.2003 № 250 встановлює процедуру визначення розміру допомоги та критерії її отримання.

З метою підвищення ефективності соціальної роботи в умовах сучасних викликів, уряд також розробляє нормативні акти, спрямовані на цифровізацію соціальних послуг. Одним із важливих кроків у цьому напрямку є впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), що дозволяє централізовано адмініструвати соціальні виплати, автоматизувати облік отримувачів соціальної допомоги та мінімізувати корупційні ризики [15].

За даними Міністерства цифрової трансформації України, планується розширення функціоналу ЄІССС, що включатиме впровадження соціальних електронних кабінетів для громадян, де вони зможуть отримувати інформацію про свої соціальні виплати та подавати заявки на допомогу в онлайн-режимі [16].

Законодавча та нормативно-правова база України у сфері соціальної роботи постійно вдосконалюється, адаптуючись до нових соціально-економічних викликів та міжнародних стандартів. Її розвиток спрямований на забезпечення соціальної справедливості, створення ефективних механізмів підтримки вразливих категорій населення та впровадження європейських принципів соціального захисту.

Правильне застосування та дотримання законодавчих норм є запорукою ефективної соціальної політики, що дозволяє державі гарантувати громадянам доступ до якісних соціальних послуг, підтримувати їхні права та сприяти їхній соціальній інтеграції.

Інновації у соціальній сфері є важливим інструментом для підвищення якості життя громадян та ефективності соціальних послуг. Вони охоплюють широкий спектр змін – від технологічних рішень до організаційних та культурних трансформацій. У сучасному світі соціальні інновації відіграють

вирішальну роль у реагуванні на глобальні виклики, зокрема демографічні зміни, урбанізацію, цифровізацію та екологічні загрози. Крім того, законодавче регулювання соціальної роботи в Україні поступово адаптується до європейських стандартів, що дозволяє ефективніше впроваджувати інноваційні рішення у сфері соціального захисту.

Отже, розвиток соціальних інновацій є не лише необхідністю, а й ключовим фактором сталого розвитку суспільства, спрямованого на створення більш доступної, ефективної та людиноорієнтованої системи соціальної підтримки.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РОЛІ СУЧАСНИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

2.1 Аналіз ефективності застосування цифрових технологій у соціальній сфері в Україні

Цифровізація соціальної сфери в Україні є одним із пріоритетних напрямів державної політики, що сприяє підвищенню ефективності, доступності та прозорості надання соціальних послуг. Сучасні технології дозволяють оптимізувати управлінські процеси, зменшити бюрократичні бар'єри та забезпечити громадянам швидкий і зручний доступ до соціальних виплат, пільг і допомог.

За останні роки в Україні впроваджено низку цифрових рішень, які суттєво змінили механізм взаємодії громадян із соціальними службами. Серед ключових досягнень можна виділити Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС), яка об'єднує різні реєстри та дозволяє органам влади оперативно обмінюватися даними про отримувачів соціальної допомоги. Це значно зменшує ризик зловживань і дублювання виплат, а також прискорює процес ухвалення рішень [15].

Інтеграція соціальних послуг у мобільний застосунок "Дія" значно спростила доступ громадян до державних послуг, дозволивши дистанційно подавати заяви на отримання соціальних виплат та оформлювати статус внутрішньо переміщеної особи (ВПО). Автоматизація виплат ВПО дала змогу забезпечити їхню фінансову підтримку без необхідності особистого відвідування установ, що особливо важливо в умовах воєнного стану [16].

Створення реєстрів соціальних послуг та гуманітарної допомоги забезпечило централізоване зберігання інформації про доступні види

підтримки для вразливих категорій населення, включаючи малозабезпечені сім'ї, осіб з інвалідністю, пенсіонерів та ВПО. Усі ці ініціативи сприяють прозорості соціальної сфери, мінімізують корупційні ризики та значно скорочують час обробки запитів громадян [16].

Попри значний прогрес у цифровізації, існує низка викликів, які необхідно вирішити для подальшого розвитку цієї сфери. Недостатній рівень цифрової грамотності серед населення, особливо серед людей похилого віку та соціально незахищених категорій, ускладнює користування електронними послугами. Проблеми з кібербезпекою та захистом персональних даних залишаються актуальними, оскільки витoki інформації можуть призвести до шахрайства або несанкціонованого доступу до соціальних виплат.

Неоднорідний рівень технічної інфраструктури в регіонах, зокрема в селах та прифронтових зонах, обмежує можливості доступу до онлайн-сервісів. Також зберігається потреба у подальшій інтеграції цифрових сервісів між різними відомствами, що дозволить уникнути дублювання інформації та підвищити ефективність роботи державних органів.

Перспективи подальшої цифровізації соціальної сфери включають розвиток штучного інтелекту для аналізу великих масивів даних, вдосконалення механізмів кіберзахисту, розширення можливостей мобільного застосунку "Дія" та впровадження цифрових соціальних карток для автоматичного нарахування пільг та субсидій.

Загалом цифровізація соціальної сфери в Україні є важливим кроком на шляху до більш ефективного управління соціальними ресурсами, підвищення рівня довіри громадян до державних інституцій та покращення якості соціальних послуг.

За останні роки було реалізовано низку ініціатив, що значно покращили процес надання соціальних послуг, зробивши їх більш доступними та оперативними. Цифрові технології дозволили автоматизувати багато процесів, зменшити бюрократичні бар'єри та прискорити обробку звернень громадян.

Запровадження електронних реєстрів, інтеграція соціальних послуг у цифрові платформи, зокрема "Дію", а також розширення онлайн-доступу до адміністративних сервісів дало змогу забезпечити швидке отримання виплат і допомоги. Це особливо важливо в умовах воєнного стану, коли значна частина населення потребує оперативної підтримки [17].

Нижче наведені основні цифрові ініціативи, впроваджені у соціальній сфері України у 2021–2024 роках (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Цифрові ініціативи у соціальній сфері України за 2021-2024 рр.

Цифрова ініціатива	Рік запуску	Ключові результати	Джерело фінансування
ЄІССС (Єдина інформаційна система соцсфери)	2022	Об'єднання 40 реєстрів та 16 підсистем, централізація соцвиплат	Держбюджет, міжнародні партнери
Автоматизація виплат ВПО	2023	4,9 млн ВПО отримали виплати через "Дію", скорочення часу виплат до 5-7 днів	Мінсоцполітики, ЄІССС
Соціальні послуги у "Дії"	2022-2024	600 тис. людей можуть оформляти соцдопомогу онлайн	Міністерство цифрової трансформації
Проект «Оздоровлення»	2023	Монетизація дитячого оздоровлення для вразливих категорій	Мінсоцполітики, міжнародні партнери

Джерело: сформовано автором за даними [15; 17; 18].

За останні три роки цифровізація дозволила суттєво оптимізувати соціальні послуги, скоротити час обробки заявок та підвищити рівень прозорості у сфері соціального забезпечення.

У період 2021-2024 років цифровізація державних послуг в Україні зазнала значного розвитку, що сприяло покращенню доступності та ефективності соціальної підтримки населення. Однією з ключових платформ, яка забезпечує надання цифрових послуг, є застосунок та вебпортал "Дія".

Представлена в таблиці (табл. 2.2) динаміка відображає тенденції зростання користування цифровими соціальними послугами через "Дію", демонструючи збільшення кількості громадян, які отримують допомогу,

оформлюють документи та користуються іншими послугами онлайн. Ці дані ілюструють активну цифрову трансформацію державного управління, зростання довіри громадян до електронного врядування та ефективність впроваджених реформ.

Таблиця 2.2

Динаміка користування цифровими соціальними послугами через український застосунок "Дія"

Рік	Кількість користувачів "Дії", млн	Кількість доступних соцпослуг
2021	6,5	9
2022	12,0	18
2023	16,5	25
2024	21,0	30+

Джерело: сформовано автором за даними: [16; 18; 19].

За три роки кількість користувачів "Дії" зросла в 3,2 рази, а кількість цифрових соціальних послуг – більш ніж утричі. Це свідчить про значний попит та довіру до цифрових сервісів.

Упродовж останніх років цифровізація соціальної сфери в Україні стала важливим інструментом для підвищення ефективності державних послуг і забезпечення оперативної підтримки громадян. Впровадження сучасних технологічних рішень дозволило автоматизувати процеси, зменшити бюрократичні перешкоди та прискорити надання соціальної допомоги тим, хто її потребує [18].

Нижче представлена таблиця (табл. 2.3) містить інформацію про основні напрями цифровізації, рік їх впровадження, охоплення громадян та ключові показники ефективності. Дані ілюструють значний прогрес у використанні цифрових технологій, що дозволяє не лише підвищити зручність і швидкість отримання соціальних послуг, а й сприяє зменшенню бюрократичних процедур, мінімізації корупційних ризиків та покращенню якості державного сервісу.

Розширення цифрової інфраструктури соціальної сфери дозволяє мільйонам українців дистанційно отримувати необхідні послуги, зменшуючи навантаження на органи соціального захисту та оптимізуючи процеси обробки заявок. Представлені у таблиці показники підтверджують ефективність таких рішень та їхній внесок у модернізацію соціальної політики держави.

Таблиця 2.3

Показники ефективності цифровізації соціальних послуг в Україні

Напрямок цифровізації	Рік впровадження	Охоплення громадян	Зростання ефективності (%)
ЄІССС – цифрова соцсфера	2022	8 млн	+75% (скорочення помилок і бюрократії)
Автоматизація виплат ВПО	2023	4,9 млн ВПО	+60% (зменшення часу виплат)
Соціальні послуги у "Дії"	2022-2024	600 тис.	+85% (спрощення доступу)
Цифровий реєстр гумдопомоги	2023	Всі отримувачі	+50% (зменшення бюрократії)

Джерело: сформовано автором за даними [16; 18; 19].

Цифровізація соціальної сфери в Україні принесла відчутні результати. Оцифрування виплат підвищило їхню ефективність на 60-85%, а завдяки ЄІССС кількість помилок зменшилася на 75%. Запровадження соціальних послуг у "Дії" значно спростило процес оформлення допомог – тепер це на 85% зручніше та швидше.

Завдяки цифровим рішенням українці отримують соцвиплати набагато оперативніше: замість 2-4 тижнів ВПО отримують гроші вже за 5-7 днів. "Дія" стала головним інструментом цифрової держави, пропонуючи понад 30 сервісів і 24 електронних документи, а її можливості інтегрували більше ніж 15 000 держустанов та компаній.

Попереду ще більше змін. Планується розширення функціоналу ЄІССС, запуск нових соціальних виплат, а також інтеграція пенсійних виплат і субсидій у "Дію". Важливим напрямом розвитку стане аналітика, що

допоможе прогнозувати потреби громадян та ще точніше розподіляти ресурси. Україна впевнено рухається до повної цифрової трансформації соціальних послуг.

Цифровізація соціальної сфери в Україні стала ключовим фактором підвищення ефективності, доступності та прозорості надання державних послуг. Завдяки впровадженню сучасних цифрових рішень, таких як Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), автоматизація виплат ВПО, інтеграція соціальних послуг у "Дію" та цифрові реєстри, вдалося значно оптимізувати процеси соціального забезпечення [16; 20].

Основні досягнення цифровізації:

1. Підвищення ефективності соціальних виплат та послуг: автоматизація процесів дозволила зменшити час обробки заявок, скоротити бюрократичні процедури та мінімізувати ризик помилок.
2. Зростання довіри громадян до цифрових сервісів: кількість користувачів "Дії" зросла в 3,2 рази за три роки, а кількість доступних соціальних послуг – більш ніж утричі.
3. Спрощення доступу до соціальної підтримки: тепер сотні тисяч громадян можуть швидко оформлювати допомогу онлайн без необхідності особистих візитів до державних установ.
4. Прозорість та підзвітність: цифрові реєстри гуманітарної допомоги та надавачів соцпослуг забезпечили 100% контроль за розподілом ресурсів.

Україна впевнено рухається в напрямку подальшої цифровізації соціальної сфери. Серед перспективних ініціатив:

- розширення функціоналу ЄІССС, що дозволить ще краще координувати соціальну допомогу;
- додаткові сервіси в "Дії", зокрема цифровізація пенсійних виплат та субсидій;
- впровадження аналітичних систем, які допоможуть прогнозувати соціальні потреби громадян.

Завдяки активному впровадженню цифрових технологій Україна вже стала лідером у сфері цифровізації соціальних послуг серед країн Східної Європи. Подальший розвиток цієї сфери дозволить ще більше покращити якість державних сервісів та забезпечити швидку, прозору і зручну підтримку громадян.

2.2 Дослідження зарубіжного досвіду застосування інноваційних технологій у соціальній роботі

За останнє десятиліття цифрові технології кардинально змінили підходи до надання соціальних послуг у всьому світі. Автоматизовані системи виплат, електронні реєстри для моніторингу вразливих груп, мобільні додатки для взаємодії з громадянами та штучний інтелект у процесах соціальної підтримки – усе це сприяє підвищенню ефективності соціальної роботи, зменшенню бюрократичних процедур і розширенню доступу до допомоги.

Науковці зазначають, що цифровізація соціальної сфери дозволяє не лише оптимізувати процеси, а й підвищити адресність допомоги. Наприклад, електронні реєстри сприяють оперативному виявленню громадян, які потребують соціальної підтримки, а алгоритми штучного інтелекту допомагають точніше прогнозувати ризики, пов'язані з економічною нестабільністю, демографічними змінами або соціальними кризами. Так, дослідники Оксфордського університету підкреслюють, що інтеграція великих даних (big data) у соціальну політику дозволяє швидше реагувати на виклики, такі як безробіття, зростання рівня бідності чи потреби внутрішньо переміщених осіб.

Досвід США та Канади демонструє ефективність цифрових платформ, які надають автоматизовані соціальні виплати та мінімізують людський фактор при ухваленні рішень. Наприклад, у Канаді система «MyBenefits» дозволяє громадянам самостійно відстежувати статус своїх соціальних

виплат та оновлювати дані онлайн, що значно скорочує час обробки запитів. У Німеччині, за висновками Інституту досліджень цифрової трансформації, використання електронних сервісів у соціальній сфері зменшило адміністративні витрати на 30%, а в Австралії державна ініціатива з автоматизації виплат сприяла зниженню рівня соціальних шахрайств на 18% [21].

В Україні цифровізація соціальної сфери набуває особливого значення, адже воєнні дії та економічна нестабільність значно збільшили навантаження на соціальні служби. Вітчизняні експерти, зокрема дослідники Київського національного університету імені Тараса Шевченка, наголошують, що цифрові інструменти, такі як єдиний електронний реєстр соціальних виплат та автоматизовані системи перевірки даних, допоможуть зменшити корупційні ризики, підвищити прозорість розподілу допомоги та прискорити процес надання соціальних послуг [20].

Далі проаналізуємо успішні цифрові ініціативи у сфері соціальної роботи, впроваджені у 2022–2024 роках у США, Великій Британії, Канаді, Німеччині та Австралії. Особливу увагу приділимо їх впливу на якість соціальних послуг, доступність допомоги для населення та можливість адаптації цих практик в Україні.

1. Автоматизована система соціального захисту дітей у США.

Одним із найбільш обговорюваних цифрових рішень останніх років стала автоматизована система соціального захисту дітей у США – система Allegheny Family Screening Tool (AFST), що використовується у США, зокрема в штаті Пенсильванія [22].

Основні характеристики AFST такі:

- рік запуску: 2023 р.;
- суть: система аналізує великі масиви даних із реєстрів охорони здоров'я, освіти та правоохоронних органів, щоб оцінити рівень ризику для дітей у складних сімейних умовах;

- мета: зменшити кількість хибних втручань соціальних служб, підвищити точність оцінки небезпеки та покращити координацію між установами.

Загалом програма AFST (Allegheny Family Screening Tool) є однією з найуспішніших ініціатив цифровізації соціальних служб у США. Вона використовує алгоритми штучного інтелекту для аналізу ризиків у сім'ях, що звертаються по соціальну допомогу, допомагаючи соціальним працівникам швидше та точніше ухвалювати рішення. Впровадження AFST сприяло покращенню адресності соціальної підтримки, зменшенню адміністративного навантаження та підвищенню ефективності соціальних послуг [22].

Нижче в таблиці (табл. 2.4) представлено ключові результати впливу програми AFST на діяльність соціальних служб у США.

Таблиця 2.4

Вплив програми AFST на ефективність соціальних служб у США

Показник	До впровадження (2022)	Після впровадження (2024)	Зміни (%)
Кількість помилкових втручань соцслужб	21%	12%	-43%
Точність оцінки ризиків	67%	88%	+21%
Час ухвалення рішень	36 годин	8 годин	-78%

Джерело: сформовано автором за даними [22].

Як зазначає соціологиня Джулія Беррінтос, цифрові технології, сприяють більш об'єктивному аналізу даних, що дозволяє зменшити кількість помилок і зробити систему соціального захисту дітей ефективнішою [22].

2. Платформа допомоги безхаткам у Великій Британії.

У Великій Британії у 2022 році була оновлена платформа допомоги безхаткам - StreetLink 2.0, яка допомагає безхаткам отримувати оперативну допомогу.

Основні характеристики платформи StreetLink 2.0 такі:

- суть: громадяни можуть через мобільний застосунок повідомити про безхатків, після чого система передає дані до відповідних соціальних служб;
- мета: покращити координацію допомоги бездомним, скоротити час реагування служб.

Наведена таблиця (табл. 2.5) демонструє ключові показники ефективності програми StreetLink 2.0 після її оновлення, зокрема зростання успішних інтервенцій, скорочення часу реагування соціальних служб та збільшення кількості користувачів платформи [23].

Таблиця 2.5

Результати впровадження програми StreetLink 2.0 у Великій Британії

Показник	2022 (до оновлення)	2024 (після оновлення)	Зм іни (%)
Відсоток успішних інтервенцій	48%	70%	+22%
Час реагування служб	48 годин	12 годин	-75%
Кількість користувачів платформи	25 000	160 000	+540%

Джерело: сформовано автором за даними [23].

За даними британського дослідження, новий функціонал StreetLink зробив систему ефективнішою: тепер волонтери та соціальні працівники можуть швидко знаходити людей, яким потрібна допомога, і пропонувати їм житло, харчування чи медичну підтримку.

3. Електронні соціальні виплати в Канаді.

Канада у 2023 році запровадила централізовану систему Canada Digital Benefits (CDB), що автоматизувала процес отримання соціальних виплат.

Основні характеристики програми CDB такі:

- суть: громадяни подають заявки онлайн, а система автоматично перевіряє документи та здійснює виплати;
- мета: скоротити час обробки заявок та мінімізувати адміністративні витрати.

Таблиця (табл. 2.6) відображає зміни в системі соціальних виплат Канади після впровадження програми Canada Digital Benefits (CDB), зокрема скорочення часу розгляду заявок, зростання кількості отримувачів допомоги та зменшення адміністративних витрат [24].

Таблиця 2.6

Вплив програми CDB на соціальні виплати в Канаді

Показник	2022 (до впровадження)	2024 (після впровадження)	Зміни (%)
Час розгляду заявок	2 тижні	48 годин	-85%
Кількість отримувачів допомоги	1,5 млн	7,2 млн	+380%
Адміністративні витрати (за особу)	\$20	\$4	-80%

Джерело: сформовано автором за даними [24].

На думку українських експертів, цифровізація соціальних виплат дозволила не лише пришвидшити процес отримання допомоги, а й мінімізувати фінансові витрати держави [25].

Таким чином, як показує міжнародний досвід, цифрові технології суттєво підвищують ефективність соціальної роботи. Вони скорочують час обробки запитів, знижують бюрократичні бар'єри та забезпечують точніше оцінювання потреб громадян.

2.3 Можливості впровадження зарубіжних інноваційних практик у систему соціального захисту України

Розвиток цифрових технологій суттєво змінює соціальну сферу, відкриваючи нові можливості для ефективного управління соціальними процесами, підвищення доступності послуг та оптимізації витрат. Дослідження Європейського соціального фонду свідчать, що цифровізація соціальної політики дозволяє значно покращити якість життя громадян, особливо вразливих груп населення.

На сьогодні через посилення збройної агресії РФ проти України започатковані згідно зі стратегією цифрової трансформації соціальної сфери «процеси інформатизації в інституціях соціального захисту населення відбуваються здебільшого некоординовано та з різними рівнями ефективності» [26].

Крім того зазначено про те, що «наявні або ті, що створюються, інформаційні системи (наприклад, Єдина інформаційно-аналітична система управління соціальною підтримкою населення України (E-SOCIAL) лише секторально та/або частково забезпечують автоматизацію процесів у соціальній сфері. При цьому соціальна сфера загалом не є цілісним об'єктом цифровізації» [26].

Поряд із цим попередні дослідження свідчать, що саме сучасні технології дозволяють автоматизувати систему соціального захисту, скоротити час ухвалення рішень та мінімізувати корупційні ризики. Наприклад, у багатьох країнах успішно діють системи штучного інтелекту, які допомагають аналізувати соціальні дані та визначати пріоритетність надання допомоги. В Україні цифрова трансформація соціальної сфери також відбувається, насамперед завдяки активізації надання державних послуг через застосунок «Дія», однак на сьогодні можливості для подальшого розвитку залишаються, на жаль, обмеженими [27].

Однією з найважливіших переваг цифровізації є створення єдиних електронних реєстрів. Наприклад, в США використовується Allegheny Family Screening Tool, що дозволяє аналізувати дані про дітей із групи ризику та швидко ухвалювати обґрунтовані рішення щодо їхнього соціального захисту [22]. Подібна система в Україні дозволила б значно зменшити кількість помилкових втручань соціальних служб, одночасно підвищуючи точність оцінки ризиків.

Не менш важливою є проблема бездомності, яка загострилася внаслідок економічної кризи та воєнних дій. Досвід Великої Британії показує, що цифрові платформи на кшталт StreetLink 2.0 допомагають

оперативно реагувати на випадки бездомності та надавати відповідну допомогу [23]. Така система в Україні дозволила б значно підвищити ефективність роботи соціальних служб і залучити громадян до підтримки бездомних осіб.

Автоматизація виплат соціальної допомоги є ще одним перспективним напрямом. У Канаді діє система Canada Digital Benefits, яка скорочує час розгляду заявок з двох тижнів до двох діб, що суттєво полегшує отримання допомоги для громадян [24]. Україна вже впроваджує подібні рішення через «Дію», однак їх варто розширити, щоб охопити всі категорії соціальної підтримки.

Окремим напрямом є дистанційна підтримка людей похилого віку. В Німеччині існує система CareConnect, яка дозволяє літнім людям отримувати консультації та допомогу в режимі онлайн [21]. В Україні впровадження подібного проєкту дозволило б значно скоротити час очікування соціальної допомоги та підвищити рівень самостійності людей похилого віку.

У сучасному світі цифрові технології відіграють ключову роль у трансформації соціальної сфери, сприяючи підвищенню ефективності управління, оптимізації витрат та розширенню доступу до соціальних послуг. Україна, перебуваючи в умовах воєнних та економічних викликів, має нагальну потребу у впровадженні цифрових рішень для покращення соціального захисту населення.

Досвід передових країн демонструє, що автоматизація соціальних послуг, використання штучного інтелекту та створення єдиних електронних реєстрів дозволяють значно скоротити час ухвалення рішень, зменшити адміністративні витрати та підвищити точність у наданні допомоги. Запровадження подібних ініціатив в Україні може суттєво покращити соціальну політику, особливо для вразливих категорій населення.

Нижче представлено таблицю (табл. 2.7) з очікуваними результатами впровадження цифрових технологій у соціальну сферу України, сформовану на основі міжнародного досвіду. Вона демонструє, як цифровізація може

вплинути на ключові показники соціальних процесів, забезпечуючи оперативність, точність та зручність у наданні соціальних послуг.

Таблиця 2.7

Очікувані результати впровадження зарубіжних інноваційних практик
у систему соціального захисту України

Напрямок цифровізації	Країна-орієнтир	Показник до впровадження	Показник після впровадження	Очікувані зміни (%)
Автоматизований захист дітей (аналіз ризиків)	США	20% помилкових втручань	11%	-45%
		68% точності оцінки ризиків	88%	+20%
		36 годин на ухвалення рішення	8 годин	-78%
Платформа допомоги безхаткам	Велика Британія	50% успішних інтервенцій	70%	+20%
		48 годин часу реагування	10 годин	-79%
		25000 користувачів	150 000	+500%
Автоматизовані виплати	Канада	2 тижні часу розгляду	48 годин	-85%
		1,5 млн отримувачів	6 млн	+300%
		\$20 адміністративних витрат	\$4	-80%
Дистанційна підтримка літніх людей	Німеччина	72 години очікування допомоги	6 годин	-92%
		50% самостійних користувачів	80%	+30%
		2000 екстрених викликів на рік	1200	-40%

Джерело: сформовано автором за даними [21; 22; 23; 24].

Таким чином, представлена таблиця наочно ілюструє потенційні переваги цифровізації соціальної сфери України та можливі покращення в її функціонуванні, що сприятиме більш ефективному розподілу ресурсів та підвищенню рівня довіри громадян до соціальних служб.

При цьому враховуючи досвід розвинених країн, таких як США, Велика Британія, Німеччина, Канада та Австралія, цифрові технології довели свою ефективність у підвищенні адресності соціальної допомоги, спрощенні адміністративних процедур та покращенні взаємодії між державою та громадянами. Зокрема, автоматизовані системи аналізу даних допомагають швидко ідентифікувати осіб, які потребують соціальної підтримки, а також прогнозувати потенційні ризики, що дозволяє запобігати кризовим ситуаціям.

Науковці наголошують, що впровадження цифрових інструментів у соціальну сферу сприяє не лише підвищенню ефективності надання послуг, а й зменшенню корупційних ризиків та нецільового використання ресурсів. Електронні реєстри, штучний інтелект та блокчейн-технології створюють прозору систему соціальних виплат, мінімізуючи людський фактор у прийнятті рішень [28].

Аналізуючи вищенаведені дані, можна зробити висновок, що цифрові технології не лише оптимізують надання соціальних послуг, а й значно підвищують їхню доступність і ефективність. Це підтверджується дослідженнями Світового банку, які доводять, що автоматизація соціальної сфери скорочує адміністративні витрати та зменшує рівень бідності завдяки оперативнішому розподілу державних ресурсів.

Водночас існують виклики, які потрібно враховувати при впровадженні цифрових рішень в Україні. По-перше, важливо забезпечити надійний захист персональних даних громадян, щоб уникнути витоків інформації та шахрайства. По-друге, необхідно розвивати цифрову грамотність серед населення, особливо серед літніх людей, щоб кожен міг скористатися перевагами нових технологій [29].

Зважаючи на міжнародний досвід, Україна має всі передумови для успішної цифрової трансформації соціальної сфери. Запровадження автоматизованих систем, мобільних додатків і штучного інтелекту у соціальну політику дозволить не лише зменшити навантаження на державний

бюджет, а й зробити соціальну підтримку справді доступною для всіх громадян.

Цифровізація соціальної сфери є важливим кроком на шляху до ефективнішої та справедливішої соціальної політики. Досвід розвинених країн демонструє, що автоматизація процесів, створення єдиних електронних реєстрів та використання штучного інтелекту дозволяють суттєво підвищити рівень соціального захисту населення. Для України це особливо актуально в умовах війни та економічних викликів, коли оперативність і точність у наданні соціальної допомоги можуть суттєво вплинути на якість життя громадян [28].

Щоб досягти успіху, необхідно не лише впроваджувати сучасні цифрові рішення, а й забезпечити належний рівень кібербезпеки, доступність технологій для всіх верств населення та розширити цифрову грамотність. Лише комплексний підхід дозволить Україні наблизитися до європейських стандартів соціального захисту та забезпечити гідне майбутнє своїм громадянам.

РОЗДІЛ 3

УЗАГАЛЬНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У СОЦІАЛЬНУ СФЕРУ УКРАЇНИ

3.1 Проблеми впровадження інноваційних технологій у соціальну сферу України в умовах війни

Упровадження інноваційних технологій у соціальну сферу — це один із ключових інструментів модернізації суспільства, здатний трансформувати застарілі адміністративні практики, оптимізувати ресурси й покращити якість соціальних послуг. За визначенням українських науковців, інновації в соціальній сфері є не просто результатом науково-технічного прогресу, а проявом адаптаційного потенціалу держави у відповідь на соціальні виклики сучасності. У цьому контексті цифрові та технологічні рішення здатні забезпечити ефективнішу допомогу населенню, пришвидшити обробку звернень, розширити доступ до послуг, а головне — надати підтримку найбільш вразливим категоріям громадян [28].

Однак в умовах повномасштабної війни, яка триває на території України з 2022 року, ініціатори інноваційних процесів стикаються з численними системними, інфраструктурними, економічними та управлінськими бар'єрами. Так, згідно з аналітичним оглядом Українського інституту майбутнього (2023) зазначено, що війна оголила хронічну слабкість державної соціальної інфраструктури, зробивши інноваційні процеси фрагментарними та обмежено реалізовуваними [29].

Одна з головних проблем, що виникає у процесі впровадження інноваційних технологій — нестача фінансування та зруйнована інфраструктура. Військові дії призвели до переорієнтації державного бюджету на оборонний сектор, що істотно скоротило ресурси, доступні для

інновацій у соціальній сфері. Згідно з даними Міністерства фінансів України, у 2023 році витрати на соціальний сектор у перерахунку на одного громадянина знизилися на понад 20% порівняно з довоєнним 2021 роком. Багато регіонів – особливо прифронтових – зазнали руйнувань, які унеможлиблюють навіть базове надання соціальних послуг. У таких умовах цифровізація часто відкладається або реалізується лише в обмеженому обсязі [30].

Ще одна критична проблема з якою стикаються науковці та практики інноваційних процесів – кадровий дефіцит і вигорання фахівців. Значна кількість соціальних працівників була евакуйована або мобілізована. За оцінками Національної школи державного управління, понад 30% кадрів соціальної сфери працюють з надмірним навантаженням, не маючи доступу до регулярного навчання та професійного розвитку [31]. Це створює перешкоди для впровадження технологічних нововведень, адже ефективна цифровізація потребує не лише техніки, а й підготовлених користувачів.

Посилилась і нерівність цифрового доступу серед населення різних регіонів України. За даними дослідження, проведеного з ініціативи Міністерства цифрової трансформації України, за підтримки швейцарсько-української Програми EGAP, що виконується Фондом Східна Європа та фінансується Швейцарією, встановлено, що «через постійні обстріли прифронтових регіонів та енергетичної інфраструктури України осінньо-зимовий період 2022–2023 років відзначився частими відключеннями електроенергії та, як результат, зниженням якості інтернету або його повною відсутністю» [32].

Крім того встановлено, що не всі внутрішньо переміщені особи мають постійний доступ до інтернету або не володіють достатніми навичками цифрової грамотності для користування електронними сервісами.

При цьому зазначимо, що в процесі дослідження групою українських та закордонних експертів, зазначених вище, «за основу визначення рівня володіння цифровими навичками було взято методологію Європейської

комісії для розрахунку Індексу цифрової економіки та суспільства [DESI], а саме індикатор цифрових навичок [DSI, методологія 2017 року], що ґрунтується на Рамці цифрових навичок [Digital competence Framework]», що дозволило отримати об'єктивні результати, наведені у табл. 3.1 [32].

Таблиця 3.1

Базові результати дослідження щодо цифрової грамотності в Україні впродовж 2019-2023 рр.

Показник	Характеристика за результатами дослідження
Частка людей без навичок користування цифровими технологіями	Зниження з 15% 2019 року до 7% 2023 року, тобто відбулося її скорочення на 8%
Частка дорослого населення із цифровими навичками нижче базового рівня	Зростання у 2023 році на 12,6%, порівняно з 2019 роком, і становить 40,4%
Частка дорослого населення, що вбачає актуальність у навчанні цифровим навичкам	Така частка становила у 2023 році 58,3%
Частка підлітків ніколи не дотримуються заходів захисту даних в інтернеті	Така частка становила у 2023 році 8,8%
Частка дорослого населення мали проблеми із безпекою через використання інтернету за 2023 рік	Така частка становила у 2023 році 59,6%

Джерело: сформовано автором на основі [32].

Так, наведені показники дослідження, представлені у табл. 3.1, свідчать про наявні резерви щодо підвищення цифрової грамотності в Україні. Розриви між необхідністю та можливістю подальшої цифрової трансформації соціальної сфери України ускладнюють реалізацію інноваційних проєктів, орієнтованих на самостійне використання цифрових інструментів (зокрема, платформ для оформлення допомоги, онлайн-консультацій, електронних кабінетів тощо).

Іншим викликом для ініціаторів упровадження інноваційних технологій у соціальну сферу є фрагментарність державної політики. Хоча існують окремі успішні приклади цифрової трансформації, як-от портал «Дія» або платформи для оформлення допомоги ВПО, загальної інтегрованої стратегії інноваційного розвитку соціальної сфери наразі немає. Війна

спричинила необхідність швидких рішень, що сприяє запровадженню технологій у пожежному режимі без довготривалого бачення. Стратегія цифровізації у сфері соціального захисту має ґрунтуватися на поєднанні цифрової трансформації, безперервного навчання кадрів та активної участі громад у розробці нових підходів до надання соціальних послуг. Як зазначають Семигіна Т. В., Каркач А. В., «сучасний фахівець із соціальної роботи повинен мати здатність до етичного та усвідомленого використання різноманітних цифрових технологій» [33].

Також варто враховувати етичний і правовий вимір інновацій у соціальній сфері. В умовах війни питання захисту персональних даних, прозорості процесів автоматизованого ухвалення рішень, а також надійності цифрової інфраструктури набувають критичного значення. Особливо це стосується таких груп, як діти-сироти, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи. Водночас зазначимо, що упровадження цифрових рішень у соціальній сфері має супроводжуватись посиленням контролем за правами людини й належною юридичною експертизою кожного процесу [26; 28].

Попри всі ці складнощі, не можна не відзначити позитивні тенденції. Громадські організації, ІТ-компанії та міжнародні партнери дедалі активніше виступають рушіями змін. Наприклад, у партнерстві з ЮНІСЕФ в Україні було створено програму «Спільно», що об'єднує цифрові сервіси допомоги родинам із дітьми. З'являються інноваційні рішення у сфері реабілітації ветеранів, дистанційного психосоціального супроводу, моніторингу гуманітарної допомоги — все це свідчить про високий потенціал технологій навіть у часи глибокої кризи [34].

Таким чином, проблеми впровадження інновацій у соціальну сферу в умовах війни мають міждисциплінарний характер і вимагають комплексного підходу. Необхідною умовою для їх подолання є поєднання державної волі, науково-обґрунтованої стратегії, фінансової підтримки, інклюзивності та міжсекторальної співпраці. Лише за цих умов інноваційні технології зможуть реалізувати свій потенціал — навіть у найскладніший період історії держави.

3.2 Рекомендації щодо організації соціальної роботи в Україні з використанням інноваційних технологій

В умовах війни, глибокої суспільної трансформації та глобальних цифрових змін постає об'єктивна необхідність перегляду підходів до організації соціальної роботи в Україні. Сучасні виклики вимагають від держави не лише оперативної реакції, а й глибокого стратегічного переосмислення ролі соціальної сфери в захисті найуразливіших верств населення. У цьому контексті інноваційні технології виступають не як допоміжний елемент, а як базис для комплексної модернізації — зміни змісту, форм, інструментів і результативності соціальних послуг.

Особливої актуальності ці питання набули в контексті обслуговування внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, постраждалих родин, осіб з інвалідністю, сиріт та інших категорій, які в умовах війни потребують швидкої, ефективної та безперервної підтримки. Ці групи вимагають не лише базових послуг, а й чутливого, персоналізованого підходу, який може бути реалізований саме завдяки сучасним технологіям [35].

Українські науковці – Т. Семигіна, А. Каркач О. Додон, О. Коваленко – у своїх працях зазначали, що ефективна організація соціальної роботи в умовах кризових подій має спиратися на системний, міждисциплінарний підхід [33; 36]. Його основними складовими мають стати: цифрова трансформація усіх рівнів соціальної взаємодії; зміна управлінських моделей на основі даних; підвищення кваліфікації кадрів з урахуванням ІТ-компетенцій; посилення етичного й правового регулювання взаємодії в цифровому просторі; а також залучення громадянського суспільства до процесу співуправління соціальними процесами [33; 36].

Окремо слід зазначити, що використання інноваційних технологій у соціальній сфері вже довело свою ефективність у міжнародній практиці. Наприклад, у Швеції запровадження електронного обліку послуг для осіб похилого віку зменшило адміністративне навантаження на 40%, а в Естонії

застосування е-платформ дозволило впровадити соціальний супровід для віддалених громад [37]. Такі приклади можуть бути адаптовані до українського контексту, особливо з урахуванням досвіду бойових дій та переміщення мільйонів осіб.

У цьому підрозділі подано узагальнені рекомендації, що можуть бути впроваджені в практику соціальної роботи в Україні, з урахуванням принципів ефективності, доступності, етичності та безпеки цифрових інструментів. Нижче представлена таблиця з рекомендаціями щодо організації соціальної роботи в Україні з використанням інноваційних технологій (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Рекомендації щодо організації соціальної роботи в Україні з використанням інноваційних технологій

Сфера впровадження	Рекомендації
Цифрова комунікація з клієнтами	Створення чат-ботів, мобільних застосунків, платформ для онлайн-консультацій
Електронне управління процесами	Запровадження CRM-систем, електронних баз даних, автоматизація документообігу
Кваліфікація соціальних працівників	Постійні онлайн-курси, підвищення ІТ-компетентностей, сертифікація кадрів
Робота з віддаленими громадами	Мобільні офіси, телекомунікаційні платформи, віддалені консультаційні пункти
Захист персональних даних	Безпечні канали передачі, кіберзахист, нормативне регулювання
Аналітика та оцінка потреб населення	Застосування Big Data, GIS-аналітики, онлайн-опитувань
Психосоціальна підтримка	Онлайн-платформи для телепсихології, кризові чати, відеозустрічі з фахівцями
Співпраця з громадським сектором	Єдині координаційні портали, відкриті дані, платформи громадської участі

Джерело: сформовано автором на основі [26; 30; 38; 39].

Отже, ефективна організація соціальної роботи в умовах війни, гуманітарної кризи та післявоєнного відновлення потребує глибоких системних змін. Йдеться не лише про технічне переоснащення установ соціального захисту, а про зміни у філософії надання допомоги.

Впровадження інноваційних технологій має стати платформою для формування нової моделі соціальної справедливості — відкритої, гнучкої, цифрової підкріпленої та орієнтованої на потреби конкретної особи.

Особливо важливим є розвиток партнерства на всіх рівнях: між державними структурами, недержавними організаціями, приватним сектором, міжнародними донорами та, що найголовніше, самими отримувачами соціальних послуг. Тільки такий багаторівневий підхід здатен забезпечити стійкість та інноваційність української соціальної системи в умовах викликів XXI століття [34; 40].

Рекомендовані заходи мають розглядатися не як тимчасові заходи адаптації, а як складова довготривалої національної стратегії розвитку соціальної сфери. Їхня поетапна реалізація, на базі міжвідомчої координації та регулярної аналітики, дасть змогу не лише покращити якість послуг, а й посилити довіру до держави як гаранта соціального захисту.

Проведене дослідження дозволило всебічно проаналізувати сучасний стан, бар'єри та перспективи впровадження інноваційних технологій у соціальну сферу України, особливо в умовах повномасштабної війни. Сформульовані висновки свідчать про те, що інновації є не лише бажаним, а необхідним інструментом для адаптації системи соціального захисту до нових викликів, зумовлених як внутрішніми трансформаціями, так і зовнішніми загрозами.

Одним із ключових результатів дослідження стало усвідомлення системності проблем, з якими стикається соціальна сфера в процесі цифровізації. Зруйнована інфраструктура, нестача фінансування, кадровий дефіцит, нерівність цифрового доступу, відсутність сталої нормативної бази та фрагментарність державної політики — ці чинники істотно гальмують модернізацію соціальних послуг. Війна лише загострила наявні структурні дисбаланси, водночас поставивши перед державою виклик переосмислення форм соціальної допомоги та підтримки населення.

На основі узагальнення наукових джерел, експертних оцінок і практичного досвіду було сформульовано рекомендації, які ґрунтуються на адаптивному, людиноцентричному та інклюзивному підходах. Йдеться не лише про технічне забезпечення чи автоматизацію, а про створення нової моделі соціальної роботи — динамічної, цифрово підкріпленої, прозорої й орієнтованої на конкретного користувача. Інноваційні технології мають сприяти скороченню соціальних розривів, підвищенню доступності послуг, швидкому реагуванню на потреби та формуванню системи раннього попередження ризиків.

Роль фахівців соціальної сфери в цьому процесі є визначальною. Без їхнього професійного зростання, мотивації та відповідної підготовки технологічні інструменти залишатимуться неефективними або неінтегрованими у практику. Тому актуальним є створення постійних освітніх платформ для підвищення цифрової компетентності соціальних працівників, а також запровадження гнучких моделей менеджменту, здатних швидко реагувати на кризові ситуації.

Окрему увагу в дослідженні приділено правовим та етичним аспектам впровадження інновацій, зокрема в контексті захисту персональних даних, цифрових прав користувачів, прозорості та справедливості прийняття рішень. Ці чинники мають стати базисом для формування довіри між державою, громадянами та цифровим середовищем соціальної підтримки.

Незважаючи на складні реалії, Україна вже сьогодні демонструє потенціал до інноваційної адаптації: приклади партнерств держави з ІТ-сектором, громадськими організаціями та міжнародними донорами свідчать про здатність до гнучкого реагування, стратегічного мислення та створення цифрових рішень, що відповідають реальним потребам.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що подолання бар'єрів упровадження інновацій у соціальній сфері України можливе за умови консолідації зусиль держави, наукової спільноти, бізнесу та громадянського суспільства. Необхідно сформувати єдину національну стратегію цифрової

трансформації соціального захисту, яка буде включати чітке бачення, поетапну реалізацію, систему моніторингу та індикатори ефективності.

Таким чином, інноваційні технології мають стати не лише технічним оновленням, а ключем до побудови справедливої, доступної та стійкої соціальної системи в умовах сучасних викликів і майбутнього відновлення України.

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження теми «Інноваційні технології в соціальній роботі» було досягнуто мету роботи: здійснено наукове обґрунтування теоретичних і практичних засад упровадження інновацій у соціальну сферу, зокрема в умовах трансформаційних змін, спричинених соціальними, політичними та економічними викликами сучасності.

У ході дослідження встановлено, що інноваційні технології є важливим ресурсом оновлення соціальних послуг, оскільки сприяють покращенню доступності, персоналізації підходів до клієнта, ефективному обміну інформацією між установами та клієнтами, а також підвищують загальну якість соціальної підтримки. Особливої актуальності ця тема набуває в умовах війни, коли зростає потреба у швидкій, зручній і дистанційній взаємодії між соціальними службами та вразливими верствами населення.

Разом з тим дослідження засвідчило наявність серйозних проблем — зокрема, цифрової нерівності серед внутрішньо переміщених осіб, обмеженого доступу до якісного інтернету та недостатнього рівня цифрової грамотності у значної частини цільової аудиторії. Виявлено, що державна політика у сфері інновацій у соціальній сфері є фрагментарною, не має єдиної стратегічної рамки і не забезпечує належної координації між суб'єктами надання послуг.

Практичний аналіз сучасного досвіду деяких соціальних установ свідчить про ефективність упровадження цифрових сервісів, таких як онлайн-консультації, мобільні застосунки та електронні кабінети. Проте їх використання потребує належної нормативної підтримки, фінансування, а також професійного розвитку працівників соціальної сфери, зокрема в напрямі цифрової компетентності.

На основі проведеного дослідження було запропоновано практичні рекомендації щодо вдосконалення процесу впровадження інноваційних технологій у соціальну роботу. Доцільно зосередити увагу на розробці єдиної цифрової платформи для надання комплексних послуг, запровадженні освітніх програм для соціальних працівників і користувачів, а також на активній співпраці держави з громадськими ініціативами у сфері інновацій.

Узагальнені результати повністю відповідають поставленим у вступі завданням. Вони засвідчують необхідність подальшої розробки даної теми, зокрема в аспектах формування методик цифрової підтримки на рівні територіальних громад, впровадження інновацій у роботу з вразливими групами населення, оцінки ефективності використання інновацій у довгостроковій перспективі.

Результати дослідження можуть бути використані у практичній діяльності соціальних служб, закладів освіти, громадських організацій і органів місцевого самоврядування під час розробки стратегій соціального розвитку в цифрову епоху. У майбутньому дослідження може стати підґрунтям для створення системного підходу до цифрової трансформації соціальної сфери України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Murray, R., Caulier-Grice, J., & Mulgan, G. The Open Book of Social Innovation. *The Young Foundation*. 2010. С. 10-15.
2. Westley, F., & Antadze, N. Making a Difference: Strategies for Scaling Social Innovation for Greater Impact. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 15(2). 2010.
3. Swanson, D. J., & Creed, A. S. Sharpening the Focus: Methodological Advances in the Study of Social Innovation. *Social Enterprise Journal*, 10(1). 2014. С. 35-58.
4. Parker, S. Social Innovation in the Public Sector: How the UK Government is Creating New Solutions to Old Problems. *NESTA*. 2013. С. 7-12.
5. Прокопчук О. Т., Мальований М. І., Улянич Ю. В. Інновації в системі соціального захисту. *Уманський національний університет садівництва*, 2022. С. 10-15.
6. Social Innovation: A Decade of Changes. *Publications Office of the EU*. European Commission. 2020. С. 18-22.
7. Barnett, J., & Jackson, S. Digital Technologies and the Future of Social Work. *Journal of Social Policy*, 50(4). 2021. С. 620-640.
8. Morrison, J. E-Government and Digital Transformation in Social Services. *International Journal of Social Welfare*, 28(1). 2019. С. 45-61.
9. Досягнення Мінсоцполітики у цифровізації соціальних послуг. Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/zmi-pro-nas/dosyahnennya-minsotspolityky-u-tsyfrovizatsiyi-sotsialnykh-posluh>
10. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю (ратифікована Законом України № 1767-VI від 16.12.2009).

11. Про соціальні послуги: Закон України № 2671-VIII від 17.01.2019 (зі змінами та доповненнями).
12. Про психіатричну допомогу: Закон України № 1489-III від 22.02.2000 (зі змінами та доповненнями).
13. Про волонтерську діяльність: Закон України № 3236-VI від 19.04.2011 (зі змінами та доповненнями).
14. Про затвердження Порядку призначення та виплати державної допомоги сім'ям з дітьми: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.12.2001 № 1751 (зі змінами та доповненнями).
15. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <https://msp.gov.ua/e-servisy/yeiss>
16. Проєкти. Офіційний сайт Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/projects>
17. Основні етапи цифровізації соціальної сфери у 2024 році розглянуто на засіданні Громадської ради при Мінсоцполітики. Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <https://msp.gov.ua/legislation/regulatory-framework/document-eb3bbc3d-1c30-4bb5-8b36-9a64469831d2>
18. Державні послуги онлайн. Офіційний сайт застосунку «Дія». URL: <https://diia.gov.ua/>
19. Аналітика. Інформаційно-обчислювальний центр Мінсоцполітики України. URL: <https://www.ioc.gov.ua/analytics>
20. Цифровізація соціальної сфери в Україні: виклики та перспективи. Київ: Видавничий центр КНУ, 2024. 88 с.
21. The Impact of E-Government Services on Social Welfare Efficiency in Germany: Report 2023. Digital Transformation Research Institute. Berlin: DTRI, 2023.

22. Allegheny County Department of Human Services. The Allegheny Family Screening Tool: AI-Powered Risk Assessment for Child Welfare. Pennsylvania: ACDHS, 2023.
23. Annual Homeless Support Report 2023. StreetLink UK. London: National Housing Federation, 2023.
24. Canada Digital Benefits: Annual Performance Report 2024. Government of Canada. Ottawa: Ministry of Social Development, 2024.
25. Цифрові технології у сфері соціального захисту: стан та перспективи розвитку в Україні. Інститут демографії та соціальних досліджень ім. М. В. Птухи НАН України. Київ: НАН України, 2022.
26. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.10. 2020. №1353. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>
27. Розвиток цифрових технологій у сфері соціального захисту України: міжнародний досвід та національні реалії. Національний інститут стратегічних досліджень. Київ: НІСД, 2023.
28. Оглядове досьє щодо основних аспектів цифрової трансформації соціальної сфери. Дослідницька служба Верховної Ради України. 20 червня 2024 р. URL: <https://research.rada.gov.ua/uploads/documents/33011.pdf>
29. Інерційний сценарій України 2023–2025. Український інститут майбутнього. URL: <https://uifuture.org/publications/inerczijnyj-scenarij-ukrayiny-2023-2025/>
30. Кошеленко К. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/530007_tsifrovizatsiya_sotsialnoi_sferi_chomu.html
31. Федорович І. М., Шевчук О. Соціальний захист населення в умовах воєнного стану: сучасний стан та перспективи розвитку. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 4. С. 161–167.

32. Цифрова грамотність в Україні 2023. Вебпортал Міністерства цифрової трансформації України (від 21 квітня 2024). URL: <https://hromada.gov.ua/research/cifrova-gramotnist-v-ukrayini-2023>

33. Семигіна Т. В., Каркач А. В. Формування цифрової компетентності соціальних працівників як вимога ринку праці. *Ринок праці: досягнення, виклики та перспективи у національному та європейському просторі* : тези доп. міжнар. наук.-практ. конф. Київ : ФОП Ямчинський О.В., 2024. С. 383–385.

34. «Спільно» – програма гуманітарної підтримки сімей з дітьми в Україні: цифрові сервіси допомоги родинам з дітьми. UNICEF - Україна. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/spilno-social-support>

35. Жаворонок А.В., Лопашук І.А. Цифровізація соціальної сфери в контексті забезпечення економічної безпеки держави. *Економічний простір*. 2024. № 189. С. 253-258.

36. Додон О., Коваленко О. Інформаційні технології в системі соціального захисту. *Modeling the development of the economic systems*, 2023. №2. С. 74–78. URL: <https://mdes.khmnu.edu.ua/index.php/mdes/article/view/194>

37. Бражко, О., & Січкач, Н. Модернізація організаційного механізму державного управління системою соціальних послуг у контексті цифровізації. *Літопис Волині*. 2025. (31), 183-187. URL: <https://doi.org/10.32782/2305-9389/2024.31.28>

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

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

40. Кошеленко К. Від цифрової трансформації до цифрового розвитку соціальної підтримки: What`s Next? URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/664200_vid_tsifrovoi_transformatsii.html