

Міністерство освіти і науки України
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Факультет психології
Кафедра соціальної роботи

На правах рукопису

Оборкіна Марія Олександрівна

«Використання цифровізації в процесі надання соціальних послуг»

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня
бакалавра соціальної роботи

Науковий керівник:
Доктор філософії в галузі соціальної роботи
Бутенко Надія Віталіївна

Допустити до захисту в ЕК

Кафедра соціальної роботи

Завідувач кафедри соціальної роботи

Кандидат соціологічних наук, доцент

_____ Леся ЛЮТА

(підпис)

Київ – 2025

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. Теоретичні аспекти цифровізації у соціальній сфері.....	6
1.1. Поняття цифровізації та її ключові тенденції.....	6
1.2. Цифрові технології у сфері соціальної роботи.....	14
1.3. Правові та нормативні основи цифровізації соціальних послуг.....	20
Висновки до розділу 1.....	24
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	27
2.1. Методологія та опис емпіричного дослідження.....	27
2.2. Результати емпіричного дослідження використання цифровізації в процесі надання соціальних послуг.....	34
Висновки до розділу 2.....	48
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА З ПІДВИЩЕННЯ ЦИФРОВИХ НАВИЧОК В РОБОТІ З ЕЛЕКТРОННИМ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТОМ.....	50
3.1. Опис програми з підвищення цифрових навичок використання електронного кейс-менеджменту.....	50
3.2. Апробація програми з підвищення цифрових навичок використання електронного кейс-менеджменту.....	52
3.3. Перспективи розвитку та вдосконалення програми.....	55
Висновки до розділу 3.....	57
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62
ДОДАТКИ.....	68

СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

КЕП – кваліфікований електронний підпис

ЄІССС – Єдина інформаційна система соціальної сфери

ЕКМ – електронний кейс-менеджмент

CRM – Customer Relationship Management (система управління взаємодії з клієнтами)

ПФУ – Пенсійний фонд України

ДПС – Державна податкова служба

РАЦС – орган реєстрації актів цивільного стану

UNDP – Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй (United Nations Development Programme)

ДЗР – Допоміжні засоби реабілітації

МСЕК – Медико-соціальна експертна комісія

ВСТУП

Актуальність теми дослідження

Актуальність дослідження полягає в тому, що незважаючи на активний розвиток процесів цифрової трансформації в Україні, якість надання соціальних послуг не завжди відповідає вимогам сьогодення та це являє собою системну проблему. Впровадження автоматизованих систем є яскравим прикладом того, що вже існуюча нормативна база не є гнучкою та потребує серйозних змін. На рівні закладів, які займаються безпосередньо наданням соціальних послуг відсутня достатня кількість кваліфікованих та вмотивованих фахівців, що тягне за собою зниження якості взаємодії між надавачами та отримувачами соціальних послуг.

Проблема частково вирішується на рівні держави, шляхом організації комплексних навчань для фахівців соціальної роботи та забезпеченням технічними засобами для організації роботи з цифровими системами за підтримки грантодавців. Однак ці ініціативи не охоплюють велику кількість надавачів, які здійснюють свою діяльність в межах територіальних громад, адже існує великий дефіцит фінансування, що не дозволяє спеціалістам відвідувати подібні заходи з удосконалення навичок роботи в автоматизованих системах. Також держава не має можливості забезпечити технічними засобами більшу частину спеціалістів.

В контексті цього, особливо актуальним є системне вивчення проблематики, що дозволить не тільки виявити прогалини у вже існуючій системі організації роботи з цифровими технологіями, але й розробити модель вдосконалення цих процесів. Наша робота сфокусована на аналізі використання цифровізації в процесі надання соціальних послуг, вивчення міжнародного досвіду в цьому питанні та формування пропозицій щодо підвищення ефективності роботи соціальних працівників в умовах цифрової трансформації.

Відповідно наше дослідження спрямоване на усунення розриву між державою та справжніми потребами надавачів та отримувачів соціальних послуг, забезпечення належної підготовки для всіх категорій спеціалістів та підвищення доступності до цифрових сервісів вразливих верств населення. З огляду на це, **темою** нашої дипломної роботи є: «Вплив цифровізації на якість надання соціальних послуг».

Об'єкт: процес надання соціальних послуг в умовах цифровізації.

Предмет: вплив цифровізації на якість надання соціальних послуг.

Мета: Провести аналіз впливу цифровізації на якість надання соціальних послуг та визначити основні проблеми й можливості удосконалення процесу.

Завдання дослідження:

- Визначити особливості роботи соціальних працівників в умовах цифровізації.
- Емпірично дослідити досвід роботи надавачів соціальних послуг.
- Розробити рекомендації та практичні інструменти для оптимізації роботи фахівців з цифровими системами.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети і задач використовувалися такі методи: а) *теоретичні* - аналіз, порівняння, узагальнення, систематизація, інтерпретація; б) *емпіричні* - анкетне опитування надавачів соціальних послуг; в) *методи математично-статистичної обробки емпіричних даних* - кількісний аналіз результатів анкетування, елементи порівняльного та описового аналізу.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ

1.1 Поняття цифровізації та її ключові тенденції

В умовах сьогодення цифровізація охоплює всі сфери суспільного життя, та соціальна робота не є винятком. Поняття цифровізації трактується як інтеграція цифрових технологій у практичну діяльність суб'єктів для забезпечення доступності та ефективності послуг [4]. Як зазначає Кастельс, процес цифрової трансформації не є просто технологічною зміною, а скоріше глибока соціальна перебудова, яка створює суспільство, в якому інформація стає ключовим ресурсом взаємодії [2].

Міністерство цифрової трансформації України, відіграє ключову роль у процесі цифровізації України. Ними формується та реалізується державна політика у сфері цифровізації, відкритості даних, впровадження та збільшення швидкості отримання та зручності електронних послуг, а також розвиток цифрової грамотності громадян. У контексті соціальної роботи цифровізація створює можливість для оптимізації роботи закладів, підвищення доступності соціальних послуг для отримувачів та ефективного моніторингу якості їх надання, що робить процес більш прозорим для держави. Та незважаючи на це соціальний працівник все ще залишається ключовою фігурою в комунікації з отримувачем, в той час як цифрові технології є лише інструментом. З ключових тенденцій цифровізації можна виділити активний перехід на електронне урядування та цифрові державні послуги. Наприклад основними тенденціями цифровізації в Європі є індивідуалізації послуг, за допомогою мобільних додатків, створення проактивних платформ, та обмінами даних між різними відомствами [3].

До структури надання соціальних послуг входять в більшості державні установи, такі як: територіальні центри соціального обслуговування, центри

соціальних служб, будинки-інтернати та кризові центри. Що стосується недержавних суб'єктів, туди входять громадські та благодійні організації. Діяльність закладів, якими надаються соціальні послуги регулюється законом України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII від 17.01.2019[4]. Соціальні послуги, як термін, чітко визначений в українському законодавстві. Відповідно до пункту 17 ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» - це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають.

Одною з головних автоматизованих систем в соціальній сфері наразі є “Єдина інформаційна система соціальної сфери”, затвердженої Постановою № 404 від 14.04.2021 та Електронний кейс-менеджмент”[5]. Наведені платформи забезпечують координування дій між працівниками органів соціального захисту населення, надавачами соціальних послуг, реєстрацію та ведення випадку та можливість здійснення моніторингу проведеної роботи з отримувачами. За рахунок співпраці з міжнародними організаціями та фондами на базі цих проєктів відкривається можливість залучення додаткових ресурсів у вигляді фінансування та залучення експертних команд, що дозволяють розвивати напрямок цифровізації соціальної сфери в Україні.

У структурі надання соціальних послуг цифрові засоби можуть в корені змінювати як функції соціального працівника так і підходи до діяльності. Ці зміни полягають в першу чергу у посередництві між системою та отримувачами, які мають ризик потрапляння в цифрову ізоляцію. Найчастіше потенційними групами, які можуть туди потрапити стають: люди похилого віку, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені та малозабезпечені особи. За результатами звітів ООН та Мінцифри понад 90% державних сервісів налічують велику кількість бар'єрів доступності для наведених категорій осіб [6].

Тобто в цьому випадку ми можемо спостерігати перші зміни у ролі соціального працівника, адже тепер на нього лягає відповідальність за навчання

отримувачів в роботі з цифровими платформами та забезпечення спеціалізованими пристроями, що створює так звану “цифрову інклюзію”.

Наразі ключовою тенденцією цифровізації є автоматизація та групування процесів у соціальній сфері, адже зараз ми все ще маємо розподілення між кількома окремими системами, які дублюють одна одну, та мають застарілий характер. Як наслідок маємо низьку ефективність роботи органів соціального захисту, надавачів, а також дискомфорт громадян, які потребують соціальної підтримки.

Також в Україні починають досліджувати можливість впровадження штучного інтелекту в соціальну сферу, адже алгоритми його роботи можуть допомогти у фільтруванні даних, зокрема реєстрах, вивчати закономірності та автоматично опрацьовувати поставлені задачі. Станом на зараз над створенням помічника в основі якого буде закладено штучний інтелект працює такий цифровий-гігант як “Дія” розроблений Міністерством цифрової трансформації України [7]. В конкретному випадку це сприятиме розвантаженню контактного центру, який відповідає за прийом та опрацювання звернень громадян. В подальшому цей механізм можна використовувати з метою фільтрування та розподілу звернень між органами соціальної сфери, адже можливість подачі онлайн-звернення вже існує, а реалізація механізму розподілу в даний час є недосконалою. Але тенденція цифровізації полягає не тільки в оптимізації роботи спеціалістів соціальної сфери, а в першу чергу це про усунення бар’єрів в комунікації з отримувачами у вигляді бюрократичних аспектів, доступу до органів соціального захисту та закладів надання соціальних послуг, конфіденційності та зберігання даних. Технології суттєво полегшують отримання соціальних послуг, особливо для осіб, які знаходяться у віддалених населених пунктах або є маломобільними та саме на основі цих прикладів можна виділити наступну тенденцію. Ще у 2021 році “Дія” запустила електронний підпис, який дозволив громадянам підписувати файли онлайн та отримувати “юридично значущі” документи[8]. Основною ідеєю цієї ініціативи

було створити можливість зручно та віддалено підписувати документи без особистої присутності. Сама можливість підписання документів онлайн не є новою, адже 07.11.2018 набув чинності Закон України від 05 жовтня 2017 року № 2155-VIII «Про електронні довірчі послуги», що дозволило органам державної влади, місцевого самоврядування, бізнесу та фізичним особам за допомогою КЕП накладати свій підпис на документи[9]. Але все це тягнуло за собою потребу звертатися до кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг, таких як:

1. Банківські установи;
2. Державну Казначейську службу;
3. Державну податкову службу.

Разом із створенням електронного підпису з'явилась і можливість ідентифікації особи за допомогою “Дія” або “BankID” [10]. За принципом роботи BankID НБУ дозволяє банківським установам передавати відомості щодо клієнта включаючи ПІБ, РНОКПП та дату народження до платформ з яких було здійснено запит на ідентифікацію особи за допомогою банківських додатків. Застосування цієї системи згодом стало універсальним. Платформа «Дія» також пропонує інноваційний підхід, адже її система дозволяє верифікувати особу за допомогою розпізнавання обличчя та цифрових документів, які вже наявні в застосунку. Це рішення кардинально змінює процедури оформлення соціальних допомог, виплат, реєстрації місця проживання і т.п. Таким чином система сприяє усуненню бюрократії та розширенню доступу до сервісів соціальної сфери, адже не потребує особистої присутності громадян. Згодом ці інструмент почали використовувати на веб-порталі Мінсоцполітики, чого ми торкнемося в наступному пункті.

Важливо розуміти, що цифрова трансформація соціальної сфери це не лише про розробку масштабних, багатофункціональних систем. Вона включає в себе також окремі механізми, наприклад адресної допомоги. Яскравим прикладом такого механізму є державний проєкт “Паунок малюка”, що регулюється

Постановою КМУ № 114 від 4 лютого 2025 року[11], він функціонує не тільки у форматі натуральної допомоги при народженні дитини, але й виконує роль посередника у взаємодії між державою та громадянами. У 2020 році програма була дещо розширена, адже з'явилась можливість отримувати грошові компенсації шляхом електронної заяви через портал “Дія”, таким чином родині не потрібно обирати певні товари для потреб новонародженої дитини. Цей підхід дозволив зробити адресну підтримку більш гнучкою та зручнішою. Також за рахунок того, що після подання заяви, дані особи, а саме свідоцтво про народження дитини проходить верифікацію через РАЦС - це дозволяє мінімізувати ризик нецільового використання державних коштів, це свідчить, що цифровізація соціальної сфери - це не лише про впровадження чогось нового, а також реорганізація процесів, яка враховує прозорість, адресність та доступність. Окрім документів, що посвідчують особу одного з батьків має бути відкрито спеціальний рахунок у “Приват банк”, на який буде зараховано кошти, які можна використати тільки у визначеному переліку закладів торгівлі[12]. На нашу думку наведена ініціатива добре демонструє перехід до персоніфікованої підтримки. Хоча подібна трансформація вимагає певного рівня цифрових навичок, як і будь яка інша, вона відіграє ключову роль в комунікації між державою та отримувачами, це один з небагатьох стабільно функціонуючих прикладів соціальної допомоги, яка була оцифрована.

З впровадженням Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, з'явилась ще одна з ключових тенденцій, а саме інтеграція інформаційних обмінів[13]. Раніше для того, щоб отримати соціальну послугу чи допомогу громадяни були змушені особисто відвідувати державні установи, від податкових органів до пенсійних фондів для отримання необхідних документів. Такий підхід є абсолютно не практичним і одночасно неефективним оскільки може призводити до втрати часу та інших ресурсів, що є вкрай важливим, коли ми маємо справу з особами, що опинилися в складних життєвих обставинах. Сучасний підхід дещо змінив звичний процес отримання

відомостей з державних реєстрів, адже з впровадженням ЄІССС документообіг між реєстрами став більш налагодженим та дозволив автоматизувати обмін даними між установами. Станом на сьогодні отримувачу більше не потрібно збирати довідки та відомості, працівникам органів соціального захисту достатньо перевірити інформацію в системі. Наприклад інформацію щодо сімейного стану можна отримати через РАЦС, дані про доходи осіб через ДПС та ПФУ [14]. Тому ця система також сприятиме мінімізації ризиків помилок, бюрократичних перешкод та зменшенню витрат державного бюджету.

Запровадження цифрових аналітичних матеріалів також стало основним напрямом цифровізації соціальної сфери в Україні. Особлива увага зараз приділяється розробці спеціальних дашбордів, які є інструментами візуалізації соціальних показників. Вони грають вирішальну роль у сучасному управлінні, даючи органам влади різних рівнів доступ до більш структурованої та актуальної інформації для прийняття рішень. Наразі вже існує функціонуючий дашборд надавачів соціальних послуг. Він надає прозорий доступ до інформації про надавачів соціальних послуг і регулюється Постановою Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 року № 99 про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, яка формує порядок ведення дашборду та вимоги до установ, які мають право надавати соціальні послуги[15].

Можливості таких панелей охоплюють комплексний аналіз різних аспектів соціальної сфери. Вони демонструють дані про потреби населення, обсяги в яких надаються соціальні послуги та описують динаміку демографічних процесів, що дозволяє сформуванню більш реалістичне бачення ситуації в регіонах. Як показовий приклад також можна взяти ефективне використання подібних рішень, ініціативу Київської області – «Соціальний паспорт територіальної громади» . Проєкт розроблений у 2023 році, який забезпечив моніторинг ключових соціальних показників у режимі реального часу. Він включає в себе : кількість отримувачів соціальних пільг, ситуація з внутрішньо переміщеними особами та рівень залучення населення до соціальних програм.

Міністерство соціальної політики України за підтримки Фонда Східна Європа створило спеціалізований портал, який дає змогу громадянам швидко знаходити інформацію щодо надавачів соціальних послуг з можливістю встановлення фільтрів за різними параметрами: місцезнаходженням, переліком послуг, та контактної інформацією, що значно спрощує пошук найближчого закладу[16]. Чернівецька ОВА також розробила власну електронну платформу, яка систематизує відомості про всіх надавачів соціальних послуг в межах області. Важливо зазначити, що в цьому випадку розмежування цього переліку йде за територіальними громадами, що дозволяє аналізувати рівень наповненості конкретної громади комунальними закладами[17].

У контексті цифровізації соціальної сфери особливого значення набуває питання кібербезпеки та захисту персональних даних. Перехід соціальних послуг в інший формат передбачає обробку великої кількості конфіденційної інформації про стан здоров'я, майновий статус, соціальні пільги та інші чутливі аспекти життя громадян. Тому будь-які порушення в частині питання безпеки можуть не тільки підривати довіру людей до держави, але й завдати шкоду незахищеним верствам населення. В Україні правовим підґрунтям для захисту персональних даних служить Закон "Про захист персональних даних". Із запуском Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, про яку вже було згадано раніше, вимоги до безпеки дещо змінили свій характер. Адже тепер система повинна відповідати міжнародним стандартам інформаційної безпеки. Наразі найбільшу увагу приділяють захисту соціальних сервісів, які працюють із персональними даними, таких як «Допомога, яка забезпечує можливість отримання речей першої необхідності та виплати за спонсоруванням міжнародних організацій, Реєстр отримувачів соціальної допомоги та інтегровані з банками платформи [18]. В умовах повномасштабного вторгнення питання кібербезпеки набуло особливої актуальності. Через численні кібератаки на державні інформаційні системи з боку ворога, постала необхідність показати створення стійкого захисту цифрової інфраструктури. Таким чином, захист

персональних даних у цифровій соціальній сфері став стратегічним пріоритетом. Це певним чином дозволяє забезпечити зручність отримання соціальних послуг та гарантувати конфіденційність і безпеку особистої інформації громадян.

Етап розвитку, на якому зараз знаходиться соціальна сфера в Україні являє собою глибоку цифровою трансформацією, яка в корені змінює застарілі підходи до надання соціальних послуг. Цифровізація в цьому випадку виступає головним каталізатором змін, що сприяє підвищенню ефективності, прозорості та доступності соціальних платформ для всіх категорій громадян. Важливо зазначити, що цифрові технології не спроможні замінити соціальних працівників, вони є лише інструментом у їхній професійній діяльності та дозволяють оптимізувати робочі процеси та зосередитись на комунікації з клієнтами. Проте процес цифровізації супроводжується певними викликами, серед яких значної уваги потребують питання цифрової грамотності отримувачів та надавачів послуг, забезпечення безпеки та захисту конфіденційної інформації. Та впровадження таких інструментів, як електронний підпис, Єдина інформаційна система соціальної сфери, інтерактивні дашборди та електронні веб-портали, суттєво спрощують доступ громадян до соціальної підтримки.

Задля формування загальної картини ключових напрямків цифровізації у сфері соціальних послуг, доречно розглянути також міжнародний досвід, який представляє різноманітність підходів до трансформації соціальної політики. Цифрова трансформація в провідних країнах світу базується на принципах проактивності, персоніфікованості, мобільності послуг та цифрової інклюзії. На досвіді Фінляндії, яка запровадила модель інтегрованого цифрового супроводу (Kanta Services), що являє собою створення єдиної електронної соціальної картки громадянина, в якій міститься інформація щодо звернень до різних структур: медичних, соціальних. Ця стратегія дозволила надавачам послуг врахувати міждисциплінарний контекст та уникнути дублювання послуг.

Дана ініціатива впроваджена в рамках концепції "SOTE" (соціально-медичної реформи), що ґрунтується на повному баченні добробуту людини [19].

Ще однією не менш значною тенденцією є підвищення рівня цифрової інклюзії, що можна розглядати не тільки як технологічне, але й як соціальне завдання. У деяких європейських країнах, зокрема в Естонії, Нідерландах та Франції, політика цифрової трансформації передбачає активне залучення вразливих верств населення до цифрового середовища. Особливу увагу приділяють створенню умов для вільного доступу до онлайн-послуг людей похилого віку, осіб з інвалідністю, бездомних, мігрантів та малозабезпечених. Таке бачення формується на усвідомленні, що навіть провідні електронні сервіси не матимуть сенсу без відповідної підтримки цифрової рівності[20].

Тому в міжнародному контексті цифрова інклюзія не є другорядною темою, а скоріше основною складовою цифрової трансформації соціальної політики. Системні підходи, які поєднують технічну сторону, освітні програми та соціальну підтримку, формують умови для справді доступного цифрового середовища, що здатне врахувати потреби більшості громадян.

1.2. Цифрові технології у сфері соціальної роботи

Цифровізація в сфері соціальної роботи означає впровадження конкретних інструментів, що дозволяють змінити спосіб надання соціальних послуг, зробити його більш адресним, доступним і прозорим. Йдеться не про загальні тенденції трансформації, а про функціональні рішення, які використовують фахівці в повсякденній практиці. Основною метою цифрових технологій у соціальній сфері є покращення якості надання послуг, ефективне адміністрування ресурсів та посилення комунікації між усіма суб'єктами взаємодії. Українські спеціалісти зазначають, що онлайн платформи мають значний потенціал в дистанційному форматі взаємодії під час надання послуг, але водночас підкреслюють їх обмежену доступність [21].

Одним із найважливіших інструментів є Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), що створена для централізованого обліку отримувачів соціальних послуг, автоматизації процесів оцінки потреб та моніторингу надання допомоги. Через систему здійснюється взаємодія між органами соціального захисту, надавачами послуг, центрами зайнятості, медичними та освітніми закладами. У межах ЄІССС ведеться електронна справа отримувача, де фіксуються всі етапи роботи з ним – від первинного звернення до завершення соціального супроводу [22]. Завдяки цьому інструменту значно спрощено доступ до інформації, зменшено кількість дублювань запитів між установами, скорочено терміни розгляду звернень. Проте функціональність ЄІССС реалізується повноцінно лише за умови якісної підготовки персоналу та наявності технічного забезпечення. Проблеми з інтеграцією локальних систем та недостатня кількість фахівців, які володіють цифровими навичками, поки що обмежують потенціал повноцінного розгортання платформи на всій території України.

Іншим важливим інструментом є "Електронний кейс-менеджмент" (ЕКМ). Він забезпечує повноцінну цифрову підтримку процесу ведення випадку, в тому числі оцінку потреб, складання індивідуального плану, узгодження дій з іншими надавачами, моніторинг проміжних результатів та фінальну оцінку ефективності. Функціонал ЕКМ дозволяє соціальному працівнику вчасно отримувати сповіщення про прострочені етапи, призначати зустрічі, здійснювати запис у реальному часі та формувати звітність. Застосування ЕКМ посилює контроль якості соціального супроводу та забезпечує прозорість процесів. Електронний кейс-менеджмент не є повністю автономною системою, адже за рахунок внесення документів отримувачів, які в подальшому проходять верифікацію, система функціонує в більшості за рахунок підсистем в ЄІССС. Така взаємодія забезпечує формування соціальних карток осіб та наповнює реєстр отримувачів соціальних послуг. Зокрема в ній фіксується такі дані, як щодо складу сім'ї, місця реєстрації та фактичного проживання і т.п. Система не

лише підвищує ефективність, а й унеможливує ігнорування окремих етапів супроводу[23]. Водночас, автоматизація вимагає від фахівців адаптації до нових моделей роботи, що потребує належної підготовки та ресурсів. Без технічної підтримки та оновлення нормативної бази можливості системи залишаються частково реалізованими.

Наступна ініціатива хоча й не виключно соціальна, але має значний вплив на вразливі категорії осіб. Проєкт «єОздоровлення» було створено за підтримки Міністерства соціальної політики України у 2023 році та частково реалізовано в межах платформи «Дія». Проєкт спрямовано на те, щоб забезпечити можливість взяти участь у державній програмі, яка передбачає часткове фінансування оздоровлення дітей, які належать до соціально вразливих категорій та регулюється згідно Постанові № 385 від 9 квітня 2024 року «Деякі питання реалізації експериментального проєкту з організації оздоровлення і відпочинку дітей, які потребують особливої соціальної уваги та підтримки»[24]. А саме дітей з багатодітних та малозабезпечених сімей, дітей військових, які постраждали під час бойових дій, та ВПО. Механізмом на платформі “Дія” передбачено отримання спеціального електронного сертифікату на суму 14 тис. гривень, який можливо використати тільки для придбання путівки до акредитованого дитячого закладу оздоровлення, відповідний перелік таких закладів наявний у відкритому доступі для ознайомлення. Верифікація статусу сім’ї відбувається автоматично за рахунок обміну з державними реєстрами та на основі цього приймається рішення про надання допомоги. Але взяти участь у програмі можна також звернувшись до органу соціального захисту населення по місцю проживання[25].єОздоровлення демонструє плавний перехід від роботи в папері до цифрових механізмів, таким чином значно знижується навантаженість на працівників органів соціального захисту та процес прийняття рішень стає швидшим.

В цілому “єОздоровлення” запобігає нерівності поєднуючи цифрові технології з персоніфікованим підходом. Тобто проєкт має потенціал не лише як

адміністративний інструмент, а ще як спосіб соціальної підтримки конкретних осіб. До того ж реалізація в рамках платформи “Дія” сприяє залученості та як наслідок більше людей вчаться працювати з цифровими сервісами.

Не менш важливим є один з найновіших прикладів цифрових ініціатив на сьогоднішній день, а саме автоматизація процесу забезпечення осіб з інвалідністю допоміжними засобами реабілітації (ДЗР). Засоби включають в себе протезно-ортопедичні вироби, засоби для самообслуговування, догляду, пересування, це можуть бути спеціалізовані меблі для осіб з обмеженою руховою активністю, або засоби обміну інформацією для осіб з порушенням зору і т.п. Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 5 квітня 2012 року № 321, особи з інвалідністю мають право на безоплатне забезпечення ДЗР або отримання компенсації за самостійно придбані засоби[26].

Задля спрощення механізму отримання ДЗР, Міністерством соціальної політики України було запроваджено Електронний кабінет осіб з інвалідністю, завдяки якому з’явилась можливість онлайн подавати заяву на забезпечення потрібним допоміжним засобом реабілітації в обраного підприємства, яке займається їх виготовленням та відслідковувати статус опрацювання заяви. Інформація про особу з інвалідністю заноситься до Централізованого банку даних з проблем інвалідності, що в свою чергу автоматизує облік та обробку даних[27]

Починаючи з 2025 року додатково було реалізовано механізм подачі відповідних заяв через електронний кабінет отримувача на соціальному веб-порталі в рамках якого функціонує також кейс-менеджмент. Дані в кабінет тягнуться з ЄІССС, та відповідно до них система автоматично надає перелік засобів, на які має право особа з інвалідністю. Також на веб-порталі можна перевірити свій соціальний статус та в разі невідповідності даних самостійно подати запит на їх оновлення[28]. Наведений механізм є вкрай необхідним, адже це значно спрощує процес оформлення документів, так як для людей з

частковою або обмеженою дієздатністю відвідування управлінь соціального захисту є справжнім випробуванням.

Одночасно із цією можливістю в Україні було змінено систему оцінювання повсякденного функціонування людини, за рахунок ліквідації медико-соціальних експертних комісій (МСЕК), визначення потреби в ДЗР наразі акцентується більше на індивідуальних потребах особи. Подібна реформа свідчить про поступову відмову від звичних застарілих підходів, коли на людину вішають діагноз не звертаючи уваги на індивідуальні потреби. Таким чином ми наближаємось до створення більш інклюзивного та етичного середовища.

На рівні територіальних громад особливої ваги набуває система "Соціальна громада". Вона дозволяє вести облік звернень, призначати допомоги, фіксувати рішення комісій, формувати подання та звіти для органів місцевого самоврядування. Крім того, її модульна структура дозволяє інтегруватися з ЄІССС і локальними інформаційними системами громад [29]. Цей інструмент створює умови для самостійного адміністрування соціальної політики на рівні громади, що є особливо актуальним у контексті децентралізації. Він дозволяє адаптувати роботу до потреб конкретної території, підвищити підзвітність та відкритість місцевої влади. Разом із тим, у громадах із низьким кадровим потенціалом спостерігається обмежене використання функціоналу системи, що потребує постійного навчання і методичної підтримки.

Важливу роль у підтримці прозорості надання послуг відіграють електронні реєстри. Єдиний державний реєстр отримувачів соціальної допомоги дозволяє перевіряти право особи на пільги, виявляти перехресні виплати та запобігати дублюванню допомоги. Крім облікової, реєстр виконує аналітичну функцію, соціальні працівники можуть формувати вибірки за категоріями, територіями, видами послуг.

Застосування таких реєстрів підвищує якість аналітичного планування та сприяє раціональному використанню ресурсів. Проте інтеграція з іншими

системами та актуальність даних залишаються викликами. Часто інформація надходить із запізненням або є неповною, що знижує ефективність прийняття рішень.

Мобільні цифрові сервіси, зокрема можливості платформи "Дія", забезпечують дистанційний доступ до соціальних послуг. Серед функцій: подання заяв, перевірка статусу, отримання довідок. У перспективі передбачено створення цифрових кабінетів для соціальних працівників та отримувачів послуг, що передбачає двосторонню комунікацію [30]. Ці сервіси розширюють можливості для взаємодії без необхідності особистого візиту до установи. Особливо це актуально в умовах надзвичайних ситуацій, міграцій, обмеженої мобільності клієнтів. Разом із тим, обмеження у цифровій грамотності та інтернет-доступі значно ускладнюють їх використання частиною отримувачів, особливо вразливими категоріями.

Під час повномасштабного вторгнення Росії в Україну цифрові інструменти продемонстрували критичну важливість у забезпеченні безперервності надання послуг. У ситуаціях переміщення, втрати документів, недоступності фізичних офісів, саме цифрові системи дозволили здійснювати верифікацію статусу та оформлювати допомогу. Завдяки інтеграції ЄІССС з реєстрами ВПО, використанню BankID та Дія ID соціальні працівники змогли оперативно реагувати на запити [31]. Тому в умовах післявоєнного стану цифровізація буде займати ключову роль.

Цей досвід підкреслює значення цифрових інструментів як елементів стійкості системи соціального захисту. Водночас криза оголила слабкі місця: технічну нестабільність, перевантаженість систем, нерівномірний доступ. Згідно інформаційного звіту ПРООН, в 2023 році більшість осіб, які мали досвід отримання державних послуг в електронному форматі, вважають його скоріше позитивним - близько 56%, проте відмічають потребу вдосконалення вже наявних механізмів. В той час решта осіб скоріше вважають цей досвід негативним[32]

Це свідчить про потребу в модернізації інфраструктури та побудові резервних рішень. Також важливим компонентом ефективного впровадження цифрових рішень є системна підготовка кадрів. Соціальні працівники мають володіти як технічними навичками, так і розумінням цифрової етики, правил безпеки, інструкцій користування платформами. У цьому контексті слід відзначити ініціативи Програми розвитку ООН щодо підвищення цифрової грамотності фахівців соціальної сфери [33]. Таким чином, цифрові технології у сфері соціальної роботи – це не абстрактна трансформація, а чітко окреслений набір інструментів, що змінюють щоденну професійну практику. Від ефективного впровадження цих інструментів залежить не лише зручність фахівця, а й доступ громадян до підтримки, особливо в умовах кризи.

1.3. Правові та нормативні основи цифровізації соціальних послуг

В існуючих реаліях цифрова трансформація соціальної сфери постає не тільки як технічна модернізація механізмів надання послуг, а як структурна зміна самої логіки взаємодії між державою, фахівцями соціальної роботи та особами що потребують підтримки. Впровадження цифрових інструментів в більшості залежить від наявності певної нормативно-правової бази, яка забезпечує ключові аспекти функціонування цифрових сервісів, процедур та захисту прав усіх суб'єктів соціальної політики. Міністерством соціальної політики розроблено проект Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери, який схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 року № 1353-р «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» [34]. Стратегією визначаються основні напрями та завдання комплексної цифрової трансформації всіх компонентів системи соціального захисту населення на основі єдиних підходів, стандартів та технологій.

Законодавче підґрунття цифровізації в Україні являє собою низку документів, які у своїй сукупності формують базу для цифрової інтеграції у

сфері соціального захисту. В першу чергу варто зосередити увагу на «Законі України «Про електронні публічні послуги» він є досить важливим, адже регулює основні принципи доступності та рівності у наданні електронних послуг, що підсилює правову основу, проте варто розуміти, що навіть наявність подібних нормативних документів - не є гарантією їх узгодженості з практичною діяльністю [35].

Водночас, практичний зміст цифровізації демонструє Закон України «Про соціальні послуги». У редакції 2019 року він представляє нові підходи до управління соціальними послугами, включаючи електронні реєстри отримувачів і надавачів соціальних послуг, порядок ведення випадку, електронну верифікацію та критерії оцінювання якості послуг. У законі встановлено положення, що сприяють автоматизації процесів, зокрема через можливість електронного документообігу, використання електронного підпису, цифрового фіксування звернень.

Однією з основних ініціатив є впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, що регулюється окремим Порядком, затвердженим постановою Постанова Кабінету Міністрів України № 855 «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери»[36]. ЄІСС є не лише технічним засобом, а й юридично значимим інструментом, через який відбувається моніторинг соціальної роботи, фіксація взаємодії між фахівцем та отримувачем, облік соціальних кейсів. Таким чином, ця система не просто збирає дані, а й забезпечує дотримання принципів, які сприяють прозорості, контролю, та профілактикою зловживань в роботі. Хоча в даному випадку постає питання зрозумілого розмежування між інформаційними системами та автоматизованими, які можуть вплинути на прийняття рішень, як наприклад у випадку із соціальними послугами в ЄІСС, де система може автоматично визначати право на їх отримання. Це може становити потенційну загрозу у вигляді дискримінації, особливо якщо немає процедури оскарження рішень[37].

Не менш важливим є Наказ Міністерства соціальної політики № 429, яким затверджено Класифікатор соціальних послуг [38]. Його роль у процесі цифровізації полягає в стандартизації послуг, що відображатимуться в електронних системах. Що дозволяє об'єднати записи, забезпечити сумісність між установами та проводити аналітику та планування.

Однак впровадження цифрових платформ неможливе, якщо не враховувати правові гарантії щодо безпеки персональних даних. Закон України «Про захист персональних даних» [39] відіграє ключову роль у регламентуванні правового поля, оскільки в соціальній сфері обробляється особливо конфіденційна інформація, щодо здоров'я, майнового стану, сімейних обставин та потреб громадян. Закон зобов'язує усіх суб'єктів соціальної політики дотримуватися принципів законності, пропорційності, а також інформування особи, щодо того, яким чином будуть використовуватись його персональні дані.

Важливим аспектом формування нормативної бази цифровізації в Україні є врахування не лише національного контексту, але й Європейських стандартів, а саме принципів цифрових прав людини. Якщо розглядати модель Європи, то вона базується на інклюзивності, безпеці та відкритості. В цьому випадку яскраво видно, що лише технічної реалізації цифрових ініціатив недостатньо, країна має давати гарантії правової безпеки у цифровому полі, якими як правило є вразливі категорії населення .

В більшості модель цифрової інклюзивності в Україні наразі розглядається як дефіцит технічного забезпечення та низький рівень цифрової грамотності, в той час, як в правовому середовищі це питання все ще є частково врегульованим. Станом а сьогодні ми не маємо чітко визначеного правового документу, в якому було б наведено перелік прав отримувачів соціальних послуг в межах цифрових платформ та стандартів доступу до них. Таким чином це дещо сповільнює процес наближення до підходів, які вже певний час застосовуються в Європі [40].

Також наявна проблема відсутності затверджених норм механізмів зворотного зв'язку у цифровому вигляді. У вже існуючих ключових документах, включно зі стратегією цифрової трансформації соціальної сфери, ніде не йдеться про створення будь-яких каналів зворотного зв'язку з отримувачами соціальних послуг, відповідно ця процедура не є обов'язковою на державному рівні, через що дотримання клієнтоцентричного підходу є дещо ускладненим. Цей аспект може бути врахований в рамках основ для захисту прав громадян у цифровому середовищі, адже це є ключовим викликом, а саме відсутність чітко визначених цифрових прав отримувачів, регулювання етичних механізмів, а також доступу вразливих верств населення до електронних сервісів, тому дані питання залишаються відкритими. Маються на увазі гарантії доступу до електронних сервісів для людей похилого віку, осіб з інвалідністю, мешканців віддалених територій. По-друге, недостатньо зрозуміло визначено етичні стандарти цієї взаємодії, щодо автоматизованого ухвалення рішень, моделювання ризиків, оцінку життєвих обставин, що потребують регуляторного контролю. А рівень безпеки персональних даних, зважаючи на їх чутливість у сфері соціального захисту, потребує значного контролю.

Варто також врахувати роль недержавного сектору в процесі цифровізації соціальних послуг. Велика частина громадських організацій, благодійних фондів, ініціатив на рівні громад та приватних надавачів соціальних послуг активно просувають свої цифрові інструменти, зокрема для ведення обліку, випадків, онлайн консультування та в цілому збору інформації щодо отримувачів. Найчастіше вони використовують платформи на кшталт Trello, Google Workspace чи CRM-системи для здійснення моніторингу, складання плану супроводу та звітності для своїх донорів.

Але тим не менш регулювання їх діяльності у цифровому просторі не є достатньо розвинутих у порівнянні з державними установами. В наявних документах наразі відсутні вимоги для інтеграції з державними інформаційними системами як наприклад ЄІССС. Тому питання чи є у

недержавних структур, які використовують цифрові інструменти, право на роботу з персональними даними за відсутності доступу до державних систем є відкритим. На основі цього цілком можливим стає конфлікт між “діяти в інтересах отримувача” та обмеженням у вигляді відсутності обміну інформацією.

Цікаво те, що в умовах кризових ситуацій та надання гуманітарної допомоги, як правило першими діють недержавні організації[41]. Саме тому врегулювання законодавчих обмежень значно спростило б забезпечення єдиних стандартів та звітності. Це можна розглянути як перспективу у розробці окремих підходів до недержавних надавачів з дотриманням правових норм, які б враховували гнучкість їх діяльності

Саме тому, подальша ефективність цифровізації соціальної сфери напряму залежить від доопрацювання законодавчої бази, яка має бути не лише адаптованою до технічних завдань, а ще гуманістично орієнтованою. Завдання законодавства полягає не у дублюванні вже існуючих процедур в електронному вигляді, а в створенні нового стандарту якості соціальної взаємодії враховуючи повагу до гідності, потреб, прав кожної людини та врегулювання питання включення в процесу не тільки державних структур.

Висновки до розділу 1

У першому розділі нами був проведений теоретичний аналіз цифровізації у соціальній сфері як комплексне соціально-технічне явище, що поєднує інституційну реформу, трансформацію звичної соціальної роботи, впровадження інноваційних технологій та адаптацію правового середовища. В сучасних умовах цифрова трансформація це не просто про модернізацією адміністративних послуг, а скоріше серйозна зміна логіки соціального управління та взаємодії з отримувачами.

Процес цифрової трансформації зачіпає не лише певні інструменти або платформи, він формує нову парадигму надання соціальної підтримки, яка зосереджена на принципах адресності, прозорості, ефективності, а також інклюзивності. Впровадження таких ініціатив, як ЄІССС, електронний кейс-менеджмент, локальні адміністративні платформи, мобільні застосунки на кшталт «Дія» та автоматизовані реєстри, поступово змінюють щоденну професійну діяльність соціального працівника, та в той самий час підвищує доступність підтримки для громадян. Дана тенденція супроводжується низкою викликів, які прослідковуються як у практичній, так і в нормативно-правовій площині. Якщо подивитися з однієї сторони значній частині спеціалістів бракує достатньої цифрової компетентності, а інституціям технічної спроможності повністю використовувати можливості впроваджених систем. А з іншої нормативне поле все ще є фрагментарним, адже чинне законодавство регламентує тільки окремі компоненти цифрових сервісів, проте не створює єдиного простору цифрових прав, етичних стандартів або належного рівня захисту персональних даних. Відсутність правових гарантій для вразливих груп населення щодо доступу до цифрових послуг, а також прогалини інституційного супроводу цифрових трансформацій, залишають деякі питання відкритими.

Основною загрозою у процесі цифрової трансформації є ризик цифрової нерівності. Частина отримувачів, таких як особи літнього віку, малозабезпечені, ВПО, люди з інвалідністю мають високий ризик потрапити у цифрову ізоляцію та залишитись без підтримки. Тому в цьому контексті дещо змінюються функції соціального працівника, який тепер має виступати посередником в питаннях доступу до цифрових платформ. Що веде за собою повне переосмислення фахової компетентності та розвитку цифрової етики.

Дослідження теоретичних аспектів також підкреслює потребу у гармонізації технічної частини цифровізації з гуманістичними засадами. Адже технології не мають стати заміною людському контакту, а слугувати засобом

його поліпшення та як наслідок ми отримаємо більш високий рівень довіри громадян та прозорості для держави.

Таким чином, цифровізація в соціальній сфері є незворотнім процесом, що формує новітні механізми взаємодії між державою, надавачами соціальних послуг та особами, що потребують підтримки. Успіх цього процесу залежить не тільки від кількості впроваджених платформ, а в більшій мірі від системних змін, які будуть підкріплені правовою основою, високоякісною підготовкою кадрів, ресурсного забезпечення та стратегічне планування цифрової інклюзії[48]. Всі ці елементи формують фундамент, на якому можна будувати ефективну, сучасну й соціально справедливую модель надання послуг в умовах нової цифрової реальності.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Методологія та опис емпіричного дослідження

Як було нами продемонстровано у ході теоретичного аналізу сучасних тенденцій цифрової трансформації та інструментів, для вивчення впливу цифровізації на якість надання соціальних послуг потрібно дослідити практичний досвід роботи з цифровими інструментами надавачів соціальних послуг. Адже надавачі налагоджують процес взаємодії між державними цифровими сервісами та отримувачами, і в їх функціональні обов'язки входить реалізація цифрової політики «на місцях».

Цифровізація не є нейтральним процесом, адже це складова конкретних задач, які стоять перед соціальним працівником. Тому розробляючи анкету ми орієнтувались на те, що цифрові інструменти можуть бути актуальними як мінімум в трьох напрямках: професійного росту фахівців, надання соціальних послуг та комунікації всередині установи. Цифрові можливості у сфері навчання дозволяють соціальним працівникам актуалізувати свої знання, простіше адаптуватись до змін та навчитись працювати з новими інструментами. Це актуально в умовах пришвидшеного розвитку цифрового середовища та запровадження нових електронних інструментів. В цьому випадку цифровізація є повноцінним чинником, який може визначити, чи спроможний фахівець залишитись ефективним?

В аспекті використання технологій в процесі надання соціальних послуг, можна припускати, що цифрові інструменти можуть забезпечити прозорість та ефективність роботи, але в той же час і становити труднощі.

В цілому соціальна робота по своїй суті є комплексною та включає в себе взаємодію: від фахівців із соціальної роботи до директорів структурних підрозділів, бухгалтерів та юристів тощо. І саме цифрові технології можуть

посприяти цьому процесу, створюючи спільний робочий простір, інформаційні системи та внутрішню звітність.

Тому розробка нашої анкети не є випадковою, вона формує цільну картину тих сфер, які може охоплювати цифровізація, тим самим впливаючи на процес надання соціальних послуг.

Виходячи з цього, наше емпіричне дослідження у межах наукової роботи було спрямоване на аналіз досвіду спеціалістів в соціальній сфері, які надають послуги в цифрових умовах. Основний фокус уваги направлений на проблеми технічної забезпеченості, рівень цифрової грамотності, доступу до відповідних платформ, суб'єктивному ставленню до цифровізації, а також аналізу її впливу на якість надання соціальних послуг.

Метою дослідження є емпіричне вивчення практичного досвіду надавачів соціальних послуг щодо використання цифрових технологій у професійній діяльності, що здійснюється з метою визначення чинників, які впливають на якість та ефективність соціальної підтримки в умовах цифрової трансформації. З метою емпіричного дослідження впливу цифровізації на якість надання соціальних послуг нами були поставлені наступні завдання:

- з'ясувати рівень проінформованості фахівців про наявні цифрові інструменти у соціальній сфері;
- проаналізувати частотність та способи використання цифрових сервісів у повсякденній роботі;
- виявити основні проблеми та бар'єри, з якими стикаються надавачі соціальних послуг;
- оцінити вплив цифровізації на якість взаємодії з отримувачами;
- зібрати пропозиції фахівців щодо вдосконалення цифрових рішень.

Задля досягнення поставлених завдань, ми використовували авторську анкету, фокус якого направлений на вивчення специфіки роботи надавачів соціальних послуг в умовах цифровізації. Особливістю анкети є врахування українського контексту цифровізації соціальних послуг, а саме впровадження

такої системи, як електронний кейс-менеджмент. Також у блоці про кейс-менеджмент респонденти мали змогу оцінити рівень доступності функціоналу даної платформи.

Опитувальник містить 19 закритих питань з фіксованими відповідями на вибір та 6 відкритих, для розгорнутих та змістовних думок респондентів. Вибірка дослідження складається з надавачів соціальних послуг, які працюють, як на районному рівні, так і в межах територіальних громад. Участь у дослідженні взяли 83 фахівця із різних типів установ, у період з лютого по квітень 2025 року, з дотриманням принципів анонімності, конфіденційності та добровільності участі. Опитувальник складається з п'яти блоків, та кожен з них є складовою основних аспектів впливу цифровізації на діяльність надавачів соціальних послуг. Питання розроблені таким чином, щоб забезпечити кількісну та якісну демонстрацію досвіду респондентів та дати можливість комплексно дослідити його.

Перший блок опитувальника мав на меті охарактеризувати соціально-демографічні показники респондентів, такі як вік, стать, стаж роботи, тип організації та область або громада, в якій вони здійснюють свою діяльність. Зокрема, питання «Які з наведених послуг ви надаєте?» Рівень оцифрованості соціальних послуг може мати абсолютно різну глибину, наприклад під час консультування значно легше використовувати цифрові інструменти, ніж вести випадок через платформу на кшталт електронного кейс-менеджменту по послугі догляд вдома. Відповідно це питання допомагає нам зрозуміти ступінь адаптованості тої чи іншої послуги для застосування цифрових рішень. Питання «Організація в якій ви працюєте», порівнюючи типи установ, ми можемо дослідити ресурси до яких є доступ. Вони можуть бути як технічними(комп'ютери, стабільний інтернет), кадровий ресурс, тобто достатня кількість кваліфікованих працівників та організаційний. Культура роботи теж має великий вплив на ставлення та оцінку впровадження цифрових технологій в

роботу, таким чином можна відслідкувати відмінності в процесі впровадження цифрових інструментів.

Другий блок був зосереджений на використанні цифрових інструментів в практичній діяльності. Питання «Чи використовуєте ви цифрові інструменти у своїй роботі?» Це базове питання, яке дає розуміння та розподіл вибірки на тих, хто вже інтегрував в свою діяльність цифрові інструменти, а хто поки що ні. Можна припускати, що уникнення або відмова від використання може бути спричинена особистими установками, наприклад упередженим ставленням, негативним досвідом в минулому, бар'єрам у вигляді дефіциту технічного забезпечення або бути наслідком організаційних рішень, як зі сторони установи, яка надає соціальні послуги, так і тих, хто займається впровадженням цифрових платформ. Наступне питання «Якщо так, які саме?» В даному випадку, ми хотіли отримати більш деталізований опис інструментів, які в своїй практиці застосовують соціальні працівники, адже існує думка, що соціальна робота це про велику кількість паперів, актів, планів, тому це питання було частиною опитування та дало змогу зрозуміти, як саме соціальні працівники розуміють поняття цифрових інструментів та що туди відносять, для когось цим інструментом може стати взагалі флешка, Excel таблиця, а хтось вже мав ширший досвід використання повноцінних платформ з ширшим функціоналом. Наступне питання було відкритим «Як саме та які цифрові інструменти використовуєте в процесі надання конкретної послуги?», Коли ми вже визначили типи послуг, які надаються та інструменти які використовуються в цілому, необхідно відслідкувати зв'язок між послугою та інструментом, який можна застосувати. Наприклад, супровід сімей в СЖО, передбачає частково або повністю використання цифрових платформ? Чи це виключно робота за адресою, або все ж таки туди можна інтегрувати онлайн-комунікацію чи цифровий підпис? Відповідно ми можемо зрозуміти, які частини роботи поки що є недосяжними для цифрової трансформації, а можливо ніколи і не стануть.

“ Як саме та які цифрові інструменти використовуєте в процесі надання

конкретної послуги? (прописати послугу та приклад використання інструментів, коротко)” А це питання вже може надати конкретику, в яких ситуаціях соціальні працівники використовують той чи інший інструмент. Можливо вони проводять онлайн-консультації, працюють через систему електронного кейс-менеджменту, та вносять туди тільки одноразові послуги, або навпаки? Це якраз особливості, які ми хотіли виявити, як інтегруються цифрові інструменти в конкретну послугу або тільки в певні етапи процесу надання послуг. Так, як варіантів використання досить багато - передбачався збір саме відкритих відповідей, щоб побачити специфіку застосування, кожного окремого фахівця соціальної роботи.

Третій блок являє собою саме оцінку впливу цифрових інструментів. Питання «На вашу думку, що покращилось завдяки цифровим інструментам?» Ми прагнули отримати особисту думку кожного фахівця, тому зробили питання відкритого типу, щоб побачити, що вони можуть прослідкувати в ході практичної діяльності. Наприклад чи зменшився час на оформлення документів, можливо стало менше паперової роботи та звітності, змінилась взаємодія між самими соціальними працівниками та керівниками. В такому випадку можна порівняти завдання, які поставлені в ході цифрової трансформації з практикою та виявити прогалини. Питання «Як ви оцінюєте вплив цифрових інструментів на вашу роботу?» Якщо в попередньому варіанті питання - передбачаються розгорнуті відповіді з конкретизацією, то тут ми узагальнили цю оцінку у формат 5-бальної шкали, що дозволить нам побачити рівень задоволеності в цілому та співвіднести його з іншими показниками: вік, стать, стаж. Питання 3.3 «Що, навпаки, ускладнилось у зв'язку з цифровізацією?» було відкритим в ньому ми очікували, що респонденти будуть уточнювати конкретні проблеми з якими стикаються відповідно до того в яких умовах вони працюють, на кшталт проблем з інтернетом в прифронтових регіонах або подвійну роботу, яка викликана недосконалістю систем, можливо інтуїтивно не зрозумілим інтерфейсом. Метою було побачити зворотній бік цифрових змін, завдяки

соціальним працівникам на місцях. «Наскільки ви відчуваєте потребу в підвищенні цифрової компетентності?» та «Чи проходили ви навчання або перекваліфікацію, пов'язану з цифровими технологіями в соціальній сфері?» Це питання є логічним продовженням попереднього ми хотіли проаналізувати співпадіння суб'єктивної оцінки своїх можливостей надавачами із реальним досвідом навчання. Наприклад, фахівці, що вже проходили навчання можуть мати меншу потребу в підвищенні кваліфікації, а решта - більшу. Водночас ми можемо зрозуміти хто є організатором навчань. Питання «Якщо проходили навчання, вкажіть, у якій формі воно було організоване» Питання дуже важливе, адже нам необхідно виявити найпоширеніші формати навчань, які вже проводились, щоб зробити висновок щодо їх ефективності та для подальшої розробки своєї програми. Кожен формат навчання має свою специфіку, наприклад очні курси дозволяють одразу поставити запитання спікерам, але такий формат має фінансовий та територіальний бар'єри.

В рамках четвертого блоку ми досліджували збір зворотного зв'язку від отримувачів соціальних послуг. Питання «Чи існує у вашій установі механізм збору зворотного зв'язку від отримувачів послуг?» В першу чергу включаючи це питання в опитувальник ми мали на меті з'ясувати, чи взагалі існують в установах, які надають соціальні послуги механізми збору зворотнього зв'язку. Тому що, коли ми говоримо про ефективність надання соціальних послуг, то це включає в себе не тільки стандарти, а й реальні потреби осіб. Та відсутність таких механізмів, може свідчити про фокус виключно на адміністративних завданнях. А наявність - це показник сучасного підходу, коли отримувач є учасником процесу вдосконалення процедур. Питання «Якщо так, у якій формі отримується зворотний зв'язок?» В ньому вже йде деталізація, тут ми хотіли побачити конкретні форми, в яких відбувається збір зворотного зв'язку (за наявності). Що дасть нам розуміння наскільки ця процедура оцифрована. У випадку, якщо процес обмежується лише паперовими відгуками - це може свідчити про низький рівень інтеграції цифрових технологій та що не менш

важливо, може стати бар'єром для маломобільних категорій отримувачів. Питання «Як часто аналізуються результати зворотного зв'язку?» Наявність аналізу зворотного зв'язку є ключовою, адже напряму впливає на вдосконалення процесу надання соціальних послуг - відповідно ми хотіли дізнатись частоту з якою проводиться цей аналіз. Це питання дає змогу зрозуміти, чи використовують надавачі аналіз, як інструмент для покращення взаємодії з отримувачами. Наприклад, якщо відповіді покажуть, що аналіз проводиться рідко або зовсім не застосовується, це може вказувати на потребу впровадження регулярних моніторингових процедур або їх інтеграцію вже у цифрові сервіси.

Заключний п'ятий блок опитувальника був зосереджений на конкретній цифровій платформі ЕКМ, що є стала основним елементом цифровізації соціальних послуг в Україні. «Чи маєте ви доступ до системи електронного кейс-менеджменту?», питання є базовим, адже без доступу, ми не можемо оцінювати використання системи та бар'єри. Таким чином ми можемо оцінити чи є проблема в підключенні, а питання «Чи використовуєте ви електронний кейс-менеджмент у своїй щоденній роботі?» Так, як доступ не є гарантією активного використання системи - ми вирішили розділити респондентів на тих, хто використовує його у всіх випадках, частково або взагалі ігнорує. «Для яких цілей ви використовуєте систему (за наявності доступу)?» описує конкретні заходи, що реалізуються надавачами за допомогою ЕКМ, можливо тільки для звітності, або вони проводять справу від первинного звернення до заключення договору з отримувачем. Питання «Наскільки зрозумілою для вас є структура та функціонал системи?» в цьому питанні нашою метою було з'ясувати рівень доступності та зручності використання платформи з точки зору саме соціального працівника та його функціональних обов'язків, куди входить оцінювання потреб, створення індивідуальних планів, формування результатів візитів і т.п. Що в свою чергу що грає важливу роль в процесі виявлення технічних і організаційних бар'єрів. Останнє питання «Чи проходили ви

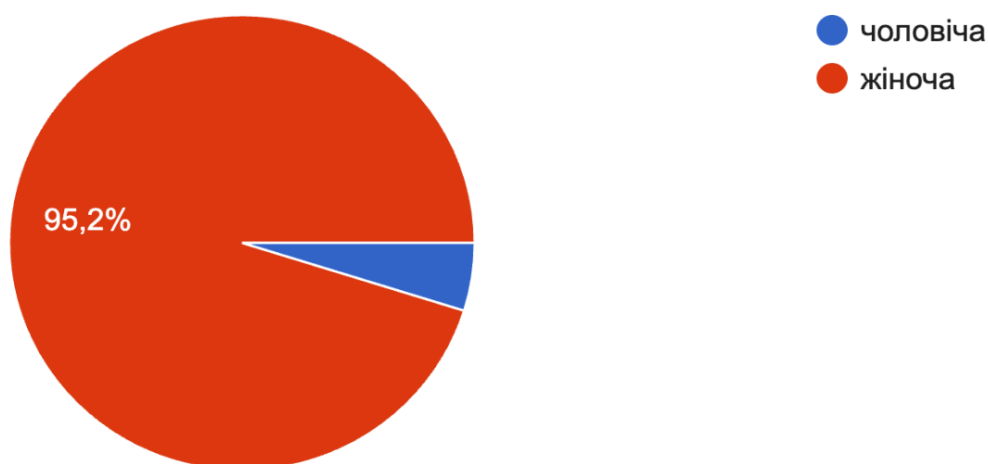
навчання щодо використання електронного кейс-менеджменту?» Тут ми виходили з припущення, що досвід проходження навчання з використання ЕКМ, на пряму впливає на впевненість користувачів, та того, наскільки часто вони її застосовують. Виходячи з цього ми маємо змогу дізнатись чи існує наразі належна підготовка фахівців соціальної роботи до роботи з електронним кейс-менеджментом.

Це дозволяє нам комплексно дослідити досвід респондентів та зібрати дані як кількісного, так і якісного характеру. Обробка результатів здійснювалася з використанням описових статистичних методів для кількісних даних, що забезпечує валідність дослідження та можливість достовірних висновків.

2.2. Результати емпіричного дослідження використання цифровізації в процесі надання соціальних послуг

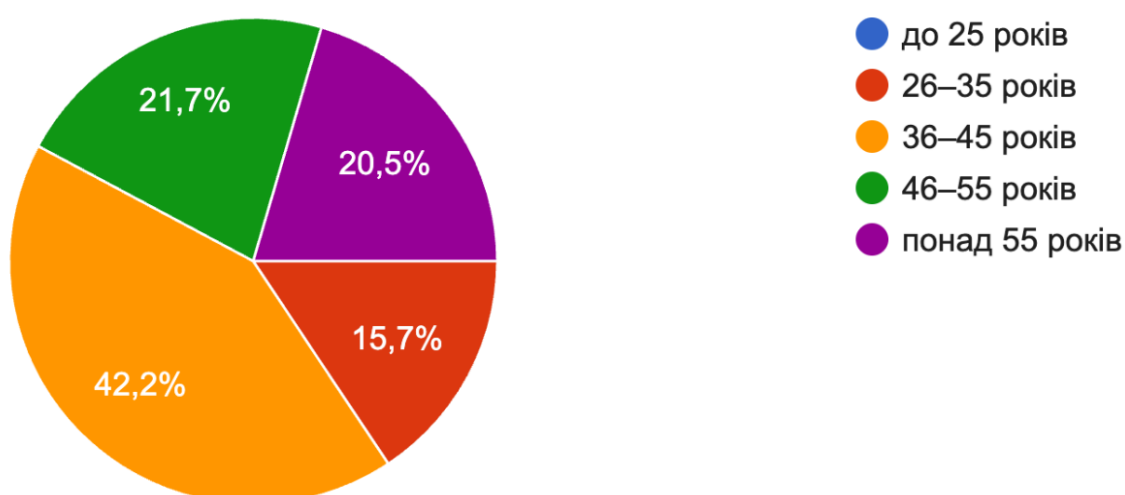
Відповідно до поставлених завдань, нами було проведене емпіричне дослідження та зібрано дані щодо використання цифрових технологій діяльності надавачів соціальних послуг. У цьому розділі ми систематизуємо та будемо аналізувати отримані результати, що дає можливість оцінити, в якій мірі цифровізація впливає на якість надання послуг, а також визначити бар'єри та перспективи впровадження цифрових платформ. У вибірці 79 (95,2%) жінки та 4 (4,8%) чоловіки (рис. 2.1)

Розподіл вибірки за статтю



Вікова категорія респондентів в більшості становила діапазон 36-45 років (42,2%), 46-55 років (21,7%), понад 50 років (20,5%), 26-35 років (15,7%). Дивитись на рисунку 2.2.

Розподіл вибірки за віком



Стаж роботи надавачів в більшості налічує понад 10 (47%) років, 1-5 (26,5%) років, 6-10 (14,5%) років та до 1 року - (12%). Дана статистика демонструє присутність у вибірці як фахівців із початковим рівнем професійного досвіду, так і більш досвідчених. Розподіл вибірки за стажем роботи наведено нижче на рисунку 2.3.

Рисунок 2.3



Узагальнення соціально-демографічних характеристик респондентів дає нам можливість виокремити основні параметри досліджуваної вибірки, що стає основою для подальшого аналізу емпіричних даних.

В цілому передбачається, що цифрові інструменти, зокрема електронний кейс-менеджмент можна використовувати по відношенню до всього переліку послуг, адже процес передбачає саме ведення випадку та система функціонує відповідно до державних стандартів кожної окремої послуги(за наявності). Але в нашій вибірці є респонденти, які впроваджують саме: консультування - 55 (66,3%), соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах (СЖО) - 30 (36,1%), догляд вдома — 51 (61,4%), натуральна допомога — 43 (51,8%).

Консультування — є базовою послугою та спрямоване на надання підтримки особам під час прийняття життєвих рішень, зокрема в умовах невизначеності. Вона також передбачає роз'яснення прав, обов'язків та інформування щодо можливості отримання інших послуг та допомозі в адаптації до нових життєвих обставин. Тривалість надання залежить від індивідуальних потреб кожної особи, але як правило це короткотерміново у вигляді кількох зустрічей, що не передбачає тривалого супроводу.

Соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах (СЖО) це довготривала послуга, в межах якої передбачена регулярна робота соціального працівника із сім'єю. Метою є виявлення та подолання чинників, які стали причиною СЖО, стабілізація життєвої ситуації за допомогою залучення зовнішніх ресурсів. Тривалість цієї послуги може бути від кількох місяців до 1 року, в залежності від результатів вторинної оцінки потреб.

Догляд вдома, надається особам з обмеженою дієздатністю, як правило це люди похилого віку або особи з інвалідністю. Вона спрямована на підтримку процесів життєдіяльності по місцю перебування особи, що включає в себе : приготування їжі, проведення гігієнічних процедур, облаштуванню простору, супровід до лікарень і т.п. Тривалість послуги визначається згідно індивідуальних потреб та може бути як постійною так і тимчасовою.

Натуральна допомога спрямована на забезпечення засобами першої необхідності осіб, що опинились у складних життєвих обставинах. Засоби включають в себе: продукти харчування, засоби гігієни, одяг, побутові речі, а також допоміжні засоби реабілітації. В основому натуральна допомога надається разово, але може мати систематичний характер в залежності від потреб особи.

Наведений перелік не є вичерпним, але згідно результатів опитування, наведені послуги найкраще піддаються цифровізації.

Додатковий розподіл респондентів за організаційною належністю дозволив окреслити, які саме установи стали джерелом емпіричних даних. Найбільше

представництво мають працівники територіальних центрів соціального обслуговування - 26 осіб (33%), КУЗТ ЛМЦСПР "Джерело" (м. Львів) - 13 осіб (15,7%), а решта 52% працюють в інших організаціях.

Велику частину вибірки представили соціальні працівники, які здійснюють свою діяльність в територіальних центрах соціального обслуговування в різних областях України - 26 (33%). Взагалі це установи, які працюють на рівні громад та районів та спеціалізуються найчастіше на роботі з особами похилого віку, особами з інвалідністю та сім'ях у СЖО, що передбачає собою надання таких послуг, як догляд вдома, натуральна допомога, консультування, представництво інтересів. Часто мають окремі відділення, наприклад тільки по натуральній допомозі або догляду вдома. Специфіка їх роботи полягає в доволі складних умовах, а саме відсутності кадрового забезпечення, технічних можливостей та фінансування. В порівнянні з тими ж центрами надання соціальних послуг, які зачасто співпрацюють з громадськими організаціями - територіальним центрам значно складніше впроваджувати цифрові технології через відсутність достатньої кількості ресурсів. Але незважаючи на це, соціальні працівники, які там працюють виявили помітний інтерес до цифровізації.

Іншу частину склали представники КУЗТ ЛМЦСПР "Джерело". Враховуючи масштаби даної установи, доцільним є окремий опис специфіки їхньої діяльності у сфері цифровізації. Дана установа є багатопрофільним центром, який спеціалізується на наданні соціальних та реабілітаційних послуг великій кількості вразливих верств населення, туди входять діти та особи з інвалідністю, сім'ї в СЖО, внутрішньо переміщені особи, бездомні, люди похилого віку, а також ті, хто постраждав від домашнього насильства. Особливістю діяльності КУЗТ ЛМЦСПР «Джерело» полягає у поєднанні контакту з людьми та впровадження сучасних цифрових технологій. Зокрема, заклад використовує Єдину інформаційну систему соціальної сфери, електронний кейс-менеджмент, реєстр пільговиків, багатодітних сімей, а також інші цифрові інструменти для супроводу та моніторингу випадків. Не менш

важливим є застосування систем зворотного зв'язку з отримувачами та внутрішнього моніторингу якості послуг, що дає можливість досить швидко виявляти проблеми та застосовувати профілактичні заходи. З моменту створення центру, він став провідним у місті Львові, за рахунок досить розгалуженій мережі філій та широкому переліку послуг. Установа має декілька спеціалізованих відділень, куди входять центри денного догляду, філії соціальної реабілітації, мобільні бригади кризового втручання та відділення соціальної адаптації та підтримки людей, що вийшли з пенітенціарних установ[42]

Ще 4 особи (4%) є соціальними працівниками, які надають послуги в центрах соціальних служб. Вони зосереджені в основному на роботі з сім'ями та дітьми, зокрема здійснюють соціальну профілактику та надають підтримку. Але також можуть надавати соціальні послуги, особам в СЖО, молоді, внутрішньо переміщеним особами, а також особами, що постраждали в наслідок домашнього насильства. Діяльність ЦСС представляє собою не тільки надання певних послуг, а комплексний супровід в цілому, наприклад екстрене (кризове) втручання. Специфікою їх є участь в системі захисту прав дітей, адже вони досить часто та інтенсивно комунікують зі службами у справах дітей та медичними закладами. В процесі цифрових трансформацій, центри соціальних служб як правило найбільше зачіпляють в своїй роботі електронний документообіг та облік отримувачів соціальних послуг. Відповідно дана структура є не менш важливою в системі соціального захисту населення та вже частково інтегрує цифрові інструменти в свою діяльність, а так, як центри працюють з доволі вразливими категоріями осіб та дітьми, вкрай необхідно сприяти їх включеності в роботу з цифровими системами з метою підвищення прозорості та ефективності[43].

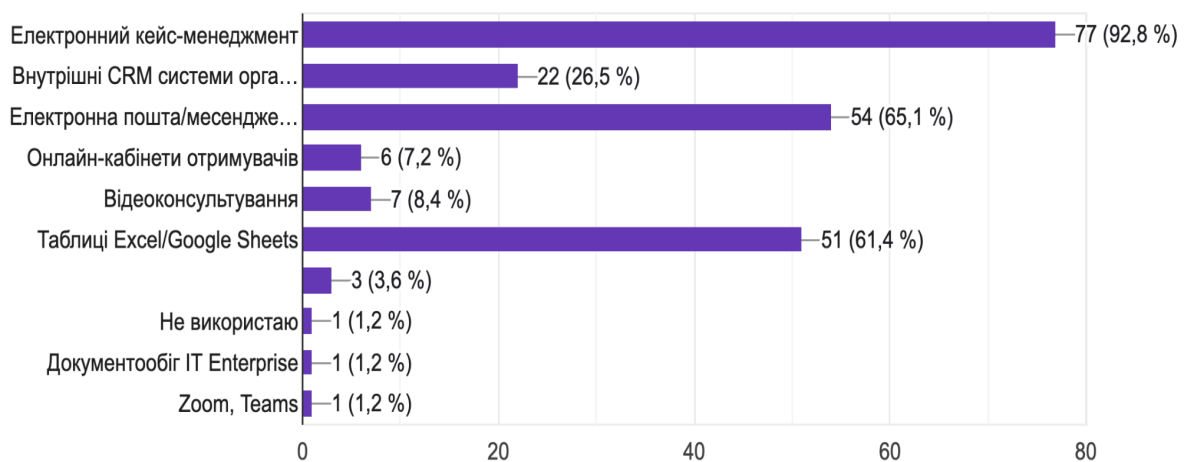
Переходячи до даних, які ми отримали за результатами другого блоку опитувальника, що стосується використання цифрових інструментів, дає можливість описати рівень, частоту та поле роботи в якій надавачі соціальних

послуг застосовують той чи інший інструмент. Відповіді демонструють, що більшість респондентів досить активно інтегрують цифрові рішення у в практичну діяльність, використовуючи їх як для обліку осіб, так і під час самої взаємодії з клієнтами.

Більша частина респондентів зазначили, що використовують електронний кейс-менеджмент (92,8 %), CRM-системи (26,5 %), а також Google Sheets, Google Forms (61,4 %). Окрім цього, приблизно 65 % спеціалістів для інформування та організації роботи з отримувачами застосовують месенджери (Viber, Telegram) та електронну пошту. Трохи рідше (8,4 %), надавачі відмічали проведення відео консультування. Результати наведено на рисунку 2.4.

Рисунок 2.4

Розподіл цифрових інструментів з якими працює вибірка



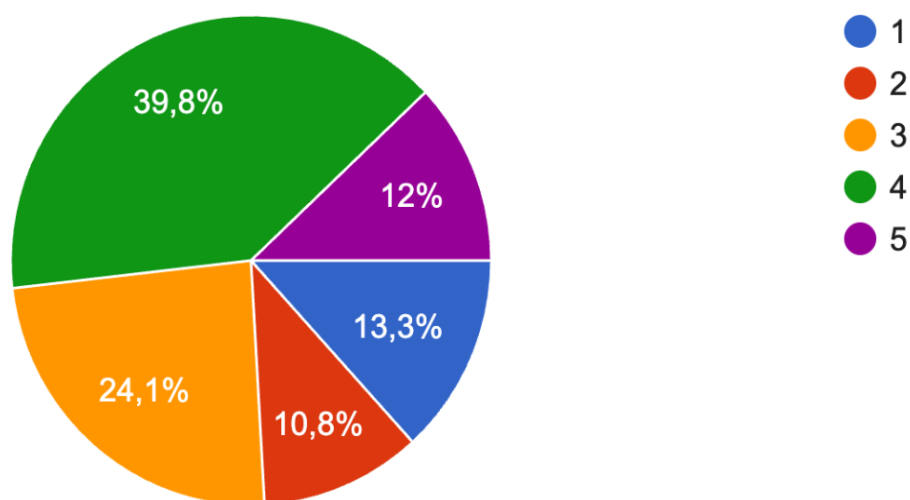
На основі цього, можна стверджувати, що цифрові системи вже стали невід'ємною частиною професійної діяльності у соціальній сфері, особливо в умовах, де стрімко зростає обсяг ведення документації.

Серед наявних проблем надавачі в основному відмічали технічні обмеження у вигляді нестабільного з'єднання з інтернетом, наприклад через відсутність світла в деяких регіонах, великого навантаження на системи, застарілою

технікою, а також акцентували увагу на адаптації цифрових сервісів відповідно специфіки надання послуг в умовах територіальних громад. Це демонструє нам, що надавачі оцінюють цифровізацію не тільки через призму зручності, але й враховують реалії повсякденного використання. Варто зазначити, що серед респондентів можна прослідкувати закономірність між віком, стажем роботи та сприйняттям цифрових інструментів. А саме спеціалісти з меншим професійним досвідом продемонстрували вищий рівень гнучкості в роботі з цифровими платформами, в той час як фахівці більш досвідчені частіше стикаються з проблемами на шляху адаптації в нових системах. На основі цього можна припускати, що впровадження цифрових рішень потребує адресної підтримки відповідно до різних вікових груп.

Якщо розглядати те, як надавачі оцінюють вплив використання цифрових інструментів, то оцінка відбувалась за 5-бальною шкалою. Більший відсоток (39,8%) оцінив вплив цифрових інструментів в 4 бали, 24,1% - 3 бали, 13,3% - 1 бал, 12% - 5 балів та решта 10,8 % - 2 бали. Ці показники свідчать про позитивне сприйняття цифрових рішень, де присутні також і бар'єри. Тобто з одного боку цифровізація дозволяє суттєво скоротити час на оформлення документів, робота стає прозорішою та більш структурованою, спрощує процес звітності та пришвидшує обмін інформацією, але в той самий час надавачам доводиться виконувати подвійну роботу, адже як вони зазначили у своїх відповідях, через слабкий рівень технічної підтримки під час збоїв у системі, виникає необхідність паралельного ведення і паперової і електронної документації. Результати наведено на рисунку 2.5.

Оцінка впливу цифрових інструментів



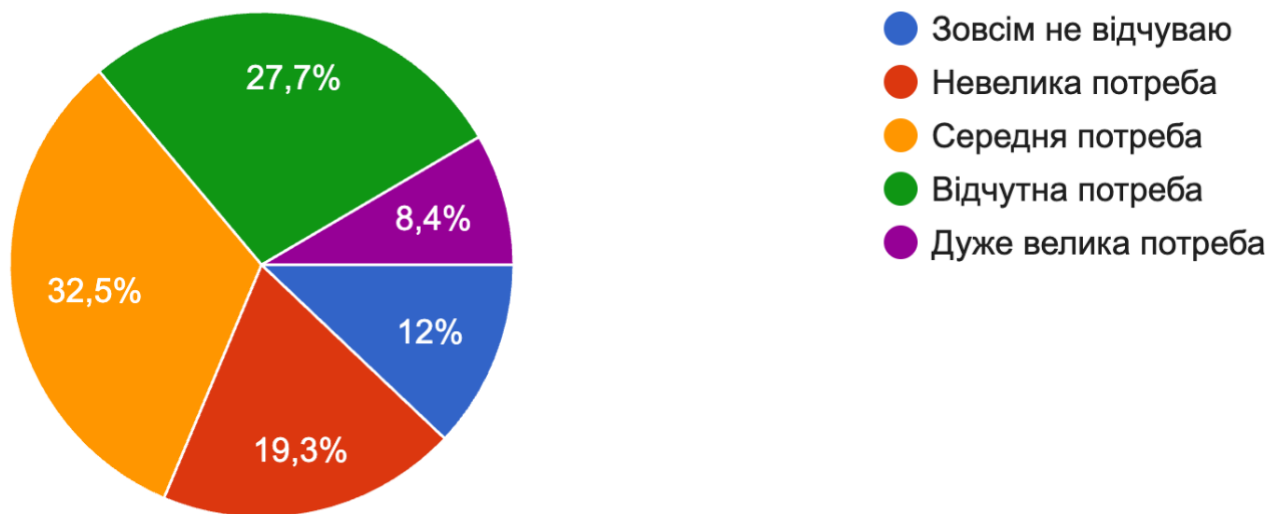
Дані, які ми отримали свідчать про велику прогалину між потенціалом цифровізації та її ефективністю на практиці. Позитивні тенденції змін, які спрощують та пришвидшують роботу, майже повністю нівелюються технічними та організаційними труднощами. Ефективне використання цифрових інструментів потребує не збільшення їх кількості, а вдосконалення вже існуючих платформ та умов їх застосування. В ході аналізу відповідей додатково нами було виявлено певний зв'язок між типом організації та рівнем впровадження цифрових рішень. Наприклад установи з більш розгалуженою структурою та великим переліком послуг (наприклад, КУЗТ ЛМЦСПР «Джерело») значно частіше впроваджують цифрові технології, та застосовують додаткові інструменти для моніторингу і зворотнього зв'язку. Це свідчить про те, що масштаби установи й наявність ресурсів значно впливають на успішність та частоту впровадження.

Третій блок опитувальника був націлений на комплексну оцінку рівня підготовки фахівців соціальної роботи в межах цифрової компетентності та доступності навчання. Аналіз результатів демонструє нам, що велика частина респондентів відмічає потребу у підвищенні власних навичок роботи з

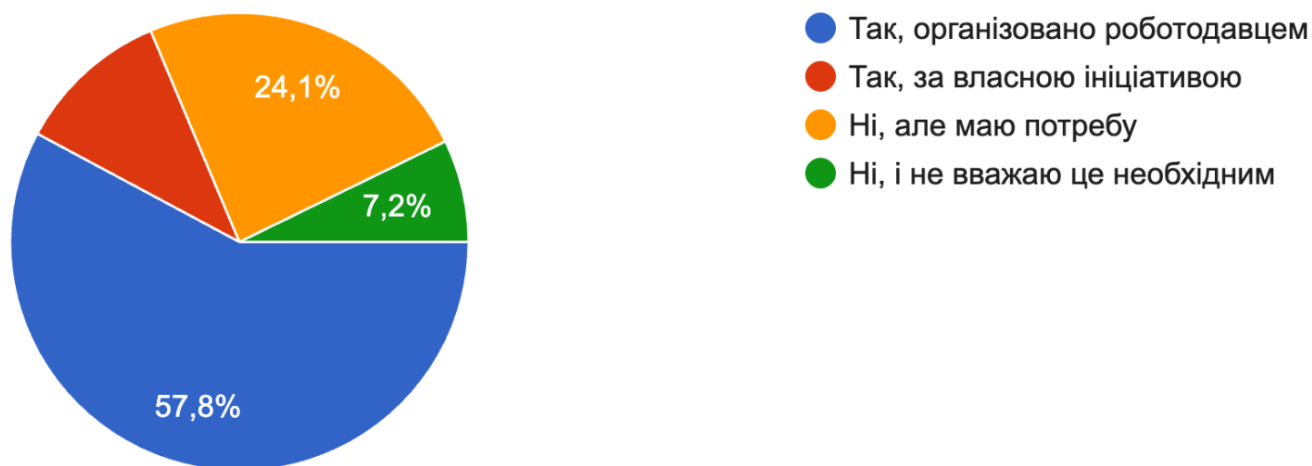
цифровими інструментами. 32,5% фахівців зазначили, що відчувають середню потребу, 27,9% - відчутну, 19,3% - невелику, 8,4% - дуже велику та тільки 12% зовсім не відчувають потребу в додатковому навчанні роботи з цифровими технологіями. Результати наведено на рисунку 2.6.

Рисунок 2.6

Оцінка потреби в підвищенні кваліфікації

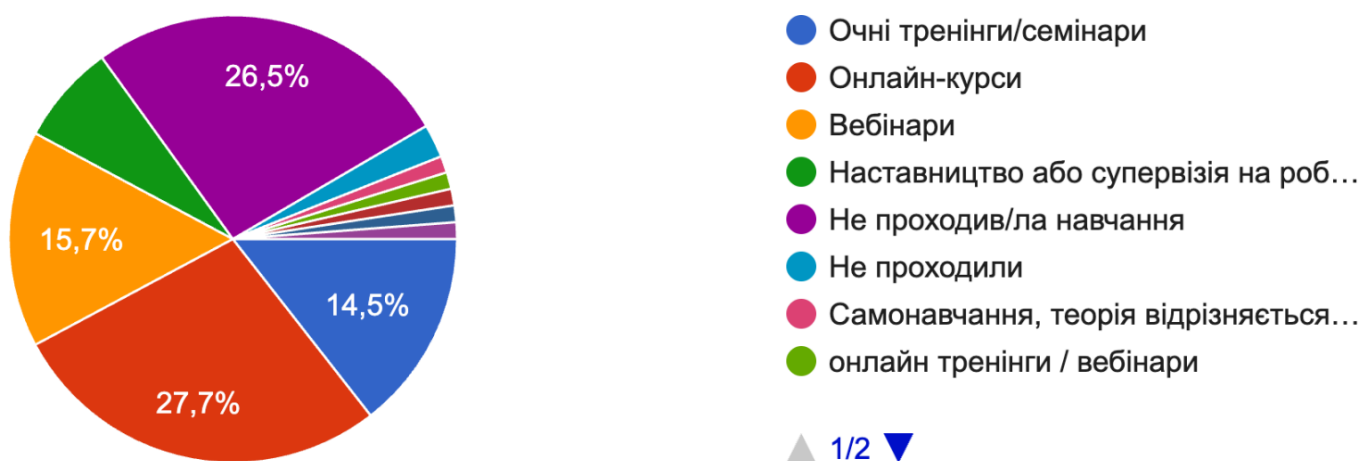


При цьому 57,8% респондентів вказали, що вже проходили навчання за організації роботодавця та 10,8% за власною ініціативою, тоді як решта 24,1% не мали такої можливості. Результати наведено на рисунку 2.7.

Розподіл відповідей надавачів соціальних послуг за проходженням навчань

Серед фахівців, які мали досвід навчання, більшість (27%) зазначали, що заходи проводилися в онлайн форматі. Але в той самий час, якщо звернути увагу на відкриті відповіді, респонденти наголошували, що ефективність таких форматів є дещо сумнівною, адже існує упущення специфіки роботи соціального працівника. Інша частина респондентів (14,5%) відвідували очні тренінги/семінари, 26,5% взагалі не проходили навчання, а решта фахівців вчаться самостійно та відвідують супервізії на робочому місці. Також можна відстежити прямий зв'язок між наявністю досвіду участі в навчаннях по роботі з цифровими технологіями, та його вплив на рівень позитивного сприйняття цифровізації. Тобто спеціалісти, які вже відвідували тренінги, виявили більшу впевненість у роботі з цифровими сервісами та позитивно оцінюють вплив цифрових інструментів на якість надання послуг (рис. 2.8).

Розподіл відповідей за видами навчань



Варто підкреслити, що майже половина опитуваних вважають складним процес адаптації під час впровадження нових цифрових платформ, що свідчить про низький рівень наявної підтримки спеціалістів в процесі трансформації. Все це можна підкріпити відкритими відповідями, у яких неодноразово респонденти зазначали, що нові інструменти часто впроваджуються без належного супроводу, що веде за собою додаткове навантаження на фахівців.

Як висновок, наявний не лише запит на підвищення навичок роботи з цифровими системами, а й дуже велика потреба у вдосконаленні формату та змісту навчальних програм, які варто адаптувати до практичної діяльності.

Останній блок нашого опитувальника характеризує рівень впровадження системи електронного кейс-менеджменту в діяльність надавачів соціальних послуг, а також оцінку його функціональних можливостей та наскільки вони зрозумілі для людей, що працюють на місцях.

Результати свідчать, що близько 33% надавачів мають повний доступ до функціоналу системи, куди входить кабінет кейс-менеджера (людина, що веде

випадок) та адміністративний кабінет, яким користуються як правило керівники закладів. 61% має частковий доступ, 2% - мають доступ, але не використовують систему для роботи та решта не мають доступу, але знають про платформу (рис. 2.9).

Рисунок 2.9

Розподіл відповідей щодо доступу до ЕКМ



У відкритих відповідях фахівці також фіксували, що система надає можливість значно скоротити час на документування випадку та підвищує рівень прозорості й контроль процесу, але в той самий час створює додаткову напругу через недопрацювання в технічній частині та складність розуміння інтерфейсу. Наведені дані вказують, що електронний кейс-менеджмент став одним з ключових інструментів для ведення випадків, формуванню звітності та координування дій між надавачами соціальних послуг.

Важливо, що сприйняття користувачами структури системи показало, що близько 42 % респондентів оцінили інтерфейс як зрозумілий, але з наявністю складних елементів, 39% - що система зручна, але потребує вдосконалення, 8%

- зазначили, що платформа є абсолютно незрозумілою та тільки 2% назвали б її повністю доступною та логічною. Решта вважає, що в ній важко орієнтуватися без сторонньої допомоги. У відкритих відповідях також прослідковується тенденція, щодо потреби в навчанні, але в даному блоці вже орієнтоване на роботу з електронним кейс-менеджментом. Тільки 9% надавачів проходили повноцінний навчальний курс, 33% - короткотермінове навчання та інша частина не брала участі, адже навчання не було організоване, або за інших обставин. Також певна частина респондентів повідомили, що змушені опанувати систему самостійно, що вимагає більше часу та виникає ризик стикнутися з великої кількістю помилок.

Рисунок 2.11

Розподіл відповідей щодо проходження навчання по ЕКМ



Ефективність використання електронного кейс-менеджменту значною мірою залежить від рівня підготовки фахівців, доступності інтерфейсу та технічної стабільності платформи. Тому подальше вдосконалення цього інструменту потребує регулярного навчання для користувачів, а також адаптації до реальних умов роботи.

Висновки до розділу 2

Проведене нами емпіричне дослідження дало змогу сформувати цілісне уявлення про специфіку використання цифрових технологій надавачами соціальних послуг, а також виявити основні проблеми, бар'єри та перспективи впровадження цифрових рішень у сферу діяльності соціальних працівників. Виходячи з аналізу даних, можна сказати що більшість фахівців активно інтегрують цифрові інструменти у щоденну роботу з отримувачами соціальних послуг, включаючи електронний кейс-менеджмент, CRM-системи, Google-сервіси, месенджери та електронну пошту. Що може свідчити про плавну зміну організаційної культури соціальної сфери та пристосування до умов, які висуває цифрова трансформація.

Але в той самий час, в ході дослідження було виявлено значні технічні та організаційні бар'єри у вигляді: нестабільного доступу до інтернету, застарілого обладнання, яке не відповідає вимогам програмних забезпечень, системи, які не розраховані на велике навантаження та як наслідок технічні збої, а також не адаптований до умов роботи в громадах функціонал цифрових сервісів. Варто зазначити, що сприйняття процесу цифровізації напряду залежить від віку та професійного досвіду фахівців соціальної роботи. Тобто молоді спеціалісти наразі демонструють вищу гнучкість та впевненість у використанні цифрових інструментів, ніж їх більш досвідчені колеги, які в свою чергу стикаються з труднощами частіше.

Особливу увагу ми також приділили питанням підвищення кваліфікації та навчанням. Результати демонструють велику потребу в додаткових навчаннях щодо використання цифрових інструментів. Хоча ефективність вже проведених заходів надавачі соціальних послуг оцінили неоднозначно, оскільки в них не було враховано специфіку потреб соціальних працівників. Що в свою чергу вказує на необхідність розробки навчальних програм, які буде адаптовано до конкретних завдань і функцій, що виконують надавачі.

В ході аналізу результатів ми також виявили ключовий інструмент -Електронний кейс-менеджмент, що вже активно впроваджується та виконує допоміжну функцію в оптимізації процесів ведення випадків, формуванню звітності та координації дій між суб'єктами соціальної роботи. Однак, якщо поглянути з точки зору ефективності використання, як було зазначено респондентами, все це обмежується складністю розуміння інтерфейсу та недостатнім технічним супроводом, що призвело до того, що фахівці соціальної роботи часто змушені самостійно вивчати основи роботи в системі.

Як висновок, можемо спостерігати, що цифровізація соціальної сфери має значний потенціал, але також і серйозні виклики, які потребують комплексних та системних змін. Тому можна виділити такі основні напрями удосконалення: забезпечення належними технічними засобами, врахування практичної діяльності соціальних працівників та навчальні програми для різних груп спеціалістів. Саме ці аспекти стануть визначальними для ефективної та прозорої роботи надавачів соціальних послуг та функціонування програмного забезпечення.

РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА З ПІДВИЩЕННЯ ЦИФРОВИХ НАВИЧОК В РОБОТІ З ЕЛЕКТРОННИМ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТОМ.

3.1. Опис програми з підвищення цифрових навичок використання електронного кейс-менеджмента

В рамках проведення емпіричного дослідження нами було виявлено низку проблем, з якими довелось стикатись надавачам соціальних послуг, під час роботи електронним кейс-менеджментом. Аналіз результатів свідчить, що попри те, що понад 90% опитаних фахівців працюють із цифровими інструментами, для більшості це все ще залишається складною задачею пов'язаною з технічною стороною питання і незрозумінням алгоритмів роботи з автоматизованою системою. А саме, респонденти зауважили на обмеженому доступі до технічної підтримки, існує великий розрив між супроводом та надавачами, та великий запит на відкриті обговорення проблемних питань між фахівцями соціальної роботи та спеціалістами, які супроводжують ЕКМ, труднощі в адаптації функціоналу системи до конкретних нормативних вимог, відсутність можливості виправлення помилок, а також низьку ефективність попередніх навчальних заходів, що носили занадто узагальнений і теоретичний характер. Саме тому, з огляду на результати, було поставлено завдання не лише узагальнити отримані дані, але й інтегрувати їх в програму і використати на практиці у відповідь на запити надавачів соціальних послуг. Що дало нам змогу не просто апробувати сирі дані результатів дослідження, але й перевірити, як конкретні нові підходи навчальних програм вплинуть на підвищення професійної компетентності соціальних працівників. Захід розрахований на 20 фахівців соціальної роботи для зручного розподілу на 2 робочі групи. На реалізацію було відведено 3 години часу. Програма була поділена на блоки за темами:

Блок 1. Демонстрація алгоритмів роботи в електронному кейс-менеджменті :

- Шляхи подання звернень про СЖО: з відкритої частини порталу, кабінет надавача та кабінет отримувача;
- Алгоритм дій при внесенні первинної інформації, типові помилки при виборі реєстратора;
- Складання акту первинної оцінки потреб та формування заяви;
- Оформлення індивідуального плану, акту оцінки індивідуальних потреб, проблеми із друкованими формами;
- Вимоги до внесення документів отримувачів та обмеження при верифікації;
- Некоректне внесення послуги в акт оцінки потреб та наслідки подібних дій.

Блок 2. Обговорення не типових кейсів і групове розв'язання практичних труднощів:

- Живий обмін досвідом щодо випадків, не охоплених функціоналом системи;
- Огляд технічних помилок, які загрожують своєчасності прийняття рішень;
- Аналіз алгоритму дій у разі технічних неполадок або невідповідності нормативній базі;
- Відкритий діалог між учасниками щодо особливостей адаптації під місцеві контексти.

Блок 3. Збір зворотного зв'язку від учасників :

-Пропозиції та побажання для вдосконалення функціоналу системи та навчальних програм

При розробці програми нами було сформовано загальну структуру, підготовлені матеріали для демонстрації, включаючи: інструкції, які було вдосконалено в ході проходження виробничої практики на основі поширених запитів надавачів, логіка програми побудована таким чином, щоб вона містила не лише інформаційний характер, але й практичний. Значну увагу ми приділили аспектам, які були виявлені у дослідженні як проблемні, а саме демонстрації функціоналу системи з роз'ясненням кожного етапу ведення випадку

включаючи заповнення кожного документу та алгоритмів дій у разі технічних труднощів, розгляду реальних кейсів поширених помилок, з якими стикаються надавачі соціальних послуг.

Особливо важливим є те, що програма не є універсальним теоретичним курсом, а була спроектована як практично-орієнтований інструмент, який ми адаптували під конкретну аудиторію. Навчанням було передбачено роботу в групах впродовж двох годин, індивідуальне спілкування та збір зворотнього зв'язку впродовж ще однієї години, тобто окрім робочих столів, які було поділено на 2 групи, ми виділили час на особисте спілкування, де учасники могли ставити запитання, що виникають в них в ході роботи з кейс-менеджментом. Саме така структура надала нам можливість створити простір для живого продуктивного спілкування, тобто не просто суха передача знань, але й спільна рефлексія проблем та їх вирішення.

Таким чином, перший етап забезпечив можливість визначити цілі та завдання програми, став ґрунтом для її наповнення справжніми, живими кейсами, доступними алгоритмами та рекомендаціями, що були зібрані та структуровані під час дослідження. Що зробило програму релевантною до запитів соціальних працівників і ми змогли перевірити, яким чином результати можна використати у реальних умовах діяльності надавачів.

3.2 Апробація програми з підвищення цифрових навичок використання електронного кейс-менеджменту

В цілому навчальна програма була розроблена, з метою підвищення практичних навичок роботи з електронним кейс-менеджментом, та реалізована на базі виробничої практики в офлайн форматі. Захід тривав 3 години та включав в себе роботу в групах та індивідуальне спілкування. Участь в навчанні брали 20 фахівців соціальної роботи з територіальних центрів соціального обслуговування м. Києва.

Фокус першого блоку був направлений на первинне ознайомлення з можливостями системи, але в більшості акцент все ж таки був на демонстрації саме конкретних кроків, від моменту виявлення потенційного отримувача соціальних послуг до початку ведення випадку. Нами було детально розглянуто всі можливі канали повідомлення про СЖО, в рамках функціоналу ЕКМ це можливо зробити з відкритої частини порталу, яка не потребує попередньої реєстрації, та надає нам можливість звернутися за допомогою як для себе так і повідомити про потреби іншої особи (сусіда, родича і т.п). Другий варіант повідомлення про СЖО можливий за умови звернення до конкретного надавача, де звернення подається фахівцем соціальної роботи, і також найменш поширений - це кабінет отримувача соціальних послуг, з якого особа має можливість подати звернення, але тільки за наявності КЕП. Учасники зауважили, що рідко стикались з подібними випадками. Додатково надавачів було проінформовано щодо найпоширеніших помилок на цьому етапі, а саме некоректний вибір реєстратора (тобто орган соціального захисту населення), який в подальшому прийматиме рішення про надання або відмову у наданні соціальних послуг. Подібна помилка може призвести до того, що звернення надійде в інший уповноважений орган, тому ми зауважили на можливості повернення таких повідомлень надавачам для зміни реєстратора на того, якому вони підпорядковуються по місцю реєстрації юридичної особи. Після призначення органом соціального захисту надавача, ми перейшли до складання акту первинної оцінки, йому ми приділили особливу увагу, адже саме цей документ в системі стає основою для заяви про надання соціальних послуг. Було розглянуто реальні кейси щодо помилково вказаних в акті послуг, яких потребує особа та некоректного ПІБ отримувача. Це є дуже важливим, адже після підписання акту керівником надавача соціальних послуг наведені відомості будуть автоматично тягнутися в заяву без можливості внесення змін. Тому ми надали детальне роз'яснення, що у випадку внесення в акт некоректної послуги, після подання заяви орган соціального захисту також не матиме

можливості змінити послугу та винести правильне рішення. Щодо помилки в ПБ отримувача учасників було проінформовано, що подібна ситуація призводить до того, що система не зможе верифікувати особу, адже верифікація відбувається через інформаційні обміни, саме тому, якщо інформація внесена фахівцем соціальної роботи матиме розбіжності між даними, які містяться державних реєстрах - заява не пройде верифікацію і уповноважений орган не зможе винести рішення по особі. Далі ми приділили увагу формату в якому потрібно вносити документи отримувача, щоб запобігти подальших помилок в системі. На цьому етапі надавачі виявили неабияке обурення з цього приводу, адже велика кількість отримувачів соціальних послуг може відмовитись від предоставлення документів, або вони взагалі можуть бути втрачені в силу різних обставин.

Також ми не оминули складання акту визначення індивідуальних потреб та індивідуального плану, велика частина учасників зазначили, що на цих етапах стикалися з тим, що система некоректно формує друковану форму цих документів, тобто деякі внесені дані просто не підтягуються, відповідно соціальні працівники змушені виправляти це вручну та підвантажувати в систему. Саме ці етапи викликали найбільше питань в надавачів соціальних послуг.

Другий блок був реалізований таким чином, щоб дати більшості учасників можливість не лише спостерігати за демонстрацією, але й взаємодіяти між собою та спікерами, вони досить активно ставили запитання та ділилися власним досвідом. Ми також розглядали випадки, коли системні збої становлять загрозу своєчасності опрацювання документів отримувачів, коли їх потреби не відображаються у стандартних процедурах. Значну частину часу після роботи в групах було присвячено можливості обговорити реальні випадки у практиці фахівців, які не передбачені функціоналом, що стало важливим доповненням навчального процесу.

Під час збору зворотнього зв'язку, що являє собою третій блок програми, нами було виявлено, що велика частина учасників висловлювали побажання приділити менше часу теоретичним аспектам, оскільки основні принципи роботи системи їм вже відомі. Також вони вносили пропозиції включати більше технічних деталей та цікавились подальшими оновленнями, так як вони вплинуть на робочі процеси .

Зі свого боку можу сказати, що реалізація нашої програми стала для мене глибоким особистим досвідом. Але було відчутно брак часу, адже процес є дуже розгалуженим та охопити запити всіх учасників за такий короткий термін просто неможливо. Хотілось би додати, що робота соціальних працівників має бути орієнтована на отримувачів та їх потреби, а не боротьбу з технічними помилками, хоча саме цей процес і сприяє розвитку подібних електронному кейс-менеджменту платформ. Під час спілкування з учасниками я зрозуміла, наскільки важливо створити гнучкий простір для роботи, адже кожен окремий випадок є унікальним та передбачити це все якимось алгоритмом - неможливо. Тому впровадження цієї програми сформувало підґрунтя для та вдосконалення навчального процесу роботи з цифровими інструментами.

3.3. Перспективи розвитку та вдосконалення програми

В ході проведеної нами апробації програми, було виявлено як сильні аспекти, так і моменти, що потребують значного вдосконалення в подальшій реалізації. Тобто на підставі аналізу зворотного зв'язку, від фахівців соціальної роботи, які брали участь у програмі, а також власної рефлексії та спостережень, вже можна виокремити низку перспектив, які варто врахувати для та поглиблення програми.

Варто почати з ключових перспектив, напрямом яких є розширення технічної частини програми, тому що запити учасників яскраво демонструють не лише дефіцит загальних інструкцій. Саме практичний фокус має просуватись

в бік глибшого занурення у вузьконаправлені аспекти роботи в системі, а саме вирішення нетипових кейсів, які становлять велику частину практичної діяльності надавачів соціальних послуг, вдосконалення програмних модулів, вивчення технічних помилок, та інтеграція з іншими інформаційними системами. І цей процес потребує залучення технічних спеціалістів, що здатні надати відповіді на технічні запитання і таким чином сприяти підвищенню цифрової компетентності надавачів соціальних послуг .

По-друге, розвиток модульної структури програми є доволі перспективним. Оскільки навчальні потреби учасників програми мають різний характер, залежно від досвіду та організаційної форми установи. Тобто доцільніше створювати окремі модулі, умовно для роботи керівників та кейс-менеджерів. Що дозволить зробити зміст програми більш адаптивним під конкретну аудиторію, замість викладення загального та поверхневого матеріалу. Також варто розвивати гнучкість форматів навчання. Адже наприклад проведення виключно очних заходів обмежує можливості залучити велику аудиторію та залишає певні категорії надавачів, наприклад з більш віддалених регіонів в ізоляції. Тому ефективніше було б розробити змішану модель, яка зможе поєднати онлайн зустрічі, інтерактивні вебінари, курси та офлайн заходів, де можна відпрацьовувати практичні навички. Таким чином, ми зможемо забезпечити, як доступність, так і поступове засвоєння матеріалів та обміну досвідом між фахівцями соціальної роботи.

Особливої уваги набуває розробка системи супроводу, яка функціонуватиме після завершення навчання. Адже учасники неодноразово наголошували на потребі доступу до регулярних консультацій зокрема через створення онлайн-платформи на кшталт CRM-систем з базою знань, яка буде наповнена відповідями на поширені питання, записами онлайн лекцій, а також можливістю ставити питання профільним спеціалістам та обговорювати проблемні питання у спільності, яка працює з конкретною системою. Подібний

підхід забезпечить стабільний результат та довготривалу підтримку замість разової ініціативи.

Якщо розглядати масштабування програми, варто зауважити, що для реалізації потрібно підсилення кадрового ресурсу, адже модель, яку ми спостерігаємо зараз вказує на дефіцит спеціалістів з навчання, та занадто великого навантаження на них. Підготовка тренерів, також може бути стратегічним кроком, який дозволить створити повноцінну команду, яка зможе охопити велику, та здатна проводити навчання в регіонах враховуючи всю специфіку роботи.

Але на вдосконалення програми варто враховувати питання бюджету. Це може бути залучення державних та недержавних партнерів, що посприяють фінансовому та організаційному розвитку програми. Це можуть бути як міжнародні організації, фонди, наприклад UNDP . Вони діють більш ніж у 170 країнах та надають експертну, технічну й фінансову допомогу урядам, суспільству та приватному сектору [44]. Українські ІТ-компанії можуть також надавати підтримку з технічної сторони та супроводжувати автоматизовані системи.

Тому підсумовуючи вищевикладене, основними напрямками розвитку навчальних програм є розширення формату та адаптація до конкретних категорій, створення потужної системи супроводу та залучення партнерів.

Висновки до розділу 3

На основі викладеного у третьому розділі нашої дипломної роботи, можна зробити певні висновки, які побудовані на основі апробації розробленої навчальної програми. Емпіричні дані, які було зібрано, продемонстрували, що наявність цифрових інструментів, зокрема електронний кейс-менеджмент є лише елементом всієї картини та ефективність їх використання напряму

залежить від організації навчань, які направлені на підготовку фахівців соціальної роботи.

Розроблена нами навчальна програма навчальна програма, виступає як досить дієвий інструмент, який дозволив не тільки поділитись знаннями з учасниками, але й створити простір для спільного пошуку прогалин та рішень, проговорити труднощі, з якими спеціалісти стикаються на практиці та в цілому обмінялись досвідом використання програмного забезпечення. Варто підкреслити, що програма має бути адаптованою не тільки на основні аспекти діяльності, а скоріше практичні кейси, які можуть становити проблему в роботі соціальних працівників. Та саме ця особливість вказує на потребу створення модульного підходу до навчання - від керівників до кейс-менеджерів.

Реалізації програми на практиці показала нам, що формат має бути гнучкішим в своєму форматі, а саме не тільки очні заходи, що обмежують можливість залучити більшу аудиторію, а інтеграція також онлайн-семінарів та курсів. Адже це дозволить охопити більше фахівців та посприє формуванню спільноти, де кожен учасник матиме можливість знайти відповіді на проблемні питання зі сторони колег, експертної команди та технічних спеціалістів.

Також приділили увагу проблемі дефіциту кадрів, адже аналіз апробації демонструє, що необхідно збільшити коло консультантів задля можливості роботи з великою кількістю людей та враховувати особливості кожної окремої установи. Але це питання безпосередньо залежить від фінансового аспекту та забезпеченням ресурсами, тому потребує залучення як міжнародних так і українських партнерів, які здатні надати експертну підтримку.

Цей досвід дав зрозуміти, що цифрова трансформація соціальної сфери не має та не може бути сфокусована лише на технічній реалізації, має бути змінена сама логіка взаємодії між системою, надавачами та отримувачами соціальних послуг. Це має бути допоміжним інструментом, а не додатковим навантаженням. Створення середовища, в якому цифрові системи знищують бар'єри, а не стають їх причиною. Таким чином, апробація підкреслила

значимість програми, а саме дослідження виявило основні напрями вдосконалення, в яких перше місце обіймають навчальні модулі, гібридний формат, регулярна підтримка та вирішення кадрового питання.

ВИСНОВКИ

У межах кваліфікаційної роботи, ми здійснили ґрунтовний теоретичний та емпіричний аналіз впливу цифровізації на якість надання соціальних послуг в Україні. Результати дослідження дозволили виділити актуальні проблеми та виклики, які виникають під час цифрової трансформації соціальної сфери, та визначили основні напрями вдосконалення цього процесу в контексті адресності, прозорості та ефективності.

Було проведено теоретичний аналіз, іпд час якого ми встановили, що процес цифровізації є комплексним та являє собою впровадження інструментів на кшталт: Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, електронного кейс-менеджменту, мобільних додатків, електронних реєстрів, інформаційних обмінів і т.п. Всі наведені інструменти мають на меті змінити звичну модель надання послуг, таким чином підвищити доступність та запобігти зайвій бюрократії. Проте в рамках дослідження виявлено, що цифровізація являє собою лише інструмент для покращення взаємодії між державою, соціальними працівниками та отримувачами соціальних послуг, що значною мірою змінює функції надавачів соціальних послуг.

Емпірично досліджено, що велика частина надавачів вже активно використовує цифрові платформи у своїй повсякденній діяльності, проте на цьому шляху зустрічається низка проблем: технічні збої, брак підготовки, складність розуміння інтерфейсу, значна розбіжність функціоналу з реальними потребами, недостатній рівень технічної підтримки. Водночас відмічається цікава закономірність, а саме те, що молодші спеціалісти легше адаптуються до цифрових змін, в той час як фахівці з досвідом потребують більше часу та регулярного супроводу.

Апробація розробленої програми навчання, яка тривала 3 години та була розрахована на соціальних працівників територіальних центрів соціального обслуговування, продемонструвала, що підходи більш практичного характеру є

значно ефективнішими та навчання має бути направлено конкретну аудиторію, враховувати особливості різних установ та детально розкривати конкретні випадки та технічні аспекти роботи. Додатково варто залучати фахівців з технічних питань, створювати окремі навчальні модулі для різних категорій працівників в залежності від їх ролей та функцій.

На основі цього, ми можемо стверджувати, що цифровізація соціальної сфери є незворотним процесом, який змінює систему надання соціальної підтримки, та підсилює принципи інклюзивності та доступності. Також варто зазначити важливість адаптації законодавчої бази таким чином, щоб не дублювати вже існуючі процедури, а створити абсолютно нові стандарти. В цілому впровадження сучасної та гуманістичної системи, можна розглядати тільки за умови розвитку технічних, нормативних та освітніх аспектів паралельно один одному. Тому майбутнє цифрової трансформації - це поєднання вищезазначених аспектів, які сформуєть доступне та прозоре середовище без бар'єрів

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Danyliuk, B., Dmytryshyn, T., & Horan, O. (2023). Цифровізація соціальних послуг. Економіка та фінанси підприємства, (4). URL:<http://efp.in.ua/uk/journal-article/1118>.
2. Castells, M. (2010). The Rise of the Network Society. URL:<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/book/10.1002/9781444319514>
3. European Commission. (2023). eGovernment Benchmark 2023. URL:<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>.
4. Верховна Рада України. (2019). Закон України № 2671-VIII «Про соціальні послуги». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.
5. Кабінет Міністрів України. (2021). Постанова № 404 «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери». URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-п>
6. Попов, Д. (2024). Вебдоступність сайтів державних органів влади 2023. ПРООН в Україні. URL:<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke3226/files/2022-06/UNDP-UA-web-accessibility-of-government-authorities-websites.pdf>
7. Міністерство цифрової трансформації України. (2023). Дія.Штучний інтелект. URL:<https://diia.data.gov.ua/info-center/aiod>.
8. Міністерство цифрової трансформації України. (2023). Дія.Підпис. <https://diia.gov.ua/news/pidpisannya-dokumentiv-e-pidpisom-v-diyi>.
9. Верховна Рада України. (2017, 5 жовтня). Закон України № 2155-VIII «Про електронні довірчі послуги». URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>
10. Національний банк України. BankID НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/bank-id-nbu>
11. Кабінет Міністрів України. (2025). Постанова № 114 «Про реалізацію експериментального проекту щодо централізації механізму виплати деяких

соціальних

ДОПОМОГ».

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/114-2025-%D0%BF#Text>

12. Міністерство соціальної політики України. Пакунок малюка. URL:<https://www.msp.gov.ua/otrymuvacham-soc-pidtrymky/pro-soc-pidtrymku/pakunok-malyuka>.

13. Кабінет Міністрів України. (2023). Постанова про обмін соціальними даними. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z2139-23>

14. Міністерство соціальної політики України. ЄІССС. URL:<https://msp.gov.ua/e-servisy/yeiss>

15. Кабінет Міністрів України. (2021, січня 27). Постанова № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг». URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#Text>.

16. Київська обласна державна адміністрація. (2024, 30 вересня). Київщина презентувала онлайн проєкт «Соціальний паспорт». Київська обласна військова адміністрація.

URL:<https://koda.gov.ua/kyivshhyna-prezentovala-onlajn-proyekt-soczialnyj-pasport/>

17. Чернівецька обласна державна адміністрація. (2023). Дашборд соціальних послуг.

URL:<https://bukoda.gov.ua/chernivecka-oda/structure/departament-socialnogo-zahistu-naselennya/dashbord>

18. Міністерство соціальної політики України. Є Допомога. URL:<https://edopomoga.gov.ua/>

19. European Social Policy Network, European Commission. (2022). Kangas, O., & Kallioma-Puha, L. Finland finalises its largest-ever social and healthcare reform (ESPN Flash Report 2022/39).

URL:<https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=25947&langId=en>

20. Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques. Conseillers numériques France Services. URL:

<https://www.marne.gouv.fr/layout/set/print/Actions-de-l-Etat/Economie-emploi-travail-et-insertion/France-Relance-dans-l-Marne/Conseillers-numeriques-France-Services>

21. Єгорова, Т., & Луценко, О. (2020). Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. Аналітичний центр політики інноваційного розвитку <https://apir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Yehorova-Lutsenko15.pdf>

22. Медірент.Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) України.

URL:<https://medirent.ua/it-services/project/yedyna-informatsiina-systema-sotsialnoi-sfery-yeisss-ukrainy>

23. Renomesmart. (2023). Мінімальні соціальні стандарти: що це та як впливають на життя громадян. URL: <https://renomesmart.com/min-soc/>.

24. Кабінет Міністрів України. (2024). Постанова № 385 від 9 квітня 2024 року «Деякі питання реалізації експериментального проекту з організації оздоровлення і відпочинку дітей, які потребують особливої соціальної уваги та підтримки». URL:<https://zakon.rada.gov.ua/go/385-2024-%D0%BF>

25. Міністерство соціальної політики України. (2023). Оздоровлення дітей з інвалідністю коштом державного бюджету за програмою “єОздоровлення”. URL:<https://www.msp.gov.ua/otrymuvacham-soc-pidtrymky/osobam-ta-dityam-z-invalidnistyu/eozdorovlennya>

26. Кабінет Міністрів України. (2012, квітня 5). Постанова № 321. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/321-2012-%D0%BF#Text>

27. Національна соціальна сервісна служба України. (2025, 27 лютого). Електронний кабінет особи з інвалідністю. <https://nssu.gov.ua/osobam-z-invalidnistiu/elektronnyi-kabinet-osoby-z-invalidnistiu>

28. Торгунакова, Н. (2025, 7 січня). Як подати заяву на допоміжні засоби реабілітації за кілька хвилин: роз'яснення Мінсоцполітики. KRIVBASS.CITY. https://krivbass.city/news/view/yak-podati-zayavu-na-dopomizhni-zasobi-reabilitatsii-za-kilka-hvilin-roz'yasnennya-minsotspolitiki?utm_source=chatgpt.com

29. Державне підприємство «Інформаційно обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України». (2021, 12 лютого). Соціальна громада. URL: <https://socgromada.ioc.gov.ua/>.
30. Міністерство цифрової трансформації України. (2023). Дія – Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua>.
31. UNICEF Ukraine. UNICEF Ukraine Humanitarian Situation Report No 35. URL: https://www.unicef.org/ukraine/en/media/41606/file/UNICEF%20Ukraine%20Humanitarian%20Situation%20Report_No%2035.pdf.
32. Київський міжнародний інститут соціології (КМІС). (2025, січень 21). Аналітичний звіт «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг у 2024 році». ПРООН в Україні. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analitchnyy-zvit-dumky-i-pohlyady-n-aselessly-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2024-rotsi>.
33. Програма розвитку ООН в Україні. (2023). Підвищення цифрової грамотності працівників соціальної сфери. URL: <https://www.undp.org/ukraine/news>.
34. Кабінет Міністрів України. (2020, 28 жовтня). Розпорядження № 1353-р «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>.
35. Верховна Рада України. (2021, липня 15). Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг (Закон України № 1689-IX). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>
36. Кабінет Міністрів України. (2020, 1 липня). Постанова № 855 «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС)». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/855-2020-%D0%BF#Text>.
37. Автоматизовані та інформаційні системи. URL: <https://elar.navs.edu.ua/server/api/core/bitstreams/bc13d9cf-93d4-43b3-aab9-4283b6925d1d/content>

38. Міністерство соціальної політики України. (2020). Наказ № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20>
39. Верховна Рада України. (2010). Закон України № 2297-VI «Про захист персональних даних». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>.
40. EUR-Lex. (2023). European experience. URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=oj:JOC_2023_023_R_000_1
41. UNDP Ukraine. (2022). “Digital tools for social protection during crisis”. URL: <https://www.undp.org/ukraine/publications>
42. Джерело. Центр Джерело. URL: <https://dzherelocentre.org.ua/>
43. Кабінет Міністрів України. (2009, 29 грудня). Постанова № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1417-2009-%D0%BF#Text>
44. ПРООН в Україні. *Наша команда*. URL: <https://www.undp.org/ukraine/our-team>
45. Гуменюк, В. (2021). Мобільні сервіси в соціальній роботі: перспективи впровадження в Україні. Соціальна робота і сучасність, (1), 34–45.
46. Міністерство соціальної політики України. (2022, вересня 27). Цифровізація соціальних послуг. Інститут соціальної та політичної експертизи. URL: <https://www.ispf.gov.ua/news/cifrovizaciya-socialnih-poslug220927>
47. ПРООН Україна. (2023). Звіт про результати впровадження електронного кейс-менеджменту: виклики та перспективи. <https://www.ua.undp.org>
48. United Nations. (2022). E-Government Survey
49. Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю України. (2022, вересня 27). Цифровізація соціальних послуг. URL: <https://www.ispf.gov.ua/news/cifrovizaciya-socialnih-poslug220927>

50. Цифровізація соціальних послуг в Україні: стан та перспективи. (2023).
“Економіка. Фінанси. Право”, (8). URL:<https://efp.in.ua/uk/journal-article/1118>

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета дослідження використання цифровізації в процесі надання соціальних послуг

Всіх вітаю! Мене звати Марія, я студентка 4 курсу Факультету психології КНУ імені Тараса Шевченка. В рамках своєї бакалаврської роботи я проводжу дослідження використання цифровізації в процесі надання соціальних послуг, Для цього мені необхідна вибірка соціальних працівників/фахівців соціальної роботи. Дуже прошу взяти участь в проходженні цієї анкети, адже це дослідження допоможе оцінити ефективність використання цифровізації в процесі надання соціальних послуг на реальному досвіді надавачів. Всі відповіді анонімні та будуть використовуватися в якості масиву даних для обробки отриманої інформації. Час проходження анкети до 15 хвилин.

Блок 1. Загальні дані

1.1. Стаж роботи у сфері соціальних послуг:

- до 1 року
- 1–5 років
- 6–10 років
- понад 10 років

1.2 Ваша стать:

- чоловіча
- жіноча

1.3 Ваш вік:

- до 25 років
- 26–35 років

- 36–45 років
- 46–55 років
- понад 55 років

1.4 Ваша організація (відкрите питання)

1.5. Область/громада, в якій ви працюєте (відкрите питання)

1.6. Які з наведених послуг ви надаєте? (можна обрати кілька)

- Інформування
- Консультування
- Консультативний кризовий телефон
- Посередництво
- Представництво інтересів
- Надання притулку
- Нічний притулок
- Короткотермінове проживання
- Соціальна профілактика
- Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних
- Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю
- Підтримане проживання бездомних осіб
- Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах
 - Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування
- Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці
- Екстрене (кризове) втручання

- Соціальна адаптація
- Соціально-трудова адаптація
- Соціальна адаптація ветеранів війни та членів їхніх сімей
- Соціальна інтеграція та реінтеграція
- Догляд вдома
- Догляд стаціонарний
- Денний догляд
- Денний догляд дітей з інвалідністю
- Паліативний догляд
- Персональний асистент
- Соціальна реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями
- Соціально-психологічна реабілітація
- Соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин
- Соціально-психологічна реабілітація осіб із ігровою залежністю
- Натуральна допомога
- Супровід під час інклюзивного навчання
- Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями
- Переклад жестовою мовою
- Транспортні послуги

1.7. Організаційна форма надавача послуг:

- Державна
- Недержавна

Блок 2. Застосування цифрових технологій у професійній діяльності

2.1. Чи використовуєте ви цифрові інструменти у своїй роботі?

- Так
- Ні

2.2. Якщо так, які саме? (оберіть усі, що застосовуєте)

- Електронний кейс-менеджмент
- Внутрішні CRM системи організації
- Електронна пошта/месенджери для комунікації з отримувачами
- Онлайн-кабінети отримувачів
- Відеоконсультації
- Таблиці Excel/Google Sheets

2.3. Які з цих послуг ви надаєте із використанням цифрових технологій?

- Інформування
- Консультації
- Консультативний кризовий телефон
- Посередництво
- Представництво інтересів
- Надання притулку
- Нічний притулок
- Короткотермінове проживання
- Соціальна профілактика
- Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних
- Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю
- Підтримане проживання бездомних осіб
- Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах
- Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування
- Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці

- Екстрене (кризове) втручання
- Соціальна адаптація
- Соціально-трудова адаптація
- Соціальна адаптація ветеранів війни та членів їхніх сімей
- Соціальна інтеграція та реінтеграція
- Догляд вдома
- Догляд стаціонарний
- Денний догляд
- Денний догляд дітей з інвалідністю
- Паліативний догляд
- Персональний асистент
- Соціальна реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями
- Соціально-психологічна реабілітація
- Соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин
- Соціально-психологічна реабілітація осіб із ігровою залежністю
- Натуральна допомога
- Супровід під час інклюзивного навчання
- Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями
- Переклад жестовою мовою
- Транспортні послуги

2.4 Як саме та які цифрові інструменти використовуєте в процесі надання конкретної послуги? (прописати послугу та приклад використання інструментів, коротко)

Блок 3. Суб'єктивна оцінка впливу цифровізації на професійну діяльність

**3.1. На вашу думку, що покращилось завдяки цифровим інструментам?
(відкрите питання)**

3.2. Як ви оцінюєте вплив цифрових інструментів на вашу роботу?

(за шкалою від 1 — "негативно" до 5 — "дуже позитивно")

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3.3. Що, навпаки, ускладнилось у зв'язку з цифровізацією? (відкрите)

3.4 Наскільки ви відчуваєте потребу в підвищенні цифрової компетентності?

- Зовсім не відчуваю
- Невелика потреба
- Середня потреба
- Відчутна потреба
- Дуже велика потреба

3.5 Чи проходили ви навчання або перекваліфікацію, пов'язану з цифровими технологіями в соціальній сфері?

- Так, організовано роботодавцем
- Так, за власною ініціативою

- Ні, але маю потребу
- Ні, і не вважаю це необхідним

3.6 Якщо проходили навчання, вкажіть, у якій формі воно було організоване:

- Очні тренінги/семінари
- Онлайн-курси
- Вебінари
- Наставництво або супервізія на робочому місці
- Не проходив/ла навчання
- Інше

Блок 4. Механізми зворотного зв'язку з отримувачами соціальних послуг

4.1 Чи існує у вашій установі механізм збору зворотного зв'язку від отримувачів послуг?

- Так, обов'язковий
- Так, але не систематичний
- Ні, немає
- Не знаю

4.2 Якщо так, у якій формі отримується зворотний зв'язок?

- Письмові анкети (паперові)
- Онлайн-опитування
- Телефонні дзвінки
- Особисті інтерв'ю/співбесіди
- Через скарги та пропозиції (поштова скринька/електронна пошта)
- Через мобільний застосунок або платформу
- Інше

4.3 Як часто аналізуються результати зворотного зв'язку?

- Постійно (щомісячно/квартально)
- За потреби
- Ніколи не аналізуються
- Важко відповісти

Блок 5. Досвід використання електронного кейс-менеджменту (ЕКМ)

5.1 Чи маєте ви доступ до системи електронного кейс-менеджменту ?

- Так, маю повний функціональний доступ до всіх кабінетів
- Маю частковий доступ (наприклад, лише для введення випадку, без адміністративної ролі)
- Маю доступ, але фактично не користуюсь
- Не маю доступу, але знаю про систему

5.2 Чи використовуєте ви електронний кейс-менеджмент у своїй щоденній роботі?

- Так, постійно, в усіх випадках
- Частково, залежно від типу клієнта або ситуації
- Рідко, лише при вимогах керівництва або звітності
- Не використовую, хоча є доступ
- Не використовую, бо не маю доступу

5.3 Для яких цілей ви використовуєте систему (за наявності доступу)?

- Ведення випадку (з моменту звернення до завершення)
- Формування планів соціального супроводу
- Автоматизоване формування звітів/вивантажень
- Передача кейсів між фахівцями або між установами
- Ведення щоденників роботи/реєстрацій консультацій
- Використання шаблонів документів
- Аналітика/оцінка потреб

- Не використовую систему
- Інше

5.4 Наскільки зрозумілою для вас є структура та функціонал системи? (за шкалою від 1 до 5, з можливістю деталізації)

- 1 — абсолютно незрозуміла, потребує навчання
- 2 — важко орієнтуватися без сторонньої допомоги
- 3 — загалом зрозуміла, але є складні елементи
- 4 — зручна, але потребує вдосконалення
- 5 — повністю зрозуміла й логічна в користуванні

5.6 Чи проходили ви навчання щодо використання електронного кейс-менеджменту?

- Так, повноцінний навчальний курс (із сертифікатом)
- Так, одноденне чи короткотермінове ознайомлення
- Так, самостійне вивчення за методичними матеріалами
- Ні, навчання не було організовано
- Ні, але я вважаю, що воно потрібне
- Ні, і не бачу потреби в навчанні