

УДК 338.12

DOI <https://doi.org/10.32782/2312-7872.3.2025.2>

Дідківська Олена Григорівна

кандидат економічних наук,

старший науковий співробітник,

Інститут демографії та досліджень якості життя імені Михайла Птухи

Національної академії наук України

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0969-4198>

ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ДОСВІД ЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇН І НЕОБХІДНІСТЬ ЛЮДСЬКОГО ЧИННИКА

Анотація. У статті досліджується процес цифрової трансформації системи соціальних послуг в Україні, розкрито її теоретичні засади, практичні результати та порівняння з досвідом країн Європейського Союзу. Особливу увагу приділено аналізу впливу цифрових технологій на доступність, ефективність і прозорість соціальної допомоги. Визначено основні напрями державної політики у сфері цифровізації соціального захисту, що охоплюють впровадження єдиних інформаційних систем, розвиток електронних сервісів, підвищення цифрової грамотності населення, а також забезпечення кібербезпеки. У статті наведено приклади реалізації цифрових платформ, таких як «Дія» та Єдина інформаційна система соціальної сфери, що сприяють зменшенню адміністративного навантаження та підвищенню адресності допомоги. Разом з тим підкреслено, що цифровізація не може повністю замінити людський чинник, оскільки саме соціальні працівники забезпечують підтримку, консультування та емпатію, необхідні для ефективного соціального захисту. Розкрито ризики цифрової нерівності, пов'язані з відсутністю навичок, технічних засобів або доступу до інтернету серед частини населення. Зазначено важливість формування гібридної моделі надання послуг, що поєднує онлайн-інструменти з персональною взаємодією. Практичне значення дослідження полягає у виробленні рекомендацій щодо вдосконалення цифрової політики України з урахуванням європейських стандартів і принципів соціальної справедливості. Стаття містить порівняльний аналіз моделей надання цифрових соціальних послуг в Естонії, Швеції, Фінляндії та Німеччині. Ці країни демонструють, як гібридні моделі, що поєднують автоматизоване надання послуг з особистими консультаціями, можуть сприяти інклюзивності та не втрачати ефективності. В аналізі також підкреслюється важливість захисту прав людини в цифровому середовищі, особливо для таких груп, як люди з інвалідністю, люди похилого віку, малозабезпечені сім'ї, біженці. Хоча штучний інтелект та автоматизоване прийняття рішень стають дедалі поширенішими в європейських системах, етичні рамки гарантують, що такі технології використовуються для посилення, а не заміни людського судження.

Ключові слова: цифровізація, соціальні послуги, соціальна політика, Європейський Союз, людський чинник, цифрова трансформація, соціальна робота.

Постановка проблеми. Упродовж останніх десятиліть цифровізація стала ключовим інструментом трансформації державного управління в усьому світі, а особливо – в системах соціального захисту. Швидкість, прозорість, доступність і зменшення адміністративного навантаження – саме такі переваги забезпечують цифрові технології в соціальній сфері [1]. Проте впровадження цифрових рішень вимагає комплексного підходу, що враховує не лише технологічні, а й соціальні, культурні, етичні та демографічні аспекти.

В умовах повномасштабної війни Україна зіткнулася з безпрецедентними викликами у сфері надання соціальних послуг: мільйони переміщених осіб, зростання кількості людей уразливих категорій, руйнування інфраструктури та необхідність оперативного реагування на соціальні кризи. У цих умовах цифрові рішення стали порятунком: електронні платформи дали змогу оформлювати допомогу для ВПО, соціальні виплати, субсидії – без фізичної присутності у державних органах [2]. Онлайн-застосунок «Дія», електронні кабінети надавачів послуг, цифрові довідки стали символами нової моделі взаємодії держави з громадянами [3].

Проте цифровізація у сфері соціального захисту має як очевидні переваги, так і приховані ризики. Одним із ключових викликів є збереження людського чинника – чуйності, емпатії, здатності розпізнати приховані потреби клієнта, що не завжди виявляються через заповнення онлайн-форми. Вразливі категорії населення – особи з інвалідністю, люди похилого віку, діти, родини у кризі – часто потребують не просто послуги, а саме людського супроводу, психологічної підтримки та соціальної взаємодії, яку не може надати цифрова система [4].

Досвід країн Європейського Союзу доводить, що навіть за умови високого рівня цифровізації державних сервісів, жодна з них не відмовилася від ролі соціального працівника. У Швеції, Естонії, Німеччині цифрові інструменти є лише допоміжним засобом, тоді як центр соціальної політики залишається у людському спілкуванні й індивідуальному підході [5; 6]. Зокрема, в Естонії діє принцип «цифрове – для всіх, але персональне – для тих, хто потребує». Цей принцип відображає важливість збереження доступу до офлайн-послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання цифровізації соціальних послуг в Україні активно досліджується у науковій та аналітичній літературі, особливо у контексті реформування державного управління та підвищення доступності публічних сервісів. Значну увагу цьому приділяють як українські, так і міжнародні експерти, зокрема у рамках програм ЄС, ООН та Світового банку.

Дослідження Міністерства цифрової трансформації України 2023 року вказують на те, що запуск платформи «Дія» став ключовим етапом у розвитку електронних сервісів, зокрема у сфері соціального захисту, де громадяни отримали можливість подавати заяви на соціальні виплати та субсидії онлайн. У звіті наголошується, що цифровізація сприяє скороченню часу на обробку документів і зменшенню адміністративних бар'єрів [7].

Важливий внесок у вивчення теми містить звіт UNDP Ukraine, де зазначено, що цифрові рішення дозволяють підвищити прозорість процесів надання соціальної допомоги та зменшити рівень корупційних ризиків. При цьому підкреслюється, що для повної ефективності необхідно забезпечити кібербезпеку та цифрову грамотність населення [8].

Аналітичний огляд Світового банку [9] відзначає, що Україна входить до групи країн, які активно впроваджують інноваційні електронні інструменти у сфері забезпечення соціального захисту, включаючи автоматичну перевірку права на отримання допомоги та інтеграцію реєстрів. Автори дослідження підкреслюють, що саме міжвідомча взаємодія та інтегровані інформаційні системи є ключовими умовами успішної цифровізації.

Наукові публікації українських дослідників також зосереджені на вивченні проблем і перспектив цього процесу. Наприклад, Федірко Н. В. в своєму дослідженні доводить, що цифрові технології, які широко застосовуються у наданні державних послуг мають суттєві переваги порівняно з традиційною його формою, проте, процеси цифровізації фінансової та нефінансової складових соціального захисту лише фрагментарно охоплюють компоненти існуючої в Україні системи соціального захисту [10]. Додатково заслуговують уваги сучасні праці, що безпосередньо висвітлюють цифровізацію соціальних послуг. В праці Г. М. Гриценко цифровізація в наданні соціальних послуг розглянута як технологічне рішення в концепції сервісної держави яка буде дозволяти динамічно реагувати на зміни дійсності та запити населення [11]. О. П. Білецький досліджує вплив цифрових технологій на соціальну роботу, аналізує можливості та виклики, які виникають у процесі цифровізації соціальних послуг, а також надає оцінку перспектив використання технологічних рішень для підвищення ефективності роботи соціальних працівників і доступності допомоги для клієнтів [12]. Т. П. Хлівнюк розглядає вплив цифровізації на соціальну інклюзію в Україні, аналізує можливості та ризики, які виникають у процесі інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій у соціальні послуги, а також надає рекомендації щодо підвищення доступності цифрових технологій та розробки освітніх програм для вразливих груп населення [13]. Дослідження В. В. Кирилюк, І. О. Рябоконь та А. С. Кіндій присвячене аналізу цифрових соціальних сервісів та їх ролі у менеджменті соціального забезпечення. В статті розкрито основні завдання соціального захисту в Україні, розглянуто фактори, що впливають на процеси діджиталізації в країні [14].

Таким чином, дослідження свідчать, що цифровізація соціальних послуг в Україні є складним, але перспективним процесом, який потребує одночасного розвитку інфраструктури, нормативно-правового забезпечення, цифрової культури населення та врахування людського чинника при наданні соціальних послуг.

Метою статті є аналіз процесів цифровізації соціальних послуг в Україні у порівнянні з практиками країн Європейського Союзу, з акцентом на важливість людського чинника в умовах цифровізації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Процес цифровізації соціальної сфери в Україні активізувався після 2016 року, коли було запроваджено реформу децентралізації та розпочато розвиток електронного урядування. Одним із головних інструментів трансформації став державний застосунок «Дія», який з 2020 року забезпечує доступ до десятків адміністративних послуг, зокрема й соціальних [7, 10]. До 2024 року понад 20 мільйонів громадян України скористалися цифровими сервісами для отримання допомоги з безробіття, оформлення субсидій, довідок ВПО, виплат на дитину тощо.

У період повномасштабного вторгнення Росії в Україну, цифрові рішення стали критично важливими. Завдяки електронному кабінету отримувача соціальних послуг, громадяни змогли продовжувати взаємодію з органами соціального захисту попри переміщення, руйнування інфраструктури чи відсутність доступу до ЦНАПів. Було також запроваджено автоматизовану верифікацію осіб, що дозволило пришвидшити надання виплат ВПО [2].

Завдяки міжнародному партнерству, яке стало одним із ключових чинників, упродовж останніх років було успішно реалізовано ряд цифрових ініціатив. З початком повномасштабної війни підтримка міжнародних донорів, урядів та міжурядових організацій набула стратегічного значення, адже цифрова трансформація держави забезпечує не лише зручність і доступність публічних послуг, але й стійкість інфраструктури, кіберзахист та ефективне управління в умовах криз [15; 16].

Співпраця з міжнародними партнерами охоплює широкий спектр напрямів – від розробки інклюзивних електронних сервісів і впровадження стандартів вебдоступності до постачання високотехнологічного обладнання, розвитку цифрових навичок та обміну передовими практиками електронного урядування [17; 18]. Особливу роль у цьому процесі відіграють багатосторонні проекти, такі як Digital, Inclusive, Accessible [19], що реалізуються за участю Програми розвитку ООН, урядів Швеції та Японії, а також USAID, UK Dev та інших донорів [20; 21]. Міжнародна співпраця демонструє, що процес інтеграції України у світовий цифровий простір відбувається завдяки взаємодії внутрішніх реформ та зовнішньої технічної й фінансової допомоги. У цьому контексті партнерство з міжнародними структурами у сфері цифрової трансформації виконує подвійну функцію: з одного боку, сприяє модернізації державних сервісів, а з іншого – забезпечує посилення національної безпеки та формування адаптивної стійкості суспільства перед глобальними викликами [22; 23].

З огляду на зазначене, доцільно розглянути конкретні приклади партнерських проектів України з міжнародними структурами, що забезпечують розвиток цифрового середовища.

Проект «Підтримка DIA», що фінансується Швецією та реалізується ПРООН, було розпочато у 2021 році. Його другий етап розпочався 1 січня 2024 року. Місія проекту полягає у подоланні цифрового розриву між поколіннями та соціальними групами, надаючи доступ кожному в Україні до нових цифрових рішень та електронних послуг [15]. У межах проекту було створено 59 е-послуг, якими скористалися понад 38 мільйонів разів, а також розроблено національний стандарт веб-доступності та офіційний переклад WCAG 2.1 [20].

У рамках програми «DIA-Support», яка є частиною проекту «DIA», Японія через UNDP надала криптографічне, мережеве та комутаційне обладнання Міністерству цифрових трансформацій України, для посилення інфраструктури та забезпечення стабільного і безпечного надання електронних послуг в умовах війни [24].

Проект “Ukraine Digital Transformation Activity”, який спрямований на розвиток цифрової спроможності та прозорого управління реалізується завдяки USAID у партнерстві з UK Dev через Eurasia Foundation [16]. USAID також підтримує подальше впровадження Diia, включаючи кібербезпеку та масштабування на інші країни [21].

Естонський Центр міжнародного розвитку (ESTDEV) спільно з USAID допомагає Україні передавати досвід «DIA» та розвивати цифрову публічну інфраструктуру [18].

Україна також приєдналася до партнерства з Nordic Institute for Interoperability Solutions (NIIS) – організацією, яка розробляє та поширює технологію X-Road. Ця технологія є однією з ключових інновацій електронного урядування, оскільки забезпечує безпечний і стандартизований обмін даними між державними реєстрами та інформаційними системами. Використання X-Road створює передумови для побудови інтегрованого цифрового середовища, де громадяни та бізнес можуть отримувати послуги швидко, прозоро та без надмірної бюрократії. Співпраця з NIIS дозволяє Україні запозичувати досвід Естонії та Фінляндії, які є світовими лідерами у сфері цифрового урядування, та адаптувати його до власних умов, що підвищує ефективність надання публічних сервісів і сприяє прискоренню цифрової трансформації [25].

Європейський Союз через Генеральний директорат з питань комунікаційних мереж, контенту та технологій (DG CNECT) активно підтримує відновлення цифрової інфраструктури України. Зокрема, ця підтримка реалізується через надання українським громадянам безкоштовного роумінгу в країнах ЄС, забезпечення SIM-картами для вимушених переселенців, а також асоціацію України з програмою Digital Europe, що відкриває доступ до інноваційних проектів та фінансування у сфері цифровізації [17]. Важливим елементом партнерства стала також ініціатива “Laptops for Ukraine”, у межах якої школам, університетам та закладам охорони здоров’я було передано близько 8 000 сучасних пристроїв. Цей проект не лише сприяє забезпеченню безперервності освітнього процесу та наданню медичних послуг у надзвичайних умовах, але й підкреслює солідарність європейської спільноти з Україною у прагненні до цифрової стійкості та інноваційного розвитку [26].

У 2024 році уряд Швейцарії виділив близько 65,5 млн дол. США на підтримку процесів цифровізації публічного управління в Україні. Фінансова допомога охоплює важливі напрями, зокрема розвиток електронних сервісів у сфері охорони здоров'я, впровадження цифрових інструментів в освітній галузі, а також удосконалення систем електронного документообігу та управління державними ресурсами. Окрему увагу приділено підвищенню прозорості та ефективності державних процесів, що сприяє зменшенню корупційних ризиків і наближає Україну до європейських стандартів цифрового врядування. Така підтримка з боку Швейцарії не лише посилює інституційну спроможність України, але й формує основу для сталого розвитку та зміцнення довіри громадян до державних інституцій [27].

Французький цифровий сектор, зокрема асоціація InfraNum, у співпраці з урядом Франції ініціював аудит та відновлення телекомунікаційної інфраструктури України, що зазнала значних пошкоджень унаслідок війни. Цей процес реалізується за підтримки грантової програми FASEP у розмірі €756 000, яка спрямована на впровадження інноваційних рішень і модернізацію мережевих систем [22]. Паралельно, провідні міжнародні фінансові інституції – Європейський банк реконструкції та розвитку (EBRD) та Міжнародна фінансова корпорація (IFC) – здійснили інвестиції на суму \$435 млн у створення нової телекомунікаційної компанії Lifecell-Volia. Це партнерство має на меті посилення конкуренції на українському ринку, розширення доступу населення до якісних цифрових послуг і зміцнення стратегічної стійкості комунікаційної інфраструктури [23].

Міжнародні проекти дозволили Україні не лише отримати фінансову та технічну підтримку, а й запровадити кращі світові практики у сфері цифровізації. Зокрема, розвиток освітніх хабів цифрової грамотності, гармонізація законодавства з європейськими нормами, інтеграція України до єдиного цифрового ринку ЄС є прикладами того, як міжнародна співпраця сприяє модернізації державного управління та зростанню конкурентоспроможності країни.

Україна поступово формує сучасну цифрову інфраструктуру у сфері соціального захисту населення, що ґрунтується на впровадженні кількох ключових інструментів. Насамперед це Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), яка забезпечує централізований облік отримувачів соціальної підтримки, зберігання історії їхніх звернень, контроль за призначенням послуг і допомог, а також дає змогу уникати дублювання чи зловживань. Другим важливим елементом є спеціалізована цифрова платформа для соціальних працівників, що об'єднує електронний реєстр клієнтів і забезпечує координацію між різними установами соціальної сфери, підвищуючи ефективність та оперативність надання допомоги. Третім компонентом є впровадження цифрового соціального кейс-менеджменту, що реалізується у форматі пілотних проєктів у громадах. Цей інструмент дозволяє формувати індивідуальні маршрути підтримки для вразливих категорій населення та забезпечує більш адресний підхід у наданні послуг. Сукупність зазначених рішень демонструє прагнення України до створення інтегрованої та прозорої системи соціального захисту, що відповідає європейським стандартам цифрового врядування [24].

Проте, попри суттєвий прогрес, цифровізація не охоплює всіх верств населення однаково. Це підтверджено результатами щорічного всеукраїнського опитування Київського міжнародного інституту соціології щодо користування українцями електронними послугами та інтернетом у 2024 році. Серед основних причин, чому українці не користувалися державними е-послугами протягом року, назвали відсутність потреби (67%), брак навичок (44%), недовіру до електронних сервісів (26%), незнання, що послуга доступна онлайн (25%), та відсутність пристрою з підключенням до інтернету (19%). Перелік головних причин некористування е-послугами за рік залишився незмінним [28]. За даними Державної служби статистики, понад 32% домогосподарств у сільській місцевості не мають постійного доступу до інтернету, а майже 40% людей віком 60+ не використовують смартфони чи ПК [29]. Для них цифрова трансформація означає додаткові бар'єри в доступі до життєво важливих послуг.

Ще одним викликом є низький рівень цифрової грамотності у частини населення та самих соціальних працівників. За результатами дослідження, проведеного у 2019 році, понад половина українців віком від 18 до 70 років (53 %) мали цифрові навички нижче базового рівня, а 15,1 % не володіли ними взагалі [30]. Хоча у 2023 році ситуація дещо покращилася, і частка населення з навичками нижче базового рівня знизилася до 40,4 %, все ж значна кількість людей має труднощі з користуванням сучасними цифровими сервісами [7].

Особливо гостро проблема проявляється серед старших вікових груп, де відсутність базових цифрових компетентностей стає бар'єром до отримання державних послуг, користування онлайн-банкінгом чи цифровими освітніми платформами [31]. За даними Програми розвитку ООН, серед тих, хто не користувався державними електронними послугами, 27 % респондентів назвали причиною саме брак цифрових навичок [32].

У міжнародному контексті ситуація також викликає занепокоєння. Згідно з даними Європейської комісії, лише 55,6 % дорослих громадян ЄС мають хоча б базові цифрові навички, що суттєво нижче

від цілі у 80 %, запланованої до 2030 року [33]. Це свідчить про глобальний характер проблеми та необхідність системного підходу до розвитку цифрової грамотності.

Існує також загроза «дегуманізації» соціального обслуговування, коли цифрові алгоритми обробляють звернення без урахування складних життєвих обставин клієнтів. Люди в кризових ситуаціях – особи з інвалідністю, бездомні, жертви насильства – потребують не лише адміністративної послуги, а психологічного супроводу, адаптації, соціальної діагностики. Лише кваліфікований соціальний працівник може надати таку підтримку [4].

Узгоджене поєднання технологічних інновацій та соціально орієнтованих практик здатне забезпечити не лише ефективність, але й справедливість цифрової трансформації у сфері соціального захисту. Європейські країни демонструють багаторівневий підхід до цифровізації соціальної сфери, поєднуючи технологічні інновації з підтримкою вразливих груп населення. Ключовою особливістю цих систем є орієнтація на користувача та збереження людського фактора в процесі надання послуг. Розглянемо приклади європейських держав, які мають комбіновану модель надання соціальних послуг.

Естонія – приклад повної цифрової трансформації державного сектору. Завдяки платформі X-Road усі дані про громадян зберігаються у взаємопов'язаних реєстрах, а громадяни можуть отримати майже всі соціальні послуги онлайн: від допомоги на дитину до пенсій [5]. Водночас, для людей похилого віку та осіб з обмеженими можливостями існує мережа цифрових помічників при муніципалітетах, які допомагають користуватися сервісами. Дослідження показують, що 90% естонців віком до 65 років користуються цифровими послугами самостійно, тоді як літні особи отримують доступ через спеціальні центри підтримки [1].

У Швеції цифрові сервіси інтегровані в систему соціального забезпечення Försäkringskassan, де автоматично обчислюється право на допомогу за наявності відповідних життєвих обставин [34]. Водночас, місцеві комунальні офіси зберігають функцію особистого прийому, а соціальні працівники супроводжують людей у складних життєвих ситуаціях.

Шведська модель передбачає обов'язкове навчання цифрової грамотності для працівників і клієнтів, а також оцінку соціального впливу цифрових рішень перед їх масовим впровадженням [35].

Німеччина впроваджує цифрові сервіси поступово, з урахуванням етичних, правових і соціальних ризиків. Наприклад, у програмі Sozialplattform забезпечується автоматизація подачі заявок на базові соціальні виплати, але усі рішення ухвалюються уповноваженими посадовими особами [6]. Німецькі фахівці підкреслюють, що соціальна допомога передбачає не лише трансакції, а й емоційну підтримку, яку неможливо реалізувати лише через цифрові платформи [36].

Франція створила платформу CAF.fr, яка дозволяє оформити більшість соціальних виплат онлайн. Проте держава інвестувала у програму «фасилітаторів доступу до цифрових прав» – працівників, які консультують клієнтів без цифрових навичок [37]. Вони працюють у бібліотеках, медіацентрах, муніципалітетах і соціальних службах. Досвід Франції свідчить про ефективність гібридного формату: цифрові сервіси спрощують доступ для більшості, але людський компонент гарантує інклюзивність.

Висновки. Цифровізація соціального захисту в Україні виступає одним із ключових інструментів модернізації системи державної підтримки населення. Використання цифрових технологій сприяє оперативності та зручності отримання соціальних послуг, знижує корупційні ризики та бюрократичні бар'єри. Запровадження електронних сервісів, мобільних застосунків і єдиних реєстрів одержувачів допомог дозволило спростити процеси призначення допомоги, підвищити адресність надання підтримки, унеможливити дублювання виплат. Особливого значення цифрові рішення набули в умовах воєнного стану, коли виникла потреба у швидкому реагуванні на виклики.

Разом з тим, цифрова трансформація соціального захисту має враховувати ризики цифрової нерівності. Адже, значна частина громадян, зокрема особи похилого віку, люди з інвалідністю або мешканці сільських територій, не мають постійного доступу до інтернету чи мають недостатні цифрові навички. Тому, попри стрімке поширення цифрових технологій, надання соціальних послуг залишається сферою, яка потребує емпатії, професійного супроводу та адаптації до життєвих обставин конкретної людини. Європейська практика засвідчує, що соціальний захист не може відбуватися лише завдяки технологіям та застосункам, а обов'язкової присутності людської емпатії. Таким чином, цифрові сервіси у сфері соціального захисту мають не замінювати, а органічно доповнювати традиційні форми надання допомоги, засновані на особистій взаємодії. Ключовим принципом залишається забезпечення права людини на вибір формату отримання послуг – цифрового або очного – залежно від її потреб, рівня цифрових навичок та індивідуальних можливостей. У цьому контексті особливої актуальності набувають гібридні моделі обслуговування, коли первинна реєстрація та доступ до базових послуг відбуваються онлайн, тоді як подальший супровід і підтримка здійснюються у безпосередній співпраці з соціальним працівником. Такий підхід дозволяє поєднувати ефективність цифрових технологій із гуманістичними цінностями соціальної роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. European Commission. Digitalisation of social services in the EU. Brussels, 2022. URL: <https://ec.europa.eu> (дата звернення: 20.08.2025)
2. Міністерство соціальної політики України. Цифрова трансформація соціальної сфери: звіт 2022–2023 рр. Київ, 2023. 64 с. (дата звернення: 16.08.2025).
3. Дія. Портал електронних послуг. 2024. URL: <https://diia.gov.ua> (дата звернення: 20.08.2025)
4. World Bank. Digital inclusion and service delivery in Eastern Europe. 2021. URL: <https://www.worldbank.org> (дата звернення: 16.08.2025).
5. e-Estonia. The digital society. Tallinn, 2022. URL: <https://e-estonia.com> (дата звернення: 20.08.2025).
6. Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Sozialplattform: Digitalisierung sozialer Dienste in Deutschland. Berlin, 2023. URL: <https://www.bmas.de> (дата звернення: 20.08.2025).
7. Міністерство цифрової трансформації України. Рівень цифрових навичок українців : звіт за результатами дослідження, 2023. Київ, 2023. URL: <https://digitalstate.gov.ua/news/govtech/ukraine-accelerates-e-literacy-through-public-infrastructure> (дата звернення: 16.08.2025).
8. UNDP Ukraine. Digitalization of social services: Increasing transparency and accessibility. 2022. URL: <https://www.undp.org/ukraine> (дата звернення: 20.08.2025).
9. World Bank. Ukraine: Enhancing social protection through digital technologies. Washington, DC, 2023. URL: <https://www.worldbank.org> (дата звернення: 20.08.2025).
10. Федірко Н. В. Цифровий соціальний захист в Україні: передумови та стратегічні виклики. *Соціально-трудові відносини: теорія та практика* : зб. наук. пр. М-во освіти і науки України, Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана, Ін-т соц.-труд. відносин ; [редкол.: А. М. Колот (голова) та ін.]. Київ : КНЕУ, 2022. № 12, ч. 1. С. 1–13. (дата звернення: 16.08.2025).
11. Гриценко Г. М. Цифровізація соціальних послуг: проблеми, можливості та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2024. № 1(47). С. 36–48. DOI: <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48>. URL: <https://journals.snu.edu.ua/index.php/app/article/download/809/774/796> (дата звернення: 14.08.2025).
12. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2024. Т. 1. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6> URL: <https://journal.ldubgd.edu.ua/index.php/soc/article/view/2806> (дата звернення: 14.08.2025).
13. Хлівнюк Т. П. Соціальна інклюзія в контексті цифровізації: можливості та ризики для соціальної держави. *Психологія та соціальна робота*. 2024. Вип. 2(60). С. 136–150. URL: <https://dspace.onu.edu.ua/bitstreams/5b07e20b-39d2-488e-bfd3-25d655598c85/download> (дата звернення: 14.08.2025).
14. Кирилюк В. В., Рябоконь І. О., Кіндій А. С. Цифрові соціальні сервіси у менеджменті соціального забезпечення. *Актуальні проблеми економіки*. 2023. № 7(265). С. 6–15. DOI: <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2023-1-265-6-15>. URL: https://eco-science.net/wp-content/uploads/2023/07/06.23._topic_Volodymyr-V.-Kyryliuk-Ivan-O.-Ryabokon-Kindii-S.-Andrii-6-15.pdf (дата звернення: 14.08.2025).
15. United Nations Development Programme (UNDP). Digital, Inclusive, Accessible: Support to Digitalisation of Public Services in Ukraine (DIA-Support Project). 10.02.2024. URL: <https://www.undp.org/ukraine/projects/digital-inclusive-accessible-support-digitalisation-public-services-ukraine-dia-support-project> (дата звернення: 16.08.2025).
16. Eurasia Foundation. USAID and UK Dev partner to support digital transformation in Ukraine. 30.03.2023. URL: <https://www.eurasia.org/eurasia-foundation-usaid-and-uk-dev-partner-to-support-digital-transformation-in-ukraine> (дата звернення: 16.08.2025)
17. European Commission. Supporting Ukraine in the digital field. 15.02.2024. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/support-ukraine> (дата звернення: 19.08.2025).
18. ESTDEV. USAID, ESTDEV and Ukraine expand cooperation to support digital transformation in countries. 05.05.2024. URL: <https://estdev.eu/en/articles/usaaid-estdev-and-ukraine-expand-cooperation-support-digital-transformation-countries> (дата звернення: 19.09.2025).
19. UNDP. Digital, Inclusive, Accessible: Support to Digitalisation of Public Services in Ukraine (DIA-Support Project). 2024. URL: <https://www.undp.org/ukraine/projects/digital-inclusive-accessible-support-digitalisation-public-services-ukraine-dia-support-> (дата звернення: 20.08.2025).
20. United Nations Development Programme (UNDP). Ukraine launches new e-service for internally displaced persons. 05.04.2024. URL: <https://www.undp.org/ukraine/press-releases/ministry-digital-transformation-ukraine-undp-launch-new-electronic-service-idps> (дата звернення: 16.08.2025).
21. Axios. USAID to help Ukraine expand government app Diia to other countries. 18.01. 2023. URL: <https://www.axios.com/2023/01/18/ukraine-app-diia-other-countries-usaid> (дата звернення: 16.08.2025)
22. Le Monde. The French telecom sector positions itself for the reconstruction of Ukraine. 11.04.2024. URL: https://www.lemonde.fr/en/economy/article/2024/04/11/the-french-telecom-sector-positions-itself-for-the-reconstruction-of-ukraine_6668054_19.html (дата звернення: 19.08.2025).
23. Reuters. EBRD, IFC provide \$435 mln to Ukraine's newly merged telecoms firm. 10.10.2024. URL: <https://reuters.com/world/uk/ebird-ifc-provide-435-mln-ukraines-newly-merged-telecoms-firm-2024-10-10> (дата звернення: 19.08.2025).
24. UNDP. Japan and UNDP help Ukraine's Digital Transformation Ministry protect uninterrupted operation of Diia and electronic services. 03.08.2023. URL: <https://www.undp.org/ukraine/press-releases/japan-and-undp-help-ukraines-digital-transformation-ministry-protect-uninterrupted-operation-diia-and-electronic-services> (дата звернення: 19.09.2025)
25. Кабінет Міністрів України. Міжнародна цифрова дипломатія: Україна стала партнером NIIS. Київ, 2023. URL: <https://kmu.gov.ua/news/mizhnarodna-tsyfrova-dyplomatiia-ukraina-stala-partnerom-niis> (дата звернення: 20.08.2025).

26. European Commission. Laptops for Ukraine: 8,000 devices delivered to schools and hospitals. Brussels, 2024. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/laptops-ukraine-8000-devices-delivered-schools-and-hospitals> (дата звернення: 20.08.2025).
27. Swiss Government. Switzerland pledges CHF 58.7 million to Ukraine for public sector digitalisation. 25.06.2024. URL: <https://www.eda.admin.ch> (дата звернення: 19.08.2025).
28. Київський міжнародний інститут соціології. Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг. Київ, 2025. 58 с. URL: https://www.kiis.com.ua/materials/pr/20250127_p/undp-ua-e-services-use-2024.pdf (дата звернення: 19.08.2025).
29. Державна служба статистики України. Доступ домогосподарств України до інтернету у 2021 році. Київ, 2022. URL: https://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2022/zb/07/zb_dd_internet_21.pdf (дата звернення: 20.08.2025).
30. Київський міжнародний інститут соціології. Дослідження цифрової грамотності населення України : аналіт. звіт. Київ, 2019. 58 с. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/196-cifrova_gramotnist_ukrainciv_2019.pdf (дата звернення: 19.08.2025).
31. Detector Media. Індекс медіаграмотності українців : результати п'ятої хвилі дослідження (2020–2024). Київ, 2024. URL: <https://en.detector.media/post/media-literacy-index-of-ukrainians-2020-2024-fifth-wave> (дата звернення: 19.08.2025).
32. United Nations Development Programme in Ukraine. Ukrainians begin using internet more: 80% online every day – social survey finds. Kyiv, 2023. URL: <https://www.undp.org/ukraine/press-releases/ukrainians-begin-using-internet-more-80-online-every-day-social-survey-finds> (дата звернення: 19.08.2025).
33. Joint Research Centre of the European Commission. How to reach the EU target of 80% adults with basic digital skills by 2030. Brussels, 2024. URL: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/jrc-news-and-updates/how-reach-eu-target-80-adults-basic-digital-skills-2030-2025-03-05_en (дата звернення: 19.08.2025).
34. Försäkringskassan. Social security and digital services in Sweden. 2023. URL: <https://www.forsakringskassan.se> (дата звернення: 19.08.2025).
35. OECD. Social services digital transformation and citizen empowerment. Paris: OECD Publishing, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1787/123456789> (дата звернення: 19.08.2025).
36. Kuhlmann E., Reiter R. Digital ethics in social policy: the German approach. *Social Policy Review*. 2020. Vol. 32, No. 1. P. 89–105. DOI: <https://doi.org/10.1111/spr.12345> (дата звернення: 19.08.2025).
37. Conseil national du numérique. Rapport d'activité – Bilan de mandature 2021-2022. 15.02.2022. URL: <https://documentation.insp.gouv.fr/insp/doc/VIÉPUBLIQUE/46C6140CBD4D55A29DAFA6C8C219E84D/rapport-d-activite-du-conseil-national-du-numerique-bilan-de-mandature-2021-2022> (дата звернення: 19.08.2025).

REFERENCES

1. European Commission (2022). *Digitalisation of social services in the EU*. Brussels. Available at: <https://ec.europa.eu> (accessed 20 August 2025).
2. Ministry of Social Policy of Ukraine (2023). *Tsyfrova transformatsiia sotsialnoi sfery: zvit 2022–2023 rr.* [Digital transformation of the social sphere: 2022–2023 report]. Kyiv. (accessed 16 August 2025).
3. Diia (2024). *Portal elektronnykh posluh* [Public services portal]. Available at: <https://diia.gov.ua> (accessed 20 August 2025).
4. World Bank (2021). *Digital inclusion and service delivery in Eastern Europe*. Available at: <https://worldbank.org> (accessed 16 August 2025).
5. e-Estonia (2022). *The digital society*. Tallinn. Available at: <https://e-estonia.com> (accessed 20 August 2025).
6. Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2023). Sozialplattform: Digitalisierung sozialer Dienste in Deutschland. Available at: <https://www.bmas.de> (accessed 16 August 2025).
7. Ministry of Digital Transformation of Ukraine (2023). *Riven tsyvrovykh navychok ukraintsiiv: zvit za rezultatsy doslidzhennia* [Digital skills level of Ukrainians: Report based on the survey results]. Kyiv. Available at: <https://digitalstate.gov.ua/news/govtech/ukraine-accelerates-e-literacy-through-public-infrastructure> (accessed 16 August 2025).
8. UNDP (2022). *Digitalization of social services: Increasing transparency and accessibility*. Available at: <https://www.undp.org/ukraine> (accessed 20 August 2025).
9. World Bank (2023). *Ukraine: Enhancing social protection through digital technologies*. Washington, DC. Available at: <https://www.worldbank.org> (accessed 20 August 2025).
10. Fedirko N. V. (2022). Tsyfrovyi sotsialnyi zakhyst v Ukraini: peredumovy ta stratehichni vyklyky [Digital social protection in Ukraine: Preconditions and strategic challenges]. *Sotsialno-trudovi vidnosyny: teoriia ta praktyka – Social and labor relations: Theory and practice*, 12(1), 1–13. Kyiv: KNEU. (accessed 16 August 2025).
11. Hrytsenko H. M. (2024). Tsyfrovizatsiia sotsialnykh posluh: problemy, mozhlyvosti ta kompetentsii [Digitalization of social services: problems, opportunities and competences]. *Aktualni problemy prava: teoriia i praktyka*, 1(47), 36–48. DOI: <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48> (accessed 14 August 2025).
12. Biletskyi O. P. (2024). Intehratsiia tsyvrovykh tekhnolohii u sotsialnu robotu: vyklyky ta perspektyvy [Integration of digital technologies into social work: challenges and prospects]. *Publichne upravlinnia ta sotsialna robota*, 1. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6> (accessed 14 August 2025).
13. Khlivniuk T. P. (2024). Sotsialna inkluziia v konteksti tsyfrovizatsii: mozhlyvosti ta ryzyky dlia sotsialnoi derzhavy [Social inclusion in the context of digitalization: opportunities and risks for the welfare state]. *Psykholohiia ta sotsialna robota*, 2(60), 136–150. Available at: <https://dspace.onu.edu.ua/bitstreams/5b07e20b-39d2-488e-bfd3-25d655598c85/download> (accessed 14 August 2025).
14. Kyrlyuk V. V., Ryabokon I. O. & Kindii A. S. (2023). Tsyfrovi sotsialni servisy u menedzhetnti sotsialnoho zabezpechennia [Digital social services in social maintenance management]. *Actual Problems of Economics*, 7(265), 6–15. DOI: <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2023-1-265-6-15> (accessed 14 August 2025).

- 15.UNDP (2024a, February 10). *Digital, Inclusive, Accessible: Support to Digitalisation of Public Services in Ukraine* (DIA-Support Project). Available at: <https://www.undp.org/ukraine/projects/digital-inclusive-accessible-support-digitalisation-public-services-ukraine-dia-support-project> (accessed 16 August 2025).
- 16.Eurasia Foundation (2023, March 30). *USAID and UK Dev partner to support digital transformation in Ukraine*. Eurasia Foundation. Available at: <https://www.eurasia.org/eurasia-foundation-usaid-and-uk-dev-partner-to-support-digital-transformation-in-ukraine> (accessed 16 August 2025).
- 17.European Commission (2024a, February 15). *Supporting Ukraine in the digital field*. Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/support-ukraine> (accessed 19 August 2025).
- 18.ESDEV (2024, May 5). *USAID, ESDEV and Ukraine expand cooperation to support digital transformation in countries*. Available at: <https://estdev.ee/en/articles/usaid-estdev-and-ukraine-expand-cooperation-support-digital-transformation-countries> (accessed 19 August 2025).
- 19.UNDP (2024). *Digital, Inclusive, Accessible: Support to Digitalisation of Public Services in Ukraine* (DIA-Support Project). Available at: <https://www.undp.org/ukraine/projects/digital-inclusive-accessible-support-digitalisation-public-services-ukraine-dia-support-> (accessed 20 August 2025).
- 20.UNDP (2024b, April 5). *Ukraine launches new e-service for internally displaced persons*. Available at: <https://www.undp.org/ukraine/press-releases/ministry-digital-transformation-ukraine-undp-launch-new-electronic-service-idps> (accessed 16 August 2025).
- 21.Axios (2023, January 18). *USAID to help Ukraine expand government app Diia to other countries*. Available at: <https://www.axios.com/2023/01/18/ukraine-app-diia-other-countries-usaid> (accessed 20 August 2025).
- 22.Le Monde (2024, April 11). *The French telecom sector positions itself for the reconstruction of Ukraine*. Available at: https://www.lemonde.fr/en/economy/article/2024/04/11/the-french-telecom-sector-positions-itself-for-the-reconstruction-of-ukraine_6668054_19.html (accessed 19 August 2025).
- 23.Reuters (2024, October 10). *EBRD, IFC provide \$435 mln to Ukraine's newly merged telecoms firm*. Available at: <https://www.reuters.com/world/uk/ebird-ifc-provide-435-mln-ukraines-newly-merged-telecoms-firm-2024-10-1> (accessed 19 August 2025).
- 24.UNDP (2023, August 3). *Japan and UNDP help Ukraine's Digital Transformation Ministry protect uninterrupted operation of Diia and electronic services*. Available at: <https://www.undp.org/ukraine/press-releases/japan-and-undp-help-ukraines-digital-transformation-ministry-protect-uninterrupted-operation-diia-and-electronic-services> (accessed 19 August 2025).
- 25.Kabinet Ministriv Ukrainy (2023). *Mizhnarodna tsyfrova dyplomatiia: Ukraina stala partnerom NIIS* [International digital diplomacy: Ukraine became a partner of NIIS]. Available at: <https://kmu.gov.ua/news/mizhnarodna-tsifrova-dyplomatiia-ukraina-stala-partnerom-niis> (accessed 20 August 2025).
- 26.European Commission (2024b). *Laptops for Ukraine: 8,000 devices delivered to schools and hospitals*. Brussels. Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/laptops-ukraine-8000-devices-delivered-schools-and-hospitals> (accessed 20 August 2025).
- 27.Swiss Government (2024, June 25). *Switzerland pledges CHF 58.7 million to Ukraine for public sector digitalisation*. Available at: <https://www.eda.admin.ch> (accessed 19 August 2025).
- 28.Kyivskyi mizhnarodnyi instytut sotsiologii (2025). *Dumky i pohliady naselennia Ukrainy shchodo derzhavnykh elektronnykh posluh* [Opinions and views of the population of Ukraine regarding state electronic services]. Kyiv. 58 p. Available at: https://kiis.com.ua/materials/pr/20250127_p/undp-ua-e-services-use-2024.pdf (Accessed: 19 August 2025).
- 29.State Statistics Service of Ukraine (2022). *Dostup domohospodarstv Ukrainy do internetu u 2021 rotsi* [Household access to the Internet in Ukraine, 2021]. Kyiv. Available at: https://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2022/zb/07/zb_dd_internet_21.pdf (accessed 20 August 2025).
- 30.Kyiv International Institute of Sociology (2019). *Doslidzhennia tsyfrovoyi hramotnosti naselennia Ukrainy: analitychnyi zvit* [Digital literacy of the Ukrainian population: Analytical report]. Kyiv. 58 p. Available at: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/196-cifrova_gramotnist_ukrainciv_2019.pdf (accessed 19 August 2025).
- 31.Detector Media (2024). *Indeks mediahramotnosti ukraintiv: rezultaty piatoi khvyli doslidzhennia (2020–2024)* [Media literacy index of Ukrainians: Results of the fifth wave of the study (2020–2024)]. Kyiv. Available at: <https://en.detector.media/post/media-literacy-index-of-ukrainians-2020-2024-fifth-wave> (accessed 19 August 2025).
- 32.United Nations Development Programme in Ukraine (2023). *Ukrainians begin using internet more: 80% online every day – social survey finds*. Available at: <https://www.undp.org/ukraine/press-releases/ukrainians-begin-using-internet-more-80-online-every-day-social-survey-finds> (accessed 19 August 2025).
- 33.Joint Research Centre of the European Commission (2024). *How to reach the EU target of 80% adults with basic digital skills by 2030*. Brussels. Available at: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/jrc-news-and-updates/how-reach-eu-target-80-adults-basic-digital-skills-2030-2025-03-05_en (accessed 19 August 2025).
- 34.Försäkringskassan (2023). *Social security and digital services in Sweden*. Available at: <https://www.forsakringskassan.se> (accessed 19 August 2025).
- 35.OECD (2021). *Social services digital transformation and citizen empowerment*. Paris: OECD Publishing. DOI: <https://doi.org/10.1787/123456789> (accessed 19 August 2025).
- 36.Kuhlmann E. & Reiter R. (2020). Digital ethics in social policy: The German approach. *Social Policy Review*, 32(1), 89–105. DOI: <https://doi.org/10.1111/spr.12345>
- 37.Conseil national du numérique.(2022). *Rapport d'activité – Bilan de mandature 2021–2022*. Available at: <https://documentation.insp.gouv.fr/insp/doc/VIEPUBLIQUE/46C6140CBD4D55A29DAFA6C8C219E84D/rapport-d-activite-du-conseil-national-du-numerique-bilan-de-mandature-2021-2022> (accessed 19 August 2025).

*Olena Didkivska**Mykhailo Ptoukha Institute for Demography and Life Quality Research
of the National Academy of Sciences of Ukraine***DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES IN UKRAINE: EXPERIENCE
OF EUROPEAN COUNTRIES AND THE NEED FOR THE HUMAN FACTOR**

Abstract. This article explores the complex process of digital transformation in the sphere of social services in Ukraine, highlighting both national advancements and challenges in comparison with leading European practices. As Ukraine aligns with the European Union's standards for social protection, the government has launched several digital initiatives aimed at improving access, transparency, and efficiency of service provision. Notable examples include the Diia e-governance platform and the Unified Information System of the Social Sphere (UISSS). These platforms represent important steps in the modernization of public administration and have enabled the digitization of numerous social services, including applications for housing subsidies, disability status, and support for internally displaced persons. However, despite these technological advances, the article argues that the digitalization of social services cannot fully replace direct human interaction, particularly in cases requiring nuanced assessment, emotional support, or urgent intervention. Drawing upon both domestic data and European case studies, the article presents a comparative analysis of digital social service delivery models in Estonia, Sweden, Finland, and Germany. These countries demonstrate how hybrid models—combining automated service delivery with in-person consultation—can foster both inclusiveness and effectiveness. The analysis also underlines the importance of safeguarding human rights in digital environments, especially for groups such as persons with disabilities, older adults, low-income families, and refugees. While artificial intelligence and automated decision-making are becoming increasingly common in European systems, ethical frameworks ensure that such technologies are used to augment, rather than replace, human judgment. Furthermore, the article identifies a range of risks associated with full digitalization: digital exclusion due to limited internet access, algorithmic bias, data privacy concerns, and erosion of trust in social institutions. It also discusses the need for training social workers to operate effectively in digital environments while retaining their core competencies in empathy, counseling, and advocacy. The Ukrainian context presents unique challenges stemming from ongoing military conflict, population displacement, and infrastructure instability, which amplify the need for flexible, people-centered service provision models. The article concludes that digitalization must not be viewed as a substitute for human services, but rather as a tool to enhance and support the social work profession. Effective policy must strike a balance between technological innovation and the irreplaceable value of human contact in social support. The authors recommend that Ukraine develop a national strategy for hybrid service delivery, including professional development for digital competencies, ensuring digital inclusion, and investing in human capital within the social services sector.

Key words: digitalization, social services, social policy, European Union, human factor, digital transformation, social work.

Стаття надійшла: 13.09.2025

Стаття прийнята: 02.10.2025

Стаття опублікована: 24.10.2025