

УДК 364.07

Венгер Р.О.

асп. НУ «Запорізька політехніка»

ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ УКРАЇНИ

У сучасних умовах цифрова трансформація державного управління охоплює й соціальну сферу, де швидкість, доступність та адресність допомоги впливають на якість життя населення. Для України ця тема особливо актуальна через війнні виклики, мобільність населення, потребу у дистанційному зверненні по підтримку та необхідність оптимізації роботи соціальних служб. Водночас цифровізація має не лише переваги, а й ризики, пов'язані з цифровою нерівністю, доступом до інтернету, рівнем цифрових навичок і довірою громадян до електронних сервісів.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» [3], соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб і сімей, які в них перебувають. У цьому контексті цифровізацію соціальної сфери доцільно розуміти як упровадження цифрових технологій, електронних платформ, інтегрованих реєстрів та онлайн-сервісів у процес надання соціальної підтримки. М. Данилюк, М. Дмитришин і Т. Горан наголошують [1, с. 37], що такі технології підвищують оперативність, прозорість і зручність отримання послуг. О. Дідківська підкреслює, що ефективна цифровізація не повинна витіснити людський чинник, адже саме він забезпечує індивідуалізовану допомогу та підтримку вразливих груп населення [2, с. 18].

Важливим теоретичним підґрунтям для осмислення ризиків цифрової трансформації є концепція цифрової нерівності. Дослідник доводить, що нерівність у доступі до технологій, навичках користування та результатах використання цифрових ресурсів відтворює й поглиблює наявні соціальні нерівності. Тому кількісне зростання електронних сервісів ще не означає автоматичного підвищення доступності соціальної допомоги для всіх категорій громадян. Уразливими залишаються особи похилого віку, люди з інвалідністю, малозабезпечені сім'ї, мешканці сільської місцевості та громадяни з низьким рівнем цифрової грамотності.

Міжнародний досвід засвідчує, що найбільш ефективними є не повністю автоматизовані, а гібридні моделі соціальної підтримки. Сучасні цифрові технології та пов'язані з ними аналітичні інструменти дають змогу спростити виявлення тих, хто потребує допомоги, поліпшити процедури звернення та підвищити якість надання послуг, однак лише за умови належного захисту даних, прозорих процедур і недопущення дискримінаційних практик. Досвід європейських країн, зокрема Естонії, Фінляндії, Швеції та Німеччини, показує, що цифрові рішення мають поєднуватися з можливістю особистої консультації та офлайн-доступу до послуг.

Метою власного дослідження є оцінка рівня цифровізації соціальної сфери України очима громадян, визначення її переваг, недоліків і перспектив на основі користувацького досвіду. Проблема дослідження полягає в тому, що інституційне впровадження цифрових сервісів не завжди збігається з їх фактичною зручністю, доступністю та зрозумілістю для населення. Емпіричний етап передбачає проведення кількісного анонімного анкетного опитування громадян України віком від 16 років, які користувалися або намагалися скористатися цифровими соціальними послугами через вебпортали, застосунки, електронні черги та інші цифрові канали. Опитування планується провести за допомогою розробленої онлайн-платформи для опитування; орієнтовна вибірка – не менше 100 респондентів із різних регіонів України.

У межах дослідження передбачається визначити, наскільки часто громадяни звертаються до соціальних послуг у цифровому форматі, який рівень задоволеності вони демонструють, які переваги вважають найбільш важливими та з якими бар'єрами стикаються під час користування сервісами. Для аналізу результатів буде використано описову статистику, побудову графіків і таблиць, а також контент-аналіз відкритих відповідей. Очікується, що це дасть змогу виявити найтипівіші труднощі: складність інтерфейсу, нестачу цифрових навичок, технічні збої, недостатню поінформованість, недовіру до електронної взаємодії та побоювання щодо захисту персональних даних.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що його результати дадуть змогу сформувати більш об'єктивну картину стану цифровізації соціальної сфери з позиції користувача, виявити критичні точки взаємодії громадянина з цифровими сервісами та розробити рекомендації щодо їх удосконалення. Йдеться про вдосконалення інтерфейсів, спрощення процедур подання звернень, посилення інформаційного супроводу, розвиток цифрової грамотності населення та збереження офлайн-каналів для тих груп, які не можуть повною мірою користуватися онлайн-послугами. Для мене це дослідження стане підґрунтям для поглиблення дисертаційної теми,

підготовки наукових публікацій і формування практично орієнтованих висновків для системи соціального захисту.

Отже, цифровізація соціальної сфери України є перспективним напрямом модернізації соціальної політики, який може забезпечити швидкість, прозорість і зручність надання допомоги. Проте її успіх має вимірюватися не лише кількістю електронних сервісів, а насамперед реальним рівнем доступності, зрозумілості та довіри до них з боку громадян. Саме тому дослідження досвіду цифрових навичок користування онлайн сервісами є важливим інструментом оцінки якості цифрових соціальних послуг і підґрунтям для побудови більш людиноцентричної та інклюзивної моделі соціальної підтримки в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Данилюк М.М., Дмитришин М.В., Горан Т.А. Цифровізація соціальних послуг. *Економіка. Фінанси. Право*. 2023. № 8. С. 36-39.
2. Дідківська О.Г. Цифровізація соціальних послуг в Україні: досвід європейських країн і необхідність людського чинника. *Економіка і управління*. 2025. № 3. С. 17-25.
3. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 01.04.2026).