

Анотація

У кваліфікаційній роботі здійснено дослідження щодо впливу інноваційних процесів на соціальну сферу України. Головна мета дослідження полягала у глибокому вивченні теоретичних засад розвитку інновацій, детальному аналізі їхнього сучасного стану впровадження в Україні та емпіричному дослідженні впливу цифрових технологій на доступність й якість соціальних послуг для різних категорій населення. Для досягнення поставленої мети було використано комплекс методів: загальнонаукові (аналіз нормативно-правових документів, синтез, класифікація, аналіз наукової літератури), а також спеціальні емпіричні методи, зокрема проведення анкетного опитування та напівструктурованих інтерв'ю серед фахівців соціальної сфери та отримувачів послуг.

Ключовим результатом дослідницької роботи стало виявлення так званого «парадоксу інновацій». Це явище проявилось у тому, що впровадження цифрових технологій, таких як портал «Дія» та Єдина інформаційна система соціальної сфери, демонструє значний позитивний ефект для груп населення, які володіють достатнім рівнем технічних знань і доступом до цифрових засобів. Такий ефект виражається у підвищенні рівня доступності завдяки принципу екстериторіальності та можливості отримання послуг у режимі 24/7 та покращенні якості соціальних сервісів включаючи прозорість, зменшення корупційної складової, скорочення кількості помилок. Водночас встановлено, що процес цифровізації несе за собою ризики нерівномірного розподілу цих переваг серед населення [6,11]. Таким чином, було підтверджено існування суттєвого «цифрового розриву» між різними демографічними й соціальними групами [3].

Практична значущість роботи полягає у доведенні того, що цифровізація за поточних умов створює нові бар'єри для найбільш вразливих груп населення 75% осіб віком від 30 років користуються лише офлайн-каналами, поглиблюючи

соціальну нерівність. На основі аналізу розроблено практичні рекомендації, спрямовані на подолання цифрового виключення та впровадження гібридних моделей надання послуг.

Ключові слова: *інноваційні процеси, соціальна сфера, цифровізація, соціальні послуги, цифровий розрив, цифрове виключення, якість соціальних послуг, гібридні моделі надання послуг.*

Abstract

The thesis examines the impact of innovative processes on the social sphere in Ukraine. The main objective of the study was to conduct an in-depth examination of the theoretical foundations of innovation development, a detailed analysis of their current state of implementation in Ukraine, and an empirical study of the impact of digital technologies on the accessibility and quality of social services for different categories of the population. To achieve this goal, a set of methods was used: general scientific methods (analysis of regulatory and legal documents, synthesis, classification, analysis of scientific literature), as well as special empirical methods, in particular, conducting a questionnaire survey and semi-structured interviews among social sector specialists and service recipients.

A key finding of the research was the discovery of the so-called “innovation paradox.” This phenomenon manifested itself in the fact that the introduction of digital technologies, such as the Diya portal and the Unified Information System for the Social Sphere, has had a significant positive effect on population groups with sufficient technical knowledge and access to digital tools. This effect is expressed in increased accessibility thanks to the principle of extraterritoriality and the ability to receive services 24/7, as well as improved quality of social services, including transparency, reduced corruption, and fewer errors. At the same time, it has been established that the process of digitalization carries the risk of uneven distribution of these benefits among

the population. Thus, the existence of a significant “digital divide” between different demographic and social groups has been confirmed.

The practical significance of the work lies in proving that digitalization under current conditions creates new barriers for the most vulnerable groups of the population: 30% of people aged 30 and older use only offline channels, deepening social inequality. Based on the analysis, practical recommendations have been developed to overcome digital exclusion and introduce hybrid service delivery models.

Key words: *innovative processes, social sphere, digitalization, social services, digital divide, digital exclusion, quality of social services, hybrid service delivery models.*

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІННОВАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ ТА ЇХ ВПЛИВ НА СОЦІАЛЬНУ СФЕРУ	10
1.1 Сутність та класифікація інновацій.	10
1.2 Методи оцінки впливу інновацій на соціальні процеси.	14
Висновок до розділу 1	23
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ УКРАЇНИ	25
2.1 Державна політика України щодо підтримки інновацій	25
2.2 Аналіз інноваційної активності в ключових галузях соціальної сфери України	32
2.3 Проблеми та перспективи запровадження інновацій в соціальній сфері	41
Висновок до розділу 2	47
РОЗДІЛ 3 ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ НА ДОСТУПНІСТЬ ТА ЯКІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	49
3.1 Дослідження впливу цифрових інновацій на доступність та якість адміністративних соціальних послуг в Україні	49
3.2 Визначення показників дослідження впливу цифрових інновацій на доступність та якість адміністративних соціальних послуг в Україні	54
Висновок до розділу 3	61
ВИСНОВКИ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	66
ДОДАТКИ	76

ВСТУП

В умовах змін інноваційні процеси, зокрема цифрова трансформація, стали одним із центральних інструментів модернізації. Держава визначила пріоритетний напрямок переходу від патерналістської та реактивної моделі соціального забезпечення до системи, орієнтованої на людину та проактивний підхід. Реалізація масштабних проєктів, таких як портал «Дія» та Єдина інформаційна система соціальної сфери, суттєво змінює механізми управління та надання соціальних послуг [1,21,25].

Актуальність дослідження полягає у тому, що соціальна сфера України наразі переживає період значної трансформації. Цей процес обумовлений як багаторічними структурними реформами, зокрема децентралізацією, так і необхідністю оперативного реагування на безпрецедентні виклики, спричинені спочатку пандемією COVID-19, а пізніше - повномасштабною війною.

Водночас швидкі темпи діджиталізації приносять не лише нові можливості, але й піднімають чимало соціальних ризиків. Виникає ключове питання: чи справді ці інновації підвищують доступність і якість соціальних послуг для всіх верств населення, чи все ж створюють нові перепони? Залишається загроза посилення так званого цифрового розриву, який може відсторонити від цього процесу найбільш вразливі групи населення. До таких належать люди похилого віку, особи з інвалідністю та мешканці сільських територій, які не мають достатнього рівня цифрових навичок або доступу до відповідних технічних засобів.

Дослідження впливу цих інновацій залишається актуальним з огляду на кілька важливих аспектів:

1. Потрібно ретельно оцінити, наскільки цифрові інновації дійсно сприяють підвищенню доступності та якості соціальних послуг для населення, що є їхньою ключовою метою.

2. Важливо виявити та дослідити потенційні негативні наслідки й соціальні ризики, які можуть виникнути, зокрема явище «цифрового розриву» та нові прояви соціального виключення.

3. Особливу увагу слід приділити розробленню науково обґрунтованих рекомендацій для урядових органів, спрямованих на формування збалансованої, гібридної моделі надання соціальних послуг, яка гармонійно поєднуватиме ефективність цифрових технологій із людиноцентричним підходом.

Метою кваліфікаційної роботи є комплексне дослідження впливу інноваційних процесів на доступність і якість соціальних послуг в Україні.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі завдання:

1. Розглянути теоретичні основи дослідження, визначити сутність і класифікацію інновацій, а також систематизувати методи оцінки їхнього впливу на соціальні процеси.

2. Проаналізувати сучасні тенденції впровадження інновацій в Україні, приділяючи увагу державній політиці та рівню інноваційної активності у ключових сферах соціальної діяльності, таких як соціальний захист, охорона здоров'я і освіта.

3. Виявити основні проблеми, бар'єри та перспективи для ефективного впровадження інновацій у соціальну сферу України.

4. Дослідити практичний вплив цифрових інновацій на доступність і якість адміністративних соціальних послуг, використовуючи приклади таких платформ, як «Дія» та ЄІССС [14,15,16,17].

5. Проаналізувати соціальні ризики та бар'єри, пов'язані з явищем «цифрового розриву», на основі досвіду користувачів послуг і фахівців у соціальній сфері.

Об'єкт дослідження зосереджений на інноваційних процесах у соціальній сфері України.

Предмет дослідження охоплює вплив цифрових і організаційних інновацій на доступність та якість соціальних послуг, а також на соціальні ефекти, що виникають у зв'язку з цим.

Для досягнення поставленої мети застосовано комплексний міждисциплінарний підхід, який включає такі методи:

1. Теоретичні методи: проведено аналіз наукової літератури та нормативно-правових актів, щоб визначити концептуальну основу дослідження.

2. Емпіричні методи:

- Кількісний підхід: реалізовано стандартизоване анкетне опитування отримувачів соціальних послуг для оцінки рівня задоволеності, витрат часу та способів доступу до послуг.

- Якісний підхід: проведено напівструктуровані інтерв'ю з працівниками соціальної сфери, включно з представниками Пенсійного фонду та центрів надання соціальних послуг. Це дозволило виявити бар'єри, практичні аспекти та проблеми, що виникають під час роботи з новими цифровими системами.

3. Методи аналізу даних включають статистичний аналіз отриманих кількісних показників розрахунок частот і середніх величин за допомогою MS Excel.

Практичне значення: Дослідження виявляє «парадокс інновацій» - коли цифровізація, покликана інтегрувати, на практиці створює нові бар'єри для найвразливіших груп. Практична цінність роботи полягає у розробці рекомендацій щодо впровадження гібридної моделі надання послуг, яка збалансує цифрові сервіси та фізичну допомогу («цифрові асистенти»), що сприятиме подоланню «цифрового розриву» та зменшенню соціальної нерівності.

Апробація результатів дослідження. За результатами дослідження підготовлено тези на тему «Вплив запровадження в Україні інноваційних процесів на соціальну сферу», представлені на Міжнародній науково-практичній

конференції «INTEGRATIVE SCIENCE, TECHNOLOGY AND CULTURAL DEVELOPMENT» 17-19 листопада 2025 року, м. Париж, Франція.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається з анотації, вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаної літератури та додатків. Основний зміст викладено на 65 сторінках друкованого тексту. Кваліфікаційна робота містить 4 рисунків. Список використаних джерел нараховує 72 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІННОВАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ ТА ЇХ ВПЛИВ НА СОЦІАЛЬНУ СФЕРУ

1.1. Сутність та класифікація інновацій

Поняття інновації є ключовим елементом у цьому дослідженні, адже саме воно становить основу аналізу трансформаційних процесів у соціальній сфері. Перш ніж перейти до оцінки його впливу, надзвичайно важливо розкрити сутність самого терміна. У науковій літературі існує широкий спектр підходів до тлумачення інновацій, що відображає їхню складність і багатогранність. Цей розділ зосереджений на вивченні етимології та основних наукових визначень інновацій, що дозволить закласти базу для подальшого визначення особливостей соціальних інновацій [38,53,54].

У перекладі з англійської, innovation -нововведення, новаторство, новація. За радянських часів поняття «інновація» називали науково-технічний прогрес, науково-технічна революція.

Інновацією називають ідею, новітній продукт в галузі техніки, технології, організації праці, управління, а також в інших сферах наукової та соціальної діяльності, засноване на використанні досягнень науки та передового досвіду, є кінцевим результатом інноваційної діяльності [25,36,37,49].

Австрійський і американський економіст, політолог та соціолог Шумпетер Й. інтерпретує інновацію як зміну з метою впровадження і використання нових видів споживчих товарів, нових виробничих і транспортних засобів, ринків і форм організації в промисловості [70].

Науковці Харин А.А. та Коленський І.Л. вважають що інновація це особлива культурна цінність – матеріальна чи нематеріальна, яка в даний час та в даному місці сприймається людьми як нова [63].

Доктор економічних наук та професор Ю.В. Яковець дає визначання інновації як внесення в різноманітні види людської діяльності нових елементів (видів, способів), що підвищують результативність ідеї [67].

Угорський економіст Б. Санто писав що інновація це суспільно-техніко-економічний процес, який через практичне використання ідей та винаходів приводить до створення кращих за своїми якостями виробів, технологій та дає прибуток [51].

Американський маркетолог, економіст і професор Ф. Котлер вважав що інновація це ідея, товар або технологія, запущені в масове виробництво і представлені на ринку, які споживач сприймає як абсолютно нові або володіють деякими унікальними властивостями [71].

Науковці визначають інновацію як дію, свіжу ідею, перетворення, впровадження, комплекс заходів, об'єкт, процес, освоєння нової продукції та результат.

Соціальні інновації - це нові ідеї, продукти, послуги або моделі, які одночасно задовольняють соціальні потреби та створюють нові соціальні відносини та співпрацю. Вони відрізняються від комерційних інновацій тим, що їхня основна мета - це не отримання прибутку, а покращення життя людей і вирішення суспільних проблем, таких як бідність, безробіття, нерівність, доступ до освіти та охорони здоров'я [25,55,69].

Інновації в соціальній роботі відрізняються від технологічних та економічних тим, що зосереджуються на покращенні соціальних відносин, процесів та результатів для вирішення суспільних проблем, а не на матеріальних продуктах чи прибутку. Вони проявляються у вигляді нових методик, програм, форм взаємодії та організаційних структур, які допомагають ефективніше взаємодіяти з людьми та громадами, а не створювати нові товари чи технічні засоби.

Основні відмінності інновації в соціальній роботі від технологічних та економічних:

1. Об'єктом інновації є:

- У технологічних інноваціях це нові технології, матеріали, обладнання, програмне забезпечення, методи виробництва.
- У економічних інноваціях це нові продукти, послуги, ринки, а також методи комерціалізації та отримання прибутку.
- У соціальних інноваціях це нові підходи до роботи з людьми, зміни в соціальних структурах, покращення взаємодії між різними групами, нові форми соціальної підтримки та допомоги.

2. Метою даних інновацій є:

- У технологічних інноваціях це збільшення продуктивності, покращення якості, створення нових технічних рішень.
- У економічних інноваціях це збільшення прибутку, створення нових ринків, підвищення конкурентоспроможності.
- У соціальних інноваціях це вирішення соціальних проблем, покращення якості життя певних верств населення, посилення соціальної інтеграції, створення більш справедливого та гуманного суспільства.

3. Формами прояву у інноваціях:

- У технологічних інноваціях це нові пристрої, виробничі процеси, інструменти.
- У економічних інноваціях це нові бізнес-моделі, продуктові лінійки, маркетингові стратегії.
- У соціальних інноваціях це нові методики, запровадження арт-терапії для дітей з особливими потребами, або використання технік ненасильницького спілкування для врегулювання конфліктів у громаді. Нові програми, розробка програм для підтримки безробітних, створення центрів

соціальної допомоги для людей похилого віку, запровадження програм профілактики домашнього насильства.

Соціальні інновації спрямовані на створення значущих змін у системі суспільних відносин і процесів, що сприяють формуванню гармонійного та більш справедливого соціального середовища. Їхня основна мета полягає у вирішенні актуальних проблем суспільства, а також у стимулюванні розвитку людського потенціалу, який відіграє ключову роль у забезпеченні сталого прогресу [55]. На відміну від технологічних або економічних інновацій, які здебільшого орієнтовані на модернізацію матеріальних ресурсів, удосконалення механізмів економічного управління чи оптимізацію фінансових показників, соціальні інновації розглядають глибинні аспекти людського життя. Вони приділяють особливу увагу питанням соціальної інтеграції, досягненню рівності можливостей для кожного індивіда та створенню умов, які забезпечують добробут різних верств населення. У цьому контексті такі інновації стають важливим інструментом для побудови суспільства, де всі члени спільноти можуть розкривати свої здібності та брати активну участь у спільному розвитку. Соціальні інновації можна класифікувати за сферою застосування, за ступенем новизни та джерелом походження. В свою чергу сферу застосування можна поділити на:

1. Соціальні інновації, вони зосереджені на зміні соціальних відносин, норм, практик.
2. Організаційно-управлінські інновації, вони стосуються нових підходів до управління, структури організацій [49].
3. Технологічні інновації: використання нових технологій у соціальній роботі.

За ступенем новизни можна поділити на:

1. Радикальні інновації, вони повністю змінюють підхід до вирішення проблеми.

2. Інкрементальні інновації, вони удосконалюють існуючі методи.

За джерелом походження можна поділити на:

1. «Зверху», вони ініційовані державними органами, міжнародними фондами.
2. «Знизу», вони ініційовані безпосередньо соціальними працівниками або громадами.

Інновація є безперервним циклом, який охоплює створення ідеї, її розробку, впровадження в практичну діяльність та подальше оцінювання результатів. У контексті соціальної роботи це означає постійний пошук новаторських рішень, спрямованих на ефективніше реагування на динамічні виклики суспільства. Варто підкреслити, що інновації у цій галузі не обмежуються лише технологічними покращеннями. Вони охоплюють запровадження нових методів, підходів до роботи, організаційних моделей та форм співпраці, орієнтованих на підвищення якості й результативності соціальних послуг [3,7,20].

Класифікація інновацій за різними критеріями дозволяє глибше досліджувати їхній вплив на всі аспекти діяльності. Це відкриває перспективи не тільки для аналізу, а й для прогнозування наслідків упровадження нових ініціатив у соціальній сфері. Соціальний працівник одночасно виконує роль виконавця і стає агентом змін, здатним ініціювати прогресивні рішення. Знання сутності інноваційного процесу та його ключових принципів дає змогу фахівцю ефективно долати перешкоди і сприяти конструктивним перетворенням у суспільстві.

1.2. Методи оцінки впливу інновацій на соціальні процеси.

Оцінка соціального впливу має ключове значення, адже вона допомагає визначити, наскільки успішно досягнуто поставлених цілей, виявити можливі непрогнозовані наслідки й розробити стратегії для ефективного масштабування успішних ініціатив. У разі відсутності такого аналізу неможливо зрозуміти, чи

спрямовані зусилля приносять реальну користь або, навпаки, створюють непередбачену шкоду.

Оцінка соціального впливу відіграє вирішальну роль у визначенні того, наскільки успішно вдалося досягти поставлених цілей проекту. За допомогою збору та аналізу даних можна як кількісно, так і якісно оцінити, яким чином проект вплинув на життя людей чи розвиток громади. Наприклад, якщо основною метою було скорочення рівня безробіття, такі оцінки дозволяють з'ясувати, скільки осіб отримали роботу та наскільки тривалим є цей ефект. Без чітких вимірювань успіх проекту залишатиметься лише здогадкою, а не підтвердженою реальністю.

Будь-яка ініціатива має потенціал як для позитивних, так і для негативних наслідків, які часто не передбачаються заздалегідь. Проведення оцінки соціального впливу покликане допомогти виявити ці неплановані явища та ризики. Наприклад, запровадження освітнього проекту, що має на меті підвищення якості знань, може ненавмисно поглибити соціальну нерівність, якщо доступ до нього обмежується лише певними верствами суспільства. Своєчасне виявлення таких проблем дозволяє адаптувати стратегію реалізації й зменшити ймовірний негативний ефект [55,69].

Оцінювання є ключовим інструментом для розуміння того, які аспекти проекту працюють найкраще, а також для визначення можливостей їх масштабування чи повторення. Завдяки аналізу даних можна точно визначити найбільш дієві підходи та ресурси. Якщо проект успішно функціонував у невеликій спільноті, результат оцінювання дозволить встановити, які саме складові забезпечили цей успіх, що відкриває шлях до ефективного розширення його дії на ширшу аудиторію. Це сприяє раціональному використанню ресурсів, дозволяючи уникнути вкладень у неефективні ініціативи та зосередити увагу на тих, які приносять реальну користь.

Оцінювання ефективності та результативності програм і послуг у соціальній сфері має ключове значення, оскільки дозволяє визначити успішність реалізації ініціатив та ступінь досягнення поставлених цілей. З цією метою застосовуються три основні підходи: кількісний, якісний і комплексний

Кількісні методи, що активно використовуються в соціальній роботі, відкривають можливості для ґрунтовного аналізу ефективності різноманітних програм та інтервенцій, базуючись на числових і статистичних даних. Завдяки цим інструментам стає можливим точніше оцінити вплив соціальних ініціатив на окремі групи чи суспільство в цілому, систематично відстежувати динаміку змін, а також виявляти закономірності в структурах великих обсягів інформації. Такі підходи сприяють прийняттю більш обґрунтованих рішень і створенню програм, адаптованих до реальних потреб населення.

Соціологічні опитування та анкетування становлять ключовий інструмент для отримання первинної інформації про зміни в поведінці, ставленні та рівні задоволеності життям. Ці методи зазвичай використовуються для фіксації початкових показників до впровадження соціальних інновацій і оцінки результатів після їх реалізації.

Статистичний аналіз є потужним інструментом, що дозволяє опрацювати наявні дані з метою виявлення важливих звязків, закономірностей і кореляцій між різними показниками. Наприклад, аналіз статистики користування соціальними послугами через інтернет у порівнянні з активністю відвідування центрів надання таких послуг може надати цінну інформацію про ефективність і популярність кожного з каналів серед певних груп населення. Зокрема, якщо виявиться, що люди старшого віку частіше звертаються до центрів особисто, а молодше покоління надає перевагу онлайн-сервісам, це створює підґрунтя для розробки стратегічного плану, який оптимізує функціонування обох напрямків. Такий аналіз дозволить визначити, які види послуг користуються найбільшим попитом серед користувачів інтернету, а які залишаються затребуваними для отримання

під час особистого візиту. В результаті управлінці та соціальні установи матимуть змогу краще розуміти потреби громадян і відповідно адаптувати свої пропозиції [49]. Додатково, регіональний рівень використання онлайн-послуг може стати показником доступності цифрового середовища. Якщо в певній місцевості спостерігається низький попит на використання послуг через інтернет, це може свідчити про технічні проблеми, такі як обмежений доступ до високошвидкісного з'єднання або недостатній рівень цифрової грамотності населення. У свою чергу, низька частота відвідувань офлайн-центрів може бути сигналом про їх незручне розташування або графік роботи, який не відповідає потребам громади. Проведення дослідження також дозволить оцінити вплив цифровізації на загальний рівень користування соціальними послугами. Наприклад, якщо впровадження онлайн-сервісів супроводжується збільшенням кількості звернень громадян до державних установ, це стане підтвердженням позитивних результатів від процесу диджиталізації. Таким чином, подібний аналіз сприятиме розробці більш орієнтованих на користувача рішень і допоможе ефективно розподілити ресурси між онлайн- та офлайн-послугами для задоволення актуальних потреб населення [6] .

Аналіз великих даних відкриває унікальну можливість не лише моніторити, але й детально досліджувати величезні масиви інформації, які постійно генеруються різноманітними джерелами. Джерелами таких даних можуть бути мобільні пристрої, соціальні мережі, інтерактивні платформи чи навіть сенсори в сучасній інфраструктурі [29]. Завдяки цьому підходу можна в режимі реального часу відстежувати соціальні тенденції, виявляти зміни в поведінці людей або аналізувати вплив зовнішніх факторів на життя спільнот. Наприклад, шляхом аналізу динаміки активності в соціальних мережах стає можливим виявлення механізмів поширення нових ідей чи оцінка рівня мобільності населення в умовах надзвичайних ситуацій, таких як природні катастрофи чи економічні кризи. Ці результати слугують важливим орієнтиром

для соціальних працівників, дозволяючи їм оперативно визначати пріоритети та ефективно реагувати на актуальні проблеми громади.

Якісні методи оцінки є цінними інструментами, що дозволяють зрозуміти не лише те, що відбувається, але й причини цих явищ. Вони дають змогу глибше зануритися у досвід, почуття та сприйняття людей, які взаємодіють із певною інновацією. На відміну від кількісних підходів, орієнтованих на цифри та статистичні дані, якісні методи забезпечують збирання докладної інформації, яка часто розкриває приховані або малопомітні аспекти процесів і явищ.

Фокус-групи являють собою формат групового обговорення, в якому невелика група людей спільно аналізує певну тему, продукт чи інновацію під керівництвом модератора. Основна мета таких сесій - отримати широкий спектр думок, ідей та досвіду учасників, які можуть стати цінним джерелом для подальших висновків і рішень.

Переваги даного методу:

- Глибока аналітика: Завдяки взаємодії учасників у дискусії часто виникають несподівані інсайти. Групова динаміка дозволяє глибше зрозуміти колективні настрої, уявлення та емоції, які важко отримати через індивідуальні опитування.
- Висока ефективність: Такий формат збирання даних дозволяє отримати якісну інформацію від кількох людей за один раз, що є економічно вигідним порівняно з організацією великої кількості індивідуальних інтерв'ю.
- Виявлення прихованих аспектів: Колективні обговорення можуть виявити непередбачувані сильні та слабкі сторони продукту чи ідеї, які часто залишаються поза увагою на стадії планування.

Такий підхід особливо корисний на початковому етапі досліджень для оцінки загального ставлення до концепту або ж на етапі вивчення вже існуючого проекту з метою збору відгуків кінцевих користувачів.

Глибинні інтерв'ю являють собою індивідуальні бесіди, які можуть бути структурованими або напівструктурованими, проводяться між дослідником та

окремим учасником. Цей підхід дозволяє детально дослідити особистий досвід, мотивацію та емоційний стан людини.

Основні переваги:

- Глибоке занурення в тему: Формат «один на один» забезпечує можливість ретельного дослідження, уточнення положень та виявлення деталей, що часто залишаються прихованими в групових дискусіях.
- Забезпечення конфіденційності: Учасники почуваються більш комфортно, коли обговорюють чутливі або суто особисті аспекти.
- Аналіз унікального досвіду: Метод є особливо цінним у вивченні досвіду окремих категорій учасників з винятковою експертизою або особливим життєвим шляхом, наприклад, волонтерів, які працюють із новітніми платформами, або літніх людей, що засвоюють сучасні технології.

Глибинні інтерв'ю доцільно використовувати в ситуаціях, де потрібно дослідити складні теми, особистісні питання або отримати детальне бачення конкретного життєвого досвіду окремої людини.

Метод кейс-стаді передбачає ґрунтовний, всебічний аналіз одного чи кількох конкретних прикладів. Це може бути стартап, соціальна ініціатива, організація або навіть окрема особистість.

Переваги кейс-стаді:

- Комплексність підходу: Метод дозволяє дослідити інновацію в її природному середовищі, враховуючи соціальні, економічні та політичні чинники, які впливають на результативність - будь то успіх чи поразка.
- Багатошаровий аналіз: Завдяки використанню різноманітних джерел інформації, таких як інтерв'ю, документи чи спостереження, можна створити об'ємну картину явища. Наприклад, аналіз впливу стартапу на громаду може включати опитування його засновників, користувачів продукту та місцевих чиновників.

- Освітній потенціал: Кейс-стаді часто є основою для створення навчальних матеріалів, ілюстрації кращих практик або демонстрації успішних рішень.

Цей метод оптимальний у ситуаціях, де необхідно глибше зрозуміти складну соціальну проблему чи інновацію, а також оцінити її практичний вплив на реальне життя.

Комплексні підходи відіграють вирішальну роль у здійсненні всебічної оцінки соціального впливу інновацій, оскільки вони надають можливість інтегрувати кількісні й якісні методи дослідження, що сприяє глибшому й більш різносторонньому аналізу. Завдяки такій інтеграції стає можливим не просто розглядати інновацію як окремий і самодостатній об'єкт, але й розуміти її як невід'ємний елемент складної і взаємопов'язаної системи, яка охоплює економічні, соціальні та культурні аспекти суспільства.

Теорія змін являє собою комплексну модель, яка розроблена для детального опису, аналізу та графічного представлення того, яким чином і з якої причини певна інновація, її діяльність, залучені ресурси та застосовані методи спроможні привести до досягнення бажаних довгострокових результатів. Ця концепція є потужним інструментом, що дозволяє глибше зрозуміти взаємозв'язки між короткостроковими діями та їхнім кінцевим впливом на соціальний, економічний або інший рівень. Підхід починається з чіткого формулювання бажаного кінцевого результату, після чого методично аналізуються й окреслюються необхідні проміжні етапи та умови, які слугують фундаментом для поступового досягнення цієї мети [7].

Основні переваги використання теорії змін:

- Візуалізація: Застосування моделі надає можливість усім зацікавленим сторонам проекту отримати ясне уявлення про логіку його реалізації, виділяючи причинно-наслідкові зв'язки та пояснюючи, як конкретні заходи сприяють досягненню мети.

- **Планування:** Теорія змін підтримує структурування процесів за допомогою визначення важливих індикаторів для моніторингу та оцінки виконання на кожному з етапів. Такий підхід значно спрощує відстеження прогресу і забезпечує адресність коригуючих дій у разі відхилення від плану. **Комунікація:** Завдяки чітко визначеним крокам і прозоро викладеній логіці проекту, модель сприяє ефективнішому внутрішньому обговоренню та узгодженню цілей серед членів команди. Також вона покращує якість взаємодії з партнерами та зацікавленими сторонами, роблячи процес співпраці більш зрозумілим та цілеспрямованим.

Отже, теорія змін є незамінним інструментом для стратегічного управління, оскільки дозволяє не тільки планувати дії та ресурси на базі доказової логіки, а й ефективно координувати спільні зусилля задля досягнення стійкого позитивного результату [49].

Багатокритеріальний аналіз -це підхід, який дозволяє комплексно оцінити вплив інновації, спираючись на кілька критеріїв одночасно. Він враховує не лише економічні показники, а й соціальні, екологічні та інші значущі аспекти. Такий метод особливо актуальний для соціальних інновацій, де фінансова вигода не є єдиною чи головною метою.

Ключові переваги:

- **Комплексність оцінки.** Забезпечує можливість врахування різних, часто суперечливих, цілей. Наприклад, при оцінюванні нової технології можна одночасно проаналізувати її економічну ефективність, екологічний вплив та здатність створювати нові робочі місця.
- **Гнучкість.** Критерії оцінювання та їх вагомість легко адаптуються до специфіки проекту, враховуючи його контекст та пріоритети.
- **Обґрунтованість рішень.** Допомагає ухвалювати зважені рішення, забезпечуючи всебічне врахування всіх аспектів впливу. Це особливо корисно у ситуаціях, де необхідно брати до уваги різноманіття цінностей.

Оцінка впливу на сталий розвиток представляє собою складний і багатогранний інструмент, розроблений для аналізу того, наскільки певна інновація сприяє реалізації цілей сталого розвитку, визначених Організацією Об'єднаних Націй. Цей методологічний підхід дозволяє глибше зрозуміти масштаб і характер впливу інновацій на ключові аспекти глобальних викликів, таких як боротьба з бідністю, подолання нерівності, покращення стану здоров'я населення, підвищення рівня освіти, а також мінімізація негативних наслідків кліматичних змін [22,69].

Основними перевагами використання оцінки впливу на сталий розвиток є наступні аспекти:

- Глобальний контекст: Даний інструмент допомагає забезпечити взаємозв'язок між локальними ініціативами та загальними цілями, спрямованими на створення стійкішого майбутнього. Таким чином, будь-яка новація може бути адаптована до актуальних потреб світової спільноти.
- Соціальна відповідальність: За допомогою цього підходу особливо акцентується внесок проектів в усунення нагальних соціальних і екологічних проблем. Це сприяє посиленню значущості діяльності організацій у контексті глобальної стійкості.
- Стандартизація: Використання Цілей сталого розвитку як базового критерію створює можливість систематичного порівняння ефективності різних проектів. Такий уніфікований підхід забезпечує прозорість процесу та робить його доступним для аналізу на міжнародному рівні [21].

Ця система оцінювання є важливим елементом формування стратегії для організацій, що прагнуть досягти довгострокового позитивного впливу не лише на місцевий рівень, але й на глобальні процеси розвитку.

Інтегровані підходи роблять оцінку впливу інновацій не просто механічним процесом, а стратегічним інструментом навчання [58]. Вони дозволяють

коригувати проекти в процесі реалізації, залучати зацікавлені сторони та максимізувати позитивний вплив на суспільство.

Інновації впливають на соціальні процеси, створюючи складну і багатогранну систему, яка вимагає глибокого аналізу та комплексного підходу. Оскільки універсального методу оцінки не існує, для отримання повної картини необхідно комбінувати кількісні та якісні дослідницькі підходи. Їхній синтез дозволяє не лише оцінювати масштаби змін за допомогою статистичних даних, опитувань та економічних показників, але й занурюватися в сутність процесів, фіксувати людське сприйняття та виявляти неочікувані наслідки завдяки інтерв'ю, фокус-групам або тематичним дослідженням. Для успішного оцінювання впливу інновацій важливо забезпечити систематичність, всеохоплюючий підхід та безперервність аналізу, охоплюючи всі стадії розвитку - від задуму до довготривалих результатів. Використання різноманітних інструментів дослідження дає змогу не просто фіксувати факт впливу, але й розкривати його механізми, що є критично важливим для спрямування інноваційних ідей на реалізацію позитивних соціальних змін.

Висновок до першого розділу

Виходячи з результатів проведеного теоретичного аналізу, були сформульовані наступні ключові висновки, які забезпечили основу для подальшого дослідження:

По-перше, уточнено сутність та детально структуровано класифікацію інновацій у межах соціального контексту. Результати аналізу дали змогу дійти висновку, що основним предметом розгляду в даній роботі мають стати саме соціальні інновації, оскільки вони є найбільш значущими для обраного предмету дослідження. Було виокремлено їхні принципові відмінності від інших форм інновацій, таких як технологічні чи економічні. Ці відмінності полягають у тому, що ключовим аспектом соціальних інновацій є пріоритетність досягнення

суспільного добробуту, тоді як технології, економічні рішення та інші інструменти виступають другорядними засобами. Завдяки систематизації існуючих підходів різних науковців, вдалося створити двовимірну класифікацію соціальних інновацій. Вона базується на таких критеріях, як сфера їх застосування та джерела походження, що забезпечує більш чітке розмежування й формує базис для подальшого прикладного аналізу.

По-друге, було обґрунтовано вибір методологічного підходу для оцінки впливу соціальних інновацій. Проведений огляд наявних методів оцінювання продемонстрував, що як кількісні, так і якісні підходи, кожен окремо, мають свої суттєві обмеження. Зокрема, кількісні методи нерідко нехтують людським фактором і суб'єктивними аспектами соціальної сфери, що може спотворювати результати. Водночас якісні підходи хоч і здатні враховувати ширший спектр показників, але часто виявляються важкими для масштабування й порівняльного аналізу. Ці недоліки підштовхнули до висновку про доцільність використання комплексних методів, які поєднують переваги обох вказаних підходів і забезпечують більш точну оцінку багаторівневого та багатофакторного впливу соціальних інновацій.

Таким чином, результати теоретичного аналізу дозволили не лише визначити понятійно-методологічну базу дослідження з фокусом на специфіку соціальних інновацій, але й обґрунтувати необхідність застосування системного й інтегрованого підходу до їх оцінки. Цей підхід був покладений в основу методології, яка буде детально реалізована у наступній, емпіричній частині роботи.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ УКРАЇНИ

2.1 Державна політика України щодо підтримки інновацій

Сучасний стан соціальної сфери України формується під впливом двох ключових чинників: тривалих структурних реформ, серед яких децентралізація, медична та освітня реформи, а також повномасштабної військової агресії з боку Російської Федерації. Ці обставини створили безпрецедентний тиск на систему соціального захисту, водночас стимулюючи появу і впровадження системних соціальних інновацій [43,56,57]. У цьому контексті інновації стрімко набувають нового значення: це не лише застосування сучасних технологій, а насамперед суттєва трансформація моделі соціальної допомоги - від патерналістської, реактивної та розпорошеної до людиноорієнтованої, проактивної та інтегрованої. Головна мета таких перетворень полягає у зміцненні стійкості суспільства, покращенні адресності та ефективності соціальної підтримки в умовах масштабної гуманітарної кризи [8].

Інноваційні процеси в соціальній сфері України мають чітку законодавчу основу, яка формувалася протягом останнього десятиліття.

1. Закон України «Про соціальні послуги» 2019 року став вагомим кроком у реформуванні системи соціальної підтримки, запровадивши перехід від традиційної допомоги до надання повноцінних соціальних послуг, орієнтованих на індивідуальні потреби кожної людини [44]. Документ встановив основи для диверсифікації постачальників послуг, включаючи державні, комунальні й недержавні організації. Також було введено стандартизацію послуг і механізм соціального замовлення з державним фінансуванням, що істотно сприяло розвитку інновацій у недержавному секторі [61,64].

2. Реформа децентралізації стала однією з найбільш значущих структурних змін, що охопили передачу повноважень і фінансових ресурсів на рівень територіальних громад [61]. Це дало громадам пряму відповідальність за організацію соціальної роботи, що, у свою чергу, стимулювало пошук місцевих інноваційних рішень, адаптованих до їхніх особливостей. Наприклад, були створені власні центри надання соціальних послуг, а також впроваджено унікальні для невеликих міст мобільні сервіси [8,27,43].

3. Стратегія цифрового розвитку зосереджена на створенні єдиних електронних реєстрів та систем, що стало ключовим пріоритетом. Такий підхід відкриває можливість перейти від реактивної моделі надання послуг, яка функціонувала на основі звернень громадян, до проактивної. У новій моделі система сама визначає потреби людей і пропонує необхідну допомогу.

4. Створення нових інституцій, зокрема Міністерства у справах ветеранів та Національної соціальної сервісної служби, спрямоване на впровадження інноваційних підходів до реінтеграції та забезпечення високої якості надання послуг.

Сучасні соціальні інновації в Україні можна поділити на технологічні так звані цифрові та організаційно-процесуальні.

Цифрова трансформація є найбільш помітною та масштабованою інновацією, що підвищує доступність послуг [21].

1. Єдина інформаційна система соціальної сфери виступає основоположним інструментом для оптимізації процесів у цій галузі. Її інтеграція покликана усунути проблему розпорошення даних, які раніше зберігалися в окремих реєстрах різних відомств. Ця система не лише автоматизує процес призначення соціальної допомоги, але й сприяє перевірці отримувачів, мінімізує ризики шахрайства та забезпечує цільове надання підтримки [1,40].

2. Електронні сервіси через платформу «Дія» стали справжнім проривом у кризовому реагуванні[42]. Завдяки їм можна швидко оформити статус

внутрішньо переміщеної особи, отримати допомогу від міжнародних організацій, таких як ЮНІСЕФ чи ООН, а також зареєструвати інформацію про пошкоджене майно через сервіс «Відновлення». У періоди найбільшого навантаження ці інструменти дали змогу обробляти мільйони запитів без необхідності особистої присутності, що значно спростило доступ до підтримки [9].

3. Соціальна громада - інноваційне цифрове рішення, створене для автоматизації обліку та призначення соціальних виплат на локальному рівні. Система забезпечує інтеграцію з центральними реєстрами, спрощуючи взаємодію та підвищуючи ефективність роботи громад..

Потреба у психосоціальній підтримці зростає на порядок, що стимулювало швидке впровадження нових моделей.

1. Програма «Ти як?» представляє собою системне та проактивне нововведення. Вона не тільки формує розгалужену мережу послуг, але й активно сприяє зменшенню стигматизації у питаннях звернення за психологічною підтримкою, що має значний вплив на соціально-культурний розвиток [4,46].

2. Інноваційний підхід. Інтеграція послуг з підтримки ментального здоров'я у систему первинної медичної допомоги та освіти, що гарантує їхню максимально широку доступність.

3. Інноваційні підходи до реабілітації ветеранів набувають все більшого поширення. Застосовується мультидисциплінарний метод, який гармонійно поєднує фізичну, психологічну, соціальну та професійну реабілітацію, забезпечуючи комплексний і всебічний процес відновлення. Серед ключових нововведень виділяються використання передових технологій у сфері протезування, зокрема біонічних протезів, а також активне розширення мережі центрів ментального здоров'я для підтримки ветеранів.

4. Тренінги з кризових комунікацій і навичок надання першої психологічної допомоги. Це масштабний навчальний проект, спрямований на підготовку

нефахівців, що дає змогу оперативно збільшити кількість людей, здатних забезпечити підтримку в екстремальних ситуаціях.

Децентралізація стала потужним стимулом для впровадження інновацій, зосереджених на потребах клієнтів і врахуванні особливостей їхнього місцевого середовища[8,43].

1. Мобільні бригади та виїзні послуги. Ці нововведення зосереджені на подоланні географічних перешкод та мінімізації безпекових ризиків. Їх функціональність виходить за рамки доставки гуманітарної допомоги -вони надають цілий спектр підтримки: юридичні консультації, психологічну допомогу, оцінювання необхідних ресурсів. У регіонах, що зазнали деокупації, ці послуги становлять єдиний ефективний спосіб надання допомоги [41].

2. Розвиток патронату та сімейних форм виховання. У сфері захисту прав дітей головна мета інноваційного курсу полягає в процесі деінституалізації, що означає відмову від системи інтернатів. Натхненні соціальними змінами інструменти, такі як патронатні сім'ї, забезпечують тимчасове виховання дітей у складних життєвих обставинах. Це соціально-організаційний підхід, який дозволяє створити для дитини сприятливе сімейне середовище [39].

Ця тенденція демонструє, як децентралізація відкриває нові можливості для адаптивних і дієвих рішень, орієнтованих на місцевий контекст і потреби людей [8,43].

Інноваційна екосистема в соціальній сфері України характеризується високою динамічністю та взаємозалежністю.

Громадські організації та волонтерські ініціативи традиційно вирізняються гнучкістю та оперативністю у реагуванні на нові виклики. Саме вони нерідко стають першопрохідцями в розробці інноваційних моделей, які згодом підхоплюються та підтримуються на державному рівні.

1. Кризові центри і шелтери. Багато прогресивних підходів у роботі з постраждалими від домашнього насильства або війни, як-от інтегровані центри

допомоги «ЯМаріуполь», спершу були ініційовані громадськими організаціями та волонтерами. Пізніше ці моделі отримали державне фінансування чи офіційну підтримку [25,61,64].

2. Адвокація та стандартизація. Громадські організації беруть активну участь у процесах створення стандартів для нових видів послуг, забезпечуючи їх високу якість та відповідність європейським практикам..

Міжнародна підтримка відіграє ключову роль як ресурс для розвитку інновацій.

1. Технічна допомога. Завдяки співпраці зі Світовим банком, USAID, Європейським Союзом та іншими міжнародними партнерами здійснюється фінансування розробки та впровадження важливих цифрових систем, наприклад, ЄІССС [14,15,16,19]. Це сприяє інтеграції передових світових ІТ-рішень для вирішення актуальних завдань.

2. Прямі фінансові інновації. Реалізація пілотних проєктів на кшталт кеш-допомоги для внутрішньо переміщених осіб, яку забезпечують ООН та інші організації через українські банки й платформу «Дія», демонструє ефективність нового підходу до гуманітарної допомоги. Цей метод значно знижує ризики корупції порівняно з натуральною допомогою та підтверджує свою результативність у складних умовах [42,65].

Соціальне підприємництво набуває дедалі більшого значення як бізнес, що ставить на перший план чітко визначену соціальну місію. Такі підприємства розробляють інноваційні підходи до працевлаштування вразливих категорій населення, включаючи ветеранів, осіб із інвалідністю та внутрішньо переміщених осіб. Вони успішно поєднують фінансову стабільність із прагненням вирішувати важливі суспільні проблеми.

Незважаючи на здобутки, впровадження інновацій зустрічає значні системні виклики, особливо в умовах воєнного часу.

Першим з них є бюджетна нестабільність та питання фінансової стійкості. Вирішальним завданням стає трансформація від залежності від міжнародної грантової підтримки до забезпечення стабільного фінансування з державного бюджету для розвитку інноваційних послуг. Неурядові організації, які реалізують численні пілотні проєкти, можуть опинитися на межі закриття, якщо держава не інтегрує їх фінансування через механізми соціального замовлення [56,57,64].

Другим викликом виступає кадровий дефіцит та міграція фахівців. Виїзд висококваліфікованих соціальних працівників, психологів і реабілітологів за кордон в поєднанні з психоемоційним вигоранням тих, хто лишається працювати в складних умовах, ставить під загрозу якість реалізації нововведень. Найсучасніші цифрові платформи не здатні компенсувати відсутність компетентних кадрів.

Третій аспект – масштабування та регіональна нерівність. Успішний досвід запровадження інновацій в окремих громадах нерідко ускладнюється при спробах розширити їх на інші території через різножанровий фінансовий потенціал, нестачу необхідного персоналу чи серйозні руйнування інфраструктури. Це поглиблює розрив у доступі до послуг між регіонами.

Цифровий розрив також залишається актуальним питанням. Хоча запуск платформи «Дія» демонструє значні досягнення, частина старшого покоління і мешканців сільської місцевості залишається поза межами цифрової екосистеми. Таким чином, необхідно підтримувати традиційні форми надання послуг паралельно з розвитком цифрових.

Наостанок стоїть проблема кібербезпеки та захисту даних. Концентрація інформації у єдиній системі ЄІССС висуває високі вимоги до забезпечення кіберзахисту, особливо в умовах безперервних кібератак. Надійність системи та забезпечення збереження конфіденційних даних є ключовим фактором для утримання довіри громадян [14,15,16,19,33].

Для забезпечення сталого розвитку інновацій необхідно здійснити такі ключові заходи[21]:

1. Розробка регіональних стратегій соціальних перетворень. Кожна територіальна громада має створити детальний план впровадження інновацій, орієнтуючись на свої специфічні потреби, включаючи підтримку внутрішньо переміщених осіб, ветеранів або відновлення пошкодженої інфраструктури.

2. Впровадження соціальних облигацій. Цей фінансовий інструмент пропонує можливість залучати приватні кошти для реалізації соціальних програм. Інвестори отримують доходи виключно за умови досягнення визначених соціальних результатів, що стимулює ефективність виконання проєктів.

3. Запровадження системи моніторингу та оцінки ефективності. Усі нововведення повинні підлягати ретельному аналізу. Слід розробити чіткі показники соціального впливу, які оцінюватимуть не лише кількість наданих послуг, але й відповідні покращення якості життя їх отримувачів..

Аналіз поточного стану впровадження інновацій у соціальній сфері України вказує на глибокі трансформації, викликані поєднанням реформ та наслідків війни. Сьогодні інновації виступають не просто косметичним оновленням, а фундаментально змінюють підхід: від пасивного розподілу допомоги до активного розвитку людського потенціалу та реінтеграції постраждалих. Основний акцент робиться на цифровізації, наданні психосоціальної підтримки та децентралізованому підході до соціальних послуг. Подальший успіх залежатиме від спроможності держави забезпечити фінансову стійкість цих моделей, подолати нестачу кваліфікованих кадрів та ефективно масштабувати найбільш вдалі практики, гарантуючи максимум інклюзії та адресності для всіх, хто зазнав негативного впливу війни. Це є ключовий шлях до формування сучасної і стійкої соціальної держави [8,43].

2.2 Аналіз інноваційної активності в ключових галузях соціальної сфери України

Для успішного досягнення мети дослідження, спрямованого на аналіз впливу інноваційних процесів на соціальну сферу, необхідно чітко окреслити методологічні межі цього аналізу.

У рамках даної роботи поняття інновації в соціальній сфері розглядається у широкому значенні. Воно охоплює не лише технологічні прориви, але й усі нові або суттєво вдосконалені підходи, спрямовані на вирішення суспільних викликів і підвищення якості життя громадян..

Аналіз інноваційної активності проводитиметься за наступними ключовими критеріями

1. Технологічні інновації: Це найбільш видимий та динамічний напрям. Ми аналізуватимемо впровадження:

- Електронних сервісів та платформ: Оцінка функціональності та поширення порталу «Дія» в контексті соціальних послуг, а саме статус ВПО, «Допомога», субсидії, платформ eHealth Helsi, електронні рецепти, освітніх платформ всеукраїнської школи освіти.
- Єдиних реєстрів та систем: Аналіз впровадження та ефективності Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, Єдиної державної електронної бази з питань освіти, Електронної системи охорони здоров'я.

2. Сервісні інновації: Це нові способи організації та надання соціальних послуг. До них ми відносимо:

- Впровадження кейс-менеджменту як інноваційного методу соціальної роботи з вразливими категоріями СЖО, особи з інвалідністю, ветерани.
- Розвиток мобільних та дистанційних послуг мобільні бригади соціально-психологічної допомоги, телемедицина, дистанційне навчання [41].
- Впровадження моделі інтегрованих соціальних послуг на рівні територіальних громад.

3. Організаційно-управлінські інновації: Зміни в системі управління, фінансування та взаємодії учасників соціальної політики [23,25,49,55,64].

- Перехід на модель соціального замовлення та державно-приватного партнерства у наданні послуг.
- Автономізація закладів наприклад, лікарень в рамках реформи національної служби здоров'я України та її вплив на управлінську гнучкість.
- Створення нових інституцій наприклад, Український ветеранський фонд, центри життєстійкості.

Інноваційна активність в рамках нашого дослідження буде оцінюватися не лише за фактом наявності інновації, але й за масштабом її впровадження чи це пілотний проєкт, чи загальнонаціональна політика та системністю чи це ізольоване рішення, чи частина загальної державної стратегії.

Аналіз ґрунтується на методі якісного контент-аналізу широкого масиву документів. Вся джерельна база поділена на такі групи:

1. Нормативно-правові акти: Закони України «Про соціальні послуги», «Про цифрову трансформацію», постанови кабінету міністрів України, накази профільних міністерств Мінсоцполітики, Міністерство охорони здоров'я України, Міністерство освіти і науки України, Мінцифри, що регламентують впровадження інноваційних рішень [44].

2. Стратегічні документи: Національні стратегії стратегія цифрової трансформації соціальної сфери, стратегія реформування системи охорони здоров'я, національна стратегія безбар'єрності, державні цільові програми та плани заходів з їх реалізації [21].

3. Наукові публікації: Монографії, статті у фахових виданнях з соціальної роботи, державного управління, економіки, присвячені аналізу інновацій у соціальній сфері.

Для предметного та глибокого аналізу неможливо охопити всю соціальну сферу, тому ми сфокусували дослідження на трьох ключових галузях, які є

стовпами соціальної держави та накопичують найбільший інноваційний потенціал:

1. Соціальний захист та соціальні послуги: Це ядро нашої спеціальності «Соціальна робота». Ця галузь зазнає фундаментальної трансформації через діджиталізацію ЄІССС, «Дія» та децентралізацію, що прямо впливає на доступність та якість підтримки найвразливіших верств населення [12,13,15,16,19].

2. Охорона здоров'я: Реформа eHealth є однією з найбільш масштабних та системних технологічних інновацій в країні. Її аналіз є критично важливим для розуміння, як інновації змінюють доступ до базової соціальної послуги.

3. Освіта: Ця галузь демонструє приклад вимушених інновацій у відповідь на кризи, зокрема, масове впровадження технологій в освіті та розвиток інклюзивних практик.

Саме комплексний аналіз цих трьох галузей дозволить сформувати об'єктивну картину інноваційної активності, виявити спільні основи, бар'єри та зробити узагальнені висновки щодо впливу інновацій на соціальну сферу України в цілому.

Інноваційна трансформація сфери соціального захисту та соціальних послуг є центральною для нашого дослідження, оскільки вона безпосередньо стосується об'єкта професійної діяльності соціальної роботи. Інноваційні процеси тут мають подвійну мету: підвищення адміністративної ефективності системи та покращення якості і доступності послуг для вразливих категорій населення.

Масштабна цифрова трансформація стала одним із головних трендів останніх років, відображаючись у реалізації кількох важливих проєктів.

1. Портал «Дія» як універсальне «єдине вікно» для соціальних послуг. Ця платформа кардинально змінила формат взаємодії громадян з державними органами. Вже впроваджено низку популярних сервісів, таких як подання заявок

на статус ВПО та відповідні виплати, програма «Допомога», оформлення субсидій, а також послуги для сімей із дітьми. З одного боку, інновація забезпечує ширший доступ до послуг, покращує їх прозорість, зменшує корупційні ризики та спрощує бюрократичні процедури. Водночас залишаються ризики цифрового виключення: літні люди, особи з інвалідністю або жителі сільської місцевості з обмеженим рівнем цифрової грамотності чи недостатнім доступом до інтернету можуть мати труднощі у використанні платформи [7,65].

2. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). Цей проєкт є засадничою управлінською інновацією, яка має на меті створення консолідованої бази даних отримувачів соціальної допомоги та послуг. Система оптимізує наявні розрізнені бази даних, стандартизує облік послуг і стає ключовим інструментом для фахівців соціальної роботи. Реалізація принципу «гроші йдуть за людиною» в рамках цієї системи дає змогу персоналізувати послуги та створює технічну основу для впровадження кейс-менеджменту. Проте впровадження ЄІССС стикається з низкою проблем: повільний процес інтеграції реєстрів, супротив на місцях та необхідність масштабного навчання персоналу [1,14,15,16,19,40,58].

3. Програмний комплекс «Соціальна громада». Цей проєкт відіграє ключову роль у децентралізаційних процесах. Він надає фахівцям із соціальної роботи в територіальних громадах інструменти для прийому документів і адміністрування соціальної допомоги, що значно наближає послуги до мешканців громад і забезпечує підвищення їхньої доступності [8,43].

Ці проєкти змінили підходи до соціальної сфери, запроваджуючи більш ефективні та зручні сервіси, проте водночас потребують масштабної адаптації та подолання як технічних, так і соціальних викликів.

Організаційно-управлінські та процесні інновації, хоча й менш помітні, відіграють ключову роль у професіоналізації соціальної роботи.

Запровадження інтегрованих соціальних послуг, передбачених новим Законом «Про соціальні послуги», стало важливим кроком у напрямку відмови

від фрагментарної допомоги(окремо виплати, окремо догляд на користь комплексного, орієнтованого на клієнта підходу [44]. На рівні громад це реалізується через створення Центрів надання соціальних послуг, які функціонують за чітко визначеним алгоритмом: оцінка потреб – планування – надання комплексу послуг. Таким чином, безпосередньо впроваджується методологія соціальної роботи.

Однією із важливих процесних інновацій є кейс-менеджмент, який визначено як пріоритетну технологію у сфері. Аналіз нормативних документів свідчить про перехід ролі спеціаліста від «адміністратора пільг» до «менеджера випадку». Такий фахівець координує взаємодію різних служб – медицини, освіти, поліції – задля ефективного вирішення проблем клієнта.

Суттєвий розвиток отримали мобільні та дистанційні послуги. Реакція на виклики пандемії COVID-19 та повномасштабної війни сприяла активному створенню мобільних бригад соціально-психологічної допомоги. Це інноваційна форма надання послуг, яка дозволяє забезпечити підтримку населення у віддалених районах і швидко реагувати на кризові ситуації [41,45].

Сфера охорони здоров'я демонструє одні з найвищих темпів технологічних нововведень, що мають значний суспільний ефект, адже здоров'я є основою суспільного добробуту [12].

У центрі технологічних трансформацій знаходиться Електронна система охорони здоров'я (ЕСОЗ). Ключові її компоненти – е-рецепт, е-лікарняний, інтеграція з додатком «Дія» (COVID-сертифікати, інформація про вакцинацію) – стали стандартом на загальнодержавному рівні. Завдяки цьому підвищено прозорість і управління системою охорони здоров'я, а також зручність для пацієнтів. Особливого розвитку набула телемедицина, яка стала критично важливою для забезпечення доступу до медичних консультацій для маломобільних груп населення та жителів деокупованих територій.

Ключовою управлінською інновацією є запровадження моделі фінансування «гроші йдуть за пацієнтом» через Національну службу здоров'я України. Ця модель мотивує заклади конкурувати та орієнтуватися на потреби пацієнтів. Для соціальної сфери це відкриває можливості формування нових пакетів послуг, зокрема «Психологічний супровід» на первинній ланці медичної допомоги, що інтегрує психосоціальну підтримку у загальну практику охорони здоров'я.

Освітня сфера опинилася в епіцентрі вимушених змін, спричинених зовнішніми кризами. Масовий перехід на дистанційне навчання став поштовхом до стрімкого розвитку освітніх технологій. Одним із важливих досягнень стало створення державної платформи «Всеукраїнська школа онлайн». Проте ці процеси водночас висвітлили й загострили проблему освітньої нерівності, пов'язану з «цифровим розривом» -браком доступу до гаджетів, інтернету та недостатньою підтримкою для дітей зі складних життєвих обставин.

Однією з найважливіших соціальних інновацій в освіті останніх десятиліть стала реформа інклюзивного навчання. Формування мережі Інклюзивно-ресурсних центрів і впровадження посад асистентів учителів для дітей із особливими потребами означають перехід від моделі спеціалізованих шкіл до інклюзивного підходу. Ця фундаментальна зміна спрямована на реалізацію принципів соціальної справедливості та інтеграції, що є ключовими для соціальної роботи.

Серед адаптивних інновацій варто виокремити впровадження Національного мультипредметного тесту замість традиційного ЗНО. Це стало прикладом оперативного організаційного рішення, яке дозволило зберегти доступ молоді до вищої освіти навіть в умовах воєнного стану..

Аналіз трьох основних секторів виявляє високу, хоча й нерівномірну, інноваційну активність. Діджиталізація виступає наскрізним трендом, однак найбільший соціальний вплив мають ті інновації, які змінюють базові процеси, зокрема кейс-менеджмент, інклюзію, моделі інтегрованих послуг та eHealth.

Дослідження інновацій у сферах соціального захисту, охорони здоров'я та освіти дає змогу визначити ряд системних факторів, що впливають на ці галузі одночасно. Ці чинники можуть або сприяти прискоренню, або гальмувати розвиток інновацій у ключових напрямках соціальної сфери. Їхній детальний аналіз є критично важливим для розуміння логіки та протиріч інноваційного розвитку в Україні [35,45].

В результаті аналізу виокремлено чотири головні рушійні сили, які стимулюють нововведення в соціальній сфері:

1. Державна політика цифрової трансформації [55]. Цілеспрямованість державної політичної волі, зокрема діяльність Міністерства цифрової трансформації, виступає потужним драйвером цих процесів. Проєкт «Дія» функціонує не тільки як цифровий портал послуг, але і як системний акселератор реформ. Він змушує інші міністерства -Мінсоцполітики, МОЗ, МОН - оцифрувати свої реєстри, оптимізувати процеси та інтегруватися в єдину систему. Це приклад інновації «згори», яка долає інституційний опір. Визначення таких проєктів, як ЄІССС у соціальному захисті та ЕСОЗ у медицині, пріоритетами національного рівня забезпечує їм політичну та часткову фінансову підтримку [5,11,19,21].

2. Кризові виклики. Результати аналізу вказують, що більшість найуспішніших нововведень мали реактивний характер, відповідаючи на екстрені ситуації. Пандемія COVID-19 значно прискорила запровадження телемедицини, створення платформи «Всеукраїнська школа онлайн», а також розвиток дистанційного надання соціальних послуг. Повномасштабна війна стала поштовхом для небувалого сплеску інновацій у соціальному захисті: швидка реєстрація та підтримка мільйонів ВПО сприяли появі сервісів у «Дії» й ініціативи «єДопомога». Освітня сфера також зазнала адаптивних змін із впровадженням НМТ.

3. Активність громадянського суспільства та міжнародних партнерів. Чимало новацій у соціальній сфері виникають завдяки громадському сектору. Саме недержавні організації першими тестують нові моделі послуг: кейс-менеджмент для сімей СЖО, раннє втручання чи мобільні бригади психосоціальної допомоги [41]. Міжнародні партнери -USAID, UNICEF, ПРООН, фонди ЄС -є важливою фінансовою опорою для таких проєктів. Згодом успішні ініціативи підхоплюються державними структурами та інтегруються в офіційну політику.

4. Реформа децентралізації [8,43]. Передача повноважень і ресурсів на рівень об'єднаних територіальних громад кардинально змінила структуру соціальних послуг. Децентралізація створила конкурентне середовище та забезпечила громадам можливість гнучко адаптувати інновації під власні потреби. Наприклад, активний розвиток Центрів надання соціальних послуг або впровадження Інтегрованої інформаційної системи «Соціальна громада» демонструють ефективність такої моделі.

Ці фактори формують багат шаровий і динамічний простір інновацій у соціальних галузях.

Незважаючи на наявність значного потенціалу, інноваційна діяльність стикається із численними системними бар'єрами, характерними для всіх аналізованих сфер.

Однією з найважливіших проблем є посилення нерівності та ризик «цифрового виключення». Це представляє серйозний виклик, особливо в контексті соціальної роботи. Технологічні інновації розподіляються нерівномірно, що може не тільки не сприяти вирішенню соціальних проблем, але й підсилювати їх. Наприклад, доступність платформ на кшталт «Дії», телемедицини чи ВШО вимагає володіння смартфоном, стабільним інтернет-з'єднанням та базовими цифровими навичками. Проте такі ресурси є недоступними для багатьох: люди похилого віку, мешканці сільської місцевості, особи з інвалідністю чи ті, хто перебуває у складних життєвих обставинах,

нерідко не можуть ефективно користуватися цими досягненнями. Інноваційна активність зосереджена переважно у великих містах і заможних громадах, тоді як віддалені або фінансово залежні ОТГ стикаються з глибокими труднощами в цьому напрямку [11].

Ще одним суттєвим викликом є кадровий дефіцит та відставання у компетенціях. Інновації потребують висококваліфікованих фахівців, проте у сфері соціальної роботи, медицини чи освіти нерідко працюють кадри старших вікових груп, які не мають необхідних навичок для роботи із сучасними системами як-от ЄІССС, ЕСОЗ чи освітніми платформами. Крім того, низька заробітна плата у бюджетній сфері провокує значну плинність кадрів та брак мотивації до розвитку й підвищення кваліфікації, що є критично важливим для впровадження будь-яких інноваційних рішень [19,30].

Також великою перепоною є консерватизм та забюрократизованість системи разом із нормативно-правовими обмеженнями. Соціальна сфера характеризується винятковою інертністю. Існуючі законодавчі акти, стандарти послуг чи тарифні рамки нерідко відстають від швидкого темпу технологічного прогресу, що ускладнює інтеграцію новітніх механізмів роботи. На додаток, середній та нижчий рівні управлінських структур часто чинять опір змінам через побоювання втратити контроль, зростання навантаження чи необхідність перенавчання [58]. Така позиція значно гальмує впровадження організаційних і процесних новацій, наприклад таких як кейс-менеджмент.

Заключною, але не менш важливою проблемою залишається фінансування та забезпечення стійкості ініціатив [62,64]. Інновації потребують значних інвестицій, однак соціальна сфера традиційно фінансується за залишковим принципом. Кошти державного бюджету часто покривають лише найнагальніші витрати -заробітну плату та оплату комунальних послуг. У результаті не залишається ресурсів для розвитку: придбання техніки, створення програмного забезпечення чи підвищення кваліфікації працівників. Більшість інноваційних

проектів у соціальній сфері залежать від міжнародного фінансування та існують тільки в межах грантів. Після завершення таких ініціатив вони часто припиняють своє існування через неспроможність місцевих бюджетів підтримувати їх надалі.

Крос-галузевий аналіз демонструє суперечливу та фрагментарну природу інноваційної діяльності в соціальній сфері України [36,37]. З одного боку, спостерігається активний розвиток технологічних ініціатив на зразок «Дії», що підживлюються як політичною волею, так і необхідністю реагувати на кризові ситуації [45]. Водночас цей процес наштовхується на серйозні системні перепони, такі як дефіцит кадрів, нестабільне фінансування та загроза посилення соціальної нерівності [64]. Головний ідентифікований виклик полягає у дисбалансі між технологічними інноваціями та соціально-процесними змінами.

Наприклад, запровадження ІТ-системи, як-от ЄІССС, хоча і є доволі досяжним завданням, не вирішує глибші проблеми [14,15,16,19]. Значно складніше змінити підходи до роботи на місцях: перейти від суто адміністрування пільг до комплексного підходу у вирішенні конкретних випадків. Це, у свою чергу, вимагає не лише технічних рішень, але й трансформації мислення фахівців [35].

2.3 Проблеми та перспективи запровадження інновацій в соціальній сфері

Проведений аналіз інноваційної активності в галузях соціального захисту, охорони здоров'я та освіти засвідчив її високу динаміку, але водночас виявив її нерівномірний та подекуди суперечливий характер. Переважний акцент на технологічних інноваціях не завжди корелює з паралельним розвитком процесних, управлінських та соціальних інновацій.

Ефективне впровадження інновацій в соціальній сфері стикається з комплексом глибоких, взаємопов'язаних перешкод, які носять системний характер і проявляються на всіх рівнях - від національної політики до роботи фахівця на місцях [17].

1. Нормативно-правові та адміністративні проблеми. Бюрократична інертність та застарілість стандартів. Законодавча та нормативна база катастрофічно не встигає за темпом технологічного розвитку. Наприклад, стандарти соціальних послуг, розроблені 5-10 років тому, часто не передбачають таких форм роботи, як дистанційне консультування, теле-догляд чи використання мобільних додатків для моніторингу [27]. Це створює правовий вакуум, коли інновація «знизу» є, а легального механізму її оплати з бюджету немає. Відомча розпорошеність та «війна реєстрів». Це одна з фундаментальних проблем. Людина у складних життєвих обставинах не є клієнтом одного міністерства. Її дані та потреби розпорошені між реєстрами Мінсоцполітики (ЄІССС), МОЗ (ЕСОЗ), Пенсійного фонду, Міністерства у справах ветеранів та МОН. Попри спроби інтеграції через систему «Трембіта», на практиці це створює колосальні перешкоди для впровадження інтегрованих послуг та ефективного кейс-менеджменту. Фахівець витрачає час не на допомогу, а на збір даних. Адміністративний опір на місцях. Впровадження інновацій, особливо ІТ-систем як ЄІССС, часто сприймається персоналом на середній та низовій ланках не як допомога, а як додатковий контроль та навантаження. Це породжує пасивний або активний опір, пов'язаний зі страхом прозорості, небажанням перенавчатися та загальною втомою від перманентних реформ.

2. Фінансово-економічні проблеми. Залишковий принцип фінансування та відсутність бюджету розвитку. Соціальна сфера хронічно недофінансована. Бюджети здебільшого плануються за «залишковим принципом» і ледь покривають захищені статті зарплати, комунальні послуги. Коштів на бюджет розвитку – закупівлю сучасного обладнання, розробку та ліцензування ПЗ, навчання персоналу, пілотування нових послуг – катастрофічно бракує [58,64]. Проблема стійкості інновацій та «грантова залежність». Як показав аналіз, лівова частка соціальних та процесних інновацій мобільні бригади, центри денного догляду, послуги раннього втручання, кризові центри фінансується

міжнародними донорами. Це створює «проектну логіку» замість «системної». Інновація живе, доки триває грант. Як тільки він закінчується, місцева влада часто не здатна або не мотивована взяти цю послугу для використання, і інновація помирає.

3. Кадрові та освітні проблеми. Критичний розрив компетенцій. Це, можливо, найболючіша проблема. Існує прірва між вимогами, які висувають нові інструменти робота в ЄІССС, онлайн-консультування, цифрова оцінка потреб, та реальним рівнем цифрової та методологічної грамотності фахівців. Соціальний працівник змушений бути одночасно ІТ-фахівцем, психологом, юристом і адміністратором, не маючи для цього належної підготовки. Низька мотивація та плінність кадрів. Низький суспільний престиж професії та неконкурентний рівень заробітної плати в соціальній сфері призводять до катастрофічної плінності кадрів. Це знецінює будь-які інвестиції у навчання, як приклад щойно фахівця навчили працювати з новою системою, він звільняється. Інертність системи професійної підготовки. Програми університетів, що готують магістрів соціальної роботи, часто є надто теоретизованими та відірваними від реальних потреб практики. Вони повільно інтегрують у навчальні плани курси з цифрових технологій в соціальній роботі, проектного менеджменту чи сучасних доказових практик [14,15,16,30].

4. Соціально-інфраструктурні проблеми. Це ключовий парадокс для соціальної роботи інновації, покликані посилити соціальну інклюзію, на практиці можуть стати інструментом нової соціальної ексклюзії. Поглиблення цифрового розриву наприклад, діджиталізація послуг «Дія», eHealth автоматично виключає з процесу тих, хто не має доступу до смартфона, комп'ютера, стабільного інтернету, особливо у сільській місцевості чи на прифронтових територіях, навичок, низька цифрова грамотність, особливо у людей похилого віку, довіри, страх перед технологіями, шахрайством,

нерозуміння процесів та фізичної можливості, недоступність сайтів для людей з порушенням зору, відсутність жестової мови в сервісах.

Ризик деперсоналізації та втрати людського обличчя. Надмірний фокус на автоматизації та реєстрах несе ризик того, що фахівець перетворюється на оператора баз даних, а не на помічника. Клієнт стає записом у системі. Автоматична відмова у пільзі через помилку в реєстрі, без можливості живого контакту з фахівцем, є яскравим прикладом дегуманізації соціальної сфери.

Попри окреслені проблеми, Україна має унікальне вікно можливостей для інноваційного стрибка в соціальній сфері, зумовлене об'єднанням кількох факторів.

1. Стратегічні та управлінські перспективи. Курс на вступ до ЄС вимагатиме імплементації не лише економічних, але й соціальних директив (Європейський соціальний кодекс, стандарти доступності, політика гендерної рівності, деінституціалізація). Це стане потужним стимулом для запозичення та впровадження перевірених європейських інноваційних моделей та стандартів якості послуг.

Перехід до «проактивної» держави. Це фундаментальна зміна парадигми. Від реактивної моделі де людина має прийти, зібрати довідки і попросити про допомогу до проактивної моделі де держава, аналізуючи дані, сама виявляє потребу і пропонує послугу. До прикладу послуга «єМалятко», де за однією заявою на підставі життєвої події, а саме народження дитини надається комплекс послуг. В перспективі поширення цього підходу на інші життєві події, такі як встановлення інвалідності, втрата роботи, вихід на пенсію, захист ветерана.

Політика, керована даними. Повноцінний запуск ЄІСС та ЕСОЗ дозволить акумулювати великі дані. Їх аналіз дасть змогу прогнозувати соціальні ризики наприклад, виявляти регіони з високим ризиком бідності, спалахів домашнього насильства. Моделювати ефективність програм який тип втручання дає

найкращий результат. Оптимізувати видатки перенаправляти кошти на превентивні заходи.

2. Технологічні та сервісні перспективи. Розвиток «Теле-соціальної роботи». За аналогією з телемедициною, це напрям із колосальним потенціалом. Це не просто консультації онлайн, а дистанційний моніторинг з використанням IoT-пристроїв браслетів, датчиків руху для догляду за самотніми людьми похилого віку. Кризове онлайн-консультування, анонімні чати та гарячі лінії для жертв насильства. Онлайн-супервізія та навчання для фахівців у віддалених громадах [58].

Впровадження елементів штучного інтелекту. Чат-боти та віртуальні асистенти для первинної консультації, сортування звернень та надання відповідей на типові питання 24/7. Системи підтримки прийняття рішень, штучний інтелект може аналізувати дані кейсу клієнта та пропонувати фахівцю найбільш релевантні послуги чи програми підтримки. Аналіз ризиків, виявлення прихованих груп ризику наприклад, сімей, де діти можуть бути вилучені на основі аналізу непрямих даних [13].

3. Інновації у сфері ветеранської політики. Потреби величезної кількості ветеранів та їхніх родин стануть потужним поштовхом для інновацій у протезуванні, психологічній реабілітації, розробці цифрових платформ для перекваліфікації та запуску ветеранського бізнесу [18].

Найважливішою перспективою є не протиставлення технологій та людини, а їхнє об'єднання. Успіх інновацій в соціальній сфері лежить у досягненні балансу між ними. Використати «High-Tech» для того, щоб вивільнити час та ресурси фахівця для «High-Touch». Автоматизація має призвести не до скорочення фахівців, а до підвищення якості їхньої прямої роботи з людиною.

На основі аналізу проблем та перспектив, можна вивести комплекс рекомендацій, спрямованих на вдосконалення інноваційної політики на чотирьох рівнях.

1. На нормативно-управлінському рівні. Прискорити інтеграцію реєстрів ЄІССС, ЕСОЗ, ПФУ на принципах сумісності та повної реалізації проактивних послуг на базі життєвих подій.

2. На фінансово-економічному рівні. Створити Державний фонд соціальних інновацій. Цей фонд має на конкурсній основі надавати фінансування ОТГ та НГО для пілотування інновацій з обов'язковою умовою подальшої інтеграції успішних проєктів у місцеві бюджети.

Змінити логіку бюджетування. Перейти від утримання інституцій до соціального замовлення та оплати за якісно надану послугу конкретній людині, що стимулюватиме конкуренцію та інноваційність.

3. На кадровому та освітньому рівні. Негайно модернізувати державні стандарти підготовки соціальних працівників, включивши в них обов'язкові компетентності, такі як «Цифрові технології в соціальній роботі», «Робота з ЄІССС», «Методологія кейс-менеджменту», «Проєктний менеджмент» [30].

Розробити та фінансувати загальнонаціональну програму підвищення цифрової грамотності для діючих працівників соціальної сфери, з чіткою системою сертифікації та фінансовою мотивацією, доплати за освоєння нових навичок.

4. На соціально-технологічному рівні. Розвивати гібридну модель надання послуг. Кожна цифрова послуга має дублюватися фізичною точкою доступу. Необхідно в кожному ЦНАПі, УСЗН, бібліотеці створити інститут «цифрових асистентів» - фахівців, які фізично допомагають людям похилого віку, особам з інвалідністю та іншим вразливим групам отримати цифрову послугу.

Ввести жорсткі державні стандарти цифрової доступності для всіх державних порталів та застосунків, щоб ними могли повноцінно користуватися люди з порушеннями зору, слуху та моторики.

Інноваційний розвиток соціальної сфери України носить глибоко суперечливий характер. Ми спостерігаємо вражаючий технологічний стрибок у

сфері державних цифрових сервісів, який відбувається на тлі значного відставання інституційної спроможності системи - кадрової, фінансової та методологічної [28,35,45].

Ключовий виклик полягає не в технологіях, а в управлінні змінами. Проблеми впровадження інновацій лежать не в питанні «чи потрібна діджиталізація?», а в питанні «як зробити так, щоб діджиталізація не поглибила нерівність?».

Перспективи розвитку пов'язані з переходом від реактивної моделі до проактивної, від фрагментованих реєстрів до інтегрованої екосистеми, та від гонитви за технологіями до пошуку їх об'єднання з людиноцентричним підходом. Реалізація запропонованих рекомендацій дозволить спрямувати інноваційні процеси на досягнення головної мети соціальної роботи - підвищення соціальної згуртованості та якості життя для всіх, особливо для найвразливіших верств населення.

Висновок до другого розділу

Проведений аналіз сучасного стану запровадження інновацій в соціальній сфері України дозволяє констатувати, що цей процес носить високодинамічний, проте глибоко суперечливий та частковий характер.

На основі дослідження можна зробити наступні ключові висновки:

1. Домінування технологічних інновацій «згори». Аналіз трьох ключових галузей соціальний захист, охорона здоров'я, освіта чітко засвідчив, що домінуючим драйвером виступає державна політика цифрової трансформації. Такі проєкти, як екосистема «Дія», впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) та розвиток eHealth, задають основний вектор змін, централізуючи та уніфікуючи процеси[21].

2. Реактивний характер багатьох інновацій. Значна частина інноваційної активності є не проактивною а реактивною – вимушеною відповіддю на зовнішні кризи. Пандемія COVID-19 стала каталізатором для розвитку телемедицини та

платформ дистанційної освіти ВШО, а повномасштабна війна прискорила діджиталізацію послуг для ВПО та впровадження адаптивних рішень, як-от НМТ.

3. Виявлено системний дисбаланс. Існує критичний розрив між швидким впровадженням технологічних інновацій та повільним розвитком процесних і соціальних інновацій. В той час як ІТ-системи впроваджуються адміністративно, такі фундаментальні методи соціальної роботи, як кейс-менеджмент, інтегровані послуги чи реальна інклюзія, стикаються зі значно більшим опором системи, браком кадрів та методичного забезпечення.

4. Ідентифіковано наскрізні драйвери та бар'єри. Успіх інновацій переважно спирається на три основи, а саме політичну волю, державна цифровізація, зовнішні кризи та підтримку міжнародних партнерів та громадського сектору. Водночас, усі галузі стикаються зі спільними системними бар'єрами, таки як «Цифровий розрив» ризик виключення вразливих груп, кадровий дефіцит, брак компетенцій у фахівців, фінансова нестійкість, нормативна інертність, застаріле законодавство [30].

Отже, поточний стан запровадження інновацій в Україні можна охарактеризувати як етап інтенсивної, але нерівномірної діджиталізації, що відбувається на тлі значних кадрових, фінансових та методологічних викликів.

РОЗДІЛ 3

ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ НА ДОСТУПНІСТЬ ТА ЯКІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1 Дослідження впливу цифрових інновацій на доступність та якість адміністративних соціальних послуг в Україні.

Метою даного дослідження є проведення комплексного аналізу впливу впровадження цифрових інновацій, зокрема порталу «Дія» та Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, на рівень доступності та якості адміністративних соціальних послуг в Україні. У рамках аналізу передбачається визначення ключових соціальних ризиків та бар'єрів, таких як «цифровий розрив», а також розробка науково-практичних рекомендацій для вдосконалення державної політики у цій галузі.

Для досягнення поставленої мети та виконання завдань дослідження було застосовано комплексний міждисциплінарний підхід, що поєднує загальнонаукові та спеціальні методи пізнання. Дослідження має змішаний характер, який інтегрує кількісні та якісні методи збору та аналізу даних.

Залежно від етапів і завдань дослідження, використовувалися такі основні групи методів:

1. Теоретичні методи .

Ця група застосовувалася для повного ознайомлення з інформацією для проведення практичної частини дослідження.

- Аналіз і синтез. Використовувалися для дослідження наукової літератури, визначення ключових понять, таких як «інновація», «цифрова трансформація», «соціальна послуга», «доступність», «якість», а також для формування концептуальної основи дослідження.

- Системний підхід. Застосовувався для розгляду цифровізації як комплексної багатокомпонентної системи, що водночас впливає на соціальну сферу на двох рівнях: макро державна політика і мікро досвід споживачів послуг.
- Порівняльний аналіз. Цей підхід використовувався для зіставлення даних опитувачів.
- Аналіз нормативно-правових документів. Мав на меті вивчення законодавчої бази, яка регулює порядок надання адміністративних соціальних послуг та їхню цифровізацію.

2. Емпіричні методи.

Ця група методів виконувала важливу роль у процесі збору первинних даних, які були використані для розкриття ключових тем у розділі дослідження. Методи включали як кількісні, так і якісні підходи, що забезпечило всебічний аналіз досліджуваної проблематики:

- Анкетне опитування, реалізоване в рамках кількісного методу, мало на меті здобуття об'єктивних та репрезентативних даних стосовно досвіду бенефіціарів соціальних послуг. Це охоплювало оцінювання рівня задоволеності від отриманих послуг, аналіз обсягу витраченого часу та ідентифікацію основних проблем, з якими вони зіштовхуються. Для реалізації цього методу використовувалася стандартизована структура анкет. Інструментами збору даних стали цифрові анкети. Запитання у цих анкетах були змішаного типу - закриті, напівзакриті та шкальні. Зокрема, застосовувалася шкала Лайкерта для ґрунтовної оцінки рівня якості наданих послуг.
- Напівструктуровані інтерв'ю стали основою якісного підходу в дослідженні. Їхньою головною метою було отримання глибших знань щодо існуючих бар'єрів, труднощів та неформальних практик у роботі працівників. До таких працівників належали представники Чернівецького сервісного центру пенсійного фонду України та центру надання соціальних послуг» Чернівецької

селищної ради, які взаємодіють як із сучасними цифровими системами, такими як Єдина інформаційна система соціальної сфери, так і зі споживачами, що працюють поза цифровим середовищем. У якості інструменту використовувався інтерв'ю, що включав перелік ключових відкритих питань, покликаних стимулювати змістовні відповіді й розкривати проблему з різних ракурсів.

Таким чином, поєднання цих методів забезпечило комплексний підхід до дослідження, дозволяючи отримати як кількісні параметри досвіду респондентів, так і якісні деталі, які проливають світло на специфіку роботи в досліджуваній сфері.

3. Методи обробки та аналізу даних.

Для інтерпретації отриманої емпіричної інформації були застосовані такі методи:

1. Методи кількісного аналізу:

- Статистична обробка: Застосування програмного забезпечення MS Excel для розрахунку частотних розподілів саме, який відсоток людей вибрав варіант той чи інший варіант відповіді, середніх значень такі як середня оцінка якості .

- Візуалізація даних: Створення графіків, діаграм і таблиць для наочного відображення отриманих результатів.

2. Методи якісного аналізу:

- Тематичний аналіз: Робота з розшифровками інтерв'ю з метою виявлення ключових тем, проблем і характерних цитат таких як «технічні збої», «цифрова неграмотність клієнтів», «зростаюче навантаження».

База дослідження: В дослідженні прийняли участь сорок осіб. Двадцять осіб працюють в соціальній сфері ще двадцять являються отримувачами соціальних послуг. Перші двадцять осіб займаються різною діяльністю, а саме: волонтерство; догляд вдома; соціальний супровід сімей які опинилися в СЖО; соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти сироти,

позбавленні батьківського піклування; представництво інтересів; соціальна адаптація; екстрене-кризове втручання; консультування-інформування; соціальна профілактика; натуральна допомога; інформування.

Нижче надано характеристики соціально демографічні характеристики вибірки.

Для врахування гендерного аспекту в дослідженні прийняли участь і чоловіки (12 осіб), і жінки (28 особи). З них п'ятнадцять жінок та п'ять чоловіків працюють у соціальній сфері, а тринадцять жінок та сім чоловіків являються отримувачами соціальних послуг.

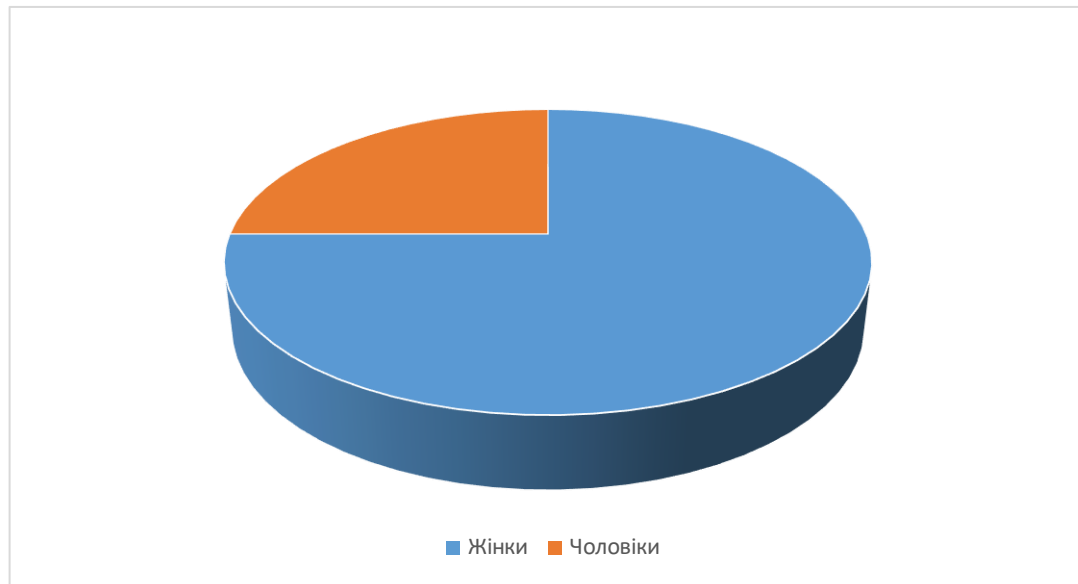


Рис. 3.1 Розподіл вибірки за статтю осіб які працюють у соціальній сфері.

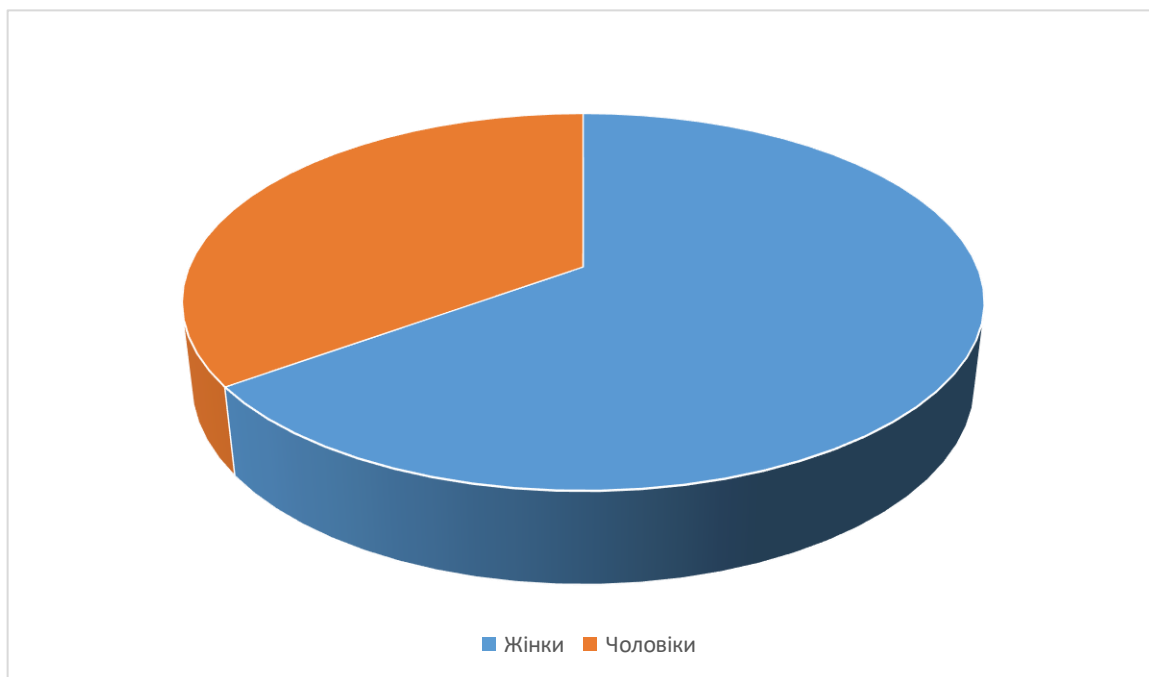


Рис. 3.2 Розподіл вибірки за статтю осіб які отримують соціальні послуги.

Для врахування вікового фактуру вибірку було поділено на дві групи: молоді (до 30 років) та більш зрілі (старше ніж 30 років).

До тридцяти років було дванадцять осіб, після тридцяти років було двадцять вісім осіб.

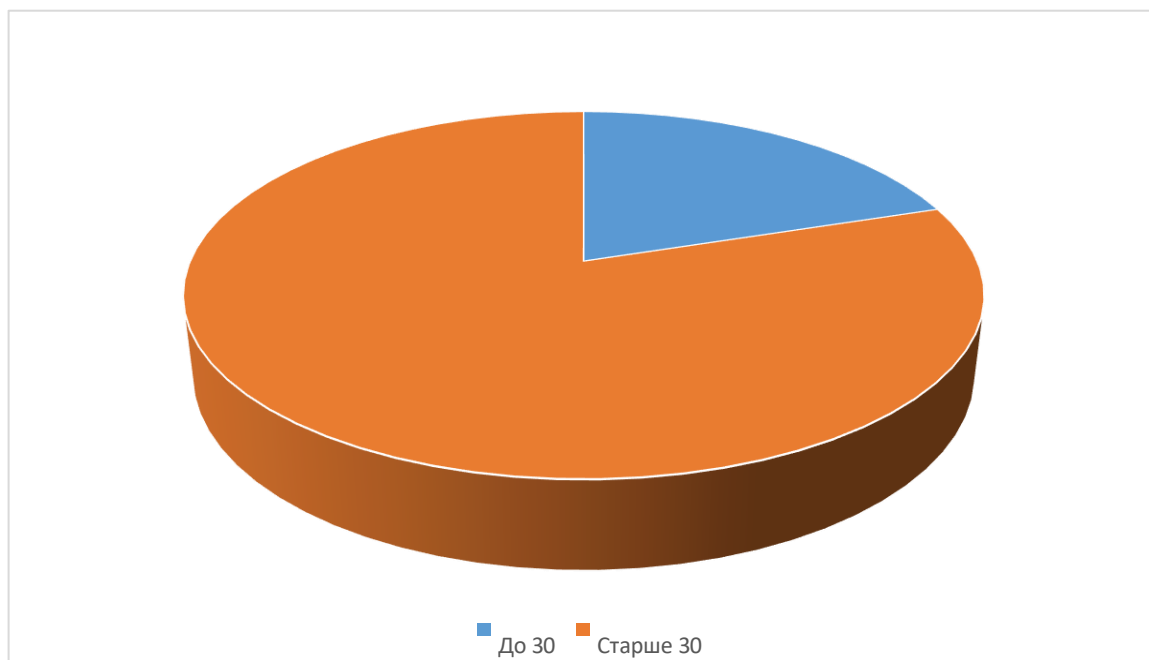


Рис. 3.3. Розподіл вибірки за віком осіб які працюють у соціальній сфері.

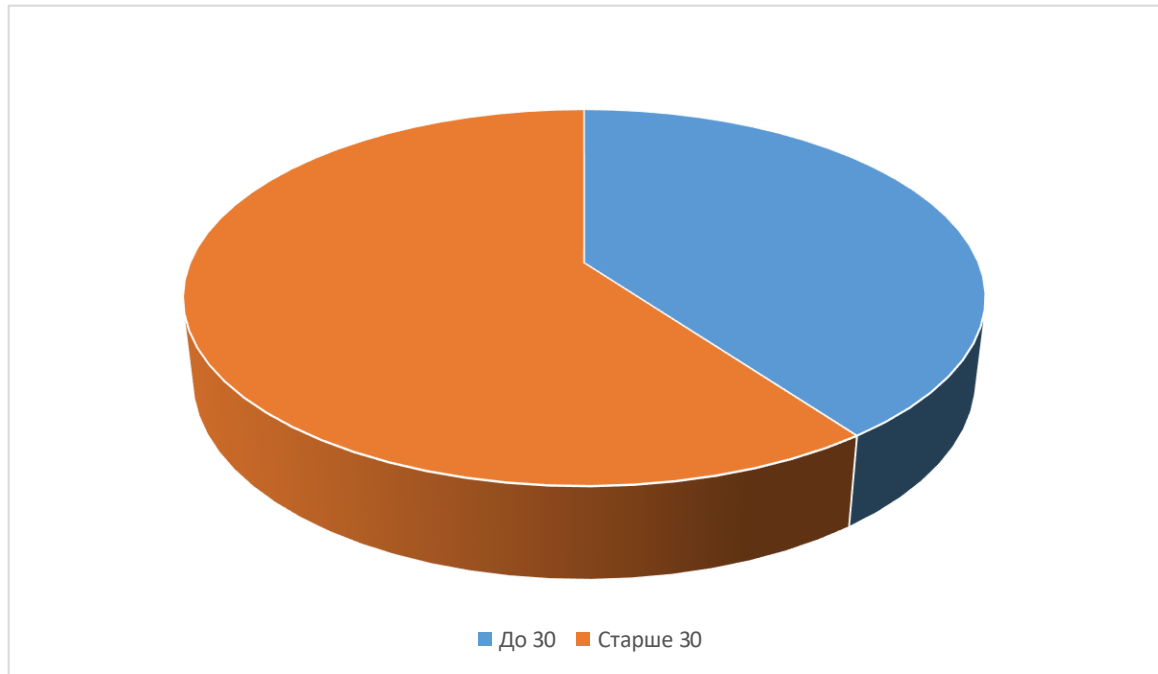


Рис. 3.3. Розподіл вибірки за віком осіб які отримують соціальні послуги.

3.2 Визначення показників дослідження вплив цифрових інновацій на доступність та якість адміністративних соціальних послуг в Україні.

У рамках нашого дослідження ми здійснили процес операціоналізації ключових концептів, таких як «доступність» і «якість», шляхом їх трансформації у вимірювальні показники. Ці поняття були переведені в числові характеристики через ретельно сформовані групи індикаторів, які дозволяють чітко оцінити їхню сутність та забезпечити об'єктивний аналіз.

Показники доступності послуг є ключовим елементом оцінки якості взаємодії громадян із сервісами, і вони аналізуються за трьома основними параметрами: часовою, фізичною і інформаційною доступністю. Деталізація кожного з цих аспектів дозволяє глибше зрозуміти ефективність та зручність пропонованих послуг.

1. Часова доступність включає оцінку кількості часу, який громадяни витрачають протягом усіх етапів отримання необхідної послуги, а працівники соціальної сфери витрачають на приймання та обробку запитів. Її вимірювання базується на кількох показниках:

- Середній час очікування: з моменту подачі заяви до отримання результату. Аналіз даних свідчить про значне поліпшення, адже тривалість скоротилася з 10-14 робочих днів до 3-5 робочих днів, що забезпечує більш швидке реагування на потреби громадян. Для осіб які отримують соціальні послуги це означає що через впровадження інновацій значно скоротився час який потрібно витратити на подання запиту. Для працівників соціальної сфери інновації допомагають обробляти значно більше запитів за менший період часу.

- Середній час для подачі заяви: включає період у черзі та час роботи зі спеціалістом. Статистика показала удосконалення процесу надання соціальних послуг, де цей час було скорочено до п'ятнадцяти хвилин.

- Доступність сервісів у режимі 24/7: громадяни можуть подавати заяви дистанційно, навіть у неробочий час. Виявлено, що 65% онлайн-заявок надходять саме поза робочими годинами, що значно підвищує зручність для користувачів.

2. Фізична та географічна доступність враховує необхідність особистої присутності в установі або прив'язку сервісів до певного місця реєстрації. Тут також спостерігаються позитивні зміни:

- Принцип екстериторіальності: дозволяє громадянам отримувати послуги незалежно від географічного розташування чи місця реєстрації. Згідно даних, 100% осіб вважають таку можливість критично важливою [13].

- Частка повністю онлайн-послуг: вимірюється як відсоток сервісів, які можна пройти від початку до кінця без фізичного відвідування установи. Це значний крок до цифровізації послуг і спрощення процедур для користувачів.

3. Інформаційна доступність пояснює легкість доступу до важливої інформації щодо послуг та її зрозумілість. Цей аспект також ретельно досліджується:

- Зрозумілість вимог до процедури: оцінюється користувачами за суб'єктивною 5-бальною шкалою. Згідно з даними, отримувачі соціальних послуг оцінили розкриття вимог щодо документів та процедур подання заявок на рівні 4.4 бала в середньому, що свідчить про доволі високу якість подачі інформації.

Таким чином, аналіз кожного з параметрів доступності демонструє, що

послуги стають все більш орієнтованими на потреби громадян, та зменшення навантаження для фахівців. Ці показники слугують важливим маркером ефективності впроваджених змін, спрямованих на підвищення комфорту і простоти у користуванні сервісами [13].

Показники якості надання послуг демонструють багатогранність поняття «якість», тому їх аналіз проводився через об'єктивні та суб'єктивні критерії.

1. Прозорість. Здатність громадянина відстежувати, що відбувається з його заявою.

Метод вимірювання:

- Можливість відстеження статусу: Наявність функції «статус моєї заяви» у додатку «Дія» або кабінеті ЄІССС. Всі опитуванні відмітили що стало значно простіше перевіряти статус своєї заяви та зручність. Для осіб які отримують соціальні послуги зменшення часу, тобто не потрібно відвідувати установи для того щоб дізнатися чи їхній запит був опрацьований. Для соціальних працівників це спростило роботу та зменшило зайві відвідування.

- Суб'єктивна оцінка прозорості за 5-бальною шкалою: Дані опитувань показали середню оцінку 4,6 бала для онлайн-користувачів проти 3,1 для офлайн-користувачів, де 1 бал соціальні послуги не є прозорими, а 5 балів максимальна прозорість надання соціальних послуг. Громадяни які користуються онлайн послугами вважають цей спосіб більш прозорим ніж особисте відвідування в соціальні установи, хоча за результатами опитування є особи які не вважають цей спосіб повністю прозорим це особи які старше тридцяти років та не мають повної довіри до онлайн сервісів.

2. Точність та результативність. Забезпечення точності й відсутності помилок при поданні та обробці заяв.

Метод вимірювання:

- Відсоток відмов із формальних причин: Завдяки впровадженню автоматичних перевірок зменшилась кількість повернень заяв через механічні помилки наприклад, неправильний ІПН чи адреса. Результати свідчать про зниження навантаження на соціальних працівників через те що не потрібно

вручну перевіряти данні. Завдяки авто-перевіркам відсоток помилок скоротився на 55%. Особи які отримують соціальні послуги відмітили що впровадження автоматичних перевірок значно спростило подання запитів, що допомогло їм зменшити час та кількість подання запитів.

- Антикорупційний ефект: За даними опитувань, 85% респондентів впевнені, що подання заяв онлайн повністю виключає корупційні ризики, інші 15% це особи старше тридцяти років які не мають довіри до онлайн заяв та переконані що корупція є як і в онлайн заявах так і в центрах надання соціальних послуг.

3. Суб'єктивне задоволення . Загальна оцінка досвіду користувача під час взаємодії із системою.

Метод вимірювання:

- Загальний індекс задоволеності за 5-бальною шкалою, де 1 бал повністю не задоволені, а 5 повністю задоволені. Вимірювався індекс через запитання - «Наскільки Ви задоволені процесом отримання послуги?» та «На скільки Ви задоволені процесом використання системи?». Опитування отримувачів соціальних послуг показало середній бал 4.1 з чого можна зробити висновок що в цілому отримувачі послуг задоволені інноваціями, хоча і стикалися з труднощами в освоєнні нововведень. Опитування працівників соціальної сфери показало середній бал задоволення з роботою інноваційного програмного забезпечення 3.3, що свідчить про труднощі із використанням інновацій, а саме особи які старше тридцяти років з труднощами освоюють нові технології. Ті хто опанував технології не до кінця задоволені ними через те що вони не до кінця допрацьовані і мають проблеми з підвисанням системи через що приходиться витратити час на очікування отримання інформації та та технічними збоями що впливає на продуктивність роботи.

Для забезпечення об'єктивності ми ввели індикатори що визначають, хто не має можливості скористатися інноваціями, вони відображають негативні ефекти та перешкоди.

Як ми оцінювали:

- Спосіб подачі заяв за віковими групами: Кількість користувачів онлайн,

офлайн та з допомогою, розподілена за віковими категоріями. Наші дані виявили, що 75% людей старше тридцяти років віддають перевагу офлайн-методу, через те що не в змозі опанувати нові технології.

- Необхідність сторонньої допомоги: Частка респондентів, які не змогли подати заяву самостійно та потребували підтримки близьких або соціальних працівників. У групі старше тридцяти років ця потреба склала 24%.

- Навантаження на персонал: На основі опитування визначено частку соціальних працівників, які відзначили зростання робочого навантаження через необхідність навчання клієнтів, та технічними проблемами при роботі з ЄІССС.

Для подолання «парадоксу інновацій» , коли цифровізація поглиблює соціальну нерівність, пропонується гібридна модель, що поєднує технології з людським підходом [69].

Однією з фундаментальних рекомендацій для подолання цифрової нерівності серед кінцевих користувачів є інституціоналізація цифрових асистентів. Основна ідея цієї ініціативи полягає у заснуванні та впровадженні на національному рівні організованої системи таких фахівців.

Проблематика, яку вирішує ця ініціатива, є гострою. Дослідження показують, що вигоди від цифрових інновацій розподіляються нерівномірно, через що певні вразливі категорії населення залишаються поза цифровим процесом. Статистика підтверджує це: 75% опитаних віком старше 30 років користуються виключно офлайн-каналами, а 24% із них потребували сторонньої допомоги для роботи з цифровими сервісами.

Механізм реалізації цієї ініціативи передбачає, що цифрові асистенти мають бути фізично присутні у місцях із високим попитом на адміністративні послуги. До таких локацій належать, зокрема, Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи), управління соціального захисту населення (УСЗН) та бібліотеки.

Ключовим аспектом є функціональні обов'язки асистентів. Їхнє головне завдання полягає не лише у наданні консультацій, а й у забезпеченні реальної практичної допомоги літнім людям, особам із інвалідністю та іншим соціально вразливим групам. Асистенти повинні супроводжувати людей через весь процес

отримання цифрової послуги, якщо вони не можуть це зробити самостійно.

Для забезпечення інклюзивності та свободи вибору громадян пропонується впровадження гібридної моделі надання послуг, заснованої на принципі дублювання. Ця модель передбачає створення такої системної архітектури, де кожна нова цифрова послуга, доступна через платформи, як-от «Дія» або Єдина інформаційно-аналітична система соціальної сфери (ЄІССС), обов'язково матиме свій фізичний аналог.

Аргументація цього підходу ґрунтується на необхідності запобігання ризикам деперсоналізації та дегуманізації соціальної сфери. Важливо уникнути ситуації, за якої клієнт може сприйматися лише як «запис у системі». Завдяки дублюванню громадянин отримує реальне право вибору, що є ключовим елементом соціальної інклюзії.

Практична реалізація цієї моделі пропонує два основні варіанти отримання послуг.

1. Онлайн: Людина може скористатися онлайн-сервісом у будь-який зручний час, навіть 24/7. Дослідження показують, що саме цьому способу надає перевагу більшість користувачів (65%).

2. Офлайн: Громадянин може за бажанням прийти до Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) чи іншої установи, де «цифровий асистент» допоможе йому пройти всі необхідні етапи роботи з тією самою цифровою системою.

Такий гібридний підхід дозволяє одночасно зберегти ключові переваги цифровізації - прозорість, зниження рівня корупції та значне скорочення кількості помилок до 55%. Водночас він гарантує повну доступність послуг для людей, які з різних причин поки не освоїли цифрові технології.

Важливою складовою успішної гібридної моделі, яка передбачає, що всі цифрові інструменти мають бути максимально адаптованими, є затвердження стандартів цифрової доступності.

Суть цієї рекомендації полягає у запровадженні та суворому дотриманні державних стандартів цифрової доступності для всіх без винятку офіційних

порталів та мобільних застосунків.

Обґрунтування такої вимоги є очевидним: цифровий розрив стосується не лише рівня комп'ютерної грамотності чи навичок, але й безпосередньо фізичних можливостей користувачів.

У практичній реалізації це означає, що державні сервіси повинні бути повністю пристосовані для зручного та безперешкодного використання людьми з порушеннями зору, слуху та моторики. Лише за цієї умови можна говорити про справжню цифрову інклюзію.

Модернізація кадрового потенціалу є ключовою складовою успішного впровадження інновацій у соціальній сфері. Технології не можуть ефективно функціонувати без підготовлених фахівців, а перехід до гібридної моделі роботи диктує необхідність суттєвого розширення їхніх компетенцій. Основним завданням є подолання критичного розриву у професійних навичках та вирішення проблеми кадрового дефіциту, які сьогодні стають системними перепонами на шляху до впровадження сучасних рішень.

Дослідження підтверджують гостроту цієї проблеми: навіть досвідчені працівники стикаються з труднощами у використанні нових систем. Середній рівень задоволеності роботою з новим програмним забезпеченням становить лише 3,3 із 5 балів, що свідчить як про технічні проблеми, так і про загальну складність адаптації. Існує ризик, що фахівці поступово перетворюються на виконавців рутинних операцій з базами даних, замість того, щоб виступати в ролі професійних помічників та консультантів для людей.

Практична реалізація модернізації кадрового потенціалу має включати два основні, паралельні напрямки.

1. Робота з діючими спеціалістами. Для них пропонується створення загальнонаціональної програми з підвищення цифрової грамотності. Критично важливо, щоб ця перепідготовка супроводжувалася не лише сертифікацією, але й фінансовими стимулами, наприклад, у вигляді доплат за здобуття нових компетенцій. Це дозволить вирішити проблему низької мотивації та сприятиме швидшій адаптації працівників до змін [30].

2. Підготовка майбутніх кадрів. Необхідно негайно оновити державні освітні стандарти для магістрів соціальної роботи. Нині навчальні програми занадто теоретизовані. Нові стандарти мають обов'язково враховувати практичні дисципліни, включаючи роботу з цифровими технологіями у соціальній сфері, практичне використання ЄІССС, методологію кейс-менеджменту та основи проєктного менеджменту. Такий підхід забезпечить надійну базу знань для професійного розвитку нових спеціалістів.

Впровадження запропонованих рекомендацій допоможе реалізувати основну задумку: інтеграцію технологій автоматизації для оптимізації часу і ресурсів фахівців, спрямованих на безпосередню роботу з людьми. Такий підхід орієнтує інноваційні процеси на реалізацію ключової мети соціальної роботи - зміцнення соціальної згуртованості та підвищення рівня життя населення, з особливим акцентом на підтримку найбільш вразливих категорій.

Висновок до третього розділу

Під час дослідження проведено всебічний аналіз впливу цифрових інновацій на доступність і якість надання адміністративних соціальних послуг в Україні.

Аналіз, оснований на емпіричних даних, зібраних шляхом опитування отримувачів соціальних послуг та спеціалістів, що працюють у сфері соціальної роботи, дає змогу сформулювати такі основні висновки.

1. Підтверджені позитивні впливи.

Результати дослідження наочно доводять, що впровадження цифрових інновацій чинить революційний позитивний ефект на систему надання соціальних послуг, хоча переважно це стосується технічно та інформаційно обізнаної частини населення.

Доступність: Цифровізація суттєво підвищила рівень доступності, усунувши бюрократичні перешкоди. Серед основних здобутків - впровадження принципу екстериторіальності, що є особливо важливим для внутрішньо переміщених осіб, можливість отримання послуг цілодобово, що підтверджено високим відсотком звернень у не робочий час і значна економія часу.

Якість та прозорість: Переведення послуг у онлайн-формат помітно покращило їх якість. Дані свідчать про підвищення суб'єктивної оцінки прозорості завдяки можливості відстежувати статус заяви та зниження ризиків корупції завдяки мінімізації прямого контакту з чиновниками. Автоматична верифікація інформації у реєстрах сприяла зменшенню кількості відмов через формальні помилки на 55%.

2. Визначена ключова проблема, а саме цифровий розрив.

Основним висновком дослідження є те, що вигоди від цифровізації розподіляються вкрай нерівномірно.

Дослідження підтвердило існування суттєвого цифрового розриву (, що особливо впливає на такі групи, як особи за тридцять років, особи з інвалідністю та жителі віддалених територій. Саме ці категорії найменш інтегровані у використання цифрових інновацій.

Результати опитування свідчать, що 30% респондентів віком від тридцяти років продовжують користуватися виключно офлайн-каналами, такими як. Крім того, 25% з них потребують сторонньої допомоги навіть для виконання базових операцій.

Таким чином, цифровізація яка мала б полегшити повсякденне життя, парадоксально створює ще один бар'єр для найбільш уразливих груп населення, поглиблюючи соціальну нерівність. На основі чого було розроблено рекомендації для подолання «парадоксу інновацій».

ВИСНОВКИ

У ході виконання кваліфікаційної роботи вдалося досягти поставленої мети - проведено всебічний аналіз впливу інноваційних процесів на доступність та якість соціальних послуг в Україні. Результати дослідження засвідчили, що цей вплив має суперечливий характер: інновації, зокрема процеси цифровізації, виявляють значний позитивний ефект для технічно підготовлених верств населення, водночас спричиняючи появу нових перешкод для найбільш уразливих категорій громадян.

Виконання поставлених завдань дозволило дійти таких висновків:

1. Розглянуто основи теорії інновацій та визначено їхню сутність. З'ясовано, що головною особливістю соціальних інновацій є пріоритетне спрямування на вирішення соціальних викликів, таких як бідність чи нерівність, а також на покращення якості життя. Це відрізняє їх від економічних і технологічних інновацій, головною метою яких є отримання прибутку. Окрім того, проведено систематизацію методів оцінювання та обґрунтовано ефективність використання комплексного підходу, який об'єднує кількісні та якісні методи для усунення недоліків кожного з них окремо.

2. Проаналізовано сучасні тенденції впровадження інновацій в Україні, які демонструють нерівномірний характер розвитку. Інноваційна діяльність здебільшого зосереджена на технологічних новаціях, ініційованих «згори», таких як «Дія», ЄІССС, eHealth, що визначають основний напрямок змін у державній політиці. Разом із тим встановлено, що значна частина інновацій має реактивний характер, виступаючи вимушеною відповіддю на кризові явища, зокрема пандемію COVID-19 і повномасштабну війну, замість того щоб бути наслідком проактивного планування та стратегії.

3. Основні проблеми та перешкоди були визначені. Основною проблемою названо системний дисбаланс, коли швидкість впровадження ІТ-рішень значно

перевищує темпи розвитку соціальних і процесних інновацій, таких як кейс-менеджмент. Серед ключових бар'єрів виділено ризик збільшення «цифрового розриву», нестачу кваліфікованих фахівців, низький рівень їх цифрової компетентності, а також залежність інновацій від грантового фінансування, що ставить під сумнів їхню довготривалу стійкість.

4. Проаналізовано практичний вплив цифрових інновацій. Проведене емпіричне дослідження підтвердило, що цифровізація, зокрема такі платформи, як «Дія» та ЄІССС, має суттєвий позитивний ефект для технічно обізнаного сегмента населення. Завдяки принципу екстериторіальності, цілодобовій можливості подання заяв та економії часу значно підвищилася доступність послуг. Одночасно покращилася якість надання послуг завдяки вищому рівню прозорості, а саме можливість відстеження статусу, зменшенню корупційних ризиків і скороченню кількості помилок на 55% завдяки автоматичній верифікації.

5. Проаналізовано соціальні ризики, пов'язані з явищем «цифрового розриву», та встановлено, що процеси цифровізації ведуть до нерівномірного розподілу її переваг. Згідно з дослідженням, 75% респондентів віком від 30 років користуються виключно офлайн-каналами, причому 24% із них потребують додаткової допомоги для взаємодії з цифровими сервісами. Це підтверджує існування «парадоксу інновацій»: зусилля, спрямовані на інтеграцію людей, на практиці створюють нові перепони для найбільш вразливих верств населення, таких як люди похилого віку та особи з інвалідністю, тим самим посилюючи соціальну нерівність.

На основі виявлених проблем та поставлених завдань роботи було сформовано практичні рекомендації, спрямовані на подолання «цифрового розриву». Основним рішенням пропонується впровадження гібридної моделі надання послуг, яка передбачає дублювання кожної цифрової послуги фізичним пунктом доступу. Це включає створення інституту «цифрових асистентів» у центрах

надання адміністративних послуг та установах соціального захисту для підтримки вразливих категорій населення. Також акцент зроблено на модернізації кадрового потенціалу через оновлення освітніх стандартів і запровадження програм підвищення цифрової грамотності для чинних фахівців.

У підсумку всі завдання які були визначені успішно виконані. Втілення запропонованих рекомендацій дасть змогу спрямувати інноваційні процеси на досягнення ключової мети соціальної роботи - підвищення рівня соціальної згуртованості та покращення якості життя для всіх категорій населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бандура І. С. Соціальна держава як результат ефективної соціальної політики / І. С. Бандура // Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 12. С. 93-95.
2. Без додаткових довідок та черг – як зміниться сфера соціальних послуг з впровадженням Єдиної інформаційної системи соціальної сфери. Міністерство цифрової трансформації України.
URL: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/bez-dodatkovikh-dovidok-ta-cherh-yak-zminitsya-sfera-sotsialnikh-poslug-z-vprovadzhennyam-edinoi-informatsiynoi-sistemi-sotsialnoi-sferi>
3. Бочарова Ю., Чернега О., Кожухова Т. Диджиталізація та цифрові трансформації в ЄС. Економіка і організація управління. 2021. № 2 (42). С. 6–19.
DOI: <https://doi.org/10.31558/2307-2318.2021.2.1>
4. Всеукраїнська програма ментального здоров'я «ти як?» за ініціативою олені зеленської. Дія. Платформа Центрів.
URL: <https://center.diiia.gov.ua/blog/vseukrainska-programa-mentalnogo-zdorova-ti-ak-za-iniciativou-oleni-zelenskoii>.
5. Гордієнко Л. А. Проблеми та напрями удосконалення фінансової політики соціальної сфери України / Л. А. Гордієнко // Економіка. Фінанси. Право. 2016. № 7. С. 4-7.
6. Гриценко А., Бурлай Т. Вплив цифровізації на соціальний розвиток. Економічна теорія. 2020. № 3. С. 24–51. DOI: <https://doi.org/10.15407/etet2020.03.024>.
7. Давіла Т., Епштейн М., Шелтон Р. Працююча інновація: як керувати нею, вимірювати її та отримувати від неї вигоду / пер. з англ. Т.Ф. Козицький. Дніпропетровськ : Баланс Бізнес Букс, 2007. 320 с.

8. Децентралізація в Україні: історія, уроки, майбутнє | Громадський Простір. Громадський Простір | Усе для третього сектору в одному порталі. URL: <https://www.prostir.ua/?library=detsentralizatsiya-v-ukrajini-istoriya-uroky-majbutnje>.

9. Дзьоба Т. Данські IT-фахівці допоможуть Україні стати цифровою державою. LIGA.net.07.12.2021. URL: https://blog.liga.net/user/tdzoba/article/danski-it-fahivtsi-dopomojut-ukraini-statitsifrovoyu-derjavoyu?utm_source=chatgpt.com.

10. Дієвий ЦНАП: як забезпечити доступність і якість адмінпослуг в Україні. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/dieviy-tsnap-yak-zabezpechiti-dostupnist-i-yakist-adminposlug-v-ukraini>.

11. Дмитрук А. Який рівень цифрової грамотності українців – дослідження. Village. 25.12.2019. URL: https://www.village.com.ua/village/city/city-news/292641-yakiy-riven-tsifrovoyi-gramotnosti-ukrayintsivdoslidzhennya?utm_source=chatgpt.com.

12. Дунаєва Л.М., Хлівнюк Т.П., Кулава К.О. Методичні рекомендації до написання кваліфікаційних робіт РВО «магістр» для здобувачів спеціальності 231 «Соціальна робота» галузі знань 23 «Соціальна робота» другого (магістерського) рівня вищої освіти / Л.М.Дунаєва, Т.П. Хлівнюк, К.О. Кулава ; Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, Ф-т психології та соціальної роботи. – Одеса : ОНУ, 2024. – 50 с.

13. Електронні послуги: досвід, довіра, доступність. UNDP Україна. 18.03.2021. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/elektronni-posluhy-dosvid-dovira-dostupnist>.

14. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) - МСП. Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України. URL: <https://www.msp.gov.ua/e-servisy/yeiss>.

15. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). Медирент - інформаційні технології – Медирент | Інформаційні технології. URL: <https://medirent.ua/projects/yedyna-informatsiina-systema-sotsialnoi-sfery-yeiss-ukrainy>.

16. Єдина інформаційна система соціальної сфери відтепер відкрита для всіх держорганів. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/yedyna-informatsiina-systema-sotsialnoi-sfery-vidteper-vidkryta-dlia-vsikh-derzhorhaniv>.

17. Інноваційний розвиток України: основні бар'єри та напрями їх подолання. Головна | Видавництво Львівської політехніки. URL: <https://vlp.com.ua/files/110.pdf>.

18. Інноваційні підходи до організації соціальної роботи на підприємствах у прифронтових районах / С. Борисюк та ін. Humanitas. 2025. № 1. С. 174–181. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.1.23>.

19. ІНСЕІНІН – військові адвокати та юридична аналітика. Єдина інформаційна система соціальної сфери - Що це і які дані збирає?. INSEININ media. URL: https://inseinin.com.ua/news_ukraine/tpost/22ldvlyhs1-dina-nformatsina-sistema-sotsialno-sferi.

20. Інституції, що забезпечують підтримку інноваційної діяльності | Міністерство економіки, довкілля та сільського господарства України. URL: <https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9e09cb5a-4c6e-4bc2-8445-4a4e1ebdbd76&title=Institutsii-SchoZabezpechuiutPidtrimkuInnovatsiinoiDiialnosti>.

21. Кабінет міністрів України. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-shvalennya-strategiyi-cifrovoyi-transformaciyi-socialnoyi-sferi-1353281020>.

22. Кабусь Н. Д. Система професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до сталого розвитку соціальних груп. Педагогіка та психологія. 2018. Вип. 60. С. 77–87.

23. Кайда О. П. Інноваційні підходи до формування інструментарію реалізації соціальної політики держави / О.П. Кайда // Інвестиції: практика та досвід. 2016. №23. С. 85-88.

24. Колеснікова І. В. Цифровізація освітнього процесу в закладі післядипломної педагогічної освіти. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2020. № 78. С. 117–120. DOI: <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2020.78.25>.

25. Конституція України : Закон України від 4 липня 2002 року № 40-IV / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 2002. № 36. Ст. 266.

26. Кризова кімната: шелтер для постраждалих від домашнього насильства. Опис ініціативи | СРКНУВ. Платформа присвячена співпраці поліції та громади. URL: <https://cpkhub.com.ua/en/knowledge-base/protidia-genderno-zumovlenomu-nasil-stvu/krizova-kimnata-opis-proektu>.

27. Крупко С., Тернопільська В. Використання ресурсів освітньої цифровізації у процесі розвитку соціальної мобільності майбутніх фахівців соціальної роботи. Проблеми освіти. 2024. Т. 1, № 100. С. 152– 164. DOI: <https://doi.org/10.52256/2710-3986.1-100.2024.11>

28. Кублікова Т. Сучасний стан і напрями інноваційного розвитку України. Ринок цінних паперів України. 2012. № 3/4. С. 3–7.

29. Левін П. Інноваційні підходи до розвитку соціальної інфраструктури та людського потенціалу. Україна: аспекти праці. 2007. № 2. С. 21–26.

30. Летун О., Шерстюк Р. Інноваційні підходи до навчання та удосконалення цифрових компетентності працівників сфери послуг. Успіхи і досягнення у науці. 2025. № 8(18). URL: [https://doi.org/10.52058/3041-1254-2025-8\(18\)-506-525](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2025-8(18)-506-525).

31. Майже 60% українців володіють базовими та просунутими цифровими навичками: результати дослідження Мінцифри. Міністерство цифрової трансформації України. Офіційний вебсайт. 08.12.2023. URL:

<https://thedigital.gov.ua/news/93-ukraintsiv-volodiyut-tsifrovimi-navichkami-mintsifraprezentovala-rezultati-doslidzhennya-tsifrovoi-gramotnosti-ukraintsiv>.

32. Максим В. Г., Камбалова Я. М., Михалюк А. М. Інноваційні підходи до професійного розвитку викладачів у цифрову епоху. 2024. URL: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13960731>.

33. Міжнародна технічна допомога для ДержНДІ технологій кібербезпеки в рамках партнерської програми USAID «Кібербезпека для критичної інфраструктури України». Державний науково-дослідний інститут технологій кібербезпеки та захисту інформації. URL: <https://csi.cip.gov.ua/uk/posts/international-technical-assistance-for-the-state-research-institute-of-cybersecurity-technologies-within-the-framework-of-the-usaid-partnership-program-cybersecurity-for-ukraine-s-critical-infrastructure>.

34. Морщ Я. І. Реалізація фіскальної та соціальної політики України: точки дотику з реальністю / Я. І. Морщ // Держава та регіони. Серія Економіка та підприємництво . 2017. № 2. С. 62-66.

35. Науково-дослідний інститут правового забезпечення інноваційного розвитку – Scientific and research institute of providing legal framework for the innovative development. URL: https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2020/InnovativeLaw_2020/InnovativeLaw_2020_6.pdf.

36. Павлюк М.В. Мотиваційні можливості вітчизняного законодавства у сфері інноваційної діяльності. Вісник Хмельницького національного університету. 2010. № 1. С. 117–121.

37. Перспективи розвитку інноваційної діяльності підприємств в Україні. Головна. URL: https://www.econ.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/31_70_2/31_70_2_1/31.pdf.

38. Поняття та види інновацій. поняття інноваційної діяльності та її предмет - бібліотека buklib.net. Головна - Бібліотека BukLib.net.
URL: <https://buklib.net/books/37223/>.

39. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання послуги патронату над дитиною. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/633-2024-п#Text>.

40. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери. Офіційний вебпортал парламенту України.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-п#Text>.

41. Про затвердження Типового положення про мобільну бригаду соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі. Офіційний вебпортал парламенту України.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/654-2018-п#Text>.

42. Про підприємство | ДП «ДІА». Державне підприємство «ДІА». URL: <https://se.diia.gov.ua/about-company>.

43. Про портал «Децентралізація». Децентралізація в Україні. URL: <https://decentralization.gov.ua/project>.

44. Про соціальні послуги. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> .

45. Про схвалення Стратегії цифрового розвитку інноваційної діяльності України на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2025-2027 роках. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1351-2024-п#Text> .

46. Програма ментального здоров'я. Програма ментального здоров'я | Ти як?. URL: <https://howareu.com/> .

47. Проект закону України. Комітет Верховної Ради України з питань освіти, науки та інновацій.

URL: https://kno.rada.gov.ua/news/Robota_Kom/Parl_Kom_slukh/Kom_slukh/8_skl/74578.html .

48. Раєвнева О. В., Аксьонова І. В., Бровко О. І. Порівняльний рейтинговий аналіз стану та тенденцій діджиталізації українського суспільства та економіки. Проблеми економіки. 2021. № 4 (50). С. 56–66. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-4-56-66>.

49. Ремньова Л., Хмелевський С. Діджиталізація процесів управління персоналом як сучасний тренд розвитку інноваційних HR-технологій. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2023. № 4 (36). С. 35–48. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4\(36\)-35-48](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4(36)-35-48).

50. Савченко В.Ф., Маклюк О.В. Інноваційні підходи до розвитку соціальної сфери України. Економічний форум. 2021. Т. 2, № 2. С. 154–163. URL: <https://doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2021-2-20> .

51. Санто Б. Інновація як елемент економічного розвитку // Вісник Московського університету. Серія 6. Економіка. — 1990. — № 4. — С. 13-22.

52. СТАТИСТИКА УКРАЇНИ, 2025, № 1 СОЦІАЛЬНА СТАТИСТИКА 76 podiyyi/novini/u-mincifri-prezentovali-plani-shchodo-rozvitku-optichnogo-iternetu-ta-obgovorili-yih-izgaluzzyu?utm_source=chatgpt.com.

53. Сутнісна характеристика інновацій та інноваційних процесів - ЕКОНОМІКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. Навчальні матеріали ТДАТУ. URL: https://elib.tsatu.edu.ua/dep/feb/ptbd_1/page30.html .

54. Сутність і класифікація інновацій. StudFiles. URL: <https://studfile.net/preview/2912494/page:3/>

55. СУЧАСНА ІННОВАЦІЙНА ПОЛІТИКА ДЕРЖАВИ В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РЕФОРМУВАННЯ | Л В Лебедева | Ефективна економіка №1 2014. Журнал «Ефективна економіка» - наукове фахове видання з питань економіки. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2664> .

56. Сучасні тенденції інноваційного розвитку підприємств в умовах економічної нестабільності | Науковий вісник Полісся. Науковий вісник Полісся. URL: <http://nvp.stu.cn.ua/article/view/325488> .

57. Сучасні тенденції розвитку інноваційної діяльності. Журнал "Економіка і прогнозування". URL: https://eip.org.ua/docs/EP_03_2_99_uk.pdf.

58. Третько В., Бідюк Н. Інноваційні підходи до навчання міжкультурної комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування. Молодь і ринок. 2023. № 2/210. С. 19–23. URL: <https://doi.org/10.24919/2308-4634.2023.275315>.

59. Трушевич Г. Б. Цифрова та антикорупційна трансформація соціальної сфери: нові ролі керівників і лідерів змін. 80-ї наукової конференції професорсько-викладацького складу і наукових працівників ОНУ імені І.І. Мечникова. Секція психології та соціальної роботи. 2025. С. 38–41.

60. Турбота про кожного: як Міністерство соціальної політики змінює сферу соціальних послуг - МСП. Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України. URL: <https://www.msp.gov.ua/press-center/news/turbota-pro-kozhnoho:-yak-ministerstvo-sotsialnoyi-polityky-zminyuye-sferu-sotsialnykh-posluh>.

61. У Мінцифри презентували плани щодо розвитку оптичного інтернету та обговорили їх із галуззю. Департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та е-урядування. Дніпропетровська обласна державна адміністрація. 10.08.2020. URL: <https://egov.dp.gov.ua/novini-ta-> ISSN 2519-1853.

62. У МОН розповіли, які проєкти зазнають впливу через припинення фінансування USAID - Науково-дослідний інститут Прикладних інформаційних технологій. Науково-дослідний інститут Прикладних інформаційних технологій. URL: <https://ndipit.com.ua/ua/instytut/pres-centr/u-mon-rozpovily-iaki-proiektu-zaznaiut-vplyvu-cherez-prypynennia-finansuvannia-usaid/>.

63. Харин А.А., Коленський І.Л. Управління інноваціями: Навч. посібник для ВНЗ: У 3 кн. Кн. 1. Основи організації інноваційних процесів / За ред. Ю.В. Шльонова. – М.: 2003.

64. Ховрак І.В. Фінансування інноваційного розвитку: реалії та перспективи. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2013. № 1. С. 229–23.
65. Часова Т., Леляк Я. Інноваційні підходи до боротьби з корупцією: міжнародний досвід та досвід України. *Dictum factum*. 2024. Т. 2(16), № 2(16). С. 307–314. URL: <https://doi.org/10.32703/2663-6352/2024-2-16-307-314>.
66. Що таке Дія: як користуватися додатком | АО "Бачинський та партнери". АО "Бачинський та партнери". URL: <https://legalaid.ua/ua/shho-take-diya/>.
67. Яковець Ю. В. Теорія і механізм інновацій в ринковій економіці : монографія: Міжнарод. фонд Н.Д. Кондратьєва, 2008. 376 с.
68. Ярошенко В. С. Модернізація державної служби зайнятості як складник сучасної соціальної політики України / В. С. Ярошенко // *Ринок праці та зайнятість населення*. 2016. № 4. С. 3-6.
69. Social Inequality and Digitization in Modern Societies: A Systematic Literature Review on the Role of Ethnicity, Gender, and Age / Verwiebe R. et al. *SocArXiv Papers*. 2023. DOI: <https://doi.org/10.31235/osf.io/k2zwh>.
70. Schumpeter J. A. *Theory of economic development*. Taylor & Francis Group, 2021.
71. Kotler P. *Marketing Management* / P. Kotler, K. L. Keller. – 15th ed., Global ed. – Harlow, England : Pearson Education, 2016. – 816 p. – ISBN 978-1-292-09262-1.
72. Brodovska O., Drapak T., Dehtiarov D. The concept, trends and risks of digitalization in the formation of a digital society. *State and regions. series: economics and business*. 2024. No. 1(131). URL: <https://doi.org/10.32782/1814-1161/2024-1-1>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для експертного опитування працівників соціальної сфери

1. Ваша стать

- Жіноча
- Чоловіча

2. Вкажіть Вашу вікову групу

- До тридцяти років
- Старше тридцяти років

3. Вкажіть Вашу поточну посаду / місце роботи

- Працівник УСЗН (Управління соціального захисту населення)
- Фахівець із соціальної роботи / Соціальний працівник
- Керівник відділу / підрозділу

4. Ваш загальний стаж роботи у соціальній сфері

- До 3 років
- 3-10 років
- Більше 10 років

5. Тип населеного пункту, в якому Ви працюєте:

- Обласний центр
- Інше місто (районний центр тощо)
- Селище міського типу (СМТ) / Село (працюю у громаді)

6. Наскільки Ви згодні з наступними твердженнями щодо цифрових систем, які Ви використовуєте щодня? (Оцініть від 1 - "Зовсім не згоден" до 5 - "Повністю згоден")

	1	2	3	4	5
Система(и) працює стабільно, без частих "зависань" чи збоїв.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Система(и) працює швидко, не змушуючи мене та клієнта чекати.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Інтерфейс системи зрозумілий та інтуїтивний.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Я отримую швидку та якісну технічну підтримку, коли виникають проблеми.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Автоматична верифікація даних з реєстрами справді економить мій час.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Як, на Вашу думку, впровадження ЄІССС та інтеграція з "Дією" вплинули на Ваше особисте робоче навантаження?

- Навантаження значно зросло (через збої, навчання клієнтів, складність систем)
- Навантаження дещо зросло
- Навантаження не змінилося
- Навантаження дещо зменшилося
- Навантаження значно зменшилося (завдяки автоматизації)

8. Який відсоток клієнтів, на Вашу думку, приходить до Вас після невдалої спроби подати заяву онлайн?

- Майже ніхто, онлайн-заяви зазвичай коректні
- До 10% (незначна кількість)
- 10-30% (досить часто)
- Більше 30% (дуже поширена проблема)

9. З якими цифровими проблемами клієнтів Ви стикаєтесь найчастіше?

(Оберіть 3 найголовніші)

- Відсутність у клієнта технічних засобів (смартфона, комп'ютера)
- Відсутність або погана якість Інтернету
- Невміння користуватися "Дією" / комп'ютером (низька цифрова грамотність)
- Страх / недовіра до онлайн-систем ("боюсь натиснути не туди", "мої дані вкрадуть")
- Некоректні дані в реєстрах, які "підтягуються" автоматично
- Проблеми з отриманням КЕП (електронного підпису)
- Інше _____

10. Який відсоток Вашого робочого часу Ви змушені витратити на "цифрову підтримку" клієнтів (тобто, не на прийом заяви, а на пояснення, як зайти в "Дію", як користуватися терміналом, як створити КЕП тощо)?

- Майже не витрачаю (<10%)
- Досить часто (10-30% часу)

- Дуже багато часу (30-50% часу)
- займає більше половини мого часу (>50%)

11. Чи проходять клієнти (особливо особи похилого віку) процес отримання послуги швидше зараз (з ЦНАПами, ЄІССС, е-чергою) чи раніше (коли був тільки "живий" прийом)?

- Однозначно швидше зараз
- Приблизно так само
- Однозначно швидше було раніше (зараз додалися технічні проблеми та нерозуміння)
- Важко сказати

12. На Вашу думку, чи покращила цифровізація загальну якість соціальних послуг для більшості громадян?

- Так, значно покращила
- Так, але незначно
- Не змінила якість
- Ні, скоріше погіршила (створивши нові бар'єри)

13. Якби Ви могли запропонувати одну річ, щоб покращити Вашу роботу та якість послуг для клієнтів, що б це було?

Анкета для опитування бенефіціарів соціальних послуг**1. Вкажіть Вашу стать**

- Жіноча
- Чловіча

2. Вкажіть Вашу вікову групу

- До тридцяти років
- Старше тридцяти років

3. Вкажіть тип Вашого населеного пункту

- Обласний центр
- Інше місто (районний центр, тощо)
- Селище міського типу
- Село

4. Як би Ви оцінили свій рівень володіння комп'ютером та смартфоном?

	1	2	3	4	5	
Не користуюся / Не маю	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Впевнений користувач (використовую щодня, самостійно вирішую проблеми)

5. За якими послугами адміністративними соціальними послугами Ви зверталися?

- Призначення житлової субсидії
- Послуги для ВПО (реєстрація, виплати)
- Послуги при народженні дитини ("єМалятко")
- Призначення пенсії / перерахунок
- Оформлення пільг (напр., УБД, особа з інвалідністю)
- Інше _____

6. Коли Ви зверталися востаннє, який спосіб Ви обрали для подачі заяви?

- Онлайн: Через портал або застосунок "Дія"
- Онлайн: Через інший державний сайт (напр., сайт Пенсійного фонду)
- Офлайн: Особисто у ЦНАПі (Центрі надання адмін. послуг)
- Офлайн: Особисто в УСЗН (Управлінні соцзахисту)

- Мені допомагав соціальний працівник / родич

7. Наскільки легко Вам було знайти інформацію про те, які документи потрібні та куди звертатися?

	1	2	3	4	5	
Дуже складно	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Дуже легко

8. Скільки приблизно часу Ви витратили на збір усіх необхідних документів (довідки тощо)?

- Майже не витрачав(ла), все "підтягнулося" автоматично
- До 1 години
- Один робочий день
- 2-3 робочих дні
- Більше 3 днів

9. Скільки часу зайняв сам процес подачі заяви?

- (Для онлайн): Менше 30 хвилин
- (Для офлайн): Загалом (з дорогою та чергою) до 2 годин
- (Для офлайн): Загалом більше 2 годин, але в межах одного дня
- Довелося приходити/заходити на сайт декілька разів у різні дні

10. Як швидко Ви отримали остаточне рішення (результат) після подачі заяви?

- За кілька годин / того ж дня
- 1-5 робочих днів
- 6-14 робочих днів
- 15-30 робочих днів
- Чекаю довше місяця

11. Наскільки Ви згодні з наступними твердженнями щодо Вашого останнього досвіду? (Оцініть від 1 - "Зовсім не згоден" до 5 - "Повністю згоден")

Я вважаю, що цифровий формат (онлайн) зменшує корупційні ризики.

Загалом, я задоволений(а) швидкістю отримання послуги.

Загалом, я задоволений(а) якістю послуги.

Процедура була зрозумілою та простою.

Процес був прозорим (я розумів(ла), на якому етапі моя заява).

(Тільки для онлайн):
Користуватися "Дією" / сайтом було зручно.

(Тільки для офлайн):
Спілкування з працівниками було ввічливим та корисним.

Я довіряю тому, що мої персональні дані були у безпеці.

**12. Чи стикалися Ви з якимись проблемами під час отримання послуги?
(Оберіть усі релевантні)**

- Технічні проблеми: Сайт/застосунок "Дія" не працював, "зависав", видавав помилку.
- Проблеми з даними: "Не підтягнулися" потрібні документи/довідки з реєстрів.
- Людський фактор: Некомпетентність або невічливе ставлення працівників (в ЦНАП/УСЗН).
- Людський фактор: Некомпетентність або невічливе ставлення працівників (в ЦНАП/УСЗН).
- Бюрократія: Вимагали додаткові довідки, не вказані на сайті / змушували приходити декілька разів.
- Незрозумілі інструкції: Було складно розібратися, що саме робити.
- Цифровий розрив": У мене не було потрібного смартфона / комп'ютера / Інтернету для онлайн-подачі.
- Черги: Довге очікування у фізичній черзі.
- Жодних проблем не виникло.

13. Чи доводилося Вам, подавши заяву ОНЛАЙН, все одно йти в установу особисто (наприклад, приносити документи)?

- Так, довелося
- Я подавав(ла) тільки офлайн
- Ні, все вирішив(ла) повністю онлайн

14. Чи потребували Ви сторонньої допомоги (від родичів, друзів, соц. працівників) для подачі заяви?

- Так, я не зміг(ла) б зробити це самостійно
- Так, але лише для роз'яснення дрібних деталей
- Ні, я впорався(лася) повністю самостійно

15. Виходячи з Вашого досвіду, що, на Вашу думку, потрібно покращити в системі надання соціальних послуг в першу чергу?

16. Який спосіб отримання послуг Ви вважаєте для себе кращим, навіть якщо обидва доступні?

- Однозначно онлайн (це швидше і зручніше)
- Однозначно офлайн (я більше довіряю живому спілкуванню)
- Залежить від ситуації та складності послуги

Сертифікат учасника Міжнародно науково-практичної конференції
«INTEGRATIVE SCIENCE, TECHNOLOGY AND CULTURAL
DEVELOPMENT» 17-19 листопада 2025 року, м. Париж, Франція

