



DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2026-1-14>

*I. В. Єнгалічева, Д. В. Дерев'янку*

*Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького,  
м. Черкаси, Україна*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6824-9548> – Єнгалічева І. В.  
<https://orcid.org/0000-0002-8086-951X> – Дерев'янку Д. В.



[ira2100@gmail.com](mailto:ira2100@gmail.com)

## ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ ОЦІНЮВАННЯ ПОТРЕБ КЛІЄНТІВ У СИСТЕМІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Сучасний розвиток системи соціальних послуг в Україні супроводжується процесами цифровізації, що зумовлюють необхідність удосконалення підходів до оцінювання потреб клієнтів. Соціальні служби потребують системного збору, обробки та аналізу інформації, що актуалізує використання цифрових інструментів, таких як онлайн-опитувальники, інформаційно-аналітичні системи, мобільні застосунки та платформи дистанційної взаємодії. Їх застосування забезпечує оперативність, об'єктивність і комплексність оцінки потреб, особливо в умовах воєнного стану та віддаленого надання соціальних послуг.

Метою дослідження є аналіз і систематизація цифрових інструментів оцінювання потреб клієнтів у системі надання соціальних послуг, а також обґрунтування можливостей їх використання для підвищення ефективності соціальної роботи. У межах дослідження проаналізовано наукові підходи до оцінки потреб, визначено класифікацію цифрових інструментів, досліджено їх інтеграцію у процес соціального обслуговування та окреслено переваги й обмеження їх застосування.

Наукова новизна полягає у систематизації цифрових інструментів оцінювання потреб клієнтів за функціональним призначенням та визначенні їх ролі у процесі кейс-менеджменту. Виокремлено інформаційно-аналітичні системи, онлайн-інструменти діагностики, комунікаційні платформи та інтегровані цифрові екосистеми. Доведено доцільність поетапної інтеграції цифрових інструментів у процес надання соціальних послуг для підвищення точності оцінювання та ефективності соціального супроводу.

Встановлено, що цифрові інструменти є важливим засобом підвищення якості оцінювання потреб клієнтів, забезпечуючи оперативність збору даних, доступність послуг і підтримку управлінських рішень. Водночас їх використання потребує врахування рівня цифрових компетентностей фахівців, технічних можливостей та питань захисту персональних даних. Подальші дослідження доцільно спрямувати на вдосконалення моделей інтеграції цифрових інструментів у практику соціальної роботи.

**Ключові слова:** цифровізація, цифрові інструменти, соціальні послуги, оцінка потреб клієнтів.

*I. V. Yenhalycheva, D. V. Derevyanko*

*Bohdan Khmelnytsky Cherkasy National University, Cherkasy, Ukraine*

## DIGITAL TOOLS FOR ASSESSING CLIENT NEEDS IN THE SOCIAL SERVICE DELIVERY SYSTEM

The modern development of the social services system in Ukraine is accompanied by digitalization processes, which necessitate the improvement of approaches to assessing client needs. Social services require systematic collection, processing, and analysis of information, which actualizes the use of digital tools such as online surveys, information-analytical systems, mobile applications, and remote interaction platforms. Their application ensures promptness, objectivity, and comprehensiveness of needs assessment, especially under martial law conditions and in the context of remote delivery of social services.

The aim of the research is to analyze and systematize digital tools for assessing client needs within the social service delivery system, as well as to substantiate the possibilities of their use to improve the effectiveness

of social work. The study examines scientific approaches to needs assessment, defines the classification of digital tools, explores their integration into the social service process, and outlines the advantages and limitations of their application.

The scientific novelty lies in the systematization of digital tools for assessing client needs according to their functional purpose and in defining their role in the case management process. Information-analytical systems, online diagnostic tools, communication platforms, and integrated digital ecosystems have been identified. The feasibility of step-by-step integration of digital tools into the social service delivery process has been substantiated to enhance assessment accuracy and the effectiveness of social support.

It has been established that digital tools are an important means of improving the quality of client needs assessment by ensuring prompt data collection, service accessibility, and support for managerial decision-making. At the same time, their use requires consideration of specialists' digital competencies, technical capabilities, and personal data protection issues. Further research should focus on improving models for integrating digital tools into social work practice.

**Key words:** digitalization, digital tools, social services, client needs assessment.

**Постановка проблеми та її зв'язок із науковими та практичними завданнями.** Сьогодні соціальні служби стикаються з потребою системного збору, аналізу та обробки інформації про потреби клієнтів, що вимагає застосування інноваційних інструментів. Використання цифрових технологій, зокрема онлайн-опитувальників, інформаційних систем, мобільних додатків та аналітичних платформ дозволяє забезпечити об'єктивність, оперативність та комплексність оцінки потреб, підвищити якість планування індивідуальної підтримки та сприяти прийняттю ефективних рішень.

Особливо актуальним є впровадження цифрових інструментів в умовах віддаленого обслуговування та дистанційного супроводу клієнтів, що стало важливим під час військового стану в країні. Наукове обґрунтування та систематизація цифрових інструментів оцінки потреб клієнтів дозволяє не лише підвищити ефективність практичної діяльності соціальних працівників, а й створює підґрунтя для подальшого розвитку цифровізації соціальної сфери в Україні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** свідчить про активізацію дослідницьких підходів до вивчення цифрових трансформацій у соціальній сфері та питань оцінки потреб різних категорій клієнтів. Зокрема про роль оцінки потреб різних категорій населення вказували О. Столярник, Т. Семигіна, А. Борисова, О. Роговська, С. Седова, С. Ларіонова, І. Єнгалічева та ін.

Окремі дослідження стосуються використання цифрових технологій та інструментів у соціальній сфері. Дослідження В. Кирилюка, І. Рябоконя, А. Кандія присвячено аналізу цифрових соціальних сервісів. Автори розкривають ключові етапи цифровізації у соціальній сфері. О. Білецький спробував проаналізувати можливості та перешкоди, які виникають у процесі цифровізації соціальних послуг. Чинники цифровізації у системі соціального захисту

населення в умовах війни розкрито у дослідженнях В. Поповича, С. Щербини, Т. Новак та ін.

Р. Баран, М. Романчук, Н. Борин, Н. Салата наводять приклади цифрових технологій, які використовуються в Україні та які слід розвивати на основі світового досвіду. Зокрема Н. Салата обґрунтовує практичну корисність застосування Дія. Використання цифрових технологій з конкретною групою населення представлено у працях М. Житинської та О. Попова.

М. Скочко, Т. Лях, Т. Спіріна, А. Дуля, Р. Горчанський, Г. Гриценко та ін. роблять спробу комплексно дослідити вплив цифрових технологій на доступність і якість соціальних послуг, зокрема для вразливих категорій населення, а також визначити основні проблеми їх впровадження, пов'язані з рівнем цифрової компетентності фахівців, технічними бар'єрами та недостатнім теоретико-методичним забезпеченням цифровізації соціальної сфери.

Беручи до уваги значущість порушеного питання та обмеженість його теоретичного висвітлення, **метою дослідження** є аналіз і систематизація цифрових інструментів оцінювання потреб клієнтів у системі надання соціальних послуг та обґрунтування можливостей їх застосування для підвищення ефективності соціальної роботи.

Для досягнення поставленої мети вбачаємо за необхідне: проаналізувати сучасні підходи та наукові концепції оцінки потреб клієнтів з акцентом на їх цифровізацію; визначити види та класифікацію цифрових інструментів, що застосовуються для оцінювання потреб клієнтів; дослідити можливості інтеграції цифрових інструментів у процес надання соціальних послуг; визначити переваги та обмеження використання цифрових інструментів у соціальній сфері.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сучасні підходи до оцінки потреб клієнтів у соціальній роботі дедалі тісніше пов'язуються з процесами цифровізації соціальних послуг, що зумовлює трансформацію як змісту, так і методів

професійної діяльності. Зокрема, у дослідженні О. Столярик та Т. Семигіної підкреслюється, що забезпечення якості соціальних послуг безпосередньо залежить від рівня підготовки фахівців з урахуванням європейських стандартів, а отже, здатність фахівців соціальної сфери використовувати сучасні цифрові інструменти для збору, аналізу та інтерпретації даних про потреби клієнтів [16]. У цьому контексті цифровізація соціальних послуг виступає важливим чинником формування відповідних компетентностей у майбутніх соціальних працівників.

Водночас теоретична модель оцінки потреб громади, запропонована А. Борисовою, набуває нової актуальності в умовах цифрового середовища, оскільки передбачає використання інформаційно-комунікаційних технологій для моніторингу соціально-економічних показників та визначення пріоритетів розвитку соціальних послуг [3]. Це дозволяє підвищити точність оцінювання та оперативність прийняття рішень на рівні громади.

Особливої уваги заслуговують етичні аспекти оцінки потреб у цифровому середовищі, висвітлені у працях О. Роговської та С. Ларіонової [11]. Використання цифрових технологій у процесі збору даних актуалізує питання захисту персональної інформації, дотримання конфіденційності та забезпечення добровільної участі клієнтів, що є ключовими принципами сучасної соціальної роботи.

Крім того, О. Роговська та С. Седова розглядають оцінку якості соціальних послуг як інструмент розвитку громади, який у період цифровізації доповнюється можливостями електронного моніторингу, онлайн-зворотного зв'язку та аналітики великих даних [12, с. 48]. Це сприяє більш ефективному виявленню потреб клієнтів і підвищенню доступності послуг, зокрема через інтеграцію електронних платформ та сервісів.

Отже, узагальнення наукових підходів свідчить, що цифровізація соціальних послуг є важливим чинником удосконалення процесів оцінки потреб клієнтів у соціальній роботі, оскільки забезпечує розвиток цифрових компетентностей фахівців, розширює інструментарій дослідження потреб і підвищує ефективність надання соціальних послуг у сучасному суспільстві.

Науковці (Н. Салата, О. Білецький, В. Кирилюк, І. Рябоконт, А. Кіндій та ін.) наголошують, що цифровізація соціальної роботи охоплює впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у процеси надання, моніторингу та оцінювання соціальних послуг [2; 14]. У цьому контексті цифрові інструменти оцінювання потреб клієнтів розглядаються як складова ширшої системи цифрових соціальних сервісів, спрямованих на підвищення доступності та адресності допомоги [7; 13; 15].

З урахуванням аналізу наукових джерел (В. Кирилюк, І. Рябоконт, А. Кіндій, В. Попович, С. Щербина, Т. Новак, М. Житинська та ін.) доцільно класифікувати цифрові інструменти у системі надання соціальних послуг за функціональним призначенням (рис. 1).

По-перше, це **інформаційно-аналітичні системи**, що використовуються для централізованого ведення інформації про клієнтів, аналізу їхніх потреб, моніторингу ефективності соціальних програм та формування управлінських рішень. До таких інструментів можна віднести: електронні реєстри, бази даних, *Microsoft Excel*, *Power BI*, *SPSS*. Їх використання сприяє комплексному аналізу соціального статусу особи та прийняттю обґрунтованих управлінських рішень [7; 10].

Другу групу складають **онлайн-інструменти первинної діагностики та самооцінювання**, зокрема електронні анкети, цифрові опитувальники, автоматизовані тести для визначення рівня

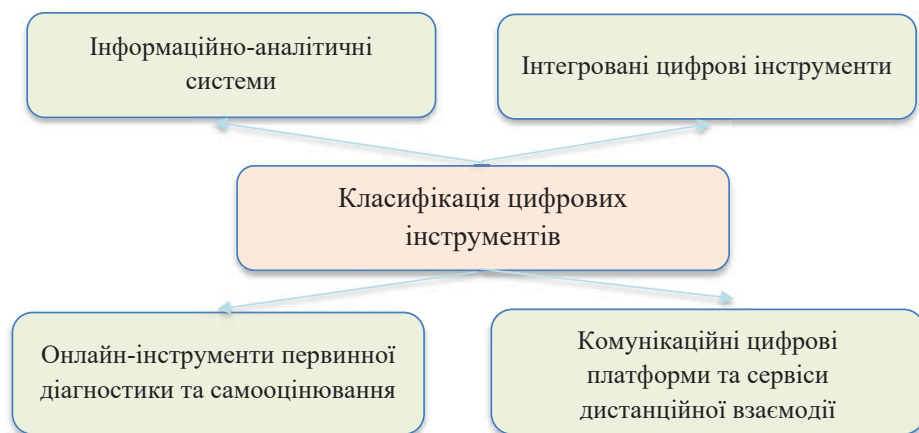


Рис. 1. Класифікація цифрових інструментів у системі надання соціальних послуг за функціональним призначенням

соціальних ризиків або психоемоційного стану клієнтів. До цієї групи належать сервіси для дистанційного збору структурованих даних, проведення анкетування, тестування та стандартизованої оцінки стану клієнтів: *Google Forms, Microsoft Forms, SurveyMonkey, Електронні анкети в «Електронному кабінеті клієнта», онлайн-тести, Perceived Stress Scale (PSS) цифрова версія, інтерактивні онлайн-шкали соціальної підтримки*. Зазначені інструменти забезпечують стандартизовану первинну оцінку потреб, психологічного стану та рівня соціальних ризиків клієнтів. Особливої актуальності такі інструменти набувають у сфері соціально-психологічної підтримки молоді та в умовах воєнного стану, коли дистанційна взаємодія стає необхідністю [6; 9].

Іншу важливу групу становлять **комунікаційні цифрові платформи та сервіси дистанційної взаємодії** (відеоконсультації, чат-боти, мобільні застосунки: *Zoom, Telegram; Case management apps*), які дозволяють здійснювати первинне консультування та уточнення потреб клієнтів у режимі реального часу. Такі інструменти підвищують доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення та сприяють подоланню територіальних бар'єрів [13; 15].

Крім того, враховуючи світовий досвід цифрової трансформації соціальної роботи, доцільно виділити наступну групу цифрових інструментів – **інтегровані цифрові екосистеми**, які поєднують декілька функцій: оцінювання потреб, ведення випадку (*case management*), моніторинг результатів та міжвідомчу взаємодію [1]. До цієї групи можна віднести: *локальні системи управління кейсами за умови інтеграції з аналітичними платформами та електронними кабінетами клієнтів*. Саме такі системи забезпечують комплексність оцінювання та сприяють підвищенню соціальної мобільності й ефективності соціального захисту [4].

Вважаємо, що комплексне застосування наведених цифрових інструментів сприяє підвищенню точності оцінювання потреб, доступності соціальних послуг та ефективності соціального супроводу клієнтів в умовах цифрової трансформації суспільства.

Водночас результати досліджень свідчать, що ефективність використання цифрових інструментів безпосередньо залежить від рівня цифрових компетентностей соціальних працівників та їх готовності до впровадження ІКТ у професійну діяльність [5; 8]. Іншими словами використання цифрових інструментів має враховувати не лише їх функціональне призначення, а й організаційні та кадрові умови їх застосування.

Обґрунтовуючи можливості інтеграції цифрових інструментів у процес надання соціальних послуг варто наголосити, що така інтеграція може здійснюватися поетапно відповідно до логіки соціального кейс-менеджменту. На етапі первинної оцінки доцільним є використання онлайн-опитувальників та електронних анкет, які забезпечують швидкий збір структурованих даних і дозволяють охопити значну кількість клієнтів дистанційно. Такий підхід особливо актуальний в умовах територіальної роз'єднаності та воєнного стану [6]. Водночас О. Білецький підкреслює, що цифрові інструменти мають доповнювати, а не замінювати очну професійну взаємодію [2, с. 40].

На етапі комплексної оцінки та ведення випадку ефективною є інтеграція CRM-систем у діяльність соціальних служб. Вони забезпечують централізований облік клієнтів, автоматизацію формування індивідуальних планів надання послуг та можливість міжвідомчої взаємодії [7]. Як зазначають дослідники (В. Попович, С. Щербина, Т. Новак, Р. Баран, М. Романчукевич, Н. Борин та ін.), створення єдиних цифрових екосистем сприяє підвищенню прозорості процесів і координації між установами [1; 10]. Мобільні додатки для соціальних працівників розширюють можливості польової роботи, забезпечуючи оперативне документування візитів, фіксацію спостережень та швидку комунікацію з клієнтами. Це відповідає сучасним тенденціям цифровізації професійної діяльності та підвищує гнучкість соціального супроводу [5; 9]. Поєднання мобільних застосунків із CRM-системами дозволяє забезпечити безперервність ведення випадку.

Натомість аналітичні платформи та інструменти обробки даних відкривають можливості для систематизації результатів оцінювання, візуалізації показників та прийняття управлінських рішень на основі даних. Такий підхід сприяє підвищенню якості планування соціальних програм і моніторингу їх ефективності [4; 7].

Інтерактивні шкали та онлайн-тести забезпечують стандартизовану оцінку психологічного стану, рівня стресу чи соціальної інтеграції клієнтів, що особливо важливо в умовах підвищених соціальних ризиків. Дистанційний формат їх застосування розширює доступ до соціально-психологічної підтримки [6], однак потребує поєднання з індивідуальним консультуванням для забезпечення комплексності оцінки.

Аналіз літератури дозволяє виокремити низку суттєвих переваг використання цифрових інструментів у соціальній роботі. По-перше, цифрові інструменти забезпечують оперативність збору

та обробки інформації, що підвищує швидкість реагування на потреби клієнтів [15]. По-друге, вони сприяють підвищенню прозорості та обґрунтованості управлінських рішень завдяки аналітичним можливостям [7]. По-третє, дистанційні формати взаємодії розширюють доступ до соціальних послуг для вразливих груп населення, зокрема внутрішньо переміщених осіб та мешканців віддалених територій [10, с. 86].

Окрім того, стандартизовані онлайн-шкали підвищують об'єктивність оцінювання, а інтегровані цифрові системи забезпечують безперервність соціального супроводу [1]. У ширшому соціальному вимірі цифровізація сприяє зростанню соціальної мобільності та модернізації системи соціального захисту [4].

Водночас наукові джерела акцентують увагу на низці обмежень. Серед них – залежність від технічної інфраструктури та доступу до інтернету, що може ускладнювати використання цифрових сервісів у сільських громадах або серед соціально вразливих категорій населення [14]. Також існують ризики порушення конфіденційності персональних даних, що потребує впровадження надійних механізмів кібербезпеки [5, с. 38]. Окремою проблемою є недостатній рівень цифрових компетентностей соціальних працівників, що може знижувати ефективність впровадження інновацій [8]. Окрім того, жоден цифровий інструмент не здатний повністю замінити професійну емпатійну взаємодію з клієнтом, яка залишається ключовою складовою соціальної роботи [2].

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Отже, інтеграція цифрових інструментів у процес надання соціальних послуг відкриває значні можливості для підвищення ефективності оцінювання потреб клієнтів, оптимізації кейс-менеджменту та розвитку аналітичного підходу до управління соціальною сферою. Водночас їх використання має здійснюватися комплексно, з урахуванням принципів конфіденційності, професійної етики та необхідності поєднання цифрових рішень із традиційними формами соціальної роботи. Лише за умови збалансованого підходу цифрові технології можуть стати дієвим інструментом модернізації системи соціальних послуг в Україні. Подальші дослідження вбачаємо у розкритті механізмів вдосконаленні інтеграції цифрових інструментів у практику соціальної роботи.

#### Список літератури:

1. Баран Р. Я., Романчукевич М. Й., Борин Н. С. Цифрові технології у соціальній роботі: світовий досвід і перспективи для України. *Ефективна еко-*

*номіка*. 2025. № 4. 22 с. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.4.27>.

2. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2024. № 1. С. 38–42. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6>.

3. Борисова А. Теоретична модель оцінки потреб громади в соціальних послугах. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Соціальна робота»*. 2019. Том 1. № 5. DOI: <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2019/5-1/2>.

4. Головач Н. А., Червона С. П. Вплив диджиталізації на соціальну мобільність у сучасному українському суспільстві. *Статистика України*. 2025. № 1. DOI: [https://doi.org/10.31767/su.1\(108\)2025.01.07](https://doi.org/10.31767/su.1(108)2025.01.07).

5. Гриценко Г. Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенцій. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2024 № 1 (47). С. 36–48. DOI: <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48>.

6. Житинська М. О. Місце цифрових технологій та комунікацій у наданні соціально-психологічної підтримки молоді в умовах сьогодення. *Ментальне здоров'я*. 2025. № 2. С. 30–36. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-2005/2025-2.6>.

7. Кирилюк В. В., Рябоконт І. О., Кіндій А. С. Цифрові соціальні сервіси у менеджменті соціального забезпечення. *Actual problems of economics*. 2023. № 7 (265). С. 6–15. DOI: <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2023-1-265-6-15>.

8. Лях Т., Спіріна Т., Дуля А., Горчинський Р. Аналіз потреб соціальних працівників щодо використання ними ІКТ у системі надання соціальних послуг (місто Київ, Україна). *Міжнародний журнал досліджень в галузі електронного навчання*. 2022. № 8 (2). С. 1–21. DOI: <https://doi.org/10.31261/IJREL.2022.8.2.08>

9. Попов О. А. Використання цифрових інструментів у соціальній роботі з молоддю. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2024. № 2. С. 125–130. DOI: <https://doi.org/10.12958/1817-3764-2024-2-125-130>.

10. Попович В., Щербина С., Новак Т. Цифрова трансформація сфери соціального захисту в умовах воєнного стану і повоєнного відновлення України. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2025. № 2 (55). С. 82–88. DOI: <https://doi.org/10.24144/2524-0609.2024.55.82-88>.

11. Роговська О., Ларіонова С. Оцінка потреб внутрішньо переміщених осіб в Україні: етичний аспект. *Вісник ПДТУ. Серія соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування*. 2024. Том 11. № 11. URL: DOI: <https://doi.org/10.31498/2617-2038.2024.11.312102> (дата звернення 07.02.2026)

12. Роговська О., Сєдова С. Роль оцінки якості надання соціальних послуг у розвитку громади.

Вісник ПДТУ. Серія соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування. 2024. Том 11. № 11. С. 42–54. URL: [https://journals.urau.ua/vsgf\\_pstu/article/view/312108/303190](https://journals.urau.ua/vsgf_pstu/article/view/312108/303190)

13. Роль цифрових технологій у підвищенні доступності соціальних послуг. *Консультант*. URL: <https://consultant.net.ua/consultant-article/6893> (дата звернення 07.02.2026)

14. Салата Н. Дослідження питань цифровізації соціального обслуговування в Україні. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. № 2 (11). С. 308–315. DOI: [https://doi.org/10.31499/2618-0715.2\(11\).2023.294343](https://doi.org/10.31499/2618-0715.2(11).2023.294343).

15. Сковчюк М., Салата Н. Вплив цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення. *Social Work and Education*. 2025. Vol. 12, No. 4. P. 650–660. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.4.7>.

16. Столярчук О., Семігіна Т. Забезпечення якості соціальних послуг як завдання підготовки соціальних працівників. *Social Work and Education*, 2024. Vol. 11. No 3. P. 417–429. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.24.3.9>

#### References:

1. Baran, R. YA., Romanchukovykh, M. Y., Boryn, N. S. (2025) Tsyfrovi tekhnolohiyi u sotsialniy roboti: svitovyy dosvid i perspektyvy dlya Ukrayiny [Digital technologies in social work: world experience and prospects for Ukraine]. *Efektivna ekonomika. – Effective economy*. № 4. 22 s. [in Ukrainian].

2. Biletskyy, O. P. (2024) Intehratsiya tsyfrovyykh tekhnolohiy u sotsialnu robotu: vyklyky ta perspektyvy [Integration of digital technologies into social work: challenges and prospects]. *Publichne upravlinnya ta sotsialna robota – Public administration and social work*. № 1. S. 38–42 [in Ukrainian].

3. Borysova, A. (2019) Teoretychna model otsinky potreb hromady v sotsialnykh posluhakh [Theoretical model of assessing community needs in social services.]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Seriya “Sotsialna robota” – Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv. Series “Social Work”*. Tom 1. № 5. URL: <https://visnyk.soch.robota.knu.ua/index.php/journal/article/view/2> [in Ukrainian].

4. Holovach, N. A., Chervona, S. P. (2025) Vplyv dydzhytalizatsiyi na sotsialnu mobilnist u suchasnomu ukrayinskomu suspilstvi [Chervona S. P. The impact of digitalization on social mobility in modern Ukrainian society]. *Statystyka Ukrayiny – Statistics of Ukraine*. № 1. [in Ukrainian].

5. Hrytsenko, H. (2024) Tsyfrovizatsiya sotsialnykh posluh: problemy mozhlyvostey ta kompetensiy [Digitalization of social services: problems of opportunities and competencies]. *Aktualni problemy prava: teoriya i praktyka. – Current problems of law: theory and practice*. № 1 (47). S. 36–48. [in Ukrainian].

6. Zhytynska, M. O. (2025) Mistse tsyfrovyykh tekhnolohiy ta komunikatsiy u nadanni sotsialno-psyk-

holohichnoyi pidtrymky molodi v umovakh sohodennya [The place of digital technologies and communications in providing socio-psychological support to youth in today's conditions]. *Mentalne zdorovya – Mental Health*. № 2. S. 30–36 [in Ukrainian].

7. Kyrylyuk, V. V., Ryabokon, I. O., Kindiy, A. S. (2023) Tsyfrovi sotsialni servisy u menedzhmenti sotsialnoho zabezpechennya [Digital social services in social security management]. *Actual problems of economics – Actual problems of economics*. № 7 (265). S. 6–15 [in Ukrainian].

8. Lyakh, T., Spirina, T., Dulya A., Horchynskyy, R. (2022) Analiz potreb sotsialnykh pratsivnykiv shchodo vykorystannya nymy IKT u systemi nadannya sotsialnykh posluh (misto Kyiv, Ukrayina) [Analysis of the needs of social workers regarding their use of ICT in the system of providing social services (Kyiv city, Ukraine)]. *Mizhnarodnyy zhurnal doslidzhen v haluzi elektronnoho navchannya – International Journal of Research in the Field of E-Learning*. № 8 (2). S. 1–21 [in Ukrainian].

9. Popov, O. A. (2024) Vykorystannya tsyfrovyykh instrumentiv u sotsialniy roboti z moloddyu [Using digital tools in social work with youth]. *Sotsialna pedahohika: teoriya ta praktyka – Social pedagogy: theory and practice*. № 2. S. 125–130 [in Ukrainian].

10. Popovych, V., Shcherbyna, S., Novak, T. (2025) Tsyfrova transformatsiya sfery sotsialnoho zakhystu v umovakh voyennoho stanu i povoyennoho vidnovlennya Ukrayiny [Digital transformation of the social protection sphere in the conditions of martial law and post-war reconstruction of Ukraine]. *Naukovyy visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Seriya: “Pedahohika. Sotsialna robota” – Scientific Bulletin of Uzhhorod University. Series: “Pedagogy. Social work”*. № 2 (55). S. 82–88. [in Ukrainian].

11. Rohovska, O., Larionova, S. (2024) Otsinka potreb vnutrishno peremishchenykh osib v Ukrayini: etychnyy aspekt. Visnyk PDTU [Assessment of the needs of internally displaced persons in Ukraine: an ethical aspect]. *Seriya sotsialno-humanitarni nauky ta publichne administruvannya. – Bulletin of the Ukrainian State Technical University. Series “Social and Human Sciences and Public Administration”*. Tom 11. № 11. URL: [https://journals.urau.ua/vsgf\\_pstu/article/view/312102/](https://journals.urau.ua/vsgf_pstu/article/view/312102/) [in Ukrainian].

12. Rohovska, O., Syedova, S. (2024) Rol otsinky yakosti nadannya sotsialnykh posluh u rozvytku hromady. Visnyk PDTU [The role of assessing the quality of social services in community development]. *Seriya sotsialno-humanitarni nauky ta publichne administruvannya – Bulletin of the Ukrainian State Technical University. Series Social and Human Sciences and Public Administration*. Tom 11. № 11. S. 42–54 [in Ukrainian].

13. Rol tsyfrovyykh tekhnolohiy u pidvyshchenni dostupnosti sotsialnykh posluh [The role of digital technologies in increasing the accessibility of social services]. *Konsultant. – Consultant*. URL: <https://consultant.net.ua/consultant-article/6893> [in Ukrainian].

14. Salata, N. (2023) Doslidzhennya pytan tsyfrovizatsiyi sotsialnoho obsluhovuvannya v Ukraini [Research on the issues of digitalization of social services in Ukraine]. *Sotsialna robota ta sotsialna osvita – Social work and social education*. № 2 (11). S. 308–315 [in Ukrainian].

15. Skochko, M., Salata, N. (2025) Vplyv tsyfrovyykh tekhnolohiy na dostupnist sotsialnykh posluh dlya vrazlyvykh katehoriy naselennya [The impact of digital technologies on the availability of social

services for vulnerable categories of the population]. *Social Work and Education – Social Work and Education*. Vol. 12, No. 4. P. 650–660 [in Ukrainian].

16. Stolyaryk, O., Semyhina, T. (2024) Zabezpechennya yakosti sotsialnykh posluh yak zavdannya pidhotovky sotsialnykh pratsivnykiv [Ensuring the quality of social services as a task of training social workers]. *Social Work and Education – Social Work and Education*. Vol. 11. No 3. P. 417–429 [in Ukrainian].

І. В. Єнгалічева, Д. В. Дерев'янку

**Оглядова стаття**

Дата першого надходження статті до видання: 15.03.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 09.04.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 22.05.2026