

Digital Technologies in Social Work: Opportunities for Improving Access to Social Services

UDC 364:004.9

DOI: <https://doi.org/10.15421/1726163>**Zamashkina Olha**Ph.D., Assoc. Prof., <https://orcid.org/0000-0001-7343-3497>, ozamashkina@gmail.com**Miziuk Viktoriia**Ph.D., Assoc. Prof., <https://orcid.org/0000-0001-8291-6597>, mizjuk@idguonline.net*Izmail State University of Humanities (Izmail, Ukraine)*

Abstract.

The article provides a theoretical analysis of current trends in the digital transformation of social work in modern conditions of social development. The main directions of the introduction of digital technologies into the sphere of social services are identified, their impact on increasing the accessibility and quality of social support is outlined.

The purpose of the study is to attempt to determine the possibilities of using digital technologies in social work, as well as to outline their advantages and challenges, and to substantiate the prospects for the digital transformation of the social services system.

Results. It was established that digitalization contributes to the modernization of the professional activities of social workers, expands the possibilities of remote consulting and inter-institutional interaction, automation of management processes, personalization of social assistance, etc. The main groups of digital technologies are systematized. These include online communication tools, social networks, video communication platforms, electronic information systems, mobile applications, chatbots, artificial intelligence technologies, virtual and augmented reality, digital technologies for supporting autonomous life, blockchain solutions and geoinformation systems. The legal and ethical principles of using digital solutions are analyzed, in particular regarding the ethics of using artificial intelligence according to the European Union Regulation. The need to combine technological innovations with the principles of humanism, professional ethics, personal data protection, ensuring transparency of decisions and preserving the human-centric nature of social work is substantiated.

Conclusions. It is concluded that digital technologies are an important tool for increasing the efficiency of social work, but their implementation should be carried out comprehensively, responsibly and taking into account the needs of clients, professional standards and modern ethical requirements.

Keywords: social work, digital technologies, social services, artificial intelligence, digital transformation, information and communication technologies

Цифрові технології у соціальній роботі: можливості для підвищення доступності соціальних послуг

Замашкіна Ольга, Мізюк Вікторія*Ізмаїльський державний гуманітарний університет (Ізмаїл, Україна)*

Анотація.

Здійснено теоретичний аналіз сучасних тенденцій цифрової трансформації соціальної роботи в сучасних умовах розвитку суспільства. Визначено основні напрями впровадження цифрових технологій у сферу соціальних послуг, окреслено їхній вплив на підвищення доступності та якості соціальної підтримки.

Метою дослідження є спроба визначити можливості використання цифрових технологій у соціальній роботі, а також окреслення їхніх переваг та викликів, обґрунтування перспектив цифрової трансформації системи соціальних послуг.

Результати. Встановлено, що цифровізація сприяє осучасненню професійної діяльності соціальних працівників, розширює можливості дистанційного консультування та міжінституційної взаємодії, автоматизації управлінських процесів, персоналізації соціальної допомоги тощо. Систематизовано основні групи цифрових технологій. До них належать: засоби онлайн-комунікації, соціальні мережі, платформи відеозв'язку, електронні інформаційні системи, мобільні застосунки, чат-боти, технології штучного інтелекту, віртуальна та доповнена реальність, цифрові технології підтримки автономного життя, блокчейн-рішення та геоінформаційні системи. Проаналізовано нормативно-правові та етичні засади використання цифрових рішень, зокрема щодо етики використання штучного інтелекту згідно Регламенту Європейського Союзу. Обґрунтовано необхідність поєднання технологічних інновацій із принципами гуманізму, професійної етики, захисту персональних даних, забезпечення прозорості рішень та збереження людиноцентричного характеру соціальної роботи.

Висновки. Зроблено висновок, що цифрові технології є важливим інструментом підвищення ефективності соціальної роботи, однак їх впровадження має здійснюватися комплексно, відповідально та з урахуванням потреб клієнтів, професійних стандартів і сучасних етичних вимог.

Ключові слова: соціальна робота, цифрові технології, соціальні послуги, штучний інтелект, цифрова трансформація, інформаційно-комунікаційні технології

Стаття надійшла / Article arrived: 07.07.2026 // Схвалено до друку / Accepted: 12.08.2026 // Підписано до друку / Approved for printing: 14.08.2026

Вступ.

Упродовж останніх десятиліть проблематика застосування цифрових технологій у соціальній роботі активно розвивається як в Україні, так і за її межами. Якщо для іноземних практик трансформація соціальної роботи зумовлена здебільшого інституційним розвитком, зокрема створення інклюзивного середовища, розвитку технологій та пошуку рішень щодо необхідності розвитку цифрового урядування, то для України такі зміни передусім зумовлені викликами війни, оскільки повномасштабне вторгнення РФ на територію України і тривала агресія проти українського населення, здійснює потужний вплив на необхідність трансформації та оновлення системи надання соціальних послуг.

Загалом дослідження цифрових технологій та їхнього впливу на зміну способу надання соціальних послуг є доволі з одного боку актуальною, а з іншого боку – досліджуваною темою. Сьогодні існує чимало публікацій як серед українських дослідників, так і серед закордонних. До слова, Релінке-Медіна та Альварес-Перес (2024) пропонують поділити розвиток цифрових технологій на кілька етапів: перший етап охоплює період від 1960–1980-х років до 2007 року і характеризується використанням стаціонарних цифрових технологій, зокрема персональних комп'ютерів. На цьому етапі застосування цифрових засобів було прив'язане до конкретного місця та часу, а завершення роботи з пристроєм означало повне припинення цифрової взаємодії. Другий етап (2007–2020 рр.) пов'язаний із поширенням мобільних технологій, насамперед смартфонів, які зробили цифрові сервіси доступними практично будь-де та інтегрували їх у повсякденну діяльність людини. Це сприяло стиранню часових і просторових меж використання цифрових інструментів. Сучасний, третій етап, що триває з 2020 року, характеризується безперервною присутністю цифрових технологій у житті суспільства. Завдяки розвитку мереж п'ятого покоління, штучного інтелекту, хмарних сервісів та інтернету цифрові рішення стали невід'ємною складовою більшості сфер людської діяльності, забезпечуючи постійну взаємодію між людиною, цифровим середовищем і соціальними інститутами.

Мета дослідження полягає у спробі визначити можливості використання цифрових технологій у соціальній роботі, а також окреслення їхніх переваг та викликів, обґрунтування перспектив цифрової трансформації системи соціальних послуг.

Аналіз попередніх публікацій. Теоретичне підґрунтя дослідження становлять праці українських науковців, у яких розглянуто особливості цифровізації соціальної сфери в Україні, вплив цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення, можливості та ризики цифровізації соціального обслуговування, а також

проблеми цифрової трансформації соціальної роботи в умовах воєнного стану (Danyliuk, Dmytryshyn & Goran, 2021; Калашнікова & Черноус, 2026; Салата, 2023; Скочко & Салата, 2025; Тесленко, 2026).

Значний внесок у розвиток теоретичних і прикладних засад цифрової соціальної роботи зробили зарубіжні дослідники, які вивчають інформаційно-комунікаційні технології в соціальній роботі, технологічно опосередковану професійну практику, електронну та гібридну соціальну роботу, цифрову взаємодію соціального працівника з клієнтом, а також соціальні й етичні наслідки цифровізації соціальних послуг (Afrouz & Lucas, 2023; Behan-Devlin, 2024; Chan & Holosko, 2016; Kozica & Malmberg-Heimonen, 2025; López Peláez, Pérez García & Aguilar-Tablada Massó, 2018; Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmestig, 2022; Pink, Ferguson & Kelly, 2022). Окремий напрям досліджень становить вивчення нових цифрових середовищ і перспектив їх використання у соціальній роботі, зокрема можливостей і соціально-цифрових викликів, пов'язаних із метавесвітом (Relinque-Medina & Álvarez-Pérez, 2024).

Проблематика цифрової трансформації соціальної роботи безпосередньо пов'язана також із питаннями професійної етики, захисту прав і даних клієнтів та відповідального використання технологій. У цьому контексті важливе значення мають дослідження етичних засад соціальної роботи (Banks, 2020), а також праці, присвячені ризикам автоматизації та використанню даних у системах соціального забезпечення (Larsson, 2021; Redden, Dencik & Warne, 2020). Етичні принципи використання штучного інтелекту визначені також у рекомендації ЮНЕСКО щодо етики штучного інтелекту (UNESCO, 2021) та в законодавстві Європейського Союзу, зокрема в Artificial Intelligence Act (Regulation (EU) 2024/1689).

Попри доволі широкий спектр наукових досліджень, присвячених цій проблематиці, хочемо зазначити, що питання використання сучасних цифрових технологій у соціальній роботі, їх впливу на якість, доступність та ефективність соціальних послуг, а також перспектив інтеграції штучного інтелекту в систему соціального захисту потребують подальшого наукового осмислення.

Результати дослідження.

Соціальна робота охоплює широкий спектр професійних напрямів, до яких належать підтримка дітей та сімей, робота з мігрантами, сфера психічного здоров'я, допомога людям похилого віку, особам з особливими потребами та інші спеціалізовані практики (Banks, 2020). Для українських реалій соціальна робота також тісно пов'язана із ВПО, людьми, які щоденно втрачають житло, ветеранами та їхніми сім'ями, сім'ями загиблих, тих хто перебуває чи повернувся з полону, а також тих, хто вважається безвісти зниклий. Така різноманітність визначає необхідність використання різних цифрових

рішень, адаптованих до специфіки кожної категорії отримувачів соціальних послуг. В Україні нормативно-правове регулювання цифровізації соціальних послуг ґрунтується на комплексі законодавчих та підзаконних актів, які визначають правові, організаційні й технологічні засади функціонування електронної системи соціального захисту населення. Базовим нормативним актом вважається Закон України «Про соціальні послуги» ((Закон України «Про соціальні послуги», 2019), який визначає правові засади надання соціальних послуг, закріплює принципи їх доступності, адресності, комплексності та передбачає використання інформаційно-комунікаційних технологій, електронного документообігу й ведення інформаційних систем під час оцінювання потреб, планування та надання соціальної підтримки. Важливим етапом цифрової трансформації соціальної сфери стало ухвалення Закону України «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери» (Закон України «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери», 2025). В цілому закон передбачає створення інтегрованого цифрового середовища, що об'єднує електронні інформаційні ресурси соціального захисту, забезпечує автоматизований обмін даними між державними реєстрами, ведення Єдиного соціального реєстру, електронних особових справ отримувачів соціальної підтримки, а також надає можливість отримання соціальних послуг і державної допомоги в електронній формі. Одним із важливих його завдань є скорочення адміністративних процедур, мінімізація паперового документообігу, підвищення оперативності прийняття рішень та забезпечення прозорості соціального адміністрування.

Практичний механізм організації надання соціальних послуг деталізовано у Постанові Кабінету Міністрів України про «Деякі питання організації надання соціальних послуг» (2026), яка регламентує порядок оцінювання індивідуальних потреб особи, ведення документації, формування електронних записів та інформаційну взаємодію між суб'єктами системи соціального захисту. Важливу роль також відіграють і інші нормативні документи, які встановлюють вимоги щодо змісту, якості, та моніторингу надання соціальних послуг із використанням сучасних цифрових інструментів. Загалом, на нашу думку, чинна нормативно-правова база України формує цілісну модель цифрового управління соціальною сферою, спрямовану на підвищення доступності соціальних послуг, скорочення бюрократичних процедур, інтеграцію державних інформаційних ресурсів, забезпечення оперативного обміну даними та створення клієнтоорієнтованої системи соціальної підтримки відповідно до сучасних стандартів електронного урядування.

Однак, як слушно зауважують закордонні дослідники, впровадження цифрових технологій

породжує низку професійних, етичних і організаційних викликів, які потребують ретельного осмислення. Наприклад, застосування алгоритмів штучного інтелекту для оцінювання ризиків або прогнозування результатів у сфері захисту дітей супроводжується дискусіями щодо можливих алгоритмічних упереджень, прозорості прийняття рішень та відповідальності за їх наслідки (Redden, Dencik, & Warne, 2020). Українські дослідники також наголошують на алгоритмічній упередженості, яка може бути наслідком використання неповних, неточних або необ'єктивних даних, що приводить до формування необґрунтованих висновків або рішень, які можуть призвести до дискримінації окремих категорій отримувачів соціальних послуг та не враховувати індивідуальних аспектів їхньої життєвої ситуації (Тесленко, 2026). Саме тому, на їхнє переконання, впровадження штучного інтелекту повинно здійснюватися відповідно до міжнародних етичних норм, зокрема положень UNESCO, які наголошують на необхідності забезпечення справедливості, відкритості, інклюзивності та відповідального використання цифрових технологій (UNESCO, 2021). Ще одним важливим документом, на якому акцентують увагу українські дослідники є EU AI Act, який визначає вимоги до безпечного застосування систем штучного інтелекту, управління потенційними ризиками та захисту прав осіб, що користуються цифровими сервісами (EU AI Act, 2024). Оскільки соціальні працівники працюють із конфіденційною інформацією клієнтів, зокрема про стан здоров'я, сімейні та інші чутливі аспекти життя клієнтів тощо, використання цифрових сервісів має супроводжуватися впровадженням ефективних механізмів кібербезпеки. Це передбачає необхідність розвитку та застосування сучасних засобів захисту даних, які мінімізують ризики несанкціонованого доступу, витоку інформації та порушення права людини на приватність (Данилюк, Дмитришин & Горан, 2021).

Серед ризиків визначають також і те, що цифровізація може бути обмежена нерівним доступом до сучасних технологій, недостатнім рівнем цифрової грамотності та іншими проявами цифрової нерівності, що, навпаки, поглиблюють соціальне виключення окремих категорій населення (Larsson, 2021). Деякі дослідники також вказують на вікові аспекти користувачів соціальних послуг, рівень їхньої цифрової компетентності, потреб та готовності використовувати цифрові інструменти. Важливим також є ефективність професійної діяльності фахівців із соціального супроводу, яка значною мірою визначається якістю взаємодії між соціальним працівником і клієнтом (Banks, 2020). Слід зазначити, що у цьому випадку, цифрові технології не замінюють міжособистісні відносини, а стають додатковим інструментом їх підтримки,

розвитку та трансформації відповідно до сучасних умов надання соціальних послуг. Так, Chan & Holosko (2016) зазначають, що розвиток цифрових технологій розширює професійний простір соціальної роботи, тим самим відкриваючи нові можливості для взаємодії з клієнтами, організації допомоги та реалізації соціальних інтервенцій. Інші дослідники, зокрема, López Peláez, Pérez García & Aguilar-Tablada Massó (2018) підкреслюють, що технології не існують ізольовано від суспільства, а формуються під впливом соціальних процесів і, своєю чергою, впливають на розвиток соціальної практики.

Ефективність цифрових рішень з одного боку, визначається їхніми технічними можливостями, а з іншого – відповідністю потребам користувачів і професійним принципам соціальної роботи. Тому, на думку дослідників, соціальний працівник має не лише володіти цифровими інструментами, а й вміти критично оцінювати їхні можливості та добирати способи застосування відповідно до конкретної життєвої ситуації клієнта (Kozica & Malmberg-Heimonen, 2025). Також варто підкреслити, що розвиток цифрових технологій дає змогу постійно вдосконалювати та змінювати форми професійної взаємодії, забезпечуючи тим самим можливість онлайн-консультування, дистанційного супроводу та використання спеціалізованих платформ для підтримки клієнтів. Такі формати особливо важливі, коли особисті зустрічі є неможливими або суттєво обмеженими (Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmestig, 2022).

Можемо виділити кілька концептуальних підходів, що сформувалися у науковій літературі навколо теми

ролі цифрових технологій у розвитку соціальної роботи. Однією з найбільш поширених є концепція гібридної соціальної роботи, яку використовує Behan-Devlin J. (2024). В основу цієї концепції лягли ідеї Pink, Ferguson & Kelly (2022) про те, що цифрові технології не замінюють традиційні форми роботи, а органічно доповнюють їх, дозволяючи поєднувати особисте спілкування з дистанційними форматами взаємодії залежно від потреб клієнта. Afrouz & Lucas (2023) характеризують сучасну практику як технологічно опосередковану соціальну роботу, у якій цифрові платформи виступають важливим елементом організації соціальних послуг та підвищують їх доступність і гнучкість. А от López Peláez, Pérez García & Aguilar-Tablada Massó (2018) розвивають концепцію електронної соціальної роботи, під якою розуміють використання інформаційно-комунікаційних технологій у професійній діяльності соціальних працівників у межах сучасного цифрового суспільства. Далі ця концепція перетікає у розвиток концепції віртуальної соціальної роботи, яку запропонували Relinque-Medina & Alvarez-Pérez (2024), переконуючи, що вона передбачає використання повністю віртуальних середовищ для взаємодії між фахівцями та клієнтами. Йдеться про нові можливості для надання соціальної підтримки, психологічного консультування, навчання та реабілітації, особливо для осіб, які мають обмежений доступ до традиційних соціальних послуг. На рисунку 1 ми пропонуємо авторське бачення того, як можна кластеризувати цифрові технології відповідно до їхнього функціоналу та можливостей використання у соціальній роботі.



Рис. 1. Схема можливостей використання цифрових технологій у соціальній роботі. Джерело: складено авторами на основі дослідницького матеріалу

Загалом бачимо, що український та міжнародний досвід доводить те, що цифрові технології сьогодні охоплюють практично всі напрями соціальної роботи – від комунікації та надання інформаційних послуг до автоматизації управлінських процесів, прогнозування соціальних ризиків, психологічної реабілітації та забезпечення прозорості системи соціального захисту. Їх комплексне впровадження підвищує доступність, оперативність, адресність та ефективність соціальної допомоги, створюючи нові можливості для розвитку людиноцентричної моделі соціальної роботи (Скочко & Салата, 2025).

Українські дослідники, зокрема Калашнікова Л. та Черноус Л. (2026) пропонують виокремити кілька основних напрямів застосування цифрових технологій, кожен із яких виконує окремі функції в організації соціальної підтримки населення. Передусім важливе місце посідають цифрові засоби комунікації, до яких належать месенджери, соціальні мережі та платформи відеозв'язку. Їх використання значно розширило можливості взаємодії між соціальними працівниками, отримувачами соціальних послуг, державними установами та громадськими організаціями. До слова, використання таких сервісів дає можливість соціальним працівникам забезпечувати оперативне інформування населення, дистанційне консультування, організацію груп взаємопідтримки, проведення просвітницьких заходів, кампаній з адвокації, а також координацію волонтерських ініціатив та благодійних фондів. Важливими ці інструменти є і під час воєнного стану, коли дистанційні форми взаємодії стали одним із головних способів надання соціальної допомоги людям, які перебувають у зоні бойових дій, на тимчасово окупованих територіях або за межами України.

Ще одним важливим компонентом цифровізації соціальної сфери є електронні інформаційні системи, державні реєстри та цифрові платформи управління соціальними послугами. Їх існування сприяє автоматизації обліку отримувачів соціальної підтримки, централізованому накопиченню інформації, обміну даними між різними установами та оптимізації процесу прийняття управлінських рішень. Використання електронних реєстрів і дає змогу підвищити прозорість соціальних виплат, скоротити адміністративні процедури, мінімізувати дублювання допомоги та забезпечити більш ефективне використання державних і гуманітарних ресурсів. Дослідники також рекомендують врахувати можливості мобільних застосунків та чат-ботів, які забезпечують швидкий доступ до соціально важливої інформації, алгоритмів самопомоги, психологічної підтримки, навігації соціальними послугами та електронного подання звернень. Використання таких інструментів дозволяє автоматизувати виконання типових інформаційних запитів, підвищити

доступність соціальної допомоги незалежно від місця проживання користувача та зменшити навантаження на соціальних працівників, залишаючи їм більше часу для вирішення складних професійних завдань.

Стрімкого розвитку останніми роками набули технології штучного інтелекту, які поступово інтегруються в систему соціального захисту. Українські дослідники, зокрема Калашнікова Л. та Черноус Л. (2026) пропонують вирізнити кілька основних напрямів використання цифрових інструментів у соціальній роботі. По-перше, алгоритми штучного інтелекту можна використовувати для аналізу великих даних, виявлення закономірностей, прогнозування соціальних ризиків і ранньої ідентифікації кризових ситуацій. Це впливає на розвиток персоналізації соціальних послуг, підвищення точності оцінки потреб клієнтів та формування обґрунтованих рекомендацій щодо вибору оптимальних моделей допомоги. Також генеративні системи штучного інтелекту щоразу активніше використовуються як інструменти професійної підтримки, зокрема для підготовки службової документації, аналізу нормативно-правових актів, узагальнення інформації та опрацювання можливих стратегій роботи зі складними соціальними випадками.

По-друге, у соціальній роботі все частіше використовуються технології віртуальної та доповненої реальності. Їх потенціал реалізується насамперед у сфері психологічної реабілітації, терапії посттравматичних стресових розладів і тривожних станів, професійної підготовки соціальних працівників, розвитку комунікативних компетентностей та забезпечення інклюзивного навчання. Загалом, можемо зауважити, що використання імерсивного цифрового середовища дає змогу моделювати різноманітні соціальні ситуації, відпрацьовувати алгоритми професійної взаємодії та підвищувати результативність реабілітаційних заходів.

По-третє, дослідники звертають увагу на асистивні цифрові технології, які орієнтовані на підтримку автономії людей з інвалідністю та осіб похилого віку. До цієї групи належать системи «розумного дому», засоби дистанційного моніторингу стану здоров'я, GPS-навігація, інтелектуальні протези, технології керування пристроями за допомогою руху очей, роботизовані помічники та інші рішення, що компенсують функціональні обмеження, підвищують рівень безпеки й розширюють можливості соціальної участі користувачів.

Четвертим напрямом дослідники вирізняють використання блокчейн-технологій в управлінні соціальними програмами. Їх застосування сприяє ефективнішому контролю за використанням бюджетних і благодійних коштів, підвищує відкритість процедур розподілу гуманітарної допомоги та соціальних виплат, а також знижує

ризиків шахрайства й інших зловживань. І, насамкінець, п'ятий напрям використання цифрових технологій у системі соціальної роботи, згідно з переконаннями Калашнікової Л. та Черноус Л. (2026), полягає у використанні геоінформаційних систем, які поєднують результати просторової та соціальної аналітики. Їх можливості охоплюють картографування соціальної інфраструктури, візуалізацію територіального розподілу потреб населення, виявлення осередків соціальної вразливості та прогнозування наслідків кризових явищ. На думку дослідників, використання цих технологій підвищує обґрунтованість управлінських рішень, сприяє ефективному розподілу ресурсів і покращує координацію діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а також інших організацій під час реагування на надзвичайні ситуації. Отже, можемо дійти висновку, що сучасні цифрові технології безповоротно стали невід'ємною складовою професійної діяльності соціальних працівників, сприяючи тим самим підвищенню доступності, оперативності та ефективності соціальних послуг.

Висновки.

Отже, цифровізація соціальної роботи є закономірним етапом розвитку системи соціального захисту, що відкриває нові можливості для вдосконалення професійної діяльності соціальних працівників, підвищення якості соціальних послуг та розширення доступу населення до різних форм підтримки. Під час нашого дослідження ми прийшли до висновків, що ефективне впровадження цифрових технологій потребує розвитку цифрової компетентності фахівців, дотримання етичних

принципів, забезпечення інформаційної безпеки та збереження людиноцентричного характеру соціальної роботи. На нашу думку, саме поєднання інноваційних технологій із гуманістичними цінностями професії визначатиме подальший розвиток цифрової соціальної роботи в Україні та світі.

Однак цифровізація не повинна розглядатися виключно як процес технологічного оновлення соціальної сфери, оскільки її результативність безпосередньо залежить від доступності цифрових ресурсів для різних категорій населення та здатності фахівців і клієнтів ефективно ними користуватися. Особливої уваги потребує запобігання цифровій нерівності, яка може обмежувати доступ окремих груп населення до соціальних послуг та посилювати ризики соціального виключення.

На наш погляд, перспективним напрямом цифрової трансформації є використання технологій штучного інтелекту для аналізу інформації, прогнозування соціальних ризиків, персоналізації допомоги та оптимізації професійної діяльності соціальних працівників. Однак варто підкреслити, що такі технології мають використовуватися як інструмент професійної підтримки, а не як заміна фахівця, особливо у випадках, що потребують індивідуального оцінювання життєвої ситуації клієнта та прийняття соціально значущих рішень. Перспективи подальших досліджень вбачаємо у визначенні критеріїв ефективності цифрових інструментів у соціальній роботі, вивченні готовності соціальних працівників до використання штучного інтелекту та оцінюванні впливу цифровізації на якість і доступність соціальних послуг.

БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ

- Верховна Рада України. (2019). *Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII*. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
- Верховна Рада України. (2025). *Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери: Закон України від 18 вересня 2025 р. № 4607-IX*. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4607-20#Text>
- Кабінет Міністрів України. (2026). *Деякі питання організації надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 р. № 64*. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64-2026-%D0%BF#Text>
- Калашнікова, Л., & Черноус, Л. (2026). Цифровізація соціальної роботи в умовах воєнного стану: виклики взаємодії з вразливими групами населення. *Публічне управління та соціальна робота*, 1(7), 114–120.
- Салата, Н. (2023). Дослідження питань цифровізації соціального обслуговування в Україні. *Соціальна робота та соціальна освіта*, 2(11), 308–315. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.2\(11\).2023.294343](https://doi.org/10.31499/2618-0715.2(11).2023.294343)
- Скочко, М., & Салата, Н. (2025). Вплив цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення. *Соціальна робота та освіта*, 12(4), 650–660. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.4.7>
- Тесленко, В. (2026). Цифровізація соціальних послуг: можливості та ризики для системи соціальної роботи. *Педагогічні інновації: ідеї, реалії, перспективи. Серія «Філософські науки», 1(36)*, 13–19. [https://doi.org/10.63437/3083-6433-2026-1\(36\)-02](https://doi.org/10.63437/3083-6433-2026-1(36)-02)
- Afrouz, R., & Lucas, J. (2023). A systematic review of technology-mediated social work practice: Benefits, uncertainties, and future directions. *Journal of Social Work*, 23(5), 953–974. <https://doi.org/10.1177/14680173231165926>
- Banks, S. (2020). *Ethics and values in social work* (5th ed.). Bloomsbury Publishing.
- Behan-Devlin, J. (2024). Digital technology in children's safeguarding social work practice in the 21st century: A scoping review. *The British Journal of Social Work*, 54, 2957–2976. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae071>
- Chan, C., & Holosko, M. J. (2016). A review of information and communication technology enhanced social work interventions. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88–100. <https://doi.org/10.1177/1049731515578884>

- Danyliuk, M., Dmytryshyn, M., & Goran, T. (2021). Informatization in Ukraine: Realities, problems, prospects. *European Journal of Sustainable Development*, 10(4), 190. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2021.v10n4p190>
- European Parliament & Council of the European Union. (2024). *Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)*. *Official Journal of the European Union*, L, 2024/1689. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32024R1689>
- Kozica, B., & Malmberg-Heimonen, I. (2025). Factors and consequences of information and communication technologies in social work practice: A literature review. *European Social Work Research*, 3(1), 86–103. <https://doi.org/10.1332/27551768Y2025D000000030>
- Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly*, 38(1), Article 101547. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101547>
- López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2018). e-Social work: Building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6), 804–823. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: A configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2), 303–315. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2022). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 21(2), 413–430. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>
- Redden, J., Dencik, L., & Warne, H. (2020). Datafied child welfare services: Unpacking politics, economics and power. *Policy Studies*, 41(5), 507–526. <https://doi.org/10.1080/01442872.2020.1724928>
- Relinque-Medina, F., & Álvarez-Pérez, P. (2024). Socio-digital challenges for social work in the metaverse. *The British Journal of Social Work*, 54(5), 2258–2277. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae032>
- UNESCO. (2021). *Recommendation on the ethics of artificial intelligence*. <https://www.unesco.org/en/legal-affairs/recommendation-ethics-artificial-intelligence>

REFERENCES

- Afrouz, R., & Lucas, J. (2023). A systematic review of technology-mediated social work practice: Benefits, uncertainties, and future directions. *Journal of Social Work*, 23(5), 953–974. <https://doi.org/10.1177/14680173231165926>
- Banks, S. (2020). *Ethics and values in social work* (5th ed.). Bloomsbury Publishing.
- Behan-Devlin, J. (2024). Digital technology in children's safeguarding social work practice in the 21st century: A scoping review. *The British Journal of Social Work*, 54, 2957–2976. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae071>
- Cabinet of Ministers of Ukraine. (2026). *Deiaki pytannia orhanizatsii nadannia sotsialnykh posluh: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 14 sichnia 2026 r. № 64* [Some issues of organizing the provision of social services: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of January 14, 2026, No. 64]. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64-2026-%D0%BF#Text>
- Chan, C., & Holosko, M. J. (2016). A review of information and communication technology enhanced social work interventions. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88–100. <https://doi.org/10.1177/1049731515578884>
- Danyliuk, M., Dmytryshyn, M., & Goran, T. (2021). Informatization in Ukraine: Realities, problems, prospects. *European Journal of Sustainable Development*, 10(4), 190. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2021.v10n4p190>
- European Parliament & Council of the European Union. (2024). *Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)*. *Official Journal of the European Union*, L, 2024/1689. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32024R1689>
- Kalashnikova, L., & Chernous, L. (2026). Tsyfrovizatsiia sotsialnoi roboty v umovakh voiennoho stanu: Vyklyky vzaïemodii z vrazlyvymy hrupamy naselennia [Digitalization of social work under martial law: Challenges of interaction with vulnerable population groups]. *Publichne upravlinnia ta sotsialna robota*, 1(7), 114–120.
- Kozica, B., & Malmberg-Heimonen, I. (2025). Factors and consequences of information and communication technologies in social work practice: A literature review. *European Social Work Research*, 3(1), 86–103. <https://doi.org/10.1332/27551768Y2025D000000030>
- Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly*, 38(1), Article 101547. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101547>
- López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2018). e-Social work: Building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6), 804–823. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: A configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2), 303–315. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2022). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 21(2), 413–430. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>
- Redden, J., Dencik, L., & Warne, H. (2020). Datafied child welfare services: Unpacking politics, economics and power. *Policy Studies*, 41(5), 507–526. <https://doi.org/10.1080/01442872.2020.1724928>
- Relinque-Medina, F., & Álvarez-Pérez, P. (2024). Socio-digital challenges for social work in the metaverse. *The British Journal of Social Work*, 54(5), 2258–2277. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae032>

- Salata, N. (2023). Doslidzhennia pytan tsyfrovizatsii sotsialnoho obsluhovuvannia v Ukraini [Research on the digitalization of social services in Ukraine]. *Sotsialna robota ta sotsialna osvita*, 2(11), 308–315. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.2\(11\).2023.294343](https://doi.org/10.31499/2618-0715.2(11).2023.294343)
- Skochko, M., & Salata, N. (2025). Vplyv tsyfrovyykh tekhnolohii na dostupnist sotsialnykh posluh dlia vrazlyvykh katehorii naselennia [The impact of digital technologies on the accessibility of social services for vulnerable categories of the population]. *Sotsialna robota ta osvita*, 12(4), 650–660. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.4.7>
- Teslenko, V. (2026). Tsyfrovizatsiia sotsialnykh posluh: Mozhlyvosti ta ryzyky dlia systemy sotsialnoi roboty [Digitalization of social services: Opportunities and risks for the social work system]. *Pedahohichni innovatsii: Idei, realii, perspektyvy. Seriia "Filosofski nauky"*, 1(36), 13–19. [https://doi.org/10.63437/3083-6433-2026-1\(36\)-02](https://doi.org/10.63437/3083-6433-2026-1(36)-02)
- UNESCO. (2021). *Recommendation on the ethics of artificial intelligence*. <https://www.unesco.org/en/legal-affairs/recommendation-ethics-artificial-intelligence>
- Verkhovna Rada of Ukraine. (2019). *Pro sotsialni posluhy: Zakon Ukrainy vid 17 sichnia 2019 r. № 2671-VIII* [On social services: Law of Ukraine of January 17, 2019, No. 2671-VIII]. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
- Verkhovna Rada of Ukraine. (2025). *Pro Yedynu informatsiinu systemu sotsialnoi sfery: Zakon Ukrainy vid 18 veresnia 2025 r. № 4607-IX* [On the Unified Information System of the Social Sphere: Law of Ukraine of September 18, 2025, No. 4607-IX]. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4607-20#Text>