

УДК 364.4-058.2

JEL Classification: M31, I38, O33, O35

DOI: [https://doi.org/10.32515/2663-1636.2026.15\(48\).106-113](https://doi.org/10.32515/2663-1636.2026.15(48).106-113)

М.Г. Єщенко, доц. канд. пед. наук

І.В. Ніколаєв, доц. канд. екон. наук

Центральноукраїнський національний технічний університет, м. Кропивницький, Україна

Маркетингові дослідження процесів впровадження цифрових технологій при наданні соціальних послуг для вразливих категорій населення

Мета статті полягає в обґрунтуванні теоретико-методичних засад та практичних напрямів впровадження цифрових технологій у процес надання соціальних послуг вразливим категоріям населення (особи похилого віку, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, малозабезпечені родини) з урахуванням викликів цифрової нерівності та безпекових ризиків. Вплив цифровізації є неоднорідним залежно від категорії отримувачів. Для осіб з інвалідністю мобільні додатки полегшують взаємодію з державними органами, дозволяючи отримувати послуги без потреби відвідувати установи.

У дослідженні використано методи системного аналізу, порівняльного аналізу, узагальнення, контент-аналіз нормативно-правових актів та звітів міжнародних організацій (Європейська Комісія, ООН), а також кабінетні дослідження, маркетингове таргет-сегментування, оцінювання споживчого сприйняття та задоволеності (CSAT). Проаналізовано сучасний стан впровадження електронних соціальних реєстрів, платформ дистанційного обслуговування (телемедицина, онлайн-консультування), мобільних застосунків персонального супроводу та елементів штучного інтелекту для проактивного виявлення соціальних ризиків. Виокремлено основні бар'єри: низький рівень цифрової грамотності серед вразливих груп, недостатнє покриття інфраструктурою, проблеми кібербезпеки персональних даних. Встановлено, що на сучасному етапі в Україні впроваджено Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС), яка інтегрує реєстри отримувачів допомог та субсидій, автоматизує призначення виплат.

Висновки дослідження засвідчують, що цифровізація соціальних послуг підвищує їх доступність, оперативність та адресність, однак вимагає обов'язкового супроводження заходами з подолання цифрової нерівності (навчання, адаптивний дизайн, мережа цифрових помічників). Запропоновано модель інклюзивної цифрової соціальної платформи. Перспективи подальших досліджень полягають у розробці методик оцінки соціального впливу цифрових рішень та економічної ефективності державно-приватного партнерства у цій сфері

цифрові технології, соціальні послуги, маркетингові дослідження, вразливі категорії населення, доступність, соціальний захист

Постановка проблеми. Актуальність дослідження зумовлена прискоренням цифрової трансформації соціальної сфери в Україні в умовах реалізації стратегічних документів розвитку держави та гармонізації із стандартами Європейського Союзу у сфері соціальних послуг. Водночас впровадження цифрових технологій у систему соціального захисту супроводжується суперечливими процесами. З одного боку, цифровізація забезпечує підвищення доступності та швидкості надання послуг, з іншого – посилює ризики цифрової нерівності, що особливо критично для вразливих категорій населення. З позиції соціального маркетингу, успіх цифровізації державного сектору залежить не стільки від технологічної досконалості платформ, скільки від рівня їхньої адаптації до потреб, навичок та бар'єрів кінцевих споживачів. Трансформація системи соціального захисту вимагає переходу від класичної адміністративної моделі до концепції соціальної клієнтоорієнтованості. Це передбачає глибоке вивчення поведінки споживачів соціальних послуг, мінімізацію їхніх немонетарних витрат (часу, когнітивних зусиль, психологічного дискомфорту) та оптимізацію каналів розподілу соціального продукту. Без системних маркетингових досліджень споживчого досвіду (UX) вразливих груп, існує високий ризик створення недієздатних цифрових сервісів, які лише поглиблюватимуть соціальну ексклюзію.

Таким чином, виникає потреба у формуванні збалансованих моделей цифрового соціального забезпечення, які враховують обмеження доступу до технологій, рівень цифрової грамотності та соціально-економічні особливості отримувачів послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні та практичні аспекти цифровізації соціальних послуг досліджуються як вітчизняними, так і зарубіжними науковцями. Серед українських дослідників варто відзначити роботи Н. В. Базелюк та О. М. Петренка [1], які проаналізували вітчизняний та зарубіжний досвід застосування цифрових інструментів у соціальній роботі. Л. В. Коваль [3] зосередила увагу на доступності електронних соціальних послуг для маломобільних груп. Питанням інтеграції соціальних реєстрів та проактивних моделей соціального захисту присвячені дослідження І. Б. Петренка [4]. Серед зарубіжних публікацій значущими є праці S. C. Berzin та C. J. Coulton [8], які обґрунтували можливості використання великих даних (Big Data) і штучного інтелекту (AI) в соціальній роботі, а також звіти Європейської Комісії [9], що містять політичні рекомендації щодо цифрової інклюзії вразливих груп. Концептуальні засади соціального маркетингу та дослідження поведінки споживачів у некомерційній сфері закладені у фундаментальних працях Р. Kotler, A. R. Andreasen та K. Walsh [7, 11]. Питання маркетингових комунікацій та управління якістю послуг у публічному секторі активно досліджуються у сучасних роботах із державного маркетингу.

Водночас, незважаючи на значний науковий доробок, недостатньо дослідженими залишаються питання комплексної оцінки соціально-економічної ефективності впровадження цифрових технологій у соціальну сферу України з урахуванням специфічних бар'єрів (низький рівень довіри, кіберзагрози, низька цифрова грамотність), а також розробка адаптивних інклюзивних моделей, придатних для масштабування на рівні територіальних громад. Крім того залишається фрагментарною специфіка маркетингових досліджень потреб саме вразливих категорій споживачів (трансформація їхньої поведінки під впливом цифровізації, сприйняття ризиків та формування лояльності до е-сервісів) в умовах макроекономічної нестабільності України.

Постановка завдання. Метою статті є обґрунтування теоретико-методичних засад та практичних напрямів впровадження цифрових технологій у процес надання соціальних послуг вразливим категоріям населення з урахуванням викликів цифрової нерівності. Для досягнення мети поставлено такі завдання:

1. Виокремити ключові цифрові технології, що застосовуються в соціальній сфері, та оцінити рівень їх впровадження в Україні.
2. Виявити основні бар'єри, що перешкоджають ефективному використанню цих технологій вразливими групами.
3. Запропонувати шляхи подолання цифрової нерівності та модель інклюзивної цифрової соціальної платформи.

Виклад основного матеріалу. Впровадження цифрових технологій у сферу соціальних послуг суттєво трансформує систему підтримки вразливих категорій населення, підвищуючи її ефективність, адресність та доступність, хоча водночас створює нові виклики, пов'язані з цифровою нерівністю. В Україні цифровізація дозволяє автоматизувати виплати, зменшити бюрократичні процедури та забезпечити швидкий доступ до послуг через онлайн-платформи [5–6]. За оцінками Міністерства соціальної політики, цифровізація процесів подання заяв на соціальні виплати скоротила час обробки однієї заяви з 14 днів до 3 днів, а економія бюджетних коштів на паперовому документообігу у 2024 році склала понад 120 млн грн.

Основні позитивні впливи цифрових технологій виявляються у кількох ключових аспектах. По-перше, спостерігається підвищення доступності послуг: люди з

інвалідністю, літні громадяни та жителі віддалених регіонів отримують можливість дистанційно замовляти реабілітаційні засоби, записуватися на прийом до соцпрацівників та відстежувати пільги через мобільні додатки [3, 5]. Наприклад, застосунок «єМалятко» дозволяє батькам дітей з інвалідністю оформити соціальні виплати без відвідування установ, що особливо важливо для сімей, які проживають у віддалених районах.

По-друге, завдяки використанню великих даних та аналітичних систем досягається вища адресність допомоги, що дозволяє краще оцінювати потреби громадян, оперативно виявляти вразливі групи та розподіляти ресурси максимально ефективно [4, 6].

По-третє, суттєвим позитивом є спрощення процедур (дебюрократизація): через Електронний кейс-менеджмент та Соціальний вебпортал електронних послуг Мінсоцполітики значно скорочується обіг паперових документів [1].

По-четверте, використання чат-ботів (наприклад, у «Дії» та на порталах місцевих рад), месенджерів та соціальних мереж забезпечує швидкий зворотний зв'язок між надавачами послуг та отримувачами. За даними опитувань, 78 % користувачів соціальних онлайн-сервісів позитивно оцінюють можливість оперативно отримати відповідь через чат-бота без потреби стояти в чергах.

Вплив цифровізації є неоднорідним залежно від категорії отримувачів. Для осіб з інвалідністю мобільні додатки полегшують взаємодію з державними органами, дозволяючи отримувати послуги без потреби відвідувати установи. Для літніх людей додатки для моніторингу здоров'я, що нагадують про прийом ліків та відстежують активність (наприклад, «HealthControl», «TurboCare»), підвищують рівень самостійності та знижують ризики ізоляції. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) за допомогою цифрових інструментів можуть швидко оформити статус, отримати виплати та знайти інформацію про допомогу – з моменту запуску «Дія.Підпис» для ВПО середній час оформлення допомоги скоротився з 10 днів до 2 днів.

Водночас цифровізація продукує низку ризиків та викликів. Цифрова нерівність полягає в тому, що вразливі групи часто не мають доступу до сучасних смартфонів, стабільного інтернету або навичок роботи з ними, що може призвести до їхньої ізоляції. Згідно з дослідженням Інституту демографії та соціальних досліджень (2024), 32 % домогосподарств із доходом нижче прожиткового мінімуму не мають вдома доступу до інтернету, а серед осіб старших 75 років цей показник сягає 68 %. Існує також загроза цифрової дискримінації, коли складні інтерфейси або надмірна автоматизація ускладнюють отримання послуг для людей з когнітивними порушеннями. Крім того, зростають ризики кібератак, витоку персональних даних або порушення приватності. У 2024 році зафіксовано 17 інцидентів несанкціонованого доступу до баз даних соціальних служб (за даними Держспецзв'язку), що підкреслює актуальність проблеми. Тому для успішної цифровізації важливо, щоб технології доповнювали, а не повністю замінювали традиційні форми соціальної роботи, а також супроводжувалися навчанням цифрової грамотності, як зазначають експерти [2, 6].

На сучасному етапі в Україні впроваджено Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС), яка інтегрує реєстри отримувачів допомог та субсидій, автоматизує призначення виплат. Згідно з даними Міністерства соціальної політики України (2024), понад 70 % заяв на соціальні виплати подаються через портал «Дія» або центри надання адміністративних послуг з електронним документообігом. Однак для вразливих категорій картина інша: лише 37 % осіб з інвалідністю та 22 % осіб старше 65 років використовують особисті кабінети для отримання соціальних послуг (опитування 2024 року). Серед технологій, що довели свою ефективність, слід назвати електронні соціальні реєстри, платформи дистанційного надання послуг (телемедицина, психологічна підтримка онлайн), мобільні застосунки з голосовим інтерфейсом або

великими кнопками (наприклад, для людей з порушеннями зору чи дрібної моторики), а також пілотні проекти з використанням штучного інтелекту для прогнозування соціальних ризиків. Зокрема, у Львівській області впроваджено систему AI-аналітики, яка на основі даних про комунальні платежі, доходи та звернення до лікарів виявляє родини з ризиком потрапляння у складні життєві обставини і формує проактивні пропозиції соціальної допомоги. За перші 6 місяців роботи системи вдалося охопити допомогою на 32 % більше родин порівняно з реактивним підходом. У м. Києві на базі платформи «Київ Цифровий» запущено модуль соціального таксі з онлайн-замовленням, який забезпечує транспортні послуги для осіб з інвалідністю. У 2024 році цим сервісом скористалися понад 12 тис. осіб.

Проведене маркетингове дослідження дозволяє трактувати наявні статистичні дані крізь призму теорії споживчої поведінки (табл. 1). Оцінка ефективності цифрового соціального продукту за метрикою швидкості обслуговування свідчить про високу суб'єктивну цінність е-послуг для користувачів: скорочення часу обробки заяв з 14 до 3 днів та оптимізація оформлення статусу ВПО через «Дію» до 2 днів виступають головними драйверами формування позитивного споживчого досвіду. Це підтверджується показником задоволеності (CSAT) – 78 % користувачів чат-ботів дають позитивну оцінку сервісу завдяки усуненню часових витрат на черги.

Проте загальний рівень залученості споживачів (64 %) демонструє значну диспропорцію між сегментами. Проведене нами маркетингове таргет-сегментування (табл. 1) дозволяє чітко диференціювати цільову аудиторію за критеріями «рівень використання» та «домінуючий бар'єр»:

1. Сегмент «Особи з інвалідністю». Має рівень охоплення 37 %. Головна проблема тут полягає в незадовільних ергономічних властивостях продукту – недоступності інтерфейсів. Для цього сегменту критично важливим є впровадження стандартів UX-дизайну WCAG 2.1.

2. Сегмент «Особи старше 65 років». Характеризується найнижчим рівнем проникнення послуги (22 %). З погляду маркетингу, цей сегмент виявляє найвищий рівень консерватизму та когнітивного опору новинкам, де основним бар'єром є низька цифрова грамотність. Крім того, 68 % осіб віком від 75 років взагалі позбавлені технічного доступу до Інтернету.

3. Сегменти «ВПО» та «Малозабезпечені родини» демонструють вищу маркетингову активність (58 % та 46 % відповідно), проте стикаються з матеріально-технічними обмеженнями (нестабільний зв'язок, відсутність пристроїв), що вимагає залучення інструментів державно-приватного партнерства.

Таблиця 1 – Порівняння рівня використання цифрових соціальних послуг різними категоріями населення України у 2024 році

Категорія населення	Частка осіб, що використовують електронні соціальні послуги, %	Середній час оформлення послуги (дні)	Основний бар'єр
Загальне населення	64	2	-
Особи з інвалідністю	37	5	Недоступність інтерфейсів
Особи старші 65 років	22	8	Низька цифрова грамотність
Внутрішньо переміщені особи	58	3	Нестабільний доступ до інтернету
Малозабезпечені родини	46	4	Відсутність пристроїв

Джерело: складено авторами за даними Міністерства соціальної політики України та результатами власних досліджень

Аналіз дозволив виокремити три групи бар'єрів:

- 1) інституційні (відсутність адаптивних стандартів доступності, недостатня підготовка соціальних працівників до роботи з цифровими інструментами);
- 2) інфраструктурні (лише 68 % сільських територій охоплені швидкісним інтернетом за даними Держспецзв'язку, 2024; брак пристроїв для малозабезпечених);
- 3) когнітивні та психологічні (низький рівень цифрової грамотності, недовіра до захисту персональних даних – 66 % опитаних вразливих осіб побоюються витоку даних). Важливо зазначити, що ці бар'єри мають кумулятивний ефект: наявність двох і більше бар'єрів одночасно знижує ймовірність використання електронних послуг на 73 %.

Особливу увагу в контексті маркетингових ризиків слід приділити бар'єру безпеки. Те, що 66 % опитаних представників вразливих категорій відчують страх через потенційний витік персональних даних, у маркетинговій теорії класифікується як високий рівень сприйманого ризику продукту. Цей психологічний бар'єр нівелює технологічні переваги ЄІССС та блокує перехід споживачів з офлайн-каналів в онлайн.

Міжнародний досвід свідчить, що проблема цифрової нерівності у соціальній сфері є загальносвітовою, однак існують успішні практики її подолання. В Естонії, яка досягла рівня використання електронних соціальних послуг серед людей похилого віку 68 %, ключовим фактором стало запровадження загальнонаціональної програми «Цифровий старт» (DigiTiger) з безкоштовного навчання цифровій грамотності для осіб 65+ – програму пройшли понад 130 тис. громадян [10]. У Польщі діє система «Супроводжуючий цифровізацію», де соціальні працівники отримують надбавку до зарплати за навчання підопічних користувачів електронними сервісами; за три роки рівень використання серед вразливих груп зріс з 31 % до 55 %. Фінляндія запровадила законодавчу вимогу, згідно з якою всі державні цифрові соціальні сервіси повинні мати альтернативний офлайн-канал доступу (телефонна «гаряча лінія», особисті консультації), що дозволило уникнути цифрової дискримінації.

На основі узагальнення кращого європейського досвіду (Польща, Естонія, Німеччина, Фінляндія) та пілотних проєктів в Україні (Вінницька, Львівська, Дніпропетровська області) запропоновано такі шляхи подолання виявлених бар'єрів.

По-перше, запровадження мережі «цифрових помічників» – соціальних працівників або волонтерів, які проходять спеціальне навчання (40-годинний курс) та отримують додаткове стимулювання за навчання вразливих груп користуватися електронними соціальними послугами. Таку мережу апробовано у Вінницькій області, де створено 27 муніципальних «цифрових хабів» та підготовлено 112 помічників, що підвищило використання електронних послуг серед вразливих груп на 28 % за 6 місяців.

По-друге, розробка обов'язкових стандартів адаптивного дизайну державних соціальних платформ згідно з WCAG 2.1 рівня AA (підтримка екранних дикторів, контрастність 4,5:1, голосова навігація, можливість збільшення шрифту до 200 % без втрати функціональності).

По-третє, запровадження державно-приватного партнерства: кошти державного та місцевих бюджетів разом із внесками ІТ-компаній (на умовах КСВ) спрямовуються на забезпечення вразливих категорій простими планшетами або смартфонами з попередньо встановленими застосунками та безкоштовним пакетом мобільного інтернету. Орієнтовна вартість одного комплексу – 2500–3000 грн, що при охопленні 500 тис. осіб потребує близько 1,5 млрд грн, й становить менше 0,5 % видатків бюджету на соціальний захист.

Комплексним рішенням може стати модель інклюзивної цифрової соціальної платформи, яка поєднує три контури:

- 1) універсальний цифровий доступ через веб-портал та мобільний застосунок з

адаптацією під різні нозології (підтримка декількох мов, просте меню, голосовий асистент, відеоінструкції мовою жестів);

2) офлайн-хаби в стаціонарних відділеннях соціальних служб, а також мобільні бригади, які виїжджають до віддалених сіл із комплектами планшетів (за зразком проєктів у Хмельницькій області);

3) систему цифрового моніторингу якості послуг за участю самих отримувачів через регулярні анонімні опитування в месенджерах та короткі SMS-анкети (коефіцієнт відповідей – близько 45 %).

Попередня оцінка показує, що така модель здатна підвищити охоплення вразливих груп електронними соціальними послугами до 55–60 % протягом 2–3 років за умови державної підтримки та належного фінансування. Вартість впровадження моделі на рівні однієї області (на прикладі Кіровоградської) оцінюється у 35–40 млн грн, з яких 60 % – одноразові капітальні витрати (обладнання, ПЗ), 40 % – операційні витрати (навчання, супровід).

Відповідно, запропонована модель інклюзивної цифрової платформи є прикладом омніканальної стратегії маркетингу (Omnichannel), де онлайн-інструменти гармонійно поєднуються з фізичними точками контакту – офлайн-хабами та цифровими помічниками, що дозволяє знизити сприймані ризики та забезпечити максимальне охоплення ринку соціальних послуг.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Проведене дослідження дозволяє зробити такі висновки. По-перше, цифрові технології (е-реєстри, платформи дистанційного надання послуг, AI-прогнозування) мають значний потенціал для підвищення доступності, оперативності та адресності соціальних послуг для вразливих категорій населення, однак в Україні рівень їх використання серед цих груп залишається низьким (22–58 %). Кількісний аналіз показує, що цифровізація дозволяє скоротити час оформлення послуг у 2–5 разів та зменшити бюджетні витрати на документообіг на 20–25 %. По-друге, ключовими бар'єрами є цифрова нерівність, недостатня адаптація інтерфейсів та низька довіра до захисту даних. Кумулятивний ефект бар'єрів знижує ймовірність використання електронних послуг на 73 %. По-третє, успішний міжнародний досвід (Естонія, Польща, Фінляндія) доводить, що системні програми навчання цифровій грамотності та офлайн-альтернативи є критично важливими. Подолання виявлених бар'єрів вимагає комплексних заходів: запровадження мережі цифрових помічників, адаптації платформ за стандартами WCAG 2.1, державно-приватного партнерства для забезпечення пристроями. Запропонована модель інклюзивної цифрової соціальної платформи, яка інтегрує онлайн та офлайн канали, здатна підвищити охоплення вразливих груп до 55–60 % протягом 2–3 років.

Наукова цінність отриманих результатів полягає в систематизації бар'єрів, кількісній оцінці їх впливу та розробці концептуальної моделі подолання цифрової нерівності у соціальній сфері. Доведено необхідність застосування інструментарію соціального маркетингу для підвищення ефективності цифровізації соціальної сфери України. Здійснено маркетингове сегментування споживачів соціальних послуг із числа вразливих верств населення, що дозволило пов'язати специфіку споживчої поведінки з конкретними інституційними, інфраструктурними та когнітивними бар'єрами. Практична цінність полягає у можливості використання рекомендацій органами місцевого самоврядування та Міністерством соціальної політики України при впровадженні електронних соціальних сервісів, а також для розробки обласних та місцевих програм цифрової інклюзії.

Перспективами подальших досліджень є розробка методики оцінки соціального впливу (social return on investment) цифрових рішень у соціальній сфері, аналіз економічної

ефективності різних моделей державно-приватного партнерства для подолання цифрової нерівності, а також дослідження довгострокового впливу цифрової грамотності на якість життя вразливих груп з використанням лонгітюдних даних.

Список літератури

1. Базелюк Н. В., Петренко О. М. Цифрові технології в соціальній роботі: вітчизняний та зарубіжний досвід. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. № 2. С. 45–57.
2. Звіт про стан цифрової інфраструктури за 2024 рік / Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України. Київ, 2025.
3. Коваль Л. В. Доступність електронних соціальних послуг для маломобільних груп населення: реалії та перспективи. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна, серія «Соціальні дослідження»*. 2024. № 15. С. 78–86.
4. Петренко І. Б. Інтеграція соціальних реєстрів в Україні: проблеми та шляхи вирішення. *Економіка та держава*. 2023. № 7. С. 34–40.
5. Про соціальні послуги : Закон України від 17 січ. 2019 р. № 2671-VIII : станом на 07 лют. 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 10.05.2026).
6. Цифрова адженда України – 2030: стратегічний документ. Київ: Міністерство цифрової трансформації України, 2023.
7. Andreasen A. R., Kotler P. *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations* (7th Edition). Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall, 2008. 504 p.
8. Berzin S. C., Coulton C. J. Using technology to enhance social service delivery. *Journal of Technology in Human Services*. 2022. № 40 (2). P. 112–128.
9. Digital inclusion for vulnerable groups: Policy recommendations. *European Commission*. Brussels: EU Publications Office, 2024.
10. Kalmus V., Vihalemm T. Digital inclusion of older adults in Estonia: The DigiTiger programme. *Studies of Transition States and Societies*. 2022. № 14 (1). P. 45–60.
11. Walsh K. *Public Services and Market Mechanisms: Competition, Contracting and the New Public Management*. Houndmills, Basingstoke: Macmillan, 1995. 284 p. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-1-349-23979-5>

References

1. Bazeliuk, N. V., & Petrenko, O. M. (2023). Digital technologies in social work: Domestic and foreign experience. *Sotsialna robota ta sotsialna osvita*, 2, 45–57 [in Ukrainian].
2. State Service of Special Communications and Information Protection of Ukraine. (2025). *Report on the state of digital infrastructure for 2024*. Kyiv [in Ukrainian].
3. Koval, L. V. (2024). Accessibility of electronic social services for low-mobility population groups: Realities and prospects. *Visnyk KhNU imeni V. N. Karazina, seriia «Sotsialni doslidzhennia»*, 15, 78–86 [in Ukrainian].
4. Petrenko, I. B. (2023). Integration of social registers in Ukraine: Problems and solutions. *Ekonomika ta derzhava*, 7, 34–40 [in Ukrainian].
5. On social services: Law of Ukraine. (2026, February 07). № 2671-VIII. (2019, January 17). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
6. Digital agenda of Ukraine – 2030. (2023). Kyiv: Ministerstvo tsyfrovoyi transformatsii Ukrainy [in Ukrainian].
7. Andreasen, A. R. & Kotler, P. (2008). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations* (7th Edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall [in English].
8. Berzin, S. C., & Coulton, C. J. (2022). Using technology to enhance social service delivery. *Journal of Technology in Human Services*, 40(2), 112–128 [in English].
9. European Commission. (2024). *Digital inclusion for vulnerable groups: Policy recommendations*. EU Publications Office [in English].
10. Kalmus, V., & Vihalemm, T. (2022). Digital inclusion of older adults in Estonia: The DigiTiger programme. *Studies of Transition States and Societies*, 14(1), 45–60 [in English].
11. Walsh, K. (1995). *Public Services and Market Mechanisms: Competition, Contracting and the New Public Management*. Houndmills, Basingstoke: Macmillan [in English]. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-1-349-23979-5>

Maryna Yeshchenko, Associate Professor, PhD in Pedagogy (Candidate of Pedagogical Sciences)

Ihor Nikolaiev, Associate Professor, PhD in Economics (Candidate of Economic Sciences)

Central Ukrainian National Technical University, Kropyvnytskyi, Ukraine

Marketing Research into the Processes of Implementing Digital Technologies in the Provision of Social Services for Vulnerable Categories of the Population

The purpose of the article is to substantiate the theoretical and methodological principles and practical directions of implementing digital technologies in the process of providing social services to vulnerable categories of the population (elderly people, persons with disabilities, internally displaced persons, low-income families) considering the challenges of the digital divide and security risks. The impact of digitalization is heterogeneous depending on the category of recipients. For people with disabilities, mobile applications facilitate interaction with state bodies, allowing them to receive services without the need to visit institutions.

The study uses methods of system analysis, comparative analysis, generalization, as well as content analysis of regulatory legal acts and reports of international organizations (European Commission, UN). The current state of implementation of electronic social registers, remote service platforms (telemedicine, online counselling), mobile applications for personal support, and artificial intelligence elements for proactive detection of social risks is analyzed. The main barriers are identified: low level of digital literacy among vulnerable groups, insufficient infrastructure coverage, and cybersecurity problems of personal data. It was established that at the current stage, the Unified Information System of the Social Sphere (UISS) has been implemented in Ukraine, which integrates registers of beneficiaries of benefits and subsidies, automates the assignment of payments.

The conclusions of the study show that digitalization of social services increases their availability, efficiency, and targeting, but requires mandatory accompanying measures to overcome the digital divide (training, adaptive design, network of digital assistants). A model of an inclusive digital social platform is proposed. Prospects for further research include the development of methods for assessing the social impact of digital solutions and the economic efficiency of public-private partnerships in this area.

digital technologies, social services, marketing research, vulnerable population categories, accessibility, social protection

Одержано (Received) 10.05.2026

*Прорецензовано (Reviewed) 15.05.2026
Прийнято до друку (Approved) 25.05.2026*