

УДК 361.1:004

DOI: [https://doi.org/10.63437/3083-6433-2026-1\(36\)-02](https://doi.org/10.63437/3083-6433-2026-1(36)-02)

Тесленко Валентин,
професор, доктор педагогічних наук,
професор кафедри соціально-трудо-
в відносин та соціальної роботи,
Академія праці, соціальної роботи і туризму,
м. Київ, Україна

Teslenko Valentyn,
Professor, Doctor of Pedagogical Sciences,
Professor of the Department of Socio-Labor
Relations and Social Work, Academy of Labour,
Social Relations and Tourism,
Kyiv, Ukraine

<https://orcid.org/0000-0003-0637-4815>

ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: МОЖЛИВОСТІ ТА РИЗИКИ ДЛЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Анотація.

У статті здійснено теоретико-методологічний аналіз процесу цифровізації соціальних послуг у контексті трансформації системи соціальної роботи. Розглянуто сутність цифрової трансформації соціальної сфери, визначено головні напрями використання інформаційно-комунікаційних технологій у системі надання соціальних послуг. Досліджено можливості цифровізації соціальної роботи, зокрема підвищення доступності соціальних послуг, оптимізацію управління соціальною сферою, розвиток електронних сервісів і дистанційних форм соціальної підтримки. Окрему увагу приділено ризикам цифрової трансформації соціальної сфери, серед яких цифрова нерівність населення, загрози конфіденційності персональних даних, технологічні та організаційні перешкоди в процесі впровадження інновацій. Обґрунтовано необхідність розвитку цифрових компетентностей фахівців соціальної роботи, удосконалення нормативно-правової бази та інтеграції цифрових технологій у практику надання соціальних послуг. Визначено перспективні напрями підвищення ефективності цифровізації соціальної сфери в Україні.

Ключові слова: соціальна робота; соціальні послуги; цифровізація; електронні сервіси; цифрові технології; соціальна політика; цифрова трансформація.

DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES: OPPORTUNITIES AND RISKS FOR THE SOCIAL WORK SYSTEM

Summary.

The article provides a comprehensive theoretical and methodological analysis of the digitalization of social services within the global transformation of the social work system. Based on systemic, institutional, innovative, and human-centered approaches, the study examines the essence of digital transformation in the social sphere. It conceptualizes information and communication technologies not merely as technical tools, but as structural determinants reshaping social interactions and the existential foundations of human co-existence. The research synthesizes key theoretical frameworks, including the Information Society theory, Smart Government, Digital Welfare State, Data-Driven Social Policy, and E. Rogers' Diffusion of Innovations model. Furthermore, the paper explores international practices of digital innovation, analyzing the advanced experiences of the USA (case-management platforms like Casebook PBC, Healthy Together, and AI-based psychological support via Elomia), Japan (social robotics for eldercare, sensor monitoring, and smart homes), and the European Union (integrated digital registries and AI systems for local governments). These global models are contrasted with the current state of social service digitalization in Ukraine, which is in a nascent stage and remains hindered by the lack of a comprehensive systemic state approach, technological deficits, and a shortage of qualified personnel. The study evaluates both the strategic opportunities (increased accessibility, transparency, and management optimization) and the multi-dimensional risks of rapid digitalization. Key threats include digital inequality among vulnerable populations, personal data privacy vulnerabilities, algorithmic bias, and the risk

of over-technologization diminishing human empathy. The author substantiates the necessity of aligning digital tools with humanistic values and international ethical standards, such as the UNESCO Recommendation on the Ethics of AI and the EU AI Act, outlining prospects for building an ethical, data-driven, and human-centered social work system.

Keywords: *social work; social services; digitalization; digital technologies; e-services; social policy; digital transformation.*

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку суспільства характеризується інтенсивним впровадженням цифрових технологій у різні сфери соціально-економічного життя. Одним із важливих напрямів трансформації державного управління є цифровізація системи соціального захисту та надання соціальних послуг [8; 12]. У контексті філософського осмислення перехід у віртуальний простір докорінно змінює архітектуру соціальних зв'язків і гуманістичні засади взаємодії між державою та індивідом.

Доцільно наголосити, що використання інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню ефективності соціальної політики, оптимізації процесів управління та забезпеченню доступності соціальної допомоги для населення, зокрема в умовах суспільних трансформацій, пов'язаних із війною, міграційними процесами та зростанням соціальної вразливості громадян.

Водночас цифровізація соціальних послуг супроводжується певними викликами, пов'язаними з цифровою нерівністю, недостатнім рівнем цифрових компетентностей населення та фахівців соціальної сфери, а також питаннями безпеки персональних даних [10]. Ці чинники нерідко провокують виникнення психологічних бар'єрів, посилюють відчуження особистості та створюють нові філософсько-етичні дилеми щодо збереження людиноцентричності в умовах загальної алгоритмізації суспільних процесів.

Метою статті є аналіз можливостей і ризиків цифровізації соціальних послуг і визначення перспектив розвитку цифрових технологій у системі соціальної роботи.

Аналіз актуальних досліджень. У науковій літературі *цифровізацію соціальних послуг* визначають як комплексний процес інтеграції цифрових технологій у систему управління соціальною політикою та практику соціальної роботи, що передбачає використання електронних інформаційних систем, онлайн-платформ, цифрових реєстрів та інших інструментів електронного урядування [8; 12].

У цьому контексті цифровізація спрямована на підвищення прозорості соціального управління, оптимізацію адміністративних процедур, скорочення бюрократичних перешкод і забезпечення доступності соціальних послуг для населення [6].

Дослідження процесів цифровізації соціальних послуг спирається на *комплексне методологічне підґрунтя*, що дає змогу всебічно проаналізувати трансформаційні процеси в системі соціального захисту населення. Цифрова трансформація соціальної сфери є складним соціально-управлінським явищем, яке поєднує технологічні інновації, інституційні зміни та нові форми соціальної взаємодії [6; 7].

У сучасному науковому дискурсі цифровізацію розглядають як один із ключових чинників модернізації системи соціальної політики та підвищення ефективності діяльності соціальних інституцій [5].

Виклад основного матеріалу. Одним із базових методологічних підходів до дослідження цифровізації соціальних послуг є системний підхід, відповідно до якого соціальну сферу розглядають як складну багаторівневу соціально-економічну систему, що складається з взаємопов'язаних інституцій, організаційних структур, управлінських механізмів і соціальних практик [7]. Застосування системного підходу дає змогу аналізувати цифрову трансформацію не лише як технічну модернізацію окремих процедур, а як комплексну зміну механізмів функціонування соціальної сфери, що сприяє оптимізації взаємодії між державними органами, соціальними службами, громадськими організаціями та отримувачами соціальних послуг [5].

Важливе значення для дослідження процесів цифровізації має *інституційний підхід*, який акцентує на ролі соціальних інститутів, нормативно-правового регулювання та організаційних механізмів у впровадженні цифрових технологій у систему соціального управління [7]. Інституційний підхід дає змогу проаналізувати взаємозв'язок між технологічними інноваціями та інституційними змінами, що відбуваються у системі соціального захисту населення, і детермінують трансформацію суспільної свідомості та переосмислення етичних вимірів відповідальності держави перед індивідом.

Значний евристичний потенціал має також *інноваційний підхід*, відповідно до якого цифрові технології розглядають як важливий інструмент модернізації соціальної політики та підвищення ефективності управління соціальною сферою [4; 9]. Застосування інноваційного підходу дає змогу оцінити потенціал цифрових технологій у підвищенні ефективності надання соціальних послуг та оптимізації управлінських процесів у соціальній сфері.

Водночас важливу роль у дослідженні цифровізації соціальних послуг відіграє *людиноцентричний підхід*, що передбачає орієнтацію системи соціальної підтримки на потреби, інтереси та соціальні запити громадян [4; 10].

У межах цього підходу цифровізацію розглядають як інструмент підвищення доступності та якості соціальних послуг для населення. Особливої актуальності людиноцентричний підхід набуває в контексті забезпечення рівного доступу до цифрових сервісів для соціально вразливих груп населення, зокрема осіб з інвалідністю, людей похилого віку, внутрішньо переміщених осіб та інших категорій громадян, які потребують підвищеної соціальної підтримки.

Методологічні підходи до дослідження цифровізації соціальної сфери тісно пов'язані з низкою наукових концепцій і моделей, що пояснюють трансформаційні процеси сучасного суспільства крізь призму його антропологічного та буттєвого вимірів.

Однією з фундаментальних є *концепція інформаційного суспільства*, розроблена в працях Д. Белла та М. Кастельса [1; 2]. Згідно з цією концепцією, сучасний етап розвитку суспільства характеризується домінуванням інформаційних ресурсів і цифрових технологій, які стають ключовими чинниками соціально-економічного розвитку. У межах цієї теорії інформаційно-комунікаційні технології розглядають як важливий чинник трансформації соціальних інститутів і формування нових моделей соціальної взаємодії, які переосмислюють традиційне розуміння людського співбуття.

Значний вплив на розвиток цифровізації соціальних послуг має модель електронного урядування (e-government), що розглядає цифрові технології як інструмент підвищення ефективності державного управління, прозорості діяльності органів влади та доступності державних послуг для громадян [12].

У сучасних дослідженнях соціальної політики значну увагу приділяють *моделі Smart Government*, яка передбачає використання цифрових технологій, великих даних та інноваційних інформаційних систем для підвищення ефективності державного управління.

Перспективним напрямом розвитку цифровізації соціальної сфери є також *модель Digital Welfare State*, що передбачає використання цифрових технологій для модернізації системи соціального забезпечення. У межах цієї моделі цифрові платформи та інтегровані інформаційні системи використовують для автоматизації процесів надання соціальних виплат, управління соціальними програмами та забезпечення прозорості функціонування системи соціального захисту.

Важливим теоретичним підґрунтям аналізу цифровізації соціальної політики є також *модель Data-Driven Social Policy*, що передбачає використання великих масивів даних для прийняття управлінських рішень у соціальній сфері [8]. У межах цієї моделі аналіз статистичних даних, цифрових реєстрів та інформаційних баз дає змогу більш точно визначати потреби населення в соціальній підтримці та розробляти ефективні соціальні програми.

Окрім того, значну роль у дослідженні процесів цифровізації відіграє *модель дифузії інновацій*, запропонована Е. Роджерсом [9]. Відповідно до цієї моделі, впровадження інновацій, зокрема цифрових технологій, відбувається поступово через процес їх прийняття різними

соціальними групами та організаціями. У контексті соціальної роботи ця модель дає змогу пояснити механізми поширення цифрових інструментів у діяльності соціальних служб і визначити чинники, що впливають на ефективність їхнього впровадження.

Таким чином, теоретико-методологічні засади дослідження цифровізації соціальних послуг ґрунтуються на поєднанні системного, інституційного, інноваційного та людиноцентричного підходів, а також сучасних концепцій інформаційного суспільства. Комплексне використання зазначених підходів і концепцій дає змогу глибше осмислити механізми цифрової трансформації соціальної сфери та визначити перспективні напрями розвитку сучасної системи соціальної роботи.

Важливо зазначити, що в сучасних умовах цифрової трансформації державного управління та соціальної політики відбувається активне становлення багатовекторної практики впровадження інноваційних технологій у сфері соціальних послуг у провідних країнах світу.

Одним із важливих напрямів інноваційної цифрової практики в США є використання *хмарних інформаційних систем для управління соціальними програмами та кейс-менеджменту*. Так, у практиці американських соціальних служб широко застосовують платформу Casebook PBC, що забезпечує цифрове управління соціальними справами, інтеграцію даних різних соціальних служб та автоматизацію процесів супроводу клієнтів. Іншим прикладом цифрових інновацій є використання *мобільних платформ для управління програмами соціальної та медичної допомоги*. Зокрема платформа Healthy Together забезпечує інтеграцію соціальних і медичних програм (Medicaid, SNAP та ін.) у програми соціальної підтримки, а також дає громадянам змогу отримувати доступ до власних даних і послуг через мобільні застосунки. Важливим напрямом цифровізації соціальної роботи у США є використання *штучного інтелекту (ШІ) для підтримки психічного здоров'я населення*. Наприклад, система Elomia функціонує на основі чат-ботів для надання психологічної підтримки та консультування, застосовуючи методи когнітивно-поведінкової терапії та інші підходи психосоціальної допомоги.

Активне впровадження ефективних цифрових технологій у соціальну сферу відбувається в Японії, переважно у сфері підтримки людей похилого віку, що зумовлено, зокрема, турботою про них на ментальному рівні та демографічним старінням населення. Одним із важливих напрямів є використання *соціальних роботів і роботизованих систем догляду*, що створює додаткові дієві можливості для соціальної взаємодії, емоційної підтримки, допомоги в повсякденному житті та моніторингу стану здоров'я певних категорій населення. Роботизовані системи догляду дають змогу зменшити навантаження на соціальних працівників і підвищити якість догляду за людьми похилого віку. Також це актуалізує екзистенційні питання про межі технологічного та людського в акті турботи.

Окрім того, в Японії активно використовують *сенсорні системи моніторингу та «розумні будинки»*, які допомагають відстежувати стан здоров'я людей похилого віку та гарантувати їхню безпеку. Такі технології використовують датчики руху, біометричні сенсори та системи дистанційного моніторингу, що дає змогу соціальним службам оперативно реагувати на можливі ризики для життя та здоров'я клієнтів. Важливим напрямом розвитку соціальних послуг у Японії є також *телемедицина та дистанційні соціальні консультації*, які дозволяють забезпечити доступ до соціальної та психологічної допомоги для мешканців віддалених територій.

У країнах ЄС цифровізація соціальної політики відбувається в межах стратегій розвитку електронного урядування та цифрової економіки. Одним із ключових напрямів є *створення інтегрованих цифрових платформ соціальних послуг*, які об'єднують різні державні реєстри та інформаційні системи.

У багатьох країнах ЄС впроваджуються *електронні соціальні кабінети громадян*, які дають змогу подавати заявки на отримання соціальної допомоги, відстежувати статус соціальних виплат та отримувати консультації онлайн. Такі системи значно підвищують доступність соціальних послуг і зменшують бюрократичні перешкоди. Окрім того, в окремих країнах Європи

(Велика Британія, Німеччина, Італія) впроваджують ІІІ-системи для підтримки діяльності соціальних працівників, що надає можливість органам місцевого самоврядування тестувати використання ІІІ для автоматизації аналізу соціальних кейсів та оброблення документації в службах захисту клієнтів вразливих категорій.

Зазначимо, що в Україні цифровізація соціальних послуг перебуває на етапі становлення, що передбачає, зокрема:

- запровадження електронних платформ для отримання соціальної допомоги (портали державних послуг, електронні соціальні кабінети);
- інтеграцію соціальних і медичних даних у єдині інформаційні системи, що забезпечує комплексний підхід до підтримки соціально вразливих груп;
- використання мобільних застосунків для дистанційного консультування та психологічної підтримки, особливо для внутрішньо переміщених осіб та осіб, що постраждали від війни;
- упровадження аналітичних і ІІІ-систем для прогнозування потреб населення та планування соціальних програм, що відповідає міжнародним тенденціям.

Разом із тим, відсутність комплексного системного підходу на державному рівні, а також належного технологічного забезпечення, кваліфікованих кадрів об'єктивно стримує процес цифровізації соціальної роботи.

Таким чином, міжнародний і національний досвід свідчить, що цифровізація соціальної роботи охоплює широкий спектр технологій – від хмарних платформ і мобільних застосунків до ІІІ, аналітики великих даних і роботизованих систем догляду. Використання цих технологій сприяє підвищенню ефективності соціальних послуг, покращенню доступу населення до соціальної підтримки та формуванню нових моделей організації соціальної роботи.

Зауважимо, що однією з ключових переваг цифровізації соціальної роботи є підвищення доступності соціальних послуг для населення. Використання електронних платформ, мобільних застосунків та онлайн-сервісів дає змогу громадянам отримувати інформацію про соціальні програми, подавати заявки на отримання соціальної допомоги та взаємодіяти з соціальними службами дистанційно. Це особливо важливо для осіб, які проживають у віддалених територіях, людей з інвалідністю, осіб похилого віку та інших соціально вразливих груп населення. Суттєвим напрямом розвитку сучасної соціальної роботи є використання ІІІ та цифрових консультативних систем. Такі технології застосовують для автоматизації обробки соціальних кейсів, надання інформаційної підтримки клієнтам, психологічного консультування та аналізу соціальних потреб населення. Використання ІІІ допомагає значно прискорити процес оброблення інформації та підвищити ефективність діяльності соціальних служб.

Водночас цифрові технології сприяють підвищенню прозорості та підзвітності соціальної політики. Використання електронних реєстрів і відкритих даних дає змогу контролювати використання бюджетних коштів, запобігати корупційним ризикам і забезпечувати більш ефективний моніторинг реалізації соціальних програм.

Попри значні переваги цифрової трансформації соціальної сфери, упровадження цифрових технологій супроводжується низкою ризиків, які потребують комплексного наукового та філософсько-антропологічного осмислення.

Однією з ключових проблем є цифрова нерівність, що полягає в нерівному доступі різних соціальних груп до цифрових технологій. Люди похилого віку, жителі сільської місцевості, малозабезпечені громадяни та люди з низьким рівнем цифрової грамотності можуть мати обмежений доступ до електронних соціальних сервісів. Це може призвести до поглиблення соціальної нерівності та ускладнення доступу до соціальної підтримки.

Серйозним викликом є також проблеми захисту персональних даних та інформаційної безпеки. У процесі надання соціальних послуг обробляється значна кількість конфіденційної інформації, що стосується соціального статусу, здоров'я та матеріального становища громадян. Неналежний рівень кібербезпеки або несанкціонований доступ до таких даних може створювати загрозу порушення прав людини та зловживання інформацією.

Окремої уваги потребують етичні аспекти використання ШІ в соціальній роботі. Алгоритмічні системи можуть містити упередження через неповні чи некоректні дані, що здатне призвести до дискримінаційних рішень у процесі надання соціальної підтримки, нівелюючи унікальність особистісного досвіду. Для запобігання таким ризикам необхідно дотримуватися міжнародних етичних стандартів, зокрема *UNESCO Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*, що визначає принципи справедливості, прозорості, інклюзивності та відповідальності в застосуванні ШІ [11]. У цьому контексті важливим є дотримання положень EU AI Act, що регламентує безпечне використання алгоритмічних систем, мінімізацію ризиків і захист прав користувачів цифрових сервісів [3].

Окрім того, існує ризик надмірної технологізації соціальної роботи, що може призвести до зменшення безпосередньої міжособистісної взаємодії між соціальними працівниками та клієнтами. Соціальна робота традиційно ґрунтується на принципах емпатії, довіри та гуманістичного підходу, що становлять онтологічну основу цієї професії, тому повна автоматизація соціальних послуг може негативно вплинути на якість соціальної підтримки. Не менш важливою є проблема етичної відповідальності за рішення, прийняті за допомогою ШІ. У випадках, коли алгоритми використовують для оцінювання соціальних ризиків або прийняття рішень щодо надання допомоги, виникає питання визначення відповідальності за можливі помилки таких систем.

Варто підкреслити, що процес впровадження цифрових технологій у сучасну соціальну роботу буде з часом набувати нових форм і інноваційних підходів. Цифровізація соціальних послуг об'єктивно стає стратегічним пріоритетом для більшості країн світу.

Головні перспективи впровадження цифрових технологій у сучасну соціальну роботу пов'язані з трансформацією способів надання соціальних послуг, підвищенням ефективності управління соціальною сферою та розширенням доступу громадян до допомоги. У сучасних умовах цифровізації суспільства розвиток інформаційно-комунікаційних технологій відкриває нові можливості для модернізації практики соціальної роботи.

Висновки. Отже, цифровізація соціальної роботи – це складний, багатовимірний і динамічний процес, що охоплює інституційні, технологічні, управлінські, соціальні та етичні аспекти функціонування та розвитку сучасної системи соціального захисту населення. Її впровадження зумовлене загальними тенденціями становлення інформаційного суспільства, розвитком цифрової економіки та трансформацією механізмів державного управління, що актуалізує необхідність модернізації підходів до організації та надання соціальних послуг.

У цьому контексті цифрові технології є важливим інструментом підвищення ефективності функціонування соціальної сфери, розширення доступу населення до соціальної підтримки та формування більш прозорої та результативної системи реалізації соціальної політики.

Водночас ефективна цифрова трансформація соціальної роботи передбачає не лише активне впровадження інноваційних технологічних рішень, а й формування комплексної методологічної, нормативно-правової та організаційної основи їхнього застосування. Особливого значення набуває забезпечення відповідності процесів цифровізації фундаментальним гуманістичним цінностям соціальної роботи, серед яких пріоритет прав і гідності людини, соціальна справедливість, недискримінація, конфіденційність та захист персональних даних. У цьому аспекті важливим є дотримання міжнародних етичних стандартів використання цифрових технологій і систем ШІ, які визначають принципи відповідального, безпечного та людиноорієнтованого застосування інновацій у соціальній сфері.

Водночас подальше осмислення проблем цифровізації соціальної роботи потребує поглиблення наукових досліджень у напрямі розроблення концептуальних моделей цифрових соціальних сервісів, удосконалення механізмів міжвідомчої інтеграції інформаційних систем, а також формування ефективних стратегій впровадження інноваційних технологій у практику соціальної роботи з урахуванням міжнародного досвіду та національних особливостей розвитку соціальної сфери.

Використані літературні джерела

1. Bell D. The coming of post-industrial society: A venture in social forecasting. New York: Basic Books, 1973. 507 p.
2. Castells M. The rise of the network society. 2nd ed. Oxford: Blackwell Publishing, 2010. 597 p.
3. European Union. Artificial Intelligence Act. Brussels: European Commission, 2024. 144 p.
4. Garkisch M., Goldkind L. Artificial Intelligence and Social Work: A Systematic Review. *Journal of Human Rights and Social Work*. 2024. Vol. 9. P. 1–14. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41134-024-00326-y>.
5. Горемикіна Ю. В. Розвиток системи соціальних послуг в Україні: монографія. Київ: Інститут демографії та соціальних досліджень НАН України, 2014. 328 с.
6. Колот А. М., Герасименко О. О. Соціальна економіка та соціальна політика: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2017. 338 с.
7. Кравченко М. В. Соціальна політика України: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2015. 256 с.
8. OECD. Digital Government Review: Harnessing Digital Government for Social Services. Paris: OECD Publishing, 2022. 198 p.
9. Rogers E. M. Diffusion of innovations. 5th ed. New York: Free Press, 2003. 576 p.
10. Semigina T. Digital literacy and digital ethics in social work practice. *Social Work and Education*. 2023. Vol. 10, No. 2. P. 215–227. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.2.3>.
11. UNESCO. Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence. Paris: UNESCO, 2021. 45 p.
12. United Nations. E-Government Survey 2022: The future of digital government. New York: United Nations, 2022. 240 p.

References

1. Bell, D. (1973). The coming of post-industrial society: A venture in social forecasting. New York. 507 p.
2. Castells, M. (2010). The rise of the network society (2nd ed.). Oxford. 597 p.
3. (2024). Artificial Intelligence Act. *European Union*. Brussels. 144 p.
4. Garkisch, M., & Goldkind, L. (2024). Artificial Intelligence and Social Work: A Systematic Review. *Journal of Human Rights and Social Work*. Vol. 9, 1-14. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41134-024-00326-y>.
5. Horemykina, Yu. V. (2014). Rozvytok systemy sotsialnykh posluh v Ukraini [Development of the system of social services in Ukraine]. Kyiv. 328 p. [in Ukrainian].
6. Kolot, A. M., & Herasymenko, O. O. (2017). Sotsialna ekonomika ta sotsialna polityka [Social economics and social policy]. Kyiv. 338 p. [in Ukrainian].
7. Kravchenko, M. V. (2015). Sotsialna polityka Ukrainy [Social policy of Ukraine]. Kyiv. 256 p. [in Ukrainian].
8. (2022). Digital Government Review: Harnessing Digital Government for Social Services. *OECD*. Paris. 198 p.
9. Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). New York. 576 p.
10. Semigina, T. (2023). Digital literacy and digital ethics in social work practice. *Social Work and Education – Sotsialna robota ta osvita*. Vol. 10, No. 2, 215-227. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.2.3>.
11. (2021). Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence. *UNESCO*. Paris. 45 p.
12. (2022). E-Government Survey 2022: The future of digital government. *United Nations*. New York. 240 p.

Прийнято 18 березня 2026 року.

Затверджено 20 квітня 2026 року.

Опубліковано 31 травня 2026 року.

Матеріал ліцензується на умовах міжнародної ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0).