

DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-56-49>

УДК 364.3(477)

Каленюк Ірина Сергіївна

доктор економічних наук, професор,

Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1807-2849>**Чалюк Юлія Олексіївна**

доктор економічних наук, професор,

Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4128-392X>**Iryna Kalenyuk, Yuliia Chaliuk**

Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman

**МОДЕРНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
НА ОСНОВІ СОЦІАЛЬНИХ ІННОВАЦІЙ,
ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА FINTECH****MODERNIZATION OF SOCIAL SERVICES
BASED ON SOCIAL INNOVATION,
DIGITAL TECHNOLOGIES AND FINTECH**

Анотація. У статті науково обґрунтовано складові концептуальної моделі розробки і запровадження напрямів оновлення соціальних послуг на основі використання сучасних цифрових технологій та Fintech. Розкрито передумови оновлення соціальних послуг, переваги та недоліки використання цифрових та фінансових технологій у сфері соціально-економічного розвитку. Здійснено типологізацію Fintech і визначено можливості кожного його виду. З метою підвищення ефективності соціального захисту подано класифікацію соціальних інновацій у межах цифрових технологій: реінновація наявних цифрових технологій за рахунок їх маркетингового просування у нові сегменти споживачів; удосконалення існуючих послуг за рахунок цифрових технологій та можливість економії ресурсів й охоплення більшої кількості споживачів; симбіоз та синергія поєднання традиційних послуг із цифровими технологіями; використання інноваційних брендів для надання соціальних послуг.

Ключові слова: економіка, смарт-економіка, соціально-економічний розвиток, соціальні послуги, соціальні інновації, цифрові технології, Fintech.

Summary. The article scientifically substantiates the components of a conceptual model for the development and implementation of directions for updating social services based on the use of modern digital technologies and Fintech. The prerequisites for updating social services, the advantages and disadvantages of using digital and financial technologies in the field of socio-economic development are revealed. A typology of Fintech was carried out and the capabilities of each type were determined. In order to increase the effectiveness of social protection, a classification of social innovations within digital technologies is presented: re-innovation of existing digital technologies through their marketing promotion to new consumer segments (consultant work, analysis of data sets / Big Data, creation of electronic catalogs); improving existing services through digital technologies and the ability to save resources and reach a larger number of consumers (creation of pages on social networks, provision of online services and consulting, access to reference digital information); symbiosis and synergy of combining traditional services with digital technologies (attracting investments and credit resources for social protection projects through crowdfunding and p2p lending, payments through digital platforms, searching for charity resources through marketplaces); use of innovative brands to provide social services (artificial intelligence, automated solutions for investing in social protection projects, selection of an inclusive set of services). It is recommended to use innovative financial technologies in digital format, such as personal finance management and electronic payment transactions using software products and mobile phone applications; p2p lending without involving financial institutions using special online platforms for borrowing money; analysis of large data sets (Big Data); InsureTech – automation of insurance services; neobanks that transfer banking services to the virtual space; robot consultants, artificial intelligence; RegTech – electronic verification of changes in legislation and adaptation of business to them; blockchain, which contains distributed registers of data about all consecutive transactions of system participants.

Keywords: economy, smart economy, socio-economic development, social services, social innovations, digital technologies, Fintech.

Постановка проблеми. Проблематика формування структури і забезпечення ефективності соціальних послуг на глобальному та національному рівнях, нагальність реформування сфери соціального захисту у зв'язку з неможливістю повністю задовольняти потреби замовників / надавачів / споживачів соціальних послуг сприяють активізації соціальних інновацій. Йдеться про розробку і введення «відкритих інновацій»: активізація інноваційної роботи; зростання інноваційних інвестицій; урахування інтересів розробників, замовників і споживачів інновацій; швидкий доступ більшої кількості учасників ринків до інновацій; отримання синергетичного ефекту від запровадження інновацій.

Особливу перевагу мають «відкриті інновації» у сфері соціального захисту населення, що дозволило визначати такі інновації, як «соціальні інновації». Вони дозволяють значно активізувати інноваційні розробки у сфері соціального захисту завдяки можливості комбінації зусиль державного (муніципального) сектору, міжнародних організацій / установ, приватного сектору, некомерційних організацій, окремих активістів та розробників інновацій. Одним із напрямів розробки і введення «соціальних інновацій» є їх адаптація до комерційного середовища надання / отримання соціальних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Для оновлення соціальних послуг на основі використання сучасних цифрових технологій використовують дві відповідні моделі, які були сформовані І. Д'яконовою та А. Педич [1, с. 13].

Транзакційна модель оптимізації надання (оновлення) соціальних послуг дозволяє прискорити розрахунки у межах надання соціальних послуг, зменшуючи витрати на проведення розрахунків між контрагентами. Вона базується на використанні існуючих цифрових технологій без їх особливої адаптації до сфери соціального захисту.

Інтертемпоральна модель оптимізації надання (оновлення) соціальних послуг дозволяє проводити операції, які виконуються протягом певного проміжку часу (управління інвестиціями, кредитами, страхування). Ця модель надання (оновлення) соціальних послуг може як спиратися на існуючі ЦТ, так і потребувати розробки нових, які будуть спрямовані на розв'язання питань соціального захисту.

Активними послідовниками транзакційної та інтертемпоральної моделей оновлення соціальних послуг виступають зарубіжні вчені Йолум П. і Сенсой М. [2], Келлі Л., Пінк С. та Фергюсон Г. [3]. Науково обґрунтовують доцільність використання цих моделей у практичній площині українські дослідники Вергун А. і Ковальчук Т. [4], Давидюк О. [5], Левкіна Г., Шейко Р. і Шербань С. [6]. Однак, для оновлення послуг на

основі використання соціальних інновацій важливо враховувати переваги, недоліки та проблеми сучасних цифрових і фінансових технологій. Теоретико-методологічним підґрунтям модернізації соціальних послуг, підвищення їх ефективності може слугувати запропонована авторами статті концептуальна модель розробки та впровадження напрямів оновлення послуг із використанням сучасних цифрових технологій та Fintech.

Мета статті полягає у дослідженні архітектури концептуальної моделі оптимізації надання (оновлення) послуг на основі використання соціальних інновацій. Для цього необхідно вирішити наступні завдання: розкрити передумови і напрями модернізації соціальних послуг; розглянути переваги, недоліки і проблеми застосування цифрових і фінансових технологій у сервісній економіці; здійснити типологізацію Fintech і визначити можливість кожного його виду; запропонувати класифікацію соціальних інновацій у межах сучасних цифрових технологій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Пандемія і розвиток цифрових технологій (ЦТ), особливо Fintech (FT), активізували соціальні інновації саме у цій сфері й сприяли оновленню соціальних послуг (СП) за рахунок використання ЦТ та FT (рис. 1).

Передумовами оновлення соціальних послуг на основі використання сучасних цифрових технологій слугували:

- збільшення проблем у сфері соціального захисту на глобальному та національному рівнях (розвинені країни, країни, що розвиваються, держави з транзитивною економікою) і неможливість забезпечити відповідний рівень соціальних послуг за обсягами, якістю, структурою, цінами, ефективністю;

- розвиток цифрових технологій та їх активне впровадження на рівні державного управління (e-Government), бізнесу, відносин між домашніми господарствами й окремими особами;

- швидке розповсюдження й охоплення населення країн електронними пристроями та цифровими технологіями;

- розвиток Fintech і зростання інвестицій, а також споживачів послуг у FT-сфері;

- розширення доступу до послуг Інтернету, а також швидке розповсюдження цих послуг на тлі відносного здешевлення використання можливостей Інтернету;

- підвищення кількості розробників цифрових технологій і Fintech через розширення роботи стартапів, зростання вкладень венчурного капіталу та краудфандингу;

- зростання фінансової інклюзії та комп'ютерної / технологічної грамотності серед населення, зокрема у країнах, що розвиваються, з доходами на душу населення менше від середнього;

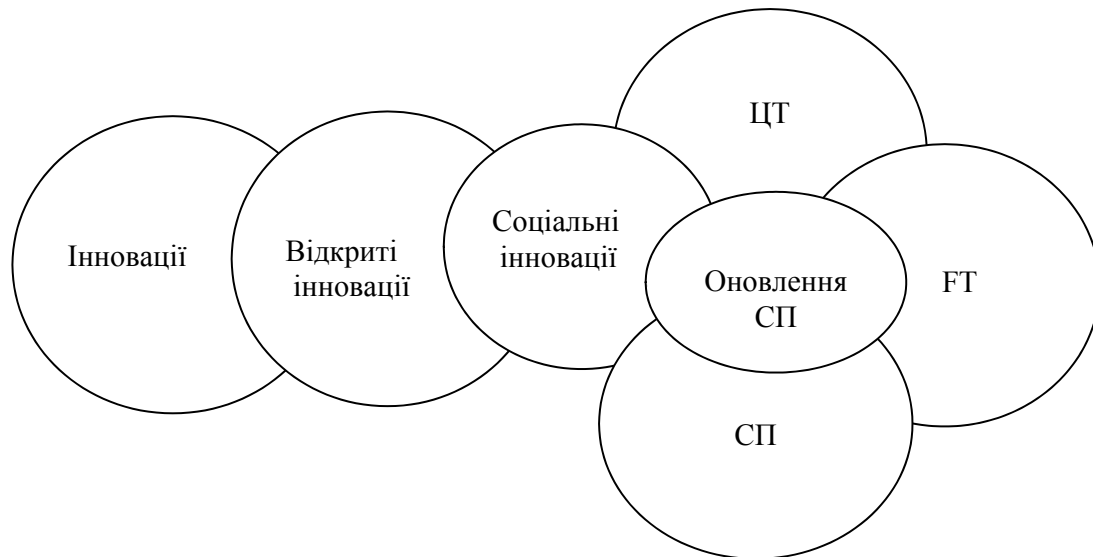


Рисунок 1 – Оновлення соціальних послуг на основі використання сучасних цифрових технологій, Fintech і соціальних інновацій

Джерело: власні дослідження авторів

– розширення інформованості населення про можливості отримання соціального захисту і підвищення соціальної самосвідомості [1, с. 10–14; 2].

Формування напрямів оновлення соціальних послуг на основі використання сучасних цифрових технологій можливо лише на базі наведення відповідної класифікації.

Інновації, що використовуються у межах цифрових технологій і Fintech, можна розподілити на чотири групи, використовуючи кожен з них для надання і підвищення ефективності соціальних послуг:

- реінновація існуючих цифрових технологій за рахунок їх маркетингового просування і переміщення у нові сегменти споживачів; реінновації найбільш властиві соціальним послугам, оскільки дозволяють зменшити період і вартість впровадження у практичну роботу (роботи-консультанти, аналіз масивів даних / Big Data, формування електронних каталогів та ін.);

- удосконалення існуючих продуктів / послуг за рахунок цифрових технологій, що вбачається важливим для сфери надання соціальних послуг через можливість економії ресурсів й охоплення більшої кількості споживачів (формування сторінок у соціальних мережах та Інтернеті; надання послуг он-лайн, і навіть консультування; доступ до довідкової цифрової інформації та ін.);

- поєднання традиційних послуг із цифровими технологіями та отримання кращих результатів за рахунок симбіозу та синергії (залучення інвестицій та кредитних ресурсів у проекти соціального захисту через краудфандинг і кредитування p2p; платежі через цифрові платформи; пошук ресурсів для благодійності через маркетплейси та ін.);

- розробка та запровадження кардинально нових інновацій на основі цифрових технологій та Fintech для надання соціальних послуг (залучення штучного інтелекту; автоматизовані рішення для інвестування у проекти соціального захисту; підбір інклюзивного набору соціальних послуг та ін.) [1, с. 8–15; 6, с. 52–61].

Цифрові технології можна використовувати у межах надання соціальних послуг у двох сферах: по-перше, оптимізація діяльності замовників та надавачів соціальних послуг (p2p) на основі інформаційних технологій і відповідних технологічних рішень (хмарні технології, автоматизація процесів, прискорення комунікацій та ін.); по-друге, оптимізація взаємовідносин надавачів й отримувачів соціальних послуг (p2p) на основі інформаційних технологій (прискорення комунікацій, консультування, рівний доступ до інформації, автоматизація процесів обслуговування споживачів та ін.).

Вважаємо доцільним застосування для формування напрямів оновлення соціальних послуг на основі сучасних цифрових технологій класифікацію, що була запропонована Х.А. Гальєго [7]:

- залучення до надання / отримання соціальних послуг осіб, що не могли у повній мірі використовувати наявні фінансові та інституційні можливості (територіальна віддаленість, соціальна самоізоляція, різні види дискримінації, мовна ізоляція для трудових мігрантів та емігрантів та ін.);

- заміна неефективних, дороговартісних і застарілих соціальних послуг (відбувається під час діалогу між замовниками / надавачами / отримувачами СП на основі ЦТ та Fintech);

- «самурайський сегмент» (тобто прості рішення у вирішенні застарілих проблем у сфері

соціальних послуг на основі роботи технологічних або соціальних стартапів, наприклад, мережеві можливості надання СП);

– «подвійні агенти» (дозволяють пройти глибоку модернізацію діючим надавачам соціальних послуг та власне послугам і значно підвищити їх ефективність за рахунок використання цифрових технологій та Fintech);

– «загарбники космічного простору» (тобто пошук таких видів соціальних послуг, надавачів СП або технологій надання СП, які за допомогою ЦТ та Fintech можуть кардинально змінити глобальну і національні сфери соціального захисту).

Ключовим в оновленні соціальних послуг повинно стати використання Fintech, що дозволить значно підвищити ефективність та якість соціальних послуг. Вважаємо, що кожен із запропонованих у науковому дослідженні видів FT може бути використаний для покращення соціальних послуг і соціального захисту людей, що мають соціальні проблеми [5, 7].

Управління особистими фінансами допомагає під час використання відповідних програмних продуктів підвищити якість фінансового планування для окремих осіб і домашніх господарств та дозволяє відстежувати, а також аналізувати рух особистих коштів. У сфері соціального захисту запровадження цього виду Fintech дозволить: для замовників і надавачів соціальних послуг – відслідковувати шахраїв і більш ґрунтовно встановлювати потреби споживачів соціальних послуг; для споживачів соціальних послуг – підвищити якість операцій із власними фінансами, зменшити витрати часу на їх оцінку та ефект від витрачених фінансових ресурсів.

Платіжні операції дозволяють за допомогою відповідних програмних продуктів і додатків до мобільних телефонів розширити можливості електронних платежів і зменшити їх вартість порівняно з традиційними банківськими послугами. У сфері соціальних послуг електронні платіжні системи дозволяють прискорити взаємовідносини між замовниками і надавачами соціальних послуг, особливо якщо вони перебувають територіально далеко; збільшити мережу надання соціальних послуг, зокрема й у віддалених районах, через фінансування за рахунок електронних платежів; збільшити доступ до фінансових ресурсів надавачів та отримувачів соціальних послуг, а також зменшити витрати; підвищити можливості людей із соціальними проблемами здобути необхідні їм товари, і навіть зі світових маркетплейсів за низькими цінами; розширити можливості в отриманні роботи особам із соціальними проблемами (маломобільні особи; особи з віддалених територій; особи з країн із високим рівнем безробіття; особи з країн, що розвиваються, і держав із транзитивною економікою).

Кредитування 2p2 знижує вартість кредитних ресурсів для позичальників і збільшує доходи і варіанти вкладень грошових ресурсів для кредиторів. Отже, є новий стимул розвитку бізнесу, у тому числі для тих, хто не мав можливості взяти кредити у банківських установах, та збільшуються доходи населення, у тому числі для тих, хто має незначні збереження. У сфері надання соціальних послуг кредитування 2p2 дозволить частково вирішити проблеми безробіття за рахунок кредитної підтримки бізнес-ініціатив безробітних, а також сформувати спільноти осіб, що будуть взаємно підтримувати один одного у разі соціальних проблем.

Інвестиційні платформи дозволяють для більшої частини населення мати додаткові можливості підвищити власні доходи за рахунок інвестицій, а також збільшують обсяги залучення коштів через фондові ринки. Для сфери соціальних послуг інвестиційні платформи дозволяють розширити можливості благодійних організацій в отриманні доходів, а також для осіб із соціальними проблемами забезпечити собі стабільне надходження грошових коштів за рахунок інвестицій.

Колективне фінансування (краудфандинг) дозволяє отримати інвестиційні кошти від високоризикових нових проєктів і надходження інвестицій у новий бізнес чи небізнесові проєкти. Для сфери соціальних послуг краудфандинг – один із головних напрямів збільшення потенціалу соціального захисту населення, оскільки дозволяє формувати благодійні фонди, швидко залучати інвестиції для реалізації окремих соціальних проєктів, відшукувати інвестиційні кошти для людей, що мають соціальні проблеми, у межах їхньої бізнес-активності.

Розробки у сфері безпеки дозволяють підвищити якість безпекових заходів у контексті поводження з фінансами і запобігати шахрайським схемам. Сфера соціальних послуг також має проблеми з захистом фінансів від ошуканства, що дозволяє залучати цей вид Fintech.

Технології інтеграції сприяють об'єднанню корпоративних додатків (Enterprise Applications Integration, EAI або Application-to-Application, A2A), проведенню міжвідомчої інтеграції (Business-to-Business Integration, B2Bi), автоматизації управління бізнес-процесами (Business Process Management, BPM). Наведене можна використовувати у діяльності замовників або надавачів соціальних послуг для оптимізації роботи, взаємодії з іншими учасниками сфери соціального захисту, оптимізації витрат.

Аналіз великих масивів даних (Big Data) дозволяє підвищити ефективність, швидкість і зменшити вартість роботи з масивом інформації. Для сфери соціальних послуг, спираючись на аналіз великих даних, можна сформувати і вести елек-

тронні реєстри отримувачів соціальних послуг, а також отримувати статистичну і управлінську інформацію з електронних реєстрів.

RegTech дозволяє автоматизувати процеси дослідження змін у законодавстві й адаптувати бізнес до таких змін, знижуючи витрати на юридичний супровід бізнесу і втрати від штрафних санкцій з боку державних або муніципальних владних інститутів. У сфері соціальних послуг RegTech важливий замовникам і надавачам соціальних послуг, особливо якщо вони не є резидентами країни.

InsureTech дозволяє автоматизувати страхове обслуговування клієнтів і зменшити витрати страхових компаній та споживачів на надання / споживання страхових послуг. Замовники / надавачі / отримувачі соціальних послуг можуть виступати як споживачі послуг страхування за допомогою InsureTech, оптимізуючи їх витрати на страховий захист і розширюючи можливості соціального захисту.

Штучний інтелект дозволяє зменшити витрати підприємств на утримання персоналу та автоматизувати виробничі процеси, особливо у рутинних і нескладних процесах (наприклад, роботи-консультанти). У сфері соціальних послуг питання оптимізації адміністративних (непродуктивних) витрат і витрат на утримання персоналу соціальних служб є одними з найактуальніших, запровадження технологій штучного інтелекту дозволить значно зменшити витрати на персонал і перенаправити фінансові ресурси безпосередньо на соціальний захист населення.

Необанки дозволяють замінити традиційні банківські установи та перевести банківське обслуговування у віртуальний простір. Це дозволяє залучити до банківських послуг ширше коло населення, особливо з віддалених територій, і зменшити витрати споживачів на купівлю банківських продуктів. Використання послуг необанків дозволить підвищити ефективність роботи замовників / надавачів соціальних послуг, а також дасть додаткові можливості споживачам соціальних послуг щодо соціального захисту.

Блокчейн дозволяє набути додаткові можливості, зокрема у бізнес-сфері, стосовно використання інформаційних технологій за рахунок роботи розподілених реєстрів. У сфері соціального захисту це дозволить замовникам / надавачам соціальних послуг оптимізувати витрати на комп'ютерне обладнання та інформаційні технології і перенаправити фінансові кошти на безпосереднє розв'язання соціальних проблем населення.

Формування напрямів оновлення соціальних послуг на основі сучасних цифрових технологій повинно мати у підґрунті урахування переваг ЦТ та Fintech, а саме:

- розширення доступу до послуг, у тому числі соціальних, через можливість надавати їх у зруч-

ній для споживача формі та без урахування територіальної віддаленості;

- надійність завдяки збереженню резервних копій інформації та використанню технології блокчейн, що дозволяє зменшити витрати на відновлення втрачених відомостей і знизити кількість операційних помилок;

- скорочення кількості операцій, і на цій основі вартості послуг, що критично важливо для сфери соціального захисту;

- можливість розірвати «ефект притчі про таланти від євангеліста Матвія» і забезпечити зростання доходів для осіб, які мають соціальні проблеми, зокрема у країнах, що розвиваються, з доходами, нижчими від середнього на душу населення;

- зміни в організації праці і підвищення ефективності та продуктивності роботи персоналу, що важливо для сфери соціального захисту через дефіцит персоналу і зростання навантаження на соціальних працівників;

- ефективність, яка досягається завдяки оптимізації витрат ресурсів на виконання поставлених завдань у мінімальні строки, що є важливим як на глобальному, так і на національних рівнях у вирішенні питань надання соціальних послуг,

- скорочення тривалості транзакцій / операцій дозволяє скоротити час на обслуговування клієнтів, зокрема й у сфері соціальних послуг, що позитивно впливає на зростання продуктивності роботи персоналу;

- гнучкість, що дозволяє швидко враховувати зміни зовнішнього та внутрішнього середовищ у наданні послуг, зокрема й соціального спрямування;

- зростання обсягів надання послуг за рахунок використання можливостей програмного забезпечення та штучного інтелекту;

- безпека, що досягається завдяки формуванню відповідного доступу до інформації учасників ринку послуг, зокрема й ринку соціальних послуг;

- інклюзивність, що враховує переважну більшість індивідуальних потреб споживача у наданні йому послуг;

- підвищення якості послуг, зокрема соціальних, через налагодження ефективного контролю та зворотного зв'язку із замовниками і споживачами послуг;

- збільшення прибутковості послуг (отримання зиску від соціальних послуг) через можливість оцінити більшу кількість альтернатив й обрання серед них найбільш оптимальної;

- прозорість і відкритість інформації дозволяє покращити контроль і зменшити кількість шахрайства, особливо у сфері надання соціальних послуг;

- оперативність досягається завдяки формуванню єдиного інформаційного простору й доступу до інформації у режимі реального часу;

- нівелювання бюрократичних процедур завдяки формуванню удосконалених процесів обміну інформацією та можливості контролю за реакцією працівників (керівників) на звернення споживачів послуг [8, с. 123–125; 9, с. 3–5].

У межах розробки та реалізації напрямів оновлення соціальних послуг на основі цифрових технологій та Fintech бажано враховувати недоліки та проблеми ЦТ та FT:

- складнощі у засвоєнні цифрових технологій, особливо для людей похилого віку, і необхідність збільшення інформаційної та консультаційної підтримки користувачів ЦТ і FT, зокрема у сфері соціальних послуг;

- підвищення рівня загроз безпеці через хакерські атаки, що веде до порушення роботи замовників / надавачів послуг і додаткових втрат надавачів / отримувачів послуг, у тому числі й у сфері соціального захисту;

- фрагментація (хаос у сфері надання ЦТ та FT) спричинена різними підходами замовників / розробників цифрових технологій та Fintech до вирішення ринкових проблем; це значно ускладнює споживання послуг покупцями;

- зростання «інформаційного шуму», що потребує більше витрат ресурсів для надавачів / споживачів послуг у межах здійснення бізнес-комунікацій, у тому числі у сфері соціального захисту;

- складність інтеграції цифрових технологій, що використовуються одним замовником / надавачем соціальних послуг, зокрема у сфері соціального захисту;

- супротив з боку персоналу і користувачів (покупців) послуг через небажання змінювати умови праці або купівлі послуг, особливо у сфері надання соціальних послуг, у зв'язку з недостатньою мотивацією до змін чи низьку цифрову і фінансову грамотність;

- додаткові витрати на розробку і впровадження цифрових технологій та Fintech у сфері надання послуг, особливо що стосується соціальних послуг, де наявний значний дефіцит грошових ресурсів;

- необхідність кардинально змінювати організаційну структуру та технології управлінської діяльності у сфері надання соціальних послуг;

- технічні проблеми і брак відповідного забезпечення (електронні пристрої) у межах надання соціального захисту [1, 7].

Розробка напрямів оновлення соціальних послуг на основі цифрових технологій і Fintech повинна ґрунтуватися на виокремленні профілів замовників, надавачів і споживачів соціальних послуг за такими параметрами: фінансові можливості, технічні можливості, мотивація до впровадження і використання, потенціал впровадження і використання. Тут можливі три варіанти характеристики параметрів: високі, середні, низькі.

Саме визначення профілю замовника / надавача / споживача СП дозволить підвищити ефективність і результативність оновлення соціальних послуг на основі ЦТ та FT, а також сформувати відповідні управлінські впливи і з'ясувати напрями проведення змін і рівень докладання зусиль на оновлення соціальних послуг [10].

Принципово важливо використовувати концептуальну модель розробки і запровадження напрямів оновлення соціальних послуг на основі використання сучасних цифрових технологій та Fintech (рис. 2).

Цифрові технології та Fintech за сучасних умов розвитку соціального захисту – один із ключових інструментів розробки і запровадження напрямів оновлення соціальних послуг на глобальному та національних рівнях.

Поєднання соціальних інновацій, цифрових технологій і Fintech, а також соціальних послуг дозволяє сформувати напрями оновлення СП (див. рис. 1). Використання ЦТ і FT доречне у контексті оновлення соціальних послуг як для розвинених країн, так і для країн, що розвиваються, і держав із транзитивною економікою.

Висновки. Важливим у межах оновлення соціальних послуг на основі цифрових технологій та Fintech вбачається розуміння переваг та недоліків ЦТ і FT, а також залучення до оновлення всієї різноманітності цифрових технологій та Fintech. Згадане було представлено у дослідженні у вигляді концептуальної моделі. Оновлення соціальних послуг повинно базуватись на вилученні з асортименту СП неефективних послуг, що потребує розробки і введення нових підходів до оцінювання ефективності соціальних послуг.

З метою підвищення ефективності соціального захисту подано класифікацію соціальних інновацій у межах цифрових технологій: реінновація наявних цифрових технологій за рахунок їх маркетингового просування у нові сегменти споживачів (роботи-консультанти, аналіз масивів даних / Big Data, формування електронних каталогів); удосконалення існуючих послуг за рахунок цифрових технологій та можливість економії ресурсів й охоплення більшої кількості споживачів (формування сторінок у соціальних мережах, надання онлайн-послуг і консультування, доступ до довідкової цифрової інформації); симбіоз та синергія поєднання традиційних послуг із цифровими технологіями (залучення інвестицій і кредитних ресурсів у проекти соціального захисту через краудфандинг і кредитування р2р, платежі через цифрові платформи, пошук ресурсів благодійності через маркетплейси); використання інноваційних брендів для надання соціальних послуг (штучний інтелект, автоматизовані рішення для інвестування у проекти соціального захисту, підбір інклюзивного набору послуг).

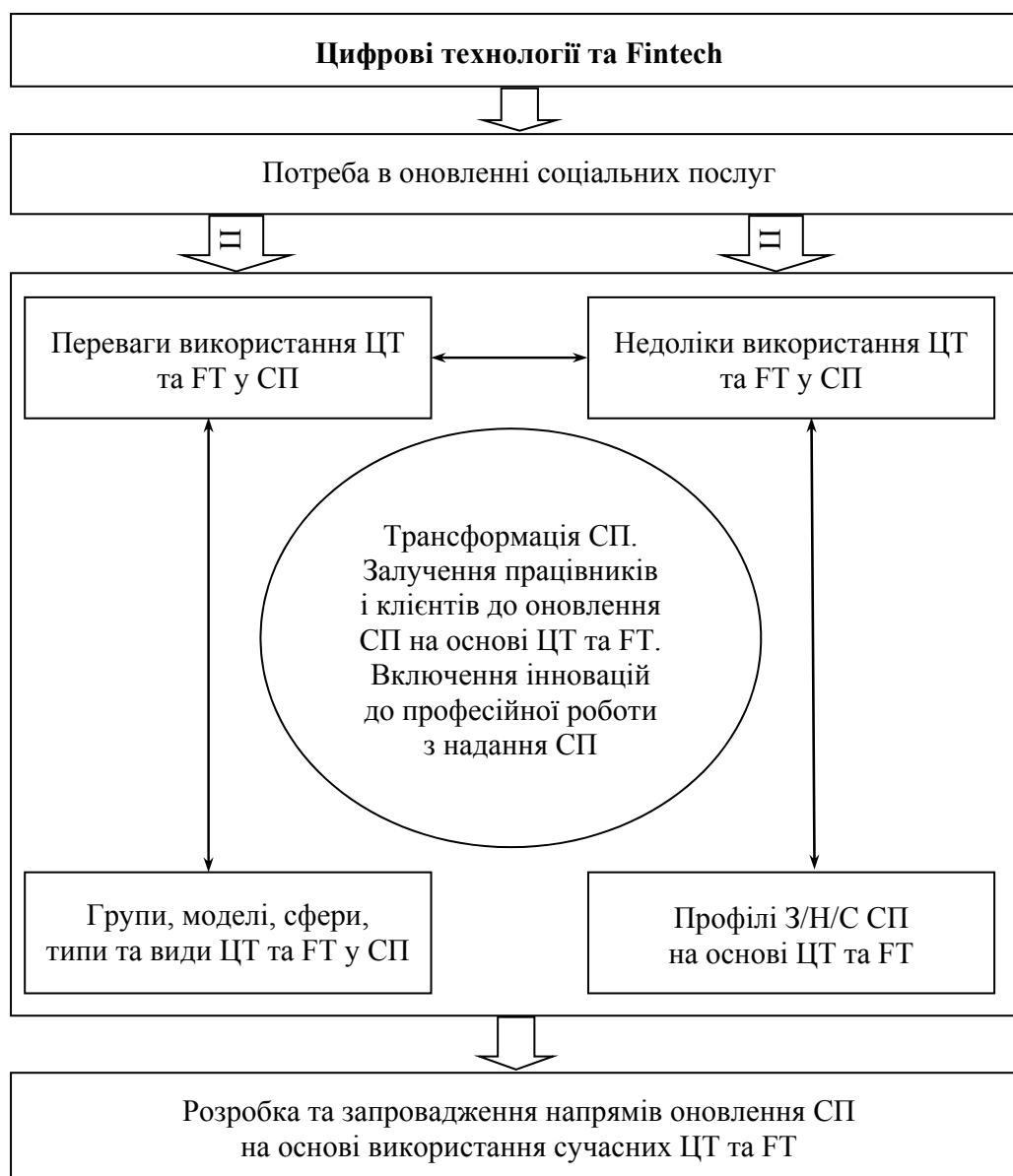


Рисунок 2 – Концептуальна модель розробки та запровадження напрямів оновлення СП на основі використання сучасних ЦТ та FT

Джерело: власні дослідження авторів

Здійснено типологізацію Fintech і визначено переваги та можливості кожного його виду. Рекомендовано до застосування у цифровому форматі такі інноваційні фінансові технології, як управління особистими фінансами та електронні платіжні операції за допомогою програмних продуктів і додатків до мобільних телефонів; р2р-кредитування без залучення фінансових інститутів з використанням спеціальних онлайн-майдан-

чиків запозичення грошей; аналіз великих масивів даних (Big Data); InsureTech-автоматизація страхового обслуговування; необанки, які переводять банківське обслуговування у віртуальний простір; роботи-консультанти, штучний інтелект; RegTech-електронна верифікація змін у законодавстві й адаптація до них бізнесу; блокчейн, що містить розподілені реєстри даних про всі послідовні транзакції учасників системи.

Список використаних джерел:

1. Д'яконова І., Педич А. Сутність поняття «фінтех»: розвиток категоріального апарату та дослідження ролі на світовому фінансовому ринку. *Економічний дискурс*. 2017. № 3. С. 7–16.
2. Sensoy M. and Yolum P. On Choosing An Efficient Service Selection Mechanism In Dynamic Environments, 2024. URL: <https://www.cmpe.boun.edu.tr/~pyolum/papers/amec07-MuratSensoy-camera-ready.pdf> (дата звернення: 21.08.2025).

3. Pink S, Ferguson H, Kelly L. Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*. 2022. Vol. 21(2). URL: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14733250211003647> (дата звернення: 21.08.2025).
4. Ковальчук Т.М., Вергун А.І. Система принципів організації економічного аналізу. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2020. № 5. Т. 31 (70). С. 98–105.
5. Давидюк О.О. Оцінка процесу надання соціальних послуг з позиції отримувачів. URL: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/16889/1/17_Davydyuk.pdf (дата звернення: 29.09.2025).
6. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків: ХІСД, 2017. 112 с.
7. Gallego Jose Antonio. Should banks fear fintech? BANKNXT. 2015. URL: <http://banknxt.com/53695/fearfintech-startups> (дата звернення: 15.08.2025).
8. Чалюк Ю. Диджиталізація як соціально-економічний феномен та драйвер сталого розвитку. *Сталий розвиток економіки*. 2025. № 4 (55). С. 122–128. DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-55-17> (дата звернення: 15.09.2025).
9. Перегуда Ю., Чалюк Ю. Резильєнтна smart-економіка як база відновлення соціально-економічної системи України. *Економіка та суспільство*. 2025. № 75. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-75-1> (дата звернення: 15.09.2025).
10. SCIE. Assessment in social work: a guide for learning and teaching. Social Care Institute for Excellence, 2022. URL: <https://www.scie.-org.uk/publications/guides/guide18/natureofassessment/processes.asp> (дата звернення: 21.08.2025).

References:

1. Dyakonova I., Pedych A. (2017) Sutnist' ponyattya «fintekh»: rozvytok katehorial'noho aparatu ta doslidzhennya roli na svitovomu finansovomu rynku. [The essence of the concept of “fintech”: the development of the categorical apparatus and the study of the role in the global financial market]. *Ekonomichnyy dyskurs. – Economic Discourse*, vol. 3, pp. 7–16. (in Ukrainian)
2. Sensoy M. and Yolum P. (2024) On Choosing An Efficient Service Selection Mechanism In Dynamic Environments. Available at: <https://www.cmpe.boun.edu.tr/~pyolum/papers/amec07-MuratSensoy-camera-ready.pdf>
3. Pink S, Ferguson H, Kelly L. (2022) Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*. Vol. 21(2). Available at: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14733250211003647>
4. Kovalchuk T.M., Vergun A.I. (2020) Systema pryntsyviv orhanizatsiyi ekonomichnoho analizu [System of principles of organization of economic analysis]. *Vcheni zapysky TNU imeni V. I. Vernads'koho. Seriya: Ekonomika i upravlinnya. – Scientific notes of V. I. Vernadsky TNU Series: Economics and management*, no. 5, vol. 31 (70), pp. 98–105. (in Ukrainian)
5. Davydiuk O.O. Otsinka protsesu nadannya sotsial'nykh posluh z pozytsiyi otrymuvachiv. – [Assessment of the process of providing social services from the perspective of recipients]. Available at: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/16889/1/17_Davydyuk.pdf (in Ukrainian)
6. Shcherban S., Sheiko R., Levkina G. (2017) *Posibnyk z monitorynhu ta otsynyuvannya nadannya sotsial'nykh posluh v Ukrayini* [Manual for monitoring and evaluating the provision of social services in Ukraine]. Kharkiv: HISD. 112 p. (in Ukrainian)
7. Gallego Jose Antonio (2015) Should banks fear fintech? BANKNXT. Available at: <http://banknxt.com/53695/fearfintech-startups>
8. Chaliuk Yu. (2025) Dydzhytalizatsiya yak sotsial'no-ekonomichnyy fenomen ta drayver staloho rozvytku [Digitalization as a socio-economic phenomenon and driver of sustainable development]. *Stalyy rozvytok ekonomiky – Sustainable Development of the Economy*, no. 4 (55), pp. 122–128. DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-55-17> (in Ukrainian)
9. Pereguda Yu., Chaliuk Yu. (2025) Rezyl'yentna smart-ekonomika yak baza vidnovlennya sotsial'no-ekonomichnoyi systemy Ukrayiny [Resilient smart economy as a basis for the restoration of the socio-economic system of Ukraine]. *Ekonomika ta suspil'stvo – Economy and Society*, no. 75. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-75-1> (in Ukrainian)
10. SCIE. Assessment in social work: a guide for learning and teaching. Social Care Institute for Excellence, 2022. Available at: <https://www.scie.-org.uk/publications/guides/guide18/natureofassessment/processes.asp>

Стаття надійшла до редакції 13.10.2025