

**Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Факультет фінансів та обліку
Кафедра фінансів ім. С.І. Юрія**

Кушнір Олександр Олександрович

**Наукові підходи до оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи
и / Scientific approaches to assessing the quality and effectiveness of social work
digitalization**

Спеціальність: 015.39 Професійна освіта (015.39 Цифрові технології)

освітньо-професійна програма – Фінансова грамотність

кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Виконав студент
групи ПОСРМ-21
Кушнір О.О.

підпис

Науковий керівник:
д.пед.н., професор
Ребуха Лілія Зіновіївна

підпис

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 2025 р.
Завідувач кафедри

А.І. Крисоватий
підпис

Тернопіль – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ	7
1.1. Теоретичні підходи до оцінки якості та ефективності соціальної роботи.....	7
1.2. Сутність, завдання та напрямки цифровізації соціальної роботи	16
1.3. Основні чинники та умови цифровізації соціальної роботи	26
Висновок	до розділу
1.....	35
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ЗДІЙСНЕННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	36
2.1. Загальні закономірності цифровізації соціальної роботи в Україні.....	36
2.2. Фактори та критерії оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в сучасних умовах.....	46
Висновок	до розділу
2.....	55
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	56

3.1. Програма формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи та її апробація...56

3.2. Рекомендації щодо підвищення ефективності формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи71

Висновок до розділу 3.....77

ВИСНОВКИ.....79

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....82

ДОДАТКИ.....90

ВСТУП

Актуальність дослідження. Цифровізація є одним із найважливіших і найбільш динамічних напрямків у багатьох сферах сучасного суспільства, зокрема і в соціальній роботі. За останні десятиліття технології змінюють спосіб, у який люди взаємодіють з державними та приватними службами, забезпечують нові можливості для доступу до послуг і змінюють підходи до розв'язання соціальних проблем. Соціальна робота, яка традиційно зосереджена на безпосередній взаємодії з людьми, знаходить нові інструменти і методи для допомоги своїм клієнтам за допомогою цифрових технологій. Інтернет-платформи, мобільні додатки, штучний інтелект, великі дані, автоматизація – усе це входить до арсеналу сучасних соціальних служб. Однак, попри прогрес, дослідження ефективності таких технологій потребує системного підходу.

Зазначимо, що важливість дослідження наукових підходів до оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи обумовлена кількома факторами. По-перше, в умовах швидкої цифровізації виникає необхідність у детальному аналізі та систематизації впливу новітніх технологій на процеси надання соціальних послуг. Без належної оцінки не можна адекватно реагувати

на виклики, що виникають у сфері соціальної роботи, і не можна гарантувати, що впроваджені інновації мають позитивний ефект для користувачів. Відсутність чіткої наукової бази для оцінки впливу цифрових технологій на якість послуг може призвести до неефективного використання ресурсів, а також до недооцінки важливих аспектів, таких як інклюзивність, доступність та безпека даних.

По-друге, процес цифровізації соціальної роботи включає не тільки технічні інновації, але й значні зміни в організаційних і управлінських структурах. Оскільки соціальні працівники часто використовують цифрові інструменти у своїй щоденній практиці, важливо розуміти, як ці технології змінюють їх роботу, чи знижують навантаження, чи допомагають підвищити ефективність, а також чи забезпечують вони більш швидкий доступ до необхідної інформації та ресурсів для клієнтів. Оцінка впливу цифровізації на ефективність роботи соціальних працівників є важливим кроком для розуміння того, як оптимізувати цей процес, зберігаючи високий рівень людяності та індивідуального підходу до кожного клієнта.

По-третє, з огляду на великий обсяг чутливої інформації, що обробляється в процесі соціальної роботи, важливою складовою цифровізації є питання безпеки і конфіденційності даних. Соціальні працівники та організації соціальної сфери повинні дотримуватись стандартів захисту інформації, аби уникнути потенційних ризиків витоку даних або їх несанкціонованого використання. Врахування наукових підходів до оцінки безпеки технологій дозволяє не лише забезпечити надійність процесів, а й гарантувати довіру клієнтів до цифрових платформ. Окрім того, цифровізація в соціальній роботі повинна бути інклюзивною. Наукові підходи до оцінки цифрових інструментів дозволяють визначити рівень доступності технологій для цих груп, виявити бар'єри і розробити рекомендації щодо їх подолання. Це також дозволяє оцінити рівень цифрової грамотності населення та розробити стратегії для його підвищення.

Аналіз наукової літератури і практики соціальної роботи показує, що цифрові технології можуть бути корисними не тільки для надання послуг, але й

для поліпшення управлінських процесів в соціальних службах. Впровадження автоматизованих систем, аналітики даних, мобільних додатків для зв'язку між соціальними працівниками і клієнтами сприяє покращенню управлінських процесів, дозволяє зменшити бюрократію та зробити рішення більш оперативними та ефективними. Оцінка цих змін є важливою для визначення того, наскільки вдало впроваджуються нові технології в управлінські практики. Отож дослідження наукових підходів до оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи є важливим для систематичного аналізу і покращення цієї галузі. Воно дозволяє не лише оцінити поточні результати, але й сприяти розробці нових інноваційних рішень, які сприятимуть підвищенню ефективності соціальної роботи в умовах цифрової трансформації. Науковий підхід до оцінки цифровізації соціальної роботи має велике значення для її розвитку, а також для забезпечення адаптації до вимог сучасного світу.

Відтак, необхідність удосконалення шляхів, методів і засобів оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи визначила актуальність аналізованої проблеми і вибір теми кваліфікаційної роботи: **«Наукові підходи до оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи»**.

Об'єкт дослідження – поліаспектний процес цифровізації соціальної роботи.

Предмет дослідження – особливості оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи.

Мета дослідження – теоретичне експериментальне обґрунтування наукових підходів до оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в сучасних умовах.

Відповідно до мети, визначено такі **завдання дослідження**:

1. Провести аналіз теоретичних підходів до оцінки якості та ефективності соціальної роботи.
2. Визначити суть, завдання та напрямки цифровізації соціальної роботи.
3. Охарактеризувати основні чинники та умови цифровізації соціальної роботи.

4. Обґрунтувати загальні закономірності цифровізації соціальної роботи в Україні та здійснити оцінку її якості й ефективності в сучасних умовах.

5. Розробити й апробувати програму формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації, а також запропонувати відповідні прикладні рекомендації.

Методи дослідження:*теоретичні*, зокрема аналіз, синтез, класифікація, узагальнення та систематизація даних соціологічної, соціально-педагогічної, психолого-педагогічної, юридичної, статистичної літератури, що дало змогу визначити сутність цифровізації соціальної роботи в сучасних умовах та оцінки її якості та ефективності;*експериментальні*, зокрема констатувальний, формувальний і контрольний етапи експерименту, що дало змогу розробити, обґрунтувати й апробувати програму формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи; *статистичні*: застосовувалися для аналізу результативності програми формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи та розробки рекомендацій.

Теоретичне значення дослідження полягає в комплексному науково-практичному висвітленні й обґрунтуванні наукових підходів до оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в сучасних умовах. Зокрема, проведено аналіз теоретичних підходів до оцінки якості та ефективності соціальної роботи, визначено сутність, завдання та напрямки цифровізації соціальної роботи, охарактеризовано основні чинники та умови цифровізації соціальної роботи, обґрунтовано загальні закономірності цифровізації соціальної роботи в Україні, запропоновано дієві шляхи й методи оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в Україні.

Практична значущість дослідження. Наукові підходи до оцінки цієї цифровізації допомогли систематизувати і об'єктивно виміряти вплив новітніх технологій на різні аспекти роботи соціальних служб. Зокрема, було здійснено оцінку покращення якості надання соціальних послуг через цифрові платформи. На основі наукових методів оцінки вдалося визначити, що цифрові інструменти значно спрощують доступ до послуг для громадян, покращують

точність наданої інформації та скорочують час очікування допомоги. Завдяки цифровим інструментам також підвищено ефективність роботи соціальних працівників. Наукові підходи до аналізу дозволили виявити певні бар'єри для доступу до цифрових послуг і розробити рекомендації для їх усунення, що сприяло поліпшенню інклюзивності соціальних послуг. Також виявлено, що цифрові технології дозволяють значно покращити процеси збору та обробки даних, що сприяє більш оперативному прийняттю рішень та покращенню ефективності управлінських структур на всіх рівнях соціальної роботи.

Структура та обсяг дослідження. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг дослідження становить 92 сторінки, з яких основний текст займає 81 сторінку. Список використаних джерел включає 76 найменувань. Кількість додатків – 1.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1. Теоретичні підходи до оцінки якості та ефективності соціальної роботи

Оцінка якості та ефективності соціальної роботи є важливим етапом у розвитку цієї галузі, адже дозволяє визначити, наскільки успішно реалізуються завдання соціальної підтримки та допомоги, а також які результати досягнуті на рівні індивідуального та соціального благополуччя. Теоретичні підходи до оцінки якості та ефективності соціальної роботи мають значення для вдосконалення методів і стратегій, що використовуються в практиці соціальних служб. Вони створюють основи для обґрунтованої оцінки роботи соціальних

працівників, ефективності соціальних програм і проектів, а також можливостей для адаптації нових інструментів у процесах надання соціальних послуг.

У сучасній соціальній роботі існує ряд теоретичних концепцій і підходів, які забезпечують різні способи вимірювання та аналізу якості й ефективності наданих послуг. Серед них можна виокремити різні моделі, що фокусується на аспектах соціальної роботи, таких як взаємодія індивідів із соціальними системами, роль соціальних працівників у зміні життя клієнтів, а також механізми соціальних змін, до яких призводить застосування певних практик.

Так, системний підхід до оцінки якості та ефективності соціальної роботи є одним із найважливіших теоретичних підходів, оскільки дозволяє врахувати комплексність та взаємозалежність різних факторів, що впливають на результат. Цей підхід розглядає соціальну роботу не як ізольовану практику, а як частину більш широкої соціальної системи, де кожен елемент взаємодіє з іншими. Наприклад, родина, громада, система освіти, охорона здоров'я та соціальні служби формують єдину соціальну мережу, що безпосередньо впливає на ефективність надання допомоги. Оцінка результатів соціальної роботи в межах цього підходу враховує, як різні соціальні системи взаємодіють і як вони сприяють або, навпаки, гальмують вирішення соціальних проблем [24].

Системний підхід дозволяє отримати цілісну картину того, як соціальна робота взаємодіє з іншими сферами життєдіяльності людини. Наприклад, у випадку роботи з дітьми та їхніми сім'ями важливо враховувати, як працює соціальна служба в контексті шкільної освіти, медичних послуг і загального соціального середовища. Взаємодія між цими системами може суттєво впливати на результати соціальної роботи. Якщо одна зі складових системи не функціонує належним чином (наприклад, школа не надає необхідної підтримки дитині), то це може значно знизити ефективність соціальних послуг. Використовуючи системний підхід, соціальні працівники можуть краще зрозуміти, де саме виникають труднощі та як їх можна подолати через взаємодію з іншими соціальними структурами. Такий підхід дозволяє оцінити не лише індивідуальні успіхи або проблеми, а й врахувати, як змінюються

умови в суспільстві в цілому. Крім того, він сприяє більш ефективному використанню ресурсів, оскільки дає змогу оптимізувати процеси на рівні всієї соціальної системи [74].

Системний підхід також підкреслює важливість взаємодії між різними спеціалістами. Наприклад, у складних випадках, коли йдеться про психосоціальну допомогу, важливо, щоб соціальний працівник, психолог і медичний персонал працювали в тісній координації, обмінюючись інформацією та ресурсами. Це дозволяє комплексно підходити до розв'язання проблем клієнтів, забезпечуючи більш глибоке розуміння ситуації та більш ефективну допомогу. Завдяки такому підходу можна не лише оцінити поточний стан, а й спрогнозувати можливі зміни, що можуть виникнути в результаті втручання соціальних служб. Системний підхід дає можливість спрямувати зусилля на оптимізацію взаємодії між соціальними системами, що сприяє підвищенню ефективності соціальної роботи в довгостроковій перспективі [11].

Підхід, орієнтований на потреби клієнтів, є одним із найважливіших і найпоширеніших теоретичних підходів до оцінки якості та ефективності соціальної роботи. Він ставить у центр уваги індивідуальні потреби людини, з якою працює соціальний працівник, і визначає, наскільки успішно були задоволені ці потреби через надані соціальні послуги. Основна ідея цього підходу полягає в тому, що кожен клієнт має свої унікальні потреби, які необхідно виявити та врахувати при плануванні та реалізації соціальної допомоги. Оцінка ефективності соціальної роботи, орієнтованої на потреби клієнтів, базується на здатності соціальних працівників задовольняти ці потреби і покращувати якість життя осіб, що звертаються за допомогою [7].

Загалом, підхід орієнтується на індивідуальність клієнта, враховуючи його соціальне, психологічне та фізичне становище. У цьому контексті соціальний працівник стає не лише постачальником послуг, а й активним учасником у визначенні, які саме послуги і як повинні бути надані. Оцінка ефективності проводиться через вимірювання змін у житті клієнта після надання допомоги, зокрема, чи змінилися його соціальні умови, чи покращилося його самопочуття, чи вирішено його основні проблеми. Важливо,

що цей підхід передбачає постійну взаємодію між соціальним працівником і клієнтом, адже саме в процесі такої взаємодії розкриваються реальні потреби, які можуть змінюватися.

Оцінка ефективності соціальної роботи в межах цього підходу ґрунтується на тому, наскільки точно і своєчасно були ідентифіковані потреби клієнта і наскільки послуга була адаптована до його специфічних умов. Це означає, що соціальні працівники повинні бути здатні не тільки виявляти потреби, але й активно працювати над їх задоволенням. Наприклад, якщо клієнт має проблеми з працевлаштуванням, соціальний працівник може запропонувати варіанти професійної підготовки або допомогти в пошуку роботи. Якщо у клієнта є проблеми з житлом, соціальний працівник може працювати з органами місцевої влади, щоб знайти рішення для покращення житлових умов [51].

Підхід з погляду прав людини до оцінки якості та ефективності соціальної роботи є важливим аспектом, який гарантує, що надання соціальних послуг здійснюється відповідно до міжнародних норм і стандартів, що захищають основні права людини. Основна ідея цього підходу полягає в тому, що кожна особа має право на гідність, рівність, справедливість і доступ до необхідних соціальних послуг, незалежно від її соціального статусу, національності, статі, віку або будь-яких інших ознак. Оцінка ефективності соціальної роботи через призму прав людини зосереджена на тому, наскільки соціальні працівники дотримуються цих прав і забезпечують їх у процесі надання допомоги.

Аналізований підхід вимагає від соціальних працівників не лише забезпечення доступу до послуг, а й гарантування, що ці послуги надаються без будь-яких форм дискримінації чи упередженості. Оцінка ефективності має на меті визначити, чи дотримуються принципи рівності і справедливості при наданні допомоги, чи є бар'єри для доступу до послуг для певних категорій населення, таких як люди з інвалідністю, літні люди чи національні меншини. У рамках цього підходу важливо зосередитися на забезпеченні безперешкодного доступу до всіх послуг, що мають бути надані соціальними службами [7].

Важливо, що принципи прав людини включають забезпечення права на конфіденційність і приватність, що є критичними для довіри між клієнтом і соціальним працівником. Оцінка ефективності також передбачає перевірку, наскільки забезпечується цей аспект, зокрема, як надання послуг відповідає вимогам конфіденційності. Крім того, важливо, щоб клієнт мав право на вибір і контроль над процесом отримання послуг. Оцінка цього аспекту може включати в себе вивчення того, чи були надані клієнту всі необхідні інформація та варіанти вибору, а також чи був він активним учасником у процесі прийняття рішень. Захист прав людини в контексті соціальної роботи включає також боротьбу з насильством, зловживаннями та іншими порушеннями прав клієнтів. Оцінка ефективності в такому підході передбачає перевірку того, наскільки соціальні послуги сприяють попередженню та боротьбі з такими порушеннями [65].

Етико-професійний підхід до оцінки якості та ефективності соціальної роботи є важливим компонентом, який фокусується на дотриманні етичних норм і стандартів, що регулюють діяльність соціальних працівників. Оцінка якості соціальної роботи в рамках цього підходу включає в себе не лише вимірювання результатів діяльності, але й аналіз того, наскільки соціальні працівники виконують свої обов'язки згідно з професійними і моральними стандартами. Важливими аспектами цього підходу є моральна відповідальність соціальних працівників, їх здатність приймати етичні рішення і дотримуватися норм професії в складних і конфліктних ситуаціях. Оцінка ефективності соціальної роботи через етико-професійний підхід також враховує, наскільки добре встановлена довіра між соціальним працівником і клієнтом. Взаємна довіра є основою для ефективної допомоги, адже клієнт повинен бути впевнений, що соціальний працівник діє в його інтересах і поважає його права [76].

Моральні принципи, на яких ґрунтується етико-професійний підхід, включають повагу до гідності кожної людини, забезпечення конфіденційності і приватності інформації, яку отримує соціальний працівник під час взаємодії з клієнтом. Оцінка якості соціальної роботи в такому контексті також передбачає

перевірку того, чи дотримуються ці принципи на всіх етапах надання послуг. Порухення етичних норм може призвести до втрати довіри клієнтів і, як результат, до зниження ефективності соціальної допомоги. Важливим елементом цього підходу є також відповідальність соціальних працівників за наслідки своїх рішень і дій. Оцінка ефективності в рамках етико-професійного підходу має на меті виявити, наскільки соціальний працівник здатний передбачити можливі наслідки своїх дій і як він несе відповідальність за свої рішення [57].

Результативно-орієнтований підхід до оцінки якості та ефективності соціальної роботи зосереджується на вимірюванні конкретних змін, яких вдалося досягти завдяки наданим послугам. Основна мета цього підходу – з'ясувати, наскільки успішно соціальна допомога сприяє досягненню визначених цілей, таких як зменшення рівня бідності, зниження соціальної ізоляції або поліпшення психосоціального стану клієнта. Оцінка ефективності в цьому контексті фокусується не лише на процесі надання допомоги, але й на результатах, які впливають на життя осіб, що звертаються за соціальною підтримкою [4].

У рамках результативно-орієнтованого підходу важливо встановити чіткі критерії і показники для вимірювання досягнутих результатів. Це можуть бути, наприклад, поліпшення в економічному стані клієнта, успішне інтегрування в суспільство після соціальної ізоляції або поліпшення психічного здоров'я. Оцінка ефективності такого підходу включає в себе кількісні та якісні показники, що дозволяють відстежувати зміни у житті клієнтів після проходження соціальних програм. Для цього необхідно мати чітку систему моніторингу, яка фіксує всі етапи процесу та результативність на різних стадіях допомоги.

Інклюзивний підхід до оцінки якості та ефективності соціальної роботи є важливим елементом у забезпеченні рівних можливостей для всіх груп населення, включаючи вразливі категорії, такі як люди з інвалідністю, пенсіонери, біженці, та інші соціально незахищені верстви. Оцінка ефективності зосереджується не лише на наданні допомоги, а й на тому, чи

забезпечуються рівні умови для доступу до соціальних послуг, незалежно від фізичних, соціальних чи економічних бар'єрів. Одним з ключових є забезпечення того, щоб послуги були доступні кожному, без дискримінації і будь-яких обмежень, що можуть виникнути через фізичні, культурні чи інші перешкоди [45].

Оцінка інклюзивності соціальних послуг передбачає виявлення і усунення бар'єрів, що обмежують доступ вразливих груп до необхідної допомоги. Це можуть бути як фізичні бар'єри, такі як недоступність будівель для людей з інвалідністю, так і соціальні бар'єри, що виникають через недосконале розуміння потреб певних груп – біженців або етнічних меншин. Важливою складовою інклюзивного підходу є адаптація соціальних послуг під потреби різних груп населення. Оцінка ефективності включає в себе аналіз того, чи враховуються індивідуальні потреби людей з різними типами інвалідності, осіб, що пережили психологічні травми, або біженців, які можуть мати інші соціокультурні потреби. Це вимагає від соціальних працівників гнучкості та здатності адаптувати методи і стратегії допомоги до конкретних обставин кожної групи.

Аналітичний підхід до оцінки якості та ефективності соціальної роботи, що ґрунтується на методах великих даних і аналітики, є одним із найсучасніших і перспективних напрямків. Цей підхід використовує технології для збору та аналізу величезних обсягів даних, що дозволяє здійснювати більш точний моніторинг і оцінку соціальних програм. Завдяки цьому соціальні працівники та організації мають можливість працювати з фактичною, актуальною інформацією, що дає змогу приймати більш обґрунтовані та ефективні рішення. Важливою перевагою аналітичного підходу є здатність обробляти великі масиви даних, що дає можливість виявляти тенденції, патерни і взаємозв'язки, які можуть бути непомітні при традиційному підході до оцінки [36].

Зазначимо, що вказаний метод дозволяє зібрати дані з різних джерел, таких як соціальні мережі, опитування, електронні медичні картки, дані про доходи, доступ до послуг і багато іншого. Зібрані дані обробляються за

допомогою спеціалізованих аналітичних інструментів, що дає змогу виявити корисні інсайти про ефективність програм, їхній вплив на різні групи населення і на загальний стан соціальних послуг. Важливо, що можна проводити оцінку на більшій кількості параметрів, включаючи демографічні, соціально-економічні, культурні та психологічні фактори, що робить оцінку більш комплексною і точнішою. Використання аналітики великих даних дозволяє вимірювати ефективність соціальних послуг, адже соціальні працівники можуть бачити, як допомога впливає на конкретних осіб або групи в реальному часі [13].

Підхід до оцінки через зворотний зв'язок є важливим інструментом для визначення ефективності соціальної роботи. Він передбачає систематичний збір відгуків від клієнтів, працівників та інших зацікавлених осіб, що дає змогу отримати реальну картину того, як соціальні послуги виконуються на практиці. Відгуки є безпосереднім джерелом інформації, яке дозволяє оцінити не лише результативність, а й якість взаємодії між соціальним працівником та клієнтом, що важливо для формування стратегії покращення соціальної допомоги.

Оцінка ефективності через зворотний зв'язок дає змогу виявити слабкі місця в наданні послуг. Наприклад, можуть бути виявлені проблеми, які не завжди видно через звичайну оцінку результатів діяльності, такі як неадекватність допомоги, недостатня комунікація чи неповне задоволення потреб клієнтів. Зворотний зв'язок також дозволяє виявити, чи існують бар'єри, що ускладнюють доступ до послуг, або чи є потреба в адаптації соціальних програм під специфічні категорії клієнтів, які мають унікальні потреби. За допомогою такої оцінки можна з'ясувати, чи відповідають соціальні послуги реальним потребам клієнтів. Оскільки кожен клієнт має свої індивідуальні умови і обставини, зворотний зв'язок дозволяє налаштувати підхід до допомоги [69].

Важливою перевагою оцінки через зворотний зв'язок є можливість постійного вдосконалення соціальних послуг. Оскільки процес отримання відгуків є безперервним, організації можуть швидко реагувати на зміни в потребах своїх клієнтів, виправляти помилки та покращувати якість надання

послуг. Крім того, таке зворотне інформаційне коло дозволяє уникати повторення тих самих помилок у майбутньому, що сприяє стабільному розвитку соціальної роботи. Цей підхід також сприяє побудові довіри між клієнтами та соціальними працівниками. Клієнти, які мають можливість висловити свої думки, зауваження і побажання, відчують, що їхня думка важлива, а це підвищує рівень задоволеності послугами. Взаємодія на основі зворотного зв'язку дозволяє створювати більш ефективну комунікацію, що має вирішальне значення для успішної соціальної роботи [54].

Процесний підхід до оцінки якості та ефективності соціальної роботи зосереджується не тільки на вимірюванні кінцевих результатів, а й на детальному аналізі процесів, що призводять до цих результатів. Важливо розуміти, як саме організовані і реалізовані соціальні послуги, оскільки це дозволяє виявити можливі проблеми на етапах надання допомоги та сприяє виявленню оптимальних механізмів для поліпшення цих процесів. Таке розуміння важливе, оскільки процеси є основою досягнення бажаних результатів у соціальній роботі, і навіть якщо кінцевий результат здається задовільним, недостатня ефективність внутрішніх процесів може привести до недосягнення довгострокових цілей.

Аналіз процесів дозволяє оцінити, чи були на кожному етапі виконані необхідні дії, чи застосовувалися відповідні методи та ресурси. Наприклад, як були побудовані взаємодії між соціальними працівниками і клієнтами, як ефективно функціонує система направлення і доступу до соціальних послуг, чи є адекватні механізми моніторингу і корекції процесів у реальному часі. Важливо оцінити, чи злагоджено працюють різні компоненти соціальної системи, такі як працівники соціальних служб, громада, освітні, медичні та інші установи. Це дає змогу зрозуміти, де можуть виникати проблеми, і на яких етапах варто вжити коригуючих заходів для покращення якості надання допомоги [24].

Підхід до оцінки якості та ефективності соціальної роботи через професійну стандартизацію передбачає, що оцінка має ґрунтуватися на чітко визначених і затверджених професійних стандартах та критеріях. Ці стандарти

розробляються на рівні національних та міжнародних організацій і надають єдиний критерій для оцінки якості соціальних послуг. Важливість такого підходу полягає в тому, що він забезпечує єдність у визначенні вимог до професійної діяльності соціальних працівників, а також створює загальноприйняті орієнтири для оцінки ефективності програм соціальної допомоги. Професійна стандартизація дозволяє порівнювати різні соціальні програми та послуги, оскільки критерії оцінки є однаковими для всіх учасників. Це сприяє об'єктивності оцінки та дає змогу чітко визначити, які програми та підходи є найбільш ефективними для досягнення поставлених цілей. Стандартизація також дозволяє оцінити, наскільки програми відповідають вимогам, що висуваються до соціальної роботи в різних країнах чи регіонах, і допомагає визначити, де можуть бути необхідні коригування або вдосконалення [13].

У процесі стандартизації важливим є встановлення чітких критеріїв для оцінки професійної компетентності соціальних працівників, а також для оцінки організаційних аспектів соціальної роботи. Вони включають знання і навички працівників, а також ефективність організаційних процесів, таких як планування, реалізація та моніторинг соціальних програм. Це дозволяє не лише оцінювати результати, а й сприяти підвищенню якості професійної діяльності на кожному етапі роботи. Завдяки стандартизації можна здійснювати порівняння між різними соціальними службами чи організаціями, що здійснюють аналогічні програми. Такий підхід дозволяє виявити найкращі практики і застосувати їх в інших програмах, що сприяє загальному поліпшенню якості соціальної роботи. Оцінка на основі професійних стандартів також дає змогу визначити слабкі місця в існуючих програмах і виявити області, де потрібні зміни чи покращення.

Отже, теоретичні підходи до оцінки якості та ефективності соціальної роботи дозволяють зрозуміти, як соціальна допомога взаємодіє з іншими соціальними системами, орієнтується на потреби клієнтів і їх права, а також оцінює результативність через конкретні зміни в житті осіб, які отримують допомогу. Системний підхід підкреслює взаємозв'язки між соціальними

компонентами, а підхід, орієнтований на потреби клієнтів, фокусується на їх індивідуальних вимогах, що дає змогу оцінити соціальну роботу як комплексний процес. Водночас, етико-професійний підхід та підхід прав людини звертають увагу на моральні аспекти та забезпечення рівних прав і можливостей для кожного клієнта. Крім того, інтеграція аналітичного підходу, що базується на використанні великих даних, а також підходів до оцінки через зворотний зв'язок і професійну стандартизацію, дозволяє оцінити якість соціальних послуг.

1.2. Сутність, завдання та напрямки цифровізації соціальної роботи

Цифровізація соціальної роботи – це процес інтеграції сучасних інформаційних та комунікаційних технологій у систему надання соціальних послуг, що спрямований на підвищення ефективності, доступності та якості соціальної допомоги. Вона включає використання цифрових інструментів і платформ для автоматизації, збору даних, моніторингу, а також для поліпшення взаємодії між соціальними працівниками, клієнтами та іншими зацікавленими сторонами. Цей процес сприяє зменшенню бар'єрів, покращенню доступу до соціальних послуг, підвищенню відповідальності у сфері соціальної роботи.

Аналіз наукової літератури показує, що цифровізація соціальної роботи – це процес інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій у всі аспекти соціальної роботи з метою покращення надання послуг, управління та взаємодії з клієнтами. Вона передбачає використання цифрових платформ, автоматизованих систем та аналітики даних для підвищення ефективності соціальних служб. Одним із головних завдань є спрощення доступу до послуг для громадян, а також забезпечення високого рівня персоналізованої допомоги для кожного клієнта [19]. Цифровізація дозволяє соціальним працівникам зосередитись на більш складних аспектах їхньої роботи, звільняючи їх від рутинних задач, таких як обробка документації. Важливим аспектом є також забезпечення прозорості у наданні послуг і зниження рівня корупції [4].

Сутність цифровізації соціальної роботи полягає в застосуванні сучасних інформаційних технологій для автоматизації та оптимізації соціальних процесів. Вона включає в себе використання електронних баз даних, мобільних додатків, онлайн-консультацій та платформ для взаємодії між соціальними працівниками та клієнтами. Це дає змогу полегшити доступ до соціальних послуг, зменшити паперову бюрократію та забезпечити більшу ефективність обробки запитів. Цифрові інструменти дозволяють краще аналізувати потреби клієнтів, здійснювати моніторинг і оцінку наданої допомоги. Крім того, цифровізація відкриває нові можливості для розвитку професійної підготовки соціальних працівників через онлайн-курси та тренінги [21; 2a].

З іншого боку, цифровізація соціальної роботи передбачає використання цифрових технологій для істотного підвищення ефективності управлінських, організаційних і комунікаційних процесів у сфері соціального захисту. Вона включає впровадження сучасних програмних рішень для управління клієнтськими запитами, аналізу даних, автоматизації роботи соціальних служб та створення електронних платформ для взаємодії з громадянами. Завдяки цифровізації зростає доступність соціальних послуг, оскільки громадяни можуть подавати заявки, отримувати консультації та слідкувати за статусом своїх справ онлайн. Водночас, цей процес дозволяє швидше і точніше виконувати роботу, зменшуючи ризики помилок. Окремим аспектом цифровізації є розвиток інструментів для моніторингу та оцінки ефективності соціальних програм.

Цифровізація соціальної роботи визначається і як процес, за якого технології, зокрема цифрові платформи та мобільні додатки, використовуються для покращення якості соціальних послуг. Це дозволяє автоматизувати багато процесів, таких як прийом заявок, обробка даних та надання консультацій, що забезпечує швидший і зручніший доступ до послуг для користувачів. Водночас, цифрові рішення надають соціальним працівникам нові інструменти для збору та аналізу даних, що дозволяє краще розуміти потреби клієнтів і адаптувати послуги відповідно до цих потреб. Цифровізація дозволяє знизити адміністративні витрати, покращити комунікацію між клієнтами та

соціальними службами, а також забезпечити прозорість процесів. Завдяки цьому соціальні служби стають більш адаптивними до змін у соціальних умовах [54].

Цифровізація соціальної роботи охоплює інтеграцію нових інформаційних технологій у сферу соціальних послуг з метою оптимізації, автоматизації та вдосконалення взаємодії між державними, приватними та громадськими організаціями. Вона включає створення єдиних платформ для реєстрації заявок, ведення електронних обліків клієнтів та обробки запитів на соціальну допомогу. Завдяки використанню цифрових інструментів соціальні працівники можуть швидше обробляти великі обсяги інформації, знижуючи ймовірність помилок. Цифровізація також допомагає в наданні консультацій через онлайн-канали, що особливо важливо для осіб з обмеженими фізичними можливостями або тих, хто проживає в сільських районах. Це дозволяє створити більш зручний та доступний механізм надання допомоги для різних соціальних груп [24].

Загалом цифровізація соціальної роботи означає використання цифрових інструментів для трансформації та модернізації процесів надання соціальних послуг. Вона сприяє зменшенню бюрократичних перепон і спрощує процедури отримання допомоги для клієнтів. Платформи для онлайн-запису, дистанційного консультування та автоматизовані системи для обробки заявок дозволяють значно знизити час очікування та покращити доступ до послуг для всіх верств населення. Цифрові технології також створюють умови для більш ефективного моніторингу та оцінки результатів соціальних програм, що дозволяє своєчасно коригувати стратегії допомоги. Важливим аспектом є також покращення управлінських процесів, оскільки цифрові інструменти дозволяють автоматизувати багато адміністративних завдань [5].

Цифровізація соціальної роботи передбачає трансформацію традиційних методів роботи соціальних служб за допомогою сучасних цифрових технологій. Вона включає впровадження онлайн-платформ для взаємодії з клієнтами, використання систем для автоматизації робочих процесів і створення електронних інструментів для моніторингу та аналізу наданих послуг. Такий

підхід дозволяє знижувати адміністративне навантаження на соціальних працівників і підвищує точність обробки заявок та запитів. Крім того, цифровізація допомагає створити рівні умови для доступу до послуг для всіх громадян, включаючи людей з інвалідністю та тих, хто знаходиться в віддалених районах. Водночас цифровізація стимулює розвиток нових підходів до організації соціальної допомоги, що дозволяє краще адаптувати соціальні програми до реальних потреб населення [47].

Цифровізація соціальної роботи також визначається і як використання сучасних цифрових технологій для покращення надання соціальних послуг та забезпечення більш ефективної взаємодії між соціальними службами і громадянами. Вона передбачає впровадження автоматизованих систем для обробки інформації, створення цифрових інструментів для запису на прийом до фахівців, а також для надання онлайн-консультацій. Це дозволяє значно скоротити час очікування для клієнтів і підвищити рівень доступності послуг. Крім того, цифровізація допомагає знижувати витрати на управлінські процеси і дає змогу більш ефективно використовувати ресурси. Цифрові технології також сприяють створенню більш прозорої системи надання допомоги, що позитивно впливає на довіру громадян до соціальних служб [68].

Завдання цифровізації соціальної роботи полягають у забезпеченні рівного доступу до якісних послуг для всіх верств населення, оптимізації управлінських процесів та покращенні взаємодії між органами влади, соціальними службами і громадянами. Основними напрямками цифровізації є впровадження електронних платформ для запису на прийом до соціальних працівників, використання баз даних для моніторингу потреб населення, створення онлайн-сервісів для консультування та підтримки клієнтів, а також розробка інструментів для аналізу результативності соціальних програм. Цифровізація дозволяє значно спростити процеси надання допомоги, зменшити час обробки заявок і підвищити рівень задоволеності клієнтів соціальними послугами.

Важливим аспектом цифровізації є впровадження єдиних електронних платформ для обміну інформацією між соціальними службами, громадянами та

органами влади. Це дозволяє соціальним працівникам мати доступ до актуальних даних про клієнтів і програму, надаючи можливість швидше реагувати на зміни в їхньому соціальному становищі та потребах. Крім того, цифрові платформи можуть бути використані для забезпечення зворотного зв'язку між клієнтами і соціальними працівниками, що дозволяє покращити взаємодію, ефективніше вирішувати проблеми та надавати більш персоналізовану допомогу. Використання онлайн-консультацій, чат-ботів і відео-конференцій забезпечує швидке реагування на запити клієнтів, що дозволяє надати підтримку навіть у випадках, коли фізична присутність соціального працівника неможлива [6].

Цифровізація соціальної роботи сприяє створенню баз даних, що зберігають важливу інформацію про клієнтів та їхні потреби. Ці бази можуть бути використані для створення індивідуальних планів допомоги, що дає змогу соціальним працівникам більш точно оцінювати ситуацію клієнта, визначати пріоритети та планувати подальші кроки. За допомогою цифрових технологій також можна здійснювати моніторинг реалізації соціальних програм, що дозволяє відстежувати, як ефективно використовуються ресурси та чи досягаються поставлені цілі. Така система дозволяє вчасно виявити прогалини в роботі і оперативно вжити коригувальних заходів [74].

Цифровізація соціальної роботи також дозволяє знизити навантаження на соціальних працівників. Автоматизація процесів, зокрема ведення звітності та обробка даних, дає змогу соціальним працівникам зосередитись на безпосередній роботі з клієнтами, а не на адміністративних задачах. Це дозволяє підвищити ефективність їхньої роботи та забезпечити більш якісну підтримку тим, хто її потребує. Крім того, цифровізація забезпечує більш рівний доступ до соціальних послуг для всіх верств населення, незалежно від їхнього місця проживання, рівня доходів чи соціального статусу [28].

Одним з важливих аспектів цифровізації є забезпечення безпеки даних клієнтів. Система повинна відповідати високим вимогам захисту персональної інформації, оскільки соціальна робота часто включає чутливі дані, такі як стан здоров'я клієнтів, сімейна ситуація чи економічні умови. Впровадження

цифрових технологій у соціальну сферу має передбачати належний захист даних від несанкціонованого доступу, що підвищує рівень довіри до системи в цілому.

Цифровізація дозволяє створювати онлайн-ресурси для освітніх та інформаційних цілей. Вебінари, курси, онлайн-консультації та інші ресурси можуть бути доступні для клієнтів соціальних служб, що дозволяє їм покращити своє розуміння своїх прав, можливостей і способів отримання допомоги. Це також відкриває нові можливості для соціальних працівників для підвищення кваліфікації, обміну досвідом, що в результаті підвищує рівень професіоналізму в галузі. Цифрові технології також сприяють інклюзивності соціальних послуг. Завдяки інтернету та мобільним додаткам, люди з обмеженими можливостями можуть мати доступ до послуг, не виходячи з дому, що значно полегшує їхнє життя і знижує соціальну ізоляцію. Це особливо важливо для тих, хто має труднощі з пересуванням або живе в віддалених районах [18].

Цифровізація соціальної роботи також сприяє розвитку нових форм підтримки та допомоги, таких як мобільні додатки, чат-боти, онлайн-курси та інші інструменти, що дозволяють забезпечити підтримку в режимі реального часу. Це створює нові можливості для клієнтів і робить соціальну роботу більш доступною для широких верств населення. Водночас, розвиток цифрових технологій у цій сфері вимагає постійного моніторингу та коригування політик і стандартів, щоб забезпечити їхню відповідність новим викликам та умовам.

Цифровізація соціальної роботи передбачає використання інформаційних технологій для покращення якості та доступності соціальних послуг. Завдання цифровізації полягають у впровадженні ефективних цифрових інструментів для полегшення адміністративних процесів, забезпечення кращого доступу до послуг та підтримки людей, що звертаються за допомогою. Одним із основних завдань є автоматизація процесів обробки даних, що дозволяє зменшити навантаження на соціальних працівників та знизити ризик помилок у наданні послуг. За допомогою цифрових платформ можна значно спростити

документообіг, дозволяючи працівникам соціальних служб більше часу приділяти безпосередній допомозі клієнтам [5].

Одне з основних завдань цифровізації соціальної роботи – це оптимізація управлінських процесів. Використання сучасних інформаційних технологій дозволяє зібрати дані про клієнтів у єдину базу, що полегшує планування та організацію роботи соціальних служб. Завдяки зручному доступу до інформації, соціальні працівники можуть швидше реагувати на зміни в ситуації клієнта, ефективно планувати подальші дії та забезпечувати комплексну допомогу. Крім того, автоматизація збору та обробки даних дозволяє зменшити час, витрачений на виконання рутинних адміністративних завдань, і зосередити увагу на конкретних потребах клієнтів [68].

Цифровізація соціальної роботи також сприяє підвищенню ефективності моніторингу та оцінки результатів соціальних програм. Завданням є розробка інструментів для збору та аналізу даних, що дозволяють отримувати точну інформацію про ефективність наданих послуг, виявляти проблеми та визначати напрями для вдосконалення. Наприклад, за допомогою аналітичних платформ можна визначити, які програми найбільш ефективні, де потрібні зміни, а також створити базу даних про потреби населення, щоб швидко реагувати на виникаючі соціальні проблеми. Таким чином, цифровізація дає можливість здійснювати більш точну оцінку результатів, покращувати процеси прийняття рішень та підвищувати загальну ефективність роботи соціальних служб.

Завданням цифровізації є й забезпечення інклюзивності та доступності послуг для всіх верств населення. Це особливо актуально для осіб з обмеженими можливостями, для яких важливо мати можливість отримати соціальні послуги без фізичного контакту. Важливо створити цифрові інструменти, які дозволяють легко отримати необхідну допомогу без ускладнень, з урахуванням потреб кожної людини. Наприклад, інтеграція різноманітних засобів комунікації, таких як відеоконференції, онлайн-чат, дозволяє людям з обмеженими можливостями звертатися за допомогою та отримувати підтримку, не виходячи з дому [6].

Цифровізація також сприяє розвитку нових форм навчання та підвищення кваліфікації для соціальних працівників. Оскільки технології швидко розвиваються, важливо забезпечити постійне навчання і розвиток кадрів у цій сфері. Цифрові платформи дозволяють організовувати онлайн-курси, вебінари, тренінги та інші освітні заходи, що допомагає соціальним працівникам отримати нові знання та навички. Це є важливим завданням для підтримки високих стандартів професіоналізму в соціальній сфері, оскільки професійне вдосконалення працівників безпосередньо впливає на якість наданих послуг.

Завдання цифровізації також полягає в створенні умов для інтеграції різних секторів та організацій. Важливо, щоб різні органи, що працюють у сфері соціального забезпечення, могли обмінюватися даними та співпрацювати через єдині платформи. Це дозволить більш ефективно вирішувати комплексні проблеми та забезпечити всебічну підтримку клієнтів. Взаємодія між соціальними службами, медичними установами, освітніми закладами та іншими організаціями дозволить створити інтегровану систему підтримки, що відповідатиме всім потребам громадян. У рамках цифровізації соціальної роботи необхідно також розвивати системи для збору зворотного зв'язку від клієнтів. Важливо забезпечити механізми для оцінки якості послуг, щоб у разі необхідності вчасно коригувати роботу соціальних працівників та поліпшити надання допомоги. Використання онлайн-анкет, опитувальників і платформ для відгуків дозволяє оперативно отримувати інформацію про рівень задоволеності клієнтів та швидко реагувати на їхні побажання та скарги [8].

Цифровізація соціальної роботи є важливим етапом на шляху модернізації цієї сфери та оптимізації надання послуг для громадян. Напрямки цифровізації охоплюють цілий спектр заходів, спрямованих на підвищення ефективності, доступності та прозорості соціальних послуг. Перший ключовий напрямок – це автоматизація внутрішніх процесів соціальних служб. Це передбачає впровадження спеціалізованих програм для управління клієнтами, обробки заявок, а також обліку результатів наданих послуг. Такі інструменти дозволяють знизити навантаження на соціальних працівників і зменшити

кількість людських помилок, оскільки дані обробляються за допомогою автоматизованих систем.

Другим важливим напрямком є розвиток онлайн-платформ для надання соціальних послуг. Завдяки таким платформам громадяни можуть отримати консультації, записатися на прийом до соціальних працівників, а також подати заявки на отримання допомоги без необхідності особисто відвідувати соціальні установи. Цей підхід значно спрощує доступ до послуг, особливо для вразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю, пенсіонери, чи особи, що проживають в віддалених районах. Онлайн-платформи дозволяють проводити дистанційне консультування, що є зручним способом отримання допомоги [3].

Третім напрямком є вдосконалення інструментів для збирання та аналізу даних. Сучасні технології дозволяють проводити глибокий аналіз наданих послуг, виявляти проблеми та розробляти стратегії для їх усунення. Використання великих даних дозволяє виявляти нові тенденції та потреби серед населення, що важливо для адаптації соціальних програм до змінюваних умов. Це допомагає соціальним службам швидше реагувати на нові соціальні виклики та змінювати підходи до надання допомоги. Наприклад, у разі виникнення економічних чи природних криз аналіз даних допоможе визначити, які категорії населення потребують термінової підтримки [69].

Четвертим напрямком є забезпечення інклюзивності соціальних послуг. Цифровізація надає можливість створення умов для рівного доступу до послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього соціального статусу чи фізичних можливостей. За допомогою спеціальних онлайн-систем можна забезпечити доступ до консультацій, реабілітаційних програм або інших соціальних послуг для осіб з обмеженими можливостями, осіб похилого віку та інших вразливих категорій. Цей напрямок є важливим для забезпечення рівності в доступі до соціальних послуг для всіх верств населення [5].

П'ятий напрямок полягає в підвищенні кваліфікації соціальних працівників через онлайн-курси та тренінги. Цифровізація створює можливості для професійного розвитку працівників соціальних служб через електронне навчання. Це особливо важливо в умовах швидкого технологічного прогресу,

коли соціальні працівники мають постійно оновлювати свої знання та навички для ефективного використання нових цифрових інструментів. Онлайн-курси дозволяють працівникам отримати знання з різних аспектів соціальної роботи, включаючи етику, правові питання, методи роботи з клієнтами та застосування цифрових технологій у повсякденній діяльності [74].

Шостим напрямком цифровізації є використання інноваційних технологій для покращення процесів взаємодії між різними організаціями, які надають соціальні послуги. Створення єдиної інтегрованої системи, що об'єднує державні органи, медичні установи, освітні заклади та благодійні організації, дозволяє оптимізувати роботу з клієнтами та сприяє комплексному підходу до вирішення проблем. Це особливо важливо для вразливих груп населення, яким необхідна допомога з різних аспектів життя – від медичної до соціальної підтримки.

Сьомим напрямком є покращення прозорості та підзвітності соціальних служб. Використання цифрових інструментів дозволяє зробити процес надання соціальних послуг відкритим для громадськості, що підвищує рівень довіри до системи соціального захисту. Відкриті дані та можливість моніторингу соціальних програм дозволяють громадянам і громадським організаціям здійснювати контроль за роботою соціальних служб, що сприяє вдосконаленню роботи на всіх етапах надання допомоги [28].

Восьмим напрямком є вдосконалення методів оцінки результативності соціальних програм. Впровадження цифрових технологій дозволяє проводити моніторинг ефективності програм за допомогою збору даних. Це дозволяє краще оцінити, які програми є найбільш результативними, а які потребують вдосконалення. Завдяки цифровим платформам можна легко отримати зворотний зв'язок від клієнтів, що є важливим для коригування наданих послуг.

Дев'ятим напрямком є розвиток мобільних додатків для надання соціальних послуг. Це дозволяє зробити послуги ще доступнішими для громадян, які не мають змоги відвідувати соціальні установи. За допомогою мобільних додатків можна здійснювати консультації, запис на прийом до соціальних працівників, а також подавати заявки на отримання допомоги в

будь-який зручний час. Мобільні технології дають змогу охопити більше клієнтів, зробивши соціальну допомогу доступною навіть у віддалених районах [3].

Десятим напрямком є забезпечення інформаційної безпеки при обробці даних клієнтів. Оскільки в соціальній роботі обробляється велика кількість особистої інформації, важливо забезпечити її захист від несанкціонованого доступу. Розвиток цифрових інструментів вимагає впровадження сучасних систем безпеки для захисту даних, що зберігаються в електронних базах, а також для запобігання витоку інформації. Це забезпечує не тільки законність роботи, але й підвищує довіру громадян до системи [48].

Отже, цифровізація соціальної роботи є необхідним етапом розвитку сучасної системи соціальних послуг, який дозволяє покращити доступність, ефективність і якість соціальної допомоги. Впровадження цифрових технологій у цю сферу дає змогу автоматизувати процеси, скоротити бюрократичні бар'єри та полегшити взаємодію між соціальними працівниками і клієнтами. Це створює можливість для швидкої і точної обробки даних, покращення моніторингу результатів роботи та забезпечення прозорості в діяльності соціальних служб.

1.3. Основні чинники та умови цифровізації соціальної роботи

Цифровізація соціальної роботи є важливим етапом розвитку сфери соціального захисту, оскільки дозволяє оптимізувати процеси надання послуг та зробити їх доступними для громадян. Однак для її ефективного впровадження необхідно враховувати низку чинників, що можуть впливати на успішність цього процесу. Зокрема, важливими є рівень розвитку інфраструктури, доступ до Інтернету та цифрових технологій, а також готовність соціальних працівників та клієнтів до використання нових цифрових інструментів. Чинники, пов'язані з регулюванням правових норм і стандартів у

сфері захисту даних, також відіграють значну роль у забезпеченні безпеки та довіри до цифрових платформ.

Умови для цифровізації соціальної роботи включають як технічні, так і організаційні аспекти. Технічна база, така як наявність сучасного обладнання, програмного забезпечення та швидкісного Інтернет-зв'язку, є основою для ефективного впровадження цифрових рішень. Водночас, важливими умовами є навчання та підтримка соціальних працівників, які повинні володіти відповідними цифровими навичками для роботи з новими інструментами. Окрім цього, необхідно створити політичні та економічні умови, що підтримують фінансування ініціатив у сфері цифровізації та забезпечення прав клієнтів на доступ до соціальних послуг через цифрові канали. Тільки за таких умов цифровізація може стати ефективним засобом підвищення якості та доступності соціальної допомоги для населення [55].

Одним із основних чинників цифровізації соціальної роботи є розвиток інфраструктури, який включає наявність необхідної технічної бази для ефективного впровадження нових технологій. Без сучасного обладнання та програмного забезпечення неможливо забезпечити належний рівень надання соціальних послуг у цифровому форматі. Швидкісний Інтернет є основною умовою для доступу до онлайн-сервісів, адже дозволяє соціальним працівникам і клієнтам взаємодіяти через цифрові платформи. У сучасному світі, коли значна частина інформації обробляється через мережу, без надійного підключення до Інтернету неможливо здійснювати консультації, оформлення допомоги чи обробку документів в електронному вигляді [39].

Сучасне обладнання, таке як комп'ютери, планшети, смартфони та спеціалізовані пристрої для осіб з інвалідністю, має важливе значення для надання високоякісних соціальних послуг. Вони повинні бути доступні соціальним працівникам та клієнтам, щоб вони могли використовувати цифрові інструменти для роботи з документацією, запису на прийом, отримання консультацій та ін. Програмне забезпечення також є критичним компонентом цієї інфраструктури, оскільки воно дозволяє автоматизувати багато процесів, таких як ведення обліку клієнтів, надання фінансової допомоги, а також

проведення моніторингу та оцінки результативності послуг. Важливо, щоб програмні продукти були адаптовані до потреб соціальної роботи, забезпечували зручність у використанні та відповідали вимогам безпеки [57].

Одним із ключових чинників цифровізації соціальної роботи є розвинена правова база, яка визначає правила та стандарти для ефективного впровадження цифрових технологій у сфері соціальних послуг. Правова база має на меті не тільки забезпечення належного функціонування цифрових систем, а й захист прав громадян, зокрема їхніх персональних даних, що є важливим аспектом у процесі надання соціальних послуг через цифрові канали. Законодавство, яке регулює захист персональних даних, повинно відповідати сучасним стандартам безпеки та гарантувати конфіденційність інформації, що обробляється в електронному вигляді. Згідно з цими нормами, кожен громадянин має право на захист своїх даних від несанкціонованого доступу чи використання.

Для успішної цифровізації соціальної роботи необхідно створення чітких нормативно-правових актів, які визначають порядок використання цифрових технологій у цій сфері. Це включає правила, що регулюють використання електронних платформ для подачі заявок, оформлення документів, отримання консультацій або надання допомоги. Законодавство повинно також враховувати технічні аспекти впровадження таких систем, їх інтеграцію з існуючими процесами та забезпечення юридичної сили електронних документів. Це дозволяє створити прозорі та ефективні механізми надання соціальних послуг, які доступні для всіх категорій населення. Правова база також має регулювати питання відповідальності за порушення при використанні цифрових технологій, такі як незаконне зберігання або розповсюдження персональних даних, а також визначати механізми для захисту громадян у разі порушень їхніх прав [17].

Законодавче регулювання цифровізації соціальної роботи також повинно враховувати міжнародні стандарти та практики, що дозволяє інтегрувати національні системи в глобальні інформаційні мережі. Це сприяє розвитку партнерства між державними та приватними структурами, а також міжнародним співробітництвом у сфері соціальних послуг. Усі ці елементи правової бази є основою для безпечного, ефективного та прозорого

функціонування цифрових платформ у соціальній сфері, що в свою чергу підвищує якість та доступність соціальних послуг для населення [59].

Навчання та підготовка соціальних працівників є важливим чинником, що забезпечує успішну цифровізацію соціальної роботи. В умовах швидкого розвитку цифрових технологій, працівники соціальної сфери повинні мати відповідні знання та навички для ефективного використання новітніх інструментів у своїй діяльності. Без належної підготовки соціальний працівник не зможе оптимально використовувати електронні платформи для надання послуг, обробки інформації або взаємодії з клієнтами. Тому однією з основних умов для ефективного впровадження цифрових технологій є постійне навчання працівників соціальної сфери [32].

Навчальні програми повинні включати як базові знання з інформаційних технологій, так і специфічні навички роботи з цифровими інструментами, які використовуються в соціальній роботі. До таких інструментів можна віднести програмне забезпечення для ведення обліку, системи для дистанційного консультування, а також платформи для онлайн-реєстрації та оформлення соціальних послуг. Важливо навчати соціальних працівників з питань безпеки даних, конфіденційності та етики роботи з цифровими ресурсами, оскільки соціальна робота часто має справу з чутливою інформацією про клієнтів. Окрім того, необхідно організувати тренінги, спрямовані на підвищення рівня цифрової грамотності серед соціальних працівників. Це допоможе не тільки покращити їхні професійні навички, а й знизити рівень стресу та невпевненості, який може виникнути через зміну традиційних методів роботи на нові цифрові інструменти.

Фінансування і підтримка з боку держави є одним із ключових чинників для успішної цифровізації соціальної роботи. Адже впровадження новітніх технологій потребує значних фінансових витрат на розробку та підтримку цифрових платформ, програмного забезпечення, а також на закупівлю необхідного обладнання. Тому важливо, щоб державні органи підтримували ініціативи, спрямовані на цифровізацію соціальної сфери, виділяючи бюджетні кошти на реалізацію таких проектів. Це дозволяє не тільки здійснювати

модернізацію існуючих систем, а й створювати нові технологічні рішення для ефективної взаємодії з громадянами та надання соціальних послуг [11].

Наявність державного фінансування сприяє розвитку інфраструктури, без якої неможливо здійснювати цифровізацію соціальної роботи. Це включає як забезпечення соціальних працівників необхідними цифровими інструментами, так і створення технічної бази для зберігання, обробки та захисту персональних даних. Окрім того, державна підтримка забезпечує постійне оновлення цифрових ресурсів, що важливо в умовах швидкого технологічного прогресу. Стратегічне планування на рівні держави допомагає оптимізувати витрати та спрямувати фінансові ресурси на найбільш актуальні та важливі проекти.

Також важливо, щоб держава не тільки фінансувала проекти цифровізації, але й активно розробляла та впроваджувала стратегії розвитку цифрових технологій у сфері соціального захисту. Це дозволяє сформувати єдину політику, що визначає пріоритети та цілі в напрямку використання цифрових технологій у соціальній сфері. Такі стратегії мають включати конкретні кроки щодо інтеграції цифрових рішень в усі етапи надання соціальних послуг, від реєстрації до контролю за їх виконанням. Вони повинні також передбачати механізми фінансування, оцінки ефективності та забезпечення безпеки інформації [65].

Доступність цифрових технологій для громадян є одним із основних чинників, що визначає успішність цифровізації соціальної роботи. Для забезпечення рівного доступу до соціальних послуг через цифрові платформи важливо, щоб усі категорії населення, включаючи вразливі групи, мали можливість користуватися сучасними технологіями. Особливо це стосується таких категорій, як люди з інвалідністю, пенсіонери, біженці та інші соціально незахищені верстви, які можуть мати обмежений доступ до Інтернету або відчувати труднощі в користуванні новими технологіями. Тому забезпечення рівного доступу до цифрових послуг є необхідним для запобігання цифровому розриву, що може призвести до соціальної ізоляції окремих груп населення.

Для людей з інвалідністю особливо важливо, щоб цифрові послуги були адаптовані до їхніх потреб. Це може включати програмне забезпечення для

читання текстів з екрану, голосові інтерфейси, а також доступність веб-сторінок через спеціальні технології. Крім того, для пенсіонерів важливо, щоб цифрові інструменти були простими у використанні, мали інтуїтивно зрозумілий інтерфейс і не потребували високих технологічних знань. Для цього потрібно проводити навчання та підтримку користувачів старшого віку, допомагаючи їм адаптуватися до нових умов. Не менш важливим є забезпечення доступу до цифрових послуг для біженців та інших мобільних груп населення. Це включає як забезпечення доступу до цифрових платформ для подачі заявок на отримання соціальної допомоги, так і інтеграцію таких осіб у цифрові соціальні мережі [3].

Інтеграція нових технологій у соціальні служби є важливим чинником, що забезпечує ефективну цифровізацію соціальної роботи. Адаптація соціальних послуг до нових цифрових форматів дозволяє значно покращити доступність і швидкість отримання допомоги для громадян. Наприклад, створення онлайн-сервісів для надання консультацій дозволяє громадянам отримувати необхідну підтримку без необхідності відвідувати соціальні установи особисто. Це особливо важливо в умовах обмеженого доступу до фізичних офісів або в часи, коли соціальні служби стикаються з навантаженнями через попит на послуги.

Одним із основних напрямків інтеграції технологій є створення електронних платформ для оформлення допомоги та інших соціальних послуг. Завдяки таким сервісам, громадяни можуть подати заявку на отримання соціальної допомоги, зареєструватися для участі в програмах підтримки, отримати консультації чи навіть здійснити оплату послуг дистанційно. Це значно спрощує процес для клієнтів, оскільки дозволяє здійснювати всі необхідні операції без необхідності фізичного контакту з соціальними працівниками. Це сприяє скороченню часу на обробку заявок та полегшує доступ до інформації.

Інтеграція нових технологій у соціальні служби включає автоматизацію обробки даних. За допомогою інформаційних технологій можна аналізувати запити громадян, відслідковувати зміни в їх соціальному статусі та

автоматично оновлювати дані в системах соціального захисту. Це дозволяє працівникам соціальних служб зосередитися на наданні безпосередньої допомоги клієнтам, а не витрачати час на рутинну адміністративну роботу. Важливим аспектом є також інтеграція різних баз даних для того, щоб забезпечити комплексну підтримку кожного громадянина, враховуючи його індивідуальні потреби [25].

Додатково, технології можуть бути використані для створення мобільних додатків, через які громадяни можуть легко та зручно отримувати інформацію про доступні послуги, реєструватися на отримання допомоги та комунікувати з соціальними працівниками. Такий підхід дозволяє підвищити рівень інформованості населення про існуючі програми та ініціативи в сфері соціального захисту. Мобільні додатки можуть також стати важливим інструментом для підтримки вразливих груп, таких як люди з інвалідністю, пенсіонери чи біженці, надаючи їм доступ до послуг на відстані [58].

Сприяння інноваціям у соціальній сфері є одним з ключових чинників успішної цифровізації соціальної роботи. Інноваційні підходи допомагають адаптувати соціальні послуги до сучасних вимог і забезпечити їх більш ефективне надання. Це передбачає використання новітніх технологій для оптимізації процесів, підвищення доступності послуг і забезпечення інклюзивності для всіх верств населення. Одним із таких інноваційних підходів є розробка нових цифрових платформ, які дозволяють громадянам швидко отримувати доступ до соціальних послуг без необхідності відвідувати соціальні установи особисто. Це дозволяє зменшити витрати часу та ресурсів як для громадян, так і для працівників соціальних служб.

Інновації у соціальній сфері включають також розробку нових форм підтримки вразливих категорій населення, таких як люди з інвалідністю, пенсіонери, біженці, та інші соціально незахищені групи. Застосування сучасних цифрових технологій дозволяє створювати адаптовані сервіси, що враховують потреби кожної окремої групи. Наприклад, створення мобільних додатків для людей з обмеженими можливостями може полегшити їм доступ до соціальних послуг. Крім того, використання онлайн-платформ для консультацій

і підтримки дозволяє знижувати бар'єри, які виникають через відсутність фізичної доступності або обмежений доступ до послуг у сільських місцевостях [41].

Залучення зацікавлених сторін є одним із основних чинників успішної цифровізації соціальної роботи, оскільки співпраця між урядовими органами, громадськими організаціями та приватним сектором є необхідною для забезпечення комплексного підходу до змін у соціальному секторі. Тільки завдяки партнерству та синергії цих різних суб'єктів можна реалізувати стратегії та програми, що ефективно використовують цифрові технології. Урядові органи грають ключову роль у формуванні політики та нормативно-правових актів, що регулюють процеси цифровізації, у той час як громадські організації можуть бути важливими посередниками в досягненні вразливих груп населення.

Громадські організації часто володіють глибоким розумінням потреб та проблем, з якими стикаються окремі соціальні групи, і можуть забезпечити зворотний зв'язок, необхідний для адаптації цифрових рішень. Вони також можуть брати участь у тестуванні нових технологій і надавати практичні поради щодо того, як зробити соціальні послуги більш доступними та інклюзивними для всіх громадян. Приватний сектор, зокрема технологічні компанії, має можливість надавати передові рішення та інноваційні інструменти, які дозволяють ефективно реалізовувати цифровізацію соціальних послуг. Співпраця з приватними компаніями також може забезпечити необхідне фінансування для розвитку інфраструктури і технологічної підтримки [9].

Залучення цих зацікавлених сторін дозволяє створити єдину стратегію, яка охоплює різні аспекти цифровізації, від розробки цифрових платформ і програм до забезпечення належного захисту даних та навчання персоналу. Таке партнерство допомагає вирішувати важливі питання, як забезпечення рівного доступу до цифрових послуг для всіх верств населення, особливо для вразливих груп. Залучення зацікавлених сторін дозволяє також адаптувати цифрові рішення до місцевих умов, що робить їх більш ефективними та корисними.

Співпраця між урядом, громадським сектором і приватними компаніями також сприяє створенню умов для інноваційних рішень. За допомогою партнерських відносин можна тестувати нові технології, збирати дані про їх ефективність і, на основі зворотного зв'язку, покращувати продукти та послуги. Таким чином, всі ці різні зацікавлені сторони сприяють не тільки успішній цифровізації, але й забезпечують її сталий розвиток у соціальній сфері [17].

Забезпечення конфіденційності є критично важливим аспектом, оскільки порушення безпеки може призвести до витоку особистої інформації клієнтів, що, в свою чергу, може мати серйозні наслідки для них, включаючи дискримінацію або порушення їхніх прав. Для цього необхідно розробити нормативно-правову базу, яка регулюватиме захист персональних даних у сфері соціальної роботи, враховуючи специфіку цієї діяльності. Закони, що стосуються захисту даних, повинні бути адаптовані до швидких технологічних змін, щоб ефективно реагувати на нові загрози в інформаційному середовищі. Крім того, важливим є регулярне навчання соціальних працівників і технічних фахівців, щоб вони могли ефективно застосовувати методи захисту даних і дотримуватись етичних та правових норм при роботі з персональними відомостями [44; 68a].

Оцінка ефективності цифрових рішень є важливим чинником цифровізації соціальної роботи, оскільки дозволяє зрозуміти, наскільки успішно реалізовані технології впливають на якість надання соціальних послуг. Постійний моніторинг допомагає визначити, чи дійсно нові цифрові інструменти забезпечують полегшення доступу до послуг, скорочення часу обробки запитів, покращення комунікації між соціальними працівниками і клієнтами. Важливо регулярно збирати дані про ефективність і результати використання цифрових технологій для виявлення їх сильних та слабких сторін.

Аналіз результативності впроваджених цифрових рішень дозволяє соціальним службам швидко реагувати на зміни в технологічному середовищі та оперативно коригувати стратегії. Наприклад, за допомогою аналітики можна виявити, які функції платформи або додатку найбільш корисні для клієнтів і працівників, а які потребують удосконалення. Також важливо враховувати

відгуки користувачів, адже зворотний зв'язок є ключовим для визначення того, наскільки зручними і ефективними є цифрові сервіси. Така практика допомагає не лише підтримувати актуальність послуг, але й постійно підвищувати їх якість.

Моніторинг і аналіз цифрових рішень дозволяє виявити можливі технічні проблеми, які можуть впливати на доступність і ефективність послуг. Зокрема, може виникати проблема з інтерфейсом програм, недостатньою швидкістю обробки запитів чи іншими технічними бар'єрами, що потребують негайного вирішення. Оцінка ефективності також включає оцінку рівня задоволення користувачів, що є критично важливим для формування стратегії розвитку цифрових рішень у соціальній сфері. Постійний збір даних дозволяє вчасно виявити тенденції і змінити напрямки розвитку цифрових технологій, щоб відповідати на нові потреби клієнтів і працівників. Важливим етапом є порівняння результатів до і після впровадження цифрових рішень, що дозволяє чітко оцінити зміни, які відбулись завдяки нововведенням [25].

Аналіз результативності також включає в себе вивчення ефектів від інтеграції цифрових технологій на робочі процеси соціальних працівників. Це може означати скорочення навантаження на працівників, зменшення числа помилок у документації або покращення координації між різними соціальними службами. В результаті оцінки ефективності можна визначити, які технології слід розширяти, а які потребують удосконалення чи навіть заміни. Оцінка ефективності цифрових рішень дозволяє не тільки підвищити якість послуг, але й покращити взаємодію між соціальними працівниками та іншими установами, що займаються соціальним захистом. Це забезпечує більш швидке і ефективне вирішення проблем клієнтів та оптимізує процеси надання допомоги.

Отже, основні чинники та умови цифровізації соціальної роботи включають як технічні, так і організаційні аспекти, що забезпечують ефективне впровадження цифрових інструментів у сфері соціального захисту. Важливими є належний рівень розвитку інфраструктури, доступність сучасних технологій для громадян і соціальних працівників, а також правова база, що регулює обробку персональних даних. Окрім цього, підтримка з боку держави у вигляді

фінансування та створення нормативних актів, які регулюють процес цифровізації, є частиною успішної трансформації соціальної роботи.

Висновок до розділу 1

1. Теоретичні підходи до оцінки якості та ефективності соціальної роботи дозволяють зрозуміти, як соціальна допомога взаємодіє з іншими соціальними системами, орієнтується на потреби клієнтів і їх права, а також оцінити результативність через конкретні зміни в житті осіб, які отримують допомогу. Системний підхід підкреслює взаємозв'язки між соціальними компонентами. Водночас, етико-професійний підхід та підхід прав людини звертають увагу на моральні аспекти та забезпечення рівних прав і можливостей для кожного клієнта. Крім того, інтеграція аналітичного підходу, що базується на використанні великих даних, а також підходів до оцінки через зворотний зв'язок і професійну стандартизацію, дозволяє оцінити якість соціальних послуг.

2. Цифровізація соціальної роботи є необхідним етапом розвитку сучасної системи соціальних послуг, який дозволяє покращити доступність, ефективність і якість соціальної допомоги. Завдяки цифровізації, соціальна робота отримує нові можливості для розвитку, що включають впровадження онлайн-платформ для консультування та надання послуг, полегшення доступу до інформації і створення інструментів для зворотного зв'язку з клієнтами.

3. Основні чинники та умови цифровізації соціальної роботи включають як технічні, так і організаційні аспекти, що забезпечують ефективне впровадження цифрових інструментів у сфері соціального захисту. Важливими є належний рівень розвитку інфраструктури, доступність сучасних технологій для громадян і соціальних працівників, а також правова база, що регулює обробку персональних даних. Окрім цього, підтримка з боку держави у вигляді фінансування та створення нормативних актів, які регулюють процес цифровізації, є частиною успішної трансформації соціальної роботи.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ЗДІЙСНЕННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

2.1. Загальні закономірності цифровізації соціальної роботи в Україні

Цифровізація соціальної роботи є важливим засобом вдосконалення системи соціальних послуг, що відповідає вимогам сучасного світу. В умовах глобалізації та розвитку технологій, соціальна робота не може залишатися поза увагою технологічних змін. Цифрові інструменти і рішення дозволяють підвищити ефективність надання соціальних послуг, зробити їх більш доступними та інклюзивними для різних груп населення. В Україні процес цифровізації в соціальній сфері набуває все більшої актуальності завдяки зростаючій потребі в швидкому доступі до соціальних послуг, а також необхідності оптимізації державного управління в умовах обмежених ресурсів.

Так, інтеграція цифрових технологій у соціальні послуги є одним із ключових напрямків розвитку соціальної роботи в Україні. Це передбачає значний перехід від традиційних методів надання соціальних послуг до впровадження сучасних цифрових інструментів. Серед основних інструментів, що використовуються, можна виділити онлайн-платформи для консультацій та оформлення соціальних послуг, а також автоматизацію процесів. Такий перехід дозволяє зменшити бюрократичні бар'єри та зробити соціальні послуги доступнішими для широких верств населення, зокрема для вразливих категорій. Одним із яскравих прикладів є створення онлайн-сервісу «Єдина соціальна платформа», на якій можна подати заявки на отримання соціальних виплат, консультацій, а також звернутися за іншими соціальними послугами. Згідно з даними, 70% громадян, які зверталися за державними соціальними послугами, користуються цією платформою, що суттєво зменшує черги і час обробки заявок. Цифрові інструменти також дозволяють моніторити надання

послуг у реальному часі, що підвищує прозорість та ефективність роботи соціальних служб [11].

Один із прикладів автоматизації – це використання системи для автоматичного розрахунку соціальних допомог, що допомагає знизити кількість помилок і спрощує процес обробки заявок. Згідно з даними Міністерства соціальної політики України, до 2023 року більше 50% соціальних послуг в Україні стали автоматизованими, що дозволило скоротити час на обробку заявок на 30%. Крім того, інтеграція цифрових платформ дозволяє знизити рівень корупційних ризиків, оскільки надані послуги тепер контролюються через прозорі цифрові механізми. Інтернет-консультації стали ще одним важливим аспектом цифровізації соціальної роботи в Україні. Сьогодні соціальні працівники можуть проводити консультації в онлайн-форматі, використовуючи спеціалізовані відеоконференц-платформи, що зручні для людей, які живуть в віддалених регіонах. Цей підхід дає можливість зекономити час і ресурси як для клієнтів, так і для соціальних працівників [46].

Підвищення доступності послуг для вразливих груп населення є однією з важливих закономірностей цифровізації соціальної роботи в Україні. Завдяки розвитку цифрових технологій стало можливим забезпечити рівний доступ до соціальних послуг для різних категорій громадян, зокрема для людей з інвалідністю, пенсіонерів, біженців та інших соціально незахищених верств. Наприклад, за допомогою онлайн-платформ і спеціальних мобільних додатків, люди з інвалідністю можуть подавати заявки на отримання соціальних послуг, а також звертатися за консультаціями без необхідності фізично відвідувати соціальні служби. Міністерство соціальної політики України працює над створенням доступних платформ, що враховують особливі потреби вразливих груп населення, таких як голосові асистенти для людей з порушеннями слуху або спеціальні інтерфейси для осіб з обмеженими можливостями зору. Одним із прикладів є програма «Соціальні послуги для людей з інвалідністю», яка дозволяє інвалідам дистанційно подати заявки на отримання допомоги через онлайн-систему. У 2022 році понад 40% осіб з інвалідністю скористалися цією платформою, що значно спростило процес оформлення допомоги. Крім того,

платформи, які надають консультації з соціального забезпечення, доступні людям без необхідності відвідувати установи, що зменшує час та витрати [12].

Важливо зазначити, що цифрові інструменти також дозволяють біженцям та внутрішньо переміщеним особам отримувати допомогу у зручній для них спосіб, навіть не маючи можливості фізично звернутися до соціальних служб. Для цієї категорії громадян було створено онлайн-сервіси, через які вони можуть отримувати інформацію про свої права, подавати заяви на отримання соціальної допомоги та інші послуги, що дозволяє зменшити бар'єри для доступу до необхідних ресурсів. Згідно з даними Міністерства цифрової трансформації України, у 2023 році кількість громадян, які використовують цифрові послуги для отримання соціальної допомоги, зросла на 25%. Це свідчить, що цифрові платформи не тільки полегшують доступ до послуг, а й допомагають розширити коло отримувачів соціальної допомоги серед уразливих груп населення [73].

Оптимізація соціальних послуг через автоматизацію є важливою закономірністю цифровізації соціальної роботи в Україні, яка значно полегшує доступ громадян до соціальних послуг та зменшує бюрократичні бар'єри. Впровадження автоматизованих систем дозволяє спростити багато процесів, таких як реєстрація заявок, обробка даних, моніторинг стану справ, що значно скорочує час, який раніше витрачався на ці процедури. Це дає змогу як соціальним працівникам, так і клієнтам зекономити час і зменшити кількість помилок, які можуть виникати через ручну обробку даних. Одним із прикладів успішного впровадження автоматизації є створення платформи «Дія». Ця система дозволяє громадянам подавати заявки на отримання соціальних послуг, таких як субсидії, допомога при народженні дитини, пенсії та інші види державної підтримки, без необхідності фізично відвідувати соціальні служби.

За даними Міністерства цифрової трансформації України, в 2022 році понад 10 мільйонів українців скористалися платформою «Дія» для оформлення соціальних послуг, що свідчить про високий рівень ефективності автоматизованої системи. Крім того, автоматизація дозволяє скоротити кількість відмов у наданні послуг, оскільки система здійснює перевірку заявок в

реальному часі, що зменшує ймовірність помилок у документах. Іншим прикладом є система автоматизованого розподілу соціальних допомог для багатодітних сімей, впроваджена у кількох областях України. Раніше такі допомоги оформлювались вручну, і цей процес міг тривати до кількох місяців. Тепер завдяки автоматизації, документи обробляються швидше, а сума допомоги перераховується на рахунки сімей без затримок. Це дозволяє зменшити час очікування для громадян та підвищити рівень довіри до системи [31].

Інклюзивність і доступність цифрових технологій є однією з основних закономірностей цифровізації соціальної роботи в Україні, оскільки це забезпечує рівні можливості для всіх громадян у користуванні соціальними послугами. З розвитком технологій соціальні послуги почали ставати доступними через онлайн-платформи, що дозволяє громадянам звертатися за допомогою, не виходячи з дому. Це особливо важливо для людей з обмеженими можливостями, пенсіонерів, жителів віддалених сіл або тих, хто з якихось причин не може відвідувати державні установи. Рівний доступ до цифрових технологій сприяє інтеграції в суспільство та покращує якість життя вразливих категорій населення. Прикладом інклюзивності є платформа «Дія», через яку українці можуть отримувати різноманітні послуги онлайн, такі як реєстрація бізнесу, оформлення паспортів, оформлення субсидій та іншої соціальної допомоги. За допомогою цієї платформи громадяни мають доступ до низки послуг незалежно від того, де вони проживають, чи є у них можливість безпосередньо звернутися до органів соціальної допомоги. Платформа доступна як для користувачів смартфонів, так і для тих, хто користується комп'ютером, що дозволяє забезпечити широкий доступ до послуг.

Розвиток інфраструктури для цифровізації є важливою закономірністю у процесі трансформації соціальної роботи в Україні. Оскільки для успішного впровадження цифрових технологій у сферу соціальних послуг необхідно забезпечити не тільки наявність відповідного програмного забезпечення, але й технічні умови для його використання. Це включає надання доступу до швидкісного Інтернету, обладнання, створення інфраструктури для підтримки

онлайн-платформ. На сьогоднішній день в Україні значна частина соціальних послуг переходить у цифровий формат, що вимагає наявності стабільного Інтернет-з'єднання та сучасних пристроїв для надання та отримання цих послуг.

Згідно з даними Міністерства цифрової трансформації України, за останні кілька років країна значно покращила доступ до Інтернету в сільських районах. Так, за станом на 2023 рік, більше 85% населених пунктів України підключено до високошвидкісного Інтернету. Це є важливим кроком для забезпечення рівного доступу до соціальних послуг для всіх громадян, у тому числі для жителів віддалених районів. Покращення Інтернет-з'єднання особливо важливе для людей з обмеженими можливостями та осіб похилого віку, для яких особисте відвідування установ може бути важким чи неможливим [18].

Правове регулювання та захист персональних даних є однією з ключових закономірностей цифровізації соціальної роботи в Україні. З розвитком цифрових технологій і впровадженням онлайн-сервісів для надання соціальних послуг виникає необхідність створення ефективної законодавчої бази, яка забезпечувала б захист особистих даних громадян. Законодавство повинно регулювати порядок використання цифрових технологій та визначати механізми захисту персональних даних, зокрема в умовах обробки великих обсягів інформації в онлайн-системах. В Україні одним з документів, який забезпечує захист персональних даних, є Закон України «Про захист персональних даних», який регулює порядок збору, обробки та зберігання особистої інформації, а також встановлює права громадян щодо контролю за своїми даними.

Одним з важливих аспектів правового регулювання є забезпечення конфіденційності інформації, що стосується користувачів соціальних послуг. Для цього необхідно створювати захищені платформи та бази даних, які можуть бути використані для надання соціальних послуг без ризику витоку інформації. Наприклад, платформа «Дія» дозволяє громадянам подавати заяви на отримання соціальних послуг, таких як субсидії чи допомога, онлайн, при

цьому всі особисті дані, що передаються через систему, захищені методами шифрування [30].

З метою вдосконалення законодавчої бази у 2018 році Україна підписала Угоду з Європейським Союзом про адаптацію національного законодавства до стандартів ЄС у сфері захисту персональних даних. В результаті цього було прийнято низку змін до національного законодавства, зокрема до Закону «Про захист персональних даних», що дозволило більш чітко визначити правила зберігання та обробки даних громадян у цифрових системах. Також варто зазначити, що Україна інтегрується в європейські системи захисту персональних даних, що є аспектом для підтримки довіри громадян до цифрових платформ.

Ще одним прикладом правового регулювання є створення програм, спрямованих на захист персональних даних під час надання соціальних послуг в онлайн-форматі. Наприклад, з 2020 року в Україні активно реалізується проект «Електронний соціальний паспорт», який дозволяє громадянам за допомогою цифрових платформ отримувати доступ до різних соціальних послуг. Для захисту даних цього паспорта розроблено спеціальне програмне забезпечення, яке гарантує безпечне зберігання та обробку особистої інформації [47].

Прозорість і підзвітність в наданні соціальних послуг є важливою закономірністю цифровізації соціальної роботи в Україні. Використання цифрових платформ для моніторингу та управління соціальними послугами дозволяє не лише підвищити ефективність роботи соціальних служб, але й забезпечити доступ громадян до інформації про надані послуги. Наприклад, в Україні запроваджено платформу «Дія», яка надає громадянам можливість отримувати актуальну інформацію щодо державних послуг, а також подати онлайн-заявки на соціальні допомоги та інші послуги, що забезпечує високий рівень прозорості в діяльності органів соціального захисту.

Цифрові платформи також забезпечують можливість автоматизованого моніторингу наданих послуг, що дозволяє органам влади отримувати детальну статистику щодо використання послуг, а також виявляти можливі проблеми та

збої в наданні допомоги. Це, в свою чергу, допомагає здійснювати коригування процесів і покращувати якість соціальних послуг. Наприклад, через портал «Дія» можна стежити за статусом поданих заявок на соціальні допомоги, що підвищує рівень довіри громадян до системи. Цифровізація також сприяє зниженню можливості для корупції у сфері надання соціальних послуг [56].

Розширення можливостей для дистанційної взаємодії стало важливим етапом цифровізації соціальної роботи в Україні. Завдяки розвитку цифрових платформ соціальні працівники та клієнти тепер можуть взаємодіяти без необхідності фізичної присутності. Це особливо важливо для вразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю, пенсіонери чи жителі віддалених регіонів, які можуть мати обмежений доступ до традиційних соціальних послуг. Наприклад, платформи на зразок «Дія» дозволяють користувачам звертатися за консультаціями або подавати заявки на отримання соціальних послуг онлайн, що значно спрощує процес [11].

Дистанційна взаємодія також значно скорочує час, який раніше витрачався на фізичне відвідування органів соціального захисту. Тепер громадяни можуть отримувати консультації через відеоконференції або чати, що дає можливість не лише економити час, але й зменшувати ризик розповсюдження інфекцій, зокрема під час пандемії COVID-19. За даними Міністерства цифрової трансформації, за час пандемії в Україні кількість онлайн-консультацій зросла на 40%, що підтверджує успішність впровадження дистанційних послуг [15].

Відеоконференції та чати стали важливими інструментами для соціальних працівників, які тепер можуть надавати консультації без необхідності виїжджати до клієнтів або проводити зустрічі в офісах. Для соціальних працівників це також зручний спосіб скоротити витрати на транспорт та підвищити ефективність роботи. Наприклад, у Харківській області було впроваджено проект для забезпечення дистанційних консультацій через мобільні додатки, що дозволяє жителям обирати час і формат взаємодії, зважаючи на свої потреби та графік.

Завдяки розвитку інфраструктури та доступу до Інтернету, все більше громадян можуть скористатися такими цифровими послугами. Станом на 2023 рік, понад 70% населення України має доступ до швидкісного Інтернету, що сприяє більш широкому впровадженню онлайн-консультацій у сфері соціальної роботи. Це означає, що все більше людей можуть користуватися можливістю дистанційно отримувати консультації щодо соціальних послуг, таких як оформлення допомог, пенсій або пільг [62].

Покращення управління даними в соціальній сфері є однією з ключових закономірностей цифровізації соціальної роботи в Україні. Зокрема, впровадження цифрових технологій дозволяє більш ефективно зберігати та обробляти інформацію про клієнтів, що є основою для кращого планування та управління соціальними програмами. Системи електронного обліку даних дозволяють зберігати всю інформацію про клієнтів у зручному для використання вигляді, що забезпечує доступ до актуальних даних в реальному часі. Такий підхід дозволяє соціальним працівникам значно зменшити час на обробку запитів та зменшити ймовірність людських помилок.

Прикладом ефективного використання даних є впровадження єдиної державної системи для реєстрації заявок на соціальні допомоги через платформу «Дія». Ця система дозволяє зберігати всі дані про заявників у єдиному електронному форматі, що значно спрощує процес надання послуг та дозволяє швидко реагувати на потреби громадян. Завдяки цьому в Україні вдалося зменшити час обробки заявок на отримання допомог, пільг і субсидій. Наприклад, у 2020 році близько 40% всіх заявок на субсидії були подані через онлайн-сервіси, що дозволило скоротити час на обробку заявок і зменшити навантаження на державні установи [55].

Створення і підтримка цифрових платформ для обміну інформацією є закономірністю цифровізації соціальної роботи в Україні. Вказані платформи дозволяють забезпечити безперервний обмін інформацією між різними соціальними службами, що сприяє більш ефективній координації та інтеграції послуг. Одним із прикладів такої платформи є інтегрована система електронного обліку заявок на соціальні допомоги, яка об'єднує дані з різних

державних органів і дозволяє ефективно обробляти запити громадян. Це допомагає усунути дублювання інформації та скоротити час, необхідний для обробки заявок.

Для оптимізації обміну даними у сфері соціальних послуг важливою є система «Єдиний реєстр соціальних послуг», яка дозволяє організувати централізований облік усіх послуг, що надаються громадянам. Згідно з даними Міністерства соціальної політики України, використання цієї системи зменшило час обробки заявок і дозволило полегшити доступ до допомоги для тих, хто її потребує. Крім того, це забезпечує можливість зворотного зв'язку та швидке коригування соціальних програм залежно від актуальних потреб населення.

Постійний моніторинг та оцінка ефективності цифрових рішень є важливою закономірністю цифровізації соціальної роботи в Україні. Це дозволяє оцінювати, наскільки добре працюють нові технології та чи відповідають вони актуальним потребам громадян. Такий моніторинг є необхідним для своєчасного виявлення проблем та вжиття заходів для їх усунення. Щоб забезпечити високий рівень ефективності цифрових рішень, важливо створювати системи для збору та аналізу даних, що стосуються використання технологій. Використання статистичних даних про кількість поданих заявок, середній час обробки, рівень задоволеності громадян дає змогу здійснювати оцінку на всіх етапах надання послуг. Наприклад, за допомогою платформи «Дія» на сьогоднішній день вже оброблено понад 20 мільйонів заявок за різними соціальними програмами, що стало можливим завдяки постійному моніторингу її ефективності [36].

Навчання та підготовка соціальних працівників є важливою закономірністю цифровізації соціальної роботи в Україні, оскільки ефективне впровадження цифрових технологій вимагає належної підготовки фахівців. В умовах швидкого розвитку технологій соціальні працівники повинні бути готові використовувати новітні інструменти для надання послуг, консультування та моніторингу. В Україні органи влади та освітні заклади зобов'язані створювати умови для навчання та перепідготовки соціальних

працівників на всіх рівнях. Для цього було створено низку програм підвищення кваліфікації, які охоплюють питання використання цифрових платформ, роботи з електронними базами, ін.

Наприклад, в рамках Національної програми підвищення кваліфікації соціальних працівників, було проведено понад 200 тренінгів з навчання використання електронних сервісів для оформлення соціальних допомог. Такі тренінги дозволяють спеціалістам адаптуватися до нових технологій і використовувати їх у повсякденній практиці. Зокрема, серед популярних інструментів для навчання є онлайн-курси, вебінари та електронні платформи, які пропонують соціальним працівникам доступ до ресурсів та навчальних матеріалів. Платформа «Дія.Цифрова освіта» стала однією з основних для навчання, де доступні курси з цифрової грамотності для працівників соціальних служб. Програми, що пропонуються на цих платформах, дають можливість не лише вивчити теоретичні аспекти цифровізації, але й здобути практичні навички роботи з різноманітними цифровими інструментами [54].

Закономірності цифровізації соціальної роботи в Україні систематизовано у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Закономірності цифровізації соціальної роботи в Україні

№	Законодавчі та організаційні аспекти цифровізації	Опис	Приклад
1	Інтеграція цифрових технологій у соціальні послуги	Перехід від традиційних методів до використання цифрових інструментів для надання соціальних послуг, таких як онлайн-сервіси та платформи для консультацій.	Впровадження онлайн-реєстрації для отримання соціальної допомоги через портал «Дія».
2	Підвищення доступності послуг для вразливих груп населення	Забезпечення рівного доступу до соціальних послуг для всіх верств, зокрема людей з інвалідністю, пенсіонерів, біженців та інших соціально незахищених категорій.	Відкриття онлайн-форм для заявок на допомогу для осіб з інвалідністю через портал «Дія».
3	Оптимізація соціальних послуг через автоматизацію	Зменшення бюрократичних бар'єрів та підвищення ефективності надання допомоги через автоматизовані системи для обробки даних.	Автоматизація процесів реєстрації та оформлення допомог через платформу «Дія».
4	Інклюзивність і доступність цифрових технологій	Забезпечення рівного доступу до новітніх технологій для всіх громадян, незалежно від соціального статусу чи технічної підготовки.	Розвиток програм навчання для пенсіонерів з використання цифрових платформ.
5	Розвиток	Покращення технологічної	Створення безкоштовних

	інфраструктури для цифровізації	інфраструктури для забезпечення доступу до швидкісного Інтернету та обладнання в соціальній сфері.	Wi-Fi зон в громадських центрах для доступу до онлайн-сервісів.
6	Правове регулювання і захист персональних даних	Створення законодавчої бази для регулювання використання цифрових технологій, захисту персональних даних та забезпечення конфіденційності.	Закон про захист персональних даних в онлайн-сервісах соціальної допомоги.
7	Прозорість і підзвітність в наданні послуг	Підвищення прозорості в діяльності соціальних служб через використання цифрових платформ для моніторингу та управління соціальними послугами.	Створення платформи для моніторингу виконання соціальних програм.
8	Розширення можливостей для дистанційної взаємодії	Розвиток можливостей для соціальних працівників та клієнтів взаємодіяти через дистанційні канали комунікації, зокрема відео-конференції, чати та електронні консультації.	Впровадження відеоконференцій для консультацій з соціальними працівниками через платформу «Дія».
9	Покращення управління даними в соціальній сфері	Ефективне зберігання та обробка даних про клієнтів, що покращує планування і управління програмами підтримки.	Впровадження централізованих електронних баз даних для зберігання інформації про отримувачів допомоги.
10	Створення і підтримка цифрових платформ для обміну інформацією	Розробка онлайн-платформ для обміну інформацією між соціальними службами для кращої координації та інтеграції послуг.	Платформа для обміну даними між органами соціального захисту і місцевими органами влади.
11	Постійний моніторинг та оцінка ефективності цифрових рішень	Регулярний аналіз результатів впровадження цифрових технологій для коригування стратегій та удосконалення процесів надання соціальних послуг.	Створення комісії для аналізу ефективності цифрових рішень у соціальній сфері.
12	Навчання та підготовка соціальних працівників	Підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери для ефективного використання цифрових технологій у професійній діяльності.	Організація тренінгів та курсів для соціальних працівників з використання цифрових технологій.

Отже, закономірності цифровізації соціальної роботи в Україні вказують на прогрес у переході від традиційних форм надання соціальних послуг до інтеграції цифрових технологій. Впровадження онлайн-сервісів та автоматизація процесів дозволяють зменшити бюрократичні бар'єри, підвищити ефективність надання допомоги, особливо для вразливих категорій населення. Завдяки розвитку інфраструктури та інклюзивності технологій, зменшується розрив між різними соціальними групами, що гарантує рівний доступ до необхідних послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього статусу чи місця проживання.

2.2. Фактори та критерії оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в сучасних умовах

Оцінка якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в сучасних умовах є аспектом забезпечення високих стандартів надання соціальних послуг. Цифровізація в цій сфері відкриває нові можливості для покращення доступності та зручності послуг для громадян, зокрема для вразливих груп населення. Перехід від традиційних методів до інтеграції сучасних цифрових технологій дозволяє оптимізувати процеси, зменшити бюрократичні бар'єри, а також підвищити швидкість та точність надання допомоги. Проте, ефективність таких змін можна оцінити тільки через ретельний аналіз результатів їх впровадження, що передбачає використання сучасних методів оцінки та моніторингу.

Для досягнення максимального ефекту від цифровізації соціальної роботи необхідно враховувати різноманітні чинники, що впливають на її успішність. Сюди входять не тільки технічні аспекти, але й соціальні, правові, організаційні та освітні компоненти. Оцінка якості та ефективності цифрових рішень повинна ґрунтуватися на фактичних даних про їх вплив на доступність послуг, зниження витрат часу та ресурсів, а також на рівні задоволеності клієнтів. Важливим є також забезпечення безпеки даних та конфіденційності, що є основою для підтримки довіри між соціальними працівниками та громадянами [14].

Оцінку якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в Україні здійснено за допомогою кількох методів та підходів, кожен з яких дозволяє зробити висновки щодо досягнутих результатів і потенційних напрямків для удосконалення. Відповідно до сучасних умов цифрової трансформації соціальних послуг, оцінка проводилася на основі таких критеріїв:

1. Аналіз результатів впровадження цифрових інструментів.
2. Моніторинг доступності соціальних послуг для вразливих категорій населення.
3. Оцінка автоматизації процесів соціального забезпечення.
4. Оцінка інклюзивності цифрових технологій для всіх верств населення.
5. Аналіз розвитку інфраструктури для цифровізації соціальної роботи.
6. Оцінка правового регулювання та захисту персональних даних.
7. Оцінка прозорості та підзвітності через цифрові платформи.

8. Аналіз дистанційної взаємодії соціальних працівників і клієнтів.
9. Оцінка покращення управління даними в соціальній сфері.
10. Оцінка створення та підтримки цифрових платформ для обміну даними.
11. Оцінка постійного моніторингу та аналізу цифрових рішень.
12. Оцінка підготовки та навчання соціальних працівників.

Загалом оцінку якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в Україні здійснено через комплексний підхід, що включає моніторинг результатів впровадження цифрових технологій, ефективність обміну даними та оцінку доступності послуг для вразливих груп населення. У таблиці 2.2 бачимо результати SWOT-аналізу, присвячені оцінці якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в Україні в сучасних умовах.

Таблиця 2.2

**Результати оцінки якості та ефективності цифровізації
соціальної роботи в Україні в сучасних умовах**

Категорія	Позитивні фактори (Strengths)	Негативні фактори (Weaknesses)
Сили (Strengths)	1. Високий рівень розвитку цифрових платформ для надання послуг (наприклад, «Дія», платформи для онлайн-консультацій). 2. Зростання ефективності процесів через автоматизацію (скорочення часу обробки заявок на 30%). 3. Розвиток інклюзивних технологій, які покращують доступність для вразливих категорій населення.	1. Низький рівень цифрових навичок у частини соціальних працівників, що гальмує використання технологій. 2. Бюрократичні перешкоди для інтеграції цифрових рішень у деяких регіонах. 3. Технічні обмеження в віддалених районах (поганий Інтернет).
Можливості (Opportunities)	1. Розширення онлайн-платформ для консультування та надання допомоги. 2. Розвиток е-урядів для спрощення доступу до послуг, включаючи нові можливості для онлайн-заявок і обробки заявок. 3. Підтримка державою цифрових ініціатив через фінансування та законодавчі зміни. 4. Поширення інтернет-освітніх ініціатив для підвищення цифрової грамотності соціальних працівників.	1. Недостатнє фінансування для широкомасштабного впровадження цифрових рішень. 2. Проблеми з забезпеченням безпеки даних і конфіденційності. 3. Можливість виникнення цифрового розриву між різними регіонами країни.
Загрози (Threats)	1. Перешкоди в адаптації частини населення до нових технологій, зокрема серед пенсіонерів та осіб з інвалідністю. 2. Невідповідність законодавства та нормативно-правової бази новим технологіям. 3. Технічні збої в системах через недостатнє тестування та перевірку	1. Потенційні кіберзагрози та зловживання даними через недостатній захист персональних даних. 2. Відсутність стандартів для інтеграції всіх державних платформ для забезпечення їх ефективної роботи.

	платформ.	3. Ризик соціальної нерівності через обмеження доступу до технологій у віддалених регіонах.
--	-----------	---

Як бачимо, одним з найбільших позитивних факторів цифровізації соціальної роботи в Україні є високий рівень розвитку цифрових платформ для надання послуг. Однією з найяскравіших ініціатив є система «Дія», яка дозволяє громадянам отримувати доступ до численних соціальних послуг через Інтернет. Ця платформа забезпечує простоту та швидкість в оформленні документів, подачі заявок на соціальні виплати, а також доступ до онлайн-консультацій з питань соціального захисту. Завдяки такій платформі значно скорочуються час і зусилля, які громадяни та працівники соціальної сфери витрачають на отримання необхідної допомоги, що є великим кроком у розвитку соціальної сфери.

Окрім того, ефективність соціальної роботи значно зросла завдяки впровадженню автоматизації процесів. Автоматизовані системи дозволяють зменшити кількість людських помилок і бюрократичні затримки, що, в свою чергу, прискорює процеси надання послуг. Наприклад, автоматизація обробки заявок на соціальні виплати і допомоги дозволяє скоротити час їх обробки на 30%, що забезпечує більш оперативне реагування на потреби громадян. Це особливо важливо для людей, які потребують термінової допомоги, таких як особи з інвалідністю або пенсіонери.

Завдяки розвитку цифрових платформ та інклюзивних технологій, Україна робить крок вперед у забезпеченні рівних можливостей для громадян, незалежно від їх фізичних можливостей чи соціального статусу. Підвищення ефективності через автоматизацію і використання сучасних цифрових технологій сприяє не лише покращенню доступу до соціальних послуг, але й забезпечує їх більш високий рівень якості. Водночас, такі інновації сприяють значному скороченню витрат часу та ресурсів на обробку інформації, що дозволяє працівникам соціальної сфери зосередитись на більш важливих аспектах своєї діяльності.

Незважаючи на численні досягнення в цифровізації соціальної роботи в Україні, існують й негативні фактори, які гальмують її ефективність та якість. Одним з основних таких факторів є низький рівень цифрових навичок у частини соціальних працівників. Багато працівників соціальної сфери ще не мають необхідних знань та досвіду для ефективного використання новітніх технологій. Це особливо помітно серед працівників, які працюють у віддалених регіонах або мають більше досвіду в традиційних методах роботи. Через низький рівень цифрової грамотності, багато соціальних працівників не можуть повною мірою скористатися цифровими платформами для надання послуг або вирішувати проблеми через онлайн-канали комунікації. Це значно знижує ефективність використання технологій у соціальній роботі, оскільки втрачається потенціал для поліпшення надання послуг.

Другим важливим фактором є бюрократичні перешкоди, які виникають при інтеграції цифрових рішень у деяких регіонах. Бюрократична система в Україні іноді повільно адаптується до змін, і впровадження нових цифрових технологій стикається з великою кількістю адміністративних процедур, регламентів та затримок. Це особливо помітно в малих містах та селах, де органи місцевого самоврядування не завжди готові до інтеграції новітніх технологій в процеси надання соціальних послуг. Крім того, існують складнощі у забезпеченні безпеки даних та правовому регулюванні нових цифрових інструментів, що також затримує ефективну інтеграцію цих технологій в систему соціальної роботи. Нерідко місцеві чиновники не мають достатнього досвіду у роботі з цифровими платформами, що призводить до затримок у наданні послуг та неефективності у використанні нових технологій.

Також важливою проблемою є технічні обмеження в віддалених районах, зокрема поганий доступ до швидкісного Інтернету. Це обмежує можливості використання онлайн-сервісів, платформ для консультацій та інших цифрових рішень для надання соціальних послуг. Наприклад, у багатьох гірських районах чи на східних територіях України доступ до якісного Інтернету залишає бажати кращого, що створює труднощі у використанні електронних послуг для громадян. Без стабільного та швидкого Інтернету соціальні працівники не

можуть проводити ефективні онлайн-консультації, а клієнти не мають можливості скористатися онлайн-сервісами для подачі заявок або отримання консультацій. Це значно обмежує доступність соціальних послуг для мешканців таких регіонів і уповільнює процес цифровізації соціальної сфери.

Іншою проблемою є відсутність достатньої підтримки з боку держави для навчання та розвитку цифрових навичок серед соціальних працівників. В умовах швидкої цифровізації, в Україні недостатньо уваги приділяється підвищенню кваліфікації працівників соціальної сфери, які мають освоювати нові технології. Багато працівників стикаються з недостатньою підтримкою з боку керівництва або відсутністю державних програм навчання для освоєння нових цифрових інструментів. Це веде до ситуації, коли окремі соціальні працівники не можуть належно виконувати обов'язки з використанням новітніх цифрових платформ.

Окремо варто зазначити, що деякі соціальні послуги, які раніше надавались офлайн, не завжди мають повну цифрову альтернативу. В окремих випадках старші люди, які є клієнтами соціальних служб, не готові користуватися сучасними цифровими технологіями через відсутність досвіду або побоювання щодо їх використання. Це створює ще одну бар'єру для повної інтеграції цифрових рішень у соціальну сферу, що є великою проблемою, враховуючи постійне зростання числа пенсіонерів та маломобільних громадян в Україні.

Цифровізація соціальної роботи в Україні відкриває численні можливості для покращення ефективності надання послуг і доступу до них. Однією з найбільших можливостей є розширення онлайн-платформ для консультування та надання допомоги. Онлайн-консультації дозволяють соціальним працівникам надавати підтримку громадянам, незалежно від їхнього місцезнаходження, що значно розширює доступ до послуг. Така платформа може включати в себе можливості для зворотного зв'язку, надання рекомендацій, а також забезпечення психологічної підтримки через чати чи відео-зустрічі. Одним з прикладів таких платформ є Соціальний веб-портал електронних послуг Мінсоцполітики, який дозволяє людям звертатися за

допомогою дистанційно, що особливо важливо в умовах пандемії чи при відсутності доступу до соціальних служб через географічні бар'єри. Це дає змогу зменшити черги, спростити процес отримання послуг та заощадити час як для клієнтів, так і для соціальних працівників.

Розвиток е-урядування для спрощення доступу до послуг є ще однією важливою можливістю для цифровізації соціальної роботи в Україні. Створення централізованих цифрових платформ, де громадяни можуть подавати заявки, отримувати документи та вирішувати інші питання, значно знижує бюрократичні бар'єри та скорочує час, витрачений на оформлення документів. Наприклад, портал «Дія» дозволяє громадянам подати заявку на отримання різноманітних соціальних послуг, таких як допомога при народженні дитини, субсидії чи пенсії, не відвідуючи установи особисто. Завдяки інтеграції всіх послуг в одну платформу, громадяни можуть отримувати швидкий доступ до необхідної інформації та подати документи без зайвих формальностей, що спрощує процес та підвищує ефективність роботи соціальних служб. Це також створює можливості для автоматизації багатьох процесів, таких як обробка заявок, звітність та моніторинг наданих послуг, що, в свою чергу, зменшує кількість помилок і затримок у наданні соціальних послуг.

Підтримка державою цифрових ініціатив через фінансування та законодавчі зміни відкриває нові горизонти для розвитку цифровізації соціальної роботи в Україні. Держава підтримує проекти, спрямовані на впровадження нових технологій у соціальну сферу. Одним із таких прикладів є прийняття законодавчих актів, які сприяють розвитку електронних послуг та захисту персональних даних, що є важливим для безпечної роботи з цифровими платформами. Важливим кроком є також державне фінансування проектів, які сприяють цифровій трансформації соціальних служб, включаючи розвиток інфраструктури для онлайн-консультацій, зберігання даних і обробки заявок. Наприклад, урядове фінансування проекту «Електронний кабінет соціальних послуг» дозволяє створювати спеціалізовані платформи для людей з інвалідністю, що робить доступ до соціальних послуг більш зручним і швидким.

Поширення інтернет-освітніх ініціатив для підвищення цифрової грамотності серед соціальних працівників є важливим аспектом для успішної цифровізації соціальної роботи. Багато соціальних працівників стикаються з проблемою недостатньої підготовки в сфері цифрових технологій, що може гальмувати ефективність використання нових інструментів. Однак завдяки онлайн-курсам, тренінгам та семінарам, зростає кількість соціальних працівників, які освоюють необхідні навички для роботи з цифровими платформами. Наприклад, існують спеціалізовані курси для соціальних працівників, що навчають їх користуватися новітніми платформами для надання соціальних послуг, такими як платформи для дистанційного консультування, автоматизації обробки заявок або навіть базами даних для моніторингу наданих послуг. В результаті підвищення цифрової грамотності соціальних працівників збільшується ефективність надання послуг, а також знижується ризик виникнення помилок через некоректне використання технологій.

Цифровізація соціальної роботи в Україні має значний потенціал для покращення якості надання послуг, однак разом із можливостями виникають і серйозні ризики, що можуть вплинути на реалізацію цифрових ініціатив у соціальній сфері. Одним із найбільших ризиків є недостатнє фінансування для впровадження цифрових рішень. Багато соціальних проектів, спрямованих на цифровізацію, потребують значних коштів для розробки, підтримки та оновлення програмного забезпечення, створення відповідної інфраструктури та навчання кадрів. У той же час, дефіцит фінансування може уповільнити темпи впровадження необхідних рішень. Це може призвести до нерівномірного доступу до послуг в різних регіонах, а також до затримок у запуску нових технологій. Якщо кошти не будуть виділені вчасно або у потрібному обсязі, ефективність усієї системи може знизитися, і цифровізація буде проводитися з відставанням, що уповільнить прогрес у розвитку соціальних послуг.

Другим серйозним ризиком є проблеми з забезпеченням безпеки даних і конфіденційності. Оскільки соціальна робота вимагає обробки персональних та чутливих даних, таких як інформація про здоров'я, сімейний стан або доходи

громадян, виникають серйозні побоювання щодо захисту цієї інформації від несанкціонованого доступу. Наявність цифрових платформ та онлайн-сервісів збільшує ризик витоку даних через хакерські атаки, недосконалість систем безпеки або навіть через помилки у роботі самих працівників. Без відповідних заходів безпеки соціальні служби можуть опинитися в ситуації, коли персональні дані громадян стануть вразливими до зловмисників, що може привести до серйозних наслідків як для окремих осіб, так і для соціальної сфери в цілому. Для запобігання цим загрозам необхідно постійно вдосконалювати механізми захисту інформації, інвестувати в кібербезпеку та навчати працівників соціальної сфери безпечному поводженню з даними.

Цифровізація соціальної роботи в Україні має великий потенціал для покращення ефективності та доступності соціальних послуг, однак також супроводжується рядом загроз, які можуть суттєво вплинути на її успішне впровадження та розвиток. Однією з найбільших загроз є перешкоди в адаптації частини населення до нових технологій, особливо серед пенсіонерів та осіб з інвалідністю. Ці групи мають обмежений доступ до цифрових технологій через відсутність навичок користування комп'ютерами та Інтернетом, а також через обмежений доступ до пристроїв та необхідної інфраструктури. Наприклад, пенсіонери часто не мають достатньої технічної підготовки для користування онлайн-платформами або смартфонами, що є основними інструментами для отримання соціальних послуг в умовах цифровізації. Крім того, особи з інвалідністю можуть зіткнутися з проблемами у користуванні технологіями, якщо ці платформи не враховують їхні особливі потреби, наприклад, відсутність адаптованих інтерфейсів або функцій для людей з порушеннями зору чи слуху.

Технічні збої в системах через недостатню перевірку платформ також становлять загрозу для успішного впровадження цифрових рішень у соціальній сфері. Оскільки в Україні багато нових цифрових платформ і систем впроваджуються без належного тестування та перевірки на етапі розробки, це може призвести до різноманітних технічних проблем, таких як збої в роботі сервісів, помилки в обробці заявок або відсутність доступу до платформ у

певних регіонах. Технічні несправності можуть затримати або ускладнити процес надання послуг, що негативно впливає на ефективність роботи соціальних служб і довіру населення до нових технологій. Наприклад, платформи для онлайн-консультацій або оформлення допомоги можуть мати помилки в алгоритмах, що призведе до відмов у наданні послуг або неправильного обчислення допомог. Технічні збої також можуть спричинити тимчасове припинення доступу до важливих послуг, що для багатьох людей може мати критичне значення.

Незважаючи на перелічені труднощі, цифровізація соціальної роботи в Україні має великий потенціал. Для подальшого розвитку необхідно зосередити зусилля на підвищенні рівня цифрової грамотності серед працівників соціальної сфери, покращенні інфраструктури в віддалених регіонах, створенні єдиних стандартів для інтеграції платформ та забезпеченні належного захисту персональних даних. Тільки через комплексний підхід можна максимально реалізувати потенціал цифрових технологій і забезпечити доступність та ефективність соціальних послуг для всіх громадян.

Отже, цифровізація соціальної роботи в Україні наразі перебуває на етапі активного розвитку, що свідчить про значні зрушення в цій сфері. Сильні сторони цифровізації, такі як покращення ефективності через автоматизацію та спрощення бюрократичних процесів, відкривають нові перспективи для розвитку соціальної сфери. Однак є й значні виклики, які потребують вирішення для підвищення ефективності процесів у соціальній сфері. Однією з головних проблем є низький рівень цифрових навичок у частини соціальних працівників, що ускладнює впровадження нових технологій.

Висновок до розділу 2

1. Закономірності цифровізації соціальної роботи в Україні вказують на прогрес у переході від традиційних форм надання соціальних послуг до інтеграції цифрових технологій. Впровадження онлайн-сервісів та автоматизація процесів дозволяють зменшити бюрократичні бар'єри, підвищити ефективність надання допомоги, особливо для вразливих категорій

населення. Завдяки розвитку інфраструктури та інклюзивності технологій, зменшується розрив між різними соціальними групами, що гарантує рівний доступ до необхідних послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього статусу чи місця проживання.

2. Цифровізація соціальної роботи в Україні наразі перебуває на етапі активного розвитку, що свідчить про значні зрушення в цій сфері. Сильні сторони цифровізації, такі як покращення ефективності через автоматизацію та спрощення бюрократичних процесів, відкривають нові перспективи для розвитку соціальної сфери. Однак є й значні виклики, які потребують вирішення для підвищення ефективності процесів у соціальній сфері. Однією з головних проблем є низький рівень цифрових навичок у частини соціальних працівників, що ускладнює впровадження нових технологій.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

3.1. Програма формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи та її апробація

В умовах швидкого розвитку цифрових технологій, які невпинно змінюють різні сфери життя, соціальна робота не є винятком. Цифровізація соціальної сфери стає необхідністю для підвищення ефективності надання соціальних послуг та полегшення доступу до них для громадян. З огляду на це, важливим є формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи. Соціальні працівники повинні володіти не тільки традиційними знаннями та навичками, але й

розумінням цифрових інструментів, здатністю здійснювати моніторинг та оцінку результатів їх впровадження. Це дозволить їм не лише застосовувати технології на практиці, а й активно впливати на удосконалення процесів соціального захисту.

Програма формування цих навичок повинна бути орієнтована на розвиток у студентів аналітичного мислення, здатності оцінювати ефективність цифрових рішень, а також на навчання використанню різноманітних інструментів для аналізу результатів. Окрім теоретичних знань, майбутні фахівці повинні на практиці вивчити різні методи моніторингу та оцінки, щоб мати можливість адекватно реагувати на нові виклики в умовах цифрових трансформацій. Це дозволить їм здійснювати професійну діяльність на високому рівні, враховуючи потреби сучасного суспільства та особливості технологічного середовища.

Дослідження, яке проводиться на базі Західноукраїнського національного університету, спрямоване на підвищення ефективності формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи. В дослідженні взяло участь 40 студентів 2-4 курсів. При цьому дослідно-експериментальна робота охоплювала кілька етапів, починаючи з констатувального етапу, де вивчається актуальний стан сформованості у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи, і закінчуючи контрольним, на якому оцінюється ефективність програми формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи.

Метою програми є формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи, здатності використовувати сучасні цифрові технології для надання соціальних послуг, а також вміння здійснювати аналіз результатів цифрових трансформацій у сфері соціального захисту. Програма спрямована на підготовку фахівців, які будуть готові до інтеграції цифрових інструментів у

практичну діяльність, ефективно оцінювати їх вплив та використовувати для удосконалення соціальних послуг.

Завдання програми:

1. Ознайомити студентів із основними цифровими технологіями, що використовуються в соціальній роботі, та їхніми перевагами і недоліками.
2. Навчити майбутніх соціальних працівників методам та інструментам оцінки ефективності цифрових рішень у соціальній сфері.
3. Розвинути у студентів здатність до аналізу результатів впровадження цифрових технологій і визначення впливу цих змін на процеси надання соціальних послуг.
4. Ознайомити з методами збору та обробки даних для моніторингу та оцінки якості цифрових інструментів у сфері соціальної роботи.
5. Підготувати студентів до використання цифрових платформ для управління соціальними послугами, включаючи онлайн-сервіси та платформи для консультацій.
6. Розвинути у майбутніх соціальних працівників навички роботи з даними про клієнтів, зокрема в контексті захисту персональних даних та забезпечення конфіденційності.
7. Ознайомити студентів з міжнародним досвідом цифровізації соціальної роботи для використання кращих практик у вітчизняному контексті.
8. Надати студентам знання та навички для створення та впровадження ефективних цифрових рішень у соціальній роботі, що сприяють поліпшенню доступності та якості соціальних послуг.
9. Розвинути у студентів здатність до командної роботи при впровадженні та оцінці цифрових рішень у соціальній сфері.
10. Сприяти розвитку критичного мислення щодо можливих ризиків і загроз цифровізації в соціальній роботі, таких як проблеми безпеки даних та цифровий розрив.

Зміст і структура програми, орієнтованої на формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи, показана у таблиці 3.1.

**Програма формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки
якості та ефективності цифровізації соціальної роботи**

Тема заняття	Мета	Приклади ігор і вправ
1. Вступ до оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи	Ознайомлення з основами цифровізації у соціальній роботі, важливістю оцінки ефективності цифрових інструментів та визначення ключових критеріїв для оцінки якості цифрових послуг.	Гра «Цифровий світ» Вправа «Ключові критерії» Групові дискусії «Цифрові послуги в реальному житті»
2. Методи та інструменти оцінки ефективності цифрових технологій у соціальній роботі	Ознайомлення з кількісними та якісними методами оцінки, використання анкетування, опитувань, інтерв'ю для оцінки досвіду користувачів. Розгляд інструментів для збору даних.	Вправа «Оцінка через опитування» Гра «Анкета для клієнта» Рольова гра «Інтерв'ю з користувачем»
3. Індикатори ефективності цифрових рішень у соціальній сфері	Розбір ключових індикаторів для оцінки результатів цифрових змін: доступність, швидкість, задоволеність користувачів.	Гра «Індикатори успіху» Вправа «Індикатори на практиці» Групові діяльність «Аналіз цифрових рішень»
4. Оцінка якості цифрових платформ для надання соціальних послуг	Оцінка функціональності онлайн-платформ для надання соціальних послуг, визначення критеріїв зручності користування, надійності та доступності.	Вправа «Тестуємо платформу» Гра «Цифровий сервіс: надійність та доступність» Анкетування користувачів
5. Моніторинг та оцінка процесів автоматизації в соціальній роботі	Аналіз впливу автоматизації процесів (наприклад, автоматизоване оформлення допомоги) на ефективність роботи соціальних служб. Оцінка скорочення часу обробки заявок.	Вправа «Порівняння до і після автоматизації» Гра «Швидкість обробки заявок» Аналіз кейсів автоматизації
6. Визначення впливу інклюзивних технологій на якість соціальних послуг	Оцінка доступності та ефективності інклюзивних технологій для рівного доступу до соціальних послуг для людей з інвалідністю.	Вправа «Інклюзивність у дії» Гра «Технології для всіх» Оцінка доступності інклюзивних платформ
7. Оцінка задоволеності клієнтів цифровими послугами	Використання методів опитувань для визначення рівня задоволеності клієнтів, збір відгуків через цифрові платформи.	Вправа «Оцінка задоволеності» Гра «Запитання клієнту» Обговорення відгуків клієнтів на платформі
8. Аналіз даних для оцінки ефективності цифрових рішень	Вивчення методів збору, аналізу та інтерпретації даних для оцінки впливу цифрових технологій на соціальні процеси.	Вправа «Аналіз даних» Гра «Big Data в дії» Інтерпретація результатів зібраних даних
9. Оцінка результативності цифрових ініціатив у соціальній сфері за допомогою ключових показників	Формування набору ключових показників для оцінки результативності цифрових ініціатив, таких як кількість оброблених заявок.	Гра «Показники результативності» Вправа «Оцінка ініціатив» Аналіз конкретних цифрових ініціатив
10. Оцінка ризиків та потенційних проблем цифровізації в соціальній роботі	Оцінка ризиків, пов'язаних з цифровізацією, таких як втрата конфіденційності даних або технічні збої. Розробка стратегій мінімізації ризиків.	Вправа «Ризики цифровізації» Гра «Ризики та стратегії» Мозковий штурм на тему мінімізації ризиків

Заняття «Вступ до оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи» має на меті ознайомити студентів із основними аспектами цифровізації в соціальній сфері та важливістю оцінки її якості та ефективності. У процесі заняття студенти будуть навчатися розуміти, чому важливо оцінювати цифрові інструменти та як це може сприяти покращенню соціальних послуг. Важливими складовими заняття є визначення ключових критеріїв для оцінки цифрових рішень, таких як доступність, зручність використання, ефективність надання послуг та задоволеність користувачів.

Для закріплення матеріалу та інтерактивного засвоєння знань, можна використати гру «Цифровий мозаїка». У цій грі студенти розділяються на групи, кожна з яких отримує набір карток, на яких написані різні цифрові інструменти або платформи, що використовуються в соціальній роботі. Завдання груп полягає в тому, щоб на основі отриманих карток визначити, які критерії є найбільш важливими для оцінки цих платформ, і сформулювати їх у вигляді мозаїки. Після цього кожна група презентує свої висновки та обговорює, чому вибрані критерії є найважливішими для конкретних цифрових інструментів.

Іншою вправою є «Оцінка якості на прикладах». Студентам даються конкретні приклади онлайн-платформ, які використовуються в соціальній сфері (наприклад, платформи для надання консультацій чи оформлення соціальних допомог). Завдання студентів – провести оцінку кожної платформи, виявивши сильні та слабкі сторони з точки зору зручності користування, доступності для різних категорій громадян та швидкості обробки запитів. Це дає змогу практично застосувати отримані знання про критерії оцінки і дає уявлення про реальні проблеми в цифрових послугах.

Заняття «Методи та інструменти оцінки ефективності цифрових технологій у соціальній роботі» передбачає ознайомлення студентів з основними методами та інструментами, які використовуються для оцінки ефективності цифрових технологій у соціальній сфері. Акцент робиться на кількісних та якісних методах, на техніках збору даних, таких як анкетування, опитування, інтерв'ю. Студенти мають зрозуміти, як використовувати ці методи

для збору відгуків від користувачів, що допоможе оцінити ефективність цифрових платформ та послуг. Окрім того, студенти знайомляться з інструментами для збору даних, які дозволяють визначити рівень задоволення користувачів та ефективність використання цифрових послуг у соціальній роботі.

Для того, щоб закріпити вивчений матеріал, можна застосувати гру «Оцінка цифрового інструмента». У цій грі студенти розділяються на групи та отримують різні сценарії, в яких вони повинні оцінити ефективність вигаданих або реальних цифрових платформ для надання соціальних послуг. Кожна група використовує анкетування або опитування для збору даних, а потім на основі зібраної інформації складає звіт, що містить рекомендації щодо покращення платформи. Це дозволяє студентам практично застосовувати теоретичні знання щодо методів оцінки ефективності. Ще однією вправою може бути «Інтерв'ю з користувачем». Студенти працюють в парах, один є соціальним працівником, а інший – користувачем цифрових послуг. Соціальний працівник проводить інтерв'ю, задаючи запитання про досвід користування платформою, її функціональні можливості та проблеми, які виникали. Після цього студенти обговорюють, як отримана інформація може бути використана для поліпшення цифрових технологій та надання кращих послуг.

Заняття «Індикатори ефективності цифрових рішень у соціальній сфері» спрямоване на розгляд основних критеріїв, які використовуються для оцінки результатів цифрових змін у соціальній роботі. На цьому занятті студенти ознайомлюються з ключовими індикаторами, які визначають ефективність цифрових технологій, зокрема доступністю послуг, швидкістю надання допомоги, рівнем задоволеності користувачів та іншими показниками. Важливою частиною заняття є аналіз кількісних показників, що дозволяють об'єктивно виміряти успішність впровадження цифрових рішень, таких як час обробки запитів, кількість клієнтів, що користуються онлайн-платформами, та рівень задоволення від сервісів.

Для практичного закріплення вивченого матеріалу пропонується гра «Індикатори успішності». Студенти отримують різні цифрові платформи, що

надають соціальні послуги, і повинні вибрати індикатори ефективності для кожної з них. Після цього вони аналізують дані за обраними індикаторами та оцінюють, наскільки успішно платформи виконують свої функції. За результатами гри студенти підсумовують показники, обговорюють, як кожен індикатор впливає на загальну оцінку ефективності та що можна вдосконалити. Ще однією корисною вправою є «Аналіз результатів». Студенти отримують велику кількість статистичних даних про роботу конкретної цифрової платформи або сервісу, що надає соціальні послуги, і повинні визначити, які індикатори на основі цих даних є найважливішими для оцінки її ефективності.

Заняття «Оцінка якості цифрових платформ для надання соціальних послуг» охоплює важливу тему – як оцінити ефективність і функціональність онлайн-платформ, які використовуються для надання соціальних послуг, зокрема платформу «Дія». Під час заняття студенти вивчають критерії оцінки таких платформ, як зручність користування, надійність, швидкість доступу до послуг, а також їх доступність для різних категорій користувачів, включаючи людей з інвалідністю або пенсіонерів. Визначення критеріїв дозволяє об'єктивно оцінювати платформу з точки зору її ефективності у соціальній роботі.

Однією з вправ є «Оцінка доступності та надійності». Студенти працюють у групах і тестують платформу на різних пристроях (мобільних телефонах, комп'ютерах) в умовах обмеженого доступу до інтернету або при можливих технічних збоях. Під час цієї вправи студенти мають визначити, наскільки платформа залишається доступною та ефективною в таких умовах. Після цього групи аналізують отримані результати та обговорюють, як платформи можуть бути вдосконалені для забезпечення більшої надійності. Крім того, студенти розглядають кейс «Аналіз помилок користувачів». Вони отримують різні ситуації, в яких користувачі мають проблеми при користуванні платформою, наприклад, складність реєстрації на порталі або невідповідність інформації. Студенти повинні проаналізувати, які функціональні недоліки мають бути виправлені, щоб полегшити користування

платформою для всіх категорій населення. Це дозволяє студентам не тільки оцінити платформу, але й набути практичних навичок у виявленні й усуненні технічних проблем.

Заняття «Моніторинг та оцінка процесів автоматизації в соціальній роботі» спрямоване на ознайомлення майбутніх соціальних працівників із впливом автоматизації на ефективність надання соціальних послуг. Важливим аспектом цього заняття є навчання студентів методам оцінки результатів автоматизації, зокрема скорочення часу на обробку заявок та зменшення людських помилок. Під час заняття студенти аналізують конкретні приклади, такі як автоматизоване оформлення допомоги, що дозволяє знизити бюрократичні бар'єри та підвищити ефективність обробки документів. Вони ознайомлюються з конкретними інструментами автоматизації, наприклад, системою автоматичного оброблення заявок на соціальні виплати, що допомагає заощаджувати час і ресурси.

Для кращого засвоєння теоретичних знань проводяться ігри та вправи, що дають можливість студентам на практиці оцінювати ефективність автоматизації. Однією з таких вправ є «Часовий Челлендж». Студенти розподіляються на групи і отримують задачу – провести аналіз часового інтервалу, який витрачається на обробку заявок до та після автоматизації. Вони використовують реальні або змодельовані дані для обчислення, як саме автоматизація допомагає зменшити час на виконання кожної операції, та які інші аспекти можуть бути покращені. Після виконання вправи студенти обговорюють, як скорочення часу обробки заявок впливає на загальну ефективність роботи соціальних служб.

Для розширення розуміння студентам пропонується рольова гра «Моделювання автоматизації», де кожен учасник бере на себе роль соціального працівника, який має оцінити та запропонувати вдосконалення автоматизованих процесів на основі конкретних кейсів. Це допомагає майбутнім соціальним працівникам усвідомити, як вони можуть адаптувати ці зміни в реальних умовах, а також визначити можливі проблеми, з якими вони можуть зіткнутися.

Заняття «Визначення впливу інклюзивних технологій на якість соціальних послуг» має на меті ознайомити майбутніх соціальних працівників з важливістю інклюзивних технологій для забезпечення рівного доступу до соціальних послуг для всіх верств населення, зокрема для людей з інвалідністю або соціально незахищених категорій. Під час цього заняття студенти вивчають, як технології можуть забезпечити доступність, комфорт та ефективність у наданні послуг таким групам, а також як оцінювати їх вплив на покращення якості соціальної підтримки. Студенти дізнаються про приклади інклюзивних рішень, таких як адаптовані вебсайти для людей з обмеженими можливостями, або програми для дистанційних консультацій, що використовуються в соціальних службах для надання допомоги людям з інвалідністю.

Однією з вправ є «Тестування доступності». Студенти працюють у групах і отримують завдання провести тестування популярних онлайн-платформ соціальних послуг на доступність для людей з обмеженими можливостями. Вони оцінюють сайти за такими критеріями, як доступність для людей з порушенням зору (наприклад, сумісність з програмами для читання екрана), можливості для навігації за допомогою клавіатури або підтримка мовних інтерфейсів для користувачів з порушеннями слуху. Після цього студенти обговорюють виявлені недоліки та пропонують шляхи їх виправлення, навчаючись визначати ефективність технологій для забезпечення рівного доступу до послуг.

Ще однією вправою є рольова гра «Інклюзивний сервіс». В рамках цієї гри студенти розподіляються на групи, де кожен бере на себе роль користувача соціальних послуг з обмеженими можливостями. Мета гри – оцінити, наскільки зручні інклюзивні технології, за допомогою яких користувачі можуть отримати необхідні послуги. В рамках вправи студентам пропонується пройти через кілька етапів надання послуг (наприклад, онлайн-заявка на соціальні виплати або отримання консультації через відеозв'язок), оцінюючи, як доступні ці сервіси для осіб з обмеженими можливостями. Для більш глибокого розуміння студентам також пропонується аналіз реальних кейсів, де інклюзивні технології

реалізовані в соціальній сфері, наприклад, платформи для електронних консультацій, які враховують специфічні потреби користувачів з інвалідністю. Студенти мають змогу оцінити, які інклюзивні інструменти застосовуються в різних соціальних програмах та як ці технології змінюють доступність послуг. Вони також аналізують, чи є в цих рішеннях обмеження.

Заняття «Оцінка задоволеності клієнтів цифровими послугами» має на меті ознайомити майбутніх соціальних працівників з методами оцінки якості цифрових послуг через дослідження рівня задоволеності клієнтів. Важливою частиною заняття є розгляд різних способів збору відгуків та коментарів від користувачів соціальних послуг за допомогою цифрових платформ. Студенти дізнаються, як використовувати інструменти для проведення опитувань серед клієнтів і як ці дані можуть допомогти покращити надання послуг. Вони вивчають, як створювати анкети, проводити онлайн-опитування та аналізувати отримані відповіді для визначення рівня задоволеності.

Однією з вправ на занятті є «Створення опитування для задоволеності». Студенти розділяються на групи та отримують завдання створити анкету для оцінки рівня задоволеності клієнтів, що отримали цифрові послуги соціальної роботи. Вони розробляють питання, які допоможуть з'ясувати, чи були клієнти задоволені швидкістю надання послуг, зручністю використання платформи, а також які можливі покращення вони б хотіли бачити в майбутньому. В кінці групи презентують свої анкети, обговорюючи, які питання є найбільш важливими для отримання цінної інформації від клієнтів.

Ще одна вправа – «Аналіз відгуків». Студенти отримують реальні або змодельовані відгуки користувачів про використання цифрових платформ для надання соціальних послуг. Їх завданням є класифікувати ці відгуки за категоріями, такими як «задоволеність», «проблеми з доступом», «технічні труднощі» тощо. Студенти аналізують отриману інформацію і пропонують шляхи покращення цифрових послуг на основі цих відгуків. Це допомагає майбутнім соціальним працівникам навчитися правильно інтерпретувати відгуки користувачів і виводити важливі уроки для подальшого розвитку послуг.

Ще одним методом є використання гри «Клієнт і соціальний працівник». У цій грі один студент грає роль клієнта, а інший – соціального працівника. Клієнт надає фідбек про свій досвід взаємодії з цифровими платформами, а соціальний працівник повинен поставити відповідні запитання, щоб дізнатися про рівень задоволеності і відчутти, які моменти потребують уваги. Це дозволяє майбутнім соціальним працівникам отримати практичні навички збору відгуків і взаємодії з користувачами.

Заняття «Аналіз даних для оцінки ефективності цифрових рішень» має на меті ознайомити майбутніх соціальних працівників з основами збору, аналізу та інтерпретації даних, що дозволяють оцінювати ефективність впроваджених цифрових рішень у соціальній сфері. Студенти дізнаються про різноманітні інструменти та методи збору даних, зокрема анкетування, опитування користувачів цифрових платформ, а також про інструменти для аналізу великих даних (Big Data). Вони вивчають, як організовувати процес збору даних і як використовувати різні методи для аналізу інформації, отриманої в результаті використання цифрових технологій у соціальній роботі. Також особлива увага буде приділена створенню звітності та інтерпретації отриманих результатів.

Однією з вправ є «Аналіз даних за допомогою таблиць». Студенти отримують набір змодельованих даних, що стосуються ефективності цифрових послуг у соціальній роботі, таких як час обробки заявок, кількість запитів, задоволеність користувачів тощо. Завданням студентів є використати отримані дані для створення таблиць і графіків, що допоможуть візуалізувати результати та зрозуміти загальні тенденції. Це дозволяє студентам навчитися працювати з великими обсягами інформації та розуміти, як правильно її інтерпретувати для оцінки ефективності технологій. Ще однією вправою є «Використання інструментів для аналізу даних». Студенти вчаться використовувати сучасні інструменти для обробки та аналізу великих обсягів даних, такі як Excel, Google Sheets або спеціалізовані програми аналізу даних, зокрема Power BI чи Tableau. Вони виконують завдання на побудову графіків, створення інтерактивних панелей і аналіз різних індикаторів ефективності цифрових рішень. Це дозволяє

майбутнім соціальним працівникам здобути практичні навички роботи з інструментами, що використовуються для аналізу даних у реальних умовах.

Для закріплення знань студентів можна використати гру «Інтерпретація даних». У цій грі кожен студент отримує набір даних про діяльність певної цифрової платформи, наприклад, кількість оброблених заявок, час реагування на запити, рівень задоволеності користувачів тощо. Студенти повинні не лише аналізувати ці дані, а й зробити висновки про ефективність цієї платформи. У кінці заняття група обговорює, які висновки можна зробити на основі зібраних даних, що можна покращити, а які технології працюють найбільш ефективно.

Заняття «Оцінка результативності цифрових ініціатив у соціальній сфері за допомогою ключових показників» спрямоване на формування у майбутніх соціальних працівників навичок визначення та використання ключових показників результативності (KPI) для оцінки впроваджених цифрових рішень. На занятті студенти дізнаються, що ефективна оцінка цифрових ініціатив передбачає не тільки вимірювання загальних результатів, але й визначення специфічних індикаторів, що характеризують кожен аспект роботи платформи або системи. Студенти розглядають приклади таких показників, як кількість оброблених онлайн-заявок, середній час обробки запиту, рівень задоволеності клієнтів, економія ресурсів та зменшення витрат часу на виконання операцій. Під час заняття будуть розглянуті реальні приклади цифрових ініціатив, наприклад, онлайн-платформа для отримання соціальних послуг «Дія», що дозволяє оцінити ефективність за допомогою таких показників.

Однією з вправ є «Визначення KPI для платформи». Студентам пропонується приклад цифрової ініціативи, наприклад, онлайн-система для реєстрації соціальних пільг. Завдання полягає в тому, щоб студенти визначили основні ключові показники результативності для цієї платформи, наприклад, кількість зареєстрованих користувачів, швидкість обробки заявок, рівень помилок при обробці даних. Кожен студент має розробити власний набір KPI для даної системи, після чого група разом обговорює, які показники є найбільш важливими для оцінки результативності.

Іншою цікавою вправою є «Гра з реальними даними». Студенти отримують дані, що стосуються конкретної цифрової ініціативи, наприклад, статистику про кількість поданих онлайн-заявок за певний період, середній час їх обробки та відгуки користувачів. Завданням студентів є не тільки оцінити результативність платформи за цими даними, а й проаналізувати, які з показників варто покращити, щоб досягти більшої ефективності. Вони повинні запропонувати конкретні кроки для удосконалення цієї ініціативи на основі отриманих результатів. Вправа «Оцінка результатів на основі KPI» полягає в тому, що студенти в групах працюють із реальними або змодельованими даними про цифрові ініціативи та обчислюють ефективність цих ініціатив за допомогою ключових показників. Наприклад, вони можуть оцінити, чи зменшилося середнє время обробки запитів після впровадження онлайн-платформи для подачі заявок на соціальні послуги. Після цього студенти обговорюють, наскільки успішно була реалізована ініціатива та які показники потребують удосконалення.

Заняття «Оцінка ризиків та потенційних проблем цифровізації в соціальній роботі» є важливою частиною програми формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифрових технологій у соціальній сфері. Метою заняття є ознайомлення студентів із основними ризиками, які можуть виникнути при впровадженні цифрових рішень у соціальну роботу, такими як загрози безпеці даних, технічні збої, несанкціонований доступ до конфіденційної інформації, а також інші проблеми, пов'язані з використанням технологій. Студенти вчаться визначати та оцінювати ці ризики, що дозволяє їм приймати обґрунтовані рішення щодо використання або вдосконалення існуючих цифрових платформ у соціальній роботі.

Один з прикладів вправи на занятті – «Аналіз ризиків цифрових платформ». Студенти отримують реальні або змодельовані дані про певну цифрову платформу (наприклад, онлайн-платформу для надання соціальних послуг) і повинні оцінити потенційні ризики, пов'язані з її використанням. Завдання полягає у виявленні можливих вразливостей, таких як проблеми з

конфіденційністю особистих даних клієнтів, ймовірність збоїв у роботі платформи, а також можливі юридичні або етичні аспекти, пов'язані з використанням технологій у соціальній сфері. Для підвищення залучення студентів можна провести вправу «Ризики на картках». Кожному учаснику дається картка із зазначенням можливого ризику, наприклад: «Технічний збій на платформі», «Неякісна обробка даних», «Зловживання доступом до персональних даних». Завдання студента – проаналізувати цей ризик, оцінити, наскільки він критичний для цифровізації соціальної роботи, а також запропонувати стратегії для його мінімізації або усунення.

Практичними вправами є також «Мозковий штурм», де студенти пропонують способи мінімізації ризиків для конкретної цифрової ініціативи, і разом обирають найефективніші стратегії. Наприклад, для платформ, які обробляють персональні дані користувачів, однією з основних стратегій є посилення шифрування даних і запровадження двофакторної аутентифікації для доступу до них. Крім того, студенти розглядають стратегії для запобігання технічним збоям, такі як створення аварійних резервних копій даних, а також планів дій на випадок відключення або збоїв систем. Іншою вправою є «Ризики та стратегії». В межах цієї вправи студенти отримують різні ситуації, що можуть виникнути під час використання цифрових платформ, і мають розробити план дій для усунення або мінімізації виявлених ризиків. Це допомагає їм усвідомити, наскільки важливо проактивно підходити до впровадження технологій у соціальну роботу, враховуючи потенційні загрози і проблеми.

Після апробації програми у майбутніх соціальних працівників визначено рівні сформованості навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи, для чого було використано спеціальний тест (Додаток А). Результати проведеного дослідження на констатувальному та контрольному етапах експерименту показано на рис. 3.1.

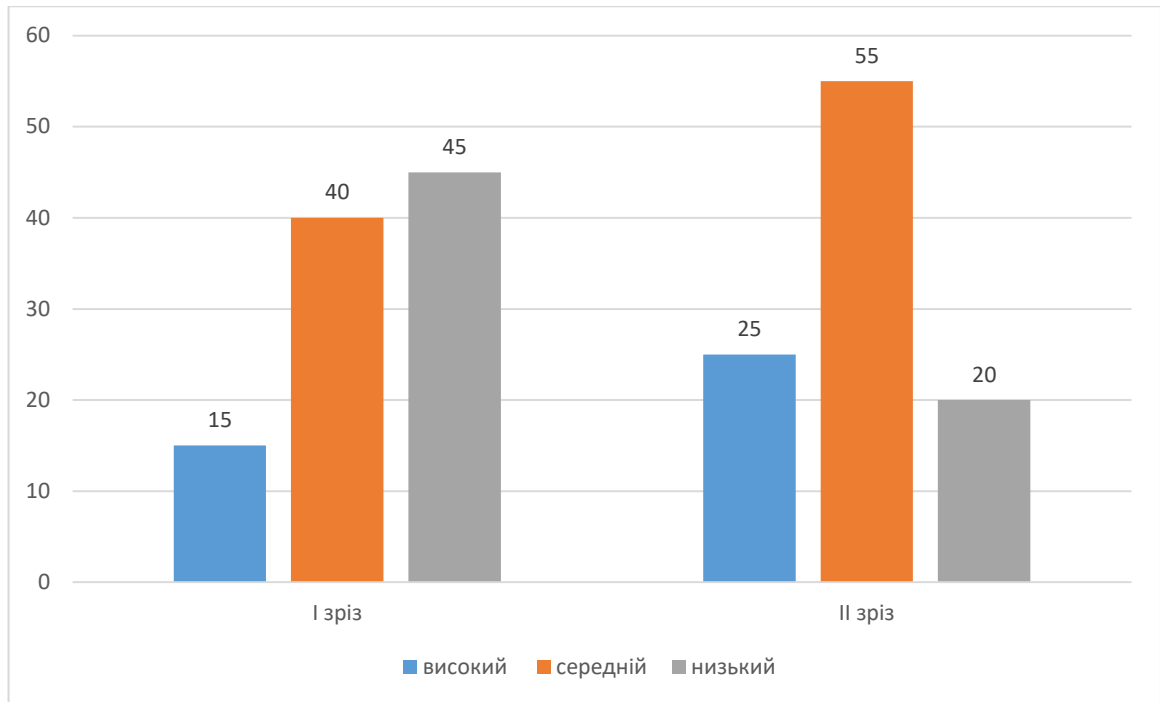


Рис. 3.1. Результати оцінки ефективності програми формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи (%)

Так, у 20% студентів на контрольному етапі експерименту виявлено низький рівень підготовки (було 45%). Зокрема, студенти лише ознайомлені з концепцією цифровізації соціальної роботи та її основними інструментами. Вони усвідомлюють важливість цифрових технологій у соціальній сфері, але їх навички оцінки ефективності та якості цифрових рішень ще обмежені. Майбутні соціальні працівники на цьому рівні здатні розпізнавати основні цифрові інструменти, що використовуються в соціальній роботі, але їхні навички оцінки обмежуються здебільшого теоретичними знаннями.

У 55% студентів на контрольному етапі експерименту виявлено середній рівень підготовки (було 45%). На цьому рівні студенти мають глибше розуміння цифрових технологій, що застосовуються у соціальній роботі, та їхніх можливостей для покращення надання послуг. Вони здатні застосовувати різні методи оцінки (наприклад, опитування клієнтів, аналіз простих даних) для вимірювання ефективності цифрових інструментів. У майбутніх соціальних працівників розвивається здатність використовувати кількісні та якісні методи оцінки для оцінки результатів впровадження цифрових технологій.

У 25% студентів на контрольному етапі експерименту виявлено високий рівень підготовки (було 15%). На цьому рівні студенти володіють поглибленими навичками оцінки якості та ефективності цифрових технологій у соціальній роботі. Вони здатні не лише збирати та аналізувати дані, але й ефективно застосовувати різноманітні методи для оцінки і розробки рекомендацій щодо вдосконалення цифрових інструментів. Цей рівень передбачає наявність критичного мислення та здатність виявляти потенційні проблеми у цифрових рішеннях (наприклад, технічні збої, невідповідність вимогам інклюзивності). Вони можуть організовувати моніторинг ефективності впроваджених ініціатив на системному рівні, оцінюючи також економічні та соціальні результати.

Як бачимо, програма формування навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи показала свою високу ефективність у підготовці майбутніх соціальних працівників до сучасних викликів у соціальній сфері. Студенти не лише здобули теоретичні знання про основи цифровізації та її вплив на соціальні процеси, але й опанували конкретні методи та інструменти для оцінки цифрових рішень. Вони навчилися аналізувати доступність, зручність і ефективність цифрових платформ, а також здобули навички використання анкетування, опитувань і аналітичних інструментів для збору даних, що значно покращує їх здатність приймати обґрунтовані рішення в умовах цифровізації.

Особливо важливою частиною програми є розвиток у студентів здатності оцінювати вплив інклюзивних технологій на соціальні послуги, що є важливим аспектом для забезпечення рівного доступу до соціальних послуг для всіх верств населення. Програма також дала можливість майбутнім соціальним працівникам вивчити ключові показники ефективності, такі як доступність, швидкість надання послуг та задоволеність користувачів. Практичні вправи, рольові ігри та симуляції сприяли розвитку критичного мислення та здатності оцінювати ефективність цифрових інструментів з реальної практики.

У результаті, майбутні соціальні працівники отримали комплексне розуміння важливості та можливостей цифровізації в соціальній роботі, а також

навички оцінки її ефективності. Програма забезпечила основу для їх подальшого розвитку в умовах постійних змін та цифрових трансформацій у соціальній сфері. Однак для повної реалізації потенціалу таких програм необхідно удосконалювати методичні підходи та адаптувати навчальні курси до нових цифрових трендів, а також активно взаємодіяти з реальними платформами та системами для практичного застосування набутих знань.

Отже, програма формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки цифровізації соціальної роботи виявила високу ефективність у підготовці фахівців, здатних адаптуватися до сучасних вимог соціальної сфери. Завдяки структурованому підходу та поєднанню теоретичних знань з практичними вправами, студенти отримали не лише розуміння цифрових інструментів, а й набули конкретних навичок оцінки їх ефективності та впливу на соціальні послуги. Важливим досягненням стало формування умінь працювати з реальними цифровими платформами, що дозволило студентам не тільки вивчати, але й активно застосовувати отримані знання.

3.2. Рекомендації щодо підвищення ефективності формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи

В умовах інтенсивного розвитку цифрових технологій, соціальна робота зазнає трансформацій. Цифровізація надає можливості для поліпшення якості соціальних послуг, оптимізації процесів, підвищення доступності й ефективності допомоги клієнтам. Однак успішна інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу вимагає від майбутніх соціальних працівників не лише технічних знань, а й умінь оцінювати якість та ефективність цих інновацій. Рекомендації щодо підвищення ефективності формування таких навичок у майбутніх соціальних працівників є важливим кроком у підготовці професіоналів, здатних працювати з новими цифровими інструментами та оцінювати їх вплив на соціальну роботу.

1. Включення практичних занять із цифрових інструментів в навчальні програми. Одним із ключових напрямів підвищення ефективності формування навичок оцінки цифровізації у майбутніх соціальних працівників є інтеграція практичних занять із цифровими інструментами у навчальні програми. Для того щоб студенти могли реально оцінити вплив цифрових технологій на соціальну роботу, вони повинні мати можливість використовувати різні програмні платформи та інструменти, що застосовуються у цій сфері. Це можуть бути онлайн-платформи для дистанційного консультування клієнтів, електронні системи для управління даними, а також програми для моніторингу та оцінки ефективності наданих послуг. Використання таких інструментів під час навчання дозволить студентам зрозуміти, як їхня діяльність може змінитися з впровадженням нових технологій, а також сформувати здатність до самостійної оцінки їхнього ефекту в реальних умовах соціальної роботи.

2. Забезпечення навчання з оцінки цифрових інструментів з урахуванням етики. Оскільки цифровізація соціальної роботи стосується не лише технологічних аспектів, а й етичних питань, важливо, щоб майбутні соціальні працівники отримували спеціальне навчання з оцінки технологій через призму етики. Питання конфіденційності даних клієнтів, забезпечення їхньої безпеки та захисту персональної інформації стають все більш актуальними в умовах цифрових трансформацій. Програмування курсів, що висвітлюють етичні проблеми використання цифрових інструментів, допоможе майбутнім фахівцям не лише освоїти ці технології, але й навчитися відповідально їх застосовувати. Важливою частиною навчання є також обговорення реальних випадків, коли цифрові інструменти можуть порушувати права клієнтів або створювати нові етичні виклики. Такий підхід дозволить майбутнім соціальним працівникам на практиці оцінювати ризики та переваги, які цифровізація приносить у соціальну роботу, враховуючи етичні стандарти.

3. Акцент на розвиток критичного мислення. Критичне мислення є необхідною навичкою для кожного соціального працівника, зокрема для тих, хто займається оцінкою якості цифрових технологій у своїй професійній діяльності. Важливо, щоб навчальні програми включали завдання, які

стимулюють студентів до аналізу та обґрунтованого оцінювання результатів використання технологій. Під час навчання студенти повинні навчитися аналізувати не тільки технічні характеристики цифрових інструментів, але й їхній вплив на соціальну роботу в цілому. Зокрема, це стосується здатності оцінювати ефективність технологій, їх доцільність у певних умовах і можливі наслідки для клієнтів. Таким чином, розвиток критичного мислення сприятиме більш глибокому розумінню майбутніми соціальними працівниками ролі цифровізації в їхній професійній діяльності, а також дасть можливість приймати обґрунтовані рішення щодо її використання.

4. Інтеграція міждисциплінарних підходів до навчання. Враховуючи, що цифровізація соціальної роботи вимагає знань і вмінь, що охоплюють різні сфери діяльності, важливо інтегрувати міждисциплінарні підходи до навчального процесу. Майбутнім соціальним працівникам необхідно володіти не тільки знаннями у сфері соціальної роботи, але й мати розуміння основ інформатики, права, економіки, психології. Таке міждисциплінарне навчання дозволить студентам краще оцінювати, як різні аспекти взаємодії з цифровими інструментами впливають на ефективність соціальної роботи, а також навчить інтегрувати технології з урахуванням інших важливих факторів, таких як правові обмеження чи психологічний комфорт клієнтів. Це дасть можливість створити більш комплексний підхід до оцінки цифрових технологій і підвищити рівень професіоналізму майбутніх фахівців у їх застосуванні.

5. Використання симуляцій та кейс-стаді в навчальному процесі. Використання симуляційних технологій і аналіз реальних кейсів дозволяє майбутнім соціальним працівникам не лише вивчати теоретичні аспекти оцінки цифрових технологій, але й практично застосовувати ці знання у моделюваних ситуаціях. Такі навчальні методи допомагають створити умови, наближені до реальних, і дозволяють студентам з'ясувати, як насправді працюють цифрові інструменти в соціальній роботі. Наприклад, студенти можуть працювати над реальними проблемами, такими як оцінка ефективності онлайн-консультацій або вплив електронних систем обліку на якість послуг. Аналізуючи ці кейси, вони зможуть краще зрозуміти, які саме технології є найбільш ефективними, а

які потребують вдосконалення. Важливим аспектом є те, що такі симуляції дають змогу студентам виявляти недоліки існуючих цифрових інструментів, а також пропонувати шляхи для їх удосконалення.

6. Оцінка ефективності навчальних програм за допомогою зворотного зв'язку. Для того, щоб підвищити якість навчальних програм, важливо регулярно отримувати зворотний зв'язок від студентів про те, як вони сприймають зміст і структуру курсу. Це дає можливість своєчасно коригувати програми навчання, зважаючи на потреби студентів і швидкі зміни в технологіях. Важливо створити механізми зворотного зв'язку не тільки через формальні анкети, але й через активну комунікацію з викладачами, обговорення практичних завдань і участь студентів у дискусіях щодо якості використовуваних цифрових інструментів. Такий підхід дозволить постійно удосконалювати курси, підвищуючи їх відповідність реаліям ринку праці та вимогам сучасної цифровізації.

7. Запровадження курсів з цифрової грамотності для соціальних працівників. Враховуючи постійну еволюцію цифрових технологій, майбутні соціальні працівники повинні мати базові знання з цифрової грамотності, щоб ефективно використовувати цифрові інструменти у своїй практиці. Курси з цифрової грамотності повинні охоплювати не лише базові навички роботи з комп'ютером, але й специфічні аспекти, такі як безпека даних, правильне використання програмного забезпечення для управління інформацією, а також правові аспекти цифрової діяльності. Це дозволить соціальним працівникам не лише бути компетентними у роботі з новими технологіями, а й правильно оцінювати їх вплив на процеси соціальної роботи, зокрема в контексті їх доступності, зручності для користувачів і безпеки для клієнтів.

8. Залучення фахівців з інших галузей до навчального процесу. Важливо, щоб підготовка майбутніх соціальних працівників включала взаємодію з фахівцями інших галузей, таких як ІТ-спеціалісти, аналітики даних, юристи, економісти, які можуть дати більш детальну і точну інформацію щодо технологічних та правових аспектів використання цифрових інструментів. Така співпраця дозволяє створити міждисциплінарні навчальні програми, що

допоможуть студентам вивчати цифровізацію з різних точок зору і забезпечать їм більш глибоке розуміння всіх аспектів її впровадження в соціальну роботу. Залучення експертів з інших галузей також дасть можливість студентам отримати практичні рекомендації щодо найкращих практик і сучасних підходів у роботі з цифровими технологіями.

9. Аналіз успішних міжнародних практик цифровізації соціальної роботи. Вивчення досвіду інших країн, які вже успішно інтегрували цифрові технології в соціальну роботу, дозволяє отримати цінний досвід для адаптації цих методів в українських умовах. Іноземні практики можуть бути корисними як для порівняння ефективності різних інструментів, так і для розробки нових підходів у роботі з клієнтами. Вивчення таких прикладів дасть можливість сформулювати у майбутніх соціальних працівників розуміння того, як цифровізація може покращити доступність і якість соціальних послуг, а також дозволить визначити ефективні методи її впровадження в національній системі соціальної роботи.

10. Розвиток навичок самооцінки та рефлексії у студентів. Важливим аспектом професійної підготовки є розвиток у майбутніх соціальних працівників навичок самооцінки та рефлексії, оскільки це дозволяє їм усвідомлено підходити до оцінки ефективності своїх дій і використаних цифрових технологій. Постійний процес самоаналізу і здатність виявляти як сильні, так і слабкі сторони своєї роботи допомагають фахівцям постійно вдосконалювати свої практики. Це також дозволяє студентам приймати рішення на основі об'єктивних результатів і адаптувати свої стратегії з урахуванням постійних змін у сфері цифрових технологій.

11. Створення сприятливої навчальної інфраструктури для цифровізації. В умовах сучасних вимог до цифровізації важливо, щоб навчальні заклади мали відповідну інфраструктуру, яка дозволяє студентам ефективно освоювати цифрові технології. Це може включати сучасне обладнання, доступ до онлайн-ресурсів, бібліотек з актуальними матеріалами, а також спеціалізовані платформи для навчання. Створення такої інфраструктури допоможе студентам не лише ознайомитися з новітніми технологіями, але й набути навичок їх

використання у реальних умовах соціальної роботи. Крім того, інтеграція таких ресурсів в процес навчання дозволяє студентам постійно оновлювати свої знання та бути готовими до використання нових інструментів, що з'являються на ринку соціальних послуг.

12. Створення умов для постійного професійного розвитку. Цифрові технології постійно змінюються і вдосконалюються, тому соціальні працівники повинні мати можливість безперервно вдосконалювати свої навички. Важливо створити умови для постійного навчання навіть після завершення формальної освіти. Це можуть бути онлайн-курси, тренінги, вебінари та інші формати професійного розвитку, що дозволяють соціальним працівникам підтримувати актуальність знань та адаптуватися до нових змін. Залучення до таких програм дасть змогу фахівцям отримати нові знання та навички, необхідні для ефективної оцінки і використання цифрових інструментів у соціальній роботі, а також дозволить їм бути в курсі останніх тенденцій і інновацій у цій сфері.

13. Забезпечення взаємодії між студентами та практикуючими фахівцями. Важливо, щоб студенти мали змогу безпосередньо взаємодіяти з досвідченими соціальними працівниками, які застосовують цифрові технології у своїй практиці. Така взаємодія дозволить студентам не лише отримати знання, а й отримати практичні поради щодо використання новітніх інструментів у реальних умовах. Це може включати стажування, практичні заняття на базі соціальних установ або інтерв'ю з практикуючими фахівцями. Завдяки цьому студенти зможуть не лише побачити, як цифровізація працює на практиці, але й навчитися оцінювати ефективність технологій на основі реальних кейсів, а також вчитися адаптувати ці інструменти до конкретних потреб клієнтів.

14. Моніторинг результатів впровадження цифрових інструментів. Один із найважливіших аспектів підвищення ефективності цифровізації соціальної роботи –моніторинг результатів впровадження цифрових інструментів. Регулярний аналіз допомагає виявити недоліки та вчасно коригувати стратегії використання технологій. Студенти повинні навчитися проводити подібний моніторинг, аналізуючи дані, збираючи зворотний зв'язок від користувачів і виявляючи ключові проблеми, які можуть виникнути при застосуванні

цифрових технологій у соціальній роботі. Навчання студентів таким методам моніторингу дозволить не лише оцінювати ефективність цифрових інструментів, але й розробляти рекомендації для їхнього удосконалення, що є важливим для подальшого розвитку соціальної роботи.

15. Пропагування культури постійного самовдосконалення. Створення у студентів культури постійного вдосконалення є важливим аспектом, що сприяє їхньому розвитку як професіоналів у сфері соціальної роботи. Важливо навчити майбутніх соціальних працівників ставитися до кожного аспекту їх діяльності як до процесу, що може і має покращуватися. Це стосується як використання цифрових технологій, так і оцінки їх ефективності. Під час навчання студенти повинні зрозуміти, що навіть найкращі інструменти можуть потребувати коригувань і покращень з огляду на змінювані потреби клієнтів та зміну технологічного середовища. Завдяки такому підходу, студенти будуть здатні впроваджувати нові методи роботи, постійно вдосконалюючи їх для досягнення більш високих результатів у своїй практиці.

Отже, підвищення ефективності формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи вимагає інтегрованого підходу, що охоплює як технічну, так і етичну складову. Важливо розвивати у студентів здатність критично оцінювати цифрові інструменти, розуміти їх потенціал і обмеження, адаптувати до потреб клієнтів. Залучення різних фахівців, міждисциплінарний підхід, практичні заняття та постійний моніторинг результатів є необхідними умовами для формування кваліфікованих і компетентних фахівців у сфері соціальної роботи, здатних ефективно використовувати цифрові технології для покращення якості надання послуг та забезпечення високого рівня професіоналізму.

Висновок до розділу 3

1. Програма формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки цифровізації соціальної роботи виявила високу ефективність у підготовці фахівців, здатних адаптуватися до сучасних вимог соціальної сфери.

Студенти отримали не лише розуміння цифрових інструментів, а й набули конкретних навичок оцінки їх ефективності та впливу на соціальні послуги. Важливим досягненням стало формування умінь працювати з реальними цифровими платформами, що дозволило студентам вивчати й застосовувати отримані знання. Однак, для подальшого покращення ефективності програми необхідно удосконалювати методи навчання та інтегрувати більш широке застосування сучасних цифрових інструментів для роботи з реальними кейсами, що дозволить ще більш глибоко розкрити потенціал цифровізації у соціальній роботі.

2. Ураховуючи розвиток цифрових технологій, важливість формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи стає очевидною. Оцінка результативності цифрових інструментів дозволяє не лише забезпечити високу якість наданих послуг, але й сприяє оптимізації процесів, підвищенню доступності допомоги для клієнтів, а також забезпеченню належного рівня захисту їхніх даних. Тому важливо, щоб майбутні соціальні працівники були підготовлені до гнучкого використання цифрових технологій і здатні до аналізу їх впливу на ефективність роботи в соціальній сфері. Для цього необхідно зосередити увагу на вдосконаленні навчальних програм, що включають теоретичні та практичні аспекти оцінки ефективності цифрових технологій у соціальній роботі.

ВИСНОВКИ

Проведене у кваліфікаційній роботі теоретичней експериментальне обґрунтування наукових підходів до оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в сучасних умовах дало змогу зробити такі висновки.

1. Проведено аналіз теоретичних підходів до оцінки якості та ефективності соціальної роботи. Показано, що системний підхід підкреслює взаємозв'язки між соціальними компонентами, а підхід, орієнтований на потреби клієнтів, фокусується на їх індивідуальних вимогах, що дає змогу оцінити соціальну роботу як комплексний процес. Водночас, етико-професійний підхід та підхід прав людини звертають увагу на моральні аспекти та забезпечення рівних прав і можливостей для кожного клієнта, що є основою для довготривалого успіху соціальної роботи. Крім того, інтеграція аналітичного підходу, що базується на використанні великих даних, а також підходів до оцінки через зворотний зв'язок і професійну стандартизацію, дозволяє глибше оцінити ефективність і якість соціальних послуг. Вказані підходи допомагають точніше вимірювати вплив соціальних програм та процесів, а також виявляти слабкі місця в наданні послуг. Вони важливі для адаптації соціальних послуг до змінюваних умов та потреб, а також для забезпечення доступності послуг для вразливих груп населення.

2. Визначено сутність, завдання та напрямки цифровізації соціальної роботи. Показано, що цифровізація соціальної роботи є етапом розвитку системи соціальних послуг, який дозволяє покращити доступність, ефективність і якість соціальної допомоги. Впровадження цифрових технологій у цю сферу дає змогу автоматизувати процеси, скоротити бюрократичні бар'єри та полегшити взаємодію між соціальними працівниками і клієнтами. Це створює можливість для швидкої і точної обробки даних, покращення моніторингу результатів роботи та забезпечення більшої прозорості в

діяльності соціальних служб. Завдяки цифровізації, соціальна робота отримує нові можливості для розвитку, що включають впровадження онлайн-платформ для консультування та надання послуг, полегшення доступу до інформації і створення інструментів для зворотного зв'язку з клієнтами. Основні завдання цифровізації полягають у покращенні якості соціальних послуг, забезпеченні інклюзивності та рівного доступу для всіх верств населення, а також оптимізації управлінських процесів.

3. Охарактеризовано основні чинники та умови цифровізації соціальної роботи. Виявлено, що основні чинники та умови цифровізації соціальної роботи включають як технічні, так і організаційні аспекти, що забезпечують ефективне впровадження цифрових інструментів у сфері соціального захисту. Важливими є належний рівень розвитку інфраструктури, доступність сучасних технологій для громадян і соціальних працівників, правова база обробки персональних даних, підтримка з боку держави у вигляді фінансування та створення нормативних актів, які регулюють процес цифровізації, й удосконалення професійної підготовки соціальних працівників. Доведено, що тільки за умови комплексного підходу, який включає технологічні, організаційні та навчальні аспекти, цифровізація соціальної роботи зможе забезпечити більшу доступність і якість соціальних послуг для усіх громадян.

4. Обґрунтовано загальні закономірності цифровізації соціальної роботи в Україні та здійснено оцінку її якості та ефективності в сучасних умовах. Виявлено, що цифровізація соціальної роботи в Україні наразі перебуває на етапі активного розвитку, що свідчить про значні позитивні зрушення в цій сфері. Різні ініціативи, такі як система «Дія», платформи для онлайн-консультацій та автоматизація процесів, підвищили доступність та зручність для громадян, спрощуючи отримання соціальних послуг. Водночас, розвиток інклюзивних технологій, які дозволяють покращити доступ до послуг для вразливих категорій населення, створює нові можливості для забезпечення рівних умов для всіх. Сильні сторони цифровізації (покращення ефективності через автоматизацію та спрощення бюрократичних процесів) відкривають перспективи для розвитку соціальної сфери. Однак є й значні виклики, які

потребують вирішення для підвищення ефективності процесів у соціальній сфері, серед них низький рівень цифрових навичок у частини соціальних працівників, що ускладнює впровадження новітніх технологій. Додатково, технічні обмеження, зокрема відсутність стабільного Інтернет-зв'язку, та недостатній захист персональних даних створюють додаткові ризики. Також перешкодою залишається відсутність єдиного стандарту для інтеграції платформ, що ускладнює координацію між різними державними органами. Для подальшого розвитку цифрових рішень у соціальній сфері необхідно зосередитися на усуненні цих проблем, щоб забезпечити доступність та ефективність послуг для всіх громадян України.

5. Розробленою апробовано програму формування у майбутніх соціальних працівників навичок оцінки якості та ефективності цифровізації, запропоновано відповідні рекомендації. Програма виявила високу ефективність у підготовці фахівців, здатних адаптуватися до сучасних вимог соціальної сфери. Студенти отримали не лише розуміння цифрових інструментів, а й набули конкретних навичок оцінки їх ефективності та впливу на соціальні послуги, переконалися, що оцінка результативності цифрових інструментів дозволяє не лише забезпечити високу якість наданих послуг, але й сприяє оптимізації процесів, підвищенню доступності допомоги для клієнтів, забезпеченню належного рівня захисту даних. Важливим досягненням стало формування умінь працювати з реальними цифровими платформами, що дозволило студентам вивчати й застосовувати отримані знання. Так, у 20% студентів на контрольному етапі експерименту виявлено низький рівень підготовки (було 45%), у 55% – середній (було 45%), у 25% – високий (було 15%). Рекомендовано удосконалювати методи навчання фахівців та інтегрувати широке застосування сучасних цифрових інструментів для роботи з реальними кейсами, що дозволить розкрити потенціал цифровізації у соціальній роботі в Україні в сучасних умовах.

Перспективами подальшого дослідження можна визначити обґрунтування практичних аспектів оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи в Україні в умовах сьогодення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Віннікова Л. В. Система підготовки соціальних працівників у вищих навчальних закладах США : дис. ... канд. пед. наук. Луганськ, 2013. 217 с.
2. Вознюк Н. І. Цифровізація соціальної сфери: сучасний стан та напрями розвитку в Україні. *Проблеми забезпечення прав і свобод людини : зб. матеріалів X Міжнар. наук.-практ. конф. (Луцьк, 8 груд. 2023 р.)* / уклад. Л. М. Джурак. Луцьк : Вежа-Друк, 2023. С. 165-167.
- 2а. Гірняк А.Н., Біскуп В.С. Реформування системи вищої освіти в Україні: новітні виклики та перспективи. *Теорія і практика управління соціальними системами*. 2016. № 3. С. 99-109.
3. Гниліченко Н.А. Сутність сучасних інформаційних технологій. *Психологія і педагогіка*. 2017. №18. С. 3-5.
4. Горелов Д. Роль громадянського суспільства у реформуванні системи надання соціальних послуг населенню. URL: <http://old.niss.gov.ua/Monitor/desember08/28.htm> (дата звернення: 18.01.2025).
5. Даценко Т. Інформаційно-комунікативні технології в освіті : перспективи та ризики впровадження. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя*. 2022. Вип. 33. С. 18-24.
6. Дослідження цифрової грамотності в Україні. 2023 рік / Міністерство цифрової трансформації України. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/1/8740cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2023_compressed.pdf (дата звернення: 18.01.2025).

7. Економічна стратегія України – 2030. Український інститут майбутнього.
URL: <https://strategy.uifuture.org/index.htm> (дата звернення: 18.01.2025).
8. Електронне урядування та електронна демократія. Ч. 1 : Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії / В. Я. Малиновський, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко. Київ: Москаленко О. М., 2017. 70 с.
9. Електронне урядування та електронна демократія. Ч. 2 : Електронне урядування: основи та стратегії реалізації / А. Семенченко, А. Серенок. Київ: Москаленко О. М., 2017. 72 с.
10. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за ред. І. Д. Зверєвої. Київ : Універсум, 2013. 536 с.
11. E-SOCIAL: Інформаційно-аналітична система управління соціальною підтримкою населення України / Міністерство соціальної політики України. 2018. URL: <https://msp.gov.ua/files/E-Social/1.pptx> (дата звернення: 18.01.2025).
12. Єдина інформаційна система соціальної сфери успішно функціонує по всій Україні. URL: <https://msp.gov.ua/news/23274.html> (дата звернення: 18.01.2025).
13. Загальнонаціональне опитування «Цифрова грамотність населення України» / Міністерство цифрової трансформації України. 2022. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/585cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2022_compressed.pdf (дата звернення: 18.01.2025).
14. Звіт Уряду: як Мінцифра навчає українців цифрової грамотності? / Міністерство та Комітет цифрової трансформації. 21.02.2022. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/zvit-uryadu-yak-mintsifranavchae-ukraintsiv-tsifrovoi-gramotnosti> (дата звернення: 18.01.2025).
15. Інтеграція цифрових технологій в освітній процес : виклики та перспективи: монографія / Саєнко Н.С., Голуб Т.П., Лавриш Ю.Е. та ін. Київ : Центр учбової літератури, 2022. 220 с.

- 16.Інформатизація вищої освіти : програмні засоби, технології, досвід, перспективи / Н. В. Вовковінська, Ю. О. Дорошенко, Л. М. Забродська та ін. Київ : Педагогічна думка, 2014. 272 с.
- 17.Інформаційна складова державної політики та управління: монографія / ред. Н. В. Грицяк. Київ: К.І.С., 2015. 320 с.
- 18.Канівець А. Професійна підготовка фахівців соціальної сфери в системі вищої освіти.*Соціальна робота: виклики сьогодення : збірник наукових праць за матеріалами X Міжнародної науково-практичної конференції (13-14 травня 2021 р.)*. Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2021. С. 210-214.
- 19.Карзун І. Г., Музиченко А. С. Сучасні тренди розвитку вищої освіти у глобалізованому світовому освітньому просторі. *Центральноукраїнський науковий вісник. Економічні науки*. 2020. Вип. 5 (38). С. 39-47.
- 20.Ключові компетентності для навчання впродовж життя – Цифрова компетентність. Європейська комісія. 2018 рік. URL: <https://education.ec.europa.eu/sites/default/files/recommendation-keycompetences-lifelong-learning.pdf> (дата звернення: 18.01.2025).
- 21.Коваль Л. Підготовка соціальних педагогів і соціальних працівників в Україні. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2019. № 2 (10). С. 86-95.
- 22.Ковальчук В. І. Розвиток вищої освіти відповідно до тенденцій і вимог ринку праці. *Розвиток сучасної освіти: теорія, практика, інновації : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції, 25-26 лютого 2016 року*. Київ: Міленіум, 2016. С. 22-24.
- 23.Колбіна Л. А. Менеджмент соціальної роботи : навч. посіб. Одеса : Економіст, 2017. 406 с.
- 24.Концепція розвитку електронного урядування в Україні : затв. розпорядж. Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010%D1%80#Text> (дата звернення: 18.01.2025).
- 25.Костишина Т. Соціальний захист в контексті розвитку цифрової економіки. *Економічний аналіз*. 2021. Том 31. № 1. С. 279-288.

26. Костянтин Кошеленко розповів про цифрові новації в соціальній сфері на «DIGITAL BANKING RECIPESGROWTH – 2023» URL: <https://msp.gov.ua/news/23122.html> (дата звернення: 18.01.2025).
27. Кривоконь Н. Підготовка соціальних працівників для системи соціального захисту населення. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2020. №3. С. 87-91.
28. Лазебна М. Цифрове майбутнє стає сьогоденням. Укрінформ. 2022. URL: <https://ukrinform.ua/rubric-society/3380732-cifrove-majbutne-staesogodennam.html> (дата звернення: 18.01.2025).
29. Малихін О.В., Ковальчук В.І., Арістова Н.О. Тенденції розвитку освіти в епоху інформаційного суспільства. *Стратегії інтенсифікації вищої гуманітарної освіти в Україні та країнах ЄС: монографія*. Київ: НУБіП України, 2017. С. 7-134.
30. Малолеткова О. Соціальний сервіс для українців докорінно зміниться. *Урядовий кур'єр*. 23.09.2020. С. 2-3.
31. Малолеткова О. Торуємо шлях до ідеальної цифрової держави. *Урядовий кур'єр*. 19.02.2021. С. 2.
32. Микитенко Н. О. Професійна підготовка соціальних працівників в університетах Канади : дис. ... канд. пед. наук. Тернопіль, 2016. 224 с.
33. Миколюк А. В. Діджиталізація та публічна комунікація як інструменти підвищення ефективності місцевого самоврядування. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2022. 22 чер. (№33). С. 45-50.
34. Міністерство соціальної політики: стратегія цифрової трансформації соціальної сфери (бачення реформи). *Урядовий кур'єр*. 29.09.2020. С. 6-7.
35. Мінсоцполітики та Всесвітня продовольча програма ООН продовжують співпрацю щодо цифровізації соціальних послуг. *Урядовий портал*. 2022. URL: <https://kmu.gov.ua/news/minsotspolityky-ta-vsesvitniaprodovolcha-prohrama-oon-prodovzhuiut-spivpratsiu-shchodo-tsyfrovizatsiisotsialnykh-posluh> (дата звернення: 18.01.2025).

- 36.Науково-методичні засади інформаційно-аналітичного супроводу цифрової трансформації освіти і педагогіки в умовах воєнного стану (до Всеукраїнського фестивалю науки): зб. матеріалів (тез доповідей) круглого столу відділу наук. інформ.-аналіт. супроводу освіти Держ. наук-пед. б-ки України ім. В. О. Сухомлинського / редкол. : М. Л. Ростока (гол.),
І. Е. Коваленко, Т. І. Годецька. Вінниця : Твори, 2023. 89 с.
- 37.Нікітін Ю. О., Кульчицький О. І. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація. *Маркетинг і цифрові технології*. 2019. Т. 3. С. 77-82.
- 38.Основи менеджменту : практикум / О. В. Баєва, Н. І. Новальська, Л. О. Згалат-Лозинська та ін. Київ : ЦНЛ, 2017. 522 с.
- 39.Основи нових інформаційних технологій навчання : посібник для вчителів / за ред. Ю. І. Машбиця. Київ : ІЗМН, 2020. 217 с.
- 40.Педагогіка і психологія вищої школи : навч. посіб. / Мороз О. Г., Падалка О.С., Юрченко В.І. Київ : НПУ, 2013. 267 с.
- 41.Петрова І. Л., Балика О. Г., Качан Г. М. Цифрова економіка та поява цифрової зайнятості. *Соціально-трудова відносини: теорія і практика*. 2020. Т. 10, вип. 1. С 10-18.
- 42.Петрова М. М. Побудова електронного керування шляхом реформ: досвід Болгарії. *Економіка розвитку*. 2016. Вип. 78(2). С. 22.
- 43.Пічкарь О. Деякі особливості підготовки фахівців соціальної роботи у США. *Науковий вісник Ужгородського нац. ун-ту : Серія «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2014. № 7. С. 322-327.
- 44.Подольак Л.Г.,Юрченко В.І. Психологія вищої школи : підручник. Київ : Каравела, 2008. 351 с.
- 45.Поліщук В. А. Професійна підготовка фахівців соціальної сфери: зарубіжний досвід. Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2003. 178 с.
- 46.Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 404 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 27 жовтня 2023 р.

№1130). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.01.2025).

- 47.Попович Г. Підготовка соціальних працівників: широкий профіль чи вузька спеціалізація. *Науковий вісник Ужгородського нац. ун-ту : Серія «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2015. № 8. С. 149-151.
- 48.Про соціальні послуги : Закон України від 27.04.2022 р. № 267. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/267119#Text> (дата звернення: 18.01.2025).
- 49.Про схвалення Концепції реалізації державної політики щодо соціального захисту населення та захисту прав дітей: розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.08.2020 р. № 1057р. *Урядовий кур'єр*. 1.09.2020. Ст. 8.
- 50.Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. *Урядовий кур'єр*. 27.09.2017. Ст. 9-10.
- 51.Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. *Урядовий кур'єр*. 20.12.2016. Ст. 26.
- 52.Проект «Цифрова адженда України – 2020». URL: <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (дата звернення: 18.01.2025).
- 53.Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні. *Наше право*. 2024. № 9. С. 175-181.
- 54.Савельчук І. Б. Підготовка соціальних працівників в інноваційному освітньому середовищі університету : монографія. Житомир: ЖДУ ім. | І. Франка, 2019. 375 с.
- 55.Савчин М.,Василенко Д. Вікова психологія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2021. 524 с.

- 56.Салата Н. Дослідження питань цифровізації соціального обслуговування в Україні. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. Вип. 2 (11). С. 308-315.
- 57.Самойленко А. Особливості цифровізації країн Європейського Союзу в умовах глобалізації. *Вісник економіки*. 2021. Вип. 1. С.46–54.
- 58.Сизикова В. С. Інноваційні педагогічні технології формування професіоналізму майбутнього соціального працівника в процесі фахової підготовки. URL: http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPIPress/25443/1/Elita_2016_45_1_Syzykova_Innovatsiini.pdf (дата звернення: 18.01.2025).
- 59.Собчак Н. М. Зміст і форми професійної підготовки соціальних працівників у системі неперервної освіти США : дис. ... канд. пед. наук. Тернопіль, 2014. 351 с.
- 60.Соціальна робота в Україні: теорія і практика / Держ. центр соц. служб для молоді, Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова, Фонд соц. роботи, Ліга соц. прац. України. Київ, 2013. 202 с.
- 61.Соціально-педагогічна діяльність в умовах трансформації суспільства: теоретичні та прикладні проблеми: монографія / за ред. С. Архипової. Черкаси : Гордієнко Є. І., 2014. 235 с.
- 62.Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери: схвал. розпорядж. Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. №1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>(дата звернення: 18.01.2025)
- 63.Струтинська О. В., Умрик М. А. Сучасні освітні тренди в умовах розвитку цифрового суспільства. *Інформаційно-комунікаційні технології в освіті*. 2020. Вип. 26. С. 201-205.
- 64.Сушик І.В., Сушик О.Г. Цифрові сервіси та портали для мігрантів в системі соціального забезпечення. *Соціальна економіка*. 2023. Випуск 65. С. 44-57.
- 65.Тофтісова-Матерон Р. Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах. Київ : Проект ТАСІС «Посилення рег.

соц. послуг в Україні», 2016. 225 с.

66. Україна 2030E – країна з розвинутою цифровою економікою / Український інститут майбутнього. 2019. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html> (дата звернення: 18.01.2025).
67. Управлінські аспекти соціальної роботи : курс лекцій / М. Ф. Головатий, М. П. Лукашевич, Г. А. Дмитренко та ін. Київ : МАУП, 2018. 368 с.
68. Федірко Н. В. Цифровий соціальний захист в Україні: передумови та стратегічні виклики. *Соціально-трудова відносини: теорія і практика*. 2020. Т. 10, вип. 1. URL: https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/17310/SLRTP_2022_01_Fedirko.pdf (дата звернення: 18.01.2025).
- 68а. Фурман А.В., Гірняк А.Н., Гірняк Г.С. Громадський моніторинг роботи судів Тернопільщини. *Психологія і суспільство*. 2016. № 3. С. 122-128.
69. Цифрова трансформація відкритих освітніх середовищ : колективна монографія / за ред. В.Ю. Бикова, О.П. Пінчук. Київ : Ямчинський О.В., 2019. 186 с.
70. Цифрова трансформація соціальної сфери / Міністерство соціальної політики України 2021. URL: <https://msp.gov.ua/news/19671.html> (дата звернення: 18.01.2025).
71. Цифрові технології в освіті: сучасний досвід, проблеми та перспективи : монографія / за ред. Т. А. Васильєвої, Ю. М. Петрушенка. Суми : Сумський державний університет, 2022. 150 с.
72. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/530007_tsifrovizatsiya_sotsialnoi_sferi_chomu.html (дата звернення: 18.01.2025).
73. Чаговець Л.О., Чаговець В.В. Цифровізація як чинник соціально-економічного розвитку та економічної безпеки держави. *Комунальне господарство міст*. 2023. Том 6. Випуск 180. С. 21-26.

- 74.Чукот С., Дмитренко В. Сумісність як необхідна умова впровадження електронного урядування: досвід Європейського Союзу. *Публічне урядування*. 2017. Вип. 5 (10). С. 303–313.
- 75.Шевченко Н.Ф. Актуальні питання професійної підготовки соціальних педагогів у системі вищої освіти.*Психологічній службі системи освіти України 30 років : здобутки, проблеми і перспективи*. Київ : Ніка-Центр, 2022. С. 186-189.
- 76.Ящук С. Інформаційні технології як засіб розвитку професійної компетентності соціальних педагогів. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. Педагогічні науки*.2016. № 4. С. 175-179.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест для визначення сформованості навичок оцінки якості та ефективності цифровізації соціальної роботи

1. Яким чином можна оцінити ефективність цифрових технологій у соціальній роботі?
 - а) Лише через анкетування клієнтів
 - б) За допомогою моніторингу статистики користування
 - в) Тільки через суб'єктивну думку соціального працівника
 - г) Лише за допомогою аналізу фінансових показників
2. Який з перерахованих інструментів найбільш часто використовується для збору даних про ефективність цифрових послуг?
 - а) Офіційні звіти
 - б) Анкетування та опитування
 - в) Визначення витрат
 - г) Тільки технічні перевірки
3. Що включає в себе аналіз ефективності цифрових рішень у соціальній роботі?
 - а) Оцінка задоволеності клієнтів
 - б) Аналіз часу обробки запитів
 - в) Аналіз доступності та зручності використання платформ
 - г) Всі варіанти вірні
4. Що є основним критерієм для оцінки якості цифрових послуг у соціальній роботі?

- a) Лише наявність технологій
- b) Задоволеність користувачів
- c) Рівень фінансування проекту
- d) Кількість клієнтів, які отримали послугу

5. Які індикатори ефективності цифрових технологій важливі для соціальної роботи?

- a) Швидкість надання послуг
- b) Доступність для різних соціальних груп
- c) Надійність і безпека платформи
- d) Всі варіанти вірні

6. Який метод оцінки дозволяє виміряти рівень задоволеності клієнтів від цифрових послуг?

- a) Кількісні методи аналізу
 - b) Інтерв'ю з працівниками
 - c) Опитування та анкети
 - d) Визначення вартості послуг
7. Як визначити інклюзивність цифрових технологій?

- a) Аналіз статистичних даних про доступність
- b) Проведення тестів на зручність користування
- c) Оцінка доступу для людей з обмеженими можливостями
- d) Всі варіанти вірні

8. Що є важливим для оцінки задоволеності користувачів цифровими послугами?

- a) Кількість клієнтів, які використовували послугу
- b) Питання доступності послуг для осіб з інвалідністю
- c) Опитування та анкети з конкретними питаннями про досвід використання
- d) Всі варіанти вірні

9. Що включає моніторинг автоматизації процесів у соціальній роботі?

- a) Визначення кількості автоматизованих запитів
- b) Оцінка часу, необхідного для обробки заявок
- c) Зменшення людських помилок у процесах
- d) Всі варіанти вірні

10. Як можна оцінити доступність цифрових платформ для надання соціальних послуг?

- a) За допомогою тестування зручності інтерфейсу
- b) Оцінка доступу до платформи на різних пристроях
- c) Вивчення відгуків користувачів про простоту навігації
- d) Всі варіанти вірні

11. Який з критеріїв найбільш важливий при оцінці цифрових платформ у соціальній роботі?

- a) Технічна надійність
- b) Кількість онлайн-інструментів для допомоги
- c) Рівень доступу та безпеки
- d) Всі варіанти вірні

12. Які методи використовуються для оцінки результативності цифрових ініціатив у соціальній роботі?
- a) Лише якісні дослідження
 - b) Кількісні дослідження та опитування
 - c) Аналіз економічних показників
 - d) Розгляд стратегічних цілей ініціатив
13. Які інструменти аналізу даних використовуються для оцінки ефективності цифрових рішень?
- a) Платформи для аналізу великих даних
 - b) Стандартні таблиці Excel
 - c) Виключно програмне забезпечення для анкетування
 - d) Ручний аналіз документів
14. Які з методів є важливими для проведення аналізу даних у цифровізації соціальної роботи?
- a) Опитування користувачів
 - b) Використання великих даних (Big Data)
 - c) Спостереження за клієнтами
 - d) Всі варіанти вірні
15. Які показники можуть бути використані для оцінки результативності цифрових рішень?
- a) Кількість оброблених онлайн-заявок
 - b) Витрати часу на обробку запитів
 - c) Кількість нових користувачів цифрової платформи
 - d) Всі варіанти вірні
16. Як можна оцінити ефективність автоматизованого оформлення допомоги?
- a) Аналіз часу, що витрачається на обробку заявок
 - b) Порівняння кількості помилок до та після впровадження автоматизації
 - c) Оцінка швидкості отримання результатів
 - d) Всі варіанти вірні
17. Що є основним у визначенні впливу інклюзивних технологій на соціальні послуги?
- a) Оцінка ефективності надання послуг людям з інвалідністю
 - b) Визначення кількості інклюзивних рішень у платформі
 - c) Оцінка доступності технологій для всіх соціальних груп
 - d) Всі варіанти вірні
18. Що є основним критерієм для оцінки успішності цифрових ініціатив у соціальній сфері?
- a) Оцінка реакції клієнтів на нові платформи
 - b) Визначення ефективності через кількість оброблених заявок
 - c) Оцінка скорочення часу на обробку запитів
 - d) Всі варіанти вірні
19. Які ризики можуть бути пов'язані з цифровізацією соціальної роботи?
- a) Втрата конфіденційності даних
 - b) Технічні збої в роботі платформ
 - c) Невідповідність платформ сучасним вимогам

d) Всі варіанти вірні

20. Як можна оцінити ефективність цифрових рішень у разі виникнення технічних збоїв?

a) Через визначення втрат у роботі організації

b) За допомогою опитувань користувачів про досвід використання

c) Визначення часу простою платформи та його впливу

d) Всі варіанти вірні

Відповіді: 1. b; 2. b; 3. d; 4. b; 5. d; 6. c; 7. d; 8. c; 9. d; 10. d; 11. d; 12. b; 13. a; 14. b; 15. d; 16. d; 17. d; 18. d; 19. d; 20. d.