

**Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи**

Чорний Денис Володимирович

**Цифровізація соціальної сфери: ризики та переваги /
Digitalization of the social sphere: risks and benefits**

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
Чорний Д.В.

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	
ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	7
1.1. Аналіз основних тенденцій розвитку соціальної сфери та необхідності її цифровізації	7
1.2. Поняття, сутність та завдання цифровізації соціальної сфери	17
1.3. Соціальні, правові та психологічні чинники цифровізації соціальної сфери	24
Висновок до розділу 1.....	33
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПЕРЕВАГ ТА РИЗИКІВ	
ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ.....	35
2.1. Аналіз переваг цифровізації соціальної сфери	35
2.2. Оцінка ризиків цифровізації соціальної сфери.....	45
Висновок до розділу 2.....	56
РОЗДІЛ 3. ОБГРУНТУВАННЯ ШЛЯХІВ ПІДВИЩЕННЯ	
ЕФЕКТИВНОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	57
3.1. Програма підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери та її експериментальна апробація..	57
3.2. Система прикладних рекомендацій щодо підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери..	70
Висновок до розділу 3.....	77
ВИСНОВКИ.....	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	81
ДОДАТКИ.....	89

ВСТУП

Актуальність дослідження. Цифровізація соціальної сфери стала одним із головних напрямків розвитку сучасних суспільств у XXI столітті. Вона охоплює широкий спектр змін, які відбуваються завдяки застосуванню новітніх інформаційних технологій у всіх сферах соціального життя. Впровадження цифрових технологій у соціальну сферу передбачає створення нових можливостей для покращення якості послуг, підвищення доступності та зручності для громадян, а також забезпечення ефективнішого управління та моніторингу соціальних процесів. Сучасні цифрові інструменти дозволяють покращити доступ до державних і соціальних послуг, а також полегшити взаємодію між громадянами та органами влади. Проте, поряд із очевидними перевагами, цифровізація несе й певні ризики, які необхідно враховувати для забезпечення безпечного та справедливого розвитку цієї сфери.

Зазначимо, що переваги цифровізації соціальної сфери є значними і різноманітними. Однією з найбільших переваг є значне полегшення доступу до соціальних послуг. Завдяки онлайн-сервісам громадяни можуть звертатися за допомогою, не виходячи з дому, що особливо важливо для людей з обмеженими можливостями, старших людей або мешканців віддалених регіонів. Цифровізація дозволяє швидко обробляти дані та надавати послуги, скорочуючи час очікування та знижуючи бюрократичні бар'єри. Наприклад, електронні черги, онлайн-заявки на соціальні допомоги чи пенсії значно зменшують час, який людина витрачає на отримання послуг. Окрім того, важлива перевага цифровізації – це покращення ефективності та прозорості в роботі соціальних служб. Використання цифрових інструментів дозволяє автоматизувати багато процесів, що знижує ймовірність помилок і зловживань. Цифрові платформи також дозволяють здійснювати кращий облік соціальних виплат, що зменшує рівень шахрайства та зловживань. Це позитивно впливає на довіру українських громадян до соціальної системи та покращує її загальний імідж.

Незважаючи на численні переваги, цифровізація соціальної сфери супроводжується й певними ризиками, які можуть знизити її ефективність або навіть призвести до несправедливості у доступі до послуг. Одним із головних ризиків є цифрове розшарування. Це проблема, коли частина населення не має доступу до інтернету або сучасних технологій. Такі люди можуть залишитися поза увагою та не отримати необхідних послуг, що підвищує соціальну нерівність. Це особливо стосується людей похилого віку, жителів сільської місцевості та соціально незахищених верств населення. Розв'язання цієї проблеми вимагає не лише розвитку інфраструктури, а й забезпечення рівного доступу до технологій та навичок для всіх громадян.

Іншим значним ризиком є загроза порушення конфіденційності та безпеки особистих даних. Оскільки цифровізація передбачає збирання, обробку та збереження персональних даних, існує реальна загроза їх несанкціонованого доступу або використання. Для запобігання таким ризикам необхідно розробляти ефективні механізми захисту даних, удосконалювати законодавство в цій сфері та навчати громадян основам кібербезпеки. Ще одним важливим аспектом є ризик зниження соціальної взаємодії. Хоча цифрові технології дозволяють легко отримувати послуги, вони можуть також призвести до ізоляції людей, оскільки фізичні контакти між громадянами та представниками соціальних служб стають рідшими. Це може бути особливо небезпечним для людей, які потребують психологічної підтримки або соціальних взаємодій. Для цього важливо зберігати баланс між онлайн- та офлайн-формами надання послуг і забезпечити можливість особистої зустрічі для тих, хто її потребує.

Загалом, цифровізація соціальної сфери є інструментом покращення життя громадян і ефективності соціальних служб, однак вона потребує виваженого підходу та ретельного врахування всіх можливих ризиків. Залучення технологій має бути збалансованим, з урахуванням інтересів усіх соціальних груп, і забезпечувати рівний доступ до послуг. Крім того, важливими є захист особистих даних, збереження соціальної взаємодії та підтримки тих, хто не має можливості користуватися цифровими технологіями. Успішна цифровізація соціальної сфери може покращити життя громадян і

зробити соціальні послуги більш доступними та ефективними, але для цього потрібно уникнути можливих небезпек. Вказане визначило актуальність проблеми і вибір теми кваліфікаційної роботи: **«Цифровізація соціальної сфери: ризики та переваги»**.

Об’єкт дослідження – цілісний процес цифровізації соціальної сфери.

Предмет дослідження – ризики та переваги цифровізації соціальної сфери.

Мета дослідження – теоретичне та експериментальне обґрунтування ризиків та переваг цифровізації соціальної сфери в умовах сьогодення.

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

1. Провести аналіз основних тенденцій розвитку соціальної сфери та обґрунтувати потребу її цифровізації.
2. Визначити поняття, суть і завдання цифровізації соціальної сфери.
3. Охарактеризувати соціальні, правові та психологічні чинники цифровізації соціальної сфери.
4. Обґрунтувати переваги та ризики цифровізації соціальної сфери в сучасних умовах.
5. Розробити й апробувати програму підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери, а також запропонувати систему відповідних прикладних рекомендацій.

Методи дослідження: *теоретичні*, зокрема аналіз, синтез, класифікація, узагальнення та систематизація даних соціологічної, соціально-педагогічної, психолого-педагогічної, юридичної літератури, що дало змогу визначити сутність цифровізації соціальної сфери в умовах сьогодення та оцінити її ризики та переваги; *експериментальні*, зокрема констатувальний, формувальний і контрольний етапи експерименту, що дало змогу розробити, обґрунтувати й апробувати програму підвищення ефективності підготовки соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери; *статистичні*: застосовувалися для аналізу результативності програми підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери.

Теоретичне значення дослідження полягає в комплексному науково-практичному висвітленні й обґрунтуванні ризиків та переваг цифровізації соціальної сфери в умовах сьогодення. Зокрема, проведено аналіз основних тенденцій розвитку соціальної сфери та необхідності її цифровізації, визначено поняття, сутність та завдання цифровізації соціальної сфери, деталізовано зміст понять і категорій «цифровізація», «соціальна сфери», «ризики цифровізації соціальної сфери», «переваги цифровізації соціальної сфери», охарактеризовано соціальні, правові та психологічні чинники цифровізації соціальної сфери, обґрунтовано переваги та ризики цифровізації соціальної сфери в сучасних умовах, запропоновано дієві шляхи, засоби і способи підвищення ефективності цифровізації соціальної сфери в умовах сьогодення.

Практична значущість дослідження полягає у створенні обґрунтованих рекомендацій для вдосконалення процесів надання соціальних послуг, а також у забезпеченні балансу між використанням технологій та збереженням людських аспектів у соціальній роботі. Цифровізація має потенціал значно покращити ефективність соціальних служб, надаючи швидший доступ до послуг, а також зменшуючи адміністративні бар'єри. Вона дозволяє автоматизувати багато процедур, зменшити помилки, забезпечити більш точну та оперативну обробку даних про клієнтів, що підвищує якість наданої допомоги. Онлайн-платформи для консультування та підтримки дозволяють соціальним працівникам працювати з клієнтами на відстані, зменшуючи навантаження та полегшуючи доступ до послуг для людей, що перебувають у віддалених або малонаселених районах. Завдяки проведеному аналізу ризиків і переваг, можна розробити стратегії для впровадження цифрових технологій у соціальну сферу таким чином, щоб максимізувати користь від їх використання, при цьому мінімізуючи можливі негативні наслідки. Це включає розробку ефективних механізмів контролю за використанням технологій, посилення навчання та підвищення цифрової грамотності серед соціальних працівників і громадян, удосконалення законодавчих ініціатив щодо захисту прав і свобод осіб у цифровому середовищі.

Структура та обсяг дослідження. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг дослідження становить 91 сторінку, з яких основний текст займає 80 сторінок. Список використаних джерел включає 78 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

1.1. Аналіз основних тенденцій розвитку соціальної сфери та необхідності її цифровізації

Соціальна сфера є однією з найбільш важливих та складних складових суспільства, що забезпечує благополуччя громадян через надання послуг у сфері охорони здоров'я, освіти, соціального захисту, працевлаштування та багато іншого. З розвитком технологій, глобалізацією та швидкими змінами в економіці виникає необхідність адаптації соціальних систем до нових умов. Однією з основних тенденцій, що визначають розвиток соціальної сфери в сучасному світі, є її цифровізація. Впровадження цифрових технологій у соціальні послуги дозволяє значно покращити ефективність їх надання, підвищити доступність для населення, а також забезпечити прозорість та оптимізацію процесів.

Підвищення рівня соціального захисту населення є однією з важливих тенденцій розвитку соціальної сфери в умовах сучасних соціальних викликів. Цей процес включає комплекс заходів, спрямованих на захист прав та інтересів громадян, забезпечення їхнього матеріального благополуччя, здоров'я та безпеки. Соціальний захист має на меті мінімізацію ризиків і втрат, з якими стикаються різні верстви населення, особливо ті, що перебувають у соціально уразливому становищі. Основним завданням підвищення рівня соціального захисту є створення умов для забезпечення гідного життя кожного громадянина, незалежно від його соціального та економічного статусу [21].

Перш за все, важливим аспектом є покращення системи соціальних виплат. Це включає в себе не лише підвищення розміру пенсій, соціальних допомог та інших виплат, а й розширення їх доступності для різних категорій населення. Враховуючи економічні реалії, важливо, щоб соціальна допомога була достатньою для покриття базових потреб людей, зокрема для тих, хто не має постійного доходу або змушений жити на мінімальні пенсії чи соціальні виплати. Це може включати доплати для малозабезпечених, багатодітних сімей, людей з інвалідністю, безробітних, для осіб в складних життєвих обставинах [56].

Збільшення доступу до медичних послуг є ще одним важливим напрямом підвищення рівня соціального захисту. У багатьох країнах соціальний захист тісно пов'язаний з наданням медичних послуг, і забезпечення доступу до якісної медицини, особливо для вразливих груп населення, є невід'ємною частиною цієї політики. Це включає як поліпшення безкоштовної медичної допомоги, так і розширення програми медичних страхувань для широких верств населення. Важливою є також організація профілактичних заходів, які допомагають знизити ризики захворювань і вчасно виявляти потенційні проблеми зі здоров'ям, що дозволяє уникнути серйозних наслідків і значних витрат на лікування [2].

Зміцнення системи соціального захисту включає також розвиток системи працевлаштування. Підвищення рівня зайнятості є важливим елементом соціального захисту, оскільки стабільне працевлаштування дозволяє людям забезпечити себе і своїх родичів, знизити залежність від державної допомоги. Це вимагає створення нових робочих місць, особливо в сільських та регіональних районах, а також підвищення кваліфікації робочої сили, розвитку професійного навчання та перепідготовки. Такі заходи допомагають людям адаптуватися до змін на ринку праці, зокрема до автоматизації та впровадження нових технологій, що можуть призвести до скорочення робочих місць.

Захист прав дітей і родин з дітьми є ще одним важливим аспектом підвищення рівня соціального захисту. Соціальний захист дітей включає в себе не лише фінансову підтримку батьків, а й забезпечення доступу до освіти,

охорони здоров'я, соціальних послуг, а також боротьбу з дитячою бідністю і насильством. Уряди багатьох країн вже активно працюють над створенням програм, що допомагають родинам з дітьми, зокрема через надання пільгових кредитів на житло, соціальні виплати, що покривають витрати на виховання та освіту дітей. Важливим напрямом підвищення рівня соціального захисту є підтримка осіб з інвалідністю. Це включає надання фінансової допомоги, забезпечення доступності інфраструктури, створення безбар'єрного середовища, а також доступ до освіти, професійної підготовки та працевлаштування. Інклюзивні програми, які включають в себе навчання, працевлаштування та соціальну адаптацію, є важливими для того, щоб люди з інвалідністю могли повноцінно брати участь у житті суспільства [49].

Особливу увагу також варто приділяти соціальному захисту літніх людей. Враховуючи зростання кількості людей похилого віку, особливо в розвинутих країнах, важливо створювати ефективні системи підтримки пенсіонерів. Це включає не тільки підвищення рівня пенсій, а й поліпшення умов для старших людей, зокрема через пільгові медичні послуги, створення спеціалізованих установ для догляду за літніми людьми та забезпечення доступу до соціальних послуг, що дозволяють їм підтримувати активний спосіб життя.

Підвищення рівня соціального захисту населення також передбачає вдосконалення системи боротьби з бідністю. Зростаюча нерівність у суспільстві призводить до того, що населення стикається з труднощами в задоволенні своїх основних потреб, таких як житло, харчування та медичне обслуговування. Урядові програми, спрямовані на зниження бідності, мають на меті забезпечення доступу до цих основних благ, а також створення можливостей для самореалізації через освіту, професійну підготовку та соціальні програми [9].

Не менш важливим є розвиток системи соціального страхування, яка включає пенсії, медичне страхування, страхування від безробіття та інші види страхування. Створення ефективної системи соціального страхування дозволяє громадянам отримувати допомогу в разі втрати роботи, хвороби або інших непередбачених обставин, що впливають на їх здатність заробляти на життя. Це

також створює механізм для покриття витрат на охорону здоров'я та підтримку на випадок старості [71].

Сучасні зміни в соціальній сфері передбачають перехід від традиційних форм управління та обслуговування до більш гнучких, цифрових рішень, які спрощують доступ до державних послуг і дозволяють скоротити бюрократичні бар'єри. Все частіше соціальні послуги надаються через онлайн-платформи, мобільні додатки та автоматизовані системи, що полегшує громадянам взаємодію з органами влади та службами підтримки. Також цифровізація допомагає зменшити адміністративні витрати, підвищити швидкість реагування на потреби населення. Водночас розвиток цифрових технологій в соціальній сфері відкриває нові можливості для інклюзивності та доступності послуг для різних груп населення, включаючи людей з інвалідністю, пенсіонерів, жителів віддалених регіонів та інших соціально вразливих категорій [21].

Так, інклюзивність і доступність послуг є однією з найважливіших тенденцій розвитку соціальної сфери в сучасному суспільстві. Ці принципи спрямовані на забезпечення рівного доступу до всіх видів соціальних послуг для різних категорій громадян, незалежно від їх соціального статусу, фізичних можливостей, віку, географічного місця проживання. Інклюзивність передбачає не тільки надання послуг людям з обмеженими можливостями, а й загальний підхід, коли кожен громадянин має рівні шанси отримати необхідну підтримку в межах соціальної сфери. Це включає створення доступної інфраструктури, адаптацію приміщень та сервісів для людей з інвалідністю, а також забезпечення спеціальних програм для дітей, людей похилого віку та інших вразливих груп.

У контексті інклюзивності важливим аспектом є врахування культурних, мовних та інших особливостей соціальних груп. Наприклад, для надання рівного доступу до послуг важливо створювати умови для представників національних меншин або мігрантів, а також для людей з різними мовними потребами. Такий підхід дозволяє уникнути дискримінації і забезпечити справедливий доступ до всіх видів соціальних послуг. Крім того, доступність послуг має на увазі також фізичну та технологічну доступність, зокрема в

умовах цифровізації. У багатьох випадках соціальні послуги стали доступними через інтернет, що дозволяє навіть людям з обмеженими можливостями чи тими, хто проживає в віддалених регіонах, отримувати необхідну допомогу без необхідності виходити з дому [9].

Один із прикладів інклюзивності – це впровадження програм для осіб з інвалідністю. Розвиток спеціалізованих інтернет-платформ, адаптація приміщень для людей на інвалідних візках, використання перекладачів жестової мови чи створення контенту в доступних форматах (наприклад, з використанням шрифту Брайля) є важливими кроками в цьому напрямку. Доступність не обмежується лише фізичним доступом до послуг, але й включає соціальні та психологічні аспекти, що дозволяють людині почуватися частиною суспільства, а не відокремленою чи обмеженою. Важливим елементом інклюзивності є також забезпечення доступу до освітніх та медичних послуг. Створення інклюзивних класів в навчальних закладах, де діти з різними потребами можуть навчатися разом з іншими, є прикладом успішної реалізації цієї тенденції. Це дозволяє не тільки надати рівні освітні можливості, але й формувати у дітей культуру терпимості та взаємоповаги до різних соціальних груп [40].

Підвищення ефективності соціальної роботи є однією з ключових тенденцій розвитку соціальної сфери, що передбачає оптимізацію процесів надання соціальних послуг, покращення взаємодії між соціальними працівниками та громадянами, а також розвиток нових методів і технологій, спрямованих на підвищення якості обслуговування. Одним із способів підвищення ефективності є впровадження новітніх інформаційних технологій, які дозволяють оптимізувати робочі процеси, зокрема у зборі та аналізі даних, моніторингу виконання соціальних програм та управлінні бюджетами. Цифрові інструменти, такі як електронні платформи для подачі заявок на соціальні послуги або використання баз даних для відстеження потреб громадян, значно зменшують час і ресурси, витрачені на адміністрування. Це дозволяє соціальним працівникам зосереджуватися на напрямках допомоги та консультування.

Іншою складовою ефективності соціальної роботи є міждисциплінарний підхід, коли соціальні працівники співпрацюють з іншими професіоналами – психологами, медиками, юристами, економістами. Така взаємодія дозволяє комплексно вирішувати проблеми клієнтів, адже соціальна підтримка часто потребує не лише матеріальних ресурсів, а й професійної психологічної допомоги, правового консультування або медичного супроводу. Залучення різних фахівців дозволяє створювати більш ефективні плани реабілітації або соціальної адаптації для осіб, що перебувають у складних життєвих ситуаціях.

Найбільша ефективність у соціальній роботі досягається, коли вона орієнтована на індивідуальні потреби кожної людини. Це означає, що соціальний працівник не лише надає стандартні послуги, але й розробляє персоналізовані плани, які враховують конкретні обставини клієнта. Індивідуальний підхід дозволяє не лише вирішувати проблеми, але й запобігати їх виникненню в майбутньому, що значно підвищує результативність соціальної роботи. Однак важливим аспектом підвищення ефективності є також оцінка результативності соціальних програм. Це передбачає регулярне відстеження результатів, аналіз виконання завдань і досягнення поставлених цілей. Збирання і обробка даних про успішність реалізації різних ініціатив дає змогу коригувати стратегії, адаптувати їх до змінюваних умов і забезпечувати найбільш ефективне використання ресурсів. Це також допомагає визначити найбільш результативні методи соціальної роботи та сприяти їх поширенню в інших регіонах [58].

Важливим аспектом є зменшення бюрократичних перепон, які часто уповільнюють процес надання послуг. Спрощення адміністративних процедур, зокрема через цифровізацію та автоматизацію, дозволяє значно скоротити час, необхідний для отримання послуг, а також зменшує навантаження на працівників соціальних служб. Це дає змогу соціальним працівникам більше часу приділяти безпосередній роботі з клієнтами, зокрема консультуванню та підтримці. Загалом, підвищення ефективності соціальної роботи є важливим напрямом для покращення якості життя громадян, особливо вразливих груп населення. Це вимагає комплексного підходу, який включає як вдосконалення

професійних навичок, так і впровадження новітніх технологій. Соціальна робота, яка ефективно реагує на потреби громадян, забезпечує не лише індивідуальну підтримку, а й сприяє загальному покращенню соціальних умов у суспільстві.

Персоналізація послуг у соціальній сфері є важливою тенденцією, що відображає потребу у наданні індивідуального підходу до кожної особи в контексті надання соціальних послуг. Це концепція, яка дозволяє враховувати унікальні потреби, можливості та бажання кожного громадянина при наданні соціальних послуг, що, в свою чергу, покращує їх ефективність і підвищує рівень задоволеності кінцевих споживачів. Персоналізація передбачає адаптацію соціальних послуг до конкретних обставин людини, зокрема в залежності від її віку, стану здоров'я, соціального статусу та інших факторів. Одним із основних аспектів персоналізації є надання індивідуальної допомоги, що дозволяє уникати стандартних підходів і пропонувати більш гнучкі та адаптовані до конкретної ситуації рішення. Наприклад, для людей з інвалідністю чи літніх громадян можуть бути розроблені спеціальні програми соціального обслуговування, які враховують не тільки їх фізичні потреби, але й психологічний комфорт, соціальну ізоляцію або потребу в соціалізації. Такий підхід дозволяє знижувати рівень стресу та покращувати загальний стан людини [47].

Персоналізація соціальних послуг також має велике значення для сімей з дітьми, зокрема для багатодітних або тих, хто виховує дітей з особливими потребами. У таких випадках стандартні соціальні програми не завжди можуть бути ефективними, оскільки потреби цих сімей значно варіюються. Наприклад, сім'ї з дітьми з обмеженими можливостями потребують спеціальних послуг, таких як індивідуальні консультації, допомога в адаптації до соціального середовища, корекційні програми. Тому персоналізація дозволяє забезпечити саме ті ресурси та послуги, які потрібні в конкретному випадку.

Важливим елементом персоналізації є використання інформаційних технологій. Завдяки цифровим інструментам та аналітиці можна швидше й точніше визначити індивідуальні потреби кожного громадянина, зібравши дані

про його стан здоров'я, економічне становище, соціальну ситуацію та інші фактори. Така інформація дозволяє соціальним працівникам пропонувати найбільш ефективні й доречні послуги, знижуючи ймовірність непотрібних витрат часу і ресурсів. Наприклад, завдяки базам даних і програмному забезпеченню можна автоматично сформувати індивідуальні плани допомоги, що враховують потреби конкретної людини [7].

Персоналізація послуг особливо важлива для забезпечення якісної допомоги у сфері охорони здоров'я. Врахування медичних показників пацієнта, його історії хвороби, потреб у медичних процедурах та психологічній підтримці дозволяє значно покращити ефективність лікування та профілактики. У зв'язку з цим персоналізовані медичні послуги дозволяють зменшити кількість помилок у діагностиці та лікуванні, а також підвищити рівень задоволеності пацієнтів. Крім того, персоналізація послуг у соціальній сфері забезпечує ефективне використання ресурсів. Коли соціальні послуги надаються відповідно до реальних потреб людей, можна уникнути дублювання послуг або їх неефективного використання. Це особливо важливо в умовах обмежених бюджетів, коли необхідно оптимізувати витрати на соціальні програми та послуги. Таким чином, персоналізація допомагає досягати балансу між доступністю послуг та їх економічною ефективністю [29].

Підвищення персоналізації послуг також сприяє розвитку довіри між громадянами та соціальними установами. Коли людина бачить, що її індивідуальні потреби враховуються, а послуги надаються з урахуванням її особливостей, це створює позитивний імідж державних і громадських організацій. Крім того, персоналізований підхід дозволяє ефективно взаємодіяти з різними групами населення, зокрема з людьми з обмеженими можливостями, літніми людьми, багатодітними сім'ями, людьми, що переживають соціальні проблеми. Це сприяє створенню інклюзивного та справедливого суспільства.

У системах соціальної допомоги важливим елементом персоналізації є програми, спрямовані на адаптацію людей до змін в їхньому житті. Наприклад, людям, які втратили роботу, можуть бути надані індивідуальні програми з

перенавчання. Це дозволяє знизити рівень безробіття та забезпечити стабільність у житті тих, хто опинився в складних економічних умовах. Персоналізація також має позитивний вплив на профілактику соціальних проблем. Замість того, щоб надавати загальні рекомендації, персоналізовані програми можуть допомогти передбачити проблеми та вчасно втрутитися, щоб запобігти їхньому погіршенню. Наприклад, для осіб з алкогольною залежністю можуть бути розроблені спеціальні програми лікування, які враховують їх психологічний стан, умови життя та соціальні фактори, що сприяють розвитку залежності [4].

Автоматизація та оптимізація процесів у соціальній сфері є важливою тенденцією, що сприяє підвищенню ефективності надання послуг, зменшенню витрат часу та ресурсів, а також покращенню якості обслуговування громадян. Ці процеси включають впровадження сучасних інформаційних технологій та розробку нових інструментів, які дозволяють автоматизувати рутинні операції, обробку даних та управління соціальними програмами. Завдяки цьому зменшується навантаження на працівників соціальних установ, а люди можуть швидше отримувати необхідну допомогу та підтримку.

Одним із головних аспектів автоматизації в соціальній сфері є введення електронних реєстрів та баз даних. Раніше збори та обробка інформації про громадян, їх соціальний статус, потреби та права займали значний час. Зараз ці дані можуть зберігатися в електронному вигляді, що значно спрощує доступ до інформації, забезпечує її актуальність і зменшує ймовірність помилок. Такі системи дозволяють швидко оновлювати дані та надавати персоналізовану допомогу громадянам, зменшуючи час на ухвалення рішень та знижуючи адміністративні витрати. Автоматизація процесів також дозволяє значно зменшити бюрократичні бар'єри. Впровадження автоматизованих систем для подачі заявок на соціальні виплати, реєстрації на прийом до лікаря або запису на курси професійного навчання дозволяє людям не витрачати час на відвідування установ, заповнення паперових документів та очікування в чергах. Цифрові платформи роблять процеси більш зручними та доступними [58].

Одним із прикладів автоматизації є система електронних соціальних виплат, яка дозволяє автоматично призначати соціальну допомогу на основі персональних даних, без необхідності проходити численні етапи перевірок і запитів. Це дозволяє більш швидко та точно надавати допомогу тим, хто її потребує, без зайвих затримок. Також автоматизація процесу виплат дає змогу більш ефективно контролювати фінансові потоки, запобігаючи їх неправильному використанню. Оптимізація процесів у соціальній сфері не обмежується лише автоматизацією адміністративних завдань, але й передбачає вдосконалення взаємодії між різними інститутами та організаціями. Залучення цифрових технологій дозволяє створювати інтегровані платформи, на яких можуть взаємодіяти соціальні, медичні, освітні служби, громадські організації. Це сприяє зниженню дублювання послуг і надає можливість для ефективної координації зусиль між усіма учасниками процесу надання соціальної допомоги.

Одним з напрямків оптимізації є впровадження штучного інтелекту та аналітичних систем, які можуть обробляти великі обсяги даних і передбачати потреби громадян на основі їхнього соціального та економічного стану. Це дозволяє більш точно налаштовувати програми соціальної підтримки та передбачати потенційні соціальні проблеми, що можуть виникнути у певних груп населення. Наприклад, система може виявити ризик зростання безробіття серед молоді або старіння населення, що дозволяє вчасно коригувати політику та направляти ресурси у відповідні напрямки. Автоматизація та оптимізація процесів також позитивно впливає на якість роботи соціальних працівників. Замість того, щоб витрачати час на адміністративні завдання та обробку паперової документації, працівники можуть зосередитись на безпосередньому контакті з клієнтами, вирішенні складних випадків та наданні консультувань. Вони отримують інструменти для більш швидкого і точного прийняття рішень, що підвищує якість роботи і дозволяє ефективніше допомагати людям [11].

Важливим аспектом є збереження та захист особистих даних громадян. У зв'язку з автоматизацією процесів і зберіганням великих обсягів персональної інформації в електронному вигляді, особливо важливо забезпечити високу

безпеку даних і запобігти можливим витокам або зловживанням. Введення сучасних стандартів безпеки, криптографії та захисту від кіберзагроз є необхідною умовою для успішної реалізації автоматизації в соціальній сфері. Оптимізація процесів у соціальній сфері також передбачає використання новітніх технологій для моніторингу ефективності наданих послуг. Так, дані про соціальні виплати, медичне обслуговування та інші соціальні послуги можуть бути використані для оцінки результативності програм і виявлення сфер, які потребують покращення. Це дозволяє оперативно вносити корективи у соціальні програми та вдосконалювати їх відповідно до актуальних потреб суспільства.

Окрім того, оптимізація процесів у соціальній сфері сприяє покращенню взаємодії між державними органами та громадянами. Впровадження цифрових платформ для звернень, онлайн-консультацій, подачі заявок і запитів дозволяє громадянам зручно отримувати послуги, не витрачаючи зайвого часу на поїздки та бюрократичні процедури. Це дозволяє значно покращити доступ до соціальних послуг, особливо в сільських і віддалених районах, де традиційно була складна доступність до адміністративних установ [28].

Отже, тенденції розвитку соціальної сфери вказують на важливі зміни, що відбуваються в цій галузі, спрямовані на підвищення якості життя громадян, зокрема найбільш вразливих груп населення. Інклюзивність та доступність соціальних послуг стають пріоритетами, забезпечуючи рівні можливості для всіх, незалежно від фізичних чи соціальних обмежень. Підвищення ефективності соціальної роботи й оптимізація процесів через автоматизацію та цифровізацію дозволяють не тільки зменшити адміністративні витрати, а й полегшити доступ громадян до необхідної допомоги. Впровадження персоналізованих послуг дозволяє реагувати на індивідуальні потреби громадян. Перелічені тенденції вимагають удосконалення законодавчої бази та розвитку інфраструктури для забезпечення доступу до соціальних послуг кожного громадянина.

1.2. Поняття, сутність та завдання цифровізації соціальної сфери

Цифровізація соціальної сфери є важливим етапом розвитку сучасного суспільства, що забезпечує інтеграцію цифрових технологій у всі аспекти життя. Вона охоплює використання інформаційних та комунікаційних технологій для покращення процесів надання соціальних послуг, збільшення доступності та ефективності соціальних програм, а також для підвищення рівня взаємодії між громадянами і державними структурами. Цифровізація дозволяє спростити адміністративні процедури, автоматизувати багато рутинних завдань, а також створити нові можливості для розвитку соціальних послуг через онлайн-платформи та електронні системи та ін.

Сутність цифровізації соціальної сфери полягає в перетворенні традиційних соціальних послуг за допомогою інформаційних технологій. Це включає в себе створення та впровадження електронних реєстрів, баз даних, автоматизованих систем для обробки інформації, а також розвиток цифрових каналів комунікації з громадянами. Завдяки цьому соціальна сфера стає більш доступною, прозорою і ефективною. Цифровізація дозволяє скоротити час на обробку заявок, прискорити процес надання послуг та зробити їх більш персоналізованими [19].

Основні завдання цифровізації соціальної сфери полягають у забезпеченні рівного доступу до соціальних послуг для всіх верств населення, підвищенні ефективності використання державних ресурсів, оптимізації адміністративних процесів, а також розвитку інклюзивних та адаптованих рішень для вразливих груп населення. Окрім того, цифровізація сприяє підвищенню прозорості в управлінні соціальними послугами, зменшенню бюрократичних бар'єрів та зниженню корупційних ризиків. Вона також допомагає інтегрувати новітні інструменти для підтримки різних соціальних ініціатив, таких як волонтерство, громадські організації та соціальні підприємства [5].

Аналіз наукової літератури дає можливість визначити цифровізацію соціальної сфери як процес впровадження інформаційних технологій в

управління соціальними послугами та їх надання громадянам, що забезпечує зручність, доступність і ефективність соціальної підтримки. Цифровізація соціальної сфери передбачає створення і використання цифрових платформ та інструментів для автоматизації процесів надання соціальних послуг, що дозволяє зменшити бюрократичні бар'єри та полегшити доступ до державних і соціальних послуг. Це передбачає і перехід від традиційних форм управління соціальними послугами до використання сучасних технологій, таких як електронні реєстри, онлайн-сервіси, що дозволяє спростити комунікацію між громадянами та соціальними установами [41].

З іншого боку, цифровізація соціальної сфери – це впровадження автоматизованих систем для обробки даних, що дозволяє знизити людський фактор при обробці соціальних заявок та підвищити точність прийняття рішень. Цифровізація соціальної сфери включає в себе створення інтегрованих систем для збирання, зберігання та обміну інформацією між різними соціальними установами, що сприяє підвищенню ефективності управлінських процесів. Це й процес перетворення традиційних соціальних послуг у цифрові, завдяки чому громадяни можуть отримувати допомогу, консультації та виплати без необхідності фізичного відвідування державних установ.

Цифровізація соціальної сфери передбачає використання інформаційних технологій для забезпечення рівного доступу до соціальних послуг, зокрема для людей з обмеженими можливостями, літніх осіб та інших вразливих груп населення. Вона включає і адаптацію соціальних служб до сучасних вимог, що включає створення онлайн-ресурсів для надання інформації, подачі заявок і отримання допомоги, що значно скорочує час очікування і полегшує доступ до послуг. Цифровізація соціальної сфери передбачає розвиток та інтеграцію нових технологій для збору даних, прогнозування потреб у соціальних послугах та надання персоналізованих рішень для кожного громадянина, і вимагає створення інфраструктури для надання соціальних послуг через цифрові канали, що забезпечує ефективне управління, зниження адміністративних витрат і покращення якості обслуговування населення [32].

Цифровізація соціальної сфери має величезне значення, оскільки вона сприяє значному покращенню якості надання соціальних послуг та підвищенню доступності для різних верств населення. Впровадження новітніх інформаційних технологій дозволяє значно скоротити час на обробку заявок і запитів, а також забезпечити зручний доступ до необхідних послуг через онлайн-платформи. Це особливо важливо для людей, які проживають у віддалених районах, де фізичний доступ до соціальних установ може бути ускладнений.

Цифровізація дозволяє знизити бюрократичні бар'єри та покращити взаємодію між громадянами та органами соціального захисту. За допомогою електронних реєстрів і баз даних державні установи можуть більш ефективно управляти соціальними програмами, а також забезпечувати точність і оперативність обробки інформації. Це дозволяє зменшити ризики помилок та затримок у наданні допомоги. Одним із аспектів цифровізації є можливість надання персоналізованих послуг. Завдяки використанню аналітики та систем штучного інтелекту можна точно визначати потреби кожної конкретної особи, що дозволяє забезпечити індивідуальний підхід до кожного випадку. Це важливо для вразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю, літні люди або багатодітні родини, які потребують спеціальних послуг [44].

Цифровізація також сприяє підвищенню ефективності соціальної роботи, адже автоматизація рутинних процесів дозволяє соціальним працівникам зосередитись на безпосередньому вирішенні складних ситуацій і надання допомоги. Наприклад, завдяки автоматизованим системам обробки заявок, соціальні працівники можуть швидше аналізувати запити громадян і приймати відповідні рішення. Це дозволяє значно підвищити якість роботи в цілому. Важливим аспектом є також забезпечення рівного доступу до соціальних послуг для всіх верств населення. Цифрові платформи та електронні послуги допомагають зменшити соціальну ізоляцію, оскільки громадяни можуть отримати необхідну допомогу без необхідності відвідувати установи особисто. Це особливо важливо для людей, які не мають змоги фізично відвідати соціальні установи через обмежені можливості або інші причини [20].

Окрім того, цифровізація дає можливість покращити прозорість і контроль у сфері соціальних виплат і допомог. Система електронних платежів дозволяє зменшити ризик шахрайства та корупції, оскільки вся інформація фіксується в електронному вигляді та доступна для моніторингу. Це підвищує довіру громадян до соціальних установ і забезпечує ефективне використання бюджетних коштів. Цифрові технології також відкривають нові можливості для розвитку волонтерства та громадських організацій. Онлайн-платформи можуть допомогти волонтерам з'єднуватися з тими, хто потребує допомоги, а також забезпечити ефективну координацію зусиль між різними організаціями, що працюють у соціальній сфері. Це дозволяє значно розширити масштаби соціальної підтримки та створювати більш ефективні механізми допомоги.

Важливо враховувати, що цифровізація соціальної сфери передбачає також виклики, зокрема в забезпеченні безпеки та конфіденційності даних. Оскільки цифрові платформи обробляють велику кількість персональної інформації, необхідно вжити заходів для захисту цих даних від можливих кіберзагроз. Без належного захисту існує ризик втрати довіри громадян до системи. Загалом, цифровізація соціальної сфери є інструментом для створення інклюзивного та ефективного соціального середовища. Вона дозволяє не лише оптимізувати адміністративні процеси, але й створює нові можливості для соціальної підтримки, забезпечує рівність доступу до послуг та сприяє розвитку соціального інноваційного середовища. Впровадження цифрових технологій в соціальну сферу робить її більш адаптованою до потреб сучасного суспільства і сприяє покращенню загального рівня життя [1].

Цифровізація соціальної сфери є важливим етапом розвитку сучасного суспільства, який має на меті вдосконалення процесів надання соціальних послуг, покращення доступності та якості соціальної підтримки для різних категорій населення. Вона передбачає впровадження сучасних інформаційних технологій в управлінську та адміністративну діяльність, що дозволяє автоматизувати рутинні операції, спрощувати документообіг і зменшувати бюрократичні бар'єри. Одним із основних завдань цифровізації є підвищення

ефективності надання соціальних послуг, що дає змогу швидко реагувати на потреби громадян, особливо тих, хто належить до вразливих груп населення.

Перше завдання цифровізації соціальної сфери полягає в забезпеченні рівного доступу до соціальних послуг для всіх верств населення. Це досягається за рахунок розробки електронних платформ, що дозволяють громадянам з будь-якої точки країни отримати доступ до необхідної допомоги, не виходячи з дому. Ці онлайн-сервіси надають можливість подавати заявки на соціальні виплати, реєструватися на отримання медичних послуг або проходити онлайн-консультації з соціальними працівниками [13].

Наступним завданням є спрощення та автоматизація процесів надання соціальних послуг. Зокрема, використання електронних реєстрів та автоматизованих систем для обробки інформації дозволяє скоротити час на обробку заявок і значно зменшити ймовірність помилок. Соціальні працівники отримують інструменти для більш точного та швидкого прийняття рішень щодо надання допомоги. Завдяки автоматизації значно зменшується обсяг рутинних адміністративних завдань, що дає можливість соціальним працівникам зосередитися на вирішенні більш складних і важливих випадків.

Одним із завдань цифровізації є покращення комунікації між громадянами та соціальними установами. Створення зручних і доступних цифрових каналів комунікації сприяє підвищенню рівня інформованості громадян про їхні права та доступні послуги. Завдяки цьому зменшується кількість звернень до установ без попередньої підготовки, а процес надання допомоги стає більш організованим і структурованим. Це також дозволяє ефективніше вирішувати питання соціального захисту, зокрема у випадках кризових ситуацій або термінових запитів на допомогу [66].

Одним із основних завдань цифровізації є забезпечення прозорості в управлінні соціальними послугами. Використання цифрових технологій дозволяє більш чітко відслідковувати рух фінансових ресурсів, що виділяються на соціальні виплати, а також мінімізує можливість корупційних ризиків. Платформи для подачі заявок і онлайн-виплат допомагають уникнути посередників і створюють можливість для громадян самотійно перевіряти

статус своїх заявок або платежів. Це також підвищує довіру до державних установ і сприяє зниженню рівня соціальної напруги.

Ще одне завдання цифровізації соціальної сфери полягає в створенні умов для персоналізації соціальних послуг. Використання сучасних аналітичних інструментів дає можливість більш точно оцінювати потреби громадян і надавати послуги, адаптовані до конкретної ситуації. Наприклад, на основі даних про соціальний статус і попередні запити особи можна сформулювати індивідуальний план допомоги, що дозволяє підвищити ефективність наданих послуг і забезпечити їх відповідність потребам конкретного громадянина [7].

Окремим завданням є розвиток інклюзивних послуг для людей з особливими потребами. Цифрові технології допомагають створити адаптовані інтерфейси, що дозволяють людям з обмеженими можливостями отримувати доступ до всіх видів соціальних послуг. Наприклад, розробка сайтів, які відповідають стандартам доступності, забезпечує можливість використання їх людьми з порушеннями зору або слуху. Це важливе завдання для забезпечення рівних прав та можливостей для всіх громадян [29].

Цифровізація також має на меті забезпечити належну підтримку у випадку кризових ситуацій або природних катастроф. За допомогою сучасних технологій можна оперативно збирати і поширювати інформацію про надзвичайні ситуації, що дає змогу швидко реагувати та забезпечити надання допомоги постраждалим. Це завдання є важливим не лише в контексті катастроф, а й для швидкої реакції на інші соціальні виклики, як-от пандемії чи економічні кризи.

Важливою частиною цифровізації є створення єдиного інформаційного простору для взаємодії соціальних служб і організацій. Це дозволяє полегшити обмін даними між державними, приватними та громадськими організаціями, що працюють у соціальній сфері. Така інтеграція дозволяє зменшити дублювання послуг, покращити координацію між різними інститутами та забезпечити більш ефективне вирішення складних соціальних проблем [11].

Завданням цифровізації є також навчання та підвищення кваліфікації працівників соціальних служб для роботи з новими технологіями. Це дозволяє не тільки покращити якість обслуговування громадян, а й забезпечити ефективне використання новітніх інструментів для вирішення соціальних проблем. Тренінги та курси з цифрових технологій стають необхідними для того, щоб соціальні працівники могли працювати з новими системами і адаптувати їх до потреб клієнтів соціальних працівників [43].

Важливим завданням є забезпечення безпеки персональних даних громадян, які обробляються в цифрових системах. Оскільки соціальні послуги включають обробку великих обсягів особистої та конфіденційної інформації, важливо забезпечити належний рівень захисту від несанкціонованого доступу та використання цих даних. Для цього розробляються спеціалізовані платформи зі стандартами безпеки, що дозволяють захистити інформацію від кіберзагроз.

Цифровізація соціальної сфери сприяє також розвитку нових моделей соціального підприємництва. З розвитком інтернет-технологій виникають нові можливості для створення онлайн-платформ, які пропонують соціальні послуги на комерційній основі або за підтримки громадських організацій. Це дозволяє залучати інвестиції у соціальні ініціативи, а також створювати нові робочі місця в сфері соціальних послуг [64].

Завданням цифровізації є також забезпечення належного рівня моніторингу і оцінки ефективності наданих послуг. Цифрові системи дають можливість відстежувати результати соціальних програм і вчасно коригувати їх відповідно до реальних потреб. Це дозволяє урядам і організаціям приймати обґрунтовані рішення, а також забезпечує підзвітність і прозорість у використанні бюджетних коштів.

Окрім того, цифровізація соціальної сфери вимагає комплексного підходу, що включає в себе не тільки технологічні нововведення, але й соціальні зміни, спрямовані на покращення доступу до послуг, рівноправ'я і підтримку всіх громадян. Реалізація цих завдань має забезпечити сталий розвиток соціальної сфери, сприяти зменшенню соціальної нерівності та створити умови для покращення життя кожного громадянина [58].

Отже, цифровізація соціальної сфери є невід'ємною частиною розвитку сучасного суспільства, сприяючи підвищенню доступності, ефективності та прозорості соціальних послуг. Вона передбачає впровадження інформаційних технологій для автоматизації процесів, що забезпечує оперативність та точність надання соціальної підтримки. Завдяки цифровізації громадяни мають змогу отримувати послуги без необхідності фізично відвідувати установи, що особливо важливо для людей з обмеженими можливостями, осіб похилого віку та тих, хто мешкає в віддалених регіонах. Завдання цифровізації соціальної сфери полягають у забезпеченні рівного доступу до послуг для всіх громадян, покращенні персоналізації наданих допомог, підвищенні ефективності роботи соціальних працівників та мінімізації адміністративних бар'єрів.

1.3. Соціальні, правові та психологічні чинники цифровізації соціальної сфери

Цифровізація соціальної сфери є важливим та складним процесом, який кардинально змінює підходи до надання соціальних послуг, взаємодії з громадянами та організації соціальної роботи. Вона має глибокий вплив на різні аспекти суспільства, включаючи соціальні, правові та психологічні чинники. Соціальні чинники цифровізації передбачають зміну моделей взаємодії між людьми та соціальними установами, а також забезпечення доступу до інформації для всіх верств населення, особливо вразливих груп. Водночас правові аспекти цифровізації потребують створення чіткої нормативно-правової бази, яка б регулювала використання цифрових технологій, захист даних та права громадян. Психологічні чинники включають вплив нових технологій на психоемоційний стан осіб, зокрема у контексті адаптації до нових форматів взаємодії та зміни традиційних підходів до соціальних послуг. Перелічені фактори взаємопов'язані й потребують комплексного підходу до забезпечення ефективної та етичної цифровізації в соціальній сфері.

Зазначимо, що цифровізація соціальної сфери є невід'ємною частиною сучасного розвитку суспільства, і вона вимагає врахування низки соціальних

чинників, які визначають ефективність цього процесу. Одним із найважливіших аспектів є доступність інформаційних технологій для всіх верств населення. У той час, як для одних людей цифрові інструменти є звичним і важливим елементом щоденного життя, для інших – це ще й значний бар'єр. Тому забезпечення рівного доступу до цифрових ресурсів є ключовим завданням, яке має вплив на розвиток соціальних послуг. Особливо це стосується вразливих груп населення: людей похилого віку, осіб з обмеженими можливостями, жителів віддалених районів або тих, хто з різних причин не може скористатися цифровими можливостями [23].

Рівний доступ до інформаційних технологій сприяє не тільки забезпеченню рівних можливостей для отримання послуг, а й інтеграції в цифровий простір. Це означає, що з розвитку цифрових технологій може бути знята частина соціальних бар'єрів, які раніше заважали окремим групам громадян брати участь у суспільному житті на рівних умовах. Проте слід зазначити, що, попри великі можливості для інклюзивності, цифровізація може також підвищувати соціальні нерівності. Це стосується, зокрема, груп населення, які не мають достатнього доступу до технологій або не володіють необхідними навичками для їх ефективного використання. Виникає реальний ризик, що такі люди можуть опинитися на узбіччі соціального процесу, не маючи можливості скористатися новими послугами або інтегруватися в цифрові процеси.

Водночас зміна соціальних взаємодій є ще одним важливим соціальним чинником, що зумовлений цифровізацією. Традиційні форми взаємодії між громадянами та соціальними установами поступово замінюються новими, більш зручними, але й більш віддаленими формами. Наприклад, консультації з соціальними працівниками можуть проводитися через онлайн-платформи, що значно спрощує процес отримання допомоги, проте одночасно позбавляє громадян живого контакту. Це може призвести до зміни характеру соціальної взаємодії: з одного боку, громадяни отримують більше можливостей для швидкого доступу до послуг, з іншого – існує небезпека втрати важливої соціальної підтримки, яку зазвичай надають безпосередні контакти. Зміна

комунікаційних моделей також має соціальні наслідки для психологічного стану громадян, адже відсутність безпосереднього спілкування може спричинити соціальну ізоляцію [14].

Ще одним важливим аспектом є зміни в трудовій сфері. Впровадження цифрових технологій значною мірою змінює ринок праці. Виникають нові професії, пов'язані з управлінням цифровими процесами, аналітикою даних, розробкою та підтримкою ІТ-систем, але одночасно скорочуються традиційні робочі місця, де не потрібні високі цифрові навички. Це може привести до того, що частина населення, особливо люди похилого віку або ті, хто не мав доступу до сучасної освіти, опиняться в соціально незахищеному стані. Заміна традиційних робочих місць на автоматизовані й цифрові може призвести до проблем безробіття в окремих категорій громадян, які не мають можливості адаптуватися до змін у вимогах до кваліфікації [8].

Психологічні аспекти цифровізації є також важливими. Зміна способів комунікації між людьми може викликати емоційний стрес, особливо серед людей, які важко адаптуються до нових технологій. Це може проявлятися у вигляді психологічної ізоляції, зниження соціальної активності та навіть депресії. Люди, які не в змозі використовувати цифрові технології, можуть відчувати себе відірваними від суспільства, що погіршує їхнє загальне самопочуття та ставлення до соціальних процесів. Особливо це стосується людей похилого віку, які не завжди мають достатні навички для того, щоб ефективно користуватися цифровими інструментами [39].

Не менш важливим є аспект змін у соціальних службах. Завдяки цифровим технологіям процес надання соціальних послуг стає швидшим та доступнішим. Онлайн-платформи, що дозволяють громадянам подати заявки на отримання соціальної допомоги, реєструватися на соціальні консультації, замовляти необхідні документи, значно спрощують адміністративні процедури. Це, в свою чергу, збільшує ефективність соціальних служб, дозволяючи зменшити навантаження на працівників і покращити обслуговування громадян. Однак є й ризик того, що, не маючи достатньої підтримки, громадяни, особливо

вразливі групи, можуть зіткнутися з труднощами при використанні цих платформ, що потребує додаткової уваги з боку органів влади [61].

Отож цифровізація соціальної сфери має багато позитивних аспектів, зокрема підвищення ефективності надання послуг та зручність доступу до них для широких верств населення. Проте цей процес несе й певні соціальні ризики, серед яких – поглиблення соціальних нерівностей, психологічна ізоляція певних груп населення, а також проблеми адаптації до нових вимог на ринку праці. Для забезпечення успішної цифровізації соціальної сфери необхідно створювати умови, що гарантуватимуть рівний доступ до технологій, а також підтримку для тих, хто не може самотійно впоратися з переходом до цифрового середовища.

Правові чинники цифровізації соціальної сфери є важливим аспектом, оскільки розвиток технологій тісно пов'язаний з питаннями регулювання прав та обов'язків громадян, організацій і держави. Один із найважливіших правових чинників – створення та адаптація законодавчої бази, що регулює використання цифрових технологій у соціальній сфері. Законодавство має враховувати специфіку нових технологій, забезпечуючи правову визначеність у використанні даних, наданні послуг і захисті прав користувачів. Це включає необхідність впровадження норм, які б забезпечили право на доступ до електронних послуг, а також гарантовану безпеку й конфіденційність особистої інформації [2].

Другим важливим правовим чинником є захист персональних даних. У цифровій соціальній сфері обробка великої кількості персональних даних стає невід'ємною частиною надання послуг. Це включає дані про здоров'я, соціальний статус, фінансову інформацію та інші чутливі відомості. Тому існує необхідність у суворому регулюванні обробки персональних даних, щоб запобігти їх витоку, несанкціонованому доступу та зловживанню. Законодавство в цій сфері має відповідати міжнародним стандартам, таким як Загальний регламент захисту даних ЄС (GDPR), і забезпечувати права громадян на конфіденційність і безпеку їхньої інформації. Одним з елементів є

визначення меж використання цих даних соціальними службами та державними органами.

Третім важливим правовим аспектом є створення правових норм, що регулюють електронні послуги та їх доступність для громадян. Державні органи повинні створювати правову основу для безперешкодного доступу до цифрових платформ і послуг, а також забезпечити їх прозорість і доступність для всіх категорій населення. Це також включає право громадян на отримання безкоштовних або платних електронних послуг, що відповідають стандартам якості та ефективності. Одним із завдань правового регулювання є забезпечення рівного доступу до електронних послуг для всіх соціальних груп, особливо для вразливих категорій населення, які можуть бути обмежені у використанні цифрових технологій [19].

Четвертим правовим чинником є питання регулювання цифрової ідентифікації громадян. В умовах цифровізації соціальної сфери виникає необхідність у розвитку механізмів електронної ідентифікації, що дозволяють громадянам отримувати доступ до соціальних послуг, реєструватися для отримання допомоги або подавати інші запити без необхідності особистого відвідування установ. У цьому контексті важливо, щоб правова система гарантувала правомірність ідентифікаційних процесів, а також захищала права осіб, що використовують цифрові сервіси для соціальних цілей.

П'ятим важливим правовим аспектом є забезпечення прав громадян у випадку виникнення спорів або проблем з доступом до соціальних послуг. Законодавство повинно встановлювати чіткі процедури для оскарження дій або рішень органів соціального забезпечення, якщо громадянин вважає, що його права порушено в результаті використання цифрових сервісів. Це включає можливість звернення до суду або інших органів для захисту прав, а також механізми врегулювання конфліктів, пов'язаних з неправомірним використанням технологій чи збоїв в роботі електронних систем [63].

Шостим важливим правовим чинником є регулювання прав та обов'язків постачальників цифрових послуг у соціальній сфері. Важливо, щоб була визначена відповідальність провайдерів цифрових технологій за надання

послуг, що не відповідають вимогам або стандартам безпеки, а також за забезпечення високого рівня обслуговування. Крім того, повинні бути чітко прописані умови ліцензування та контролю за постачальниками таких послуг, щоб запобігти зловживанням і фальсифікаціям у соціальній сфері.

Сьомим правовим чинником є питання авторських прав та інтелектуальної власності. Цифровізація соціальної сфери призводить до створення великої кількості нових цифрових продуктів, від програмного забезпечення до інформаційних ресурсів, що використовуються для надання соціальних послуг. У зв'язку з цим виникає необхідність регулювання прав на інтелектуальну власність у контексті цифрових послуг, що дозволить уникнути порушень авторських прав і забезпечити ефективне використання створених продуктів у соціальній сфері [18].

Восьмим правовим чинником є питання правового регулювання кібербезпеки. Оскільки цифровізація соціальної сфери вимагає обробки великих обсягів чутливої інформації, особливо даних про громадян, організації повинні дотримуватися вимог щодо кібербезпеки. Це включає встановлення заходів для захисту інформаційних систем від несанкціонованого доступу, атак та інших загроз. У свою чергу, законодавство має регулювати питання забезпечення кібербезпеки на всіх рівнях, щоб гарантувати надійний захист особистої та конфіденційної інформації громадян [28].

Нарешті, важливим чинником й аспектом є регулювання процесу цифрової трансформації органів соціального забезпечення. У багатьох країнах здійснюється перехід на повністю електронну форму ведення справ, що вимагає адаптації законодавства до нових реалій. Правовий процес цифрової трансформації має передбачати не лише технічні аспекти, а й правові норми, що забезпечують законність, справедливість та доступність послуг для всіх громадян, включаючи тих, хто має обмежений доступ до цифрових ресурсів.

Загалом правові чинники цифровізації соціальної сфери є важливими для забезпечення належного функціонування цифрових послуг та гарантування прав громадян. Успішне правове регулювання забезпечить стабільність і

ефективність цифрових процесів, створить умови для рівного доступу до послуг і захисту прав людей у новому цифровому середовищі [69].

Психологічні чинники цифровізації соціальної сфери мають важливе значення, оскільки процеси цифровізації безпосередньо впливають на емоційний і психосоціальний стан людей, особливо в контексті їхнього ставлення до нових технологій та змін у соціальних взаємодіях. Одним із основних психологічних аспектів є адаптація до нових форм взаємодії з соціальними інститутами через цифрові платформи. Для багатьох громадян, особливо представників старшого покоління, це може бути значною психологічною перешкодою. Вони можуть відчувати страх чи тривогу через необхідність освоєння нових технологій, що може викликати стрес, незадоволеність і навіть соціальну ізоляцію [77].

Так, багато людей можуть відчувати себе некомфортно в нових цифрових умовах, оскільки звичні соціальні механізми, такі як особисті зустрічі та традиційні способи комунікації, змінюються. Це може призвести до почуття самотності, ізольованості, а також виникнення проблем з адаптацією до нових форм взаємодії. Соціальна ізоляція може бути посилена через відсутність навичок або можливості користуватися цифровими технологіями, що також є серйозним психологічним чинником, який потребує уваги. У цьому контексті важливо забезпечити спеціальні психологічні та соціальні програми підтримки для людей, які важко адаптуються до цифрових змін.

Іншим важливим психологічним чинником є емоційний стрес, викликаний цифровими технологіями. Люди, які не володіють достатніми знаннями та навичками для ефективного використання цифрових інструментів, можуть переживати почуття неповноцінності або страх перед помилками, що може призвести до уникання використання технологій або навіть до розвитку стресових розладів. Це особливо стосується тих, хто стикається з технологічними проблемами або незрозумілими для себе системами, що стає ще більшим бар'єром на шляху до цифровізації [14].

З іншого боку, вплив цифрових технологій може викликати у деяких людей відчуття контролю та зручності, що значно полегшує їхню взаємодію з

соціальними службами та процесами. Цифрові платформи, що дозволяють отримати швидку консультацію або подати заявку на отримання соціальної допомоги, можуть зменшити рівень тривоги у громадян, особливо у тих, хто раніше не мав змоги скористатися послугами через географічні чи інші бар'єри. Така зручність може підвищити рівень задоволення від соціальних послуг та знизити стрес, пов'язаний з відвідуванням установ.

Іншим важливим психологічним аспектом є зміна ставлення до приватності та безпеки особистих даних. З розвитком цифровізації зростає тривога серед громадян щодо можливості витоку або неправильного використання їх особистої інформації. Страх перед кібератаками, шахрайством чи зловживаннями з боку третіх осіб може викликати занепокоєння і навіть призвести до відмови від використання цифрових платформ для отримання соціальних послуг. Відчуття контролю над особистими даними та наявність чіткої інформації про безпеку цифрових технологій можуть допомогти знизити цей стрес і підвищити довіру до нових технологій [25].

Психологічний вплив цифровізації також полягає у зміні соціальних взаємодій між людьми. Цифрові технології можуть зменшити значення традиційних, особистих зустрічей та спілкування, що може вплинути на емоційну близькість і взаємодію між людьми. Це може стати причиною відчуття відчуженості або зниження якості міжособистісних зв'язків. Для деяких людей важливий безпосередній контакт, і вони можуть відчувати, що цифрове спілкування не забезпечує необхідної емоційної підтримки або тепла.

Не менш важливим є питання психологічного навантаження через постійне перебування в цифровому середовищі. Проблеми, пов'язані з перегрузом інформацією, постійною необхідністю бути «на зв'язку» або стрес від очікування негайних відповідей у цифровому просторі, можуть негативно впливати на психоемоційний стан людини. Це може призводити до почуття виснаження, тривожності або навіть до розвитку професійного вигорання серед осіб, які активно працюють у цифрових платформах соціальної сфери [6].

Психологічні чинники цифровізації також включають можливість розвитку нових форм соціальної підтримки через цифрові канали. Наприклад,

онлайн-консультації з психологами або соціальними працівниками можуть стати важливим інструментом для надання психологічної допомоги людям, які не можуть отримати її особисто через фізичні або соціальні обмеження. Це дає змогу зменшити психологічний тиск і надає людям можливість звернутися за підтримкою без необхідності виходити з дому, що особливо важливо для людей з обмеженими можливостями чи тих, хто перебуває в ізоляції.

Важливим є також те, як цифровізація соціальної сфери змінює самосприйняття людей. В умовах постійної доступності онлайн-ресурсів та соціальних мереж, де люди можуть порівнювати своє життя з іншими, виникає ризик розвитку психосоціальних проблем, таких як низька самооцінка або соціальна тривожність. Вплив зовнішніх оцінок, образів і стереотипів, що поширюються в цифровому середовищі, може спричинити психологічний дискомфорт у людей, особливо у молоді [35].

З психологічної точки зору, важливою є також здатність соціальних працівників адаптуватися до нових умов роботи через цифрові платформи. Психологічне навантаження, яке виникає у фахівців через постійну роботу з великою кількістю даних, дистанційне спілкування та нові технології, може вплинути на їхнє самопочуття та ефективність роботи. Потрібно створити умови для підтримки професіоналів, аби вони могли справлятися з емоційними та психологічними викликами, які виникають у процесі цифровізації.

Загалом психологічні чинники цифровізації соціальної сфери мають багатогранний вплив на соціальну адаптацію людей до нових умов життя. Вони включають як позитивні аспекти, що допомагають зменшити стрес і збільшити доступ до соціальних послуг, так і виклики, пов'язані з адаптацією до нових технологій, страхом перед їх використанням, проблемами соціальної ізоляції і психологічного навантаження. Потрібно враховувати ці чинники при розробці політик цифровізації, щоб забезпечити ефект від цифрових змін для громадян.

Отже, цифровізація соціальної сфери має вплив на всі аспекти суспільства, включаючи соціальні, правові та психологічні чинники. Соціальні чинники підкреслюють важливість рівного доступу до цифрових ресурсів і послуг, що сприяє інклюзивності, однак існує ризик поглиблення соціальних

нерівностей, особливо серед вразливих груп населення. Перехід до цифрових платформ змінює моделі взаємодії між громадянами та соціальними установами, що, з одного боку, робить процеси більш зручними і доступними, але з іншого – може призвести до соціальної ізоляції і зниження якості міжособистісних зв'язків. Водночас, правові чинники цифровізації вимагають адаптації законодавчої бази для забезпечення безпеки даних, захисту прав громадян і регулювання цифрових послуг. Психологічні чинники цифровізації також відіграють важливу роль, адже технологічні зміни можуть викликати як позитивні, так і негативні наслідки для психоемоційного стану осіб. З одного боку, цифровізація покращує доступ до соціальних послуг, знижуючи стрес і тривогу, але з іншого – може викликати страх перед новими технологіями та психологічне навантаження, особливо серед тих, хто не має достатніх навичок для адаптації до цифрового середовища.

Висновок до розділу 1

1. Основні тенденції розвитку соціальної сфери свідчать про необхідність її адаптації до сучасних викликів, зокрема змінюються потреби громадян, що вимагає впровадження інноваційних підходів до надання соціальних послуг. В умовах розвитку інформаційних технологій, глобалізації та урбанізації, зростає потреба в цифрових інструментах для забезпечення доступу до соціальних послуг. Цифровізація дозволяє зробити соціальну сферу більш ефективною, доступною та зручнішою для громадян, скорочуючи бюрократичні бар'єри, зменшуючи витрати часу та коштів. Водночас вона відкриває нові можливості для швидкого реагування на змінні потреби суспільства, що є важливим кроком у напрямку розвитку соціальної інфраструктури в умовах глобальних змін.

2. Цифровізація соціальної сфери є комплексним процесом, який охоплює інтеграцію цифрових технологій у всі аспекти надання соціальних послуг. Вона сприяє модернізації існуючих систем, впровадженню нових технологій для покращення управлінських процесів та підвищення ефективності роботи соціальних установ. Сутність цифровізації полягає в переході до безперервного

використання цифрових інструментів для організації та надання соціальних послуг, забезпечення більш швидкого та доступного обміну інформацією. Основними завданнями цього процесу є забезпечення доступності, зручності та прозорості соціальних послуг, а також підвищення якості обслуговування та інтеграція новітніх технологій у соціальну сферу, що забезпечить стійкий розвиток у майбутньому.

3. Цифровізація соціальної сфери має значний вплив на різні аспекти життя суспільства. Соціальні чинники включають необхідність забезпечення рівного доступу до цифрових ресурсів і послуг для всіх категорій населення, особливо для вразливих груп, що є важливим аспектом соціальної інклюзії. Правові чинники сприяють створенню необхідної законодавчої бази для забезпечення безпеки та захисту персональних даних, а також регулюють процеси надання електронних послуг. Психологічні чинники пов'язані з адаптацією громадян до цифрових змін, подоланням страху і стресу від використання нових технологій, а також з розвитком нових форм соціальної підтримки через цифрові платформи. Ці чинники необхідно враховувати при реалізації цифровізації, щоб забезпечити її ефективність і мінімізувати негативні наслідки для різних соціальних груп.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА ПЕРЕВАГ ТА РИЗИКІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

2.1. Аналіз переваг цифровізації соціальної сфери

Цифровізація соціальної сфери є однією з найважливіших складових сучасного розвитку суспільства, яка забезпечує нові можливості для покращення якості життя громадян та ефективності надання соціальних послуг. В умовах глобалізації та швидких технологічних змін, традиційні методи організації соціального забезпечення все більше вимагають оновлення та адаптації до нових реалій. Аналіз переваг цифровізації соціальної сфери дозволяє оцінити ті позитивні зміни, які ця трансформація може принести, як для окремих громадян, так і для всієї системи соціального забезпечення в цілому.

Так, покращення доступності соціальних послуг є однією з найважливіших переваг цифровізації соціальної сфери. Завдяки цифровим технологіям громадяни можуть отримати послуги в будь-який час і з будь-якого місця, що спрощує процес їх отримання. У минулому, щоб скористатися соціальними послугами, громадяни мали звертатися до місцевих органів влади або соціальних установ, що могло бути зручним лише для тих, хто проживає в містах або має змогу фізично відвідувати ці установи. Тепер, завдяки онлайн-платформам та мобільним додаткам, люди можуть подавати заявки, отримувати консультації та навіть оформлювати документи, не виходячи з дому. Це важливо для осіб, які проживають у віддалених або сільських районах, де соціальні послуги можуть бути важкодоступними через географічні або інфраструктурні обмеження [9].

Цифровізація також забезпечує рівний доступ до послуг для всіх верств населення, незалежно від їхнього соціального статусу. Так, для людей із

низьким рівнем доходу або тих, хто має обмежені можливості для пересування, онлайн-системи можуть стати єдиним способом отримання соціальних послуг, що дозволяє знизити бар'єри та уникнути соціальної ізоляції. Люди з обмеженими фізичними можливостями, наприклад, можуть мати труднощі з відвідуванням установ або отриманням консультацій особисто, але завдяки цифровим інструментам вони можуть легко отримати допомогу, не виходячи з дому. Крім того, цифрові технології дозволяють зробити доступ до соціальних послуг зручнішим і для людей з різними рівнями освіти чи навичок. Інтерфейси мобільних додатків і веб-сайтів можна адаптувати для різних груп користувачів, що робить взаємодію з соціальними установами інтуїтивно зрозумілим і легким.

Цифрові технології також сприяють швидшому та ефективнішому обміну інформацією. Завдяки використанню онлайн-платформ, громадяни можуть без затримок отримувати актуальну інформацію про доступні послуги, зміни в законодавстві або нові соціальні програми. Вони можуть негайно звернутися за допомогою та подати заявки через спеціалізовані платформи, що значно зменшує час очікування та підвищує загальний рівень обслуговування [17].

Зниження бюрократії теж є однією з переваг цифровізації соціальної сфери. Впровадження цифрових інструментів значно спрощує адміністративні процедури, які раніше потребували тривалого часу та великих зусиль. Традиційно, для отримання соціальних послуг громадяни мали відвідувати державні установи, подавати заяви та заповнювати численні документи, що часто потребувало кількох візитів або чекання в чергах. З цифровими платформами цей процес значно полегшується: громадяни можуть подавати заявки, заповнювати форми та отримувати консультації онлайн, що не тільки заощаджує час, але й знижує стрес, пов'язаний з бюрократичними бар'єрами.

Завдяки цифровим інструментам скорочується кількість фізичних документів, які потрібно оформляти, оскільки більшість процесів тепер може бути автоматизована або виконана через інтернет. Це значно зменшує обсяги паперової роботи, що традиційно призводило до затримок у обробці заявок та запитів. Автоматизація процесів, таких як реєстрація, подача заявок або

оновлення персональних даних, дозволяє усунути помилки, які часто виникали через людський фактор, та забезпечує більшу точність у веденні обліку [65].

Цифровізація також дозволяє знизити рівень корупційних ризиків, оскільки процеси стають прозорими і доступними для громадян. Всі дії можуть бути відслідковані через систему, що забезпечує підзвітність і мінімізує можливості для маніпуляцій або затримок з боку чиновників. Це підвищує довіру до соціальних установ і сприяє більш ефективному використанню державних ресурсів. Крім того, цифровізація знижує необхідність особистих візитів до установ, що є великим досягненням, особливо для людей з обмеженими можливостями, літніх осіб або тих, хто живе в віддалених районах. Вони тепер можуть отримувати послуги без необхідності виходити з дому, що значно зручніше та економить час. Віртуальні черги, онлайн-консультації та електронні форми замінюють традиційні фізичні процедури, що зробило соціальні послуги доступними для більшої кількості людей [3].

Важливим аспектом є те, що зниження бюрократії дає змогу пришвидшити процеси отримання соціальних послуг. Громадяни можуть швидко отримати відповіді на свої запити, дізнаватися про стан своїх заявок і отримувати потрібну допомогу без довгих очікувань. Це значно покращує досвід користувачів і зменшує рівень розчарування, яке часто виникало через затримки та складність бюрократичних процедур [62].

Зручність і швидкість обслуговування є однією з ключових переваг цифровізації соціальної сфери, яка значно покращує доступність послуг для громадян. Завдяки впровадженню онлайн-платформ та мобільних додатків, громадяни тепер можуть без зайвих труднощів отримувати необхідну інформацію або подавати заявки на соціальні послуги, не витрачаючи час на фізичні відвідування установ. Це дає змогу уникнути довгих черг і тривалих очікувань, що зазвичай супроводжують традиційні адміністративні процедури. Процес подачі заявок стає простішим і швидшим, оскільки все, що потрібно, це доступ до Інтернету та навички користування електронними платформами.

Онлайн-системи дозволяють громадянам подавати заяви та запити на соціальні послуги у будь-який час доби, що особливо важливо для людей з

обмеженим доступом до офісів або тих, хто має напружений графік. Крім того, такі платформи часто інтегровані з іншими системами, що дозволяє швидко перевірити статус заявки, отримати підтвердження або додаткову інформацію, що значно зменшує час очікування. Таким чином, цифровізація не лише зручніша для користувачів, але й дозволяє прискорити надання послуг.

Однією з важливих переваг є те, що цифрові системи автоматизують багато рутинних процедур. Наприклад, заявки на соціальну допомогу або пенсії можуть бути оброблені автоматично, що значно зменшує необхідність у ручному введенні даних та перевірках, заощаджуючи час як для громадян, так і для працівників соціальних установ. Така автоматизація сприяє більш оперативному ухваленню рішень, що особливо важливо для людей, які потребують термінової допомоги. Завдяки швидкості обробки запитів та заявок, громадяни можуть отримувати відповідь або рішення у більш короткі строки, ніж це було раніше, коли вимагалось кілька візитів або телефонних дзвінків. Це дозволяє значно зменшити рівень стресу та розчарування серед громадян, оскільки вони більше не мають потреби витрачати час на перевірку статусу своїх заявок або на звернення до декількох відділів. Все це робить процес отримання соціальних послуг більш зрозумілим і комфортним для всіх категорій громадян [9].

Підвищення ефективності управління є однією з основних переваг цифровізації соціальної сфери, оскільки впровадження цифрових систем дозволяє органам соціального забезпечення значно покращити процеси збору, обробки та аналізу даних. Традиційно управлінці соціальної сфери стикалися з проблемами, пов'язаними з великими обсягами паперової документації та розрізненістю інформації, що ускладнювало швидке реагування на потреби громадян. З цифровими інструментами ці проблеми значно скорочуються, оскільки дані можуть бути зібрані в єдину базу, що полегшує доступ до інформації та прискорює прийняття рішень [41].

Зокрема, цифрові системи дозволяють органам соціального забезпечення автоматизувати багато процедур, таких як обробка заявок, видача документів або оновлення інформації про соціальні програми. Це знижує навантаження на

працівників сприяє зменшенню кількості помилок, що виникають під час обробки даних вручну. Автоматизація дозволяє оперативно реагувати на зміни в обсягах заявок або на необхідність оновлення соціальних програм, що робить управлінські процеси більш адаптивними до змінюваних умов. Крім того, цифрові платформи дають можливість органам соціального забезпечення проводити детальний аналіз даних для ефективнішого планування і реалізації соціальних програм. Завдяки можливості аналізувати великий обсяг даних про соціальні потреби, демографічні тенденції, рівень бідності та інші важливі показники, урядові органи можуть більш точно визначати пріоритети, розподіляти ресурси та розробляти програми, які відповідають реальним потребам громадян. Це дозволяє зменшити витрати на неефективні програми та сконцентрувати зусилля на найважливіших напрямках [77].

Цифровізація також сприяє кращій координації між різними державними і соціальними установами, оскільки всі організації можуть працювати з єдиною базою даних, що дозволяє уникнути дублювання інформації та знижує ризик виникнення помилок. Краще управління даними забезпечує більш швидкий доступ до актуальної інформації для всіх учасників процесу, що підвищує загальну ефективність надання соціальних послуг. За допомогою цифрових інструментів можна не тільки покращити внутрішні процеси, але й створити систему зворотного зв'язку, яка дозволяє громадянам надавати відгуки про отримані послуги. Це дає можливість органам соціального забезпечення відстежувати якість обслуговування, виявляти слабкі місця в роботі та оперативно вносити корективи в роботу системи. Таким чином, цифровізація створює основу для постійного вдосконалення соціальних програм і послуг.

Інклюзивність є однією з головних переваг цифровізації соціальної сфери, оскільки технології створюють рівні умови для доступу до соціальних послуг для всіх верств населення, незалежно від їхніх фізичних, соціальних чи географічних обмежень. Однією з найбільших проблем традиційної системи соціального забезпечення було те, що багато людей, особливо з обмеженими можливостями або тих, хто проживає в сільській місцевості, не мали легкого доступу до необхідних послуг. Завдяки цифровим платформам та онлайн-

системам, це стало можливим для всіх категорій громадян, навіть у віддалених куточках країни.

Для осіб з обмеженими можливостями, які можуть мати труднощі з пересуванням або відвідуванням соціальних установ, цифровізація є справжнім проривом. Онлайн-платформи дозволяють отримати доступ до соціальних послуг, таких як медичні консультації, подача заявок на пільги, реєстрація для участі в програмах соціальної підтримки без необхідності залишати домівку. Крім того, сучасні технології можуть бути адаптовані до потреб людей з інвалідністю, наприклад, за допомогою голосових помічників, шрифту Брайля, або програм для корекції зору, що дозволяє їм користуватися цифровими послугами на рівних з іншими громадянами [64].

Завдяки цифровим інструментам можна також значно полегшити процес подачі заявок на соціальні послуги для осіб з низьким рівнем освіти або технічних навичок. Інтерфейси онлайн-платформ можуть бути розроблені таким чином, щоб бути інтуїтивно зрозумілими і легкими для користування, навіть для тих, хто не має досвіду з використання комп'ютерних технологій. Це дозволяє забезпечити доступ до послуг не лише для людей з високим рівнем цифрової грамотності, але й для тих, хто починає знайомитися з новими технологіями.

Прозорість і підзвітність є одними з основних переваг цифровізації соціальної сфери, оскільки вони забезпечують відкритість процесів надання соціальних послуг і дозволяють громадянам легко стежити за станом своїх заявок. Завдяки впровадженню цифрових платформ та онлайн-систем, люди можуть в будь-який час перевіряти статус своїх запитів, дізнаватися про етапи обробки документації та отримувати оновлену інформацію без необхідності телефонувати або відвідувати органи соціального забезпечення. Це значно підвищує рівень довіри до системи, оскільки громадяни відчують, що їхні заявки обробляються прозоро і без затримок, а також що вони мають змогу контролювати процес від початку до кінця [47].

Один із важливих аспектів прозорості цифрових систем полягає в тому, що кожен крок у процесі надання послуг автоматизується і фіксується в

системі. Це дозволяє уникнути випадкових помилок або маніпуляцій зі сторони працівників, оскільки всі дії можна відслідковувати і перевіряти. Крім того, кожен етап процесу доступний для громадянина через його особистий кабінет на онлайн-платформі, що дозволяє йому постійно бути в курсі змін та нововведень. Це значно знижує рівень бюрократичних бар'єрів і зменшує потребу у зверненнях до чиновників для отримання інформації.

Цифровізація також дозволяє органам соціального забезпечення швидше реагувати на запити громадян, оскільки інформація зберігається в електронному вигляді та доступна для оперативного аналізу. Це дозволяє працівникам системи соціального забезпечення більш ефективно розподіляти ресурси і планувати роботу, зменшуючи час очікування і підвищуючи ефективність надання послуг. Тому кожен громадянин, який звертається за допомогою, може бути впевнений, що його запит обробляється вчасно і без затримок. Також важливо зазначити, що цифрові платформи надають можливість для зворотного зв'язку, що є важливим елементом підзвітності. Це створює систему постійного вдосконалення, яка базується на реальному досвіді користувачів і їхніх відгуках, що в свою чергу підвищує рівень задоволеності від отриманих послуг [20].

Розвиток нових форм соціальної підтримки є однією з найбільших переваг цифровізації соціальної сфери, оскільки він дозволяє забезпечити доступ до необхідних послуг без необхідності виходити з дому, що є особливо важливим для вразливих груп населення. Завдяки розвитку онлайн-консультацій, телемедицини та дистанційних соціальних послуг, люди, які не можуть фізично відвідати соціальні установи чи медичні заклади, отримують можливість скористатися допомогою, не покидаючи власного дому. Це значно спрощує доступ до послуг для літніх людей, осіб з інвалідністю, тих, хто проживає в сільських чи віддалених районах, а також для інших соціальних груп, яким важко пересуватися або які мають обмежений доступ до інфраструктури.

Онлайн-консультації стали важливим інструментом, що дозволяє громадянам отримувати кваліфіковані поради від фахівців у різних сферах – від

психологічної підтримки до юридичних консультацій. Це зручний і доступний спосіб отримати необхідну інформацію та допомогу в будь-який час, не чекаючи черги в установах або не витрачаючи час на дорогу. Для людей, що стикаються з психологічними проблемами, онлайн-консультації можуть бути особливо корисними, адже вони дозволяють звертатися за допомогою в комфортних умовах, без необхідності фізичного контакту [14].

Дистанційні соціальні послуги – ще одна форма підтримки, що набирає популярності завдяки цифровізації. Люди, які мають право на соціальні пільги або допомогу, можуть подавати заявки, отримувати консультації та навіть здійснювати фінансові перекази через онлайн-платформи. Це дозволяє уникнути необхідності візитів до соціальних установ, що зазвичай пов'язані з тривалими чергами та обмеженнями за часом. Дистанційна подача заявок дозволяє громадянам швидко отримати необхідні послуги, що особливо важливо під час кризових ситуацій або у разі термінової потреби в допомозі.

Зниження витрат є однією з важливих переваг цифровізації соціальної сфери, оскільки впровадження сучасних технологій дозволяє значно скоротити витрати на паперові документи, транспортні послуги та інші адміністративні процеси. У традиційній системі надання соціальних послуг необхідність у використанні великої кількості паперу для ведення документації була надзвичайно високою, що спричиняло додаткові витрати на придбання матеріалів, зберігання та обробку документів. Цифровізація дозволяє замінити паперові документи електронними, що значно знижує витрати на їх виробництво та обробку, а також зменшує потребу в фізичному зберіганні архівів [39].

Використання електронних баз даних і документів дозволяє зберігати інформацію в централізованій системі, що полегшує доступ до неї та дозволяє швидко здійснювати пошук необхідних відомостей. Це дозволяє зменшити кількість помилок, що можуть виникати при ручному введенні даних, та знизити необхідність у додаткових перевірках. Це не лише заощаджує час, але й зменшує витрати на виправлення помилок і дублювання функцій. Цифрові системи також дають змогу оптимізувати роботу персоналу, адже

автоматизація багатьох процесів дозволяє скоротити навантаження на працівників. Замість того, щоб вручну обробляти заявки чи документи, співробітники можуть використовувати програмне забезпечення для автоматичного збору та обробки даних.

Покращення надання допомоги в кризових ситуаціях є однією з ключових переваг цифровізації соціальної сфери, оскільки цифрові платформи значно підвищують ефективність реагування на надзвичайні ситуації та катастрофи. В умовах криз, таких як природні катастрофи, пандемії або соціальні заворушення, оперативність і координація дій є критично важливими для швидкого надання допомоги постраждалим. Цифрові технології дозволяють швидко поширювати інформацію про події та організовувати допомогу на різних рівнях – від центральних органів влади до місцевих служб [7].

За допомогою онлайн-платформ і мобільних додатків можна миттєво передавати важливі повідомлення та інструкції громадянам, що дає змогу уникнути паніки та неправильної інформації. Зокрема, системи оповіщення через SMS або мобільні додатки дозволяють донести інформацію до великої кількості людей за короткий час, що особливо важливо в умовах, коли кожна хвилина має значення. Це дозволяє отримати актуальні відомості, як діяти в кризовій ситуації, де знаходяться пункти надання допомоги або як отримати медичні послуги.

Цифрові платформи також дають змогу організувати координацію між різними службами – поліцією, медичними працівниками, рятувальниками та волонтерами. Вони можуть ефективно обмінюватися даними в реальному часі, що допомагає швидше реагувати на змінні обставини. Наприклад, у разі катастрофи можна виявити місця з найбільшими потребами в допомозі, координувати пересування ресурсів та оперативно реагувати на критичні ситуації. Це значно знижує час реагування на надзвичайні події і дозволяє більш ефективно використовувати обмежені ресурси [66].

Цифрові технології також сприяють швидкому збору і аналізу даних щодо масштабів кризи. За допомогою геоінформаційних систем можна мапувати райони, що постраждали, оцінювати кількість постраждалих і стан

інфраструктури, що дозволяє приймати більш обґрунтовані рішення щодо розподілу ресурсів і надання допомоги. Таким чином, процес надання допомоги стає більш організованим і цілеспрямованим, що значно підвищує його ефективність. Завдяки швидкому збору і обміну інформацією про надзвичайну ситуацію цифрові платформи дозволяють не лише оперативно реагувати на події, але й організовувати довгострокову допомогу після стихійних лих чи катастроф. Важливою перевагою є можливість швидко відновити доступ до основних послуг і ресурсів, що життєво необхідні для постраждалих.

Загалом цифровізація соціальної сфери сприяє значному покращенню надання допомоги в кризових ситуаціях, дозволяючи організувати ефективну і оперативну координацію дій, швидко поширювати важливу інформацію і мобілізувати необхідні ресурси. Цифрові технології в даному контексті є незамінним інструментом для мінімізації наслідків катастроф і забезпечення своєчасної підтримки для постраждалих. Основні переваги цифровізації соціальної сфери наведено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Основні переваги цифровізації соціальної сфери

№	Перевага	Опис
1	Покращення доступності послуг	Цифрові технології забезпечують зручний доступ до соціальних послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього місця проживання, соціального статусу чи фізичних можливостей.
2	Зниження бюрократії	Впровадження цифрових інструментів спрощує адміністративні процедури, зменшуючи необхідність особистих відвідувань установ і скорочуючи час на оформлення документів.
3	Зручність і швидкість обслуговування	Цифровізація дозволяє громадянам швидко отримати необхідну інформацію та подати заявки на соціальні послуги через онлайн-платформи, що значно зменшує час очікування та підвищує ефективність обслуговування.
4	Підвищення ефективності управління	Використання цифрових систем дозволяє органам соціального забезпечення оперативно збирати, обробляти та аналізувати дані, що сприяє більш ефективному плануванню та реалізації соціальних програм.
5	Інклюзивність	Цифрові технології створюють можливості для доступу до послуг для різних соціальних груп, включаючи людей з обмеженими можливостями, осіб, що проживають у віддалених або сільських районах.
6	Прозорість і підзвітність	Цифрові системи забезпечують прозорість процесів надання соціальних послуг, що дозволяє громадянам стежити за станом своїх заявок, отримувати актуальну інформацію та знижує можливості для корупційних проявів.
7	Розвиток нових форм соціальної підтримки	Онлайн-консультації, телемедицина, дистанційні соціальні послуги – усі ці форми підтримки дають можливість людям отримувати необхідну допомогу без необхідності виходити з дому, що особливо

		важливо для вразливих груп населення.
8	Зниження витрат	Цифровізація дозволяє зменшити витрати на паперові документи, транспортні послуги та інші адміністративні витрати, а також оптимізувати роботу персоналу, скорочуючи дублювання функцій.
9	Інноваційні методи взаємодії	Впровадження мобільних додатків та онлайн-платформ сприяє створенню нових способів взаємодії між громадянами та соціальними працівниками, що забезпечує більшу зручність і комунікацію.
10	Покращення надання допомоги в кризових ситуаціях	У разі надзвичайних ситуацій або катастроф цифрові платформи дозволяють швидко поширювати інформацію, організовувати допомогу та координацію дій, що значно підвищує ефективність реагування.

Отже, цифровізація соціальної сфери має значний позитивний вплив на покращення якості надання соціальних послуг. Вона забезпечує легший і швидший доступ до необхідних ресурсів для громадян. Спрощення процедур і зниження бюрократії дозволяють скоротити час на оформлення документів і зменшити необхідність у фізичному відвідуванні установ. Також впровадження новітніх цифрових технологій забезпечує прозорість процесів, підвищуючи довіру до органів соціального забезпечення та знижуючи можливості для корупційних проявів. Розвиток інноваційних форм соціальної підтримки, таких як онлайн-консультації та ін., дозволяє забезпечити доступ до допомоги без необхідності фізичного контакту, що робить соціальні послуги більш доступними, зручними і ефективними для всіх громадян.

2.2. Оцінка ризиків цифровізації соціальної сфери

Оцінка ризиків цифровізації соціальної сфери є важливою складовою при впровадженні сучасних технологій в цю сферу. Цифровізація має безліч переваг, але разом з тим вона приносить і низку потенційних ризиків, які можуть негативно вплинути на якість надання соціальних послуг. Для ефективного управління цими ризиками необхідно розробити стратегію, що включатиме заходи безпеки, забезпечення доступу до цифрових ресурсів для громадян, а також механізми контролю та моніторингу за впровадженням цифрових рішень.

Так, порушення безпеки даних є одним із основних ризиків цифровізації соціальної сфери, оскільки значна частина соціальних послуг вимагає обробки

чутливої інформації, такої як фінансові дані, медичні записи, особисті відомості про громадян та інші конфіденційні дані. Ця інформація є надзвичайно цінною для різних зловмисників, тому її захист має бути пріоритетом. Порушення безпеки даних може статися через різні причини: від кібератак та хакерських зломів до недостатньо надійних систем захисту та помилок в програмному забезпеченні. Якщо такі інциденти трапляються, це може призвести до витоку особистих даних, що є серйозним порушенням конфіденційності громадян і порушує їхнє право на захист особистої інформації [22].

Кібератаки, спрямовані на соціальні установи, можуть бути досить складними, використовуючи різні техніки зламу, фішинг або зловмисне програмне забезпечення для отримання доступу до систем. В результаті зловмисники можуть отримати доступ до персональних даних, що потім можуть бути використані для шахрайства, викрадення особистих коштів чи інших злочинних цілей. Крім того, зломи можуть мати серйозні наслідки для репутації організацій, що надають соціальні послуги, і призвести до втрати довіри з боку громадян. Особливо вразливими до таких загроз є системи, що зберігають медичні записи, фінансову інформацію або історії соціальних виплат. У випадку витоку цих даних постраждалі можуть стикатися з наслідками, які можуть включати фінансові збитки, неправомірне використання особистих даних або навіть утиски. Інколи наслідки таких порушень можуть тривати роками, що створює додаткові проблеми для громадян, чиї дані були викрадені.

Цифровий розрив є одним із найбільш важливих ризиків цифровізації соціальної сфери, який може значно обмежити доступ громадян до необхідних послуг. Не всі люди мають однаковий доступ до сучасних технологій, що може створити великі бар'єри для тих, хто проживає в сільських або віддалених районах. У таких місцевостях інфраструктура часто не має належного розвитку, і доступ до високошвидкісного інтернету або сучасних цифрових пристроїв може бути обмежений. Це означає, що для багатьох людей, особливо в сільській місцевості, можливість користуватися онлайн-платформами, іншими

цифровими інструментами для отримання соціальних послуг є дуже обмеженою [3].

Окрім того, цифровий розрив також стосується людей, які мають обмежені можливості в користуванні технологіями, зокрема людей похилого віку або осіб з фізичними та розумовими обмеженнями. Багато з них не мають необхідних навичок для ефективного користування цифровими платформами, що ускладнює їх доступ до соціальних послуг, таких як медичні консультації, подання заявок на соціальні виплати чи інші державні послуги. Для старших людей, зокрема, цифрові інтерфейси можуть бути складними для розуміння і користування, що створює додаткові труднощі в процесі взаємодії з соціальними службами.

Зниження рівня персоналізованого обслуговування є одним із значних ризиків, пов'язаних з цифровізацією соціальної сфери. Впровадження автоматизації та використання алгоритмів для надання соціальних послуг сприяє стандартизації процесів і може призвести до втрати індивідуального підходу до кожного клієнта. В результаті цього, система може не враховувати унікальні обставини або специфічні потреби конкретних осіб, що може негативно вплинути на якість надання послуг. Наприклад, при автоматичному обробленні заявок на соціальні виплати алгоритми можуть не брати до уваги індивідуальні обставини, такі як зміна фінансового становища або здоров'я клієнта, що може призвести до невірних рішень або затримок у наданні допомоги [49].

Цифрові системи часто працюють за заздалегідь визначеними шаблонами і не можуть забезпечити гнучкість, необхідну для вирішення нестандартних ситуацій. Це може бути особливо проблематичним у випадках, коли людина має складні потреби або знаходиться в кризовій ситуації, яка вимагає не лише автоматизованої відповіді, а й людського розуміння та підтримки. Таким чином, відсутність персоналізованого підходу може призвести до незадоволення клієнтів і навіть до втрати довіри до системи надання соціальних послуг. Крім того, застосування алгоритмів для прийняття рішень може обмежити можливість врахування емоційних аспектів, які потребують

індивідуального підходу. Так, при наданні соціальних послуг для осіб з обмеженими можливостями чи літніх людей, автоматичні системи не завжди можуть врахувати специфічні психологічні чи фізичні потреби, які потребують особливого ставлення.

Проблеми з цифровою грамотністю є серйозним ризиком, пов'язаним із цифровізацією соціальної сфери, оскільки не всі громадяни мають достатній рівень знань і навичок для ефективного користування онлайн-платформами та іншими цифровими послугами. В умовах швидкого розвитку технологій значна частина населення, зокрема люди старшого віку, не має належної підготовки для користування сучасними цифровими інструментами, що створює бар'єри при взаємодії з соціальними установами. Ці бар'єри стають проблематичними, коли громадяни намагаються скористатися онлайн-сервісами для отримання допомоги, подачі заявок або доступу до важливих соціальних послуг [64].

Літні люди, інші вразливі групи населення, які не звикли до використання комп'ютерів, смартфонів або інтернет-платформ, можуть опинитися в складному становищі, коли змушені використовувати цифрові сервіси для вирішення нагальних питань. Відсутність навичок в користуванні технологіями значно обмежує їх можливості для доступу до послуг, а також створює відчуття ізоляції, оскільки вони не можуть скористатися перевагами, які пропонує цифровізація соціальних послуг. Це може спричинити соціальну нерівність, оскільки одна частина населення отримує доступ до послуг швидко та зручно, а інша – має серйозні труднощі при їхньому отриманні [33].

Залежність від технологій також є важливим ризиком, пов'язаним з цифровізацією соціальної сфери, оскільки надмірне покладання на цифрові платформи для надання соціальних послуг може призвести до серйозних проблем у разі технічних збоїв або кібератак. Коли соціальні послуги стають доступними в основному через онлайн-платформи, будь-які технічні проблеми, такі як збій серверів, проблеми з інтернет-зв'язком чи відмова в роботі програмного забезпечення, можуть призвести до того, що громадяни не зможуть скористатися необхідними послугами. Це особливо критично, коли мова йде про важливі соціальні виплати, медичні консультації чи інші

термінові послуги, де затримка може мати серйозні наслідки для осіб, що потребують допомоги.

Залежність від технологій також підвищує ризик того, що в разі збоїв деякі категорії громадян не зможуть швидко отримати допомогу. Наприклад, люди, які не мають навичок користування цифровими пристроями або не мають доступу до інтернету, можуть опинитися в ситуації, де не зможуть скористатися соціальними послугами. Відсутність резервних методів для надання послуг може лише погіршити ситуацію і зробити громадян ще більш вразливими [7].

Неправильно оброблені дані є ще однією поширеною причиною технічних помилок. Наприклад, у разі неправильного введення або інтерпретації даних в автоматизованих системах можуть виникати помилки, що призводять до неправильного нарахування соціальних виплат, надання некоректної медичної інформації або неправомірної відмови в послугах. Такі помилки можуть мати серйозні наслідки для громадян, зокрема для тих, хто найбільше залежить від підтримки держави або соціальних служб. Наприклад, помилка у нарахуванні пенсії чи допомоги може призвести до фінансових труднощів, а неправильна медична інформація – до помилок у лікуванні [71].

Корупційні ризики є аспектом, який слід враховувати при впровадженні цифрових технологій у соціальну сферу. Хоча цифровізація безумовно сприяє прозорості в процесі надання послуг, вона також може створити нові можливості для корупційних схем. Це відбувається, зокрема, через недостатній контроль за онлайн-платформами та автоматизованими процесами. Якщо система не буде належним чином моніторитися, існує ризик, що деякі учасники процесу, зокрема співробітники соціальних установ або адміністратори платформ, можуть маніпулювати даними, що спричинить несанкціоновані виплати, завищення сум допомог чи надання пільг тим, хто не має на це права [52].

Зокрема, автоматизація процесів може зменшити рівень людського контролю, що, в свою чергу, може призвести до маніпуляцій і корупційних дій. Наприклад, автоматичне нарахування соціальних виплат може бути зловживаним, якщо алгоритми використовуються для зміни критеріїв на

користь конкретних осіб або груп. Відсутність достатньої перевірки даних і алгоритмів може дозволити маніпулювання інформацією, що забезпечить неправомірне надання допомоги або послуг. Оскільки автоматизовані системи часто мають складні й непрозорі процеси прийняття рішень, це може створити умови для зловживань, що залишаються непоміченими до моменту виявлення порушень.

Впровадження автоматизованих систем у соціальну сферу, хоча й має на меті підвищення ефективності та зручності для громадян, може призвести до зниження якості послуг. Одним із ключових ризиків є скорочення кількості працівників у соціальній сфері через автоматизацію рутинних процесів. Це може негативно вплинути на рівень обслуговування, особливо у тих випадках, коли необхідна не лише механічна обробка даних, але й емоційна підтримка чи індивідуальний підхід до вирішення складних ситуацій. Люди, які звертаються за соціальною допомогою, часто потребують не тільки інформації, але й розуміння, співчуття і людського контакту. Відсутність можливості звернутися до фахівця в разі потреби може створити додаткові труднощі для тих, хто знаходиться в складних життєвих обставинах [74].

Автоматизовані системи, як правило, орієнтовані на ефективність і швидкість, але не здатні враховувати всі нюанси кожної конкретної ситуації. У випадках, коли соціальні послуги вимагають гнучкості, здатності приймати складні рішення або враховувати специфічні потреби осіб, автоматизація може виявитися недостатньо ефективною. Наприклад, система може неправильно оцінити ситуацію людини, якщо вона не здатна врахувати емоційний стан або особливості особистих обставин. Це особливо важливо для вразливих категорій населення, таких як пенсіонери, особи з інвалідністю чи люди, що пережили важкі життєві ситуації, які потребують більш індивідуального підходу [11].

Цифровізація соціальної сфери ставить перед суспільством і правовими, і етичними викликами, оскільки нові технології змінюють традиційні підходи до вирішення соціальних та медичних проблем. Одним із найбільш актуальних питань є юридична відповідальність за використання цифрових платформ та алгоритмів. Якщо система помилково обробить дані або надасть невірну

інформацію, хто нестиме відповідальність за наслідки таких помилок? Це питання стає ще більш складним, коли автоматизовані системи приймають рішення, які можуть мати значний вплив на життя людей, наприклад, в контексті надання соціальних допомог або медичних рекомендацій [7].

Важливою етичною проблемою є маніпулювання алгоритмами, що може призвести до серйозних порушень прав людини. Наприклад, якщо алгоритм не має етичних стандартів, це може призвести до використання даних громадян у цілях, що не відповідають їх інтересам або порушують їхні права на приватність. Технології, які не мають чітких етичних обмежень, можуть бути використані для моніторингу та контролю громадян, порушуючи їхні основні права і свободи. Це особливо важливо в контексті соціальної сфери, де громадяни довіряють органам соціального забезпечення свої особисті дані [66].

Недостатнє законодавче регулювання цифровізації соціальної сфери є одним з найбільш суттєвих ризиків, що може спричинити серйозні правові та організаційні проблеми. Відсутність чітких стандартів і нормативів для використання цифрових технологій у соціальному секторі може призвести до правових прогалин, які ускладнять реалізацію реформ та впровадження нових технологій. У результаті, соціальні установи можуть опинитися в ситуації, коли не мають чітких інструкцій щодо використання нових інструментів, що може призвести до юридичних колізій та неефективного управління. Зокрема, відсутність детальних нормативних актів і стандартів для обробки та зберігання персональних даних може сприяти порушенню конфіденційності громадян. Якщо закони не будуть чітко визначати, як і кому дозволено використовувати ці дані, існує ризик їх зловживання, що може призвести до порушення прав людини. Крім того, у разі виникнення спорів або проблем із використанням цифрових послуг, громадяни можуть не мати достатньо правових засобів для захисту своїх інтересів, оскільки законодавство може не передбачати належних процедур для оскарження рішень, прийнятих автоматизованими системами.

Ще одним важливим аспектом є відсутність належного регулювання щодо відповідальності за помилки в цифрових системах. Якщо алгоритми чи автоматизовані платформи призводять до неправомірного надання послуг або

порушення прав користувачів, без чіткого законодавчого механізму важко буде визначити, хто несе відповідальність за ці помилки. Це може створити ситуацію, коли люди не зможуть отримати відшкодування за збитки або понести інші юридичні наслідки, спричинені помилками у роботі цифрових платформ [7].

Окрім того, відсутність чітких норм може ускладнити інтеграцію різних цифрових систем між державними та приватними установами, що є важливим для забезпечення комплексного підходу до надання соціальних послуг. Коли кожен орган має свою власну нормативно-правову базу, це може призвести до суперечностей у взаємодії між установами, що знижує загальну ефективність системи. Відсутність єдиного правового поля для цифровізації соціальної сфери також може ускладнити контроль і моніторинг за використанням нових технологій, створюючи простір для зловживань [39].

Основні ризики цифровізації соціальної сфери наведено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Основні ризики цифровізації соціальної сфери

Ризик	Опис
1. Порушення безпеки даних	Соціальні послуги часто обробляють чутливу інформацію (фінансові дані, медичні записи). Ризик їх витоку або несанкціонованого доступу через кібератаки, хакерські зломи або недостатню захищеність систем, що призводить до порушення конфіденційності громадян.
2. Цифровий розрив	Не всі громадяни мають рівний доступ до сучасних технологій, особливо в сільських або віддалених районах, що ускладнює доступ до соціальних послуг. Люди з обмеженими можливостями чи старшого віку можуть не володіти достатніми навичками для користування цифровими технологіями.
3. Зниження рівня персоналізованого обслуговування	Автоматизація та алгоритми можуть зменшити індивідуальний підхід до кожного клієнта, обмежуючи врахування особливостей конкретної ситуації та потреби громадян, що впливає на якість обслуговування.
4. Проблеми з цифровою грамотністю	Багато громадян, особливо літні люди або ті, хто не має необхідних навичок, не можуть ефективно користуватися онлайн-платформами, що стає перешкодою для доступу до цифрових послуг.
5. Залежність від	Зростаюча залежність від цифрових платформ робить систему уразливою

технологій	до технічних збоїв або кібератак. У разі збою громадяни можуть залишитися без доступу до необхідних соціальних послуг.
6. Технічні помилки і збої	Автоматизовані системи, що використовують штучний інтелект, можуть допускати помилки, що призводить до неправильної обробки даних або помилок у наданні соціальних послуг, впливаючи на якість обслуговування громадян.
7. Корупційні ризики	Цифровізація може створити нові можливості для корупційних схем через недостатній контроль за онлайн-платформами або маніпулювання даними в процесі автоматизованого надання послуг, що призводить до зловживань.
8. Зниження якості послуг через автоматизацію	Автоматизація може призвести до скорочення кількості працівників у соціальній сфері, що вплине на якість обслуговування, особливо у питаннях, що потребують емоційної підтримки або складних рішень, які не можуть бути автоматизовані.
9. Правові та етичні питання	Цифровізація піднімає важливі юридичні та етичні питання, такі як відповідальність за алгоритми, авторські права на дані, та використання технологій у вирішенні соціальних та медичних проблем, що потребують ретельного врегулювання.
10. Недостатнє законодавче регулювання	Відсутність чітких стандартів і нормативів для регулювання цифровізації соціальних послуг може призвести до правових прогалин і неефективного використання технологій, що ускладнює інтеграцію цифрових інструментів у соціальну сферу.

Визначення ризиків і переваг цифровізації соціальної сфери дало змогу провести SWOT-аналіз, результати якого наведено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

SWOT-аналіз переваг та ризиків цифровізації соціальної сфери

SWOT-аналіз	Переваги	Ризики
Сильні сторони	Покращення доступності послуг для всіх громадян. Зниження бюрократії та спрощення адміністративних процедур. Зручність і швидкість обслуговування через онлайн-платформи. Підвищення ефективності управління. Інклюзивність, доступ для вразливих груп. Прозорість і підзвітність процесів. Розвиток нових форм соціальної підтримки (онлайн-консультації). Зниження витрат на паперові документи та інші адміністративні витрати. Інноваційні методи взаємодії між громадянами та соціальними працівниками. Покращення надання допомоги в кризових ситуаціях (швидке реагування через цифрові платформи).	Порушення безпеки даних (витік чутливої інформації). Цифровий розрив, нерівний доступ до технологій, особливо у сільських та віддалених районах. Зниження рівня персоналізованого обслуговування через автоматизацію. Проблеми з цифровою грамотністю серед деяких груп населення (літні люди, ті, хто не знайомий з технологіями). Залежність від технологій, вразливість до технічних збоїв або кібератак. Технічні помилки і збої в автоматизованих системах. Корупційні ризики через недостатній контроль за цифровими платформами. Зниження якості послуг через скорочення персоналу або автоматизацію. Правові та етичні питання щодо авторських прав і використання технологій.

		Недостатнє законодавче регулювання цифровізації в соціальній сфері.
Слабкі сторони	Можливість обмеженого доступу до послуг для деяких категорій населення, якщо не забезпечити рівні умови доступу до технологій. Проблеми із адаптацією персоналу до нових цифрових інструментів.	Необхідність великих фінансових та організаційних витрат на захист даних. Зниження довіри громадян до системи у разі витоків даних. Перешкоди в ефективному виконанні соціальних програм через недостатнє законодавче регулювання.
Можливості	Можливість створення нових цифрових платформ для надання послуг, які можуть розширити доступ і підвищити якість послуг. Покращення ефективності управління та моніторингу соціальних програм за допомогою цифрових інструментів. Розвиток інклюзивних технологій для вразливих груп (інвалідність, старший вік).	Можливість розробки нових технологій для покращення безпеки даних та захисту приватної інформації. Вдосконалення законодавства та нормативно-правової бази для безпечного використання цифрових технологій.
Загрози	Втрата контролю за даними через кібератаки або хакерські зломи. Порушення прав громадян через неефективне використання даних або неправильне впровадження алгоритмів.	Зниження якості обслуговування та персоналізованого підходу через надмірну автоматизацію. Можливі збої у системах, що можуть призвести до затримок або неповноти надання послуг. Виникнення нових корупційних схем через недосконале регулювання онлайн-платформ.

SWOT-аналіз цифровізації соціальної сфери дозволяє оцінити переваги та ризики, пов'язані з процесом впровадження цифрових технологій у надання соціальних послуг. Сильні сторони цифровізації включають значне покращення доступності послуг, оскільки завдяки цифровим технологіям громадяни можуть отримати доступ до соціальних послуг незалежно від місця проживання, соціального статусу або фізичних можливостей. Цифровізація сприяє зниженню бюрократії, оскільки автоматизовані системи зменшують необхідність у особистих відвідуваннях установ і спрощують адміністративні процедури. Крім того, ці технології підвищують ефективність управління, дозволяючи органам соціального забезпечення оперативно збирати, обробляти та аналізувати дані, що дає змогу ефективно реалізовувати соціальні програми. Інклюзивність також є важливим аспектом, оскільки цифрові технології створюють можливості для доступу до послуг для різних соціальних груп. Прозорість і підзвітність в процесах надання послуг підвищується завдяки цифровим платформам, що дозволяє громадянам стежити за станом своїх

заявок і отримувати актуальну інформацію. Крім того, розвиток нових форм соціальної підтримки, таких як онлайн-консультації та телемедицина, дає можливість вразливим групам населення отримувати допомогу без необхідності виходити з дому.

Слабкі сторони цифровізації соціальної сфери включають труднощі з доступом до технологій для певних груп населення, зокрема для жителів сільських і віддалених районів, де інфраструктура може бути недостатньо розвинена. Люди з обмеженими можливостями або старшого віку також можуть відчувати проблеми в користуванні цифровими технологіями, що ускладнює їх доступ до послуг. Важливим питанням є також можливе зниження рівня персоналізованого обслуговування. Автоматизація процесів і використання алгоритмів можуть призвести до втрати індивідуального підходу до кожного клієнта, що обмежує можливість врахування особливостей конкретних ситуацій та потреб громадян. Крім того, проблема цифрової грамотності може стати перешкодою для доступу до послуг для певних категорій населення, особливо серед людей похилого віку або тих, хто не має необхідних навичок для ефективного використання онлайн-платформ.

Можливості цифровізації соціальної сфери включають розвиток нових форм підтримки, таких як онлайн-консультації та телемедицина, що забезпечує доступ до послуг для вразливих груп населення, а також підвищення рівня безпеки даних через впровадження передових технологій захисту. Також цифрові технології створюють потенціал для покращення моніторингу та управління соціальними програмами, що сприяє ефективному використанню ресурсів. Інклюзивність цифрових технологій дозволяє забезпечити доступ до послуг для людей з обмеженими можливостями або осіб, які проживають у віддалених районах. Впровадження нових технологій може також допомогти вдосконалити законодавчу базу і забезпечити більш ефективне регулювання цифрових інструментів у соціальній сфері.

Загрози цифровізації соціальної сфери часто пов'язані із можливими проблемами, якщо технології не будуть належним чином інтегровані чи регульовані. Однією з найбільших загроз є порушення безпеки даних, оскільки

соціальні послуги часто вимагають обробки чутливої інформації, такої як фінансові, медичні дані. Це створює ризики витоку даних або несанкціонованого доступу. Інші загрози включають цифровий розрив, коли частина населення не має доступу до сучасних технологій, а також можливе зниження якості обслуговування через автоматизацію, що може призвести до відсутності індивідуального підходу. Залежність від технологій створює ризик уразливості в разі технічних збоїв або кібератак, що може позбавити громадян доступу до важливих послуг. Проблеми з технічними помилками та збоєм програмного забезпечення також можуть призвести до неправильного надання послуг, а корупційні ризики можуть виникати через недостатній контроль над цифровими платформами. Недосконалість законодавчого регулювання також може призвести до правових прогалин і неефективного використання технологій.

Отже, оцінка ризиків цифровізації соціальної сфери вказує на необхідність ретельного підходу до впровадження нових технологій. Віртуалізація та автоматизація процесів можуть значно підвищити ефективність надання послуг, але одночасно з цим виникають численні виклики. Найбільші ризики пов'язані з порушенням безпеки даних, що є особливо важливим у соціальній сфері, де обробляються чутливі особисті дані громадян. Неправильне регулювання, технічні помилки, відсутність цифрової грамотності у частини населення, а також ризики зниження якості послуг через автоматизацію – все це потребує серйозної уваги. Крім того, значною проблемою є можливість розвитку цифрового розриву та соціальних нерівностей, оскільки не всі громадяни мають рівний доступ до технологій або навички їх використання.

Висновок до розділу 2

1. Цифровізація соціальної сфери має значний позитивний вплив на покращення якості надання соціальних послуг. Вона забезпечує легший і швидший доступ до необхідних ресурсів для громадян. Спрощення процедур і

зниження бюрократії дозволяють скоротити час на оформлення документів і зменшити необхідність у фізичному відвідуванні установ. Також впровадження новітніх цифрових технологій забезпечує прозорість процесів, підвищуючи довіру до органів соціального забезпечення та знижуючи можливості для корупційних проявів. Розвиток інноваційних форм соціальної підтримки, таких як онлайн-консультації та ін., дозволяє забезпечити доступ до допомоги без необхідності фізичного контакту, що робить соціальні послуги більш доступними, зручними і ефективними для всіх громадян.

2. Оцінка ризиків цифровізації соціальної сфери вказує на необхідність ретельного підходу до впровадження нових технологій. Віртуалізація та автоматизація процесів можуть значно підвищити ефективність надання послуг, але одночасно з цим виникають численні виклики. Найбільші ризики пов'язані з порушенням безпеки даних, що є особливо важливим у соціальній сфері, де обробляються чутливі особисті дані громадян. Неправильне регулювання, технічні помилки, відсутність цифрової грамотності у частини населення, а також ризики зниження якості послуг через автоматизацію – все це потребує серйозної уваги. Крім того, значною проблемою є можливість розвитку цифрового розриву та соціальних нерівностей, оскільки не всі громадяни мають рівний доступ до технологій або навички їх використання.

РОЗДІЛ 3

ОБГРУНТУВАННЯ ШЛЯХІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

3.1. Програма підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери та її експериментальна апробація

У сучасному світі цифрові технології відіграють важливу роль, і соціальна сфера не є винятком. З впровадженням нових технологій у соціальну роботу виникає необхідність підготовки фахівців, здатних ефективно працювати в умовах цифровізації. Соціальні працівники мають бути готовими до використання цифрових інструментів для надання послуг, що дозволяє не лише підвищити ефективність їхньої роботи, але й значно покращити доступ до соціальних послуг для громадян. У зв'язку з цим важливою є розробка та впровадження програми підвищення кваліфікації для майбутніх соціальних працівників, яка допоможе їм адаптуватися до нових технологічних викликів.

Дослідження, яке проводиться на базі Західноукраїнського національного університету, спрямоване на підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери. 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 підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери, і закінчуючи контрольним, на якому оцінюється ефективність апробованої програми підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери.

Зазначимо, що програма має на меті не лише надання теоретичних знань, а й розвиток практичних навичок, що дозволить соціальним працівникам ефективно використовувати цифрові інструменти в процесі роботи з клієнтами. Зокрема, це включає освоєння навичок роботи з електронними платформами, розуміння принципів безпеки даних, а також вміння адаптувати надання соціальних послуг відповідно до нових цифрових можливостей. Розробка програми є важливою складовою в процесі цифровізації соціальної сфери, оскільки вона дозволяє не лише модернізувати підготовку фахівців, а й забезпечити високий рівень надання соціальних послуг, що відповідає вимогам сучасного цифрового світу.

Зміст програми підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери наведено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Програма підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери

Тема заняття	Мета	Ігри і вправи, які використовувалися на занятті
1. Основи цифровізації соціальної сфери	Ознайомлення з основними принципами та тенденціями цифровізації в соціальній сфері, розуміння її значення для розвитку соціальних послуг.	1. Вправа «Цифрові тренди» – обговорення найбільш важливих тенденцій у цифровізації соціальної сфери на прикладах різних країн. 2. Групова робота «Розробка плану цифровізації» – розробка плану впровадження цифрових послуг в умовах конкретної соціальної установи.
2. Цифрові	Вивчення існуючих цифрових	1. Гра «Цифрові платформи для соціальних

платформи для надання соціальних послуг	платформ і систем, які використовуються для надання соціальних послуг (онлайн-платформи, мобільні додатки тощо).	послуг» – група розділяється на підгрупи, кожна з яких повинна знайти та презентувати одну платформу для надання соціальних послуг, обґрунтувавши її переваги. 2. Вправа «Вибір платформи» – оцінка переваг і недоліків декількох онлайн-платформ для надання послуг та їх впровадження в соціальній сфері.
3. Технічні аспекти роботи з електронними соціальними системами	Навчання використанню електронних баз даних, реєстраційних систем, платформ для подачі заявок на соціальні послуги та ін.	1. Вправа «Заповнення електронних заявок» – студенти працюють з реальними онлайн-формами для подачі заявок на соціальні послуги. 2. Технічний квест «Робота з базами даних» – виконання завдань щодо внесення, редагування та збереження інформації в електронних системах.
4. Безпека даних і конфіденційність у цифрових системах	Ознайомлення з основами захисту персональних даних, стандартами безпеки, а також етикою обробки чутливої інформації у цифровому середовищі.	1. Вправа «Захист інформації» – студенти повинні виявити потенційні загрози для конфіденційності даних у конкретному сценарії та запропонувати заходи безпеки. 2. Тренінг «Безпечна комунікація» – розбір практичних ситуацій для правильної обробки персональних даних і дотримання етичних норм.
5. Цифрова грамотність для соціальних працівників	Розвиток навичок користування комп'ютерними програмами, онлайн-ресурсами та іншими цифровими інструментами, необхідними для ефективної роботи соціального працівника.	1. Гра «Цифровий навігатор» – завдання для студентів по освоєнню різних програм і інструментів, які можуть бути використані в роботі. 2. Вправа «Цифрова підготовка» – студенти виконують завдання по швидкому освоєнню комп'ютерних програм для ведення документації або комунікації з клієнтами.
6. Використання цифрових технологій для оцінки потреб клієнтів	Освоєння методів використання цифрових інструментів для збору, обробки та аналізу інформації щодо потреб клієнтів соціальних послуг.	1. Практичне завдання «Оцінка потреб через онлайн-інтерв'ю» – студенти проводять оцінку потреб клієнтів за допомогою онлайн-опитувальників. 2. Вправа «Аналіз даних» – використання програм для обробки інформації і створення звітів.
7. Впровадження штучного інтелекту в соціальну сферу	Опанування основних принципів роботи штучного інтелекту та його застосування для автоматизації деяких процесів у соціальній сфері.	1. Гра «Штучний інтелект у соціальній сфері» – студенти мають змодельовати процеси автоматизації за допомогою штучного інтелекту в реальному житті. 2. Вправа «Робота з AI» – виконання завдань з використання програм штучного інтелекту для прогнозування потреб клієнтів на основі їх даних.
8. Інклюзивність і доступність цифрових послуг для вразливих груп	Навчання створенню та адаптації цифрових послуг для осіб з обмеженими можливостями, людей похилого віку та інших уразливих груп.	1. Вправа «Інклюзивний дизайн» – студенти розробляють прототипи цифрових послуг для людей з обмеженими можливостями. 2. Рольова гра «Доступність послуг» – студенти беруть участь у рольовій грі, де один виступає як соціальний працівник, а інший – як клієнт з обмеженими можливостями.
9. Етика та правові аспекти цифрових	Розгляд правових, етичних та соціальних аспектів	1. Дискусія «Правові аспекти цифрових послуг» – обговорення ситуацій, в яких

соціальних послуг	впровадження цифрових технологій у соціальну сферу, включаючи питання захисту прав клієнтів і відповідальності працівників.	виникають юридичні питання при наданні цифрових соціальних послуг. 2. Аналіз кейсів «Етика і права клієнтів» – студенти аналізують конкретні випадки порушень прав клієнтів у цифровому середовищі та пропонують шляхи вирішення проблем.
10. Інноваційні методи комунікації в цифровому середовищі	Ознайомлення з новітніми методами взаємодії між соціальними працівниками та клієнтами через цифрові канали комунікації, включаючи онлайн-консультації та відеозв'язок.	1. Вправа «Моделювання онлайн-консультації» – студенти розігрують роль соціального працівника та клієнта, використовуючи відеозв'язок для консультації. 2. Ігрова ситуація «Онлайн-запит» – студенти мають успішно вирішити питання клієнта через онлайн-комунікацію, аналізуючи плюси і мінуси цього методу взаємодії.

Охарактеризуємо заняття програми підвищення підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери:

Заняття на тему «Основи цифровізації соціальної сфери» має на меті ознайомити студентів із ключовими принципами і тенденціями цифровізації, а також з її значенням для розвитку соціальних послуг. На цьому занятті студенти дізнаються, як цифрові технології змінюють традиційні підходи до надання соціальних послуг, дозволяючи зробити їх доступнішими, ефективнішими та персоналізованими. Це заняття має важливе значення, оскільки цифровізація вже є невід'ємною частиною сучасної соціальної роботи, і соціальним працівникам потрібно розуміти, як ці зміни впливають на їхню професійну діяльність.

На занятті розглянуті основні тенденції цифровізації соціальної сфери – використання онлайн-платформ для надання соціальних послуг, автоматизація процесів, розвиток мобільних додатків для взаємодії з громадянами, а також нові моделі роботи з даними. Студенти дізнаються, як ці інструменти дозволяють швидше реагувати на потреби громадян, підвищують доступність і знижують бюрократичні бар'єри. Крім того, буде висвітлено питання впровадження цифрових технологій у різних галузях соціальної роботи, таких як соціальне забезпечення, охорона здоров'я, психологічна допомога та інші.

Для закріплення матеріалу пропонується завдання «Цифровізація в реальному житті». Студенти повинні знайти приклади застосування цифрових технологій у соціальній сфері в Україні, проаналізувати переваги та проблеми

таких ініціатив. Таке завдання дозволить учасникам на практиці застосувати свої знання та критично оцінити реальні випадки цифровізації. Також на занятті буде проведена дискусія, під час якої студенти обговорять ризики і виклики, що супроводжують цифровізацію соціальної сфери, зокрема питання безпеки даних і доступності для вразливих груп населення.

Заняття на тему «Цифрові платформи для надання соціальних послуг» має на меті ознайомлення студентів із сучасними цифровими інструментами, які активно використовуються для покращення доступу до соціальних послуг. Протягом заняття учасники дізнаються про різноманітні онлайн-платформи, мобільні додатки та інші цифрові рішення, що дозволяють автоматизувати процеси надання допомоги, знижують бюрократію і роблять послуги доступнішими для громадян. Студенти також ознайомляться з різними моделями організації таких платформ, їхніми перевагами та обмеженнями, а також з аспектами їхнього впровадження в соціальну сферу.

Один із ключових моментів заняття – це розгляд прикладів успішних цифрових платформ. Студенти будуть вивчати такі платформи, як електронні реєстраційні системи для соціальних допомог, мобільні додатки для онлайн-консультацій, системи для моніторингу стану здоров'я громадян, а також платформи для дистанційної психологічної підтримки. Такі платформи, як «Дія» в Україні або «MyGov» в інших країнах, стануть основними прикладами для аналізу. Студенти повинні зрозуміти, як ці платформи допомагають знизити навантаження на соціальних працівників, зменшують час на обробку заявок і покращують доступ до послуг для громадян.

Одним із завдань заняття є «Дизайн платформи для соціальних послуг». Студенти поділяться на групи і отримають завдання розробити концепцію онлайн-платформи для надання конкретного виду соціальних послуг. Наприклад, одна група може розробити платформу для онлайн-реєстрації осіб для отримання матеріальної допомоги, інша – для дистанційного психологічного консультування, а ще одна – для медичних консультацій для людей з обмеженими можливостями. Це завдання допоможе учасникам зрозуміти процес проектування цифрових інструментів і вирішити, які функції

вони повинні мати, щоб бути максимально зручними та ефективними для кінцевих користувачів.

Для закріплення матеріалу буде організована рольова гра під назвою «Клієнт і соціальний працівник», де студенти відтворюють процес взаємодії з онлайн-платформою для отримання соціальних послуг. Одні студенти будуть виконувати роль громадян, які звертаються за допомогою, а інші – соціальних працівників, які допомагають оформити заявку на платформі. Завданням цієї вправи буде визначити, як користувачі взаємодіють з платформою, чи легко їм знайти необхідну інформацію і подати заявку, а також оцінити, чи є якісь бар'єри чи проблеми, що виникають під час використання цієї технології.

Заняття на тему «Технічні аспекти роботи з електронними соціальними системами» спрямоване на навчання студентів основам роботи з різними електронними інструментами, які використовуються для автоматизації процесів надання соціальних послуг. Під час цього заняття студенти ознайомляться з різноманітними електронними базами даних, реєстраційними системами, платформами для подачі заявок на соціальні послуги, а також іншими цифровими інструментами, які покращують ефективність роботи соціальних працівників. Одним із елементів є вивчення принципів роботи з електронними системами, а також етапів взаємодії користувача з такими платформами. Студенти з'ясують, як здійснюється реєстрація користувачів, як організовується зберігання і обробка даних, а також як забезпечується безпека інформації, що містить персональні дані громадян. Вони навчатимуться використовувати інтерфейси електронних систем, що дозволяють подавати заявки на отримання соціальних послуг або реєструвати нові звернення.

У практичній частині заняття студенти будуть працювати з конкретними електронними платформами, що використовуються в соціальній сфері. Для цього можна організувати вправу «Робота з електронною платформою». У рамках цієї вправи студентам буде запропоновано завдання заповнити електронну форму для подачі заявки на соціальну допомогу, здійснити реєстрацію на платформі, а також перевірити правильність даних. Це дозволить

не тільки закріпити знання, а й попрактикуватися у реальному процесі взаємодії з такими платформами.

Іншим важливим завданням на занятті буде «Аналіз системи реєстрації соціальних послуг», де студенти отримають можливість оцінити технічні особливості реєстраційної системи, її інтерфейс, доступність для користувачів, а також ефективність процесу подачі заявок. Вони вивчатимуть, як працюють фільтри для пошуку послуг, як організовано відслідковування стану заявки, а також як здійснюється процес підтвердження або відмови у наданні послуги.

Заняття на тему «Безпека даних і конфіденційність у цифрових системах» має на меті ознайомити студентів з основними принципами захисту персональних даних та стандартами безпеки, що застосовуються у цифрових системах. У рамках заняття розглядатимуться питання етики обробки чутливої інформації, законодавчі норми, що регулюють захист даних, а також ризики, пов'язані з їхньою втратою або несанкціонованим доступом. Під час заняття студенти вивчатимуть основи захисту персональних даних, такі як методи шифрування інформації, а також правила доступу до даних. Важливою частиною заняття є ознайомлення з нормами міжнародних стандартів і законів, зокрема GDPR (Загальний регламент захисту даних), а також місцевими нормативно-правовими актами щодо обробки особистої інформації. Студенти повинні зрозуміти, як важливо забезпечити конфіденційність даних при роботі з електронними платформами та системами. Для закріплення отриманих знань студенти виконуватимуть вправу під назвою «Аналіз вразливостей системи». У рамках цієї вправи вони отримають завдання провести оцінку безпеки однієї з існуючих електронних платформ для надання соціальних послуг, виявити потенційні загрози для безпеки даних, такі як можливі кібератаки чи витоки інформації, і запропонувати шляхи їхнього мінімізації.

Заняття на тему «Цифрова грамотність для соціальних працівників» спрямоване на розвиток навичок, необхідних для ефективного використання комп'ютерних програм, онлайн-ресурсів і цифрових інструментів, що є важливими для роботи соціальних працівників у сучасних умовах цифровізації соціальної сфери. У рамках заняття студенти дізнаються про основи

комп'ютерної грамотності, включаючи навички роботи з текстовими редакторами, таблицями, електронною поштою та іншими стандартними програмами, а також освоюють принципи користування різноманітними онлайн-платформами та сервісами для надання соціальних послуг.

Завдання «Віртуальна реєстрація клієнта» передбачає, що студенти виконуватимуть вправу, в ході якої вони повинні створити профіль клієнта в онлайн-системі для подачі заявок на соціальні послуги. Вправи на заповнення електронних анкет і реєстраційних форм допоможуть студентам адаптуватися до роботи з цифровими інструментами в реальних умовах соціальної сфери. Інша вправа, під назвою «Пошук та аналіз онлайн-ресурсів», передбачає роботу студентів із пошуковими системами та онлайн-ресурсами для знаходження актуальної інформації про соціальні програми та послуги. Студенти повинні вміти швидко знаходити потрібну інформацію, аналізувати її на достовірність і структурувати для подальшої роботи з клієнтами. Ще однією вправою є «Створення електронної документації», в рамках якої студенти навчатимуться створювати та вести електронні записи на прикладі соціальних справ клієнтів, використовуючи популярні текстові редактори та програмне забезпечення для роботи з таблицями. Вони також будуть навчатися створювати звіти і підсумкові документи на основі даних, що містяться в електронних базах даних.

Заняття на тему «Використання цифрових технологій для оцінки потреб клієнтів» спрямоване на освоєння студентами методів збору, обробки та аналізу інформації про потреби клієнтів соціальних послуг з використанням сучасних цифрових інструментів. Студенти ознайомляться з основами збору даних за допомогою онлайн-форм, анкет і опитувальників, а також з інструментами для обробки та аналізу отриманих результатів, такими як електронні таблиці, спеціалізовані програми та платформи для аналізу даних.

Заняття починається з введення в основні принципи збору даних: як правильно формулювати запитання в анкетах, які типи даних необхідно збирати для оцінки потреб, а також як обирати інструменти для цього процесу. Студенти дізнаються про основні цифрові платформи для збору даних, як

Google Forms або SurveyMonkey, та навчатися створювати анкети для збору даних від клієнтів соціальних послуг. Однією з вправ є «Створення онлайн-анкети для оцінки потреб». У ході вправи студенти повинні розробити анкету для збору інформації від клієнтів про їхні потреби в соціальних послугах. Важливим аспектом є правильне формулювання запитань, які дозволяють отримати точну та корисну інформацію для оцінки потреб. Після цього студенти опрацьовують отримані анкети, використовуючи Google Sheets або Excel для аналізу результатів.

Заняття на тему «Впровадження штучного інтелекту в соціальну сферу» спрямоване на ознайомлення студентів із основами роботи штучного інтелекту (ШІ) та його застосуванням для автоматизації деяких процесів у соціальній сфері. На цьому занятті студенти дізнаються, як ШІ може допомогти соціальним працівникам ефективніше виконувати їхні обов'язки, покращувати взаємодію з клієнтами та оптимізувати роботу організацій, що надають соціальні послуги. Заняття починається з введення в базові принципи роботи ШІ, таких як машинне навчання, обробка природної мови та алгоритми прийняття рішень. Студенти ознайомлюються з тим, як ці технології можуть бути використані для автоматизації обробки запитів від клієнтів, розпізнавання шаблонів у даних, а також для створення персоналізованих рекомендацій для кожного користувача. Важливою частиною заняття є розгляд прикладів реальних кейсів використання ШІ в соціальній сфері, наприклад, автоматизація процесу надання соціальних допомог, аналіз великих даних для виявлення вразливих груп населення чи прогнозування потреб у соціальних послугах. Одна з вправ на занятті — «Ідентифікація можливостей для використання ШІ в соціальній сфері». Студенти працюють у групах, щоб розробити ідеї для застосування ШІ в різних аспектах соціальної роботи. Це може бути автоматизація консультацій через чат-ботів або використання алгоритмів для визначення пріоритетності допомоги клієнтам залежно від їхніх потреб. Групи презентують свої ідеї, обговорюють переваги та можливі труднощі впровадження ШІ.

Заняття на тему «Інклюзивність і доступність цифрових послуг для вразливих груп населення» має на меті навчити студентів принципам створення та адаптації цифрових послуг для осіб з обмеженими можливостями, людей похилого віку та інших уразливих груп. Основною метою цього заняття є ознайомлення з важливістю доступності цифрових платформ і ресурсів для всіх верств населення, включаючи тих, хто має фізичні, розумові або соціальні обмеження. Однією з вправ на занятті є «Тестування доступності». Студенти працюють у групах і використовують різноманітні інструменти для перевірки доступності популярних онлайн-платформ для людей з обмеженими можливостями. Вони оцінюють, чи відповідають ці платформи вимогам доступності для людей з порушенням зору, слуху, руховими проблемами або когнітивними порушеннями. Студенти використовують спеціалізовані програми та інструменти, такі як читачі екрану або інтерфейси для людей з порушеннями слуху, щоб перевірити, наскільки ці сервіси доступні для різних категорій осіб. Також проводиться вправа «Адаптація цифрових послуг для людей похилого віку». Студенти отримують завдання адаптувати інтерфейс цифрової платформи для користувачів старшого віку, враховуючи особливості, такі як зниження зору, слуху, сприйняття швидкої інформації тощо. Вони мають змінити кольорову гамму, збільшити шрифт, спростити навігацію, а також розробити інструкції, що будуть зрозумілими для людей похилого віку [70a].

Заняття на тему «Етика та правові аспекти цифрових соціальних послуг» спрямоване на ознайомлення студентів з правовими, етичними та соціальними питаннями, що виникають у процесі впровадження цифрових технологій у соціальну сферу. Головною метою заняття є навчити майбутніх соціальних працівників розуміти важливість дотримання етичних стандартів та правових норм при використанні цифрових інструментів для надання соціальних послуг, зокрема щодо захисту персональних даних, конфіденційності інформації та прав клієнтів. На початку заняття тренер проводить вступну лекцію, в якій висвітлюються основні поняття етики та права в цифровому середовищі, а також їхнє значення для соціальних працівників. Окрема увага приділяється

правам клієнтів на захист персональних даних і недоторканність інформації, яка передається через цифрові платформи. У процесі лекції студенти знайомляться з основними міжнародними стандартами та законодавчими актами, такими як Загальний регламент захисту даних (GDPR) та національними законами, що регулюють обробку даних в онлайн-середовищі.

Заняття «Інноваційні методи комунікації в цифровому середовищі» фокусується на освоєнні новітніх підходів до взаємодії між соціальними працівниками та клієнтами через цифрові канали. Заняття розпочинається лекцією, де тренер розповідає про інструменти комунікації, такі як месенджери, відеоконференції та спеціалізовані платформи для онлайн-консультацій, що використовуються у соціальній сфері. Студенти ознайомлюються з перевагами таких методів комунікації, серед яких зручність, доступність, а також можливість надання допомоги у реальному часі. Обговорюються основні види платформ, зокрема Skype, Zoom, Microsoft Teams, а також соціальні мережі, через які можна надавати консультації та здійснювати підтримку. Однією з вправ є «Моделювання онлайн-консультації». Під час вправи студенти повинні за допомогою обраної онлайн-платформи провести консультацію з конкретного питання (наприклад, оформлення соціальної допомоги або консультація з приводу надання медичних послуг). Після кожної консультації проводиться обговорення, де аналізують, наскільки ефективно була проведена комунікація, які інструменти були використані і що можна вдосконалити.

Для оцінки ефективності програми підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери їм було запропоновано спеціально розроблені завдання (Додаток А). Результати дослідження на констатувальному та контрольному етапах експерименту показано на рис. 3.1.

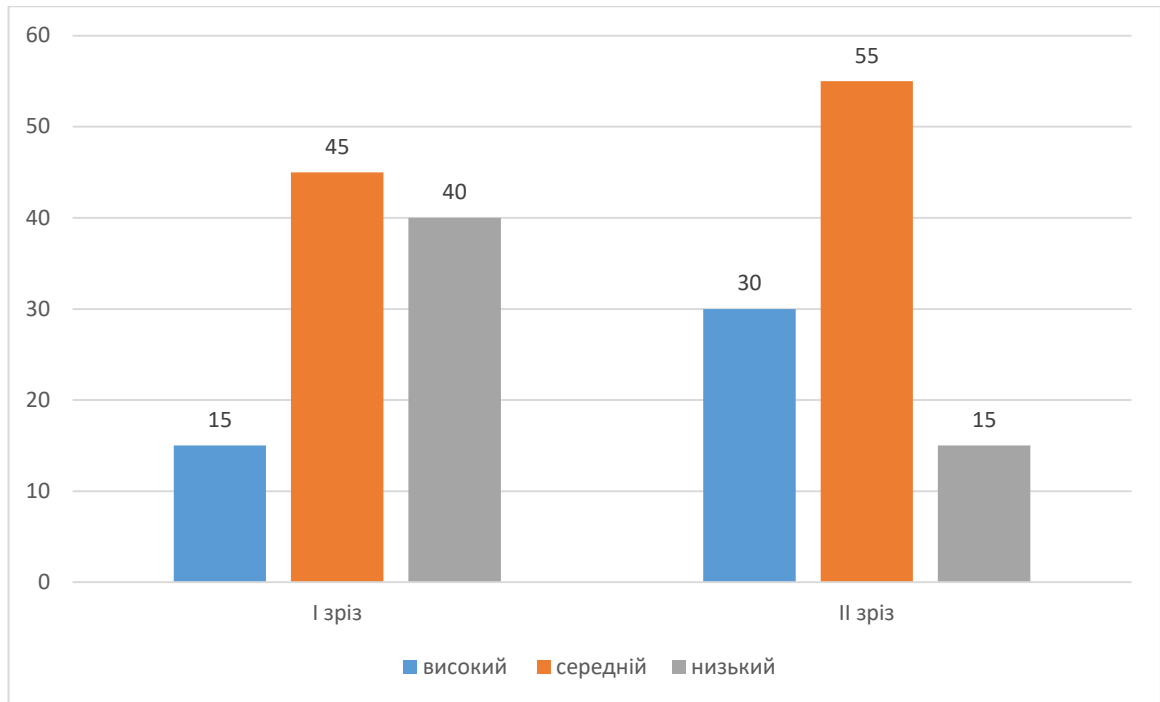


Рис. 3.1. Результати оцінки ефективності програми підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери (%)

Так, у 15% студентів на контрольному етапі експерименту виявлено низький рівень готовності (було 40%), який характеризується базовими знаннями та вміннями, необхідними для роботи з цифровими інструментами в соціальній сфері. На цьому рівні майбутні соціальні працівники здобувають основи цифрової грамотності, що включають навички роботи з комп'ютерами, інтернетом, електронною поштою та базовими програмами для обробки текстів і таблиць. Вони отримують уявлення про важливість цифрових технологій у соціальній сфері та починають знайомитись з онлайн-платформами для надання соціальних послуг, такими як системи для реєстрації заявок або онлайн-консультацій. Цей рівень готовності орієнтований на розвиток основних навичок роботи з цифровими інструментами, які дозволяють соціальному працівнику виконувати базові завдання в цифровому середовищі.

У 55% студентів на контрольному етапі експерименту виявлено середній рівень готовності (було 45%), який означає більш глибоке засвоєння цифрових інструментів та їх застосування в професійній діяльності. На цьому рівні майбутні соціальні працівники вивчають використання спеціалізованих цифрових платформ, які застосовуються в соціальній роботі. Це включає

роботу з онлайн-системами для подачі заявок на соціальну допомогу, реєстраційними базами даних та платформами для моніторингу соціальних послуг. Вони також отримують навички роботи з інтерфейсами для відеоконференцій та онлайн-консультацій з клієнтами. У рамках цього рівня підготовки важливо освоїти базові принципи захисту персональних даних і безпеки в цифровому середовищі. Аналізований рівень готовності дозволяє соціальним працівникам ефективно використовувати цифрові платформи в повсякденній практиці, підвищуючи доступність та якість соціальних послуг для клієнтів.

У 30% студентів на контрольному етапі експерименту виявлено високий рівень готовності (було 15%), який передбачає повне освоєння новітніх технологій, що використовуються в соціальній сфері, і здатність інтегрувати ці технології в соціальну роботу. Соціальні працівники на цьому рівні готовності використовують складні цифрові інструменти для аналізу великих даних, прогнозування потреб клієнтів, автоматизації процесів та інтеграції штучного інтелекту в соціальні сервіси. Вони здатні працювати з інноваційними методами комунікації через цифрові канали, забезпечуючи інклюзивність і доступність для всіх груп населення, зокрема для людей з обмеженими можливостями або старшого віку. На високому рівні готовності соціальні працівники також мають глибокі знання в сфері етики та правових аспектів цифрових послуг, зокрема, захисту прав клієнтів і забезпечення конфіденційності інформації. Цей рівень підготовки дозволяє соціальним працівникам не тільки використовувати цифрові інструменти, але й бути інноваторами, здатними впроваджувати нові технології у соціальну сферу для поліпшення обслуговування клієнтів.

Як бачимо, програма підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери виявилася успішною завдяки цілісному підходу до навчання та впровадженню практичних занять. Вона дала можливість студентам не тільки здобути теоретичні знання про основи цифровізації в соціальній сфері, але й активно застосовувати їх на практиці. Особлива увага приділялася освоєнню сучасних цифрових платформ,

що використовуються для надання соціальних послуг, що значно покращило рівень цифрової грамотності майбутніх працівників. Це дозволило їм набагато швидше адаптуватися до вимог сучасного цифрового середовища та бути готовими до роботи з новітніми технологіями в соціальній сфері.

Одним із важливих результатів програми стало підвищення рівня готовності студентів до ефективної роботи з цифровими інструментами, що допомагають у зборі, обробці та аналізі даних клієнтів. Використання спеціалізованих платформ для подачі заявок на соціальні послуги та моніторингу їх виконання значно полегшило роботу майбутніх соціальних працівників, дозволяючи автоматизувати рутинні процеси. Це зменшило час на обробку заявок та знизило ймовірність помилок, підвищуючи загальну ефективність надання соціальних послуг. Крім того, програма дала студентам навички роботи з електронними базами даних, що дозволяє їм оперативно вирішувати завдання в умовах, коли час і точність виконання мають критичне значення.

Програма також стала ефективним інструментом для розв'язання проблеми цифрового розриву серед соціальних працівників, оскільки вона забезпечила рівний доступ до необхідних знань та інструментів усім учасникам. Студенти, які раніше мали обмежений доступ до цифрових технологій, отримали можливість набувати навичок роботи з ними в комфортному навчальному середовищі. Таким чином, програма сприяла інклюзивності та доступності освіти, що є особливо важливим для підготовки соціальних працівників до сучасних викликів. В результаті, випускники цієї програми були краще підготовлені до роботи в умовах цифрової трансформації соціальної сфери, що позитивно вплинуло на якість їхньої майбутньої професійної діяльності.

Отже, програма підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери виявилася ефективною завдяки інтеграції теоретичних знань і практичних навичок, необхідних для роботи в умовах цифрових технологій. Залучення студентів до роботи з цифровими платформами та інструментами для надання соціальних

послуг допомогло не лише підвищити цифрову грамотність, але й сформувати практичні навички, які можна буде застосувати у реальній роботі. Завдяки цьому, випускники програми виявляють високу готовність до роботи з цифровими технологіями в соціальній сфері. Підготовка до цифровізації дозволяє майбутнім соціальним працівникам ефективно взаємодіяти з клієнтами через цифрові канали, впроваджувати штучний інтелект для автоматизації процесів і адаптувати соціальні послуги для різних груп населення.

3.2. Система прикладних рекомендацій щодо підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери

В умовах постійного розвитку цифрових технологій та їх впливу на всі сфери життя, включаючи соціальну сферу, підготовка майбутніх соціальних працівників до роботи з новітніми цифровими інструментами стає надзвичайно важливою. Сьогодні соціальні працівники мають використовувати сучасні платформи, бази даних й технології для надання ефективних послуг, забезпечення доступності та інклюзивності для різних груп населення, а також для збереження безпеки даних. Проте, з огляду на швидкий розвиток цих технологій, є потреба в постійному вдосконаленні системи підготовки майбутніх фахівців, щоб вони були готові до викликів цифровізації.

З метою підвищення ефективності підготовки соціальних працівників до цифровізації, важливо визначити основні напрямки, на яких слід зосередитися в освітніх програмах. Це включає розвиток цифрової грамотності, навчання використанню новітніх цифрових інструментів для збору та обробки даних, створення інклюзивних і доступних платформ для різних соціальних груп, а також усвідомлення етичних і правових аспектів роботи з чутливою інформацією. Рекомендації щодо підвищення ефективності цієї підготовки можуть включати оновлення навчальних планів, інтеграцію практичних занять

та стажувань з використанням цифрових платформ, а також створення умов для постійного професійного розвитку фахівців у галузі нових технологій.

1. Інтеграція сучасних цифрових технологій у навчальні програми для соціальних працівників.

У зв'язку з швидким розвитком цифрових технологій в усіх сферах життя, необхідно оновити навчальні плани, щоб забезпечити соціальних працівників сучасними знаннями та навичками. Важливо включити курси, що навчають основам цифровізації соціальної сфери, такі як електронне адміністрування соціальних послуг, використання онлайн-платформ для подачі заявок, та знайомство з інструментами для обробки соціальних даних. Це дозволить майбутнім соціальним працівникам отримати глибоке розуміння цифрових технологій, що використовуються в їхній роботі. Необхідно звернути увагу на оновлення навчальних матеріалів, щоб студенти могли працювати з актуальними інструментами, програмами та платформами. Крім того, можна ввести спеціалізовані модулі, які стосуються інновацій у соціальній роботі, таких як штучний інтелект або мобільні додатки для надання соціальних послуг. Оновлення навчальних програм дозволить студентам адаптуватися до вимог сучасного ринку праці та отримати необхідні для цього інструменти.

2. Розробка курсів з основ цифрових технологій, користування комп'ютерними програмами та онлайн-платформами.

Для підготовки соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери важливим є розвиток їхньої цифрової грамотності. Студенти повинні володіти базовими навичками користування комп'ютерними програмами, мобільними додатками та онлайн-платформами, адже це є необхідним для ефективної роботи з клієнтами. До навчальних курсів слід включити практичні заняття з використання програм для обробки та зберігання даних, баз даних, онлайн-ресурсів для соціальних послуг та електронних підписів. Також корисними є курси, що навчають безпеці в Інтернеті, захисту персональних даних, основам криптографії. Це дозволить майбутнім працівникам впевнено працювати з цифровими системами, забезпечуючи безпеку та конфіденційність даних клієнтів. Поглиблене навчання цифровій грамотності допоможе знизити

цифровий розрив і зробити соціальних працівників готовими до реалій цифрового середовища. Важливо також проводити регулярні тренінги та майстер-класи, що будуть актуалізувати ці навички і допомагати соціальним працівникам адаптуватися до нових технологій.

3. Ознайомлення студентів із системами для збору, обробки та зберігання соціальних даних.

В умовах цифровізації соціальної сфери соціальним працівникам потрібно вміти ефективно працювати з електронними базами даних, що є основою для збору, обробки та аналізу соціальних інформаційних ресурсів. Це включає роботу з реєстраційними системами для надання соціальних послуг, платформами для подачі заявок на допомогу, а також базами даних для моніторингу та оцінки ефективності соціальних послуг. Оскільки обробка даних часто вимагає точності та уважності, важливо навчати студентів не лише технічним аспектам роботи з базами, але й етичним принципам обробки даних. Це дозволить соціальним працівникам правильно використовувати цифрові інструменти для забезпечення доступу до послуг, підвищення ефективності та прозорості роботи. Програмне забезпечення для соціальних баз даних може включати інтегровані інтерфейси для обробки великих обсягів даних, тому важливо навчити студентів роботи з такими інструментами. Слід впровадити практичні заняття з використання реальних систем збору даних, щоб студенти могли оцінити реальні процеси та механізми роботи з електронними даними.

4. Проведення тренінгів із захисту персональних даних і конфіденційності в онлайн-середовищі.

Безпека персональних даних та конфіденційність є одними з найбільш важливих аспектів цифровізації соціальної сфери. Тому для підготовки майбутніх соціальних працівників необхідно організувати тренінги, що зосереджуються на питаннях захисту персональних даних в онлайн-середовищі. Під час таких тренінгів студенти повинні вивчити основи законодавства про захист даних, ознайомитись із сучасними методами криптографії та захисту від кіберзагроз. Важливо, щоб майбутні фахівці розуміли, як захищати дані клієнтів, що включають особисту та фінансову інформацію. Тренінги повинні

охоплювати різноманітні техніки і стратегії збереження конфіденційності, включаючи навчання з безпечного використання паролів, двофакторної автентифікації, та запобігання фішинговим атакам. Крім теоретичних занять, варто проводити практичні заняття, де студенти можуть виявити потенційні вразливості системи і навчитися протистояти кіберзагрозам. Це дозволить їм отримати реальні навички роботи з інформацією, яка підлягає особливому захисту, та розвинути відповідальність за конфіденційність у своїй майбутній діяльності.

5. Розробка навчальних платформ для дистанційного навчання та взаємодії студентів і викладачів.

Ураховуючи швидкий розвиток цифрових технологій, важливо створити ефективні онлайн-платформи, які дозволять студентам отримувати знання та практичні навички у сфері цифровізації соціальної роботи. Ці платформи повинні забезпечувати не лише доступ до теоретичних матеріалів, але й можливості для практичних завдань, обговорень та інтерактивних сесій. Студенти мають мати змогу проходити онлайн-курси, які включають тренінги з користування цифровими інструментами для надання соціальних послуг, а також отримувати консультації від викладачів в режимі реального часу. Такі платформи повинні бути зручними, враховуючи потреби студентів з обмеженими можливостями або тих, хто не має стабільного доступу до Інтернету. Розробка онлайн-платформ також включає інтеграцію з іншими ресурсами, такими як відеоуроки, вебінари, тести та електронні документи. Це дозволить забезпечити безперервний процес навчання, навіть якщо студенти не можуть фізично бути присутніми на заняттях. Важливо, щоб ці платформи були інтуїтивно зрозумілі та мали можливість підтримувати різноманітні формати навчання, що відповідають вимогам сучасного освітнього процесу.

6. Організація практик у державних або приватних соціальних установах, де студенти зможуть працювати з цифровими платформами.

Однією з ефективних практик підготовки майбутніх соціальних працівників є залучення студентів до реальних цифрових проєктів. Це можуть бути стажування або практики в соціальних установах, де вони працюватимуть

з сучасними цифровими платформами для надання соціальних послуг. Під час практики студенти матимуть змогу застосувати набуті теоретичні знання на практиці, працюючи з реальними електронними базами даних, платформами для подачі заявок на соціальну допомогу або системами для моніторингу соціальних послуг. Такі стажування дозволяють студентам не лише ознайомитись із роботою цифрових інструментів, але й набратися досвіду в реальних умовах. Важливо, щоб студенти мали можливість безпосередньо працювати з клієнтами, допомагаючи їм користуватись цифровими платформами для отримання соціальних послуг. Це дозволить майбутнім соціальним працівникам краще розуміти потреби різних категорій громадян, а також навчитися вирішувати технічні питання, що можуть виникати при роботі з цифровими інструментами. Організація таких практик буде стимулювати розвиток навичок критичного мислення та адаптації до нових технологій, що є необхідним для успішної професійної діяльності в умовах цифровізації.

7. Включення у навчання мобільних додатків для подачі заявок на соціальні послуги, моніторингу статусу запитів тощо.

В умовах цифровізації соціальної сфери важливо, щоб майбутні соціальні працівники були здатні ефективно користуватися мобільними додатками, через які громадяни подають заявки на соціальні послуги, моніторять статус своїх запитів та отримують необхідну допомогу. Інтеграція навчальних модулів, що охоплюють роботу з мобільними платформами, є необхідною для того, щоб студенти могли освоїти інструменти, які використовуються в реальному житті. На таких заняттях студенти можуть проходити практичні вправи, в яких вони повинні подати заявку на отримання послуг, перевірити статус обробки запиту чи оцінити доступність певних послуг через мобільні додатки. Це дозволить не лише розвинути навички роботи з цифровими платформами, але й зрозуміти важливість мобільних додатків для доступності соціальних послуг для громадян. Важливо забезпечити навчальний процес реалістичними сценаріями, що імітують реальні ситуації, що виникають під час користування мобільними додатками. Крім того, студентам необхідно пояснити, як забезпечити

конфіденційність і захист даних під час використання таких додатків, оскільки соціальні послуги часто передбачають роботу з чутливою інформацією.

8. Забезпечення доступу до цифрових інструментів для студентів з обмеженими можливостями та забезпечення навчальних ресурсів для населення.

Цифрова інклюзивність є важливим аспектом підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери. Оскільки не всі студенти мають однакові можливості щодо доступу до цифрових інструментів і технологій, особливо це стосується студентів з обмеженими можливостями, необхідно забезпечити рівний доступ до навчальних матеріалів та технічних засобів для всіх. Одним з основних завдань є створення адаптованих навчальних матеріалів, які враховують потреби людей із різними формами інвалідності, зокрема надання доступу до навчальних платформ з можливістю коригування шрифтів, використання голосових помічників або субтитрів для відео. Включення до програми навчання ресурсів для підтримки осіб з обмеженими можливостями дозволить створити середовище, де кожен студент матиме змогу освоїти сучасні технології, необхідні для соціальної роботи. Крім того, на заняттях можна включити вправи та завдання, що орієнтовані на практичну роботу з клієнтами різних соціальних груп, забезпечуючи цим студентів розуміння того, як надавати цифрові послуги всім громадянам, незалежно від їхніх фізичних можливостей [3а]. Таке підвищення цифрової інклюзивності допоможе створити справедливе і доступне цифрове середовище для всіх верств населення, а також навчить майбутніх працівників соціальної сфери враховувати індивідуальні потреби користувачів у своїй професійній діяльності.

9. Ознайомлення студентів із можливостями використання штучного інтелекту в аналізі даних та прийнятті рішень у соціальній сфері.

Штучний інтелект (ШІ) стає важливим інструментом у багатьох сферах, і соціальна робота не є винятком. Важливо, щоб майбутні соціальні працівники не лише знали про існування таких технологій, а й могли ефективно застосовувати їх у своїй діяльності. Тому одним з ключових аспектів

підготовки є ознайомлення студентів із принципами роботи штучного інтелекту, зокрема в контексті аналізу великих обсягів даних та автоматизації процесів прийняття рішень. Наприклад, у соціальній сфері можна використовувати алгоритми ШІ для оцінки потреб клієнтів, визначення найбільш вразливих груп або для автоматичного надання певних соціальних послуг. Програма навчання повинна включати в себе лекції, на яких студенти вивчатимуть основи ШІ, а також практичні завдання, де вони будуть працювати з простими алгоритмами аналізу даних, наприклад, використовуючи відкриті бази даних соціальних послуг або інші цифрові ресурси. Крім того, важливо навчити студентів правильно інтерпретувати результати, отримані за допомогою ШІ, і робити на їх основі обґрунтовані соціальні рішення. Це дозволить їм краще зрозуміти, як технології можуть полегшити роботу в сфері соціального забезпечення і допомогти надавати більш точні та персоналізовані послуги.

10. Розвиток у студентів вміння ефективно комунікувати через онлайн-канали, включаючи відеозв'язок та чати.

З розвитком цифрових технологій важливим аспектом підготовки майбутніх соціальних працівників є навчання ефективним методам онлайн-комунікації. У сучасних умовах багато взаємодій між соціальними працівниками і клієнтами відбувається через інтернет-канали, зокрема через відеоконференції, чати або електронну пошту. Важливо, щоб майбутні соціальні працівники не лише володіли технічними аспектами використання таких платформ, але й розуміли, як будувати ефективну комунікацію віртуально. Для цього необхідно включати до навчальних програм спеціальні курси та тренінги, які допоможуть студентам розвивати навички ведення відеозв'язку, адаптуватися до різних форматів онлайн-спілкування та правильно оцінювати емоційний стан клієнтів через цифрові канали. Важливо також навчити їх основам цифрової етикетки, наприклад, як поводитися під час відеоконференцій, як налаштувати світло та зв'язок, а також як активно слухати і реагувати на клієнта. Окрім теоретичних аспектів, на заняттях можна організувати практичні вправи, що відтворюють реальні ситуації онлайн-

консультацій, що дозволяють студентам відчувати себе у ролі соціальних працівників, що надають допомогу в цифровому середовищі.

Отже, усвідомлення важливості цифровізації для сучасного розвитку соціальної сфери потребує відповідної підготовки майбутніх соціальних працівників. Одна з ключових рекомендацій – це оновлення навчальних планів, що дозволить інтегрувати сучасні технології у навчальний процес. Включення курсів з цифрової грамотності, навчання роботі з мобільними додатками, електронними базами даних і платформами для подачі заявок значно покращить підготовку фахівців до реальних умов роботи в цифровому середовищі. Крім того, важливим є підвищення навичок безпеки даних і конфіденційності, оскільки соціальні працівники будуть працювати з чутливою інформацією.

Висновок до розділу 3

1. Програма підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери виявилася успішною завдяки цілісному підходу до навчання та впровадженню практичних занять. Вона дала можливість студентам не тільки здобути знання про основи цифровізації в соціальній сфері, але й активно застосовувати їх на практиці. Зокрема, у 15% студентів на контрольному етапі експерименту виявлено низький рівень готовності (було 40%), у 55% – середній (було 45%), у 30% – високий (було 15%), який передбачає повне освоєння новітніх технологій, що використовуються в соціальній сфері, і здатність інтегрувати ці технології в соціальну роботу.

2. Усвідомлення важливості цифровізації для розвитку соціальної сфери потребує відповідної підготовки майбутніх соціальних працівників. Включення курсів з цифрової грамотності, навчання роботі з мобільними додатками, електронними базами даних і платформами для подачі заявок покращить підготовку фахівців до роботи в цифровому середовищі. Крім того, важливим є підвищення навичок безпеки даних і конфіденційності. Підтримка гнучких

форм навчання дозволить студентам краще освоїти цифрові інструменти на практиці.

ВИСНОВКИ

Проведене у кваліфікаційній роботі теоретичне експериментальне обґрунтування ризиків та переваг цифровізації соціальної сфери в умовах сьогодення дало змогу зробити такі висновки.

1. Проведено аналіз основних тенденцій розвитку соціальної сфери та необхідності її цифровізації. Основні тенденції розвитку соціальної сфери свідчать про необхідність її адаптації до сучасних викликів, зокрема змінюються потреби громадян, що вимагає впровадження інноваційних підходів до надання соціальних послуг. В умовах розвитку інформаційних технологій, глобалізації та урбанізації, зростає потреба в цифрових інструментах для забезпечення доступу до соціальних послуг. Цифровізація дозволяє зробити соціальну сферу більш ефективною, доступною та зручнішою для громадян, скорочуючи бюрократичні бар'єри, зменшуючи витрати часу та коштів. Водночас вона відкриває можливості для швидкого реагування на потреби суспільства, що є важливим кроком у напрямку розвитку соціальної інфраструктури в умовах змін.

2. Визначено поняття, сутність та завдання цифровізації соціальної сфери. Показано, що цифровізація соціальної сфери є комплексним процесом, який охоплює інтеграцію цифрових технологій у всі аспекти надання соціальних послуг. Вона сприяє модернізації існуючих систем, впровадженню нових технологій для покращення управлінських процесів та підвищення ефективності роботи соціальних установ. Сутність цифровізації полягає в переході до безперервного використання цифрових інструментів для організації та надання соціальних послуг, забезпечення більш швидкого та доступного обміну інформацією. Основними завданнями цього процесу є забезпечення

доступності, зручності та прозорості соціальних послуг, а також підвищення якості обслуговування та інтеграція новітніх технологій у соціальну сферу, що забезпечить стійкий розвиток у майбутньому.

3. Охарактеризовано соціальні, правові та психологічні чинники цифровізації соціальної сфери. Виявлено, що цифровізація соціальної сфери має значний вплив на різні аспекти життя суспільства. Соціальні чинники включають необхідність забезпечення рівного доступу до цифрових ресурсів і послуг для всіх категорій населення, особливо для вразливих груп, що є важливим аспектом соціальної інклюзії. Правові чинники сприяють створенню необхідної законодавчої бази для забезпечення безпеки та захисту персональних даних, а також регулюють процеси надання електронних послуг. Психологічні чинники пов'язані з адаптацією громадян до цифрових змін, подоланням страху і стресу від використання нових технологій, а також з розвитком нових форм соціальної підтримки через цифрові платформи. Ці чинники необхідно враховувати при реалізації цифровізації, щоб забезпечити її ефективність і мінімізувати негативні наслідки для різних соціальних груп.

4. Обґрунтовано переваги та ризики цифровізації соціальної сфери в сучасних умовах. До переваг віднесено легший і швидший доступ до необхідних ресурсів для громадян, спрощення процедур і зниження бюрократії, що дозволяє скоротити час на оформлення документів і зменшити необхідність у фізичному відвідуванні установ, забезпечення прозорості процесів, підвищення довіри до органів соціального забезпечення та зниження можливостей для корупційних проявів, розвиток інноваційних форм соціальної підтримки, таких як онлайн-консультації та ін., що дозволяє забезпечити доступ до допомоги без фізичного контакту і робить соціальні послуги більш доступними, зручними і ефективними. Оцінка ризиків цифровізації соціальної сфери вказує на необхідність ретельного підходу до впровадження нових технологій. Віртуалізація та автоматизація процесів можуть значно підвищити ефективність надання послуг, проте найбільші ризики пов'язані з порушенням безпеки даних. До ризиків віднесено й неправильне регулювання, технічні помилки, відсутність цифрової грамотності у частини населення, зниження якості послуг

через автоматизацію, можливість розвитку цифрового розриву та соціальних нерівностей та ін.

5. Розроблено й апробовано програму підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери, запропоновано відповідні рекомендації. Доведено, що програма підвищення ефективності підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери виявилася успішною завдяки цілісному підходу до навчання та впровадженню практичних занять. Вона дала можливість студентам не тільки здобути теоретичні знання про основи цифровізації в соціальній сфері, але й активно застосовувати їх на практиці. Особлива увага приділялася освоєнню сучасних цифрових платформ, що використовуються для надання соціальних послуг, що покращило рівень цифрової грамотності майбутніх працівників. Це дозволило їм адаптуватися до вимог сучасного цифрового середовища та бути готовими до роботи з новітніми технологіями в соціальній сфері. Зокрема, у 15% студентів на контрольному етапі експерименту виявлено низький рівень готовності (було 40%), у 55% – середній (було 45%), у 30% – високий (було 15%), який передбачає повне освоєння новітніх технологій, що використовуються в соціальній сфері, і здатність інтегрувати ці технології в соціальну роботу. Доведено, що усвідомлення важливості цифровізації для розвитку соціальної сфери потребує відповідної підготовки майбутніх соціальних працівників. Одна з ключових рекомендацій – це оновлення навчальних планів, що дозволить інтегрувати сучасні технології у навчальний процес. Включення курсів з цифрової грамотності, навчання роботі з мобільними додатками, електронними базами даних і платформами для подачі заявок покращить підготовку фахівців до роботи в цифровому середовищі. Крім того, важливим є підвищення навичок безпеки даних і конфіденційності, оскільки соціальні працівники будуть працювати з чутливою інформацією. Підтримка гнучких форм навчання, таких як змішане навчання, що поєднує теоретичні заняття з практичними тренінгами і кейсами, дозволить студентам краще освоїти цифрові інструменти на практиці.

Перспективами подальшого дослідження можна визначити обґрунтування програмного забезпечення цифровізації соціальної сфери в умовах сьогодення з урахуванням виявлених ризиків та переваг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Братасюк О.Б., Ментух Н.Ф. Поняття та класифікація цифрових прав в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. №2. С.58-60.
2. Віннікова Л. В. Система підготовки соціальних працівників у вищих навчальних закладах США : дис. ... канд. пед. наук. Луганськ, 2013. 217 с.
3. 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.
- 3а. Гірняк А.Н., Гірняк Г.С. Методологічне обґрунтування психологічних змінних емпіричного дослідження ефективності модульно-розвивальної взаємодії. *Психологія і суспільство*. 2021. №2. С. 177-191.
4. Главацька О. Л. Менеджмент соціальної роботи як різновид соціального управління : курс лекцій. Тернопіль : ТДПУ, 2019. 65 с.
5. Гниліченко Н.А. Сутність сучасних інформаційних технологій. *Психологія і педагогіка*. 2017. №18. С. 3-5.
6. 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).

7. Даценко Т. Інформаційно-комунікативні технології в освіті : перспективи та ризики впровадження. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя*. 2022. Вип. 33. С. 18-24.
8. Дослідження цифрової грамотності в Україні. 2023 рік / Міністерство цифрової трансформації України. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/1/8740cifrova_gramotnist_naselenna_u_kraini_2023_compressed.pdf (дата звернення: 18.01.2025).
9. Економічна стратегія України – 2030. Український інститут майбутнього. URL: <https://strategy.uifuture.org/index.htm> (дата звернення: 18.01.2025).
10. 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.
11. Електронне урядування та електронна демократія. Ч. 2 : Електронне урядування: основи та стратегії реалізації / А. Семенченко, А. Серенок. Київ: Москаленко О. М., 2017. 72 с.
12. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за ред. І. Д. Зверєвої. Київ : Універсум, 2013. 536 с.
13. 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).
14. Єдина інформаційна система соціальної сфери успішно функціонує по всій Україні. URL: <https://msp.gov.ua/news/23274.html> (дата звернення: 18.01.2025).
15. 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).
16. 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).

- 17.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.
- 18.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.
- 19.Інформаційна складова державної політики та управління: монографія / ред. Н. В. Грицяк. Київ: К.І.С., 2015. 320 с.
- 20.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.
- 21.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.
- 22.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).
- 23.Коваль Л. Підготовка соціальних педагогів і соціальних працівників в Україні. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2019. № 2 (10). С. 86-95.
- 24.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.
- 25.Колбіна Л. А. Менеджмент соціальної роботи : навч. посіб. Одеса : Економіст, 2017. 406 с.

26. 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).
27. Костишина Т. Соціальний захист в контексті розвитку цифрової економіки. *Економічний аналіз*. 2021. Том 31. № 1. С. 279-288.
28. 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).
29. Кривоконь Н. Підготовка соціальних працівників для системи соціального захисту населення. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2020. №3. С. 87-91.
30. Лазебна М. Цифрове майбутнє стає сьогоденням. Укрінформ. 2022. URL: <https://ukrinform.ua/rubric-society/3380732-cifrove-majbutne-staesogodennam.html> (дата звернення: 18.01.2025).
31. 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.
32. Малолєткова О. Соціальний сервіс для українців докорінно зміниться. *Урядовий кур'єр*. 23.09.2020. С. 2-3.
33. Малолєткова О. Торуємо шлях до ідеальної цифрової держави. *Урядовий кур'єр*. 19.02.2021. С. 2.
34. Микитенко Н. О. Професійна підготовка соціальних працівників в університетах Канади : дис. ... канд. пед. наук. Тернопіль, 2016. 224 с.
35. 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.
36. Міністерство соціальної політики: стратегія цифрової трансформації соціальної сфери (бачення реформи). *Урядовий кур'єр*. 29.09.2020. С. 6-7.

- 37.Мінсоцполітики та Всесвітня продовольча програма ООН продовжують співпрацю щодо цифровізації соціальних послуг. *Урядовий портал*. 2022. URL: <https://kmu.gov.ua/news/minsotspolityky-ta-vsesvitniaprodoovolcha-prohrama-oon-prodovzhuiut-spivpratsiu-shchodo-tsyfrovizatsiisotsialnykh-posluh> (дата звернення: 18.01.2025).
- 38.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.
- 39.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.
- 40.Основи менеджменту : практикум / О. В. Баєва, Н. І. Новальська, Л. О. Згалат-Лозинська та ін. Київ : ЦНЛ, 2017. 522 с.
- 41.Основи нових інформаційних технологій навчання : посібник для вчителів / за ред. Ю. І. Машбиця. Київ : ІЗМН, 2020. 217 с.
- 42.Педагогіка і психологія вищої школи : навч. посіб. / Мороз О. Г., Падалка О.С., Юрченко В.І. Київ : НПУ, 2013. 267 с.
- 43.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.
- 44.Петрова М. М. Побудова електронного керування шляхом реформ: досвід Болгарії. *Економіка розвитку*. 2016. Вип. 78(2). С. 22.
- 45.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.
- 46.Подольак Л.Г.,Юрченко В.І. Психологія вищої школи : підручник. Київ : Каравела, 2008. 351 с.

- 47.Поліщук В. А. Професійна підготовка фахівців соціальної сфери: зарубіжний досвід. Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2003. 178 с.
- 48.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).
- 49.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.
- 50.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).
- 51.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.
- 52.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.
- 53.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.
- 54.Проект «Цифрова адженда України – 2020». URL: <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (дата звернення: 18.01.2025).
- 55.Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні. *Наше право*. 2024. № 9. С. 175-181.

- 56.Савельчук І. Б. Підготовка соціальних працівників в інноваційному освітньому середовищі університету : монографія. Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2019. 375 с.
- 57.Савчин М.,Василенко Д. Вікова психологія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2021. 524 с.
- 58.Салата Н. Дослідження питань цифровізації соціального обслуговування в Україні. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. Вип. 2 (11). С. 308-315.
- 59.Самойленко А. Особливості цифровізації країн Європейського Союзу в умовах глобалізації. *Вісник економіки*. 2021. Вип. 1. С.46–54.
- 60.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).
- 61.Собчак Н. М. Зміст і форми професійної підготовки соціальних працівників у системі неперервної освіти США : дис. ... канд. пед. наук. Тернопіль, 2014. 351 с.
- 62.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.
- 63.Соціально-педагогічна діяльність в умовах трансформації суспільства: теоретичні та прикладні проблеми: монографія / за ред. С. Архипової. Черкаси : Гордієнко Є. І., 2014. 235 с.
- 64.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)
- 65.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.

- 66.Сушик І.В., Сушик О.Г. Цифрові сервіси та портали для мігрантів в системі соціального забезпечення. *Соціальна економіка*. 2023. Випуск 65. С. 44-57.
- 67.Тофтісова-Матерон Р. Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах. Київ : Проект ТАСІС «Посилення рег. соц. послуг в Україні», 2016. 225 с.
- 68.Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою / Український інститут майбутнього. 2019. URL: 48 <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html> (дата звернення: 18.01.2025).
- 69.Управлінські аспекти соціальної роботи : курс лекцій / М. Ф. Головатий, М. П. Лукашевич, Г. А. Дмитренко та ін. Київ : МАУП, 2018. 368 с.
- 70.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).
- 70а. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Психорозвивальна взаємодія в освітньому процесі та її концептуальні засади. *Психологічний часопис*. 2020. № 6 (38). Т. 6. С. 9–18.
- 71.Цифрова трансформація відкритих освітніх середовищ : колективна монографія / за ред. В.Ю. Бикова, О.П. Пінчук. Київ : Ямчинський О.В., 2019. 186 с.
- 72.Цифрова трансформація соціальної сфери / Міністерство соціальної політики України 2021. URL: <https://msp.gov.ua/news/19671.html> (дата звернення: 18.01.2025).
- 73.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.

74.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).

75.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.

76.Чукот С., Дмитренко В. Сумісність як необхідна умова впровадження електронного урядування: досвід Європейського Союзу. *Публічне урядування*. 2017. Вип. 5 (10). С. 303–313.

77.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.

78.Ящук С. О. Інформаційні технології як засіб розвитку професійної компетентності соціальних педагогів. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. Сер.: Педагогічні науки*.2016. № 4 (86). С. 175-179.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностичний інструментарій для оцінки ефективності програми підготовки майбутніх соціальних працівників до цифровізації соціальної сфери

1. Яка основна мета цифровізації соціальної сфери?
 - а) Зменшити кількість соціальних працівників
 - б) Покращити доступність і ефективність соціальних послуг
 - с) Зменшити витрати на соціальну допомогу
 - д) Перехід до роботи без паперових документів
2. Який із перерахованих інструментів є прикладом цифрової платформи для надання соціальних послуг?
 - а) Платформа для соціальних мереж
 - б) Система електронного уряду
 - с) Платформа для обміну файлами

- d) Онлайн-магазин
- 3. Яка роль цифрових платформ у наданні соціальних послуг?
 - a) Тільки заміна фізичних документів
 - b) Забезпечення швидкого доступу до послуг і зменшення бюрократії
 - c) Зниження рівня персоналізованого обслуговування
 - d) Створення конкурентних умов на ринку соціальних послуг
- 4. Як використовуються електронні бази даних у соціальній сфері?
 - a) Для зберігання лише базової інформації
 - b) Для обробки заявок на соціальні послуги та моніторингу надання допомоги
 - c) Для комунікації між клієнтами та соціальними працівниками
 - d) Для зберігання медичних записів
- 5. Що є основним стандартом безпеки при роботі з персональними даними в цифрових системах?
 - a) Відсутність паролів для входу в систему
 - b) Захист даних за допомогою шифрування і доступу за ролями
 - c) Використання відкритих мереж для доступу до даних
 - d) Збереження даних без обмежень доступу
- 6. Які з наступних технологій є прикладом використання штучного інтелекту у соціальній сфері?
 - a) Віртуальні реалії для онлайн-консультацій
 - b) Автоматизовані системи для визначення потреб клієнтів на основі аналізу даних
 - c) Використання чітко структурованих баз даних для зберігання інформації
 - d) Електронні листи для спілкування з клієнтами
- 7. Які основні аспекти цифрової грамотності важливі для соціальних працівників?
 - a) Вміння користуватися соціальними мережами
 - b) Оволодіння основами програмування
 - c) Вміння працювати з цифровими платформами для надання соціальних послуг
 - d) Вміння ремонтувати комп'ютерну техніку
- 8. Які є ризики при роботі з цифровими соціальними системами?
 - a) Високий рівень продуктивності
 - b) Витік персональних даних та кіберзагрози
 - c) Покращення якості надання послуг
 - d) Повна автоматизація всіх процесів
- 9. Який із варіантів є найбільшим викликом для цифровізації соціальної сфери?
 - a) Висока вартість програмного забезпечення
 - b) Цифровий розрив між різними соціальними групами
 - c) Проблеми з інтернет-зв'язком
 - d) Відсутність кваліфікованих спеціалістів
- 10. Які інструменти можуть допомогти в оцінці потреб клієнтів за допомогою цифрових технологій?

- a) Система опитувань через інтернет
- b) Програмне забезпечення для збору та аналізу даних
- c) Використання паперових форм заявок
- d) Пошукові системи

11. Яка роль інклюзивності в цифрових соціальних послугах?

а) Доступність для осіб з обмеженими можливостями та інших уразливих груп

- b) Тільки для людей із середнім рівнем доходу
- c) Створення конкурсів для соціальних працівників
- d) Використання тільки текстових інтерфейсів

12. Як впровадження цифрових послуг може вплинути на надання соціальної допомоги?

- a) Збільшити кількість соціальних працівників
- b) Зменшити бюрократичні перешкоди та покращити доступ до послуг
- c) Обмежити доступ до послуг для малозабезпечених громадян
- d) Виключити можливість персонального обслуговування

13. Які є приклади правових аспектів у цифровізації соціальних послуг?

- a) Порушення авторських прав на програмне забезпечення
- b) Захист персональних даних та конфіденційності інформації
- c) Порушення трудових прав працівників
- d) Встановлення цензури в інтернет-просторі

14. Які з перерахованих інструментів є частиною цифрової грамотності для соціальних працівників?

- a) Використання онлайн-форумів
- b) Знання основних програмних продуктів для обробки даних
- c) Навички програмування
- d) Навички ведення бухгалтерії

15. Як штучний інтелект може допомогти в автоматизації соціальних послуг?

- a) Заміна соціальних працівників на автоматизовані системи
- b) Аналіз великих даних для точнішої оцінки потреб клієнтів
- c) Виключно для обробки документів
- d) Підвищення рівня емоційної підтримки клієнтів

16. Як цифровізація може покращити якість надання допомоги в кризових ситуаціях?

- a) Через використання онлайн-платформ для швидкої реакції
- b) Через скорочення кількості працівників
- c) Через використання тільки автоматизованих систем
- d) Через обмеження доступу до соцплатформ

17. Які з технологій допомагають забезпечити доступність цифрових послуг для людей похилого віку?

- a) Відеоконференції та інтерактивні системи
- b) Мобільні додатки з великою кнопкою та голосовими командами
- c) Веб-сайти з мінімальними вимогами до інтернет-зв'язку
- d) Соціальні мережі для людей похилого віку

18. Як можна захистити персональні дані в цифрових соціальних системах?

- a) Використання паролів та двофакторної автентифікації
- b) Відкритий доступ до всіх даних через інтернет
- c) Використання безкоштовного програмного забезпечення
- d) Зберігання даних без паролів

19. Яким чином цифровізація змінює комунікацію між соціальними працівниками та клієнтами?

- a) Вона зменшує потребу у комунікації
- b) Збільшується використання відеозв'язку та онлайн-консультацій
- c) Виключає особисту зустріч з клієнтами
- d) Обмежує доступ до консультацій

20. Які з перерахованих є основними аспектами етики цифрових соціальних послуг?

- a) Забезпечення конфіденційності та чесності при обробці даних
- b) Виключення людського фактору у взаємодії з клієнтами
- c) Відмова від використання мобільних технологій
- d) Уникання використання будь-яких інтернет-платформ

Відповіді: 1-b, 2-b, 3-b, 4-b, 5-с, 6-b, 7-с, 8-b, 9-b, 10-b, 11-a, 12-b, 13-b, 14-b, 15-b, 16-a, 17-b, 18-a, 19-b, 20-a