

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Західноукраїнський національний університет**  
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій  
Кафедра психології та соціальної роботи

**МОНАСТИРСЬКА**

**Інноваційні методи соціальної роботи в умовах цифровізації / Innovative  
methods of social work in the context of digitalization**

спеціальність: 231 – Соціальна робота  
освітньо-професійна програма – Соціальна робота

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи  
СРЗ-41  
О.І. Монастирська

---

Науковий керівник:  
к.е.н., доцент  
С.М. Миколіук

Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ А.Н. Гірняк

**ТЕРНОПІЛЬ-2025**

## АНОТАЦІЯ

**Монастирська О.І. Інноваційні методи соціальної роботи в умовах цифровізації. Рукопис.**

Дослідження на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 231Соціальна робота. Західноукраїнський національний університет, Тернопіль, 2025. 48 с.

У бакалаврській роботі проведено дослідження інноваційних методів соціальної роботи в умовах цифровізації суспільства. Зокрема, виявлені особливості впровадження інновацій у соціальну сферу, досліджені можливості і проблеми цифровізації у системі соціальної роботи, намічені напрями поступу соціальної роботи у контексті впровадження інноваційних методів і технологій. А також проведено практичне вивчення і подані рекомендації щодо використання моделі впровадження цифрових інструментів у соціальну роботу.

## ANNOTATION

**Monastyrsk O.I. Innovative methods of social work in the context of digitalization. Manuscript.**

Research on obtaining an educational degree «bachelor» in specialty 231 Social Works. West Ukrainian National University, Ternopil, 2025. 48 p.

The bachelor's thesis conducted a study of innovative methods of social work in the context of the digitalization of society. In particular, the features of the introduction of innovations in the social sphere were identified, the possibilities and problems of digitalization in the social work system were investigated, the directions of progress of social work in the context of the introduction of innovative methods and technologies were outlined. A practical study was also conducted and recommendations were given on the use of the model of the introduction of digital tools in social work.

## ЗМІСТ

|                                                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ВСТУП .....                                                                                                | 3         |
| <b>РОЗДІЛ 1</b>                                                                                            |           |
| <b>ЗАСНОВКИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....</b>                                                        | <b>6</b>  |
| 1.1. Особливості впровадження інновацій у соціальну сферу .....                                            | 6         |
| 1.2. Цифровізація як чинник трансформації соціальної роботи .....                                          | 8         |
| Висновки до розділу 1 .....                                                                                | 11        |
| <b>РОЗДІЛ 2</b>                                                                                            |           |
| <b>СПЕЦИФІКА ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ</b>                                                         |           |
| <b>У СОЦІАЛЬНУ РОБОТУ .....</b>                                                                            | <b>12</b> |
| 2.1. Можливості і проблеми цифровізації у системі соціальної роботи .....                                  | 12        |
| 2.2. Напрями поступу соціальної роботи у контексті<br>впровадження інноваційних методів і технологій ..... | 18        |
| Висновки до розділу 2 .....                                                                                | 25        |
| <b>РОЗДІЛ 3</b>                                                                                            |           |
| <b>ШЛЯХИ УПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ</b>                                                            |           |
| <b>У СОЦІАЛЬНУ РОБОТУ .....</b>                                                                            | <b>27</b> |
| 3.1. Практика дослідження цифровізації соціальної сфери .....                                              | 27        |
| 3.2. Рекомендації з використання моделі впровадження<br>цифрових інструментів у соціальну роботу .....     | 29        |
| Висновки до розділу 3 .....                                                                                | 33        |
| <b>ВИСНОВКИ .....</b>                                                                                      | <b>35</b> |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>                                                                    | <b>39</b> |

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** За сучасних умов глобальної цифрової трансформації суспільства питання впровадження всебічних інновацій у соціальну роботу набуває особливої ваги. Зміни, що головню пов'язані із розвитком інформаційно-комунікаційних технологій, штучного інтелекту, мобільних додатків, онлайн-сервісів, значно впливають на механізми надання соціальної допомоги. Потреба у дистанційній, швидкій, персоналізованій допомозі зростає в періоди криз – пандемій, воєн, економічних й соціальних потрясінь, що повновагомо відчула на собі Українська держава в останні десять років. Відтак соціальні працівники повинні адаптувати свою діяльність до нових реалій, опановуючи сучасні цифрові інструменти та формуючи нові методи взаємодії із клієнтами. Актуальність теми нашого кваліфікаційного дослідження зумовлена не лише технологічними змінами, а й необхідністю підвищення ефективності, доступності та прозорості соціальних послуг. Цифровізація відкриває нові можливості для моніторингу потреб населення, оперативного реагування на соціальні виклики, оптимізації процесів допомоги вразливим верствам і прошаркам. Однак це також створює низку нових викликів: цифрову нерівність, питання захисту персональних даних, етичні дилеми та потребу в новій професійній підготовці фахівців системи соціального захисту. Тож дослідження інноваційних методів соціальної роботи в умовах цифровізації є надзвичайно важливим для розробки нових моделей соціальної допомоги, підвищення її якості, а також для формування концептуальних основ майбутньої соціальної політики.

**Стан дослідження проблематики.** Проблематика інновацій у соціальній сфері активно досліджується як в українському, так і в зарубіжному науковому просторі. Серед вітчизняних науковців, які приділяють увагу цифровізації соціальної сфери, варто відзначити праці, які

аналізують методологічні основи інновацій та їх впровадження у практику (див. [1-29]). Значну увагу приділено опису цифрових інструментів у рамкових межах електронного врядування, впровадження е-сервісів для громадян, зокрема у рамках проєктів «Дія», «Резерв +», «Соціальна громада» та ін. У світовій практиці акцентують увагу на концепції e-social work, впровадженні штучного інтелекту, мобільних додатків, чат-ботів для соціальної підтримки. Окремі дослідження фокусуються на цифровій етиці, конфіденційності даних, викликах дистанційної комунікації. Незважаючи на наявність ряду фундаментальних досліджень, залишаються актуальними питання систематизації інноваційних методів у соціальній роботі, їх ефективності, а також аналізу українського контексту цифровізації з урахуванням сучасних соціально-економічних викликів.

**Об'єкт дослідження:** процес соціальної роботи в умовах цифрової трансформації. **Предмет дослідження:** інноваційні методи соціальної роботи, які реалізуються із застосуванням цифрових технологій.

**Мета дослідження:** проаналізувати та систематизувати інноваційні методи соціальної роботи в умовах цифровізації, визначити їх ефективність і надати рекомендації щодо їх впровадження в українській соціальній сфері.

**Завдання дослідження:**

- 1) виявити особливості впровадження інновацій у соціальну сферу;
- 2) дослідити можливості і проблеми цифровізації у системі соціальної роботи;
- 3) намітити напрями поступу соціальної роботи у контексті впровадження інноваційних методів і технологій;
- 4) практично дослідити і дати рекомендації щодо використання моделі впровадження цифрових інструментів у соціальну роботу

**Методи дослідження.** У роботі використовуються загальнонаукові методи (аналіз, синтез, класифікація), емпіричні методи (анкетування, інтерв'ювання), а також порівняльно-аналітичний підхід для вивчення вітчизняного і зарубіжного досвіду. Елементи контент-аналізу дозволили

виявити тренди цифровізації у професійних джерелах. Метод кейс-стаді використано для аналізу успішних практик.

**Наукова новизна дослідження.** Нами систематизовано сучасні інноваційні методи соціальної роботи в умовах цифровізації, визначено їх специфіку в українському контексті, а також запропоновано модель впровадження цифрових інструментів у практичну діяльність соціальних працівників з урахуванням етичних, технічних та організаційних аспектів.

**Теоретичне значення дослідження.** Результати дослідження доповнюють наукові уявлення про цифровізацію соціальної роботи, збагачують теорію інноваційних підходів у сфері соціального захисту, а також створюють базу для подальших міждисциплінарних досліджень у сфері соціальних технологій.

**Практичне значення дослідження.** Практичні рекомендації можуть бути використані у діяльності соціальних установ, органів місцевого самоврядування, громадських організацій, які надають соціальні послуги. Результати дослідження можуть слугувати основою для розробки тренінгів, освітніх програм та методичних матеріалів для підвищення цифрової компетентності соціальних працівників.

**Структура дослідження.** Робота складається з вступу, трьох розділів з висновками до кожного, загальних висновків, списку опрацьованої літератури з 35 джерел. Загальний обсяг дослідження становить 4\_ сторінок, основний текст висвітлено на 36 сторінках. Результати проведеного дослідження відображені в авторській публікації.

## РОЗДІЛ 1

### ЗАСНОВКИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

#### 1.1. Особливості впровадження інновацій у соціальну сферу

Сучасна соціальна сфера функціонує у динамічному довіллі, де множинність викликів (від глобалізації до технологічного прогресу) стимулює потребу в гнучких, адаптивних і стратегічно обґрунтованих інноваційних рішеннях. У цьому контексті поняття «інновація» втрачає своє вузько технократичне значення і постає як багатовимірне явище, що охоплює як організаційні перетворення, так і трансформацію ціннісно-світоглядних засад соціальної діяльності. Методологія впровадження інновацій у соціальну сферу – це не просто сукупність інструментів і прийомів, а складна система знань, принципів і стратегій, яка забезпечує поєднання наукової рефлексії, управлінської ефективності та гуманістичної чутливості. У своїй основі методологія інноваційного процесу спирається на міждисциплінарний підхід. Соціальна сфера інтегрує знання із соціології, психології, менеджменту, інформаційних технологій, етики, публічного адміністрування. Впровадження інновацій не може бути редуковано до «впровадження новизни заради новизни». Воно потребує критичного аналізу потреб, системного моніторингу соціальних змін, глибокого розуміння соціального контексту і прагнення до сталості результатів. Таким чином, методологія інновацій повинна передбачати не лише інженерію рішень, а й філософію перетворення соціальних реальностей.

Ключовим етапом у методології інновацій є діагностика соціальної проблеми, що потребує вирішення. Вона ґрунтується на виявленні глибинних причин, а не лише поверхневих симптомів. Емпіричне дослідження, аналіз запитів громад, оцінка доступності й ефективності чинних соціальних послуг – усе це є передумовами для формування адекватної інноваційної відповіді.

На цьому етапі важливо дотримуватись принципу партисипативності – залучення зацікавлених сторін (stakeholders) до визначення проблеми, формування бачення змін і спільного планування втручань. Наступним компонентом методології є концептуалізація інновації – тобто розробка моделі інноваційного рішення. Це включає формулювання мети, визначення цільових груп, підбір методів, механізмів і ресурсів. Важливо, щоби запропонована модель відповідала реаліям соціального середовища, враховувала наявні нормативно-правові рамки, культурні особливості, технологічні можливості. У цьому контексті методологія має забезпечувати баланс між інноваційністю і контекстуальною релевантністю – те, що успішно працює в одній громаді або країні, не завжди підходить для іншої.

Впровадження інновацій вимагає стратегічного менеджменту змін. Це не одномоментний акт, а поетапний процес, який включає: експериментальне тестування (пілотування), поступове масштабування, навчання персоналу, адаптацію організаційної культури. Методологія має включати механізми зворотного зв'язку, коригування дій, оцінку ефективності. При цьому важливим стає дотримання принципів сталого розвитку, інституційної пам'яті, передачі знань – аби інновація не згасла з відходом ініціативної групи чи завершенням фінансування. Особливе місце в методології займає етична рефлексія. У соціальній сфері будь-яка інновація несе не лише функціональний, а й моральний вимір. Нові технології, підходи, форми взаємодії мають оцінюватися з точки зору людської гідності, недопущення дискримінації, захисту вразливих груп, забезпечення прав клієнта. Таким чином, методологія має включати механізми етичного аналізу, залучення професійної спільноти, громадськості, експертів з права та соціальної етики [3; 8; 20; 29].

За сучасних умов цифровізації методологія інновацій повинна інтегрувати цифрову парадигму – використання ІКТ, bigdata, е-платформ, алгоритмічного прогнозування. Це відкриває нові горизонти для точності, швидкості, персоніфікації соціальних втручань.

Для цифровізації соціальної сфери та переведення більшості соціальних послуг в онлайн, в тому числі і на порталі Дія, Урядом України було прийнято рішення розробити та впровадити Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС), яка спрощує роботу та підвищує швидкість надання послуг при особистих зверненнях громадян працівниками соціального захисту (Додаток А). Впровадження ЄІССС забезпечує централізоване накопичення, зберігання та автоматизоване оброблення інформації, призначення, виплати та формування виплатних відомостей для соціальних допомог, а також заміну та оптимізацію понад 15 застарілих наявних інформаційних систем та реєстрів. Крім того, в подальшому це надасть можливість реалізувати реформу із запровадження універсальної соціальної допомоги, яку буде легко адмініструвати і яка буде більш соціально справедливою, ніж ті численні види допомог, які держава виплачує зараз [16].

Водночас необхідно критично оцінювати ризики автоматизації, знеособлення клієнта, втрати міжособистісного аспекту допомоги. Тут важливою є ідея «цифрової гуманності», яка передбачає використання технологій як інструменту, що посилює, а не нівелює соціальну емпатію. Методологія впровадження інновацій не може існувати без системи оцінки. Моніторинг і оцінювання (М&Е) – це не лише перевірка результатів, а і спосіб виявлення уроків, накопичення знань, розвитку інституційної спроможності. Якісні та кількісні індикатори, змішані методи дослідження, залучення бенефіціарів до оцінки – усе це забезпечує зворотний зв'язок, необхідний для сталого розвитку інноваційної практики.

Отже, що методологія впровадження інновацій у соціальній сфері – це складне поєднання науки, практики та цінностей. Це процес постійного балансу між необхідністю змін і повагою до соціального контексту, між технологічною раціональністю та людською чутливістю. У цьому – головна філософія соціальних інновацій: не просто змінювати систему, а трансформувати її в ім'я людяності, справедливості та гідності.

## 1.2. Цифровізація як чинник трансформації соціальної роботи

Нині цифровізація поступово перетворюється з інструменту автоматизації на системоутворюючий чинник трансформації цінностей, структур і практик у багатьох сферах суспільного життя. Соціальна робота, як одна з ключових професій, орієнтованих на підтримку людини, не залишилася осторонь цього процесу. Цифрова трансформація змінює саму сутність соціальної діяльності, її методологічне підґрунтя, етичні орієнтири та концепцію взаємодії між фахівцем і клієнтом. У цьому контексті цифровізація виступає не лише як технічна інновація, але як феномен, що глибоко вкорінюється у соціогуманітарну тканину професії. Цифрова трансформація соціальної роботи охоплює кілька площин – технологічну, методологічну, організаційну та аксіологічну. Передусім вона передбачає перехід від традиційної, «аналогової» моделі надання допомоги до гнучких, інтерактивних, віртуалізованих форм комунікації, які базуються на використанні інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Це включає впровадження електронних сервісів, онлайн-платформ, мобільних додатків, чат-ботів, баз даних та елементів штучного інтелекту, які змінюють логіку надання соціальних послуг: від обмеженої доступності – до принципу «24/7», від адміністративного контролю – до клієнтоцентризму та персоніфікації. Цифрова трансформація соціальної роботи повинна спрямовуватись на забезпечення зручного, оперативного та прозорого доступу громадян до державних соціальних послуг.

На думку Р.Я. Барана, М.Й. Романчукевич, Н.С. Борина «цифровізація – це перетворення аналогових процесів, даних та об'єктів у цифрову форму. Вона передбачає використання цифрових технологій для покращення існуючих процесів. Цифровізація базується на автоматизації та інформатизації шляхом використання автоматизованих систем і даних для створення цифрових процесів» [2].

Однак цифровізація – це не лише технічне оновлення. Вона є глибокою онтологічною зміною в способі розуміння соціальної взаємодії. Поняття «присутності», «допомоги», «довіри» набувають нових смислів у віртуальному просторі. У контексті е-соціальної роботи (e-socialwork) фахівець взаємодіє з клієнтом не тільки через фізичний контакт, а через цифровий інтерфейс, що вимагає нових форм емпатії, нової етики дистанційного супроводу та нової професійної ідентичності. Соціальна підтримка дедалі більше реалізується в умовах «цифрової присутності», де тілесність замінюється медіапосередництвом, а довіра формується в умовах інформаційного перевантаження та технологічної вразливості [4; 7; 14; 24; 28].

Цифровізація також змінює соціальну топографію вразливості. Цифрова нерівність стає новим соціальним детермінантом – люди, які не мають доступу до технологій або не володіють цифровими навичками, виявляються маргіналізованими в новому соціальному порядку. Таким чином, цифрова ексклюзія постає як форма соціальної несправедливості, а цифрова грамотність – як індикатор нової соціальної мобільності. Фахівець соціальної роботи повинен не лише володіти цифровими інструментами, але й бути провідником у світ цифрової інклюзії для своїх клієнтів.

Методологічно цифровізація формує нові підходи до оцінки потреб, планування втручання та моніторингу результатів. Сучасні цифрові платформи дають змогу оперативно збирати, обробляти та аналізувати великі обсяги даних (bigdata), що сприяє прийняттю обґрунтованих рішень та оптимізації надання допомоги. Разом з тим це породжує нові етичні дилеми, пов'язані з конфіденційністю, згодою на обробку персональних даних, цифровою безпекою. Професійна етика соціальної роботи повинна адаптуватися до нових реалій, формуючи принципи цифрової відповідальності, прозорості та кіберетичності. Значну роль у цьому процесі відіграє концепція цифрової гуманності – ідеї, що технології мають служити не як самоціль, а як засіб поглиблення людяності, гідності та суб'єктності

клієнта. Саме така гуманістична перспектива забезпечує баланс між технічною ефективністю і моральною легітимністю цифрових інновацій у соціальній роботі. Адже небезпека редукції особистості до набору даних чи автоматизації соціального втручання вимагає постійного осмислення меж цифрової допомоги.

Соціальна робота в умовах цифровізації перетворюється на поле постійного діалогу між традиційними цінностями професії та викликами технорационального світу. Вона не лише інтегрує технології у свою практику, але й формує критичне осмислення їхнього впливу на людське життя, міжособистісну комунікацію, соціальну згуртованість. Цифровізація не замінює соціального працівника, але вимагає від нього нової якості – поєднання технічної обізнаності, гнучкості мислення, цифрової етики й здатності до міждисциплінарної інтеграції. Отже, цифровізація є не просто зовнішнім чинником модернізації соціальної роботи, а внутрішнім імпульсом до її концептуальної трансформації. Вона вимагає нових стратегій професійної підготовки, оновлення змісту соціальної політики, перегляду аксіом соціальної взаємодії. І лише за умови збереження гуманістичних засад професії цифровізація стане не загрозою, а можливістю для поглиблення місії соціальної роботи – служіння людині в усіх її вимірах: матеріальному, соціальному, психологічному й цифровому.

## **Висновки до розділу 1**

Сучасні соціальні інновації – це не лише технологічні рішення, а й нові способи думати, діяти і взаємодіяти у соціальному просторі. Вони вимагають глибокої міждисциплінарної взаємодії, критичного мислення, професійної рефлексії та готовності до постійного навчання. Цифровізація постає ключовим трансформаційним чинником у сфері соціальної роботи, що змінює не лише інструменти надання допомоги, але й саму структуру

професійної взаємодії між фахівцем і клієнтом. У процесі цифрової трансформації відбувається переосмислення понять емпатії, присутності, довіри й підтримки – ці поняття набувають нових форм у контексті віртуальної комунікації. Цифрові технології відкривають широкі можливості для підвищення ефективності, доступності та персоніфікації соціальних послуг. Разом з тим вони створюють нові етичні та професійні виклики, що потребують критичного осмислення: цифрова нерівність, загроза втрати людського виміру допомоги, проблеми конфіденційності та цифрової етики.

Методологія впровадження інновацій у соціальну сферу повинна мати комплексний характер, поєднуючи емпіричні дані, стратегічне планування, ціннісні орієнтири та етичну рефлексію. Впровадження змін не є технічним актом, а глибоко соціокультурним процесом, який вимагає участі всіх стейкхолдерів, адаптації до локального контексту та постійної оцінки ефективності. Успішна інноваційна діяльність у соціальній сфері можлива лише за умови балансу між прагненням до прогресу і збереженням гуманістичних основ професії. Цифровізація та інновації не мають руйнувати сутнісну місію соціальної роботи – підтримку гідності, автономії та соціальної інтеграції людини.

## РОЗДІЛ 2

### СПЕЦИФІКА ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ У СОЦІАЛЬНУ РОБОТУ

#### **2.1. Можливості і проблеми цифровізації у системі соціальної роботи**

Нерівномірність розвитку процесів цифровізації відноситься до різних сфер суспільного життя та соціальних інституцій. Інституційні, економічні та соціокультурні чинники можуть сприяти більшій чи меншій успішності в освоєнні можливостей, що надаються цифровим довкіллям та конкретними технологіями, а також вирішенні проблем, що при цьому виникають. Сфера соціальної роботи є одним із соціальних інститутів, в яких суперечливість цифровізації є особливо гострою, і проявляється різко і повновагомо. З одного боку, адресати соціальної допомоги та соціальної роботи – це найбільш уразливі категорії людей, які мають різні вади чи негаразди та перебувають у невідповідному становищі з точки зору можливостей добробуту та якості життя. Обмеження здоров'я чи інші потреби посилюють вихідну нерівність під час використання переваг, що ґрунтовані сучасним цифровим середовищем (довкіллям). З іншого боку, цифрові технології та послуги створюють важливі змоги подолання багатьох традиційних обмежень людей з особливими потребами та інших уразливих груп. З одного боку, цифровізація різних сфер життя та державного управління знаходиться в центрі уваги державної політики багатьох країн, включаючи Україну. З іншого – зреалізація можливостей цифровізації вимагає відповідного підлаштування й адаптації самої сфери соціальної роботи, починаючи із залучення розробників спеціальних технологій і закінчуючи змінами в роботі органів соціального захисту та трудових практиках соціальних працівників.

Сучасна система соціальної роботи стикається з низкою проблем, які цифровізація покликана вирішити. Серед основних викликів варто відзначити: надмірну бюрократизацію процесів, що проявляється у великій кількості паперових документів та довідок; тривалі черги до органів соціального захисту; складність та незрозумілість процедур отримання послуг, що призводить до значних витрат часу для громадян. Крім того, існує проблема використання застарілих інформаційних систем, які не відповідають сучасним вимогам ефективності та безпеки. Також спостерігається відсутність автоматизованої та налагодженої взаємодії з банківськими установами, що ускладнює процес виплати соціальних допомог та інших фінансових операцій. Ці фактори знижують ефективність надання соціальних послуг та потребують впровадження сучасних цифрових рішень для їх подолання.

При аналізі можливостей цифровізації соціальної роботи за допомогою інформаційних технологій та сервісів доцільно враховувати різницю між трьома рівнями, на яких може протікати процес цифровізації:

- 1) індивідуальним,
- 2) організаційним,
- 3) інституційним.

Індивідуальний рівень пов'язаний із доступністю цифрової інфраструктури для конкретних людей, а також використання цифрових технологій і сервісів. З погляду завдань соціальної роботи, найбільше значення має використання технологій двома категоріями людей: представниками вразливих груп, які є адресатами соціальної роботи, та соціальними працівниками, які використовують ІТ для вирішення професійних завдань. У даному випадку використання ІТ має індивідуальний характер: наприклад, у вигляді пристроїв або сервісів, які набуває потребує для задоволення своїх потреб. Організаційний рівень передбачає більш складний тип цифровізації, що пов'язаний із забезпеченням взаємодії різних суб'єктів. Інституційний рівень дотичний до всієї соціальної

роботи, включаючи як державні, так і недержавні установи, роботу з волонтерами, взаємодію сектору соціального захисту з іншими інститутами соціальної сфери та національної економіки загалом [1; 5; 11; 17; 21; 26].

Різноманітність цифрових технологій, їхня універсальність і той факт, що в основі їхнього розвитку лежать ринкові сили та винятково великі обсяги інвестицій, створює сприятливий ґрунт для цифровізації соціальної роботи на всіх трьох рівнях. Існує безліч видів цифрових технологій, як вузькоспеціальних, так і універсальних (наскрізних), і більшість з них має потенціал застосування в соціальній роботі. Усі вони мають сферу застосування у соціальній роботі, зокрема:

- великі дані можуть використовуватися для аналізу різноманітних чинників, що стосуються як умов життя та поведінки вразливих груп, так і надання їм соціальних послуг, підвищуючи ефективність і якість обслуговування, ефективність соціальних установ, розробки політик на основі доказового підходу;

- нейротехнології та штучний інтелект мають потенціал у розробці інтерфейсів, що дозволяють ефективно та самостійно взаємодіяти з навколишнім світом (наприклад, допомагаючи у навігації незрячим людям);

- системи розподіленого реєстру можуть використовуватися для організації та обліку у соціальній сфері, зокрема, для впорядкування та контролю витрачання бюджетних коштів;

- квантові технології можуть сприяти розвитку ІТ-інфраструктури;

- нові виробничі технології можуть спростити розробку та впровадження нових апаратів та товарів для обслуговування потреб людей з особливими потребами;

- інтернет є чинником розвитку індустрії товарів для потреб соціальної роботи;

- компоненти робототехніки та сенсорика необхідні створення асистивного довкілля на підтримку життєздатності людей із обмеженнями здоров'я;

- технології бездротового зв'язку підвищують доступність та можливості мобільних цифрових пристроїв, що зорієнтовані на потреби клієнтів чи самих соціальних працівників;

- технології віртуальної та доповненої реальності надають можливості для спрощення та підвищення якості взаємодії клієнтів і фахівців соціальної сфери.

Крім вищезазначеного, багато інших видів цифрових технологій, зокрема найбільш представлених нині, також застосовні до завдань соціальної роботи. Така різноманітність потенційних технологій створює можливості для цифровізації соціальної роботи. Водночас питання про те, які саме види технологій найбільш затребувані в цій сфері, і найперспективніші з погляду як потреб, так і практичної реалізації, є не надто очевидним. Наприклад, можна виділити чотири класи технологій, які є пріоритетними для соціальної роботи та здатні найбільш радикально її перетворити (див. рис. 2.1). Всі вони належать до наскрізних технологій, і залишаються актуальними для буремного вітчизняного сьогодення. Особливо слід відзначити потенціал мобільних технологій, починаючи з пристроїв і закінчуючи мобільними додатками. Важливою особливістю цього класу технологій є простота та дешевизна їх розробки та придбання, а також велика різноманітність завдань, які можуть вирішуватись за їх допомогою. Мобільні технології можуть використовуватись на індивідуальному та організаційному рівні, і проведене нами дослідження показало, що воно може бути затребуваним як клієнтами, так і соціальними працівниками. Нові цифрові технології та рішення надають широкі можливості як для підвищення ефективності організації, так і для вирішення завдань на індивідуальному та організаційному рівні: розширювати можливості професійної комунікації, підвищувати доступність допомоги для адресатів соціальної роботи, прискорювати проведення діагностики та оцінки їхньої життєвої ситуації, а головне – підвищувати автономність та самостійність представників уразливих груп. Однак зреалізація цих можливостей нашоюхується на цілу

низку системних проблем, які тією чи іншою мірою характерні і для світової, і для вітчизняної сфери соціальної роботи.

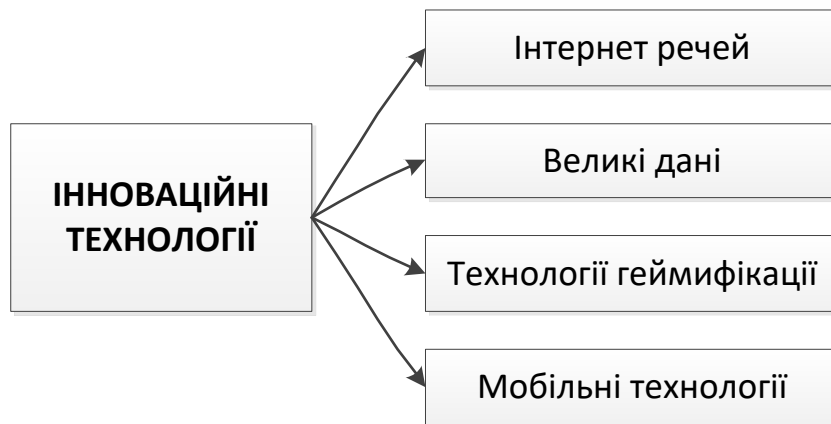


Рис. 2.1. Класи технологій для упровадження інноваційних методів у соціальну роботу

Зреалізація можливостей, котрі пов'язані із появою нових технологій та методів, потребує цілого ряду умов, а саме їх впровадження може спричинити непередбачені побічні наслідки. Цифровізація у сфері соціальної роботи зіштовхується із різними проблемами. Економічні проблеми та бар'єри можуть бути пов'язані з нестачею фінансування проектів цифровізації на різних рівнях, різним рівнем доступності цифрових технологій через економічну нерівність, відсутністю платоспроможного попиту з боку вразливих груп, що не дозволяє створити ринкові стимули для розробки та впровадження тих чи інших технологій. Політичні проблеми виявляються у відсутності соціальної роботи серед пріоритетних напрямів цифровізації чи некомпетентності керівників, які відповідають за розробку галузевої політики.

Проведений аналіз літератури, експертних оцінок та доступних емпіричних даних [1-29], показує існування низки соціальних проблем та

бар'єрів цифровізації соціальної роботи. Однак їх узагальнення та пріоритезація дозволяють назвати дві головні проблеми. По-перше, універсальний характер має проблема опору впровадженню цифрових технологій з боку як її клієнтів, так і, що ще важливіше, самих соціальних працівників. Проте було б неправильно розглядати цю проблему як наслідок виключно консерватизму та психологічного відторгнення. Хоча такі мотиви справді присутні, вони не є універсальними ані для соціальних працівників, ані для клієнтів – в обох групах існують як негативні, так і виражені позитивні настанови щодо ІТ для соціальної сфери [8; 12; 24]. У певного скепсису щодо цифрових рішень є й глибші професійно-рольові причини, котрі пов'язані із ризиками щодо використання персональних даних, балансування трудового навантаження, а також дегуманізації та депрофесіоналізації соціальної роботи як такої внаслідок втрати прямого людського контакту з клієнтом. Приміром, дослідження європейських організацій соціальної роботи, виявило, що саме професійні мотиви є основними причинами опору цифровізації, а рівень опору вищий у країнах із вищим рівнем розвитку ІКТ [21]. По-друге, важливою проблемою, тісно пов'язаною з попередньою, є відсутність свого роду інституційного інтерфейсу між ІТ і сферою соціальної роботи. Розробники ІТ мають своє уявлення про те, як здійснювати цифровізацію сфери соціальних послуг, яке може суперечити із практиками, процедурами, культурою професіоналів соціальної сфери. Низка фахівців соціальної сфери вказує на цю проблему, обґрунтовуючи необхідність практико зорієнтованих підходів до цифровізації соціальної роботи, при яких розробка та впровадження ІТ-рішень опирається на тісну взаємодію між ІТ-фахівцями та соціальними працівниками [5; 22; 25; 27]. Менеджеріальний підхід, що зреалізований методом «зверху-вниз», призводить до того, що соціальні та психологічні механізми соціальної роботи підмінюються орієнтацією на циркуляцію формалізованих даних у цифровому доквіллі, що призводить лише до погіршення ситуації у сфері. Для нас ця проблема особливо актуальна з

огляду на домінування централізованих підходів до визначення галузевих політик та відсутність культури рівноправних горизонтальних взаємодій, у тому числі між різними державними та недержавними інститутами та організаціями.

Цифровізація сфери соціальної роботи є одночасно вкрай затребуваною, враховуючи традиційні проблеми (дефіцит ресурсів та кадрів, специфічність труднощів підтримання якості життя клієнтів) та принципово можливої. Це з тим, що сектор ІТ досить добре розвинений, а державна політика сприятлива розвитку та впровадження ІТ. Інформаційні технології та сервіси, як ті, які вже міцно увійшли в життя сучасного суспільства, так і найбільш передові інновації, мають широкі та різноманітні можливості для вирішення безлічі завдань соціальної роботи: від компенсації конкретних обмежень здоров'я до реорганізації системи управління соціальною сферою. Однак зреалізація цього потенціалу вимагає ряду умов: прихильності та готовності виділяти ресурси, посилення координації, залучення всіх зацікавлених сторін у створення тих технічних та організаційних рішень, які будуть враховувати не тільки інтереси менеджменту соціальної сфери, але також практику та професійні принципи соціальної роботи.

## **2.2. Напрями поступу соціальної роботи у контексті впровадження інноваційних методів і технологій**

Термін «інновація» тісно пов'язаний із генерацією ідей, їх втіленням, використанням їх результатів у професійній діяльності. Інновації підвищують ефективність та результативність діяльності, є визначальним чинником суспільного розвитку. Якщо інновацією вважається введення в практику нового, то під інновацією у соціальній роботі ми розумітимемо нововведення чи нове явище у сфері соціальної роботи, зокрема, покликане оптимізувати та модернізувати позитивні перетворення, що здійснюються за

допомогою технологій соціальної роботи. Необхідність нововведень зумовлена не так динамікою соціальної ситуації, що склалася на сьогодні, скільки внутрішньою потребою підвищення фінансових ресурсів за допомогою інновацій.

Грунтуючись на опрацьованих дослідженнях, а також застосовуючи власний досвід, ми визначили низку напрямків, які є перспективними для впровадження інновацій у соціальній роботі:

- 1) розвиток інноваційного мислення – впровадження у практику соціальних установ інноваційних стратегій розвитку;
- 2) розширення соціального партнерства – збільшення суб'єктів інноваційної діяльності, залучення їх до процесу вирішення соціальних проблем населення;
- 3) використання ресурсу інформаційних технологій – інформатизація соціальної сфери як основи сучасного науково-технічного прогресу;
- 4) впровадження нових елементів у соціальний сервіс – розширення спектру соціальних послуг із задоволення соціальних потреб різних груп населення.

Проаналізувавши існуючий зараз набір методів і технологій, ми виявили найбільш перспективні у соціальній роботі відповідно до означених напрямів.

В галузі розвитку інноваційного мислення співробітників хотілося б зупинитися на таких технологіях генерування ідей та розвитку інноваційного мислення, як інноваційні ігри, брейнстормінг, брейнратінг (див. [1-29]).

Основою інноваційної гри є групова робота, у процесі якої виробляється непередбачуваний інтелектуальний продукт. Такі ігри не вимагають незнайомої інформації. Рішення заздалегідь не визначено і ніхто не може передбачити, чим закінчиться цей захід. В основі інноваційних ігор лежить принцип навчання, що орієнтує учасників не на розширення обсягу знань, а на освоєння, розробку та пошук нових рішень проблемних ситуацій. Завдання консультантів – не знайти вирішення проблеми, а навчити цьому.

Основними результатами інноваційних ігор є: оновлена людина як результат виявлення стереотипів та роботи з ними, вироблення продуктивних професійних та особистісних навичок та умінь, нового загостреного усвідомлення себе у світі, у праці, з людьми, із собою; згуртований колектив учасників-носіїв нової інформації, нового змісту, нових навичок роботи та життя.

Ще одним методом генерування ідей та народження нових рішень є брейнстормінг. Сутність якого полягає в особливій формі впливу групи на індивіда, який вирішує проблему. Де відбувається заохочення неприборканого асоціювання; пропонування ідей має бути якнайбільше; висловлені ідеї є нічиєю власністю і ніхто немає права їх монополізувати; кожен учасник має право комбінувати висловлені іншими ідеї, видозмінювати їх, «поліпшувати» і «удосконалювати». Розв'язання задач методом мозкового штурму відбувається у 2 етапи. На першому етапі (генерування ідей) заборонена будь-яка критика, заохочуються будь-які навіть дикі, нездійсненні та фантастичні ідеї. Але на другому етапі експерти критично оцінюють результати штурму, намагаючись відібрати раціональні ідеї, при цьому дотримуючись ряду правил, таких як: знайти раціональне зерно у кожній ідеї; визначити кому та для чого це потрібно; визначити, що станеться, якщо нічого не змінювати. При всіх перевагах методу брейнстормінгу є ряд мінусів. Блокування – при мозковому штурмі говорити може лише одна людина. У цьому вся суть методу та її недолік. Коли людям, які чекають своєї черги, спадає на думку друга ідея і стирає першу. Побоявання – незважаючи на те, що всім учасникам мозкового штурму говорять про те, щоб вони не боялися висловлювати навіть найнесподіваніші і найдурніші ідеї, все одно знайдуться люди, які побоятися сказати все, що прийде їм у голову. Харизматична ієрархія – більш харизматичні та сміливі люди завжди будуть знаходити більше рішень та висловлювати припущення. Тоді як тихі, але дуже творчі люди можуть лише зрідка висловлювати свою думку.

Брейнрайтінг здатний подвоїти і навіть потроїти кількість рішень порівняно з брейнстормінгом: учасники сідають за один стіл і мають по одному аркушу паперу. На ньому для кожного написана назва проблеми. За сигналом модератора кожен починає записувати три ідеї у вирішенні проблеми, і все це їм дається 5 хвилин. Ідеї можуть бути абсолютно різними, навіть абсурдними, це навіть схвалюється. Коли час минув, кожен учасник штурму передає свій аркуш паперу учаснику ліворуч від нього. Знову дається 5 хвилин, кожен учасник має написати три ідеї. Він може спиратися на ідеї, написані, а може думати незалежно від цього. Подібних кіл може бути скільки завгодно. Як правило, учасники самі відчують, що більше оригінальних ідей немає. Після цих процедур підключається брейнстормінг. Усі ідеї збираються та прочитуються. Кожен може висловити свою думку та критику. За короткий час люди генерують у два-три рази більше ідей просто тому, що працюють над ними одночасно, а не по черзі. Ідеї записуються в момент виникнення та не зникають. Якщо учасникові на думку прийшли відразу дві ідеї, він може швидко накидати пару слів однієї, потім іншої, а наприкінці повернутися до них і доопрацювати остаточно. У цій техніці всі рівні, тому що мовчать і не виявляють соціальних переваг та недоліків. Учасники знають, скільки в них часу та скільки ідей можуть вигадати, що є дуже ефективним прийомом.

У сфері розвитку соціального партнерства стрімко набирає обертів технологія *probono*, ідея якої використовувалася досить давно, проте системно принципи *probono* в компаніях тільки формуються в систему. *Probono* (від лат. *probono publico*, або «заради суспільного блага») – професійні послуги некомерційним, благодійним, громадським та іншим організаціям та приватним особам, які надаються безкоштовно або за символічною ціною. Лідери *probono* у світі, так звана «велика четвірка» – PWC, Deloitte, KPMG та E&Y. Ці компанії надають аудиторські та консалтингові послуги. Їхній соціальний внесок – по-перше, інтелектуальне волонтерство: юридична, аудиторська, hr-підтримка НКО, розробка

маркетингової стратегії, оцінка ефективності проєктів на безоплатній основі. По-друге, освітнє волонтерство – навчальні семінари та тренінги, щоб посилити професійні навички команди фонду.

Інформатизація нашого суспільства вже зараз перетворила відносини у суспільстві, багато процесів, технологій, систем у світі. Інформаційні технології продовжують розвиватися, забезпечуючи всі сфери життєдіяльності людини новими та новими можливостями. Однією із глобальних інновацій, покликаних змінити не тільки соціальну сферу, а й уявлення про існуючий світ і діяльність у ньому, є технологія блокчейна (blockchain), який є базою даних, яка у прямому розумінні цього слова є безперервним ланцюгом з блоків і зберігається одночасно на безлічі комп'ютерів. Блокчейн використовує публічний реєстр, що зберігає всі дані, що обробляються в блокчейн-протоколі. Іншими словами, немає центрального сервера, який може бути зламаний, щоб отримати доступ до даних. І немає однієї конкретної людини, яка володіє сервером і на яку можна вплинути. Роботу технології блокчейн можна порівняти з прозорим сейфом із особливого міцного скла. У ньому кожен зареєстрований користувач може щось зберігати. Подивитись через скло може кожен, а ось забрати або змінити дані навіть власнику не завжди під силу. Розкрити або зламати цей сейф неможливо. Блокчейн вже перестав бути просто технологією, що забезпечує роботу біткоїну. Сьогодні він застосовується в інноваційних соціальних проєктах у різних сферах: це і децентралізовані хмарні сервіси для охорони здоров'я, у тому числі записи пацієнтів, мікрофінансові транзакції, хмарне навчання та багато іншого.

Фахівці вбачають багато потенційних переваг цієї технології для міжнародного розвитку, включаючи:

- 1) нові способи нарощування довіри та скорочення витрат (підвищення прозорості та підзвітності може підвищити довіру, а використання блокчейну спростить фінансові транзакції та контрактні угоди, знизить транзакційні витрати та підвищить ефективність);

2) нові способи благодійності (цифрові валюти та здатність до токенизації активів відкривають нові шляхи для благодійності);

3) нові способи вирішення соціальних проблем (управління цифровою ідентифікацією може покращити ситуацію з цивільними правами та розширити можливості окремих осіб; цифрові валюти відкривають нові можливості для захисту цінних активів та сприяння фінансовій інтеграції) [5; 8; 11; 18; 16; 20; 28].

Переваги використання блокчейну у соціальному секторі:

- гарантує верифікованість, прозорість та достовірність;
- допомагає знизити транзакційні витрати;
- допомагає більш ефективно розподіляти та відстежувати платежі;
- підвищує довіру.

Впровадження блокчейну дозволить підвищити ефективність та скоротити витрати соціальної сфери. Ця технологія продовжує розвиватися, але приклади її успішного використання на ринку вже є. Контроль усіх змін та розробок цієї захоплюючої технології має першорядне значення для майбутнього соціальних програм, оскільки очікування донорів та споживачів продовжують переходити до більш прямої та прозорої моделі.

Ще однією досить інноваційною технологією, яка все ширше використовується в соціальній роботі в широкому її розумінні, є краудфандинг (англ. «crowd» («натовп») та «funding» («фінансування»)) – масовий збір коштів для певного проєкту або реалізації конкретної ідеї. Унікальність краудфандингу полягає в тому, що для пошуку та залучення фінансування використовуються інтернет-платформи, які допомагають отримувати як невеликі, так і відносно значні інвестиції від величезної кількості людей. Цю технологію фандрайзингу характеризує відкритість зборів – ініціатори збору грошей на початку створення проєкту називають суму, яку їм потрібно зібрати протягом певного періоду часу. Майданчик повинен бути відкритий для кожного відвідувача краудфандингової платформи. Інформація про витрати та винагороди, якщо

вони передбачаються, також має бути прозорою для всіх користувачів. Краудфандинг – принципово новий метод фінансування за допомогою інтернету, для якого характерні простота та масова доступність. Технології краудфандингу можуть застосовуватися як для фінансування різних соціальних проєктів, що саме по собі слугує розвитку соціальної сфери та зміцненню громадянського суспільства, так і для зборів приватних осіб на реалізацію їх творчих планів, що також може бути методом соціокультурної абілітації чи реабілітації.

З точки зору інформатизації соціальної сфери результатом таких процесів можуть стати такі інновації, як «тривожна кнопка» для людей похилого віку, GPS трекери для дітей, а також трекери, що дозволяють відстежувати рідним стан здоров'я хронічно хворих людей. Використання даних гаджетів, безсумнівно, підвищує якість життя сімей, і навіть самотніх людей похилого віку.

Синтезом інформаційних технологій, *probono*, а також технологій розвитку інноваційного мислення є краудсорсинг. Під краудсорсингом слід розуміти мобілізацію ресурсів людей за допомогою інформаційних технологій для вирішення практичних завдань у політичній, економічній, соціальній та культурній сферах. У перекладі з англійської «краудсорсинг» означає ресурси натовпу (*crowd* – «натовп» і *sourcing* – «використання ресурсів».) Цей напрямок створено з розрахунку на очікуване бажання споживачів безкоштовно або за невелику ціну поділитися своїми ідеями виключно з інтересу побачити ці ідеї втіленими. Найчастіше зреалізація технології краудсорсингу здійснюється за допомогою соціальних мереж або інших комунікаційних ресурсів. Використання краудсорсингу в порівнянні з іншими стандартними інструментами вирішення інтелектуальних завдань для бізнесу та громадськості має такі переваги:

- 1) дистанційна колективна робота над ідеями (за допомогою Інтернету в роботу може бути залучено колектив талановитих людей з усього світу);

- 2) можливість тестування нових ідей, продуктів, послуг кінцевих споживачах, якими є його учасники;
- 3) висока ефективність за рахунок швидкості, щодо низької вартості та нестандартних рішень;
- 4) відбір та доопрацювання пропозицій учасниками краудсорсингу;
- 5) на основі рейтингування можливе виявлення найкращих експертів серед учасників силами самих учасників.

Найбільш значущим з позиції досягнення мети соціальної роботи є задоволення потреб клієнтів у соціальних послугах. Коротко опишемо це на прикладі роботи з особами, які мають особливі потреби (ООП). На даний час у соціальній сфері роботи з ООП з'явилася низка послуг, які, на наш погляд, можуть називатися інноваційними.

Послуга «Перепочинок». Догляд за дитиною з особливостями розвитку потребує батьків великих зусиль і іноді займає практично весь час. Проєкт дає можливість батькам дітей з інвалідністю скористатися допомогою спеціально навченої професійної сім'ї, на якийсь час довіривши їй турботу про дитину. Такий простий вид допомоги дозволяє знизити психологічну напруженість у сім'ї, головне – зберегти дитину у сім'ї [9; 20; 24].

Під супроводженням проживанням ООП розуміється стаціонаро-заміщувальна технологія соціального обслуговування, що передбачає можливість надання інвалідам соціальних послуг, послуг з реабілітації та абілітації, освітніх послуг та проведення заходів щодо соціального супроводу інвалідів з метою компенсації (усунення) обставин, які погіршують або можуть погіршити умови життєдіяльності йому середовищі.

Супровід маломобільних громадян у метро (у транспорті). Категорії ООП та інших маломобільних громадян, які обслуговуються Центром забезпечення мобільності пасажирів:

- інваліди всіх форм інвалідності; діти-інваліди;
- особи похилого віку;
- батьки з дітьми та/або візками; тимчасово маломобільні;

організовані групи дітей;

особи, які зазнають фобії (страх перед ескалаторами, страх замкненого простору тощо).

Уведення цієї послуги показало високу затребуваність подібних послуг. Тим паче потрібна ця послуга є в містах, де громадський транспорт не настільки адаптований для потреб маломобільних громадян.

Ще однією інноваційною технологією, що сприяє вирішенню одразу кількох соціальних проблем та задовольняє потреби та інтереси кількох сторін, хоч і не є послугою в чистому вигляді, є організація конкурсів з професійної майстерності серед осіб з обмеженими можливостями здоров'я. Технологія, по-перше, задовольняє потреби ООП у працевлаштуванні. По-друге, що вирішує глобальне завдання трансформації громадської думки у бік соціокультурної моделі інвалідності. По-третє, ці заходи створюють безпрецедентну платформу для організації соціального партнерства освітніх організацій, органів влади, бізнесу.

## **Висновки до розділу 2**

Процес цифровізації сфери соціальної роботи нині є надзвичайно актуальним і водночас цілком реальним для впровадження. Це зумовлено як хронічними проблемами галузі, а саме дефіцитом фінансових та людських ресурсів, специфічністю завдань щодо підтримання якості життя клієнтів, так і наявними можливостями завдяки активному розвитку інформаційних технологій та сприятливій державній політиці в напрямку цифрової трансформації. Сучасні ІТ-рішення й сервіси, що вже інтегровані у повсякденне життя, а також інноваційні технології, відкривають нові горизонти для підвищення ефективності соціальної роботи: від подолання індивідуальних обмежень у здоров'ї до комплексного реформування механізмів управління соціальними процесами. Втім, ефективна реалізація

потенціалу цифровізації вимагає дотримання низки умов: стабільної підтримки на рівні держави та місцевих громад, готовності інвестувати ресурси, зміцнення міжсекторальної координації, а також активної участі всіх зацікавлених сторін у розробці технологічних та організаційних рішень, зорієнтованих не лише на інтереси управлінських структур, а й на дотримання цінностей, етичних принципів та реальних практик соціальної роботи. Соціальна робота як професійна діяльність постійно еволюціонує разом із суспільством, адаптуючи інноваційні інструменти для розв'язання як традиційних, так і нових соціальних викликів. Одночасно з цим виникають і раніше не характерні для суспільства проблеми, що зумовлені цифровою нерівністю, інформаційною вразливістю певних груп населення та зміною соціальної динаміки. У цьому контексті фахівці соціальної сфери мають не лише володіти сучасними знаннями, а й проявляти креативність, стратегічне мислення, готовність до безперервного професійного розвитку, аби відповідати новим вимогам часу та ефективно діяти в умовах цифрового суспільства.

## **РОЗДІЛ 3**

### **ШЛЯХИ УПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ У СОЦІАЛЬНУ РОБОТУ**

#### **3.1. Практика дослідження цифровізації соціальної сфери**

Зміни у системі соціального захисту відбуваються з урахуванням тенденцій науково-технічного прогресу у суспільстві. Цифрова трансформація державного управління складними соціальними процесами дозволяє вирішувати завдання, що нині безперервно ускладнюються, на новому рівні за рахунок автоматизації функцій управління, скорочення рутинних дій і концентрації на стратегічних напрямках розвитку. Нині відбувається цифровізація соціальної сфери, у тому числі автоматизація процесів надання соціальних послуг, спрямована на покращення якості життя за рахунок адресності підходу, швидкості реагування та збільшення охоплення одержувачів соціальних послуг. Інновації стають ключовим стратегічним параметром розвитку будь-якої галузі з урахуванням постійних змін в умовах цифрової трансформації суспільства. Впровадження інформаційних технологій передбачає не лише автоматизацію рутинних процесів, а й прийняття рішень на якісно новому рівні з допомогою забезпечення ефективних інформаційних потоків даних, зокрема їх накопичення, обробки та обміну.

Експериментальне дослідження проводилось на базі Тернопільського обласного центру соціальних служб. У результаті практичного дослідження, проведеного серед вибірки з 20 осіб, було отримано емпіричні дані, які підтверджують ефективність використання інноваційних методів у сфері соціальної роботи в умовах цифровізації. Вибірку склали фахівці соціальної сфери (10 осіб) та клієнти соціальних служб (10 осіб), що забезпечило репрезентативність двох основних груп взаємодії у процесі надання

соціальних послуг. За результатами впровадження цифрових технологій (онлайн-консультування, використання мобільних додатків для самооцінки потреб, інтеграція CRM-систем для супроводу клієнтів) спостерігалось підвищення загального рівня задоволеності якістю соціальних послуг. Зокрема, середній показник задоволеності клієнтів підвищився з 65% до 87% після впровадження інноваційних методів, що було зафіксовано через анкетування за допомогою психометричної шкали Лайкерта.

Аналіз рівня професійної ефективності працівників соціальної сфери за допомогою авторської методики «Професійна самооцінка в умовах цифровізації» показав зростання середнього показника ефективності з 67 балів (з можливих 100) до 83,4 балів після тримісячного застосування цифрових інструментів (Додаток В).

У таблиці 3.1. подано результати порівняльного аналізу рівня цифрової компетентності респондентів до і після проходження підвищення кваліфікації, що дає змогу простежити покращення навичок, пов'язаних з ефективним виконанням професійних завдань у цифровому середовищі.

| Запитання                                                                                                  | До навчання<br>(середня к-сть балів) | Після навчання<br>(середня к-сть балів) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| Я вмію ефективно користуватися офісними програмами (Word, Excel, PowerPoint).                              | 3,1                                  | 4,5                                     |
| Я впевнено користуюсь відеоплатформами для онлайн-комунікації (Zoom, Google Meet).                         | 3,2                                  | 4,4                                     |
| Я працюю з електронними таблицями та формами для збору та обробки даних.                                   | 3,1                                  | 4,5                                     |
| Я регулярно використовую хмарні сервіси (Google Drive, OneDrive) для збереження та обміну файлами.         | 2,9                                  | 3,5                                     |
| Я володію базовими знаннями з кібербезпеки (надійні паролі, уникнення фішингу, безпечне зберігання даних). | 3,0                                  | 3,8                                     |
| Я маю досвід роботи з CRM-системами (цифровими реєстрами клієнтів).                                        | 3,1                                  | 4,3                                     |
| Я вмію створювати презентації, опитування та цифрові документи.                                            | 3,2                                  | 4,0                                     |
| Я здатен(-на) самостійно знаходити та аналізувати інформацію в Інтернеті для професійних потреб.           | 3,0                                  | 4,1                                     |
| Я легко адаптуюсь до нових цифрових інструментів.                                                          | 3,2                                  | 4,2                                     |
| Я не уникаю технологічних змін у своїй професійній діяльності.                                             | 3,1                                  | 4,0                                     |

|                                                                                         |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Я швидко навчаюсь новим цифровим навичкам.                                              | 2,8 | 3,7 |
| Я зберігаю ефективність роботи навіть у новому цифровому середовищі.                    | 3,3 | 4,3 |
| Я не відчуваю тривалого стресу через цифрові зміни в роботі.                            | 3,4 | 4,2 |
| Я позитивно сприймаю процеси цифровізації в соціальній сфері.                           | 3,5 | 4,3 |
| Я швидко реагую на запити клієнтів завдяки цифровим інструментам.                       | 3,6 | 4,2 |
| Онлайн-інструменти підвищують мою продуктивність.                                       | 3,7 | 4,3 |
| Обсяг виконаних завдань за місяць зріс завдяки цифровізації.                            | 3,9 | 4,4 |
| Я отримую позитивний зворотній зв'язок щодо своєї онлайн-роботи.                        | 3,8 | 4,2 |
| Я використовую цифрові платформи для планування, моніторингу та звітності.              | 4,0 | 4,3 |
| Цифрові технології допомагають мені краще організовувати час і зменшувати навантаження. | 4,1 | 4,2 |

При цьому 70% працівників відзначили зменшення навантаження на адміністративні функції завдяки автоматизації рутинних процесів. Кількісний аналіз виявив, що використання онлайн-платформ для комунікації (зокрема Zoom, Google Meet) дозволило скоротити час обробки запитів клієнтів у середньому на 30%, а кількість успішно закритих кейсів за місяць збільшилася з 12 до 18 на одного фахівця. Окрім того, 85% клієнтів зазначили, що доступність онлайн-консультацій сприяла більш оперативному вирішенню їхніх проблем порівняно із традиційними офлайн-методами. Під час оцінки рівня цифрової компетентності соціальних працівників виявлено зростання середнього рівня володіння цифровими інструментами з 58% до 81% у тих, хто пройшов підвищення кваліфікації. Додатково було виявлено, що 60% соціальних працівників після запровадження інноваційних методів відчули зменшення професійного вигорання, що підтвердилося за шкалою емоційного вигорання Масlach (середнє зниження показника емоційного виснаження на 18%) (Додаток С).

Результати емпіричного дослідження показали, що більшість фахівців, які працюють з клієнтами, мають високий рівень поінформованості щодо сучасних інтернет-сервісів (у тому числі gr-кодів та хештегів), електронних

порталів та платформ. У той же час простежується значимість наявності вільного доступу до інформації про практики соціального обслуговування населення. Опитані фахівці високо оцінили заходи форсайт-сесії, а отриману інформацію охарактеризували як корисну і для особистого використання, і професійної діяльності.

Таким чином, практичне дослідження підтвердило, що інноваційні цифрові методи у соціальній роботі сприяють не лише підвищенню ефективності професійної діяльності працівників соціальної сфери, а й покращенню якості надання послуг клієнтам. Отримані кількісні результати демонструють високий потенціал подальшого впровадження цифровізації в соціальну сферу, що потребує системної підтримки на державному рівні, розвитку професійної освіти та створення адаптивних інструментів для різних цільових груп.

### **3.2. Рекомендації з використання моделі впровадження цифрових інструментів у соціальну роботу**

Нами сформована модель впровадження цифрових інструментів у соціальну роботу. Використання моделі є важливим етапом трансформації галузі відповідно до сучасних викликів інформаційного суспільства. Вона дозволяє забезпечити цілісне, послідовне та ефективне інтегрування цифрових технологій у професійну діяльність соціальних працівників, враховуючи як організаційні, так і етичні аспекти. Загалом, модель цифрової трансформації соціальної роботи є стратегічним інструментом підвищення якості, ефективності та інноваційності галузі.

#### *1. Загальна характеристика моделі.*

Модель впровадження цифрових інструментів у практику соціальної роботи – це концептуально-практична конструкція, що описує етапи, принципи та ресурси переходу соціальної сфери до цифрового формату з

урахуванням професійної етики, технічної доцільності та організаційної спроможності. Модель ґрунтується на міждисциплінарному підході, поєднуючи соціогуманітарне знання, ІТ-технології, етику та менеджмент інновацій.

## *2. Структура моделі (рис. 3.1).*

Етап 1. Аналітико-діагностичний: Оцінка цифрової готовності персоналу (тестування ІКТ-компетентностей, аналіз навичок). Технічний аудит організації (наявність цифрової інфраструктури, інтернет-доступу, захисту даних). Виявлення потреб цільових груп (цифрові бар'єри, адаптація сервісів для вразливих категорій). Ідентифікація етичних ризиків (конфіденційність, нерівний доступ, психологічні ризики онлайн-взаємодії).

Етап 2. Проектно-моделювальний. Вибір і адаптація цифрових інструментів (CRM, мобільні додатки, відеозв'язок, AI-боти). Етичне обґрунтування впровадження (принципи інформованої згоди, недискримінації, цифрової гідності). Організаційне планування (ресурсне забезпечення, кадрові рішення, партнерство з ІТ-сектором). Розробка нормативних документів (інструкції, протоколи, політики конфіденційності).

Етап 3. Впровадження. Навчання фахівців (цифрова грамотність, нові методи роботи, кібербезпека, етичні стандарти). Пілотування цифрових рішень (обмежене тестування з подальшим масштабуванням). Інституційна підтримка (створення цифрових підрозділів, цифрових координаторів, ІТ-супровід). Адаптація інтерфейсів до потреб клієнтів (мова, спрощений дизайн, мобільна доступність).

Етап 4. Моніторинг і вдосконалення. Оцінка ефективності цифрових інструментів (збір кількісних і якісних показників). Забезпечення етичного моніторингу (аудит конфіденційності, вивчення цифрової стресогенності). Зворотний зв'язок від клієнтів та працівників (опитування, фокус-групи, аналіз скарг). Актуалізація політик і стандартів відповідно до результатів оцінювання.

### 3. Принципи моделі.

Людиноцентричність – клієнт і його гідність у центрі цифрових трансформацій. Етична відповідальність – кожне рішення враховує конфіденційність, права, інклюзивність. Технологічна доцільність – впроваджуються лише ті рішення, що відповідають реальним потребам і можливостям. Безперервне вдосконалення – цифрова трансформація є динамічним процесом з постійним аналізом та оновленням.

### 4. Очікувані результати впровадження моделі.

Якісно новий рівень соціальної взаємодії через цифрові сервіси. Підвищення ефективності, прозорості та доступності соціальних послуг. Зменшення цифрового виключення у вразливих груп. Професійна модернізація соціальної роботи на системному рівні.

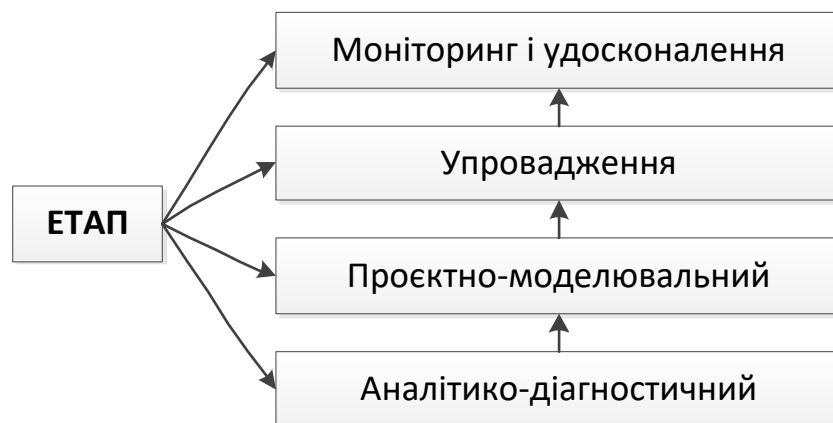


Рис. 3.1. Етапи упровадження цифрових інструментів у соціальну роботу

На завершення нашого кваліфікаційного дослідження ми сформулювали науково-практичні рекомендації за тематикою упровадження інноваційних методів у соціальну роботу.

Розвиток цифрової компетентності соціальних працівників: забезпечити систематичне підвищення кваліфікації соціальних працівників у сфері цифрових технологій (онлайн-курси, тренінги, сертифікати).

Інтегрувати навчальні модулі з цифрової етики, кібербезпеки та е-психології в професійну підготовку: розробити внутрішні стандарти цифрової взаємодії з клієнтами на основі міжнародних етичних кодексів.

Використання інноваційних цифрових інструментів у практиці: активно впроваджувати електронні кейс-менеджмент-системи (CRM), чат-боти, онлайн-консультації, віртуальні кабінети соціального супроводу (Використовувати інструменти bigdata та аналітичні панелі для прогнозування потреб громади, оцінки ефективності послуг. Інтегрувати мобільні додатки для самообслуговування клієнтів та віддаленого доступу до соціальних послуг.).

Організаційна підтримка цифрової трансформації:

створити цифрові підрозділи або призначити відповідальних осіб за цифровізацію в органах соціального захисту;

розробити і затвердити нормативно-правову документацію, що регламентує цифрову діяльність у соціальній сфері (інструкції, протоколи, політики конфіденційності);

залучати міжсекторальних партнерів (ІТ-компанії, громадські організації, волонтерські платформи) для технічної і методичної підтримки.

Забезпечення етичного виміру цифрової соціальної роботи: впровадити механізми згоди на обробку персональних даних у цифровій формі, забезпечити відкритість і прозорість цифрових процесів; уникати цифрової дискримінації – особливо щодо людей з інвалідністю, осіб похилого віку, сільського населення; враховувати психологічний аспект дистанційної

взаємодії: зберігати емпатію, доступність та індивідуальний підхід у цифрових сервісах.

Підтримка клієнтів у цифровому середовищі: запровадити функцію «цифрових асистентів» або «цифрових волонтерів», які допомагатимуть клієнтам опанувати цифрові сервіси; організовувати цифрові консультаційні пункти у громадах (особливо вразливих), де клієнти можуть отримати допомогу офлайн у користуванні онлайн-системами; створити адаптовані, прості й доступні цифрові продукти з урахуванням когнітивних, вікових, мовних і соціальних бар'єрів.

Моніторинг і наукове супроводження цифрових інновацій: упровадити систему постійного моніторингу якості цифрових послуг, з можливістю фіксування скарг, відгуків та пропозицій клієнтів; створювати міждисциплінарні наукові групи для вивчення впливу цифровізації на ефективність соціальної роботи та психоемоційний стан клієнтів; регулярно оновлювати методичні рекомендації та гайдлайни з урахуванням результатів наукових досліджень і міжнародного досвіду.

### **Висновки до розділу 3**

У часи стрімкого розвитку технологій соціальна робота потребує інтеграції інноваційних підходів. Цифровізація надає можливість швидше реагувати на виклики, але це також вимагає гнучкості та постійного вдосконалення професійних практик. Інструменти цифровізації, такі як аналітика великих даних, штучний інтелект і віртуальні платформи, дозволяють краще розуміти потреби клієнтів, прогнозувати їхні потреби та персоналізувати надання соціальних послуг. Завдяки онлайн-інструментам стає можливим забезпечити доступ до соціальної підтримки навіть тим, хто перебуває у віддалених регіонах або зіштовхується з фізичними чи соціальними обмеженнями. Цифрова інклюзивність стає ключовим

елементом успішної соціальної роботи. Для ефективного використання цифрових технологій соціальним працівникам потрібно не лише знати про них, але й уміти використовувати ці інструменти у своїй повсякденній роботі. Навчання, тренінги та підвищення кваліфікації стають обов'язковими складовими підготовки. Цифрові платформи, такі як соціальні мережі чи онлайн-спільноти, дозволяють створювати нові форми взаємодії між соціальними працівниками, клієнтами та іншими учасниками соціального середовища. Це сприяє формуванню взаємопідтримки та посиленню громадських ініціатив. Важливо підходити до цифровізації не хаотично, а з чітко визначеною стратегією, що враховує потреби суспільства, потенційні ризики та ресурси. Інноваційні методи повинні бути інтегровані в систему соціальної роботи поступово, забезпечуючи баланс між традиційними та сучасними підходами.

Результати емпіричного дослідження засвідчили, що використання інноваційних цифрових методів і технологій не лише підвищує ефективність професійної діяльності соціальних працівників, але й забезпечує якісніше, доступніше та швидше реагування на потреби клієнтів. Підвищення рівня цифрової грамотності та інтеграція новітніх інструментів у повсякденну практику соціальної допомоги створюють підґрунтя для модернізації галузі. Отримані кількісні показники підтверджують значний потенціал цифровізації соціальної сфери, що потребує цілеспрямованої підтримки з боку держави, розвитку спеціалізованих освітніх програм, удосконалення нормативно-правової бази та впровадження технологічно адаптивних рішень, зорієнтованих на потреби різноманітних категорій клієнтів.

## ВИСНОВКИ

1. Цифровізація соціальної роботи є не лише викликом, а й потужним ресурсом для її трансформації в контексті нової соціальної реальності. Інтеграція цифрових інструментів змінює традиційні моделі взаємодії фахівця з клієнтом. Вона сприяє більш ефективному збору, обробці та аналізу даних, що підвищує якість наданих послуг. Соціальна робота стає більш адаптивною до індивідуальних потреб. Упровадження цифрових технологій відкриває нові горизонти гуманітарного впливу в епоху постмодерну. Отже цифровізація соціальної сфери виступає каталізатором її еволюційного розвитку. Іноваційні методи дозволяють значно зменшити адміністративне навантаження на фахівців. Електронний документообіг та CRM-системи оптимізують рутинні процеси. Це створює передумови для глибшої емпатійної взаємодії з клієнтом. Водночас зростає потреба у формуванні нових цифрових компетентностей. Перехід від бюрократичного управління до аналітичної моделі супроводу підсилює якість рішень. Отож технологізація соціальної роботи є не лише необхідністю, а й інструментом гуманізації системи допомоги.

2. Практика соціальної роботи в умовах цифровізації вимагає нової етики професійного спілкування. Електронна комунікація має як переваги, так і виклики – наприклад, зниження рівня персоналізації. Важливим є збереження балансу між дистанційним форматом і живою взаємодією. Філософія довіри має бути трансформована, але не зруйнована. Цифрове середовище не повинно витіснити ціннісні засади професії. Етичний вимір залишається центральним у нових технологічних умовах. Аналіз практичного досвіду свідчить, що використання чат-ботів і мобільних застосунків підвищує рівень залучення клієнтів. Це особливо актуально для молоді, яка тяжіє до онлайн-форм взаємодії. Динамічні платформи дозволяють оперативно реагувати на соціальні виклики. Штучний інтелект як

допоміжний інструмент може оптимізувати процедури діагностики та прогнозування. Людський чинник залишається ключовим, але цифрові рішення слугують потужною підтримкою. Таким чином, симбіоз технології та професіоналізму створює нову якість соціальної підтримки.

3. У процесі цифровізації постає проблема соціального виключення тих, хто не володіє необхідними цифровими навичками. Тому розвиток цифрової інклюзії стає пріоритетним завданням. Навчальні програми мають бути спрямовані на подолання цифрового розриву. Це забезпечує справедливість доступу до ресурсів та послуг. Інноваційна соціальна робота повинна включати цифрову просвіту як елемент інтервенції. Практичні результати дослідження показали, що переважна більшість опитаних соціальних працівників вважають цифрові інструменти ефективними у роботі з кризовими ситуаціями. Це свідчить про високий потенціал цифрових сервісів у галузі кризової інтервенції. Особливо цінним є швидкий зворотний зв'язок із клієнтом. Платформи телеконсультування дозволяють підтримувати контакт з уразливими групами у віддалених регіонах. Емпіричні дані дослідження довели, що застосування гейміфікації підвищує їхню мотивацію до участі у профілактичних програмах. Це відкриває нові перспективи у формуванні соціальних навичок. Ігрові сценарії стимулюють креативність і критичне мислення. Соціальні працівники отримують інструмент, який поєднує розвагу з розвитком. Такий підхід сприяє формуванню довірчих стосунків між фахівцем і клієнтом.

4. Технології доповненої реальності (AR) і віртуального навчання (VR) відкривають нові горизонти у професійній підготовці соціальних працівників. Вони дозволяють моделювати складні ситуації у безпечному середовищі. Це сприяє розвитку навичок реагування на критичні виклики. Тренінги у VR-середовищі підвищують емоційну готовність фахівців до роботи в полі. Технології стають провідником у сферу практичного знання. Цифрова трансформація змінює також і управлінську культуру в соціальній сфері. Вона вимагає нових підходів до менеджменту – зокрема,

децентралізації та командної роботи. Онлайн-платформи для спільної роботи формують горизонтальні зв'язки. Зростає роль цифрових лідерів, які поєднують технічну обізнаність із соціальною відповідальністю. Управлінська гнучкість стає визначальним фактором ефективності. Таким чином, цифровізація перетворює соціальне управління з вертикального на мережеве.

5. Цифрові методи значно підвищують швидкість реакції соціальних служб на запити клієнтів, що особливо актуально в умовах кризових ситуацій. Завдяки автоматизації обробки звернень зменшується час очікування на зворотний зв'язок. Це створює нову якість соціального сервісу, орієнтованого на потреби людини в реальному часі. Швидкість, однак, не повинна заміщати глибину – і саме в цьому полягає філософська дилема технологічного гуманізму. Практична реалізація балансу між ефективністю та емпатією є ознакою зрілої цифрової культури. Цифрові платформи забезпечують доступ до великої кількості відкритих даних, які можуть бути використані для аналізу соціальних тенденцій. Проте зростає ризик маніпуляцій, упередженості алгоритмів та втрати суб'єктності клієнта. Необхідне формування критичної культури використання даних. Соціальний працівник має залишатися інтерпретатором, а не просто користувачем аналітичних звітів.

6. Використання технологій вимагає нового рівня довіри з боку клієнтів. Це довіра не лише до фахівця, а й до самої системи – до її безпеки, конфіденційності та прозорості. Відповідно, виникає потреба у формуванні цифрової етики серед користувачів. Вони повинні розуміти не тільки як, але й чому використовуються їхні персональні дані. Технології змінюють не лише форму, а й зміст соціального супроводу. Наприклад, віддалена робота з клієнтом передбачає нові навички – активного слухання через текст, візуалізації станів, використання метафор у цифрових форматах. Це трансформує саму методику соціального консультування. У цьому контексті цифровізація не просто спрощує, а переосмислює практику. Тут ми

спостерігаємо не еволюцію, а радше революцію у методах соціальної взаємодії. Можна висновувати про те, що цифровий супровід – це нова форма соціального буття.

7. Освітня парадигма підготовки соціальних працівників повинна враховувати не лише класичні знання, а й цифрову грамотність, техноетичну компетентність та навички проєктного мислення. Практика доводить, що фахівець, котрий володіє інструментами цифрового аналізу, краще орієнтується у складному соціальному довкіллі. Освітній компонент цифровізації – це не лише адаптація, а й творення нової ідентичності соціального працівника. Саме освіта може стати головним гарантом гуманного впровадження технологій. Підсумовуючи, можна стверджувати, що цифровізація соціальної роботи – це не просто технічне оновлення, а якісна трансформація її онтології. Це зміна філософії взаємодії, способу бачення клієнта, ролі фахівця. У цифрову епоху соціальна робота має не тільки реагувати, а й передбачати, не тільки допомагати, а й трансформувати. Інновації – це форма турботи про майбутнє соціальної спільноти. Саме через призму інновацій соціальна робота набуває нових смислів і перспектив. Таким чином, цифровізація – не мета, а шлях до більш гуманного, справедливого та динамічного українського суспільства повоєнної відбудови.

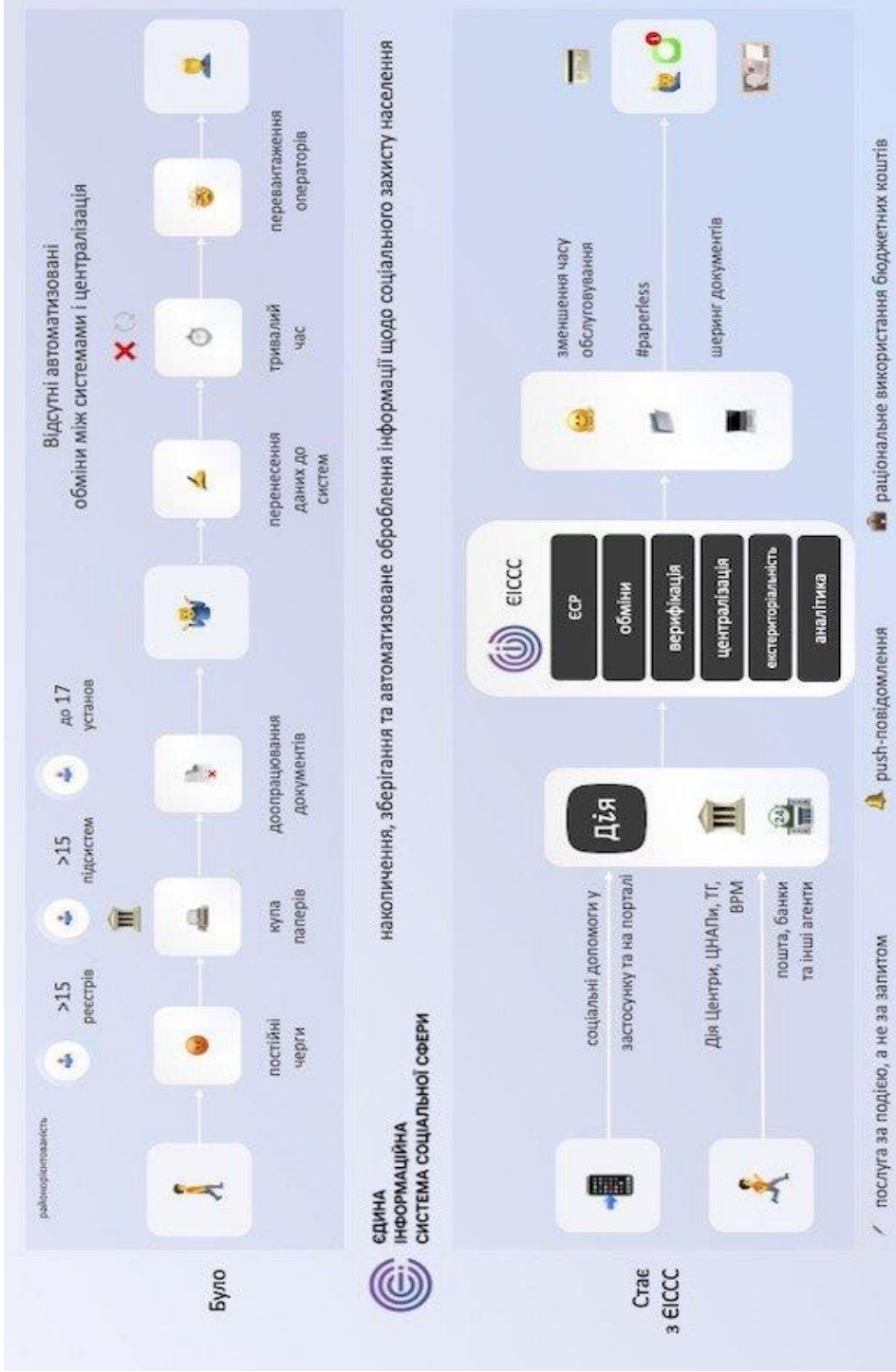
## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байда Л., Красюкова О. Інвалідність та суспільство: навч. посібник. Київ, 2011. 184 с.
2. Баран Р.Я., Романчукевич М.Й., Борин Н.С. Цифрові технології у соціальній роботі: світовий досвід і перспективи для України. *Ефективна економіка*. 2025. № 4. С. 27-32.
3. Бебик В.М. Глобальне інформаційне суспільство: поняття, структура, комунікації. *Інформація і право*. 2011. №1 (1). С.41-49.
4. Білецький О.П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. URL: [file:///D:/Users/SR/Downloads/INTEGRACIA\\_CIFROVIN\\_TEHNOLOGIJ\\_U\\_SOCIALNU\\_ROBOTU\\_V.pdf](file:///D:/Users/SR/Downloads/INTEGRACIA_CIFROVIN_TEHNOLOGIJ_U_SOCIALNU_ROBOTU_V.pdf) Дата звернення 22.02.2025.
5. Васянович Г., Логвиненко В. Використання інтерактивних методів навчання в процесі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми*. 2023. Т. 68. С. 85-93.
6. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. К. Ірпінь: ВТФ «Перун», 2004, 1440 с.
7. Гордієнко Н. Кейс-метод як засіб формування професійної компетентності майбутніх соціальних педагогів і соціальних працівників у вищій школі. *Людинознавчі студії. Педагогіка*. 2017. Вип. 4. С. 64-73.
8. Горемикіна Ю.В. Моніторинг і оцінювання якості ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. Демографія та соціальна економіка. 2016. №3. С. 120-132.
9. Горященко Ю. Управління інноваційним розвитком підприємств в умовах цифровізації. *Підприємництво та інновації*. 2021. №17. С. 34-38.
10. Давиденко Г. Цифрова інклюзія та доступність: соціальна діджиталізація: монографія. Вінниця: ТВОРИ, 2023. 240 с.

11. Деркаченко Я.А. Соціальні мережі як середовище для технологій маніпулятивного впливу. *Сучасний захист інформації*. №1. 2016. С. 51-59.
12. Дікова-Фаворська О.М. Специфічні групи осіб з обмеженими можливостями здоров'я у фокусі соціології. Житомир: Полісся, 2009. 128 с.
13. Кирилук В.В., Рябоконт І.О., Кіндій А.С. Цифрові соціальні сервіси у менеджменті соціального забезпечення. *Економіка*. 2023. № 6. С. 6-15.
14. Козак Л. В Кейс-метод у підготовці майбутніх викладачів до інноваційної професійної діяльності. *Освітнологічний дискурс*. 2015. № 3. С. 153-162.
15. Коломієць О.Г. Медіасоціалізація молоді в сучасному медіапросторі. *Information technologies in education*. 2018. №4 (37). С.64-67.
16. Кошеленко К. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо під час війни? URL: <http://surl.li/jrnmy>.
17. Логвиненко В.М., Грицанюк В.В. Цифрова трансформація суспільства та інформаційно-комунікаційні технології в професійній діяльності фахівців соціальної роботи: сучасні виклики. *Науковий часопис національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова*. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2022. Вип. 87. С. 53-57.
18. Огороднійчук З. В. Загальна психологія: практикум: навч. посіб. для вищ. навч. закл. / 2-е вид., допов. Київ: Росава-Н, 2010. 383 с.
19. Паламар О. М. Психологічна компетентність тифлопедагога: сутність поняття та структура. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 19: Корекційна педагогіка та спеціальна психологія. 2014. Вип. 26. С. 377-382.
20. Панок В. Г. Основні напрями професійного становлення особистості практичного психолога у вищій школі. *Практична психологія і соціальна робота*. 2003. № 4. С. 14-17.
21. Посохова В.В. Огляд практик спілкування в мережі Інтернет. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. Вип. 31 (34). К.: 2012. С.93-102.

22. Савчин М. В. Педагогічна психологія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2007. 424 с.
23. Семигіна Т. В. Цифрові компетентності соціальних працівників як передумова навчання літніх людей цифровим технологіям. Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток. 2021. № 2. С. 25-30
24. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. Київ: ДЦССМ, 2002. 536 с.
25. Соціальна робота: технологічний аспект / За заг. ред. А.Й. Капської. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.
26. Хаустова М.Г. Вигоди, ризики та проблеми цифровізації суспільства: загальнотеоретичний аспект. URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2023/11/137.pdf> Дата звернення 22.02.2025.
27. Церковний А. Аспекти формування інтернет-залежності. *Соціальна психологія*. 2014. (№5 (7)). С.149-154.
28. Цифрові сервіси у «розумних містах»: європейський досвід для Харкова та України. URL: <https://od.org.ua/cifrovi-servisy-u-rozumnyh-mistah-evropeysky-dosvid-dlya-harkova-ta-ukrainy>. Дата звернення 22.02.2025.
29. Цюприк А.Я. Формування інтегральної компетентності соціального працівника в умовах цифрового суспільства. *Публічне управління та соціальна робота*. 2023. № 2. С. 64-68.

Додаток А



**Додаток В****Методика: «Професійна самооцінка в умовах цифровізації»****Інструкція:**

Оцініть кожне твердження за шкалою від 1 до 5:

- 1 – Повністю не згоден(-на)
- 2 – Частково не згоден(-на)
- 3 – Нейтрально / Важко сказати
- 4 – Частково згоден(-на)
- 5 – Повністю згоден(-на)

1. Я вмію ефективно користуватися офісними програмами (Word, Excel, PowerPoint).
2. Я впевнено користуюсь відеоплатформами для онлайн-комунікації (Zoom, Google Meet).
3. Я працюю з електронними таблицями та формами для збору та обробки даних.
4. Я регулярно використовую хмарні сервіси (Google Drive, OneDrive) для збереження та обміну файлами.
5. Я володію базовими знаннями з кібербезпеки (надійні паролі, уникнення фішингу, безпечне зберігання даних).
6. Я маю досвід роботи з CRM-системами (цифровими реєстрами клієнтів).
7. Я вмію створювати презентації, опитування та цифрові документи.
8. Я здатен(-на) самостійно знаходити та аналізувати інформацію в Інтернеті для професійних потреб.
9. Я легко адаптуюсь до нових цифрових інструментів.
10. Я не уникаю технологічних змін у своїй професійній діяльності.
11. Я швидко навчаюсь новим цифровим навичкам.
12. Я зберігаю ефективність роботи навіть у новому цифровому середовищі.
13. Я не відчуваю тривалого стресу через цифрові зміни в роботі.
14. Я позитивно сприймаю процеси цифровізації в соціальній сфері.
15. Я швидко реаую на запити клієнтів завдяки цифровим інструментам.
16. Онлайн-інструменти підвищують мою продуктивність.
17. Обсяг виконаних завдань за місяць зріс завдяки цифровізації.
18. Я отримую позитивний зворотній зв'язок щодо своєї онлайн-роботи.
19. Я використовую цифрові платформи для планування, моніторингу та звітності.
20. Цифрові технології допомагають мені краще організовувати час і зменшувати навантаження.

**Оцінювання**

Сума балів за всі 20 тверджень (максимум – 100):

85–100 балів – Високий рівень цифрової інтеграції

70–84 балів – Середній рівень, рекомендовано підтримуючі заходи

50–69 балів – Помірний рівень, рекомендовано пройти навчання

Менше 50 балів – Низький рівень; рекомендовано втручання, наставництво або індивідуальна програма розвитку

**Додаток С**

## Опитувальник «Професійне вигорання»

**К.Маслач і С. Джексон**

**Інструкція.** Дайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

### Опитувальник

| №<br>п/п | Запитання                                                                                               | Варіанти відповідей |               |            |       |               |               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|------------|-------|---------------|---------------|
|          |                                                                                                         | Ніколи              | Дуже<br>рідко | Декол<br>и | Часто | Дуже<br>часто | Кожен<br>день |
| 1.       | Я відчуваю себе емоційно знищеним.                                                                      |                     |               |            |       |               |               |
| 2.       | Після роботи я відчуваюся як вичавлений лимон.                                                          |                     |               |            |       |               |               |
| 3.       | Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.                                                      |                     |               |            |       |               |               |
| 4.       | Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.     |                     |               |            |       |               |               |
| 5.       | Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них). |                     |               |            |       |               |               |
| 6.       | Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.                                     |                     |               |            |       |               |               |
| 7.       | Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.           |                     |               |            |       |               |               |
| 8.       | Я відчуваю пригніченість і апатію.                                                                      |                     |               |            |       |               |               |
| 9.       | Я упевнений, що моя робота потрібна людям.                                                              |                     |               |            |       |               |               |
| 10.      | Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.                                              |                     |               |            |       |               |               |
| 11.      | Я помічаю, що моя робота дратує мене.                                                                   |                     |               |            |       |               |               |
| 12.      | У мене багато планів на                                                                                 |                     |               |            |       |               |               |

|     |                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|     | майбутнє і я вірю у їх здійснення.                                                                             |  |  |  |  |  |  |
| 13. | Моя робота все більше мене розчаровує.                                                                         |  |  |  |  |  |  |
| 14. | Я думаю, що дуже багато працюю.                                                                                |  |  |  |  |  |  |
| 15. | Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.                     |  |  |  |  |  |  |
| 16. | Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.                                                             |  |  |  |  |  |  |
| 17. | Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.                                       |  |  |  |  |  |  |
| 18. | Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.                                                                 |  |  |  |  |  |  |
| 19. | Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.                                               |  |  |  |  |  |  |
| 20. | Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.                      |  |  |  |  |  |  |
| 21. | На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.                                                         |  |  |  |  |  |  |
| 22. | Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків. |  |  |  |  |  |  |

### **Опрацювання даних**

Опитувальник має три шкали: “емоційне виснаження” (9 тверджень), “деперсоналізація” (5 тверджень) і “редукція особистих досягнень” (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так:

Ніколи – 0 балів;

Дуже рідко – 1 бал;

Інколи – 3 бали;

Часто – 4 бали;

Дуже часто – 5 балів;

Кожний день – 6 балів.

***Ключ до опитувальника***

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

“Емоційне виснаження” – відповіді “так” на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

“Деперсоналізація” – відповіді “так” на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

“Редукція особистих досягнень” – відповіді “так” на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони “вигорання”. Про важкість “вигорання” свідчить сума балів усіх шкал