

Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292. Ефективна економіка. 2025. № 4.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.4.27>

УДК 338.28:364

Р. Я. Баран,

д. е. н., професор, професор кафедри міжнародної економіки, маркетингу та менеджменту, Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту Західноукраїнського національного університету

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3275-489X>

М. Й. Романчукевич,

к. е. н., доцент, доцент кафедри міжнародної економіки, маркетингу та менеджменту, Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту Західноукраїнського національного університету

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8369-4495>

Н. С. Борин,

магістрант, Західноукраїнський національний університет

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0005-7265-1165>

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: СВІТОВИЙ ДОСВІД І ПЕРСПЕКТИВИ ДЛЯ УКРАЇНИ

R. Baran,

Doctor of Economic Science, Professor, Professor of the Department of International Economy, Marketing and Management, Ivano-Frankivsk Educational and Scientific Institute of Management, Western Ukrainian National University

M. Romanchukevych,

PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of International Economy, Marketing and Management, Ivano-Frankivsk Educational and Scientific Institute of Management, Western Ukrainian National University

N. Boryn,

Master's student, Western Ukrainian National University

DIGITAL TECHNOLOGIES IN SOCIAL WORK: GLOBAL EXPERIENCE AND PROSPECTS FOR UKRAINE

У статті досліджено основні поняття та еволюцію процесів цифрової трансформації суспільства, зокрема, процеси автоматизації, інформатизації та цифровізації. Відзначено, що кожен з даних етапів є логічним продовженням попереднього та наведено їх характеристику. Розглянуто основні характеристики процесів цифрової трансформації суспільства, визначено їх роль, очікувані ефекти та приклади реалізації. Серед напрямків використання цифрових технологій виділено розвиток електронних баз даних та CRM-системи, соціальних мереж та онлайн-спільнот, онлайн-консультування, застосування мобільних додатків, технологій Big Data, штучного інтелекту, чат-ботів, імерсивних технологій та технології гейміфікації. Серед перспективних напрямків відзначено використання блокчейн-технологій для підвищення прозорості соціальних виплат. Відзначено напрямки використання цифрових технологій у діяльності соціальних служб, які вже започатковано Україні і напрямки цифровізації вітчизняних соціальних служб, які слід розвивати на основі світового досвіду.

The article explores the basic concepts and evolution of the processes of digital transformation of society, in particular, the processes of automation, informatization and digitalization. It is noted that each of these stages is a logical continuation of the previous one and their characteristics are given. These processes together form the basis of the modern digital world, where technologies become a key factor in success. It is shown that digital transformation is based on automation, informatization and digitalization as fundamental elements. The main characteristics of the processes of digital transformation of society are considered, their role, expected effects and examples of implementation are determined.

It is noted that the world experience of using information and digital technologies in social work shows their great potential for improving the quality of services provided.

Among the areas of use of digital technologies, the development of electronic databases and CRM systems is highlighted, which is characteristic of both automation and informatization processes. Also relevant is the use of social networks and online communities, as well as online consulting and expanding access to medical information and medical services, in particular, telemedicine. The use of mobile applications for social support of the population is identified as important areas of digitalization of the social sphere. Big Data technologies, artificial intelligence, chatbots, immersive technologies and gamification technologies are relevant for the functioning of institutions providing social services and training of their employees, currently and in the future. It is noted that an important area of use of digital technologies in social work is the intensification of electronic payments in social benefits. Among the promising areas is the use of blockchain technologies to increase the transparency of social benefits. The importance of increasing the digital literacy of both the population and social sector workers is also noted. Popular tools of all the noted areas of digitalization of the work of social sector workers are presented. The directions of the processes of using digital technologies in the activities of social services that have already been launched in Ukraine and the directions of digitalization of domestic social services that should be developed based on world experience are noted.

Ключові слова: соціальна робота, цифрова трансформація, онлайн-консультування, штучний інтелект, великі дані, чат-боти, гейміфікація, іммерсивні технології.

Keywords: social work, digital transformation, online counseling, artificial intelligence, big data, chatbots, gamification, immersive technologies.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. В умовах розвитку інформаційного суспільства в Україні, як і в багатьох інших країнах світу, відбуваються кардинальні зміни у різних сферах життєдіяльності. Це стосується і сфери надання послуг для громадян та відображається в змінах форм та стандартів якості надання різноманітних соціальних послуг, які зумовлені цифровою трансформацією державного управління й, зокрема, ключових галузей соціальної сфери. Цифровізація державного управління має ключове значення для підвищення ефективності, прозорості та доступності державних послуг. Вона сприяє зменшенню бюрократії, оптимізації ресурсів та покращенню взаємодії між громадянами, бізнесом і державними установами. Важливо відзначити, що у межах процесу цифровізації, який має глобальний характер слід враховувати й динамічні зміни в запитах суспільства.

Цифровізація діяльності фахівців в сфері соціальної роботи ґрунтується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для покращення якості життя населення. Використання цифрових рішень в роботі фахівців в сфері соціальної роботи забезпечує їх більшу гнучкість та адаптивність до змін, що зумовлює підвищення ефективності надання соціальних послуг.

Дослідження цифровізації соціальної роботи є актуальним, оскільки воно сприятиме підвищенню ефективності, доступності та прозорості соціальних послуг, а також забезпечить соціальних працівників необхідними навичками для роботи в умовах цифрової трансформації. В даному контексті важливим є вивчення світового досвіду щодо використання цифрових технологій в діяльності соціальних служб.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми використання цифрових технологій в соціальній роботі є актуальними для наукових досліджень як в зарубіжних країнах, так і в Україні.

Так, Т. Єгорова-Луценко (2020) розглядає загальні процеси цифровізації системи надання соціальних послуг в Україні. А. Каркач та Т. Семигіна (2021) досліджують цифрові компетентності соціальних працівників як передумову їх готовності до навчання літніх людей, а Л. Кримчак (2022) – цифрові технології як інструмент у діяльності соціальних служб. В праці В. Ординовича (2024) досліджується роль інформаційних технологій в соціальній реінтеграції ветеранів/ветераном війни. Проблемам інтеграції цифрових технологій у соціальну роботу присвячено дослідження О. Білецького (2024).

Праці науковців також присвячено і використанню конкретних інструментів в роботі соціальних служб. Так, наукова робота М. Васильєвої, І. Романової та І. Шеплякової (2020) присвячена проблемам гейміфікації в підготовці соціальних працівників, а О. Попова (2024) – імерсивним технологіям у практиці соціальної роботи.

Серед іноземних науковців слід відзначити низку праць Ф. Рімера (2019, 2023), який аналізує як цифрові, он-лайн та інші електронні технології змінили природу практики соціальної роботи. К. М. Паско (2021) аналізуючи інтеграцію технологій у практику соціальної роботи, досліджувала етичні аспекти цифровізації соціальної роботи. С. Джейкоб та С. Суїсі (2023) вивчали модифікацію діяльності соціальних працівників в контексті цифрових трансформацій. Різним аспектам використання цифрових технологій в соціальній роботі присвячені також праці Х. Кастільо де Меса (2021), Д. Марковіча (2024) та інших науковців.

Однак, попри значну кількість публікацій, недостатньо уваги приділяється світовому досвіду використання цифрових технологій та важливості даних інструментів для соціальної роботи. В даному контексті слід згадати праці С. Єсімова (2024), який аналізував зарубіжний досвід цифровізації державних послуг. О. Струтинська (2020) аналізувала зарубіжний досвід країн ЄС в контексті цифрових навичок і цифрової

компетентності, а І. Шапошникова та В. Катрич (2024) – світовий досвід технологій соціальної роботи з інвалідами збройних сил та перспективи його реалізації в Україні.

Дослідження світових тенденцій в цифровізації соціальної роботи та їх систематизація є актуальним, оскільки сприятиме підвищенню ефективності, доступності та прозорості соціальних послуг, а також забезпечить соціальних працівників необхідними навичками для роботи в умовах цифрової трансформації.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою дослідження є аналіз еволюції процесів цифрової трансформації суспільства, систематизація світового досвіду використання цифрових технологій у роботі соціальних працівників та визначення на даній основі перспектив цифрової трансформації соціальної роботи в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Використання цифрових технологій дозволяє автоматизувати багато процесів у соціальній роботі. Вектори цифровізації роботи соціальних працівників впродовж останніх років формуються в умовах розвитку різних інструментів не тільки автоматизації, а й інформатизації та цифровізації. Загалом, автоматизація, інформатизація, цифровізація та цифрова трансформація є взаємопов'язаними процесами, які у сукупності формують сучасний цифровий ландшафт у різних сферах життєдіяльності людини. Хоча дані процеси й перетинаються, кожен з них має власні характеристики. Їх можна показати та описати у взаємозв'язку через їх послідовність, а також вплив один на одного та загальну мету – підвищення ефективності, продуктивності, інноваційності та конкурентоспроможності. Для опису слід використати концептуальну модель, яка відображатиме еволюцію вищезгаданих процесів, які часто надбудовуються один на одного.

Еволюцію процесів цифрової трансформації суспільства наведено на рисунку 1.

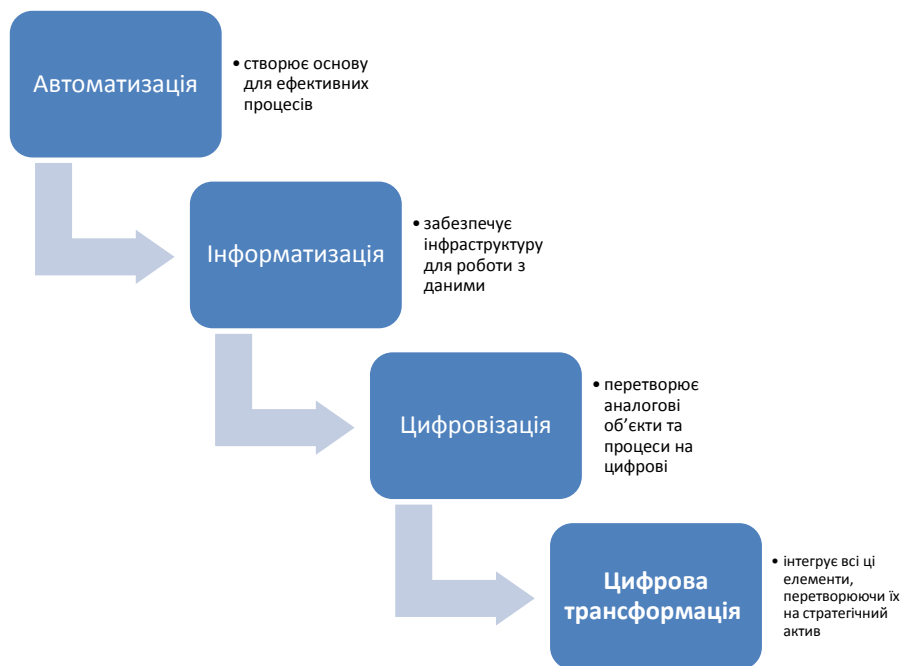


Рис. 1. Еволюція процесів цифрової трансформації суспільства

Джерело: сформовано авторами

Кожен етап є логічним продовженням попереднього, а разом вони формують єдиний ланцюг розвитку цифрових технологій. Ці процеси разом формують основу сучасного цифрового світу, де технології стають ключовим чинником успіху.

Автоматизація — це процес використання технологій для виконання рутинних завдань без участі людини. Вона спрямована на зменшення людського втручання, підвищення швидкості та точності виконання операцій і зосереджена на оптимізації повторюваних процесів.

Автоматизація є базовим елементом, який забезпечує ефективність процесів і створює основу для подальшої інформатизації та цифровізації. Автоматизація забезпечує інформатизацію шляхом генерації структурованих даних з автоматизованих процесів. Вона підтримує оцифрування, надаючи інструменти для оцифрування ручних робочих процесів і є ключовим компонентом цифрової трансформації, оскільки автоматизовані системи утворюють кістяк передових цифрових екосистем.

Інформатизація є процесом впровадження інформаційних технологій (ІТ) для збору, обробки, зберігання та передачі інформації. Вона охоплює створення інформаційних систем, баз даних та програмного забезпечення і забезпечує використання інформаційних систем і технологій для ефективного управління та використання даних.

Інформатизація спирається на автоматизацію збору даних з автоматизованих систем. Вона забезпечує інфраструктуру даних, необхідну для цифровізації, створюючи інструментарій перетворення аналогових процесів у цифрові формати. Інформатизація забезпечує формування умов для цифрової трансформації, забезпечуючи доступність даних для аналітики, штучного інтелекту (ШІ) та інших передових технологій. Таким чином, інформатизація забезпечує інфраструктуру для автоматизації, а також створює основу для цифровізації, оскільки передбачає роботу із цифровими даними.

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.

Цифрова трансформація — це глобальний процес змін, який охоплює цілісне переосмислення бізнес-моделей, процесів, підходів, досвіду клієнтів завдяки використанню цифрових технологій. Вона передбачає не тільки технічні зміни, а й культурні та організаційні, тобто визначає стратегічну ініціативу для всієї організації.

Цифрова трансформація спирається на автоматизацію, інформатизацію та цифровізацію як фундаментальні елементи. Вона об'єднує автоматизовані системи, аналіз даних та цифрові процеси для створення цілісної технологічної екосистеми і є кульмінацією інших процесів, стимулюючи системні зміни та дозволяючи організаціям процвітати в епоху цифрових технологій.

Основні характеристики процесів цифрової трансформації суспільства наведено в таблиці 1.

Таблиця 1. Основні характеристики процесів цифрової трансформації суспільства

Назва	Характеристика	Роль	Ефект	Приклад
Автоматизація	Є початковим етапом розвитку технологій, спрямованим на зменшення ручної праці шляхом використання машин, програм та алгоритмів	Є основоположним кроком, оскільки зменшує ручну працю, підвищує ефективність і мінімізує помилки	Підвищення продуктивності, зменшення впливу людського чинника	Автоматизована обробка інформації, автоматизовані виробничі лінії, роботизовані процеси
Інформатизація	Впровадження інформаційних технологій (ІТ) для збору, збереження, обробки та передачі даних	Фокусується на зборі, зберіганні та обробці даних для підтримки прийняття рішень і операцій	Доступ до інформації, швидке прийняття рішень	Використання баз даних, електронних архівів, корпоративних ІС (зокрема ERP-систем), електронного документообігу
Цифровізація	Перехід від аналогових процесів до цифрових, створення цифрових копій бізнес-процесів	Розширює можливості інформатизації, перетворюючи традиційні процеси на цифрові, що дозволяє їх інтегрувати в сучасні ІТ-системи	Оптимізація процесів, інтеграція цифрових технологій у різні галузі соціальної практики	Використання CRM-систем, IoT-пристроїв, онлайн-сервісів, 3D-технологій, використання електронних цифрових підписів
Цифрова трансформація	Комплексний процес стратегічних змін у компанії чи галузі завдяки цифровим технологіям. Включає не тільки технології, а й зміни в бізнес-моделі, організаційній структурі та культурі	Інтегрує автоматизацію, інформатизацію та цифровізацію, перетворюючи їх на стратегічний інструмент для досягнення конкурентних переваг	Радикальна зміна способу функціонування організації	Поява нових цифрових бізнес-моделей (Uber, Airbnb), чат-ботів для обслуговування клієнтів, цифрових двійників підприємств, ШІ-аналітика, створення цифрових екосистем

Джерело: сформовано авторами

Таким чином, автоматизація надає інструменти для зменшення ручних зусиль і створення даних. Інформатизація організовує та управляє даними,

які сформовані з допомогою автоматизації. Цифровізація забезпечує перетворення аналогових процесів в цифрові, використовуючи дані та інструменти, які запропонували автоматизація та інформатизація. І, нарешті, цифрова трансформація об'єднує усі вищезгадані елементи для створення стратегічного переходу всієї організації до цифрових операцій та інновацій. Разом дані процеси формують континуум, де кожен з кроків уможливорює та покращує наступний, що зрештою спонукає організації до більшої ефективності, гнучкості та конкурентоспроможності в цифровому світі.

Світовий досвід застосування інформаційних, цифрових технологій в соціальній роботі показує їх великий потенціал для покращення якості надаваних послуг. Впровадження інноваційних підходів дозволяє підвищити ефективність соціальних послуг, зробити допомогу обраним категоріям, які її потребують, більш доступною, оптимізувати робочі процеси та забезпечити індивідуальну підтримку для клієнтів. Слід розглянути основні інструменти та ключові напрями використання інформаційних та цифрових технологій в роботі соціальних працівників, які використовуються в різних країнах світу.

Серед них слід виділити такий напрямок як розвиток електронних баз даних та CRM-системи, який характерний як для процесів автоматизації, так і інформатизації. Соціальні служби в багатьох країнах (зокрема, в Німеччині, Канаді) використовують електронні бази даних для зберігання інформації про клієнтів. Це дозволяє ефективніше керувати випадками, відстежувати прогрес клієнтів та уникати втрати даних. Серед переваг даного напрямку – організованість та зручність доступу до інформації про групи населення, які потребують підтримки.

Також важливим є використанням соціальних мереж та онлайн-спільнот. Популярні соціальні мережі (зокрема, Facebook, Twitter, Instagram) використовуються для підтримки й інформування пацієнтів служб соціального забезпечення, наприклад, створення груп підтримки для людей, які стикаються з подібними проблемами (зокрема, жертви домашнього насильства, батьки дітей з особливими потребами). Серед переваг реалізації

даного напрямку є швидкий обмін інформацією, можливість знаходження підтримки серед людей зі схожими досвідами тощо.

Популярними інструментами є онлайн-платформи для консультування, зокрема, BetterHelp - платформа психічного здоров'я, яка надає прямі онлайн-консультації та послуги терапії через Інтернет або телефонне спілкування [1]. Також в даному напрямку використовується онлайн-платформа Talkspace, яка є мобільною терапевтичною компанією, що розташована в Нью-Йорку [2].

Дані приклади є свідченням того, що цифрові технології суттєво покращують процес надання соціальних послуг, роблячи їх більш доступними, ефективними та безпечними.

Іншим важливим напрямком використання сучасних цифрових технологій в соціальній роботі є онлайн-консультування та розширення доступу до медичної інформації і медичних послуг, зокрема, телемедицини.

У багатьох країнах, зокрема у США, Канаді та Європі, соціальні працівники використовують платформи для відеоконференцій (зокрема, Zoom, Google Meet, Skype тощо) для надання консультацій клієнтам, які не можуть особисто прийти на зустріч. Це особливо важливо для людей з обмеженими можливостями, тих, хто живе у віддалених районах, або під час пандемій (наприклад, COVID-19). Серед переваги даного напрямку є зручність, економія часу, можливість охопити більше клієнтів тощо.

В якості яскравих прикладів даного напрямку слід відзначити використання віртуального хоспісу в Канаді (CVH), який реалізовано як комплексний онлайн-портал, що пропонує інформацію та підтримку людям щодо отримання інформації та підтримки з питань прогресуючих захворювань та паліативного догляду [3].

В даному напрямку також слід відзначити й інновації в сфері телемедицини, які забезпечують відділений доступ до медичних послуг в Італії. Телемедичні обстеження в регіоні Трентіно, відомі як TreC_Televisita (первинна консультація та огляд), були інтегровані до системи амбулаторних

послуг як доповнення до традиційних очних візитів [3]. Дана платформа дозволяє лікарям дистанційно надавати медичну допомогу та вести пацієнтів, що особливо актуально під час пандемії Covid-19, а також для тих, хто мешкає далеко від медичних закладів або має обмежену мобільність.

Окрім цього, було розроблено інноваційний додаток TreCovid19, який став надійним і сертифікованим джерелом інформації про всі аспекти, пов'язані зі спалахом Covid-19. Цей додаток також забезпечує можливість для людей похилого віку, які постраждали від Covid-19 і перебувають вдома, у добровільній ізоляції або на карантині, підтримувати зв'язок із медичними працівниками [3].

Серед прикладів також є впровадження в скандинавських країнах телемедичних послуг для людей похилого віку та осіб з обмеженими можливостями. Також в Німеччині, до прикладу, впроваджується Державна програма цифрової терапії для людей із психічними розладами через мобільні додатки.

Важливим напрямком використання цифрових технологій в роботі соціальних працівників є застосування мобільних додатків для соціальної підтримки населення. Так, у Великій Британії та США розроблено мобільні додатки, які допомагають людям з психічними проблемами (наприклад, додатки для медитації, відстеження настрою або нагадування про прийом ліків). Такі додатки часто використовуються соціальними працівниками як додатковий інструмент підтримки. Серед їх переваг – індивідуальний підхід, доступність 24/7 тощо.

Серед таких мобільних платформ у США слід згадати платформи на основі ІШ, які допомагають швидко відповідати на запити громадян і направляти їх до відповідних служб. В ЄС слід відзначити мобільні додатки RefAid [4], які допомагають мігрантам знаходити соціальну підтримку, притулки та юридичні консультації. У Великій Британії – це платформа BEAM [5], яка допомагає бездомним отримувати освіту та роботу через цифрові збори коштів.

Серед інших мобільних додатків для соціальної підтримки варто відзначити Be My Eyes – додаток, який допомагає людям з вадами зору через відеодзвінки з волонтерами [6], а також Replika – чат-бот зі штучним інтелектом, який надає емоційну підтримку [7].

Великі дані (Big Data) та аналітика на їх основі теж є важливим напрямком використання сучасних цифрових технологій в діяльності служб соціального забезпечення. Так, уряд Фінляндії використовує Big Data для аналізу соціальних проблем, серед яких бездомність або дитяча бідність [8]. Це дозволяє розробляти цільові програми та ефективніше розподіляти ресурси. В Австралії використання Big Data здійснюється для аналізу потреб соціально вразливих груп та оптимізації соціальних програм [9].

Штучний інтелект (ШІ, англ. artificial intelligence, ШІ) набуває все більшої популярності у сфері соціальної роботи. Він застосовується для оцінки ризиків, надання підтримки людям у кризових ситуаціях, посилення профілактичних заходів, виявлення системних упереджень у наданні соціальних послуг, навчання фахівців у галузі соціальної роботи, прогнозування вигорання соціальних працівників та оцінки результатів надання послуг. На сьогодні існує значна кількість досліджень і публікацій, які розглядають можливості використання ШІ соціальними працівниками та іншими фахівцями для надання допомоги вразливим групам населення.

В деяких країнах (наприклад, у Швеції та Австралії) використовуються чат-боти для надання базової інформації та підтримки клієнтів. Наприклад, чат-боти можуть допомогти знайти інформацію про соціальні послуги або надати поради щодо подолання стресу. ШІ-аналітика також використовується для прогнозування ризиків домашнього насильства та своєчасного втручання в ситуацію. Серед переваги ШІ в діяльності соціальних служб – швидкість, доступність, зменшення навантаження на персонал.

Прикладами ШІ є Woebot - терапевтичний чат-бот, який є інструментом ШІ для поведінкового здоров'я, а також служба ШІ Wysa, яка

реагує на емоції людей, використовуючи когнітивні поведінкові методи [10]. Іншими прикладами можуть бути мобільні додатки, зокрема, Рух Health призначений для спілкування з людьми, які відчують себе хронічно самотніми, додаток Неуу надає користувачам доступ до результатів самооцінки, підтверджених дослідженнями ресурсів щодо емоційного благополуччя, а також посилань на спеціалістів із поведінкового здоров'я для інтенсивної терапії [10].

Для працівників вітчизняних соціальних служб по роботі з військовослужбовцями та ветеранами доцільним є використання інструментів ІІІ, які розроблені спеціально для цих соціальних груп. Так, додаток PTSD Coach призначений для допомоги ветеранам і військовослужбовцям у боротьбі з симптомами посттравматичного стресового розладу (ПТСР), а додаток AIMS (Anger and Irritability Management Skills) – для допомоги ветеранам і військовослужбовцям впоратися з почуттям гніву та дратівливості [10].

Імерсивні технології, зокрема, технології віртуальної реальності (VR) та симуляції є популярними серед новітніх напрямів використання цифрових технологій у сфері соціальної роботи. Серед яскравих прикладів зарубіжного досвіду є використання технологій VR в активізації людей похилого віку у Чехії. VR може стати ефективним інструментом для залучення людей похилого віку, допомагаючи подолати їхні стереотипи щодо нових технологій. Досвід використання VR може сприяти самовираженню, підвищенню впевненості у собі, мотивації, розвитку інтересу до інновацій та покращенню загального добробуту.

Новий проект, реалізований факультетом теології Університету Південної Богемії, Чеським інститутом інформатики, робототехніки та кібернетики та Асоціацією віртуальної й доповненої реальності (Association for Virtual and Augmented Reality) у співпраці з Міністерством праці та соціальних справ Чеської Республіки (2019–2022 роки), спрямований на створення віртуального середовища для літніх людей [3]. У рамках

дослідження було опитано мешканців стаціонарних закладів соціального обслуговування, щоб визначити, яке оточення вони цінують. На основі отриманих даних було обрано чеські ліси, подорожі Чеською Республікою та за кордон, а також центри міст і сіл як основу для розробки віртуального середовища.

У США VR використовується для навчання соціальних працівників, наприклад, для симуляції ситуацій з клієнтами, які пережили травму. Це допомагає працівникам краще розуміти потреби клієнтів. Серед переваги даного напрямку є покращення навичок спілкування, емпатії тощо.

Також для навчання соціальних працівників може використовуватись гейміфікація – (дати визначення). Так в США в Університеті Конкордія (Портленд) при підготовці бакалаврів з соціальної роботи використовується платформа з підтримки гейміфікації в освіті Rezzly [11, с. 106]. В Австралії в Центрі прикладних соціальних досліджень Мельбурнського королівського технологічного університету (RTIM) реалізовано проєкт із розширення потенціалу імітації. В рамках даного проєкту використовувалось 3D моделювання (Second Life) для розвитку професійних навичок спілкування майбутніх соціальних працівників з клієнтами, де здобувачі практикувалися в синхронних рольових інтерв'ю соціального працівника й клієнта з використанням їх аватарів [11, с. 107].

Важливим напрямком використання цифрових технологій в соціальній роботі є інтенсифікація електронних платежів в соціальних виплатах. Це особливо популярним є в контексті підтримки клієнтів похилого віку – фінансові установи можуть надавати цільові допоміжні послуги. Така практика може заохочуватись з допомогою державних заходів. Кодекс поведінки (Code of Conduct) в Канаді, який набув чинності у 2021 році, установив ключові принципи, якими повинні керуватися банки при наданні банківських послуг для задоволення потреб людей похилого віку [3]. Кодекс встановлює сім ключових принципів, якими мають керуватися банки для покращення надання персональних банківських послуг особам віком від 60

років. Дані принципи включають: політики, процедури та процеси для підтримки кодексу; ефективну комунікацію; навчання співробітників та представників банку; пом'якшення потенційної фінансової шкоди для людей похилого віку; закриття філій; публічне розкриття інформації про кроки, вжиті на підтримку принципів кодексу [3].

В Словенії NLB Mobile Branch Bank&Go розроблено мобільний банківський автомобіль із банкоматом, офісом та залом очікування [3], для того, щоб спонукати людей похилого віку почати користуватися цифровими банківськими послугами [3]. Послуги, доступні у мобільному банківському відділенні, включають відкриття банківського рахунку та банківських пакетів послуг; здійснення безготівкових платежів; зняття або внесення готівки та оплати рахунків за допомогою банкомату; замовлення платежу; подання заявки на кредит; відкриття ощадного чи депозитного рахунку та інших інвестицій; консультації з питань страхування життя та іншого страхування; а також навчання клієнтів користування цифровими послугами. Дана ініціатива об'єднує особистий контакт із банківським консультантом із цифровими технологіями, щоб допомогти літнім людям менше побоюватися або турбуватися про використання цифрових послуг.

Більшість людей похилого віку все ще не користуються можливостями, які можуть надати онлайн-покупки, особливо для людей з фізичними порушеннями, які можуть відчувати труднощі з поїздками до магазинів та доставкою товарів додому і могли б скористатися перевагами онлайн-покупок та послуг доставки. Постачальники соціальних послуг та неурядові організації, такі як Age UK, пропонують підтримку при здійсненні покупок через Інтернет, розміщуючи замовлення від імені людей похилого віку, які не мають доступу до Інтернету, та організуючи доставку товарів додому [3].

Серед перспективних напрямків є використання блокчейн-технологій у соціальних виплатах. В Естонії здійснюється використання блокчейн-технологій для забезпечення прозорості та підзвітності багатьох послуг державного сектору, включаючи електронні медичні карти, бази даних

електронних рецептів та багатьох інших соціальних процесів [12], зокрема, а у ОАЕ відбулося впровадження смарт-контрактів для автоматизації соціальних програм та пільг [13].

Цифрові технології в соціальній роботі відкривають нові можливості для підтримки вразливих груп населення. Вони дозволяють зробити послуги більш доступними, індивідуалізованими та ефективними. Однак, важливо враховувати такі ризики, як конфіденційність даних, цифровий розрив та необхідність навчання працівників.

Серед важливих сфер цифровізації соціальної сфери є підвищення цифрової грамотності. Вона передбачає здатність знаходити, аналізувати, створювати та поширювати інформацію, що вимагає як когнітивних, так і технічних навичок. Прикладами цифрових навичок у таких сферах, як робота з інформацією, комунікація, вирішення проблем та використання програмного забезпечення, є: користування електронною поштою, використання електронних урядових послуг, онлайн-банкінгу чи електронної комерції, а також створення та управління профілями у соціальних мережах.

Серед популярних платформ для навчання та розвитку є Coursera, edX, які пропонують курси з соціальної роботи, психології та суміжних дисциплін, а також Social Work Helper – онлайн-ресурс для професіоналів у сфері соціальної роботи.

Цифрова грамотність визначає здатність знаходити, оцінювати, створювати і передавати інформацію, що вимагає як когнітивних, так і технічних навичок. Приклади цифрових навичок у сфері інформації, комунікації, вирішення проблем та використання програмного забезпечення включають використання додатків електронної пошти, використання послуг електронного уряду, електронного банкінгу або електронної комерції, а також створення та використання профілю у соціальних мережах [3].

В Україні також розпочались процеси використання цифрових технологій у діяльності соціальних служб. Це відбувається в рамках

започаткованої Кабінетом міністрів України «Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери».

Насамперед, це стосується створення і розвитку електронних баз даних, зокрема, Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС). Вона базується на електронному Реєстрі надавачів соціальних послуг.

Також серед напрямків цифровізації соціальних служб, які слід розвивати на основі світового досвіду є дистанційна соціальна робота, онлайн-консультування та телемедицина, зокрема це стосується розвитку онлайн-консультацій для соціально вразливих груп (людей похилого віку, ВПО, осіб з інвалідністю), використання мобільних додатків для надання екстреної психологічної допомоги. Доцільним виглядає створення віртуальних соціальних служб для надання підтримки 24/7.

В напрямку розвитку мобільних додатків та платформ необхідним є створення спеціалізованих додатків для різних груп населення, таких як діти, люди похилого віку, ВПО, ветерани, зокрема, для відстеження психічного здоров'я, пошуку соціальних послуг або навчання новим навичкам.

Світовий досвід цифровізації соціальної сфери також слід враховувати при зміні механізмів проведення соціальних виплат з допомогою електронних платежів, зокрема через автоматизацію виплат допомоги для ветеранів, ВПО, пенсійних виплат. В даному контексті важливим є використання блокчейн-технологій для підвищення прозорості таких виплат і мінімізації корупції та забезпечення адресності соціальної допомоги. Можливою є автоматизація перевірки отримувачів соціальних виплат через смарт-контракти.

Серед конкретних цифрових інструментів, які слід використовувати для інтенсифікації зусиль соціальних працівників потрібно відзначити інструменти ІІІ, Big Data, чат-ботів, VR/AR, гейміфікації тощо.

Актуальним є використання ІІІ для автоматизації рутинних завдань, таких як відповіді на часті запитання клієнтів або надання базової інформації,

а також для персоналізованих соціальних програм (наприклад, підбір програм підтримки для ветеранів, людей з інвалідністю, переселенців).

Аналіз Big Data слід використовувати для прогнозування соціальних проблем і потреб різних категорій населення, а також планування програм соціальної підтримки. Наприклад, це може бути аналіз даних про міграцію ВПО для розподілу ресурсів або виявлення регіонів з високим рівнем безробіття. Такий підхід дозволить підвищити ефективність використання ресурсів та персоналізації цільових програм.

Чат-боти можуть використовуватись для допомоги у пошуку соціальних послуг або надання психологічної підтримки. Це дасть змогу зменшити навантаження на соціальних працівників і підвищити швидкість обслуговування клієнтів соціальних служб.

Інструменти VR/AR можуть використовуватись для реабілітації ветеранів (наприклад, при лікуванні ПТСР, дітей (наприклад, при соціалізації дітей з особливими потребами) та інших груп, які потребують психологічної підтримки.

Розвиток цифрової освіти соціальних працівників слід реалізувати через впровадження навчальних курсів і тренінгів із використання цифрових технологій. Це можуть бути, наприклад, масштабні програми підвищення цифрової грамотності серед соціальних працівників та клієнтів, тренінги з використання електронних сервісів, основ кібербезпеки та роботи з цифровими інструментами. Також можна використовувати і можливості гейміфікації у соціальній роботі, наприклад, використання інтерактивних програм для дітей, які допомагають їм адаптуватися до нових умов життя.

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі. У даному дослідженні авторами було проведено аналіз етапів еволюції процесів цифрової трансформації суспільства та систематизовано використання цифрових технологій в соціальній роботі. На даній основі визначено перспективи цифрової трансформації соціальної роботи в Україні. Отримані результати дослідження щодо світового досвіду використання

цифрових технологій в соціальній роботі підтверджують їх великий потенціал.

Подальші дослідження можуть зосередитись на інтеграції даних про клієнтів між різними установами (соціальні служби, медичні заклади, центри зайнятості), що дозволить краще координувати роботу з клієнтами. Ширше використання технологій ІІІ дозволить пришвидшити обробку запитів громадян і прогнозувати їх потреби, а чат-ботів – оптимізувати процеси консультацій з питань соціального забезпечення. Таким чином, в Україні вже є успішні кроки в аналізованому напрямку, і подальша інтеграція цифрових технологій дозволить зробити соціальну сферу більш доступною, прозорою та ефективною.

Література

1. BetterHelp. URL: <https://en.wikipedia.org/wiki/BetterHelp> (дата звернення 10 лютого 2025)
2. Talkspace. URL: <https://en.wikipedia.org/wiki/Talkspace> (дата звернення 10 лютого 2025)
3. Ageing in the Digital Era. URL: https://unece.org/sites/default/files/2021-07/PB26-ECE-WG.1-38_0.pdf (дата звернення 15 лютого 2025)
4. Refaid. URL: <https://refaid.com/> (дата звернення 19 лютого 2025)
5. AI-powered welfare services. URL: <https://beam.org/> (дата звернення 19 лютого 2025)
6. Bemyeyes. URL: <https://www.bemyeyes.com/language/ukrainian> (дата звернення 19 лютого 2025)
7. Replika. URL: <https://www.replika.com/> (дата звернення 19 лютого 2025)
8. Pleace, Nicholas & Culhane, Dennis & Granfelt, Riitta & Knutagård, Marcus. (2015). The Finnish Homelessness Strategy: An International Review. Ministry of the Environment, Finland.

9. Chan, J. and Saunders, P. Big data for Australian social policy: Developments, benefits and risks. 2021. Academy of the Social Sciences in Australia, Canberra, Australia.

10. Reamer, F. Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*. 2023. Vol. 20(2). Pp. 52-71 <https://doi.org/10.55521/10-020-205>

11. Васильєва, М., Романова, І., Шеплякова, І. Гейміфікація в підготовці соціальних працівників. *Освітологічний дискурс*. 2020. Том 31. № 4. С. 97–114. DOI: <https://doi.org/10.28925/2312-5829.2020.4.7>.

12. Fighting fake news with blockchain URL: <https://e-estonia.com/fighting-fake-news-with-blockchain/> (дата звернення 05 березня 2025)

13. Raoon H. UAE's Legal Landscape A Comprehensive Guide to Blockchain Implementation. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/uaes-legal-landscape-comprehensive-guide-blockchain-hassam-raoon-qsb1f> (дата звернення 07 березня 2025)

References

1. Wikipedia (2006), “BetterHelp”, available at: <https://en.wikipedia.org/wiki/BetterHelp> (Accessed 10 February 2025).

2. Wikipedia (2015), “Talkspace”, available at: <https://en.wikipedia.org/wiki/Talkspace> (Accessed 10 February 2025).

3. The United Nations Economic Commission for Europe (2021), “Ageing in the Digital Era”, available at: https://unece.org/sites/default/files/2021-07/PB26-ECE-WG.1-38_0.pdf (Accessed 15 February 2025).

4. Refaid (2025), available at: <https://refaid.com/> (Accessed 19 February 2025).

5. Beam (2025), “AI-powered welfare services”, available at: <https://beam.org/> (Accessed 19 February 2025).

6. Bemyeyes (2025), available at: <https://www.bemyeyes.com/language/ukrainian> (Accessed 19 February 2025).
7. Replika (2025), available at: <https://www.replika.com/> (Accessed 19 February 2025).
8. Pleace, N., Culhane, D., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015), *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review*, Ministry of the Environment, Finland.
9. Chan, J. and Saunders, P. (2021), *Big data for Australian social policy: Developments, benefits and risks*, Academy of the Social Sciences in Australia, Canberra, Australia.
10. Reamer, F. (2023), “Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues”, *International Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 20(2), pp. 52-71 <https://doi.org/10.55521/10-020-205>
11. Vasyl'ieva, M., Romanova, I., Shepliakova, I. (2020), “Gamification in the training of social workers”, *Osvitohichnyj dyskurs*, vol. 31, no. 4, pp. 97–114. DOI: <https://doi.org/10.28925/2312-5829.2020.4.7>.
12. E-Estonia (2019), “Fighting fake news with blockchain”, available at: <https://e-estonia.com/fighting-fake-news-with-blockchain/> (Accessed 05 March 2025).
13. Raon, H. (2024). “UAE's Legal Landscape A Comprehensive Guide to Blockchain Implementation”, available at: <https://www.linkedin.com/pulse/uaes-legal-landscape-comprehensive-guide-blockchain-hassam-raoon-qsb1f> (Accessed 07 March 2025).

Стаття надійшла до редакції 05.04.2025 р.