



DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6>

О. П. Білецький

Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, м. Львів, Україна

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-9944-6541>



o.biletskiy@ldubgd.edu.ua

ІНТЕГРАЦІЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНУ РОБОТУ: ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Стаття присвячена дослідженню впливу цифрових технологій на сучасну соціальну роботу. Метою статті є дослідження впливу цифрових технологій на соціальну роботу, аналіз можливостей та викликів, які виникають у процесі цифровізації соціальних послуг, а також оцінка перспектив використання технологічних рішень для підвищення ефективності роботи соціальних працівників і доступності допомоги для клієнтів.

В умовах глобальної цифровізації дедалі більше соціальних послуг надаються за допомогою онлайн-інструментів, таких як мобільні додатки, онлайн-платформи, штучний інтелект та віртуальна реальність. Цифрові рішення дозволяють соціальним працівникам швидше та ефективніше реагувати на запити клієнтів, особливо у віддалених або важкодоступних регіонах. Одночасно цифровізація ставить нові виклики перед соціальною роботою, такі як необхідність підвищення цифрової грамотності серед працівників та клієнтів, проблеми захисту конфіденційної інформації, а також складність адаптації традиційних методів соціальної роботи до нових умов. Проаналізовано можливості, які відкриваються завдяки впровадженню цифрових технологій у соціальну сферу. Особлива увага приділяється питанням конфіденційності та етичним аспектам використання цифрових інструментів у роботі з вразливими групами населення. Розглядаються як позитивні аспекти впровадження цифрових технологій, так і потенційні ризики. У статті також проведено огляд останніх досліджень у цій галузі та визначено основні напрями розвитку соціальної роботи в умовах цифрової трансформації. Зроблено висновок, що цифрові технології відкривають нові горизонти для соціальної роботи, покращуючи доступність та ефективність надання послуг. Мобільні додатки, онлайн-консультації та платформи дистанційної підтримки сприяють розширенню можливостей для клієнтів, зокрема тих, хто має обмежений доступ до традиційних соціальних послуг. Інтеграція цифрових технологій вимагає значних зусиль з боку соціальних працівників щодо підвищення цифрової грамотності та адаптації до нових форматів роботи. Важливим є дотримання етичних стандартів та забезпечення захисту конфіденційної інформації клієнтів.

Ключові слова: цифрова соціальна робота, онлайн-консультації, цифрові інструменти, соціальні послуги, конфіденційність, штучний інтелект.

О. P. Biletskyi

Lviv State University of Life Safety, Lviv, Ukraine

INTEGRATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES INTO SOCIAL WORK: CHALLENGES AND PROSPECTS

The article explores the impact of digital technologies on modern social work. The aim is to analyze the opportunities and challenges arising from the digitalization of social services and assess the potential for using technological solutions to enhance social workers' efficiency and improve accessibility for clients.

In the context of global digitalization, social services are increasingly delivered via online tools, such as mobile applications, online platforms, artificial intelligence, and virtual reality. Digital solutions allow social

workers to respond to clients' needs more efficiently, particularly in remote or hard-to-reach areas. However, digitalization introduces new challenges for social work, such as the need to improve digital literacy among both employees and clients, the protection of sensitive information, and the difficulty of adapting traditional social work methods to new conditions. The author analyzes the opportunities emerging from the integration of digital technologies into the social sphere, with particular attention to issues of confidentiality and the ethical implications of using digital tools with vulnerable populations. Both the positive aspects of digital technologies and potential risks are considered. The article also reviews recent research in this area and identifies key directions for the development of social work in the context of digital transformation. The article concludes that digital technologies open new horizons for social work, enhancing the accessibility and efficiency of service delivery. Mobile applications, online consultations, and remote support platforms broaden opportunities for clients, particularly those with limited access to traditional social services. Integrating digital technologies requires significant effort from social workers to improve digital literacy and adapt to new work formats. It is essential to adhere to ethical standards and ensure the protection of clients' confidential information.

Key words: digital social work, online consultations, digital tools, social services, privacy, artificial intelligence.

Постановка проблеми. У сучасному світі цифрові технології змінюють практично всі сфери людської діяльності, в тому числі й соціальну роботу. Проте впровадження цих технологій вимагає не тільки технічних змін, але й трансформації професійних підходів, а також подолання бар'єрів у використанні нових інструментів серед соціальних працівників та їх клієнтів. Недостатній рівень цифрової грамотності, проблеми із захистом персональних даних та збереження конфіденційності є ключовими викликами на цьому шляху. Окрім того, важливо вирішити питання адаптації фахівців до роботи з новими форматами комунікації та підтримки, що доповнюють або, в певних ситуаціях, й замінюють традиційні форми соціальної взаємодії. Таким чином, постає проблема, яким чином ефективно інтегрувати цифрові технології у практику соціальної роботи, зберігаючи її ключові принципи та підвищуючи якість надання соціальних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасні наукові дослідження свідчать про зростаючу роль цифрових технологій у сфері соціальної роботи. М. Кастельс (M. Castells) [4] та Дж. Ван Дейк (J. Van Dijk) [8] відзначають фундаментальну зміну в суспільних структурах під впливом розвитку мережевих технологій, що безпосередньо відображається на різних галузях, зокрема на соціальній сфері. К. Хілі (K. Healy) [5] зазначає, що використання технологій дозволяє значно покращити ефективність соціальних послуг і підвищити доступність допомоги. Водночас Ф. Мішля (F. Mishna) та Е. Мілн (E. Milne) [7] звертають увагу на необхідність критичного підходу до онлайн-платформ підтримки, оскільки вони можуть мати як позитивний, так і негативний вплив на клієнтів залежно від специфіки їх використання. Сучасні публікації акцентують на викликах, пов'язаних з конфіденційністю даних, цифровою грамотністю та психологічною готов-

ністю соціальних працівників до впровадження нових підходів. У зв'язку з цим питання безпеки, етики та адаптації до нових умов роботи є ключовими у дослідженнях на перетині соціальної роботи та технологій.

Метою цієї статті є дослідження впливу цифрових технологій на соціальну роботу, аналіз можливостей та викликів, які виникають у процесі цифровізації соціальних послуг, а також оцінка перспектив використання технологічних рішень для підвищення ефективності роботи соціальних працівників і доступності допомоги для клієнтів. У межах цієї мети важливо також розглянути питання навчання та адаптації соціальних працівників до нових умов роботи, захисту конфіденційності клієнтів та етичних аспектів використання цифрових інструментів.

Виклад основного матеріалу. Традиційна соціальна робота здебільшого ґрунтується на безпосередньому контакті соціальних працівників з клієнтами. Основними формами підтримки є соціальний супровід, індивідуальні консультації, групові зустрічі, соціальна адвокація та організація допомоги через систему соціальних служб. Проте в умовах глобальної цифровізації виникає потреба у розширенні цих підходів шляхом впровадження технологічних рішень.

Загальноосвітній розвиток інформаційних технологій останнім часом призвів до революції у багатьох сферах життя, у тому числі і у сфері соціальної роботи. Цифрові технології, такі як інтернет, мобільні додатки, штучний інтелект та віртуальна реальність, відкривають нові можливості для поліпшення доступності, ефективності та якості соціальних послуг. Однак, разом з цими можливостями виникають і виклики, які потрібно вирішувати для успішної інтеграції цифровізації у сферу соціальної роботи.

Сьогодні цифрові технології стали невід'ємною частиною соціальної роботи, сприяючи доступу

до дистанційних консультацій, онлайн-платформ для підтримки клієнтів та навчання соціальних працівників. Інноваційні підходи, такі як мобільні додатки для контролю психічного здоров'я, онлайн-групи підтримки та цифрові бази даних, що полегшують доступ до ресурсів, значно змінили підхід до надання соціальних послуг.

Однією з найбільших перешкод для впровадження цифрових інструментів у соціальну роботу є недостатній рівень цифрової грамотності серед як соціальних працівників, так і клієнтів. Соціальні працівники можуть не мати необхідних навичок для ефективного використання нових інструментів, тоді як клієнти, особливо літні люди чи представники соціально незахищених груп, можуть відчувати труднощі з доступом до технологій.

Оскільки соціальна робота часто включає роботу з конфіденційною інформацією, захист персональних даних клієнтів є критично важливим питанням. Використання онлайн-платформ та мобільних додатків вимагає суворих заходів безпеки, щоб запобігти витоку інформації або порушенню приватності клієнтів.

Перехід на цифрові технології вимагає від соціальних працівників змін у їхніх професійних методах роботи. Це може спричинити опір до змін і стрес через необхідність адаптації до нових форматів надання послуг. Крім того, цифрові інструменти не завжди можуть замінити особисті зустрічі, які є важливим елементом соціальної роботи.

У контексті викладеного вище доречно окреслити перспективи цифрових інструментів у соціальній роботі.

1. Підвищення ефективності та доступності послуг. Сьогодні в Україні, як і інших країнах світу, активно впроваджуються інноваційні, цифрові підходи до реалізації соціальної політики, які спрямовані на ефективне вирішення соціальних проблем громадян. З'являються онлайн-платформи, які надають послуги населенню в повному обсязі в дистанційному форматі. Створюються інституції та портали електронних сервісів, через які можна отримати соціальні послуги, такі як призначення та нарахування різних видів соціальних виплат, житлових субсидій, отримання статусів тощо, не відвідуючи установу та не витрачаючи на це багато часу. Це вимагає широкого застосування сучасних цифрових інструментів [2, с. 55]. Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) дозволяють підвищити ефективність надання соціальних послуг, зокрема шляхом спрощення комунікації та скорочення часу на вирішення запитів клієнтів. Впровадження мобільних додатків, наприклад,

для моніторингу психічного здоров'я та онлайн-платформ для консультацій дозволяє швидше реагувати на потреби клієнтів, а також надавати підтримку тим, хто знаходиться у важкодоступних регіонах. Цифрові платформи та мобільні додатки можуть значно розширити доступ до соціальних послуг, особливо для людей з обмеженою мобільністю або тих, хто живе в ізольованих місцевостях. Наприклад, дистанційні консультації можуть забезпечити підтримку людям, які не можуть фізично відвідати соціальну службу через відсутність транспорту або інші обмеження. Тож така цифровізація соціальної сфери сприятиме ефективності та доступності соціальних послуг для клієнтів і разом з тим передбачатиме, що практики соціальної роботи вмітять працювати з відповідними ресурсами.

2. Інновації в навчанні соціальних працівників. Цифровізація суспільства призвела до оновлення практики соціальної роботи та змушує щораз оновлювати репертуар використання ІКТ в професійній діяльності. Сьогодні від соціальних працівників вимагається не лише володіння цифровими інструментами, а й стає затребуваним вміння створювати інформаційні продукти. Це означає, що освітній процес для майбутніх фахівців має передбачати перспективно-випереджувальне навчання [2, с. 56]. Власне таке навчання допомагає відстежувати сучасні тенденції, методи та інструменти в сфері соціальної роботи, сприяє розвитку здатності майбутніх фахівців до інноваційної діяльності в умовах зростаючої цифровізації суспільства. На думку Г. Васяновича та В. Логвиненко забезпечення становлення і подальшого професійного розвитку соціального працівника в цифровому суспільстві суттєво залежить від належного використання в освітньому процесі комплексу інтерактивних методів, сукупне використання яких функціонально забезпечує досягнення позитивного результату в підготовці фахівця соціальної сфери. Такий підхід сприяє активному навчанню, обміну досвідом та розвитку необхідних навичок для ефективної роботи у сфері соціальної допомоги та підтримки [1, с. 91].

Цифрові технології відкривають нові можливості для навчання соціальних працівників, надаючи доступ до онлайн-курсів, вебінарів та віртуальних симуляцій для відпрацювання навичок взаємодії з клієнтами. Це дозволяє підвищити кваліфікацію працівників та забезпечити їх актуальними знаннями щодо нових методів і підходів у соціальній роботі. Проте, практикам соціальної роботи, які отримали фахову освіту ще до активного впровадження ІКТ в освітній процес, складно самостійно орієнтуватися в широкому спектрі

сучасних цифрових технологій та інтернет-ресурсів. Як зазначає А. Цюприк цю проблему можна вирішити організовуючи відповідні тренінги, які б демонстрували діючим фахівцям соціальної роботи можливості цифрових інструментів для їх професійної діяльності [3, с. 66].

Окрім вже згаданих можливостей цифрових технологій, важливу роль у навчанні соціальних працівників відіграють платформи електронного навчання та змішані формати освіти. Підходи, що поєднують онлайн-курси з традиційними навчальними методами, дозволяють ефективніше адаптувати нові знання до реальних ситуацій. Наприклад, згідно з дослідженням Е. Мілн (E. Milne), навчальні платформи, такі як Coursera та Udeemy, дозволяють працівникам отримати доступ до глобально визнаних курсів, що підвищують їх кваліфікацію в різних напрямках соціальної роботи. Такий підхід також дозволяє індивідуалізувати процес навчання, надаючи працівникам можливість обирати ті теми, що найбільше відповідають їхнім професійним потребам [7].

Також важливо відзначити значення мікронавчання для професійної підготовки соціальних працівників. Як зазначають Л. Джонс (L. Jones) і Р. Волтерс (R. Walters), мікронавчання – це новий формат, який дозволяє засвоювати знання через короткі навчальні сесії, інтегровані у повсякденну діяльність. Це особливо корисно для соціальних працівників, які стикаються з високим навантаженням і не завжди мають час для традиційного навчання. Мікронавчання сприяє швидкому засвоєнню нових знань та технік, що дозволяє працівникам оперативно реагувати на виклики у їхній роботі [6].

Крім того, віртуальні реальності (VR) та доповнені реальності (AR) набувають популярності як інструменти навчання. Дослідження демонструють, що використання VR дозволяє соціальним працівникам моделювати реальні ситуації взаємодії з клієнтами, які складно відтворити у звичайних класних умовах. Це допомагає їм не лише покращити свої практичні навички, але й емоційно підготуватися до стресових ситуацій, з якими вони можуть стикатися на роботі.

Нові підходи до навчання також включають створення спільнот практики (Communities of Practice), що активно використовуються для обміну досвідом та навчання. Е. Венгер (E. Wenger) та Б. Трейнер (B. Trauner) стверджують, що такі спільноти, організовані через соціальні мережі чи спеціалізовані онлайн-форуми, дозволяють працівникам соціальної сфери постійно оновлювати свої знання та консультуватися з колегами у складних випадках. Це сприяє

не лише професійному розвитку, але й створенню колективної бази знань, що розширює можливості для вирішення проблем, з якими стикаються соціальні працівники [9].

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок. Таким чином можна підсумувати, що цифрові технології відкривають нові горизонти для соціальної роботи, покращуючи доступність та ефективність надання послуг. Мобільні додатки, онлайн-консультації та платформи дистанційної підтримки сприяють розширенню можливостей для клієнтів, зокрема тих, хто має обмежений доступ до традиційних соціальних послуг. Проте інтеграція цифрових технологій вимагає значних зусиль з боку соціальних працівників щодо підвищення цифрової грамотності та адаптації до нових форматів роботи. Водночас важливо зберігати етичні стандарти та забезпечувати захист конфіденційної інформації клієнтів, оскільки безпека даних залишається однією з головних перешкод для повномасштабного впровадження цифрових інструментів. Перспективи розвитку цифрової соціальної роботи залежать від того, як успішно будуть вирішені ці проблеми та наскільки глибоко технології інтегруються у повсякденну діяльність соціальних служб.

Можна стверджувати, що дана проблематика, зокрема впровадження цифрових інновацій у соціальну роботу, потребує подальшого комплексного наукового вивчення та аналізу. Цифрові технології постійно еволюціонують, і, хоча вони відкривають нові можливості для соціальних працівників, їхнє ефективне впровадження та використання вимагає глибшого дослідження, включаючи етичні аспекти, питання захисту даних, підвищення цифрової грамотності та адаптацію традиційних методів соціальної роботи до цифрових форматів.

Список літератури:

1. 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.
2. 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. Збірник наукових праць*. 2022. Вип. 87. С. 53–57.
3. Цюприк А.Я. Формування інтегральної компетентності соціального працівника в умовах циф-

рового суспільства. *Публічне управління та соціальна робота*. 2023. № 2. С. 64–68.

4. Castells M. *The Rise of the Network Society*. Blackwell. 2009. URL: <https://memotef.web.uniroma1.it/sites/default/files> (Останній запит 21.09.2024).

5. Healy K. *Doing Critical Social Work: Transforming Practices for Social Justice*. *Australian Social Work*. 2020. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0312407X.2018.1521305> (Останній запит: 21.09.2024).

6. Jones, L., Walters, R. *Designing Microlearning Instruction for Professional Development Through a Competency Based Approach*. *TechTrends*. 2020. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11528-019-00449-4#Abs1> (Останній запит: 21.09.2024).

7. Mishna, F., Milne, E. *An International Study Examining Social Workers' Use of Information and Communication Technology*. *The British Journal of Social Work*. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8083293/> 2021. (Останній запит: 21.09.2024).

8. Van Dijk J. *The Network Society*. Sage. *Journal of media and communication research*. 2012. URL: https://www.researchgate.net/publication/298428268_Jan_Van_Dijk_The_Network_Society_London_Sage_Publications_2012#fullTextFileContent (Останній запит: 21.09.2024).

9. Wenger, E., Trayner, B. *Introduction to communities of practice: A brief overview of the concept and its uses*. 2015. URL: <https://www.wenger-trayner.com/introduction-to-communities-of-practice/> (Останній запит 21.09.2024).

References:

1. Vasianovych, H. & Lohvynenko, V. (2023). *Vykorystannia interaktyvnykh metodiv navchannia v protsesi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv iz sotsialnoi roboty.* [The use of interactive teaching methods in the training of future social work professionals.] *Suchasni informatsiini tekhnolohii ta innovatsiini metodyky navchannia v pidhotovtsi fakhivtsiv: metodolohiia, teoriia, dosvid, problemy*. Т. 68. С. 85–93. [in Ukrainian].

2. Lohvynenko, V.M. & Hrytsaniuk, V.V. (2022). *Tsyfrova transformatsiia suspilstva ta informatsiino-*

komunikatsiini tekhnolohii v profesiinii diialnosti fakhivtsiv sotsialnoi roboty: suchasni vyklyky. [Digital Transformation of Society and Information and Communication Technologies in the Professional Activity of Social Work Specialists: Current Challenges] *Naukovyi chasopys natsionalnoho pedahohichnoho universytetu im. M.P. Drahomanova. Seriia 5. Pedahohichni nauky: realii ta perspektyvy. Zbirnyk naukovykh prats*. Vyp. 87. С. 53–57. [in Ukrainian].

3. Tsiupryk A.Ya. (2023). *Formuvannia intehralnoi kompetentnosti sotsialnoho pratsivnyka v umovakh tsyfrovoho suspilstva.* [Formation of integral competence of a social worker in a digital society] *Publichne upravlinnia ta sotsialna robota*. № 2. С. 64–68. [in Ukrainian].

4. Castells, M. (2009). *The Rise of the Network Society*. Blackwell. URL: <https://memotef.web.uniroma1.it/sites/default/files> (Last accessed: 21.09.2024).

5. Healy, K. (2020). *Doing Critical Social Work: Transforming Practices for Social Justice*. *Australian Social Work*. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0312407X.2018.1521305> (Last accessed: 21.09.2024).

6. Jones, L., & Walters, R. (2020). *Designing Microlearning Instruction for Professional Development Through a Competency Based Approach*. *TechTrends* URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11528-019-00449-4#Abs1> (Last accessed: 21.09.2024).

7. Mishna, F., & Milne, E. (2021). *An International Study Examining Social Workers' Use of Information and Communication Technology*. *The British Journal of Social Work*. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8083293/> (Last accessed: 21.09.2024).

8. Van Dijk, J. (2012). *The Network Society*. Sage. *Journal of media and communication research*. URL: https://www.researchgate.net/publication/298428268_Jan_Van_Dijk_The_Network_Society_London_Sage_Publications_2012#fullTextFileContent (Last accessed: 21.09.2024).

9. Wenger, E., & Trayner, B. (2015). *Introduction to communities of practice: A brief overview of the concept and its uses*. URL: <https://www.wenger-trayner.com/introduction-to-communities-of-practice/> (Last accessed: 21.09.2024).

© О. П. Білецький, 2024.

Оглядова стаття.

Надійшла до редакції 30.09.2024.

Прийнято до публікації 07.11.2024.