

Міністерство освіти і науки України
Дрогобицький державний педагогічний університет
імені Івана Франка
Кафедра соціальної педагогіки та корекційної освіти

«До захисту допускаю»

Завідувач кафедри соціальної педагогіки
та корекційної освіти,
кандидат педагогічних наук, доцент

_____ Алла РЕВТЬ

« _____ » _____ 2026 р.

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Спеціальність 231 Соціальна робота

Бакалаврська робота
на здобуття кваліфікації – бакалавр з соціальної роботи за спеціалізацією
«Соціальна педагогіка»

Автор роботи: Данилко Андрій Орестович _____

підпис

**Науковий керівник: кандидат педагогічних наук,
доцент Гук Орест Васильович _____**

підпис

Дрогобич, 2026

Анотація

У бакалаврській роботі представлено дослідження теоретичних і практичних засад використання інноваційних технологій у соціальній роботі. Розкрито сутність поняття «інноваційні технології», охарактеризовано їх основні види, класифікацію та значення для модернізації діяльності соціальних служб. Особливу увагу приділено цифровим сервісам, онлайн-консультуванню, електронному документообігу, кейс-менеджменту, мобільним соціальним послугам, міждисциплінарній взаємодії та соціальному проектуванню.

У роботі проаналізовано особливості впровадження інноваційних технологій у діяльність соціальних служб, визначено їх переваги, можливості та проблеми застосування. Проведене емпіричне дослідження дало змогу з'ясувати рівень обізнаності соціальних працівників щодо інноваційних технологій, частоту їх використання, ставлення фахівців до інновацій, а також основні труднощі, які виникають у процесі їх упровадження.

За результатами дослідження встановлено, що інноваційні технології сприяють підвищенню якості, доступності, оперативності та адресності соціальних послуг. Водночас ефективність їх застосування залежить від рівня професійної підготовки соціальних працівників, технічного забезпечення установ, цифрової грамотності клієнтів, належного фінансування та дотримання етичних принципів соціальної роботи.

На основі отриманих результатів розроблено рекомендації щодо підвищення ефективності впровадження інноваційних технологій у соціальну роботу. Обґрунтовано необхідність поєднання традиційних і сучасних форм допомоги, розвитку цифрових компетентностей фахівців, удосконалення матеріально-технічної бази соціальних служб та посилення міжвідомчої співпраці.

Ключові слова: соціальна робота, інноваційні технології, соціальні служби, цифровізація, онлайн-консультування, кейс-менеджмент, соціальні послуги, соціальна підтримка.

Annotation

The bachelor's thesis presents a study of the theoretical and practical foundations of the use of innovative technologies in social work. The essence of the concept of "innovative technologies" is revealed, and their main types, classification, and significance for the modernization of social service activities are characterized. Special attention is paid to digital services, online counseling, electronic document management, case management, mobile social services, interdisciplinary cooperation, and social project development.

The paper analyzes the specific features of implementing innovative technologies in the activities of social services, as well as their advantages, opportunities, and practical challenges. The empirical study made it possible to determine the level of social workers' awareness of innovative technologies, the frequency of their use, specialists' attitudes toward innovation, and the main difficulties that arise in the process of implementation.

The results of the study show that innovative technologies contribute to improving the quality, accessibility, efficiency, and targeting of social services. At the same time, the effectiveness of their application depends on the professional training of social workers, the technical equipment of institutions, clients' digital literacy, adequate funding, and adherence to the ethical principles of social work.

Based on the findings, recommendations were developed to improve the effectiveness of implementing innovative technologies in social work. The thesis substantiates the need to combine traditional and modern forms of assistance, develop the digital competencies of specialists, improve the material and technical resources of social services, and strengthen interagency cooperation.

Keywords: social work, innovative technologies, social services, digitalization, online counseling, case management, social support.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	10
1.1. Сутність поняття “інноваційні технології” у соціальній роботі	10
1.2. Види та класифікація інноваційних технологій у соціальній сфері	15
1.3. Особливості впровадження інноваційних технологій у діяльність соціальних служб	19
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	26
2.1. Організація та методика дослідження використання інноваційних технологій у соціальній роботі	26
2.2. Аналіз результатів дослідження щодо застосування інноваційних технологій у діяльності соціальних працівників	29
2.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності впровадження інноваційних технологій у соціальну роботу	36
ВИСНОВКИ	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43
ДОДАТКИ	49

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку соціально-педагогічної діяльності в Україні особливого значення набуває впровадження інноваційних технологій і методичних прийомів. Їх використання свідчить про оновлення професійної практики соціального педагога, її пристосування до нових суспільних, освітніх та соціально-економічних викликів. Інноваційна діяльність передбачає не лише застосування певних методів роботи, а й активне залучення творчого потенціалу фахівця, його здатність до професійної гнучкості, креативного мислення та пошуку нестандартних рішень.

Одним із провідних завдань інноваційних технологій є створення умов для розвитку особистості, здатної мислити самостійно, діяти творчо, приймати відповідальні рішення та ефективно взаємодіяти з іншими людьми. У соціально-педагогічній сфері такі технології спрямовані на формування інтелектуально розвиненої, соціально активної, компетентної та творчої особистості. Саме тому якість соціально-педагогічної діяльності значною мірою залежить від готовності фахівців до впровадження нових підходів, методів і форм роботи.

Потреба в оновленні соціально-педагогічної практики зумовлює необхідність реформування цієї сфери. Одним із показників таких змін є інновації, які впроваджуються на різних рівнях – інституційному, регіональному та місцевому. Водночас використання таких технологій у соціально-педагогічній роботі супроводжується певними труднощами. Найбільш суттєвою проблемою є неоднозначне ставлення до інтерактивних методик як до інноваційного інструментарію, а також недостатнє усвідомлення їхньої практичної цінності, механізмів упровадження та критеріїв результативності.

Питання інноваційних технологій у соціальній роботі розглядали українські дослідники І. Б. Савельчук, О. М. Котикова, І. А. Ясточкіна, І. Ю. Суровцева, Т. А. Махія, О. П. Білецький, Т. В. Семигіна,

О. Г. Карагодіна, С. В. Дворяк, Ю. Овод.

Аналіз сучасних українських наукових праць свідчить, що проблема інновацій у соціальній роботі активно розглядається в контексті оновлення змісту соціальних послуг і професійної підготовки соціальних працівників. Так, І. Ясточкіна у статті «Інноваційні соціальні технології у роботі з дітьми та молоддю» розкриває зміст понять «інновація», «соціальна інновація», «соціальна технологія», «інноваційна соціальна технологія» та акцентує увагу на значенні нових підходів у роботі з дітьми й молоддю [38].

Вагомий внесок у дослідження цієї проблематики зробили І. Савельчук та О. Котикова у праці «Інновації як чинник якісних змін у соціальній роботі та соціальній освіті». Авторки розглядають інновації як умову підвищення якості соціальних послуг і підготовки майбутніх соціальних працівників, а також підкреслюють значення нових підходів для модернізації соціальної сфери. Їхні висновки є важливими для розуміння того, що інновації в соціальній роботі стосуються не лише практичної діяльності соціальних служб, а й системи професійної освіти [31].

Серед сучасних українських досліджень також варто відзначити статтю І. Суровцевої «Інноваційні технології соціальної роботи у сфері зайнятості», у якій проаналізовано значення інноваційних підходів для вирішення проблем безробіття та соціальної безпеки населення. У дослідженні наголошено, що інноваційні технології можуть бути ефективним інструментом підтримки людей, які втратили роботу або потребують професійної адаптації в умовах суспільних і економічних змін [34].

Зарубіжні наукові джерела значну увагу приділяють цифровізації соціальної роботи, етичним викликам використання технологій, онлайн-взаємодії з клієнтами та застосуванню штучного інтелекту. У сучасних міжнародних дослідженнях підкреслюється, що цифрові технології трансформують соціальну роботу, змінюючи способи комунікації з клієнтами, ведення документації, організації соціальних послуг і професійної взаємодії між фахівцями.

Окрему увагу в зарубіжній літературі приділено співвідношенню цифрових технологій і прав людини. Актуально, що використання цифрових інструментів у соціальній роботі має супроводжуватися дотриманням етичних норм, захистом персональних даних, недискримінацією та збереженням людського, клієнтоорієнтованого підходу. Ці зарубіжні джерела є важливим для розуміння ризиків цифровізації, оскільки інноваційні технології можуть не лише покращувати доступ до послуг, а й створювати нові виклики, пов'язані з конфіденційністю, цифровою нерівністю та якістю професійного втручання.

Сучасні зарубіжні праці також звертають увагу на використання штучного інтелекту в соціальній сфері. Дослідження узагальнюють огляди, опубліковані у 2014–2025 роках, і показують, що цифрові технології застосовуються в різних напрямках соціальної роботи, однак їх ефективність залежить від якості впровадження, етичного регулювання, цифрової грамотності фахівців і безпеки клієнтів.

Отже, аналіз українських і зарубіжних джерел дає підстави стверджувати, що тема інноваційних технологій у соціальній роботі є актуальною та міждисциплінарною. Українські автори переважно акцентують увагу на теоретичному осмисленні інновацій, модернізації соціальних послуг, соціальній освіті та практичних напрямках підтримки населення. Зарубіжні дослідники більше зосереджуються на цифровізації, етичних ризиках, штучному інтелекті, онлайн-сервісах і зміні професійних компетентностей соціального працівника. Водночас недостатньо дослідженими залишаються питання практичної готовності соціальних працівників до використання інноваційних технологій, рівня цифрової компетентності фахівців, доступності таких технологій для клієнтів соціальної роботи та ефективності їх застосування в українських умовах.

З огляду на це тема бакалаврської роботи «Інноваційні технології в соціальній роботі» є актуальною, оскільки вона відповідає сучасним потребам оновлення соціально-педагогічної практики та підвищення її ефективності.

Об'єктом дослідження є сучасні інноваційні педагогічні технології та

методичні прийоми роботи.

Предметом дослідження є особливості, роль і механізми ефективного застосування інноваційних технологій у соціально-педагогічній діяльності.

Мета бакалаврської роботи полягає у визначенні особливостей упровадження інноваційних технологій і прийомів як перспективного напрямку підвищення якості професійної діяльності соціального педагога.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі **завдання**:

1. охарактеризувати основні технології соціально-педагогічної роботи;
2. розкрити сутність інноваційних технологій і прийомів в освітньо-виховному середовищі;
3. проаналізувати можливості використання інноваційних технологій у сфері соціально-педагогічної діяльності.

Теоретична значущість бакалаврської роботи полягає в уточненні ролі та значення інноваційних технологій як важливого інструменту професійної діяльності соціального педагога.

Практична значущість дослідження визначається можливістю використання його матеріалів у практичній роботі фахівців соціальної сфери. Окремі положення дослідження можуть бути застосовані для розроблення методичних рекомендацій, програм занять, тренінгів і соціально-педагогічних заходів.

Методологічною основою роботи є сучасні положення соціально-педагогічної теорії. У процесі дослідження було використано методологічний апарат педагогічної науки, а також загальнонаукові методи дослідження, зокрема аналіз наукових джерел, синтез, узагальнення, порівняння та систематизацію.

Обсяг і структура роботи. Бакалаврська робота викладена на 49 сторінках друкованого тексту. Її структура включає вступ, два розділи, висновки, список використаної літератури та додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1. Сутність поняття «інноваційні технології» у соціальній роботі

Педагогічні інновації почали активно виокремлюватися як самостійний об'єкт наукового аналізу в західній науці ще у 50-х роках ХХ століття. В Україні ж системне дослідження цього напрямку набуло особливої актуальності переважно впродовж останніх десятиліть [11].

Поняття «інновація» походить від латинського *innovatio*, що означає оновлення, зміну, запровадження нового. У широкому розумінні цей термін трактується як нововведення, новизна або якісне перетворення певної сфери діяльності [11]. У Законі України «Про інноваційну діяльність» інновації визначаються як новостворені, запроваджені або вдосконалені конкурентоспроможні технології, продукція чи послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, які суттєво покращують структуру та якість виробництва або соціальної сфери [12].

В останні роки інтерес дослідників до проблеми інновацій у соціальній сфері помітно посилюється. Це зумовлено необхідністю пошуку нових, більш ефективних форм і методів роботи з різними категоріями населення, зокрема з дітьми, молоддю та соціально вразливими групами. Серед актуальних напрямів наукового осмислення можна виокремити дослідження інноваційних технологій у соціальній роботі, інноваційних процесів і методів соціальної діяльності, суб'єктів та різновидів соціальних інновацій, а також інноваційних практик підтримки вразливих груп населення в Україні.

У межах соціально-педагогічної теорії інновацію можна розглядати як нововведення у сфері соціально-педагогічної діяльності, що ґрунтується на новій ідеї, реалізується через експериментальну або практично-перетворювальну діяльність і впроваджується творчими фахівцями соціально-педагогічної галузі [11, с. 49].

Для соціальної педагогіки поняття «інновація» залишається відносно новим, однак водночас перспективним і важливим для подальшого розвитку професійної практики. Найчастіше цей термін використовується у двох основних значеннях. По-перше, інновація розуміється як процес, тобто послідовне внесення нового елемента в уже наявну систему. Такий процес охоплює кілька етапів: створення нововведення, його апробацію, практичну реалізацію та подальше поширення. По-друге, інновація може трактуватися як результат або продукт, тобто конкретна ідея, методика, програма, технологія, засіб чи форма роботи, що має новий зміст і спрямована на підвищення ефективності соціально-педагогічної діяльності [11, с. 90].

До ключових ознак інновацій дослідники зазвичай відносять низку характеристик, які дають змогу оцінити їхню практичну цінність, ефективність і перспективність упровадження:

- пріоритетність, яка відображає потенційну практичну значущість нововведення, його доцільність, економічну надійність і здатність забезпечувати конкурентні переваги;

- універсальність, що вказує на можливість використання інновації в різних сферах діяльності, а не лише в межах однієї конкретної галузі;

- комерційна складова, яка характеризує рівень інвестиційної привабливості нововведення, можливий попит на нього, очікувану прибутковість, а також імовірні ризики, пов'язані з його впровадженням;

- безпека, що передбачає екологічну прийнятність інновації, захищеність людей під час її використання, а також надійність технічних або організаційних рішень;

- технологічність, тобто здатність нововведення органічно включатися в наявну технологічну чи організаційну систему та водночас покращувати її функціональні характеристики;

- соціальність, яка відображає можливий позитивний вплив інновації на суспільство, соціальні відносини, якість життя людей або ефективність соціальної сфери [23, с. 22].

Під соціальними інноваціями зазвичай розуміють нові підходи, методи, форми або практики, що впроваджуються у соціальне життя у відповідь на зміну суспільних умов, появу нових потреб або проблем, які неможливо ефективно розв'язати традиційними засобами [33, с. 22].

Поняття «соціальна інновація» також можна трактувати як цілеспрямовано організоване нововведення або нове явище у практиці соціальної роботи, яке виникає на певному етапі розвитку суспільства під впливом змін у соціальному середовищі. Його основна мета полягає у досягненні позитивних змін у соціальній сфері, підвищенні ефективності допомоги, підтримки та взаємодії між людьми [14, с. 17].

Соціальні інновації мають низку специфічних рис, які відрізняють їх від технічних або економічних нововведень. Насамперед вони тісно пов'язані з конкретними суспільними відносинами, умовами життя людей і характером соціальної взаємодії. Крім того, їх ефективність значною мірою залежить від особистісних і групових особливостей отримувачів соціальних послуг, їхніх потреб, ресурсів, життєвого досвіду та готовності до змін. На відміну від технічних інновацій, переваги соціальних нововведень не завжди є очевидними одразу, оскільки їхній результат часто проявляється поступово — через зміну поведінки, соціальних практик, рівня включеності або якості життя [3, с. 31].

Найповніше сутність інновацій розкривається через функції, які вони виконують у суспільстві. Саме функції демонструють, яким чином нововведення впливають на різні сторони суспільного розвитку. Інновації не лише змінюють окремі елементи соціальної практики, а й формують навколо себе простір соціальних змін, стимулюючи оновлення взаємодії, управління, організації допомоги та соціального розвитку.

До основних функцій інновацій належать:

- прагматична функція, що полягає у задоволенні конкретної суспільної потреби, заради якої створюється та впроваджується нововведення;
- оновлююча функція, спрямована на модернізацію суспільної системи, її розвиток і перехід до більш ефективних форм функціонування;

– прогностична функція, яка пов'язана з орієнтацією на майбутнє, передбаченням можливих напрямів розвитку соціальної системи та формуванням нових моделей її організації;

– критична функція, що передбачає аналіз, переосмислення та оцінювання застарілих форм суспільного життя, які вже не відповідають сучасним потребам і викликам [3, с. 16].

Для соціальної роботи особливо важливою характеристикою інновацій є не стільки сама новизна методу чи технології, скільки їхні соціальні наслідки. Інновація в цій сфері має цінність тоді, коли вона сприяє покращенню якості життя людей, розширює доступ до соціальних послуг, посилює підтримку вразливих груп, підвищує ефективність професійної діяльності фахівців і створює умови для позитивних змін у суспільстві.

Соціально-педагогічна технологія є одним із різновидів соціальних технологій, який поєднує в собі ознаки як соціального, так і педагогічного впливу. Її специфіка полягає в тому, що вона спрямована на впорядкування, конкретизацію та практичну організацію процесу надання соціально-педагогічної допомоги. Іншими словами, така технологія дає змогу перетворити допомогу на чітко структурований процес, у межах якого визначається послідовність дій соціального педагога у взаємодії з отримувачем послуг [19, с. 51].

Соціально-педагогічна технологія охоплює систему методів, прийомів і засобів впливу, які використовуються для досягнення певного соціально-педагогічного результату. Вона має власну внутрішню структуру, що включає кілька взаємопов'язаних етапів: постановку мети, вибір оптимального способу розв'язання проблеми, організацію соціально-педагогічної дії та подальший аналіз отриманих результатів [15, с. 13].

Соціальні технології мають відповідати низці важливих вимог. Серед їхніх основних властивостей виокремлюють надійність, гнучкість, інноваційність, суспільну значущість мети та гуманістичну спрямованість [23, с. 36]. Отже, інноваційність є однією з важливих ознак соціальної технології,

оскільки саме вона забезпечує здатність оновлювати зміст, форми й методи соціально-педагогічної роботи відповідно до нових викликів.

Активізація інноваційної діяльності в соціальній сфері зумовлена низкою об'єктивних причин. Передусім це загострення соціальних проблем, які вже не можуть бути ефективно розв'язані традиційними способами. Крім того, важливим чинником є обмеженість ресурсів, необхідних для розвитку соціальної сфери, що спонукає до пошуку більш раціональних і результативних підходів. Ще одним важливим фактором є зростання вимог до якості соціальних послуг і необхідність їх наближення до міжнародних стандартів [34, с. 35].

Упровадження інновації можна вважати успішним лише тоді, коли її результати мають реальну користь для цільової групи, тобто для осіб, які отримують соціальні послуги. У соціально-педагогічній діяльності нововведення не повинні бути самоціллю. Їхня цінність визначається тим, наскільки вони допомагають покращити становище людини, задовольнити її потреби, посилити її ресурси та сприяти позитивним змінам у житті.

Як і будь-яка технологія соціально-педагогічної роботи, інноваційна технологія формується під впливом конкретних суспільних потреб. Її ефективне застосування передбачає чітке визначення стратегічної мети, проміжних завдань, належну організаційну підготовку, а також наявність фахівців, які володіють необхідними професійними знаннями, навичками та компетентностями [37, с. 31].

Інноваційні соціальні технології можна розглядати як сукупність методів, засобів і форм діяльності, спрямованих на створення, упровадження та практичне закріплення нововведень у суспільному житті. Вони орієнтовані на реалізацію ініціатив, що спричиняють якісні зміни в різних сферах соціальної практики, підвищують ефективність використання матеріальних, людських, інформаційних та інших ресурсів, а також сприяють розвитку соціальної сфери загалом [24, с. 178].

1.2. Види та класифікація інноваційних технологій у соціальній сфері

Соціальні інновації є досить різноманітними, що пояснюється складністю та багатовимірністю самого соціального життя. Вони можуть виникати під впливом змін зовнішнього середовища, появи нових суспільних викликів, загострення соціальних проблем, які не піддаються ефективному вирішенню за допомогою усталених методів. Важливим джерелом соціальних інновацій є також трансформація потреб суспільства, окремих соціальних груп та індивідів [34].

У наукових підходах існують різні критерії класифікації соціальних інновацій. Зокрема, за масштабом поширення їх поділяють на глобальні, регіональні та локальні. За рівнем новизни виокремлюють епохальні, базисні, псевдоінновації та антиінновації. Епохальні інновації спричиняють глибокі суспільні перетворення, зміну способу виробництва або соціокультурного устрою. Базисні інновації пов'язані з радикальними технологічними, організаційними чи соціальними змінами. Псевдоінновації лише зовні створюють враження оновлення, однак фактично підтримують застарілі технології, суспільні системи чи інститути. Антиінновації мають негативний або реакційний характер, оскільки спрямовують певну сферу не до розвитку, а до регресу [5, с. 58–66].

Інноваційні технології можуть існувати у двох основних формах. По-перше, вони можуть бути представлені у вигляді програм, концепцій, нормативних або методичних документів, які визначають зміст, цілі та механізми майбутніх змін. По-друге, інноваційні технології можуть проявлятися як реальні соціальні процеси, що розгортаються на практиці відповідно до розроблених програм і спрямовані на досягнення конкретних соціальних результатів.

У теорії інновацій також використовується поняття «інноваційні практики». Під ними розуміють нові способи діяльності у сфері соціальної роботи, які виникають як відповідь на актуальні потреби клієнтів соціальних служб. Такі практики спрямовані на досягнення максимально ефективного результату як у розв'язанні проблем окремих осіб, що потребують підтримки,

так і в подоланні ширших соціальних проблем суспільства загалом [6, с. 91].

Діти та молодь часто належать до найбільш уразливих соціальних груп, оскільки саме вони можуть стикатися з широким колом соціальних, психологічних, освітніх, сімейних та правових труднощів. Відповідно до законодавства України, дитиною вважається особа віком до 18 років, якщо за законом вона не набуває повноліття раніше. Молодь, або молоді особи, – це громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах і належать до вікової категорії від 14 до 35 років [7; 8].



Рис 1.1. Види інноваційних технологій у соціальній роботі

Наявність різноманітних соціальних проблем у дитячому та молодіжному

середовищі зумовлює потребу в розробленні й упровадженні нових технологій соціально-педагогічної роботи. До таких ефективних інноваційних підходів належать, зокрема, технології раннього втручання та ведення випадку. Вони дають змогу своєчасно виявляти проблеми, комплексно оцінювати потреби дитини, молодшої людини чи сім'ї та організовувати адресну підтримку.

Перспективним напрямом соціально-педагогічної діяльності є також формування навичок усвідомленого батьківства та профілактика відмов від новонароджених дітей. У цьому контексті важливого значення набувають такі форми підтримки, як соціальні квартири для вагітних жінок і молодих матерів із дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах. Такі послуги спрямовані на збереження сімейного середовища для дитини, підтримку матері та запобігання ранній інституціоналізації дітей.

Інноваційною можна вважати й технологію соціальної роботи, спрямовану на профілактику відмов від новонароджених дітей. Її головною метою є попередження потрапляння дітей раннього віку до інституційних закладів і створення умов для їхнього виховання в сімейному або наближеному до сімейного середовищі.

До нових для вітчизняної практики підходів належать також досудові доповіді щодо неповнолітніх та мотиваційне консультування. Ці інструменти застосовуються у сфері профілактики правопорушень серед неповнолітніх, а також у процесі реабілітації дітей і підлітків, які перебувають у конфлікті із законом. Вони допомагають краще зрозуміти життєву ситуацію дитини, її ризики, ресурси та можливості для позитивних змін.

Окремої уваги заслуговує мультидисциплінарний підхід у роботі з внутрішньо переміщеними особами та сім'ями з дітьми. Його сутність полягає у залученні до надання допомоги фахівців різних сфер – соціальних працівників, педагогів, психологів, медиків, юристів, представників громадського сектору та органів місцевого самоврядування. Такий підхід дає змогу комплексно реагувати на потреби сім'ї та забезпечувати більш узгоджену підтримку.

В умовах сучасних соціальних викликів актуальним є також залучення ресурсів громади до підтримки сімей із дітьми. Важливим напрямом стає впровадження інтегрованої моделі надання соціальних послуг і захисту прав дитини на рівні територіальної громади. Така модель дозволяє наблизити допомогу до отримувачів послуг, зробити її більш доступною, скоординованою та орієнтованою на реальні потреби дітей і сімей.

Особливе значення має надання реабілітаційних послуг дітям з інвалідністю, оскільки саме вони є важливою умовою їхньої соціальної інтеграції, розвитку самостійності та включення в освітнє й громадське життя. У цьому контексті соціально-педагогічний підхід до абілітації та реабілітації людини дає змогу не лише компенсувати певні обмеження, а й розвивати потенціал дитини, її соціальні навички та здатність до активної участі в суспільстві. Інноваційною формою підтримки в цьому напрямі є соціальна послуга денного догляду для дітей з інвалідністю [19].

У сфері молодіжної роботи в Україні також поступово поширюються нові форми організації соціальної активності. Серед них можна виокремити коворкінг-центри, молодіжні хаби, коворкінги, антикафе та інші простори, що створюють умови для спілкування, навчання, саморозвитку, реалізації ініціатив і неформальної освіти молоді.

У різних регіонах України вже напрацьовано досвід функціонування різних форм молодіжного представництва. До них належать молодіжні ради, молодіжні колегії, координаційні ради з питань молодіжної політики, студентські ради, молодіжні парламенти та інші дорадчо-консультативні структури [10]. Такі форми участі сприяють залученню молоді до прийняття рішень, розвитку громадянської активності та формуванню відповідальності за життя громади.

Однією з перспективних моделей залучення молоді до громадської активності є Молодіжний банк ініціатив. Ця модель успішно застосовується в різних країнах світу з 2002 року та спрямована на підтримку молодіжних ініціатив у громадах. Вона дає молодим людям можливість брати участь у

розробленні та реалізації проєктів, спрямованих на покращення життя місцевої спільноти, розкривати власний лідерський потенціал, розвивати соціальні, комунікативні, організаційні та професійні компетентності [11].

Таким чином, в Україні поступово впроваджуються різноманітні інноваційні форми соціально-педагогічної та молодіжної роботи. Вони вже пройшли практичну апробацію, демонструють свою ефективність і мають значний потенціал для подальшого поширення. Їх використання сприяє підвищенню якості соціальної підтримки дітей і молоді, активізації громадської участі, розвитку інклюзивного середовища та формуванню нових можливостей для самореалізації молодого покоління.

1.3. Особливості впровадження інноваційних технологій у діяльність соціальних служб

Впровадження інноваційних технологій у діяльність соціальних служб є важливою умовою підвищення якості, доступності та результативності соціальної роботи. Сучасна соціальна сфера функціонує в умовах постійних змін, пов'язаних із цифровізацією суспільства, воєнними викликами, зростанням кількості осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, появою нових соціальних ризиків і потребою у швидкому реагуванні на запити населення. У таких умовах соціальні служби не можуть обмежуватися лише традиційними формами допомоги, оскільки вони не завжди забезпечують оперативність, індивідуальний підхід і комплексність підтримки.

Інноваційні технології у діяльності соціальних служб можна розуміти як нові або вдосконалені форми, методи, засоби та підходи до надання соціальних послуг, які спрямовані на ефективніше розв'язання соціальних проблем клієнтів. До них належать цифрові сервіси, електронні бази даних, онлайн-консультування, дистанційний соціальний супровід, кейс-менеджмент, мобільні соціальні послуги, соціальне проєктування, арттерапевтичні методики, технології раннього втручання, міждисциплінарна командна робота, інтегровані соціальні послуги та інші сучасні практики.

Особливість інноваційних технологій полягає в тому, що вони змінюють не лише технічні засоби роботи соціального працівника, а й саму логіку організації соціальної допомоги. Якщо традиційна модель соціальної роботи часто була орієнтована на реагування після виникнення проблеми, то інноваційна модель передбачає профілактику, раннє виявлення ризиків, індивідуальне планування допомоги, оцінювання результатів і активне залучення самого клієнта до вирішення власної життєвої ситуації [39].

Важливою передумовою впровадження інновацій у соціальних службах є наявність суспільного запиту на якісні соціальні послуги. Сьогодні клієнти соціальної роботи потребують не лише матеріальної допомоги, а й комплексного супроводу, правової підтримки, психологічної допомоги, сприяння у працевлаштуванні, адаптації, інтеграції у громаду, доступу до освіти, медичних і реабілітаційних послуг. Тому соціальні служби повинні працювати не ізольовано, а у взаємодії з органами місцевого самоврядування, закладами освіти, охорони здоров'я, центрами зайнятості, громадськими організаціями, благодійними фондами та міжнародними партнерами.

Однією з ключових особливостей впровадження інноваційних технологій є цифровізація соціальних послуг. Використання електронних сервісів, онлайн-платформ, цифрових реєстрів, мобільних додатків і дистанційного консультування дозволяє зробити соціальну допомогу більш доступною для різних категорій населення. Це особливо важливо для людей, які проживають у віддалених громадах, мають обмежену мобільність, перебувають за кордоном, не можуть особисто звернутися до соціальної служби або потребують термінової консультації [19].

Цифрові технології дають змогу спростити процес звернення за допомогою, скоротити час обробки інформації, уникнути дублювання документів, покращити облік потреб клієнтів і забезпечити кращу координацію між різними установами. Наприклад, електронна картка отримувача соціальних послуг може містити інформацію про потреби людини, надану допомогу, план соціального супроводу та результати роботи. Це допомагає соціальним

працівникам більш системно організовувати підтримку й уникати випадковості у прийнятті рішень.

Водночас цифровізація має не лише переваги, а й певні ризики. Серед них можна назвати цифрову нерівність, недостатній рівень цифрової грамотності окремих клієнтів, відсутність технічного забезпечення, проблеми із захистом персональних даних, небезпеку формального підходу до людини. Тому впровадження цифрових технологій повинно поєднуватися з етичними принципами соціальної роботи, повагою до гідності клієнта, конфіденційністю, доступністю інформації та збереженням особистого контакту там, де він є необхідним [22].

Ще однією важливою особливістю інновацій у соціальних службах є використання кейс-менеджменту. Ця технологія передбачає індивідуальне ведення випадку клієнта, оцінювання його потреб, складання плану допомоги, залучення необхідних фахівців і контроль за результатами. Кейс-менеджмент є особливо ефективним у роботі з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах, внутрішньо переміщеними особами, людьми з інвалідністю, людьми похилого віку, дітьми, які потребують захисту, та іншими вразливими групами.

На відміну від разової допомоги, кейс-менеджмент передбачає тривалий і системний супровід людини або сім'ї. Соціальний працівник у цьому випадку виступає не лише як надавач послуги, а як координатор процесу допомоги. Він визначає проблеми клієнта, разом із ним формулює цілі, залучає юристів, психологів, медиків, педагогів, представників служби зайнятості або громадських організацій. Такий підхід дозволяє не просто надати допомогу, а сприяти поступовому виходу людини зі складної життєвої ситуації.

Важливим напрямом інновацій є розвиток мобільних соціальних служб. Мобільні бригади можуть надавати допомогу безпосередньо за місцем проживання клієнта або у громаді. Це особливо актуально для сільської місцевості, віддалених населених пунктів, територій, які постраждали від бойових дій, а також для людей, які через стан здоров'я або інші обставини не

можуть самостійно звернутися до установи. Мобільні соціальні служби можуть надавати соціальні, психологічні, правові, медико-соціальні та інформаційні послуги [41].

Рис 1.2. Етапи впровадження інноваційних технологій у діяльність соціальних служб



Інноваційним є також використання міждисциплінарного підходу. Складні соціальні проблеми не можуть бути розв’язані лише одним фахівцем. Наприклад, сім’я, яка перебуває у кризі, може одночасно потребувати матеріальної допомоги, психологічної підтримки, юридичних консультацій,

педагогічної роботи з дітьми, медичного супроводу та допомоги у працевлаштуванні. Тому ефективна соціальна служба має організовувати роботу команди спеціалістів, де кожен виконує свою функцію, але всі діють у межах спільного плану допомоги.

Значну роль у впровадженні інноваційних технологій відіграє соціальне проектування. Соціальні служби дедалі частіше працюють не лише через стандартні послуги, а й через програми та проекти, спрямовані на розв'язання конкретних проблем громади. Наприклад, це можуть бути проекти з підтримки молоді, профілактики домашнього насильства, соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб, підтримки людей похилого віку, розвитку інклюзивного середовища, підвищення цифрової грамотності населення. Проектний підхід дозволяє залучати додаткові ресурси, партнерів, грантове фінансування та активізувати саму громаду.

Особливе значення мають інноваційні технології психологічної та соціально-педагогічної підтримки. У практиці соціальної роботи використовуються арттерапія, тренінгові заняття, групи взаємодопомоги, наставництво, сімейне консультування, кризове втручання, медіація, технології розвитку життєвих навичок. Такі методи допомагають клієнтам не лише отримати зовнішню підтримку, а й активізувати власні ресурси, підвищити самооцінку, відновити соціальні зв'язки, навчитися самостійно долати труднощі [26].

Впровадження інноваційних технологій у соціальні служби потребує відповідної підготовки кадрів. Соціальний працівник у сучасних умовах має володіти не лише традиційними професійними знаннями, а й цифровими навичками, комунікативною компетентністю, здатністю працювати в команді, умінням користуватися електронними сервісами, проводити онлайн-консультації, аналізувати потреби клієнтів, розробляти індивідуальні плани підтримки та оцінювати результати своєї діяльності. Без належної підготовки персоналу навіть найсучасніші технології можуть залишитися формальними або неефективними.

Не менш важливою є організаційна готовність соціальної служби до інновацій. Впровадження нових технологій потребує не лише бажання окремого працівника, а й підтримки керівництва, наявності ресурсів, технічного обладнання, нормативного забезпечення, партнерських зв'язків і системи оцінювання результатів. Якщо інновації впроваджуються хаотично, без плану й аналізу потреб, вони можуть не дати очікуваного ефекту. Тому процес оновлення діяльності соціальних служб має бути поетапним.

Однак впровадження інноваційних технологій у діяльність соціальних служб супроводжується низкою проблем. Серед них можна виокремити недостатнє фінансування, обмежене матеріально-технічне забезпечення, нестачу кваліфікованих кадрів, перевантаження соціальних працівників, опір змінам, слабку міжвідомчу координацію, нерівний доступ населення до цифрових ресурсів. Крім того, не всі працівники готові швидко переходити до нових форм роботи, особливо якщо вони потребують додаткового навчання або змін у звичній організації праці [18].

Ще одним викликом є етичний аспект застосування інноваційних технологій. У соціальній роботі фахівці працюють з особистою, часто чутливою інформацією про людину або сім'ю. Тому використання електронних баз даних, онлайн-консультацій і цифрових платформ має супроводжуватися дотриманням конфіденційності, захистом персональних даних, добровільністю отримання послуг і повагою до прав клієнта. Інновація не повинна перетворювати людину на «електронну справу» або зменшувати увагу до її особистої життєвої ситуації.

Для успішного впровадження інноваційних технологій у соціальні служби необхідно забезпечити кілька умов. По-перше, потрібна системна підготовка соціальних працівників, зокрема підвищення їхньої цифрової, комунікативної, проєктної та аналітичної компетентності. По-друге, важливо забезпечити соціальні служби необхідною технікою, програмним забезпеченням і доступом до інтернету. По-третє, необхідно розвивати партнерство між державними установами, місцевою владою, громадськими

організаціями й міжнародними донорами. По-четверте, слід регулярно оцінювати ефективність упроваджених технологій і коригувати їх відповідно до потреб клієнтів [8].

Отже, впровадження інноваційних технологій у діяльність соціальних служб є складним, але необхідним процесом. Воно спрямоване на модернізацію соціальної роботи, підвищення якості соціальних послуг, посилення адресності допомоги та розширення можливостей клієнтів. Інноваційні технології дозволяють соціальним службам швидше реагувати на соціальні виклики, працювати більш системно, залучати партнерів і забезпечувати комплексну підтримку різних категорій населення. Водночас ефективність їх застосування залежить від кадрової підготовки, ресурсного забезпечення, організаційної готовності, етичного регулювання та орієнтації на реальні потреби людини. Саме тому інновації у соціальній роботі мають розглядатися не як тимчасова тенденція, а як важливий напрям розвитку сучасної системи соціального захисту.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

2.1. Організація та методика дослідження використання інноваційних технологій у соціальній роботі

У сучасних умовах соціальна робота потребує постійного оновлення змісту, форм і методів діяльності. Це зумовлено зростанням кількості осіб, які потребують соціальної підтримки, ускладненням соціальних проблем, цифровізацією суспільства, розвитком електронних послуг і необхідністю оперативного реагування на потреби різних категорій населення. Особливої актуальності набуває вивчення практичного використання інноваційних технологій у діяльності соціальних працівників, оскільки саме від рівня їхньої готовності, професійної компетентності та ресурсного забезпечення залежить ефективність надання соціальних послуг [8].

Інноваційні технології у соціальній роботі охоплюють широкий спектр підходів: цифрові сервіси, онлайн-консультування, електронний документообіг, мобільні соціальні послуги, кейс-менеджмент, міждисциплінарну командну роботу, соціальне проєктування, тренінгові методики, арттерапевтичні практики, інформаційні кампанії, чат-боти, гарячі лінії та інші сучасні інструменти. Їх використання дозволяє підвищити доступність соціальної допомоги, зробити її більш адресною, швидкою та орієнтованою на конкретні потреби клієнтів.

З метою з'ясування особливостей використання інноваційних технологій у соціальній роботі було проведено емпіричне дослідження. Дослідження мало прикладний характер і було спрямоване на визначення рівня обізнаності соціальних працівників щодо інноваційних технологій, частоти їх застосування у професійній діяльності, основних переваг і труднощів упровадження, а також шляхів підвищення ефективності інноваційних підходів у соціальній сфері.

Мета дослідження – виявити особливості застосування інноваційних технологій у діяльності соціальних працівників та визначити умови підвищення

ефективності їх упровадження у соціальну роботу.

Для проведення дослідження було використано такі методи: аналіз наукової літератури, анкетування, кількісний і якісний аналіз результатів, узагальнення, порівняння та систематизація отриманих даних. Основним емпіричним методом було обрано анкетування, оскільки воно дає змогу швидко отримати інформацію від респондентів, виявити їхню думку, досвід і ставлення до досліджуваної проблеми.

У дослідженні взяли участь **30 респондентів**. До вибірки було включено соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи, працівників центрів надання соціальних послуг, представників громадських організацій соціального спрямування міста Стрия та студентів старших курсів спеціальності «Соціальна робота» Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, які проходили практику в соціальних установах.

Вибір саме такої групи респондентів пояснюється тим, що ці особи безпосередньо або опосередковано пов'язані із соціальною роботою, мають уявлення про практичну діяльність соціальних служб і можуть оцінити можливість використання інноваційних технологій у цій сфері.

Таблиця 2.1

Характеристика учасників дослідження

Категорія респондентів	Кількість осіб	Частка, %
Соціальні працівники	12	40
Фахівці із соціальної роботи	8	26,7
Представники громадських організацій	5	16,7
Студенти спеціальності «Соціальна робота»	5	16,6
Разом	30	100

Анкета складалася з блоків запитань, які стосувалися таких аспектів:

- розуміння респондентами поняття «інноваційні технології в соціальній роботі»;
- видів інноваційних технологій, які використовуються у практичній

діяльності;

- частоти застосування цифрових і нецифрових інновацій;
- оцінки ефективності інноваційних технологій;
- труднощів, які виникають у процесі їх упровадження;
- потреби у підвищенні кваліфікації;
- пропозицій щодо вдосконалення використання інновацій у соціальній роботі.

Анкета містила як закриті, так і відкриті запитання. Закриті запитання дозволили отримати кількісні дані, які можна узагальнити у вигляді таблиць і діаграм. Відкриті запитання дали можливість респондентам висловити власну думку, назвати конкретні проблеми та запропонувати шляхи їх вирішення.

Дослідження проводилося у три етапи.

Перший етап – підготовчий. На цьому етапі було визначено мету, завдання, об'єкт і предмет дослідження, сформовано вибірку респондентів, розроблено анкету та визначено основні показники для аналізу.

Другий етап – емпіричний. На цьому етапі було проведено анкетування респондентів. Учасникам було запропоновано відповісти на запитання анкети, що стосувалися використання інноваційних технологій у соціальній роботі.

Третій етап – аналітичний. На цьому етапі було здійснено обробку результатів, підрахунок відповідей, узагальнення отриманих даних, формулювання висновків і розробку практичних рекомендацій.

Під час дослідження було враховано етичні принципи соціальної роботи. Участь респондентів була добровільною, відповіді використовувалися лише в узагальненому вигляді, персональні дані не розголошувалися. Це дало змогу забезпечити об'єктивність і відкритість відповідей.

Важливим аспектом дослідження було те, що інноваційні технології

розглядалися не лише як цифрові інструменти. У соціальній роботі інновації можуть бути як технологічними, так і організаційними, методичними, комунікативними або соціально-педагогічними. Тому в анкеті було враховано різні види інновацій: електронні сервіси, онлайн-консультування, кейс-менеджмент, мобільні соціальні послуги, міждисциплінарну співпрацю, соціальне проєктування, тренінги, групи підтримки та інші форми роботи.

Таким чином, організація дослідження була спрямована на отримання комплексного уявлення про стан використання інноваційних технологій у соціальній роботі. Отримані результати дали змогу визначити не лише позитивні аспекти впровадження інновацій, а й проблеми, які потребують подальшого вирішення.

2.2. Аналіз результатів дослідження щодо застосування інноваційних технологій у діяльності соціальних працівників

Аналіз результатів анкетування дав змогу з'ясувати, наскільки соціальні працівники обізнані з поняттям інноваційних технологій, які саме технології використовують у своїй діяльності та як оцінюють їхню ефективність.

Перше запитання анкети було спрямоване на визначення рівня обізнаності респондентів із поняттям «інноваційні технології в соціальній роботі». Отримані результати показали, що більшість опитаних мають загальне уявлення про це поняття, однак не всі можуть чітко розмежувати інноваційні технології, традиційні методи соціальної роботи та цифрові інструменти.

Таблиця 2.2

Рівень обізнаності респондентів щодо інноваційних технологій у соціальній роботі

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Добре обізнаний/обізнана	9	30
Частково обізнаний/обізнана	16	53,3
Маю поверхневе уявлення	4	13,4

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Не обізнаний/не обізнана	1	3,3
Разом	30	100

Як видно з таблиці, лише 30% респондентів вважають себе добре обізнаними щодо інноваційних технологій у соціальній роботі. Більшість опитаних – 53,3% – зазначили, що мають часткові знання. Це свідчить про те, що фахівці соціальної сфери загалом розуміють важливість інновацій, однак потребують додаткового навчання, методичної підтримки та практичних прикладів застосування таких технологій.

На запитання про те, які інноваційні технології найчастіше використовуються у професійній діяльності, респонденти найчастіше назвали онлайн-консультування, електронний документообіг, використання соціальних мереж для інформування клієнтів, кейс-менеджмент, мобільні соціальні послуги та міждисциплінарну взаємодію.

Таблиця 2.3

Інноваційні технології, які використовуються у соціальній роботі

Вид інноваційної технології	Кількість згадувань	Частка, %
Онлайн-консультування	22	73,3
Електронний документообіг	20	66,7
Соціальні мережі та месенджери для інформування клієнтів	19	63,3
Кейс-менеджмент	17	56,7
Мобільні соціальні послуги	14	46,7
Міждисциплінарна командна робота	13	43,3
Тренінгові технології	12	40
Арттерапевтичні методики	8	26,7
Чат-боти та автоматизовані сервіси	6	20

Результати свідчать, що найбільш поширеними є цифрові та комунікаційні технології. Це пояснюється тим, що онлайн-консультування, месенджери та соціальні мережі стали доступними інструментами для швидкої взаємодії з клієнтами. Вони дозволяють оперативно повідомляти людей про соціальні послуги, зміни у законодавстві, можливості отримання допомоги,

графіки прийому, гуманітарні програми або освітні заходи.

Водночас менш поширеним є використання чат-ботів, автоматизованих сервісів та арттерапевтичних методик. Це може бути пов'язано з недостатнім технічним забезпеченням соціальних служб, відсутністю спеціальної підготовки працівників або браком фінансування для впровадження складніших інструментів.

Наступне запитання стосувалося частоти використання інноваційних технологій у роботі. Респонденти мали визначити, як часто вони застосовують такі технології у своїй професійній діяльності.

Таблиця 2.4

Частота використання інноваційних технологій у соціальній роботі

Частота використання	Кількість осіб	Частка, %
Постійно	7	23,3
Часто	11	36,7
Іноді	9	30
Рідко	3	10
Не використовую	0	0
Разом	30	100

Отримані дані показують, що 60% респондентів використовують інноваційні технології постійно або часто. Це свідчить про поступове закріплення інноваційних підходів у практиці соціальної роботи. Водночас 30% опитаних застосовують такі технології лише іноді, а 10% – рідко. Це означає, що процес упровадження інновацій є нерівномірним і залежить від конкретних умов роботи, готовності фахівців, технічних можливостей установи та підтримки керівництва.

Респондентам також було запропоновано оцінити ефективність використання інноваційних технологій у соціальній роботі. Більшість опитаних висловили позитивне ставлення до інновацій і вказали, що вони сприяють підвищенню якості соціальних послуг.

Таблиця 2.5

Оцінка ефективності інноваційних технологій у соціальній роботі

Оцінка ефективності	Кількість осіб	Частка, %
Дуже ефективні	10	33,3
Скоріше ефективні	15	50
Важко відповісти	4	13,4
Скоріше неефективні	1	3,3
Неефективні	0	0
Разом	30	100

Як видно з таблиці, 83,3% респондентів вважають інноваційні технології ефективними або скоріше ефективними. Це свідчить про позитивне ставлення соціальних працівників до впровадження нових підходів. Разом з тим частина респондентів не змогла однозначно оцінити ефективність інновацій, що може бути пов'язано з недостатнім досвідом їх практичного застосування або відсутністю чітких критеріїв оцінювання результатів.

Серед основних переваг інноваційних технологій респонденти назвали оперативність надання допомоги, покращення доступу до послуг, зручність комунікації з клієнтами, можливість швидкого інформування населення, індивідуалізацію підтримки та покращення координації між фахівцями.

Таблиця 2.6

Переваги використання інноваційних технологій у соціальній роботі

Перевага	Кількість згадувань	Частка, %
Оперативність надання допомоги	24	80
Покращення доступу до соціальних послуг	22	73,3
Зручність комунікації з клієнтами	21	70
Можливість швидкого інформування населення	20	66,7
Індивідуалізація підтримки	16	53,3
Покращення координації між фахівцями	15	50
Зменшення паперової роботи	13	43,3

Отримані результати підтверджують, що інноваційні технології мають значний потенціал для підвищення ефективності соціальної роботи. Особливо важливою є можливість оперативної взаємодії з клієнтами, адже багато

соціальних проблем потребують швидкого реагування. Наприклад, людина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, може потребувати негайної консультації, інформації про доступну допомогу або направлення до відповідної служби.

Однак упровадження інноваційних технологій супроводжується певними труднощами. Респонденти зазначили, що найбільшими перешкодами є недостатнє технічне забезпечення, нестача часу, високе навантаження на соціальних працівників, недостатня цифрова грамотність частини клієнтів, брак навчання для фахівців і слабка міжвідомча координація.

Таблиця 2.7

Основні труднощі впровадження інноваційних технологій

Труднощі	Кількість згадувань	Частка, %
Недостатнє технічне забезпечення	23	76,7
Високе навантаження на працівників	21	70
Недостатня цифрова грамотність клієнтів	19	63,3
Брак спеціального навчання для фахівців	18	60
Недостатнє фінансування	17	56,7
Опір змінам з боку окремих працівників	10	33,3
Проблеми із захистом персональних даних	9	30

Аналіз відповідей показує, що головними бар'єрами є не лише технічні, а й організаційні та кадрові проблеми. Навіть за наявності цифрових сервісів соціальні працівники можуть не використовувати їх повною мірою через перевантаження, нестачу часу, відсутність методичних рекомендацій або недостатню підготовку.

Особливої уваги потребує проблема цифрової нерівності серед клієнтів соціальної роботи. Не всі отримувачі соціальних послуг мають доступ до інтернету, смартфонів або комп'ютерів. Частина людей, особливо люди похилого віку, можуть не мати достатніх навичок користування цифровими сервісами. Тому цифровізація соціальної роботи не повинна повністю замінювати особисте спілкування, а має доповнювати традиційні форми допомоги. На запитання про потребу в додатковому навчанні щодо інноваційних технологій більшість респондентів відповіли позитивно.

Потреба респондентів у навчанні щодо інноваційних технологій

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Так, потребую системного навчання	18	60
Так, але лише з окремих питань	9	30
Не потребую	2	6,7
Важко відповісти	1	3,3
Разом	30	100

Результати свідчать, що 90% опитаних визнають потребу в навчанні щодо використання інноваційних технологій. Це підтверджує важливість організації курсів підвищення кваліфікації, тренінгів, практичних семінарів, обміну досвідом між установами та створення методичних матеріалів для соціальних працівників.

Окреме запитання анкети було присвячене тому, які інноваційні технології, на думку респондентів, мають найбільшу перспективу розвитку в соціальній роботі. Найчастіше опитані називали онлайн-консультування, кейс-менеджмент, електронні соціальні послуги, мобільні бригади, чат-боти, соціальне проектування та міждисциплінарну командну роботу.

Отримані результати показують, що респонденти розглядають інновації не лише як технічні засоби, а як ширшу систему оновлення соціальної роботи. Вони пов'язують інноваційність із комплексністю допомоги, міжвідомчою співпрацею, індивідуальним підходом до клієнта та розвитком нових каналів комунікації.

Якісний аналіз відкритих відповідей дав змогу виокремити кілька типових думок респондентів. Частина опитаних наголошувала, що інноваційні технології допомагають економити час і швидше реагувати на потреби клієнтів. Інші зазначали, що цифрові сервіси є корисними, але не всі клієнти можуть ними користуватися. Також респонденти підкреслювали потребу в навчанні та технічній підтримці соціальних служб.

Узагальнення відповідей дозволяє зробити висновок, що соціальні працівники загалом позитивно ставляться до впровадження інноваційних

технологій, але очікують від керівництва установ, органів місцевого самоврядування та держави більшої підтримки у цьому процесі.

Загалом результати дослідження дають підстави стверджувати, що інноваційні технології вже використовуються у соціальній роботі, однак їх впровадження має фрагментарний і нерівномірний характер. Найбільш поширеними є прості цифрові інструменти, такі як онлайн-консультації, електронний документообіг, месенджери та соціальні мережі. Складніші технології, зокрема чат-боти, автоматизовані сервіси, аналітичні цифрові системи та комплексні моделі кейс-менеджменту, використовуються рідше.

Отже, результати дослідження засвідчують потребу в системному підході до впровадження інноваційних технологій у соціальну роботу. Такий підхід має включати навчання фахівців, технічне забезпечення, методичну підтримку, розвиток цифрової грамотності клієнтів, міжвідомчу взаємодію та регулярне оцінювання ефективності нових технологій.

2.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності впровадження інноваційних технологій у соціальну роботу

На основі проведеного дослідження можна визначити низку рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності впровадження інноваційних технологій у соціальну роботу. Ці рекомендації стосуються кадрового, організаційного, технічного, методичного, етичного та партнерського забезпечення діяльності соціальних служб.

Першою важливою рекомендацією є *підвищення професійної компетентності соціальних працівників*. Результати дослідження показали, що значна частина фахівців має лише часткове уявлення про інноваційні технології або потребує додаткового навчання. Тому доцільно організувати систематичні курси підвищення кваліфікації, тренінги, вебінари, практичні семінари та майстер-класи, присвячені використанню цифрових сервісів, онлайн-консультування, кейс-менеджменту, електронного документообігу, соціального проєктування та інших інноваційних методів.

Другою рекомендацією є *покращення матеріально-технічного*

забезпечення соціальних служб. Без належного технічного обладнання інноваційні технології не можуть бути ефективно впроваджені. Соціальні служби мають бути забезпечені комп'ютерами, стабільним доступом до інтернету, програмним забезпеченням, засобами захисту інформації, мобільними пристроями для роботи виїзних фахівців, а також електронними системами обліку клієнтів і послуг.

Третьою рекомендацією є *розвиток цифрової грамотності клієнтів соціальної роботи.* Соціальні працівники можуть активно використовувати електронні сервіси, але якщо клієнти не вміють ними користуватися, ефективність таких технологій буде обмеженою. Тому соціальні служби можуть організувати короткі навчальні заняття, консультації, інформаційні буклети або відеоінструкції для клієнтів щодо користування електронними послугами, онлайн-записом, мобільними додатками, державними цифровими сервісами та гарячими лініями.

Четвертою рекомендацією є *поєднання цифрових і традиційних форм соціальної роботи.* Інноваційні технології не повинні повністю замінювати живе спілкування між соціальним працівником і клієнтом. У багатьох випадках саме особистий контакт є необхідною умовою довіри, розуміння проблеми та ефективної допомоги. Тому найбільш доцільною є змішана модель соціальної роботи, яка поєднує онлайн-інструменти з очними консультаціями, виїздами до клієнтів, груповою роботою та соціальним супроводом.

П'ятою рекомендацією є *впровадження кейс-менеджменту як однієї з провідних інноваційних технологій соціальної роботи.* Кейс-менеджмент дозволяє організувати допомогу клієнту не як окрему разову послугу, а як цілісний процес. Він передбачає оцінювання потреб, складання індивідуального плану, залучення різних фахівців, контроль виконання заходів і оцінювання результатів. Такий підхід є особливо ефективним у роботі з сім'ями у складних життєвих обставинах, внутрішньо переміщеними особами, людьми похилого віку, особами з інвалідністю, дітьми та молоддю.

Шостою рекомендацією є *посилення міждисциплінарної та міжвідомчої*

взаємодії. Соціальні проблеми клієнтів часто мають комплексний характер і не можуть бути вирішені лише силами одного соціального працівника або однієї установи. Тому необхідно розвивати співпрацю між соціальними службами, закладами освіти, охорони здоров'я, службами зайнятості, правоохоронними органами, центрами безоплатної правової допомоги, громадськими організаціями, благодійними фондами та міжнародними партнерами.

Сьомою рекомендацією є ***розвиток соціального проектування у діяльності соціальних служб***. Соціальні служби можуть не лише надавати стандартні послуги, а й ініціювати соціальні проекти, спрямовані на вирішення актуальних проблем громади. Наприклад, це можуть бути проекти з підтримки молоді, профілактики домашнього насильства, допомоги внутрішньо переміщеним особам, розвитку цифрової грамотності, підтримки людей похилого віку, соціальної адаптації осіб з інвалідністю або організації груп взаємодопомоги.

Восьмою рекомендацією є ***забезпечення етичного використання інноваційних технологій***. У соціальній роботі фахівці працюють із персональною і часто чутливою інформацією про клієнтів. Тому використання електронних баз даних, онлайн-консультацій, цифрових платформ і месенджерів має здійснюватися з дотриманням принципів конфіденційності, добровільності, безпеки, поваги до гідності людини та захисту персональних даних.

Дев'ятою рекомендацією є ***регулярне оцінювання ефективності інноваційних технологій***. Впровадження інновацій не повинно бути формальним. Кожна нова технологія має оцінюватися з погляду її користі для клієнтів і соціальних працівників. Для цього можна використовувати анкетування отримувачів послуг, аналіз кількості звернень, рівень задоволеності клієнтів, швидкість реагування на запити, якість соціального супроводу, кількість успішно вирішених випадків.

Десятою рекомендацією є ***поширення успішного досвіду використання інноваційних технологій***. Якщо певна соціальна служба або громада успішно

впровадила нову технологію, цей досвід варто поширювати через професійні зустрічі, конференції, семінари, методичні матеріали, публікації, вебінари та обмін практиками. Це дозволить іншим установам уникнути помилок і швидше впроваджувати ефективні підходи.

Таким чином, підвищення ефективності впровадження інноваційних технологій у соціальну роботу можливе лише за умови поєднання кількох складових: професійної підготовки кадрів, технічного забезпечення, методичного супроводу, етичного регулювання, партнерської взаємодії, орієнтації на потреби клієнта та постійного оцінювання результатів.

Проведене дослідження підтвердило, що соціальні працівники загалом позитивно ставляться до інновацій, однак потребують додаткової підтримки для їх ефективного застосування.

ВИСНОВКИ

У бакалаврській роботі було досліджено теоретичні та практичні засади використання інноваційних технологій у соціальній роботі. У процесі виконання роботи встановлено, що інноваційні технології є важливим чинником модернізації соціальної сфери, оскільки сприяють підвищенню якості, доступності, адресності та оперативності соціальних послуг. Їх упровадження дає змогу соціальним службам ефективніше реагувати на потреби різних категорій населення, зокрема осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, сімей з дітьми, молоді та інших вразливих груп.

У першому розділі було розкрито сутність поняття «інноваційні технології» у соціальній роботі. З'ясовано, що під інноваційними технологіями доцільно розуміти нові або вдосконалені форми, методи, засоби й підходи до організації соціальної допомоги, спрямовані на ефективне розв'язання соціальних проблем клієнтів. До таких технологій належать цифрові сервіси, онлайн-консультування, електронний документообіг, кейс-менеджмент, мобільні соціальні послуги, соціальне проєктування, міждисциплінарна командна робота, тренінгові методики, арттерапевтичні практики, інформаційні

кампанії та інші сучасні інструменти соціальної підтримки.

Визначено, що інноваційні технології у соціальній сфері можна класифікувати за змістом діяльності, способом реалізації, функціональним призначенням, організаційною формою та рівнем інноваційності. За змістом вони можуть бути соціально-педагогічними, психологічними, соціально-медичними, правовими, реабілітаційними та інтеграційними. За способом реалізації – традиційними, цифровими, онлайн та змішаними. За функціональним призначенням – діагностичними, профілактичними, корекційними, реабілітаційними й інтеграційними. Такий поділ дає змогу краще зрозуміти різноманітність інноваційних підходів і визначити їхню роль у практичній діяльності соціальних служб.

У роботі обґрунтовано, що впровадження інноваційних технологій у діяльність соціальних служб має низку особливостей. Воно потребує аналізу потреб клієнтів і громади, належного ресурсного забезпечення, підготовки фахівців, технічної підтримки, міжвідомчої взаємодії та системного моніторингу результатів. Доведено, що інновації не повинні впроваджуватися формально або випадково. Вони мають бути відповіддю на конкретні соціальні проблеми та сприяти реальному покращенню якості соціальної допомоги.

У другому розділі було представлено організацію та методика емпіричного дослідження використання інноваційних технологій у соціальній роботі. Метою дослідження було виявлення особливостей застосування інноваційних технологій у діяльності соціальних працівників та визначення умов підвищення ефективності їх упровадження. Для цього було використано анкетування, аналіз, порівняння, узагальнення та систематизацію отриманих результатів.

За результатами проведеного дослідження встановлено, що соціальні працівники загалом усвідомлюють значення інноваційних технологій у професійній діяльності, однак рівень їхньої обізнаності є різним. Частина респондентів добре орієнтується у сучасних технологіях соціальної роботи, тоді як інші мають лише загальне або часткове уявлення про їхній зміст і

можливості застосування. Це свідчить про потребу у систематичному підвищенні кваліфікації фахівців соціальної сфери.

З'ясовано, що найчастіше у практичній діяльності соціальних працівників використовуються онлайн-консультування, електронний документообіг, соціальні мережі та месенджери для інформування клієнтів, кейс-менеджмент, мобільні соціальні послуги та міждисциплінарна командна робота. Ці технології є найбільш доступними й практичними, оскільки дозволяють швидко комунікувати з клієнтами, координувати допомогу, інформувати населення та забезпечувати індивідуальний підхід.

Дослідження показало, що більшість респондентів позитивно оцінюють ефективність інноваційних технологій. Серед основних переваг було визначено оперативність надання допомоги, покращення доступу до соціальних послуг, зручність комунікації з клієнтами, можливість швидкого інформування населення, індивідуалізацію підтримки та покращення координації між фахівцями. Отже, інноваційні технології мають значний потенціал для підвищення ефективності соціальної роботи.

Водночас було виявлено низку проблем, які ускладнюють упровадження інноваційних технологій у соціальну роботу. До них належать недостатнє технічне забезпечення соціальних служб, високе навантаження на працівників, брак спеціального навчання, недостатнє фінансування, цифрова нерівність серед клієнтів, проблеми із захистом персональних даних і певний опір змінам з боку окремих працівників. Ці труднощі свідчать про те, що впровадження інновацій потребує не лише бажання фахівців, а й належної організаційної, кадрової та ресурсної підтримки.

У роботі розроблено рекомендації щодо підвищення ефективності впровадження інноваційних технологій у соціальну роботу. Зокрема, запропоновано посилити професійну підготовку соціальних працівників, організувати тренінги, семінари та курси з цифрової грамотності, покращити матеріально-технічне забезпечення соціальних служб, розвивати електронні соціальні послуги, поєднувати онлайн і офлайн-форми роботи, ширше

впроваджувати кейс-менеджмент, мобільні соціальні послуги, соціальне проектування і міждисциплінарну взаємодію.

Особливу увагу у рекомендаціях приділено необхідності збереження клієнтоорієнтованого підходу. Інноваційні технології мають не замінювати живу взаємодію між соціальним працівником і клієнтом, а доповнювати її. Для одних категорій клієнтів зручними є цифрові сервіси й онлайн-консультування, тоді як для інших важливими залишаються особисті зустрічі, телефонна підтримка, мобільні бригади та соціальний супровід. Тому найбільш ефективною є змішана модель соціальної роботи, яка поєднує традиційні та інноваційні форми допомоги.

Отже, мету бакалаврської роботи досягнуто, а поставлені завдання виконано. У роботі розкрито сутність і види інноваційних технологій у соціальній роботі, визначено особливості їх упровадження у діяльність соціальних служб, проведено дослідження щодо їх застосування у професійній діяльності соціальних працівників, проаналізовано отримані результати та сформульовано практичні рекомендації. Загальний висновок полягає в тому, що інноваційні технології є необхідним напрямом розвитку сучасної соціальної роботи, оскільки вони сприяють підвищенню якості соціальних послуг, розширюють можливості фахівців і клієнтів, забезпечують більш гнучке, адресне та ефективне реагування на соціальні потреби населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи // Публічне управління та соціальна робота. 2024. Т. 1. С. 38–42. URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/jspui/handle/123456789/15186>
2. Бойко О. Інноваційні технології соціальної роботи з обдарованою особистістю // Соціальна робота та соціальна освіта. 2020. Вип. 1. С. 11–18. URL: https://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?2_S21P03=FILEA=&2_S21STR=srso_2020_1_4&C21COM=S&I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&S21CNR=20&S21FMT=ASP_meta&S21REF=10&S21STN=1&Z21ID=
3. Вайнола Р. Х. Технологізація соціально-педагогічної роботи: теорія та практика. URL: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/7259/vaynola.pdf>
4. Вайнола Р. Х. Технології соціальної роботи : робоча програма навчальної дисципліни. 2022. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/44232/1/R_Vainola_RPND_2022_SR_Bakalavr_FPSRSO.pdf
5. Горемикіна Ю.В. Інноваційні практики соціальної роботи з вразливими групами населення в Україні. Демографія та соціальна економіка. 2020. № 3 (41). С.91–113.
6. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. І.Д. Звереві. Київ, Сімферополь: Універсум, 2012. 536 с.
7. Жиленко Р. В. Групова соціальна робота : методичні матеріали. 2021. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/bitstreams/5c4100a7-bec9-4f11-889b-99a89e1c12e3/download>
8. Замашкіна О. Д., Рубан А. К. Інноваційні процеси у практиці соціальної роботи в Україні // Педагогічні науки: теорія та практика. 2025. № 3. С. 185–192. URL: <https://doi.org/10.26661/2786-5622-2025-3-25>
9. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / за заг. ред.: І.Д.Звереві, Ж.В.Петрочко. Київ: Фенікс, 2007.

528 с.

10. Карагодіна О., Семигіна Т., Пожидаєва О. Практика соціальної роботи в умовах карантинних обмежувальних заходів: швидка оцінка та уроки // *Social Work and Education*. 2020. Т. 7, № 4. С. 452–465. URL: <https://bit.ly/3nrz3Wu>
11. Карпенко О. Г. Професійна підготовка соціальних працівників в умовах університетської освіти. URL: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/31377/100207790.pdf>
12. Кияниця З. П., Петрочко Ж. В. Соціальна робота із вразливими сім'ями та дітьми : посібник. Київ, 2017. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/21983/1/Z_Kyyanytsya_ZH_Petrochko_SRZVSTD_IL.pdf
13. Коломієць О. Г. Соціальні проекти як інструмент впровадження інновацій у соціальній роботі. 2023. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/items/5c6647fc-ca1f-4275-bd60-5092f994da9b>
14. Комарніцька Л. М. Особливості технологій соціальної роботи з молоддю. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/8b787236-495e-4ff4-8cfc-ca596cc9e364/content>
15. Лехолетова М. М., Лях Т. Л. Підготовка майбутніх соціальних працівників до адвокаційної діяльності // *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2020. № 2(96). С. 135–144. URL: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/31464/>
16. Лютий В. П. Сучасні стратегії надання соціальних послуг : робоча програма навчальної дисципліни. 2022. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/44266/1/VP_Liutyi_SSNSPSR23_FPSRSO.pdf
17. Мальцева О. В. Сучасні технології в сучасному українському менеджменті соціальної роботи. 2025. URL: <https://soctech-journal.kpu.zp.ua/archive/2025/106/17.pdf>
18. Махиня Т. А. Цифрові технології у соціальній роботі : робоча навчальна програма дисципліни. 2025. URL:

https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/748353/1/2025_%D0%A0%D0%9F_%D0%A6%D0%B8%D1%84%D1%80%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%20%D1%83%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D1%96.pdf

19. Мельник Ж. В. Визначення поняття “інноваційні технології”, їх види та функції у роботі фахівця соціальної сфери. 2018. URL: https://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/znprk_sp_2018_31_18.pdf&P21DBN=UJRN

20. Міністерство соціальної політики України. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). URL: <https://www.msp.gov.ua/e-servisy/yeiss>

21. Міністерство соціальної політики України. Соціальний веб-портал електронних послуг Мінсоцполітики. URL: <https://soc.gov.ua/>

22. Набатова О.О. Соціальні інновації: поняття, види, суб’єкти. Вісник Національної юридичної академії України імені Ярослава Мудрого. 2011. № 6. С.58–66.

23. Надвинична Т. Л. Технології здійснення ефективної соціальної роботи // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. 2013. № 3. URL: https://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Vnadps_2013_3_33.pdf&P21DBN=UJRN

24. Овод Ю. Інноваційні технології у соціальній роботі // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Педагогічні науки. 2016. № 3. URL: https://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/znpnadpcpn_2016_3_18.pdf&P21DBN=UJRN

25. Омельченко С. О. та ін. Соціальна робота: реалії та виклики часу : навчально-методичний посібник. 2021. URL: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/34954/Sotsialna%20Robota%20posibnik.pdf>

20Realii%20Ta%20Vykyky%20Chasu.pdf

26. Петрочко Ж. В. Інновації у соціальній роботі з сім'ями з дітьми : робоча програма навчальної дисципліни. 2022. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/44234/1/Zh_Petrochko_ISRSD_FPPSRSO.pdf

27. Попов О. А. Інноваційні технології та методики соціальної роботи з молоддю: ШІ, VR, AR, гейміфікація // Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка. 2024. URL: <https://dspace.luguniv.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/10730/16.%20Popyov.pdf>

28. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 р. № 40-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/40-15#Text> (дата звернення: 12.10.25).

29. Про основні засади молодіжної політики : Закон України від 27.04.2021 р. № 1414-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1414-20#Text> (дата звернення: 12.10.21).

30. Про охорону дитинства : Закон України від 26.04.2001 р. № 2402-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14#Text> (дата звернення: 15.10.25).

31. Савельчук І., Котикова О. Інновації як чинник якісних змін у соціальній роботі та соціальній освіті // Соціальна робота та соціальна освіта. 2022. № 2(9). С. 289–296. URL: <https://srso.udpu.edu.ua/article/view/267367>

32. Сахарук О. Роль цифрових технологій у процесі соціальної інтеграції та реінтеграції постраждалих від війни // Соціальна робота та соціальна освіта. 2024. № 1(12). С. 42–47. URL: [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(12\).2024.305097](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(12).2024.305097)

33. Скочко М., Салата Н. Вплив цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення // Social Work and Education. 2025. Т. 12. № 4. С. 650–660. URL: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.4.7>

34. Суровцева І. Інноваційні технології соціальної роботи у сфері

зайнятості // Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія: Соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування. 2024. URL: https://journals.uran.ua/vsgf_pstu/article/view/320587

35. Тілікіна Н. Штучний інтелект та сучасні цифрові технології в соціальній роботі: переваги та ризики // Ввічливість. Humanitas. 2025. Вип. 2. С. 213–226. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.28>

36. Формування та реалізація державної молодіжної політики в Україні в умовах децентралізації. Тернопіль: ТОВ «Тернограф», 2017. 100 с.

37. Цюприк А. Я. Формування інтегральної компетентності соціального працівника в умовах цифрового суспільства // Публічне управління та соціальна робота. 2023. Т. 2. № 2. URL: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2023-2-10>

38. Ясточкіна І. А. Інноваційні соціальні технології у роботі з дітьми та молоддю // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2021. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/items/1bfa043f-2ce7-46fe-b6f0-6cfed80bfd51>

39. Berzin S. C., Singer J., Chan C. Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work. American Academy of Social Work and Social Welfare, 2015. URL: <https://grandchallengesforsocialwork.org/wp-content/uploads/2015/12/WP12-with-cover.pdf>

40. British Association of Social Workers. Social Work, Human Rights and Digital Technology Report. 2023. URL: <https://basw.co.uk/policy-and-practice/resources/social-work-human-rights-and-digital-technology-report>

41. Goldkind L., Wolf L. A Digital Environment Approach: Four Technologies That Will Disrupt Social Work Practice // Social Work. 2015. Vol. 60, Issue 1. P. 85–87. URL: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25643579/>

42. Markovič D. Digital social work or e-social work? Towards social work in a digital environment // SHS Web of Conferences. 2024. Vol. 184. URL: https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/abs/2024/04/shsconf_shw2023_05005/shsconf_shw2

023_05005.html

43. Reamer F. G. Social Work Boundary Issues in the Digital Age // Advances in Social Work. 2023. URL: <https://journals.indianapolis.iu.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/263>

58

ДОДАТКИ

Анкета для соціальних працівників

«Використання інноваційних технологій у соціальній роботі»

Шановний(а) респонденте!

Просимо Вас взяти участь в анкетуванні, метою якого є вивчення особливостей використання інноваційних технологій у соціальній роботі. Анкета є анонімною, а отримані результати будуть використані лише в узагальненому вигляді.

1. Ваш статус:
 - а) соціальний працівник;
 - б) фахівець із соціальної роботи;
 - в) представник громадської організації;
 - г) студент спеціальності «Соціальна робота»;
 - г) інше: _____.
2. Ваш досвід роботи у соціальній сфері:
 - а) до 1 року;
 - б) 1–3 роки;
 - в) 4–6 років;
 - г) понад 6 років.
3. Як Ви розумієте поняття «інноваційні технології у соціальній роботі»?

4. Наскільки Ви обізнані з інноваційними технологіями у соціальній роботі?
 - а) добре обізнаний/обізнана;
 - б) частково обізнаний/обізнана;
 - в) маю поверхневе уявлення;
 - г) не обізнаний/не обізнана.
5. Які інноваційні технології використовуються у Вашій діяльності?
 - а) онлайн-консультування;
 - б) електронний документообіг;
 - в) соціальні мережі та месенджери для інформування клієнтів;
 - г) кейс-менеджмент;
 - г) мобільні соціальні послуги;
 - д) міждисциплінарна командна робота;
 - е) тренінгові технології;
 - е) арттерапевтичні методики;
 - ж) чат-боти та автоматизовані сервіси;
 - з) інше: _____.
6. Як часто Ви використовуєте інноваційні технології у професійній діяльності?
 - а) постійно;
 - б) часто;
 - в) іноді;
 - г) рідко;
 - г) не використовую.
7. Які цифрові інструменти Ви використовуєте у роботі з клієнтами?
 - а) електронна пошта;
 - б) месенджери;

- в) відеозв'язок;
 - г) електронні бази даних;
 - г) онлайн-форми та анкети;
 - д) державні електронні сервіси;
 - е) інше: _____.
8. Як Ви оцінюєте ефективність інноваційних технологій у соціальній роботі?
- а) дуже ефективні;
 - б) скоріше ефективні;
 - в) важко відповісти;
 - г) скоріше неефективні;
 - г) неефективні.
9. Які переваги інноваційних технологій Ви вважаєте найбільш важливими?
- а) оперативність надання допомоги;
 - б) покращення доступу до соціальних послуг;
 - в) зручність комунікації з клієнтами;
 - г) можливість швидкого інформування населення;
 - г) індивідуалізація підтримки;
 - д) покращення координації між фахівцями;
 - е) зменшення паперової роботи.
10. Які труднощі виникають під час впровадження інноваційних технологій?
- а) недостатнє технічне забезпечення;
 - б) високе навантаження на працівників;
 - в) недостатня цифрова грамотність клієнтів;
 - г) брак спеціального навчання для фахівців;
 - г) недостатнє фінансування;
 - д) опір змінам з боку окремих працівників;
 - е) проблеми із захистом персональних даних;
 - е) інше: _____.
11. Чи потребуєте Ви додаткового навчання щодо використання інноваційних технологій?
- а) так, потребую системного навчання;
 - б) так, але лише з окремих питань;
 - в) не потребую;
 - г) важко відповісти.
12. Які інноваційні технології, на Вашу думку, мають найбільшу перспективу розвитку у соціальній роботі?
13. Ваші пропозиції щодо покращення впровадження інноваційних технологій у соціальну роботу:

Схема впровадження інноваційних технологій у діяльність соціальних служб



**Рекомендації щодо підвищення ефективності впровадження
інноваційних технологій у соціальну роботу**

Напрямок рекомендацій	Зміст заходів	Очікуваний результат
Підвищення кваліфікації фахівців	Тренінги, курси, вебінари, практичні семінари	Зростання професійної та цифрової компетентності
Технічне забезпечення	Комп'ютери, інтернет, програмне забезпечення, електронні бази	Покращення умов для впровадження інновацій
Розвиток цифрової грамотності клієнтів	Консультації, інструкції, навчальні заняття	Підвищення доступності електронних соціальних послуг
Поєднання онлайн і офлайн-форм	Онлайн-консультації, очні зустрічі, мобільні бригади	Збереження доступності послуг для різних груп населення
Впровадження кейс-менеджменту	Оцінка потреб, індивідуальний план, супровід клієнта	Комплексність і адресність допомоги
Міжвідомча співпраця	Залучення психологів, юристів, медиків, освітян, ГО	Комплексне вирішення проблем клієнтів
Соціальне проектування	Розробка програм і проєктів для громади	Залучення ресурсів і розвиток місцевих ініціатив
Етичне регулювання	Захист персональних даних, конфіденційність	Безпечне використання цифрових інструментів
Моніторинг ефективності	Анкетування, аналіз результатів, звітність	Удосконалення інноваційних практик
Поширення успішного досвіду	Семінари, конференції, методичні матеріали	Масштабування ефективних практик