

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СУЧАСНОМУ УКРАЇНСЬКОМУ СУСПІЛЬСТВІ

УДК 316.42:658.5:349.2:004.9

DOI <https://doi.org/10.32782/2707-9147.2025.106.15>

О. В. МАЛЬЦЕВА

доктор філософських наук, доцент,
доцент кафедри соціології та соціальної роботи
ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»

ЦИФРОВІЗАЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ: ІННОВАЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ТРАНСФОРМАЦІЇ

Метою даного дослідження є аналіз та оптимізація впровадження цифрових технологій у менеджмент соціальної роботи в Україні з урахуванням сучасних викликів війни та соціально-економічної нестабільності. У статті виявлено поточний стан цифровізації соціального менеджменту в Україні, включаючи наявні цифрові технології, інструменти і програми, що вже впроваджені або перебувають у стадії розробки. Оцінено рівень їх використання і ефективність у різних регіонах країни, а також визначено основні проблеми та перешкоди, з якими стикаються соціальні працівники. Узагальнено зарубіжний досвід цифровізації менеджменту соціальної роботи. Проведено системний аналіз зарубіжних прикладів успішного впровадження цифрових технологій у управління соціальною роботою, зокрема в країнах Європи, Північної Америки і Азії. Ідентифіковано найкращі практики і стратегії, що можуть бути адаптовані та впроваджені в Україні, враховуючи національні особливості та виклики. Визначено потреби і очікування клієнтів соціальних служб і закладів соціальної сфери в Україні, зокрема внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, мігрантів, біженців, осіб, які страждають на психічні розлади (травма війни, ПТСР, селфхарм тощо), а також соціальних працівників, які зазнають емоційного та професійного вигорання. Виявлено, яким чином цифрові технології можуть підвищити доступність і якість надання соціальних послуг, а також забезпечити індивідуальний підхід до кожного клієнта. На цій підставі розроблено рекомендації для покращення цифровізації менеджменту соціальної роботи в Україні. Запропоновано конкретні стратегії та пропозиції щодо впровадження нових технологій, навчання персоналу, підвищення ефективності управлінських процесів та забезпечення конфіденційності і безпеки даних клієнтів.

У результаті впровадження запропонованих рекомендацій щодо цифровізації менеджменту соціальної роботи очікується ряд змін, а саме: зменшення адміністративного навантаження, що призведе до швидшого надання послуг; підвищення рівня задоволення клієнтів завдяки прозорим процесам

та швидкому доступу до послуг; зниження емоційного вигорання серед соціальних працівників; окрім того, буде забезпечено доступ до навчання та супервізії, що підсилить підтримку працівникам соціальних служб.

Ключові слова: цифровізація, цифрові технології, менеджмент соціальної роботи, соціальний менеджмент, інновації.

Постановка проблеми. У сучасному суспільстві соціальна робота набуває особливого значення через зростання кількості вразливих соціальних груп, які потребують допомоги та підтримки. Війна в Україні стала викликом для системи соціальної роботи, з'явилися нові категорії клієнтів. Внутрішньо переміщені особи (ВПО), ветерани війни, вимушені мігранти та біженці, особи, котрим необхідна оперативна соціально-психологічна підтримка, соціальні працівники як професійна група, яка піддається суттєвому психоемоційному перевантаженню, потребують підвищеної уваги з боку соціальних служб. Ці реалії створюють нові завдання та вимоги до менеджменту соціальної роботи.

Цифровізація дозволяє оптимізувати багато управлінських процесів та зробити їх ефективнішими. Вона сприяє раціоналізації адміністративних процесів, використанню аналітичних даних для точного визначення потреб клієнтів та забезпеченню надійного і безпечного доступу до соціальних послуг через інтернет. Упровадження цифрових технологій у менеджмент соціальної роботи є актуальною інновацією і необхідним кроком для підвищення ефективності та якості надання соціальних послуг.

Війна в Україні призвела до значних змін у структурі та підходах до організації соціальної роботи. Розширення і урізноманітнення клієнтської бази внаслідок війни потребує гнучкості від соціальних працівників та вміння працювати в умовах багатозадачності. Внутрішньо переміщені особи, ветерани війни та їхні родини, мігранти, біженці та особи, які пережили травму війни, очікують не лише традиційної підтримки, але й спеціалізованих послуг, орієнтованих на їхні унікальні обставини та потреби.

Цифровізація менеджменту соціальної роботи дозволяє вирішити багато з цих завдань. Вона сприяє автоматизації збору та аналізу даних про потреби клієнтів, покращенню обміну інформацією між соціальними працівниками та іншими установами, забезпеченню дистанційної підтримки та консультацій для клієнтів у віддалених регіонах, зменшенню адміністративного навантаження на соціальних працівників та підвищенню рівня безпеки та конфіденційності даних клієнтів. Таким чином, цифровізація менеджменту соціальної роботи відкриває нові горизонти для забезпечення високоякісних та доступних соціальних послуг у часи кризи та соціальних викликів. Впровадження цифрових рішень сприятиме підвищенню ефективності роботи соціальних служб та покращенню якості життя клієнтів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Закордонні автори активно включаються в осмислення нових можливостей, що надає цифровізація для трансформації менеджменту соціальної роботи. Від середини 2000-х рр. ведеться наукова дискусія про можливості, переваги та очікувані побічні ефекти переходу на цифрові засоби управління системою соціальних послуг та соціальної сфери в цілому (Л. Бредт (*L. Bredt*), М. Беверн-де Бі (*M. Bevern-de Bi*), М. Де Шрайвер (*M. De Schrijver*) [1], Дж. Девлігер (*J. Devlieger*), Л. Бредт (*L. Bredt*), Р. Руз (*R. Ruz*) [2; 3]). Насамперед вони вивчають, як упровадження електронних додатків різного типу сприяє організації та систематизації соціальної роботи (Дж. Бертон (*J. Burton*), Д. Ван ден Брук (*D. Van den Broek*) [4], Т. Е. Карріліо (*T. E. Carrillo*) [5]). Приміром, оцінюють наслідки інтеграції *eHealth* додатків у соціальну роботу, наголошуючи на покращенні взаємодії з клієнтами та підвищенні ефективності послуг. *eHealth* визначається як інструмент для оптимізації адміністративних завдань та покращення надання соціальних послуг. Ф. С. Арсад, С. С. Соффіан, П. С. Н. Камаруддін та їх колеги (*F. S. Arsad, S. S. Soffian, P. S. N. Kamaruddin, et al.*) дослідили вплив електронних медичних застосунків (*eHealth*). У своєму систематичному огляді вони відзначили, як цифрові технології сприяють покращенню медичних втручань, коли це є необхідним для клієнтів. Особливу увагу було приділено онлайн-консультаціям та самостійному управлінню захворюваннями за допомогою спеціальних платформ [6].

А. Реске та М. Миттманн (*A. Roeske & M. Mittmann*) розглядають організаційні питання цифровізації у сфері соціальної роботи. Їх дослідження присвячене впровадженню цифрових інструментів у освітню практику соціальних працівників після пандемії COVID-19. Автори з'ясовують, як сучасні технології змінюють освітні програми та робочі процеси у сфері соціальної підтримки населення [7]. О. Штайнер (*O. Steiner*) у своїй роботі аналізує теоретичні, етичні та практичні аспекти цифрової трансформації соціальної роботи. Він визначає основні виклики, які виникають при впровадженні цифрових технологій, зокрема питання конфіденційності даних та етичні дилеми, пов'язані із взаємодією соціальних працівників із цифровими системами [8].

Європейська соціальна мережа (*European Social Network, ESN*) представила 2021 р. тематичний звіт, у якому розглядається цифровізація соціальних послуг. У звіті детально описано новітні технологічні рішення, такі як штучний інтелект, великі дані та автоматизовані системи управління справами, які докорінно змінюють процеси управління наданням соціальних послуг у Європі [9].

Р. Муньос Морено, М. Фернандес Борреро та Е. Феррі Фуентевілья (*R. Muñoz Moreno, M. Fernández Borrero, E. Ferri Fuentesvilla*) простежили складнощі використання інноваційних технологій у сфері соціальних послуг. Автори визначили цифровий розрив між різними категоріями населення, а також те, як громадяни взаємодіють із державними

органами через цифрові сервіси, що впливає на доступність та якість соціальної допомоги [10].

У монографії «*Digital Social Work: Tools for Practice with Individuals, Organizations, and Communities*» (2018) [11], авторами представлено всебічний огляд впровадження цифрових інструментів у соціальній роботі в різних країнах Європи. У цій науковій роботі узагальнено найкращі практики та успішні стратегії трансформації менеджменту соціальної роботи через цифровізацію.

Українські вчені також чимало уваги приділили осмисленню інноваційних трансформацій менеджменту соціальної роботи. В. Попович, С. Щербина, Т. Новак (2024) піднімають актуальні питання цифрової трансформації сфери соціального захисту в умовах воєнного стану і повоєнного відновлення України [12]. Автори вивчають різні напрями удосконалення соціальних послуг за допомогою цифрових інструментів та визначають основні напрями розвитку цифровізації управління соціальною роботою для подолання сучасних викликів. К. Кошеленко (2024) [13] пропонує рекомендації щодо покращення трансформації соціальних послуг шляхом цифровізації. Основні пропозиції включають підвищення ефективності соціальних послуг для задоволення клієнтів через інтеграцію передових цифрових інструментів у роботу з громадами. Стаття Т. Єгорової-Луценко (2020) «Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні» [14] присвячена викликам та можливостям, які приносить цифровізація в систему надання соціальних послуг в Україні. Визначаються сучасні впливи на менеджмент соціальних послуг і способи, якими цифрові рішення можуть відповісти на ці виклики. Висвітлюються ключові технології та їх застосування для покращення взаємодії з клієнтами.

Формулює основи успішності інноваційних цифрових інструментів для надання соціальних послуг в Україні електронна платформа *Liga.net* (2024) [15], залучені автори осмислюють використання цифрових інструментів у соціальних закладах України. Я. Юрків (2023) [16] вивчає можливість надання реабілітаційних послуг за допомогою цифрових технологій в Україні, обговорює переваги та вірогідні виклики впровадження цифрових інструментів у соціальну реабілітацію. О. Байдарова, Д. Лаврент'єв відстежують застосування інтернет-технологій для адміністрування соціальних послуг у громаді для дітей з інвалідністю та їхніх сімей [17].

Є ряд наукових розвідок, які присвячені впровадженню інформаційних технологій у систему вищої освіти України (О. Базелюк (2021), О. Потапчук (2024)). Статті описують способи, якими цифрові інструменти здатні покращувати управлінські процеси, забезпечуючи більш ефективну координацію і моніторинг діяльності соціальних служб у вишах. [18; 19] У межах соціальної роботи ці підходи можуть бути застосовані для систематизації даних про клієнтів, покращення

комунікації між соціальними працівниками та іншими зацікавленими сторонами, а також для автоматизації адміністративних завдань.

Хоча попередні наукові джерела висвітлюють багато аспектів ІТ-інновацій у соціальній роботі, недостатньо досліджено впровадження цифрових технологій у менеджмент соціальної роботи в контексті сучасної України. Зокрема, відсутні ґрунтовні дослідження щодо використання цифрових інструментів для управління соціальними послугами в умовах війни та соціально-економічної нестабільності для новітніх груп клієнтів.

Метою даного дослідження є аналіз упровадження цифрових технологій у менеджмент соціальної роботи в Україні з урахуванням сучасних викликів війни та соціально-економічної нестабільності. На досягнення означеної мети було виконано такі завдання: 1) проаналізовано сучасний стан цифровізації соціального менеджменту в Україні; 2) досліджено зарубіжний досвід цифровізації соціального менеджменту та менеджменту соціальної роботи зокрема; 3) визначено потреби і очікування клієнтів соціальної служб в умовах воєнного стану та соціально-економічної нестабільності; 4) розроблено рекомендації щодо покращення цифровізації менеджменту соціальної роботи в Україні.

Методи дослідження. Під час дослідження було використано системний та структурно-функціональний аналіз, метод порівняння, узагальнення та класифікації даних, компаративний аналіз. Метод кейс-стаді було залучено для узагальнення прикладів успішного впровадження цифрових технологій у соціальній роботі в різних країнах. Математичні та статистичні методи застосовані для обробки наявних даних щодо впровадження цифрових технологій у менеджмент соціальної роботи в Україні. Виконано кількісний та якісний аналіз із використанням розміщених у відкритому доступі статистичних звітів та поточних програм для оцінки ефективності цифрових інструментів у менеджменті соціальної роботи.

Виклад основного матеріалу. Цифровізація соціального менеджменту – це процес впровадження та використання інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність із надання соціальних послуг, управління соціальними заходами та моніторингу соціальних програм.

Проведення таких технологій спрямоване на оптимізацію адміністративних процесів, підвищення ефективності та якості соціальних послуг, а також забезпечення прозорості та відкритості комунікацій між соціальними службами та клієнтами. *Цифровізація соціального менеджменту включає декілька ключових заходів, а саме: впровадження електронних систем обліку, що передбачає створення електронних реєстрів надавачів та отримувачів соціальних послуг, інтеграцію баз даних соціальних служб; автоматизацію робочих процесів, яка здійснюється з використанням цифрових платформ для управління процедурами звернення громадян, розподілу ресурсів, моніторингу*

та оцінки ефективності програм; *розвиток електронних послуг як надання соціальних послуг онлайн*, створення порталів для доступу до інформації та послуг; *навчання персоналу соціальних служб та закладів*, тобто підвищення цифрової грамотності серед соціальних працівників та впровадження програм навчання з використанням інформаційних технологій.

Цифровізація соціального менеджменту бере початок від кінця ХХ століття, коли почали розвиватися перші електронні системи обліку та автоматизації процесів. Одними з піонерів цього напрямку стали країни Північної Європи, зокрема Швеція та Данія, де вже у 1990-х рр. було впроваджено електронні реєстри надавачів соціальних послуг та системи обліку отримувачів соціальної допомоги. Вагомі результати цифровізації соціального менеджменту також є в країнах Північної Європи. Наприклад, в Естонії система e-Estonia дозволяє громадянам отримувати більшість соціальних послуг онлайн, що значно підвищило ефективність і прозорість управління. У Фінляндії було створено портал Kanta, який об'єднує всі медичні та соціальні записи громадян у єдину систему, що дозволяє забезпечити безперебійний обмін інформацією між соціальними і медичними працівниками.

На сьогодні у світі існують численні приклади успішної цифровізації соціального менеджменту. Одним із найвідоміших є Сінгапур, який активно впроваджує інформаційно-комунікаційні технології у всі аспекти управління державою та соціальних послуг. Приміром, у Сінгапурі широко застосовуються цифрові інструменти для автоматизації адміністративних процесів і забезпечення високо персоналізованих соціальних послуг.

Цифровізація менеджменту соціальної роботи має певну специфіку. *Цифровізація менеджменту соціальної роботи відрізняється комплексним підходом до автоматизації процесів та широким використанням аналітичних даних для прийняття обґрунтованих рішень*. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у соціальну роботу дозволяє мобілізувати потенціал соціального захисту та запобігти соціальній ексклюзії осіб, які опинилися у важких життєвих обставинах [8].

Цифровізація менеджменту соціальної роботи просякає різні напрямки взаємодії соціальних служб та закладів із клієнтами по горизонталі, а також за вертикаллю охоплює всі рівні соціальної взаємодії та комунікації відповідно до існуючої ієрархії в соціальній сфері. *Цифровізація охоплює найрізноманітніші аспекти соціальної роботи, включаючи такі: забезпечення соціальних виплат та допомог, а саме: використання інформаційних систем для автоматизації процедур нарахування та виплати соціальних допомог; соціальна підтримка і реабілітація – використання цифрових інструментів для організації реабілітаційних програм, дистанційного консультування та підтримки суспільного здоров'я; адресна допомога та підтримка вразливих*

верств населення, приміром, створення електронних платформ для спрощення доступу до соціальних послуг та моніторингу стану клієнтів; *супервізія у професійному середовищі соціальних працівників* як-от електронні застосунки для консультування, обміну досвідом між спеціалістами соціальних служб тощо;

Цифровізація менеджменту соціальної роботи включає використання цифрових інструментів та технологій на різних рівнях надання соціальних послуг, зокрема:

Адміністрування. Використання електронних систем для управління даними про клієнтів, автоматизації документообігу, планування та моніторингу надання послуг.

Соціальний працівник – клієнт. Упровадження цифрових платформ для взаємодії між соціальними працівниками та клієнтами, включаючи системи дистанційного консультування, електронні сервіси для замовлення послуг.

Клієнт – соціальні служби. Розвиток порталів для онлайн-замовлення та контролю за наданням соціальних послуг, створення чат-ботів, гарячих ліній та інших автоматизованих систем для підтримки клієнтів і т. ін.

Окрім того, можна виділити такі вертикалі взаємодії в менеджменті соціальної роботи, як *«менеджери соціальної роботи – соціальні служби»*, *«соціальні працівники – менеджери соціальної роботи»*, *«соціальні служби – клієнти»* тощо. Класифікація цифрових інструментів та ефектів оптимізації в менеджменті соціальної роботи на різних рівнях взаємодії представлено у таблиці 1.

Дослідження успішного зарубіжного досвіду цифровізації менеджменту соціальної роботи є перспективним завданням, оскільки дає можливість адаптувати його до українських реалій.

Цифрові платформи дозволяють оптимізувати адміністративні процеси, підвищити ефективність і знизити витрати на надання соціальних послуг. Одним із успішних прикладів є впровадження *Платформи MyGov* в Індії, яка збирає та інтегрує інформаційні системи різних відомств, забезпечуючи зручний доступ до е-урядових послуг для громадян. Ця платформа автоматизує процеси подання заявок на соціальну допомогу, перегляду статусу заявок і отримання консультацій. В Європі цифрові платформи для адміністрування соціальних послуг активно використовуються в Нідерландах, де існує національна платформа *Digitale Sociale Kaart (DSK)*, що об'єднує бази даних про соціальні служби з усієї країни, полегшуючи доступ громадян до відповідних послуг та ресурсів [8].

Інтелектуальні системи сприяють автоматизованій оцінці потреб клієнтів та плануванню надання соціальних послуг. Наприклад, *Care Act AI Assistant* у Великобританії допомагає соціальним працівникам оцінити потреби клієнтів і планувати індивідуальний догляд для кожного, аналізуючи дані про їхні потреби та історії [8]. Канадська

Таблиця 1

**Класифікація цифрових інструментів та ефектів оптимізації
в менеджменті соціальної роботи**

Рівні взаємодії в менеджменті соціальної роботи	Цифрові інструменти, засоби автоматизації, ІТ-технології	Сутність покращення	Очікувані ефекти оптимізації
Адміністрування	Портали електронного урядування, інформаційні системи обліку	Автоматизація рутинних завдань, зниження паперової роботи	Підвищення ефективності роботи, скорочення часу
Соціальні працівники – соціальні працівники	Цифрові платформи для спільного використання даних, навчальні платформи	Полегшення координації та обміну інформацією	Покращення якості співробітництва
Соціальні працівники – клієнти	Інформаційні системи, платформи для взаємодії з клієнтами	Забезпечення безпосередньої взаємодії між соціальним працівником і клієнтом	Індивідуальний підхід, підвищення задоволення клієнтів
Менеджери соціальної роботи – соціальні служби	Інформаційні системи для моніторингу та аналізу	Оптимізація управлінських процесів	Підвищення прозорості та ефективності
Соціальні працівники – менеджери соціальної роботи	Платформи для обміну даними та звітності	Полегшення управлінських процесів і моніторингу	Підвищення ефективності управління
Соціальні служби – клієнти	Інформаційні системи для управління даними	Контроль послуг, координація з іншими установами	Підвищення точності і швидкості надання послуг

система *AI4SocialGood* застосовує методи машинного навчання для аналізу даних та оцінки потреб клієнтів. Це дозволяє соціальним працівникам швидко отримувати інформацію про клієнтів і планувати їхні індивідуальні потреби [3]. Переваги використання інтелектуальних систем включають зменшення часу та коштів, необхідних для оцінки потреб клієнтів, а також підвищення точності планування та надання послуг. Ці рішення бажано адаптувати в Україні для оптимізації управління соціальною допомогою та підвищення якості наданих послуг.

Аналіз великих масивів даних (*Big Data*) дає змогу оцінювати ефективність соціальних програм та відкривати нові можливості для їхньої оптимізації. У США платформа *Socrata Open Data* забезпечує збір, аналіз і обмін даними про соціальні послуги на різних рівнях [3]. Це дозволяє урядовим агентствам оцінювати програми соціальної допомоги та приймати обґрунтовані рішення. У Південній Кореї платформа *Big Data GDS (Government Data Sharing)* дозволяє використовувати великі масиви даних для оцінки ефективності соціальних програм, аналізу потреб клієнтів і прогнозування результатів. Цей підхід може бути адаптований в Україні для проведення глибокого аналізу на основі даних, що сприятиме ефективнішому управлінню соціальними послугами [12].

Цифровізація соціального менеджменту в Україні активно розвивається останніми роками, зокрема завдяки впровадженню таких інструментів, як портали електронного урядування, інформаційні системи обліку та популяризації електронних послуг. Одним із ключових інструментів є портал Дія, який відкриває доступ до широкого спектру соціальних та адміністративних послуг через Інтернет. Цей портал значно полегшує процеси оформлення документів, отримання консультацій та доступу до важливої інформації.

Іншим важливим цифровим інструментом є система *eHealth*, яка була впроваджена для автоматизації процесів зберігання медичних записів та обміну медичною інформацією між лікарями та пацієнтами. Ця система забезпечує безпечний доступ до медичних даних та сприяє покращенню якості надання медичних послуг. У сфері соціальної роботи *eHealth* використовується для ефективного обміну інформацією про стан здоров'я клієнтів між соціальними працівниками та медичним персоналом. Використання *eHealth* має потенціал значно покращити взаємодію між надавачами соціальних послуг та клієнтами, а також підвищити загальну ефективність менеджменту соціальної роботи [6].

Цифровізація соціальних послуг у різних регіонах України розвивається нерівномірно, що обумовлено економічними, соціальними та інфраструктурними факторами. Наприклад, у столиці та великих містах, таких як Харків і Львів, цифрові інструменти впроваджуються більш активно завдяки кращій інфраструктурі та доступу до ресурсів. У Києві впроваджено систему СоцПроект, яка дозволяє проводити електронний облік соціальних послуг та запитів від громадян, що значно полегшило роботу соціальних працівників та зменшило адміністративний тягар.

Натомість, приміром, у сільських районах Чернігівської та Сумської областей впровадження цифрових інструментів зустрічається з перешкодами через обмежений доступ до інтернету та недостатнє фінансування місцевих органів влади. Основним викликом у таких регіонах є недостатня цифрова грамотність населення та соціальних

працівників, що ускладнює процеси впровадження та використання сучасних технологій [15].

Серед основних проблем і перешкод, з якими стикається цифровізація менеджменту соціальної роботи в Україні, можна виділити такі:

Недостатнє фінансування. В багатьох регіонах бракує коштів на впровадження та підтримку цифрових технологій, через що їхній розвиток затримується.

Низький рівень цифрової грамотності. Як серед населення, так і серед працівників соціальної сфери низький рівень цифрової грамотності ускладнює використання нових технологій, уповільнює інноваційні процеси.

Безпекові ризики. Зростання кіберзлочинності та ризики втрати конфіденційності даних є значними перешкодами для впровадження цифрових технологій.

Нерівномірний розвиток інфраструктури. Відсутність належної інфраструктури в сільських районах значно ускладнює доступ до цифрових послуг [2].

Таким чином, цифровізація соціального менеджменту та менеджменту соціальної роботи, зокрема, в Україні потребує подальших інвестицій, навчання персоналу та розвитку інфраструктури для ефективного впровадження і використання сучасних технологій. Як вже відзначалося, в Україні в умовах війни та соціально-економічної нестабільності відбувається розширення вже існуючої клієнтської бази та виникають нові групи клієнтів соціальних служб та закладів соціальної сфери, які потребують підтримки та соціального супроводу.

Цифровізація менеджменту соціальної роботи може бути ефективною за умови адекватної оцінки потреб найбільш вразливих верств населення та розробки ІТ-інструментів, здатних забезпечити організацію вчасної соціальної допомоги. Здійснимо далі оцінку потреб деяких груп клієнтів, які в умовах війни потребують найбільшої соціальної підтримки, на основі кількісного та якісного аналізу статистичних звітів, аналітичних записок та відкритих матеріалів про їхню чисельність та нагальні запити.

Внутрішньо переміщені особи (ВПО) складають одну з найбільш вимогливих категорій соціальних клієнтів в Україні. За даними Міністерства соціальної політики України, станом на 2024 рік, кількість ВПО перевищила 4 мільйони осіб [15]. Вони потребують житла, фінансової допомоги, медичних послуг та психологічної підтримки. ВПО часто стикаються з проблемами в знайденні постійного житла та необхідних медичних послуг [12]. Це потребує надійної системи управління даними та автоматизації процесів. Незалежно від місця проживання, цифрові інструменти можуть забезпечити зручний доступ до інформації та допомоги.

Ветерани війни також потребують комплексної підтримки, що включає працевлаштування, психологічну реабілітацію та медичну допомогу [12]. Ветерани стикаються з проблемами інтеграції в цивільне життя та є користувачами спеціалізованих програм реабілітації. За даними дослідження Лабораторії законодавчих ініціатив, понад 3 мільйони українців мають інвалідність, включаючи ветеранів [12]. Цифрові платформи можуть сприяти інтеграції цих осіб, забезпечуючи доступ до ресурсів для освіти та працевлаштування.

Мігранти та біженці стикаються з багатьма викликами під час адаптації до нового життя в Україні. Вони мають потребу у документації, доступі до медичних послуг та інтеграційних програмах. За дослідженням Міжнародної організації з міграції (МОМ), станом на 2024 рік, кількість мігрантів в Україні перевищила 1 мільйон осіб [15]. А за даними Агентства ООН у справах біженців (UNHCR), станом на 2024 рік, близько 6,2 мільйона українців залишаються переміщеними за кордоном [15]. Застосування онлайн-платформ для отримання статусу та доступу до медичних послуг може значно полегшити процес інтеграції [9]. Цифрові інструменти можуть забезпечити швидкий доступ до інформації про права та можливості, сприяти процесам подання заяв та отримання консультацій, а по завершенню воєнного стану допомогти реінтеграції вимушених мігрантів із України.

Особи, які страждають на психічні розлади (травма війни, ПТСР, селфхарм тощо), потребують особливої уваги та підтримки. Вони мають отримувати постійний психологічний супровід, медичні послуги та індивідуальний підхід. За оцінками Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), близько 20% українців можуть стикатися з різними формами психічних розладів внаслідок воєнних дій [15]. Це викликає необхідність розробки спеціалізованих цифрових інструментів для моніторингу стану та підтримки цих осіб. Використання телемедицинських платформ і мобільних додатків для моніторингу стану здоров'я здатне значно покращити якість надання допомоги [9].

Соціальні працівники – важлива категорія професіоналів, які зазнають значного емоційного та професійного вигорання під час війни через високе навантаження і постійну взаємодію з клієнтами, що перебувають у складних життєвих обставинах. Дослідження показують, що понад 70% соціальних працівників в Україні повідомляють про симптоми емоційного вигорання [20]. Цей факт актуалізує питання самоменеджменту соціальних працівників [20], у тому числі за рахунок цифрових платформ для навчання; супервізії та взаємодії з колегами можуть забезпечити підтримку та запобігання професійному та емоційному вигоранню [21].

Цифровізація менеджменту соціальної роботи може значно підвищити доступність і якість надання соціальних послуг в Україні [12]. Впровадження цифрових платформ та мобільних додатків сприятиме

ефективному управлінню ресурсами, покращенню взаємодії між працівниками й отримувачами послуг.

Для внутрішньо переміщених осіб доцільно впроваджувати платформи для пошуку житла, мобільні додатки для реєстрації та отримання консультацій. Це дозволить ВПО швидко отримувати необхідну інформацію та підтримку, незалежно від місця проживання. Так, система *Shelter Ukraine* може бути адаптована для надання житлової допомоги та підтримки тимчасових помешкань. Наприклад, у США використовують платформу *Socrata Open Data*, яка забезпечує збір, аналіз і обмін даними про соціальні послуги на різних рівнях [3]. У такий спосіб урядові агентства оцінюють програми соціальної допомоги та приймають обґрунтовані рішення [5].

Ветерани війни можуть скористатися платформами для працевлаштування, такими як *Veterans Employment Portal*, електронними медичними картками для доступу до медичних послуг та ресурсами для психологічної підтримки, як-от *Veterans Health Administration (VHA)*. Ці інструменти сприятимуть поверненню ветеранів до цивільного життя та забезпеченню всебічної підтримки.

Мігрантам та біженцям стануть в нагоді онлайн-платформи для отримання статусу, такі як *Migration Information Portal*, та доступ до медичних послуг через цифрові додатки. Ці інструменти сприятимуть швидкому адаптаційному процесу та інтеграції у суспільство. Наприклад, у Канаді діє система *A14SocialGood*, яка застосовує методи машинного навчання для аналізу даних та оцінки потреб клієнтів [11]. Це дозволяє соціальним працівникам швидко отримувати інформацію про клієнтів і планувати їхні індивідуальні потреби [11].

Для осіб з психічними розладами можуть бути корисними платформи телемедицини, такі як *Telehealth Mental Services*, та мобільні додатки для моніторингу стану здоров'я, наприклад, *Mental Health Tracker*. Ці інструменти забезпечать постійну підтримку і моніторинг стану.

Соціальні працівники можуть отримувати підтримку через електронні платформи для навчання та супервізії, такі як *Social Work Learning Hub*. Ці інструменти допоможуть знизити рівень вигорання та забезпечити регулярну професійну підтримку. Соціальні працівники зазнають значного емоційного та професійного вигорання через високе навантаження та постійну взаємодію з клієнтами [21]. Використання цифрових платформ для навчання, тренінгів та супервізії допомагає знизити рівень вигорання [21].

З метою цифровізації менеджменту соціальної роботи стане в нагоді досвід східних країн. Наприклад, у Південній Кореї платформа *Big Data GDS (Government Data Sharing)* дозволяє використовувати великі масиви даних для оцінки ефективності соціальних програм, аналізу потреб клієнтів та прогнозування результатів [11]. Це рішення можна адаптувати в Україні для проведення глибокого аналізу та формування

більш відповідних соціальних послуг [12]. Інноваційним є залучення штучного інтелекту в управлінські процеси в соціальній роботі.

У цілому цифровізація менеджменту соціальної роботи в Україні має великий потенціал для підвищення ефективності надання послуг та задоволення потреб різних категорій клієнтів [11]. Адаптація успішного зарубіжного досвіду може зміцнити інфраструктуру та підвищити якість соціальних послуг [12].

Висновки. *На основі отриманих у цьому дослідженні даних і результатів аналізу можна запропонувати рекомендації та стратегії для покращення цифровізації менеджменту соціальної роботи в Україні, а також спрогнозувати можливі наслідки їх реалізації:*

По-перше, слід розробити та впровадити нові цифрові платформи для реєстрації, моніторингу та надання соціальних послуг; платформи мають об'єднувати дані з різних джерел і забезпечувати зручність для користувачів. Наприклад, розробка єдиної системи реєстрації та моніторингу для всіх соціальних служб, яка дозволяє швидко обмінюватися даними між різними установами.

По-друге, автоматизувати обробку запитів та документів для зниження адміністративного навантаження та підвищення якості даних. Наприклад, впровадження системи автоматичного розподілу запитів, яка дозволяє швидше обробляти заявки клієнтів соціальних служб та видавати результати.

По-третє, інтегрувати нові цифрові рішення з існуючими системами *Дія*, *eHealth* та іншими державними платформами для забезпечення безперервності послуг. Приміром, забезпечити з'єднання нових платформ з існуючими системами через *API* для автоматизованого обміну даними.

По-четверте, необхідно забезпечити безперервне навчання персоналу: розробити та впровадити навчальні програми для соціальних працівників з використання цифрових технологій (наприклад, розробка онлайн-курсів та практичних тренінгів, що охоплюють основи роботи з новими платформами та інструментами); проводити регулярні тренінги для підвищення кваліфікації соціальних працівників у сфері ІТ та цифрових технологій (з цією метою варто організувати семінари та воркшопи з найновішими практиками та інструментами); створити центри підтримки для допомоги соціальним працівникам у використанні нових цифрових рішень (приміром, відкриття гарячої лінії та чат-підтримки для оперативної допомоги працівникам).

По-п'яте, підвищувати ефективність управлінських процесів: використовувати *ERP*-системи та аналітичні платформи для управління ресурсами та аналізу ефективності. Слід провадити системи управління ресурсами, яка допоможе оптимізувати розподіл коштів та людських ресурсів.

По-шосте, впровадити системи моніторингу та оцінки ефективності соціальних програм на основі даних. Доречним буде створення

інформаційної панелі для відстеження прогресу та результатів програм.

По-сьоме, доцільно використовувати цифрові інструменти для поліпшення взаємодії між соціальними працівниками та клієнтами. Важливий крок – впровадження чат-ботів та мобільних додатків для швидкої комунікації та надання консультацій.

По-восьме, необхідно забезпечити конфіденційність та безпеку даних: створити та впровадити політики захисту даних для забезпечення конфіденційності та безпеки інформації; розробити детальні правила щодо зберігання, обробки та передачі даних; впроваджувати сучасні засоби захисту даних, такі як шифрування та багатofакторна автентифікація. Для прикладу, використання сертифікатів SSL для захисту передачі даних та впровадження двофакторної автентифікації для доступу до системи. Оскільки соціальні працівники працюють із конфіденційними даними, слід проводити тренінги для соціальних працівників з інформаційної безпеки та захисту даних. Для цього слід проводити регулярні навчальні сесії з основ кібербезпеки та захисту інформації.

У результаті впровадження запропонованих рекомендацій щодо цифровізації менеджменту соціальної роботи очікується ряд змін, а саме: зменшення адміністративного навантаження, що призведе до швидшого надання послуг; підвищення рівня задоволення клієнтів завдяки прозорим процесам та швидкому доступу до послуг; зниження емоційного вигорання серед соціальних працівників; окрім того, буде забезпечено доступ до навчання та супервізії, що підсилить підтримку працівникам соціальних служб.

Отже, цифровізація менеджменту соціальної роботи є надзвичайно перспективним напрямком оптимізації соціальної сфери в Україні. Подальші дослідження з цифровізації менеджменту соціальної роботи можуть бути присвячені пошуку і детальній розробці найефективніших цифрових рішень для управління соціальним супроводом різних груп клієнтів.

Список використаної літератури

1. Bredt L., Ruz R., Bevern-de Bi M., De Schrijver M. Data Accounting and Social Work: From Relational to Social. *British Journal of Social Work*. 2011. № 41. 1372–1382.
2. Devlieger J., Bredt L., Ruz R. Justifying Policy on Electronic Information Systems: The Field of Ambiguity. *British Journal of Social Work*. 2016. № 47. 1500–1516.
3. Devlieger J., Ruz R. Electronic Information Systems: In Search of Responsible Social Work. *Journal of Social Work*. 2018. № 18(6). 650–665. URL: <https://doi.org/10.1177/1468017318757296>.
4. Burton J., van den Broek D. Accountable and Countable: Management Information Systems and the Bureaucratization of Social Work. *British Journal of Social Work*. 2009. № 39. 1326–1342.
5. Carrillo T. E. Management Information Systems. *Administration in Social Work*. 2005. № 29. 43–61.

6. Arsad F. S., Soffian S. S., Kamaruddin P. S. N., et al. The Impact of eHealth Applications In Healthcare *Intervention. A Systematic Review. Journal of Health Research*. 2023. № 7(3). URL: <https://digital.car.chula.ac.th/jhr/vol37/iss3/1/>.
7. Roeske A., Mittmann M. Bridging Digitalization and Digitality in Social Work Practice Education. A Post-pandemic View. *European Social Work Education and Practice*. 2024. URL: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-66559-2_11.
8. Steiner O. Social Work in the *Digital* Era. Theoretical, Ethical and Practical Considerations. *British Journal of Social Work*. 2021. № 51(8). URL: <https://irf.fhnw.ch/entities/publication/7d462aef-7fdd-4ef9-a0cc-0c3037edfa86/full>.
9. European Social Network, ESN. Transforming Social Services through Digitalisation. ESN Thematic Reports. 2021. URL: https://www.esn-eu.org/sites/default/files/2021-08/Digitalisation_small.pdf.
10. Muñoz Moreno R., Fernández Borrero M., Ferri Fuentevilla E., et al. Technologies and Social Services. An Overview of Technology Use by Users of Social Services. *PLOS One*. 2021. № 18(5). URL: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0284966>.
11. Goldkind L., Wolf L., Freddolino Paul P. *Digital Social Work: Tools for Practice with Individuals, Organizations, and Communities*. Oxford University Press, 2018. 240 p.
12. Попович В., Щербина С., & Новак Т. Цифрова трансформація сфери соціального захисту в умовах воєнного стану і повоєнного відновлення України. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2024. № 2(55). С. 82–88. URL: <https://doi.org/10.24144/2524-0609.2024.55.82-88>
13. Кожеленко К. Цифровізація соцпослуг: можливості для громад. Урядовий кур'єр : газета Кабінету Міністрів України. 28 вересня 2024 р.
14. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство: електрон. наук. вид*. 2020. № 2(15). URL: <http://apir.org.ua/wp-content/upload>
15. Цифрові інновації у соціальному захисті: досвід України. *Liga.net*. 31 октябрю 2024 р. URL: <https://blog.liga.net/user/kkoshelenko/article/>
16. Юрків Я. Використання цифрових технологій в організації соціального супроводу осіб, які постраждали від насильства в сім'ї. *Science and Education*. 2023. № 2. С. 83–88.
17. Байдарова О., Лаврент'єв Д. Використання інтернет-технологій для розвитку соціальних послуг у громаді для дітей з інвалідністю та їх сімей. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Серія «Соціальна робота». 2018. № 4. Т. 2. С. 6–12.
18. Потапчук О. Тенденції застосування цифрових технологій в системі вищої освіти України та країнах ЄС. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету*. 2024. № 1. С. 49–55. URL: <https://doi.org/10.31499/2307-4906.1.2024.302168>
19. О. Базелюк. Основні тренди і виклики цифровізації у вищій школі. *Педагогічний дискурс*. 2021. Випуск 31. С. 36–44.
20. Мальцева О. В. Еволюція інституту самоменеджменту соціального працівника як складової управлінської культури соціальної сфери: компаративний

аналіз. *Актуальні проблеми філософії та соціології*: Науково-практичний журнал. Рубрика 2. Соціологія. 2024. № 48. С. 147–152. URL: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=http://apfs.nuoua.od.ua/index.php/48-2024&ved=2ahUKewih7XElvOKAxWtBAIHxj5CogQFnoECCgQAAQ&usg=AOvVaw0colTGJERXhQS54uRU1VWj>

21. Мальцева О., Підкамінецька З. Використання цифрових технологій для профілактики емоційного вигорання соціальних працівників. *Вісник Львівського національного університету*. Серія: Психологічні студії. 2024. Випуск 22. С. 15–38. URL: <http://psy-visnyk.lnu.lviv.ua/uk/v22-2024>

Maltseva O. V. Digitalization of social work management: innovations and prospects for transformation

The purpose of this study is to analyze and optimize the implementation of digital technologies in social work management in Ukraine, taking into account the modern challenges posed by war and socio-economic instability. The article examines the current state of digitalization in social management in Ukraine, including available digital technologies, tools, and programs that have already been implemented or are in development. The level of their use and effectiveness in different regions of the country is assessed, and the main problems and obstacles encountered by social workers are identified.

The study summarizes international experiences in the digitalization of social work management. A systematic analysis of successful implementations of digital technologies in social work management is conducted, particularly in European, North American, and Asian countries. Best practices and strategies that could be adapted and introduced in Ukraine, considering national specifics and challenges, are identified.

Furthermore, the needs and expectations of clients of social services and institutions in Ukraine are analyzed, including internally displaced persons, veterans, migrants, refugees, individuals suffering from mental health disorders (such as war trauma, PTSD, self-harm), and social workers facing emotional and professional burnout. The study explores how digital technologies can enhance the accessibility and quality of social services and ensure an individualized approach to each client.

Based on these findings, recommendations for improving the digitalization of social work management in Ukraine are developed. Specific strategies and proposals are presented regarding the implementation of new technologies, staff training, enhancing managerial processes, and ensuring the confidentiality and security of client data.

The expected outcomes of implementing these recommendations include a reduction in administrative burdens, leading to faster service delivery; an increase in client satisfaction through transparent processes and quick access to services; a decrease in emotional burnout among social workers; and improved access to training and supervision, strengthening support for social service employees.

Key words: digitalization, digital technologies, social work management, social management, innovations.