

УДК 364:004.8:17

DOI: [10.35619/iiu.v1i22.701](https://doi.org/10.35619/iiu.v1i22.701)**Anna SAVUSHCHIK**

starszy wykładowca katedry pedagogiki,
zarządzania edukacją i pracy socjalnej
Rówieński Państwowy Uniwersytet Humanistyczny,
Równe, Ukraina
ORCID: 0009-0001-3884-4343
e-mail: anpel1@ukr.net

CYFROWA TRANSFORMACJA PRACY SOCJALNEJ: SZTUCZNA INTELEGENCJA MIĘDZY PERSPEKTYWAMI ROZWOJU A RYZYKIEM ETYCZNYM

Streszczenie. W artykule zbadano możliwości i wyzwania związane z wdrażaniem sztucznej inteligencji i technologii cyfrowych w pracy socjalnej. Nacisk położono na dostosowanie usług socjalnych do współczesnych potrzeb, zwiększenie skuteczności wsparcia klientów i ochronę danych osobowych. Przeanalizowano doświadczenia międzynarodowe, inicjatywy ukraińskie, w szczególności koncepcję rozwoju sztucznej inteligencji. Wśród kierunków rozwoju wymieniono prognozowanie problemów społecznych, automatyzację procesów, chatboty do konsultacji, monitorowanie stanu emocjonalnego, pomoc grupom wrażliwym. Określono ryzyko etyczne: stronniczość algorytmów, poufność, potrzeba świadomej zgody. Podkreślono, że sztuczna inteligencja nie zastępuje człowieka, a uzupełnia jego działalność. Aby skutecznie wdrożyć tę technologię w Ukrainie, potrzebna jest umiejętność korzystania z technologii cyfrowych, regulacje prawne oraz współpraca państwa, społeczności i partnerów międzynarodowych.

Słowa kluczowe: sztuczna inteligencja, technologie cyfrowe, praca socjalna, automatyzacja, poufność, etyka, wrażliwe grupy społeczne, transformacja cyfrowa, ochrona danych osobowych, stronniczość algorytmów.

Postawienie problemu. Aktywne przenikanie sztucznej inteligencji (AI) i technologii cyfrowych do różnych sfer życia społecznego powoduje potrzebę ich wdrożenia również w sferze społecznej. Światowe doświadczenia pokazują, że AI jest z powodzeniem wykorzystywana do analizy procesów społecznych, automatyzacji rutynowych zadań w pracy służb społecznych, a także do udzielania wsparcia wrażliwym grupom społecznym. Jednocześnie w Ukrainie procesy te dopiero nabierają tempa: pojawiają się inicjatywy i projekty pilotażowe, jednak szeroko zakrojone wdrażanie rozwiązań cyfrowych w pracy socjalnej jest hamowane przez szereg czynników. Wśród nich są ograniczone zasoby, brak spójnej bazy normatywnej, niewystarczająca kompetencja cyfrowa pracowników, a także ryzyko etyczne związane z ochroną informacji poufnych. W warunkach wojny na pełną skalę i niestabilności społecznej rola wsparcia społecznego rośnie i pojawia się pilna potrzeba innowacyjnych podejść, które zapewnią szybką reakcję na wyzwania

społeczne. To determinuje aktualność analizy możliwości, ryzyka i perspektyw transformacji cyfrowej sfery społecznej w Ukrainie.

Celem publikacji jest określenie potencjału i kluczowych problemów związanych z wdrażaniem sztucznej inteligencji i technologii cyfrowych w pracy socjalnej w obecnych warunkach panujących w Ukrainie, z uwzględnieniem światowych praktyk, współczesnych wyzwań i aspektów etycznych stosowania innowacji w pracy z wrażliwymi grupami społecznymi.

Analiza najnowszych badań. W dzisiejszych czasach, kiedy sztuczna inteligencja (AI) i technologie cyfrowe szybko się rozwijają, naukowcy coraz bardziej interesują się ich wykorzystaniem w różnych dziedzinach życia społecznego, zwłaszcza w sferze społecznej. Proces ten wymaga dogłębnych badań, obejmujących analizę potencjału i ograniczeń stosowania AI w pracy socjalnej, zwłaszcza w kontekście ryzyka etycznego, jakości podejmowania decyzji, zmian w działalności zawodowej pracowników socjalnych oraz dostępności rozwiązań cyfrowych dla wrażliwych grup społecznych.

W licznych publikacjach naukowych rozważane są możliwości zastosowania algorytmów sztucznej inteligencji do przetwarzania zapytań klientów, analizy dużych ilości danych społecznych i prognozowania ryzyka — takiego jak bezdomność, przemoc czy bezrobocie. Badacze z innych krajów kładą nacisk na etyczne zasady wykorzystania sztucznej inteligencji w interwencjach społecznych, analizują wpływ algorytmów na interakcje w sieciach społecznościowych, a także opisują narzędzia wspierające stan psychoemocjonalny klientów. Wśród czołowych autorów warto wyróżnić prace M. Tambe i E. Rice'a (Tambe & Rice, 2018) oraz F. Reamera (Reamer, 2023), którzy badają etyczne i praktyczne aspekty wykorzystania sztucznej inteligencji w sferze społecznej, a także prace Grahama i współautorów (2019), poświęcone zastosowaniom medyczno-społecznym, w szczególności wczesnej diagnostyce i monitorowaniu stanu emocjonalnego.

Szczególne miejsce w dyskursie naukowym zajmuje problem wyzwań etycznych towarzyszących transformacji cyfrowej: kwestie poufności, stroniczości algorytmicznej, zagrożeń dla autonomii człowieka oraz konieczności regulacji prawnej wykorzystania danych osobowych. Naukowcy jednogłośnie podkreślają potrzebę opracowania standardów etycznych i ram regulacyjnych, które zapewniłyby bezpieczne i odpowiedzialne wykorzystanie sztucznej inteligencji w sferze społecznej.

W ukraińskim środowisku akademickim temat sztucznej inteligencji jest obecnie aktywniej rozwijany głównie w kontekście edukacji – mowa tu o badaniach potencjału technologii w zakresie przygotowania przyszłych pedagogów (Kartaszowa, 2019; Melnik, 2019), analizy narzędzi ChatGPT i innych systemów sztucznej inteligencji w procesie edukacyjnym (Balyk, Shmyger, 2023), a także zalet takich rozwiązań w organizacji nauczania (Barna, Matushevska, 2021). Jednocześnie rośnie zainteresowanie wykorzystaniem sztucznej inteligencji w dziedzinie zarządzania państwowego, administracji i ochrony socjalnej (Marutian, 2018; Tkalenko, Makarenko, Polonevich, 2019; Krymczak, 2022; Semigina, 2024). Ważnym wkładem w tę dyskusję jest opracowanie strategii rozwoju sztucznej

inteligencji w Ukrainie, w szczeg3ln3sci przy udziale A. Szewczenki, O. Bilokobylskiego, E. Bodiańskiego, A. Dowbysza i innych (Szewczenko, 2023).

Analiza aktualnych źródeł naukowych potwierdza wysoki potencjał wykorzystania sztucznej inteligencji w pracy socjalnej. Innowacyjne technologie mogą znacznie poprawić jakość usług socjalnych, zoptymalizować procesy podejmowania decyzji i prognozowania ryzyka. Jednocześnie jednak pozostaje szereg problemów, wśród których znajdują się dylematy etyczne, zagrożenia dla poufności, a także konieczność podnoszenia umiejętności cyfrowych specjalistów. Dalsze badania powinny być ukierunkowane na tworzenie zintegrowanych modeli, które harmonijnie łączą możliwości sztucznej inteligencji z ludzkim doświadczeniem i etyką zawodową w dziedzinie pracy socjalnej.

Przedstawienie głównych wyników badań. Ważnym aspektem współczesnej pracy socjalnej jest regulacja prawna i rozwój technologii sztucznej inteligencji (AI) w Ukrainie. Priorytetowe kierunki rozwoju AI są prawnie określone jako zadania strategiczne w dziedzinie badań naukowych i technologicznych. Ukraina, będąc członkiem Specjalnego Komitetu ds. AI przy Radzie Europy, w październiku 2019 r. przystąpiła do zaleceń Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) w zakresie sztucznej inteligencji (OECD/LEGAL/0449). W grudniu 2020 r. uchwałą Rady Ministrów nr 1556-r zatwierdzono «Koncepcję rozwoju sztucznej inteligencji w Ukrainie», która określiła główne zadania i priorytety rozwoju sztucznej inteligencji w celu zapewnienia praw i uzasadnionych interesów obywateli i przedsiębiorstw, zwiększenia konkurencyjności gospodarki i usprawnienia zarządzania publicznego (O zatwierdzeniu Koncepcji, 2020).

Jednak wdrażanie sztucznej inteligencji napotyka pewne trudności, w szczeg3ln3sci z powodu nieprecyzyjnego rozumienia jej istoty. Źródła naukowe wskazują, że sztuczna inteligencja jest często mylona z ogólnymi technologiami cyfrowymi, co utrudnia badania naukowe i praktyczne zastosowanie. Dlatego warto rozważyć definicje sztucznej inteligencji i technologii cyfrowych, a także przeprowadzić ich porównanie.

Pojęcie «sztucznej inteligencji» definiuje się jako (Wikipedia, 2020):

dziedzina informatyki zajmująca się opracowywaniem systemów zdolnych do wykonywania zadań, które tradycyjnie wymagają ludzkiego intelektu, w szczeg3ln3sci analizy, uczenia się, podejmowania decyzji i interakcji z językiem naturalnym;

kierunek technologiczny, który zakłada tworzenie systemów zdolnych do samodzielnej analizy, uczenia się i podejmowania decyzji.

Do głównych metod sztucznej inteligencji należą uczenie maszynowe, głębokie uczenie się, sieci neuronowe i przetwarzanie języka naturalnego. Główne podejścia obejmują:

 podejście symboliczne (zstępujące), które modeluje procesy poznawcze wysokiego poziomu;

 podejście biologiczne (wstępujące), oparte na sztucznych sieciach neuronowych i obliczeniach ewolucyjnych.

Wśród typów sztucznej inteligencji wyróżnia się: sztuczna inteligencja oparta na regułach; uczenie maszynowe; przetwarzanie języka naturalnego (NLP); robotyka; systemy eksperckie; ogólna sztuczna inteligencja (AGI) (Burkov, 2019).

Jako dyscyplina naukowa, sztuczna inteligencja obejmuje (Burkov, 2019): myślenie maszynowe (metody planowania, logicznego wnioskowania, optymalizacji); uczenie maszynowe (uczenie głębokie, uczenie się ze wzmocnieniem); robotyka (sterowanie, czujniki, integracja z systemami fizycznymi).

Przykładami zastosowania sztucznej inteligencji w różnych dziedzinach są: systemy generatywne (ChatGPT, DALLE), wirtualni asystenci (Siri, Google Assistant), opieka zdrowotna (IBM Watson Health), transport (Tesla Autopilot), technologie finansowe (Bloomberg AI), rozpoznawanie twarzy i głosu (Face ID), cyberbezpieczeństwo (Darktrace, ReCAPTCHA v3) i inne.

Pojęcie «technologie cyfrowe» obejmuje szeroki zakres elektronicznych i komputerowych środków przetwarzania, przesyłania i przechowywania danych (Antonowa, 2019; Bernazjuk, 2019). Technologie cyfrowe dzielą się na kilka grup: przetwarzanie danych, komunikacja, technologie chmurowe, duże zbiory danych, sztuczna inteligencja, internet rzeczy, blockchain, VR/AR i inne. Główna różnica między technologiami cyfrowymi a sztuczną inteligencją polega na tym, że sztuczna inteligencja jest tylko jednym z kierunków technologii cyfrowych, ale nie wszystkie technologie cyfrowe zawierają elementy sztucznej inteligencji.

Tabela 1

Klasyfikacja technologii cyfrowych

Kategoria	Opis	Przykłady
Technologie informacyjne (TI)	Technologie służące do tworzenia, przechowywania, przetwarzania i przekazywania informacji	Systemy komputerowe (sprzęt i oprogramowanie), bazy danych (Oracle, MySQL), technologie sieciowe (LAN, WAN, Internet)
Technologie telekomunikacyjne	Środki przekazywania informacji na odległość	Łączność komórkowa (3G, 4G, 5G), sieci światłowodowe, łączność satelitarna
Internet rzeczy (IoT)	Sieć urządzeń wymieniających dane	Inteligentne domy, przemysłowy IoT, medyczny IoT
Przetwarzanie w chmurze	Dostarczanie zasobów obliczeniowych przez Internet	IaaS (AWS, Azure), PaaS (Heroku, Google App Engine), SaaS (Google Workspace, Office 365)
Sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe	Zautomatyzowane systemy analizujące dane i podejmujące decyzje	NLP, wizja komputerowa, robotyka
Duże zbiory danych (Big Data)	Technologie do przetwarzania i analizy dużych zbiorów danych	Hadoop, analityka danych, algorytmy ML
Blockchain	Zdecentralizowane systemy do bezpiecznego przechowywania i przesyłania danych	Kryptowaluty (Bitcoin, Ethereum), smart kontrakty
VR/AR	Technologie do tworzenia rzeczywistości immersyjnych lub mieszanych	Gry VR, projektowanie AR, symulacje szkoleniowe
Cyberbezpieczeństwo	Ochrona danych cyfrowych i systemów przed zagrożeniami	Szyfrowanie, uwierzytelnianie, wykrywanie zagrożeń

Handel elektroniczny (E-commerce)	Technologie do prowadzenia działalności online	Amazon, eBay, płatności cyfrowe (PayPal, Stripe), narzędzia marketingowe
--------------------------------------	---	--

Sztuczna inteligencja i technologie cyfrowe otwierają nowe możliwości w dziedzinie pracy socjalnej, zwiększając skuteczność świadczenia usług socjalnych, personalizację pomocy i monitorowanie potrzeb ludności. Na świecie widoczna jest tendencja do wdrażania platform cyfrowych, które automatyzują rutynowe procesy i zapewniają narzędzia analityczne dla pracowników socjalnych.

Na podstawie badań wyodrębniliśmy główne kierunki zastosowania sztucznej inteligencji w pracy socjalnej. Należą do nich:

1. Monitorowanie i ocena potrzeb klientów. Dzięki algorytmom przetwarzania danych służby socjalne mogą szybko analizować informacje o klientach, prognozować ryzyko i określać priorytety pomocy. Na przykład systemy oparte na sztucznej inteligencji mogą przewidywać prawdopodobieństwo ponownego zwrócenia się do służb socjalnych lub ryzyko izolacji społecznej.

2. Personalizacja pomocy społecznej. Wykorzystanie algorytmów uczenia maszynowego pozwala dobrać optymalne formy wsparcia dla konkretnych grup ludności, biorąc pod uwagę wiek, stan zdrowia, status społeczny i indywidualne potrzeby. Sprzyja to bardziej precyzyjnej alokacji zasobów i zwiększeniu skuteczności programów wsparcia.

3. Robotyka i wirtualni asystenci. Wirtualni konsultanci oparci na NLP (Natural Language Processing) mogą świadczyć usługi informacyjne i doradcze przez całą dobę, pomagając osobom niepełnosprawnym lub mieszkańcom odległych regionów w uzyskaniu potrzebnych informacji i porad.

4. Analiza dużych zbiorów danych i prognozowanie ryzyka społecznego. Systemy Big Data umożliwiają wykrywanie prawidłowości w zachowaniu ludności, prognozowanie sytuacji kryzysowych i opracowywanie środków zapobiegawczych. Na przykład na podstawie analizy danych dotyczących bezrobocia i dochodów można planować programy społeczne dla wrażliwych grup społecznych.

Wykorzystanie sztucznej inteligencji w pracy socjalnej wymaga przestrzegania poufności i norm etycznych. Ważne jest zapewnienie przejrzystości algorytmów, ochrony danych osobowych i zapobiegania dyskryminacji. Zasady etyczne stosowania sztucznej inteligencji: poszanowanie godności klienta, niedyskryminacyjność decyzji, odpowiedzialność za wyniki algorytmów.

W krajach Europy i Ameryki Północnej obserwuje się aktywne wykorzystanie technologii cyfrowych w usługach socjalnych. Na przykład: Finlandia: platforma Aurora wykorzystuje analitykę danych do planowania pomocy społecznej i wczesnego wykrywania zagrożeń dla dzieci.

Stany Zjednoczone: zastosowanie algorytmów uczenia maszynowego pozwala prognozować potrzeby w zakresie pomocy medycznej i społecznej dla osób starszych i niepełnosprawnych.

Wielka Brytania: portale cyfrowe zapewniają interaktywne konsultacje dla rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej, łącząc chatboty i pracowników socjalnych.

Analiza doświadczeń zastosowania sztucznej inteligencji w pracy socjalnej w innych krajach świadczy o skuteczności wdrażanych technologii. Rozważmy główne wyzwania, a także perspektywy takiego wdrożenia w pracy socjalnej.

1. Adaptacja technologiczna pracowników sektora społecznego. Konieczne jest szkolenie pracowników socjalnych w zakresie korzystania z nowoczesnych platform cyfrowych i algorytmów analizy danych.

2. Regulacje prawne i etyczne. Bezpieczne stosowanie sztucznej inteligencji w pracy socjalnej wymaga jasnych regulacji prawnych dotyczących przetwarzania danych osobowych i kontroli algorytmów.

3. Dostępność społeczna. Ważne jest zapewnienie, aby technologie były dostępne dla wszystkich grup społecznych, w tym osób niepełnosprawnych i mieszkańców odległych regionów.

Wnioski i perspektywy dalszych badań. Zastosowanie sztucznej inteligencji w pracy socjalnej otwiera szerokie możliwości doskonalenia procesów komunikacyjnych, przetwarzania znacznych zbiorów danych i zwiększenia skuteczności obsługi klientów. Dane badawcze wskazują, że integracja chatbotów i wirtualnych konsultantów pozwala znacznie zmniejszyć obciążenie administracyjne pracowników socjalnych, zapewniając jednocześnie podstawowe wsparcie i usługi informacyjne dla klientów. Nowoczesne algorytmy uczenia maszynowego są w stanie przeprowadzić kompleksową analizę dużych zbiorów danych i prognozować potencjalne ryzyka społeczne, w tym prawdopodobieństwo przemocy domowej, bezdomności lub izolacji społecznej. Pomimo istniejących trudności i wyzwań Ukraina ma znaczny potencjał do integracji sztucznej inteligencji i technologii cyfrowych z praktyką pracy socjalnej. Systemowa współpraca między organami państwowymi, stowarzyszeniami społecznymi i partnerami międzynarodowymi może przyczynić się do skutecznego wdrożenia tych technologii i poprawy jakości usług socjalnych dla wrażliwych grup społecznych.

LISTA WYKORZYSTANYCH ŹRÓDEŁ

Тілікіна, Н. (2025). Штучний інтелект та сучасні цифрові технології в соціальній роботі: переваги та ризики. *Humanitas*. № 2. С. 213–226. Хмельницький: Хмельницький нац. ун-т. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.28>

Tambe, M. and Rice, E. (eds.) (2018). *Artificial Intelligence and Social Work*. Cambridge: Cambridge University Press. URL: <https://doi.org/10.1017/9781108669016> (дата звернення: 10 жовтня 2025).

Reamer, F. (2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*. № 20(2). P. 52–71. URL: <https://doi.org/10.55521/10-020-205> (дата звернення: 01 жовтня 2025).

Graham, S., Depp, C., Lee, E.E., et al. (2019). Artificial Intelligence for Mental Health and Mental Illnesses: An Overview. *Curr Psychiatry Rep*. 21(11). P. 116.

Карташова, Л., Бойченко, О. (2019). Штучний інтелект в освіті: актуальність підготовки педагогів у цьому напрямі. *XIV Міжнар. наук. конф. «Сучасні досягнення у науці та освіті»*. Нетанія (Ізраїль), Хмельницький: Хмельницький нац. ун-т. С. 138–141.

Балик, Н., Шмигер, Г. (2023). Методичні прийоми навчання учнів основам штучного інтелекту та машинного навчання. *XI Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. «Сучасні цифрові технології та інноваційні методики навчання: досвід, тенденції, перспективи»*. Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка. С. 176–179.

Барна, О., Матушевська, І. (2021). Вивчення основ штучного інтелекту в курсі інформатики. *VIII Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. «Сучасні цифрові технології та інноваційні методики навчання: досвід, тенденції, перспективи»*. Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка. С. 45–50.

Марутян, Р. (2018). Інформаційні технології інтелектуального управління у публічно-управлінській практиці: зарубіжний та вітчизняний досвід. *Вісник Нац. ун-ту цивільного захисту України*. Харків: НУЦЗУ. № 2. С. 146–153.

Ткаленко, О., Макаренко, А., Полоневич, О. (2019). Інтелектуальні технології та системи штучного інтелекту для підтримки прийняття рішень. *Телекомунікаційні та інформаційні технології*. Київ: Державний ун-т телекомунікацій. № 2. С. 53–59.

Кримчак, Л. (2022). Цифрові технології як інструмент у діяльності соціальних служб. *International scientific and practical conference «Organization of scientific research in modern conditions 2022»*, USA, May 2022. С. 3–7. (дата звернення: 30 вересня 2025).

Семигіна, Т. (2024). Інтеграція штучного інтелекту в соціальну роботу: практичні та освітні перспективи. *Наука та освіта в умовах воєнного часу: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф.* Дніпро: Дніпровський нац. ун-т ім. О. Гончара. С. 122–126.

Шевченко, А. (2023). Стратегія розвитку штучного інтелекту в Україні. Київ: ІППШ. DOI: https://doi.org/10.15407/development_strategy_2023. (дата звернення: 24 вересня 2025).

Про схвалення Концепції розвитку штучного інтелекту в Україні: Постанова Кабінету Міністрів України від 2 грудня 2020 р. No. 1556-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-p#Text>. (дата звернення: 23 вересня 2025)

Вікіпедія. Штучний інтелект. (2020). URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Штучний_інтелект (дата звернення: 30 вересня 2025)

Burkov, A. (2019) *The Hundred-page Machine Learning Book*. Quebec City. URL: <https://www.worldcat.org/oclc/1083639942> (дата звернення: 10 жовтня 2025).

AI could be time-saving for social workers but needs regulation, say sector bodies. (2024). *Community Care*. URL: https://www.communitycare.co.uk/2024/10/04/ai-could-be-time-saving-for-social-workers-but-needs-regulation-say-sector-bodies/?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 10 жовтня 2025).

Allegheny Family Screening Tool. URL: <https://www.alleghenycounty.us/Services/Human-Services-DHS/DHS-News-and->

Events/Accomplishments-and-Innovations/Allegheny-Family-Screening-Tool (дата звернення: 10 жовтня 2025).

Hackney Council. EHPS – Early Help Profiling System to Identify Children and Families Considered Vulnerable. URL: <https://www.hackneycitizen.co.uk/2018/10/18/council-360k-xantura-software-profiles-troubled-families/> (дата звернення: 01 жовтня 2025).

Jones, R. (2024). Technology: AI in Social Work. *Social Work Today*. No. 24(4). P. 6.

NASW, ASWB, CSWE & CSWA. (2017). *Standards for Technology in Social Work Practice*. Washington: National Association of Social Workers.

Reamer, F. (2018). Ethics and Artificial Intelligence in Public Health Social Work, in Tambe, M. and Rice, E. (eds.) *Artificial Intelligence and Social Work*. Cambridge: Cambridge University Press. P. 231–249. URL: https://www.researchgate.net/publication/353652409_Problematising_Artificial_Intelligence_in_Social_Work_Education_Challenges_Issues_and_Possibilities (дата звернення: 12 жовтня 2025).

REFERENCES

Tilikina, N. (2025). Shtuchnyi intelekt ta suchasni tsyfrovi tekhnolohii v sotsialnii roboti: perevahy ta ryzyky [Artificial Intelligence and Modern Digital Technologies In Social Work: Benefits and Risks]. *Humanitas*. No. 2. S. 213–226. Khmelnytskyi: Khmelnytskyi nats. un-t. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.28>. [in Ukrainian]

Tambe, M. and Rice, E. (eds.) (2018). *Artificial Intelligence and Social Work*. Cambridge: Cambridge University Press. URL: <https://doi.org/10.1017/9781108669016> (data zvernennia: 10 zhovtnia 2025).

Reamer, F. (2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*. No. 20(2). P. 52–71. URL: <https://doi.org/10.55521/10-020-205> (data zvernennia: 01 zhovtnia 2025).

Graham, S., Depp, C., Lee, E.E., et al. (2019). Artificial Intelligence for Mental Health and Mental Illnesses: An Overview. *Curr Psychiatry Rep*. 21(11). P. 116.

Kartashova, L., Boichenko, O. (2019). Shtuchnyi intelekt v osviti: aktualnist pidhotovky pedahohiv u tsomu napriami [Artificial Intelligence in Education: the Relevance of Training Teachers in This Area]. *XIV Mizhnar. nauk. konf. «Suchasni dosiahnennia u nautsi ta osviti»*. Netaniia (Izrail), Khmelnytskyi: Khmelnytskyi nats. un-t. S. 138–141. [in Ukrainian]

Balyk, N., Shmyher, H. (2023). Metodychni pryomy navchannia uchniv osnovam shtuchnoho intelektu ta mashynnoho navchannia [Methodological Techniques for Teaching Students the Basics of Artificial Intelligence and Machine Learning]. *XI Mizhnar. nauk.-prakt. internet-konf. «Suchasni tsyfrovi tekhnolohii ta innovatsiini metodyky navchannia: dosvid, tendentsii, perspektyvy»*. Ternopil: TNPU im. V. Hnatiuka. S. 176–179. [in Ukrainian]

Barna, O., Matushevska, I. (2021). Vyvchennia osnov shtuchnoho intelektu v kursi informatyky [Studying the Basics of Artificial Intelligence in a Computer Science Course]. *VIII Mizhnar. nauk.-prakt. internet-konf. «Suchasni tsyfrovi*

tekhnologii ta innovatsiini metodyky navchannia: dosvid, tendentsii, perspektyvy». Ternopil: TNPU im. V. Hnatiuka. S. 45–50. [in Ukrainian]

Marutian, R. (2018). Informatsiini tekhnologii intelektualnoho upravlinnia u publichno-upravlinskii praktytsi: zarubizhnyi ta vitchyzniani dosvid [Information Technologies of Intelligent Management in Public Management Practice: Foreign and Ukrainian Experience]. *Visnyk Nats. un-tu tsyvilnoho zakhystu Ukrainy*. Kharkiv: NUTsZU. No. 2. S. 146–153. [in Ukrainian]

Tkalenko, O., Makarenko, A., Polonevych, O. (2019). Intelektualni tekhnologii ta systemy shtuchnoho intelektu dlia pidtrymky pryiniattia rishen [Intelligent Technologies and Artificial Intelligence Systems to Support Decision-making]. *Telekomunikatsiini ta informatsiini tekhnologii*. Kyiv: Derzhavnyi un-t telekomunikatsii. No. 2. S. 53–59. [in Ukrainian]

Krymchak, L. (2022). Tsyfrovi tekhnologii yak instrument u diialnosti sotsialnykh sluzhb [Digital Technologies as a Tool in the Activities of Social Services]. *International scientific and practical conference «Organization of scientific research in modern conditions 2022»*. USA. May, 2022. S. 3–7. (data zvernennia: 30 veresnia 2025). [in Ukrainian]

Semyhina, T. (2024). Intehratsiia shtuchnoho intelektu v sotsialnu robotu: praktychni ta osvitni perspektyvy [Integrating Artificial Intelligence Into Social Work: Practical and Educational Perspectives]. *Nauka ta osvita v umovakh voiennoho chasu: materialy II Mizhnar. nauk.-prakt. konf.* Dnipro: Dniprovskiy nats. un-t im. O. Honchara. S. 122–126. [in Ukrainian]

Shevchenko, A. (2023). Stratehiia rozvytku shtuchnoho intelektu v Ukraini [Strategy for the Development of Artificial Intelligence in Ukraine]. Kyiv: IPShI. DOI: https://doi.org/10.15407/development_strategy_2023. (data zvernennia: 24 veresnia 2025). [in Ukrainian]

Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku shtuchnoho intelektu v Ukraini. (2020). [On the Approval of the Concept for the Development of Artificial Intelligence in Ukraine]: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 2 hrudnia 2020 r. No. 1556-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-r#Text>. (data zvernennia: 23 veresnia 2025). [in Ukrainian]

Vikipediia. Shtuchnyi intelekt [Artificial intelligence]. (2020). URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Shtuchnyi_intelekt (data zvernennia: 30 veresnia 2025). [in Ukrainian]

Burkov, A. (2019) The Hundred-page Machine Learning Book. Quebec City. URL: <https://www.worldcat.org/oclc/1083639942> (data zvernennia: 10 zhovtnia 2025). [in Ukrainian]

AI could be time-saving for social workers but needs regulation, say sector bodies. (2024). Community Care. URL: https://www.communitycare.co.uk/2024/10/04/ai-could-be-time-saving-for-social-workers-but-needs-regulation-say-sector-bodies/?utm_source=chatgpt.com (data zvernennia: 10 zhovtnia 2025).

Allegheny Family Screening Tool. URL: <https://www.alleghenycounty.us/Services/Human-Services-DHS/DHS-News-and->

Events/Accomplishments-and-Innovations/Allegheny-Family-Screening-Tool (data zvernennia: 10 zhovtnia 2025).

Hackney Council. EHPS – Early Help Profiling System to Identify Children and Families Considered Vulnerable. URL: <https://www.hackneycitizen.co.uk/2018/10/18/council-360k-xantura-software-profiles-troubled-families/> (data zvernennia: 01 zhovtnia 2025).

Jones, R. (2024). Technology: AI in Social Work. *Social Work Today*. No. 24(4). P. 6.

NASW, ASWB, CSWE & CSWA. (2017). *Standards for Technology in Social Work Practice*. Washington: National Association of Social Workers.

Reamer, F. (2018). Ethics and Artificial Intelligence in Public Health Social Work, in Tambe, M. and Rice, E. (eds.) *Artificial Intelligence and Social Work*. Cambridge: Cambridge University Press. P. 231–249. URL: https://www.researchgate.net/publication/353652409_Problematising_Artificial_Intelligence_in_Social_Work_Education_Challenges_Issues_and_Possibilities (data zvernennia: 12 zhovtnia 2025).

DIGITAL TRANSFORMATION OF SOCIAL WORK: ARTIFICIAL INTELLIGENCE BETWEEN DEVELOPMENT PROSPECTS AND ETHICAL RISKS

Anna SAVUSHCHYK

Senior Lecturer at the Pedagogy,
Educational Management and Social Work, Department of
Rivne State University for the Humanities,
Rivne, Ukraine

ORCID: 0009-0001-3884-4343

e-mail: anpel1@ukr.net

Abstract. The article explores the opportunities and challenges of implementing artificial intelligence and digital technologies in social work. Emphasis is placed on adapting social services to contemporary needs, increasing the efficiency of client support, and protecting personal data. It provides an analysis of international experiences and Ukrainian initiatives, including the national Concept for AI Development. Key areas of application examined include forecasting social issues, automating administrative and service delivery processes, employing chatbots for client consultation, monitoring emotional well-being, and assisting vulnerable populations. Ethical risks are highlighted, such as algorithmic bias, privacy concerns, and the necessity of obtaining informed consent. The article underscores that AI is not intended to replace human professionals but to complement their work, augment decision-making, and improve service outcomes. Effective implementation in Ukraine requires digital literacy among social work practitioners, comprehensive legal and regulatory frameworks, and coordinated collaboration among government bodies, communities, and international partners. The findings indicate that the responsible integration of AI can contribute to a more responsive, efficient, and

ethically grounded social work practice, provided that ethical safeguards and human-centered approaches remain central.

Keywords: artificial intelligence, digital technologies, social work, automation, privacy, ethics, vulnerable groups, digital transformation, data protection, algorithmic bias.

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ: ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ МІЖ ПЕРСПЕКТИВАМИ РОЗВИТКУ ТА ЕТИЧНИМИ РИЗИКАМИ

Анна САВУЩИК

старший викладач кафедри педагогіки,
освітнього менеджменту та соціальної роботи
Рівненського державного гуманітарного університету,
м. Рівне, Україна
ORCID:0009-0001-3884-4343
e-mail:anpel1@ukr.net

Анотація. У статті досліджено можливості та виклики впровадження штучного інтелекту й цифрових технологій у соціальну роботу. Акцент зроблено на адаптації соціальних послуг до сучасних потреб, підвищенні ефективності підтримки клієнтів і захисті персональних даних. Аналізуються міжнародний досвід, українські ініціативи, зокрема Концепція розвитку ШІ. Серед напрямів – прогнозування соціальних проблем, автоматизація процесів, чат-боти для консультування, моніторинг емоційного стану, допомога вразливим групам. Окреслено етичні ризики: упередженість алгоритмів, конфіденційність, потреба в інформованій згоді. Наголошено, що ШІ не замінює людину, а доповнює її діяльність. Для ефективного впровадження в Україні потрібні цифрова грамотність, правове регулювання та співпраця держави, громади й міжнародних партнерів.

Ключові слова: штучний інтелект, цифрові технології, соціальна робота, автоматизація, конфіденційність, етика, вразливі категорії населення, цифрова трансформація, захист персональних даних, алгоритмічна упередженість.

Стаття надійшла до редакції 16.09.2025 р.

Стаття прийнята до друку після рецензування 30.09.2025 р.