

СЕКЦІЯ 5.

Інноваційні технології в соціальній сфері.

Аліна Богомол,

*здобувач першого рівня вищої освіти,
спеціальність 231 Соціальна робота,
Сумський державний університет*

Ілля Ключко,

*здобувач першого рівня вищої освіти,
спеціальність 231 Соціальна робота,
Сумський державний університет*

Науковий керівник: **Олена Купенко,**
*доктор педагогічних наук, професор,
професор кафедри психології,
політології та соціокультурних технологій,
Сумський державний університет*

МОЖЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

У сучасному світі стрімко розвиваються інноваційні технології, відкриваючи нові горизонти для удосконалення всіх сфер життя. Зокрема, у соціальній роботі цей прогрес надає можливості для підвищення ефективності та якості надання послуг. Ключовим каталізатором цих змін виступає штучний інтелект (ШІ), який сьогодні активно розвивається і все сильніше впливає на соціальну сферу. Він дозволяє вдосконалити соціальні комунікації, беручи на себе функцію автоматизованого посередника у взаємодії між громадянами, бізнесом і державними структурами.

Штучний інтелект відіграє важливу роль в розвитку майбутнього не лише України, а й всього світу. Завдяки своїм можливостям, штучний інтелект забезпечує прискорення або повну автоматизацію тих процесів, які зазвичай, потребують значних витрат часу – від персоналізації інформаційного контенту до обробки великих обсягів даних.

Доцільно проаналізувати різні напрями використання штучного інтелекту для оцінки потенціалу його розвитку і застосування в соціальній сфері. Основними типами штучного інтелекту, що мають практичне значення для соціальної роботи, є генеративний, розпізнавальний, допоміжний та розмовний ШІ [1]. Допоміжний штучний інтелект розроблений і навчений так, щоб допомагати людям виконувати різні за змістом завдання, підвищувати ефективність їх виконання та якість кінцевого результату. До цього типу ШІ відносять такі інструменти, як віртуальні консультанти,

помічники та системи рекомендацій [1].

Контрольоване навчання цього типу ШІ дозволяє збільшувати кількість можливостей його застосування та перейти від простих систем рекомендацій, до розробки більш складних та комплексних інструментів на базі штучного інтелекту, які в подальшому можна інтегрувати в сферу соціальних послуг. Проте, слід зазначити, що існує недовіра та певна упередженість щодо таких моделей штучного інтелекту, думки про застосування цих інструментів є неоднозначним і багато в чому залежить від обставин роботи з ними.

Розглянемо дані з дослідження Корнельського університету “Social consequences of using AI in conversations” в якості помічника для надання відповідей. Дослідження показало, що ті учасники, які в своїх репліках використовували ШІ, що надавав “розумні відповіді”, схилилися до використання більш позитивної мови, а їх розмови стали більш ефективними. Учасники більш негативно оцінювали співрозмовника, якого вони підозрювали у використанні ШІ у відповідях, незалежно від того чи була вона згенерована насправді [2].

Частковим обґрунтуванням думки про недовіру до інструментів на базі ШІ є застереження про можливі помилки моделі ШІ та обов’язковість перевірки важливих даних. Цю виписку мають більшість генеративних моделей чат-ботів, у тому числі і найпоширеніші такі, як “Chat-GPT”, “Gemini”, “Copilot” та інші.

Генеративний штучний інтелект працює поетапно, де проміжною стадією формування відповіді є власне її генерація на основі бази знань моделі, або з Інтернету. Спрощений механізм побудови відповіді Chat-GPT складається з послідовного прогнозування найбільш ймовірних слів виходячи з контексту запиту за допомогою нейронної мережі, навченої на великих обсягах текстових даних [3]. На відміну від генеративного типу, попередньо навчений допоміжний тип ШІ не генерує відповідь, а знаходить її залежно від запиту користувача. Тобто, та відповідь, яку надала модель, не нова, а взята з бази даних на основі якої вона працює [4].

Виходячи з цього найпростішого формулювання – допоміжна модель не може помилитися в тих даних, які вона надає. Відтак, штучний інтелект відкриває перед соціальними працівниками значні перспективи для покращення та оптимізації всієї робочої діяльності. Розвиток ШІ висуває вимогу забезпечення прозорості в роботі систем, які повинні бути не лише засобом для вирішення завдань, але й демонструвати зрозумілість процесу отримання результатів. Важливо, щоб такі системи не діяли як «чорні скриньки», а забезпечували ефективну й обґрунтовану підтримку в прийнятті рішень [5].

Застосування аналізу даних та інструментів автоматизації не тільки підвищує загальну ефективність їхньої праці, але й забезпечує можливість переходу до максимально індивідуалізованого та цільового підходу у вирішенні життєвих потреб клієнтів. Крім того, штучний інтелект забезпечує можливість створення і використання

власних баз знань, моделей прийняття рішень, алгоритмів обробки інформації та визначення шляхів досягнення поставлених цілей [7].

Хоча для України інтеграція ШІ у соціальну роботу є новою сферою досліджень, такі країни, як США та Велика Британія, вже активно використовують його для радикального поліпшення системи соціального забезпечення. За кордоном технології успішно застосовуються для точного виявлення потреб, надання адресної підтримки людям із психічними розладами та в інших аспектах. Міжнародні організації також активно вивчають глобальні можливості ШІ для підвищення якості соціальних послуг, що беззаперечно підтверджує перспективність і неминучість розвитку цієї сфери.

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, зростає попит на допоміжні технології, а до 2050 року прогнозоване охоплення становитиме близько 2,5 мільярда людей. Такі показники підкреслюють важливість інклюзивної політики їх надання.

Під впливом стрімких темпів розвитку людства починаючи з восьмидесятих років минулого століття, розвивалися і трансформувалися допоміжні технології [4]. Сучасний етап їхнього розвитку це інтеграція ШІ, що робить пристрої більш адаптивним та доступними. Різні рішення на базі штучного інтелекту дають можливості для більшої автономії людей з інвалідністю.

Наприклад, інструменти на базі вже згаданої моделі Chat-GPT, забезпечують більшу інклюзивність в освітньому середовищі для людей з когнітивними порушеннями, не лише дають можливість навчатися, а й підсилюють незалежність користувача від допомоги інших людей, а саме соціальних працівників. Тому дедалі важливішим для підготовки соціальних працівників стає потреба застосування таких технологій, які будуть покращувати та надавати нові можливості у їх роботі. Як приклад використання ШІ в Україні можна навести додаток «Дія.AI», який є першим у світі національним AI-асистентом [6]. Цей помічник може виконувати запити та надавати готові послуги прямо в чаті з головної сторінки порталу «Дія». Основні завдання додатку – надати консультацію з певного питання, надати відвідіть, знайти послугу, надати послугу безпосередньо в самому чаті та отримати персоналізовані поради.

Впровадження інноваційних технологій, штучного інтелекту, незворотно трансформує соціальну роботу, відкриваючи значні перспективи для підвищення ефективності та якості послуг. ШІ дозволяє персоналізувати допомогу, точніше прогнозувати потреби клієнтів та оптимізувати робочі процеси соціальних працівників. При цьому, ключовим викликом залишається подолання недовіри та упереджень суспільства, що частково виникає через ризики помилок генеративних моделей. Незважаючи на це, допоміжний ШІ, який працює на основі наявних баз знань, пропонує більш надійні інструменти для прийняття рішень. Критично важливим є забезпечення прозорості роботи систем ШІ для обґрунтованої підтримки фахівців.

Застосування сучасних технологій є вкрай важливим для розвитку та покращення

надання соціальних послуг. Для України це достатньо нові технології, які тільки починають застосовувати. З огляду на зростаючий глобальний попит на інклюзивні допоміжні технології на базі ШІ, подальший розвиток цієї сфери є неминучим і вимагає постійного балансу між технологічним прогресом та збереженням людських цінностей.

Список використаних джерел:

1. Gozalo-Brizuela, R., Garrido-Merchan, E. C. CHAT GPT is not all you need: A state of the art review of large generative AI models. *arXiv*. 2023. URL: <https://arxiv.org/abs/2301.04655> (дата звернення: 26.10.2025).
2. How ChatGPT and our foundation models are developed. *OpenAI Help Center*. URL: <https://help.openai.com/en/articles/6554162-how-chatgpt-and-our-foundation-models-are-developed> (дата звернення: 26.10.2025).
3. Integrating AI and Assistive Technologies in Healthcare: Insights from a Narrative Review of Reviews. *PMC*. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9374151/> (дата звернення: 27.10.2025).
4. Social consequences of using AI in conversations. *ScienceDaily*. URL: <https://www.sciencedaily.com/releases/2023/12/231206121949.htm> (дата звернення: 27.10.2025).
5. The Ultimate Breakdown of Different AI Types and Models. *Analytics India Magazine*. URL: <https://analyticsindiamag.com/the-ultimate-breakdown-of-different-ai-types-and-models/> (дата звернення: 27.10.2025).
6. Дія.АІ: Ваш персональний помічник у світі державних послуг / Дія. Дія. URL: <https://diia.gov.ua/diia-ai> (дата звернення: 28.10.2025).
7. Про схвалення Концепції розвитку штучного інтелекту в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 02.12.2020 № 1556-р. *Законодавство України*. Дата оновлення: 29.12.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-%D1%80> (дата звернення: 28.10.2025).

Ярослав Гарбич,

здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти спеціальності 015 Професійна освіта, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка

Науковий керівник: **Оксана Романишина,**
доктор педагогічних наук, професор,
завідувачка кафедри інформатики та методики її навчання,
Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка

ТЮТОРСТВО І МЕНТОРСТВО