

Цюй ХАН

Бакинский государственный университет, факультет социальных наук и психологии,
кафедра социальной работы, студент, Баку, Азербайджан

E-mail: 1018602664@qq.com

ORCID ID: 0009-0004-5479-0500

**РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ПОМОЩЬЮ
ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ: ПРЕИМУЩЕСТВА, РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫЗОВЫ**

Аннотация

В этой статье рассматриваются преимущества применения, практическая эффективность и проблемы цифровых технологий в социальной работе. С точки зрения прикладных преимуществ, цифровые технологии повысили эффективность социальной работы, упростили рабочий процесс, расширили сферу обслуживания и породили множество новых моделей обслуживания. Они также позволяют точно определять потребности и проводить индивидуальные мероприятия для улучшения качества обслуживания. В то же время они снижают пороговые значения обслуживания и ограничения, повышает популяризацию и удобство обслуживания, а также способствует участию общественности и инновациям на местах. С точки зрения практической эффективности цифровые технологии достигли замечательных результатов во многих областях, таких как управление общинами, социальная помощь, услуги по уходу за пожилыми людьми и защита детей. Однако применение цифровых технологий также сталкивается со многими проблемами, включая безопасность данных и защиту конфиденциальности, недостаточную цифровую грамотность специалистов-практиков, технологические этические риски, а цифровой разрыв может усугубить несправедливость в обслуживании. В этой статье предлагается, чтобы в будущем, посредством политического руководства, обучения талантов и технологических инноваций, мы работали сообща над расширением возможностей цифровых технологий, обеспечивая при этом, чтобы гуманистическая забота о социальной работе не затухала, и реализовывали органическое единство расширения технологических возможностей и ориентации на людей.

Ключевые слова: цифровые технологии, социальная работа, цифровая трансформация, эффективность предоставления услуг.

UOT: 364:004:316.77

JEL: O33, I38

DOI: <https://doi.org/10.54414/BVHA5332>

Введение

С быстрым развитием информационных технологий цифровые технологии постепенно проникли в различные области социальной работы, принося новые возможности развития и вызовы в сфере социальной работы. Применение цифровых технологий в социальной работе значительно повысило эффективность работы и качество услуг, расширило объем и методы оказания услуг, придало новый импульс развитию социальной работы. Эта

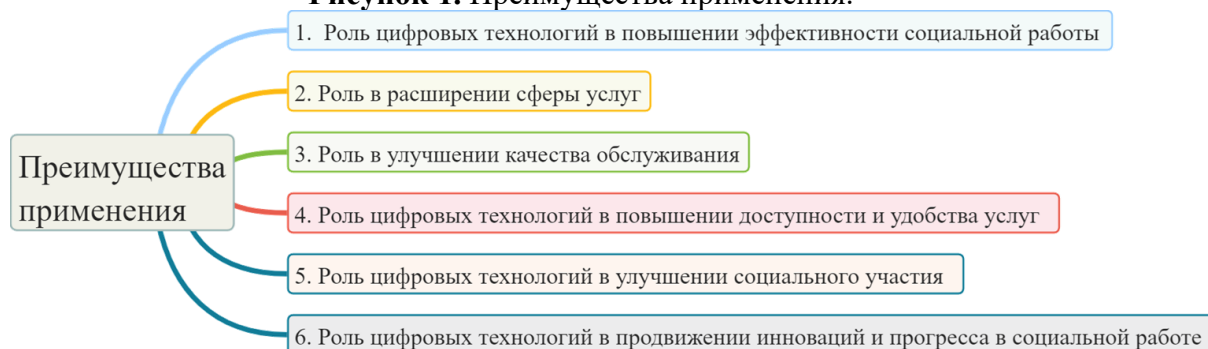
технология делает процесс сбора, обработки и анализа информации более эффективным и точным, тем самым делая процесс принятия решений более научным и разумным. Кроме того, цифровые технологии способствовали развитию удаленной работы и онлайн-сервисов, позволяя социальной работе преодолевать географические ограничения и обслуживать более широкий круг групп. Однако,

поскольку технологии продолжают развиваться, социальным работникам также необходимо постоянно обновлять свои навыки и знания, чтобы адаптироваться к новой рабочей среде и требованиям, гарантируя, что они смогут в полной мере использовать преимущества цифровых технологий, избегая при этом возможных рисков и проблем.

Преимущества применения цифровых технологий в социальной работе.

Применение цифровых технологий в социальной работе имеет много преимуществ. Далее будут подробно рассмотрены следующие аспекты: повышение эффективности социальной работы, расширение зон обслуживания, улучшение качества обслуживания, повышение популярности и удобства обслуживания, повышение социального участия, а также содействие инновациям и прогрессу в области социальной работы (Рисунок 1):

Рисунок 1. Преимущества применения.



(1) Роль цифровых технологий в повышении эффективности социальной работы. На фоне стремительного развития современного общества применение цифровых технологий стало ключевым фактором повышения эффективности труда. Благодаря передовым цифровым технологиям рабочие процессы в социальных сетях существенно упростились, а объем утомительных ручных операций и повторяющихся задач значительно сократился. Это не только экономит ценные временные ресурсы, но и снижает риски, вызванные человеческими ошибками при эксплуатации. Например, система управления цифровыми архивами позволяет быстро и точно запрашивать и обновлять информацию об объектах обслуживания, значительно повышает эффективность обработки информации и эффективно предотвращает такие проблемы, как потеря информации и ошибки, которые часто возникают при традиционном управлении бумажными архивами. Кроме того, цифровые технологии также

позволяют реализовать автоматизированный сбор и анализ данных, что обеспечивает социальных работников более точной и своевременной основой для принятия решений. Благодаря этим техническим средствам социальная работа не только повысилась в эффективности, но и значительно улучшилась в качестве. Цифровая офисная среда позволяет социальным работникам больше сосредоточиться на основных задачах, а не увязать в утомительной бумажной работе. В то же время цифровые средства также способствуют обмену информацией и сотрудничеству между департаментами и учреждениями, что особенно важно для решения сложных социальных проблем. Благодаря постоянному развитию технологий применение цифровизации в социальной работе будет становиться все более обширным, и это поможет социальной работе оказывать более эффективные, интеллектуальные и гуманные услуги. Более того, цифровые технологии могут помочь социальным службам лучше адаптироваться к быстро меняющимся социальным потребностям,



оперативно реагировать на социальные проблемы посредством мониторинга и анализа данных в режиме реального времени, а также предоставлять более точные и персонализированные услуги. Популяризация цифровых технологий также значительно улучшила доступность услуг социальной работы. Теперь люди могут пользоваться услугами социальной работы одинакового качества как в отдаленных районах, так и в городских центрах. Кроме того, цифровые технологии также способствовали инновациям в образовании и обучении социальной работы. Благодаря онлайн-курсам и платформам виртуальной практики специалисты по социальной работе могут обучаться и совершенствовать свои навыки в любое время и в любом месте, что, несомненно, открывает новые возможности для развития талантов в сфере социальной работы. Благодаря постоянной интеграции передовых технологий, таких как искусственный интеллект, анализ больших данных, облачные вычисления, и особенно появлению, применению и продвижению DeepSeek [1], перспективы применения цифровых технологий в социальной работе будут расширяться. Это принесет революционные изменения в социальную работу и поможет социальной работе лучше служить обществу и общественности.

(2) Роль в расширении сферы услуг.

Благодаря стремительному развитию цифровых технологий сфера услуг социальной работы существенно расширилась. Эти технологии преодолевают традиционные временные и пространственные ограничения, позволяя социальным работникам оказывать поддержку и помощь более широкому кругу групп. Например, посредством интернет-платформы социальные работники могут оказывать различные услуги, такие как онлайн-консультации, психологическое консультирование, планирование карьеры и т. д., тем самым оказывая удаленную помощь получателям услуг, которые по разным причинам не могут получить услуги лично. Кроме того, цифровые

технологии также делают возможным удаленный мониторинг и управление, предоставляя более удобные, эффективные и персонализированные услуги тем, кто нуждается в длительном уходе и внимании, например, пожилым людям и людям с ограниченными возможностями. С помощью интеллектуальных устройств и приложений социальные работники могут отслеживать статус получателей услуг в режиме реального времени, своевременно корректировать планы обслуживания и обеспечивать качество и эффективность услуг, тем самым значительно улучшая охват и эффективность социальных услуг. Мало того, цифровые технологии также способствовали инновациям в методах социальной работы, позволяя социальным работникам использовать анализ больших данных для выявления закономерностей и тенденций в социальных проблемах, тем самым более точно формулируя меры вмешательства. В то же время популярность социальных сетей и мобильных приложений также позволила социальным работникам быстрее реагировать на общественные события и своевременно оказывать экстренную помощь и кризисное вмешательство. Применение этих технологий не только повышает доступность услуг, но и усиливает результативность социальной работы и участия общественности. Наряду с этим, цифровые технологии также привнесли новые модели сотрудничества в социальную работу, такие как межведомственное и межрегиональное сотрудничество, что позволяет более рационально распределять ресурсы и предоставлять услуги всем нуждающимся в помощи более комплексно. Вдобавок к этому, использование технологий виртуальной реальности (англ. virtual reality, VR) и дополненной реальности (англ. augmented reality, AR) открыло новые возможности для образования и обучения в области социальной работы, позволяя социальным работникам повышать свои профессиональные навыки и способность справляться со сложными ситуациями

путем моделирования реальных жизненных ситуаций [2]. В то же время, являясь универсальным интеллектуальным помощником по жизни, DeepSeek постепенно меняет режим работы социальных работников с помощью передовой технологии искусственного интеллекта и широкого спектра приложений [3]. Короче говоря, интеграция цифровых технологий не только расширяет сферу услуг социальной

работы, но и углубляет их глубину, обеспечивая мощную техническую поддержку для построения более гармоничной социальной среды.

(3) Роль в улучшении качества обслуживания. Роль цифровых технологий в повышении качества обслуживания в основном отражается в следующих аспектах (как показано в таблице 1).

Таблица 1. Роль цифровых технологий в улучшении качества обслуживания.

Первый аспект	С помощью цифровых технологий специалисты по социальной работе могут получить доступ к более богатым и всеобъемлющим информационным ресурсам.	С помощью цифровых технологий социальные работники могут глубже понять конкретные потребности и проблемы тех, кому они служат. Обладая этой информацией, специалисты по социальной работе могут предоставлять более персонализированные и профессиональные услуги. Например, используя аналитические технологии, такие как DeepSeek и большие данные, социальные работники могут получить представление о поведенческих моделях и психологическом состоянии получателей услуг и, таким образом, разработать для них более научные и разумные планы обслуживания. Кроме того, цифровые технологии также позволяют осуществлять полный мониторинг и оценку процесса обслуживания, гарантируя своевременное обнаружение и решение проблем, возникающих в процессе обслуживания, тем самым постоянно оптимизируя и улучшая общее качество обслуживания.
Второй аспект	С помощью цифровых технологий работа социальных служб может стать более эффективной и точной.	Социальные работники могут использовать передовые инструменты анализа данных, такие как искусственный интеллект, большие данные, облачные вычисления и технологии Интернета вещей, такие как DeepSeek, для проведения глубокого анализа больших собранных наборов данных и получения более полного представления о состоянии получателей их услуг. Это касается не только традиционных социально-экономических данных, но и данных в режиме реального времени, полученных через социальные сети, мобильные устройства и т. Д. Результаты анализа помогают социальным работникам точнее определять потребности получателей услуг, прогнозировать потенциальные проблемы и использовать технологию ИИ для разработки более эффективных стратегий вмешательства.
Третий аспект	Применение цифровых технологий также может повысить доступность и удобство услуг.	С помощью платформ онлайн-обслуживания социальные работники могут предоставлять консультации и поддержку получателям услуг удаленно, преодолевая географические и временные ограничения. Это не только обеспечивает больший выбор и удобство для получателей услуг, но и позволяет социальным работникам более эффективно управлять своим временем и ресурсами. В то же время цифровые технологии также могут помочь социальным работникам устанавливать и поддерживать долгосрочные отношения с получателями услуг, а также посредством постоянного взаимодействия и обратной связи постоянно корректировать и совершенствовать стратегии обслуживания для удовлетворения постоянно меняющихся потребностей получателей услуг.

(4) Роль цифровых технологий в повышении доступности и удобства услуг. С помощью цифровых технологий,

особенно модели DeepSeek с открытым исходным кодом, поддерживается индивидуальная тонкая настройка, что снижает



порог применения ИИ и позволяет большему количеству разработчиков легко использовать технологию ИИ. Применение DeepSeek значительно снизило экономический порог для получения услуг, сделав услуги социальной работы более доступными, тем самым значительно повысив популярность и удобство услуг. Например, через интернет-платформу социальные работники могут предоставлять различные формы услуг, такие как онлайн-обучение и дистанционное образование. Это не только приносит хорошие новости тем получателям услуг, которые не могут позволить себе высокую стоимость традиционного обучения по финансовым причинам, но и снимает географические ограничения, позволяя большему количеству людей пользоваться высококачественными услугами социальной работы [4]. В частности, основная архитектура DeepSeek основана на фреймворке Transformer в сочетании с возможностями языковых моделей, улучшенных для поиска. Эта архитектура решает проблемы традиционной Модели Большого Языка (англ. large language model, LLM), такие как галлюцинации и нехватка своевременности, путем расширения базы знаний модели посредством поиска в реальном времени [5]. Таким образом, применение цифровых технологий также способствует совместному использованию и оптимальному распределению ресурсов. Благодаря эффективному обмену информацией и управлению ею повышается эффективность использования ресурсов, дополнительно снижаются затраты на обслуживание и обеспечивается устойчивость услуг [6].

(5) Роль цифровых технологий в улучшении социального участия. Благодаря быстрому развитию цифровых технологий появился более удобный и эффективный канал участия общественности в социальной работе, что значительно способствует социальному участию. Например, через платформы социальных сетей общественность может в режиме реального времени узнавать о последних событиях и конкретных потребностях

социальной работы. В то же время социальные работники могут использовать технологию обработки естественного языка DeepSeek, чтобы понять намерения запроса пользователя. В то же время они также могут использовать возможности поисковой системы DeepSeek для извлечения соответствующих баз знаний в режиме реального времени, интеграции информации и объединения результатов поиска и знаний о моделях для получения точных, подробных и высококачественных ответов. Благодаря использованию цифровых технологий больше людей смогут активнее участвовать в волонтерской деятельности, благотворительных пожертвованиях и других формах социальной деятельности, а также вносить свой вклад в развитие социальной работы. Кроме того, цифровые технологии могут также способствовать сотрудничеству и взаимодействию между различными субъектами, такими как правительства, общественные организации и предприятия. Благодаря обмену информацией и интеграции ресурсов можно создать благоприятную атмосферу для участия всего общества в социальной работе, а также способствовать социальной гармонии и прогрессу.

(6) Роль цифровых технологий в продвижении инноваций и прогресса в социальной работе. С развитием времени цифровые технологии предоставили новые идеи и методы для инновационного развития социальной работы. Например, благодаря применению передовых технологий, таких как искусственный интеллект и блокчейн, социальные работники могут разрабатывать более интеллектуальные и эффективные модели и инструменты обслуживания, чтобы предоставлять получателям услуг более качественные и удобные услуги. Кроме того, цифровые технологии могут способствовать интеграции и инновациям социальной работы с другими областями, а также способствовать диверсифицированному развитию социальной работы. Такая интеграция технологий может не только повысить эффективность работы, но и помочь

социальным работникам лучше понимать потребности получателей услуг и предоставлять более персонализированные услуги. В то же время использование цифровых технологий сделало информацию о социальной работе более прозрачной и повысило доверие общественности к социальной работе. Поэтому активное внедрение цифровых технологий и постоянное изучение и применение новых технологических приложений имеют большое значение для содействия инновационному развитию социальной работы [7].

Эффективность цифровых технологий в сфере социальной работы. Применение цифровых технологий в сфере социальной работы дало обширные результаты, затронув все уровни и сферы общества. В этой статье основное внимание уделяется следующим аспектам для подробного объяснения (Рисунок 2).

(1) Сфера общественного управления. В процессе управления сообществом применение цифровых технологий способствовало цифровому управлению общественной информацией, охватывая множество аспектов, таких как информация о жителях, общественная инфраструктура и общественная деятельность. Создав платформу управления сообществом, жители смогут получать информацию, касающуюся сообщества, и решать соответствующие вопросы в режиме онлайн, в то время как работники сообщества смогут отслеживать динамику сообщества в режиме реального времени, тем самым эффективно управляя и предоставляя услуги. Кроме того, разумное применение цифровых технологий в мониторинге безопасности общества значительно повысило уровень безопасности общества.

Рисунок 2. Эффективность цифровых технологий в сфере социальной работы.



Например, установив интеллектуальные камеры и датчики, сообщество может обеспечить круглосуточный мониторинг ключевых территорий. При возникновении нештатной ситуации система немедленно подает сигнал тревоги и автоматически отправляет соответствующую информацию на мобильный телефон или компьютер менеджера сообщества, что позволяет ему быстро отреагировать. Такой интеллектуальный мониторинг безопасности не только повышает уровень безопасности сообщества, но и обеспечивает жителям более безопасную и комфортную среду проживания. В то же время цифровые технологии могут также использоваться для организации и управления

общественными мероприятиями, делая процесс деятельности более удобным и эффективным за счет онлайн-регистрации, регистрации и других функций.

(2) Сфера социальной помощи. В сфере социальной помощи применение цифровых технологий позволяет добиться точной идентификации и оценки получателей помощи. Создав систему управления информацией о помощи для сбора и анализа данных о семейном доходе получателей, имущественном положении, состоянии здоровья и т.д., социальные работники могут более точно понять потребности и проблемы получателей и, таким образом, предоставлять им более персонализированные и профессиональные

услуги по оказанию помощи. В то же время цифровые технологии могут также реализовать управление информацией о фондах помощи и повысить эффективность и прозрачность использования фондов помощи [8].

Кроме того, применение цифровых технологий может улучшить механизм сотрудничества и обмена информацией между департаментами социальной помощи и другими соответствующими департаментами, например, за счет взаимодействия с медицинскими, образовательными, трудовыми и другими департаментами, чтобы гарантировать, что получатели помощи смогут получить необходимую поддержку и услуги в различных областях. Это не только поможет создать комплексную систему спасательной сети, но и избежать дублирования спасательных операций или их упущений, а также добиться оптимального распределения спасательных ресурсов.

(3). Сфера пенсионного обслуживания. В сфере социальной помощи применение цифровых технологий позволяет добиться точной идентификации и оценки получателей помощи. Создав систему управления информацией о помощи для сбора и анализа данных о семейном доходе получателей, имущественном положении, состоянии здоровья и т. д., социальные работники могут более точно понять потребности и проблемы получателей и, таким образом, предоставлять им более персонализированные и профессиональные услуги по оказанию помощи. В то же время цифровые технологии могут также реализовать управление информацией о фондах помощи и повысить эффективность и прозрачность использования фондов помощи.

Кроме того, применение цифровых технологий может улучшить механизм сотрудничества и обмена информацией между департаментами социальной помощи и другими соответствующими департаментами, например, за счет

взаимодействия с медицинскими, образовательными, трудовыми и другими департаментами, чтобы гарантировать, что получатели помощи смогут получить необходимую поддержку и услуги в различных областях. Это не только поможет создать комплексную систему спасательной сети, но и избежать дублирования спасательных операций или их упущений, а также добиться оптимального распределения спасательных ресурсов.

Что касается записи на прием и планирования услуг по уходу за пожилыми людьми, применение цифровых технологий делает процесс обслуживания более плавным. Пожилые люди или члены их семей могут легко забронировать различные услуги по уходу за пожилыми людьми, такие как уборка дома, медицинская помощь, психологическое консультирование и т. д., через мобильные приложения, веб-сайты и другие каналы. Платформа услуг по уходу за пожилыми людьми автоматически составляет оптимальное расписание с учетом потребностей пожилых людей и графика работы персонала, гарантируя своевременное и точное предоставление услуг. В частности, по мере дальнейшего развития робототехники она сможет взять на себя выполнение некоторых обычных и опасных задач, в то время как люди смогут использовать свои преимущества в эмоциональном общении и персонализированных услугах, чтобы совместно создавать лучшую жизнь для пожилых людей.

(4) Сфера социального обеспечения детей. В сфере защиты детей применение цифровых технологий значительно способствовало цифровому управлению и обмену информацией о детях. Создав систему управления информацией о детях, социальные работники могут собирать и анализировать ключевые данные, такие как основная информация о детях, семейное положение, состояние здоровья и т. д., чтобы полностью понять потребности и проблемы детей. На основе этого

социальные работники могут предоставлять более персонализированные и профессиональные услуги. В то же время использование цифровых технологий также позволило реализовать процесс подачи заявлений и одобрения заявок на получение услуг по защите детей в режиме онлайн, что значительно повысило эффективность и прозрачность обслуживания. Кроме того, цифровые технологии помогли сделать контроль за безопасностью детей более интеллектуальным. С помощью интеллектуальных носимых устройств, таких как часы с функцией определения местоположения и пейджеры экстренной связи, можно немедленно передавать опекунам и органам социального обеспечения информацию о местоположении и состоянии безопасности детей в режиме реального времени. Это не только повышает безопасность детей во время активного отдыха, но и предоставляет воспитателям более удобный и эффективный способ присмотра. В то же время применение цифровых технологий также способствовало сбалансированному распределению образовательных ресурсов детей. Благодаря платформам онлайн-образования и библиотекам цифровых образовательных ресурсов дети в отдаленных районах также могут пользоваться высококачественными образовательными ресурсами и персонализированными рекомендациями по обучению, тем самым сокращая образовательный разрыв между городскими и сельскими районами и регионами [9].

Цифровые технологии также сыграли важную роль в предотвращении случаев потери детей, жестокого обращения с ними и других проблем безопасности. С помощью смарт-устройств социальные работники могут отслеживать местонахождение и траекторию активности детей в режиме реального времени. Как только ребенок покидает безопасную зону или сталкивается с чрезвычайной ситуацией, система немедленно уведомляет опекуна и орган социального обеспечения и оперативно принимает меры защиты. Этот

интеллектуальный метод контроля не только повышает уровень безопасности детей, но и позволяет опекунам чувствовать себя более уверенно. Цифровые технологии также оказывают эффективную поддержку в вопросах психического здоровья. С помощью онлайн-платформ психологического консультирования и коучинга дети могут получить профессиональную психологическую помощь и решить путаницу и проблемы, с которыми они сталкиваются в процессе своего развития. Обычно такие платформы поддерживаются опытными консультантами, которые могут предоставить индивидуальные услуги, помогающие детям сформировать позитивный настрой и способность справляться с жизненными трудностями.

Заключение

Цифровые технологии, благодаря своим уникальным преимуществам, всемерно расширили границы предоставления услуг и повысили эффективность социальной работы, достигнув значительных результатов применения в ряде ключевых областей, таких как управление сообществами, социальная помощь, услуги по уходу за пожилыми людьми и защита детей, что придало мощный импульс профессионализации и инклюзивному развитию социальной работы. Однако мы также должны осознавать, что в процессе расширения возможностей социальной работы цифровые технологии по-прежнему сталкиваются с реальными проблемами, такими как безопасность данных и защита конфиденциальности, цифровое неравенство и недостаточная адаптивность технологий. В будущем необходимо улучшить институциональные нормы применения цифровых технологий, сократить цифровой разрыв между различными группами и способствовать глубокой интеграции технологий и профессиональных концепций социальной работы, чтобы цифровые технологии могли лучше служить социальной работе и способствовать

непрерывному совершенствованию
системы социального обеспечения и услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. DeepSeek大模型技术解析: Transformer架构深度揭秘. Technical analysis of the large DeepSeek model: detailed Transformer architecture. Available at <https://developer.baidu.com/article/detail.html?id=3427855>. Accessed June 9, 2026
2. Li Y. Future development trends of artificial intelligence technologies. Electronics Technology and Software Engineering. 2017; (11):257 (in Chinese)
3. 人工智能在社会工作领域的应用 // Applications of Artificial Intelligence in Social Work. Available at: <https://www.wdcmw.com/z/foFD6I3z.html>
4. Hou M., Liu Y. SWOT analysis of artificial intelligence application in social work. Industrial and Technological Forum, 2024;(16):38–40 (in Chinese).
5. LLM Basics (Part 2) – LLM Illusion. Available at: https://blog.csdn.net/weixin_56742836/article/details/143715637 (in Chinese)
6. Wang W., Liu S. Research on the application of artificial intelligence technology in Social Work, School of Law, Changchun University of Science and Technology. Journal of Changchun University of Science and Technology (Social Science Press). 2024;(5) (in Chinese).
7. Ma L. Research on innovation and integration of television news editing in the era of integrated media. Journalism Research Handbook, 2023 (in Chinese).
8. He Z., Wang Y., Zeng Q. Can home care services effectively improve the mental health of the elderly? Empirical analysis based on endogenous conversion regression model. Social Construction. 2024; 11(6): 119–141 (in Chinese).
9. He A. A brief analysis of the professionalism of social work intervention. Nanjing University, 2023.

Qu HANG

Baku State University, Faculty of Social Sciences and Psychology,
Department of Social Work, student, Baku, Azerbaijan

EMPOWERING SOCIAL WORK THROUGH DIGITAL TECHNOLOGIES: BENEFITS, OUTCOMES, AND CHALLENGES

Summary

This article examines the application advantages, practical effectiveness and challenges of digital technology in social work. In terms of application advantages, digital technology has improved the effectiveness of social work, simplified the workflow, expanded the service field, and spawned a variety of new service models. It can also accurately identify needs and carry out personalized interventions to improve service quality. At the same time, it reduces service thresholds and restrictions, enhances service popularization and convenience, and promotes social participation and field innovation. In terms of practical effectiveness, digital technology has achieved remarkable results in many fields such as community governance, social assistance, elderly care services, and child welfare. However, the application of digital technology also faces many challenges, including data security and privacy protection, insufficient digital literacy of practitioners, technological ethical risks, and the digital divide may exacerbate service injustice. This article proposes that in the future, through policy guidance, talent training and technological innovation, we should work together to promote the empowerment of digital technology, while ensuring that the humanistic care of social

work is not obscured, and realize the organic unity of technological empowerment and people-oriented.

Keywords: digital technology, social work, digital transformation, service efficiency.

Qu HANG

Bakı Dövlət Universiteti, Sosial elmlər və psixologiya fakültəsi,
Sosial iş kafedrası, tələbə, Bakı, Azərbaycan

RƏQƏMSAL TEXNOLOGİYALAR VASİTƏSİLƏ SOSIAL İŞİN İMKANLARININ GENİŞLƏNDİRİLMƏSİ: ÜSTÜNLÜKLƏR, NƏTİCƏLƏR VƏ ÇAĞIRIŞLAR

Xülasə

Bu məqalədə rəqəmsal texnologiyaların sosial işdə tətbiqinin üstünlükləri, praktik effektivliyi və problemləri müzakirə olunur. Tətbiqin üstünlükləri baxımından rəqəmsal texnologiya sosial işin səmərəliliyini artırdı, iş axınıni asanlaşdırdı, xidmət sahəsinə genişləndirdi və bir çox yeni xidmət modelinə səbəb oldu. Həm də ehtiyacların dəqiq müəyyənəşdirilməsinə və xidmətin keyfiyyətini artırmaq üçün fərdi tədbirlərin həyata keçirilməsinə imkan verir. Eyni zamanda, xidmətdəki hədləri və məhdudiyyətləri azaldır, populyarlaşmanı və xidmət rahatlığını artırır, eyni zamanda ictimaiyyətin iştirakını və yerli yeniliyi təşviq edir. Praktik effektivlik baxımından rəqəmsal texnologiya icma idarəçiliyi, sosial yardım, yaşlılara qulluq və uşaq müdafiəsi kimi bir çox sahədə diqqətəlayiq nəticələr əldə etmişdir. Bununla birlikdə, rəqəmsal texnologiyanın tətbiqi, məlumat təhlükəsizliyi və məxfiliyin qorunması, praktikantların rəqəmsal savadsızlığı, texnoloji etik risklər və rəqəmsal boşluq xidmətdəki haqsızlıqları daha da pisləşdirə bilər. Bu məqalə təklif edir ki, gələcəkdə siyasi rəhbərlik, istedad təlimi və texnoloji yeniliklər vasitəsilə biz rəqəmsal texnologiyaların imkanlarını genişləndirmək üçün birlikdə çalışaq, eyni zamanda sosial işə humanist qayğının sönməməsini təmin edək və texnoloji imkanların genişləndirilməsi və insanlara istiqamətlənmənin üzvi birliyini həyata keçirək.

Açar sözlər: rəqəmsal texnologiya, sosial iş, rəqəmsal transformasiya, xidmət səmərəliliyi.

Daxil olub: 25.06.2026