

Міністерство освіти і науки України
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Факультет психології
Кафедра соціальної реабілітації та соціальної педагогіки

На правах рукопису

Печончик Мар'яна Русланівна

**НАВЧАЛЬНІ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМИ ЯК РЕСУРС ПРОФЕСІЙНОЇ
ПІДТРИМКИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВІЙНИ**

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня магістра соціальної роботи

Науковий керівник:

канд. психол. наук, доцент
кафедри соціальної реабілітації
та соціальної педагогіки,
Байдарова Ольга Олегівна

*Допустити до захисту в
ЕК Кафедри соціальної
реабілітації та соціальної
педагогіки
Завідувач кафедри соціальної
реабілітації та соціальної
педагогіки
Чернуха Надія Миколаївна*

(підпис)

Київ - 2026

АНОТАЦІЯ

кваліфікаційної роботи **Печончик Мар'яни Русланівни** з теми: **«Навчальні онлайн-платформи як ресурс професійної підтримки соціальних працівників в умовах війни»** на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 231 «Соціальна робота», галузі знань 23 Соціальна робота за освітньо-науковою програмою «Соціальна реабілітація», Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Науковий керівник: Байдарова Ольга Олегівна, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної реабілітації та соціальної педагогіки.

Анотація: У роботі досліджено потенціал навчальних онлайн-платформ як ресурсу неформальної освіти та професійної підтримки соціальних працівників в умовах воєнного стану. Обґрунтовано, що онлайн-платформи в сучасних кризових умовах виконують не лише освітню функцію, а стають середовищем професійної взаємодії, розвитку резильєнтності, адаптації та обміну практичним досвідом. На основі теоретичного та емпіричного дослідження визначено ключові можливості, переваги та бар'єри онлайн-навчання для фахівців соціальної сфери. Особливу увагу приділено аналізу змістової релевантності навчання, практичної цінності курсів, професійних потреб користувачів та впливу кризових умов на безперервність навчального процесу. Робота узагальнює критерії оцінювання онлайн-платформ та пропонує практичні рекомендації щодо їх удосконалення відповідно до специфічних потреб соціальної роботи в умовах війни.

Мета дослідження: дослідити можливості використання навчальних онлайн-платформ у неформальній освіті соціальних працівників в умовах війни.

Об'єкт дослідження: процес неформальної освіти соціальних працівників в Україні в умовах війни.

Предмет дослідження: можливості, переваги та обмеження навчальних онлайн-платформ у забезпеченні доступу до неформальної освіти для соціальних працівників в умовах війни.

Методологічну основу дослідження становлять: аналіз, синтез, порівняння та узагальнення наявних теоретичних положень з досліджуваної теми та теоретичних джерел наукової літератури, аналіз документів та вторинний аналіз даних.

У кваліфікаційній роботі представлено дослідження можливостей неформальної освіти соціальних працівників, що реалізується через навчальні онлайн-платформи в умовах воєнного стану. Теоретичний аналіз дозволив визначити, що в умовах повномасштабної війни неформальна освіта набуває значення важливого ресурсу професійної адаптації, підтримки та збереження професійної спроможності фахівців соціальної роботи. Встановлено, що сучасні онлайн-платформи забезпечують не лише передачу знань, а й формують простір професійної взаємодії, обміну досвідом та розвитку професійної резильєнтності.

Емпіричне дослідження, проведене на базі МГО «Міжнародний центр розвитку і лідерства» та онлайн-платформи BeProfi, продемонструвало високий рівень задоволеності користувачів навчальним контентом, його актуальністю та практичною цінністю. Якісний аналіз відкритих відповідей дозволив встановити, що найбільшу цінність для користувачів мають практично орієнтовані матеріали, пов'язані з роботою з травмою, кризовими втручаннями, психологічною підтримкою та профілактикою професійного вигорання. Водночас результати дослідження підтвердили потребу соціальних працівників не лише у навчанні, а й у професійній підтримці, комунікації та обміні досвідом між колегами.

Дослідження також виявило основні бар'єри онлайн-навчання в умовах війни: нестабільний інтернет, блекаути, технічні труднощі, психологічне виснаження та професійне перевантаження. Порівняльний аналіз онлайн-платформ засвідчив, що користувачі оцінюють BeProfi як більш релевантну до потреб соціальної роботи в умовах війни завдяки практичній спрямованості контенту та адаптованості до українського контексту.

На основі результатів дослідження сформульовано практичні рекомендації щодо вдосконалення онлайн-платформ, зокрема, розвитку інтерактивних форматів навчання, професійних спільнот, офлайн-доступу до матеріалів та підвищення технічної стабільності платформ. Таким чином, встановлено, що навчальні онлайн-платформи в умовах війни виконують не лише освітню, а й важливу функцію професійної підтримки та збереження професійної стійкості соціальних працівників.

Ключові слова: доступність освіти, навчальні онлайн-платформи, неформальна освіта, онлайн-навчання, резильєнтність, соціальні працівники, цифрова освіта.

ABSTRACT

of the qualification thesis by **Pechonchyk Maryana Ruslanivna** on the topic: **“Online Educational Platforms as a Resource for Professional Support of Social Workers in Wartime Conditions”** submitted for the degree of Master in the specialty 231 “Social Work”, field of knowledge 23 “Social Work” within the educational and scientific program “Social Rehabilitation”, Taras Shevchenko National University of Kyiv

Scientific supervisor: Baidarova Olha Olehivna, PhD in Psychology, Associate Professor

Summary: The study examines the potential of online educational platforms as a resource for non-formal education and professional support for social workers under martial law. It is substantiated that in contemporary crisis conditions, online platforms perform not only an educational function but also serve as an environment for professional interaction, the development of resilience, adaptation, and the exchange of practical experience. Based on theoretical and empirical research, the key opportunities, advantages, and barriers of online learning for social work professionals are identified. Special attention is paid to the analysis of content relevance, practical value of courses, users’ professional needs, and the impact of crisis conditions on the continuity of the learning process. The work summarizes criteria for evaluating online platforms and proposes practical recommendations for

their improvement in accordance with the specific needs of social work in wartime conditions.

The aim of the study: to examine the possibilities of using online educational platforms in the non-formal education of social workers in wartime conditions.

Object of the study: the process of non-formal education of social workers in Ukraine under wartime conditions.

Subject of the study: the opportunities, advantages, and limitations of online educational platforms in ensuring access to non-formal education for social workers in wartime conditions.

The methodological basis of the study: analysis, synthesis, comparison, and generalization of existing theoretical approaches on the topic and scientific literature sources, document analysis, and secondary data analysis.

The qualification thesis presents a study of the possibilities of non-formal education for social workers implemented through online educational platforms under martial law. The theoretical analysis shows that in the context of full-scale war, non-formal education becomes an important resource for professional adaptation, support, and maintaining the professional capacity of social work practitioners. It has been established that modern online platforms provide not only knowledge transfer but also create a space for professional interaction, exchange of experience, and development of professional resilience.

The empirical research conducted on the basis of the International Center for Leadership and Development NGO and the BeProfi online platform demonstrated a high level of user satisfaction with the educational content, its relevance, and practical value. A qualitative analysis of open-ended responses revealed that users value practice-oriented materials related to trauma work, crisis intervention, psychological support, and prevention of professional burnout the most. At the same time, the results confirmed the need of social workers not only for training but also for professional support, communication, and peer exchange.

The study also identified the main barriers to online learning in wartime conditions: unstable internet connection, power outages, technical difficulties,

psychological exhaustion, and professional overload. A comparative analysis of online platforms showed that users consider BeProfi more relevant to the needs of social work in wartime due to its practical orientation and adaptation to the Ukrainian context.

Based on the research findings, practical recommendations were formulated for improving online platforms, including the development of interactive learning formats, professional communities, offline access to materials, and improved technical stability of platforms. Thus, it has been established that online educational platforms in wartime perform not only an educational function but also an important role in professional support and maintaining the professional resilience of social workers.

Keywords: accessibility of education, online educational platforms, non-formal education, online learning, resilience, social workers, digital education.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. НАВЧАЛЬНІ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМИ В СИСТЕМІ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ: ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА МІЖНАРОДНИЙ КОНТЕКСТ	12
1.1. Неформальна освіта у професійному розвитку соціальних працівників	12
1.2. Можливості онлайн-платформ як інструменту реалізації неформальної освіти	27
1.3. Онлайн-платформи для навчання соціальних працівників: аналіз вітчизняного та міжнародного досвіду	36
ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ	47
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСВІДУ ВИКОРИСТАННЯ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМИ ВЕPROFI ДЛЯ НАВЧАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	50
2.1. Організація емпіричного дослідження та характеристика бази і учасників дослідження	50
2.2. Досвід використання онлайн-платформи VeProfi у професійному навчанні соціальних працівників	57
2.3. Порівняльна оцінка онлайн-платформ та рекомендації користувачів щодо вдосконалення VeProfi	74
ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ	84
РОЗДІЛ 3. ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ ДЛЯ НАВЧАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	84
3.1. Аналіз звернень користувачів як індикатора функціонування онлайн-платформи VeProfi.....	88
3.2. Онлайн-платформи для підвищення професійної компетентності фахівців соціальної роботи: систематизація можливостей	95
3.3. Практичні рекомендації щодо вдосконалення онлайн-платформ як ресурсу для професійного розвитку соціальних працівників	100
ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ	116
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	118
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	122
ДОДАТКИ	128

ВСТУП

Актуальність. Повномасштабне вторгнення на територію України створило безпрецедентні виклики для української системи освіти, й зокрема професійної освіти [9]. Доступ до якісної освіти для соціальних працівників в умовах війни став значно обмеженим, адже багатьом фахівцям доводиться працювати у надзвичайно важких умовах, коли традиційна форма навчання не завжди можлива. Виникає потреба у гнучких освітніх рішеннях, що дозволяють підтримувати рівень професійної компетентності соціальних працівників навіть у кризових ситуаціях.

Констатовано, що в Україні неформальна освіта відіграє велику роль, зокрема, у довоєнний час – це підтримка демократичних перетворень та розвитку громадянського суспільства, а під час військового стану – це ще й можливість компенсації освітніх втрат [1]. За даними МОН України, станом на 1 серпня 2023 року зруйновано 13 закладів професійної освіти, 146 закладів мають пошкодження різного ступеня [13].

Таким чином, війна докорінно змінює якість освіти та рівень її доступності, зокрема для фахівців соціальної сфери. Заклади вищої освіти почали переходити на онлайн-навчання, але через відсутність електроенергії частина студентів втратили можливість навчатися системно, хтось був вимушений залишити країну. Щоб зменшити негативні наслідки війни на освіту, необхідні зусилля для забезпечення стабільності в освітній системі, а також забезпечення доступу до освітніх ресурсів. За такого підходу неформальна освіта стає засобом компенсації освітніх втрат, а онлайн-платформи – надають унікальні можливості для навчання.

В основі дослідження лежить *теорія резильєнтності*, яка пояснює здатність людей, професійних спільнот та організацій адаптуватися до криз, зберігати функціональність і відновлюватися після стресових і травмивних подій [52; 50]. У контексті соціальної роботи в умовах війни онлайн-платформи можуть розглядатися як ресурс підтримки професійної стійкості,

механізм адаптації до кризових умов та середовище для відновлення професійної компетентності й психологічної витривалості. Саме крізь призму теорії резильєнтності ми можемо дослідити, яку роль відіграють цифрові освітні ресурси у підтримці професійної ефективності соціальних працівників в складних умовах воєнного часу та як онлайн-навчання допомагає їм адаптуватися до воєнних викликів. *Концепція організаційної резильєнтності*, розвинена на основі теорії резильєнтності, наголошує на важливості гнучкості, адаптивності та інновацій для довгострокової організаційної стабільності та конкурентоспроможності [53]. Ця концепція є важливою для розуміння здатності освітніх та професійних систем продовжувати функціонування під час кризи, швидко адаптуватися до змін та використовувати інноваційні рішення [25]. Спираючись на визначення організаційної стійкості як здатності реагувати на ризики, керувати кризами та проходити трансформацію для саморозвитку [39], ми розглядаємо зусилля освітніх і професійних систем, спрямованих на розширення можливостей навчальних онлайн-платформ у забезпеченні доступу до неформальної освіти для соціальних працівників в умовах війни, як частину розвитку організаційної резильєнтності.

У воєнний час онлайн-платформи стають інструментом підтримки безперервності професійного розвитку. Таким чином, ще однією важливою теорією для нашого дослідження є *теорія безперервного професійного розвитку* (Continuing Professional Development) [23]. Онлайн-платформи, створюючи можливості для розвитку компетентності соціальних працівників, сприяють підтримці професійної впевненості, що, безумовно, є частиною резильєнтності фахівців та професійних організацій у соціальній роботі.

Актуальність дослідження обумовлюється недостатністю обґрунтованих систематизованих знань стосовно потенціалу неформальної освіти працівниками соціальної роботи через онлайн-платформи, а також потребою встановлення критеріїв для оцінювання освітніх платформ, що сприятиме більш цілеспрямованому відбору ресурсів для підготовки соціальних працівників з урахуванням їх специфічних потреб.

Таким чином, дослідження можливостей та обмежень навчальних онлайн-платформ для соціальних працівників є надзвичайно важливим кроком до забезпечення стабільного та якісного доступу до освіти в умовах, коли традиційні способи навчання не завжди є доступними. Результати дослідження сприятимуть підвищенню ефективності підготовки соціальних працівників, їх адаптивності до викликів часу та готовності до надання допомоги вразливим групам населення, а розроблені критерії оцінки навчальних онлайн-платформ сприятимуть вдосконаленню самих платформ, підвищуючи їхню зручність, функціональність та адаптованість до потреб соціальних працівників.

Об'єкт дослідження – процес неформальної освіти соціальних працівників в Україні в умовах війни.

Предмет дослідження – можливості, переваги та обмеження навчальних онлайн-платформ у забезпеченні доступу до неформальної освіти для соціальних працівників в умовах війни.

Мета: дослідити можливості використання навчальних онлайн-платформ у неформальній освіті соціальних працівників в умовах війни.

Завдання:

1. Розкрити сутність неформальної освіти та визначити потенціал онлайн-платформ для її реалізації.
2. Визначити доступні онлайн-платформи, які можуть бути використані для навчання соціальних працівників в Україні, та здійснити їх порівняльний аналіз із аналогічними закордонними платформами.
3. Оцінити навчальні онлайн-платформи, доступні для соціальних працівників у середовищі неформальної освіти в умовах війни, на основі визначених параметрів.
4. Розробити систематизований перелік доступних працівникам соціальної роботи можливостей з підвищення професійної компетентності на онлайн-платформах, а також рекомендації з вдосконалення навчальних

онлайн-платформ для забезпечення їхньої зручності, функціональності і адаптованості до потреб соціальних працівників.

Методи дослідження: методи теоретичного дослідження, контент-аналіз, метод опитування користувачів, порівняльний аналіз.

Етичні засади проведення дослідження. Проведене дослідження відповідає цінностям і принципам соціальної роботи, оскільки спрямоване не лише на вивчення самої феноменології неформальної освіти соціальних працівників, а й на покращення діяльності навчальних онлайн-платформ для забезпечення якісного й доступного навчання в умовах кризових ситуацій. Завдяки проведеному дослідженню, ми зможемо розробити модель критеріїв для оцінки онлайн-платформ, які допоможуть як розробникам платформ приймати обґрунтовані рішення щодо врахування потреб соціальних працівників як користувачів навчальних онлайн-платформ, поліпшення їхнього користувацького досвіду, адаптації освітнього контенту до реалій професійної діяльності в умовах війни, що в цілому сприятиме підвищенню компетентності соціальних працівників шляхом забезпечення доступним і якісним навчанням.

Апробація дослідження: основні результати дослідження пройшли апробацію на Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні інформаційні і комунікаційні технології на транспорті, промисловості та освіті» (18-19 грудня 2025 року, м. Дніпро) у форматі підготовлених у співпраці з науковим керівником тез на тему «Перспективи розвитку онлайн-освіти в соціальній роботі».

Структура наукової роботи: складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг дипломної роботи – 134 сторінки.

РОЗДІЛ 1. НАВЧАЛЬНІ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМИ В СИСТЕМІ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ: ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА МІЖНАРОДНИЙ КОНТЕКСТ

1.1 Неформальна освіта у професійному розвитку соціальних працівників

Роль працівників соціальної роботи в будь-якому суспільстві є ключовою для забезпечення соціальної стабільності, підтримки вразливих груп населення та зміцнення соціальної згуртованості. У мирний час саме вони допомагають людям долати наслідки бідності, безробіття, дискримінації, насильства або соціального відчуження. Потреба у висококваліфікованих та етично вмотивованих соціальних працівниках залишається постійною та стійкою, оскільки соціальні проблеми мають хронічний, а іноді й циклічний характер. Проте в періоди криз – військових дій на території країни, природних катастроф, масових переміщень, збройних конфліктів – значення цієї професії зростає багаторазово.

Саме у такій ситуації сьогодні знаходиться Україна, яка перебуває в умовах повномасштабного військового вторгнення. Населення країни щодня зіштовхується з трагічними втратами – загибеллю близьких, втратою житла, роботи, здоров'я, звичного способу життя. Це призводить до зростання вразливості мільйонів людей, які потребують не лише матеріальної допомоги, а й емоційної підтримки, психосоціального супроводу, консультування, захисту прав і представлення інтересів. У такій ситуації соціальна сфера виступає як своєрідна система життєзабезпечення суспільства. Від ефективності її роботи залежить не лише добробут окремих громадян, але й рівень довіри до держави, соціальна згуртованість і здатність громади до відновлення та сталого розвитку.

Традиційне поняття сталого розвитку часто фокусується на підтримці незмінного стану системи. Проте в контексті соціальної роботи актуальнішим стає поняття резильєнтності. Як зазначають С. ван дер Леу та К. Ашан-

Лейгоні, на відміну від стабільності, резильєнтність – це здатність системи поглинати зміни, отримувати з них користь і продовжувати розвиток без втрати своєї внутрішньої структури. Для соціального працівника це означає не просто «повернення до норми», а здатність фахівця та клієнта адаптуватися до шоккових подій, як повномасштабне вторгнення, трансформуючи отриманий досвід у нові професійні компетенції [52]. Взявши за основу теорію резильєнтності, яка вагому роль у формуванні та розвитку резильєнтності відводить не лише індивідуальним ресурсам, але й ресурсам, доступним у середовищі, ми звертаємось також до концепції безперервного професійного розвитку, яка розглядає навчання як безперервний процес підтримки професійної компетентності фахівців.

У цьому контексті професійна підтримка соціальних працівників розглядається як важливий ресурс збереження їхньої професійної спроможності. Під професійною підтримкою розглядається як сукупність ресурсів, форм взаємодії та допомоги, спрямованих на забезпечення професійної ефективності, розвитку, психологічної стійкості та адаптації фахівця до складних умов професійної діяльності. У сфері соціальної роботи професійна підтримка включає доступ до актуальних знань, практичних інструментів, професійного обміну досвідом, взаємодії з колегами, супервізійної підтримки та ресурсів для профілактики професійного вигорання. У цьому контексті онлайн-платформи можуть розглядатися як цінний цифровий ресурс професійної підтримки, який сприяє формуванню професійної резильєнтності соціальних працівників та підтримує їхню здатність адаптуватися до кризових умов діяльності.

Навчальні онлайн-платформи виконують функцію ресурсу професійної підтримки завдяки кільком ключовим аспектам. По-перше, вони забезпечують безперервний доступ до актуальних знань та практичних матеріалів незалежно від місця перебування фахівця, що є критично важливим в умовах переміщення населення, нестабільної безпекової ситуації та обмеженого доступу до очного навчання. По-друге, онлайн-платформи дозволяють

оперативно оновлювати професійні знання відповідно до нових потреб соціальної сфери, які виникають внаслідок війни: роботи з внутрішньо переміщеними особами, кризового консультування, підтримки дітей та сімей у травматичних умовах, реагування на випадки насильства та втрати.

Крім освітньої функції, платформи створюють простір професійної взаємодії та підтримки. Через форуми, чати, вебінари, групові обговорення та інтерактивні формати фахівці отримують можливість обмінюватися досвідом, практиками та рішеннями складних професійних ситуацій. Така взаємодія сприяє зниженню відчуття професійної ізоляції, яке особливо посилюється в кризових умовах, а також формує відчуття належності до професійної спільноти.

Важливо й те, що онлайн-платформи можуть виступати ресурсом адаптації до нестабільних умов. Можливість навчатися у гнучкому форматі та використовувати різні канали отримання інформації дають змогу соціальним працівникам продовжувати професійний розвиток навіть під час блекаутів, евакуації чи високого робочого навантаження. Таким чином, платформа стає не лише технічним інструментом навчання, а елементом інфраструктури професійної стійкості.

Відтак, онлайн-платформи можна розглядати не лише як інструмент передачі знань, а як цифровий ресурс професійної підтримки, взаємодії, адаптації та розвитку соціальних працівників. Вони забезпечують доступ до професійної інформації, підтримують безперервність навчання, сприяють професійній комунікації та допомагають фахівцям зберігати професійну ефективність в умовах тривалої кризи.

У контексті необхідності швидкої адаптації та підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери, особливої уваги заслуговує розуміння різних форм навчання. Європейським центром розвитку професійної освіти (Cedefop) для країн Євросоюзу, визнано такі визначення:

- формальне навчання – навчання, здійснюване в структурованому та організованому середовищі (в навчальному закладі, центрі навчання або на робочому місці) і чітко позначається як навчання (з точки зору завдань, тривалості або ресурсів);
- неформальне навчання – навчання, засноване на запланованій діяльності, яка явно не позначена як навчання (з точки зору завдань, тривалості навчання або підтримки тих, хто навчається), але яка містить значимий навчальний елемент, але зазвичай не завершується сертифікацією;
- інформальне (спонтанне навчання) – навчання, що є результатом повсякденної діяльності, пов'язаної з роботою, сім'єю або дозвіллям. Воно не структуроване і не організоване [46].

Ці європейські підходи до класифікації видів навчання є особливо важливими для України, адже в умовах воєнних дій та необхідності оперативного реагування на нові соціальні виклики, саме неформальна освіта можуть стати гнучкими та швидкими шляхами отримання необхідних знань і навичок для працівників соціальної сфери, доповнюючи можливості формальної освіти.

З одного боку, неформальну освіту розглядають як будь-яку навчальну активність, що відбувається як у робочий, так і в позаробочий час у колі колег, знайомих або сім'ї, і при цьому не має чіткої структури, організації чи попереднього планування. З іншого боку, неформальна освіта може набувати організованих форм, але при цьому, зберігати відмінність від державних програм обов'язкового навчання та характеризуючись певною цілеспрямованістю. Важливою особливістю цієї форми освіти є те, що її завершення не завжди супроводжується офіційними документами, таких як сертифікати чи свідоцтва, що підтверджують рівень здобутої кваліфікації.

Д. Лівінгстон визначає неформальну освіту як навчальну діяльність, яка виникає з освітніх потреб та бажання молодих людей отримати необхідні знання або вміння поза межами навчальних програм освітніх установ. Іншими

словами, неформальна освіта охоплює весь спектр навчальних процесів, що відбуваються за межами як формальних, так і організованих неформальних освітніх закладів та програм [6].

Відповідно до Закону України «Про освіту», неформальна освіта є одним із видів освіти, що забезпечує право кожної особи на безперервне навчання впродовж життя. Стаття 1 визначає неформальну освіту як таку, що здобувається, як правило, за освітніми програмами та не передбачає присудження визнаних державою освітніх кваліфікацій за рівнями освіти, проте може завершуватися присвоєнням професійних та/або присудженням часткових освітніх кваліфікацій. Це положення законодавчо закріплює існування та важливість неформальної освіти як складової освітнього процесу, відмінної від формальної та інформальної освіти.

У той же час, стаття 18 Закону «Про освіту», присвячена освіті дорослих, прямо вказує на те, що органи державної влади та органи місцевого самоврядування створюють умови для формальної, неформальної та інформальної освіти дорослих. Це підкреслює державну підтримку розвитку неформальної освіти як важливого інструменту для забезпечення безперервного професійного розвитку фахівців, зокрема й соціальних працівників. Таким чином, законодавство України визнає та заохочує використання неформальних освітніх можливостей для вдосконалення професійних компетентностей та реалізації права на навчання впродовж життя [7].

У сучасних умовах динамічних суспільних трансформацій неформальна освіта постає як ключовий елемент системи «навчання впродовж життя» (lifelong learning), що забезпечує безперервність професійного становлення фахівців соціальної сфери [14]. На відміну від формального навчання, неформальні та інформальні підходи дозволяють оперативно реагувати на актуальні запити суспільства, сприяючи не лише поглибленню теоретичних знань, а й розширенню спектру компетенцій, необхідних для роботи з новими категоріями клієнтів.

Особливого значення неформальна освіта набуває у контексті розвитку «м'яких» навичок (soft skills) та складних особистісно-професійних якостей. Дослідження підтверджують, що такі критично важливі для соціального працівника компетенції, як емпатія, критична рефлексія, гендерна чутливість та емоційний інтелект, значно ефективніше формуються у середовищі неформального навчання, де домінують інтерактивні методи, обмін досвідом та практико-орієнтований підхід.

Впровадження компетентнісного підходу в систему підготовки соціальних працівників потребує постійної адаптації змісту освіти до викликів сьогодення. У цьому контексті неформальна освіта виступає інструментом гуманізації освітнього процесу, дозволяючи фахівцю виступати не просто ретранслятором державних послуг, а активним агентом змін та посередником у діалозі між державою та громадою.

Таким чином, розбудова гнучкої системи безперервного професійного розвитку, що інтегрує можливості неформальної освіти, є стратегічним пріоритетом реформування галузі. Це важливо для створення умов формування високої професійної мобільності соціального працівника та його здатності ефективно діяти у нестандартних професійних ситуаціях, забезпечуючи високу якість надання соціальних послуг.

Отже, з наведених визначень стає зрозумілим, що саме неформальна освіта, з її гнучкістю, орієнтацією на потреби, можливістю швидкого опанування нових знань і навичок та розвитку компетенцій, може відіграти ключову роль у підтримці та розвитку кадрового потенціалу сфери соціальної роботи України в умовах повномасштабного військового вторгнення.

Водночас у цей критичний момент кадровий потенціал галузі залишається обмеженим. За офіційними даними, в Україні працює понад 30 тисяч працівників соціальної сфери, але цієї кількості недостатньо для забезпечення належної відповіді на зростаючі виклики [5]. Сфера соціального захисту стикається з істотним перевантаженням, адже до вже наявних проблем додаються нові: робота з ветеранами та їх родинами, підтримка сімей зниклих

безвісти, супровід внутрішньо переміщених осіб, допомога постраждалим від насильства чи катувань, забезпечення базових потреб у надзвичайних умовах. За даними Національного інституту стратегічних досліджень, під час війни потреба у соціальних послугах у територіальних громадах зросла у 2-4 рази, водночас відчувається нестача працівників соціальної роботи, а ситуацію ускладнює постійна міграція населення, що впливає як на потреби, так і на кадровий ресурс. Через високий рівень плинності кадрів у соціальній роботі до професійної діяльності залучаються фахівці, які часто не мають достатнього рівня знань та умінь, що обумовлює потребу в їхньому додатковому професійному навчанні [4]. Усе це формує нові, комплексні запити, які потребують глибокої професійної підготовки, міждисциплінарної взаємодії та постійного оновлення знань.

Крім кількісного зростання потреб, спостерігається якісна трансформація запитів. Соціальні працівники все частіше зіштовхуються з проблемами, які не були типовими для довоєнного періоду. Сучасний контекст вимагає супроводу нових категорій осіб, які зазнали втрат, травм чи соціального виключення внаслідок війни. Серед таких категорій – військовослужбовці, які повернулися з фронту, та ветерани, які потребують реінтеграції в мирне життя; їхні родини, що часто стикаються з психологічним виснаженням, постійною тривогою або фінансовими труднощами; сім'ї загиблих військових, які переживають глибоку втрату та соціальну ізоляцію. Значну частину клієнтів складають родини зниклих безвісти, які живуть у стані невизначеності, не маючи змоги ані оплакати втрату, ані розпочати новий етап життя.

Окремої уваги потребують внутрішньо переміщені особи (ВПО), що втратили домівки, майно, зв'язки з громадами та опинилися в нових регіонах без підтримки. У цій категорії є як родини з дітьми, так і особи похилого віку, люди з інвалідністю, які мають підвищену вразливість до соціальних ризиків. Зростає також кількість дітей-сиріт та напівсиріт, які втратили батьків унаслідок бойових дій або в результаті вторинних наслідків війни

(виснаження, хвороби, суїциди). Соціальні працівники залучаються до підтримки родин, що пережили сексуальне насильство, катування, психологічні або фізичні травми під час окупації чи перебування в полоні.

Не менш складною є робота з громадами, які приймають ВПО або повертають військових додому, – тут виникають конфлікти, потреба в медіації, відновленні зв'язків, формуванні середовища підтримки. Особливої уваги вимагають особи, що повертаються з полону, депортовані діти, сім'ї, роз'єднані через війну, самотні особи похилого віку в зонах бойових дій або на деокупованих територіях. Робота з цими категоріями вимагає від фахівця не лише глибокого розуміння травматичного досвіду, але й знань у галузі кризового втручання, супроводу втрати, міжвідомчої взаємодії та адвокації прав людини. Ці нові виклики потребують від соціальних працівників не лише високого рівня резильєнтності, а й нових знань і навичок.

Водночас, у зв'язку з обмеженим доступом до формальної освіти, можливості для системного професійного навчання залишаються вкрай обмеженими. Руйнування навчальних закладів, нестабільне електропостачання, технічні проблеми з доступом до інтернету, скорочення фінансування, переміщення студентів і викладачів – усі ці чинники істотно ускладнюють безперервне підвищення кваліфікації в межах традиційної освіти.

Дослідження О. Чуйко, В. Шкуро та Т. Семигіної підкреслює, що пандемія COVID-19 стала першим етапом вимушеної цифровізації, який підготував ґрунт для формування резильєнтності під час повномасштабного вторгнення. Автори зазначають, що попри успішне впровадження онлайн-платформ, існують певні обмеження «примусових інновацій», оскільки в таких умовах студентам не завжди вдається повноцінно опанувати всі компетенції, передбачені державними стандартами. Це ще раз підтверджує, що неформальна освіта має виступати гнучким компенсаторним механізмом там, де формальна система стикається з інституційними бар'єрами [48].

Також варто зазначити, що зростання кількості внутрішньо переміщених осіб впливає не лише на зростання навантаження на систему соціального захисту, але й формує додаткову потребу у професійному навчанні як серед самих соціальних працівників, так і серед ВПО, які прагнуть перекваліфікації та адаптації до нових умов праці. Згідно з дослідженням, проведеним у 2022 році в Закарпатській та Львівській областях, 71% опитаних внутрішньо переміщених осіб виявили зацікавленість у підтримці для кар'єрного розвитку, а 68% - бажання проходити курси підвищення кваліфікації. Також варто зазначити, що зростання кількості внутрішньо переміщених осіб впливає не лише на зростання навантаження на систему соціального захисту, але й формує додаткову потребу у професійному навчанні як серед самих соціальних працівників, так і серед ВПО, які прагнуть перекваліфікації та адаптації до нових умов праці. Згідно з дослідженням, проведеним у 2022 році в Закарпатській та Львівській областях, 71% опитаних внутрішньо переміщених осіб виявили зацікавленість у підтримці для кар'єрного розвитку, а 68% - бажання проходити курси підвищення кваліфікації [1]. Це підтверджує високий суспільний запит на доступне та гнучке навчання, здатне оперативно реагувати на зміни.. Це підтверджує високий суспільний запит на доступне та гнучке навчання, здатне оперативно реагувати на зміни.

Професійна ідентичність соціального працівника формується не лише у межах академічної освіти, а й у процесі безперервного навчання впродовж життя. Вона є результатом особистого досвіду, регулярної участі у тренінгах, семінарах, супервізіях, міждисциплінарному обміні, а також залучення до професійних спільнот [28]. Саме через ці компоненти – характерні для неформального освітнього процесу – соціальні працівники здатні підтримувати актуальність своїх знань, реагувати на нові виклики, дотримуватись етичних стандартів і бути ресурсом для інших. Аналізуючи досвід українських освітян та студентів, О. Чуйко, В. Шкуро та Т. Семигіна акцентують на надзвичайній креативності та здатності до адаптації учасників освітнього процесу в кризових умовах. Вони розглядають освітню практику не

лише як процес передачі знань, а як простір для прояву стійкості, де стратегії виживання поєднуються з пошуком нових можливостей навіть у контексті війни. Формальна освіта закладає фундамент, але саме неформальна освіта забезпечує оперативне оновлення знань та розвиток практичних навичок, які відповідають сучасним запитам суспільства.

Неформальна освіта виконує роль адаптивного механізму, здатного швидко реагувати на нові соціальні виклики. Соціальні проблеми не є статичними – вони змінюються під впливом технологічних, економічних, культурних і політичних процесів. Наприклад, поширення інтернету та соціальних мереж спричинило появу таких феноменів, як кібербулінг, онлайн-наси́льство, дезінформація – проблем, які раніше не входили до стандартних освітніх програм з підготовки соціальних працівників [22]. Потреба в роботі з травмою, кризовим станом, психосоціальним супроводом родин, що втратили опору – усе це вимагає нових підходів, яких не завжди можна набути в межах формальної освіти. Саме тут неформальна освіта демонструє свою ефективність, адже вона забезпечує можливість швидкого впровадження практичних знань, гнучкого реагування на запити, партисипативного залучення слухачів та побудови нових освітніх парадигм.

У цьому контексті неформальна освіта набуває особливої актуальності як засіб професійного розвитку. Неформальна освіта перебуває у фокусі сучасної європейської освітньої політики. Попри відсутність уніфікованого визначення цього явища, вона визнається як невід'ємна складова концепції навчання впродовж життя. Так, відповідно до Рекомендацій Асамблеї Ради Європи (2020), неформальна освіта розглядається як частина безперервного навчання, що забезпечує адаптацію людини до мінливих умов. У документах ЮНЕСКО неформальна освіта описується як інституціоналізований, свідомо організований та спланований освітній процес, що реалізується поза межами формальної системи. У рамках проекту «European Youth Knowledge Centre» неформальна освіта визначається як навчальна діяльність, що здійснюється

поза офіційною освітньою системою, з метою засвоєння соціально значущих навичок [1].

Загалом, неформальну освіту можна розглядати як цілеспрямований процес засвоєння знань, умінь та навичок поза межами формальної системи освіти, що не передбачає обов'язкової державної сертифікації та здійснюється через участь у тренінгах, семінарах, онлайн-курсах та інших освітніх ініціативах.

Розроблені Радою Європи документи визначають такі ознаки неформального навчання:

- добровільне;
- доступне кожному;
- набувається в різних місцях і в різних ситуаціях;
- процес навчання пов'язаний з педагогічними цілями ;
- доповнює інші складові частини навчання протягом усього життя, зокрема формальне навчання;
- дає перевагу компетенціям, які придбані активною участю в діяльності, повсякденному житті;
- спирається на досвід і дію і прагне до задоволення потреб учасників.

Основна увага в програмах неформальної освіти приділяється в тих галузях знань, які ідентифікуються як найбільш актуальні для клієнта, що є перевагою перед формальною освітою, яка забезпечує комплексні знання. Важливою відмінністю неформальної освіти від формальної освіти є також потреба в особистій мотивації з боку тих, хто навчається. З огляду на те, що отримуючи неформальні знання, людина не отримує диплом, то єдиною нагородою такого навчання є знання, які людина отримує в результаті участі в програмах. З іншого боку, найчастіше програми неформальної освіти організуються таким чином, щоб бути максимально комфортними для

соціального працівника, зокрема. Державні програми освіти настільки інтенсивні, що вони часто не дозволяють фізично поєднувати навчання та роботу. Неформальна освіта, своєю чергою, дає змогу отримувати нові знання «на виробництві» [18].

Однією з ключових форм неформальної освіти є онлайн-навчання. Саме воно забезпечує необхідну гнучкість, що є особливо актуальною в умовах війни, коли доступ до офлайн-форматів навчання ускладнений через безпекові ризики, відсутність логістичної стабільності та проблеми з пересуванням [38]. Онлайн-навчання дозволяє продовжувати професійний розвиток навіть у ситуаціях нестабільного середовища та фізичної віддаленості. У перший рік повномасштабного вторгнення онлайн-формати стали інструментом кризового реагування, що забезпечив можливість доступу до освітніх ресурсів для широких категорій фахівців. За даними Міністерства освіти і науки України, станом на 1 серпня 2023 року було повністю зруйновано 13 закладів професійної освіти, а ще 146 зазнали пошкоджень різного ступеня, що суттєво ускладнило можливості для здобуття якісної освіти (МОН України, 2023). Неформальна освіта в цих умовах виконує функцію компенсації освітніх втрат, забезпечуючи збереження і розвиток професійної компетентності фахівців соціальної роботи [1].

Базові принципи неформальної освіти, сформульовані у звіті Організації Об'єднаних Націй з питань освіти, науки і культури (ЮНЕСКО) «Learning: the treasure within» (1996), включають: «навчатись у дії» – розвиток практичних і соціально-комунікативних навичок у реальному контексті; «навчатися вчитися» – усвідомлення переваг освіти впродовж життя та формування здатності до самостійного засвоєння знань; «навчатись взаємодіяти» – розвиток навичок співпраці, емпатії, поваги до інших; та «навчатись для саморозвитку» – формування відповідальності, автономності, критичного мислення та особистісної зрілості [48].

Переваги неформальної освіти особливо проявляються в умовах кризових ситуацій. Насамперед, це гнучкість: можливість адаптації графіків,

форматів і тем навчання до реальних потреб і обставин учасників. Практичність – орієнтація не на теоретичний матеріал, а на прикладні навички, які можуть бути застосовані відразу після навчання. Інтерактивність і залучення учасників – дають змогу глибше засвоювати матеріал через обмін досвідом і вирішення реальних кейсів. Доступність – неформальні програми часто безкоштовні або маловартісні, що робить їх відкритими для широкого кола фахівців. Саме ці характеристики роблять неформальну освіту ефективним механізмом підтримки фахівців соціальної сфери в умовах обмежених ресурсів і високої динаміки змін [15]. У контексті динамічних змін професії, неформальна освіта також виступає як оперативний спосіб передачі знань. Т. Семигіна та О. Столярик наголошують на перевагах короткострокових тренінгових програм, які є більш гнучкими, інтенсивними та економічно вигідними порівняно з традиційними форматами. Такі курси дозволяють швидко впроваджувати нові технології та методи інтервенції, які «були потрібні ще вчора», не чекаючи на тривалі процедури внесення змін до формальних навчальних планів (49).

Таким чином, неформальна освіта у сфері соціальної роботи набула значення не лише як додаткове джерело знань, а як ключовий механізм адаптації фахівців до нових соціальних викликів і підтримки ефективності їхньої професійної діяльності в умовах війни. Її роль зростає пропорційно до складності викликів, із якими стикаються соціальні працівники в Україні: нестабільне середовище, динамічна зміна потреб клієнтів, гібридність професійних ситуацій, постійна загроза емоційного вигорання. У цьому контексті неформальна освіта не може розглядатися як вторинна або факультативна опція – навпаки, вона є базовою умовою виживання і професійного розвитку фахівця в умовах затяжної гуманітарної кризи.

Особливої уваги потребує питання професійного вигорання, з яким сьогодні масово стикаються соціальні працівники. У ситуації багатопланової кризи, коли запити клієнтів мають екстремальний характер – пов'язані з втратою, травмою, насильством або невизначеністю – фахівці змушені

працювати у постійному емоційному напруженні, з надмірним навантаженням та без достатніх ресурсів підтримки. Хронічний стрес, відсутність відпочинку, невизначеність майбутнього і тиск відповідальності підвищують ризик професійного вигорання, що несе загрозу не лише самому працівнику, а й якості наданих послуг та безпеці клієнтів. Особливо складною проблемою є також вторинна травматизація – емоційне і психологічне виснаження, яке виникає внаслідок тривалого контакту з болючими історіями клієнтів, переживанням їхнього горя, безсилля або наслідків насильства. У соціальній роботі це явище є поширеним і водночас недостатньо усвідомленим, що посилює його руйнівний вплив на психоемоційний стан фахівця.

У цьому контексті неформальна освіта пропонує не лише навчальні програми з оновлення знань і набуття нових навичок, але й важливі інструменти самопідтримки. Теми, пов'язані з профілактикою емоційного вигорання, вторинної травматизації, саморегуляцією, відновленням ресурсу, роботою з травмивним досвідом, усе частіше з'являються в тренінгах, онлайн-курсах, спрямованих на фахівців соціальної сфери [3]. Водночас варто наголосити, що ризик вигорання та травматизації знижується і тоді, коли працівник має чітке розуміння професійних меж, знає алгоритми дій у складних випадках, володіє сучасними методиками допомоги. Компетентність зменшує тривожність, підвищує впевненість у собі, дає відчуття контролю над ситуацією – а це безпосередньо впливає на збереження психологічного здоров'я та професійної мотивації.

Ігнорування неформального навчання або знецінення його впливу означає фактичне відсторонення від реальності сучасної соціальної роботи. Зважаючи на обмеженість ресурсів формальної освіти та повільну інституційну реакцію на нові запити, саме неформальна освіта демонструє здатність до оперативної мобілізації знань, генерації практичних рішень та гнучкої адаптації до нових умов. Через тренінги, вебінари, тематичні курси, менторські програми та міжгалузеві обміни фахівці мають змогу оновлювати свої компетентності, підвищувати професійну впевненість і запобігати

вигоранню. Крім того, неформальна освіта створює простір взаємопідтримки й професійної солідарності, що є вкрай важливим у ситуаціях надмірного навантаження, моральної травматизації та браку соціального визнання.

Сучасний світ вимагає від соціального працівника бути не лише виконавцем інструкцій, а й аналітиком, фасилітатором, кризовим інтервентом, комунікатором, захисником прав людини – і жодна формальна програма не в змозі забезпечити це одночасно. Саме тому неформальна освіта має бути інтегрована у стратегії професійного розвитку працівників соціальної сфери. Її системна підтримка, розвиток інфраструктури для неформального навчання, створення реєстрів освітніх ініціатив та механізмів визнання результатів – це кроки, необхідні для зміцнення кадрового потенціалу соціальної сфери.

Отже, неформальна освіта – це не просто реакція на брак академічних можливостей. Це самостійна освітня парадигма, що відповідає духу часу: гнучка, адаптивна, практична, орієнтована на людські потреби та здатна підтримати фахівця у найскладніших обставинах. У неформальному навчанні криється величезний потенціал у зв'язку з тим, що ця форма здатна більш гнучко реагувати на нові потреби і пропонувати системі освіти і ринку праці те, що необхідно в плані часу, змісту та організації навчання [47]. У воєнній та післявоєнній Україні її значення зростає не лише як засобу професійного навчання, а й як інструменту соціального відновлення, посилення професійної суб'єктності та формування нової якості соціальної роботи.

У межах професійної підготовки фахівців соціальної сфери неформальна, інформальна та безперервна освіта розглядаються як фундаментальне й незамінне доповнення до базових формальних кваліфікацій. Такі освітні підходи дозволяють соціальним працівникам постійно оновлювати професійні знання, вдосконалювати складні навички побудови міжособистісних стосунків і рефлексії, а також сприяють зміцненню професійної ідентичності та психологічної стійкості перед новими суспільними викликами. Спираючись на контекст пандемії та повномасштабної війни, дослідники наголошують на важливості готовності до

кризових ситуацій у соціальній роботі. Це передбачає безперервне оновлення практичної підготовки, де неформальна освіта відіграє роль «майданчика для інновацій», дозволяючи фахівцям оперативно інтегрувати досвід, отриманий у реальних екстремальних обставинах, у професійний багаж [25].

Отже, результативність професійного розвитку фахівців безпосередньо корелює з наявністю доступних, офіційно визнаних та системно підтримуваних можливостей для неформального навчання та освіти впродовж життя, які тісно інтегровані в практичну діяльність на робочому місці.

1.2 Можливості онлайн-платформ як інструменту реалізації неформальної освіти

У попередньому пункті було висвітлено сутність і значення неформальної освіти як інструменту самостійного, безперервного та гнучкого професійного розвитку. Цей вид освіти охоплює широкий спектр навчальних активностей, що відбуваються поза межами формальних навчальних програм та офіційних сертифікацій. Неформальна освіта дозволяє фахівцям у різних сферах самостійно обирати теми та формати навчання відповідно до власних потреб, інтересів та специфіки діяльності. У сучасних умовах, коли швидкі зміни вимагають постійного оновлення знань і вмінь, неформальна освіта стає ключовою складовою професійного зростання. Вона дозволяє оперативно реагувати на нові виклики, формувати актуальні компетентності та залишатися конкурентоспроможним на ринку праці. Сучасні роботодавці дедалі більше цінують ініціативність та здатність до самоосвіти, що робить участь у неформальних навчальних активностях важливою перевагою для фахівців.

Неформальна освіта реалізується як у традиційних офлайн-форматах – через тренінги, воркшопи, семінари, професійні клуби, – так і у форматах онлайн. Офлайн-навчання створює умови для безпосереднього обміну

досвідом, розвитку комунікативних навичок і взаємодії з колегами. Водночас його ефективність часто обмежується логістичними та фінансовими бар'єрами, а також нестабільною ситуацією у багатьох регіонах.

Саме тому онлайн-формати сьогодні відкривають принципово нові можливості для неформальної освіти. Онлайн-платформи дають змогу отримувати знання у зручний час і в комфортному для себе середовищі, що є особливо важливим для фахівців, які працюють у складних або мобільних умовах. Вони сприяють залученню до глобальних спільнот, доступу до досвіду міжнародних експертів і швидкому поширенню передових практик.

Саме тому важливо детально розглянути можливості онлайн-платформ як інструменту реалізації неформальної освіти та концепції навчання впродовж життя, адже такий аналіз дозволить оцінити потенціал цифрових рішень для підтримки професійного розвитку сучасних спеціалістів та розширення горизонтів їхньої діяльності.

У межах неформальної онлайн-освіти ключову роль відіграють різноманітні форми і формати навчання. Їх вибір і поєднання мають вирішальне значення для досягнення індивідуальних та професійних цілей користувачів онлайн-курсів. Сучасні умови, що характеризуються високою динамікою змін у суспільстві та професійному середовищі, посилили потребу у швидкому оновленні знань та гнучкому підході до власного розвитку. Це зумовило особливу популярність онлайн-форматів навчання у неформальній освіті, які надають можливість отримувати необхідну інформацію та досвід без жорстких часових і просторових обмежень [38].

Розгляд форматів онлайн-навчання у контексті неформальної освіти є важливим, оскільки саме їх різноманітність забезпечує індивідуалізацію навчального процесу, задоволення різних потреб та стилів засвоєння знань. Формати визначають структуру навчального контенту, рівень взаємодії учасників, а також можливість поєднання теоретичної та практичної складової. Для багатьох професіоналів різні онлайн-формати стали ключовим джерелом самостійного розвитку та простором для обміну досвідом. Саме

тому детальний аналіз їх особливостей дозволяє краще зрозуміти потенціал цифрових технологій у неформальній освіті.

Одним з найпоширеніших форматів є онлайн-тренінги. Це структуровані заняття, що поєднують практичні вправи, рольові ігри та інтерактивні дискусії. Онлайн-тренінги зручно організовуються на платформах із підтримкою відеозв'язку (Zoom, Microsoft Teams) та часто застосовуються для розвитку «м'яких» навичок: комунікації, командної взаємодії, управління часом. У таких заходах особлива увага приділяється активній участі всіх слухачів, що підсилює мотивацію та ефективність навчання [31].

Вебінари як формат онлайн-навчання вирізняються здебільшого лекторською подачею матеріалу у реальному часі. Вони є ефективними для ознайомлення з новими темами, презентацій досвіду чи досліджень, а також для участі у професійних обговореннях. Цей формат користується популярністю завдяки простоті організації та широкому охопленню аудиторії, що дозволяє залучати експертів з різних регіонів і країн [27].

Онлайн-курси становлять інший поширений формат. Вони передбачають послідовне вивчення тем з використанням структурованих модулів, тести та практичні завдання. Їх особливістю є можливість самостійного темпу навчання або участі у синхронних сесіях з викладачем. Такі курси пропонують як великі міжнародні платформи (Coursera, EdX, UdeMy), так і українські ресурси (Prometheus, EdEra), відкриваючи доступ до якісного контенту для широкого кола користувачів [26].

В останні роки все більшої популярності набувають подкасти та аудіоуроки, що дозволяють отримувати знання у мобільному форматі. Вони зручні для споживання під час виконання повсякденних справ, зокрема у транспорті чи на прогулянці. Тематика подкастів варіюється від загальноосвітніх до вузькопрофільних, дозволяючи слухачам постійно тримати руку на пульсі сучасних трендів [44].

Важливою складовою онлайн-освіти є відеоконтент: це можуть бути як записи вебінарів, так і спеціально створені навчальні ролики чи кейси. Такий

контент дозволяє слухачам повертатися до матеріалу, опанувати складні теми у власному темпі, а також візуально занурюватися у контекст навчання, що підвищує його ефективність [51].

Окремо слід відзначити інтерактивні платформи та онлайн-симуляції. Вони створюють умови для відтворення професійних сценаріїв у безпечному середовищі та моделювання кризових ситуацій. Цей формат особливо корисний у підготовці фахівців до практичної роботи, розвитку критичного мислення та здатності ухвалювати рішення у змінних обставинах [10].

Мікронавчання – це ще один ефективний формат, який передбачає вивчення матеріалу у вигляді коротких модулів чи окремих тем. Воно дає змогу швидко здобувати знання та адаптувати їх до власних потреб, що робить цей формат особливо привабливим для фахівців із високою зайнятістю [43].

Нарешті, значну роль у неформальній освіті відіграють форуми, онлайн-спільноти та професійні мережі. Такі платформи сприяють не лише обміну досвідом, а й формуванню культури взаємної підтримки та професійної солідарності. Вони є важливим ресурсом для неформального збагачення знань та розширення кола професійних контактів [54].

Таким чином, різноманіття форматів онлайн-навчання створює основу для індивідуалізації та адаптації освітніх траєкторій до сучасних викликів і можливостей. Це відкриває нові горизонти для професійного розвитку та сприяє формуванню сталої культури неперервної освіти у професійному середовищі.

Збільшення популярності різноманітних форматів неформальної онлайн-освіти пояснюється рядом переваг, які онлайн-формат надає професіоналам різних сфер. Серед ключових переваг варто виділити гнучкість, доступність, можливість залучення фахівців із різних регіонів та країн, мінімізацію витрат на логістику та безпечність участі, а також збереження важливої складової навчального процесу – соціальної взаємодії.

Гнучкість онлайн-освіти полягає у можливості самостійного визначення часу та темпу навчання, що дозволяє слухачам адаптувати його до власного

професійного та особистого графіка. Це особливо важливо для тих, хто поєднує навчання з роботою чи іншими обов'язками. У межах неформальної освіти така гнучкість дає змогу залучати до навчального процесу навіть тих спеціалістів, які мають обмежені ресурси часу або перебувають у стані професійного навантаження [11]. Крім того, можливість перегляду записів занять та повторного доступу до матеріалів сприяє більш глибокому засвоєнню знань.

Ще однією значною перевагою є *підвищення доступності освітніх ресурсів* для широкого кола слухачів. Онлайн-формат дозволяє долати географічні бар'єри, залучаючи учасників навіть з найвіддаленіших регіонів, де традиційні освітні заходи можуть бути недоступними у зв'язку з військовими діями на території України. Це відкриває можливість брати участь у неформальній освіті особам з обмеженими фізичними можливостями та тим, хто не має можливості відвідувати очні заходи. У таких умовах онлайн-формат стає ефективним засобом подолання соціальних, безпекових та територіальних бар'єрів [49].

Важливою перевагою є також *можливість залучення до освітнього процесу експертів і фахівців* з різних регіонів та країн. Це сприяє збагаченню навчального досвіду учасників, розширенню їхніх професійних горизонтів та обміну передовими практиками. Онлайн-навчання у неформальній освіті створює умови для формування глобального професійного простору, де інтегруються знання та досвід з різних контекстів і дисциплін.

Крім того, відсутність потреби у фізичному переміщенні до місця проведення заходів *знижує фінансові витрати* на транспорт та проживання. Це особливо актуально для неформальної освіти, де часто бракує стабільного фінансування або підтримки з боку роботодавця. Онлайн-формат дозволяє оптимізувати витрати як для слухачів, так і для організаторів навчання. Одночасно це знижує ризики, пов'язані з безпекою учасників, що має особливе значення у кризових умовах або під час надзвичайних ситуацій [24].

Попри дистанційний формат, *онлайн-навчання зберігає соціальну складову освітнього процесу*. Через інтерактивні елементи – чати, форуми, групові обговорення – учасники можуть взаємодіяти, обмінюватися досвідом та спільно вирішувати завдання. Це створює умови для формування професійних мереж і спільнот, що є важливим аспектом неформальної освіти. Така взаємодія не лише підвищує якість навчання, а й сприяє розвитку культури колегіальності та взаємної підтримки.

Таким чином, переваги онлайн-формату у неформальній освіті визначають його особливу роль у професійному розвитку фахівців. Гнучкість, доступність, залучення міжнародних експертів, економічність і збереження соціальної взаємодії створюють умови для індивідуалізації навчального процесу та підвищення його ефективності. Це робить онлайн-освіту вагомим інструментом для професійного зростання, особливо в умовах сучасних викликів та постійної потреби у нових знаннях і навичках.

У сучасних умовах онлайн-платформи для неформальної освіти набувають дедалі більшого значення як універсальні середовища для здобуття знань, розвитку професійних компетенцій та формування спільнот практиків. Що важливо зауважити, війна зумовила попит на специфічні компетенції, такі як робота з травмою (*trauma-informed care*), кризове втручання та адвокація. За спостереженнями Т. Семигіної, це призвело до появи нових освітніх компонентів, що фокусуються на ментальному здоров'ї, самопідтримці та психологічній мобільності не лише фахівців, а й громад загалом. Зокрема, розвиток центрів резильєнтності в громадах вимагає від соціальних працівників вміння працювати на перетині соціальних наук, медицини та права (50).

Такі платформи вирізняються від інших цифрових ресурсів своєю структурованістю, комплексністю та інтегрованими функціями, які дозволяють реалізувати повний цикл освітньої взаємодії. У науковій літературі онлайн-платформа для неформальної освіти визначається як спеціалізований цифровий інструмент, що забезпечує створення, зберігання та

поширення навчального контенту, а також комунікацію між учасниками освітнього процесу в умовах, що не потребують отримання офіційного документа державного зразка [10].

Важливою характеристикою таких платформ є їхня здатність поєднувати різноманітні формати навчання. У межах однієї платформи можуть співіснувати інтерактивні відеолекції, практичні тести, текстові матеріали, кейси, форуми для обговорень і групові проєкти. Це дозволяє слухачам обирати найбільш зручний спосіб взаємодії з матеріалом, що відповідає їхньому стилю навчання та конкретним потребам. Крім того, можливість комбінації різних форматів сприяє підвищенню мотивації та забезпечує комплексність засвоєння знань [45].

Прикладами таких платформ в Україні є Prometheus, EdEra, Дія.Освіта та BeProfi. На платформі Prometheus розміщуються безкоштовні масові онлайн-курси з різних дисциплін, які включають відеолекції, завдання для самоперевірки та підсумкові тести. EdEra спеціалізується на розробці інтерактивних підручників і відеокурсів, адаптованих під потреби різних цільових груп. Дія.Освіта виступає як національна платформа для розвитку цифрової грамотності та інших компетенцій, пропонуючи освітні серіали, тренажери та можливість отримання сертифікатів. BeProfi орієнтується на підвищення професійних навичок у різних галузях та створення спільнот практиків. Ці платформи демонструють потенціал поєднання теоретичного та практичного навчання, а також можливість персоналізації навчального процесу.

Онлайн-платформи не лише замінюють традиційні аудиторні форми навчання, а й виконують функції, які раніше були притаманні лише закладам освіти. Зокрема, вони дозволяють слухачам зберігати прогрес у навчанні, повертатися до пройдених матеріалів, оновлювати знання відповідно до актуальних вимог ринку праці. Форумні та дискусійні інструменти на платформах створюють умови для обміну досвідом та формування професійних мереж. Це не лише сприяє розвитку індивідуальної освітньої

траєкторії, а й допомагає будувати стійкі спільноти практиків, де відбувається горизонтальне навчання та підтримка.

Ще однією важливою перевагою онлайн-платформ для неформальної освіти є *можливість отримання сертифікатів, що засвідчують проходження курсу*. Хоча такі сертифікати зазвичай не є офіційними документами державного зразка, вони визнаються багатьма роботодавцями як доказ ініціативності та прагнення до саморозвитку. Це особливо актуально в умовах ринку праці, де все більшого значення набувають неформальні освітні досягнення, гнучкість та готовність до постійного оновлення знань [20].

Потенціал таких платформ для неформальної освіти надзвичайно високий. Вони сприяють реалізації концепції навчання протягом усього життя, що є важливою складовою розвитку сучасного фахівця. Крім того, у кризових або надзвичайних умовах (зокрема, під час війни чи соціально-економічних потрясінь) такі платформи залишаються стабільним джерелом навчальних ресурсів, оскільки вони не залежать від фізичних обмежень. Вони також відіграють роль каталізатора міжсекторального обміну досвідом, оскільки дозволяють залучати до навчального процесу експертів та практиків з різних галузей.

Отже, онлайн-платформи для неформальної освіти можна розглядати не лише як технічний інструмент дистанційного навчання, а як комплексні цифрові освітні екосистеми, що поєднують функції професійного навчання, підтримки, взаємодії та адаптації фахівців до кризових умов. В умовах повномасштабної війни вони стають важливим ресурсом підтримки професійної резильєнтності соціальних працівників, забезпечуючи безперервність професійного розвитку, доступ до актуальних знань, професійної спільноти та практичних інструментів реагування на нові соціальні виклики. Таким чином, онлайн-платформи виконують не лише освітню, а й соціально-підтримувальну та адаптаційну функцію, сприяючи збереженню професійної спроможності фахівців у ситуації тривалої суспільної кризи.

При цьому значну роль у розвитку онлайн-платформ для неформальної освіти відіграють їхні інтерактивні та адаптивні можливості. Деякі сучасні платформи впроваджують адаптивні технології, які дозволяють підлаштовувати навчальний контент під індивідуальний рівень користувача. Це означає, що платформа аналізує результати виконання завдань та взаємодії з матеріалами, щоб запропонувати оптимальні ресурси, які відповідають потребам слухача. Такий підхід сприяє більш глибокому засвоєнню знань і підвищує залученість учасників (наприклад, EdEra використовує принципи мікронавчання та поступового ускладнення контенту) [19].

Іншим важливим аспектом є *гейміфікація* – інтеграція ігрових елементів, таких як бали, значки чи таблиці лідерів, що стимулюють внутрішню мотивацію та змагання. Поєднання гейміфікаційних механік з візуально привабливими матеріалами (графіками, інфографікою, анімаціями) робить процес навчання більш динамічним і цікавим, а отже, ефективним. Багато платформ також пропонують вбудовані інструменти для самоперевірки знань: тести, вікторини, інтерактивні симулятори та проєктні завдання. Це дозволяє користувачам постійно відстежувати власний прогрес і краще закріплювати отримані знання (наприклад, на платформі Дія.Освіта такі інструменти інтегровані у більшість курсів) [5].

Разом з тим, варто зазначити виклики та обмеження, які виникають у використанні онлайн-платформ для неформальної освіти. Серед основних проблем – *обмежений або нестабільний доступ до інтернету*, що особливо актуально для мешканців віддалених або тимчасово окупованих регіонів. Додатковим бар'єром виступає *цифрова нерівність*: різний рівень цифрової грамотності та технічної обізнаності серед потенційних слухачів. У відповідь на ці виклики багато платформ розробляють офлайн-функціонал (наприклад, можливість завантажувати матеріали для подальшого перегляду без підключення) та оптимізують мобільні застосунки для роботи навіть при слабкому інтернет-з'єднанні [36].

Щодо перспектив розвитку онлайн-платформ для неформальної освіти, слід відзначити тенденцію до ще більшої персоналізації навчання. Використання алгоритмів штучного інтелекту для аналізу освітніх потреб користувачів дозволить платформам пропонувати індивідуальні навчальні траєкторії та контент, максимально релевантний для конкретної людини. Крім того, зростає потенціал для інтеграції формальної та неформальної освіти: на базі платформ уже зараз реалізуються ініціативи, які поєднують академічні стандарти та практичні навички, а в майбутньому такі зв'язки лише поглиблюватимуться [41].

Загалом, розглянуті можливості онлайн-платформ формують цілісну екосистему неформальної освіти, де кожен слухач може вибудувати власну освітню траєкторію відповідно до індивідуальних потреб і професійних завдань. Такі платформи виконують роль гнучких і доступних «освітніх хабів», що акумулюють знання, досвід та професійну спільноту, а отже, сприяють формуванню культури безперервного навчання та розвитку фахівців у будь-яких обставинах сучасного світу.

1.3 Онлайн-платформи для навчання соціальних працівників: аналіз вітчизняного та міжнародного досвіду

У сучасних умовах неформальна освіта соціальних працівників дедалі більше спирається на онлайн-платформи, які забезпечують гнучкість, доступність та актуальність знань. В умовах війни в Україні ці ресурси стають особливо важливими, оскільки дозволяють фахівцям отримувати нові компетенції без відриву від роботи, швидко реагуючи на зміни у професійному середовищі.

Онлайн-платформи для навчання можна класифікувати за їхньою спеціалізацією та цільовою аудиторією. До *загальноосвітніх* належать платформи, які пропонують широкий спектр тем і курсів, охоплюючи різні

сфери знань та компетенцій. Наприклад, Coursera чи edX пропонують курси з гуманітарних, технічних, природничих та соціальних дисциплін, що дозволяє користувачам розширювати кругозір або здобувати нові навички у суміжних галузях. Такі платформи орієнтовані на широку аудиторію, зокрема студентів, викладачів, спеціалістів різних сфер.

Професійні онлайн-платформи фокусуються на підвищенні кваліфікації у конкретних професійних галузях. Вони пропонують спеціалізовані програми навчання, вебінари, тренінги, адаптовані до потреб окремих сфер, наприклад, соціальної роботи, психології, медицини. Ці платформи допомагають фахівцям підтримувати високий рівень знань і компетенцій у своїй професії, відповідати сучасним вимогам ринку праці та професійної етики.

Вузькоспеціалізовані платформи – це ресурси, які розроблені для задоволення специфічних освітніх запитів. Вони пропонують матеріали та інструменти, орієнтовані на окремі теми чи цільові групи, наприклад, платформи з психосоціальної підтримки, кризового консультування або роботи з вразливими категоріями населення. Такі платформи надають вузькопрофільні знання та практичні рекомендації, що є надзвичайно важливими у контексті соціальної роботи під час війни.

Ключова відмінність між цими типами платформ полягає у широті та спеціалізації контенту. Якщо загальноосвітні платформи дозволяють здобувати базові знання у різних галузях, професійні ресурси орієнтовані на розвиток компетенцій у конкретній сфері, а вузькоспеціалізовані – надають глибоке опрацювання специфічних тем, критичних для конкретних професійних груп. Це дає можливість соціальним працівникам обирати платформу відповідно до власних потреб, професійного досвіду та особливостей роботи у кризовому контексті.

Пандемія COVID-19 значно прискорила цифровізацію освіти, включаючи соціальну сферу. Згідно з даними OECD, участь дорослих у неформальному навчанні зменшилася на 18% під час пандемії, що підкреслює

важливість розвитку онлайн-освіти для забезпечення безперервного професійного розвитку [42].

Переходячи до аналізу вітчизняних онлайн-платформ, зауважимо, що в попередньому пункті ми розглядали деякі українські онлайн-освітні платформи в загальному контексті. У цьому ж пункті ми більш детально зосередимося на тих, які є найбільш релевантними до теми нашого дослідження. Зокрема, ми приділимо особливу увагу платформам, що спеціалізуються безпосередньо на освіті соціальних працівників та розробляють онлайн-курси з урахуванням специфічних потреб фахівців соціальної роботи. До таких платформ ми віднесли BeProfi, що реалізується Міжнародною громадською організацією «Міжнародний центр розвитку і лідерства», а також «Платформу соціальної освіти», представленої Міністерством соціальної політики України.

Навчальна онлайн-платформа BeProfi – це платформа для фахівців соціальної роботи та сфери захисту прав дитини, створена для підвищення компетентності працівників і розвитку спроможності організацій із захисту дітей для забезпечення безпеки, стабільності та благополуччя дітей у сім'ях. Онлайн-платформа була розроблена на основі компетентнісного підходу, відповідно до передових досліджень, з урахуванням особливостей навчання дорослих. Можна також сформулювати мету платформи BeProfi – створення можливостей для професійного, доступного навчання працівників у сфері захисту прав дитини за допомогою онлайн-платформи та розміщених на ній онлайн-курсів.

Онлайн-курси розробляє команда методологів, науковців, експертів, тренерів, практиків у сфері захисту прав дитини, а проходження онлайн-курсів та доступ до платформи є безкоштовним. Навчання на платформі дозволяє користувачам отримувати доступ до курсів у зручний для них час та проходити матеріал у власному темпі, не залишаючи робоче місце. Онлайн-курси складаються з відео-уроків, практичних завдань, тестів, інфографік, роздаткових матеріалів, словників та інших додаткових матеріалів, які

користувач може використовувати у своїй роботі. Також, на платформі BeProfi доступна функція підбору відповідного онлайн-курсу за допомогою тесту на визначення потреб у навчанні, що визначає компетентності які треба розвивати фахівцю, та на основі цієї інформації рекомендує курси, які варто обрати. Після завершення онлайн-курсу користувач отримує автоматично згенерований сертифікат.

На основі попереднього теоретичного аналізу, можемо зробити висновок, що за останні роки зростає потреба у якісному та доступному навчанню соціальних працівників та волонтерів у зв'язку зі складною соціально-політичною ситуацією в країні, тому запуск навчальної онлайн-платформи BeProfi став важливим кроком для забезпечення доступу до якісної неформальної освіти та підвищення компетентності у цілій сфері соціальної роботи.

У свою чергу, «Платформа соціальної освіти» є державною онлайн-платформою, створеною Міністерством соціальної політики України за підтримки проекту Уряду Канади «Супровід урядових реформ в Україні» (SURGe). Запущена у грудні 2022 року, вона стала першим в Україні комплексним інструментом для системного навчання та професійного розвитку фахівців соціальної роботи. Основне призначення платформи – забезпечити якісну та доступну освіту для представників органів місцевого самоврядування, надавачів соціальних послуг, співробітників організацій, що працюють у соціальній сфері, а також для всіх громадян, зацікавлених у розумінні своїх соціальних прав.

На онлайн-платформі представлено 4 онлайн-курси, що охоплюють деякі з напрямків соціальної роботи. Важливою особливістю є можливість отримання сертифікатів Міністерства соціальної політики України після успішного проходження курсів, що підтверджує офіційний статус навчання та його відповідність державним стандартам.

Перевагами «Платформа соціальної освіти» є:

- авторитет розробника (Міністерства соціальної політики);
- новаторство (перша онлайн-платформа для навчання спеціалістів соціальної сфери).

Недоліками «Платформа соціальної освіти» та перевагами навчальної онлайн-платформи BeProfi в порівнянні з нею є:

- недостатнє оновлення платформи (за два роки існування завантажено 4 онлайн-курси, тоді як за півтора роки існування навчальної онлайн-платформи BeProfi завантажено 8 онлайн-курсів та 2 онлайн-курс доступні в закритому форматі на період тестування обраними категоріями клієнтів);
- нерозвинений функціонал платформи та велика кількість технічних недоліків;
- відсутність системи та компетентнісного підходу;
- одноманітне наповнення онлайн-курсів (онлайн-курси мають виключно текстове наповнення, тоді як на навчальній платформі BeProfi онлайн-курси включають відео-уроки, текстові матеріали, інфографіки, практичні завдання, роздаткові матеріали, словники, додаткові матеріали та корисні ресурси та тестування для перевірки рівня знань);
- відсутність комунікації про платформу.

Міжнародні онлайн-платформи відіграють ключову роль у забезпеченні доступу до якісних освітніх ресурсів, сприяючи розвитку компетентностей та професійному розвитку фахівців у сфері соціальної роботи.

Згідно з дослідженням, проведеним у Канаді, США, Ізраїлі та Великій Британії, понад 70% соціальних працівників використовували інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) у своїй практиці ще до пандемії. Зокрема, 79,6% опитаних у США та 86,9% у Великій Британії повідомили про

неформальне використання ІКТ для взаємодії з клієнтами, що свідчить про широке впровадження цифрових інструментів у соціальну роботу [40].

Міжнародний досвід свідчить про зростаючу роль неформальної онлайн-освіти в професійному розвитку соціальних працівників. Різноманітні платформи пропонують гнучкі та доступні можливості для навчання, що дозволяє фахівцям адаптуватися до сучасних викликів та забезпечувати якісну підтримку клієнтам у різних умовах. Подальший розвиток та підтримка таких освітніх ініціатив є ключовими для зміцнення соціальної роботи на глобальному рівні. Нижче наведено аналіз деяких провідних міжнародних платформ, що пропонують курси та програми для соціальних працівників (див.табл.1.1.).

Таблиця 1.1. Провідні міжнародні навчальні онлайн-платформи

Назва онлайн-платформи	Зміст онлайн-платформи
edX	Глобальна освітня платформа, заснована Массачусетським технологічним інститутом та Гарвардським університетом. Вона пропонує широкий спектр курсів з соціальної роботи, включаючи програми з міжнародним фокусом. Наприклад, курс «Introduction to Social Work» від Університету Аляски знайомить студентів з історією розвитку соціальної роботи, основними цінностями та навичками, необхідними для цієї професії. Особливістю edX є можливість гнучкого навчання у власному темпі та отримання сертифікатів, що підтверджують здобуті знання.
Class Central	Агрегатор онлайн-курсів, який збирає безкоштовні та платні курси з соціальної роботи від провідних університетів світу, таких як Гарвард, Стенфорд, Університет Мічигану та інші. Платформа дозволяє фільтрувати курси за рівнем складності, тривалістю та мовою, що робить її зручною для користувачів з різним рівнем підготовки. Class Central надає можливість ознайомитися з відгуками студентів, що допомагає у виборі найбільш відповідного курсу.
FutureLearn	Британська платформа, яка пропонує курси з соціальної роботи та суміжних дисциплін від університетів та організацій з усього світу. Наприклад, курс «Social Work and Social Care» розглядає взаємозв'язок між соціальною роботою та соціальним доглядом, підкреслюючи важливість розуміння обох сфер для ефективної практики. Курси на FutureLearn доступні кількома

	мовами, включаючи англійську, французьку, іспанську та інші, що забезпечує широку доступність для міжнародної аудиторії.
Socialprotection.org	Платформа, яка пропонує курси з соціального захисту, розроблені міжнародними організаціями, такими як UNICEF та WFP. Вона орієнтована на практичне застосування знань у сфері соціального захисту, надаючи можливість самостійного навчання. Курси охоплюють теми, пов'язані з розробкою та впровадженням політик соціального захисту, що є надзвичайно актуальним для соціальних працівників, які працюють у сфері підтримки вразливих груп населення.
TechChange	Американська платформа, яка спеціалізується на онлайн-курсах з міжнародного розвитку, включаючи соціальну роботу. Вона пропонує інтерактивні курси з фокусом на застосування технологій у соціальній сфері. Наприклад, курси з використання мобільних технологій для соціального впливу або з цифрової організації громадських ініціатив. TechChange співпрацює з міжнародними організаціями, такими як USAID та Світовий банк, що забезпечує актуальність та практичну спрямованість навчальних програм.
International Federation of Social Workers (IFSW)	Міжнародна федерація соціальних працівників (IFSW) пропонує курси підвищення кваліфікації з різних аспектів соціальної роботи. Наприклад, курс «Understanding Care and Support Systems» розглядає роль соціальної роботи в системах догляду та підтримки, акцентуючи увагу на правах людини та умовах праці соціальних працівників. Ці курси спрямовані на поглиблення розуміння глобальних концепцій соціальної роботи та сприяють обміну досвідом між фахівцями з різних країн.

Міжнародні онлайн-платформи відіграють важливу роль у забезпеченні доступу до якісної неформальної освіти для соціальних працівників. Вони пропонують різноманітні курси та програми, що охоплюють як загальні аспекти соціальної роботи, так і спеціалізовані теми, такі як соціальний захист, використання технологій у соціальній сфері та права людини. Завдяки гнучкості, доступності та актуальності контенту, ці платформи сприяють професійному розвитку соціальних працівників у всьому світі.

Існують також різні типи навчальних платформ, кожен з яких виконує окремі функції та має власні особливості.

Learning Management Systems (LMS) (системи управління навчанням) – це комплексні платформи, які дозволяють створювати, організовувати та

контролювати навчальні програми, використовуються для управління навчальним контентом та відстеження прогресу студентів [33].

Massive Open Online Courses (MOOCs) (масові відкриті онлайн-курси) – це онлайн-курси, відкриті для широкого загалу, які дозволяють безкоштовно або за помірну плату отримати доступ до навчального контенту від провідних освітніх установ світу [29].

Learning Delivery Sites (LDS) (сайти доставки навчання) – це платформи-хаби, що об'єднують навчальні матеріали від різних авторів або організацій і надають користувачам свободу вибору курсів [12].

Learning Experience Systems (LXS) (системи навчального досвіду) – це сучасні рішення, які фокусуються на персоналізації навчання, використовуючи аналітику та індивідуальні рекомендації для користувачів, що підвищує ефективність засвоєння знань [32].

Для всебічного аналізу та оцінки таких платформ необхідно використовувати чіткі критерії. Їх вибір обумовлений потребою у врахуванні функціональних можливостей платформи, її зручності для користувачів та здатності відповідати сучасним вимогам освіти.

Для найбільш вичерпного розуміння якості навчальних онлайн-платформ, що використовуються в неформальній освіті соціальних працівників, необхідно звернутися до аналізу принципів, що лежать в основі їх розробки. Саме вивчення теоретичних засад та практичних підходів до створення ефективних онлайн-рішень дозволяє виділити ключові параметри, за якими можна здійснити об'єктивну оцінку таких платформ (див. табл.2.2).

Слід звернути увагу, що розробники веб-контенту відіграють ключову роль у забезпеченні доступності навчальних платформ. Для досягнення цієї мети важливо дотримуватися наведених принципів та зважати на кращі практики забезпечення інклюзивності.

Таблиця 1.2. Основні принципи розробки онлайн-платформ
(складено автором на основі напрацювань А. Новак [12], L. Gee [30], Т. Семигіної, В. Шкуро [17])

Назва принципу розробки онлайн-платформ	Зміст принципу розробки онлайн-платформ
Адаптивність та гнучкість	Навчальні платформи повинні бути адаптивними до різних типів користувачів, їхніх рівнів знань та потреб. Це дозволяє персоналізувати процес навчання, забезпечуючи гнучкий вибір темпу та підходів до навчання [38].
Спрямованість користувачів	Платформи повинні орієнтуватися на зручність та потреби користувачів, пропонуючи інтуїтивно зрозумілий інтерфейс та простоту взаємодії. Це підвищує залученість студентів і сприяє кращому засвоєнню знань.
Відповідність навчальним потребам	Онлайн-платформи мають пропонувати навчальні матеріали, що відповідають актуальним потребам користувачів та професійним запитам. Це включає відповідність контенту навчальним цілям, логічну структуру матеріалів та практичну корисність.
Підтримка інтерактивності	Використання інтерактивних елементів (тести, відео, вправи) сприяє активному навчанню, що дозволяє краще закріплювати матеріал.
Постійне оновлення та розширення	Онлайн-платформи повинні оновлювати навчальні матеріали та розширювати функціонал, адаптуючись до нових викликів і змін у галузі.
Моніторинг та звітність	Важливим є наявність функцій відстеження прогресу навчання користувачів, що дозволяє коригувати навчальні траєкторії та підвищувати якість процесу.
Безпека даних	Платформи мають гарантувати безпечне збереження персональної інформації користувачів, дотримуючись міжнародних стандартів захисту даних.
Доступність та інклюзивність контенту	Важливою є адаптація контенту для осіб з інвалідністю та підтримка різних типів пристроїв (смартфонів, планшетів, комп'ютерів), що забезпечує рівний доступ до знань.

На основі аналізу принципів розробки онлайн-платформ, важливо сформулювати модель параметрів для оцінки, які будуть враховувати функціональні можливості платформи, її зручність для користувачів та здатність відповідати сучасним вимогам освіти:

1. Загальні характеристики платформи та її спеціалізація

1.1. Тип платформи та її цільова аудиторія.

- Спеціалізація. Чи є платформа загальноосвітньою, професійною (для соціальних працівників), чи вузькоспеціалізованою (наприклад, кризове консультування, робота з ВПО)?
- Цільова група. Наскільки чітко визначена аудиторія (соціальні працівники, фахівці сфери захисту прав дитини, волонтери, громадяни)?

1.2. Доступність та модель використання.

- Доступність. Чи є доступ до курсів платним чи безкоштовним?
- Можливість навчання у власному темпі: Чи дозволяє платформа гнучко обирати час та швидкість проходження матеріалу?
- Доступність 24/7. Чи є платформа доступною в будь-який час?

2. Якість та зміст навчального контенту

2.1. Актуальність та відповідність потребам

- Релевантність тем. Наскільки зміст курсів відповідає сучасним викликам та потребам соціальної роботи (особливо в кризових умовах)?
- Компетентнісний підхід. Чи базуються курси на розвитку конкретних компетентностей, необхідних для соціальних працівників?
- Оновлення контенту. Як часто оновлюються навчальні матеріали та програми?

2.2. Різноманітність та якість навчальних матеріалів

- Формати контенту. Наявність відео-уроків, текстових матеріалів, інфографік, практичних завдань, тестів, роздаткових матеріалів, словників, додаткових матеріалів, корисних ресурсів.
- Експертиза розробників. Якість та кваліфікація команди (методологів, науковців, експертів, тренерів, практиків), яка розробляє курси.

2.3. Структура та логічність

- Системність. Наявність чіткої системи та логіки у викладенні матеріалу.

3. Функціональність та зручність використання платформи

3.1. Зручність інтерфейсу та навігації (Спрямованість на користувачів)

- Інтуїтивність. Наскільки інтерфейс інтуїтивно зрозумілий та простий у використанні?
- Технічна стабільність. Відсутність технічних недоліків та збоїв.

3.2. Інтерактивність та залученість (Підтримка інтерактивності).

- Наявність інтерактивних елементів. Чи використовуються тести, відео, вправи, форуми для активного навчання?
- Можливість зворотного зв'язку. Чи передбачена можливість отримувати зворотний зв'язок від тренерів або експертів?

3.3. Персоналізація та адаптивність (Адаптивність та гнучкість, LXS елементи)

- Підбір курсів. Наявність функції підбору відповідного онлайн-курсу за допомогою тесту на визначення потреб у навчанні.
- Персоналізовані рекомендації. Чи надає платформа індивідуальні рекомендації на основі аналізу прогресу користувача?

3.4. Моніторинг та звітність

- Відстеження прогресу. Чи є функції відстеження прогресу навчання користувачів?

4. Сертифікація та офіційне визнання

- Видача сертифікатів. Чи отримує користувач сертифікат після завершення курсу?
- Офіційний статус. Чи підтверджує сертифікат офіційний статус навчання?

5. Підтримка та комунікація

- Технічна підтримка. Чи забезпечується технічна підтримка користувачів?
- Комунікаційна стратегія. Наскільки ефективно платформа комунікує про свої можливості та нові курси?
- Безпека даних. Чи гарантує платформа безпечне збереження персональної інформації користувачів?

6. Доступність та інклюзивність веб-контенту

- Адаптація для осіб з інвалідністю. Чи враховані потреби людей з інвалідністю при розробці контенту та функціоналу?
- Підтримка пристроїв. Чи є платформа адаптивною для різних типів пристроїв (смартфонів, планшетів, комп'ютерів)?

Розроблена нами комплексна модель критеріїв оцінки навчальних онлайн-платформ є результатом аналізу сучасних тенденцій у неформальній освіті соціальних працівників, а також вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду. Вона враховує ключові аспекти, що визначають ефективність та зручність таких платформ: від типу та доступності до якості контенту, функціональності, сертифікації та інклюзивності.

Ця модель послужить основою для подальшого емпіричного дослідження, дозволяючи нам об'єктивно оцінити наявні онлайн-платформи для соціальних працівників. Застосування цих критеріїв дасть змогу виявити сильні сторони та потенційні недоліки ресурсів, а також сформулювати рекомендації щодо їх удосконалення. Це, в свою чергу, сприятиме підвищенню якості неформальної освіти у сфері соціальної роботи, що є вкрай важливим для підтримки професійного розвитку фахівців у складних умовах сучасності.

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ

Згідно з поставленими завданнями, в межах першого розділу нам вдалося:

1. Розкрити сутність неформальної освіти. Було проаналізовано та визначено ключову роль соціальних працівників у забезпеченні соціальної стабільності та підтримки вразливих верств населення, особливо в умовах повномасштабного військового вторгнення в Україні. Наголошено на значному зростанні потреби у їхній кваліфікованій допомозі, що зумовлене новими викликами та трансформацією соціальних проблем. Детальний

розгляд різних форм навчання, включно з формальною, неформальною та інформальною освітою, дозволив нам акцентувати увагу на критичній важливості неформальної освіти як гнучкого та оперативного інструменту професійного розвитку в умовах кризи.

Аналіз показав, що неформальна освіта наразі є важливою умовою та цінною можливістю для адаптації та професійного зростання соціальних працівників у сучасних складних реаліях. Вона не лише забезпечує швидке оновлення знань і навичок, а й слугує ефективним засобом профілактики професійного вигорання та вторинної травматизації. Завдяки своїй здатності швидко реагувати на актуальні потреби та надавати практичні знання, на сьогодні неформальна освіта відіграє надважливу роль у підвищенні якості соціальної роботи та сприяє загальному соціальному відновленню України.

2. Визначити потенціал онлайн-платформ для реалізації неформальної освіти. Досліджено навчальні онлайн-платформи як ключові інструменти реалізації неформальної освіти, яка, як доведено, є надзвичайно важливою для постійного професійного розвитку фахівців, особливо соціальних працівників. Визначено, що онлайн-формати пропонують принципово нові можливості, долаючи логістичні та фінансові бар'єри традиційного офлайн-навчання. Встановлено, що різноманіття онлайн-форматів – від тренінгів і вебінарів до онлайн-курсів, подкастів, симуляцій та мікронавчання – забезпечує індивідуалізацію освітнього процесу та відповідає різним стилям засвоєння знань, що є критично важливим в умовах швидких змін у суспільстві.

Аналіз показав, що ключовими перевагами онлайн-платформ є їхня гнучкість, доступність, можливість залучення міжнародних експертів, економічність та збереження соціальної взаємодії через інтерактивні елементи. Ці особливості створюють умови для формування глобального професійного простору та підвищення ефективності навчання. Крім того, ми визначили значну роль інтерактивних та адаптивних можливостей платформ, включаючи гейміфікацію та інструменти самоперевірки, що посилюють мотивацію та залученість користувачів. Незважаючи на виклики, такі як

нестабільний доступ до інтернету та цифрова нерівність, онлайн-платформи активно розвивають офлайн-функціонал та оптимізацію для мобільних пристроїв. Загалом, встановлено, що онлайн-платформи формують цілісну екосистему неформальної освіти, що сприяє безперервному навчанню та розвитку фахівців у будь-яких обставинах сучасного світу.

3. Визначити доступні онлайн-платформи, які можуть бути використані для навчання соціальних працівників в Україні, та здійснити їх порівняльний аналіз із аналогічними закордонними платформами. Проаналізовано різноманіття онлайн-платформ для неформальної освіти, здійснена їх класифікація за спеціалізацією (загальноосвітні, професійні, вузькоспеціалізовані) та визначена їхня роль у забезпеченні гнучкості, доступності й актуальності знань, особливо в умовах війни в Україні. Досліджено вітчизняний досвід на прикладі платформ BeProfi та «Платформа соціальної освіти», виявлено їхні сильні та слабкі сторони щодо функціоналу, оновлення контенту та комунікації. Паралельно було проведено аналіз міжнародного досвіду, розглянувши провідні світові платформи (edX, Class Central, FutureLearn, Socialprotection.org, TechChange, IFSW), які надають широкий спектр курсів для соціальних працівників, демонструючи глобальні тенденції у застосуванні ІКТ у соціальній роботі.

Аналіз показав, що ці платформи не лише розширюють можливості доступу до знань, а й сприяють розвитку професійних компетентностей та формуванню спільнот практиків. На основі цього дослідження, а також з урахуванням принципів розробки онлайн-платформ (адаптивність, орієнтація на користувача, інтерактивність, постійне оновлення, моніторинг, безпека даних та інклюзивність), нами була розроблена комплексна модель критеріїв оцінки навчальних онлайн-платформ. Ця модель послужить надійною основою для подальшого емпіричного дослідження, дозволяючи об'єктивно оцінити існуючі ресурси, виявити їхні переваги та недоліки, а також сформулювати дієві рекомендації щодо підвищення якості неформальної освіти у сфері соціальної роботи.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСВІДУ ВИКОРИСТАННЯ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМИ ВЕПРОФІ ДЛЯ НАВЧАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1 Організація емпіричного дослідження та характеристика бази і учасників дослідження

З огляду на зростаючу потребу у підвищенні професійної компетентності соціальних працівників в умовах воєнного стану, особливої актуальності набуває дослідження можливостей неформальної освіти, що реалізується через навчальні онлайн-платформи. Для забезпечення ефективності такого навчання важливо проаналізувати ключові складові, які впливають на його доступність, якість та практичну цінність для фахівців соціальної сфери.

У межах даного дослідження такими складовими визначено: рівень доступності навчальних онлайн-платформ, їх функціональність, змістову релевантність, задоволеність користувачів, а також бар'єри, що виникають під час навчання в умовах війни.

З метою практичного вивчення зазначених аспектів було проведено емпіричне дослідження на базі Міжнародної громадської організації «Міжнародний центр розвитку і лідерства» (МЦРЛ), яка реалізує освітні програми та онлайн-курси для соціальних працівників, фахівців соціальної сфери та представників громадських організацій на навчальній онлайн-платформі VeProfi.

Метою емпіричного дослідження є визначення можливостей, переваг та обмежень використання навчальних онлайн-платформ у неформальній освіті соціальних працівників в умовах воєнного стану, а також розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення таких платформ з урахуванням потреб їх користувачів.

Для досягнення поставленої мети було використано такі емпіричні **методи дослідження:**

- метод опитування у формі онлайн-анкетування користувачів навчальних платформ з метою визначення рівня їх задоволеності, оцінки доступності, функціональності та змістової релевантності освітніх ресурсів;
- контент-аналіз освітніх онлайн-платформ з метою дослідження їх структури, функціональних можливостей, інструментів взаємодії та відповідності потребам соціальних працівників;
- порівняльний аналіз національних та закордонних освітніх онлайн-платформ для виявлення їх сильних і слабких сторін;
- контент-аналіз запитів користувачів освітньої онлайн-платформи BeProfi з метою дослідження типових труднощів та бар'єрів, з якими стикаються користувачі в ході навчання та взаємодії з платформою.

Учасниками дослідження визначено соціальних працівників та фахівців соціальної сфери, які мають досвід навчання на онлайн-платформі BeProfi у межах тренінгів, курсів або програм МЦРЛ чи інших організацій та здійснювали професійну діяльність в умовах воєнного стану.

Формування вибірки базується на припущенні, що найбільш об'єктивну оцінку ефективності навчальних онлайн-платформ можуть надати безпосередні користувачі – фахівці соціальної роботи, які проходили онлайн-навчання та мають практичний досвід застосування отриманих знань у професійній діяльності.

Вибіркову сукупність становлять користувачі навчальних онлайн-платформ, які:

- проходили онлайн-курси або тренінги;
- мають досвід роботи у соціальній сфері;

- здійснювали навчання в умовах воєнного стану, що дозволяє оцінити вплив кризових факторів (перебої зв'язку, блекауту, підвищене психологічне навантаження тощо).

Одиницею відбору у межах дослідження виступає база контактів користувачів навчальної онлайн-платформи BeProfi, яка налічує близько 5000 зареєстрованих користувачів. Зазначена база містить контакти осіб, які проходили або проходять онлайн-навчання в межах програм, реалізованих Міжнародною громадською організацією «Міжнародний центр розвитку і лідерства».

Генеральну сукупність становлять соціальні працівники та фахівці соціальної сфери України, які проходять або можуть проходити навчання у форматі неформальної онлайн-освіти. Саме ця категорія є релевантною для дослідження, оскільки вона безпосередньо залучена до процесу професійного розвитку через онлайн-платформи та може надати обґрунтовану оцінку їх ефективності.

Формування вибіркової сукупності здійснюється за цілеспрямованим (критеріальним) принципом. Критеріями включення до вибірки є:

- наявність досвіду проходження онлайн-курсів або тренінгів;
- здійснення професійної діяльності у сфері соціальної роботи або суміжних галузях;
- досвід навчання в умовах воєнного стану, що дозволяє оцінити вплив кризових факторів на освітній процес.

На першому етапі проводиться скринінгове опитування з метою відбору респондентів, які відповідають визначеним критеріям. На другому етапі відібрані учасники розподіляються на дві аналітичні групи залежно від досвіду користування освітніми онлайн-платформами:

- користувачі платформи BeProfi;

- користувачі, які мають досвід навчання на інших освітніх онлайн-платформах (національних або міжнародних).

Такий розподіл дозволяє здійснити порівняльний аналіз користувацького досвіду, визначити специфіку функціонування різних платформ, а також виявити відмінності у рівні задоволеності, доступності, змістової релевантності та бар'єрах участі в онлайн-навчанні.

Для проведення дослідження були створені дві авторських анкети, що були створені у програмі Google форми. Такий спосіб отримання даних є об'єктивним та зручним для аналізу відповідей. Такий вибір формату опитування пов'язаний з особливостями територіального розміщення респондентів, адже учасники дослідження проживають на території всієї країни.

Окрім того, використання програми Google форми дозволяє ефективно організувати процес опитування, забезпечуючи швидкий доступ до результатів та їх оперативну обробку. Такий підхід сприяє збільшенню об'єктивності дослідження, що робить його результати релевантними для подальшого аналізу та використання в подальшій розробці рекомендацій.

У опитувальнику користувачів онлайн-платформи BeProfi (Додаток А) взяли участь 88 респондентів. Відповідно до скринінгового блоку, до подальшого аналізу були включені лише відповіді респондентів, які зазначили, що працюють або працювали у сфері соціальної роботи з початку повномасштабного вторгнення. Відповіді респондентів, які не мали такого досвіду, були виключені з подальшого аналізу результатів дослідження. До подальшого аналізу було включено 66 анкет. 22 анкети було виключено, оскільки респонденти не відповідали критерію професійної діяльності у соціальній сфері в зазначений період. Соціально-професійний профіль респондентів викладений у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1. Соціально-професійний профіль респондентів

Посада на робочому місці	Фахівці із соціальної роботи	Керівники	Соціальні педагоги	Практичні психологи	Спеціалісти Служби у справах дітей	Експерти та науковці
Кількість респондентів (n/%)	29 (43,9%)	18 (27,2%)	6 (9,1%)	6 (9,1%)	5 (7,7%)	2 (3%)
Сектор професійної діяльності	Комунальні установи	Державні установи	Громадський сектор (ГО та благодійні фонди)	Міжнародні організації	Місьцеве самоврядування	Інші (приватний сектор, освіта)
Кількість респондентів (n/%)	29 (43,9%)	13 (19,7%)	10 (15,2%)	6 (9,1%)	4 (6,1%)	4 (6,1%)
Загальний стаж роботи	1–2 роки	5–9 років	3–4 роки	10 років і більше		
Кількість респондентів (n/%)	8 (12,1%)	12 (18,2%)	22 (33,3%)	24 (36,4%)		
Регіон здійснення професійної діяльності	Центральний	Південний	Західний	Східний	м. Київ	Дистанційно / декілька регіонів
Кількість респондентів (n/%)	19 (28,8%)	14 (21,2%)	13 (19,7)	8 (12,1%)	6 (9,1%)	3 (4,5%)
Всього респондентів	66					

Сама анкета складається з 39 запитань, серед яких: 9 відкритих запитань, 6 закритих запитань з одним варіантом вибору, 1 закрите запитання з декількома варіантами вибору та 23 запитань з оціночною шкалою Лайкера.

Запитання в опитувальнику поділено на 8 блоків, відповідно до їх спрямування:

- **Блок 1. Скринінговий** (відбір респондентів) складається з 2 запитань та спрямований на визначення відповідності респондентів критеріям участі у дослідженні. Зокрема, блок дозволяє з'ясувати досвід використання онлайн-платформ для навчання та наявність досвіду професійної діяльності у сфері соціальної роботи з початку повномасштабного вторгнення.
- **Блок 2. Соціально-професійний профіль респондента** складається з 4 запитань та спрямований на визначення соціально-професійних характеристик учасників дослідження, зокрема їхньої посади, сектору професійної діяльності, стажу роботи у соціальній сфері та регіону здійснення професійної діяльності.
- **Блок 3. Змістова релевантність навчання** складається з 5 тверджень, 1 закритого запитання та 2 відкритих запитань і спрямований на визначення актуальності та практичної цінності навчального контенту. Зокрема, блок дозволяє оцінити відповідність навчальних матеріалів сучасним викликам соціальної роботи, можливість застосування отриманих знань у професійній діяльності, а також врахування специфіки роботи соціальних працівників в умовах війни.
- **Блок 4. Функціональність та інтерактивність** складається з 8 тверджень та спрямований на оцінювання зручності використання платформи, логічності структури навчальних матеріалів, ефективності інструментів навчання (тести, відео, завдання), рівня інтерактивності платформи, можливостей комунікації та відстеження власного прогресу у навчанні.
- **Блок 5. Бар'єри навчання в умовах війни** складається з 6 тверджень та 1 відкритого запитання і спрямований на визначення основних

труднощів, з якими стикаються користувачі під час онлайн-навчання у кризових умовах. У межах блоку аналізуються такі фактори, як нестабільний інтернет-зв'язок, перебої електропостачання, підвищене психологічне навантаження, перевантаження роботою, технічні проблеми платформи та обмежені можливості комунікації з іншими учасниками навчання.

- **Блок 6. Порівняльна оцінка онлайн-платформ** складається з 5 оціночних критеріїв та 1 відкритого запитання і спрямований на порівняння платформи ВеПрофі з іншими онлайн-платформами, які використовували респонденти. У межах блоку оцінюються доступність платформи, якість та актуальність навчального контенту, функціональність та інтерактивність, рівень задоволеності користувачів, а також бар'єри та обмеження у процесі навчання.
- **Блок 7. Рекомендації** складається з 5 відкритих запитань і спрямований на отримання пропозицій респондентів щодо вдосконалення онлайн-навчання для соціальних працівників. У межах блоку учасники дослідження можуть надати рекомендації щодо покращення функціоналу платформи, структури та змісту курсів, використання додаткових інструментів навчання, а також врахування специфічних умов навчання у кризових ситуаціях.

Перед початком анкетування учасникам була запропонована наступна інструкція: *«Дослідження проводиться Міжнародною громадською організацією «Міжнародний центр розвитку і лідерства» (МЦРЛ) у співпраці з Київським національним університетом імені Тараса Шевченка у межах вивчення особливостей та можливостей неформальної освіти соціальних працівників в умовах воєнного стану.*

Метою дослідження є аналіз ефективності використання навчальних онлайн-платформ у професійному розвитку фахівців соціальної сфери, зокрема оцінка їх доступності, функціональності, змістової релевантності

та рівня задоволеності користувачів, а також виявлення основних бар'єрів, що виникають у процесі навчання.

Отримані результати будуть використані для розробки практичних рекомендацій щодо вдосконалення освітніх онлайн-платформ та підвищення якості неформальної освіти соціальних працівників в Україні.

Участь у дослідженні є добровільною та анонімною. Усі отримані дані будуть використані виключно в узагальненому вигляді для наукових і практичних цілей».

2.2 Досвід використання онлайн-платформи ВеПрофі у професійному навчанні соціальних працівників

Перейдемо до аналізу результатів, отриманих на основі відповідей респондентів, де проведемо аналіз їх досвіду використання онлайн-платформи ВеПрофі у професійному навчанні соціальних працівників. Результати скринінгово та соціально-професійного блоку наведені у попередньому підрозділі (див.табл 2.1).

Блок 3. Змістова релевантність навчання

Першим твердження четвертого інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Навчальні матеріали були актуальними та відповідали сучасним викликам». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.7):

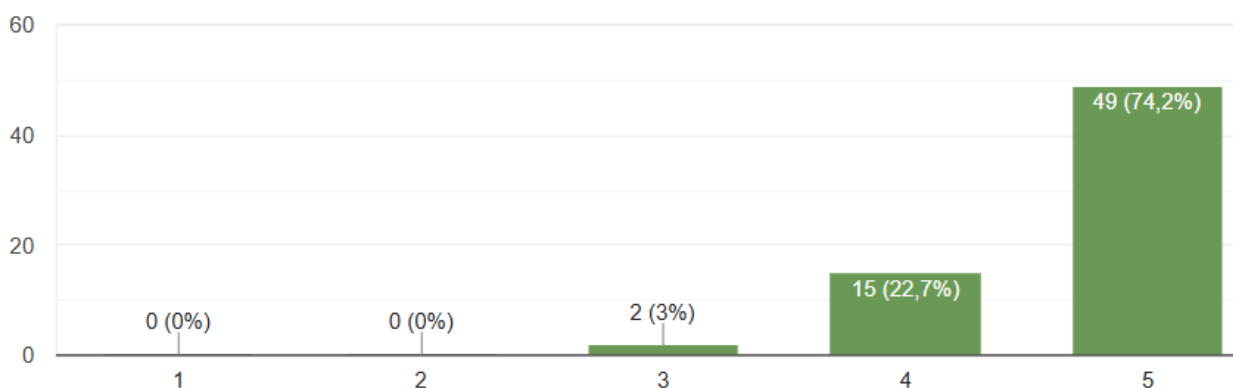


Рис.2.7. Думка респондентів щодо актуальності навчальних матеріалів

За результатами опитування щодо актуальності навчальних матеріалів та їх відповідності сучасним викликам було зафіксовано переважно високий рівень актуальності. Зокрема, оцінку «5» поставили 49 респондентів (74,2%), оцінку «4» – 15 респондентів (22,7%), а оцінку «3» – 2 респонденти (3%). Оцінки «2» та «1» серед відповідей учасників відсутні.

Отримані результати свідчать про те, що більшість учасників вважають навчальні матеріали актуальними та такими, що відповідають сучасним професійним викликам. Водночас наявність частки середніх оцінок може вказувати на потребу подальшого вдосконалення окремих аспектів навчального контенту для повної відповідності сучасним викликам.

Наступним твердження четвертого інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Навчання дало мені знання, які я можу безпосередньо застосувати у професійній діяльності (наприклад, практичні інструменти та методики для роботи з клієнтами)». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.8):

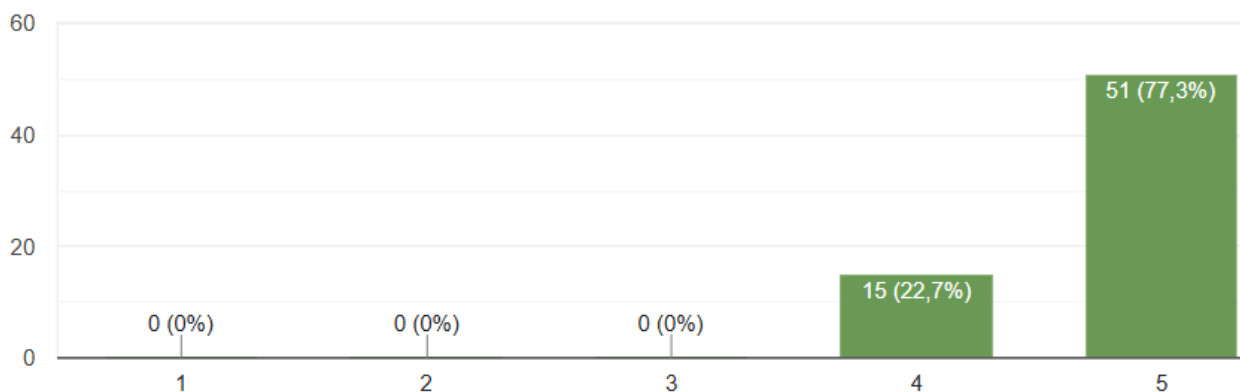


Рис.2.8. Думка респондентів щодо наявності практичних інструментів у навчальних курсах

За результатами опитування щодо практичної цінності навчання для професійної діяльності користувачів платформи було отримано високі оцінки. Зокрема, оцінку «5» поставила 51 респондент (77,3%), а оцінку «4» – 15 респондентів (22,7%). Оцінки «3», «2» та «1» серед відповідей відсутні.

Отримані результати свідчать про те, що більшість учасників вважають навчання на онлайн-платформі BeProfi таким, що надає знання та інструменти, які можуть бути безпосередньо застосовані у професійній діяльності. Це підтверджує практичну спрямованість освітніх матеріалів платформи та їхню відповідність потребам фахівців соціальної сфери.

Водночас такі результати свідчать про потенціал платформи BeProfi як ефективного інструменту для професійного розвитку спеціалістів у сфері соціальної роботи в умовах сучасних викликів.

Наступним твердження четвертого інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Зміст навчальних матеріалів враховував специфіку роботи соціальних працівників в умовах війни». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.9):

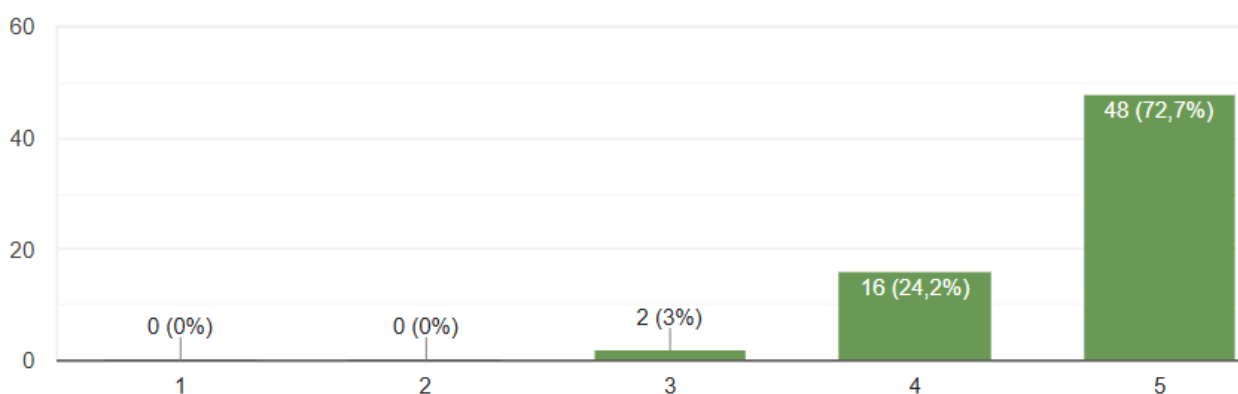


Рис.2.9. Думка респондентів щодо врахування в курсах специфіки роботи соціальних працівників в умовах війни

За результатами опитування щодо врахування у змісті навчальних матеріалів специфіки роботи соціальних працівників в умовах війни, більшість учасників надали високі оцінки. Зокрема, оцінку «5» поставили 48 респондентів (72,7%), оцінку «4» – 16 учасників (24,2%), а оцінку «3» – 2 учасника (3%). Оцінки «2» та «1» серед відповідей відсутні.

Отримані результати свідчать про те, що, на думку більшості респондентів, зміст навчальних матеріалів на онлайн-платформі BeProfi враховує специфіку професійної діяльності соціальних працівників в умовах

воєнного стану. Це підтверджує актуальність навчального контенту платформи та його спрямованість на підтримку фахівців соціальної сфери в умовах сучасних соціальних викликів. Водночас частка середніх оцінок може свідчити про можливість подальшого розширення практичних прикладів або кейсів, пов'язаних із роботою в умовах війни.

Наступним твердження четвертого інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Матеріали курсу були структурованими, логічно побудованими та легко сприймалися». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.10):

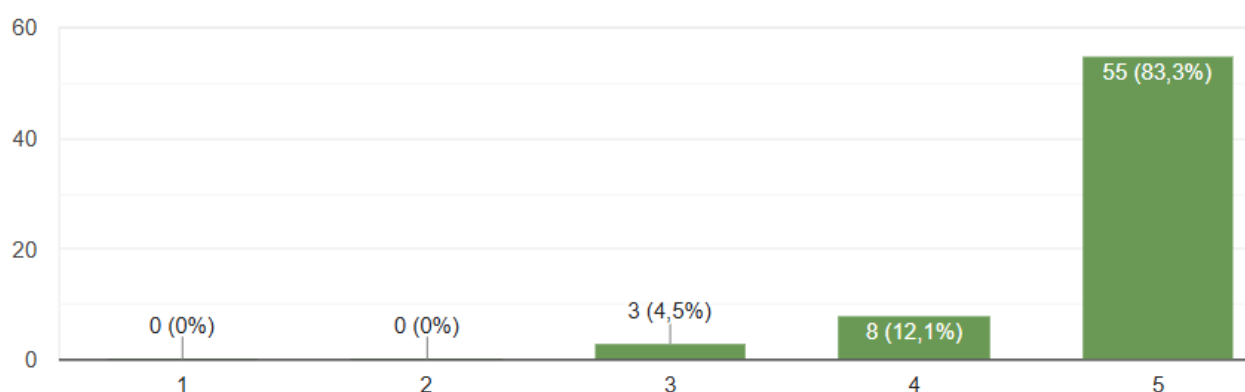


Рис. 2.10. Думка респондентів щодо якості матеріалів курсів

За результатами опитування щодо структурованості та зрозумілості навчальних матеріалів було отримано переважно високі оцінки. Зокрема, оцінку «5» поставили 55 учасників (83,3%), оцінку «4» – 8 учасників (12,1%), а оцінку «3» – 3 учасники (4,5%). Оцінки «2» та «1» серед відповідей відсутні.

Отримані результати свідчать про те, що більшість учасників позитивно оцінила структуру та логіку подання навчальних матеріалів на онлайн-платформі BeProfi. Респонденти відзначили, що матеріали курсу були зрозумілими, послідовно побудованими та зручними для сприйняття, що сприяло ефективному засвоєнню навчального контенту. Водночас наявність невеликої частки середніх оцінок може вказувати на можливість подальшого вдосконалення структури або подачі окремих навчальних матеріалів.

Наступним твердження четвертого інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Теми та завдання курсів відповідали моїм

професійним потребам». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.11):

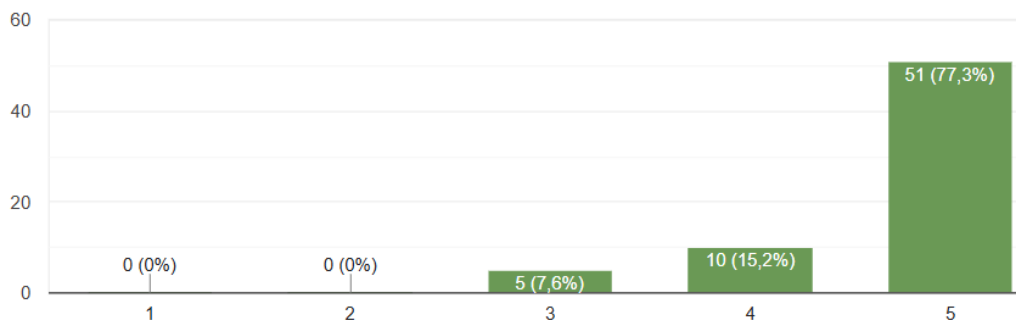


Рис. 2.11. Думка респондентів щодо відповідності тем та завдань курсів професійним потребам

За результатами опитування щодо відповідності тем і завдань курсів професійним потребам учасників було отримано переважно високі оцінки. Зокрема, оцінку «5» поставила 51 респондент (77,3%), оцінку «4» – 10 респондентів (15,2%), а оцінку «3» – 5 респондентів (7,6%). Оцінки «2» та «1» серед відповідей відсутні.

Отримані результати свідчать про те, що зміст навчальних курсів на платформі BeProfi загалом відповідає професійним потребам більшості респондентів. Це вказує на релевантність тематики та практичну спрямованість завдань, що сприяє їх використанню у професійній діяльності соціальних працівників. Водночас наявність частки середніх оцінок може свідчити про необхідність подальшого уточнення окремих тем.

Наступне питання четвертого інформаційного блоку було наступним: «Якою мірою зміст курсів відповідав Вашим очікуванням?» Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис.2.12):

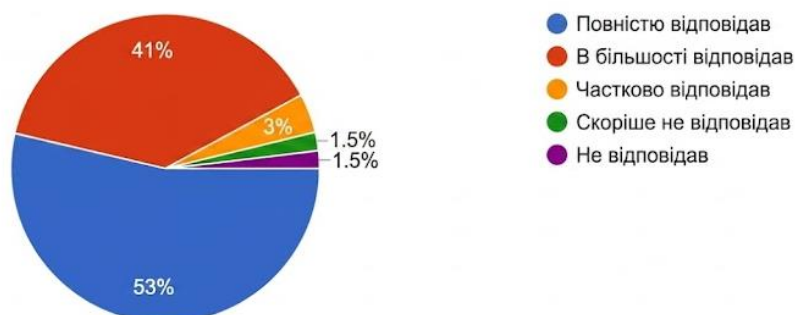


Рис.2.12. Думка респондентів щодо відповідності змісту курсів їх очікуванням

Результати опитування учасників щодо відповідності змісту курсів їхнім очікуванням показали загалом високий рівень задоволеності навчальними матеріалами. Зокрема, 35 респондентів (53%) зазначили, що зміст курсів повністю відповідав їхнім очікуванням, ще 27 респондентів (41%) вказали, що він у більшості відповідав їхнім очікуванням. Водночас 2 респонденти (3%) зазначили, що зміст курсів частково відповідав їхнім очікуванням. Невелика частка респондентів повідомила про нижчий рівень відповідності: 1 учасник (1,5%) обрав варіант «скоріше не відповідав», і ще 1 учасник (1,5%) зазначив, що зміст курсів не відповідав його очікуванням.

Загалом, переважна більшість респондентів (94%) відзначила повну або значну відповідність змісту курсів своїм очікуванням, що свідчить про якісно розроблену програму навчання та актуальність запропонованих тем.

Наступне питання (відкритого формату) четвертого інформаційного блоку було наступним: «Які теми або матеріали були для Вас найбільш корисними?» Відповіді респондентів у проаналізованому та згрупованому вигляді виглядають наступним чином:

- **Психологічна допомога та робота з травмою**

Значний інтерес учасники виявили до матеріалів, що стосуються безпосередньо психологічних аспектів соціальної роботи. Ця група об'єднує запити на інструменти психологічної підтримки, техніки стабілізації емоційного стану та алгоритми роботи в кризових ситуаціях. Учасники високо оцінили матеріали, присвячені подоланню втрат та роботі з дитячою травмою, зокрема *«підтримку дітей, які пережили смерть близьких, робота з дитячою травмою»*. Також важливою була підтримка самих фахівців, що підтверджується запитом на теми про *«питання професійного вигорання та підтримки власної психологічної стійкості»*.

- **Соціальна робота з сім'ями та дітьми, ведення випадку**

Ця категорія охоплює базові та спеціалізовані аспекти організації соціальної роботи з конкретними категоріями клієнтів. Учасники шукали інформацію про оцінку потреб, налагодження контакту та довгостроковий супровід сімей, особливо тих, що опинилися у складних життєвих обставинах (СЖО). Корисними були теми, що стосуються *«Організації роботи з сім'єю: налагодження контакту, оцінка потреб»*.

- **Запобігання та протидія насильству**

Учасники виділили як найбільш корисні теми, присвячені боротьбі з різними формами насильства – як домашнього, так і сексуального. Ця група об'єднує запити на матеріали про ознаки насильства, алгоритми дій та методики роботи з постраждалими. Зокрема, корисними були теми про *«Запобігання сексуальному насильству над дітьми»*.

- **Соціальна робота в умовах війни та кризових ситуацій**

Ця категорія відповідей підкреслює актуальність тем, що виникли або загострилися внаслідок воєнних дій. Учасники шукали конкретні підходи та алгоритми для роботи в надскладних, травмуючих умовах. Для фахівців були корисними теми про *«Соціальну роботу під час війни»*. Окремо підкреслювалася важливість дотримання етичних принципів у кризових ситуаціях, зокрема, *«принципи «Do No Harm» («Не нашкодь») у роботі з клієнтами»*. Респонденти зазначали, що: *«Ці теми були особливо цінними, оскільки допомогли краще орієнтуватися в складних випадках, підвищити якість надання соціальних послуг та зберігати власний ресурс у період підвищеного навантаження»*

- **Робота з громадою, мобілізація ресурсів та управління**

Відповіді, що стосуються ширшого контексту соціальної роботи, взаємодії з місцевими громадами та організаційного розвитку. Ця група об'єднує запити на матеріали про методи мобілізації ресурсів громади, управління проектами та грантрайтинг. Учасники відмітили корисність теми про *«мобілізацію ресурсів в громаді»*. Також корисними були матеріали про *«Грантрайтинг»* та алгоритми міжвідомчої взаємодії.

Найчисельніша група відповідей свідчить про те, що учасники не виділяли конкретних тем, а сприймали весь наданий матеріал як комплексний та цінний ресурс. Це підтверджує високу якість підбору тем та актуальність платформи загалом. Учасники часто пояснювали таку позицію браком попереднього досвіду або цілісністю подання інформації, зазначаючи, що для них *«були корисними всі теми, тому що досвіду в цій сфері мало»*. Також окремо підкреслювалася практична цінність курсу, коли користувачі відмічали корисність *«усіх, особливо практичних завдань»*.

Завершальне питання (відкритого формату) четвертого інформаційного блоку було наступним: *«Яких тем або матеріалів, на Вашу думку, не вистачало?»* Відповіді респондентів можна проаналізувати за категоріями, і виглядають вони наступним чином:

- **Тематика роботи з окремими вразливими групами**

Найбільш вираженим напрямом запитів стала потреба у розширенні тематики роботи з окремими категоріями клієнтів соціальної роботи. Респонденти акцентували увагу на необхідності більш глибокого висвітлення роботи з дітьми, військовослужбовцями, ветеранами та людьми з психічними розладами. У відповідях це відображено, зокрема, як: *«Робота з дітьми»*, *«Соціальна робота із військовослужбовцями та їхніми сім'ями»*, *«Супровід військових»*, *«Методи мотивації людей»*, а також *«Соціальна робота із військовими та їхніми сім'ями»*. Це свідчить про запит на більш вузькоспеціалізований контент, адаптований до різних груп отримувачів соціальних послуг.

- **Практичні кейси та алгоритми дій**

Другою значною категорією стали відповіді, що стосуються необхідності посилення практичної складової навчання. Учасники відзначали потребу у більшій кількості прикладів із реальної практики, а також розборів складних ситуацій. Зокрема, у відповідях зазначалося: *«Більше прикладів з практичного досвіду»*, *«Детального роз'яснення по конкретних випадках»*, *«Практичний досвід вирішення складних ситуацій, розбір складних ситуацій досвідченими спеціалістами»*. Це вказує на потребу розвитку практично орієнтованого навчання та прикладного підходу.

- **Професійні компетентності та методики соціальної роботи**

Окремий блок відповідей стосувався розвитку професійних навичок та методичних інструментів соціальної роботи. Респонденти зазначали потребу у поглибленні знань щодо ведення випадку, роботи із соціальними послугами та пошуку ресурсів для вирішення складних життєвих обставин. У відповідях це відображено як: *«Ведення випадку в соціальній роботі»*, *«Як шукати ресурси для вирішення СЖО бенефіціарів»*, *«Розрахунок вартості соціальних послуг, контроль за дотриманням державних стандартів соціальних послуг»*. Це свідчить про запит на посилення методологічної та інструментальної складової навчання.

- **Психоемоційні аспекти та професійне вигорання**

Частина респондентів звертала увагу на важливість тем, пов'язаних із психоемоційним станом соціальних працівників та профілактикою професійного вигорання. У відповідях зазначалося: *«Попередження вигорання у працівників психоневрологічних будинків-інтернатів»*, *«Підвищення рівня професійності, протидія вигоранню»*, а також *«Матеріалів, які дають можливість вистояти і зберегти сили...»*. Це підкреслює актуальність психологічної підтримки фахівців у складних умовах професійної діяльності.

Отримані результати свідчать, що попри загальну задоволеність змістом навчальних курсів, існує чіткий запит на розширення практичної складової, розвиток практично-орієнтованого навчання та поглиблення спеціалізованих тем соціальної роботи. Особливої уваги потребують питання роботи з вразливими групами та психоемоційної підтримки фахівців.

Блок 4. Функціональність та інтерактивність платформи BeProfi

Першим твердженням інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Інтерфейс платформи був зручним та інтуїтивно зрозумілим». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.13):

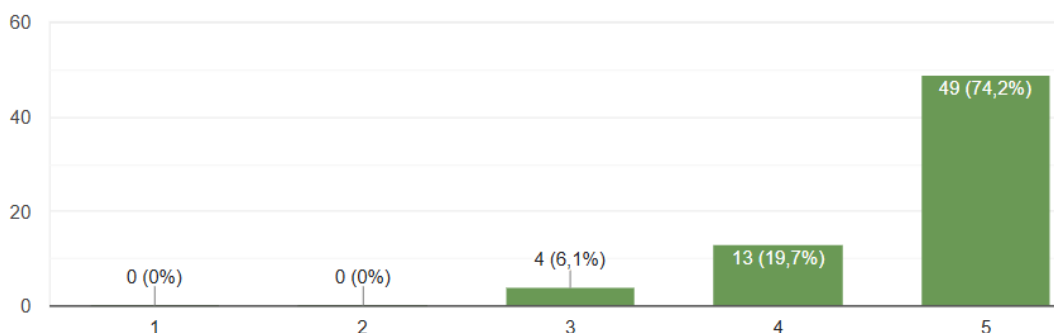


Рис.2.13. Думка респондентів щодо зручності інтерфейсу платформи

За результатами опитування щодо зручності інтерфейсу платформи BeProfi, більшість респондентів надали високі оцінки рівню його інтуїтивності та користувацької зрозумілості. Зокрема, оцінку «5» (повністю погоджуюся) поставили 49 учасників дослідження (74,2%), оцінку «4» – 13 учасників (19,7%). Нейтральну оцінку «3» надали 4 респонденти (6,1%), тоді як негативних оцінок («2» та «1») не зафіксовано.

Отримані результати свідчать про високий рівень зручності користувацького інтерфейсу платформи BeProfi, що є важливим фактором ефективності навчання в умовах неформальної онлайн-освіти. Домінування позитивних оцінок (понад 93% відповідей у діапазоні «4-5») вказує на те, що користувачі загалом не відчували труднощів у навігації, пошуку матеріалів та взаємодії з функціоналом платформи.

Другим твердженням інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Матеріали курсів були легко доступні та організовані у логічну структуру». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.14):

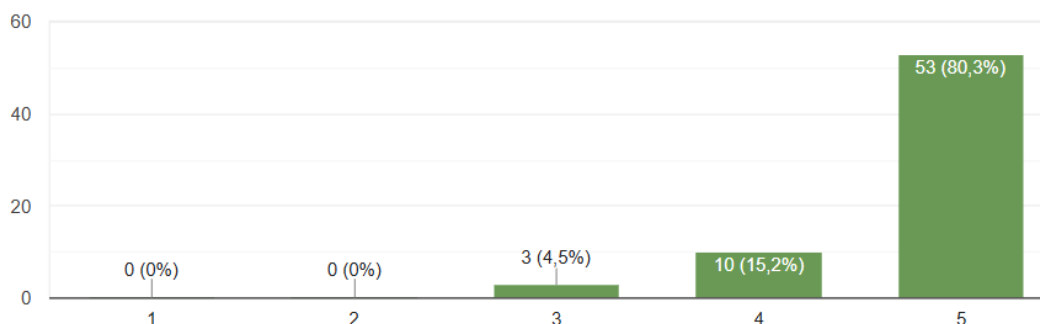


Рис.2.14. Думка респондентів щодо структурованості та логічності матеріалів курсу

За результатами опитування щодо доступності та структурованості навчальних матеріалів на платформі **BeProfi**, переважна більшість респондентів оцінила їх позитивно. Так, оцінку «5» (повністю погоджуюся) надали 53 респонденти (80,3%), оцінку «4» – 10 респондентів (15,2%). Нейтральну оцінку «3» поставили 3 респонденти (4,5%), тоді як негативні оцінки («2» та «1») відсутні.

Отримані результати свідчать про високий рівень організації навчального контенту та його доступності для користувачів платформи **BeProfi**. Домінування високих оцінок (понад 95% відповідей у категоріях «4-5») вказує на те, що матеріали курсу є логічно структурованими, зрозумілими та зручними для самостійного опрацювання, що є важливою умовою ефективності неформальної онлайн-освіти. Наявність частки нейтральних оцінок може свідчити про окремі індивідуальні відмінності у сприйнятті структури матеріалів або рівні попередньої підготовки користувачів, детальніше про це можна дізнатись шляхом контент аналізу запитів користувачів, який буде проведено.

Наступним твердженням інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Платформа забезпечувала зручну навігацію між розділами та

темами курсу». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.15):

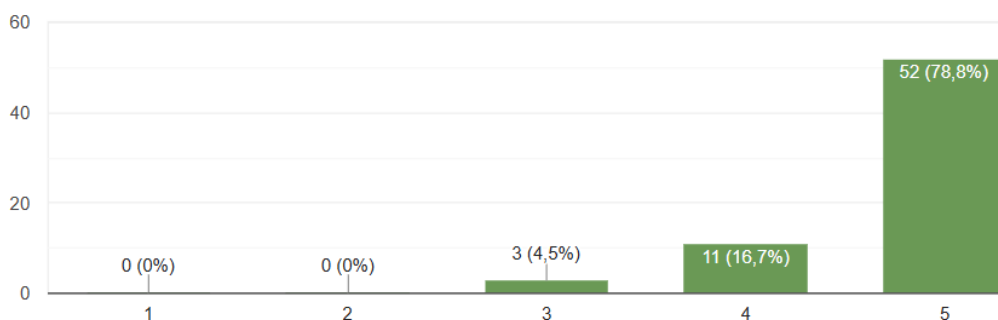


Рис.2.15. Думка респондентів щодо навігації по платформі

За результатами опитування щодо зручності навігації між розділами та темами курсу на платформі **BeProfi**, переважна більшість респондентів надали високі оцінки. Так, оцінку «5» (повністю погоджуюся) поставили 52 респонденти (78,8%), оцінку «4» – 11 респондентів (16,7%). Нейтральну оцінку «3» надали 3 респонденти (4,5%), тоді як негативні оцінки («2» та «1») відсутні.

Отримані дані свідчать про загалом високий рівень зручності навігаційної системи платформи **BeProfi**, що забезпечує ефективне переміщення між навчальними модулями та сприяє безперервності навчального процесу. Домінування позитивних оцінок (понад 95% у категоріях «4-5») вказує на те, що структура платформи є інтуїтивно зрозумілою та підтримує комфортну взаємодію користувачів з навчальним контентом. Нейтральні оцінки можуть свідчити про поодинокі труднощі, пов'язані з індивідуальним досвідом користувачів або рівнем цифрових навичок, детальніше про це можна дізнатись шляхом контент аналізу запитів користувачів, який буде проведено.

Наступним твердженням інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Використовувані інструменти (тести, відео, презентації, завдання) сприяли ефективному навчанню». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.16):

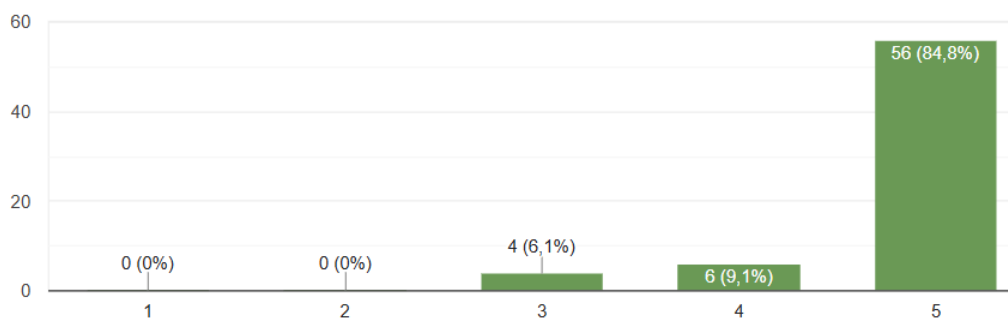


Рис.2.16. Думка респондентів щодо ефективності використовуваних навчальних інструментів

За результатами опитування щодо ефективності навчальних інструментів на платформі BeProfі (тести, відео, презентації, завдання) переважна більшість респондентів надала високі оцінки. Так, оцінку «5» поставили 56 респондентів (84,8%), оцінку «4» – 6 респондентів (9,1%). Нейтральну оцінку «3» надали 4 респонденти (6,1%), тоді як негативних оцінок («2» та «1») не зафіксовано.

Отримані результати свідчать про те, що використані на платформі BeProfі навчальні інструменти загалом сприяють ефективному засвоєнню матеріалу та є достатньо результативними для підтримки навчального процесу.

Наступним твердженням інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Платформа підтримує інтерактивність навчання (обговорення, чат, інтерактивні завдання)». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.16):

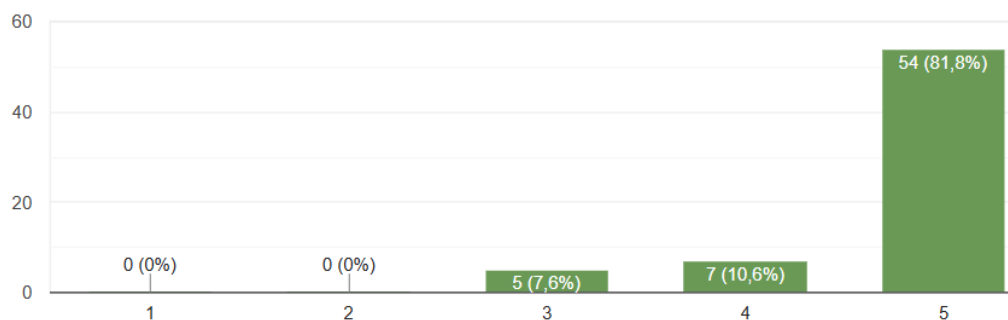


Рис.2.17. Думка респондентів щодо інтерактивності навчання

За результатами опитування щодо рівня інтерактивності навчання на платформі **BeProfi** (наявність обговорень, чату та інтерактивних завдань) переважна більшість респондентів надала високі оцінки. Так, оцінку «5» поставили 54 респонденти (81,8%), оцінку «4» – 7 респондентів (10,6%). Нейтральну оцінку «3» надали 5 респондентів (7,6%), тоді як негативних оцінок («2» та «1») не зафіксовано.

Отримані дані свідчать про достатньо високий рівень підтримки інтерактивності навчального процесу на платформі **BeProfi**, що сприяє залученню користувачів до взаємодії та підвищенню ефективності онлайн-навчання.

Наступним твердженням інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Мені було легко взаємодіяти з платформою та виконувати завдання». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.18):

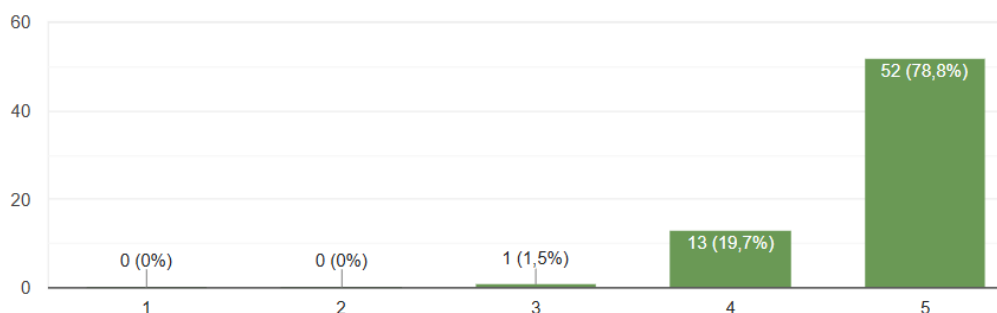


Рис.2.18. Думка респондентів щодо легкості платформи у використанні

За результатами опитування щодо легкості взаємодії з платформою **BeProfi** та виконання навчальних завдань, більшість респондентів надали високі оцінки. Так, оцінку «5» поставили 52 респонденти (78,8%), оцінку «4» – 13 респондентів (19,7%). Нейтральну оцінку «3» надав 1 респондент (1,5%), тоді як негативних оцінок («2» та «1») не зафіксовано.

Отримані результати свідчать про високий рівень зручності використання платформи **BeProfi** та зрозумілість механізмів виконання навчальних завдань, що сприяє ефективній взаємодії користувачів із навчальним середовищем.

Наступним твердженням інформаційного блоку, на оцінку за шкалою Лайкера, було: «Платформа дозволяє відстежувати власний прогрес у навчанні». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.19):

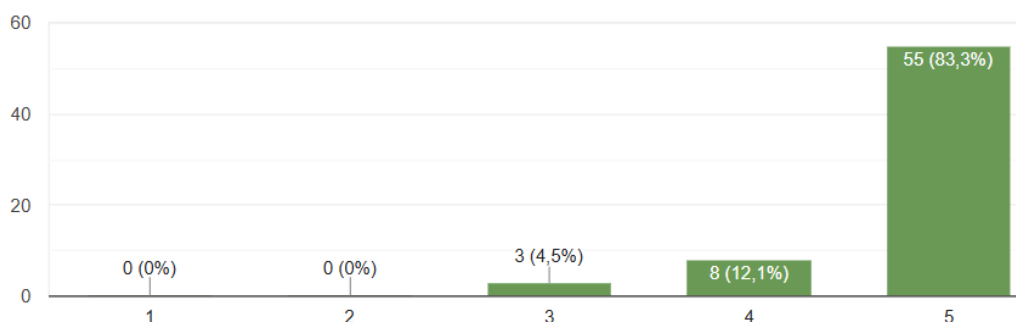


Рис.2.19. Думка респондентів щодо можливості відстеження власного прогресу у навчанні

За результатами опитування щодо можливості відстеження власного прогресу у навчанні на платформі BeProfi, більшість респондентів надали високі оцінки. Так, оцінку «5» поставили 55 респондентів (83,3%), оцінку «4» – 8 респондентів (12,1%). Нейтральну оцінку «3» надали 3 респонденти (4,5%), тоді як негативних оцінок («2» та «1») не зафіксовано.

Отримані результати свідчать про ефективність функціоналу платформи BeProfi щодо моніторингу навчального прогресу, що сприяє саморефлексії користувачів та підвищенню їхньої залученості в навчальний процес.

За результатами опитування щодо наявності можливості отримання сертифіката після завершення навчання на платформі BeProfi, переважна більшість респондентів надала високі оцінки (рис. 2.20). Так, оцінку «5» поставили 58 респондентів (87,9%), оцінку «4» – 7 респондентів (10,6%). Нейтральну оцінку «3» надала 1 респондент (1,5%), тоді як негативних оцінок («2» та «1») не зафіксовано.

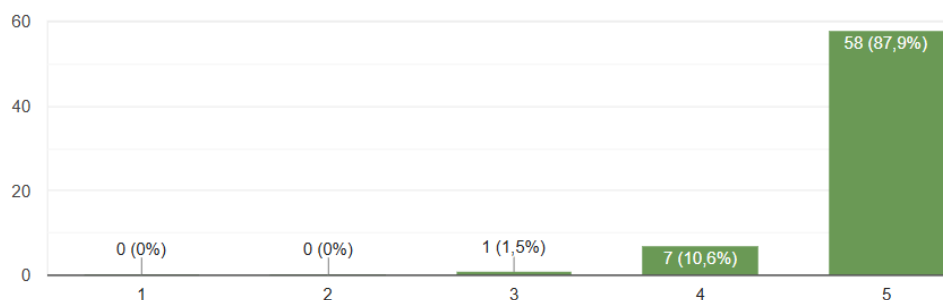


Рис.2.20. Оцінка наявності та доступності сертифікації після завершення навчання на платформі VeProfi

Отримані результати свідчать про загальну задоволеність користувачів механізмом підсумкового підтвердження навчання на платформі VeProfi, зокрема можливістю отримання сертифіката. Водночас наявність незначної частки середніх оцінок може вказувати не на відсутність сертифікації як такої, а на окремі аспекти її сприйняття користувачами (наприклад, процедура отримання або її зрозумілість), детальніше про це можна дізнатись шляхом контент аналізу запитів користувачів, який буде проведено.

Блок 5. Бар'єри навчання в умовах війни

Питання цього блоку були спрямовані на аналіз основних бар'єрів навчання в умовах війни, що впливають на ефективність використання онлайн-платформи VeProfi. Респондентам пропонувалося оцінити частоту та інтенсивність впливу різних факторів (технічних, організаційних та психологічних), які можуть ускладнювати процес онлайн-навчання. Отримані результати дозволили виявити як системні технічні обмеження, так і контекстуальні чинники, пов'язані з умовами воєнного стану та професійним навантаженням соціальних працівників.

Відповіді респондентів були проаналізовані та узагальнені. У таблиці наведено розподіл оцінок щодо основних бар'єрів навчання на платформі VeProfi, а також інтерпретацію їхнього впливу на процес онлайн-навчання в умовах воєнного стану (табл.2.2).

Таблиця 2.2. Оцінка бар'єрів навчання та їх впливу на процес використання онлайн-платформи BeProfi

№	Бар'єр	Короткий опис впливу	Домінуючі тенденції
1	Нестабільний інтернет	Ускладнює доступ до навчальних матеріалів і проходження курсів	Спостерігається нерівномірний розподіл відповідей: високі оцінки (4/5) становлять 40,9%, середні (3) – 22,7%, низькі (1/2) – 36,3%. Це свідчить про стійкий, але варіативний вплив бар'єру залежно від умов доступу до інтернету.
2	Блекаути відключення електроенергії	/ Переривають навчальний процес	Переважають середні оцінки (3 – 31,8%), при цьому негативні оцінки (1/2) складають 30,3%, а високі (4/5) – 37,9%. Це вказує на періодичний, але відчутний вплив на безперервність навчання.
3	Стрес психологічне навантаження	і Знижує концентрацію та мотивацію	Домінують середні та низькі оцінки: 3 (27,3%), 2 (25,8%), 1 (15,2%). Високі оцінки (4/5) становлять 31,8%. Це свідчить про значний індивідуально варіативний вплив психологічного стану на навчання.
4	Перевантаження роботою	Обмежує час для навчання	Відповіді розподілені рівномірно: 4/5 (45,4%), 3 (25,8%), 1/2 (28,8%). Це свідчить про змішаний вплив, залежний від професійного навантаження респондентів.
5	Технічні проблеми платформи (помилки, зависання, проблеми доступом до матеріалів)	з Істотно ускладнюють або переривають навчання	Домінують негативні оцінки: 1/2 становлять 60,6%, що свідчить про високий рівень цього бар'єру та його системний характер.
6	Відсутність комунікації між учасниками	Ускладнює засвоєння матеріалу	Переважають низькі оцінки (1/2 – 62,2%), що вказує на виражений дефіцит інтерактивності та обмеження соціального навчання.

Заключним питанням інформаційного блоку було: «Чи були інші складнощі, які Ви відчували під час навчання на онлайн-платформі в умовах війни? Якщо так, вкажіть, будь ласка, які саме».

Аналіз відповідей респондентів засвідчив, що переважна більшість учасників (близько 75%) не відзначили додаткових труднощів, окрім тих, що були наведені у попередніх твердженнях цього інформаційного блоку дослідження.

Водночас частина респондентів зазначила окремі додаткові фактори, які можна умовно згрупувати у кілька категорій.

1. Енергетичні та технічні обмеження

Найчастіше згадувалися перебої з електропостачанням та інтернет-зв'язком. У відповідях респонденти зазначали: *«відключення світла»*, *«відключення світла, інтернету»*, *«відсутність електроенергії»*. Це підтверджує вже виявлений у попередньому блоці вплив інфраструктурних обмежень на процес навчання.

2. Емоційно-психологічні фактори

Окремі учасники вказували на вплив воєнного контексту та психологічного стану, зокрема: *«тривоги»*, *«страх без світла»*.

3. Організаційно-навчальні аспекти

Поодинокі відповіді стосувалися специфіки організації навчання, наприклад: *«не вистачає спілкування, як у офлайн навчанні»*.

Таким чином, результати комплексного аналізу свідчать, що додаткові складнощі навчання на платформі BeProfi є переважно фрагментарними. Основна частина респондентів не ідентифікує інших бар'єрів, окрім вже визначених (технічні умови, енергетичні обмеження, психологічне навантаження).

2.3 Порівняльна оцінка онлайн-платформ та рекомендації користувачів щодо вдосконалення BeProfi

Перед проведенням порівняльної оцінки онлайн-платформ було проаналізовано досвід використання респондентами різних освітніх ресурсів для неформального навчання у сфері соціальної роботи.

Отримані дані свідчать, що платформа BeProfi є найбільш часто використовуваною серед опитаних, що зрозуміло, адже базою контактів для дослідження була саме база користувачів BeProfi. Водночас респонденти

також мали досвід навчання на інших міжнародних та вітчизняних платформах, зокрема Prometheus, EdEra, Coursera, EdX та Дія.Освіта, що дозволило забезпечити порівняльну базу для оцінювання. Аналіз відповідей показав, що:

- Prometheus використовували – 47% респондентів;
- EdEra – 24,2% респондентів;
- Coursera – 10,6% респондентів;
- EdX – 4,5% респондентів;
- інші платформи (зокрема Дія.Освіта) – 1,5% респондентів.

Блок 6. Порівняльна оцінка онлайн-платформ

Першим твердженням інформаційного блоку до порівняльної оцінки респондентами було: «Доступність платформи (зручність входу, навігація)». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.21):

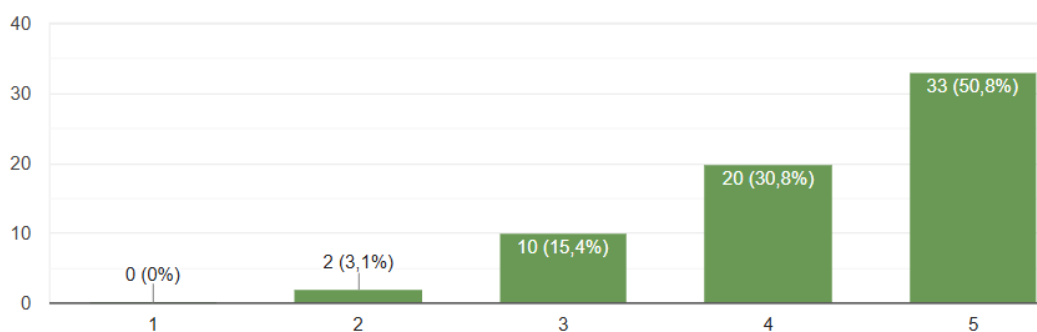


Рис.2.21. Порівняльна оцінка доступності платформ

Отримані результати оцінювання доступності платформи BeProfi у порівнянні з іншими онлайн-освітніми платформами свідчать про загалом позитивне сприйняття її користувачами. Переважна більшість респондентів надала оцінки на рівні 4 та 5 балів (81,6%), що вказує на те, що платформа сприймається як більш зручна у використанні, зокрема щодо простоти входу та інтуїтивної навігації.

Частина респондентів (15,4%) оцінила платформу на середньому рівні (3 бали), що може свідчити про сприйняття її як такої, що загалом не відрізняється від інших аналогічних ресурсів. Невелика частка низьких оцінок (3,1%) вказує на поодинокі труднощі або індивідуальні особливості досвіду користувачів, однак відсутність оцінок на рівні «значно гірше» підтверджує відсутність суттєвих негативних вражень.

Наступним твердженням інформаційного блоку до порівняльної оцінки респондентами було: «Якість та актуальність навчального контенту (відповідність потребам соціальної роботи, практичність матеріалів)». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.22):

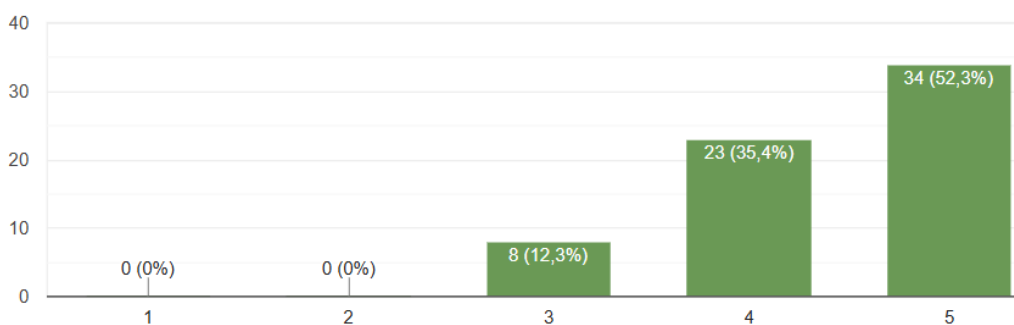


Рис.2.22. Порівняльна оцінка якості та актуальності навчального контенту платформ

Результати оцінювання якості та актуальності навчального контенту платформи BeProfi у порівнянні з іншими онлайн-освітніми платформами свідчать про високий рівень задоволеності користувачів. Переважна більшість респондентів надала оцінки 4 та 5 балів (87,7%), що вказує на сприйняття контенту як більш практичного, актуального та краще адаптованого до потреб соціальної роботи у порівнянні з аналогічними платформами.

Оцінки на середньому рівні (3 бали – 12,3%) свідчать, що частина користувачів вважає якість контенту зіставною з іншими освітніми ресурсами, без суттєвих відмінностей. Водночас відсутність низьких оцінок (1-2 бали)

демонструє, що респонденти не відзначають суттєвих проблем із якістю або релевантністю навчальних матеріалів.

Наступним твердженням інформаційного блоку до порівняльної оцінки респондентами було: «Функціональність та інтерактивність (зручність інтерфейсу, наявність тестів, завдань, форумів, можливість персоналізації)». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.23):

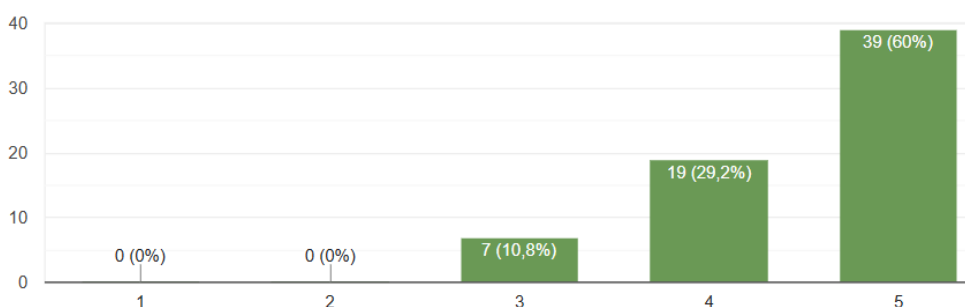


Рис.2.23. Порівняльна оцінка функціональності та інтерактивності платформ

Результати порівняння платформи VeProfi з іншими онлайн-платформами за критерієм функціональності та інтерактивності свідчать про її перевагу в оцінках користувачів. Переважна більшість респондентів оцінила платформу на 4 та 5 балів (89,2%), що означає, що функціональні можливості та інтерактивні елементи VeProfi сприймаються як трохи кращі або значно кращі порівняно з іншими платформами, які використовували респонденти.

Частина опитаних (10,8%) оцінила функціональність платформи на рівні 3 балів, що свідчить про сприйняття її можливостей як таких, що загалом відповідають рівню інших онлайн-платформ. Водночас відсутність низьких оцінок (1-2 бали) підтверджує, що користувачі не відзначають суттєвих недоліків у функціональності або інтерактивності платформи.

Наступним твердженням інформаційного блоку до порівняльної оцінки респондентами було: «Задоволеність користувачів (загальна оцінка

платформи, якість технічної підтримки, зворотного зв'язку)». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.24):

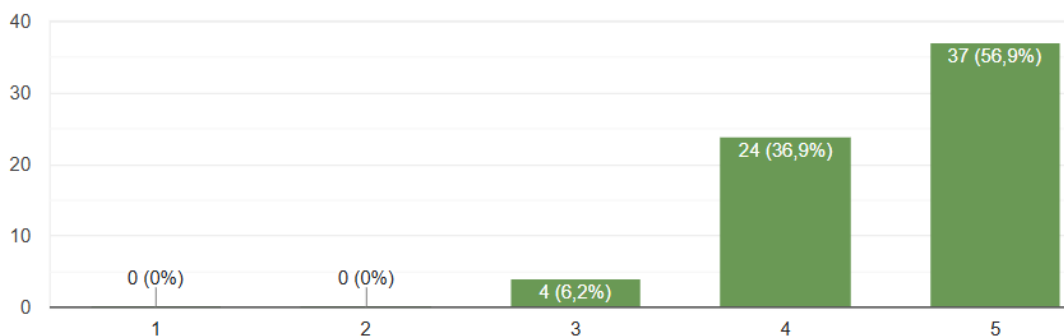


Рис.2.24. Порівняльна оцінка задоволеності користувачів платформ

Результати порівняння платформи VeProfi з іншими онлайн-платформами за критерієм загальної задоволеності користувачів свідчать про переважно позитивні оцінки. Більшість респондентів оцінила платформу на 4 та 5 балів (разом 93,8%), що означає, що загальна оцінка платформи, якість технічної підтримки та зворотного зв'язку сприймаються як трохи кращі або значно кращі порівняно з іншими платформами, які використовували користувачі.

Невелика частка респондентів (6,2%) оцінила платформу на рівні 3 балів, що свідчить про сприйняття рівня задоволеності як приблизно однакового з іншими онлайн-платформами. Водночас відсутність низьких оцінок (1-2 бали) свідчить про відсутність суттєвих негативних оцінок щодо роботи платформи.

Наступним твердженням інформаційного блоку до порівняльної оцінки респондентами було: «Бар'єри та обмеження (технічні проблеми, стресові фактори, складнощі навчання у кризових умовах)». Відповіді респондентів у вигляді діаграми виглядають наступним чином (рис. 2.25):

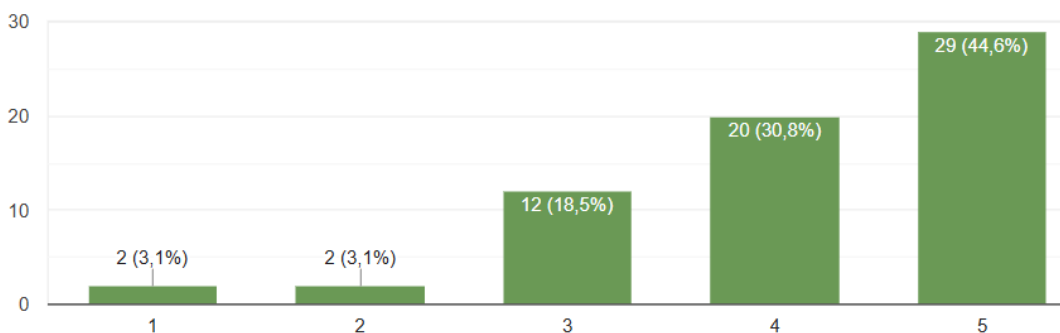


Рис.2.25. Порівняльна оцінка бар'єрів та обмежень платформ

Результати порівняння платформи ВеПрофі з іншими онлайн-платформами за критерієм бар'єрів та обмежень свідчать про загалом позитивне сприйняття користувачами умов навчання на платформі. Більшість респондентів оцінила цей показник на 4 та 5 балів (разом 75,4%), що вказує на те, що користувачі відзначають меншу кількість технічних труднощів, стресових факторів та складнощів у процесі навчання порівняно з іншими онлайн-платформами.

Водночас частина опитаних (18,5%) оцінила цей показник на рівні 3 балів, що свідчить про сприйняття рівня бар'єрів як приблизно однакового з іншими платформами. Також, частка нижчих оцінок (по 3,1% для 1 та 2 балів) може вказувати на окремі випадки технічних труднощів або індивідуальні складнощі під час навчання, що важливо врахувати під час розробки рекомендацій.

Отже, результати порівняльного аналізу свідчать про загалом позитивне сприйняття платформи ВеПрофі користувачами у порівнянні з іншими онлайн-платформами. За більшістю досліджуваних критеріїв – доступністю платформи, якістю та актуальністю навчального контенту, функціональністю та інтерактивністю, а також загальною задоволеністю користувачів – респонденти переважно оцінюють ВеПрофі як таку, що є дещо кращою або значно кращою за інші освітні ресурси. Водночас результати дослідження також виявили окремі труднощі та бар'єри, з якими стикаються користувачі під час навчання.

З огляду на отримані результати важливим є визначення напрямів подальшого вдосконалення платформи. Для цього респондентам було запропоновано надати власні рекомендації щодо покращення функціонування платформи BeProfi та підвищення ефективності навчального процесу.

Відповіді респондентів на запитання щодо можливих змін у функціоналі онлайн-платформи BeProfi було узагальнено шляхом контент-аналізу. Отримані рекомендації розподілені на кілька основних змістових напрямів:

1. Зміни у функціоналі платформи BeProfi, які на думку респондентів могли б зробити навчання більш зручним та ефективним

Розширення та актуалізація навчального контенту. Частина учасників дослідження звернула увагу на необхідність подальшого розвитку змістового наповнення курсів. Зокрема, респонденти пропонували додати більше професійно орієнтованих тем і практичних матеріалів. Наприклад, у відповідях зазначалося про потребу *«більше актуальних тем», «більше інформації»*, а також про важливість *«врахувати нормативну базу, що регулює діяльність служби у справах дітей»*.

Удосконалення окремих елементів функціоналу платформи. Деякі респонденти висловили пропозиції щодо покращення технічних і структурних аспектів роботи платформи. Зокрема, було запропоновано *«спростити інструмент виконання практичних завдань»* та впорядкувати структуру навчальних матеріалів, наприклад через *«розподіл по блокам»* або вдосконалення *«алгоритмів розміщення навчальних матеріалів»*. Також користувачі висловлювали побажання щодо додаткових функцій, таких як *«збережені курси, вкладки і нагадування про проходження»*.

Розширення можливостей навчальної взаємодії. Окремі відповіді стосувалися розширення формату навчання та взаємодії між учасниками. Наприклад, респонденти пропонували створити *«форум практиків»* для обміну досвідом між фахівцями, а також зазначали, що *«було б зручно мати можливість завантажувати матеріали для перегляду офлайн»*. Такі

пропозиції свідчать про запит користувачів на більшу гнучкість навчання та можливості професійної комунікації.

Висловлені пропозиції є дуже цінними та спрямовані на подальше вдосконалення змістового наповнення курсів та окремих функціональних можливостей платформи.

2. Зміни у змісті або структурі курсів, які респонденти запропонували б для підвищення їх практичної цінності

Відповіді респондентів на запитання щодо можливих змін у змісті або структурі курсів для підвищення їх практичної цінності були узагальнені шляхом контент-аналізу. Аналіз відповідей дозволив виокремити кілька основних напрямів пропозицій:

Посилення практичної спрямованості навчання. Найбільш поширеною пропозицією респондентів було збільшення кількості практичних елементів у курсах. Зокрема, у відповідях зазначалося про потребу «більше практики, розбір кейсів», «більше практичного досвіду» та «більше практичних кейсів із реальної роботи».

Розширення тематичного наповнення курсів. Окремі респонденти зазначили необхідність включення нових тем, які відповідають актуальним потребам соціальної роботи. Наприклад, у відповідях було запропоновано «розробити курс по роботі з ветеранами та членами їх сімей». Подібні пропозиції свідчать про потребу користувачів у більш спеціалізованих навчальних матеріалах.

Практичні навички оформлення документації та професійної взаємодії. Деякі респонденти звернули увагу на важливість розвитку конкретних професійних навичок у межах курсів. Зокрема, було зазначено, що «дуже хотілося б попрацювати з правильністю заповнення документів різної складності та терміновості». Також учасники дослідження наголошували на важливості розвитку професійної комунікації, зокрема у контексті «покращення взаємодії надавачів соціальних послуг зі службами у справах дітей».

Удосконалення структури навчальних курсів. Частина респондентів висловила пропозиції щодо структурування навчального процесу та організації навчальних матеріалів. Зокрема, було запропоновано будувати навчання у кілька рівнів складності, наприклад: *«робити декілька етапів, перший простий, другий для більш поглибленого сприйняття, третій - питання-відповіді»*. Також респонденти зазначали про важливість більшої комунікації під час навчання, зокрема через *«частіші спілкування»*.

3. Які додаткові інструменти чи ресурси (наприклад, інтерактивні завдання, відео, форуми, чати), на думку респондентів, могли б покращити досвід навчання

Відповіді респондентів на запитання щодо додаткових інструментів або ресурсів, які могли б покращити досвід навчання на платформі, були узагальнені методом контент-аналізу. У результаті аналізу було виокремлено кілька основних напрямів пропозицій.

Інтерактивні завдання та практична робота. Частина респондентів наголошувала на важливості інтерактивних елементів навчання, які дозволяють краще закріплювати отримані знання. У відповідях зазначалося про необхідність *«інтерактивних завдань»*. Такі пропозиції свідчать про прагнення користувачів до більш активних форм навчання.

Розширення можливостей комунікації між учасниками навчання. Окремі респонденти зазначили важливість створення додаткових можливостей для професійного обміну досвідом. Зокрема, пропонувалося впровадити *«форуми»*, *«чати»* або *«можливість обговорення з колегами»*. Також респонденти підкреслювали доцільність створення *«спільних чатів надавачів соціальних послуг та служб у справах дітей»* та проведення *«зустрічей учнів онлайн для обговорення окремих тем»*.

Додаткові професійні ресурси та обмін досвідом. Частина відповідей стосувалася необхідності розширення доступу до професійних матеріалів та практичного досвіду. Зокрема, респонденти зазначали про інтерес до *«досвіду»*

інших країн, наукових досліджень, практичних інструментів», а також підкреслювали важливість «практичного досвіду колег».

4. Які специфічні аспекти онлайн-навчання, на думку респондентів, слід врахувати у кризових умовах (перебої зв'язку, стресові фактори, блекаути) для забезпечення безперервного процесу навчання?

Технічні перебої як ключова умова безперервності навчання.

Однією з найбільш поширених тем стали технічні обмеження, які прямо впливають на доступ до навчання. Респонденти найчастіше зазначали «перебої зв'язку», «блекаути», «відключення світла» та «відсутність електроенергії». Окремо наголошувалося, що «відключення світла впливає на зв'язок, на емоційний стан», що вказує на поєднання технічних і психологічних наслідків.

Стресові фактори та емоційне навантаження. Частина респондентів звертає увагу на психологічні труднощі, які супроводжують навчання в кризових умовах. У відповідях зазначалися «стресові фактори та професійне вигорання», «тривоги», «відсутність мотивації». Це свідчить про те, що ефективність навчання залежить не лише від технічної доступності, а й від емоційного стану користувачів.

Технічна та організаційна підтримка навчального процесу.

Респонденти наголошували на необхідності додаткових організаційних рішень для забезпечення безперервності навчання. Зокрема, зазначалася потреба «нагадування про проходження курсу». Це відображає запит на структурну підтримку в умовах нестабільності.

Таким чином, результати порівняльної оцінки онлайн-платформ свідчать про загалом позитивне сприйняття платформи BeProfi користувачами у порівнянні з іншими освітніми ресурсами, такими як Prometheus, EdEra, Coursera, EdX та Дія.Освіта. За всіма ключовими критеріями - доступністю, якістю та актуальністю навчального контенту, функціональністю та інтерактивністю, а також загальним рівнем задоволеності - переважна більшість респондентів оцінює BeProfi як таку, що є дещо кращою або значно

кращою за альтернативні платформи. Високі частки оцінок на рівні 4–5 балів підтверджують позитивне сприйняття платформи та її відповідність потребам користувачів у сфері неформальної освіти соціальних працівників.

Водночас результати дослідження виявили низку напрямів для подальшого вдосконалення платформи. Серед них - потреба в розширенні та актуалізації навчального контенту, посиленні його практичної спрямованості, удосконаленні структури курсів, а також розвитку інтерактивних інструментів і комунікаційних можливостей між учасниками навчання. Окремо респонденти звертають увагу на важливість доступу до додаткових професійних ресурсів та обміну практичним досвідом.

Також значущими є питання забезпечення безперервності навчального процесу в кризових умовах, зокрема вплив технічних перебоїв, блекаутів та емоційного навантаження на навчання. У цьому контексті актуалізується потреба у більш гнучких форматах навчання та додатковій організаційній підтримці користувачів.

Отримані результати створюють підґрунтя для формування практичних рекомендацій щодо вдосконалення платформи BeProfi та підвищення ефективності неформальної онлайн-освіти для соціальних працівників, які будуть представлені у наступному розділі.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ

Згідно з поставленими завданнями, в межах другого розділу:

1. Здійснено комплексну організацію емпіричного дослідження можливостей, переваг та обмежень використання навчальних онлайн-платформ у неформальній освіті соціальних працівників в умовах воєнного стану. Дослідження було побудоване як поєднання кількісного та якісного підходів, що дозволило не лише зафіксувати рівень задоволеності користувачів, але й інтерпретувати зміст їхнього навчального досвіду.

Емпіричною базою виступила МГО «Міжнародний центр розвитку і лідерства» та її онлайн-платформа BeProfi. У дослідженні використано онлайн-анкетування, контент-аналіз відкритих відповідей та порівняльний аналіз освітніх платформ. Така комбінація методів дозволила розглядати платформу не лише як технічний інструмент навчання, а як елемент ширшої системи професійної підтримки соціальних працівників.

2. Проведений аналіз дозволив підтвердити результати теоретичного аналізу, що платформа BeProfi виконує не тільки освітню, але й ресурсну функцію у професійній діяльності соціальних працівників, поєднуючи передачу знань із підтримкою професійної адаптації в умовах кризи.

У межах змістової релевантності кількісні дані демонструють стабільно високі оцінки якості навчання: 74,2% респондентів відзначили максимальну актуальність матеріалів, 77,3% - їх безпосередню практичну застосовність, а 72,7% - врахування специфіки роботи в умовах війни. Водночас якісний аналіз відкритих відповідей дозволяє уточнити, що для користувачів особливо значущими є не лише загальні теми соціальної роботи, а насамперед напрями, пов'язані з психологічною підтримкою, роботою з травмою, кризовими ситуаціями та роботи з військовим контекстом

Таким чином, за цифрами простежується загальна задоволеність контентом, тоді як якісні дані уточнюють її змістову структуру: користувачі оцінюють платформу як релевантну насамперед тоді, коли вона відповідає на запит «практики в кризі», а не лише на загальні освітні потреби.

У межах функціональності та інтерактивності високі кількісні показники (93-95% позитивних оцінок щодо доступності, структури та навігації) свідчать про сформоване зручне цифрове середовище навчання. Однак якісні відповіді розкривають додатковий зміст цього показника: користувачі цінують не лише технічну зручність, а й можливість «безперервного входу в навчання» навіть в умовах нестабільності.

Водночас саме у якісних даних проявляється ключовий запит, який не повністю відображається у цифрах: потреба в розширенні комунікаційної

складової (форуми практиків, чати, обмін досвідом), а також у більшій гнучкості доступу до матеріалів (офлайн-доступ, нагадування, збереження курсів). Це дозволяє інтерпретувати платформу як недостатньо лише як LMS, а як простір професійної взаємодії, який ще перебуває у розвитку.

У межах бар'єрів навчання спостерігається важлива динаміка: навіть за умов високої загальної оцінки платформи (4–5 балів у більшості критеріїв), користувачі одночасно фіксують системні обмеження. Кількісно найбільш критичними є технічна нестабільність (60,6%) та брак комунікації (62,2%), тоді як інфраструктурні фактори війни (інтернет, блекаути) впливають на 37–40% респондентів.

Якісний аналіз уточнює, що ці бар'єри існують не окремо, а мають комплексний характер, у якому навчання стає фрагментованим і залежним від зовнішніх умов. Особливо важливо, що респонденти прямо пов'язують технічні труднощі з емоційним станом (тривога, страх, виснаження), що вказує на інтеграцію технологічних і психологічних бар'єрів в єдиний досвід навчання.

Таким чином, платформа в цьому контексті виступає не лише як освітній інструмент, а як елемент підтримки професійної стійкості в умовах кризи, хоча ця функція частково обмежується технічною та комунікаційною інфраструктурою.

3. Порівняльний аналіз онлайн-платформ (Prometheus, EdEra, Coursera, EdX, Дія.Освіта) дозволив виявити, що BeProfi сприймається користувачами як більш релевантний ресурс саме у контексті соціальної роботи.

Кількісні показники підтверджують цю тенденцію: доступність (81,6% оцінок 4–5), якість контенту (87,7%), функціональність та інтерактивність (89,2%) і загальна задоволеність (93,8%) формують стабільно високий профіль оцінювання платформи. Водночас якісні відповіді дозволяють зрозуміти, чому саме ця платформа отримує перевагу: користувачі відзначають її «практичну наближеність» до реальних ситуацій соціальної роботи, особливо в умовах війни. Порівняно з іншими платформами, які часто сприймаються як більш

універсальні або академічно орієнтовані, ВеProfi інтерпретується користувачами як ресурс, який «говорить мовою практики». Саме це пояснює високі оцінки навіть за умов наявності технічних або організаційних недоліків.

РОЗДІЛ 3. ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ ДЛЯ НАВЧАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

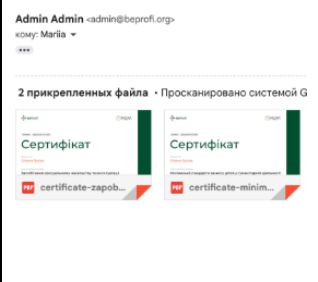
3.1 Аналіз звернень користувачів як індикатора функціонування онлайн-платформи BeProfi

Для більш глибокого розуміння досвіду використання онлайн-платформи BeProfi було проведено контент-аналіз звернень користувачів до служби підтримки платформи. Аналіз здійснювався на основі внутрішніх документів організації, що містять інформацію про звернення користувачів у період з січня по грудень 2025 року та з січня по квітень 2026 року.

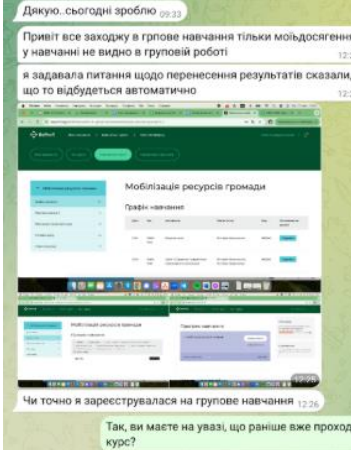


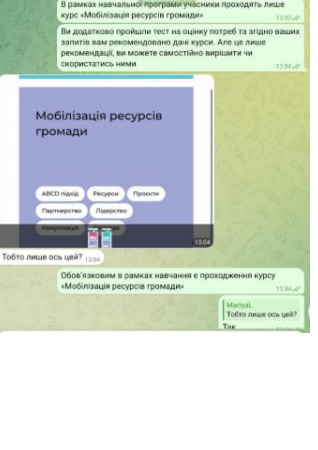
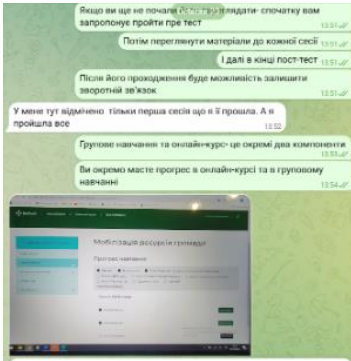



Звернення надходили через різні канали комунікації, зокрема електронну пошту, форму зворотного зв'язку на платформі та месенджери. Такий різноманітний формат комунікації свідчить про доступність служби підтримки для користувачів та можливість швидкого отримання консультацій у зручній для них спосіб.

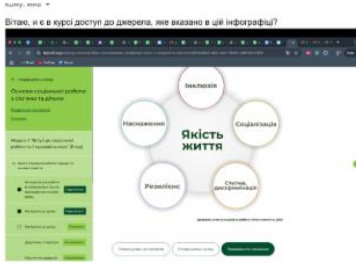
Систематизація отриманих даних дала змогу визначити найбільш поширені типи запитів користувачів та особливості їх опрацювання службою підтримки. Узагальнений приклад структури звернень користувачів та способів їх вирішення представлено у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3. Приклади звернень користувачів онлайн-платформи BeProfi та способи їх вирішення

№	Формат звернення	Тема + скріншот	Запит + рішення	Скріншот
Липень				
1	Електронна пошта	Сертифікація після проходження навчання	Запит: Доброго дня! Пройшла два курси Запобігання сексуальному насильству та експлуатації та Мінімальні стандарти захисту дітей в гуманітарній	

		<p>Доброго дня! Пройшла два курси Запобігання сексуальній діяльності. Отримала два сертифікати де не вказано години.</p> <p>Admin Admin Вітаю! Парепрошуємо за добу відповідь. Наразі функція не працює.</p> <p>Елена Булах вт, 30 жовт. 2024 г. в 19:08, Admin Admin <admin@berofy></p>	<p>діяльності. Отримала два сертифікати де не вказано години. Чи є можливість отримати сертифікати з вказаними годинами?</p> <p>Рішення: Додані вручну кількість годин у сертифікат. Оновлені сертифікати надіслані учаснику.</p>	
Серпень				
2	Форма зворотнього зв'язку на платформі/пошта	<p>Зворотня форма зв'язку Вход</p> <p>BeProfi через gx.d.sender-sib.com кому: мне ▾</p> <p>Айді: ae0750cf-b508-4297-a882-984e73649ed5 Ім'я: Елена</p>	<p>Запит: складність у процесі реєстрації</p> <p>Рішення: додаткове пояснення критерії реєстрації</p>	<p>спеціаліста технічної підтримки платформи BeProfi. Ви залишили запит в формі зворотнього зв'язку, яке питання Ви маєте? 8:14 PM</p> <p>Доброго дня, цікавить курс „травма прив'язаність, дисципліна” 8:15 PM</p> <p>Так, маємо такий курс на платформі. Ви не можете досягти її та почати проходження? 8:23 PM</p> <p>Не виходить 8:39 PM</p> <p>Що саме не вдається? 8:40 PM</p> <p>Цей курс також для батьків? У мене при реєстрації питання про організацію та посади? 8:43 PM</p> <p>Для прийомних батьків в тому числі 8:44 PM</p> <p>В можете на цьому питанні проставити прочерк 8:44 PM</p> <p>Unread Messages</p> <p>Дякую. Реєструюсь 8:45 PM</p>
Вересень				
3	13.09.2025 месенджер Telegram	<p>Чи можете, будь ласка, скинути сторінку, на якій ви зупинилися Вітаю</p> <p>Скрин шот 22:02</p> <p>Далі не пускє матеріали до сесії розпочато і все Я скачала матеріали проект, але нічого не змінилось 22:02</p>	<p>Запит: складності з початком проходження онлайн-курсу</p> <p>Рішення: додаткове пояснення шляху для початку проходження онлайн-курсу</p>	<p>Далі не пускє матеріали до сесії розпочато і все Я скачала матеріали проект, але нічого не змінилось 22:02</p> <p>Наразі відкриті лише проходження пре-сесії. Всі інші сесії будуть відкриватись або проведенні онлайн-зустрічей з тренерами відкриватись в середу після сесії</p> <p>Чи почали ви проходження онл 22:04</p> <p>Ага, добре 22:04</p> <p>Чи почали ви проходження онлайн-курсу? 22:05</p> <p>Ну так це ж і є початок проходження онлайн курсу чи не? 22:05</p> <p>Ні, онлайн курс- це окремий елемент 22:05</p>
4	16.09.2025 месенджер Telegram	<p>Я зараз знаходжусь на сторінці БіПрофі і трошки не розумію як рухатись далі.</p> <p>ось я на уроці 1, прочитала всі інструкції та хоч Продовжити Навчання, а мене просто перекидає наверх до назви Урок 1 не дає відкрити Матеріали до уроку.</p> <p>не можу зрозуміти чому? 13:44</p> <p>Урок 1: Місія, візія: їхня роль в діяльності організації</p> <p>Перед проходженням курсу ознайомся з інструкцією для роботи із матеріалами онлайн-курсу. Завантаж на пристрій або прочитай тиждень. Після ознайомлення ти можеш переходити до навчання!</p>	<p>Запит: складності з початком проходження онлайн-курсу</p> <p>Рішення: додаткове пояснення шляху для початку проходження онлайн-курсу</p>	<p>Чи почали ви проходження онлайн-курсу? 13:55</p> <p>Не знаю, де подивитись? 13:55</p> <p>Поверніться, будь ласка, ще на одну сторінку назад 13:56</p> <p>секунду 13:56</p> <p>і перезавантажи сторінку бо вона підвисла 13:56</p> <p>вийшла на Профіль учні 13:56</p> <p>Тепер завантаж матеріали курсу 13:56</p> <p>09 13:56</p> <p>Мобілізація ресурсів громади 13:56</p> <p>Продовжити навчання 13:56</p>

<p>5</p> <p>17.09.2025</p> <p>месенджер Telegram</p>		<p>Запит: складнощі з відслідковуванням прогресу проходження онлайн-курсу</p> <p>Рішення: додаткове пояснення алгоритму прогресу проходження онлайн-курсу</p>	
<p>6</p> <p>11.09.2025</p> <p>месенджер Telegram</p>		<p>Запит: складнощі з початком проходження онлайн-курсу</p> <p>Рішення: додаткове пояснення шляху для початку проходження онлайн-курсу</p>	
<p>Жовтень</p>			
<p>7</p> <p>23.10.2025</p> <p>месенджер Telegram</p>		<p>Запит: складнощі з проходженням пре та пост тесту в груповому навчанні</p> <p>Рішення: додаткове пояснення шляху для проходження пре та пост тесту</p>	
<p>8</p> <p>08.10.2025</p> <p>месенджер Telegram</p>		<p>Запит: складнощі з знаходженням додаткових матеріалів в груповому навчанні</p> <p>Рішення: додаткове пояснення шляху для скачування додаткових матеріалів та надсилання відео-інструкцій</p>	

9	Запит на надання першоджерела для інформації в онлайн-курсів		Опис запиту: Запит на надання першоджерела для інформації в онлайн-курсів Відповідь: Надання посилання на першоджерело "Сучасна соціальна робота"	Вітаю, доступ до видання "Сучасна соціальна робота" ви можете знайти за посиланням: https://www.researchgate.net/publication/342003632_Sucasna_socjalna_robota
---	---	---	--	---

У результаті аналізу було виокремлено декілька основних тематичних груп звернень користувачів, які відображають ключові аспекти взаємодії з онлайн-платформою.

Частина звернень користувачів стосувалася **технічних питань та питань отримання сертифікатів після завершення навчання**. Наприклад, один із користувачів звернувся із запитом щодо можливості отримання сертифіката із зазначенням кількості годин навчання. У зверненні зазначалося:

«Доброго дня! Пройшла два курси «Запобігання сексуальному насильству та експлуатації» та «Мінімальні стандарти захисту дітей в гуманітарній діяльності». Отримала два сертифікати, де не вказано години. Чи є можливість отримати сертифікати з вказаними годинами?»

У відповідь на звернення кількість навчальних годин була додана до сертифікатів вручну, після чого оновлені документи були надіслані користувачеві.

Також у кількох випадках користувачі повідомляли про технічні помилки під час завантаження або генерації сертифікатів. У таких ситуаціях служба підтримки здійснювала комунікацію з технічною командою, проводила аналіз помилки та відновлювала коректну роботу функції генерації сертифікатів.

Окрема група звернень була пов'язана зі **складнощами у процесі реєстрації на платформі** або початку проходження онлайн-курсу. Наприклад, користувачі повідомляли про труднощі із створенням облікового запису або пошуком необхідного курсу після входу на платформу.

У таких випадках служба підтримки надавала детальні пояснення щодо критеріїв реєстрації та алгоритму початку навчання. Крім текстових інструкцій, користувачам також надсилалися додаткові роз'яснення або короткі інструкції щодо навігації на платформі.

Значна частина звернень користувачів стосувалася безпосереднього **процесу проходження онлайн-курсів**. Користувачі зверталися із запитом щодо проходження практичних завдань, виконання пре- та пост-тестів, а також доступу до додаткових навчальних матеріалів.

Наприклад, деякі користувачі повідомляли про складнощі з виконанням практичних завдань або незрозуміння вимог до їх виконання. У відповідь служба підтримки надавала роз'яснення щодо алгоритму виконання завдань або пояснювала логіку роботи відповідних елементів курсу.

Також були зафіксовані звернення щодо пошуку додаткових навчальних матеріалів. У таких випадках користувачам надсилалися відео-інструкції та пояснення щодо місця розташування матеріалів на платформі.

Окрему групу становили звернення, пов'язані з розумінням **структури курсу, навігації та механізмів відстеження** прогресу навчання. Деякі користувачі повідомляли про складнощі з визначенням власного прогресу або незрозумінням принципів відкриття наступних елементів курсу у груповому навчанні. В одному з запитів одного з користувачів платформи було зазначено: *«прочитала всі інструкції та хочу продовжити навчання, а мене просто перекидає наверх до назви Урок 1 не дає відкрити матеріали до уроку, не можу зрозуміти чому?»*

У відповідь на такі запити служба підтримки надавала додаткові пояснення щодо алгоритму відображення прогресу та механізму відкриття наступних навчальних елементів після виконання попередніх завдань.

Крім технічних питань, частина звернень мала **змістовний характер**. Учасники цікавилися додатковими джерелами інформації, просили надати посилання на першоджерела або законодавчі документи, згадані в курсах. Також надходили питання щодо окремих тем навчання, зокрема принципів

професійної етики, соціальної роботи, запобігання насильству, а також тематики травми та прив'язаності у роботі з дітьми та сім'ями. До прикладу, один з запитів звучить як *«...під час проходження курсу маю питання щодо принципу професійної чесності. Як можна практикувати лише те, у що вірить спеціаліст, якщо іноді доводиться дотримуватись стандартів чи правил?»*

Окремі звернення користувачів мали **інформаційний характер**. Зокрема, деякі користувачі цікавилися вартістю проходження онлайн-курсів. У відповідь на такі запити служба підтримки повідомляла, що навчальні курси на платформі є безкоштовними для користувачів.

Проведений контент-аналіз дозволив визначити основні категорії запитів користувачів онлайн-платформи BeProfі. Найбільш поширеними є звернення, пов'язані з процесом проходження навчання, навігацією на платформі та технічними аспектами роботи функціоналу, зокрема генерації сертифікатів.

Водночас результати аналізу свідчать про те, що більшість проблем користувачів мають не технічний, а навігаційний або інформаційний характер. Це може свідчити про необхідність удосконалення інструкцій для користувачів, розширення системи підказок на платформі та впровадження додаткових пояснювальних матеріалів, зокрема відео-інструкцій щодо користування основними функціями платформи.

Отримані результати контент-аналізу доповнюють результати анкетування користувачів і дозволяють більш комплексно оцінити досвід використання онлайн-платформи BeProfі для професійного навчання соціальних працівників.

Проведений контент-аналіз звернень користувачів онлайн-платформи BeProfі дозволив отримати додаткову емпіричну інформацію щодо особливостей використання платформи у процесі професійного навчання соціальних працівників. Аналіз запитів користувачів показав, що більшість звернень пов'язані не лише з технічними аспектами функціонування

платформи, але й з питаннями навігації, розуміння логіки проходження курсів та взаємодії з навчальними елементами.

Однією з найбільш поширених категорій звернень є запити, пов'язані з проходженням онлайн-курсів. Користувачі зверталися за роз'ясненнями щодо початку навчання, виконання практичних завдань, проходження пре- та пост-тестів, а також пошуку додаткових матеріалів. Це свідчить про те, що навіть за наявності структурованого навчального контенту користувачі можуть потребувати додаткових інструкцій або пояснень щодо алгоритму проходження курсу. Водночас такі звернення не обов'язково свідчать про недоліки платформи, а скоріше вказують на необхідність посилення інструктивної підтримки користувачів.

Іншою важливою категорією звернень є питання, пов'язані з технічними аспектами функціонування платформи. Зокрема, частина користувачів повідомляла про помилки під час генерації або завантаження сертифікатів після завершення навчання. У таких випадках служба підтримки взаємодіяла з технічною командою для аналізу причин виникнення помилок та їх оперативного усунення. Крім того, окремі користувачі зверталися із запитом щодо можливості отримання сертифікатів із зазначенням кількості навчальних годин, що свідчить про важливість сертифікації як одного з ключових мотиваторів участі у навчанні.

Окрему групу становили звернення, пов'язані з розумінням функціоналу платформи, зокрема відстеженням прогресу навчання та логікою відкриття навчальних елементів у групових курсах. Такі запити демонструють, що для частини користувачів може бути недостатньо зрозумілою структура курсу або механізм переходу між його етапами. У відповідь на такі звернення служба підтримки надавала додаткові пояснення щодо алгоритму проходження курсів, а також інструкції щодо користування окремими функціями платформи.

Варто також відзначити наявність інформаційних запитів, які стосувалися загальних умов навчання на платформі. Зокрема, користувачі

цікавилися вартістю проходження курсів, після чого їм було надано роз'яснення, що навчання на платформі є безкоштовним. Наявність подібних запитів може свідчити про потребу у більш чіткому інформуванні потенційних користувачів щодо умов доступу до навчальних програм.

Загалом, результати контент-аналізу показали, що більшість звернень користувачів має консультаційний або інформаційний характер. Значна частина запитів була вирішена шляхом надання додаткових пояснень, інструкцій або рекомендацій щодо користування платформою. Це свідчить про те, що користувачі активно взаємодіють із платформою та звертаються за підтримкою у випадку виникнення труднощів, що, у свою чергу, дозволяє оперативніше реагувати на їхні потреби.

Таким чином, проведений аналіз звернень користувачів дозволив виявити основні проблемні точки у взаємодії з онлайн-платформою та окреслити напрями її подальшого вдосконалення. Зокрема, результати дослідження свідчать про доцільність розширення системи інструктивних матеріалів для користувачів, розроблення додаткових відеоінструкцій щодо користування функціоналом платформи, а також удосконалення механізмів інформування щодо умов навчання та сертифікації. Реалізація таких заходів може сприяти підвищенню зручності використання платформи та покращенню досвіду онлайн-навчання для соціальних працівників.

3.2 Онлайн-платформи для підвищення професійної компетентності фахівців соціальної роботи: систематизація можливостей

На основні проведеного теоретичного аналізу неформальної освіти та навчання впродовж життя, визначення критерій оцінювання онлайн-платформ, дослідження досвіду онлайн-навчання фахівців соціальної роботи та контент-аналізу запитів користувачів платформи BeProfi у нас з'явилась можливість застосувати цю інформацію для систематизації можливостей

онлайн-ресурсів для навчання соціальних працівників, з додатковою їх оцінкою за визначеними критеріями.

Основою для формування таблиці стала сформована модель параметрів для оцінки, які враховують функціональні можливості платформи, її зручність для користувачів та здатність відповідати сучасним вимогам освіти. На основі розробленої нами моделі, яка охоплює функціональність, якість контенту, інтерактивність та інклюзивність, було проведено комплексний аналіз найбільш популярних серед практиків онлайн-платформ.

Таким чином, одним із ключових практичних результатів дослідження стала розроблена нами систематизація можливостей участі у неформальній освіті, представлена у формі порівняльної таблиці онлайн-платформ (табл 2.3).

Таблиця 2.3. Систематизація можливостей участі у неформальній освіті

Критерій	BeProfi	Prometheus	EdEra	Coursera	EdX
1. Тип та спеціалізація	Професійна платформа для соціальних працівників	Загального спрямування	Освітня загального спрямування	Міжнародна платформа	Академічна міжнародна
2. Доступність	Безкоштовно	Частково платно	Безкоштовно	Частково безкоштовно	Частково платно
3. Актуальність для соціальної роботи	Висока	Середня	Середня/висока	Середня	Середня
4. Практична спрямованість	Висока	Висока	Висока	Висока	Середня
5. Формати навчання	Онлайн-курси (Відео, інфографіки, тести, кейси)	Онлайн-курси (Відео, інфографіки, тести, кейси)	Інтерактивні онлайн-курси	Курси в форматі відеолекцій	Курси в форматі відеолекцій
6. Структурованість курсів	Висока	Середня	Висока	Висока	Висока
7. Зручність інтерфейсу	Висока	Висока	Висока	Середня/висока	Середня
8. Інтерактивність	Висока	Середня	Висока	Середня	Середня
9. Персоналізація	Частково	Низька	Низька	Висока	Висока
10. Моніторинг прогресу	Доступно	Доступно	Доступно	Доступно	Доступно

11. Сертифікація	Доступно безпоштовно	Доступно безпоштовно	Доступно безпоштовно	Платна	Доступно безпоштовно
12. Підтримка та комунікація	Висока	Середня	Середня	Висока	Висока
13. Адаптація до кризових умов	Висока	Середня	Середня	Висока	Висока
14. Інклюзивність і мобільність	Висока	Середня	Середня	Висока	Висока
Критерій	Дія.Освіта	FutureLearn	Socialprotection	TechChange	IFSW
1. Тип та спеціалізація	Державна цифрова освіта	Британська освітня платформа	Міжнародна платформа соціального захисту	Платформа цифрового розвитку	Професійна організація соцпрацівник ів
2. Доступність	Безкоштовно	Частково платно	Безкоштовно	Платно	Частково безкоштовно
3. Актуальність для соціальної роботи	Середня	Висока	Висока	Середня/висока	Висока
4. Практична спрямованість	Середня	Висока	Висока	Висока	Висока
5. Формати навчання	Відео, тести	Відео, дискусії	Онлайн-курси (Відео, інфографіки, тести, кейси)	Інтерактивні онлайн-курси	Вебінари, модулі
6. Структурованість курсів	Середня	Висока	Висока	Висока	Висока
7. Зручність інтерфейсу	Висока	Висока	Середня	Висока	Середня
8. Інтерактивність	Низька/середня	Висока	Середня	Дуже висока	Висока
9. Персоналізація	Низька	Середня	Низька	Середня	Низька
10. Моніторинг прогресу	Доступно	Доступно	Доступно	Доступно	Доступно
11. Сертифікація	Доступно безпоштовно	Платна	Доступно безпоштовно	Доступно безпоштовно	Доступно безпоштовно
12. Підтримка та комунікація	Середня	Висока	Висока	Висока	Висока
13. Адаптація до кризових умов	Висока	Висока	Висока	Висока	Висока
14. Інклюзивність і мобільність	Висока	Висока	Висока	Висока	Висока

Цей інструмент був створений на основі аналізу професійних потреб соціальних працівників та комплексної перевірки функціоналу наявних освітніх ресурсів за 14 визначеними критеріями. Метою розробки такої систематизації є надання фахівцю соціальної сфери чіткого орієнтиру для свідомого вибору освітньої траєкторії залежно від його актуальних запитів: від потреби у безкоштовній сертифікації до пошуку вузькоспеціалізованих практичних кейсів.

У процесі формування списку можливостей онлайн-навчання ми спиралися на результати емпіричного дослідження. Це дозволило нам не просто перелічити технічні характеристики, а оцінити реальну ефективність платформи BeProfі, а також інших платформ, через призму досвіду користувачів. Наприклад, високі оцінки актуальності контенту на платформі BeProfі (74,2%) та її практичної спрямованості (77,3%) дозволили нам ідентифікувати її як якісний спеціалізований ресурс. Водночас аналіз досвіду роботи з іншими платформами, такими як Prometheus (яку використовували 47% опитаних), EdEra (24,2%) та міжнародними гігантами Coursera й edX, дозволив об'єктивно порівняти їх за рівнем інтерактивності, зручності інтерфейсу та адаптивності до кризових умов.

Важливо зазначити, що аналіз представлених у таблиці даних засвідчив, що жодна з платформ не є універсальною та такою, що повністю задовольняє всі професійні потреби фахівців соціальної роботи. Кожна з досліджених платформ має власні переваги та обмеження, що визначають доцільність її використання залежно від конкретних освітніх цілей: набуття базових знань, підвищення кваліфікації, розвитку практичних навичок або отримання міжнародного професійного досвіду. Отримані результати, з точки зору розробників онлайн-ресурсів для навчання, свідчать про важливість розробки рекомендацій які спрямовані на вдосконалення функціонування навчальних онлайн-платформ, як інструменту неформальної освіти соціальних працівників. Для користувачів навчання за онлайн-платформами, існує доцільність комбінованого використання кількох освітніх платформ. Зокрема,

спеціалізовані ресурси можуть забезпечувати вузькопрофільну практичну підготовку, тоді як міжнародні освітні платформи - доступ до глобального професійного досвіду.

Критерії, за якими структуровані можливості участі фахівців соціальної роботи - від типу спеціалізації до можливостей моніторингу прогресу та інклюзивності - відображають повний цикл взаємодії фахівця з освітнім онлайн середовищем. Особливу увагу приділено параметрам, які респонденти визначили як критичні: наявність офіційної сертифікації (важлива для 87,9% опитаних) та підтримка стабільної роботи в умовах енергетичних обмежень. Таким чином, представлена систематизація виступає не лише як аналітичний підсумок роботи, а як навігаційний інструмент, що мінімізує бар'єри у доступі до знань та допомагає фахівцям обрати саме той ресурс, який максимально відповідає їхнім професійним потребам у складних умовах сьогодення.

Практична цінність розробленого інструменту полягає в тому, що він дозволяє не лише здійснювати порівняльний аналіз освітніх платформ, а й формувати індивідуальну освітню траєкторію фахівця соціальної роботи відповідно до його професійного досвіду, актуальних компетентнісних запитів та доступних ресурсів. Використання даної систематизації дає змогу оптимізувати процес вибору освітнього середовища та зменшити часові витрати на пошук релевантного навчального контенту. Наукова новизна запропонованої систематизації полягає в адаптації критеріїв оцінювання онлайн-платформ до специфіки професійної діяльності фахівців соціальної роботи, з урахуванням особливостей їхньої професійної підготовки, потреб безперервного навчання та викликів, зумовлених сучасними соціальними трансформаціями. У подальшому запропонований інструмент може бути використана як основа для створення рекомендаційних маршрутів професійного розвитку, методичних рекомендацій, а також для подальшого моніторингу ефективності цифрових освітніх ресурсів у сфері соціальної роботи.

3.3 Практичні рекомендації щодо вдосконалення онлайн-платформ як ресурсу для професійного розвитку соціальних працівників

В даному підрозділі ми розглянемо розроблені рекомендації, які спрямовані на вдосконалення функціонування навчальних онлайн-платформ, як інструменту неформальної освіти соціальних працівників, підвищення практичної цінності запропонованого навчання та посилення ролі у забезпечення безперервного професійного розвитку в умовах викликів, пов'язаних з війною.

Важливо звернутись до здійсненого теоретичного аналізу проблеми використання онлайн-платформ у системі неформальної освіти соціальних працівників. Зокрема, у першому розділі було розглянуто роль неформальної освіти у професійному розвитку соціальних працівників, визначено її значення як безперервного процесу підвищення кваліфікації та адаптації до сучасних соціальних викликів. Окрему увагу було приділено можливостям онлайн-платформ як інструменту реалізації неформальної освіти, що дозволяють забезпечити доступність навчання, гнучкість форматів та індивідуалізацію освітнього процесу. Теоретичний аналіз засвідчив, що онлайн-навчання є важливим інструментом професійного розвитку соціальних працівників, однак його ефективність значною мірою залежить від доступності платформ, якості контенту, рівня інтерактивності та здатності адаптуватися до змінних умов професійної діяльності, зокрема в кризових ситуаціях.

Концепція навчання впродовж життя у цьому контексті постає як ключова методологічна основа професійного становлення соціального працівника. Вона передбачає безперервне оновлення знань, розвиток професійних компетентностей та готовність до опанування нових підходів і технологій відповідно до динамічних змін у соціальній сфері. Для фахівців соціальної роботи навчання впродовж життя є не лише умовою професійного зростання, а й необхідною передумовою забезпечення якісного надання соціальних послуг, оскільки сучасна практика вимагає оперативного реагування на нові соціальні виклики, нормативно-правові зміни та

трансформацію потреб отримувачів послуг. У цьому аспекті онлайн-платформи виступають важливим інструментом реалізації принципу навчання впродовж життя, забезпечуючи можливість безперервного професійного розвитку незалежно від територіального розташування, робочого графіка чи зовнішніх обмежень.

Таким чином, отримані теоретичні положення стали основою для проведення емпіричного дослідження та подальшого аналізу практичного досвіду користувачів онлайн-платформ, що дозволило поєднати теоретичні підходи з реальними потребами фахівців. Для найбільш чіткого формування рекомендацій, важливо провести порівняльний аналіз результатів нашого дослідження з вже проведеними раніше.

Наші дані щодо високої затребуваності онлайн-інструментів серед опитаних (зокрема платформи BeProfi, а також Prometheus (47%) та EdEra (24,2%)) чітко корелюють із загальнонаціональними тенденціями, висвітленими у звіті Світового банку щодо цифровізації освіти в Україні [37]. Це підтверджує, що онлайн-платформи стали безальтернативним інструментом підтримки професійної компетентності в умовах війни.

У нашому дослідженні 77,3% респондентів вказали на важливість практичних інструментів, які можна відразу застосувати у практичній діяльності. Цей високий запит на прикладний контент збігається з висновками дослідників Л. Школяр, Н. Бирса, які зазначають, що в умовах воєнного стану підготовка соціальних працівників має зміщуватися від тривалої теорії до коротких, практико-орієнтованих модулів, насичених важливою інформацією [21]. Подібний підхід підтримується і на міжнародному рівні: Міжнародна федерація соціальних працівників (IFSW) наголошує, що цифрова гнучкість є ключем до підтримки діяльності соціальних служб у регіонах, що зазнають кризи [35].

Особливий інтерес викликає порівняння бар'єрів навчання. Наші дані вказують на системний вплив блекаутів (37,9%) та технічних збоїв (60,6%), пов'язаних з військовими діями на території України. Ці результати

доповнюють дані аналітичного звіту платформи «Дія.Освіта», де технічні обмеження та безпековий фактор визначені як основні перепони для безперервного професійного розвитку українців у 2024 році [2]. Окрім інфраструктурних проблем, ми виявили значний вплив психоемоційного навантаження на навчання, що перегукується з роботами Т. Семигіної, яка стверджує, що онлайн-платформи для соціальних працівників повинні містити не лише навчальний, а й підтримуючий психологічний компонент для забезпечення життєстійкості фахівців [16].

Наші результати щодо дефіциту інтерактивності та комунікації між учасниками вказують на системну проблему неформальної онлайн-освіти, яка також зафіксована у глобальних звітах Coursera. Зокрема, наголошується, що для ефективного навчання в країнах із високим рівнем стресу критично важливо розвивати компоненти «соціального навчання» та взаємодії між колегами [37].

Таким чином, отримані нами результати не лише підтверджують висновки провідних науковців, а й конкретизують їх через призму досвіду користувачів спеціалізованої платформи BeProfi. Це дозволяє сформулювати рекомендації, які базуються на актуальних світових тенденціях та водночас враховують унікальні виклики української соціальної сфери.

Додатково було здійснено аналіз запитів користувачів платформи BeProfi. Проведений контент-аналіз звернень користувачів онлайн-платформи BeProfi дозволив отримати додаткову емпіричну інформацію щодо особливостей її використання у процесі неформального навчання соціальних працівників. Узагальнення внутрішніх звернень за період 2025–2026 років засвідчив, що взаємодія користувачів із платформою є активною, а запити охоплюють як технічні, так і змістові та організаційні аспекти навчального процесу.

Отримані результати доповнюють дані анкетування та порівняльного аналізу платформ і забезпечують більш комплексне розуміння досвіду використання онлайн-платформи BeProfi соціальними працівниками, а також

служать додатковим підґрунтям для формування практичних рекомендацій щодо її подальшого вдосконалення.

В першу чергу, перед переходом до формування рекомендацій, важливо було визначити ключові аспекти, які впливають на ефективність використання онлайн-платформ у процесі неформальної освіти соціальних працівників. На основі аналізу результатів дослідження, що включало оцінювання доступності платформи, змістової релевантності навчання, функціональності та інтерактивності, бар'єрів навчання в умовах війни, порівняльної оцінки платформ та запитів користувачів, було визначено ключові чинники, які впливають на ефективність використання онлайн-платформ як ресурсу професійної підтримки та розвитку соціальних працівників. Саме на вдосконалення цих аспектів спрямовано подальші рекомендації:

- Забезпечення безперервного доступу до навчальних матеріалів як умови стабільної професійної підтримки в умовах війни
- Організація навчального простору таким чином, щоб мінімізувати технічні та навігаційні труднощі для користувачів
- Створення зрозумілої та логічної структури навчання, що дозволить фахівцям швидко знаходити необхідні знання для практичного застосування
- Посилення практичної орієнтованості навчального контенту відповідно до реальних
- Розширення інструктивної та технічної підтримки користувачів для зниження бар'єрів, зокрема тих, що спричинені війною, у проходженні навчання
- Забезпечення оперативного зворотного зв'язку як інструменту підтримки професійної мотивації користувачів
- Підвищення релевантності змісту курсів до актуальних запитів і потреб практики соціальної роботи
- Формування умов для безперервного професійного

- | | |
|--|---|
| <p>професійних викликів соціальної роботи</p> <ul style="list-style-type: none"> • Розвиток інтерактивних форматів навчання, що сприяють професійній взаємодії, обміну досвідом та зниженню відчуття професійної ізоляції | <p>розвитку через гнучкі та доступні цифрові формати навчання</p> <ul style="list-style-type: none"> • Адаптація навчальних форматів до умов підвищеного психологічного навантаження, дефіциту часу та роботи в умовах війни |
|--|---|

Отже, враховуючи виділені чинники, ми розробили перелік детальних рекомендацій, які спрямовані на підвищення ефективності функціонування онлайн-платформ, які є ключовими ресурсами неформальної освіти, їх технічної та змістової складової, покращення користувацького досвіду, а також адаптацію навчального процесу до умов ситуації кризи та підвищеного навантаження на фахівців в умовах війни.

1. Забезпечення безперервного доступу до навчальних матеріалів як умови стабільної професійної підтримки в умовах війни.

Проведене дослідження допомогло нам визначити, що одним із найважливіших аспектів ефективного використання онлайн-платформ у системи неформальної освіти працівників соціальної роботи є безперервний доступ до навчальних матеріалів. В умовах війни, вимкнення електропостачання, нестабільного інтернет-з'єднання, надмірного професійного навантаження та постійної необхідності оперативного реагування ситуації кризи, можливість безперешкодно отримувати доступ до освітніх ресурсів набуває особливого значення.

Забезпечення такого доступу дуже важливе не лише для того, щоб навчальний процес відбувався без вимушених перерв, а й для того, щоб соціальні працівники мали можливість швидко знайти оновлені знання, методичні поради та практичні інструменти у складних ситуаціях. Саме тому робота онлайн-платформ має бути направлена на створення умов, які

дозволять навчатися незалежно від зовнішніх умов. Для цього важливо впровадити наступні кроки:

- *Оптимізація технічної роботи платформи для стабільного функціонування навіть за низької швидкості інтернет-з'єднання.* Такі заходи передбачають зменшення обсягу даних, необхідних для завантаження сторінок, спрощення окремих елементів інтерфейсу, оптимізацію відеоконтенту та забезпечення коректної роботи навіть за обмеженої пропускної здатності мережі. Такий підхід дозволить користувачам безперешкодно навчатися незалежно від технічних обмежень.

- *Забезпечення можливості завантаження навчальних матеріалів для офлайн-опрацювання.* Це дозволить фахівцям продовжувати навчання у періоди відсутності зв'язку або електропостачання, блекаутів, а також самостійно планувати темп опрацювання матеріалу відповідно до власного графіку.

- *Впровадження функції автоматичного збереження прогресу навчання у разі раптового переривання сесії.* Ураховуючи ризики технічних збоїв, перебоїв електропостачання чи вимушеного переривання роботи, важливим є автоматичне збереження результатів навчання на будь-якому етапі проходження курсу.

- *Адаптація платформи для повноцінного використання на різних пристроях, зокрема мобільних телефонах, які часто є єдиним доступним засобом навчання в кризових умовах.* Необхідно забезпечити коректне відображення всіх функцій платформи на смартфонах, планшетах і комп'ютерах, а також зручну навігацію незалежно від типу пристрою. Це особливо важливо для фахівців соціальної роботи, які через специфіку професійної діяльності часто навчаються в дорозі, під час виїздів або в умовах обмеженого доступу гаджетів.

- *Регулярне технічне тестування платформи для виявлення та усунення можливих збоїв у роботі.* Важливо здійснювати систематичний моніторинг

технічного стану платформи, аналізувати запити користувачів щодо технічних труднощів та оперативно усувати виявлені недоліки.

2. Організація навчального простору таким чином, щоб мінімізувати технічні та навігаційні труднощі для користувачів

На основі проведеного дослідження було встановлено, що одним із чинників, який впливає на ефективність використання онлайн-платформ соціальними працівниками, є зручність організації навчального простору. Технічні та навігаційні труднощі можуть ускладнювати доступ до навчальних матеріалів, підвищувати час їх пошуку та знижувати загальну ефективність навчального процесу, особливо в умовах обмеженого часу та високого професійного навантаження.

У зв'язку з цим організація навчального простору має бути спрямована на забезпечення простої взаємодії користувача з платформою, що дозволить зосередити увагу не на технічних аспектах, а на змісті навчання. Це передбачає впровадження таких кроків:

- *Спрощення структури платформи та логічне групування навчальних матеріалів за темами або модулями.* Логічне групування тем у модулі сприяє кращому засвоєнню інформації, полегшує навігацію та дає змогу соціальним працівникам швидко знаходити необхідні розділи відповідно до професійних запитів.

- *Забезпечення інтуїтивно зрозумілої навігації з мінімальною кількістю кроків для доступу до потрібного контенту.* Важливим є скорочення кількості дій, необхідних для переходу до навчальних матеріалів, що дозволяє зменшити витрати часу та уникнути зайвого навантаження на користувача. Інтуїтивна навігація забезпечує швидке орієнтування на платформі навіть для нових користувачів, які не мають попереднього досвіду роботи з платформою.

- *Використання зрозумілих назв розділів, кнопок і функцій без надмірної термінології.* Назви елементів платформи мають бути максимально простими, зрозумілими та орієнтованими на практичне використання. Уникнення

складної термінології дозволяє зробити платформу більш доступною для широкого кола спеціалістів незалежно від рівня їх цифрової компетентності.

- *Впровадження пошукової системи для швидкого знаходження необхідних матеріалів.* Наявність дієвої пошукової функції є важливим елементом організації навчального простору, оскільки дозволяє користувачам швидко знаходити потрібні теми, документи або уроки без необхідності повторно переглядати весь курс. Це особливо актуально в умовах обмеженого часу та високого робочого навантаження.

3. Створення зрозумілої та логічної структури навчання, що дозволить фахівцям швидко знаходити необхідні знання для практичного застосування

На основі проведеного дослідження було встановлено, що важливим чинником ефективності онлайн-навчання для фахівців є наявність чітко структурованого та логічно організованого навчального контенту. Умови професійної діяльності соціальних працівників часто характеризуються обмеженим часом, високим навантаженням та необхідністю швидкого прийняття рішень, що зумовлює потребу в оперативному доступі до нових знань.

У цьому контексті структура навчання має бути побудована таким чином, щоб забезпечувати не лише послідовне засвоєння матеріалу, а й можливість швидкого звернення до конкретних знань для їх застосування. Це передбачає впровадження таких кроків:

- *Поділ навчального контенту на логічні модулі з чітко визначеною практичною тематикою.* Такий підхід дозволяє впорядкувати інформацію, забезпечити її послідовне засвоєння та зменшити навантаження на користувача. Кожен модуль орієнтується на окремий напрям з теми, яка вивчається та містить як теоретичні положення, так і прикладні інструменти, кейси та алгоритми дій.

- *Забезпечення зв'язку між теоретичними матеріалами та конкретними практичними кейсами соціальної роботи.* Теоретичний матеріал має супроводжуватися прикладами з практики, які демонструють його застосування у конкретних умовах. Використання кейсів дозволяє краще зрозуміти механізми прийняття рішень у складних або кризових ситуаціях. Також, це сприяє формуванню практичних навичок аналізу та вибору ефективних стратегій дій.

- *Виділення ключових висновків, алгоритмів дій та практичних рекомендацій у кожному навчальному блоці.* Зокрема, наприкінці або в окремих блоках матеріалу виокремлюються ключові висновки, що узагальнюють основний зміст теми, а також чіткі алгоритми дій, які можуть бути використані у професійних ситуаціях.

- *Створення коротких узагальнюючих матеріалів (пам'яток, чек-листів) для швидкого використання в роботі.* Йдеться про матеріали, що містять основну важливу інформацію з теми, що вивчається. Такі матеріали дозволяють швидко орієнтуватися в необхідній інформації без повторного опрацювання повного навчального курсу.

- *Побудова навчальної траєкторії з урахуванням різних рівнів підготовки користувачів.* Цей крок передбачає створення системи навчання, яка враховує різний рівень професійного досвіду, знань і цифрових навичок користувачів. Такий підхід підвищує доступність навчання та його відповідність реальним потребам різних категорій користувачів.

4. Посилення практичної орієнтованості навчального контенту відповідно до реальних професійних викликів соціальної роботи

Для соціальних працівників особливо важливо, щоб отримані знання могли бути використані у щоденній професійній діяльності, зокрема в умовах підвищеного навантаження та роботи з вразливими категоріями населення. У зв'язку з цим посилення практичної орієнтованості навчальних матеріалів має передбачати максимальне наближення змісту навчання до реальних

професійних ситуацій, з якими стикаються фахівці соціальної сфери. Відповідно, доцільним є впровадження таких кроків:

- *Використання реальних кейсів із практики соціальної роботи як основи навчальних матеріалів;*
- *Акцент на прикладних знаннях, які мають безпосереднє застосування у роботі з клієнтами;*
- *Залучення практикуючих фахівців до розробки та оновлення навчального контенту;*
- *Регулярне оновлення матеріалів відповідно до змін у законодавстві та актуальних викликів.*

5. Розвиток інтерактивних форматів навчання, що сприяють професійній взаємодії, обміну досвідом та зниженню відчуття професійної ізоляції

На основі проведеного дослідження було встановлено, що для соціальних працівників онлайн-навчання виконує не лише освітню функцію, а й важливу підтримуючу роль. У професійній діяльності фахівці часто стикаються з високим емоційним навантаженням, складними випадками та необхідністю самостійного прийняття рішень, що може призводити до відчуття професійної ізоляції. У цьому контексті важливим є створення умов для професійної взаємодії та обміну досвідом між учасниками навчання.

Розвиток інтерактивних форматів навчання дозволяє не лише підвищити залученість користувачів, а й створити простір для професійної підтримки, де користувачі можуть обговорювати складні випадки, ділитися практиками та отримувати зворотний зв'язок від колег. Відповідно, доцільним є впровадження таких кроків:

- *Організація супервізійних зустрічей.* Супервізійні зустрічі створюють безпечний простір для обговорення складних професійних випадків, аналізу

прийнятих рішень та пошуку більш ефективних підходів до роботи з клієнтами.

- *Створення можливостей для обміну практичним досвідом між учасниками навчання.* Такий формат взаємодії сприяє взаємному навчанню, оскільки учасники отримують не лише теоретичні знання, а й практичні рішення, перевірені в реальних умовах роботи.

- *Впровадження форматів «питання-відповідь» із експертами та тренерами.*

- *Розвиток навчальних спільнот (груп, форумів, чатів) для постійної професійної взаємодії.*

- *Заохочення участі користувачів у спільному обговоренні складних професійних випадків.* Такі обговорення сприяють розвитку критичного мислення, формуванню альтернативних стратегій дій та поглибленню розуміння складних кейсів. Крім того, це дозволяє знизити відчуття професійної ізоляції та посилити відчуття приналежності до професійної спільноти.

6. Розширення інструктивної та технічної підтримки користувачів для зниження бар'єрів, зокрема тих, що спричинені війною, у проходженні навчання.

В умовах війни соціальні працівники можуть стикатися з додатковими бар'єрами у проходженні навчання, зокрема перебоями електропостачання, нестабільним доступом до мережі, вимушеним переміщенням, високим емоційним навантаженням та обмеженим часом для навчальної діяльності.

За таких умов своєчасна підтримка користувачів набуває особливого значення, оскільки дозволяє мінімізувати технічні труднощі та забезпечити безперервність навчального процесу. Водночас якісна підтримка допомагає користувачам швидше адаптуватися до роботи з платформою та ефективніше використовувати її можливості.

У зв'язку з цим доцільним є впровадження таких кроків:

- Створення детальних, але простих для сприйняття інструкцій щодо користування платформою;

- Розробка інструкцій з демонстрацією основних функцій платформи;

- Впровадження оперативної технічної підтримки через зручні канали комунікації (чат, месенджери, електронна пошта). Оперативна технічна підтримка сприяє зменшенню перерв у навчальному процесі, швидкому усуненню технічних бар'єрів та підвищенню загальної доступності платформи. Особливо це є важливим в умовах, коли користувачі потребують швидкої допомоги для продовження навчання без втрати прогресу.

- Створення окремого розділу з відповідями на поширені запитання користувачів;

- Оперативне інформування користувачів про технічні оновлення, зміни в роботі платформи або можливі тимчасові труднощі. Оперативне інформування може здійснюватися через електронну пошту, повідомлення в особистому кабінеті, месенджери або інші доступні канали комунікації, що гарантує швидке донесення актуальної інформації до всіх учасників навчання.

7. Забезпечення оперативного зворотного зв'язку як інструменту підтримки професійної мотивації користувачів

Для фахівців, професійна діяльність яких часто супроводжується високим рівнем навантаження, емоційною напругою та необхідністю швидкого реагування на складні ситуації, оперативний зворотний зв'язок виконує не лише інформаційну, а й підтримувальну функцію.

Своєчасне реагування на запити користувачів, надання роз'яснень щодо навчальних матеріалів, технічна допомога та можливість отримати відповідь на професійно значущі питання сприяють підвищенню залученості до навчального процесу.

У зв'язку з цим доцільним є впровадження таких кроків:

- Визначення чітких часових меж для надання відповідей на звернення користувачів. Наявність визначених часових меж сприяє підвищенню

передбачуваності та прозорості взаємодії з платформою, зменшує рівень невизначеності у користувачів та підсилює довіру до сервісу. Крім того, це дозволяє оптимізувати внутрішні процеси обробки запитів і забезпечити більш ефективну організацію технічної та інформаційної підтримки.

- *Створення кількох доступних каналів для отримання зворотного зв'язку (чат, електронна пошта, месенджери, форум);*

- *Оперативне реагування на технічні труднощі, які виникають у процесі навчання;*

- *Надання змістовних роз'яснень щодо навчальних матеріалів та практичних завдань. Йдеться не лише про формальне подання інформації, а про її роз'яснення у доступній формі, з урахуванням можливих труднощів сприйняття або інтерпретації. Вони можуть включати уточнення складних термінів, пояснення логіки виконання завдань, приклади правильного виконання.*

- *Впровадження автоматизованих повідомлень про отримання звернення та орієнтовні терміни його опрацювання;*

- *Регулярний збір зворотного зв'язку та відгуків від користувачів щодо якості навчального процесу та подальше врахування отриманих результатів. Зворотний зв'язок може збиратися через анкети, короткі опитування, форми оцінювання після модулів або відкриті коментарі. Отримані дані аналізуються з метою виявлення сильних сторін та проблемних аспектів навчального процесу, після чого використовуються для його вдосконалення.*

8. Підвищення релевантності змісту курсів до актуальних запитів і потреб практики соціальної роботи

На основі аналізу емпіричних даних було встановлено, що зміст навчальних онлайн-курсів сприймається користувачами як загалом актуальний та корисний, однак існує чітко виражений запит на його подальше наближення до реальних професійних ситуацій соціальної роботи. Найбільш корисними для респондентів були теми, пов'язані з психологічною допомогою

та роботою з травмою, соціальною роботою з сім'ями та дітьми, протидією насильству, а також діяльністю в умовах війни та кризових ситуацій. Особливо відзначалася цінність матеріалів, що містять практичні алгоритми дій та допомагають орієнтуватися у складних професійних випадках.

Водночас результати опитування щодо недостатньо висвітлених тем засвідчили потребу у суттєвому розширенні практичної та спеціалізованої складової навчання. Зокрема, респонденти наголошували на необхідності більш глибокого висвітлення роботи з окремими вразливими групами (діти, військовослужбовці, ветерани, люди з психічними розладами), розвитку практичних кейсів та розбору реальних ситуацій. Також - посилення методичного блоку, пов'язаного з веденням випадку, пошуком ресурсів та наданням соціальних послуг.

У зв'язку з цим доцільним є впровадження таких кроків:

- *Розширення тематики курсів за рахунок більш вузьких і спеціалізованих напрямів соціальної роботи (робота з ветеранами, військовими, дітьми у кризових ситуаціях);*
- *Збільшення частки практичних кейсів та розбору реальних професійних ситуацій;*
- *Включення до навчання покрокових алгоритмів дій у складних і невизначених випадках;*
- *Розвиток навчальних матеріалів, спрямованих на ведення випадку та інструменти соціальної роботи;*
- *Інтеграція блоків, присвячених профілактиці професійного вигорання та підтримці психоемоційного стану фахівців;*
- *Регулярне оновлення контенту відповідно до запитів користувачів та змін у практиці соціальної роботи.*

9. Формування умов для безперервного професійного розвитку через гнучкі та доступні цифрові формати навчання

На основі проведеного дослідження було встановлено, що важливим чинником ефективності онлайн-навчання для соціальних працівників є можливість його поєднання з інтенсивною професійною діяльністю. Робота соціальних працівників часто характеризується високим рівнем навантаження, непередбачуваним графіком, виїздами та необхідністю оперативного реагування на кризові ситуації, що ускладнює участь у традиційних формах навчання (як ви визначили в межах теоретичного аналізу).

У зв'язку з цим формування умов для безперервного професійного розвитку має передбачати використання гнучких цифрових форматів навчання, які дозволяють користувачам самостійно визначати темп, час і послідовність опрацювання матеріалів. Такий підхід забезпечує доступність навчання незалежно від професійної зайнятості, місця перебування та зовнішніх обставин.

Відповідно, доцільним є впровадження таких кроків:

- *Впровадження коротких навчальних модулів (мікронавчання), які легко інтегруються у щоденну професійну діяльність.* Мікронавчання сприяє кращому засвоєнню інформації завдяки її дозованому поданню та знижує ризик перевантаження користувача.

- *Забезпечення можливості проходження навчання у зручний для користувача час без прив'язки до фіксованого графіку;*

- *Адаптація навчальних форматів до мобільних пристроїв для навчання «в дорозі» або в польових умовах;*

- *Створення можливості призупинення та відновлення навчання без втрати прогресу.* Тобто, користувачі мають змогу перервати проходження курсу у будь-який момент та продовжити його з того ж етапу. Це особливо важливо в умовах частих професійних переривань, нестабільного інтернет-з'єднання або зовнішніх кризових обставин.

- *Комбінування різних форматів подачі матеріалу (відео, текст, інтерактивні завдання) для підвищення доступності та зручності сприйняття.* Поєднання текстових матеріалів, відеолекцій, інфографіки,

практичних вправ та інтерактивних елементів підвищує ефективність навчання та сприяє кращому засвоєнню знань.

- *Забезпечення постійного доступу до навчальних матеріалів як ресурсу для професійної підтримки.*

10. Адаптація навчальних форматів до умов підвищеного психологічного навантаження, дефіциту часу та роботи в умовах війни

На основі проведеного дослідження було встановлено, що професійна діяльність соціальних працівників в умовах війни характеризується підвищеним психологічним навантаженням, емоційною виснаженістю, дефіцитом часу та необхідністю оперативного реагування на кризові ситуації. У таких умовах традиційні підходи до навчання часто є недостатньо ефективними, оскільки не враховують обмежені ресурси часу та уваги користувачів.

У зв'язку з цим адаптація навчальних форматів має бути спрямована на зменшення додаткового навантаження на користувача та створення умов для навчання у більш гнучкому та підтримувальному режимі. Це дозволяє забезпечити доступ до знань без перевантаження та сприяє збереженню професійної стійкості фахівців.

Відповідно, доцільним є впровадження таких кроків:

- *Використання легких для сприйняття форматів навчання (короткі відео, інфографіка, чек-листи замість об'ємних лекційних матеріалів);*
- *Мінімізація тривалих безперервних навчальних сесій на користь фрагментованого навчання;*
- *Забезпечення можливості навчання у власному темпі без жорстких часових обмежень;*
- *Акцент на практичних інструментах, які можуть бути одразу застосовані в роботі;*

- *Врахування емоційного навантаження користувачів через подачу матеріалу у структурованій, «неперевантаженій» формі.*

Таким чином, розроблені рекомендації базуються на результатах проведеного дослідження та враховують реальні потреби соціальних працівників, які проходять онлайн-навчання в умовах війни. Їх впровадження сприятиме не лише покращенню технічної та організаційної роботи навчальних платформ, а й посиленню їхньої ролі як важливого ресурсу професійної підтримки та безперервного розвитку фахівців соціальної сфери. Запропоновані рекомендації спрямовані на те, щоб зробити онлайн-навчання більш доступним, практично орієнтованим, гнучким і адаптованим до реальних умов професійної діяльності соціальних працівників. Це особливо важливо в умовах війни, коли фахівці працюють в ситуації постійного навантаження, психологічної напруги, дефіциту часу та необхідності оперативно реагувати на складні життєві обставини отримувачів соціальних послуг.

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ

У третьому розділі, відповідно до поставлених завдань, нами було здійснено інтерпретацію результатів дослідження, розроблено систематизований список навчальних ресурсів та практичні рекомендації:

1. Проведено аналіз звернень користувачів як індикатора функціонування онлайн-платформи BeProfi. На основі контент-аналізу внутрішніх документів МГО «Міжнародний центр розвитку і лідерства» з питань технічної підтримки онлайн-платформи BeProfi за 2025–2026 роки нам вдалося систематизувати запити користувачів та виявити ключові аспекти їх взаємодії з платформою. Було виокремлено основні тематичні групи звернень: технічні питання та сертифікація (зокрема, запити на коректне відображення навчальних годин), складнощі з реєстрацією та початком навчання, безпосередній процес проходження курсів (виконання тестів, практичних

завдань), навігація, відстеження прогресу та отримання додаткових змістовних матеріалів. Результати аналізу показали, що переважна більшість проблем користувачів має не суто технічний, а навігаційний або консультаційний характер (нерозуміння логіки проходження курсу, пошук матеріалів). Це свідчить про активну взаємодію користувачів із платформою та вказує на необхідність удосконалення інструктивних матеріалів, розширення системи підказок та впровадження відеоінструкцій для зниження бар'єрів у навчанні.

2. Розроблено та представлено систематизацію можливостей навчання на онлайн-платформах для підвищення професійної компетентності фахівців соціальної роботи. Цей практичний інструмент був сформований у формі порівняльної таблиці на основі розробленої нами моделі параметрів оцінювання, яка охоплює 14 критеріїв, та результатів емпіричного досвіду користувачів (зокрема високих оцінок актуальності та практичності BeProfi – **74,2%** та **77,3%**). Порівняльний аналіз BeProfi з іншими національними (Prometheus, EdEra, Дія.Освіта) та міжнародними (Coursera, edX) платформами засвідчив, що жодна з них не є універсальною. Кожен ресурс має свої переваги та обмеження, що визначають доцільність його використання залежно від конкретних освітніх цілей. Практична цінність розробленої систематизації полягає в наданні соціальному працівнику чіткого навігаційного орієнтиру для свідомого вибору індивідуальної освітньої траєкторії, мінімізації бар'єрів у доступі до знань та оптимізації часових витрат на пошук релевантного контенту в складних умовах сьогодення.

3. Сформовано комплексні практичні рекомендації щодо вдосконалення онлайн-платформ як ресурсу для професійного розвитку соціальних працівників. Рекомендації базуються на синтезі теоретичного аналізу неформальної освіти, порівняльного аналізу результатів нашого емпіричного дослідження з вітчизняним та міжнародним досвідом, а також результатах контент-аналізу запитів користувачів BeProfi. Було визначено ключові чинники, на вдосконалення яких спрямовано рекомендації:

забезпечення безперервного доступу до матеріалів (зокрема в умовах блекаутів), мінімізація технічних і навігаційних труднощів, посилення практичної орієнтованості контенту відповідно до реальних викликів, розвиток інтерактивних форматів для подолання професійної ізоляції, розширення інструктивної та технічної підтримки користувачів (зокрема тих, що спричинені війною), забезпечення оперативного зворотного зв'язку та адаптація форматів навчання до умов підвищеного психологічного навантаження і дефіциту часу фахівців. Реалізація цих заходів сприятиме підвищенню ефективності неформальної онлайн-освіти як інструменту безперервного професійного розвитку соціальних працівників.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Підсумовуючи, можемо зазначити досягнення мети та реалізацію поставлених завдань, завдяки чому можемо дійти до таких науково-теоретичних висновків:

1. Обґрунтовано, що неформальна освіта в умовах війни трансформується у ключовий ресурс формування професійної резильєнтності соціальних працівників. Вона виступає не лише джерелом знань, а й інструментом психологічної стійкості, що дозволяє фахівцям зберігати ефективність та адаптивність під тиском стресових чинників. Визначено, що онлайн-платформи є ключовим середовищем для розвитку цієї стійкості через доступ до технік саморегуляції, подолання вторинної травматизації та підтримку ментального здоров'я. Було визначено, що онлайн-платформи є ключовим інструментом реалізації неформальної освіти, долаючи логістичні та фінансові бар'єри традиційного навчання. Вони відкривають принципово нові можливості для здобуття знань у зручний час і в комфортному, безпечному середовищі, що особливо важливо для фахівців, які працюють у складних умовах. Різноманіття онлайн-форматів (онлайн-тренінги, вебінари, онлайн-курси, подкасти) забезпечує індивідуалізацію освітнього процесу.

2. Здійснено порівняльний аналіз українських (BeProfi, «Платформа соціальної освіти») та провідних міжнародних платформ (edX, Socialprotection.org, IFSW та ін.), який підтвердив їхню роль у створенні глобального простору професійної підтримки. Встановлено, що міжнародний досвід пропонує унікальні інструменти для підвищення резильєнтності через мережування та обмін досвідом із закордонними колегами. На основі цього розроблено модель критеріїв оцінки онлайн-платформ, де особливий акцент зроблено на здатності ресурсів забезпечувати не лише когнітивний розвиток, а й емоційну підтримку, інклюзивність та доступність. Такий підхід дозволяє об'єктивно оцінювати освітні ресурси як цілісні системи, що сприяють формуванню високого рівня життєстійкості соціальних працівників, необхідного для відновлення соціального капіталу України.

3. Проведене емпіричне дослідження дозволило здійснити комплексну оцінку функціонування онлайн-платформ у системі неформальної освіти, визначивши базою аналізу онлайн-платформи BeProfi, котра була розроблена МГО «Міжнародний центр розвитку і лідерства». Результати анкетування та контент-аналізу запитів підтвердили високу змістову релевантність навчальних матеріалів, де 74,2% користувачів максимально високо оцінили актуальність контенту, а 77,3% респондентів засвідчили можливість безпосереднього впровадження отриманих знань у практичну соціальну роботу в умовах війни. Порівняльний аналіз показав, що професійна спільнота надає перевагу спеціалізованим ресурсам, таким як BeProfi (87,7% позитивних оцінок якості), порівняно з універсальними платформами через їхню вузькопрофільну спрямованість на роботу з травмою та психологічну підтримку. Водночас дослідження виявило критичні бар'єри навчання, серед яких домінують технічна нестабільність платформи (60,6%) та брак комунікації між учасниками (62,2%), що на тлі інфраструктурних обмежень у вигляді блекаутів та нестабільного інтернету знижує загальну ефективність освітнього процесу. Отримані дані дозволили сформувавши рекомендації щодо вдосконалення онлайн-навчання, які полягають у необхідності посилення технічної стійкості ресурсів, впровадження форматів доступу до знань та створення інтерактивних майданчиків для обміну досвідом між практиками.

4. На основі аналізу звернень користувачів платформи BeProfi за 2025–2026 роки та результатів емпіричного дослідження розроблено систематизований перелік можливостей онлайн-навчання для фахівців соціальної сфери, оформлений у вигляді порівняльної навігаційної моделі за 14 критеріями. Встановлено, що жодна з існуючих платформ (включаючи Prometheus, Дія.Освіта, Coursera) не є універсальною, що обумовлює необхідність свідомого вибору ресурсу під конкретну освітню траєкторію. Контент-аналіз запитів показав, що більшість труднощів користувачів має не технічний, а навігаційно-консультаційний характер, що дозволило сформулювати комплексні рекомендації щодо вдосконалення онлайн-

платформ. Ключові пропозиції спрямовані на посилення інструктивної підтримки через відеоінструкції, впровадження різноманітних форматів для доступу до матеріалів під час блекаутів, мінімізацію технічних бар'єрів та розвиток інтерактивних майданчиків для подолання професійної ізоляції фахівців. Реалізація цих заходів у межах неформальної освіти забезпечить вищу адаптивність навчального процесу до умов підвищеного психологічного навантаження в умовах повномасштабної війни, сприяючи ефективному зміцненню професійної компетентності соціальних працівників у кризовий період.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеева С. Інновації та перспективи в освітніх практиках: неформальна освіта. *Проблеми сучасного підручника*. 2024. Вип. 32. С. 6–12. URL: <https://doi.org/10.32405/2411-1309-2024-32-6-12>.
2. Аналітичний вісник у сфері освіти й науки : довід. бюл. / наук. ред. М. Л. Ростока; НАПН України, ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. Вінниця: ТВОРИ, 2025. Вип. 21. 154 с. DOI: <https://doi.org/10.33407/lib.NAES.id/eprint/745216>.
3. Байдарова О. О. Застосування тренінгових технологій для розвитку професійної самосвідомості соціальних працівників. *Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору: моніторинг якості освіти*. Т. 3(6). С. 9–13.
4. Байдарова О., Семигіна Т. «Нам марафон вже бігти треба»: аналіз досвіду проведення тренінгів із соціальної роботи в умовах війни. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2024. № 2 (13). С. 70–82.
5. В Україні зараз працює понад 30 тисяч працівників соціальної сфери, але їх не вистачає : веб-сайт / Міністерство соціальної політики України. 2024. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/v-ukraini-zaraz-pratsiuie-ponad-30-tysiach-pratsivnykiv-sotsialnoi-sfery-ale-ikh-ne-vystachaie-uliana-tokarieva>.
6. Голубенко Т. О. Формальна та неформальна освіта майбутніх соціальних працівників. *Серія ІІ: Соціальна робота, соціальна педагогіка*. С. 153–157. URL: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/19260/Golubenko.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
7. Про освіту: Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>
8. Кудін А., Кудіна Т., Міненко О., Бабич В. Розробка університетської освітньої платформи навчання іноземців за змішаною формою. *Modern Information Technologies and Innovation Methodologies of Education in*

- Professional Training Methodology Theory Experience Problems*. 2022. Вип. 63. С. 171–184.
9. Лісогор Л., Шматова В. Розвиток навичок у сфері неформальної освіти в Україні. Київ: Helvetas Swiss Intercooperation, 2024. 62 с. URL: <https://surl.li/tyvvi>.
10. Мельник М., Шевченко В. Цифрова освіта в Україні: огляд і перспективи розвитку: веб-сайт / Дія.Освіта. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/articles/tsifrova-osvita-v-ukraini-oglyad-i-perspektivi-rozvitku>.
11. Новак А., Семигіна Т. Інтеграція ChatGPT у навчальну онлайн платформу. Scientific explorations and practical achievements of the period of global challenges : collective monograph. Sherman Oaks, California : GS Publishing Services, 2024. Р. 5–12. DOI: 10.51587/9798-9895-14625-2024-117-5-12.
12. Новак А. С., Лотюк Ю. Г. Навчальні онлайн-платформи: ключові характеристики, типологія та аналіз наявних рішень. UNIVERSUM. 2024. № 5. С. 121–135. URL: <https://archive.liga.science/index.php/universum/article/view/772/781>.
13. Освіта і наука України в умовах воєнного стану: інформаційно-аналітичний збірник / Інститут освітньої аналітики. 2023. URL: <https://surl.li/aronno>.
14. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : навч.-метод. посіб. / Н. Гусак та ін. ; за заг. ред. Н. Гусак ; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». Київ : НаУКМА, 2017. 92 с.
15. Самозенко О. А., Полякова О. О., Макогончук Н. В. Неформальна освіта в умовах сьогодення: ключовий фактор успіху сучасного ведучого. *Інноваційна педагогіка*. 2024. Вип. 69, Т. 2. С. 110–115.
16. Семигіна Т. В. Он-лайн технології у практичній соціальній роботі. *Комп'ютерні технології та Інтернет в інформаційному суспільстві : матеріали наук.-практ. конф.* 2016. С. 119–120.
17. Семигіна Т. В., Шкуро В. П., Новак А. С. Врахування стандартів вебдоступності при розробленні навчальних онлайн-платформ.

- Інтелектуальний ресурс сьогодення: наукові задачі, розвиток та запитання : мат-ли I Міжнар. наук. конф. Вінниця : УКРЛОГОС Груп, 2023. С. 69–73.*
18. Терьохіна Н. Неформальна освіта як важлива складова системи освіти дорослих. *Порівняльно-педагогічні студії*. 2014. С. 109–114.
 19. Цифрове навчання: ключові терміни та поняття. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. *Серія 5: Педагогічні науки: реалії та перспективи*. 2022. Вип. 87. С. 140–145.
 20. Цифрова трансформація освіти: теоретико-методичні засади : збірник мат. Міжнародної науково-практичної конф. Київ : Вид-во УДУ імені Михайла Драгоманова, 2024. 485 с.
 21. Школяр Л., Бирса Н. Особливості професійної підготовки фахівців соціальної роботи в умовах дії воєнного стану в Україні. *Наука і освіта*. 2023. № 4. С. 23–27.
 22. Almeida F., Morais J. Non-formal education as a response to social problems in developing countries. *Social Work & Social Sciences Review*. 2024. Vol. 22(2). URL: <https://doi.org/10.1177/20427530241231843>.
 23. Baldwin M. *Social Work, Critical Reflection and the Learning Organization* / ed. by N. Gould. 1st ed. Routledge, 2004. URL: <https://doi.org/10.4324/9781315609690>.
 24. The pros and cons of online learning: exploring the good, the bad and the WiFi drops: web-site / Boise State Online. 2023. 26 July. URL: <https://www.boisestate.edu/online/2023/07/26/the-pros-and-cons-of-online-learning-exploring-the-good-the-bad-and-the-wifi-drops/>.
 25. Chuiko O., Shkuro V., Semigina T. Continuities and Innovations in Social Work Practice Education in Ukraine: Lessons from the Pandemic and War Context. *Social Work Practice Education Beyond the Pandemic* / eds R. Guidi, C. Spatscheck. Springer, 2024. P. 105–117. DOI: 10.1007/978-3-031-66559-2_8.

26. Education Online Courses : web-site / Coursera. URL: <https://www.coursera.org/browse/social-sciences/education>.
27. Duplin S. The 10 Types of Webinars Everyone Is Doing : web-site / BeaconLive. 2023. URL: <https://www.beaconlive.com/blog/the-10-types-of-webinars-everyone-is-doing>.
28. EdEra. Українська онлайн-студія освіти: веб-сайт. URL: <https://www.ed-era.com/>
29. EDUCAUSE. What is a MOOC? [Video]. 2024. URL: <https://library.educause.edu/topics/teaching-and-learning/massive-open-online-course-mooc>.
30. Gee L. L. S. Integrating Design Features for E-Learning Platforms. *MDPI Proceedings*. 2022. Vol. 82 (1). P. 23.
31. Gegenfurtner A., Ebner C. Webinars in higher education and professional training: A meta-analysis and systematic review of randomized controlled trials. *Educational Research Review*. 2019. Vol. 28. DOI: 10.1016/j.edurev.2019.100293.
32. Hashemi-Pour C. What is a learning experience platform (LXP)? : web-site / TechTarget. 2023. 5 Oct. URL: <https://www.techtarget.com/whatis/definition/learning-experience-platform-LXP>.
33. Hashemi-Pour C., Kirvan P., Brush K. What is a learning management system (LMS)? : web-site / TechTarget. 2024. 22 Oct. URL: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/learning-management-system>.
34. Hoppough E., Moyle P. Using Simulation Technology to Teach Complex Problem-Solving : web-site / REL Northwest. 2024. 18 Oct. URL: <https://ies.ed.gov/learn/blog/using-simulation-technology-teach-complex-problem-solving>.
35. Call for Contributions: Global Standards and the Future of Social Work Education : web-site / International Federation of Social Workers. 2025. 12 Dec.

- URL: <https://www.ifsw.org/call-for-contributions-global-standards-and-the-future-of-social-work-education/>.
- 36.Kaltura. Henken P. Enhancing education: exploring 11 benefits of virtual classrooms: web-site. 2025. 21 Feb. URL: <https://corp.kaltura.com/blog/virtual-classroom-benefits/>.
- 37.Learning and school reforms continue in Ukraine despite war challenges : web-site / The World Bank : Feature Story. 2025. 25 March. URL: <https://www.worldbank.org/en/news/feature/2025/03/25/learning-and-school-reforms-continue-in-ukraine-despite-war-challenges>.
- 38.Learning Library. The Importance of Non-formal Education and Learning : web-site. URL: <https://learning-library.net/the-importance-of-non-formal-education-and-learning/>.
- 39.Lengnick-Hall C. A., Beck T. E., Lengnick-Hall M. L. Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management. *Human Resource Management Review*. 2011. Vol. 21(3). P. 243–255. DOI: 10.1016/j.hrmr.2010.07.001.
- 40.Mishna F., Sanders J. E., Daciuk J. #socialwork: An International Study Examining Social Workers’ Use of Information and Communication Technology. *British Journal of Social Work*. 2021. Apr 16. Article bcab066.
- 41.Does participating in online communities enhance non-formal learning? : web-site / Nature. 2024. URL: <https://www.nature.com/articles/s41599-024-03719-6>.
- 42.Adult Learning and COVID-19: How much informal and non-formal learning are workers missing? OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19). Paris : OECD Publishing, 2021. URL: <https://doi.org/10.1787/56a96569-en>.
- 43.Pandey A. 15 Types Of Microlearning For Formal And Informal Learning In The Workplace : web-site / eLearning Industry. 2021. 12 May. URL: <https://elearningindustry.com/types-of-microlearning-formal-informal-learning-workplace-15>.
- 44.Proceedings of the 21st European Conference on e-Learning (ECEL 2022). 2022. Vol. 21, No. 1.

- 45.Prometheus. Безоплатні онлайн-курси: веб-сайт. URL: <https://prometheus.org.ua/>.
- 46.Recognition and validation of non-formal and informal learning for VET teachers and trainers in the EU Member States / Cedefop. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 2007. 78 с.
- 47.Recommendation of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning. Official Journal of the European Communities. 2008.
- 48.Report to UNESCO of the International Commission on Education for the Twenty-first Century (highlights). UNESCO, 1996.
- 49.Global Online Education Market Report by Type, Provider, Technology, Region, and Company Analysis 2024-2032. Research and Markets, 2024.
- 50.Semigina T., Stoliaryk O. Navigating Wartime Realities: Adaptation and Resilience in Ukrainian Social Work Education. *Socialinè Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*. 2025. Vol. 31. P. 8–24. DOI: 10.15388/STEPP.2025.31.1.
- 51.Video: the 6 characteristics of non-formal education [Video] : web-site / Teach Your Language. URL: <https://mooc.teachyourlanguage.eu/mod/page/view.php?id=10>.
- 52.Van der Leeuw S. E., Aschan-Leygonie C. A long-term perspective on resilience in socio-natural systems. Micro, meso, macro: Addressing complex systems couplings. *World Scientific*. 2005. P. 227–264. DOI: 10.1142/9789812701404_0013.
- 53.Xiao L., Cao H. Organizational resilience: The theoretical model and research implication. *ITM Web of Conferences*. 2017. Vol. 12. Art. 04021.
- 54.Zhu J., He H., Zhao Y., Cheng M. Does participating in online communities enhance the effectiveness and experience of micro-learning? Evidence from a randomized control trial. *Nature*. 2024. 13 Sept. URL: <https://www.nature.com/articles/s41599-024-03719-6>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Дослідження досвіду використання онлайн-платформи BeProfi для навчання соціальних працівників під час війни

Блок 1. Скринінг

1. Будь ласка, оберіть усі платформи, з якими ви мали досвід, та за потреби вкажіть інші:

- BeProfi
- Coursera
- EdX
- Udemu
- Prometheus
- EdEra
- Інше (вкажіть) _____

2. Чи працюєте/працювали Ви в соціальній роботі з початку повномасштабного вторгнення?

- Так
- Ні

Блок 2. Соціально-професійний профіль респондента

1. Ваша посада на робочому місці:

- Соціальний працівник
- Фахівець із соціальної роботи
- Керівник соціальної установи / організації
- Психолог
- Представник громадської організації

- Інше (вказіть) _____

2. Сектор Вашої професійної діяльності:

- Державна установа
- Комунальна установа
- Громадська організація
- Міжнародна організація
- Організація приватного сектору
- Інше _____

3. Стаж роботи у соціальній сфері:

- Менше 1 року
- 1–2 роки
- 3–4 роки
- 5–9 років
- 10 років і більше

4. Регіон здійснення професійної діяльності:

- Західний
- Центральний
- Південний
- Східний
- Місто Київ
- Працюю дистанційно / у декількох регіонах

Блок 3. Змістова релевантність навчання

Оцініть наведені твердження за шкалою:

1 – повністю не погоджуюся

2 – скоріше не погоджуюся

- 3 – важко відповісти
4 – скоріше погоджуюся
5 – повністю погоджуюся

Твердження:

1. Навчальні матеріали були актуальними та відповідали сучасним викликам.
2. Навчання дало мені знання, які я можу безпосередньо застосувати у професійній діяльності (наприклад, практичні інструменти та методики для роботи з клієнтами).
3. Зміст навчальних матеріалів враховував специфіку роботи соціальних працівників в умовах війни.
4. Матеріали курсу були структурованими, логічно побудованими та легко сприймалися.
5. Теми та завдання курсів відповідали моїм професійним потребам.

Додаткове запитання (закрите):

1. Якою мірою зміст курсів відповідав Вашим очікуванням?

- Повністю відповідав
- В більшості відповідав
- Частково відповідав
- Скоріше не відповідав
- Не відповідав

Відкриті запитання:

Які теми або матеріали були для Вас найбільш корисними?

Яких тем або матеріалів, на Вашу думку, не вистачало?

Блок 4. Функціональність та інтерактивність

Інструкція для респондента: Оцініть наведені твердження за шкалою:

1 – повністю не погоджуюся

2 – скоріше не погоджуюся

3 – важко відповісти

4 – скоріше погоджуюся

5 – повністю погоджуюся

Твердження:

- Інтерфейс платформи був зручним та інтуїтивно зрозумілим.
- Матеріали курсів були легко доступні та організовані у логічну структуру.
- Платформа забезпечувала зручну навігацію між розділами та темами курсу.
- Використовувані інструменти (тести, відео, презентації, завдання) сприяли ефективному навчанню.
- Платформа підтримує інтерактивність навчання (обговорення, чат, інтерактивні завдання).
- Мені було легко взаємодіяти з платформою та виконувати завдання.
- Платформа дозволяє відстежувати власний прогрес у навчанні.
- Після завершення курсу передбачено отримання сертифіката або підтвердження результатів навчання.

Блок 5. Бар'єри навчання в умовах війни

Інструкція для респондента: Оцініть наведені твердження за шкалою:

Будь ласка, відмітьте, наскільки часто Ви стикалися з наступними труднощами під час навчання на платформі, використовуючи шкалу:

1 – ніколи

2 – рідко

- 3 – іноді
- 4 – часто
- 5 – завжди

Твердження:

1. Нестабільне підключення до інтернету ускладнювало навчання.
2. Блекаути або відключення електроенергії впливали на можливість проходження курсів.
3. Високий рівень стресу або психологічне навантаження під час війни знижували концентрацію та мотивацію до навчання.
4. Перевантаження роботою або обов'язками в соціальній сфері ускладнювало виділення часу на навчання.
5. Технічні проблеми платформи (помилки, зависання, проблеми з доступом до матеріалів) перешкоджали ефективному навчанню.
6. Відсутність або обмежена можливість комунікації з іншими учасниками курсів ускладнювала освоєння матеріалу.

Відкрите запитання:

7. Чи були інші складнощі, які Ви відчували під час навчання на онлайн-платформі в умовах війни? Якщо так, вкажіть, будь ласка, які саме.

Блок 6. Порівняльна оцінка онлайн-платформ

Мета блоку: визначити сильні та слабкі сторони різних онлайн-платформ, які використовували соціальні працівники, та оцінити відмінності у доступності, змістовій релевантності, функціональності та рівні задоволеності.

Інструкція для респондента: Оцініть наведені твердження за шкалою:

Будь ласка, порівняйте платформу **BeProfi** з іншими онлайн-платформами, які Ви використовували, за такими критеріями. Використовуйте шкалу оцінки:

- 1 – значно гірше
- 2 – трохи гірше
- 3 – однаково
- 4 – трохи краще
- 5 – значно краще

Питання:

1. **Доступність платформи** (зручність входу, навігація)
2. **Якість та актуальність навчального контенту** (відповідність потребам соціальної роботи, практичність матеріалів)
3. **Функціональність та інтерактивність** (зручність інтерфейсу, наявність тестів, завдань, форумів, можливість персоналізації)
4. **Задоволеність користувачів** (загальна оцінка платформи, якість технічної підтримки, зворотного зв'язку)
5. **Бар'єри та обмеження** (технічні проблеми, стресові фактори, складнощі навчання у кризових умовах)

Відкрите запитання:

6. Якщо у вас є можливість порівнювати навчання на біпрофі і інших платформах, то які рекомендації до вдосконалення ви б надали?

Блок 7. Рекомендації

Інструкція для респондента:

Будь ласка, поділіться своїми ідеями та рекомендаціями щодо поліпшення онлайн-навчання для соціальних працівників. Ваш досвід допоможе зробити навчальні платформи більш ефективними, зручними та практично корисними.

Відкриті запитання:

1. Які зміни у функціоналі платформи ВеПрофі могли б зробити навчання більш зручним та ефективним?
2. Які зміни у змісті або структурі курсів Ви б запропонували для підвищення їх практичної цінності?
3. Які додаткові інструменти чи ресурси (наприклад, інтерактивні завдання, відео, форуми, чати) могли б покращити Ваш досвід навчання?
4. Які специфічні аспекти онлайн-навчання слід врахувати у кризових умовах (перебої зв'язку, стресові фактори, блекаути) для забезпечення безперервного процесу навчання?
5. Ваші загальні пропозиції щодо покращення неформальної онлайн-освіти для соціальних працівників: