

## *Лекція № 3*

### *Тема лекції: Проблеми та переваги онлайн-опитувань клієнтів соціальної роботи, представників цільових груп*

#### **План лекції**

1. Переваги використання онлайн-технологій для збирання даних працівниками соціальної сфери.
2. Проблемні питання використання онлайн-технологій під час опитувань клієнтів.

#### **Зміст лекції**

#### *Питання 1. Переваги використання онлайн-технологій для збирання даних працівниками соціальної сфери*

З розвитком комунікаційних технологій у наукових публікаціях розгортається дискусія щодо методів збирання даних із використанням мережі Інтернет. Предмет таких обговорень варіюється залежно від галузі й методології досліджень, дизайну, ресурсів і досвіду їх виконавців. Широко обговорюваними питаннями цієї проблематики є якість даних, зібраних за допомогою усного, письмового та онлайн опитувань і відносні переваги традиційних дослідницьких підходів.

На думку окремих авторів, офлайн-середовище, зокрема, особисте фокус-групове опитування надає можливості для збирання інформації щодо більш складних або неоднозначних питань, коли важливо застосовувати гнучку фасилітацію спілкування.

Проте думки щодо обмежень цифрового формату польового етапу досліджень не можна вважати переконливими: технологічний контекст постійно змінюється, до того ж карантинні заходи, зумовлені пандемією COVID-19, стимулювали пришвидшення цифровізації багатьох сфер життя, зокрема й досліджень, адже соціальне (фізичне) дистанціювання унеможливило застосування традиційних віч-на-віч методів збирання інформації.

Сучасні онлайн-технології дозволяють проводити різні види кількісних досліджень.

Для цього придатні такі засоби програмного забезпечення, як Qualtrics або SurveyMonkey. Також використовуються GoogleForms та формати опитування, які пропонують соціальні медіа. Перевага GoogleForms у їхній безкоштовності, простоті та можливості отримати швидку базову обробку

статистичної інформації. Така швидкість буває досить важливою, якщо потрібно отримати інформацію для подальших управлінських рішень.

Якісні дослідження теж поступово переходять у віртуальний простір. Дедалі більшого поширення набувають онлайн-інтерв'ю, що проводять у синхронній та асинхронній формах.

Синхронна форма передбачає режим запитання-відповідь у реальному часі. Таке інтерв'ю можна зробити за допомогою багатьох месенджерів, що передбачають відео чи голосовий зв'язок, через чати або за допомогою програм онлайн конференцій (Skype, Zoom, MS Teams абощо).

Асинхронна – це письмові відповіді на запитання питальника, які надсилаються електронною поштою; самостійний запис аудіо відповідей на запитання, які також можуть бути надіслані на пошту дослідників, чи на їхні особисті скриньки у соціальних мережах.

В умовах пандемії COVID-19 розвивається практика онлайн-фокус-груп, а також проведення структурованих та глибинних інтерв'ю (особливо у випадках повторних, тобто так званих follow-up опитувань).

Найприйнятнішими засобами для цього на тепер видаються:

- відеоконференції Zoom (40 хвилин безкоштовно або без обмежень у часі за умови оплаченого акаунту, з можливістю запису розмови, функцією демонстрації екрану з текстом чи ілюстраціями);
- Skype (безкоштовні аудіо та відеодзвінки; дуже чутлива до якості інтернет-зв'язку платформа; потребує власного акаунту);
- MS Teams (безкоштовні відеодзвінки; є можливість запису);
- GoToMeeting (формат відеоконференцій, схожий на роботу в Zoom; немає обмежень у часі, але є обмеження щодо відеозапису) тощо.

На початку 2000-х рр. було висловлено думку, що деякі методи дослідження не можуть бути віртуалізованими, тому від них слід відмовлятися або використовувати замість них інші способи отримання інформації, скажімо, опитування.

Втім в останні роки арсенал онлайн-методів дослідження значно збільшився. Однією з цікавих модифікацій традиційного збирання інформації є, наприклад, аудіо-інтерв'ю за допомогою комп'ютера (Audio Computer-Assisted Structured Interview, ACASI), що вважається технічно нескладним,

зручним і водночас дозволяє забезпечити більшу конфіденційність та приватність, ніж очна комунікація.

За цією технологією учасники опитування можуть прослухати аудіозапис запитань і відповісти на них з екрана планшета або клавіатури, отож, у такий спосіб вони позбавляються ризиків потрапити у незручне становище через спілкування з інтерв'юерами на «дражливі» теми, як-от порушення закону або ризикована сексуальна поведінка.

Наразі також окрім вищезазначених технологій можна використовувати збирання даних за допомогою спостереження за веб-сайтами, віртуальної етнографії, дискусійних груп або електронних форумів тощо.

Використання онлайн-технологій для збирання даних має низку переваг:

- можливість користування ними за умов обмеженого пересування та фізичного дистанціювання,
- можливість охопити людей зі значної кількості географічних локацій,
- нижчі витрати на збирання інформації.

Відзначено, що нові форми звернення до респондентів із цікавим візуальним оформленням анкети (відео, зображення, анімація) стимулюють інтерес потенційних учасників до опитування та надають їм відчуття психологічної свободи.

Онлайн питальник може бути заповнений респондентами у зручний для них час та в зручному місці.

Також розвиваються нові технічні можливості контролю за проходженням опитування (зокрема, інтерв'ю), з'являються новітні програмні засоби, що запобігають появі помилок при введенні інформації, контролюють уважність респондентів та автоматично зберігають отриману дослідницьку інформацію.

## *2. Проблемні питання використання онлайн-технологій під час опитувань клієнтів.*

Водночас проведення онлайн-опитувань або спостережень породжує низку питань, пов'язаних із методологією дослідження та дослідницькою етикою, відповідальністю перед клієнтами та професією.

Одне з проблемних питань – це набір учасників дослідження. Як їх залучити, як мотивувати до участі? В окремих випадках це комплексне завдання, що стосується водночас і утримання клієнтів у проєкті з надання

певної послуги (корекційних заходів, супроводу, медичної інтервенції в осіб з наркотичною залежністю тощо).

Одним з прикладів розв'язання завдання залучення респондентів до дослідження є мотиваційне інтерв'ювання, що здійснюється через мобільні платформи. Це дозволяє відносно швидко виявити індивідуальні потреби клієнта і запропонувати йому консультативні втручання в індивідуалізований спосіб.

Такі заходи зворотного зв'язку видаються перспективним методом мотивації до участі в лікуванні залежності та забезпеченні прихильності завдяки активізації цілеспрямованої діяльності – навіть при фізичному або емоційному стресах, притаманному більшості у залежних клієнтів.

Для досліджень із соціальної роботи також особливої актуальності набуває їхнє ресурсне забезпечення, адже не всі клієнти мають засоби телекомунікації, сталий інтернет-зв'язок, навички використання цифрових платформ і умови для того, щоб брати участь у дослідженні, особливо в онлайн-інтерв'ю.

Це породжує явище, що дістало у сучасній соціальній роботі назву «цифрова нерівність», або «цифрова ексклюзія».

Отже, цифровий формат досліджень робить їх більш акцентованими на тих, хто має сталий доступ до Інтернету.

Під час онлайн-досліджень доводиться співпрацювати з партнерськими організаціями, які можуть забезпечити доступ до певної цільової групи. Особливо це стосується ситуацій, коли вивчаються характеристики певних специфічних вибірових сукупностей, приміром, представників маргіналізованих або закритих спільнот. Відтак, більшій пильності потребує визначення й дотримання принципів формування вибірки. Втім, така проблема виникає досить часто, якщо йдеться про онлайн-опитування.

У кожному разі варто ретельно описати процедури добору респондентів: де було розміщено інформацію про дослідження, кому надсилались запрошення, чи були якісь фільтри для відбору учасників тощо.

Далі постає завдання отримання поінформованої згоди на участь у дослідженні. В онлайн-опитуваннях його можна вирішити шляхом надання потрібної інформації у передмові та відповідного формулювання першого запитання.

У деяких випадках перед початком інтерв'ю передбачено отримання письмової згоди електронною поштою (навіть із цифровим підписом).

Складне питання в онлайн-дослідженнях – це гарантування анонімності збирання інформації.

Наразі не всі клієнти погоджуються на відеоінтерв'ю. Вони надають перевагу аудіозапису або взагалі відмовляються від онлайн-комунікації.

Так, планувалося проводити напівструктуровані інтерв'ю у різних регіонах України з жінками, які тривалий час живуть із ВІЛ. Передбачалось, що це можуть бути інтерв'ю через Viber, Skype, відеочат у Фейсбуці або шляхом розмови мобільним телефоном. Проте процедура проведення таких інтерв'ю виявилась надмірно складною. Організація, що координує допомогу цим жінкам, погодилась надати тільки інформацію про координаторів допомоги, які мали сконтактувати з жінками. Клієнтки не погоджувалися на те, щоб номери їхніх мобільних телефонів чи посилання на сторінки в соціальних мережах були передані третім особам. Водночас проводити індивідуальні інтерв'ю у присутності працівника організації, яка надає соціальні послуги, не було доцільно в силу приватного характеру запитань.

Проблема ідентифікації учасників дослідження постає і під час онлайн-конференції (фокус-груп, дискусій). Наразі мають бути усунені всі особисті ідентифікатори, включно з іменем та тілом запису, особливо якщо людина дає інтерв'ю вдома. Відеоконференції повинні мати запаролений доступ до конкретної зустрічі. Такі процедурні моменти мають бути доведені учасникам дослідження на етапі підготовки до заходу й отримання згоди на участь.

Загалом організація та фасилітація, модерування онлайн-дискусій потребує особливих навичок, зокрема, навичок підтримання інтересу до обговорення у групі. Адже під час дискусій у цифровому форматі, тим більше при виключеному відео, увагу учасників утримувати набагато складніше.

Зазначається також, що в онлайн-дослідженнях подекуди виникає питання щодо достовірності наданої учасниками інформації: під час відповідей на опитування в Інтернеті набагато більше ризиків помилитися, перевірка інтерв'юерами розуміння респондентами питань відсутня.

Також слід взяти до уваги, що в багатьох постійних учасників уже сформовані певні поведінкові моделі саморепрезентації в Інтернет-комунікаціях, приміром, зазначення власного віку як «99 років» чи «100 років». Наприклад, коли проводили онлайн-опитування студентів: вони давали такі відповіді на соціально-демографічний блок анкети, ніби заповнювали дані для соцмереж.

Такі речі практично не зустрічаються при традиційному (віч-на-віч) опитуванні і цілком можливі при використанні онлайн інструментів.

Отже, в онлайн анкетах слід більш активно використовувати перевірочні запитання і твердження. Також використовують специфічні цифрові технології, наприклад StraightLine – інструмент для відстеження «Прямих ліній» у табличних запитаннях, коли респондент/ка ставить одну й ту саму відповідь біля всіх варіантів відповідей.

Збереження записів індивідуальних та групових інтерв'ю становить собою ще один виклик. На це потрібно отримати згоду від учасників. Досвід засвідчує, що краще зберігати такі матеріали не онлайн, а локально і з обмеженим доступом.

Часто в дослідженнях використовують процедуру опитування, так би мовити, змішаного типу, коли інтерв'ю проводиться за присутності польового працівника, водночас респондент отримує запитання та надає відповіді фактично он-лайн (як у вищезгаданій технології ACASI). В такому варіанті респонденту запитання не ставляться усно, він їх чує в аудіозапису або бачить на екрані, отже, йому потрібно лише натиснути на той варіант відповіді, який видається відповідним.

Ця методика забезпечує уникнення багатьох технічних помилок, які невідворотно мають місце за традиційним способом проведення інтерв'ю, коли отримані відповіді спочатку фіксуються на паперовому носії, а потім вносяться інтерв'юером до цифрової бази даних. Крім того, така процедура зводить до мінімуму викривлення та виток потенційно небезпечної для респондентів інформації, яку збирають інтерв'юери, (наприклад, тієї, що стосується їхньої девіантної або злочинної поведінки, ризикованого сексу, насильства, проблем зловживання психоактивних речовин тощо).

Зокрема, такий спосіб доцільно використовувати для збирання даних у місцях виконання покарань, коли за внутрішніми правилами закладу однією з умов проведення інтерв'ю із засудженими була присутність охоронців, що при усному опитуванні безумовно унеможливило б отримання правдивих даних.

Із використанням такого методу роль інтерв'юерів залишається важливою, оскільки вони мають детально розповісти респондентам усі умови та правила, в доступний спосіб пояснити і навіть показати, як поводитись із планшетом. Під час інтерв'ю інтерв'юер має перебувати поруч, щоб за потреби надати допомогу, якщо респондент не може зрозуміти якийсь запитання або в нього виникають сумніви щодо техніки фіксації відповідей. Перед початком

дослідження всі інтерв'юери зобов'язані пройти відповідний тренінг і оволодіти технологією ACASI.

Потрібно також взяти до уваги, що сучасні онлайн-дослідження не обмежуються лише збиранням інформації від респондентів. У процесі операційних досліджень, які вважають суттєвим елементом так званої науки імплементації (implementation science), доводиться здійснювати певні освітні втручання.

Саме тут з'являється значний простір для використання цифрових технологій, зокрема так званої телеедукації. За допомогою Zoom можливо створити аудиторію з достатньою кількістю місць, технологія також дозволяє під час телеконференцій здійснювати зворотний зв'язок, підтримувати інтерактивне спілкування, презентувати різноманітні візуальні матеріали.

Так, в одному з проєктів використано освітню технологію ЕСНО (Extension for Community Healthcare Outcomes), щовизнана практикою із доведеною ефективністю. Програма передбачає дистанційне навчання медичного персоналу (лікарів і медичних сестер) та соціальних працівників, які надають терапевтичну і реабілітаційну допомогу особам з опіоїдною залежністю. Протягом двох років двічі на місяць у регулярних освітніх телеконференціях беруть участь по 2-3 особи від 24-х сервісних центрів. Паралельно ведеться спостереження за порівняльною групою медичних та соціальних працівників із 12 осередків, персонал яких не бере участі в освітній програмі, а також оцінюються результати професійної діяльності фахівців із досліджуваних груп за показниками життя їхніх пацієнтів.

Це дає змогу вимірювати вплив дистанційного освітнього втручання на результативність професійної діяльності у сфері медико-соціальної реабілітації клієнтів, залежних від психоактивних речовин.

Ще один спосіб, у якому ефективно застосовувати цифрові сучасні технології, – це психологічне консультування пацієнтів, яким у процесі терапії потрібно надати інформацію щодо захворювання та терапевтичної інтервенції. Зокрема, йдеться про підтримувальну терапію агоністами опіоїдів, яка в нашій країні більше відома під назвою «замісна підтримувальна терапія».

Доведено, що застосування агоністів опіоїдів – метадону та бупренорфіну – потребує паралельних освітніх інтервенцій, під час яких пацієнту необхідно надати науково обґрунтовану інформацію щодо його захворювання (хімічної залежності), а також можливих наслідків уживання наркотиків, особливо якщо

вони вживаються шляхом ін'єкцій. Також пацієнтам потрібно знати багато деталей щодо режиму терапії, правил поведінки під час лікування агоністами опіоїдів та можливих побічних ефектів цих препаратів. Особливу увагу необхідно приділяти питанням передозування, оскільки воно становить безпосередню загрозу життю. Є й інші чинники, що впливають на якість та ефективність лікування і також мають бути взяті до уваги: профілактика рецидиву вживання наркотиків, робота із власними емоціями, складнощі взаємодії з оточенням, сімейні та економічні проблеми, що постійно супроводжують захворювання на наркотичну залежність.

За стандартною процедурою, така інформація має надаватись пацієнту протягом кількох тижнів від початку лікування.

Натомість, як показали попередні дослідження, цей компонент втручання виконується формально або ігнорується через брак часу та недостатню забезпеченість медичних закладів соціальними працівниками.

Втім, проблема може бути успішно вирішена завдяки використанню цифрових технологій.

У дослідженні пацієнти від початку лікування отримували можливість безкоштовно телефонувати на певний номер, за яким у режимі інтерактивного спілкування вони обирали цікаву їм тему і прослуховували інформацію щодо захворювання, лікування та реабілітації стільки разів, скільки потрібно для засвоєння важливих для них даних та правил. Технологія дозволяє відслідкувати, як часто респонденти звертаються за інформаційною підтримкою, які теми мають найбільшу популярність і яким чином використання такого методу впливає на результат втручання.

На онлайн-дослідження цілком поширюється норма Глобальних етичних принципів соціальної роботи (2018 р.): «Соціальні працівники повинні усвідомлювати, що використання цифрових технологій та соціальних медіа може загрожувати дотриманню багатьох етичних стандартів, зокрема таких, як повага приватності та конфіденційності, недопущення конфлікту інтересів, компетентність, належне ведення документації тощо, і тому повинні отримати необхідні знання та навички для протистояння до неетичної практики при використанні технологій».

У таблиці 1 узагальнено переваги та обмеження, сильні та слабкі сторони онлайн-досліджень у соціальній роботі:



## Характеристики онлайн-досліджень у соціальній роботі

	Переваги	Обмеження
<b>Кількісні дослідження</b>	Відносно дешевий спосіб дослідження	Вибірка формується виключно з інтернет-користувачів (цифрова ексклюзія некористувачів Інтернету)
	Вища швидкість збирання та обробки інформації	Відсутність контролю за адекватністю відповідей та розумінням запитань
	Можливість використання високотехнологічних методик	
	Можливість заповнення анкети у зручний час та в зручному місці	
<b>Якісні дослідження</b>	Відносно дешевий спосіб дослідження	Технічні проблеми: потрібен сталий Інтернет-зв'язок, цифрова компетентність тощо
	Можливість охопити людей із різних географічних локацій	Проблема із дотриманням анонімності та приватності
	Можливість отримати глибшу інформацію	Відволікання уваги респондента
		Клієнти соціальної роботи не завжди можуть вербалізувати свої проблеми (за відсутності активного співрозмовника)

Отже, можна стверджувати, що перехід від традиційних до онлайн-досліджень потребує розвитку деяких специфічних навичок як у дослідників, так і в учасників.

Потрібні дуже чіткі вказівки, певний додатковий час і мінімізація кількості різних технологій, які застосовуються.

Приміром, якщо відбувається онлайн-фокус-група, то учасники не завжди розуміють правила участі, остерігаються висловлюватись і швидко втомлюються.

Чимало клієнтів соціальної роботи не можуть належним чином вербалізувати свій стан чи труднощі, спілкування електронною поштою чи через месенджери все це являє для них виклик.

Отже, у дослідженнях із соціальної роботи можливо використовувати цілий спектр онлайн-методів та інструментів збирання інформації.

При цьому слід зважити на методологічні, організаційні та етичні переваги й обмеження онлайн-технологій, насамперед на спроможність клієнтів (респондентів) використовувати цифрові технології та гарантування приватності.

Подальшого вивчення потребують такі аспекти, як заохочення користувачів Інтернету до участі в дослідженнях із соціальної роботи, навички спілкування з учасниками онлайн-досліджень та фасилітації онлайн-дискусій.

Особливу увагу в найближчій перспективі мають привернути «комплексні» онлайн-технології, що використовуються для певних видів утручань (консультування, навчання тощо) і водночас дозволяють накопичувати певну інформацію про клієнтів, тобто виступають технологіями збирання, збереження та обробки даних.