

НИЙГМИЙН ИННОВАЦИ БА НИЙГМИЙН АЖИЛ: ХИЙМЭЛ ОЮУН УХААН (AI)-Г НИЙГМИЙН АЖЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНД НЭВТРҮҮЛЭХ НЬ

Б. Бат-Өлзий
Доктор (Ph. D.)

Нийгэм, хүмүүнлэгийн сургууль
Шинжлэх ухаан, технологийн их сургууль

0009-0006-6442-9991

DOI: 10.66753/

b.batulzii04@gmail.com

Хураангуй: Монгол улсад нийгмийн ажлын мэргэжлийн салбар үүсч хөгжөөд 30 шахам жилийн нүүр үзэхдээ харьцангуй амжилттай хөгжиж нутагишиж буй билээ. Гэвч Монголын нийгмийн ажлын үйлчилгээ орчин цаг үетэйгээ хөл нийлүүлэн зэрэгцэн хөгжих шаардлагатай. Энэхүү өгүүлэлдээ Монголын нийгмийн ажлын үйлчилгээнд тулгарч буй зарим асуудлыг хөндөж, улмаар нийгмийн ажлын салбарт нийгмийн инноваци хийх, хиймэл оюун ухаан (AI)-ыг ашиглах асуудлыг хөндөж бичлээ.

Түлхүүр үг: Нийгмийн инноваци, хиймэл оюун ухаан, нийгмийн ажлын үйлчилгээ

ОНОЛ, АРГА ЗҮЙ

“Нийгмийн инноваци” гэдэг нь нийгмийн тулгамдсан асуудлууд болох ядуурал, боловсрол, эрүүл мэнд, байгаль орчин, ажилгүйдэл гэх мэтийг шийдвэрлэхэд чиглэсэн, өмнөх арга барилаас илүү үр ашигтай, тогтвортой, шинэлэг шийдлүүд болон санаа, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ, загварыг хэлнэ (OECD, 2013). Нийгмийн инновацийн гол зорилго нь зөвхөн ашиг олох бус, нийгэмд эерэг өөрчлөлт авч ирэх, нийгмийн сайн сайхныг бүтээхэд оршдог.

Инноваци хэмээх ойлголт Монгол улсын хувьд 2000-аад оны сүүлээс бизнес болон инженерийн салбарт илүү эрчимтэй яригдаж эхэлсэн билээ. Бизнес инновацийн гол зорилго нь зах зээлд өрсөлдөх чадварыг нэмэгдүүлж, санхүүгийн ашиг олох явдал байдаг бол нийгмийн инновацийн гол зорилго нь нийгмийн үнэ цэнийг бүтээхэд илүү чиглэдэг. Нийгмийн инноваци нь ашиг олж болох ч тэрхүү ашиг нь эргээд нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэхэд зарцуулагддаг (European Commission, 2013).

Нийгмийн инноваци нь дараах гол шинж чанаруудтай (Mulgan, 2007).

Үүнд:

- Шинэлэг байдал: Өмнө нь ашиглагдаж байсан аргуудаас өөр, шинэлэг хандлага эсвэл технологийг нэвтрүүлсэн байх.
- Нийгмийн үр ашиг: Шийдэл нь нийгэмд эсвэл нийгмийн тодорхой бүлэгт бодит ашиг тустай байх.

- Тогтвортой байдал: Санхүүгийн болон үйл ажиллагааны хувьд урт хугацаанд бие даан оршин тогтнох чадвартай байх.
- Хамтын ажиллагаа: Ихэвчлэн төр, хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн байгууллагуудын хамтын ажиллагаа, түншлэл дээр үндэслэгдсэн байх зэрэг болно.

ҮНДСЭН ХЭСЭГ

Монголын нийгмийн ажлын үйлчилгээнд яагаад инноваци хэрэгтэй вэ? гэдгээс асуудлыг дэвшүүлж байна. Монгол улсад нийгмийн ажил гэдэг мэргэжлийн тухай нийгмийн шилжилтийн дараа буюу 1995 оноос анхлан яригдаж, 1997 оноос анхны баклавр зэрэгтэй мэргэжилтэн бэлтгэж эхэлсэн түүхтэй. Нийгмийн ажил мэргэжил Монгол улсад өнөөдрийг хүртэл 30 орчим жил хөгжихдөө маш амжилттай хөгжсөн мэргэжлийн салбар гэж дүгнэж болно. Нийгмийн ажлын чиглэлээр Монгол улсын хамгийн том төрийн өмчийн таван их сургууль /ШУТИС, МУБИС, МУИС, АШУҮИС, ДХИС/ болон хувийн өмчийн 10 гаруй их сургуульд олон мянгаар тоологдох мэргэжилтэн бэлтгэн гаргасан. Мөн төрийн захиргааны бүх түвшинд /УИХ, ЗГ, яам, агентлаг, аймаг, нийслэл, сум, дүүрэг, хороо/ нийгмийн ажилтны албан ёсны орон тоо бий болж тэдгээрт олон зуун нийгмийн ажилтан ажиллаж байна. Түүнчлэн хорих байгууллага, бүх ерөнхий боловсролын сургууль, эмнэлэгүүд болон төрөл бүрийн нийгмийн үйлчилгээний байгууллагууд, асрамж халамжийн төвүүд, олон улсын байгууллагууд, төсөл хөтөлбөрүүдэд нийгмийн ажилтнууд ажиллаж байна. Нийгмийн ажил мэргэжлийн эрх зүйн баталгаа ч мөн сайжирсан. Тухайлбал Нийгмийн халамжийн тухай хууль, Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль, Хүүхэд хамгааллын хуулиудад нийгмийн ажлын мэргэжлийн үйл ажиллагааг нарийвчлан хуульчилж өгсөн нь энэ мэргэжлийн эрэлт, хэрэгцээ шаардлага өндөр байгааг илэрхийлэхийн сацуу мэргэжлийн нэр хүнд өсөх, төрийн бодлогын түвшинд улам бүр баталгаажиж буйн илэрхийлэл юм. Түүнчлэн 2026 оны хаврын чуулганаар “Нийгмийн ажлын тухай хууль”-ийг хэлэлцэхийг дэмжсэн тогтоол гарч, уг хууль хэлэлцүүлгийн шатандаа ороод байна. Энэхүү хууль батлагдсанаар нийгмийн ажлын мэргэжлийн үйл ажиллагааны эрх зүйн үндсийг тодорхойлох, салбар хоорондын уялдаатай нийгмийн ажлын үйлчилгээг чанартай, хүртээмжтэй, шуурхай, тасралтгүй хүргэх тогтолцоог бүрдүүлэх зэрэг ач холбогдолтой (УИХ, 2026).

Хэдийгээр олон салбарт нийгмийн ажилтны ажлын байр орон тоо бий болж, нийгмийн ажлын мэргэжлийн үйл ажиллагааны эрх зүйн орчин бүрдэж, нийгмийн ажлын мэргэжлийн цар хүрээ өргөжиж байгаа ч олон сорилт,

хүндрэл бэрхшээлүүд байсаар байна. Энэ нь Монголын нийгмийн ажлын салбарт иноваци нэвтрүүлэх, хэрэгжүүлэх үндэслэл, шалтгаан болж байна.

Монголын нийгмийн ажлын үйлчилгээнд иноваци шаардлагатайг дараах хэдэн үндэслэл харуулж байна.

1-рт: Өнөөдөр Монголд аль ч салбарт /сум, хороо, гэр бүл, хүүхэд, сургууль, хорих гэх мэт/ ажиллаж буй нийгмийн ажилтнууд ажлын хэт ачаалал болон цалин хөлс, нийгмийн хамгааллын асуудлаас үүдэлтэй ажлаас халшрах, ажлаа орхих үзэгдэл нийтлэг байна. Ингэснээр энэ салбар ажиллах хүчний дутагдалд орох, мэргэжлийн бус хүмүүсийг ажилд авах байдал нийтлэг байна. Монголд улсад сум, хорооны түвшинд 1 нийгмийн ажилтан дунджаар 5000 хүнтэй ажилладаг нь ОУ-ын стандартаас хэд дахин давсан үзүүлэлт юм. Түүнчлэн нийгмийн ажилтан ажлын цагийнхаа дийлэнхийг цаас, компьютертэй зууралдаж өнгөрүүлж байгаа нь бодит кейс буюу үйлчлүүлэгчтэй тулж ажиллах зав боломжийг өгөхгүй байна.

2-рт: Гал унтраах биш урьдчилан сэргийлэх нийгмийн ажил зайлшгүй шаардлагатай байна. Монголын нийгмийн ажлын үйлчилгээ асуудал гарсан хойно нь буюу хүчирхийлэл үйлдэгдсэн, үе тэнгийхэн бие биенээ дээрэлхсэний дараа, хүүхэд эрсдэлд орсоны дараа, ядуурал, архидалт даамжирсан хойно гэх мэт хариу үйлдэл үзүүлэхийг оролддог нь өнгөрсөн борооны хойноос цув нөмрөхтэй ижил юм. Асуудал гарсаны дараах үйлчилгээ нь урьдчилан сэргийлэх зардлаас өндөр байдаг.

3-рт: Халамжаас-хөдөлмөрт /бие даасан байдал/ гэх уриа лоозонтой ажилладаг ч бодит байдал өөр байсаар байна. Монголд халамж авдаг иргэдийн тоо өндөр байгаа нь эдийн засагт дарамт болохын сацуу иргэдийг идэвхигүй болгож байна гэж олон жил ярьж, бичсээ өдий хүрлээ. Халамж зайлшгүй шаардлагатай, бие даан амьдрах чадваргүй иргэдээ төр ивээх нь зайлшгүй боловч зүгээр мөнгө өгөх нь ядуурлыг шийдэх арга биш, харин ч илүү гүнзгийрүүлдэг.

4-рт: Шинэ төрлийн нийгмийн асуудлууд өдөр ирэх тутам бий болсоор байна. Үүнд төрөл бүрийн донтолтууд /цахим мөрийтэй тоглоом, хар тамхи мансуурал, цахим донтолт, цахим дээрэлхэлт, цахим залилангийн хохирогч/ гэх мэт. Эдгээр нь уламжлалт аргаар шийдэгдэх нь бага бөгөөд үр дүнтэй шинэлэг арга барил, үйлчилгээ шаардлагатай байна.

5-рт: Нийгмийн ажлын үйлчилгээний санхүүжилтийн үр ашиггүй байдал ба дутагдал их байна. Энэ нь нийгмийн ажлын үйлчилгээг хүргэх тогтолцоог шинээр авч үзэх шаардлагатайг илэрхийлж байна. Төсвийн мөнгө олон жижиг халамжийн хөтөлбөрт таран байршиж, бодит үр дүн багатай байна. Ядуурал олон жилийн турш 30 орчим хувьтай явж ирсэн ба бодитой буурахгүй байсаар байгаа нь үүний нотолгоо юм. Гэтэл сүүлийн жилүүдэд

олон улсын харилцаа, геополитикийг ээдрээтэй нөхцөл байдалтай холбоотойгоор түлш шатахууны хомсдол зэргээс үүдэн хүнс, өргөн хэрэглээний барааны үнийн өсөлт, хомсдол нүүрлэж эхэлсэн нь байдлыг улам ноцтой хүндрэлд аваачиж болзошгүй байна. Нийгмийн шилжилтийн үе буюу 1990-2000 оны эхэн үетэй харьцуулахад Монголын нийгмийн тулгамдсан асуудалд чиглэсэн ОУ-ын хандив, тусламж, төсөл хөтөлбөрүүд эрс багассан энэ цаг үед үндэсний хэмжээний нийгмийн хамгаалал, халамжийн бие даасан, тогтвортой хүчирхэг систем бүрдүүлэх шаардлага зүй ёсоор тулгарч байна.

6-рт: ОУ-ын сайн туршлага нэвтрүүлэх байдал дутмаг байна. Монголд нийгмийн ажил богино хугацаанд маш амжилттай хөгжсөн мэргэжлийн салбар мөн боловч практик үйлчилгээ үзүүлэх түвшинд орчин үеийн шинэлэг арга технологи хөгжихгүй байна. Манай бодлого боловсруулагч, шийдвэр гаргагчид, судлаачид мэргэжилтэнгүүд төсвийн болон олон улсын байгууллагын хандив тусламжийн зардлаар өндөр хөгжилтэй орнуудын нийгмийн үйлчилгээний ололт амжилттай танилцах томилолтоор явдаг хэдий ч үзсэн харсан, танилцсан сайн туршлага, мэдлэгээ бодит байдалд хэрэгжүүлэх дээр хойрго хандаж байна.

Тиймээс Монголын нийгмийн ажлын үйлчилгээ нь уламжлалт хандлагаас **шуурхай, нийгмийн ажилтанд ээлтэй, урьдчилан сэргийлэхэд чиглэсэн, үр дүнтэй, хүртээмжтэй, тогтвортой санхүүжилттэй** байх шаардлагатай тулгарч байна. Үүний тулд Монголын нийгмийн ажлын үйлчилгээнд хэрэгжүүлж болохуйц олон инноваци санаа байж болохоос хиймэл оюун ухаан (AI)-ыг энэхүү өгүүлэлдээ онцлон авч үзэж зарим санааг дэвшүүлж байна.

Сүүлийн жилүүдэд компьютерийн технологийн үсрэнгүй хөгжлийн үр дүн болох AI-н хэрэглээ улам бүр өргөжиж инженерчлэл, үйлдвэрлэл, бизнес, үйлчилгээ, урлаг соёлын гээд бүхий л салбарт маш хүчтэй нэвтэрч байна. Хиймэл оюун ухаан ба нийгмийн ажлын уялдаа холбооны талаарх судалгаа шинжилгээ ч ихээхэн хийгдэж, тэдгээрийн үр дүнг нээлттэй хэлэлцэж байна.

Хиймэл оюун ухаан нь нийгмийн ажилтныг орлох бус, харин тэдний ажлыг хөнгөвчлөх, үр дүнг нэмэгдүүлэх, ажлаас халшрах хам шинжийг бууруулах, үйлчлүүлэгчийн нийгмийн эрсдлийн эрт илрүүлэх, урьдчилан сэргийлэх хариу арга хэмжээ цаг алдалгүй авах хүчирхэг хэрэгсэл юм гэдгийг эрдэмтэд онцолж байна (Molala, 2023). Мөн хиймэл оюун ухааныг нийгмийн ажилд нэвтрүүлэхтэй холбоотой ёс зүй болон аюулгүй байдлын талаарх сэрэмжлүүлэг анхааруулгууд (Marina Badillo-Diaz, LCSW., 2025) ч ихээхэн хэлэлцэгдэж байна.

Хиймэл оюун ухааны (AI) нийгмийн ажилд нэвтэрсэнээр:

1. Бичиг цаасны ажлыг хөнгөвчлөх: Нийгмийн ажилтнуудын ажлын цагийн 60-70% нь тайлан бичих, кейс тэмдэглэл хөтлөхөд зарцуулагддаг судалгаа байна. Тиймээс хиймэл оюун ухаан нь нийгмийн ажилтны өмнөөс тэмдэглэл хөтлөх, үйлчлүүлэгчтэй хийсэн яриаг AI ашиглан шууд бичвэр болгон буулгаж, чухал хэсгүүдийг нь автоматаар хураангуйлан кейс файл болгосноор асар их цаг хэмнэх бололцоотой болох ажээ. Мөн цугларсан мэдээллүүдийг ашиглан төрөл бүрийн тайлан стандарт тайлангуудыг секундын дотор бэлтгэх болсон байна. Эдгээр нь манай бүх салбарын нийгмийн ажилтнуудад маш чухал ач холбогдолтой. Жишээ нь: Их Британийн Magic Notes-ийг үүсгэн байгуулагч Beam компанийн мэдээлснээр, энэхүү AI нь нийгмийн ажилтнуудын баримт бичиг, тэмдэглэл хөтлөхөд зарцуулах хугацааг багасгаснаар жилд 2 тэрбум фунт стерлинг хэмнэх боломжтой бөгөөд ингэснээр тэд үйлчлүүлэгчтэй шууд харилцахад илүү анхаарлаа төвлөрүүлэх боломжтой болсон гэж дүгнэжээ.

2. Эрсдэлийг урьдчилан таамаглах шинжилгээ хийх: Гэр бүлийн хүчирхийлэл ба хүүхэд хамгаалал чиглэлд урьдчилан сэргийлэх чиглэлээр хиймэл оюун ухаан үр дүнтэй туслагч болж чадаж байна. Гэр бүлийн хүчирхийлэл эсвэл хүүхэд эрсдэлд орж болзошгүй нөхцөл байдлыг (гэр бүлийн өмнөх түүх, ядуурал, архидалт, сэтгэцийн эрүүл мэндийн байдал, гэр бүлийн гишүүн шоронд ял эдлэж байсан эсэх гэх мэт суурь мэдээлэлд үндэслэн) урьдчилан тооцоолж, асуудал гарахаас өмнө анхаарах боломжийг нийгмийн ажилтнуудад өгч байна. Мөн амиа хорлолтоос сэргийлэхэд чухал үүрэг гүйцэтгэж байна. Үйлчлүүлэгчийн нийгмийн сүлжээний бичвэрүүд эсвэл харилцааны хэв маягт дүн шинжилгээ хийж, сэтгэл гутрал, амиа хорлох эрсдэлтэй иргэдийг илрүүлэн тусламж санал болгодог. Түүнчлэн иргэдийг санхүүгийн нөхцөл байдлыг шинжилж, амьжиргаагаа алдах, эдийн засгийн хүнд байдал орох, орон гэргүй болохоос сэргийлэх чиглэлд ч хиймэл оюун ухаан үр дүнтэй ажиллаж, цаг алдалгүй эрт интервенц хийх боломж олгож чадаж байна. Жишээлбэл: АНУ-ын Пенсильвани муж хүүхэд хамгааллын салбарт AI-г ашиглаж байна. Хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй тухай дуудлага ирэхэд AI систем тухайн гэр бүлийн өмнөх түүх (шорон, эмнэлэг, халамж, ажилгүйдэл гэх мэт) дээр шинжилгээ хийж, 1-20 хүртэлх "эрсдэлийн оноо" өгдөг. Эндээс нийгмийн ажилтнууд аль тохиолдлыг хамгийн түрүүнд шалгах ёстойгоо илүү оновчтой тодорхойлж, маш өндөр эрсдэлтэй хүүхдүүдийг аврах боломжийг нэмэгдүүлсэн судалгааны үр дүн гарсан байна.

3. Үйлчлүүлэгчтэй харилцахад дэмжлэг болох нь. Хиймэл оюун ухаанд суурилсан шуурхай харилцааны олон арга хэрэгслүүд нэвтэрч байна. Тухайлбал 24/7 чат ботоор үйлчлүүлэгчид яаралтай тусламж, мэдээлэл хэрэгтэй үед буюу жишээлбэл хүчирхийллийн үед хаашаа хандах, ямар бичиг

баримт бүрдүүлэх зэрэгт шөнө, өдөр хамаагүй шууд хариулт өгөх, AI-д суурилсан сэтгэл зүйн анхны тусламж үзүүлэх аппликейшнүүд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл хөдлөлийг сонсож, тайтгаруулах, тайвшруулах дасгал хийлгэх зэргээр нийгмийн ажилтанд ирэх ачааллыг хуваалцах болсон / Жишээ нь: Woebot/ байна. Мөн AI нь олон хэлний орчуулгыг төвөггүй хийх болсоноор цагаачлагч, дүрвэгчидтэй нийгмийн ажилтнууд төвөггүй ойлголцох болсон байна. Жишээ нь дүрвэгсдэд зориулсан Tajimly нь дүрвэгсэд болон нийгмийн ажилтнуудыг холбодог AI платформ юм. Хэлний бэрхшээлээс болоод эрүүл мэнд, эрх зүй, нийгмийн ажлын тусламж авч чадахгүй байгаа хүмүүст орчуулга хийж өгдөг байна.

4. Нөөц ба үйлчилгээг холбох оновчтой хуваарилалтыг AI төвөггүй хийж байна. Үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд хамгийн сайн тохирох халамжийн хөтөлбөр, үйлчилгээ, тэтгэлэг, сургалт зэргийг AI систем автоматаар хайж олж өгөх нь үйлчлүүлэгчийн ч, нийгмийн ажилтны ч цагийг маш их хэмнэж байна. Ингэхдээ үйлчлүүлэгчийн нас, хүйс, тулгамдсан асуудал, хэрэгцээ, сонирхол зэргийг нь харгалзана. Тухайлбал үйлчлүүлэгчийн ур чадварыг зах зээл дээрх сул ажлын байртай хамгийн оновчтойгоор холбож өгөх гэх мэт.

5. Нийгмийн ажлын сургалт, симуляцид ашиглах. Шинэ, залуу, туршлага багатай нийгмийн ажилтнууд болон оюутнууд хүнд хэцүү ярилцлага хийх, уур бухимдалтай үйлчлүүлэгчтэй харилцах гэх мэт дадлагаа AI-тай ярилцаж хийх болсоноор ажил мэргэжилдээ дадлагажих нөхцөл бүрдэж, бодит амьдрал дээр алдаа гаргах эрсдэлийг бууруулж, нийгмийн ажилтнуудыг туршлагажуулдаг байна.

6. Гэвч AI-г нийгмийн ажлын үйлчилгээнд ашиглахдаа анхаарах зүйлс ба ёс зүйн асуудлууд олон байна. AI хэзээ ч хүний сэтгэл ба эмпатыг мэдэрч, хүнийг хайрлах, ойлгох, сэтгэлээсээ дэмжих "хүний мөн" чанарыг орлож чадахгүй гэж одоогоор олон судлаачид үзэж, анхааруулж байна. Мөн нууцлал буюу үйлчлүүлэгчийн эмзэг мэдээллийг AI-д оруулахдаа мэдээллийн аюулгүй байдлыг маш сайн хангах шаардлагатай. Алгоритм буюу AI-ийн өгөгдөл нь өөрөө өрөөсгөл бол AI буруу дүгнэлт гаргах аюултай гэх мэт.

ДҮГНЭЛТ

- Нийгмийн ажлын үйлчилгээ нь хүн-хүнтэйгээ нүүр тулж байж илүү гүнзгий ойлгож, мэдэрдэг онцлогтой хэдий ч AI болон бусад дэвшилтэт технологиуд НА-ийн практик үйлчилгээнд нэвтрэх нь зайлгүй бөгөөд цаг хугацааны асуудал нэгэнт болжээ.

- AI нь нийгмийн ажилтны "ухаалаг туслах" болсноор нийгмийн ажилтан илүү их цагаа бичиг цаастай биш, **хүнтэй тулж ажиллахад** зарцуулах боломжийг олгоно.

- Монголд НА-ын практикт инновацийн асуудал нь илүү ухаалаг /smart/, хүртээмжтэй /accessible/, хүнийг чадавхжуулахад /empowering/ чиглүүлэх арга зам юм.

- Цөөн хүн ам, өргөн уудам газар нутагтай тул технологи+салбар хоорондын түншлэл дээр суурилсан инновацийг нэн тэргүүнд хэрэгжүүлэх шаардлагатай. Зарим улс орны хувьд бараг уламжлалт гэж хэлж болохуйц сайн туршлага нь Монголд шууд авч хэрэгжүүлэх инноваци санаа байж болохыг анхаарах.

НОМ ЗҮЙ

1. *European Commission. (2013). Retrieved from <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=12487&langId=e>*

2. *Marina Badillo-Diaz, LCSW. (2025). Retrieved from <https://caschw.umn.edu/cw360deg-spring-2025/impact-ai-technology-social-work-profession-benefits-risks-and-ethical>*

3. *Molala, T. &. (2023). Social work and artificial intelligence: Toward the electronic social work field of specialisation. International Journal of Social Science Research and Review, , 6, 613-621.*

4. *Mulgan, R. T. (2007). "Social innovation: what it is, why it matter and how it can be accelerated".*

5. *OECD. (2013). Retrieved from <https://www.oecd.org/innovation>*

6. *УИХ. (2026). Нийгмийн ажлын тухай хуулийн төсөл. Retrieved from <https://d.parliament.mn/tusul/955425e0-3990-448f-a77d-1b1059a919ea>*

7. *Jean Pierre Wilken, Anne Parpan-Blaser, Sarah Prosser, Suzan van der Pas and Erik Jansen "Social Work and Social Innovation Emerging Trends and Challenges for Practice, Policy and Education in Europe" <https://policy.bristoluniversitypress.co.uk/social-work-and-social-innovation>*