


Міністерство освіти і науки України
Бердянський державний педагогічний університет
Кафедра соціальної роботи та інклюзивної освіти

Допущено до захисту
Завідувач кафедру
 Катерина ПЕТРОВСЬКА
"18" листопада 2024

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Кваліфікаційна робота магістра

Виконавець: здобувачка другого
(магістерського) рівня вищої освіти, групи
м22СР
Галузь знань 23 Соціальна робота
Спеціальність 231 Соціальна робота
Освітньо-професійна програма: "Соціальна
педагогіка"
НЕКРАСОВА А. В.

Керівник: доц. ЗАХАРОВА Н. М.
Рецензент: доц. ПЕТРОВСЬКА К. В.

Запоріжжя - 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	9
1.1. Історичний огляд розвитку інформаційних технологій у соціальній роботі	9
1.2. Роль інформаційних технологій у сучасній соціальній роботі.....	14
1.3. Вплив інформаційних технологій на доступність та якість соціальних послуг	17
1.4. Інформаційні технології в умовах дистанційного навчання та воєнного стану	24
1.5. Етичні аспекти використання ІТ у соціальній роботі.....	28
Висновки до першого розділу.....	33
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	35
2.1. Організація і методика проведення дослідження.....	35
2.2. Експериментальна перевірка ефективності використання інформаційних технологій у соціальній роботі.....	39
Висновки до другого розділу.....	50
РОЗДІЛ 3. ФОРМИ І НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	51
3.1. Розробка тренінгової програми навчання соціальних працівників до використання цифрових технологій у період військових та поствійськових умов.....	51
3.2. Аналіз ефективності впровадження тренінгової програми навчання соціальних працівників до використання цифрових	

технологій у період військових та поствійськових умов.....	57
3.3. Рекомендації щодо використання інформаційних технологій у соціальній роботі.....	60
Висновки до третього розділу.....	62
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	71

ВСТУП

Актуальність використання інформаційних технологій у соціальній роботі набуває особливої актуальності в умовах сучасних світових викликів, таких як пандемія COVID-19 та воєнний конфлікт в Україні. Інформаційні технології стали невід'ємною частиною соціальної роботи, адаптуючи її до потреб дистанційного навчання, координації гуманітарної допомоги, та надання психологічної підтримки.

В умовах пандемії використання цифрових платформ і ресурсів уможливило продовження освітніх процесів, особливо важливих для вразливих груп населення, дозволивши їм отримати доступ до знань і матеріалів без фізичного контакту. В умовах воєнного стану в Україні інформаційні технології сприяли координації гуманітарних зусиль, надаючи критично важливу інформацію та допомогу внутрішньо переміщеним особам та іншим постраждалим групам.

Оцифрування також відіграло ключову роль у покращенні комунікації між соціальними працівниками та клієнтами, дозволивши їм підтримувати зв'язок і надавати необхідну допомогу на відстані. Використання мобільних додатків, онлайн-платформ соціальної інтеграції та навчальних порталів розширило можливості соціальних працівників.

Аналіз цих аспектів на конкретних прикладах і кейсах ілюструє важливість інформаційних технологій у вирішенні актуальних соціальних проблем. Важливими є також майбутні перспективи та потенціал розвитку цих технологій у контексті соціальної роботи, особливо з огляду на мінливе глобальне середовище та постійні виклики, що виникають у сучасному світі.

Значний внесок у дослідження впливу інформаційно-комунікаційних технологій на соціальну сферу зробили такі вчені, як Г. Батигін, Н. Бойко, О. Головцький, Б. Докторов, Н. Трстік, Т. Філіпова, О. Шевчук, Н. Колітнікова, С. Коноприцький, Ю. Краснокутська. Аспекти використання інтернет-комунікації в роботі соціальних педагогів досліджували такі теоретики та

практики, як Т. Войцах, О. Заєць, Л. Кондратенко, Л. Михайлова, М. Хава; Л. Завацька, А. Капська, Г. Раковська, В. Сорочинська, Н. Нікітіна, С. Архипова, О. Тютюнник, Є. Холостова та інші приділяли особливу увагу вивченню консультування як виду професійної діяльності соціальних працівників.

Вивченню теоретичних і практичних підходів до використання сучасних технологій в освітньому процесі у ВНЗ в різні роки присвячено багато дисертаційних досліджень, серед яких роботи О. Гохберг, О. Євдокимова, А. Слободянюк та ін. В. Безпалько, В. Бондар, Дж. Ордовського, О. Гаврилюк, М. Кларіна, Н. Корсунської, І. Прокопенка, А. Слободянюк, Д. Чернилевського, Ф. Янушкевича та ін. На різних рівнях навчальних закладів ці технології аналізувалися на різних рівнях навчальних закладів.

Об'єктом дослідження є процес використання інформаційних технологій у соціальній роботі.

Предметом дослідження є аналіз специфічних аспектів використання інформаційних технологій у соціальній роботі в умовах дистанційного навчання та воєнного стану в Україні.

Мета дослідження полягає у виявленні та обґрунтуванні ролі і значення інформаційних технологій у покращенні соціальної роботи в сучасних умовах.

Завдання дослідження:

1. Аналіз ролі інформаційних технологій у сучасній соціальній роботі в умовах дистанційного навчання та воєнного стану.
2. Оцінка впливу інформаційних технологій на доступність та якість соціальних послуг.
3. Організація та методика проведення дослідження ефективності використання інформаційних технологій у соціальній роботі.
4. Експериментальна перевірка ефективності тренінгової програми навчання соціальних працівників до використання цифрових технологій у період військових та поствійськових умов.
5. Розробка рекомендацій щодо використання інформаційних технологій у соціальній роботі.

Методи дослідження. Для вивчення використання інформаційних технологій у соціальній роботі у магістерській роботі застосовано ряд теоретичних та емпіричних методів. В рамках *теоретичного аналізу* проведено аналіз наукової літератури, що дозволило визначити сучасний стан досліджень і підходів до інтеграції ІТ у педагогічну взаємодію. Було виконано синтез теоретичних знань і емпіричних даних для виокремлення ключових трендів та виявлення потенціалу ІТ у покращенні освітніх процесів.

Емпірична частина дослідження включала анкетування, яке допомогло зібрати кількісні та якісні дані про досвід використання ІТ серед викладачів та соціальних працівників. За допомогою спостереження за освітнім процесом отримано додаткові відомості про ефективність застосування новітніх технологічних рішень. Виконано статистичний аналіз зібраних даних для об'єктивного вимірювання впливу інформаційних технологій на доступність та якість соціальних послуг, використовуючи сучасні програмні засоби для обчислення статистичних показників; аналіз результатів методики "Загальна самоефективність" рахувався за допомогою *коефіцієнту кореляції Пірсона*.

Дослідження дозволило оцінити, як ІТ можуть впливати на якість та ефективність соціальної роботи, виявити основні переваги та труднощі їх використання в освіті та сформулювати практичні рекомендації для подальшого вдосконалення технологічного оснащення навчальних закладів.

Методики. Для експериментальної перевірки ефективності використання інформаційних технологій у соціальній роботі можна використовувати наступні психологічні методики та тести:

1. **Тест загальної самоефективності** (General Self-Efficacy Questionnaire - GSES) - цей тест дозволяє оцінити рівень самовпевненості та самоефективності особи у використанні нових технологій у своїй професійній діяльності. Це корисно для вимірювання, як соціальні педагоги адаптуються до використання ІТ у своїй роботі (Додаток А). [36].

2. **Тест на ставлення до комп'ютерів** (Computer Attitude Questionnaire) - цей інструмент оцінює ставлення осіб до використання

комп'ютерних технологій, що може впливати на їхню здатність і бажання інтегрувати ці технології у соціальну діяльність (Додаток Б). [37].

3. Методика діагностики інноваційної поведінки (Innovative Work Behavior Instrument (IWB)) - ця методика дозволяє аналізувати, як працівники втілюють інноваційні підходи на практиці, зокрема у використанні новітніх інформаційних технологій у своїй роботі (Додаток В). [38, 39].

Ці методики допомогли оцінити, як освітні та соціальні педагоги адаптують та застосовують інформаційні технології у своїй професійній діяльності, а також вивчити психологічні бар'єри або стимули, які впливають на їх використання.

Емпірична база дослідження. Група досліджуваних складалася з 26 осіб, соціальних педагогів віком від 25 до 55 років на базі Київського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в рамках Програми «Соціально-психологічна допомога учасникам АТО та членам їхніх родин».

Теоретичне значення роботи полягає у глибокому вивченні впливу інформаційних технологій на соціальну діяльність. Дослідження розширює існуючі знання про те, як цифрові інструменти можуть покращувати доступність та якість освітніх послуг, особливо в умовах дистанційного навчання та воєнного стану. Воно вказує на можливості та виклики, які стоять перед освітянами у сучасному швидкозмінному технологічному середовищі.

Практичне значення роботи визначається розробкою рекомендацій, які допоможуть педагогічним працівникам ефективніше використовувати інформаційні технології. За результатами дослідження було виявлено кращі практики та методи, які можуть бути інтегровані у повсякденну педагогічну діяльність для підвищення мотивації та навчальних досягнень студентів. Також, робота сприяє підготовці освітніх фахівців до роботи в умовах кризи та надзвичайних ситуацій, зокрема, на фоні воєнних конфліктів.

Структура та обсяг роботи. кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів з висновками до них, загальних висновків, списку використаних джерел (39 найменувань, з них 4 іноземною мовою) із 4 додатків (на 61

сторінці). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 137 сторінок, з них основного тексту – 77 сторінок. Робота містить 10 таблиць і 4 рисунка-гістограми.

впливу інформаційних технологій на соціальну роботу. В експерименті взяли участь 26 соціальних педагогів у віці 25-55 років, які пройшли навчання з використання цифрових технологій. Для збору даних про самооцінку ефективності та ставлення до цифрових інструментів до і після тренінгу використовувалися тести та анкети. Статистичний аналіз, включаючи кореляційний аналіз, виявив зміни в самоефективності та інноваційній поведінці, що свідчить про вплив тренінгу на професійну компетентність учасників. Ці результати були використані для адаптації та вдосконалення навчальної програми для подальшого використання у сфері соціальної роботи з метою максимізації її ефективності.

4. Експериментальна перевірка ефективності тренінгової програми навчання соціальних працівників до використання цифрових технологій у період військових та поствійськових умов. В рамках проведеного експерименту з 26 соціальними педагогами, ми використали три методики для оцінювання ефективності тренінгової програми: "Тест загальної самоефективності" (General Self-Efficacy Scale), "Тест на ставлення до комп'ютерів" (Computer Attitude Scale) та "Методика діагностики інноваційної поведінки" (Innovative Behavior Diagnostic). Дані, зібрані перед та після тренінгового курсу, продемонстрували значуще підвищення показників у всіх трьох категоріях. Виявлено зростання самоефективності на 18%, покращення ставлення до використання комп'ютерних технологій на 22%, та збільшення рівня інноваційної поведінки на 25%. Ці зміни свідчать про високу ефективність тренінгової програми в підвищенні компетенцій соціальних педагогів в умовах використання новітніх інформаційних технологій. Використання статистичного аналізу, включно з кореляційним аналізом, дозволило детально оцінити вплив навчання на професійні навички учасників і підкреслити необхідність подальшої підтримки та розвитку цифрових компетенцій у соціальній галузі.

5. Розробка рекомендацій щодо використання інформаційних технологій у соціальній роботі. За результатами експерименту було

розроблено низку рекомендацій щодо покращення використання інформаційних технологій у соціальній роботі. Рекомендації спрямовані на підвищення технологічної грамотності соціальних працівників шляхом створення та впровадження безперервних навчальних програм, які дають змогу соціальним працівникам вивчати нові інструменти та методики. Також наголошується на необхідності інтеграції цифрових ресурсів у повсякденну практику соціальної роботи, що забезпечить більш ефективну взаємодію з клієнтами та підвищить якість послуг, що надаються. Важливою є також підтримка з боку установ у вигляді надання необхідного обладнання та програмного забезпечення. Крім того, рекомендується регулярно оцінювати ефективність використання інформаційних технологій, що дозволить своєчасно коригувати та оптимізувати процес.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білоножко А.В. Визначення ефективності впливу соціально-психологічного тренінгу на комунікативну компетентність майбутніх юристів. Актуальні проблеми психології. Том X: Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія / за ред. С.Д. Максименка. К.: ДП «Інформаційно аналітичне агенство», 2007. Вип. 2. С. 30 - 36.
2. Богатирьова Г., Потопа К. Шляхи реалізації психолого-орієнтованих технологій у соціальній діяльності ВНЗ. Modern Information Technologies and Innovation Methodologies of Education in Professional Training Methodology Theory Experience Problems. 2013. №. 35. С. 163-167.
3. Вороб І. Роль тренінгу в розвитку особистості майбутнього спеціаліста. Інноваційний розвиток вищої освіти : матеріали міжнар. 157 наук. метод. конф. (Київ, 10- 11 березня 2010 р.): тези доповідей. К. : Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2010. С. 172 – 175
4. Гаврілова, Л. Г., & Топольник, Я. В. (2017). Цифрова культура, цифрова грамотність, цифрова компетентність як сучасні освітні феномени. Інформаційні технології і засоби навчання, 61(5), 1–14.
5. Горішна, Н. М. (2009). Професійна компетентність соціального працівника як складова його фахової підготовки. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка. Соціальна робота», 16–17, 114–117
6. Гуляєва Л., Головка Я., Філь Г., Семигіна Т. Молодь з інвалідністю і соціальні медіа: державна політика, проектна діяльність, інклюзія: Монографія. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 144 с.
7. Зливков В.Л., Лукомська С.О. Сучасні тренінгові технології розвитку особистості в освіті. Київ. 2022. 184 с.
8. Капська А. Й. и др. Інформаційно-консультативна робота соціального педагога в мережі інтернет. Редакційна колегія: к. пед. н., доц.

Конончук А.І. (відповідальний за випуск), к. пед. н., доц. Борисюк С.О. к. пед. н., доц. Хлебик С.Р. 2016. С. 137.

9. Ключко О. О. Підготовка майбутніх соціальних педагогів до профілактики адиктивної поведінки дітей підліткового віку: автореф. дис.... канд. пед. наук: 13.00.04. Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України. Київ, 2016. 23 с.

10. Коваленко В. В. Напрями застосування електронних соціальних мереж у соціальній роботі з учнями з функціональними обмеженнями. 2017.

11. Краснова Н. П. Технологічний процес у соціальній діяльності. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. 2013. №. 23 (1). С. 100-115.

12. Краснова Н. Теоретико-методологічний аспект специфіки технологій у соціальній роботі. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2013. №. 28. С. 85-91.

13. Купенко О. В. Соціальна робота: від теорії до практики. Суми: Сумський державний університет, 2019. 230 с.

14. Лаврецький Р.В., Лоза А.С. Етичні дилеми в соціальній роботі. Young Scientist. 2017. № 12 (52). С.81-86.

15. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота: теорія і практика: Підручник. Київ: Каравела, 2015.

16. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціологія соціальної роботи. Психологія і суспільство. 2014. № 1. С. 107-149.

17. Молодіжна робота: запитання та відповіді. Навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю. Київ: ДУ «Державний інститут сімейної та молодіжної політики», 2020. 84 с.

18. Освіта дорослих: теоретичні і методологічні засади: [монографія] / авт. кол.: Лук'янова Л.Б., Сігаєва Л.Є., Аніщенко О.В., Зінченко С.В., Баніт О. В., Лапаєнко С.В., Василенко О.В. К.: Педагогічна думка, 2012. 272 с.

19. Освітня програма «Соціальна педагогіка» з підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 231 «Соціальна робота». URL: http://smc.hnpu.edu.ua/files/osvitni_programy/proekt.pdf
20. Основи практичної психології: [підручник для ВНЗ] / за ред. В.Г. Панка. К.: Либідь, 2006. 536 с.
21. Падун О. Ю., Ситняківська С. М. Методика соціально-просвітницької роботи. 2022.
22. Положення про психологічну службу у системі освіти України : наказ Міністерства освіти та науки України від 22.05.2018 р. № 509. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0885-18#Text>
23. Про основні засади молодіжної політики : Закон України від 27 квітня 2021 року № 1414-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1414-20#Text>
24. Психологічна енциклопедія / Автор-упорядник О.М. Степанов. - К.: Академвидав, 2006. - 424 с.
25. Рудкевич Н. І. Методика соціальної роботи: навчально-методичний посібник. Львів: Растр-7, 2021. 324 с.
26. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
27. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
28. Семигіна Т.В. Он-лайн технології у практичній соціальній роботі. «Інтернет-освіта-наука-2016», Десята міжнар. наук.-практ. конф. ІОН-2016, 11-14 жовтня, 2016: Зб. праць. Вінниця: ВНТУ, 2016. С. 119-121.
29. Семигіна Т.В. Сучасна соціальна робота: чи виправдане стирання меж? Перспективи розвитку соціальної педагогіки в Україні: Матеріали круглого столу (24 травня 2018 року, Київ) / за ред. О. В. Чуйко. Київ: КНУ імені Тараса Шевченка, 2018. С. 84-89.
30. Семичасна Л. В. Роль тренінгових технологій у соціальній діяльності з молоддю. 2023.

31. Стинська В., Карпенко О. Тренінгові технології у практиці підготовки майбутніх викладачів закладу вищої освіти. Людинознавчі студії. Серія «Педагогіка». № 44 (2021). С. 172 – 177.

32. Технології роботи організаційних психологів: [навчальний посібник] / за ред. Л.М. Карамушки. К.: Фірма «ІНКОС», 2005. - 366 с.

33. Тимошенко Н. Є. Підготовка майбутніх соціальних педагогів до організаційно-технологічного забезпечення соціальної роботи. Науковий вісник Кременецького обласного гуманітарно-педагогічного інституту ім. Тараса Шевченка. Серія: Педагогіка. 2013. №. 2. С. 132-137.

34. Цюняк О. Формування професійної готовності майбутніх магістрів початкової освіти до інноваційної діяльності засобами тренінгових технологій. Збірник наукових праць «Проблеми підготовки сучасного вчителя». Вип. 1(21), ч. 2, 2020. С.152-156.

35. Шоробура І., Ткаченко Ю. Тренінгові технології у закладах вищої освіти. Молодь і ринок. № 2 (169), 2019. С.6-12.

36. Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-Efficacy Questionnaire. In J. Weinman, S. Wright, & M. Johnston, Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs (pp. 35-37). Windsor, UK: NFER-NELSON.

37. Knezek, G. and Christensen, R. (1997). Attitudes Toward Information Technology at Two Parochial Schools in North Texas. Denton, TX: Texas Center for Educational Technology. <https://iittl.unt.edu/content/computer-attitude-questionnaire-caq>

38. Prieto M. I., Perez-Santana P. M. 2014. Managing innovative work behavior: The role of human resource practices. Personnel Review 43 (2): 184–208.

39. Fu N., Flood P. C., Bosak J., Morris T., O'Regan P. 2015. How do high performance work systems influence organizational innovation in professional service firms? Employee Relations 37 (2): 209–231.