

## ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ФАХОВІЙ ПІДГОТОВЦІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Л. А. ДІТКОВСЬКА

Соціальна робота як професійна діяльність почала розвиватися в Україні на початку 1990-х років. Після прийняття Закону України «Про соціальні послуги» зросла потреба у підготовці соціальних працівників як професійно підготовлених фахівців, які мають необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надають соціальні послуги [2].

Характерною ознакою сучасного періоду розвитку суспільства є розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Визначальним завданням розвитку інформаційного суспільства в Україні, як зазначено у Законі України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 рр.», є впровадження інформаційних і комунікаційних технологій в усі сфери суспільного життя; сприяння використанню сучасних ІКТ. Основними напрямками розвитку інформаційного суспільства в Україні визначено: надання кожній людині можливості для здобуття знань, умінь і навичок використанням ІКТ під час навчання та професійної підготовки; збільшення різноманітності та кількості послуг населенню, що надаються за допомогою ІКТ [1]. Впровадження інформаційних і комп'ютерних технологій у соціальну сферу сприятимуть розвитку й оптимізації системи соціальної підтримки населення, переходу громадян на новий рівень якості життя, підвищенню рівня соціального забезпечення. Отже, процес інформатизації суспільства висуває вимоги до системи вищої освіти щодо підготовки фахівців соціальної сфери, готових ефективно працювати з інформацією та інформаційними технологіями.

Дидактичні і методичні проблеми використання ІКТ в освіті вивчали В. Безпалько, В. Биков, Б. Гершунський, В. Глушков, М. Жалдак, Ю. Машбиць, Н. Морзе, С. Пейперт та ін. Однак ці питання досліджувались у загальнотеоретичній площині без урахування вимог конкретної фахової діяльності майбутнього спеціаліста. Наразі існують певні професії, для яких уміння застосовувати інформаційні й комунікаційні технології є вкрай необхідним. До них належить і професія соціальний працівник.

Питання професійної підготовки соціальних працівників порушені у працях В. Андрущенко, О. Беспалько, І. Григи, І. Зверевої, І. Зимньої, А. Капської, Є. Холостової, Н. Шмельової та ін. Навчання студентів у вищих навчальних закладах спрямоване на формування у них компетентностей для повноцінного життя і ефективної професійної діяльності у сучасному інформаційному суспільстві. Компетентності з інформаційних та комунікаційних технологій визнано однією із ключових компетентностей сьогодення.

Метою цієї статті є розкриття можливостей формування компетентності з інформаційних і комунікаційних технологій студентів вищих навчальних закладів спеціальності «Соціальна робота» у процесі вивчення дисциплін, орієнтованих на використання ІКТ у професійній діяльності.

У науковій літературі поняття компетентності визначається як:

спроможність кваліфіковано виконувати певну роботу. Компетентності – набір знань і навичок, що дають змогу особистості ефективно досягати певних стандартів у професійній або іншій діяльності [3, с. 7–8];

комплекс знань, умінь, навичок, досвіду застосування їх для здійснення діяльності, метою якої є досягнення певних цілей, ставлення до процесу та результатів виконання цієї діяльності [3, с. 66];

здатність застосовувати знання та вміння ефективно й творчо в міжособистісних відносинах – ситуаціях, що передбачають взаємодію з іншими людьми в соціальному контексті так само, як і в професійних ситуаціях. Компетентність – поняття, що логічно походить від ставлень до цінностей та від умінь до знань [3, с. 7].

Для успішної діяльності людині сучасного високотехнологічного суспільства необхідні вміння орієнтуватись в інформаційному просторі, працювати з інформацією та інформаційними технологіями відповідно до потреб ринку праці. Активне використання ІКТ у всіх сферах людської діяльності обумовило виділення компетентності з інформаційних і комунікаційних технологій в окрему складову професійної компетентності.

Дослідники по-різному називають компетентності з інформаційних і комунікаційних технологій: інформаційно-комунікаційні (О. Овчарук, О. Спірін), інформаційно-технологічні (В. Беспалов), ІКТ-компетентності (С. Раков) та ін. Компетентності з інформаційних і комунікаційних технологій ми будемо називати ІКТ-компетентностями.

ІКТ-компетентності передбачають здатності пошуку, систематизації, зберігання, подання та передавання інформації; використання ІКТ у навчальній, професійній, культурній сферах; застосування комп'ютера і комп'ютерних засобів при вирішенні завдань, пов'язаних із опрацюванням інформації; побудови інформаційних моделей та дослідження їх засобами інформаційних та комунікаційних технологій.

Отже, ІКТ-компетентності соціального працівника ми розуміємо як здатність особистості використовувати ІКТ для задоволення власних потреб і вирішення суспільно значущих, зокрема професійних завдань.

Діяльність соціального працівника різноманітна та багатопланова. Майбутньому спеціалісту потрібні теоретичні знання і практичні вміння застосування ІКТ для виконання діагностичної, прогностичної, правозахисної, організаційної, профілактичної, комунікативної функцій професійної діяльності.

У формуванні компетентності соціального працівника з інформаційних та комунікаційних технологій можна виділити два компоненти: базовий і професійний. Базовий компонент ІКТ-компетентності соціального працівника передбачає комплекс знань, умінь та навичок застосування програм загального призначення, необхідний для вирішення власних і суспільно значущих завдань. Професійний компонент ІКТ-компетентності передбачає засвоєння програм спеціального призначення і активне їх використання для вирішення професійних завдань. Виокремлення компонентів має умовний характер, оскільки вони взаємопов'язані та взаємообумовлені.

У процесі навчання студентів спеціальності «Соціальна робота» у вищих навчальних закладах викладаються нормативні навчальні дисципліни, вибіркові навчальні дисципліни і спецкурси, орієнтовані на використання ІКТ у професійній діяльності. Вибіркові навчальні дисципліни запроваджено для більш повного задоволення освітніх та кваліфікаційних запитів студентів і потреб суспільства. Для професійної та фахової підготовки в освітній процес майбутніх соціальних працівників вводяться спецкурси.

З метою підвищення ефективності освітнього процесу при викладанні дисциплін, орієнтованих на застосування ІКТ у професійній діяльності, викладачу доцільно використовувати презентації при проведенні лекцій, розробляти електронні варіанти завдань для аудиторних лабораторних занять і самостійної роботи студентів, готувати електронні тести для тематичного та модульного контролю знань. Зокрема, у системі управління навчанням *Moodle* можна розмістити навчально-методичні комплекси з вищезазначених дисциплін, навчально-методичні посібники, тестові завдання.

При вивченні нормативної навчальної дисципліни «Основи інформатики» студенти набувають знання щодо процесів перетворення, передавання та використання інформації; практичні навички свідомого і раціонального використання комп'ютерів для розв'язування прикладних завдань. Студенти вивчають пакет програм *Microsoft Office* для систематизації й поглиблення знань, отриманих при навчанні у загальноосвітній школі. Вміння створювати, редагувати, оформлювати документи у текстовому редакторі *Microsoft Word* допоможе вести документацію; працювати з діловими листами, бланками; спілкуватися електронною поштою тощо. Розуміння налаштування функції злиття документів дозволить за необхідності швидко створити листи, запрошення, бейджі для певної групи людей. У процесі вивчення зазначеного курсу формуються основи інформаційної культури майбутніх соціальних працівників; вміння застосовувати ІКТ для виконання організаційної функції професійної діяльності.

Багато видів обчислень зручно виконувати у табличному процесорі *Microsoft Excel*. Наявність вбудованого апарату формул і функцій: обчислювальних, інформаційних, логічних, статистичних, функцій управління базами даних тощо дозволяє здійснити математичний та статистичний аналіз емпіричних соціологічних даних і, таким чином, прискорити час обробки результатів. Для наочного представлення даних, що входять до електронної таблиці, доцільно будувати графіки та діаграми. Інформацію, яку важко проаналізувати у вигляді табличних даних, набагато простіше оцінити, представивши її у графічному вигляді як діаграму або графік. Правильно побудована діаграма суттєво покращує звіти і презентації. Зокрема, візуально краще сприймається динаміка зміни життєвого рівня населення, демографічні процеси.

У Концепції Національної програми інформатизації зазначено, що основою інформатизації процесів соціально-економічного розвитку є створення електронних баз даних, а також засобів їх обробки, «...зокрема, інформаційно-довідкових систем ринку праці, товарів і послуг та ін.» [4]. Так, для підвищення ефективності роботи інформаційно-консультативних центрів із соціальних питань важливо створити базу даних для аналізу звернень громадян і визначення найтиповіших запитань. Для

успішного надання соціальних послуг доцільне створення інформаційної бази даних клієнтів. Табличний процесор *Microsoft Excel* дозволяє створювати електронні бази даних, що складаються з однієї таблиці. Використовуючи автофільтр або розширену фільтрацію за певними критеріями, соціальний працівник може швидше перевірити необхідні відомості про клієнтів, наявність вакансій для працевлаштування безробітних тощо. Система управління базами даних *Microsoft Access* надає можливість створювати реляційні бази даних у вигляді двовимірних таблиць, так що записи у різних таблицях пов'язані між собою. Завдяки цьому можливе створення нових таблиць, звітів, форм для поєднання інформації з різних джерел, проведення операцій із відомостями з кількох таблиць та ін. Знання принципів побудови електронних баз соціальних даних, їх структури та технології використання дозволить підвищити ефективність праці робітників соціальної сфери. Отже, у студентів розвивається розуміння значення інформаційних процесів у формуванні сучасної системно-інформаційної картини світу.

Глобальні комп'ютерні мережі стають невід'ємною частиною сучасного життя і кількість користувачів мереж постійно зростає. Навички використання можливостей Інтернет дозволяють студентам відшукати навчальні матеріали, потрібні підручники, наукові доробки і книжки; поглибити знання з певних предметних галузей; дистанційно навчатися; брати участь у науково-практичних Інтернет-конференціях та мережевих науково-дослідних проектах; листуватися й обмінюватися фотознімками; відвідувати віртуальні музеї тощо. Як наслідок, розширюється світогляд майбутніх соціальних працівників, підвищується рівень їхньої загальної культури, формуються здібності щодо виконання комунікативної функції професійної діяльності засобами ІКТ.

Таким чином, теоретичні знання і практичні вміння використовувати програми *Microsoft Office* (текстовий редактор, електронні таблиці, системи керування базами даних тощо) для розв'язування типових завдань формують базовий компонент ІКТ-компетентності соціального працівника.

Одним із методів проведення соціологічного дослідження є опитування. На етапі формулювання цілей і завдань дослідження доцільне використання студентами матеріалів електронних бібліотек та Інтернет-ресурсів для ознайомлення з уже проведеними розробками за обраною тематикою.

Майбутні соціальні працівники вивчають програми, за допомогою яких можна створювати електронні анкети і форми. Перевагами електронних форм, створених засобами текстового редактора *Microsoft Word*, є: автоматична перевірка введених даних, оновлення залежних полів та наявність підказок, які полегшують заповнення форми. Таку анкету можна розповсюджувати електронною поштою або через мережу.

Вміння застосовувати інформаційні технології дозволяє комп'ютеризувати майже всі етапи проведення соціологічного дослідження: від складання анкети до отримання файлу із статистично обробленим результатом. Доцільно ознайомити студентів із комп'ютерними програмами обробки даних, які сприяють автоматизації проведення соціологічного опитування та обробки його результатів. Спочатку студенти створюють у програмі *Microsoft Word* форму із урахуванням правил для її подальшої автоматичної обробки після заповнення респондентом. Результатом обробки заповнених форм у системі автоматичного введення даних *ABBYY FineReader Forms* є файл даних у форматі електронної таблиці, який експортується для подальшої обробки за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення.

Останнім часом при організації і проведенні соціологічних досліджень дедалі частіше використовуються новітні інформаційні технології. Так, у світовій практиці для проведення соціологічних опитувань всесвітню мережу використовують як інструмент дослідження. Інтернет-анкетування надає можливість оптимізувати процес опитування: збільшити кількість опитуваних, розширити географічні межі проведення досліджень, прискорити збирання первинної соціологічної інформації, знизити психологічний дискомфорт респондентів через відсутність візуального контакту із соціальним працівником; підвищити відвертість відповідей. Таким чином, формуються знання й уміння соціального працівника застосувати ІКТ у діагностичній роботі.

Для статистичного аналізу результатів соціологічного опитування використовуються як спеціалізоване програмне забезпечення *SPSS for Windows*, *OCA for Windows*, так і програма *Microsoft Excel*. Найбільш популярним наразі є програмно-аналітичний комплекс *SPSS*. У результаті засвоєння основ роботи з програмою студенти зможуть підготувати отримані дані соціологічного дослідження до математичної обробки, провести їх статистичний аналіз, інтерпретувати отримані результати обчислень, графічно представити соціологічну інформацію. Отже, формуються знання й уміння майбутнього соціального працівника щодо застосування ІКТ у соціальному прогнозуванні.

Система знань про можливості та особливості використання новітніх інформаційних технологій у соціальній сфері, вмінь використання ІКТ у процесі прийняття рішень при управлінні соціальною сферою формується у студентів у результаті вивчення новітніх інформаційних технологій. З метою висвітлення соціальних проблем засобами новітніх інформаційних технологій доцільно навчати студентів створенню презентацій соціальних проектів із використанням мультимедіа, зокрема у програмі *Microsoft Power Point*. Засвоєння основ роботи з програмою *Macromedia Flash* дозволить створювати відеоролики на соціальну тему. Так, рекламні соціальні відеоролики сприятимуть зміні ставлення громадян до певної проблеми суспільства та формуванню нових моделей поведінки і моральних цінностей. Значить, у майбутніх соціальних працівників формуються знання й уміння застосування ІКТ для виконання профілактичної функції професійної діяльності.

Оскільки соціальні працівники можуть залучатися до надання правових консультацій для захисту прав та інтересів громадян, доцільно ознайомити студентів із інформаційно-довідковою системою ЛІГА:ЗАКОН, пошуком нормативних документів на офіційному веб-порталі Верховної Ради України (<http://rada.gov.ua/>), актів Кабінету Міністрів України на єдиному веб-порталі органів виконавчої влади України (<http://www.kmu.gov.ua/control>). Так, система ЛІГА:ЗАКОН надає повний спектр законодавчої, правової й аналітичної інформації, яка щодня оновлюється. Зручний інструментарій пошуку нормативно-правових актів та законодавчих документів України дозволить соціальним працівникам знайти і проаналізувати правову інформацію, правильно оцінити ситуацію, прийняти аргументоване рішення. Засвоєння методів організації пошуку правової інформації за заданими критеріями надасть можливість професійно проконсультувати клієнтів, наприклад, із питань щодо надання пільг, нарахування пенсій тощо. Отже, формується ІКТ-компетентність майбутніх соціальних працівників для здійснення правозахисної функції професійної діяльності.

З викладеного доходимо висновку, що у процесі вивчення навчальних дисциплін, орієнтованих на використання ІКТ, у студентів формуються знання щодо обробки інформації; розуміння ролі ІКТ у розвитку сучасного суспільства; основи інформаційної культури; вміння використовувати ІКТ для здійснення діагностичної, прогностичної, правозахисної, організаційної, профілактичної, комунікативної функцій професійної діяльності; навички свідомого та раціонального використання інформаційних технологій і комп'ютера для розв'язання практичних завдань. Таким чином, у процесі вивчення дисциплін, орієнтованих на використання ІКТ у професійній діяльності, формуються ІКТ-компетентності студентів вищих навчальних закладів спеціальності «Соціальна робота».

Проведене нами дослідження не вичерпує всіх питань окресленої проблеми. Подальшими завданнями вбачаємо: виявлення та обґрунтування організаційно-педагогічних умов, що сприяють підвищенню ефективності формування ІКТ-компетентності майбутніх соціальних працівників; вивчення впливу різних факторів на процес формування зазначеної компетентності; пошук нових методів, засобів і форм вирішення цієї проблеми.

#### Список використаної літератури

1. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні» від 9 січня 2007 року № 537-V // Відомості Верховної Ради України. Ст. 102. – 2007. – № 12. – С. 511.
2. Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 №966-IV // Голос України. – 2003. – 22 лип.
3. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики / [під заг. ред. О. В. Овчарук]. – К. : «К.І.С.» – 2004. – 112 с.
4. Концепція національної програми інформатизації // Голос України. – 1998. – 7 квіт. – С.10.