
INFORMACINIŲ KOMUNIKACINIŲ TECHNOLOGIJŲ TAIKYMO SOCIALINIAME DARBE SU ŠEIMA GALIMYBĖS IR PRANAŠUMAI

Doc. dr. Raminta Bardauskienė

Mykolas Romeris universitetas

Žmogaus ir visuomenės studijų fakultetas

Edukologijos ir socialinio darbo institutas

Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius, Lietuva

Telefonas +370 5 2714533

E. paštas raminta@mruni.eu

Pateikta 2024 m. kovo 26 d.

Parengta spausdinti 2024 m. gegužės 22 d.

10.13165/SD-24-22-1-05

Anotacija

Socialinis darbas yra profesija, kur tiesioginis kontaktas su klientu yra esminis. Didžiulis postūmis taikyti informacines komunikacines technologijas (IKT) socialiniame darbe buvo COVID-19 pandemija, žymiai apribojus tiesioginio kontakto su klientais galimybes. IKT – tai elektroninės priemonės, naudojamos informacijai perduoti, manipuliuoti ir saugoti. IKT taikymo socialiniame darbe tyrimų Lietuvoje yra maži. Straipsnio tikslas – atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, informacinių technologijų taikymo galimybes ir pranašumus. Straipsnyje analizuojami 2023 m. atlikto kokybinio tyrimo rezultatai. Duomenims rinkti buvo pasitelktas pusiau struktūruotas interviu. Tyrimo dalyviai – socialiniai darbuotojai, dirbantys su sunkumų patiriančiomis šeimomis N mieste. Tyrime dalyvavo 11 socialinių darbuotojų. Visos tyrimo dalyvės buvo moterys, kurių amžiaus vidurkis 33 metai, darbo stažo socialinio darbo srityje vidurkis – 9 metai. Interviu trukmės vidurkis 40 min. Duomenų analizės metodu pasirinkta turinio analizė. Tyrimo klausimai: kokias IKT socialiniai darbuotojai taiko dirbdami su šeimomis? Kokioms socialinio darbo sritims taikomos

IKT? Kokie IKT taikymo pranašumai socialiniame darbe su šeima? Tyrimo duomenys rodo, kad kompiuteriai, išmanieji telefonai, programos ir plataus pobūdžio technologijos, kurios palengvina darbo veiklą ir procesus, tapo svarbiais darbo su šeimomis įrankiais.

Reikšminiai žodžiai: informacinės komunikacinės technologijos; socialinis darbas; šeima.

Įvadas

Informacinės komunikacinės technologijos (IKT) – tai elektroninės priemonės, naudojamos informacijai perduoti, manipuliuoti ir saugoti. Didžiulis postūmis taikyti IKT socialiniame darbe buvo COVID-19 pandemija. Žymus tiesioginio kontakto su klientais apribojimas privertė socialinius darbuotojus ieškoti naujų būdų susisiekti su klientais, išplėti technologijų panaudojimo galimybes socialiniame darbe. Socialinis darbas yra profesija, kur tiesioginis kontaktas su klientu yra esminis. Iki COVID-19 pandemijos nuotolinis socialinis darbas buvo sunkiai įsivaizduojamas ir nepageidautinas. Mokslininkai (Parrot ir Madoc-Jones, 2008; Perron, Taylor, Glass ir Margerum-Leys, 2010) nurodo, kad dėmesys, kurį socialinio darbo sritis skyrė IKT tyrimams, švietimui ir praktikai, buvo nepakankamas, taip pat kaip ir socialinio darbo studentų ruošimas taikyti IKT socialinio darbo praktikoje. Šiuo metu situacija yra gerokai pasikeitusi ir socialinis darbas nebeįsivaizduojamas be IKT. Vis dėlto naujausių tyrimų Lietuvoje apie IKT panaudojimą socialinio darbo praktikoje nėra daug. D. Petružytė ir kt. (2023) tyrinėjo Lietuvos ir Japonijos socialinio darbo studijų programų dėstytojų požiūrį į technologijų (platesne prasme nei IKT) iššūkius būsimų socialinio darbo praktikų kompetencijų ugdymui(si). I. Žemaitaitytė ir kt. (2022) analizavo būsimų socialinių darbuotojų skaitmeninių kompetencijų ugdymą įgyvendinant Europos jungtinę socialinio darbo su vaikais ir jaunimu magistrantūros programą (ES-WOCHY). I. Žemaitaitytė ir A. Katkonienė (2019) analizavo pagyvenusių žmonių požiūrį į išmaniųjų telefonų naudojimą. Užsienio mokslininkų tyrimų laukas yra gerokai įvairesnis. IKT svarbą socialiniame darbe dar 2010 metais atskleidė B. E. Perron ir kt. (2010). L. Magnusson ir kt. (2002) tyrinėjo IKT panaudojimo galimybes teikiant globos paslaugas pagyvenusiems žmonėms. A. C. Canário ir kt. (2022) tyrinėjo skirtingų IKT panaudojimo būdų teikiant pagalbą šeimai pranašumus ir trūkumus bei pagrindinius šios srities pokyčius ir iššūkius. Kita svarbi tema yra susijusi su socialinio darbuotojo ir kliento santykiu taikant IKT. K. Randolph ir kt. (2022) nagrinėjo IKT panaudojimą darbuotojų ir klientų sąveikoje bendrosios praktikos lygmeniu. F. Mishna ir kt. (2021) atliko tyrimą siekdamą išsiaiškinti neformalus IKT taikymo tiesioginėje socialinio darbo praktikoje dažnumą, pobūdį ir apimtį. Galima paminėti tyrimus, susijusius su socialinių darbuotojų požiūriu į IKT taikymą praktikoje. Pavyzdžiui, E. Barrera-Algarín, J. L. Sarasola-Sánchez-Serrano ir A. Sarasola-Fernández (2023) analizavo socialinių darbuotojų technologijų pripažinimo laipsnį tarptautiniu lygmeniu (13 šalių) ir tai, kaip naujų technologijų panaudojimas įsitvirtina profesinėje praktikoje. Nemažai dėmesio yra skiriama tyrimas apie IKT taikymo

socialiniame darbe etiką. Pavyzdžiui, W.-H. W. Tsang ir kt. (2022) bei K. M. Pascoe (2023) apžvelgė pagrindinius etinius aspektus, susijusius su technologijų taikymu socialinio darbo praktikoje.

Nepaisant to, kad šiuolaikinio gyvenimo iššūkiai ir sparti technologijų raida verčia socialinius darbuotojus įsileisti IKT į praktikos lauką, vis dėlto matyti, kad trūksta tyrimų apie IKT taikymą socialiniame darbe Lietuvoje. Šiuo straipsniu siekiama gausinti tyrimus apie tai, kur ir kiek IKT gali pasitarnauti socialinio darbo praktikoje Lietuvoje.

Tyrimo objektas – informacinių technologijų taikymas socialiniame darbe

Straipsnio tikslas – atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, informacinių technologijų taikymo galimybes ir pranašumus.

Tyrimo klausimai

1. Kokias IKT socialiniai darbuotojai taiko dirbdami su šeimomis?
2. Kokioms socialinio darbo sritims taikomos IKT?
3. Kokie IKT taikymo pranašumai socialiniame darbe su šeima?

1. Informacinių komunikacinių technologijų ir socialinio darbo teoriniai aspektai

Informacinės visuomenės laikais Europos Sąjungoje šalys narės yra raginamos skaitmenizuoti socialinės gerovės paslaugas (European Commission, 2020). Daugelis viešųjų paslaugų Lietuvoje yra sparčiai skaitmenizuojamos. 2022 m. skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso (DESI) duomenimis, Lietuva užima 14-ą vietą tarp 27 ES valstybių narių (Europos Komisija, 2022). IKT įgalina piliečius naudotis skaitmenizuotomis viešosiomis paslaugomis. UNESCO 2009 m. IKT apibrėžia kaip įvairias technologines priemones ir išteklius, naudojamus informacijai perduoti, saugoti, kurti, dalytis ar keistis ir apima kompiuterius, internetą (svetaines, tinklaraščius ir e. laiškus), tiesioginio transliavimo technologijas (radiją, televiziją ir internetinę transliaciją), įrašų transliavimo technologijas (tinklaraides, garso ir vaizdo grotuvus bei saugojimo įrenginius) ir telefoniją (fiksotojo ar mobiliojo ryšio priemones), palydovines, vaizdo konferencijas ir kt.) (UIS, 2009). IKT yra prietaisai (pvz., nešiojamieji kompiuteriai ir išmanieji telefonai), kurie atlieka įvairius veiksmus, komunikacijos ir informacijos funkcijas, taip pat tai ryšio kanalai: elektroninis paštas, SMS žinutės, vaizdo pokalbiai (pvz., „Skype“, „Zoom“, „Teams“ ir t. t.), socialiniai tinklai (pvz., „Facebook“, „Instagram“, „Twitter“ ir t. t.), įvairios pokalbių programėlės („WhatsApp“, „Viber“ ir pan.). Būtina atkreipti dėmesį į tai, kad ryšio ir informacijos prietaisai be interneto prieigos nebepatenkina informacinės visuomenės poreikių. Tai esminė IKT sąlyga. Sparčiai vystantis technologijoms IKT dabar vadinamos tiesiog skaitmeninėmis technologijomis ar priemonėmis.

IKT taikymas socialinio darbo praktikoje kelia nemažų iššūkių. Pristatant socialinę darbą kaip profesiją pirmiausia akcentuojamas socialinio darbo kaip tiesioginio kontakto su klientais aspektas, kur socialinio darbuotojo ir kliento santykis yra svarbiausias

(Nordesjo, Scaramuzzino ir Ulmestig, 2021; Randolph ir kt., 2022). Šis santykis, paremtas humanistiniais principais, yra esminis kliento augimui ir pokyčiams (Payne, 2011). Socialiniai darbuotojai siekia užmegzti ir išlaikyti pasitikėjimu grįstus santykius su klientu ir jo aplinka. Dažnai nuo socialinio darbuotojo ir kliento santykio priklauso intervencijos sėkmė (Rollins, 2020).

Kitas, mažiau akcentuojamas, bet ne mažiau svarbus socialinio darbo aspektas, yra socialinio darbo vadyba ir administravimas. Socialiniai darbuotojai vadybininko pozicijoje atlieka esamų struktūrų ir sistemų priežiūrą, kurios yra skirtos padėti asmenims sėkmingai atlikti paskirtas užduotis ir užtikrinti sklandų organizacinių operacijų vykdymą (Rofuth ir Piepenbring, 2020). Tačiau ne vien vadybininkai, bet ir su atvejais dirbantys socialiniai darbuotojai vykdo vadybos funkcijas. V. Coulshed ir kt. (2006) nurodo, kad socialinio darbo praktikos veiklos apima vadybos įgūdžius, kuriuos turi išsiugdyti visų lygių socialiniai darbuotojai. Autoriai taip pat pabrėžia, kad užrašų apie klientus vedimas, planai, susirinkimai ir biudžeto skaičiavimas yra neišvengiama socialinio darbo administravimo dalis, kurios reikia norint atsiskaityti tiek vadovybei, tiek ir klientams. Ne tik atvejo vadybininkas, bet ir kiekvienas socialinis darbuotojas sudaro planą tam tikram tikslui pasiekti, organizuoja žmones ir išteklius planui įgyvendinti, telkia specialistus, įvertina rezultatus ir peržiūri bei koreguoja planą. Šias funkcijas J. Lewis, T. Packard ir M. Lewis (2012) įvardija kaip socialinio darbo vadybą. Vis dėlto socialiniai darbuotojai dažnai neigiamai žiūri į šį vadybinį ir administracinį socialinio darbo aspektą, laikydami jį laiko švaistymu tiesioginio darbo su klientais sąskaita (Coulshed ir kt., 2006).

IKT nėra lengvai įsileidžiamos į socialinio darbo praktikos lauką. L. Parrott ir I. Madoc-Jones (2008) pabrėžia, kad į IKT taikymą socialiniame darbe ilgą laiką buvo žiūrima su nenoru, jos minimaliai taikytos praktikoje, labiau apsiribojant vadybos sfera. Verta atkreipti dėmesį į tai, kad naujovės socialiniame darbe yra atidžiai filtruojamos ir gana vangiai įsileidžiamos, jeigu jos nederą su socialinio darbuotojo etikos kodeksu ar profesiniais principais ir standartais. Viena vertus, galbūt iš dalies teisūs yra D. West ir D. Heath (2011) teigdami, kad socialinio darbo teorijos ir modeliai yra pasenę ir kad profesijai sunku suprasti ir reaguoti į aktualias globalizacijos problemas. Kita vertus, ir E. Barrera-Algarín, J. L. Sarasola-Sánchez-Serrano ir A. Sarasola-Fernández (2023) pabrėžia, kad situacija keičiasi, nes socialinių darbuotojų IKT priėmimo laipsnio tyrimo rezultatai rodo aukštą profesionalų nusiteikimą taikyti technologijas socialinio darbo praktikoje. Autoriai pabrėžia, kad IKT artimiausioje ateityje bus plačiai naudojamos socialiniame darbe, tačiau ši pažanga ir pokyčiai nebus lengvi, nes socialinio darbo disciplinai teks susidurti su svarbiais iššūkiais ir grumtis su prieštaravimais, ypač etinio pobūdžio.

2. Metodologija

2023 m. buvo atliktas kokybinis tyrimas. Toks tyrimo tipas pasirinktas todėl, kad IKT taikymo socialiniame darbe sritis yra mažai tyrinėta Lietuvoje. Tyrimo dalyviais pasirinkti

socialiniai darbuotojai, dirbantys su sunkumų patiriančiomis šeimomis N mieste. Tyrimo dalyviai atrinkti taikant tikslinės atrankos metodą, padedantį identifikuoti dalyvius, kurie dalijasi ta pačia pagrindinio tyrimo reiškinio patirtimi (Thorne, 2016) ir kurie turi patirties ir žinių apie dominantą reiškinį (Creswell, 2003). Darbas su šeimomis, patiriančiomis sunkumų, reikalauja nuolatinio tiesioginio kontakto su klientais, o informacinių technologijų panaudojimas gali kelti nemažą iššūkių. Tyrimo dalyviai atrinkti remiantis tokiais atrankos kriterijais: įgytas aukštasis (neuniversitetinis ir universitetinis) išsilavinimas, bendras socialinio darbo stažas ir darbo su sunkumų patiriančiomis šeimomis ne mažesnis nei treji metai. Kriterijų pasirinkimas leidžia apibrėžti, kad dalyviais pasirenkami asmenys, kurie jau yra baigę reikiamas studijas ir per trejus metus įgijo pakankamai patirties ir įgūdžių darbe su šeima bei dirbo socialinį darbą COVID-19 pandemijos laikotarpiu. Tyrime dalyvavo 11 socialinių darbuotojų. Remiantis prisotinimo principu pats tyrėjas nusprendžia, kada baigti tyrimą (Guest, Namey ir Chen 2020; Tran ir kt., 2017). 11 interviu pakako reikiamai informacijai gauti. Visos tyrimo dalyvės buvo moterys, kurių amžiaus vidurkis 33 metai, darbo stažo socialinio darbo srityje vidurkis – 9 metai.

Tyrimo instrumentas – pusiau struktūruotas interviu, sudarytas iš trijų pagrindinių klausimų: 1. Kokias IKT socialiniai darbuotojai taiko dirbdami su šeimomis? 2. Kokioms socialinio darbo sritims taikomos IKT? 3. Kokie IKT taikymo pranašumai socialiniame darbe su šeima? Interviu metu tyrėjas užduodavo papildomų klausimų, norėdamas gauti patikslintą informaciją ar pasiekti, kad būtų nuodugniau atskleista patirtis. Interviu trukmės vidurkis 40 min.

Atliekant tyrimą vadovautasi pagrindiniais tyrimo etikos principais: buvo užtikrinta laisva dalyvavimo valia (dalyviai galėjo atsisakyti dalyvauti tyrime bet kuriuo metu), konfidencialumas (nei miestas, nei organizacija nėra įvardijama, kiekvieno tyrimo dalyvio tapatybė yra išsaugota suteikiant kodą (I-1, I-2 ir pan.). Tyrimo dalyviams buvo iš anksto pateikta informacija apie tyrimą, kad jie galėtų visapusiai susipažinti su tyrimo tikslais ir eiga.

Duomenų analizės metodu pasirinkta turinio analizė, kuri, pasak J. Drisko ir T. Maschi (2016), yra struktūruotas tyrimo metodas, taikant tam tikrą tyrimo dizainą ir metodus, kad iš tekstų ir panašios medžiagos būtų galima padaryti atkartojamas ir pagrįstas išvadas. Turinio analizė buvo vykdoma šiais etapais: nuoseklus duomenų skaitymas, pirminių elementų identifikavimas, duomenų suskirstymas į reikšmingus analitinius vienetus, šių vienetų suskirstymas į subkategorijas, kategorijų išryškėjimas ir turinio duomenų interpretavimas (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

3. IKT priemonės ir jų taikymas socialiniame darbe su šeima

Siekiant išsiaiškinti IKT taikymą socialiniame darbe, buvo išskirtos tokios kategorijos ir subkategorijos:

IKT priemonės: *išmanusis telefonas, kompiuteris, elektroninis paštas, nuotolinio darbo įrankiai ir programėlės, navigacija, socialiniai tinklai ir skaitmeninės paslaugų sistemos;*

IKT taikymo sritys – komunikacija, informacijos administravimas, informacijos skaitmenizavimas, nuotolinis procesų valdymas.

Tyrimo dalyviai socialinio darbo su šeimomis nebeįsivaizduoja be informacinių technologijų – išmanaus telefono, kompiuterio ir interneto: „Kompiuteris naudojamas visai informacijai kaupti.“ (I-4); „Tikriausiai be kompiuterio ir išmanaus telefono tiesiog negalėtų vykti darbas.“ (I-1); „išmanusis telefonas (svarbus internetinis ryšis)“ (I-6).

Elektroninis paštas neabejotinai išlieka viena svarbiausių informacijos apsikeitimo priemonių: „<...> pašta naudoju informacijai išsiųsti.“ (I-3); „Elektroninis paštas naudojamas kažkokiais informacijai persiųsti, apsiukeisti kažkokiais dokumentais.“ (I-8); „Elektroniniu paštu siunčiam dokumentą ar formas pasirašymui.“ (I-11); „Susirašinėjam e. laiškais.“ (I-9); „<...> elektroninis paštas, kur siunti įvairią informaciją, nuorodas.“ (I-10). Bendraujant su klientu elektroninis paštas ne visada yra geriausia priemonė. IKT įvairovė leidžia socialiniam darbuotojui derinti priemones prie kliento situacijos: „Elektroninis paštas nėra patogus, nes iš karto neatrašo, kartais išvis neatsiliepia, tai dažniausiai yra susisiekiama skambučiais.“ (I-9). Be to, socialiniai darbuotojai, dirbdami su šeimomis, naudojami įvairiais nuotolinio darbo įrankiais ir programėlėmis: „Zoom“, „MS Teams“, „MS Outlook“ (I-3); „<...> naudojama „Zoom“, „Teams“, „Google Meet“ programos“ (I-5); „<...> kartais naudojamos susisiekti ir „Viber“ programėlė“ (I-3); „Messenger“, „Whatsapp“ (I-4); „Bendraujant su jaunimu labai dažnai susirašinėjimui ir skambučiams taikau „Messenger“ programėlę.“ (I-5). Navigacijos programėlės išmaniajame telefone padeda lengviau susirasti šeimų gyvenamąją vietą: „<...> pirmą kartą vykstant į naujas šeimas, dažniausiai naudojamos navigacija.“ (I-4); „<...> kai važiuoji į šeimą, telefoną kartais panaudoji ir kaip navigaciją“ (I-10). Socialiniai tinklai taip pat gali būti panaudojami darbe su šeimomis: „Facebook“ (I-3); „Instagramą labiau mėgsta ukrainiečiai, tai mes prie jų derinamės, dar ir telegramą susikūriau dėl jų.“ (I-9). Vis dėlto tyrimo dalyviai socialinių tinklų naudojimą vertina atsargiai tiek dėl pateikiamo asmeniško turinio, tiek dėl klientų, tiek ir atsižvelgdami į pačių socialinių darbuotojų nuostatas dėl socialinių tinklų: „Socialinių medijų nenaudojam.“ (I-11), „<...> man socialiniai tinklai per daug asmeniški, todėl jų nenaudoju.“ (I-6); „<...> ne visi nori kurtis feisbuką, matomą socialiniam darbuotojui, nes reikia ir jam palikti tos erdvės.“ (I-8); „Neturiu jokių fb susikūrusi grupių ir nebendrauju tokiais būdais.“ (I-9).

Vis daugiau paslaugų yra skaitmenizuojama, todėl tyrimo dalyviai pastebi, kad turi nuolat mokytis dirbti su naujomis sistemomis: „<...> kai kuri informacija apie klientą kaupiama sistemose, kuriomis naudotis socialinis darbuotojas taip pat įpareigojamas.“ (I-7); „Avilyš“, „SPIS“ (I-4); „Socialinių paslaugų platforma (SPIS).“ (I-1); „DVS „Kontora.lt“ (I-7); „Dabar mokomės naudotis MIGRIS sistema, laikini leidimai gyventi.“ (I-9); „<...> taip pat valdyti tam tikras plačiai taikomas sistemas siekiant surasti aktualią su paslaugų gavėju susijusią informaciją.“ (I-7).

Neabejotinai IKT yra visų pirma komunikacijos priemonės, leidžiančios lengvai susisiekti su klientais ir specialistais, apsiukeisti informacija, susitarti dėl susitikimo ir pan.: „Labiausiai pasiteisina telefonas, tai aiški susisiekimo priemonė, tiek su šeimomis, tiek su kitais specialistais.“ (I-10); „Pirmoje vietoje yra telefonas, nes tai dažniausia pirmam susitikimui

susitarti.“ (I-11); „<...> susirašinėjimui su šeima ir nuotraukų persiuntimui.“ (I-5); „<...> šiai dienai matom, kad tą klientą pasiekti įmanoma ir nuotoliniu būdu, ką puikiai padarom.“ (I-8).

Tyrimo dalyviai pripažįsta, jog IKT yra plačiai naudojamos socialinio darbo procesuose, susijusiuose su socialinio darbo vadybos ir administravimo sritimi – informacijos paieška ir rinkimu: „<...> informacijos apie žmogų rinkimui, paieškoms“ (I-3); „<...> visų pirma informacijai rinkti, duomenų surinkimui apie šeimą.“ (I-1); klientų registracija: „<...> registruojame žmones, vedame duomenis <...>.“ (I-9); dokumentų valdymu: „<...> siunčiama įvairi informacija tarp institucijų, registruojami vidiniai dokumentai, įsakymai“ (I-7); „Nuo įvairių prašymų pildymo ir pateikimo, dokumentų skenavimo <...>.“ (I-5); duomenų kaupimu, apdorojimu ir saugojimu: „Teikiant paslaugas klientams visada yra formuojama jo byla.“ (I-7); „Technologijos, kurios skirtos perteikti, gauti, išsaugoti, kaupti informaciją, duomenis.“ (I-6).

Augant duomenų srautams ir tobulėjant technologijoms bei jų programoms, darbuotojams tenka prisitaikyti ne tik prie išorinių skaitmenizuotų duomenų pateikimo ir analizės sistemų, bet ir vidinių organizacijų dokumentų skaitmenizavimo procesų: „Mūsų organizacija eina link bylų skaitmenizavimo.“ (I-10); „Visa informacija saugoma elektroninėse bylose bendroje įstaigos sistemoje.“ (I-4); „Duomenų optimizavimas, perkėlimas į elektroninę erdvę.“ (I-2); „Tai susiję su įvairių dokumentų formavimu, elektroninių sistemų valdymu.“ (I-7).

IKT įgalina nuotolinį procesų valdymą. Nuotoliniai posėdžiai ir atvejų aptarimai tampa įprasta susitikimų organizavimo forma – „susitikimams, bendravimui, situacijos aptarimui“ (I-3); „<...> šeimos atvejo peržiūros posėdžių organizavimo nuotoliniu būdu“ (I-5); „<...> dalyvauti nuotoliniuose atvejo vadybos posėdžiuose, susirinkimuose“ (I-2); „Didelė dalis posėdžių vyksta nuotoliniu būdu <...>.“ (I-4); „Tarpinstitucinių susirinkimų, vaiko gerovės komisijos posėdžiams.“ (I-5). Nuotolio galimybės išnaudojamos ir socialinių darbuotojų tobulinimuisi, ir profesinei pagalbai „seminaruose, mokymuose, supervizijose arba intervizijose“ (I-2).

Tyrimo duomenys rodo, kad ypač išmanieji telefonai, taip pat kompiuteriai, elektroninis paštas, įvairios programos ir programėlės bei kitos technologijos yra gana plačiai taikomos socialiniame darbe su šeimomis. Šios technologijos padeda socialiniams darbuotojams susisiekti su klientais ir specialistais, ieškoti, rinkti ir kaupti informaciją, dalyvauti nuotoliniuose posėdžiuose ir pan.

4. IKT taikymo pranašumai socialiniame darbe su šeima

Tyrimo dalyvių buvo prašoma išreikšti požiūrį į **IKT taikymo pranašumus** ir išskirtos tokios subkategorijos: *darbo palengvinimas, įgalintas bendravimas per nuotolį, patogumas, laiko taupymas, išteklių taupymas, procesų paspartinimas, efektyvumo didinimas.*

Iš tyrimo duomenų matyti, kad IKT tampa svarbiu ir neatsiejamu įrankiu socialiniam

darbe: „<...> atlieka svarbų vaidmenį ir be jų būtų jau labai sudėtinga, jos neatsiejama šiuolaikinio gyvenimo dalis.“ (I-4); „<...> ir yra neatsiejama nuo paslaugų teikimo.“ (I-7). Pripažįstama, kad IKT gerokai palengvina socialinio darbuotojo profesinę veiklą, ypač susisiekiant su klientu, komunikacijoje, informacijos sklaidoje, apdorojant ir saugant duomenis: „<...> paskirtis palengvinti, paspartinti darbą.“ (I-7); „<...> žymiai gelbsti socialinių darbuotojų bazinių funkcijų atlikime.“ (I-1); „<...> lengvinanti komunikaciją, informacijos sklaidą, duomenų apdorojimą ir saugojimą“ (I-11); „<...> o socialinio darbo specialistams yra dažnu atveju lengviau pasiekti klientus ir su jais užmegzti ryšį.“ (I-1); „Man asmeniškai darbas palengvėjo dėl nuotolio galimybės, nes galiu greičiau sukontaktuoti su klientu.“ (I-11). Socialiniai tinklai leidžia geriau pažinti klientą, rasti reikiamą informaciją apie jį / ją: „<...> panašų į tą gyvą kontaktą socialinių tinklų pagalba.“ (I-1); „Gali matyti kliento veiklą, jo aktyvumą socialiniuose tinkluose, gali lengviau pasiekti, esant poreikiui ir giminaičių rasti.“ (I-3).

Įvairūs virtualūs bendradarbiavimo įrankiai leidžia bendrauti per nuotolį, suteikia galimybę dirbti nuotolinį komandinį darbą: „Komandoje mes naudojame bendrą kalendorių, kur daug mažiau įsivelia žmogiškų klaidų.“ (I-8); „<...> kolegai, kuris tave pavaduoja, tai galės matyti visą informaciją.“ (I-10); „<...> dabar prie vieno dokumento gali dirbti keli specialistai.“ (I-11).

Tiek darbuotojams, tiek ir klientams technologijos leidžia dirbti patogiau, mokytis, gauti paslaugas būnant namuose: „<...> su šeima neišeinant iš namų gali užpildyti įvairius prašymus socialinei paramai ar paslaugoms gauti elektroniniu būdu.“ (I-1); „<...> kad paslaugų gavėjai, turėdami prieigą prie savo bankinės sistemos, gali pasinaudoti su nemažai paslaugų.“ (I-2); „Galimybė dalyvauti mokymuose nuotoliniu būdu <...>.“ (I-3); „Galimybė dalyvauti nuotoliniuose kvalifikacijos kėlimo mokymuose pandemijos metu <...>.“ (I-5); „<...> per „Teams“ galim susijungti <...> tai nuotolio susitikimai labai praktikuojami.“ (I-10).

Tyrimo duomenys atskleidžia IKT indėlį į tvarumo ir efektyvumo užtikrinimą darbo vietoje. IKT naudojimas padeda darbuotojams sutaupyti laiko: „<...> taupo laiko resursus, suteikia galimybę bendrauti su klientais.“ (I-8); „<...> duomenų optimizavimas ne tik palengvina patį darbą, sutaupoma laiko.“ (I-2); „Prašymų pildymas ir teikimas IKT pagalba sutaupo kelionės laiką darbuotojams.“ (I-5); „Tą patį veiksmažodį galima atlikti žymiai per trumpesnę laiką.“ (I-5); „<...> tuo pačiu taupomas laikas.“ (I-4). Tyrimo dalyviai IKT svarbą sieja ne tik su laiko, bet ir išteklių taupymu: „<...> kai nereikia po miestą važinėti. Ir kuro sąnaudų ir pinigų taip pat sutaupome.“ (I-3); „Naudojant elektronine bylas sutaupomas popierius, tuo pačiu saugoma gamta.“ (I-4). „IT pagalba mažiau tokio faktinio popierizmo.“ (I-5).

Vienas iš esminių IKT pranašumų yra tas, kad jos leidžia paspartinti įvairius procesus: „Greičiau suteikti asmeniui / šeimai reikiamą pagalbą, paslaugas <...> sparčiau teikiamos / gaunamos paslaugos.“ (I-6); „Greita ir tiksli informacijos sklaida tarp kolegų.“ (I-5); „<...> arba gautum kaip senesniais laikais, kol nueitų registruotas laiškas, kol ateitų ir taip toliau.“ (I-8); „<...> darbas pagreitintamas, viskas vyksta labai sklandžiai.“ (I-10); „<...> informacija pasiekama ir perduodama greičiau.“ (I-4); „Paieška reikiamo dokumento ar informacijos tampa labai greita.“ (I-5); „Greitis teikiant / gaunant pagalbą.“ (I-6). Taip pat IKT

prisideda prie paslaugų efektyvumo didinimo, „nes pagreitina darbą, darbas efektyvesnis, aš labai džiaugiuosi, kad galiu dokumentus pildyti kompiuteriu“ (I-10); „Paslaugų gavėjas greičiau ir efektyviau gauna reikiamas paslaugas.“ (I-8).

IKT tampa svarbiu įrankiu socialiniame darbe su šeima. Jas pasitelkdami socialiniai darbuotojai gali lengviau ir greičiau susisiekti su klientais, sutaupyti laiko ir išteklių. Tai ypač svarbu atsižvelgiant į didelius socialinių darbuotojų darbo krūvius. Galima daryti prielaidą, kad IKT prisideda prie socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų efektyvumo didinimo.

5. Diskusija

Nepaisant to, kad socialinis darbas yra laikomas išskirtinai kontakto profesija, IKT sparčiai veržiasi į socialinio darbo praktikos lauką. Tai akcentuojama įvairiuose tyrimuose (Barrera-Algarín, Sarasola-Sánchez-Serrano ir Sarasola-Fernández, 2023; Pascoe, 2021; Jørgensen ir kt., 2022; Jackson Jr ir Malone, 2024; Canário, 2022). Tyrimo duomenys rodo, kad kompiuteris ir išmanieji telefonai, internetas, įvairios bendravimo platformos ir programėlės bei skaitmenizuotos paslaugų sistemos tampa neatsiejama socialinio darbo dalimi. Tokius rezultatus atskleidžia ir kiti tyrimai (Coleman, 2011; Reamer 2013; Pascoe, 2021; Jørgensen ir kt., 2022; Jackson Jr ir Malone, 2024). Viešųjų paslaugų skaitmenizavimas palaipsniui ateina ir į socialinio darbo lauką. Tyrimo duomenys atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai susiduria su skaitmenizuotų paslaugų sistemomis, kaip antai „Avilyš“, „SPIS“, „MIGRIS sistema“, „Tamo“, „Veritus“ ir pan. Apie tai kalba N. Coleman (2011), analizuodama „e. socialinio darbo“ ir „e. vadybos“ reiškinį atsiradimą socialiniame darbe, argumentuoja, kad socialiniai darbuotojai turi įsitraukti į paslaugų skaitmenizavimo plėtrą siekdami sumažinti neigiamą poveikį paslaugų vartotojams.

Socialiniai darbuotojai pripažįsta, kad IKT priemonės pagreitina darbą, palengvina komunikaciją, informacijos sklaidą, duomenų apdorojimą ir saugojimą, leidžia efektyviau ir tvariau tvarkyti klientų bylas, padeda išvengti klaidų, įgalina nuotolinius susirinkimus, paspartina organizacijos vidaus procesus. Tokias pat išvadas daro E. Barrera-Algarín, J. L. Sarasola-Sánchez-Serrano ir A. Sarasola-Fernández (2023). Autoriai nurodo, kad socialiniai darbuotojai aiškiai pripažįsta naujų technologijų naudojimo pranašumus, ypač pabrėždami geresnę prieigą prie išteklių, geresnę prieigą prie informacijos, vartotojo duomenų ir failų, geresnį ryšį ir keitimąsi informacija tarp specialistų, lengvesnes ir supaprastintas biurokratinės procedūras, pagerėjusį bendravimą su kitų profesijų atstovais ir palengvėjusią komunikaciją tarp socialinių darbuotojų. Panašius rezultatus galima aptikti ir kituose tyrimuose. S. L. Craig ir M. V. C. Lorenzo (2014) atliktas tyrimas apie IKT taikymą sveikatos priežiūros įstaigose atskleidžia, kad IKT pagerina socialinio darbo praktiką sveikatos sistemoje, nes sutrumpina pacientų buvimo ligoninėje trukmę, padidina prieigą laiku prie išteklių, paslaugų ir informacijos, gerina priežiūros koordinavimą, bendradarbiavimą ir keitimąsi žiniomis, informacija ir ištekliais; leidžia lengviau pasiekti atokiai gyvenančius

klientus, pagreitina pranešimų apie vaikų prievartos ar nepriežiūros atvejus, taip pat pagreitina pagalbos teikimą klientams, kuriems gresia pavojus sau pakenkti.

Be abejo, socialinio darbo profesija yra labai sudėtinga ir daugiau siejama su kontaktiniu darbu su klientais. Goldkind ir Chan (2017) nurodo, kad naujos atsirandančios technologijos kelia ir pavojų, ir suteikia galimybių socialinio darbo praktikos lauke bei kasdien keičia socialinio darbo administravimo, praktikos, švietimo ir etikos sritis. Nepaneigiamas faktas, kad naujosios technologijos daro įtaką socialiniam darbui, todėl būtina atlikti daugiau išsamesnių tyrimų apie IKT taikymą socialiniame darbe.

Išvados

COVID-19 pandemija gerokai paspartino IKT taikymą socialinio darbo praktikoje. Tyrimo duomenys rodo, kad įvairios išmaniosios technologinės priemonės tapo nepakeičiamais socialinio darbo su šeimomis įrankiais. Šiais spartaus technologijų vystymosi laikais IKT yra neabejotinai reikšmingos komunikacijos, informacijos administravimo, informacijos skaitmenizavimo, nuotolinių procesų valdymo srityse. IKT dažniausiai taikomos siekiant efektyviau ir tvariau teikti paslaugas ir pritaikyti socialinį darbą prie šiuolaikinių technologijų pokyčių. Socialiniai darbuotojai pripažįsta, kad IKT priemonės pagreitina darbą, palengvina komunikaciją, informacijos sklaidą, duomenų apdorojimą ir saugojimą, leidžia efektyviau ir tvariau tvarkyti klientų bylas, padeda išvengti klaidų, įgalina nuotolinius susirinkimus, paspartina organizacijos vidaus procesus. IKT neabejotinai išplečia socialinio darbo galimybes ir kelia naujų iššūkių. Būtinai platesni tyrimai apie IKT naudojimą tiesioginiame darbe su klientais, technologijų naudojimo etikos klausimus ir specialistų rengimo programų pritaikymą naujiems technologiniams iššūkiams.

Literatūra

- Barrera-Algarín, E., Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L., & Sarasola-Fernández, A. (2023). Social work in the face of emerging technologies: A technological acceptance study in 13 countries. *International Social Work, 66*(4), 1149–1166. <https://doi.org/10.1177/00208728211041672>
- Canário, A. C., Byrne, S., Creasey, N., Kodyšová, E., Kömürçü Akik, B., Lewandowska-Walter, A., Modić Stanke, K., Pečnik, N., & Leijten, P. (2022). The use of information and communication technologies in family support across Europe: A narrative review. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*(3), 1488. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031488>
- Coleman, N. (2011). *E-social work: A preliminary examination of social services contact centres* [doctoral dissertation, University of Warwick]. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:109560761>
- Coulshed, V., Mullender, A., Jones, D. N., & Thompson, N. (2006). *Management in Social Work* (3rd ed.). Bloomsbury Publishing.

- Craig, S. L., & Lorenzo, M. V. C. (2014). Can information and communication technologies support patient engagement? A review of opportunities and challenges in health social work. *Social Work & Health Care*, 53(9), 845–864. <https://doi.org/10.1080/00981389.2014.936991>
- Creswell, J. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (2nd ed.). Sage.
- Drisko, J., & Maschi, T. (2016). *Content Analysis*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780190215491.001.0001>
- European Commission. (2020). *Shaping Europe's digital future*. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/european-digital-strategy>
- Europos Komisija. (2022). *2022 m. skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksas (DESI)* [2022 Digital Economy and Society Index (DESI)]. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/lt/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022>
- Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. *PLOS ONE*, 15(5). e0232076. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232076>
- Goldkind, L., & Chan, C. L. (2017). The *Journal of Technology in Human Services* turns a new page. *Journal of Technology in Human Services*, 35(4), 271–276. <https://doi.org/10.1080/15228835.2017.1356996>
- Jackson Jr, W. W., & Malone, J. (2024). Emerging technologies in social work: Solutions and challenges to traditional and modern interventions. *International Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, 5(1), Article 2. <https://doi.org/10.56734/ijahss.v5n1a2>
- Jørgensen, A. M., Nissen, M. A., Devlieghere, J., & Gillingham, P. (2022). Social work technologies. *Nordic Social Work Research*, 12(3), 323–327. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2076302>
- Lewis, J., Packard, T., & Lewis, M. (2012). *Management of Human Service Programs* (5th ed.). Thomson-Brooks/Cole.
- Magnusson, L., Hanson, E., Brito, L., Berthold, H., Chambers, M., & Daly, T. (2002). Supporting family carers through the use of information and communication technology—the EU project ACTION. *International Journal of Nursing Studies*, 39(4), 369–381. [https://doi.org/10.1016/S0020-7489\(01\)00034-7](https://doi.org/10.1016/S0020-7489(01)00034-7)
- Mishna, F., Sanders, J. E., Sewell, K. M., & Milne, E. (2021). Preparing social workers for the digital future of social work practice. *Journal of Social Work Education*, 57, 19–26. <https://doi.org/10.1080/10437797.2021.1912676>
- Nordesjo, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: A configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2), 303–315. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Parrott, L., & Madoc-Jones, I. (2008). Reclaiming information and communication technologies for empowering social work practice. *Journal of Social Work*, 8(2), 181–197.
- Pascoe, K. M. (2023). Considerations for integrating technology into social work practice: A content analysis of nine professional social work associations' Codes of Ethics. *International Social Work*, 66(2), 298–312. <https://doi.org/10.1177/0020872820980833>

- Payne, M. (2011). *Humanistic social work: Core principles in practice*. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan.
- Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass, J. E., & Margerum-Leys, J. (2010). Information and communication technologies in social work. *Advances in Social Work, 11*(2), 67–81.
- Petružytė, D., Gevorgianienė, V., Charenkova, J., Seniutis, M., Šumskienė, E., Žalimienė, L., & Yamaguchi, M. (2023). Technologijų integravimas į socialinio darbo praktiką ir studijas: Poreikis, iššūkiai ir galimybės. *Acta Paedagogica Vilnensia, 50*, 23–36. <https://doi.org/10.15388/ActPaed.2023.50.2>
- Randolph, K., Latham, D., Gross, M., & Constantino, C. (2022). Information communication technology and the social worker-client relationship: Lessons from communication theory. *Advances in Social Work, 22*(3), 916–935. <https://doi.org/10.18060/25651>
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work, 58*(2), 163–172. <https://doi.org/10.1093/sw/swt003>
- Rofuth, T. W., & Piepenbring, J. (2020). Leadership and management theory in social work. In *Management and leadership in social work* (pp. 4–32). Springer Publishing Company. <https://doi.org/10.1891/9780826130686>
- Rollins, W. (2020). Social worker–client relationships: Social worker perspectives. *Australian Social Work, 73*(4), 395–407. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2019.1669687>
- Thorne, S. (2016). *Interpretive description: Qualitative research for applied practice* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315545196>
- Tran, V.-T., Porcher, R., Tran, V.-C., & Ravaud, P. (2017). Predicting data saturation in qualitative surveys with mathematical models from ecological research. *Journal of Clinical Epidemiology, 82*, 71–78.E2. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2016.10.001>
- Tsang, W.-H. W., Mo, K. Y.-H., Cheung, J. C.-S., & Wong, E. Y.-W. (2022). Social workers' acceptance of information and communication technology (ICT) in practice during COVID-19: Search for embracing ethical considerations in Hong Kong. *Journal of Social Service Research, 48*(5), 633–646. <https://doi.org/10.1080/01488376.2022.2100562>
- UNESCO Institute for Statistics [UIS]. (2009). *Guide to measuring information and communication technologies (ICT) in education*. Montreal: UIS. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000186547>
- West, D., & Heath, D. (2011). Theoretical pathways to the future: Globalization, ICT and social work theory and practice. *Journal of Social Work, 11*(2), 209–221. <http://dx.doi.org/10.1177/1468017310386835>
- Žemaitaitytė, I., & Katkonienė, A. (2019). Competences of older people to use smartphones as a factor of wellbeing in contemporary society. *SHS Web of Conferences, 68*, 03005. <http://dx.doi.org/10.1051/shsconf/20196803005>
- Žemaitaitytė, I., Bardauskienė, R., Pivorienė, J., & Katkonienė, A. (2023). Digital competences of future social workers: The art of education in uncertain times. *Social Work Education*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2164269>
- Žydzžiūnaitė, V., ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: Principai ir metodai*. Vilnius: Vaga.

THE APPLICATION OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN FAMILY SOCIAL WORK MANAGEMENT: OPPORTUNITIES AND ADVANTAGES

Assoc. Prof. Dr. Raminta Bardauskienė
Mykolas Romeris University, Lithuania

Summary

Significant impetus for applying ICT in social work was provided by the COVID-19 pandemic, which significantly restricted opportunities for direct contact with clients. UNESCO (2009) defines ICT as various technological tools and resources used to transmit, store, create, share, or exchange information, including computers, the internet (websites, blogs, and emails), live broadcasting technologies (radio, television, and internet streaming), and recording technologies (podcasting, audio and video players, and storage devices).

The application of ICT in social work practice poses considerable challenges. When presenting social work as a profession, the aspect of social work involving direct contact with clients is first emphasized, where the social worker-client relationship is most important (Nordesjo, Scaramuzzino & Ulmestig, 2021; Randolph et al., 2022). This relationship, based on humanistic principles, is central to client growth and change (Payne, 2011). Social workers aim to establish and maintain trusting relationships with the client and their environment, and the success of an intervention often depends on the relationship between the social worker and the client (Rollins, 2020).

A less strongly emphasized but no less important aspect of social work is social work management and administration. Coulshed et al. (2006) indicated that social work practice activities include the managerial skills that social workers at all levels must have. The authors also emphasized that keeping notes on clients, plans, meetings, and budgeting is an inevitable part of social work administration, which is necessary for reporting to both management and clients. Not only the case manager, but also every social worker makes a plan to achieve a certain goal, organizes people and resources to implement the plan, mobilizes professionals, evaluates the results and revises and adjusts the plan. Lewis, Packard and Lewis (2012) referred to these functions as social work management. However, social workers often view this managerial and administrative aspect of social work negatively, seeing it as a waste of time at the expense of direct work with clients (Coulshed et al., 2006).

Despite the challenges of contemporary life and the rapid development of technology, which compel social workers to incorporate ICT into their practice, we still see a lack of research on the application of ICT in social work in Lithuania. Therefore, this article aims to enrich research on how and to what extent ICT can serve social work practice in Lithuania.

The object of the study is the application of information technology in social work. **The aim of the article** is to reveal the possibilities and significance of applying information technology for social workers working with families. The article analyzes the results of a qualitative study conducted in 2023 with social workers working with families experiencing difficulties. Semi-structured interviews were used for data collection. The study participants were social workers working with families experiencing difficulties in City N. Eleven social workers participated in the study. All study participants were women, with an average age of 33 years and an average work experience in social work of 9 years. The average duration of the interviews was 40 minutes. Content analysis was chosen as the method of data analysis. The following **research questions** were investigated: What ICT tools do social workers use when working with families? What social work activities is ICT used in? What is the significance of ICT use in social work with families?

Despite the fact that social work is exclusively considered a contact profession, ICT is rapidly entering the field of social work practice. This is emphasized in various studies (Barrera-Algarín, Sarasola-Sánchez-Serrano & Sarasola-Fernández, 2023; Pascoe, 2021; Jørgensen et al., 2022; Jackson Jr & Malone, 2024; Canário, 2022). Research data show that computers and smartphones, the Internet, various communication platforms and apps, and digitized service systems are becoming an integral part of social work. Other studies also reveal such results (Coleman, 2011; Reamer, 2013; Pascoe, 2021; Jørgensen et al., 2022; Jackson Jr & Malone, 2024). The digitization of public services is also gradually coming to the field of social work. Research data reveals that social workers are exposed to digitized service systems such as Avilys, SPIS, MIGRIS, Tamo, Veritus, etc. Coleman (2011), analyzing the emergence of the phenomena of “e-social work” and “e-management” in social work, argued that social workers must be involved in the development of the digitalization of services in order to reduce the negative impact on service users.

Social workers recognize that ICT tools speed up work, facilitate communication, dissemination of information, data processing and storage, enable the more efficient and sustainable management of client cases, help avoid errors, enable remote meetings, and speed up the internal processes of the organization. The same conclusions were reached by Barrera-Algarín, Sarasola-Sánchez-Serrano and Sarasola-Fernández (2023). The authors pointed out that social workers clearly recognize the benefits of using new technologies, particularly emphasizing: better access to resources; better access to information, user data and files; better communication and exchange of information between professionals; easier and simplified bureaucratic procedures; improved communication with representatives of other professions; and improved communication between social workers. Similar results can be found in other studies. A study conducted by Craig and Lorenzo (2014) on the application of ICT in health care institutions revealed that ICT improves social work practices in the health system by: reducing patients' length of stay in the hospital; increasing timely access to resources, services and information; improving care coordination, collaboration, and the sharing of knowledge, information and resources; enabling easier access to remote clients; expediting the reporting of child abuse or neglect; and expediting assistance for clients at risk of self-harm.

Of course, the social work profession is very complex, and is more associated with contact work with clients. As Goldkind and Chan (2017) pointed out, emerging technologies present both risks and opportunities to the field of social work practice and are changing the fields of social work administration, practice, education, and ethics on a daily basis. It is an undeniable fact that new technologies are influencing social work, expanding the possibilities of social workers and raising new challenges. More extensive research is needed on the use of ICT in direct work with clients, the ethical issues of technology use, and the adaptation of specialist training programs to new technological challenges.

Keywords: *information and communication technologies; social work management; social work with families.*

Padėka

Dėkojame socialinio darbo magistrei Dovilei Petkūnaitei už tyrimo duomenų surinkimą.

Acknowledgement

We are grateful to Dovilė Petkūnaitė, who holds a master's degree in social work, for the collection of research data.

Raminta Bardauskienė, socialinių mokslų (vadybos ir administravimo) daktarė, Mykolo Romerio universiteto Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto docentė. Mokslinių tyrimų kryptys: socialinio darbo vadyba, socialinio darbo teorijos, IKT socialiniame darbe, vaiko gerovė, šeimos politika.

Raminta Bardauskienė, Doctor of Social Sciences (Management and Administration), associate professor at the Institute of Educational Sciences and Social Work at the Faculty of Human and Social Studies at Mykolas Romeris University. Research areas: social work management, social work theories, ICT in social work, child welfare, family policy.