



## Adult Community Media Lab

IO1-Smart Learning Environment - HR  
2020-1-TR01-KA204-093885



**Co-funded by  
the European Union**

“Bu proje, Erasmus+ Programı kapsamında Avrupa Komisyonu tarafından desteklenmektedir. Ancak burada yer alan görüşlerden Avrupa Komisyonu ve Türkiye Ulusal Ajansı sorumlu tutulamaz.” “This project is funded by the Erasmus+ Program of the European Union. However, European Commission and Turkish National Agency cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein”

## İçindekiler

1. OPIS DIGITALNIH SOCIJALNIH USLUGA I POLITIČKIH INICIJATIVA NA EU I NACIONALNIM RAZINAMA .....	7
Što su digitalne društvene usluge? .....	8
1.2 Uobičajena definicija digitalizacije u socijalnom radu .....	8
1.3 Osnovna načela i standardi digitalnih društvenih usluga .....	9
2.EU I DIGITALNE DRUŠTVENE USLUGE .....	11
2.1 Koja je uloga Europske unije u rješavanju politika digitalnih socijalnih usluga? .....	11
2.2 Digitalizacija na nacionalnoj razini Vrijeme za akciju: od europske do lokalne razine	13
2.2.1 Pokretači i ciljevi .....	13
3.DEFINIRANJE DIGITALNIH TEHNOLOGIJA KOJE SE TRENUTNO KORISTE U SOCIJALNIM USLUGAMA .....	15
3.1 Glavna pitanja povezana s digitalizacijom .....	15
3.2 PREDNOSTI DIGITALNIH DRUŠTVENIH USLUGA .....	18
3.3 IZAZOVI PRIMJENE NOVIH DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U SOCIJALNIM USLUGAMA .....	19
3.3.1. Vjeruj sebi .....	19
3.3.2. Horor .....	19
3.3.3. Fizička funkcionalnost .....	19
3.3.4 Kultura i komunikacija .....	19
3.3.5 Upravljanje podacima: .....	19
3.3.6. Digitalne vještine: .....	20
3.3.7. Nedostatak sredstava: .....	20
3.3.8 Neravnomjerno i neravnomjerno širenje novih tehnologija: .....	20
3.3.9 Nedostatak društvenog kapitala: .....	20
4 .ULOGA DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U DIZAJNU I PRUŽANJU USLUGA TE NJIHOVI UTJECAJI .....	21
4.1 ULOGA DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U DIZAJNU I PRUŽANJU USLUGA .....	21
4.1.1 Napredna robotika .....	21
4.1.2 Umjetna inteligencija .....	21
4.1.3 Internet stvari .....	22
4.1.4 Teleskrb .....	22
4.1.5 Blockchain .....	22
4.1.6 Platforme .....	22



4.1.7 Virtualna stvarnost i proširena stvarnost .....	23
4.1.8 Simulacija: .....	23
4.2 UTJECAJI DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U DIZAJNU I PRUŽANJU USLUGA .	24
4.2.1 Utjecaj na organizaciju rada i procese .....	24
4.2.2 Utjecaj na korisnike usluga .....	25
5. DIGITALNA TRANSFORMACIJA U OBRAZOVANJU U PROCESU DRUŠTVA 5.0 I OBRAZOVNI ASPEKTI SOCIJALNIH USLUGA .....	25
5.1 Što je obrazovanje odraslih i digitalno obrazovanje? .....	26
5.2 Prioriteti za djelovanje .....	26
5.3 Poboljšanje digitalnih tehnologija .....	26
6. ZAKLJUČCI .....	27
7. OCJENJIVANJE .....	28
7.1 Studije slučaja .....	28
7.2 Izorno testiranje .....	29
7.3. Pitanja uz tekst – Nastavni materijali .....	31
8. LITERATURA .....	31

## O tečaju

## Uvod

Kao odrasla osoba morate znati što znače digitalne socijalne usluge i obrazovanje kako biste:

- Povežite digitalne društvene usluge i obrazovanje sa socio-ekonomskim, tehnološkim, političkim i ekološkim zahtjevima vašeg društva.
- Povežite sadržaj ili korpus znanja s vašim lokalnim okruženjem.
- Primijeniti najučinkovitije i najrelevantnije socijalne usluge i metodologije učenja.
- Evaluirajte procese poučavanja i učenja.

## Sadržaj:

Pojava novih problema s globalizacijom donosi potrebu za inovativnim praksama socijalnog rada kako bi se proizvela rješenja i interveniralo na te probleme. Može se reći da će planiranje i provedba socijalnog rada inovativnim pristupom i na način koji može zadovoljiti potrebe također imati značajan utjecaj na društvene promjene. Digitalne društvene usluge trebaju ići dalje od tradicionalnih metoda kako bi podijelile nove informacije koje žele prenijeti ljudima koji će imati koristi od teorijskih pristupa i praksi, stoga je planiran ovaj tečaj .

## Sažetak

Ovaj tečaj omogućit će vam vještinu u praksi digitalnog socijalnog rada koja postaje sve raširenija u javnoj sferi s tehnologijom, moći ćete se prilagoditi promjenama, proizvesti učinkovita i pravovremena rješenja za promjenjive i diverzificirajuće potrebe te imati inovativno razumijevanje. Kako bi imao koristi od digitalnih društvenih usluga, osoba mora znati koje su to usluge i kako ih najučinkovitije koristiti s njihovim prednostima i nedostacima. Iz ovih razloga, ovaj tečaj će biti;

Pregled političkih inicijativa na razini EU-a i nacionalnim razinama koje promiču korištenje digitalnih tehnologija u uslugama socijalne skrbi i obrazovanju. Ovaj pregled uključuje strategije digitalne transformacije, promjene u zakonodavstvu i druge vrste reforme politika. Također, opisujući neke od pokretača, obrazloženja i ciljeva koji stoje u pozadini ovih političkih inicijativa, dionika i organizacija koje ih promiču te prepreka na koje se naišlo u njihovoj provedbi.

Ovaj tečaj organiziran je za povećanje znanja i vještina odraslih o digitalnim društvenim uslugama.

## ciljevi učenja

Svaki polaznik koji uspješno završi tečaj Aspekti digitalnih društvenih usluga i Obrazovni aspekti moći će;

- Omogućiti stručnost u višedimenzionalnim aspektima digitalnih društvenih usluga.

- Siguran pristup digitalnim društvenim uslugama.
- Razumjeti glavne prepreke i ograničenja u pristupu digitalnim društvenim uslugama.
- Naučite metode i tehnike koje se koriste u kombinaciji tehnologije i društvenih usluga.
- Opišite političke inicijative na EU i nacionalnim razinama koje promiču digitalnu transformaciju socijalnih usluga i obrazovanja.
- Definirajte digitalne tehnologije koje se trenutno koriste u socijalnim službama i obrazovanju.
- Razumjeti neke od dokaza o učincima digitalnih tehnologija na pružatelje i korisnike usluga.

### Osnovni pojmovi (Ključne riječi)

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| ▪ <i>Socijalni rad</i>                      | ▪ <i>Pokretači i ciljevi</i>     |
| ▪ <i>Socijalna služba</i>                   | ▪ <i>Digitalna pismenost</i>     |
| ▪ <i>Digitalni alati</i>                    | ▪ <i>Zajedničko stvaranje</i>    |
| ▪ <i>Digitalizacija</i>                     | ▪ <i>Nedostatak financiranja</i> |
| ▪ <i>"Digital" prema zadanim postavkama</i> | ▪ <i>Napredna robotika</i>       |
| ▪ <i>Prilagođenost korisniku</i>            | ▪ <i>Internet stvari</i>         |
| ▪ <i>Jedinstvena ulazna točka</i>           | ▪ <i>Teleskrb</i>                |

### Glavni cilj

Ovaj tečaj je osmišljen kako bi odraslim osobama koje žele steći kompetencije pružio osnovna znanja i kompetencije u području digitalnih društvenih usluga služeći kao bibliografija za učenje i korištenje digitalizacije, što je i cilj projekta ACML.

na \_ kraj treninga , \_\_ očekivano ciljevi ovoga \_ modul su :

- za promovirati the svijest i razumijevanje digitalnog \_ društveni usluge i obrazovanje
- za smanjenje the zlonamjeran korištenje digitalnog \_ tehnologija u društvenom usluge i obrazovanje
- za stimulirati novi politike do održati digitalni pismenost za društveni usluge i obrazovanje
- za poboljšati i proširiti the korištenje interneta \_ učenje prakse u \_ polje odraslih \_ obrazovanje

## Opći opis

The primarni cilj grupa ovoga \_ tečaj je zastupljen po odrasle osobe WHO su zainteresiran do poboljšati njihov znanja o digitalnom medijima i bi Kao do potrošiti the stečena znanje do podrška djeca , stariji odrasli , i niskokvalificirani odrasle osobe do koristiti digitalni tehnologija .

Bu modül yetişkinlerin digitalne društvene usluge i obrazovanje alanında yeterlilik kazanmalarına odaklanır. The struktura ovoga \_ učenje jedinica sastoji se od pet podteme :

S1: Opisivanje digitalni društveni usluge i politike ( definicija , osnovni načela , standardi )

S2: Europski Unija i Digitalni Socijalne usluge ( europske uloga, okvir , digitalizacija )

S3: Definiranje Digitalne tehnologije koje se koriste u društvenim usluge ( korist , izazovi )

S.4: Uloga digitala tehnologije u \_ oblikovati i isporuka društvenih \_ usluge .

S.5: Digitalno transformacija u obrazovanju i obrazovni aspekte društvenog \_ usluge .

Ovaj modul je bio pripremljeni do pružiti Osnovni, temeljni znanje i vještine oko digitalni društveni usluge i njegov obrazovni aspektima , i bilo je pripremljeni za svaki odrasla osoba WHO želi do poboljšati se digitalno i WHO želi prenijeti \_\_ znanje oni imati naučeno do the cilj skupina tako da mogu sudjelovati \_ bez bilo koji preduvjeti .

Od polaznika će se tražiti da pristupe objektivnom ocjenjivanju na kraju svake potrage i postignu najmanje 70% kako bi stekli potvrdu o završenom tečaju. Učenici mogu polagati test više puta. Procjena će provjeriti učenikovo razumijevanje koncepata obuhvaćenih potragom, kao i učenikovu sposobnost da primijeni koncepte u situacijama iz stvarnog života.

## PRETEST

1) Što bi od sljedećeg moglo biti sadržaj definicije digitalnog socijalnog rada?

- a) sastoji se od klasičnih metoda
- b) biti neovisan o društvu
- c) biti statičan i nepromjenjiv
- d) sposobnost prilagodbe društvenim promjenama

2) Što od navedenog nije jedno od osnovnih načela digitalnih društvenih usluga?

a) Prilagođenost korisniku i ukljuživost

b) 24/7

c) Jedna ulazna točka

d) Red čekanja

3) Što je od sljedećeg pokretačka snaga transformacije digitalnog socijalnog rada?

a) Povećanje troškova

b) Predrasude o digitalnom

c) Povećanje kvalitete života

d) Ograničavanje komunikacije

4) Koju od sljedećih digitalnih društvenih usluga koristite?

Napredna Robotika		Umjetna inteligencija	
Google		IOT	
Teleskrb		Blockchain	
Virtualna stvarnost		Amazon	
Skype web		Platforme	

## 1. OPIS DIGITALNIH SOCIJALNIH USLUGA I POLITIČKIH INICIJATIVA NA EU I NACIONALNIM RAZINAMA

### Sažetak teme:

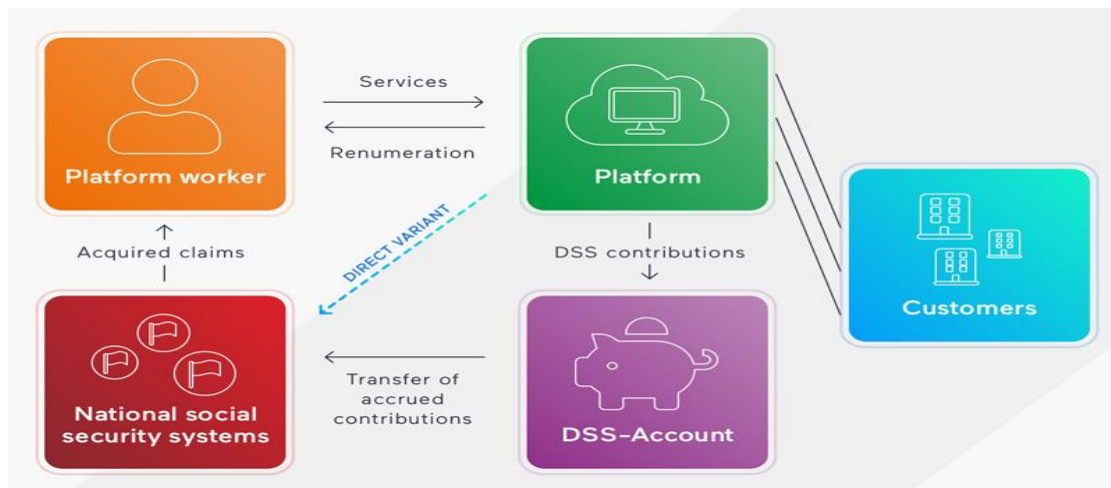
U prvom poglavlju ovog modula bit će objašnjena osnovna načela i standardi digitalnih socijalnih usluga i obrazovanja, dat će se informacije o digitalnim socijalnim uslugama i treninzima koji se održavaju u Europi i na nacionalnoj razini te će se napraviti uzorkovanje.



### What is Digital Social Services?

1.1 Kako bismo razumjeli što su digitalne socijalne usluge, potrebno je prvo definirati socijalni rad. Socijalni rad je profesija koja se fokusira na razvoj pojedinaca i skupina u nepovoljnom položaju u društvenom životu i radi na povećanju razine socijalne dobrobiti društva. Socijalna služba temelji se na rješavanju problema, osnaživanju i oslobađanju u ljudskim odnosima kako bi se povećala dobrobit pojedinaca, obitelji, grupa i društava fokusirajući se na interakciju unutar pojedinca i njegove okoline (IFSW, 2000.).

Danas dolazi do brzih promjena u ekonomskim, društvenim, demografskim, kulturnim, tehnološkim i mnogim drugim područjima. Prilagodba ovim promjenama, stvaranje učinkovitih i pravovremenih rješenja za promjenjive i raznolike potrebe moguće je uz organizacije socijalne službe s inovativnim razumijevanjem. Aplikacije informacijske tehnologije, koje se koriste u socijalnim uslugama od posljednjih dvadeset godina, obećavaju važne inovacije stručnjacima na mikro razini, institucijama i/ili organizacijama na makro razini. Dinamična priroda prakse socijalnog rada zahtijeva od profesije pronalaženje novih i kreativnih načina za kontinuirani razvoj i podršku skupinama u nepovoljnom položaju. Vjeruje se da će buduća izvedba biti neučinkovita i neučinkovita ako inovacija nije na dnevnom redu pruženih usluga (Brown, 2010). U tom smislu, koncept "Digitalnih društvenih usluga" je, gdje je važno odrediti ciljanu publiku i imati dobar projekt, pružiti digitalna rješenja za društvene probleme, tražiti rješavanje problema inovativnim metodama, kako riješiti potrebe pojedinaca i skupina u nepovoljnom položaju s digitalnim alatima, kako bi doprli do više ljudi i riješili njihove probleme uz niske troškove koji se čine ispunjenima.



www.pinterest.com

## 1.2 Uobičajena definicija digitalizacije u socijalnom radu

Općenito, digitalizacija se može definirati kao masovno usvajanje digitalnih tehnologija za generiranje, obradu i dijeljenje informacija te za provedbu određenih zadataka putem digitalnih uređaja. To može uključivati zadatke koje je prethodno obavljala ljudska radna





snaga. Digitalizacija u socijalnom radu znači uključivanje digitalnih tehnologija u svakodnevno pružanje socijalnog rada. Kao profesija, socijalni rad se suočava s društvenim promjenama i razvojem. Jasno je da digitalna transformacija utječe na rad društvenih organizacija. Međutim, uočeno je da društvene organizacije djelomično podcjenjuju brzu dinamiku ove digitalne transformacije, koja utječe na sve dimenzije i usluge društvenih organizacija. Socijalni rad zahtijeva strateški proces za suočavanje sa složenošću i izazovima digitalizacije. ( Kreidenweis , Helmut (2019): Digitalna transformacija - osnove, strategije i okviri. U: Arhiv znanosti i prakse socijalnog rada. Socijalni rad u digitalnoj transformaciji. 02/2019, str. 6ff. Transformativni učinak digitalizacije, razvoj pružanja socijalnih usluga ubrzava se.

### Neki od učinaka digitalizacije su;

- Automatizacija zadataka i zanimanja: zamjena unosa (ljudske) radne snage digitalnim i strojnim unosom, uključujući naprednu robotiku, umjetnu inteligenciju i strojno učenje.
- Digitalizacija procesa: digitalna obrada, pohranjivanje i prijenos senzora i informacija kao i osobnih podataka, uključujući internet stvari, 3D ispis, virtualnu stvarnost, proširenu stvarnost i teleskrbu .
- Pojava platformi i korištenje blockchaina: isporuka usluga na online platformama.
- Digitalni dokumentacijski sustavi: npr . elektroničke datoteke pacijenata kojima njegovatelj može pristupiti putem pametnog telefona i tableta.
- Uvođenje umjetne inteligencije i robotike: npr . Pomoćnici za podršku pacijentima, roboti za dom i negu.
- Sustavi pomoći i nadzora: npr . gumbi za hitne slučajeve , senzori pada itd.
- Upotreba velikih količina podataka za podršku personaliziranim uslugama.

### 1.3 Osnovna načela i standardi digitalnih društvenih usluga

- **“Digitalno” prema zadanim postavkama**: U svakoj interakciji između pružatelja socijalnih usluga i korisnika određene usluge, korisnik je dužan koristiti digitalni kanal, osim ako ne postoje bolje alternative ili razlozi.
- **Prilagodbenost korisniku i uključivost**: To znači da digitalne javne usluge moraju biti dostupne svima, a ne samo nekolicini tehničara ili digitalno pametnih ljudi. Digitalni uslužni programi trebali bi koristiti intuitivno korisničko sučelje kojim je lako upravljati. Što je još važnije, iako su komunalne usluge digitalne, one uvijek pružaju stalnu ljudsku podršku u bilo kojem obliku (licem u lice ili putem digitalnih kanala).



• **“Samo jednom”** : To znači uklanjanje nepotrebnog administrativnog opterećenja koje nastaje kada korisnici moraju pružiti iste informacije većem broju javnih uprava. Baze podataka svih tijela javne vlasti međusobno su povezane i pohranjene informacije mogu koristiti jedna druga. Iako je ovo osmišljeno radi pogodnosti građana, trebalo bi se raditi u strogom skladu s pravilima o privatnosti podataka i u konačnici bi građani trebali imati kontrolu nad svojim osobnim podacima. Ovo načelo, koje ističe Europska komisija, je da u više od polovice slučajeva administracija od korisnika traži da ispune obrasce s već dostupnim podacima. Konačno, nevjerovatnih 73% web stranica javnih usluga nema verziju prilagođenu mobilnim uređajima.

• **Transformacijski fokusni centar** : Ovo načelo zahtijeva od pružatelja socijalnih usluga da obnove svoje cjelokupne vladine računalne sustave nakon određenog vremenskog razdoblja kako bi išli u korak s okruženjem koje se stalno mijenja i razvojem tehnologije. Iako se može činiti kao skupo rješenje, u konačnici se isplati poboljšanom operativnom učinkovitošću.

• **Tehnologija 24/7** : Digitalne socijalne usluge ne prestaju raditi nakon 18 sati i ne zatvaraju se vikendom. To uključuje korištenje digitalnog sučelja ("digitalni front office") i procese digitalizacije koji će biti dostupni u svakom trenutku.

• **Jedinstvena ulazna točka** : radi praktičnosti korisnika, javne usluge trebale bi biti dostupne s jednog portala putem jednog identiteta.

• **Višekanalne usluge** : Bez obzira na to koji se uređaj (stolno računalo ili mobilni uređaj) koristi za pristup portalu, korisniku mora biti omogućeno besprijekorno iskustvo digitalnih javnih usluga.

• **Otvoreni standardi** : Arhitektura živih javnih usluga orijentirana na usluge podržana je otvorenim standardima i tehnologijama otvorenog koda koje omogućuju digitalnu suradnju. Konkretno, zajednički standardi i sučelja trebali bi osigurati neometanu razmjenu podataka. Ovo načelo otvorenih standarda i interoperabilnosti za omogućavanje prekograničnog funkcioniranja javnih usluga ključno je u Europi i predstavlja važan sastavni dio strategije jedinstvenog digitalnog tržišta.

## Tablica 2: NLASW (2012.) Standardi korištenja tehnologije u praksama socijalnog rada

Standard 1: The korištenje tehnologije u društvenim _ raditi praksa se temelji na _ vrijednosti , etika i načela __ društveni raditi profesija .
Standard 2: Društveno radnika praksa unutar njihov kompetencija i kompetencija u _ korištenje tehnologije u _ _ radno mjesto dok nastavljaajući do razviti njihov znanje , vještine i sposobnosti .
Standard 3 : Kao dio informiran pristanak proces , društveni radnika obavijestiti klijentima oko tehnologije koristi se u isporuka društvenih _ usluge , uključujući the inherentan rizicima i prilike .
Standard 4: Društveno radnici ; dokumenata svi elektronička komunikacije u skladu s

institucija / organizacija politike , etički standardima i najbolje praksa smjernice
Standard 5: Društveno radnika imati odgovornost _ da budu svjesni problema u svojim _ nadležnost kada pružanje terapija ili društveni usluge korištenjem elektronička tehnologije .
Standard 6: Društveno radnika WHO koristiti tehnološkog pristupa do ponašanje društveni raditi istraživanje ili skupiti se informacija potrebna za vježbajte to na neki način da osigurava etički vjerodostojnost .
Standard 7: Društveno radnika smatrati pitanja srodni do sukobi interesa , bilateralni _ i višestruki odnosi , i granice u vezi the korištenje tehnologije u praksi . _
Standard 8: Društveno radnika WHO koristiti tehnologija do baviti se društvenim pravednost pitanja i zagovaranje nastojanja i / ili baviti se političkim akcijski su predan do the vrijednosti i načela _ društveni raditi profesija .

## 2.EU I DIGITALNE DRUŠTVENE USLUGE

### Sažetak teme:

**U ovom poglavlju modula, rad Europske unije u kontekstu digitalnih socijalnih usluga pružit će informacije o njegovim učincima na društvo i poslužiti će kao izvor podataka o poslu koji lokalne službe trebaju obaviti kako bi dosegle međunarodni oblik.**

### 2.1 Koja je uloga Europske unije u rješavanju politika digitalnih socijalnih usluga?

U ovom odjeljku opisat će se političke inicijative na nacionalnoj razini i razini EU-a koje podržavaju digitalnu transformaciju socijalnih usluga. Ove inicijative uključuju zakonodavne promjene, strategije, političke izjave, smjernice i programe financiranja u različitim vrstama javnih politika. Od dana kada je utemeljena, Europska unija (EU), koja je usmjeravala napore restrukturiranja u okviru mnogih ciljeva kao što su jedinstvo, mir, red, integracija, životno okruženje i održivi razvoj, nedavno je bila pokretačka snaga Europska unija (EU) u tom pogledu, širenje digitalnog razvoja u socijalnom radu i javnoj upravi i stalni razvojni napori.

**Neke od studija koje će vam pomoći u stvaranju okvira o tome što su digitalne društvene usluge su sljedeće;**

1. Komisija Europske unije objavila je svoje prvo dvogodišnje izvješće o socijalnim uslugama od javnog interesa u EU 2008. i nacrtala opći okvir.

### Izvješće:



- Definira socioekonomsku ulogu takvih usluga i velike gospodarske i društvene promjene kojima se moraju prilagoditi,
- ispitati kako se prilagođavaju rastućim potrebama i ograničenjima,
- procijeniti kako te promjene utječu na organizaciju, financiranje i pružanje socijalnih usluga od općeg interesa u smislu relevantnih pravila Zajednice.

2. Vijeće za socijalni rad u obrazovanju 2008. naglašava važnost tehnologije u praksi socijalnog rada i obrazovanja. Mnoge agencije za socijalni rad danas koriste računala za upravljanje informacijskim sustavima, povećanje učinkovitosti i korisnosti svojih aktivnosti. Bez tehnologije, praksa socijalnog rada danas bi bila neučinkovita i neadekvatna. U kontekstu restrukturiranja javnih socijalnih usluga iz perspektive Europske unije identificirani su brojni izazovi, a korištenje digitalizacije i ICT-a čini se ključnim kao učinkovit alat za te moderne usluge.

3. Izvješće Europske unije o e-upravi za 2015. otkrilo je da bi internetske javne usluge u Europi "mogle biti pametnije". Ova nedavna studija pokazala je da je prekogranična povezanost u Europi još uvijek izazov: samo 57% javnih usluga dostupno je između zemalja, naglašavajući potrebu uključivanja građana EU-a u drugim državama članicama.

„Javne usluge uživo” koje preporučuje EU su pronicljive i prediktivne usluge koje se pokreću analitikom podataka, a isporučuju se kao aplikacije na mobilnim uređajima. Infrastruktura oblaka koristi se za donošenje odluka u stvarnom vremenu te za korištenje i oslanjanje na općenito otvorene podatke. Ali da biste maksimalno iskoristili ove napredne usluge prilagođene korisniku, trebat će više: platforma za više poduzeća koja može ujediniti korisnike i pružatelje usluga na jednoj sigurnoj i lako dostupnoj lokaciji.

Načela i ciljevi uključive digitalizacije EU-a navedeni su u Strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta. Ova strategija izražava potrebu za boljim povećanjem potencijala usluga u javnim službama. (Europska komisija, 2016.). Ova se strategija sastoji od 3 glavna cilja;

- moderniziranje društvenih usluga s ICT-om korištenjem ključnih digitalnih pokretača,
- omogućavanje prekogranične mobilnosti s digitalnim društvenim uslugama
- dizajniranje suradničke, participativnije i preciznije usluge koja olakšava digitalnu interakciju između vlada i građana/poduzeća.

"Future State Digital Technology" objavljen u okviru Europskog digitalnog foruma Vlada budućnosti Kako će digitalna tehnologija promijeniti način na koji živimo, radimo i upravljamo, koji je kreiran kako bi prikupio mišljenja javnosti u okviru 2016. -2020. Akcijski plan za digitalni socijalni rad Europske komisije. Prema studiji pod nazivom "Kako će to promijeniti naše živote, radni život i stil upravljanja", brze tehnološke promjene koje se događaju u ekonomskim i društvenim strukturama prirodno utječu na države, a države su prisiljene promijeniti oblik i digitalizirati se u pružanju socijalnih usluga.



VII strategije Europske unije 2020. pod nazivom „Prednosti ICT-a za društvo EU”. Prema kolumni, ICT će pozitivno utjecati na smanjenje potrošnje energije, podršku građanima koji stare, zdravstvenu skrb i bolje pružanje javnih usluga.

EU radi na pomoći javnim upravama diljem Europe u prijelazu na digitalno kako bi svi građani mogli uživati u pametnim javnim uslugama tijekom Digitalnog desetljeća. Usredotočen je na smanjenje prepreka javnim uslugama i njihovu dostupnost preko granica.

Izvješće Europske unije za 2021. naglašava važnost digitalizacije za europsko društvo u epidemiji COVID-19. Digitalne tehnologije donose nove načine za učenje, zabavu, rad, istraživanje i postizanje ciljeva. Također pruža nove slobode i prava te daje građanima EU-a priliku da izađu izvan fizičkih zajednica, geografskih lokacija i društvenih lokacija.

### Digital public services indicators in DESI

**Tablica 1.** Izvor: DESI 2020, Europska komisija.

	EU	
	DESI 2018	DESI 2020
<b>5a1 e-Vlada korisnika</b> % Internet korisnika trebati do podnijeti oblicima	<b>58%</b> 2017	<b>67%</b> 2019
<b>5a2 Unaprijed napunjeno oblicima</b> Postiži (0 do 100)	<b>53</b> 2017	<b>59</b> 2019
<b>5a3 Na liniji servis završetak</b> Postiži (0 do 100)	<b>85</b> 2017	<b>90</b> 2019
<b>5a4 Digitalni javnost usluge za poduzeća</b> Postiži (0 do 100) - uključujući domaći i prekogranični	<b>83</b> 2017	<b>89</b> 2019
<b>5a5 Otvoreni podaci</b> % od maksimum postiži	<b>NA</b>	<b>66%</b> 2019

www.mdpi.com

## 2.2 Digitalizacija na nacionalnoj razini Vrijeme za akciju: od europske do lokalne razine

### 2.2.1 Pokretači i ciljevi

Četiri su čimbenika za transformaciju kako bi se digitalno omogućile javne usluge;

1. Prvo, tek smo na polovici desetljeća neviđene štednje u javnoj potrošnji. Potreba za pronalaženjem učinkovitosti koja jednostavno ne može dopustiti zaustavljanje usluga iziskivat će radikalne reforme koje su se dosad smatrale preteškima.
2. Drugo, javnost je voljna uključiti se digitalno. Većina nas stvorila je vlastiti osobni digitalni ekosustav kombinirajući mobilnu tehnologiju, aplikacije i mreže s gotovo stalnom povezanošću. Ovaj ekosustav uživa veliko povjerenje i visoku vještinu svakog od nas.



3. Treće, tehnologija i povezivost koje podržavaju te osobne ekosustave relativno su jeftine, jednostavne za korištenje i dostupne gotovo posvuda.
4. Posljednji čimbenik je potreba za inovativnim pristupima rješavanju društvenih problema koji će pomoći poboljšanju kvalitete života stanovništva, smanjenju troškova pružanja usluga i uključivanju velikih segmenata stanovništva u procese uzajamne pomoći.

Na lokalnoj razini promiče se digitalna transformacija u svim područjima socijalnog rada kroz projekt Partnerstvo u digitalnoj tranziciji kroz Urbanu agendu za EU. Urbana Agenda osnovana je 2016. za promicanje suradnje, digitalizacije i korištenja ICT-a. Organizirana tematska partnerstva diljem EU-a kako bi se poboljšala koordinacija između socijalnih službi u lokalnim samoupravama, osiguralo financiranje i proširilo korištenje Bitova u svim područjima. Ciljevi akcijskog plana za digitalnu tranziciju su: pružiti građanima bolje javne usluge, podržati razmjenu dobrih praksi iskorištavanjem mogućnosti europskih gradova, omogućiti digitalizaciji i europskim poduzećima razvoj inovacija te stvoriti prilike za globalno tržišta za stvaranje novih opisa poslova (Europska komisija, 2018e).

Jedan od glavnih pokretača korištenja digitalnih tehnologija je inovacija dizajna i pružanja javnih usluga te očekivanje da će neke usluge biti isplative i učinkovitije (OECD, 2016.).

Drugi važan pokretač digitalne transformacije su politike usmjerene na digitalizaciju i korištenje strojeva u pružanju zdravstvenih usluga i usluga skrbi. Sastoji se od inovativnih javnih i socijalnih usluga koje otklanjaju poteškoće pred samodostatnošću starijeg stanovništva, demografske poteškoće i opterećenost opskrbe.

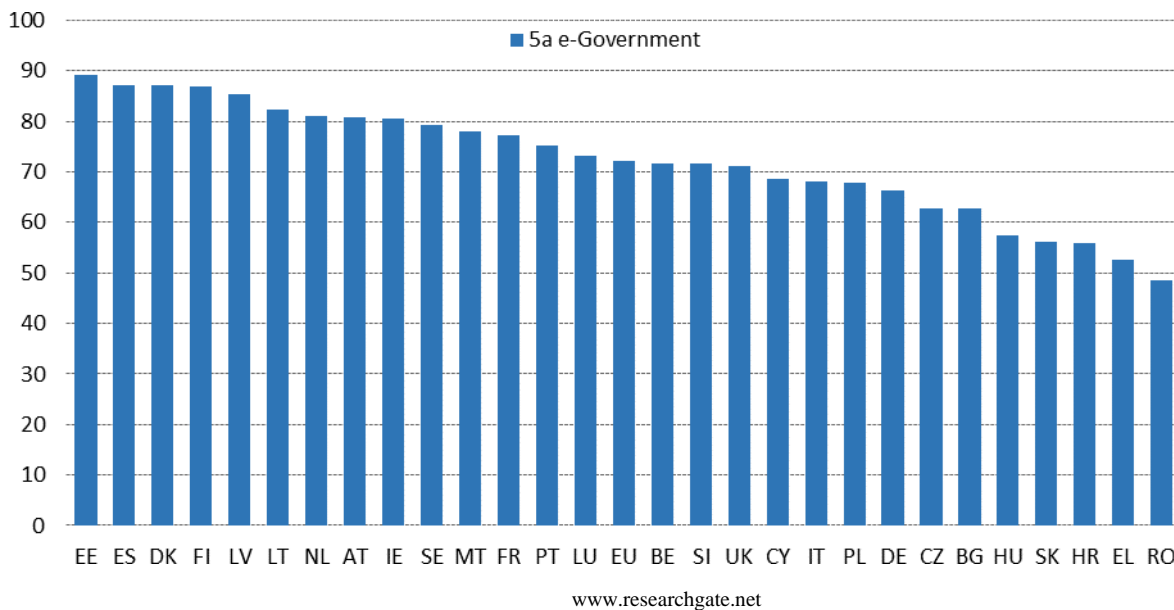
Norveška Bijela knjiga Tomorrow's Healthcare navodi da 'povećana uporaba tehnologije socijalne skrbi otvara više mogućnosti'. Može dati ljudima priliku da sami upravljaju svojim životima i zdravljem te pomoći većem broju ljudi da ostanu i budu sami sebi dovoljni dulje u svojim domovima, unatoč invaliditetu" (Norveška vlada, 2012., str. 27–28). Cilj programa Inovacije u uslugama skrbi 2020. (Pflegeinnovationen2020) u Njemačkoj je ojačati sposobnost ljudi da ostanu kod kuće i vode autonomne živote što je duže moguće ( Bundesministerium fur Bildung und Forschung , 2014.)

Digitalno poboljšanje postojećih usluga (Mocker & Fonstad , 2017), uključivanje u inovacije proizvoda ( Berghaus & Back, 2017) i istraživanje novih, potencijalno disruptivnih poslovnih modela kako bi ostali konkurentni i smanjili troškove ( Berghaus & Back, 2017; Mocker & Fonstad , 2017) ) viđeni su kao ciljevi koji promiču digitalnu transformaciju. Ostali zajednički ciljevi su držati korak s promjenjivim ponašanjem i očekivanjima kupaca usluga, poboljšati i održati zadovoljstvo korisnika i dijalog, poboljšati digitalne kanale i procese prema njima te ponuditi suvremene digitalne proizvode. ( Berghaus i Back, 2017; Bilgeri et al, 2017; Isaksson i Hylving , 2017; Mocker i Fonstad , 2017)

Prema Austrijskom udruženju zdravstvenih i socijalnih profesija (OGBARGE EGV); digitalne tehnologije imaju za cilj učinkovitije rasporediti zaposlenike, omogućiti brži pristup kliničkim izvješćima, a time i učinkovitije pružanje skrbi.

### Slika 1 Indeks digitalne ekonomije i društva (DESI) 2020., digitalne javne usluge

Izvor: DESI 2020, Europska komisija.



## 3.DEFINIRANJE DIGITALNIH TEHNOLOGIJA KOJE SE TRENUTNO KORISTE U SOCIJALNIM USLUGAMA

### Sažetak teme:

Definirat će se digitalne tehnologije i tehnološki alati koji se koriste u području socijalnih usluga, dati informacije o poteškoćama i pogodnostima digitalnih socijalnih usluga te objasniti prednosti i nedostaci njihove uporabe.

### 3.1 Glavna pitanja vezana uz digitalizaciju

Također se ističe da treba donositi preporuke i mišljenja u skladu s razvojem ljudskih prava i socijalne pravde u digitalnim tehnološkim procesima, posebice za pružatelje tehnološke infrastrukture i uvjeta, kreatore politika i praktičare. Npr . Socijalni radnici mogu se suočiti s novim etičkim dilemama u vezi s otkrivanjem informacija radi zaštite klijenata s pravom na privatnost i povjerljivost na internetu. U tim procesima, kritičko razmišljanje, usklađenost s etičkim procesima i ispravne vještine donošenja odluka trebaju biti prilagođeni digitalnim izazovima (Social Care Institute for Excellence, 2019.)



### • Otpor osoblja i korisnika

Zajednički i osoblju i korisnicima, ovaj problem je odbacivanje tehnologija koje zamjenjuju ili smanjuju ljudsku interakciju. Iako se mnoge socijalne usluge pružaju digitalno zahvaljujući digitalnim tehnologijama, pružatelji usluga i kupci stvorili su negativnu predrasudu prema njima. Ova zabrinutost se odrazila na neke političke inicijative. U Austriji, na primjer, Digitalni putokaz navodi: 'Tehnološka rješenja bi se trebala koristiti kao podrška i za poboljšanje kvalitete i optimizaciju procesa, ali nikada ne bi smjela zamijeniti osobnu komunikaciju i tome treba posvetiti pozornost.' (Austrijski federalni digital, Ministarstvo gospodarstva, 2016., str. 30). Studija provedena u Finskoj otkrila je da je glavna prepreka građanima da koriste socijalne i zdravstvene usluge uvjerenje da e-usluge nisu tako dobre kao komunikacija licem u lice. (63%) (Finski institut za zdravlje i socijalnu skrb, 2014.)

### • Digitalna pismenost

Nesklonost korištenju digitalnih tehnologija djelomično je posljedica nedostatka znanja i relevantnih vještina. Zemlje EU-a su 2018. dobile CSR o niskim digitalnim vještinama stanovništva. ICT strategija 2020. zemalja uključuje niz mjera za digitalnu borbu. Naglasak je stavljen na promicanje uključivanja nepismenih i osoba u nepovoljnom položaju, kao i na unapređenje internetskih vještina opće populacije (Le Monde, 2016.).

### • Dijeljenje i zaštita podataka

Standardi za prikupljanje, upravljanje i bilježenje informacija o socijalnim uslugama ističu etičke standarde kojih se socijalni radnici moraju pridržavati kada koriste tehnologiju za prikupljanje, upravljanje i pohranu informacija.

*Opća uredba o zaštiti podataka iz svibnja 2018. postavila je zahtjeve za obradu osobnih podataka ;*

1. Potrebe za prikupljanjem podataka prijavit će pružatelji socijalnih usluga, a podaci će se sigurno obrađivati, uz izričit pristanak pojedinaca. Gdje je to prikladno, treba koristiti pseudonime ili podatke treba anonimizirati .

2. Podaci o socijalnim uslugama su stoga suočeni s dodatnom razinom složenosti. Za organizacije koje rade s odraslima to znači da moraju tražiti odobrenje za obradu; Ako je potrebno skrbništvo, mora se dobiti dopuštenje zakonskih skrbnika za obradu podataka (The Guardian, 2018.).



### • **Uključivanje/sustvaranje korisnika**

U digitalnim uslugama potiče se zapošljavanje, prihvatljivost i jednostavnost usluga prema korisniku, a trebalo bi stvoriti širu digitalnu upotrebu gdje ljudi izravno doprinose procesu povećanja sudjelovanja korisnika u zajedničkom dizajnu i donošenju odluka. U Velikoj Britaniji, na primjer, 'civilna tehnologija' se sve više koristi u lokalnoj upravi za uključivanje građana. Pregled ovih tehnologija pokazao je da je sudjelovanje i prihvaćanje korisnika ograničeno, dijelom zato što dizajn društvenih usluga postavlja granice interakcije (Crisis, 2018.).

### • **Nedostatak sredstava i/ili političke podrške**

Kako bi se pružile i proširile digitalne društvene usluge, financijsku potporu treba osigurati na holistički način, a odgovarajuću političku potporu procesu treba poduprijeti politikama i olakšavajućim uslugama koje priprema država. Osim toga, pružatelje usluga u ovom području treba provesti hardversko i tehničko usavršavanje. U Španjolskoj su nedostatak ulaganja i neadekvatnost resursa koje osiguravaju javne vlasti najveće prepreke pružateljima digitalnih tehnologija. (Martinez Sans, 2017.). U članku Ministarstva zdravstva Ujedinjenog Kraljevstva problemi s financiranjem navedeni su na sljedeći način: Mogućnosti za pružatelje usluga asistivne tehnologije suočene su s nedostatkom ulaganja u mnoge usluge asistivne tehnologije, nedostatkom održavanja, načinom na koji se mogu implementirati i nedostatkom svijesti o asistivnoj tehnologiji. (Volonterske organizacije Disabled Group i National Care Forum, 2013., str. 22)

### • **Tehnički problemi**

Pristup internetu je preduvjet za korištenje digitalnih tehnologija. Eurofound je skrenuo pozornost na potrebu poboljšanja pokrivenosti širokopojasnim internetom i pitanja vezana uz internet. Čini se da je u mnogim zemljama internetska povezivost opća prepreka. Zahtijeva povećanje količine podataka. Kako bi digitalne tehnologije koje zahtijevaju velike podatke bile dostupne svima, mora postojati širokopojasni pristup velikog opsega.

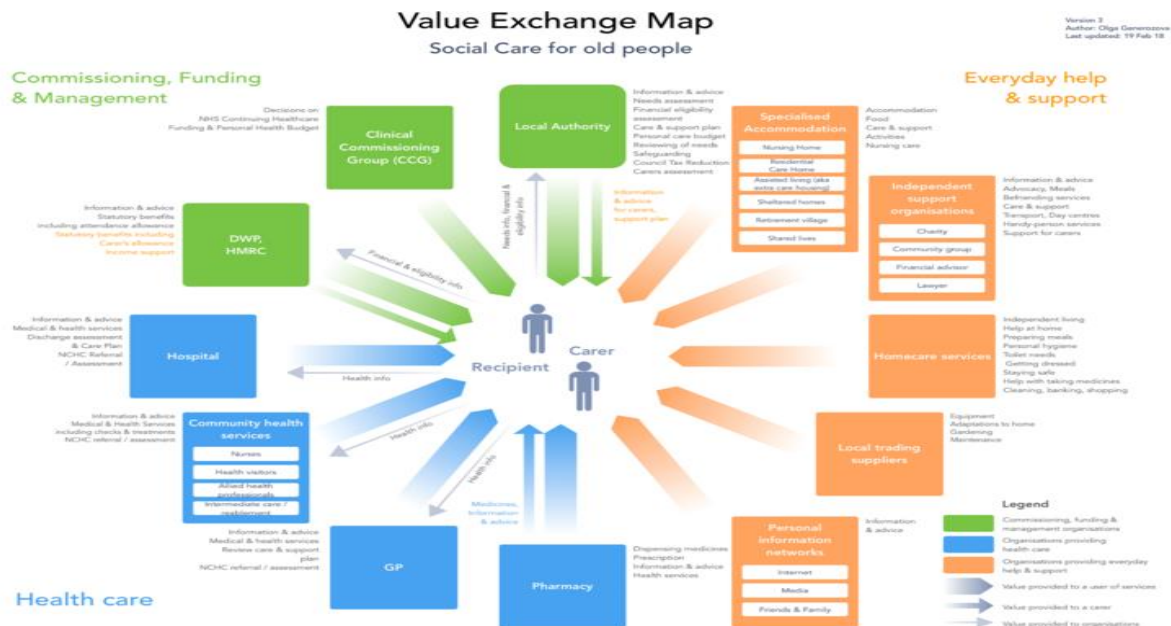
### • **Socijalna uključenost**

Kada pogledamo radna područja socijalnog rada, vidi se da ga uglavnom oblikuju ranjive, nepovoljne i marginalizirane skupine kao što su starije osobe, žene, osobe s invaliditetom, izbjeglice, na pitanjima kao što su socijalna pomoć, siromaštvo, migracija i socijalna isključenost. Kada se ispituju karakteristike ovih skupina klijenata, vidljivo je da su one osjetljivije i ranjivije u smislu strukturalnih, kulturnih, psihosocijalnih, političkih i ekonomskih aspekata. Iz tog razloga, pojedinci u tim skupinama; Oni trebaju pristup ljudskim potrebama i pravima, socijalnoj pravdi, oslobođenju, podršci i osnaživanju više od drugih pojedinaca ( Gencer , 2019). Ovdje spomenute skupine klijenata također je potrebno zaštititi i obraniti u digitalnim okruženjima.

### 3.2 PREDNOSTI DIGITALNIH DRUŠTVENIH USLUGA

Danas dolazi do dramatičnih promjena u društveno-ekonomskim sustavima zbog procesa digitalizacije. S tim u vezi, prilike koje se pojavljuju u društvu mogu se iskoristiti za poboljšanje upravljanja društvenom sferom. Primjena inovativnih pristupa pružanju socijalnih usluga korištenjem digitalnih tehnologija povećat će zadovoljstvo građana, uštedjeti troškove povezane s birokratskim postupcima obrade dokumenata i prevladati nedostatak informacija u EU,

socijalne usluge igraju ključnu ulogu u poboljšanju kvalitete života i pružanju socijalne zaštite.



www.open.edu

#### Digitalna tranzicija u socijalnom radu može donijeti mnoge prilike kao što su:

- Postojeća poboljšanja i poboljšanje kvalitete: Digitalne tehnologije imaju potencijal poboljšati stare i stvoriti nove usluge boljim odgovaranjem na potrebe korisnika usluga. Redizajniranje socijalnih usluga prema potrebama pojedinaca pruža najbolju priliku za poboljšanje zdravlja, dobrobiti i socijalne uključenosti ljudi.
- Promicanje neovisnosti, kvalitete života i blagostanja: korištenje digitalnih tehnologija u socijalnim uslugama može omogućiti korisnicima da zadrže svoju neovisnost i dobiti te smanje društvenu isključenost. Korištenje digitalnih kanala također može umiriti skrbnike i obitelji koje možda ne žive uvijek blizu onih koje uzdržavaju, čime se smanjuje potencijalni osjećaj društvene izolacije.
- Omogućite socijalnim radnicima da rade iz bilo koje baze u bilo koje vrijeme: Tehnologija može optimizirati vrijeme rada i poslovne procese omogućujući stručnjacima za održavanje i podršku nesmetan rad s više lokacija i u multidisciplinarnim timovima. Korištenje mobilne



tehnologije i poboljšane brzine veze omogućit će brz pristup informacijama u cijelom sustavu održavanja. To znači da stručnjaci za održavanje i podršku mogu surađivati u različitim organizacijama i industrijama kako bi pružali usluge učinkovitije i djelotvornije.

- Prednosti uključuju olakšavanje administrativnih odgovornosti praktičara (Finn, 2006; Autor, 2012), pomoć klijentima da komuniciraju i surađuju s praktičarom (Bradley & Hendricks, 2009), davanje vremena za razmišljanje o prethodnim sesijama (Wright, 2002) i pružanje prilika za pomoć praktičarima ( Perron , et al. 2010).

### **3.3 IZAZOVI UVOĐENJA NOVIH DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U SOCIJALNIM USLUGAMA**

**Digitalna tranzicija također donosi mnoge izazove ;**

#### **Sljedeće glavne prepreke za korisnike:**

##### **3.3.1. Vjeruj si**

Neki sudionici imaju malo povjerenja u socijalne usluge usmjerene na tehnologiju i ne osjećaju se dovoljno opremljenima da se prijave za digitalne socijalne usluge.

##### **3.3.2. Užas**

Neki se brinu da će pokvariti uređaje, učiniti nešto "pogrešno" što ne mogu popraviti ili imaju problema s privatnošću. Također je poznato iz postojećih istraživanja da su starije osobe osjetljivije na dezinformacije.

##### **3.3.3 .Fizička funkcionalnost**

Neki korisnici imaju tjelesne nedostatke. Na primjer, nekima tekst ili gumbi mogu biti premali ili slabovidni, pa je potrebno osigurati odgovarajući servis za sve nedostatke.

##### **3.3.4 Kultura i komunikacija**

Kulturološke razlike u komunikaciji utječu na način na koji starije osobe koriste društvene medije i njihove internetske veze. Neki su sudionici aktivniji korisnici društvenih mreža, dok su drugi pasivniji. Neki su zabrinuti na što će naići kada koriste društvene medije ili im se ne sviđa način na koji drugi komuniciraju putem društvenih medija.

Glavne prepreke pred pružateljima usluga su;

##### **3.3.5 Upravljanje podacima:**

Ekosustav društvenih usluga složen je i strukturiran s mnogo javnih i privatnih aktera. Zdravstveni i socijalni podaci vrlo su osjetljivi i ne sadrže samo medicinske već i financijske podatke o nečijoj socijalnoj zaštiti ili medicinskim troškovima. Ipak, aplikacije za e-zdravlje nisu regulirane, a podaci uglavnom završe u nadležnosti GAFKA-a2. Prioritet je osigurati da se uvođenje novih tehnologija i korištenje velikih podataka u socijalnim uslugama dogovori i regulira kroz socijalni dijalog i kolektivno pregovaranje na različitim razinama, kao i kroz



zakonodavstvo koje štiti i regulira korištenje takvih podataka od strane društvenih usluga, uključujući svoju radnu snagu. Upotrebom tehnologija generiraju se osobni podaci, uključujući podatke o praćenju kretanja radnika, s kojima je potrebno postupati u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR).

### **3.3.6. Digitalne vještine:**

Rad s novim tehnologijama može zahtijevati dodatnu obuku i kvalifikacije, opremanje radne snage odgovarajućim skupom vještina i kompetencija. Jedan od prioriteta trebao bi biti holističko integriranje digitalnih vještina u relevantne obrazovne strukture i stručno osposobljavanje. Stalno stručno usavršavanje (CPD) tijekom karijere radnika može pomoći u rješavanju digitalnog jaza koji sprječava radnu snagu u socijalnoj skrbi (i to ne samo u kontekstu starenja radne snage) da u potpunosti iskoriste prednosti novih tehnologija. To im omogućuje da budu adekvatno informirani i konzultirani o povezanom restrukturiranju i – gdje žele

### **3.3.7. Nedostatak financiranja:**

Ograničena financijska sredstva jedna su od najvećih prepreka digitalnoj transformaciji sektora socijalnih usluga. Mogu biti potrebna značajna ulaganja kako bi se podržala učinkovita digitalna transformacija i pokrili puni dodatni troškovi koji mogu nastati, kao što su kupnja proizvoda, zapošljavanje i obuka osoblja i druga važna pitanja. To također zahtijeva procjenu dodane vrijednosti određenih mjera

### **3.3.8 Neravnomjerno i nejednako širenje novih tehnologija:**

Korisnici socijalnih usluga, posebno ispodprosječnog ekonomskog i socijalnog statusa, kao i menadžment i radnici u sektoru socijalnih usluga trenutno su u velikoj mjeri isključeni iz punog sudjelovanja u digitalnim mogućnostima koje su i dalje koncentrirane u rukama nekoliko moćnih korporacija. Stoga je od iznimne važnosti da europske i nacionalne vlasti daju prednost potrebama korisnika socijalnih usluga, radnika i pružatelja usluga kako bi imali koristi od punog pristupa tehnologijama i njihovim mogućnostima, podupirući tako pravo na najbolju moguću skrb, obrazovanje i osposobljavanje socijalnu potporu i osnaživanje te stoga doprinosi provedbi Europskog stupa socijalnih prava.

### **3.3.9 Nedostatak društvenog kapitala:**

Konačno, društvena mreža pojedinca ima veliki utjecaj na njegovu inicijaciju u korištenju tehnologije i važna je za kontinuiranu podršku i održavanje upotrebe digitalnih uređaja i društvenih medija. Često, bez ove dostupne društvene mreže ili uređaja, pojedinci ne mogu početi koristiti digitalni uređaj.

## 4. ULOGA DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U DIZAJNU I PRUŽANJU USLUGA TE NJIHOVI UTJECAJI

### 4.1 ULOGA DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U DIZAJNU I PRUŽANJU USLUGA

Ovo poglavlje definira digitalne tehnologije koje se trenutno koriste u socijalnim uslugama. Također pruža informacije o ciljevima i specifičnim funkcijama ovih tehnologija, kao i neke procjene o razinama implementacije i kako će se one vjerojatno promijeniti u bliskoj budućnosti. Iako analizirane usluge uključuju usluge u novcu i u naravi, većina se koristi ovih tehnologija u naravi. Roboti se koriste za pomoć starijim osobama i osobama s invaliditetom, pomažući im u fizičkim, kognitivnim i interakcijskim/emocionalnim zadacima. Internet stvari i skrb na daljinu omogućili su starijim osobama praćenje vlastitog zdravstvenog stanja i duži život u vlastitom domu. Ove tehnologije također mogu smanjiti rizik od zaraze i osigurati kontinuitet skrbi u vrijeme zatvaranja, karantene i/ili socijalnog distanciranja.

#### 4.1.1 Napredna robotika

Istraživanje koje je proveo Eurofound o tehnologijama koje mijenjaju pravila u sektoru usluga usredotočeno je na naprednu robotiku, definiranu kao:

poboljšanja u spretnosti stroja i sposobnosti stroja za interakciju s okolinom, kao rezultat čega se roboti mogu uključiti u zadatke koji nadilaze ponavljajuće, diskretne pokrete. ( Eurofound , 2019a, str. 3)

Dahl i Boulos (2013) daju detaljniju klasifikaciju na temelju funkcija robota, postavki i korisnika:

- roboti koji pružaju potpomognutu logistiku u bolnicama i domovima za starije osobe
- roboti suputnici u kućnim i bolničkim uvjetima
- roboti kao motivacijski treneri za praćenje planova vježbanja i dijete
- humanoidni roboti za zabavu, edukaciju i poboljšanje komunikacijskih vještina djece s posebnim potrebama
- roboti za pomoć u kući za starije osobe

S obzirom na velik broj studija koje pokazuju pozitivne učinke robota ili njegove placebo verzije, poput nefunkcionalnog robota ili igračke za kućnog ljubimca, vjeruje se da ova vrsta uređaja ima zasluge u skrbi za starije osobe . Nadalje, što je važno, čini se da su starije osobe otvorene za ovu vrstu tehnologije.

#### 4.1.2 Umjetna inteligencija

Europska komisija definirala je umjetnu inteligenciju na sljedeći način: 'Umjetna inteligencija (AI) odnosi se na sustave koji pokazuju inteligentno ponašanje analizirajući svoje okruženje i poduzimajući radnje – uz određeni stupanj autonomije – za postizanje specifičnih ciljeva' (Europska komisija, 2018b, str. 1). AI se može smatrati omogućavanjem i podrškom za druge



tehnologije opisane u ovom poglavlju, budući da su algoritmi često ugrađeni u platforme i Internet stvari, ili se može koristiti za analizu podataka u blockchainu ili stvaranje softvera za AR/VR ( Eurofound , 2020.)

#### **4.1.3 Internet stvari**

Europski parlament definira Internet stvari kao 'distribuiranu mrežu koja povezuje fizičke objekte koji su sposobni osjetiti ili djelovati na svoje okruženje i sposobni komunicirati jedni s drugima, drugim strojevima ili računalima' (Europski parlament, 2015., str. 2). To uključuje nosive uređaje i senzore koji se nose na tijelu (na primjer, pametne satove ), kao i druge uređaje koji mogu međusobno prenositi podatke bez ljudske interakcije. Europski parlament smatra Internet stvari distribuiranom mrežom koja povezuje fizičke objekte, koji mogu djelovati ili percipirati okolinu i komunicirati jedni s drugima, bez ljudske interakcije i definira ga kao 'druge strojeve ili računala koji mogu međusobno prenositi podatke' (Europski parlament, 2015., str. 2). Njihova je uporaba sve veća u socijalnom radu i zdravstvu.

#### **4.1.4 Teleskrb**

Izrazi ' teleskrb ', ' telezdravstvo ' i 'telemedicina' često se koriste kao sinonimi. Studija koja dokumentira upotrebu skrbi na daljinu u Europi koristila je sljedeću definiciju: skrb na daljinu uključuje tehničke uređaje i pomoćnu tehnologiju kao i profesionalne zdravstvene usluge za pomoć, nadzor i njegu ljudi na daljinu. Skrb na daljinu uključuje niz usluga kao što su komunikacija, praćenje, konzultacije, dijagnostika i obuka. ( Pacita , 2014., str. 9)

Opći ciljevi usluga skrbi na daljinu su sljedeći (Vlada Španjolske, 2017.):

- promicanje trajnosti i uključenosti ovisnih osoba u kontekst u kojem inače žive
- jačanje i održavanje stupnja autonomije i neovisnosti ovisnih osoba kod kuće favoriziranje sigurnosti i povjerenja ovisnih osoba
- pružanje pomoći za ovisne osobe i njihove srodnike
- služeći kao podrška njegovateljima koji žive s ovisnom osobom

#### **4.1.5 Blockchain**

Blockchain je baza podataka (knjiga) koja radi u distribuiranoj mreži više čvorova ili računala koja prati podatkovne transakcije (Wright i De Filippi , 2015). U javnom sektoru ova tehnologija omogućuje sigurno upravljanje transakcijama bez potrebe za trećom stranom. Druge moguće koristi od ove tehnologije za javni sektor su prilagođenije usluge građanima te veća transparentnost i povjerenje u vlade.

#### **4.1.6 Platforme**

Platforme su digitalne mreže koje koordiniraju transakcije na algoritamski način. Tri su strane uključene u digitalnu platformu: online platforma, klijent i korisnik. Digitalne platforme imaju za cilj obavljanje specifičnih zadataka ili rješavanje specifičnih problema ( Eurofound , 2018).



#### 4.1.7 Virtualna stvarnost i proširena stvarnost

VR je simulacija umjetnog okruženja u kojem korisnici mogu komunicirati s objektima ili drugim korisnicima. Slušalice se mogu koristiti za simulaciju vrlo impresivnog okruženja. AR dodaje slojeve digitalnih informacija preko fizičkog okruženja, pružajući informacije, ali ne stvarajući isti stupanj imerzivnog okruženja kao VR (Europska komisija, 2017b).

#### 4.1.8 Simulacija:

S Industrijom 4.0 očekuje se da će simulacije biti neizostavni dio njihovog poslovanja. Simulacije predstavljaju fizički svijet u proizvodnji u virtualnim okruženjima. Zahvaljujući simulacijama, postavke stroja, postavke strojeva, proizvodni alati i rasporedi opreme mogu se testirati i optimizirati virtualno (Rüßmann et al. 2015: 3).

#### Budući trendovi

Eurofound European Jobs Monitor pokazuje da su djelatnici osobne njege u djelatnostima ljudskog zdravlja i socijalnog rada činili 5,2 milijuna radnih mjesta u Europi u 2018., što je čini sedmim najvećim poslodavcem u EU-u. Ova vrsta posla doživjela je skroman rast (2,8%) između 2011. i 2018. Nadalje, procjenjuje se da će javni rashodi za dugotrajnu skrb rasti u većoj mjeri nego rashodi za zdravstvo ili mirovine (Europska komisija, 2018h). Međutim, plaće za ove vrste poslova su u 21. percentilu, što je puno niže od većine drugih poslova koji zapošljavaju veliki broj u Europi (Eurofound i Zajednički istraživački centar Europske komisije, 2019.)

#### E-društvene usluge

Takva diferencijacija svakodnevnog života čini neizbježnim suočavanje društvenih znanosti i socijalnog rada s novim područjima borbe na mikro, mezzo i makro razinama. Ova situacija zahtijeva "e-socijalni rad (Socijalne usluge 2.0)", drugim riječima, socijalni rad da preuzme aktivnu ulogu u procesima digitalizacije suočen s potrebama digitalizacije i novonastalim problemima.

Koncept "e" kao ime/imenični pridjev specifičan za digitalizaciju, kao što je poznato, asocira na "elektroniku" (e-pošta, e-škola, e-uprava, e-puls itd.). Slično, s konceptom e-socijalnog rada, nastoji se propitati dimenzije elektronizacije /digitalizacije/virtualizacije i robotizacije u smislu profesije i discipline socijalnog rada. Kada se prouči literatura, vidi se da se koncepti "e-socijalnog rada" i "online socijalnog rada" koriste u nekim izvorima i primjerima zemalja. Peláez i Marcuello-Servós (2018) tvrde da je koncept e-socijalnog rada uključen kao nova granica koja utječe na društvenu intervenciju u cjelini, te da je to novo polje stručnosti.

Koncept "e-socijalnog rada" nedvojbeno je samo vrh ledenog brijega u digitalnoj transformaciji socijalnog rada. U tom kontekstu, za socijalnog radnika je bitno da može razumjeti digitalno društvo, društvenu transformaciju i novu generaciju počevši od studentskih godina. Integracija socijalnog rada u digital nije samo tema ograničena na razinu



stručne prakse, već treba razgovarati i o digitalizaciji u obrazovanju socijalnog rada i implementirati nove metodologije. Konkretno, koncepti znanja, vještina i vrijednosti, koji se izražavaju kao ukosnice socijalnog rada, moraju se ponovno promisliti zajedno s procesom digitalizacije i svim komponentama digitalnog društva. U ovom trenutku uključivanje informacijskih tehnologija u kurikulum obrazovanja socijalnog rada i razvijanje kurikuluma uzimajući u obzir digitalnu transformaciju jedan je od prioritarnih koraka koje treba poduzeti u smislu teorijske osnove. U dimenziji provedbe očito je da su potrebne inovativne i kreativne perspektive. Prekid dolaska studenata na prijavne ustanove u katastrofalnim situacijama poput epidemije COVID-19 samo je jedan od primjera koji pokazuju važnost većeg korištenja informacijskih tehnologija. U ovom trenutku, kroz simulacijski program koji treba razviti, može se olakšati studentima da iskuse korake primjene uz pomoć digitalnih alata (tablet, telefon, računalo, itd.). Ovaj proces može biti centraliziran i također se može pretvoriti u fazu daljinskog upravljanja uz sudjelovanje mnogih škola.

## 4.2 UTJECAJI DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U DIZAJNU I PRUŽANJU USLUGA

Prema upravnom direktoru britanske razvojne grupe Places for People, 'digitalno je u tome da život učini boljim za ljude koji žive u neovisnom životu i da život učini lakšim i jednostavnijim, a naše usluge čini učinkovitijima i isplativijima' (Appello, 2016. , str. 8). Ovo poglavlje predstavlja neke od dokaza o učincima digitalnih tehnologija na pružatelje i korisnike usluga. Prema Reameru (2015), digitalne, online i druge elektroničke tehnologije značajno su utjecale na prirodu prakse socijalnog rada i obrazovanja. U ovom trenutku, potreba za upotrebom temeljenih procesa online usluga za klijente, telefonsko savjetovanje , videosavjetovanje , cyber terapija/avatar terapija, samovođene intervencije temeljene na webu, tehnologija elektroničkih društvenih mreža kao što su (elektroničke društvene mreže), e-pošte i tekstualnih poruka se povećao. Osim toga, s dobom digitalizacije i epidemije COVID-19, procesi obrazovanja na mreži i na daljinu koji su postali vidljivi omogućit će obrazovanje za socijalni rad. U ovom trenutku, u procesima obuke i prijave također se spominju neki važni doprinosi Pristup učinkovitoj upotrebi digitalizacije kandidatima i studentima koji žive u ruralnim područjima olakšavanje sudjelovanja i školovanja socijalnih radnika u nepovoljnom položaju. **Naglašene su** prednosti poput olakšavanja i podržavanja digitalne pismenosti (Trujillo, Bruce et al. Obermann , 2018).

### 4.2.1 Utjecaj na organizaciju rada i procese

#### 4.2.1.1 Promjene u radu organizacija i the prirodu zadataka \_

Iako je blockchain još uvijek u ranoj fazi usvajanja u sektoru usluga, može dovesti do zamjene posrednika, ugovora i/ili sustava verifikacije ( Eurofound , 2019a). Važan način za učinkovito korištenje digitalne tehnologije i podataka za podršku sve složenijim ulogama digitalne transformacije i digitalnih socijalnih radnika je; To je slijediti stručna izvješća koja poboljšavaju digitalne vještine, etička načela koja se povremeno ažuriraju, iskustva zainteresiranih profesija i institucija, blogove, webinare, video zapise, treninge i akademske studije o korištenju digitalne tehnologije za skupinu klijenata socijalni rad (Social Care Institute for Excellence, 2020).



#### 4.2.1.2 Promjene u \_ trošak pružanja usluge

Tehnološki omogućene usluge skrbi mogu smanjiti troškove skrbi i povećati učinkovitost usluga skrbi, što dokazuje nekoliko lokalnih programa (Independent Age, 2017.).

Još jedna prednost je da su digitalna plaćanja sljedivija od gotovinskih plaćanja, što omogućuje, gdje je to potrebno, praćenje potrošnje na učinkovitiji način ( razgovor s pružateljem usluge). Poboľšanja u otkrivanju prijevara u socijalnoj skrbi još su jedan način na koji digitalne tehnologije doprinose većoj učinkovitosti i uštedama.

### 4.2.2 Utjecaj na korisnike usluga

#### 4.2.2.1 Sigurnost, neovisnost i uključenje, Ubrajanje

Mnoge studije identificirane od strane Mreže dopisnika Eurofounda pokazuju da digitalne tehnologije povećavaju osjećaj sigurnosti korisnika usluga. Sažetak projekata i usluga u Norveškoj koji koriste tehnologije sigurnosti i praćenja socijalne skrbi za starije osobe i osobe s kroničnim bolestima pokazao je da uporaba ovih tehnologija pridonosi povećanom osjećaju sigurnosti i osjećaju postignuća među korisnicima (Knarvik et al, 2017. )

#### 4.2.2.2 Kvaliteta usluge i učinkovitost

Iskustva korisnika u vezi s pruženom tehnologijom bila su pozitivna: osjećali su se manje usamljeno, sigurnije i povezanije. Pružatelji usluga (kao što su socijalni radnici, medicinske sestre, studenti) koji su razvijali sadržaje programa i pomagali starijim osobama, ocijenili su projekt vrlo korisnim i praktičnim. Također se pokazuje potreba veće uključenosti korisnika usluga u konzultacije s osobljem, budući da izravne konzultacije daju mnogo više informacija i omogućavaju obavljanje nekih zadataka koji nisu mogući putem televizijskih ekrana; na primjer, ako klijent treba izmjeriti krvni tlak za medicinsku sestru ili pokazati svoju okolinu socijalnom radniku.

## 5. DIGITALNA TRANSFORMACIJA U OBRAZOVANJU U PROCESU DRUŠTVA 5.0 I OBRAZOVNI ASPEKTI SOCIJALNIH USLUGA

Obrazovanje i osposobljavanje najbolja su ulaganja u budućnost Europe. Imaju ključnu ulogu u poticanju rasta, inovacija i otvaranja radnih mjesta. Europski sustavi obrazovanja i osposobljavanja trebaju ljudima dati napredna znanja, vještine i kompetencije koje su im potrebne za inovacije i napredak. Oni također imaju važnu ulogu u stvaranju europskog identiteta, gradeći na zajedničkim vrijednostima i kulturama. Obrazovanje bi trebalo pomoći osnaživanju mladih ljudi da artikuliraju i angažiraju se, sudjeluju i oblikuju budućnost Europe koju karakteriziraju demokracija, solidarnost i uključenost. Digitalna tehnologija obogaćuje učenje na razne načine i nudi mogućnosti učenja koje moraju biti dostupne svima. Otvara pristup bogatstvu informacija i resursa.

## 5.1 Što je obrazovanje odraslih i digitalno obrazovanje?

Obrazovanje odraslih visoko je razvijena poddisciplina obrazovanja. Promijeniti “znanje, stavove, vrijednosti i vještine” kroz koje odrasli prolaze kroz sustavnu i kontinuiranu aktivnost učenja ( Darkenwald & Merriam, 1982).

Obrazovanje i osposobljavanje odraslih sastavni je dio prava na obrazovanje i cjeloživotno učenje i uključuje 'sve oblike obrazovanja i učenja čiji je cilj omogućiti svim odraslim osobama sudjelovanje u njihovim zajednicama i radnom svijetu'. Odnosi se na sve procese učenja u formalnim, neformalnim i neformalnim organizacijama i zajednicama u kojima oni koje društvo u kojem žive prepoznaje kao odrasle razvijaju i obogaćuju svoju sposobnost da žive i rade kako u vlastitom interesu tako iu interesu svojih zajednica. (Preporuka UNESCO-a o učenju i obrazovanju odraslih [2015]: stavak 1.).

Digitalne tehnologije ključne su za obrazovanje, obrazovanje odraslih i razvoj ljudskih potencijala u mnogim organizacijama ( Gegenfurtner i dr., 2018.; Thalhammer , 2014.). Digitalna tehnologija može se promatrati kao izazov za formalno obrazovanje, autonomija učionice, a kurikulum kao sredstvo podučavanja znanja i vještina potrebnih za odraslu dob. Ali to može biti i prilika, jer tehnologija može premostiti jaz između formalnog i iskustvenog obrazovanja. ( Sharples , Taylor i Vavoula , 2006.). Tehnologija je oduvijek imala značajan utjecaj na obrazovanje, omogućavajući bolju komunikaciju i primjenu najnovijih informacijskih sustava korisnih za učenje i učenje

## 5.2 Prioriteti djelovanja

Akcijski plan usmjeren je na provedbu i potrebu za poticanjem, podrškom i povećanjem svrhovitog korištenja digitalnih i inovativnih obrazovnih praksi. Oslanjat će se na širok raspon dionika u obrazovanju i osposobljavanju, uključujući poslovne subjekte, istraživačke organizacije, nevladine organizacije, kao i neformalno obrazovanje gdje je relevantno. Ima *tri prioriteta*:

1: *Bolje korištenje digitalne tehnologije za poučavanje i učenje*

2: *Razvijanje relevantnih digitalnih kompetencija i vještina za digitalnu transformaciju*

3: *Poboljšanje obrazovanja boljom analizom podataka i predviđanjem*

## 5.3 Poboljšanje digitalnih tehnologija

- Mobilne tehnologije mogu igrati važnu ulogu u podršci odraslim učenicima; oni donose fleksibilnost koja omogućuje učenje s bilo kojeg mjesta u bilo koje vrijeme i mogu potaknuti učenike da preuzmu veću odgovornost za usmjeravanje i upravljanje vlastitim obrazovanjem. Sposobnost pristupa mogućnostima učenja izvan učionice također može pomoći učenicima da kontekstualiziraju i primijene svoje učenje u



stvarnom svijetu. Značajke umrežavanja i komunikacije koje nude mobilne tehnologije mogu pomoći učenicima da razviju društvene vještine i odnose olakšavanjem suradnje.

- Društveni mediji se sve više koriste u obrazovnom kontekstu. Omogućuju korisniku stvaranje, doprinos, komunikaciju i suradnju na mreži bez potrebe za specijaliziranim vještinama programiranja; podupiru otvoreno okruženje za učenje i učeniku pružaju višestruke mogućnosti za aktivnosti. Podržavaju interakciju između mobilnih uređaja i interneta, stvarajući prostor za povećano mobilno učenje (ili korištenje "pametnih", mobilnih uređaja u učenju).
- Mjesta za društveno umrežavanje posebno su prikladna za korištenje u obrazovanju budući da mogu podržati interakciju, komunikaciju i suradnju. Ove aplikacije omogućuju učenicima, čak i onima sa skromnim digitalnim kompetencijama, da aktivno kreiraju vlastiti proces učenja umjesto da pasivno konzumiraju sadržaj. Učenje može postati participativniji, cjeloživotni društveni proces.
- U smislu pedagogije/andragogije, uporaba mobilnih telefona – posebno pametnih telefona – u učenju odraslih donosi širok raspon mogućnosti: od upotrebe mobitela za integraciju aspekata neformalnog učenja, za postavljanje epizoda situiranog učenja, za generiranje konteksta učenja i medija, izgraditi razgovorne mostove, podržati učenike kao stručnjake za korištenje medija u svakodnevnom životu i postaviti odgovarajuće kontekste za razvoj i učenje. Edukatori odraslih trebaju biti svjesni ovih mogućnosti i znati ih maksimalno iskoristiti.

Kako bi korisnici u potpunosti iskoristili prednosti digitalne transformacije društvenih usluga, potrebno je omogućiti edukaciju o koracima digitalnosti. Može postojati potreba za informativnim aktivnostima i aktivnostima osposobljavanja za podizanje svijesti usmjerenim na odrasle kako bi se ojačala baza znanja, vještina i vrijednosti o tome kako će odrasli imati koristi od gore navedenih tehnoloških alata i digitalnih društvenih usluga, koje će procese koristiti slijediti. Korisnici moraju biti poučeni o načinima korištenja tehnologije moraju uključivati najsvremenije znanje o učinkovitoj i etičkoj upotrebi tehnologije (Goldingay & Boddy, 2017). Osobito je važno razmotriti je li i kada tehnologija prikladan način pružanja usluga, dokaza o učinkovitosti, mjerenja procjene i ishoda, te načina za prilagođavanje posebnim potrebama učenja i kulturnoj raznolikosti klijenata.

## 6. ZAKLJUČCI

Danas su tehnološki razvoj, pristup tim razvojima i korištenje tehnologije važan uvjet za pošten i održiv život na temelju ljudskog razvoja. Uporaba digitalnih tehnologija u praksi socijalnog rada postaje sve češća. U socijalnim uslugama korištenje informacijsko-komunikacijskih tehnologija važno je kako u prikupljanju, klasifikaciji, pohranjivanju i dijeljenju informacija, tako i u vezi s uslugama prema potrebama korisnika, izvješćivanju podataka i profesionalnim procesima odlučivanja. Naglašeno je da se digitalne tehnologije trebaju koristiti u više faza, od planiranja do provedbe socijalnih usluga prije epidemije



Covid-19 (Commission of the European Communities, 2006). Posljednjih godina, posebice u mnogim razvijenim zemljama poput Ujedinjenog Kraljevstva, uporaba digitalnih tehnologija postala je prioritet, s naglaskom na „digitalizaciji“ u vladinim politikama, uključujući zdravstvenu i socijalnu skrb (Maguire i sur. 2018). Učinkovita uporaba tehnologije u socijalnim uslugama i kompetencije socijalnih radnika u tom pogledu postale su još važnije s epidemijom Covid-19 kako bi se zaštitila prava podnositelja zahtjeva i osigurao nesmetan nastavak usluga. Jer s ovom epidemijom, "prilagodba novoj normali" zahtijeva aktivnije korištenje tehnologije u mnogim područjima. U pružanju ovih usluga važno je razvijati digitalne sposobnosti socijalnih radnika na temelju znanja, vještina i vrijednosti kako bi mogli koristiti digitalne tehnologije na način usmjeren na klijenta. Jer iskustvo je da u slučajevima kao što je epidemija Covid-19, što je od primarne važnosti kao što je zaštita zdravlja, nije moguće (ili ne) obavljati stručne prakse licem u lice. U takvim slučajevima uvidjelo se da je nesmetan nastavak usluga za skupine klijenata važan u smislu pružanja postojećih usluga na temelju prava. Osim toga, poznato je da se potrebe za socijalnim uslugama skupina u nepovoljnom položaju povećavaju u kriznim situacijama te se čak pojavljuju nove skupine klijenata. Ova situacija povećava potrebu za alternativnim načinima proizvodnje usluga koji bi zamijenili tradicionalne metode. U ovom trenutku postoji potreba za razvojem novih metoda prakse socijalnog rada s digitalnim tehnologijama, za podršku stručnim praksama kroz te tehnologije, za utvrđivanje i uspostavljanje standarda korištenja tehnologije u tim praksama.

## 7. OCJENJIVANJE

### 7.1 Studije slučaja

#### **Predstavljeni primjeri:**

**1. Scenarij slučaja :** Jedna je klijentica bila depresivna i nije bila zainteresirana za razgovor, ali bi dolazila sa svojim ipodom i slušalicama slušajući glazbu.

**Tehnološko rješenje :** “2way splitter” koji omogućuje i terapeutu i klijentu da zajedno slušaju klijentovu glazbu

**Terapeut digitalne umjetne inteligencije: Ellie** je pitala može li sa svojim klijentom poslušati jednu od njezinih pjesama prilikom sljedećeg posjeta.

*Ovaj jednostavan potez otvorio the kanali komunikacije . \_ The pjesma the klijent izabrao do udio s njom je bio vrlo značajan i ovaj omogućeno the terapeut pitati svog klijenta što the pjesma značilo njoj , što bili the iskustva imala je s njim itd .*



*Slušanje do pjesme su ostale dio \_\_put oni komunicirati s jedan drugi na sjednici. Hvala do ovaj prilagodba / prilagodba s njezine strane , Yajaira uspio pomoći \_ the klijent ne samo otvoren gore ali čine značajan napredak u njejoj terapiji . The klijent je br više depresivno ili beskućnici , ali upisani u zajednicu fakultet .*

**2. Scenarij** slučaja: Postojala je klijentica koja je željela doprijeti do svoje majke za emocionalnu podršku, ali nije znala kako to učiniti jer je bilo puno emocionalne prtljage/povijesti koju je trebalo iznijeti. između njih.

Kako bi pomogla svojoj klijentici da napreduje, Advanced Robot je htjela da njezina klijentica ispuni domaću zadaću u kojoj bi podijelila svoje pritužbe u dnevniku, ali njezina klijentica to nije mogla učiniti jer nije bila tip osobe "olovka i papir".

**Tehnološko rješenje :** Mobitel kao snimač audio dnevnika [preko bluetootha ]

Napredni robot predložio je klijentici da snimi njezin odgovor mobitelom . Ova se ideja svidjela njezinom klijentu, ali vrijeme je bilo problem pa su smislili plan u kojem bi ona snimala svoj odgovor na putu do posla koristeći Bluetooth kako bi osigurala svoju sigurnost dok se vozi na posao i ispunjava ovaj zadatak.

*Ovaj metoda omogućeno ovaj žena do osigurati 2 dnevnika unosi , Ovi , zauzvrat , dao ih dobro materijal do raditi zajedno u narednom \_sjednice koji u konačnici vodio na sesiju \_ s the klijentov majka . svi ovaj napredak bio je moguće Hvala do the demonstrirana fleksibilnost Advanced Robot u vezi the časopis modalitet .*

### 3. Primjer slučaja

Nove tehnologije predstavljaju važan način produljenja neovisnog života. Vrlo jednostavni digitalni alati mogu uvelike olakšati svakodnevne zadatke: [osobe s ograničenom pokretljivošću mogu koristiti pametne tehnologije kao što je Hive](#) za daljinsko podešavanje grijanja ili koristiti sustave koji se aktiviraju glasom za upravljanje svjetlima. Ovi alati također mogu podržati njegovatelje, omogućujući im da provjere rodbinu ili pacijente i pruže podršku na daljinu, gdje druge obveze znače da ne mogu biti fizički prisutni kako bi pomogli.

#### 7.2 Izborno testiranje

##### 1 . Digitalne društvene usluge

- a) treba služiti klasičnim metodama.
- b) treba se rukovoditi normativnim pravilima.
- c) treba biti zatvoren za promjene.
- d) treba se revidirati inovativnim pristupom.

2. Što su od sljedećeg učinci digitalne transformacije u društvenim uslugama?

- 1) Automatizacija zadataka i zanimanja
- 2) Digitalni dokumentacijski sustav
- 3) Korištenje umjetne inteligencije i robotike
- 4) Ulazak u red čekanja za uslugu

a) 1-2 b) 1-4 c) 1-2-4 d) 1-2-3

3 ) Navedite pet osnovnih načela digitalnih društvenih usluga .

- Prilagođenost korisniku i uključivost
- Samo jednom
- Centar za fokusiranje transformacije
- 24/7
- Jedna ulazna točka
- Otvoreni standardi

4) Koji su glavni problemi korisnika u digitalnim društvenim uslugama ?

- Vjerujte sebi
- Horor
- Fizička funkcionalnost
- Kultura i komunikacija

5) Koje su glavne prepreke pružateljima usluga u digitalnim društvenim uslugama?

- Upravljanje podacima
- Digitalne vještine
- Nedostatak financiranja

- Neravnomjerno i neravnomjerno širenje novih tehnologija
- Nedostatak društvenog kapitala

6) Što od sljedećeg nije digitalna tehnologija koja se koristi u učenju i društvenim uslugama?

- a) napredni robot c) internet stvari
- b) umjetna inteligencija d) mobilni servisni alat

### 7.3. Pitanja uz tekst – Nastavni materijali

1. Kakvo je vaše mišljenje o propisima i strategijama EU-a za digitalne socijalne usluge?
2. Koje su prednosti korištenja tehnologije u socijalnim uslugama?
3. Zašto koristimo digitalne društvene usluge?
4. Koje su prepreke digitalnim društvenim uslugama?
5. Možete li podijeliti primjere za digitalne društvene usluge?
6. Možete li podijeliti svoja iskustva s digitalnim socijalnim radom?

## 8. LITERATURA

- Antonio, López Peláez & Marcuello , Chaime . (2018). e-socijalni rad i digitalno društvo: rekonceptualizacija pristupa, praksi i tehnologija. Europski časopis za socijalni rad. 21. 801-803. 10.1080/13691457.2018.1520475.
- Amy Batchelor Meki uvez: 191 stranica Izdavač: Columbia University Press, New York Jezik: engleski ISBN: 9780231193276
- Appello (2016.), Fast forward to digital care: White paper: Why digital tops agenda жыллѐva pružateljja usluga, New Milton, UK
- Berghaus , Sabine & Back, Andrea. (2017). Razdvajanje nejasnog prednjeg kraja digitalne transformacije: aktivnosti i pristupi.
- Bundesbericht Forschung und Innovation (Prava pridržana) Izdanje 2014 (Prava pridržana)
- Bradley, Loretta & Hendricks, C.. (2009). E-pošta i etička pitanja. Obiteljski dnevnik. 17. 267-271. 10.1177/1066480709338293.

- Brown, T. (2010). Konstruktivna valjanost: jedinstveni koncept za procjenu, evaluaciju i mjerenje radne terapije Hong Kong Journal of Occupational Therapy, 20(1)
- Dahl TS, Boulos MNK (2013). Roboti u zdravstvu i socijalnoj skrbi: komplementarna tehnologija kućnoj njezi i telezdravstvu ? *Robotika* 3 1–21. 10.3390/robotika3010001
- Dahl, Torbjørn S. i Maged N. Kamel Boulos . “Roboti u zdravstvu i socijalnoj skrbi: komplementarna tehnologija kućnoj njezi i telezdravstvenoj skrbi ?” *Robotika* 3 (2014): 1-21.
- Dantas , Thales & Souza, Eduarda & Destro , Iuri & Hammes , Gabriela & Rodriguez, Carlos & Soares , Sebastião . (2021). Kako kombinacija kružnog gospodarstva i industrije 4.0 može doprinijeti postizanju ciljeva održivog razvoja. Održiva proizvodnja i potrošnja. 26. 213-227. 10.1016/j.spc.2020.10.005.
- Darkenwald , GG i Merriam, SB (1982). Obrazovanje odraslih. Temelji prakse. New York: Harper and Row
- Eiffe , Franz. (2018). Eurofoundov referentni okvir: Održivi rad tijekom cijelog života u EU. Europski časopis za inovacije na radnom mjestu. 6. 67-83 (prikaz, stručni). 10.46364/ejwi.v6i1.805.
- Eurofound (2017a), Automatizacija rada – Pregled literature, Dublin
- Eurofound (2021.), *Živjeti i raditi u Europi 2020.* , Ured za publikacije Europske unije, Luksemburg.
- Obrasci ankete FinSote 2020. [Web stranica]. Referencirano 21. svibnja 2022
- Gencer , GK (2019). Problem çözme strateji eğitimi ve matematiksel problem kurma becerisi arasındaki ilişkinin farklı değişkenler açısından incelenmesi . Yayınlanmamış yüksek lizani tezi . Bursa Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü .
- Gegenfurtner , Andreas & Schmidt- Hertha , Bernhard & Lewis, Paul. (2020). Digitalne tehnologije u osposobljavanju i obrazovanju odraslih. Međunarodni časopis za obuku i razvoj. 24. 1-4. 10.1111/ijtd.12172.
- Goldingay , S. i Boddy , J. (2017). Priprema diplomanta socijalnog rada za digitalnu praksu: Etička pedagogija za učinkovito učenje. Australijski socijalni rad, 70(2), 209–220. doi:10.1080/0312407X.2016.125703
- Kate Trujillo, Lara Bruce & Ann Obermann (2018.) Budućnost online obrazovanja o socijalnom radu i stipendija za skrb o djeci u naslovu IV-E, Journal of Public Child Welfare, 12:3, 317-332, DOI: 10.1080/15548732.2018.1457588



- Knarvik et al , 2017. ): Shvaćanje proizvodnog pojasa: determinante osjećaja sigurnosti, Journal of Economic Geography, 12, 775807.
- Li, L., Su, F., Zhang, W. i Mao, J. (2018.). Digitalna transformacija malih i srednjih poduzetnika: perspektiva sposobnosti. Časopis informacijskih sustava, 28(6), 1129-1157.
- Libert , B., Beck, M. i Wind, Y. (srpanj, 2016.). 7 pitanja koja trebate postaviti prije sljedeće digitalne transformacije. Harvard Business Review. Preuzeto s <https://hbr.org/2016/07/7-questions-to-ask-before-your-next-digitaltransformation>
- Maguire i sur. ,2019 K.Maguire , R. Garside, J. Poland, LE Fleming, I. Alcock , T.Taylor Uključivanje javnosti u istraživanje o promjenama okoliša i zdravlju: Studija slučaja Zdravlje.
- Martínez -Caro, Eva & Cegarra , Juan & Alfonso-Ruiz, Francisco. (2020). Digitalne tehnologije i poslovanje poduzeća: uloga digitalne organizacijske kulture. Tehnološko predviđanje i društvene promjene. 154. 119962. 10.1016/j.techfore.2020.119962.
- Melero , I., Sese , FJ i Verhoef , PC (2016.). Preoblikovanje korisničkog iskustva u današnjem višekanalnom okruženju. Universia Business Review, 50, 18-37.
- Mocker, Martin & Fonstad , Nils. (2017). Kako AUDI AG ide prema ekonomiji dijeljenja. MIS Quarterly Executive. 16. 279-293.
- Osmundsen , Karen & Iden , Jon & Bygstad , Bendik . (2018). POKRETAČI DIGITALNE TRANSFORMACIJE, FAKTORI USPJEHA I IMPLIKACIJE
- Paré , G., Trudel , M.-C., Jaana , M., & Kitsiou , S. (2015.). Sintetiziranje znanja o informacijskim sustavima: Tipologija pregleda literature. Informacije i upravljanje, 52 (2), 183-199
- Uredba (EZ) br. 1049/2001 Europskog parlamenta i Vijeća od 30. svibnja 2001. o javnom pristupu dokumentima Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije (SL L 145, 31.5.2001., str. 43.).
- Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima za kontrolu provedbe provedbenih ovlasti Komisije od strane država članica (SL L 55, 28.2.2011., str. 13)
- Sharples , M., Taylor, J. i Vavoula , G. (2007). Teorija učenja za mobilno doba. U R. Andrews, & C. Haythornthwaite (ur.), Mudrac priručnik istraživanja e-učenja (str. 221-247). London: Sage
- Shore JH, Hilty DM, Yellowlees P (2014.) Smjernice za upravljanje hitnim slučajevima za telepsihijatriju . Gen Hosp Psychiatry, 29:199-206.



- Nacionalno vijeće za palijativnu skrb (NCPC) (2014.), Nacionalni savez za žalovanje i pitanja umiranja. Život nakon smrti: šest koraka za poboljšanje podrške u žalosti. London: NCPC. Dostupno na:  
<http://dyingmatters.org/sites/default/files/Life%20After%20Death%20FINAL%281%29.pdf> (pristupljeno 24. kolovoza 2015.)
- Wright i De Filippi , 2015. Distribuirana budućnost: gdje se tehnologija lančanih blokova susreće s organizacijskim dizajnom i donošenjem odluka.