



## Adult Community Media Lab

IO1-Smart Learning Environment - IT  
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”

## Indice

<b>1. DESCRIZIONE DEI SERVIZI SOCIALI DIGITALI E DELLE INIZIATIVE POLITICHE A LIVELLO UE E NAZIONALE</b> .....	8
Cosa sono i servizi sociali digitali? .....	8
1.2 Una definizione comune di digitalizzazione nel servizio sociale .....	9
1.3 Principi e standard di base dei servizi sociali digitali .....	10
<b>2. L'UE E I SERVIZI SOCIALI DIGITALI</b> .....	12
2.1 Qual è il ruolo dell'Unione europea nell'affrontare le politiche dei servizi sociali digitali? .....	12
2.2 La digitalizzazione a livello nazionale Il momento dell'azione: dal livello europeo a quello locale .....	14
2.2.1 Driver e obiettivi .....	14
<b>3. DEFINIRE LE TECNOLOGIE DIGITALI ATTUALMENTE IN USO NEI SERVIZI SOCIALI</b> .....	16
3.1 Principali problematiche legate alla digitalizzazione .....	16
3.2 BENEFICI DEI SERVIZI SOCIALI DIGITALI .....	19
3.3 SFIDE NELLA FORNITURA DI NUOVE TECNOLOGIE DIGITALI NEI SERVIZI SOCIALI .....	20
3.3.1. Fidati di te stesso .....	20
3.3.2. Orrore .....	20
3.3.3. Funzionalità fisica .....	20
3.3.4. Cultura e comunicazione .....	20
3.3.5. Gestione dei dati: .....	21
3.3.6. Competenze digitali: .....	21
3.3.7. Carenza di finanziamento: .....	21
3.3.8. Diffusione disomogenea e ineguale delle nuove tecnologie: .....	21
3.3.9. Mancanza di capitale sociale: .....	22
<b>4. IL RUOLO DELLE TECNOLOGIE DIGITALI NELLA PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI E I SUOI IMPATTI</b> .....	22
<b>4.1 IL RUOLO DELLE TECNOLOGIE DIGITALI NELLA PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	22
4.1.1 Robotica avanzata .....	22
4.1.2 Intelligenza artificiale .....	23
4.1.3 Internet delle cose .....	23
4.1.4 Teleassistenza .....	23

4.1.5 Blockchain .....	24
4.1.6 Piattaforme .....	24
4.1.7 Realtà virtuale e realtà aumentata .....	24
4.1.8 Simulazione: .....	24
4.2 GLI IMPATTI DELLE TECNOLOGIE DIGITALI NELLA PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	25
4.2.1 Impatto sull'organizzazione del lavoro e sui processi .....	26
4.2.2 Impatto per gli utenti del servizio .....	26
5. LA TRASFORMAZIONE DIGITALE NELL'ISTRUZIONE NEL PROCESSO DELLA SOCIETÀ 5.0 E GLI ASPETTI EDUCATIVI DEI SERVIZI SOCIALI .....	27
5.1 Che cos'è l'educazione degli adulti e l'educazione digitale? .....	27
5.2 Priorità di azione .....	28
5.3 Potenziamento delle tecnologie digitali .....	28
6. CONCLUSIONI .....	29
7. VALUTAZIONE .....	30
7.1 Casi studio .....	30
7.2 Prove facoltative .....	31
7.3. Domande al testo – Materiali didattici .....	33
8. RIFERIMENTI .....	33

## **A proposito del corso**

### **introduzione**

Da adulto, devi sapere cosa significano servizi sociali e istruzione digitali per:

- Mettere in relazione i servizi sociali digitali e l'istruzione con le esigenze socio-economiche, tecnologiche, politiche e ambientali della vostra società.
- Mettere in relazione il contenuto o il corpus di conoscenze con l'ambiente locale.
- Applicare i servizi sociali e le metodologie di apprendimento più efficaci e rilevanti.
- Valutare i processi di insegnamento e apprendimento.

### **Contenuto:**

L'emergere di nuovi problemi con la globalizzazione porta la necessità di pratiche innovative di lavoro sociale per produrre soluzioni e intervenire a questi problemi. È possibile affermare che la pianificazione e l'attuazione del lavoro sociale con un approccio innovativo e in un modo che possa soddisfare i bisogni avrà anche un impatto significativo sul cambiamento sociale. I servizi sociali digitali devono andare oltre i metodi tradizionali per condividere nuove informazioni che vogliono trasmettere alle persone che beneficeranno degli approcci teorici e delle pratiche, quindi questo corso è stato pianificato .

### **Riepilogo**

Questo corso ti fornirà competenza nelle pratiche di lavoro sociale digitale che stanno diventando sempre più diffuse nella sfera pubblica con la tecnologia, in grado di adattarsi ai cambiamenti, produrre soluzioni efficaci e tempestive a esigenze mutevoli e diversificate e avere una comprensione innovativa. Per beneficiare dei servizi sociali digitali, una persona deve sapere cosa sono questi servizi e come utilizzarli nel modo più efficace con i loro vantaggi e svantaggi. Per questi motivi, questo corso sarà;

Una panoramica delle iniziative politiche a livello nazionale e dell'UE che promuovono l'adozione delle tecnologie digitali nei servizi di assistenza sociale e nell'istruzione. Questa panoramica include strategie di trasformazione digitale, cambiamenti nella legislazione e altri tipi di riforme politiche. E inoltre, descrivendo alcuni dei driver, delle motivazioni e degli obiettivi alla base di queste iniziative politiche, le parti interessate e le organizzazioni che le promuovono e gli ostacoli incontrati nella loro attuazione.

Questo corso è organizzato per aumentare le conoscenze e le competenze degli adulti sui servizi sociali digitali.

### **obiettivi formativi**



Ogni tirocinante che completa con successo il corso **Aspetti dei servizi sociali digitali** e **Aspetti educativi** sarà in grado di:

- Fornire competenza negli aspetti multidimensionali dei servizi sociali digitali.
- Accesso sicuro ai servizi sociali digitali.
- Comprendere le principali barriere e limitazioni nell'accesso ai servizi sociali digitali.
- Imparare i metodi e le tecniche utilizzate nella combinazione di tecnologia e servizi sociali.
- Descrivere le iniziative politiche a livello UE e nazionale che promuovono la trasformazione digitale dei servizi sociali e dell'istruzione.
- Definire le tecnologie digitali attualmente in uso nei servizi sociali e nell'istruzione.
- Comprendere alcune delle prove riguardanti gli impatti delle tecnologie digitali per i fornitori di servizi e gli utenti dei servizi.

#### **Concetti di base ( parole chiave)**

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ▪ <i>Lavoro sociale</i>                          | ▪ <i>Driver e obiettivi</i>        |
| ▪ <i>Servizio sociale</i>                        | ▪ <i>Alfabetizzazione digitale</i> |
| ▪ <i>Strumenti digitali</i>                      | ▪ <i>Co-creazione</i>              |
| ▪ <i>Digitalizzazione</i>                        | ▪ <i>Carenza di finanziamento</i>  |
| ▪ <i>"Digitale" per impostazione predefinita</i> | ▪ <i>Robotica avanzata</i>         |
| ▪ <i>Facilita di utilizzo</i>                    | ▪ <i>Internet delle cose</i>       |
| ▪ <i>Unico punto di ingresso</i>                 | ▪ <i>Teleassistenza</i>            |

#### **Obiettivo principale**

Questo corso è stato preparato per fornire conoscenze e competenze di base nel campo dei servizi sociali digitali fungendo da bibliografia per apprendere e utilizzare la digitalizzazione, che è l'obiettivo del progetto ACML, per le persone adulte che vogliono acquisire competenze.

Al \_ fine della formazione , il previsto obiettivi di questo modulo sono :

- a promuovere IL consapevolezza E comprensione del digitale sociale Servizi E formazione scolastica



- a diminuire IL maligno uso del digitale tecnologia nel sociale Servizi E formazione scolastica
- a stimolare nuove politiche A sostenere digitale alfabetizzazione per sociale Servizi E formazione scolastica
- a migliorare E espandere IL uso della rete apprendimento pratiche nel \_ campo dell'adulto \_ formazione scolastica

## **Descrizione generale**

IL primario bersaglio gruppo di questo corso è rappresentato di adulti Chi Sono interessato A migliorare loro conoscenza sul digitale media E volevo Piace A trascorrere IL acquisita conoscenza A supporto bambini , anziani adulti e \_ poco qualificato adulti A utilizzo digitale tecnologia .

Bu modül yetişkinlerin digital sosyal services E education alanında yeterlilik kazanmalarına odaklanır. IL struttura di questo apprendimento unità consiste di cinque sottoargomenti :

S1: descrivere digitale sociale Servizi E politiche ( definizione , base principi , norme )

S2: europeo Unione E Digitale Servizi Sociali ( Europeo ruolo, quadro , digitalizzazione )

S3: Definizione Tecnologie digitali utilizzate nei social servizi ( benefici , sfide )

S.4:Il ruolo del digitale tecnologie nel \_ progetto E consegna del sociale servizi .

S.5: Digitale trasformazione nell'istruzione \_ E educativo aspetti del sociale servizi .

Questo modulo è stato preparato A fornire di base conoscenza E competenze Di digitale sociale Servizi E suo educativo aspetti , e lo è stato preparato per ogni adulto Chi vuole A migliorare loro stessi digitalmente E Chi vuole trasferire il \_ conoscenza Essi Avere imparato A IL bersaglio gruppo COSÌ Quello possono partecipare \_ senza Qualunque prerequisiti .

Gli studenti dovranno sostenere una valutazione di tipo obiettivo alla fine di ogni missione e ottenere un punteggio minimo del 70% per ottenere il certificato di completamento del corso. Il test può essere sostenuto più volte dagli studenti. La valutazione verificherà la comprensione da parte dello studente dei concetti trattati nella ricerca, nonché la capacità dello studente di applicare i concetti in situazioni di vita reale.

## **PRE TEST**

1) Quale dei seguenti potrebbe essere il contenuto di definizione del servizio sociale digitale?

a) è costituito da metodi classici

- b) essere indipendente dalla società
- c) essere statico e immutabile
- d) capacità di adattamento ai cambiamenti sociali

2) Quale dei seguenti non è uno dei principi base dei servizi sociali digitali?

- a) Facilità d'uso e inclusività
- b) 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- c) Unico punto di ingresso
- d) Coda

3) Quale delle seguenti è la forza trainante per la trasformazione digitale del lavoro sociale?

- a) Aumentare il costo
- b) Il pregiudizio sul digitale
- c) Aumentare la qualità della vita
- d) Limitare la comunicazione

4) Quali dei seguenti servizi sociali digitali utilizzi?

Avanzate Robotica		Intelligenza artificiale	
Google		IOT	
Teleassistenza		Blockchain	
Realtà virtuale		Amazzonia	
Web Skype		Piattaforme	

# 1.DESCRIZIONE DEI SERVIZI SOCIALI DIGITALI E DELLE INIZIATIVE POLITICHE A LIVELLO UE E NAZIONALE

## Riepilogo dell'argomento:

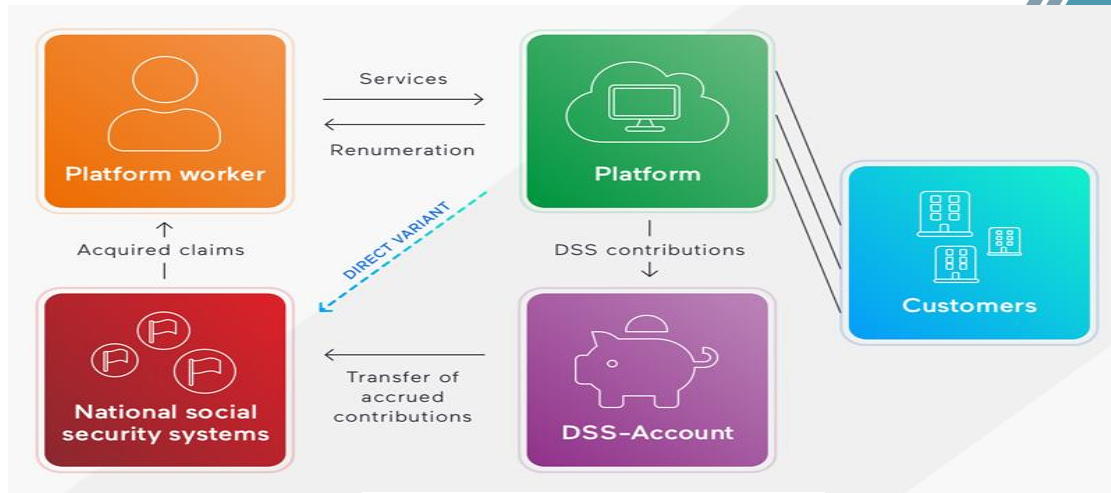
Nel primo capitolo di questo modulo verranno spiegati i principi e gli standard di base dei servizi sociali digitali e dell'istruzione, verranno fornite informazioni sui servizi sociali digitali e sui corsi di formazione offerti in Europa e a livello nazionale e verrà effettuato un campionamento.

### What is Digital Social Services?

1.1 Per capire cosa sono i servizi sociali digitali, è necessario definire prima il servizio sociale. Il servizio sociale è una professione che si concentra sullo sviluppo di individui e gruppi svantaggiati nella vita sociale e lavora per aumentare il livello di benessere sociale della società. Il servizio sociale si basa sulla risoluzione dei problemi, l'empowerment e la liberazione nelle relazioni umane al fine di aumentare il benessere di individui, famiglie, gruppi e società concentrandosi sull'interazione all'interno dell'individuo e del suo ambiente (IFSW, 2000).

Oggi c'è un rapido cambiamento nelle aree economiche, sociali, demografiche, culturali, tecnologiche e molte altre. Adattarsi a questi cambiamenti, produrre soluzioni efficaci e tempestive ai bisogni mutevoli e diversificati è possibile con organizzazioni di servizi sociali con una comprensione innovativa. Le applicazioni informatiche, utilizzate nei servizi sociali da un ventennio, promettono importanti innovazioni ai professionisti a livello micro, alle istituzioni e/o alle organizzazioni a livello macro. La natura dinamica della pratica del servizio sociale richiede alla professione di trovare modi nuovi e creativi per evolversi continuamente e sostenere i gruppi svantaggiati. Si ritiene che, a meno che l'innovazione non sia all'ordine del giorno dei servizi forniti, le prestazioni future saranno inefficienti e inefficaci (Brown, 2010). In questo senso, il concetto di "Digital Social Services" è, dove è importante determinare il target di riferimento e avere un buon progetto, fornire soluzioni digitali ai problemi sociali, cercare di risolvere i problemi con metodi innovativi, come risolvere i bisogni di individui e gruppi svantaggiati con strumenti digitali, per raggiungere più persone e risolvere i loro problemi con costi contenuti che sembrano essere soddisfatti.





## 1.2 Una definizione comune di digitalizzazione nel lavoro sociale

In termini generali, la digitalizzazione può essere definita come l'adozione massiccia di tecnologie digitali per generare, elaborare e condividere informazioni e per implementare determinati compiti attraverso dispositivi digitali. Ciò può includere compiti precedentemente svolti dalla forza lavoro umana. La digitalizzazione nel lavoro sociale significa l'incorporazione delle tecnologie digitali nella consegna quotidiana del lavoro sociale. In quanto professione, il lavoro sociale deve affrontare cambiamenti e sviluppi sociali. È chiaro che la trasformazione digitale sta influenzando il lavoro delle organizzazioni sociali. Tuttavia, è stato osservato che le organizzazioni sociali sottovalutano in parte la rapida dinamica di questa trasformazione digitale, che interessa tutte le dimensioni e i servizi delle organizzazioni sociali. Il lavoro sociale richiede un processo strategico per affrontare la complessità e le sfide della digitalizzazione. ( Kreidenweis , Helmut (2019): Digital Transformation - Fundamentals, Strategies and Frameworks. In: Archives of Social Work Science and Practice. Social work in digital transformation. 02/2019, pag. 6 ss. L'effetto trasformativo della digitalizzazione e gli sviluppi nella fornitura di servizi sociali stanno accelerando.

### Alcuni degli effetti della digitalizzazione sono;

- Automazione dei compiti e delle professioni: sostituzione dell'input della forza lavoro (umana) con input digitali e delle macchine, compresa la robotica avanzata, l'intelligenza artificiale e l'apprendimento automatico.



- Digitalizzazione dei processi : elaborazione digitale, memorizzazione e trasmissione di sensori e informazioni nonché dati personali, tra cui l'Internet delle cose, la stampa 3D, la realtà virtuale, la realtà aumentata e la teleassistenza .
- Emergenza di piattaforme e utilizzo della blockchain : erogazione di servizi su piattaforme online.
- Sistemi di documentazione digitale : es . cartelle cliniche elettroniche accessibili dal caregiver tramite smartphone e tablet.
- Introduzione dell'intelligenza artificiale e della robotica : es . Assistenti di supporto ai pazienti, robot domestici e di cura.
- Sistemi di assistenza e monitoraggio : es . pulsanti di emergenza , sensori di caduta, ecc.
- Utilizzo di big data per supportare servizi personalizzati.

### 1.3 Principi e standard di base dei servizi sociali digitali

- **"Digitale" per impostazione predefinita** : in qualsiasi interazione tra il fornitore di servizi sociali e gli utenti di un determinato servizio, l'utente è obbligato a utilizzare il canale digitale, a meno che non vi siano migliori alternative o motivi.
- **Facilità d'uso e inclusività** : ciò significa che i servizi pubblici digitali devono essere accessibili a tutti, non solo a pochi tecnici o esperti di tecnologia digitale. Le utility digitali dovrebbero utilizzare un'interfaccia utente intuitiva e facile da navigare. Ancora più importante, mentre le utility sono digitali, forniscono sempre supporto umano continuo in qualsiasi forma (faccia a faccia o tramite canali digitali).
- **"Solo una volta"** : ciò significa eliminare l'onere amministrativo non necessario che sorge quando gli utenti devono fornire le stesse informazioni a più pubbliche amministrazioni. I database di tutte le autorità pubbliche sono interconnessi e le informazioni memorizzate possono essere utilizzate dagli altri. Sebbene ciò sia progettato per la comodità dei cittadini, dovrebbe essere fatto in stretta conformità con le norme sulla privacy dei dati e, in ultima analisi, i cittadini dovrebbero avere il controllo dei propri dati personali. Questo principio, sottolineato dalla Commissione Europea, è che in più della metà dei casi gli Utenti sono tenuti dall'amministrazione a compilare moduli con le informazioni già disponibili. Infine, un sorprendente 73% dei siti Web di servizio pubblico non dispone di una versione ottimizzata per i dispositivi mobili.
- **Transformation Focus Center** : questo principio richiede ai fornitori di servizi sociali di rinnovare i loro interi sistemi informatici governativi dopo un certo periodo di tempo per stare al passo con l'ambiente in continua evoluzione e lo sviluppo della tecnologia. Anche se può sembrare una soluzione costosa, alla fine ripaga con una migliore efficienza operativa.



- **Tecnologia 24 ore su 24, 7 giorni su 7** : i servizi sociali digitali non smettono di funzionare dopo le 18:00 e non chiudono nei fine settimana. Ciò include l'uso di un'interfaccia digitale ("front office digitale") e la digitalizzazione dei processi affinché siano sempre disponibili.
- **Punto di accesso unico** : per comodità dell'utente, i servizi pubblici dovrebbero essere accessibili da un unico portale tramite un'unica identità.
- **Servizi multicanale** : indipendentemente dal dispositivo (desktop o mobile) utilizzato per accedere al portale, all'utente deve essere fornita un'esperienza di servizi pubblici digitali senza soluzione di continuità.
- **Standard aperti** : l'architettura orientata ai servizi dei servizi pubblici viventi è supportata da standard aperti e tecnologie open source che consentono la collaborazione digitale. In particolare, standard e interfacce comuni dovrebbero garantire un regolare scambio di dati. Questo principio di standard aperti e interoperabilità per consentire il funzionamento transfrontaliero dei servizi pubblici è fondamentale in Europa e rappresenta un importante elemento costitutivo della strategia per il mercato unico digitale.

**Tabella 2: NLASW (2012) Standard sull'uso della tecnologia nelle pratiche di assistenza sociale**

Norma 1: Il uso della tecnologia nel sociale lavoro la pratica si basa sul valori , etica E principi della _ sociale lavoro professione .
Norma 2: Sociale lavoratori pratica entro loro competenza E competenza nel _ uso della tecnologia in _ posto di lavoro Mentre continuando A sviluppare loro conoscenze , abilità E abilità .
Standard 3 : Come parte del informato consenso processo , sociale lavoratori far sapere clienti Di tecnologie utilizzato nel _ consegna del sociale servizi , compreso IL inerente rischi E opportunità .
Norma 4: Sociale lavoratori ; documenti Tutto elettronico comunicazioni a norma con istituzione / organizzazione politiche , etiche standard E migliore pratica linee guida .
Norma 5: Sociale lavoratori avere una responsabilità essere consapevoli dei problemi nella loro _ Giurisdizione Quando fornendo terapia O sociale Servizi utilizzando elettronico tecnologie .
Norma 6: Sociale lavoratori Chi utilizzo tecnologico approcci A condotta sociale lavoro ricerca O raccogliere informazione necessario per esercitati a farlo in un certo senso Quello assicura etico credibilità .
Norma 7: Sociale lavoratori prendere in considerazione problemi imparentato A conflitti di interesse , bilaterale E multiplo relazioni , e confini per quanto riguarda IL uso della tecnologia nella pratica .
Norma 8: Sociale lavoratori Chi utilizzo tecnologia A impegnarsi nel sociale giustizia problemi E difesa sforzi e / o impegnarsi in politica azione Sono impegnato A IL valori E principi della _ sociale lavoro professione .

## **2.L'UE EI SERVIZI SOCIALI DIGITALI**

### **Riepilogo dell'argomento:**

**In questo capitolo del modulo, il lavoro dell'Unione europea nel contesto dei servizi sociali digitali fornirà informazioni sui suoi effetti sulla società e servirà come fonte di dati sul lavoro da svolgere affinché i servizi locali raggiungano il forma internazionale.**

### **2.1 Qual è il ruolo dell'Unione europea nell'affrontare le politiche dei servizi sociali digitali?**

Questa sezione descriverà le iniziative politiche a livello nazionale e dell'UE che supportano la trasformazione digitale dei servizi sociali. Queste iniziative includono cambiamenti legislativi, strategie, dichiarazioni politiche, linee guida e programmi di finanziamento in diversi tipi di politiche pubbliche. Dal giorno della sua fondazione, l'Unione europea (UE), che ha guidato gli sforzi di ristrutturazione nel quadro di molti obiettivi quali l'unità, la pace, l'ordine, l'integrazione, un ambiente vivibile e lo sviluppo sostenibile, è stata recentemente la forza trainante del Unione Europea (UE) a questo proposito, vengono fatti la diffusione degli sviluppi digitali nel lavoro sociale e nella pubblica amministrazione e gli sforzi di sviluppo permanente.

### **Alcuni degli studi che aiuteranno a tracciare una cornice mentale su cosa sono i servizi sociali digitali sono i seguenti;**

1. La Commissione UE ha pubblicato nel 2008 il suo primo rapporto biennale sui servizi sociali di interesse pubblico nell'UE e ha tracciato un quadro generale.

### **Rapporto:**

- Definisce il ruolo socio-economico di tali servizi e i principali cambiamenti economici e sociali a cui devono adattarsi,
- esaminare come si adattano ai bisogni e ai vincoli in evoluzione,
- valutare in che modo questi cambiamenti incidono sull'organizzazione, il finanziamento e la prestazione dei servizi sociali di interesse generale in termini di norme comunitarie pertinenti.

2. Il Council of Social Work in Education 2008 sottolinea l'importanza della tecnologia nella pratica del lavoro sociale e dell'istruzione. Molte agenzie di assistenza sociale utilizzano ormai i computer per gestire i sistemi informativi, aumentare l'efficienza e l'utilità delle loro



attività. Senza la tecnologia, la pratica del lavoro sociale oggi sarebbe inefficace e inadeguata. Sono state identificate numerose sfide nel contesto della ristrutturazione dei servizi sociali pubblici dal punto di vista dell'Unione europea e l'uso della digitalizzazione e delle TIC sembra essenziale come strumento efficace per questi servizi moderni.

3. L'e-Government Report 2015 dell'Unione Europea ha rivelato che i servizi pubblici online in Europa “potrebbero essere più intelligenti”. Questo recente studio ha dimostrato che la connettività transfrontaliera in Europa è ancora una sfida: solo il 57% dei servizi pubblici è accessibile tra i paesi, evidenziando la necessità di includere i cittadini dell'UE in altri Stati membri.

I "servizi pubblici attivi" raccomandati dall'UE sono servizi approfonditi e predittivi alimentati dall'analisi dei dati, forniti come applicazioni su dispositivi mobili. L'infrastruttura cloud viene utilizzata per prendere decisioni in tempo reale e per utilizzare e fare affidamento su dati generalmente aperti. Ma ottenere il massimo da questi servizi avanzati e di facile utilizzo richiederà di più: una piattaforma interaziendale in grado di unire utenti e fornitori di servizi in un unico luogo sicuro, protetto e di facile accesso.

I principi e gli obiettivi della digitalizzazione inclusiva dell'UE sono definiti nella strategia per il mercato unico digitale. Questa strategia esprime la necessità di ottimizzare al meglio il potenziale dei servizi pubblici. (Commissione europea, 2016). Questa strategia si compone di 3 obiettivi principali;

- modernizzare i servizi sociali con le TIC utilizzando i principali abilitatori digitali,
- consentire la mobilità transfrontaliera con i servizi sociali digitali
- progettare un servizio più collaborativo, partecipativo, accurato che faciliti l'interazione digitale tra amministrazioni e cittadini/imprese.

Il documento "Future State Digital Technology" pubblicato nell'ambito dell'European Digital Forum Government of the Future How Digital Technology Will Change the Way We Live, Work and Govern, creato per raccogliere le opinioni del pubblico nell'ambito del 2016 -Piano d'azione per il lavoro sociale digitale 2020 della Commissione europea. Secondo lo studio intitolato "How It Will Change Our Lives, Work Life and Management Style", i rapidi cambiamenti tecnologici che si verificano nelle strutture economiche e sociali influenzano naturalmente gli stati e gli stati sono costretti a cambiare forma e digitalizzare nella fornitura di servizi sociali.

VII della strategia dell'Unione europea 2020 dal titolo "I vantaggi delle TIC per la società dell'UE". Secondo la rubrica, le TIC avranno un impatto positivo sulla riduzione del consumo energetico, sul sostegno ai cittadini anziani, sull'assistenza sanitaria e su una migliore fornitura di servizi pubblici.

L'UE sta lavorando per aiutare le pubbliche amministrazioni di tutta Europa a passare al digitale in modo che tutti i cittadini possano usufruire di servizi pubblici intelligenti durante il



decennio digitale. Si concentra sulla riduzione delle barriere ai servizi pubblici e sulla loro accessibilità transfrontaliera.

La relazione dell'Unione europea 2021 ha sottolineato l'importanza della digitalizzazione per la società europea nell'epidemia di COVID-19. Le tecnologie digitali offrono nuovi modi per apprendere, intrattenere, lavorare, esplorare e raggiungere obiettivi. Fornisce inoltre nuove libertà e diritti e offre ai cittadini dell'UE l'opportunità di andare oltre le comunità fisiche, le posizioni geografiche e le posizioni sociali.

### Digital public services indicators in DESI

**Tabella 1** Fonte: DESI 2020, Commissione Europea.

	Unione Europea	
	DESI 2018	DESI 2020
<b>5a1 e-Government utenti</b> % Internet utenti bisognoso A invia forme	<b>58%</b> 2017	<b>67%</b> 2019
<b>5a2 Pre-riempito forme</b> Punto (0 A 100)	<b>53</b> 2017	<b>59</b> 2019
<b>5a3 in linea servizio completamento</b> Punto (0 A 100)	<b>85</b> 2017	<b>90</b> 2019
<b>5a4 Digitale pubblico Servizi per imprese</b> Punto (0 A 100) - Compreso domestico E transfrontaliero	<b>83</b> 2017	<b>89</b> 2019
<b>5a5 Dati aperti</b> % Di massimo punto	<b>N / A</b>	<b>66%</b> 2019

www.mdpi.com

## 2.2 La digitalizzazione a livello nazionale Il momento dell'azione: dal livello europeo a quello locale

### 2.2.1 Driver e obiettivi

Ci sono quattro fattori per una trasformazione per abilitare digitalmente i servizi pubblici;

1. In primo luogo, siamo solo a metà di un decennio di austerità senza precedenti nella spesa pubblica. La necessità di trovare efficienze che semplicemente non consentano l'interruzione dei servizi richiederà riforme radicali fino ad ora ritenute troppo difficili.
2. In secondo luogo, il pubblico è disposto a impegnarsi digitalmente. La maggior parte di noi ha creato il proprio ecosistema digitale personale combinando tecnologia mobile, app e reti con una connettività quasi costante. Questo ecosistema è altamente affidabile e altamente qualificato da ognuno di noi.
3. In terzo luogo, la tecnologia e la connettività che supportano questi ecosistemi personali sono relativamente poco costose, facili da usare e disponibili quasi ovunque.



4. L'ultimo fattore è la necessità di approcci innovativi alla soluzione dei problemi sociali che aiutino a migliorare la qualità della vita della popolazione, a ridurre i costi di erogazione dei servizi ea coinvolgere ampie fasce della popolazione nei processi di mutuo soccorso.

A livello locale, la trasformazione digitale è promossa in tutti i settori del lavoro sociale attraverso il progetto Partnership in the Digital Transition attraverso l'Agenda urbana per l'UE. L'Agenda Urbana è stata istituita nel 2016 per promuovere la collaborazione, la digitalizzazione e l'uso delle TIC. Partenariati tematici organizzati in tutta l'UE al fine di migliorare il coordinamento tra i servizi sociali nei governi locali, fornire finanziamenti e diffondere l'uso dei bit in tutte le aree. Gli obiettivi del piano d'azione per la transizione digitale sono: fornire ai cittadini servizi pubblici migliori, sostenere lo scambio di buone pratiche sfruttando le opportunità delle città europee, consentire alla digitalizzazione e alle imprese europee di sviluppare innovazioni e creare opportunità per mercati per creare nuove descrizioni dei posti di lavoro (Commissione europea, 2018e).

Uno dei principali motori dell'uso delle tecnologie digitali è l'innovazione nella progettazione e nell'erogazione dei servizi pubblici e l'aspettativa che alcuni servizi saranno convenienti e più efficienti (OCSE, 2016).

Un altro importante driver per la trasformazione digitale sono le politiche volte alla digitalizzazione e all'utilizzo di macchinari nell'erogazione dei servizi sanitari e assistenziali. Si compone di servizi pubblici e sociali innovativi che eliminano le difficoltà di fronte all'autosufficienza della popolazione anziana, alle difficoltà demografiche e all'onere dell'offerta.

Il libro bianco norvegese Tomorrow's Healthcare afferma che "l'aumento dell'uso della tecnologia del benessere sta aprendo maggiori possibilità". Può dare alle persone l'opportunità di gestire la propria vita e la propria salute e aiutare più persone a rimanere ed essere autosufficienti nelle proprie case più a lungo, nonostante la loro disabilità" (Norwegian Government, 2012, pp. 27–28). L'obiettivo del programma Innovations in Care Service 2020 (Pflegeinnovationen2020) in Germania è rafforzare la capacità delle persone di rimanere a casa e condurre una vita autonoma il più a lungo possibile ( Bundesministerium fur Bildung und Forschung , 2014)

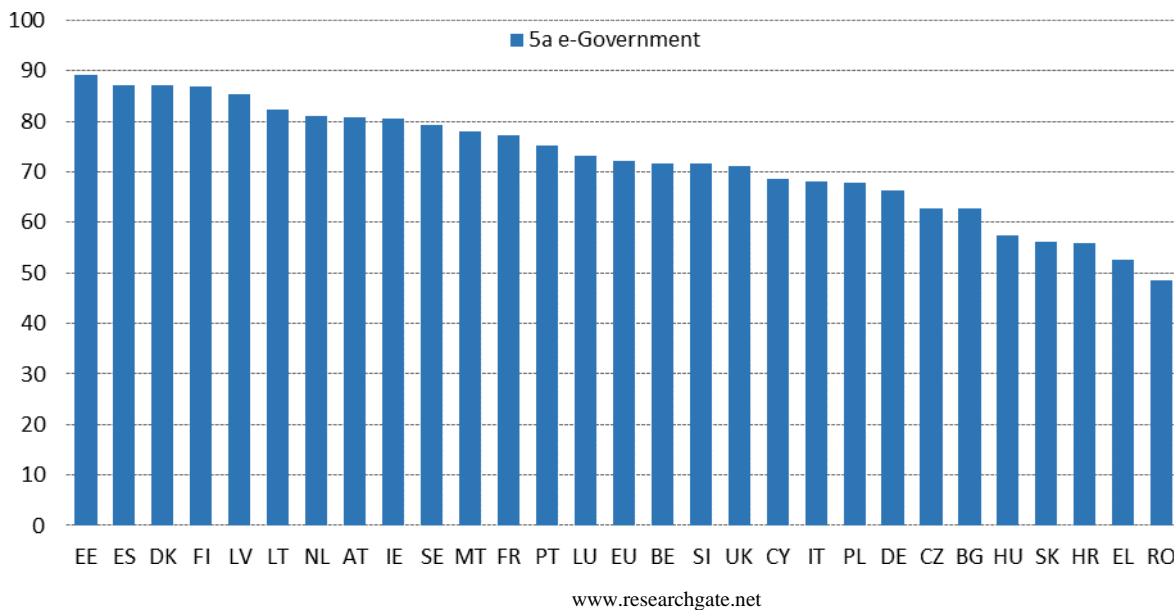
Migliorare digitalmente i servizi esistenti (Mocker & Fonstad , 2017), impegnarsi nell'innovazione dei prodotti ( Berghaus & Back, 2017) ed esplorare nuovi modelli di business potenzialmente dirompenti per rimanere competitivi e ridurre le spese ( Berghaus & Back, 2017; Mocker & Fonstad , 2017) ) sono stati visti come obiettivi che promuovono la trasformazione digitale. Altri obiettivi comuni sono tenere il passo con il cambiamento dei comportamenti e delle aspettative degli acquirenti di servizi, migliorare e mantenere la soddisfazione e il dialogo degli utenti, migliorare i canali e i processi digitali nei loro confronti e offrire prodotti digitali aggiornati. ( Berghaus e Back, 2017; Bilgeri et al, 2017; Isaksson e Hylving , 2017; Mocker e Fonstad , 2017)



Secondo l'associazione austriaca delle professioni sanitarie e sociali (OGBARGE ECV), le tecnologie digitali mirano ad assegnare i dipendenti in modo più efficiente, a fornire un accesso più rapido ai referti clinici e quindi a fornire un'assistenza più efficiente.

### Figura 1 Digital Economy and Society Index (DESI) 2020, servizi pubblici digitali

Fonte: DESI 2020, Commissione Europea.



### 3.DEFINIRE LE TECNOLOGIE DIGITALI ATTUALMENTE IN USO NEI SERVIZI SOCIALI

#### Riassunto dell'argomento:

Verranno definite le tecnologie digitali e gli strumenti tecnologici utilizzati nel campo dei servizi sociali, verranno fornite informazioni sulle difficoltà e le comodità dei servizi sociali digitali e verranno illustrati i vantaggi e gli svantaggi del suo utilizzo.

#### 3.1 Principali problematiche legate alla digitalizzazione

Si sottolinea inoltre che raccomandazioni e pareri dovrebbero essere formulati in linea con lo sviluppo dei diritti umani e della giustizia sociale nei processi tecnologici digitali, in particolare per i fornitori di infrastrutture e condizioni tecnologiche, responsabili politici e professionisti. Ad esempio ; Gli assistenti sociali possono affrontare nuovi dilemmi etici riguardo alla divulgazione di informazioni per proteggere i clienti con il diritto alla privacy e alla riservatezza online. In questi processi, il pensiero critico, il rispetto dei processi etici e le corrette capacità decisionali dovrebbero essere adattati alle sfide digitali (Social Care Institute for Excellence, 2019)



### • **Resistenze da parte del personale e degli utenti**

Comune allo staff e agli utenti, questo problema è il rifiuto delle tecnologie che sostituiscono o riducono l'interazione umana. Anche se molti servizi sociali sono forniti digitalmente grazie alle tecnologie digitali, i fornitori di servizi e gli acquirenti hanno creato un pregiudizio negativo nei loro confronti. Queste preoccupazioni si sono riflesse in alcune iniziative politiche. In Austria, ad esempio, la Digital Roadmap afferma: "Le soluzioni tecnologiche dovrebbero essere utilizzate come supporto e per migliorare la qualità e l'ottimizzazione dei processi, ma non dovrebbero mai sostituire la comunicazione personale, e questo richiede attenzione". (Digitale federale austriaco, Ministero delle imprese, 2016, p. 30). Uno studio condotto in Finlandia ha rilevato che il principale deterrente nelle barriere per i cittadini che utilizzano i servizi sociali e sanitari è la convinzione che i servizi elettronici non siano efficaci quanto la comunicazione faccia a faccia. (63%) (Istituto finlandese per la salute e il benessere, 2014)

### • **Alfabetizzazione digitale**

La riluttanza a utilizzare le tecnologie digitali è in parte dovuta alla mancanza di conoscenze e competenze pertinenti. Nel 2018, i paesi dell'UE hanno ricevuto una CSR sulle scarse competenze digitali della popolazione. La Strategia ICT 2020 dei Paesi include una serie di misure per la lotta digitale. L'accento è stato posto sulla promozione dell'inclusione degli analfabeti e degli svantaggiati, nonché sull'aggiornamento delle competenze Internet della popolazione in generale (Le Monde, 2016).

### • **Condivisione e protezione dei dati**

Gli standard per la raccolta, la gestione e la registrazione delle informazioni sui servizi sociali evidenziano gli standard etici che gli assistenti sociali devono rispettare quando utilizzano la tecnologia per raccogliere, gestire e archiviare le informazioni.

*Il regolamento generale sulla protezione dei dati del maggio 2018 ha stabilito i requisiti per il trattamento dei dati personali ;*

1. Le esigenze di raccolta dei dati saranno dichiarate dai fornitori di servizi sociali e i dati saranno trattati in modo sicuro, con il consenso esplicito delle persone. Se del caso, dovrebbero essere utilizzati pseudonimi o i dati dovrebbero essere resi anonimi .



2. I dati dei servizi sociali devono pertanto affrontare un ulteriore livello di complessità. Per le organizzazioni che lavorano con gli adulti, ciò significa che devono richiedere l'approvazione per elaborare; Laddove è richiesta la tutela, è necessario ottenere il permesso dai tutori legali per elaborare i dati (The Guardian, 2018).

#### • Coinvolgimento/co-creazione degli utenti

Il reclutamento, l'accettabilità e la facilità d'uso dei servizi sono incoraggiati nei servizi digitali e dovrebbe essere creato un uso digitale più ampio in cui le persone contribuiscano direttamente al processo per aumentare la partecipazione degli utenti alla co-progettazione e al processo decisionale. Nel Regno Unito, ad esempio, la "tecnologia civile" è sempre più utilizzata nelle amministrazioni locali per coinvolgere i cittadini. Una revisione di queste tecnologie ha dimostrato che la partecipazione e l'adozione da parte degli utenti è limitata, in parte perché la progettazione dei servizi sociali stabilisce i limiti dell'interazione (Crisis, 2018).

#### • Mancanza di risorse e/o sostegno politico

Al fine di fornire ed espandere i servizi sociali digitali, il sostegno finanziario dovrebbe essere fornito in modo olistico e un adeguato sostegno politico al processo dovrebbe essere supportato da politiche e servizi di facilitazione preparati dallo stato. Inoltre, ai fornitori di servizi in questo campo dovrebbe essere offerta una formazione in servizio sull'hardware e tecnica. In Spagna, la mancanza di investimenti e l'inadeguatezza delle risorse fornite dalle autorità pubbliche sono i maggiori ostacoli per i fornitori di tecnologie digitali. (Martinez Sans, 2017). In un articolo del Dipartimento della Salute del Regno Unito, i problemi di finanziamento sono stati evidenziati come segue: le opportunità per i fornitori di servizi di tecnologia assistiva devono affrontare la mancanza di investimenti in molti servizi di tecnologia assistiva, la mancanza di manutenzione, il modo di implementarli e la mancanza di consapevolezza della tecnologia assistiva. (Gruppo Organizzazioni di Volontariato Disabili e Forum Nazionale di Assistenza, 2013, p. 22)

#### • Problemi tecnici

L'accesso a Internet è un prerequisito per l'utilizzo delle tecnologie digitali. Eurofound ha richiamato l'attenzione sulla necessità di migliorare la copertura della banda larga e le questioni relative a Internet. In molti paesi, una barriera generale sembra essere la connettività Internet. Richiede volumi di dati crescenti. Affinché le tecnologie digitali che richiedono i big data siano accessibili a tutti, deve esserci una banda larga ad alto volume.

#### • Integrazione sociale

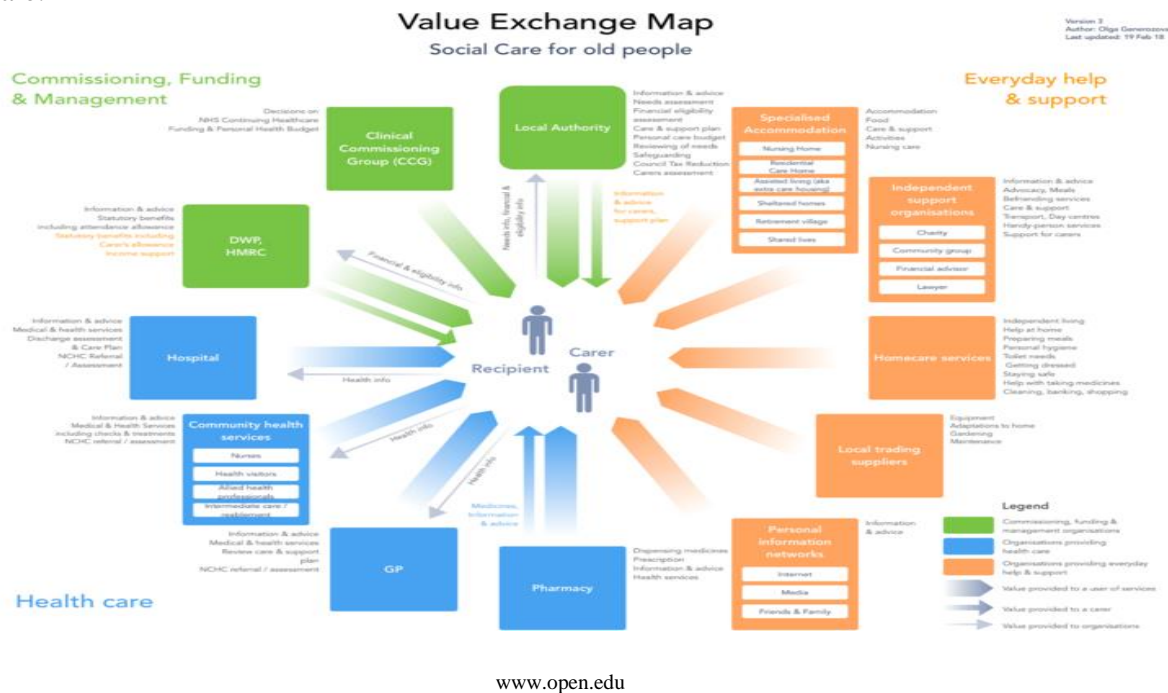
Quando guardiamo alle aree di lavoro del servizio sociale, si vede che è principalmente modellato da gruppi vulnerabili, svantaggiati ed emarginati come gli anziani, le donne, i disabili, i rifugiati, su questioni come l'assistenza sociale, la povertà, la migrazione e

esclusione sociale. Quando si esaminano le caratteristiche di questi gruppi di clienti, è notevole che siano più fragili e vulnerabili in termini di aspetti strutturali, culturali, psicosociali, politici ed economici. Per questo motivo, gli individui in questi gruppi; Hanno bisogno di accesso ai bisogni e ai diritti umani, alla giustizia sociale, alla liberazione, al sostegno e all'empowerment più di altri individui ( Gencer , 2019). I gruppi di clienti qui menzionati devono essere protetti e difesi anche negli ambienti digitali.

### 3.2 BENEFICI DEI SERVIZI SOCIALI DIGITALI

Oggi, ci sono cambiamenti drammatici nei sistemi socio-economici dovuti ai processi di digitalizzazione. In relazione a ciò, le opportunità che si presentano nella società possono essere utilizzate per migliorare la gestione della sfera sociale. L'implementazione di approcci innovativi alla fornitura di servizi sociali utilizzando le tecnologie digitali contribuirà ad aumentare la soddisfazione del pubblico, a risparmiare sui costi associati alle procedure burocratiche per l'elaborazione dei documenti e a superare la mancanza di informazioni. Nell'UE,

sociali svolgono un ruolo cruciale nel migliorare la qualità della vita e fornire protezione sociale.



### La transizione digitale nel lavoro sociale può portare molte opportunità come:

- Miglioramento esistente e miglioramento della qualità: le tecnologie digitali hanno il potenziale per migliorare quelle vecchie e creare nuovi servizi rispondendo meglio alle esigenze degli utenti del servizio. Riprogettare i servizi sociali intorno alle esigenze degli individui offre la migliore opportunità per migliorare la salute, il benessere e l'inclusione sociale delle persone.



- Promuovere l'indipendenza, la qualità della vita e il benessere: l'uso delle tecnologie digitali nei servizi sociali può consentire ai beneficiari di mantenere la propria indipendenza e benessere e ridurre l'esclusione sociale. L'uso dei canali digitali può anche rassicurare gli operatori sanitari e le famiglie che potrebbero non vivere sempre vicino a coloro che supportano, riducendo così i potenziali sentimenti di isolamento sociale.
- Consentire agli assistenti sociali di lavorare da qualsiasi base e in qualsiasi momento: la tecnologia può ottimizzare i flussi di lavoro e i processi aziendali consentendo ai professionisti della manutenzione e dell'assistenza di lavorare senza problemi da più sedi e in team multidisciplinari. L'uso della tecnologia mobile e le migliori velocità di connessione forniranno un rapido accesso alle informazioni in tutto il sistema di manutenzione. Ciò significa che i professionisti della manutenzione e del supporto possono lavorare in modo collaborativo tra organizzazioni e settori per fornire servizi in modo più efficiente ed efficace.
- I vantaggi includono facilitare le responsabilità amministrative del professionista (Finn, 2006; Author, 2012), aiutare i clienti a comunicare e impegnarsi con il professionista (Bradley & Hendricks, 2009), fornire tempo per riflettere sulle sessioni precedenti (Wright, 2002) e fornire un'opportunità di aiutare i professionisti (Perron, et al. 2010).

### **3.3 SFIDE NELLA FORNITURA DI NUOVE TECNOLOGIE DIGITALI NEI SERVIZI SOCIALI**

**La transizione digitale comporta anche molte sfide ;**

#### **I seguenti principali ostacoli per i beneficiari:**

##### **3.3.1. Credi in te stesso**

Alcuni partecipanti hanno poca fiducia nei servizi sociali orientati alla tecnologia e non si sentono adeguatamente attrezzati per fare domanda per i servizi sociali digitali.

##### **3.3.2. Orrore**

Alcuni temono di rompere i dispositivi, fare qualcosa di "sbagliato" che non possono risolvere o avere problemi di privacy. È anche noto dalla ricerca esistente che gli anziani sono più vulnerabili alla disinformazione.

##### **3.3.3 Funzionalità fisica**

Alcuni beneficiari hanno disabilità fisiche. Ad esempio, per alcuni, il testo o i pulsanti potrebbero essere troppo piccoli o ipovedenti, quindi è necessario fornire un servizio adeguato per tutti gli svantaggi.

##### **3.3.4 Cultura e comunicazione**

Le differenze culturali nella comunicazione influenzano il modo in cui gli anziani utilizzano i social media e le loro connessioni online. Alcuni partecipanti sono utenti di social media più attivi, mentre altri sono più passivi. Alcuni sono preoccupati per ciò che incontreranno quando usano i social media o non amano il modo in cui gli altri comunicano attraverso i social media.

I principali ostacoli davanti ai fornitori di servizi sono;

### **3.3.5 Gestione dei dati:**

L'ecosistema dei servizi sociali è complesso e strutturato con molti attori pubblici e privati. I dati sanitari e sociali sono molto sensibili e non contengono solo informazioni mediche ma anche finanziarie sulla propria situazione di protezione sociale o sulle spese mediche. Tuttavia, le app di e-health non sono regolamentate e i dati generalmente finiscono nell'ambito di competenza dei GAFAM. È prioritario garantire che l'introduzione di nuove tecnologie e l'uso dei big data nei servizi sociali sia concordata e regolata attraverso il dialogo sociale e la contrattazione collettiva a diversi livelli, nonché attraverso una legislazione che protegga e regoli l'uso di tali dati da parte dei servizi, anche da parte della sua forza lavoro. L'uso delle tecnologie genera dati relativi alle persone, incluso il tracciamento dei movimenti dei lavoratori, che devono essere trattati in conformità con il regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

### **3.3.6. Competenze digitali:**

Affrontare le nuove tecnologie può richiedere ulteriore formazione e qualificazione, dotando la forza lavoro di un insieme adeguato di abilità e competenze. Una priorità dovrebbe essere l'integrazione olistica delle competenze digitali nelle strutture educative e nella formazione professionale pertinenti. Lo sviluppo professionale continuo (CPD) lungo tutta la carriera del lavoratore può aiutare ad affrontare il divario digitale che impedisce alla forza lavoro nell'assistenza sociale (non da ultimo nel contesto di una forza lavoro che invecchia) di trarre pieno vantaggio dalle nuove tecnologie. Ciò consente loro di essere adeguatamente informati e consultati sulla ristrutturazione correlata e – dove desiderano farlo

### **3.3.7. Carenza di finanziamento:**

Le risorse finanziarie limitate sono uno dei maggiori ostacoli alla trasformazione digitale del settore dei servizi sociali. Potrebbero essere necessari investimenti significativi per sostenere l'effettiva trasformazione digitale e coprire tutti i costi aggiuntivi che possono verificarsi, come l'acquisto di prodotti, l'assunzione e la formazione del personale e altre questioni importanti. Ciò richiede anche una valutazione del valore aggiunto di misure specifiche

### **3.3.8 Diffusione disomogenea e diseguale delle nuove tecnologie:**

Gli utenti dei servizi sociali, in particolare quelli provenienti da contesti economici e sociali inferiori alla media, nonché i dirigenti e i lavoratori nel settore dei servizi sociali, sono attualmente in gran parte esclusi da una piena partecipazione alle opportunità digitali che rimangono concentrate nelle mani di poche potenti società. Pertanto, è di fondamentale importanza che le autorità europee e nazionali diano priorità alle esigenze degli utenti, dei lavoratori e dei fornitori di servizi sociali di beneficiare del pieno accesso alle tecnologie e alle loro opportunità, sostenendo così il diritto alla migliore assistenza, istruzione e



formazione possibile , sostegno sociale ed emancipazione e quindi contribuendo all'attuazione del pilastro europeo dei diritti sociali.

### **3.3.9 Mancanza di capitale sociale:**

Infine, il social network di un individuo è molto influente nella sua iniziazione all'uso della tecnologia ed è importante per il supporto continuo e il mantenimento dell'uso dei dispositivi digitali e dei social media. Spesso, senza questo social network o dispositivo disponibile, le persone non sono in grado di iniziare a utilizzare il dispositivo digitale.

## **4. IL RUOLO DELLE TECNOLOGIE DIGITALI NELLA PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI E I SUOI IMPATTI**

### **4.1 IL RUOLO DELLE TECNOLOGIE DIGITALI NELLA PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Questo capitolo definisce le tecnologie digitali attualmente in uso nei servizi sociali. Fornisce inoltre informazioni sugli obiettivi e le funzioni specifiche di queste tecnologie, nonché alcune stime sui livelli di implementazione e su come è probabile che cambino nel prossimo futuro. Sebbene i servizi analizzati includano servizi in contanti e in natura, la maggior parte degli usi di queste tecnologie sono in natura. I robot vengono utilizzati per assistere le persone anziane e le persone con disabilità, aiutandole con compiti fisici, cognitivi e di interazione/emotivi. L'Internet of Things e la teleassistenza hanno consentito agli anziani di monitorare il proprio stato di salute e di vivere più a lungo nelle proprie case. Queste tecnologie possono anche ridurre il rischio di contagio e garantire la continuità delle cure in tempi di confinamento, lockdown e/o distanziamento sociale.

#### **4.1.1 Robotica avanzata**

La ricerca condotta da Eurofound sulle tecnologie rivoluzionarie nel settore dei servizi si concentra sulla robotica avanzata, definita come:

i miglioramenti nella destrezza della macchina e nella capacità della macchina di interagire con il suo ambiente, grazie ai quali i robot possono essere impegnati in attività che vanno oltre i movimenti ripetitivi e discreti. ( Eurofound , 2019a, pag. 3)

Dahl e Boulos (2013) forniscono una classificazione più dettagliata basata sulle funzioni di robot, impostazioni e utenti:

- robot che forniscono logistica assistita in ambienti ospedalieri e case di cura

- robot da compagnia in ambienti domestici e ospedalieri
- robot come allenatori motivazionali per seguire piani di esercizi e diete
- robot umanoidi per intrattenere, educare e migliorare le capacità comunicative di bambini con bisogni speciali
- robot di assistenza domiciliare per anziani

Dato il gran numero di studi che mostrano effetti positivi del robot o della sua versione placebo, come un robot non funzionante o un giocattolo per animali domestici, si ritiene che questo tipo di dispositivi abbia meriti nell'assistenza agli anziani . Inoltre, cosa importante, gli anziani sembrano essere aperti a questo tipo di tecnologia.

#### **4.1.2 Intelligenza artificiale**

L'intelligenza artificiale è stata definita dalla Commissione europea come segue: "L'intelligenza artificiale (AI) si riferisce a sistemi che mostrano un comportamento intelligente analizzando il loro ambiente e intraprendendo azioni - con un certo grado di autonomia - per raggiungere obiettivi specifici" (Commissione europea, 2018b, p. 1). L'intelligenza artificiale può essere considerata abilitante e di supporto ad altre tecnologie descritte in questo capitolo, poiché gli algoritmi sono spesso incorporati nelle piattaforme e nell'Internet delle cose, oppure può essere utilizzata per analizzare i dati in blockchain o creare software per AR/VR ( Eurofound , 2020)

#### **4.1.3 Internet delle cose**

Il Parlamento europeo definisce l'Internet delle cose come "una rete distribuita che collega oggetti fisici in grado di percepire o agire sul proprio ambiente e in grado di comunicare tra loro, con altre macchine o computer" (Parlamento europeo, 2015, p. 2). Ciò include dispositivi indossabili e sensori indossati sul corpo (ad esempio, smartwatch ) nonché altri dispositivi che possono trasferire dati l'uno all'altro senza interazione umana. Il Parlamento europeo considera l'Internet of Things come una rete distribuita che collega oggetti fisici, che possono agire o percepire l'ambiente e comunicare tra loro, senza interazione umana e la definisce come "altre macchine o computer che possono trasferire dati l'uno all'altro" (Parlamento Europeo, 2015, p. 2). Il loro uso si sta espandendo nel lavoro sociale e sanitario.

#### **4.1.4 Teleassistenza**

I termini " teleassistenza ", " telemedicina " e "telemedicina" sono spesso usati in modo intercambiabile. Uno studio che documenta l'uso della teleassistenza in Europa ha utilizzato la seguente definizione: La teleassistenza include dispositivi tecnici e tecnologia assistiva, nonché servizi sanitari professionali per assistere, monitorare e prendersi cura delle persone a distanza. La teleassistenza include una varietà di servizi come la comunicazione, il monitoraggio, la consulenza, la diagnostica e la formazione. ( Pacita , 2014, p. 9)

Gli obiettivi generali dei servizi di teleassistenza sono i seguenti (Governo spagnolo, 2017):

- promuovere la permanenza e l'inclusione delle persone non autosufficienti nel contesto in cui abitualmente vivono

- valorizzare e mantenere il grado di autonomia e indipendenza delle persone non autosufficienti in casa favorendo la sicurezza e la fiducia delle persone non autosufficienti
- fornire assistenza alle persone a carico e ai loro familiari
- fungere da supporto per le badanti che convivono con la persona non autosufficiente

#### **4.1.5 Blockchain**

Blockchain è un database (libro mastro) che opera in una rete distribuita di più nodi o computer che tiene traccia delle transazioni di dati (Wright e De Filippi , 2015). Nel settore pubblico, questa tecnologia consente di gestire le transazioni in modo sicuro senza la necessità di una terza parte. Altri possibili vantaggi di questa tecnologia per il settore pubblico sono servizi più personalizzati per i cittadini e una maggiore trasparenza e fiducia nei governi.

#### **4.1.6 Piattaforme**

Le piattaforme sono reti digitali che coordinano le transazioni in modo algoritmico. Ci sono tre parti coinvolte in una piattaforma digitale: la piattaforma online, il cliente e l'utente. Le piattaforme digitali mirano a svolgere compiti specifici o a risolvere problemi specifici ( Eurofound , 2018).

#### **4.1.7 Realtà virtuale e realtà aumentata**

VR è la simulazione di un ambiente artificiale in cui gli utenti possono interagire con oggetti o altri utenti. È possibile utilizzare un auricolare per simulare un ambiente altamente coinvolgente. L'AR aggiunge strati di informazioni digitali all'ambiente fisico, fornendo informazioni ma non creando lo stesso livello di ambiente immersivo della realtà virtuale (Commissione europea, 2017b).

#### **4.1.8 Simulazione:**

Con Industry 4.0, le simulazioni dovrebbero essere una parte invariabile delle loro operazioni. Le simulazioni presentano il mondo fisico in produzione in ambienti virtuali. Grazie alle simulazioni, le impostazioni della macchina, le impostazioni della macchina, gli strumenti di produzione e i layout delle attrezzature possono essere testati e ottimizzati virtualmente ( Rößmann et al. 2015: 3).

### **Tendenze future**

L' Eurofound European Jobs Monitor mostra che i lavoratori dell'assistenza personale nelle attività di salute umana e di assistenza sociale rappresentavano 5,2 milioni di posti di lavoro in Europa nel 2018, diventando così il settimo datore di lavoro nell'UE. Questo tipo di lavoro ha registrato una crescita modesta (2,8%) tra il 2011 e il 2018. Inoltre, si stima che la spesa pubblica per l'assistenza a lungo termine cresca in misura maggiore rispetto alla spesa per l'assistenza sanitaria o le pensioni (Commissione europea, 2018h). Tuttavia, i salari per questi tipi di lavoro sono nel 21° percentile, che è molto inferiore rispetto alla maggior parte degli





altri lavori che impiegano un gran numero di persone in Europa ( Eurofound e Centro comune di ricerca della Commissione europea, 2019)

## **E-Servizi Sociali**

Tale differenziazione della vita quotidiana rende inevitabile per le scienze sociali e il servizio sociale affrontare nuove aree di lotta a livello sia micro, medio che macro. Questa situazione richiede che "l'e-social work (Servizio sociale 2.0)", in altre parole, il lavoro sociale assumano un ruolo attivo nei processi di digitalizzazione di fronte ai bisogni di digitalizzazione e ai nuovi problemi emergenti.

Il concetto di "e" come prenome/aggettivo nominale proprio della digitalizzazione, come è noto, evoca l'"elettronica" (e-mail, e-school, e-government, e-pulse, ecc.). Allo stesso modo, con il concetto di e-social work, si mira a mettere in discussione le dimensioni dell'elettronica / digitalizzazione/virtualizzazione e della robotizzazione in termini di professione e disciplina del servizio sociale. Quando si esamina la letteratura, si vede che i concetti di "e-social work" e "online social work" sono usati in alcune fonti ed esempi nazionali. Peláez e Marcuello-Servós (2018) sostengono che il concetto di e-social work è incluso come una nuova frontiera che influenza l'intervento sociale nel suo complesso, ed è un nuovo campo di competenza.

Il concetto di "e-social work" è senza dubbio solo la punta dell'iceberg nella trasformazione digitale del lavoro sociale. In questo contesto, è essenziale che un professionista del servizio sociale sia in grado di comprendere la società digitale, la trasformazione sociale e la nuova generazione a partire dai suoi anni da studente. L'integrazione del lavoro sociale nel digitale non è solo un argomento limitato al livello della pratica professionale, ma dovrebbe essere discussa anche la digitalizzazione nell'educazione al lavoro sociale e dovrebbero essere implementate nuove metodologie. In particolare, i concetti di conoscenza, abilità e valori, che si esprimono come forcelle del lavoro sociale, devono essere ripensati insieme al processo di digitalizzazione ea tutte le componenti della società digitale. A questo punto, includere le tecnologie dell'informazione nel curriculum di educazione al lavoro sociale e sviluppare il curriculum tenendo conto della trasformazione digitale è uno dei passi prioritari da compiere in termini di base teorica. Nella dimensione attuativa, è ovvio che occorrono prospettive innovative e creative. L'interruzione della frequenza degli studenti agli istituti di applicazione in situazioni di disastro come l'epidemia di COVID-19 è solo uno degli esempi che dimostrano l'importanza di utilizzare maggiormente le tecnologie dell'informazione. A questo punto, attraverso un programma di simulazione da sviluppare, si potrà facilitare agli studenti la sperimentazione delle fasi applicative con l'ausilio di strumenti digitali (tablet, telefono, computer, ecc.). Questo processo può essere centralizzato e può anche trasformarsi in una fase gestita da remoto con la partecipazione di molte scuole.

## **4.2 GLI IMPATTI DELLE TECNOLOGIE DIGITALI NELLA PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Secondo l'amministratore delegato del gruppo di sviluppo britannico Places for People, "il digitale significa migliorare la vita delle persone che vivono in modo indipendente e rendere la vita più facile e semplice e rende i nostri servizi più efficienti ed economici" (Appello,



2016 , pagina 8). Questo capitolo presenta alcune delle prove riguardanti gli impatti delle tecnologie digitali per i fornitori di servizi e gli utenti dei servizi. Secondo Reamer (2015), le tecnologie digitali, online e altre tecnologie elettroniche hanno influenzato in modo significativo la natura della pratica del lavoro sociale e dell'istruzione. A questo punto, la necessità dell'uso di processi basati su un servizio online per i clienti, consulenza telefonica , consulenza video , terapia informatica/terapia avatar, interventi basati sul web autoguidati, tecnologia dei social network elettronici come (social network elettronici), e-mail e sms sono aumentati. Inoltre, con l'era della digitalizzazione e dell'epidemia di COVID-19, i processi di formazione online e a distanza che sono diventati visibili forniranno educazione al lavoro sociale. A questo punto, nei processi di formazione e candidatura vengono menzionati anche alcuni importanti contributi: Accesso all'uso effettivo della digitalizzazione per candidati e studenti che vivono in aree rurali facilitare la partecipazione e la scolarizzazione degli assistenti sociali svantaggiati. vantaggi come facilitare e sostenere l'alfabetizzazione digitale sono enfatizzati (Trujillo, Bruce et al. Oberman , 2018).

#### **4.2.1 Impatto sull'organizzazione del lavoro e sui processi**

##### *4.2.1.1 Cambiamenti nel lavoro organizzazione E IL natura dei compiti*

Anche se la blockchain è ancora nelle prime fasi di adozione nel settore dei servizi, potrebbe portare alla sostituzione di intermediari, contratti e/o sistemi di verifica ( Eurofound , 2019a). Un modo importante per utilizzare la tecnologia digitale e i dati in modo efficace per supportare i ruoli sempre più complessi della trasformazione digitale e degli assistenti sociali digitali è; È seguire relazioni professionali che migliorano le competenze digitali, principi etici che vengono aggiornati di volta in volta, le esperienze delle professioni e delle istituzioni interessate, blog, webinar, video, corsi di formazione e studi accademici sull'uso della tecnologia digitale per il gruppo di clienti di lavoro sociale (Social Care Institute for Excellence, 2020).

##### *4.2.1.2 Modifiche al \_ costo della fornitura del servizio*

I servizi di assistenza abilitati dalla tecnologia possono ridurre i costi dell'assistenza e aumentare l'efficienza dei servizi di assistenza, come evidenziato da diversi programmi locali (Independent Age, 2017).

Un altro vantaggio è che i pagamenti digitali sono più tracciabili rispetto ai pagamenti in contanti, consentendo così, ove necessario, il monitoraggio della spesa in modo più efficace (intervista al fornitore del servizio). I miglioramenti nell'individuazione delle frodi previdenziali sono un altro modo in cui le tecnologie digitali contribuiscono a una maggiore efficienza e risparmio.

#### **4.2.2 Impatto per gli utenti del servizio**

##### *4.2.2.1 Sicurezza, indipendenza E inclusione*

Molti studi individuati dalla rete dei corrispondenti di Eurofound indicano che le tecnologie digitali aumentano il senso di sicurezza degli utenti dei servizi. Una sintesi dei progetti e dei



servizi in Norvegia che utilizzano tecnologie di sicurezza e monitoraggio del benessere per gli anziani e le persone con malattie croniche ha indicato che l'uso di queste tecnologie contribuisce a un maggiore senso di sicurezza e senso di realizzazione tra gli utenti (Knarvik et al, 2017 )

#### *4.2.2.2 Qualità del servizio E efficienza*

Le esperienze degli utenti in relazione alla tecnologia fornita sono state positive: si sono sentiti meno soli, più sicuri e più connessi. I fornitori di servizi (come assistenti sociali, infermieri, studenti) che hanno sviluppato il contenuto dei programmi e hanno assistito gli anziani hanno trovato il progetto molto utile e conveniente. Viene inoltre dimostrata la necessità di un maggiore coinvolgimento degli utenti del servizio in consultazione con il personale, poiché le consultazioni faccia a faccia forniscono molte più informazioni e consentono lo svolgimento di alcuni compiti che non sono possibili tramite schermi televisivi; ad esempio, se un cliente ha bisogno di misurare la pressione sanguigna per l'infermiere o mostrare l'ambiente circostante all'assistente sociale.

## **5. LA TRASFORMAZIONE DIGITALE NELL'ISTRUZIONE NEL PROCESSO DELLA SOCIETA' 5.0 E GLI ASPETTI EDUCATIVI DEI SERVIZI SOCIALI**

L'istruzione e la formazione sono i migliori investimenti nel futuro dell'Europa. Svolgono un ruolo fondamentale nel promuovere la crescita, l'innovazione e la creazione di posti di lavoro. I sistemi di istruzione e formazione europei devono fornire alle persone le conoscenze, le capacità e le competenze lungimiranti di cui hanno bisogno per innovare e prosperare. Hanno anche un ruolo importante da svolgere nella creazione di un'identità europea, basandosi su valori e culture comuni. L'istruzione dovrebbe contribuire a consentire ai giovani di articolare e impegnarsi, partecipare e plasmare il futuro di un'Europa caratterizzata da democrazia, solidarietà e inclusione. La tecnologia digitale arricchisce l'apprendimento in vari modi e offre opportunità di apprendimento che devono essere accessibili a tutti. Apre l'accesso a una ricchezza di informazioni e risorse.

### **5.1 Che cos'è l'educazione degli adulti e l'educazione digitale?**

L'educazione degli adulti è una sotto-disciplina altamente sviluppata dell'istruzione. Cambiare le "conoscenze, attitudini, valori e abilità" attraverso cui gli adulti passano attraverso un'attività di apprendimento sistematica e continua ( Darkenwald & Merriam, 1982).

L'istruzione e la formazione degli adulti è parte integrante del diritto all'istruzione e all'apprendimento permanente e comprende "tutte le forme di istruzione e apprendimento volte a consentire a tutti gli adulti di partecipare alle loro comunità e al mondo del lavoro". Si riferisce a tutti i processi di apprendimento in organizzazioni e comunità formali, non formali



e informali in cui coloro che sono riconosciuti come adulti dalla società in cui vivono sviluppano e arricchiscono la loro capacità di vivere e lavorare sia nel proprio interesse che nell'interesse delle loro comunità. (Raccomandazione dell'UNESCO sull'apprendimento e l'istruzione degli adulti [2015]: par. 1).

Le tecnologie digitali sono fondamentali per l'istruzione, l'educazione degli adulti e lo sviluppo delle risorse umane in molte organizzazioni ( Gegenfurtner et al., 2018; Thalhammer , 2014). La tecnologia digitale può essere vista come una sfida per l'istruzione formale, l'autonomia della classe e il curriculum come mezzo per insegnare le conoscenze e le competenze necessarie per l'età adulta. Ma può anche essere un'opportunità, poiché la tecnologia può colmare il divario tra istruzione formale ed esperienziale. ( Sharples , Taylor & Vavoula , 2006). La tecnologia ha sempre avuto un impatto significativo sull'istruzione, consentendo sia una migliore comunicazione che l'applicazione dei più recenti sistemi informativi utili per l'apprendimento e l'apprendimento

## 5.2 Priorità d'azione

Il piano d'azione si concentra sull'attuazione e sulla necessità di stimolare, sostenere e aumentare l'uso mirato di pratiche educative digitali e innovative. Si avvarrà di un'ampia gamma di parti interessate nel campo dell'istruzione e della formazione, comprese le imprese, la ricerca, le ONG e, se del caso, l'istruzione non formale. Ha *tre priorità*:

- 1: *Fare un uso migliore della tecnologia digitale per l'insegnamento e l'apprendimento*
- 2: *Sviluppare competenze e abilità digitali rilevanti per la trasformazione digitale*
- 3: *Migliorare l'istruzione attraverso una migliore analisi dei dati e una migliore previsione*

## 5.3 Potenziamiento delle tecnologie digitali

- Le tecnologie mobili possono svolgere un ruolo importante nel sostenere i discenti adulti; apportano una flessibilità che rende possibile l'apprendimento da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento e possono incoraggiare gli studenti ad assumersi maggiori responsabilità nel dirigere e gestire la propria istruzione. La possibilità di accedere a opportunità di apprendimento al di fuori della classe può anche aiutare gli studenti a contestualizzare e applicare il loro apprendimento nel mondo reale. Le funzionalità di networking e comunicazione offerte dalle tecnologie mobili possono aiutare gli studenti a sviluppare abilità e relazioni sociali facilitando la collaborazione.
- I social media sono sempre più utilizzati in un contesto educativo. Consentono all'utente di creare, contribuire, comunicare e collaborare online senza la necessità di competenze di programmazione specializzate; supportano un ambiente di apprendimento aperto e forniscono allo studente molteplici possibilità di attività. Supportano l'interazione tra dispositivi mobili e Internet, aprendo la strada a un maggiore apprendimento mobile (o all'uso di dispositivi mobili "intelligenti" nell'apprendimento).

- I siti di social networking sono particolarmente adatti per essere utilizzati nell'istruzione in quanto possono supportare l'interazione, la comunicazione e la collaborazione. Queste applicazioni consentono agli studenti, anche a quelli con competenze digitali modeste, di creare attivamente il proprio processo di apprendimento piuttosto che consumare passivamente i contenuti. L'apprendimento può diventare un processo sociale più partecipativo che dura tutta la vita.
- In termini di pedagogia/andragogia, l'uso dei telefoni cellulari, in particolare degli smartphone, nell'apprendimento degli adulti offre un'ampia gamma di opportunità: dall'uso dei cellulari per integrare aspetti dell'apprendimento informale, per creare episodi di apprendimento situato, per generare contesti di apprendimento e media , costruire ponti di conversazione, sostenere gli studenti come esperti dell'uso dei media nella vita di tutti i giorni e creare contesti reattivi per lo sviluppo e l'apprendimento. Gli educatori degli adulti devono essere consapevoli di queste possibilità e sapere come sfruttarle al meglio.

Affinché gli utenti possano beneficiare appieno della trasformazione digitale dei servizi sociali, è necessario fornire una formazione sulle tappe della digitalizzazione . Potrebbero essere necessarie attività di formazione informativa e di sensibilizzazione rivolte agli adulti al fine di rafforzare la base di conoscenze, abilità e valori su come gli adulti beneficerebbero dei suddetti strumenti tecnologici e servizi sociali digitali, quali processi saranno seguire. Gli utenti devono essere istruiti sui modi di utilizzare la tecnologia e devono includere conoscenze all'avanguardia sugli usi efficaci ed etici della tecnologia ( Goldingay & Boddy , 2017). È particolarmente importante affrontare se e quando la tecnologia è un modo appropriato per fornire servizi, prove di efficacia, misure di valutazione e risultati e modi per soddisfare le esigenze di apprendimento speciali e la diversità culturale dei clienti.

## 6. CONCLUSIONI

Oggi, gli sviluppi tecnologici, l'accesso a questi sviluppi e l'uso della tecnologia sono un requisito importante per una vita equa e sostenibile sulla base dello sviluppo umano. L'uso delle tecnologie digitali nelle pratiche di assistenza sociale sta diventando sempre più comune. Nei servizi sociali, l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione è importante sia nella raccolta, classificazione, archiviazione e condivisione delle informazioni, sia in relazione ai servizi in base alle esigenze dei clienti, alla comunicazione dei dati e ai processi decisionali professionali. È stato sottolineato che le tecnologie digitali dovrebbero essere utilizzate in molte fasi, dalla pianificazione all'esecuzione dei servizi sociali prima dell'epidemia di Covid-19 (Commissione delle Comunità europee, 2006). Negli ultimi anni, specialmente in molti paesi sviluppati come il Regno Unito, l'uso delle tecnologie digitali è diventato una priorità, con l'enfasi sulla "digitalizzazione" nelle politiche governative, comprese l'assistenza sanitaria e sociale (Maguire et al. 2018). L'uso efficace della tecnologia nei servizi sociali e le competenze degli assistenti sociali in questo senso sono diventati ancora più importanti con l'epidemia di Covid-19 al fine di proteggere i diritti dei richiedenti e



garantire la continuazione ininterrotta dei servizi. Perché con questa epidemia, "l'adattamento alla nuova normalità" richiede un uso più attivo della tecnologia in molti settori. Nella fornitura di questi servizi, è importante sviluppare le capacità digitali degli assistenti sociali sulla base di conoscenze, abilità e valori in modo che possano utilizzare le tecnologie digitali in modo orientato al cliente. Perché è sperimentato che in casi come l'epidemia di Covid-19, che è di primaria importanza come la tutela della salute, non è possibile (o meno) svolgere pratiche professionali in presenza. In tali casi, ci si è resi conto che la continuazione ininterrotta dei servizi per i gruppi di clienti è importante in termini di fornitura basata sui diritti dei servizi esistenti. Inoltre, è noto che i bisogni di servizi sociali dei gruppi svantaggiati aumentano in situazioni di crisi e anche nuovi gruppi di clienti emergono. Questa situazione aumenta la necessità di modi alternativi di produzione di servizi per sostituire i metodi tradizionali. A questo punto, è necessario sviluppare nuovi metodi di pratica del lavoro sociale con le tecnologie digitali, supportare le pratiche professionali attraverso queste tecnologie, determinare e stabilire standard di utilizzo della tecnologia in queste pratiche.

## 7. VALUTAZIONE

### 7.1 Casi di studio

#### Esempi presentati:

**1. Scenario del caso :** una cliente era depressa e non interessata a parlare, ma entrava con il suo ipod e le cuffie ascoltando musica.

**Soluzione tecnologica :** "splitter a 2 vie" per consentire sia al terapeuta che al cliente di ascoltare insieme la musica del cliente

**Terapista di Intelligenza Artificiale Digitale: Ellie** ha chiesto se poteva ascoltare con il suo cliente una delle sue canzoni alla sua prossima visita.

*Questo semplice mossa ha aperto IL canali di comunicazione . IL canzone IL cliente scelto A condividere con lei era molto significativo E Questo abilitato IL terapeuta chiedere al suo cliente Che cosa IL canzone significava a lei, cosa erano IL esperienze aveva con esso ecc .*

*Ascoltando A le canzoni sono rimaste parte del \_ modo Essi comunicare con uno un altro in sessione . Grazie A Questo aggiustamento / sistemazione da parte sua , Yajaira riuscito ad aiutare IL cliente non solo aprire up ma make significativo progressi nella sua terapia . IL il cliente è n più a lungo depresso O senzattetto ma iscritto a una comunità collegio .*



**2. Scenario** del caso: c'era una cliente donna che voleva essere in grado di raggiungere sua madre per un supporto emotivo, ma non sapeva come farlo perché c'era un sacco di bagaglio emotivo/storia che doveva essere messa in onda fra loro.

Per aiutare il suo cliente ad andare avanti, Advanced Robot voleva che il suo cliente svolgesse un compito a casa in cui avrebbe condiviso le sue lamentele in un diario, ma il suo cliente non era in grado di farlo perché non era un tipo di persona "carta e penna".

**Soluzione tecnologica** : cellulare come registratore di diario audio [via bluetooth ]

Un robot avanzato ha proposto alla sua cliente di registrare la sua risposta usando il suo cellulare . Questa idea ha attirato il suo cliente, ma il tempo era un problema, quindi hanno escogitato il piano in cui avrebbe registrato la sua risposta mentre si recava al lavoro utilizzando il Bluetooth per garantire la sua sicurezza mentre stava guidando verso il lavoro e adempiendo a questo incarico.

*Questo metodo abilitato Questo donna A fornire 2 diario voci , Questi , a sua volta , ha dato loro Bene Materiale A lavorare insieme in seguito \_ sessioni Quale in definitiva guidato ad una sessione con IL del cliente madre . Tutto Questo progresso era possibile Grazie A IL flessibilità Robot avanzato dimostrato per quanto riguarda IL rivista modalità .*

### 3. Caso Esempio

Le nuove tecnologie forniscono un modo importante per estendere la vita indipendente. Strumenti digitali molto semplici possono semplificare le attività quotidiane: [le persone con mobilità ridotta possono utilizzare tecnologie intelligenti come Hive](#) per regolare il riscaldamento da remoto o utilizzare sistemi ad attivazione vocale per controllare le luci. Questi strumenti possono anche supportare gli assistenti, consentendo loro di controllare parenti o pazienti e fornire supporto remoto, dove altri impegni significano che non possono essere fisicamente presenti per aiutare.

#### 7.2 Prove facoltative

##### 1 . Servizi sociali digitali

- a) dovrebbe servire con metodi classici.
- b) dovrebbe essere disciplinato da regole normative.
- c) dovrebbe essere chiuso ai cambiamenti.
- d) dovrebbe essere rivisto con un approccio innovativo.

##### 2. Quali dei seguenti sono effetti della trasformazione digitale nei servizi sociali?

- 1) Automazione di compiti e professioni
- 2) Sistema di documentazione digitale
- 3) Utilizzo dell'intelligenza artificiale e della robotica
- 4) Entrare in coda agli appuntamenti per il servizio

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

3 ) Elencare i cinque principi di base dei servizi sociali digitali .

- Facilità d'uso e inclusività
- Solo una volta
- Centro Focus Trasformazione
- 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Unico punto di ingresso
- Standard aperti

4) Quali sono i principali problemi che emergono dai beneficiari dei Servizi Sociali Digitali ?

- Abbi fiducia in te stesso
- Orrore
- Funzionalità fisica
- Cultura e comunicazione

5) Quali sono le principali barriere per i fornitori di servizi nei servizi sociali digitali?

- Gestione dati
- Competenze digitali
- Carenza di finanziamento
- Diffusione disomogenea e diseguale delle nuove tecnologie
- Mancanza di capitale sociale



6) Quale delle seguenti non è una tecnologia digitale utilizzata nell'apprendimento e nei servizi sociali?

- a) robotica avanzata c) internet delle cose
- b) intelligenza artificiale d) strumento di servizio mobile

### **7.3. Domande al testo – Materiali didattici**

1. Qual è la tua opinione sui regolamenti e le strategie dell'UE per i servizi sociali digitali?
2. Quali sono i vantaggi dell'utilizzo della tecnologia nei servizi sociali?
3. Perché utilizziamo i servizi sociali digitali?
4. Quali sono gli ostacoli ai servizi sociali digitali?
5. Puoi condividere esempi per i servizi sociali digitali?
6. Puoi condividere le tue esperienze di lavoro sociale digitale?

## **8. RIFERIMENTI**

- Antonio, Lopez Peláez & Marcuello , Chaime . (2018). e-Social work e società digitale: riconcettualizzare approcci, pratiche e tecnologie. Giornale europeo del lavoro sociale. 21.801-803. 10.1080/13691457.2018.1520475.
- Amy Batchelor Brossura: 191 pagine Editore: Columbia University Press, New York  
Lingua: inglese ISBN: 9780231193276

- Appello (2016), *Avanti veloce verso l'assistenza digitale: Libro bianco. Perché il digitale è in cima all'agenda dei fornitori di alloggi*, New Milton, Regno Unito
- Berghaus , Sabine & Back, Andrea. (2017). *Districare il fuzzy front-end della trasformazione digitale: attività e approcci*.
- Bundesbericht Forschung und Innovation (Diritti riservati) Issue2014 (Diritti riservati)
- Bradley, Loretta & Hendricks, C.. (2009). *Posta elettronica e questioni etiche. Il diario di famiglia*. 17. 267-271. 10.1177/1066480709338293.
- Marrone, T. (2010). *Validità di costrutto: un concetto unitario per la valutazione, la valutazione e la misurazione della terapia occupazionale* Hong Kong Journal of Occupational Therapy, 20(1)
- Dahl TS, Boulos MNK (2013). *Robot nell'assistenza sanitaria e sociale: una tecnologia complementare all'assistenza domiciliare e alla teleassistenza ?* *Robotica* 3 1–21. 10.3390/robotica3010001
- Dahl, Torbjørn S. e Maged N. Kamel Boulos . "Robot nell'assistenza sanitaria e sociale: una tecnologia complementare all'assistenza domiciliare e alla teleassistenza ?" *Robotica* 3 (2014): 1-21.
- Dantas , Thales e Souza, Eduarda e Destro , Iuri e Hammes , Gabriela e Rodriguez, Carlos e Soares , Sebastião . (2021). *In che modo la combinazione di Economia Circolare e Industria 4.0 può contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Produzione e consumo sostenibili*. 26. 213-227. 10.1016/j.spc.2020.10.005.
- Darkenwald , GG, & Merriam, SB (1982). *Educazione degli adulti. Fondamenti della pratica*. New York: Harper e Row
- Eiffe , Franz. (2018). *Quadro di riferimento di Eurofound : Lavoro sostenibile lungo tutto l'arco della vita nell'UE. Giornale europeo dell'innovazione sul posto di lavoro*. 6. 67-83. 10.46364/ejwi.v6i1.805.
- Eurofound (2017a), *Automazione del lavoro – Revisione della letteratura*, Dublino
- Eurofound (2021), *Vivere e lavorare in Europa 2020* , Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, Lussemburgo.
- Moduli di indagine FinSote 2020. [Sito web]. Referenziato il 21 maggio 2022
- Gencer , GK (2019). *Problema çözme strategija eđitimi ve problema matematiko kurma becerisi arasındaki iliřkinin farklı deđiřkenler açısından incelenmesi . Yayınlanmamıř yüksek lisan tezi . Bursa Uludađ Üniversitesi Eđitim Bilimleri Enstitüsü .*

- Gegenfurtner , Andreas & Schmidt- Hertha , Bernhard & Lewis, Paul. (2020). Le tecnologie digitali nella formazione e nell'educazione degli adulti. Giornale internazionale di formazione e sviluppo. 24. 1-4. 10.1111/ijtd.12172.
- Goldingay , S., & Boddy , J. (2017). Preparare i laureati in assistenza sociale alla pratica digitale: pedagogie etiche per un apprendimento efficace. Lavoro sociale australiano, 70(2), 209–220. doi:10.1080/0312407X.2016.125703
- Kate Trujillo, Lara Bruce e Ann Obermann (2018) The future of online social work education and Title IV-E child welfare stipends, Journal of Public Child Welfare, 12:3, 317-332, DOI: 10.1080/15548732.2018.1457588
- Knarvik et al ,(2017 ): Dare un senso alla cintura di produzione: determinanti del senso di sicurezza, Journal of Economic Geography, 12, 775807.
- Li, L., Su, F., Zhang, W. e Mao, J. (2018). Trasformazione digitale da parte degli imprenditori delle PMI: una prospettiva di capacità. Giornale dei sistemi informativi, 28(6), 1129-1157.
- Libert , B., Beck, M. e Wind, Y. (luglio 2016). 7 domande da porsi prima della tua prossima trasformazione digitale. Rassegna aziendale di Harvard. Estratto da <https://hbr.org/2016/07/7-questions-to-ask-before-your-next-digitaltransformation>
- Maguire et al. ,2019 K.Maguire , R. Garside, J. Poland, LE Fleming, I. Alcock , T.Taylor Coinvolgimento pubblico nella ricerca sui cambiamenti ambientali e sulla salute: un caso di studio Salute.
- Martínez -Caro, Eva & Cegarra , Juan & Alfonso-Ruiz, Francisco. (2020). Tecnologie digitali e performance d'impresa: il ruolo della cultura organizzativa digitale. Previsione tecnologica e cambiamento sociale. 154. 119962. 10.1016/j.techfore.2020.119962.
- Melero , I., Sese , FJ, & Verhoef , PC (2016). Riformulare l'esperienza del cliente nell'odierno ambiente omnicanale . Universia Business Review, 50, 18-37.
- Mocker, Martin & Fonstad , Nils. (2017). Come AUDI AG sta guidando verso la sharing economy. Dirigente trimestrale MIS. 16. 279-293.
- Osmundsen , Karen & Iden , Jon & Bygstad , Bendik . (2018). DRIVER DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE, FATTORI DI SUCCESSO E IMPLICAZIONI
- Paré , G., Trudel , M.-C., Jaana , M., & Kitsiou , S. (2015). Sintetizzare la conoscenza dei sistemi informativi: una tipologia di revisioni della letteratura. Informazioni e gestione, 52(2), 183-199

- Regolamento (CE) n. 1049/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2001, relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione (GU L 145 del 31.5.2001, pag. 43).
- Regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione (GU L 55 del 28.2.2011, pag.13)
- Sharples , M., Taylor, J., & Vavoula , G. (2007). Una teoria dell'apprendimento per l'era mobile. In R. Andrews, & C. Haythornthwaite (a cura di), The sage handbook of e-learning research (pp. 221-247). Londra: salvia
- Shore JH, Hilty DM, Yellowlees P (2014) Linee guida per la gestione delle emergenze per la telepsichiatria . Gen Hosp Psychiatry, 29:199-206.
- Consiglio nazionale per le cure palliative (NCPC) (2014), National Bereavement Alliance and Dying Matters. La vita dopo la morte: sei passaggi per migliorare il supporto in caso di lutto. Londra: NCPC. Disponibile su:  
<http://dyingmatters.org/sites/default/files/Life%20After%20Death%20FINAL%281%29.pdf> (visitato il 24 agosto 2015)
- Wright e De Filippi , 2015.Un futuro distribuito: dove la tecnologia Blockchain incontra il design organizzativo e il processo decisionale.