



Adult Community Media Lab

IO1-Smart Learning Environment - PL
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”

Spis treści

1. OPIS CYFROWYCH USŁUG SPOŁECZNYCH I INICJATYW POLITYCZNYCH NA POZIOMIE UE I KRAJOWYM	8
Co to są cyfrowe usługi społeczne?	8
1.2 Wspólna definicja cyfryzacji w pracy socjalnej	9
1.3 Podstawowe zasady i standardy Cyfrowych Usług Społecznych	10
2. UE I CYFROWE USŁUGI SPOŁECZNE	12
2.1 Jaka jest rola Unii Europejskiej w kształtowaniu polityki cyfrowych usług społecznych?	12
2.2 Cyfryzacja na poziomie krajowym Czas na działanie: od poziomu europejskiego do lokalnego	14
2.2.1 Czynniki i cele	14
3. OKREŚLENIE TECHNOLOGII CYFROWYCH OBECNIE WYKORZYSTYWANYCH W SŁUŻBACH SPOŁECZNYCH	16
3.1 Główne zagadnienia związane z cyfryzacją	16
3.2 KORZYŚCI Z CYFROWYCH USŁUG SPOŁECZNYCH	19
3.3 WYZWANIA ZWIĄZANE Z DOSTARCZANIEM NOWYCH TECHNOLOGII CYFROWYCH W SŁUŻBACH SPOŁECZNYCH	20
3.3.1. Zaufaj sobie	20
3.3.2. Przerażenie	20
3.3.3. Funkcjonalność fizyczna	20
3.3.4 Kultura i komunikacja	20
3.3.5 Zarządzanie danymi:	21
3.3.6. Umiejętności cyfrowe:	21
3.3.7. Luka finansowa:	21
3.3.8 Nierównomierne i nierówne rozprzestrzenianie się nowych technologii:	21
3.3.9 Brak kapitału społecznego:	22
4. ROLA TECHNOLOGII CYFROWYCH W PROJEKTOWANIU I ŚWIADCZENIU USŁUG ORAZ ICH WPŁYW	22
4.1 ROLA TECHNOLOGII CYFROWYCH W PROJEKTOWANIU I ŚWIADCZENIU USŁUG	22
4.1.1 Zaawansowana robotyka	22
4.1.2 Sztuczna inteligencja	23
4.1.3 Internet rzeczy	23
4.1.4 Teleopieka	23

4.1.5 Łącuch bloków	24
4.1.6 Platformy	24
4.1.7 Rzeczywistość wirtualna i rzeczywistość rozszerzona	24
4.1.8 Symulacja:	24
4.2 WPŁYW TECHNOLOGII CYFROWYCH NA PROJEKTOWANIE I ŚWIADCZENIE USŁUG	26
4.2.1 Wpływ na organizację i procesy pracy	26
4.2.2 Wpływ na użytkowników usług	27
5. TRANSFORMACJA CYFROWA W EDUKACJI W PROCESIE SPOŁECZEŃSTWA 5.0 I EDUKACYJNE ASPEKTY SŁUŻB SPOŁECZNYCH	27
5.1 Czym jest edukacja dorosłych i edukacja cyfrowa?	27
5.2 Priorytety działań	28
5.3 Udoskonalanie technologii cyfrowych	28
6. WNIOSKI	29
7. OCENA	30
7.1 Studia przypadków	30
7.2 Testy fakultatywne	31
7.3. Pytania do tekstu – Materiały dydaktyczne	33
8. REFERENCJE	33

O kursie

Wstęp

Jako osoba dorosła musisz wiedzieć, co oznaczają cyfrowe usługi społeczne i edukacja, aby:

- Powiąż cyfrowe usługi społeczne i edukację z wymaganiami społeczno-ekonomicznymi, technologicznymi, politycznymi i środowiskowymi swojego społeczeństwa.
- Powiąż treść lub zasób wiedzy z lokalnym otoczeniem.
- Zastosuj najskuteczniejsze i najodpowiedniejsze usługi społeczne i metodologie uczenia się.
- Ocena procesów nauczania i uczenia się.

Treść:

Pojawienie się nowych problemów związanych z globalizacją pociąga za sobą potrzebę innowacyjnych praktyk pracy socjalnej w celu stworzenia rozwiązań i interwencji w te problemy. Można powiedzieć, że planowanie i realizacja pracy socjalnej z nowatorskim podejściem i w sposób odpowiadający potrzebom będzie miała również istotny wpływ na zmiany społeczne. Cyfrowe usługi społeczne muszą wyjść poza tradycyjne metody, aby dzielić się nowymi informacjami, które chcą przekazać ludziom, którzy skorzystają z teoretycznych podejść i praktyk, dlatego ten kurs został zaplanowany .

Streszczenie

Ten kurs zapewni ci biegłość w cyfrowych praktykach pracy socjalnej, które stają się coraz bardziej rozpowszechnione w sferze publicznej dzięki technologii, potrafi dostosować się do zmian, tworzyć skuteczne i terminowe rozwiązania zmieniających się i zróżnicowanych potrzeb oraz mieć innowacyjne zrozumienie. Aby korzystać z cyfrowych usług społecznych, osoba musi wiedzieć, czym są te usługi i jak najskuteczniej z nich korzystać, z uwzględnieniem ich zalet i wad. Z tych powodów ten kurs będzie;

Przegląd inicjatyw politycznych na szczeblu unijnym i krajowym, które promują wykorzystanie technologii cyfrowych w usługach opieki społecznej i edukacji. Ten przegląd obejmuje strategie transformacji cyfrowej, zmiany w prawodawstwie i inne rodzaje reform politycznych. A także opis niektórych czynników napędzających, uzasadnień i celów leżących u podstaw tych inicjatyw politycznych, interesariuszy i organizacji je promujących oraz barier napotykanych podczas ich wdrażania.

Kurs ten jest organizowany w celu zwiększenia wiedzy i umiejętności osób dorosłych w zakresie cyfrowych usług społecznych.

Cele kształcenia



Każdy stażysta, który pomyślnie ukończy kurs **Aspekty cyfrowych usług społecznych i Aspekty edukacyjne**, będzie mógł;

- Zapewnienie kompetencji w wielowymiarowych aspektach Cyfrowych Usług Społecznych.
- Bezpieczny dostęp do cyfrowych usług społecznościowych.
- Zrozumienie głównych barier i ograniczeń w dostępie do cyfrowych usług społecznościowych.
- Poznaj metody i techniki stosowane w połączeniu technologii i usług społecznych.
- Opisać inicjatywy polityczne na szczeblu unijnym i krajowym, które promują cyfrową transformację usług społecznych i edukacji.
- Zdefiniuj technologie cyfrowe, które są obecnie używane w usługach społecznych i edukacji.
- Zrozumieć niektóre dowody dotyczące wpływu technologii cyfrowych na usługodawców i użytkowników usług.

Podstawowe pojęcia (słowa kluczowe)

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| ▪ <i>Praca społeczna</i> | ▪ <i>Kierunki i cele</i> |
| ▪ <i>Usługi społeczne</i> | ▪ <i>Znajomość technologii</i> |
| ▪ <i>Narzędzia cyfrowe</i> | ▪ <i>cyfrowych</i> |
| ▪ <i>Cyfryzacja</i> | ▪ <i>Współtworzenie</i> |
| ▪ <i>Cyfrowy” domyślnie</i> | ▪ <i>Luka finansowa</i> |
| ▪ <i>Przyjazność dla użytkownika</i> | ▪ <i>Zaawansowana robotyka</i> |
| ▪ <i>Pojedynczy punkt wejścia</i> | ▪ <i>Internet przedmiotów</i> |
| | ▪ <i>Teleopieka</i> |

Główny cel

Kurs ten został przygotowany w celu przekazania podstawowej wiedzy i kompetencji z zakresu cyfrowych usług społecznych, służąc jako bibliografia do nauki i korzystania z digitalizacji, która jest celem projektu ACML, dla osób dorosłych, które chcą zdobyć kompetencje.

w _ koniec szkolenia , godz _ oczekiwany cele tego _ moduł są :

- do promować the świadomość I rozumienie cyfryzacji _ społeczny usługi I Edukacja



- do zmniejszenie the złośliwy korzystanie z technologii cyfrowej społecznościach usługi I Edukacja
- do stymulować nowy zasady Do podtrzymywać cyfrowy alfabetyzacja Do społeczny usługi I Edukacja
- do poprawić I zwiększać the korzystanie z internetu uczenie się praktyki w _ dziedzinie dorosłych _ Edukacja

Ogólny opis

The podstawowy cel grupa tego _ kurs jest reprezentowany przez dorośli ludzie Kto Czy zainteresowany Do poprawić ich wiedza o digitalu głoska bezdźwięczna I zrobiłbym tak jak Do wydawać the nabyty wiedza Do wsparcie dzieci , starszy dorośli i _ o niskich kwalifikacjach dorośli ludzie Do używać cyfrowy technologia .

Bu modül yetiřkinlerin cyfrowych usług sosyal I edukacja alanında yeterlilik kazanmalarına odaklanır. The struktura tego _ uczenie się jednostka składa się z pięciu podtematy :

S1: Opisywanie cyfrowy społeczny usługi I zasady (definicja , podstawowe zasady , standardy)

S2: Europejszyk Unia I Cyfrowy Usługi społeczne (europejski rola, ramy , digitalizacja)

S3: Definiowanie Technologie cyfrowe wykorzystywane w mediach społecznościowych usługi (korzyści , wyzwania)

S.4:Rola technologii cyfrowej technologie w _ projekt I dostawa socjalna _ usługi .

S.5: Cyfrowy przemiany w edukacji I edukacyjny aspekty społeczne _ usługi .

Ten modül został _ przygotowany Do dostarczać podstawowy wiedza I umiejętności o cyfrowy społeczny usługi I jego edukacyjny aspektów i tak było _ przygotowany Do każdy dorosły Kto chce Do poprawić sobie cyfrowo I Kto chce przenieść ww _ wiedza Oni Posiadać nauczyli Do the cel Grupa Więc To mogą uczestniczyć _ bez każdy warunki wstępne .

Uczniowie będą musieli przejść obiektywną ocenę na koniec każdego zadania i uzyskać co najmniej 70% punktów, aby otrzymać certyfikat ukończenia kursu. Test może być rozwiązywany wielokrotnie przez uczniów. Ocena sprawdzi zrozumienie przez ucznia pojęć omówionych w zadaniu, a także zdolność ucznia do zastosowania pojęć w rzeczywistych sytuacjach.

TEST WSTĘPNY

1) Które z poniższych mogłoby być treścią definicji cyfrowej pracy socjalnej?

- a) składa się z metod klasycznych
- b) być niezależnym od społeczeństwa
- c) być statyczne i niezmiennie
- d) umiejętność dostosowania się do zmian społecznych

2) Które z poniższych nie jest jedną z podstawowych zasad cyfrowych usług społecznych?

- a) Przyjazność dla użytkownika i otwartość
- b) 24/7
- c) Pojedynczy punkt wejścia
- d) Kolejka

3) Które z poniższych jest siłą napędową cyfrowej transformacji pracy socjalnej?

- a) Zwiększenie kosztów
- b) Uprzedzenie co do technologii cyfrowej
- c) Podniesienie jakości życia
- d) Ograniczenie komunikacji

4) Z których z poniższych cyfrowych usług społecznościowych korzystasz?

Zaawansowany Robotyka		Sztuczna inteligencja	
Google		IOT	
Teleopieka		Łańcuch bloków	
Wirtualna rzeczywistość		Amazonka	
Sieć Skype'a		Platformy	



1. OPIS CYFROWYCH USŁUG SPOŁECZNYCH I INICJATYW POLITYCZNYCH NA POZIOMIE UE I KRAJOWYM

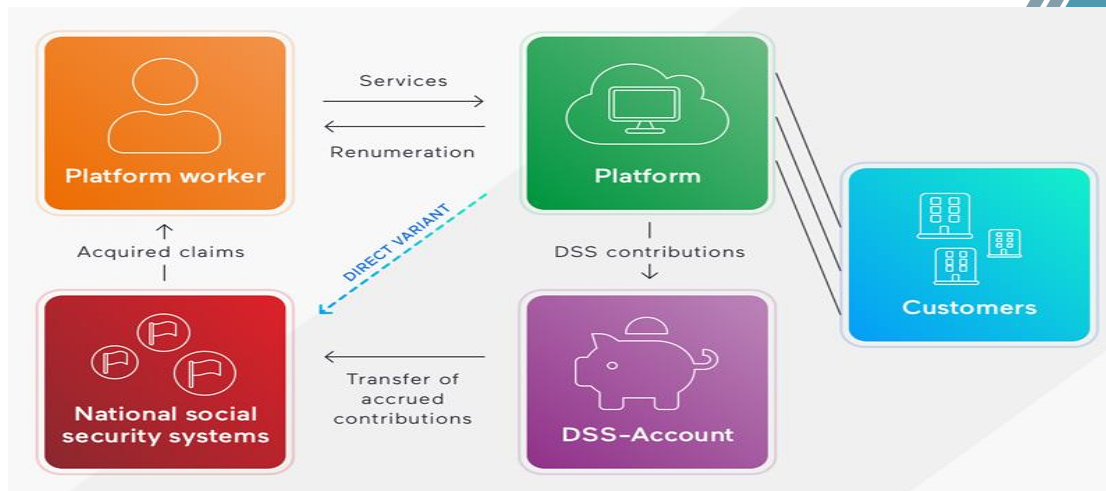
Podsumowanie tematu:

W pierwszym rozdziale tego modułu zostaną wyjaśnione podstawowe zasady i standardy cyfrowych usług społecznych i edukacji, podane zostaną informacje o cyfrowych usługach społecznych i szkoleniach prowadzonych w Europie i w kraju, a także zostanie dokonany wrywek.

What is Digital Social Services?

1.1 Aby zrozumieć, czym są cyfrowe usługi społeczne, należy najpierw zdefiniować pracę socjalną. Praca socjalna to zawód, który koncentruje się na rozwoju osób i grup defaworyzowanych w życiu społecznym i działa na rzecz podniesienia poziomu opieki społecznej społeczeństwa. Służba społeczna opiera się na rozwiązywaniu problemów, wzmacnianiu pozycji i wyzwaniu w stosunkach międzyludzkich w celu poprawy dobrobytu jednostek, rodzin, grup i społeczeństw poprzez skupienie się na interakcji wewnątrz jednostki i jej otoczenia (IFSW, 2000).

Obecnie zachodzą szybkie zmiany w obszarach ekonomicznych, społecznych, demograficznych, kulturowych, technologicznych i wielu innych. Dostosowanie się do tych zmian, tworzenie skutecznych i terminowych rozwiązań dla zmieniających się i zróżnicowanych potrzeb jest możliwe dzięki organizacjom usług społecznych o innowacyjnym zrozumieniu. Aplikacje technologii informacyjnej, które są wykorzystywane w usługach społecznych od ostatnich dwudziestu lat, obiecują ważne innowacje profesjonalistom na poziomie mikro, instytucjom i/lub organizacjom na poziomie makro. Dynamiczny charakter praktyki pracy socjalnej wymaga od profesji znajdowania nowych i kreatywnych sposobów ciągłego rozwoju i wspierania grup znajdujących się w niekorzystnej sytuacji. Uważa się, że jeśli na porządku dziennym świadczonych usług nie będzie innowacyjność, przyszłe działania będą nieefektywne i nieskuteczne (Brown, 2010). W tym sensie koncepcja „Cyfrowych Usług Społecznych” polega na tym, że ważne jest określenie docelowych odbiorców i dobry projekt, zapewnienie cyfrowych rozwiązań problemów społecznych, poszukiwanie rozwiązania problemów za pomocą innowacyjnych metod, jak rozwiązać potrzeby osób i grup znajdujących się w niekorzystnej sytuacji za pomocą narzędzi cyfrowych, aby dotrzeć do większej liczby osób i rozwiązać ich problemy przy niskich kosztach, które wydają się być pokrywane.



www.pinterest.com

1.2 Wspólna definicja cyfryzacji w pracy socjalnej

Ogólnie rzecz biorąc, cyfryzację można zdefiniować jako masowe przyjęcie technologii cyfrowych w celu generowania, przetwarzania i udostępniania informacji oraz wykonywania określonych zadań za pomocą urządzeń cyfrowych. Może to obejmować zadania wykonywane wcześniej przez siłę roboczą. Cyfryzacja w pracy socjalnej oznacza włączenie technologii cyfrowych do codziennej pracy socjalnej. Jako zawód praca socjalna stoi w obliczu zmian i zmian społecznych. Nie da się ukryć, że transformacja cyfrowa wpływa na pracę organizacji społecznych. Zaobserwowano jednak, że organizacje społeczne częściowo nie doceniają szybkiej dynamiki tej cyfrowej transformacji, która dotyczy wszystkich wymiarów i usług organizacji społecznych. Praca socjalna wymaga strategicznego procesu radzenia sobie ze złożonością i wyzwaniem związanymi z cyfryzacją. (Kreidenweis , Helmut (2019): Transformacja cyfrowa – podstawy, strategie i ramy. W: Archives of Social Work Science and Practice. Praca socjalna w transformacji cyfrowej. 02/2019, s. 6ff. Transformacyjny efekt cyfryzacji, rozwój usług społecznych przyspiesza.

Niektóre efekty digitalizacji to;

- Automatyzacja zadań i zawodów: zastąpienie wkładu siły roboczej (ludzkiego) wkładem cyfrowym i maszynowym, w tym zaawansowana robotyka, sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe.
- Cyfryzacja procesów : cyfrowe przetwarzanie, przechowywanie i przesyłanie sensorów i informacji oraz danych osobowych, w tym Internet Rzeczy, druk 3D, rzeczywistość wirtualna, rzeczywistość rozszerzona i telepieka .



- Pojawienie się platform i zastosowanie blockchain : świadczenie usług na platformach internetowych.
- Systemy dokumentacji cyfrowej : np . . elektroniczne akta pacjentów dostępne dla opiekuna za pośrednictwem smartfona i tabletu.
- Wprowadzenie sztucznej inteligencji i robotyki : np . . Asystenci wspierający pacjenta, roboty domowe i opiekuńcze.
- Systemy wspomagające i monitorujące : np . . przyciski awaryjne , czujniki upadku itp.
- Wykorzystanie dużych zbiorów danych do wspierania spersonalizowanych usług.

1.3 Podstawowe zasady i standardy Cyfrowych Usług Społecznych

- ***Domyślnie „Cyfrowy”*** : W każdej interakcji między dostawcą usług społecznościowych a użytkownikami określonej usługi użytkownik jest zobowiązany do korzystania z kanału cyfrowego, chyba że istnieją lepsze alternatywy lub powody.
- ***Przyjazność dla użytkownika i otwartość*** : Oznacza to, że cyfrowe usługi publiczne muszą być dostępne dla wszystkich, a nie tylko dla kilku techników lub osób obeznanych z technologiami cyfrowymi. Narzędzia cyfrowe powinny korzystać z intuicyjnego interfejsu użytkownika, który jest łatwy w nawigacji. Co ważniejsze, chociaż narzędzia są cyfrowe, zawsze zapewniają stałe wsparcie ludzkie w dowolnej formie (bezpośrednio lub za pośrednictwem kanałów cyfrowych).
- ***„Tylko raz”*** : Oznacza to wyeliminowanie niepotrzebnego obciążenia administracyjnego, które powstaje, gdy użytkownicy muszą przekazywać te same informacje wielu administracjom publicznym. Bazy danych wszystkich organów publicznych są ze sobą połączone, a przechowywane informacje mogą być wykorzystywane przez inne organy. Chociaż ma to na celu wygodę obywateli, powinno odbywać się w ścisłej zgodności z zasadami ochrony danych osobowych, a ostatecznie obywatele powinni mieć kontrolę nad swoimi danymi osobowymi. Zasada ta, podkreślana przez Komisję Europejską, polega na tym, że w ponad połowie przypadków administracja wymaga od Użytkowników wypełnienia formularzy z już dostępnymi informacjami. Wreszcie zdumiewające 73% witryn usług publicznych nie ma wersji dostosowanej do urządzeń mobilnych.
- ***Transformation Focus Center*** : Ta zasada wymaga od dostawców usług społecznych odnowienia całych rządowych systemów komputerowych po pewnym czasie, aby nadać się za ciągle zmieniającym się środowiskiem i rozwojem technologii. Choć może się to wydawać kosztownym rozwiązaniem, ostatecznie opłaca się dzięki poprawie wydajności operacyjnej.
- ***Technologia 24/7*** : Cyfrowe usługi społeczne nie przestają działać po godzinie 18:00 i nie są zamykane w weekendy. Obejmuje to korzystanie z interfejsu cyfrowego („cyfrowe biuro obsługi”) i procesy digitalizacji, aby były dostępne przez cały czas.



- **Pojedynczy punkt wejścia** : Dla wygody użytkowników usługi publiczne powinny być dostępne z jednego portalu za pośrednictwem jednej tożsamości.
- **Usługi wielokanałowe** : niezależnie od tego, z jakiego urządzenia (komputera stacjonarnego lub urządzenia mobilnego) korzysta się w celu uzyskania dostępu do portalu, użytkownik musi mieć zapewnione bezproblemowe korzystanie z cyfrowych usług publicznych.
- **Otwarte standardy** : zorientowana na usługi architektura żywych usług publicznych jest wspierana przez otwarte standardy i technologie open source, które umożliwiają cyfrową współpracę. W szczególności wspólne standardy i interfejsy powinny zapewniać płynną wymianę danych. Ta zasada otwartych standardów i interoperacyjności umożliwiająca transgraniczne funkcjonowanie usług publicznych ma kluczowe znaczenie w Europie i stanowi ważny element składowy strategii jednolitego rynku cyfrowego.

Tabela 2: NLASW (2012) Standardy wykorzystania technologii w praktyce pracy socjalnej

Standard 1 : wykorzystanie technologii w życiu społecznym praca praktyka opiera się na _ wartości , etyka I zasady dot _ społeczny praca zawód .
Standard 2: Społeczność pracownicy ćwiczyć w ich kompetencja I kompetencje w _ wykorzystanie technologii w __ Miejsce pracy chwila kontynuacja Do rozwijać ich wiedza , umiejętności I zdolności .
Standard 3 : W ramach powiadomiony zgoda Proces , społeczny pracownicy poinformować klienci o technologie używany w _ dostawa socjalna _ usługi , w tym the nieodłączny ryzyko I możliwości .
Standard 4: Społeczność pracownicy ; dokumenty Wszystko elektroniczny komunikaty zgodnie _ z instytucja / organizacja zasady , etyka standardy I to, co najlepsze ćwiczyć wytyczne .
Standard 5: Społeczny pracownicy mieć odpowiedzialność _ być świadomym problemów w ich _ _ jurysdykcja Kiedy dostarczanie terapia Lub społeczny usługi za pomocą elektroniczny technologie .
Norma 6: Społeczność pracownicy Kto używać techniczny podchodzi do Do prowadzić społeczny praca badania Lub zebrać Informacja potrzebne Do ćwiczyć, rób to w pewien sposób To zapewnia etyczny wiarygodność .
Norma 7: Społeczność pracownicy rozważać kwestie powiązany Do konflikty interesów , dwustronne _ I wiele relacje i _ granice w sprawie the wykorzystanie technologii w praktyce . _
Norma 8: Społeczność pracownicy Kto używać technologia Do angażować się społecznie sprawiedliwość kwestie I rzecznictwo starania i / lub angażować się politycznie działanie Czy zaangażowany Do the wartości I zasady dot _ społeczny praca zawód .

2.UE I CYFROWE USŁUGI SPOŁECZNE

Podsumowanie tematu:

W tym rozdziale modułu praca Unii Europejskiej w kontekście cyfrowych usług społecznych dostarczy informacji o jej wpływie na społeczeństwo oraz posłuży jako źródło danych o pracy, którą należy wykonać, aby lokalne służby dotarły do forma międzynarodowa.

2.1 Jaka jest rola Unii Europejskiej w kształtowaniu polityki cyfrowych usług społecznych?

W tej sekcji zostaną opisane inicjatywy polityczne na poziomie krajowym i unijnym, które wspierają transformację cyfrową usług społecznych. Inicjatywy te obejmują zmiany legislacyjne, strategie, deklaracje polityczne, wytyczne i programy finansowania w różnych rodzajach polityki publicznej. Od dnia swojego powstania Unia Europejska (UE), która kierowała wysiłkami restrukturyzacyjnymi w ramach wielu celów, takich jak jedność, pokój, ład, integracja, zdatne do życia środowisko i zrównoważony rozwój, stała się ostatnio siłą napędową Unii Europejskiej (UE) w tym zakresie podejmowane są działania na rzecz upowszechniania rozwiązań cyfrowych w pracy socjalnej i administracji publicznej oraz stałe działania rozwojowe.

Oto niektóre z badań, które pomogą w ustaleniu, czym są cyfrowe usługi społecznościowe ;

1. W 2008 r. Komisja Europejska opublikowała swój pierwszy dwuletni raport na temat usług społecznych na rzecz interesu publicznego w UE i nakreśliła ogólne ramy.

Raport:

- określa społeczno-ekonomiczną rolę takich usług oraz główne zmiany gospodarcze i społeczne, do których muszą się one dostosować,
- zbadać, w jaki sposób dostosowują się do zmieniających się potrzeb i ograniczeń,
- ocenić, w jaki sposób zmiany te wpływają na organizację, finansowanie i świadczenie usług społecznych użyteczności publicznej w świetle odpowiednich przepisów wspólnotowych.

2. Rada Pracy Socjalnej w Edukacji 2008 podkreśla znaczenie technologii w praktyce pracy socjalnej i edukacji. Wiele agencji pracy socjalnej wykorzystuje obecnie komputery do zarządzania systemami informatycznymi, zwiększania efektywności i użyteczności swoich działań. Bez technologii praktyka pracy socjalnej byłaby dziś nieskuteczna i nieadekwatna. W kontekście restrukturyzacji publicznych usług społecznych z perspektywy Unii Europejskiej



zidentyfikowano szereg wyzwań, a wykorzystanie cyfryzacji i ICT wydaje się niezbędne jako efektywne narzędzie tych nowoczesnych usług.

3. Raport Unii Europejskiej na temat e-administracji z 2015 r. ujawnił, że usługi publiczne online w Europie „mogą być inteligentniejsze”. To niedawne badanie wykazało, że łączność transgraniczna w Europie nadal stanowi wyzwanie: tylko 57% usług publicznych jest dostępnych między krajami, co podkreśla potrzebę włączenia obywateli UE w innych państwach członkowskich.

Zalecane przez UE „usługi publiczne na żywo” to wnikliwe i predykcyjne usługi oparte na analizie danych, dostarczane jako aplikacje na urządzenia mobilne. Infrastruktura chmurowa służy do podejmowania decyzji w czasie rzeczywistym oraz do wykorzystywania ogólnie otwartych danych i polegania na nich. Jednak maksymalne wykorzystanie tych zaawansowanych, przyjaznych dla użytkownika usług będzie wymagało czegoś więcej: platformy obejmującej wiele przedsiębiorstw, która może zjednoczyć użytkowników i dostawców usług w jednym bezpiecznym i łatwo dostępnym miejscu.

Unijne zasady i cele cyfryzacji sprzyjającej włączeniu społecznemu określono w strategii jednolitego rynku cyfrowego. Strategia ta wyraża potrzebę lepszego maksymalizacji potencjału usług w usługach publicznych. (Komisja Europejska, 2016). Strategia ta składa się z 3 głównych celów;

- unowocześnienie usług społecznych za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych z wykorzystaniem kluczowych czynników cyfrowych,
- umożliwienie mobilności transgranicznej dzięki cyfrowym usługom społecznym
- zaprojektowanie bardziej dokładnej usługi opartej na współpracy, partycypacyjnej i ułatwiającej cyfrową interakcję między rządami a obywatelami/przedsiębiorcami.

Publikacja „Future State Digital Technology” wydawana w ramach Europejskiego Forum Cyfrowego Government of the Future How Digital Technology Will Change the Way We Live, Work and Govern, która powstała w celu zebrania opinii publicznej w ramach konkursu 2016 Plan działania Komisji Europejskiej dotyczący cyfrowej pracy socjalnej do 2020 r. Według badania zatytułowanego „How It Will Change Our Lives, Work Life and Management Style”, gwałtowne zmiany technologiczne zachodzące w strukturach gospodarczych i społecznych w naturalny sposób wpływają na państwa, które zmuszone są do zmiany kształtu i cyfryzacji w świadczeniu usług społecznych.

VII Strategii Unia Europejska 2020 pt. „Korzyści ICT dla społeczeństwa UE”. Według felietonu ICT pozytywnie wpłyną na zmniejszenie zużycia energii, wsparcie starzejących się obywateli, opiekę zdrowotną i lepsze świadczenie usług publicznych.

UE stara się pomóc administracjom publicznym w całej Europie w przejściu na technologię cyfrową, tak aby wszyscy obywatele mogli korzystać z inteligentnych usług publicznych



przez całą dekadę cyfrową. Koncentruje się na zmniejszaniu barier dla usług publicznych i udostępnianiu ich ponad granicami.

W Raporcie Unii Europejskiej 2021 podkreślono znaczenie cyfryzacji dla europejskiego społeczeństwa w dobie epidemii COVID-19. Technologie cyfrowe zapewniają nowe sposoby nauki, rozrywki, pracy, odkrywania i osiągania celów. Zapewnia również nowe wolności i prawa oraz daje obywatelom UE możliwość wyjścia poza społeczności fizyczne, lokalizacje geograficzne i lokalizacje społeczne.

Digital public services indicators in DESI

Tabela 1 Źródło: DESI 2020, Komisja Europejska.

	UE	
	DESI 2018	DESI 2020
5a1 e-administracja użytkownicy % Internet użytkownicy potrzebujący Do składać formy	58% 2017	67% 2019
5a2 Wstępnie wypełniony formy Wynik (0 Do 100)	53 2017	59 2019
5a3 online praca ukończenie Wynik (0 Do 100)	85 2017	90 2019
5a4 Cyfrowy publiczny usługi Do biznes Wynik (0 Do 100) - w tym domowy I transgraniczny	83 2017	89 2019
5a5 Otwórz dane % z maksymalny wynik	NA	66% 2019

www.mdpi.com

2.2 Cyfryzacja na poziomie krajowym Czas na działanie: od poziomu europejskiego do lokalnego

2.2.1 Kierunki i cele

Istnieją cztery czynniki warunkujące cyfrową transformację usług publicznych;

1. Po pierwsze, jesteśmy dopiero w połowie dekady bezprecedensowych oszczędności w wydatkach publicznych. Potrzeba znalezienia usprawnień, które po prostu nie pozwolą na zatrzymanie usług, będzie wymagała radykalnych reform, które dotychczas uważano za zbyt trudne.
2. Po drugie, społeczeństwo jest chętne do zaangażowania się cyfrowo. Większość z nas stworzyła własny, osobisty ekosystem cyfrowy, łącząc technologię mobilną, aplikacje i sieci z niemal stałą łącznością. Każdy z nas cieszy się dużym zaufaniem i wysokimi kwalifikacjami w tym ekosystemie.
3. Po trzecie, technologia i łączność wspierające te osobiste ekosystemy są stosunkowo niedrogie, łatwe w użyciu i dostępne prawie wszędzie.



4. Ostatnim czynnikiem jest potrzeba nowatorskiego podejścia do rozwiązywania problemów społecznych, które przyczyni się do poprawy jakości życia ludności, obniżenia kosztów świadczenia usług oraz zaangażowania dużych segmentów społeczeństwa w procesy wzajemnej pomocy.

Na poziomie lokalnym transformacja cyfrowa jest promowana we wszystkich obszarach pracy socjalnej poprzez projekt Partnerstwa w Transformacji Cyfrowej poprzez Agendę Miejską dla UE. Urban Agenda powstała w 2016 roku w celu promowania współpracy, cyfryzacji i wykorzystania ICT. Zorganizowano partnerstwa tematyczne w całej UE w celu poprawy koordynacji między służbami społecznymi w samorządach lokalnych, zapewnienia finansowania i rozpowszechnienia wykorzystania Bitsów we wszystkich obszarach. Cele planu działania na rzecz transformacji cyfrowej to: zapewnienie obywatelom lepszych usług publicznych, wspieranie wymiany dobrych praktyk poprzez wykorzystanie możliwości europejskich miast, umożliwienie cyfryzacji i europejskim przedsiębiorstwom rozwoju innowacji oraz stworzenie możliwości dla globalnego rynku w celu stworzenia nowych opisów stanowisk (Komisja Europejska, 2018e).

Jednym z głównych czynników napędzających korzystanie z technologii cyfrowych jest innowacyjność w projektowaniu i świadczeniu usług publicznych oraz oczekiwanie, że niektóre usługi będą opłacalne i bardziej wydajne (OECD, 2016).

Kolejnym ważnym motorem transformacji cyfrowej są polityki ukierunkowane na cyfryzację i wykorzystanie maszynarii w świadczeniu usług zdrowotnych i opiekuńczych. Składa się z innowacyjnych usług publicznych i społecznych, które eliminują trudności stojące przed samowystarczalnością osób starszych, trudności demograficzne i obciążenia podaży.

Norweska Biała Księga Jutrzejszej Opieki Zdrowotnej stwierdza, że „zwiększone wykorzystanie technologii opieki społecznej otwiera więcej możliwości”. Może dać ludziom możliwość kierowania własnym życiem i zdrowiem oraz pomóc większej liczbie osób dłużej pozostać i być samowystarczalnymi we własnych domach, pomimo ich niepełnosprawności” (Rząd Norwegii, 2012, s. 27–28). Celem programu Innovations in Care Service 2020 (Pflegeinnovationen2020) w Niemczech jest wzmocnienie zdolności ludzi do pozostania w domu i prowadzenia jak najdłuższego autonomicznego życia (Bundesministerium für Bildung und Forschung , 2014)

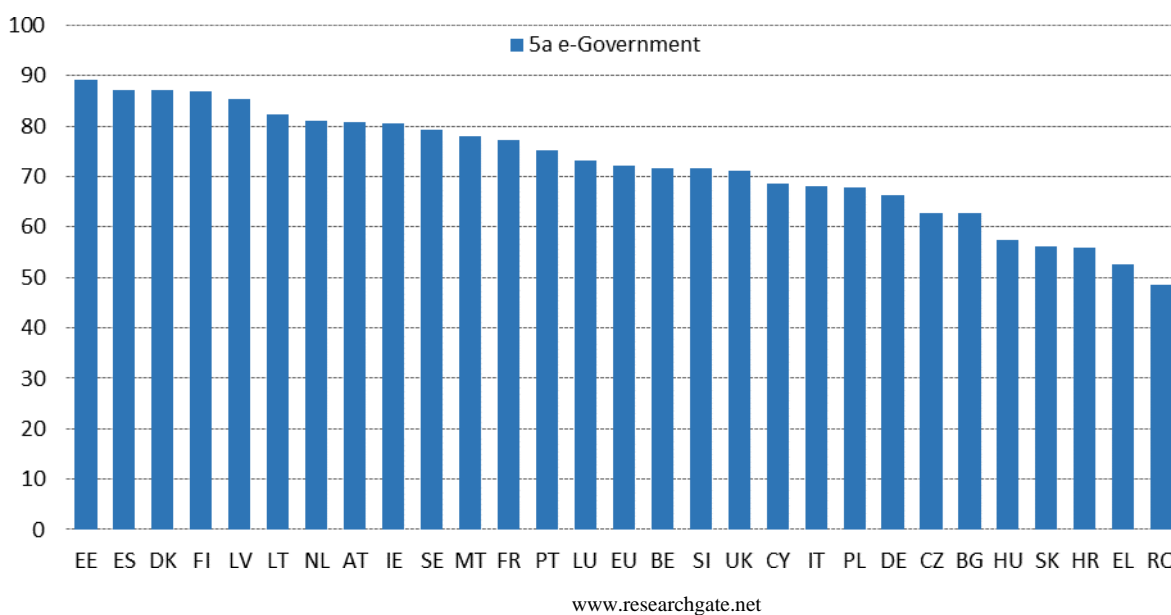
Cyfrowe ulepszanie istniejących usług (Mocker i Fonstad , 2017), angażowanie się w innowacje produktowe (Berghaus i Back, 2017) oraz odkrywanie nowych, potencjalnie przełomowych modeli biznesowych, aby zachować konkurencyjność i obniżyć koszty (Berghaus i Back, 2017; Mocker i Fonstad , 2017)) były postrzegane jako cele promujące transformację cyfrową. Inne wspólne cele to nadążanie za zmieniającymi się zachowaniami i oczekiwaniami nabywców usług, poprawa i utrzymanie satysfakcji i dialogu użytkowników, ulepszanie kanałów cyfrowych i procesów w ich kierunku oraz oferowanie aktualnych produktów cyfrowych. (Berghaus i Back, 2017; Bilgeri i in., 2017; Isaksson i Hylving , 2017; Mocker i Fonstad , 2017)



Według austriackiego stowarzyszenia zawodów medycznych i opieki społecznej (OGB/ARGE FGV); technologie cyfrowe mają na celu efektywniejsze przydzielanie pracowników, zapewnianie szybszego dostępu do raportów klinicznych, a tym samym zapewnianie sprawniejszej opieki.

Wykres 1 Wskaźnik gospodarki cyfrowej i społeczeństwa cyfrowego (DESI) 2020, cyfrowe usługi publiczne

Źródło: DESI 2020, Komisja Europejska.



3. OKREŚLENIE TECHNOLOGII CYFROWYCH OBECNIE WYKORZYSTYWANYCH W SŁUŻBACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH

Podsumowanie tematu:

Zostaną zdefiniowane technologie cyfrowe i narzędzia technologiczne wykorzystywane w obszarze usług społecznych, podane zostaną informacje o trudnościach i udogodnieniach cyfrowych usług społecznych, a także wyjaśnione zostaną zalety i wady ich wykorzystania.

3.1 Główne zagadnienia związane z cyfryzacją

Podkreśla się również, że rekomendacje i opinie powinny być formułowane zgodnie z rozwojem praw człowieka i sprawiedliwości społecznej w cyfrowych procesach technologicznych, zwłaszcza dla dostawców infrastruktury i warunków technologicznych, decydentów i praktyków. Np. ; Pracownicy socjalni mogą stanąć przed nowymi dylematami etycznymi dotyczącymi ujawniania informacji w celu ochrony klientów z prawem do prywatności i poufności w Internecie. W tych procesach krytyczne myślenie, zgodność z



procesami etycznymi i umiejętności prawidłowego podejmowania decyzji **powinny być** dostosowane do wyzwań cyfrowych (Social Care Institute for Excellence, 2019)

• **Opór ze strony personelu i użytkowników**

Problem ten, wspólny zarówno dla personelu, jak i użytkowników, polega na odrzucaniu technologii, które zastępują lub ograniczają interakcje międzyludzkie. Mimo że wiele usług społecznych jest świadczonych cyfrowo dzięki technologiom cyfrowym, usługodawcy i nabywcy stworzyli wobec nich negatywne nastawienie. Obawy te znalazły odzwierciedlenie w niektórych inicjatywach politycznych. Na przykład w Austrii Cyfrowy plan działania stanowi: „Rozwiązania technologiczne powinny być wykorzystywane jako wsparcie i poprawa jakości oraz optymalizacja procesów, ale nigdy nie powinny zastępować komunikacji osobistej, a to wymaga uwagi”. (Austriackie Federalne Ministerstwo Cyfryzacji, Ministerstwo Biznesu, 2016, s. 30). Badanie przeprowadzone w Finlandii wykazało, że głównym czynnikiem zniechęcającym obywateli do korzystania z usług społecznych i zdrowotnych jest przekonanie, że e-usługi nie są tak dobre, jak komunikacja twarzą w twarz. (63%) (Fiński Instytut Zdrowia i Opieki Społecznej, 2014)

• **Znajomość technologii cyfrowych**

Niechęć do korzystania z technologii cyfrowych wynika częściowo z braku wiedzy i odpowiednich umiejętności. W 2018 r. kraje UE otrzymały CSR dotyczące niskich umiejętności cyfrowych ludności. Strategia ICT 2020 krajów obejmuje szereg środków na rzecz walki cyfrowej. Nacisk położono na promowanie włączenia analfabetów i osób znajdujących się w niekorzystnej sytuacji, a także na poprawę umiejętności korzystania z Internetu przez ogół społeczeństwa (Le Monde, 2016).

• **Udostępnianie i ochrona danych**

Normy dotyczące gromadzenia, zarządzania i rejestrowania informacji o usługach społecznych podkreślają standardy etyczne, których muszą przestrzegać pracownicy socjalni, gdy wykorzystują technologię do gromadzenia, zarządzania i przechowywania informacji.

Ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych z maja 2018 r. określiło wymagania dotyczące przetwarzania danych osobowych ;



1. Potrzeby w zakresie zbierania danych będą zgłaszane przez dostawców usług społecznych, a dane będą przetwarzane w sposób bezpieczny, za wyraźną zgodą osób fizycznych. W stosownych przypadkach należy stosować pseudonimy lub zanonimizować dane .

2. Dane dotyczące usług społecznych są zatem bardziej złożone. W przypadku organizacji, które pracują z dorosłymi, oznacza to, że muszą uzyskać zgodę na przetwarzanie; Jeżeli wymagana jest opieka, należy uzyskać zgodę opiekunów prawnych na przetwarzanie danych (The Guardian, 2018).

• **Zaangażowanie użytkowników/współtworzenie**

W usługach cyfrowych zachęca się do rekrutacji, akceptowalności i przyjazności dla użytkownika usług, a szersze wykorzystanie cyfrowe powinno mieć miejsce, w którym ludzie bezpośrednio przyczyniają się do procesu zwiększania udziału użytkowników we wspólnym projektowaniu i podejmowaniu decyzji. Na przykład w Wielkiej Brytanii „technologia cywilna” jest coraz częściej wykorzystywana w samorządach lokalnych do angażowania obywateli. Przegląd tych technologii wykazał, że udział i absorpcja użytkowników są ograniczone, częściowo dlatego, że projekt usług społecznych wyznacza granice interakcji (Crisis, 2018).

• **Brak zasobów i/lub wsparcia politycznego**

W celu świadczenia i rozszerzania Cyfrowych Usług Społecznych wsparcie finansowe powinno być udzielane w sposób holistyczny, a odpowiednie wsparcie polityczne procesu powinno być wspierane politykami i usługami ułatwiającymi przygotowanymi przez państwo. Ponadto usługodawcom w tej dziedzinie należy zapewnić szkolenia w zakresie sprzętu i doskonalenia technicznego. W Hiszpanii brak inwestycji i niewystarczające zasoby zapewniane przez władze publiczne są największymi przeszkodami dla dostawców technologii cyfrowych. (Martinez Sans, 2017). W artykule brytyjskiego Departamentu Zdrowia kwestie finansowania zostały odnotowane w następujący sposób: Możliwości dla dostawców usług technologii wspomagających stoją w obliczu braku inwestycji w wiele usług technologii wspomagających, braku konserwacji, sposobu ich wdrażania oraz braku świadomości technologii wspomagających. (Organizacje wolontariackie Grupy Osób Niepełnosprawnych i Krajowe Forum Opieki, 2013, s. 22)

• **Problemy techniczne**

Dostęp do Internetu jest warunkiem korzystania z technologii cyfrowych. Eurofound zwróciła uwagę na potrzebę poprawy zasięgu łączy szerokopasmowych i kwestie związane z Internetem. W wielu krajach ogólną barierą wydaje się być łączność internetowa. Wymaga zwiększenia ilości danych. Aby technologie cyfrowe wymagające dużych zbiorów danych były dostępne dla wszystkich, musi istnieć łącze szerokopasmowe o dużej przepustowości.

• **Integracja społeczna**

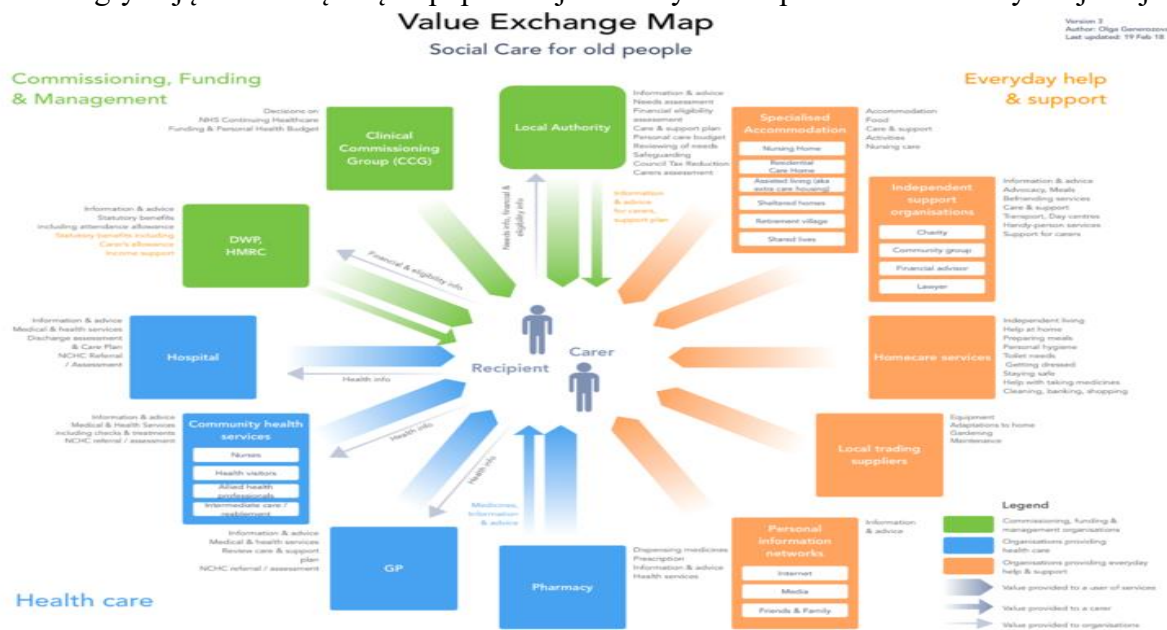


Kiedy przyjrzymy się obszarom roboczym pracy socjalnej, widać, że jest ona kształtowana głównie przez grupy wrażliwe, znajdujące się w niekorzystnej sytuacji i marginalizowane, takie jak osoby starsze, kobiety, osoby niepełnosprawne, uchodźcy, w kwestiach takich jak pomoc społeczna, ubóstwo, migracja i Wykluczenie społeczne. Kiedy bada się charakterystykę tych grup klientów, można zauważyć, że są one bardziej kruche i podatne na zagrożenia pod względem aspektów strukturalnych, kulturowych, psychospołecznych, politycznych i ekonomicznych. Z tego powodu osoby w tych grupach; Bardziej niż inne osoby potrzebują dostępu do potrzeb i praw człowieka, sprawiedliwości społecznej, wyzwolenia, wsparcia i wzmocnienia pozycji (Gencer , 2019). Wspomniane tutaj grupy klientów również muszą być chronione i bronione w środowiskach cyfrowych.

3.2 KORZYŚCI Z CYFROWYCH USŁUG SPOŁECZNYCH

Współcześnie w systemach społeczno-gospodarczych zachodzą dramatyczne zmiany w wyniku procesów cyfryzacji. W związku z tym szanse, które powstają w społeczeństwie, mogą być wykorzystane do poprawy zarządzania sferą społeczną. Wdrożenie innowacyjnych podejść do świadczenia usług społecznych z wykorzystaniem technologii cyfrowych pozwoli zwiększyć satysfakcję społeczeństwa, zaoszczędzić koszty związane z biurokratycznymi procedurami przetwarzania dokumentów oraz przewyciężyć brak informacji. w UE

socjalne odgrywają kluczową rolę w poprawie jakości życia i zapewnianiu ochrony socjalnej.



www.open.edu

Transformacja cyfrowa w pracy socjalnej może przynieść wiele możliwości, takich jak:

- Istniejące ulepszenia i poprawa jakości: technologie cyfrowe mają potencjał ulepszania starych i tworzenia nowych usług poprzez lepsze reagowanie na potrzeby użytkowników usług. Przeprojektowanie usług społecznych wokół potrzeb jednostek zapewnia najlepszą okazję do poprawy zdrowia, dobrostanu i włączenia społecznego ludzi.



- Promowanie niezależności, jakości życia i dobrostanu: Wykorzystanie technologii cyfrowych w usługach społecznych może umożliwić beneficjentom zachowanie niezależności i dobrego samopoczucia oraz ograniczenie wykluczenia społecznego. Korzystanie z kanałów cyfrowych może również uspokoić opiekunów i rodziny, które nie zawsze mieszkają blisko osób, które wspierają, zmniejszając w ten sposób potencjalne poczucie izolacji społecznej.
- Umożliwienie pracownikom socjalnym pracy z dowolnej bazy w dowolnym czasie: Technologia może zoptymalizować przepływy pracy i procesy biznesowe, umożliwiając specjalistom ds. konserwacji i wsparcia bezproblemową pracę z wielu lokalizacji i w zespołach multidyscyplinarnych. Wykorzystanie technologii mobilnej i ulepszone prędkości połączeń zapewnią szybki dostęp do informacji w całym systemie utrzymania ruchu. Oznacza to, że specjaliści ds. konserwacji i wsparcia mogą współpracować w różnych organizacjach i branżach, aby dostarczać usługi wydajniej i skuteczniej.
- Korzyści obejmują ułatwienie praktykowi wykonywania obowiązków administracyjnych (Finn, 2006; Author, 2012), pomoc klientom w komunikowaniu się i angażowaniu praktyka (Bradley i Hendricks, 2009), zapewnienie czasu na refleksję nad poprzednimi sesjami (Wright, 2002) oraz zapewnienie możliwości pomocy praktykom (Perron i in. 2010).

3.3 WYZWANIA ZWIĄZANE Z DOSTARCZANIEM NOWYCH TECHNOLOGII CYFROWYCH W SŁUŻBACH SPOŁECZNYCH

Transformacja cyfrowa niesie ze sobą również wiele wyzwań ;

Następujące główne bariery dla beneficjentów:

3.3.1. Zaufaj sobie

Niektórzy uczestnicy mają niskie zaufanie do usług społecznych zorientowanych na technologię i nie czują się odpowiednio przygotowani do ubiegania się o cyfrowe usługi społeczne.

3.3.2. Przerażenie

Niektórzy martwią się, że zepsują urządzenia, zrobią coś „złego”, czego nie będą w stanie naprawić lub będą mieć problemy z prywatnością. Z dotychczasowych badań wiadomo również, że osoby starsze są bardziej podatne na dezinformację.

3.3.3 Funkcjonalność fizyczna

Niektórzy beneficjenci są niepełnosprawni fizycznie. Na przykład dla niektórych tekst lub przyciski mogą być zbyt małe lub niedowidzące, dlatego konieczne jest zapewnienie odpowiedniej obsługi dla wszystkich wad.

3.3.4 Kultura i komunikacja

Różnice kulturowe w komunikacji wpływają na sposób, w jaki osoby starsze korzystają z mediów społecznościowych i ich połączeń online. Niektórzy uczestnicy są bardziej aktywnymi użytkownikami mediów społecznościowych, podczas gdy inni są bardziej bierni. Niektórzy martwią się tym, co napotkają podczas korzystania z mediów społecznościowych



lub nie podoba im się sposób, w jaki inni komunikują się za pośrednictwem mediów społecznościowych.

Główne przeszkody stojące przed usługodawcami to;

3.3.5 Zarządzanie danymi:

Ekosystem usług społecznych jest złożony i ma strukturę, w której uczestniczy wiele podmiotów publicznych i prywatnych. Dane zdrowotne i społeczne są bardzo wrażliwe i zawierają nie tylko informacje medyczne, ale także finansowe dotyczące sytuacji w zakresie ochrony socjalnej lub wydatków na leczenie. Jednak aplikacje e-zdrowia nie podlegają regulacjom, a dane zazwyczaj wchodzą w zakres kompetencji GAFA2. Priorytetem jest upewnienie się, że wprowadzanie nowych technologii i wykorzystanie dużych zbiorów danych w usługach społecznych jest uzgadniane i regulowane w drodze dialogu społecznego i rokowań zbiorowych na różnych poziomach, a także poprzez ustawodawstwo chroniące i regulujące wykorzystanie takich danych przez usług, w tym przez swoją siłę roboczą. Wykorzystanie technologii generuje dane osobowe, w tym dotyczące śledzenia ruchu pracowników, z którymi należy postępować zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO).

3.3.6. Umiejętności cyfrowe:

Radzenie sobie z nowymi technologiami może wymagać dodatkowego szkolenia i kwalifikacji, wyposażenia siły roboczej w odpowiedni zestaw umiejętności i kompetencji. Jednym z priorytetów powinno być całościowe włączenie umiejętności cyfrowych do odpowiednich struktur edukacyjnych i szkoleń zawodowych. Ciągły rozwój zawodowy (CPD) przez cały okres kariery zawodowej pracownika może pomóc w rozwiązaniu problemu przepaści cyfrowej, która uniemożliwia pracownikom opieki społecznej (zwłaszcza w kontekście starzejącej się siły roboczej) pełne wykorzystanie nowych technologii. Dzięki temu mogą być odpowiednio informowani i konsultowani w sprawie powiązanej restrukturyzacji oraz – tam, gdzie sobie tego życzą

3.3.7. Luka w finansowaniu:

Ograniczone zasoby finansowe są jedną z największych przeszkód w transformacji cyfrowej sektora usług społecznych. W celu wsparcia skutecznej transformacji cyfrowej i pokrycia wszystkich dodatkowych kosztów, które mogą wystąpić, takich jak zakup produktów, rekrutacja i szkolenie personelu oraz inne ważne kwestie, mogą być wymagane znaczne inwestycje. Wymaga to również oceny wartości dodanej konkretnych środków

3.3.8 Nierównomierne i nierówne rozprzestrzenianie się nowych technologii:

Użytkownicy usług społecznych, zwłaszcza ze środowisk ekonomicznych i społecznych poniżej średniej, a także kierownictwo i pracownicy sektora usług społecznych są obecnie w



dużej mierze wykluczeni z pełnego uczestnictwa w możliwościach cyfrowych, które pozostają skoncentrowane w rękach kilku potężnych korporacji. Dlatego sprawą najwyższej wagi jest, aby władze europejskie i krajowe nadały priorytet potrzebom użytkowników usług socjalnych, pracowników i usługodawców, aby mogli korzystać z pełnego dostępu do technologii i ich możliwości, wspierając w ten sposób prawo do najlepszej możliwej opieki, edukacji i szkoleń, wsparcie społeczne i upodmiotowienie, a tym samym przyczynianie się do wdrażania Europejskiego filaru praw socjalnych.

3.3.9 Brak kapitału społecznego:

Wreszcie sieć społecznościowa danej osoby ma duży wpływ na rozpoczęcie korzystania z technologii i jest ważna dla ciągłego wspierania i utrzymywania korzystania z urządzeń cyfrowych i mediów społecznościowych. Często bez tej dostępnej sieci społecznościowej lub urządzenia osoby fizyczne nie mogą rozpocząć korzystania z urządzenia cyfrowego.

4. ROLA TECHNOLOGII CYFROWYCH W PROJEKTOWANIU I ŚWIADCZENIU USŁUG ORAZ ICH WPŁYW

4.1 ROLA TECHNOLOGII CYFROWYCH W PROJEKTOWANIU I ŚWIADCZENIU USŁUG

W tym rozdziale zdefiniowano technologie cyfrowe, które są obecnie wykorzystywane w usługach społecznych. Zawiera również informacje na temat celów i konkretnych funkcji tych technologii, a także pewne szacunki dotyczące poziomów wdrażania i prawdopodobnych zmian w najbliższej przyszłości. Chociaż analizowane usługi obejmują usługi pieniężne i rzeczowe, większość zastosowań tych technologii ma charakter rzeczowy. Roboty są wykorzystywane do pomocy osobom starszym i niepełnosprawnym, pomagając im w zadaniach fizycznych, poznawczych i związanych z interakcjami/emocjami. Internet rzeczy i teleopieka umożliwiły osobom starszym monitorowanie własnego stanu zdrowia i dłuższe życie we własnych domach. Technologie te mogą również zmniejszyć ryzyko zarażenia i zapewnić ciągłość opieki w czasie izolacji, zamknięcia i/lub dystansu społecznego.

4.1.1 Zaawansowana robotyka

Badania prowadzone przez Eurofound w zakresie przełomowych technologii w sektorze usług koncentrują się na zaawansowanej robotyce, definiowanej jako:



poprawa zręczności maszyny i jej zdolności do interakcji z otoczeniem, dzięki czemu roboty mogą wykonywać zadania wykraczające poza powtarzalne, dyskretne ruchy. (Eurofound , 2019a, s. 3)

Dahl i Boulos (2013) przedstawiają bardziej szczegółową klasyfikację opartą na funkcjach robotów, ustawieniach i użytkownikach:

- roboty zapewniające wspomaganą logistykę w środowisku szpitalnym i domowym
- roboty towarzyszące w warunkach domowych i szpitalnych
- roboty jako trenerzy motywujący do przestrzegania planów ćwiczeń i diet
- humanoidalne roboty do rozrywki, edukacji i doskonalenia umiejętności komunikacyjnych dzieci ze specjalnymi potrzebami
- roboty pomocy domowej dla osób starszych

Biorąc pod uwagę dużą liczbę badań wykazujących pozytywne skutki działania robota lub jego wersji placebo, takiej jak nie działający robot lub zabawka dla zwierząt domowych, uważa się, że tego typu urządzenia mają zalety w opiece nad osobami starszymi . Ponadto, co ważne, osoby starsze wydają się być otwarte na tego rodzaju technologię.

4.1.2 Sztuczna inteligencja

Komisja Europejska zdefiniowała sztuczną inteligencję w następujący sposób: „Sztuczna inteligencja (AI) odnosi się do systemów, które wykazują inteligentne zachowanie, analizując swoje otoczenie i podejmując działania – z pewnym stopniem autonomii – w celu osiągnięcia określonych celów” (Komisja Europejska, 2018b, s. 1). Sztuczną inteligencję można uznać za umożliwiającą i wspierającą inne technologie opisane w tym rozdziale, ponieważ algorytmy są często osadzone w platformach i Internecie rzeczy lub można ją wykorzystać do analizy danych w łańcuchu bloków lub tworzenia oprogramowania dla AR/VR (Eurofound , 2020)

4.1.3 Internet przedmiotów

Parlament Europejski definiuje Internet przedmiotów jako „rozproszoną sieć łączącą obiekty fizyczne, które są w stanie wyczuwać lub oddziaływać na swoje otoczenie i mogą komunikować się ze sobą, innymi maszynami lub komputerami” (Parlament Europejski, 2015, s. 2). Obejmuje to urządzenia do noszenia i czujniki noszone na ciele (na przykład smartwatche), a także inne urządzenia, które mogą przysyłać dane między sobą bez interakcji człowieka. Parlament Europejski uważa Internet przedmiotów za rozproszoną sieć, która łączy obiekty fizyczne, które mogą działać lub postrzegać środowisko i komunikować się ze sobą bez interakcji człowieka i definiuje go jako „inne maszyny lub komputery, które mogą przekazywać sobie dane” (Parlament Europejski, 2015, s. 2). Ich zastosowanie rozszerza się w pracy socjalnej i ochronie zdrowia.

4.1.4 Teleopieka

Terminy „ teleopieka ”, „ telezdrowie ” i „telemedycyna” są często używane zamiennie. W badaniu dokumentującym wykorzystanie teleopieki w Europie przyjęto następującą definicję: Teleopieka obejmuje urządzenia techniczne i technologie wspomagające, a także



profesjonalne usługi opieki zdrowotnej mające na celu pomoc, monitorowanie i opiekę nad osobami na odległość. Teleopieka obejmuje różnorodne usługi, takie jak komunikacja, monitoring, konsultacje, diagnostyka i szkolenia. (Pacita , 2014, s. 9)

Ogólne cele usług teleopieki są następujące (Rząd Hiszpanii, 2017):

- promowanie trwałości i integracji osób niesamodzielnych w kontekście ich normalnego życia
- wzmacnianie i utrzymywanie stopnia autonomii i niezależności osób niesamodzielnych w domu sprzyjające bezpieczeństwu i zaufaniu osób niesamodzielnych
- udzielanie pomocy osobom niesamodzielnym i ich bliskim
- służąc jako wsparcie dla opiekunów mieszkających z osobą niesamodzielną

4.1.5 Łańcuch bloków

Blockchain to baza danych (księga rachunkowa) działająca w rozproszonej sieci wielu węzłów lub komputerów, która śledzi transakcje danych (Wright i De Filippi , 2015). W sektorze publicznym technologia ta umożliwia bezpieczne zarządzanie transakcjami bez udziału osób trzecich. Inne możliwe korzyści płynące z tej technologii dla sektora publicznego to bardziej dostosowane usługi dla obywateli oraz większa przejrzystość i zaufanie do rządów.

4.1.6 Platformy

Platformy to cyfrowe sieci koordynujące transakcje w sposób algorytmiczny. W platformę cyfrową zaangażowane są trzy strony: platforma internetowa, klient i użytkownik. Platformy cyfrowe mają na celu wykonywanie określonych zadań lub rozwiązywanie określonych problemów (Eurofound , 2018).

4.1.7 Rzeczywistość wirtualna i rzeczywistość rozszerzona

VR to symulacja sztucznego środowiska, w którym użytkownicy mogą wchodzić w interakcje z przedmiotami lub innymi użytkownikami. Zestaw słuchawkowy może być używany do symulacji wysoce immersyjnego środowiska. AR dodaje warstwy informacji cyfrowych do środowiska fizycznego, dostarczając informacji, ale nie tworząc takiego samego stopnia wciągającego środowiska jak VR (Komisja Europejska, 2017b).

4.1.8 Symulacja:

Oczekuje się, że w przypadku Przemysłu 4.0 symulacje będą nieodłączną częścią ich działalności. Symulacje przedstawiają świat fizyczny w środowisku produkcyjnym w środowiskach wirtualnych. Dzięki symulacjom można wirtualnie testować i optymalizować ustawienia maszyn, konfiguracje maszyn, narzędzia produkcyjne i układy urządzeń (Rießmann i in. 2015: 3).

Przyszłe trendy



Eurofound European Jobs Monitor pokazuje, że w 2018 r. pracownicy zajmujący się opieką zdrowotną i opieką społeczną stanowili 5,2 mln miejsc pracy w Europie, co czyni ją siódmym co do wielkości pracodawcą w UE. Ten rodzaj pracy odnotował niewielki wzrost (2,8%) w latach 2011–2018. Ponadto szacuje się, że wydatki publiczne na opiekę długoterminową wzrosną w większym stopniu niż wydatki na opiekę zdrowotną lub emerytury (Komisja Europejska, 2018h). Jednak płace na tego rodzaju stanowiskach mieszczą się w 21. percentylu, czyli są znacznie niższe niż w przypadku większości innych zawodów zatrudniających dużą liczbę osób w Europie (Eurofound i Wspólne Centrum Badawcze Komisji Europejskiej, 2019).

Usługi e-społeczne

Takie zróżnicowanie życia codziennego sprawia, że nauki społeczne i praca socjalna muszą stawić czoła nowym obszarom zmagania zarówno na poziomie mikro, mezo, jak i makro. Sytuacja ta wymusza „e-pracę socjalną (Social Service 2.0)”, czyli pracę socjalną, która w obliczu potrzeb digitalizacyjnych i pojawiających się nowych problemów musi podjąć aktywną rolę w procesach cyfryzacji.

Pojęcie „e” jako imię/przymiotnik charakterystyczny dla digitalizacji, jak wiadomo, przywołuje na myśl „elektronikę” (e-mail, e-szkoła, e-administracja, e-impuls itp.). Podobnie z koncepcją pracy e-socjalnej ma na celu zakwestionowanie wymiarów elektronizacji /cyfryzacji/wirtualizacji i robotyzacji w aspekcie profesji i dyscypliny pracy socjalnej. Po przestudiowaniu literatury można zauważyć, że w niektórych źródłach i przykładach krajowych używane są pojęcia „e-praca socjalna” i „praca socjalna online”. Peláez i Marcuello-Servós (2018) argumentują, że koncepcja e-pracy socjalnej została uwzględniona jako nowa granica, która wpływa na interwencję społeczną jako całość i jest to nowa dziedzina wiedzy.

Koncepcja „e-pracy socjalnej” to niewątpliwie tylko wierzchołek góry lodowej w cyfrowej transformacji pracy socjalnej. W tym kontekście niezbędne jest, aby praktyk pracy socjalnej był w stanie zrozumieć społeczeństwo cyfrowe, transformację społeczną i nowe pokolenie począwszy od lat studenckich. Integracja pracy socjalnej z cyfryzacją nie jest tylko tematem ograniczonym do poziomu praktyki zawodowej, ale należy również dyskutować o cyfryzacji w edukacji pracy socjalnej i wdrażać nowe metodologie. W szczególności koncepcje wiedzy, umiejętności i wartości, które są wyrażone jako spinki do włosów w pracy socjalnej, wymagają ponownego przemyślenia wraz z procesem cyfryzacji i wszystkimi składnikami społeczeństwa cyfrowego. W tym momencie włączenie technologii informatycznych do programu nauczania pracy socjalnej i rozwijanie programu nauczania z uwzględnieniem transformacji cyfrowej jest jednym z priorytetowych kroków, jakie należy podjąć w zakresie podstaw teoretycznych. W wymiarze wdrożeniowym oczywiste jest, że potrzebne są innowacyjne i kreatywne perspektywy. Przerwanie uczęszczania studentów do instytucji aplikacyjnych w sytuacjach kryzysowych, takich jak epidemia COVID-19, to tylko jeden z przykładów pokazujących, jak ważne jest większe wykorzystanie technologii informatycznych. Na tym etapie, dzięki programowi symulacyjnemu, który ma zostać opracowany, można ułatwić uczniom zapoznanie się z etapami aplikacji za pomocą narzędzi



cyfrowych (tablet, telefon, komputer itp.). Proces ten można scentralizować, a także przekształcić w fazę zarządzaną zdalnie z udziałem wielu szkół.

4.2 WPŁYW TECHNOLOGII CYFROWYCH NA PROJEKTOWANIE I ŚWIADCZENIE USŁUG

Według dyrektora zarządzającego brytyjskiej grupy deweloperskiej Places for People „cyfrowość polega na ulepszaniu życia osób prowadzących niezależne życie oraz na ułatwianiu i upraszczaniu życia, a także sprawia, że nasze usługi są bardziej wydajne i opłacalne” (Appello, 2016, s. s. 8). W niniejszym rozdziale przedstawiono niektóre dowody dotyczące wpływu technologii cyfrowych na usługodawców i użytkowników usług. Według Reamera (2015) technologie cyfrowe, internetowe i inne technologie elektroniczne znacząco wpłynęły na charakter praktyki i edukacji pracy socjalnej. W tym momencie potrzeba wykorzystania opartych na procesach usług online dla klientów, doradztwa telefonicznego, wideokonsultacji, terapii cybernetycznej/terapii awatarowej, samokierowanych interwencji internetowych, technologii elektronicznych sieci społecznościowych, takich jak (elektroniczne sieci społecznościowe), e-maili i SMS-ów wzrosła. Ponadto, w dobie cyfryzacji i epidemii COVID-19, procesy edukacji online i na odległość, które stały się widoczne, zapewnią edukację w zakresie pracy socjalnej. W tym miejscu wspomina się również o niektórych ważnych wkładach w proces szkolenia i składania wniosków. Dostęp do efektywnego wykorzystania cyfryzacji dla wnioskodawców i studentów mieszkających na obszarach wiejskich ułatwianie uczestnictwa i kształcenia pracowników socjalnych znajdujących się w niekorzystnej sytuacji. podkreśla się korzyści, takie jak ułatwianie i wspieranie umiejętności cyfrowych (Trujillo, Bruce i in. Obermanna, 2018).

4.2.1 Wpływ na organizację i procesy pracy

4.2.1.1 Zmiany w pracy organizacja I the charakter zadań _

Mimo że blockchain jest wciąż na wczesnym etapie wdrażania w sektorze usług, może doprowadzić do zastąpienia pośredników, umów i/lub systemów weryfikacji (Eurofound, 2019a). Ważnym sposobem efektywnego wykorzystania technologii cyfrowej i danych w celu wspierania coraz bardziej złożonych ról transformacji cyfrowej i cyfrowych pracowników socjalnych jest; To śledzenie profesjonalnych raportów podnoszących umiejętności cyfrowe, aktualizowanych od czasu do czasu zasad etycznych, doświadczeń interesariuszy zawodów i instytucji, blogów, webinarów, filmów, szkoleń i opracowań naukowych dotyczących wykorzystania technologii cyfrowej dla grupy klientów praca socjalna (Social Care Institute for Excellence, 2020).

4.2.1.2 Zmiany w _ koszt świadczenia usług

Usługi opieki opartej na technologii mogą obniżyć koszty opieki i zwiększyć efektywność usług opiekuńczych, o czym świadczy kilka lokalnych programów (Independent Age, 2017).

skuteczniejsze monitorowanie wydatków (wywiad z usługodawcą). Ulepszenia w wykrywaniu oszustw związanych z opieką społeczną to kolejny sposób, w jaki technologie cyfrowe przyczyniają się do większej wydajności i oszczędności.

4.2.2 Wpływ na użytkowników usług

4.2.2.1 Bezpieczeństwo, niezależność i włączenie

Wiele badań zidentyfikowanych przez sieć korespondentów Eurofound wskazuje, że technologie cyfrowe zwiększają poczucie bezpieczeństwa użytkowników usług. Zestawienie projektów i usług w Norwegii wykorzystujących technologie bezpieczeństwa i śledzenia dobrostanu osób starszych i osób z chorobami przewlekłymi wskazuje, że korzystanie z tych technologii przyczynia się do wzrostu poczucia bezpieczeństwa i poczucia spełnienia wśród użytkowników (Knarvik i in., 2017)

4.2.2.2 Jakość usług i efektywność

Doświadczenia użytkowników w odniesieniu do dostarczonej technologii były pozytywne: czuli się mniej samotni, bardziej bezpieczni i bardziej połączeni. Świadczeniodawcy (m.in. pracownicy socjalni, pielęgniarki, studenci), którzy opracowali treść programów i pomagali osobom starszym, uznali projekt za bardzo przydatny i wygodny. Wykazano również potrzebę większego zaangażowania usługobiorców w konsultacje z personelem, ponieważ konsultacje bezpośrednie dostarczają znacznie więcej informacji i umożliwiają realizację niektórych zadań, które nie są możliwe za pośrednictwem ekranów telewizyjnych; na przykład, jeśli klient musi zmierzyć ciśnienie krwi dla pielęgniarki lub pokazać otoczenie pracownikowi socjalnemu.

5. CYFROWA TRANSFORMACJA W EDUKACJI W PROCESIE SPOŁECZEŃSTWA 5.0 I EDUKACYJNE ASPEKTY SŁUŻB SPOŁECZNYCH

Edukacja i szkolenia to najlepsze inwestycje w przyszłość Europy. Odgrywają one kluczową rolę w pobudzaniu wzrostu gospodarczego, innowacji i tworzeniu miejsc pracy. Europejskie systemy kształcenia i szkolenia muszą zapewniać ludziom perspektywiczną wiedzę, umiejętności i kompetencje, których potrzebują, aby wprowadzać innowacje i prosperować. Mają również do odegrania ważną rolę w tworzeniu tożsamości europejskiej, opierając się na wspólnych wartościach i kulturach. Edukacja powinna pomagać młodym ludziom w wyrażaniu i angażowaniu się, uczestnictwie i kształtowaniu przyszłości Europy charakteryzującej się demokracją, solidarnością i włączeniem. Technologia cyfrowa wzbogaca naukę na wiele sposobów i oferuje możliwości uczenia się, które muszą być dostępne dla wszystkich. Otwiera dostęp do bogactwa informacji i zasobów.

5.1 Czym jest edukacja dorosłych i edukacja cyfrowa?



Edukacja dorosłych to wysoko rozwinięta subdyscyplina edukacji. Zmiana „wiedzy, postaw, wartości i umiejętności”, przez które przechodzą dorośli poprzez systematyczne i ciągłe uczenie się (Darkenwald i Merriam, 1982).

Kształcenie i szkolenie dorosłych stanowi integralną część prawa do edukacji i uczenia się przez całe życie i obejmuje „wszelkie formy edukacji i uczenia się, których celem jest umożliwienie wszystkim dorosłym uczestnictwa w ich społecznościach i świecie pracy”. Odnosi się do wszystkich procesów uczenia się w formalnych, pozaformalnych i nieformalnych organizacjach i społecznościach, w których osoby uznawane za dorosłe przez społeczeństwo, w którym żyją, rozwijają i wzbogacają swoją zdolność do życia i pracy zarówno we własnym interesie, jak i w interesie ich społeczności. (Zalecenie UNESCO w sprawie uczenia się i edukacji dorosłych [2015]: ust. 1).

Technologie cyfrowe mają kluczowe znaczenie dla edukacji, edukacji dorosłych i rozwoju zasobów ludzkich w wielu organizacjach (Gegenfurtner i in., 2018; Thalhammer , 2014). Technologia cyfrowa może być postrzegana jako wyzwanie dla edukacji formalnej, autonomii klas i programów nauczania jako środka nauczania wiedzy i umiejętności niezbędnych w życiu dorosłym. Ale może to być również szansa, ponieważ technologia może wypełnić lukę między edukacją formalną a edukacją opartą na doświadczeniu. (Sharples , Taylor i Vavoula , 2006). Technologia zawsze miała znaczący wpływ na edukację, umożliwiając zarówno lepszą komunikację, jak i zastosowanie najnowszych systemów informatycznych przydatnych w nauce i uczeniu się

5.2 Priorytety działania

Plan działania koncentruje się na wdrażaniu i potrzebie stymulowania, wspierania i zwiększania skali celowego wykorzystania cyfrowych i innowacyjnych praktyk edukacyjnych. Będzie korzystał z szerokiego grona zainteresowanych stron z sektora edukacji i szkoleń, w tym biznesu, badań, organizacji pozarządowych, a także, w stosownych przypadkach, z edukacji pozaformalnej. Ma *trzy priorytety*:

- 1: *Lepsze wykorzystanie technologii cyfrowej w nauczaniu i uczeniu się*
- 2: *Rozwijanie odpowiednich kompetencji i umiejętności cyfrowych na potrzeby transformacji cyfrowej*
- 3: *Poprawa edukacji poprzez lepszą analizę danych i przewidywanie*

5.3 Udoskonalanie technologii cyfrowych

- Technologie mobilne mogą odgrywać ważną rolę we wspieraniu dorosłych uczących się; zapewniają elastyczność, która umożliwia naukę z dowolnego miejsca w dowolnym czasie i mogą zachęcić uczniów do wzięcia większej odpowiedzialności za kierowanie i zarządzanie własną edukacją. Możliwość dostępu do możliwości uczenia się poza klasą może również pomóc uczniom w kontekstualizacji i zastosowaniu ich



nauki w prawdziwym świecie. Funkcje sieciowe i komunikacyjne oferowane przez technologie mobilne mogą pomóc uczniom rozwijać umiejętności społeczne i relacje poprzez ułatwianie współpracy.

- Media społecznościowe są coraz częściej wykorzystywane w kontekście edukacyjnym. Pozwalają użytkownikowi tworzyć, współtworzyć, komunikować się i współpracować online bez potrzeby posiadania specjalistycznych umiejętności programistycznych; wspierają otwarte środowisko uczenia się i zapewniają uczniowi wiele możliwości działań. Wspierają interakcję między urządzeniami mobilnymi a Internetem, torując drogę dla zwiększonej mobilnej nauki (lub wykorzystania „inteligentnych” urządzeń mobilnych w nauce).
- Serwisy społecznościowe szczególnie dobrze nadają się do wykorzystania w edukacji, ponieważ mogą wspierać interakcję, komunikację i współpracę. Aplikacje te umożliwiają uczącym się, nawet tym o skromnych kompetencjach cyfrowych, aktywne tworzenie własnego procesu uczenia się, zamiast pasywnego konsumowania treści. Uczenie się może stać się bardziej partycypacyjnym, trwającym całe życie procesem społecznym.
- Jeśli chodzi o pedagogikę/andragogikę, korzystanie z telefonów komórkowych – zwłaszcza smartfonów – w kształceniu dorosłych stwarza wiele możliwości: od korzystania z telefonów komórkowych do integrowania aspektów uczenia się nieformalnego, do organizowania epizodów uczenia się usytuowanego, tworzenia kontekstów edukacyjnych i medialnych, budować pomosty konwersacyjne, wspierać uczniów jako ekspertów w korzystaniu z mediów w życiu codziennym oraz tworzyć responsywne konteksty dla rozwoju i uczenia się. Pedagodzy dorosłych muszą być świadomi tych możliwości i wiedzieć, jak je maksymalnie wykorzystać.

Aby użytkownicy mogli w pełni skorzystać z cyfrowej transformacji usług społecznych, konieczne jest zapewnienie szkoleń z etapów cyfryzacji. Może zaistnieć potrzeba informacyjnych i uświadamiających działań szkoleniowych skierowanych do osób dorosłych w celu wzmocnienia bazy wiedzy, umiejętności i wartości na temat tego, w jaki sposób dorośli będą korzystać z wyżej wymienionych narzędzi technologicznych i cyfrowych usług społecznych, jakie procesy będą podążać. Użytkowników należy uczyć o sposobach korzystania z technologii, które muszą obejmować najnowocześniejszą wiedzę na temat efektywnego i etycznego wykorzystania technologii (Goldingay i Boddy, 2017). Szczególnie ważne jest, aby zająć się kwestią, czy i kiedy technologia jest odpowiednim sposobem świadczenia usług, dowodami skuteczności, miernikami oceny i rezultatów oraz sposobami uwzględnienia specjalnych potrzeb edukacyjnych klientów i różnorodności kulturowej.

6. WNIOSKI

Obecnie rozwój technologiczny, dostęp do tego rozwoju i korzystanie z technologii są ważnym warunkiem sprawiedliwego i zrównoważonego życia opartego na rozwoju człowieka. Wykorzystanie technologii cyfrowych w praktykach pracy socjalnej staje się coraz bardziej powszechne. W usługach społecznych wykorzystanie technologii informacyjno-



komunikacyjnych jest ważne zarówno przy gromadzeniu, klasyfikacji, przechowywaniu i udostępnianiu informacji, jak i w związku z usługami według potrzeb klientów, raportowaniem danych i profesjonalnymi procesami decyzyjnymi. Podkreślono, że technologie cyfrowe powinny być wykorzystywane wieloetapowo, od planowania do realizacji usług społecznych przed epidemią Covid-19 (Komisja Wspólnot Europejskich, 2006). W ostatnich latach, zwłaszcza w wielu krajach rozwiniętych, takich jak Wielka Brytania, wykorzystanie technologii cyfrowych stało się priorytetem, z naciskiem na „cyfryzację” w politykach rządowych, w tym w ochronie zdrowia i opiece społecznej (Maguire et al. 2018). Efektywne wykorzystanie technologii w usługach społecznych oraz kompetencje pracowników socjalnych w tym zakresie nabrały jeszcze większego znaczenia w związku z epidemią Covid-19 w celu ochrony praw wnioskodawców i zapewnienia nieprzerwanej kontynuacji usług. Ponieważ przy tej epidemii „adaptacja do nowej normalności” wymaga bardziej aktywnego wykorzystania technologii w wielu obszarach. W świadczeniu tych usług ważne jest rozwijanie zdolności cyfrowych pracowników socjalnych w oparciu o wiedzę, umiejętności i wartości, tak aby mogli oni korzystać z technologii cyfrowych w sposób zorientowany na klienta. Ponieważ z doświadczenia wynika, że w przypadkach takich jak epidemia Covid-19, która ma pierwszorzędne znaczenie jak ochrona zdrowia, nie jest możliwe (lub nie) wykonywanie praktyk zawodowych twarzą w twarz. W takich przypadkach zdano sobie sprawę, że nieprzerwana kontynuacja usług dla grup klientów jest ważna z punktu widzenia pełnoprawnego świadczenia istniejących usług. Ponadto wiadomo, że potrzeby grup defaworyzowanych w zakresie usług społecznych rosną w sytuacjach kryzysowych, a nawet pojawiają się nowe grupy klientów. Ta sytuacja zwiększa zapotrzebowanie na alternatywne sposoby produkcji usług, które zastąpią tradycyjne metody. W tym momencie istnieje potrzeba opracowania nowych metod praktyki pracy socjalnej z wykorzystaniem technologii cyfrowych, wspierania praktyk zawodowych poprzez te technologie, określenia i ustanowienia standardów wykorzystania technologii w tych praktykach.

7. OCENA

7.1 Studia przypadków

Prezentowane przykłady:

1.Scenariusz przypadku : Jedna klientka była w depresji i nie była zainteresowana rozmową, ale przychodziła ze swoim iPodem i słuchawkami, słuchając muzyki.

Rozwiązanie technologiczne : „2-drożny rozdzielacz” umożliwiający terapeutce i klientowi wspólne słuchanie muzyki klienta



Terapeuta cyfrowej sztucznej inteligencji: Ellie zapytała , czy mogłaby ^{Advanced Robot} ~~wraz z klientem~~ posłuchać jednej z jej piosenek podczas następnej wizyty.

Ten prosty przenosić otwierany the kanały komunikacji . _ The piosenka the klient wybrał Do udział z nią był bardzo istotne I Ten włączony the terapeuta zapytać swojego klienta Co the piosenka oznaczał jej , co był the doświadczenie miała ze sobą itp .

Sluchający Do piosenki pozostały _ część _ _ sposób Oni komunikować się z jeden kolejny na sesji _ Dzięki Do Ten dostosowanie / zakwaterowanie z jej strony , Yajaira udało się pomóc the Klient nie tylko otwarty w górę , ale zrób istotne postępy w jej terapii . The klient nie _ dłużej przygnębiony Lub bezdomnych , ale zapisanych do społeczności kolegium .

2. Scenariusz przypadku: Klientka chciała mieć możliwość skontaktowania się ze swoją matką w celu uzyskania wsparcia emocjonalnego, ale nie wiedziała, jak to zrobić, ponieważ miała duży багаż emocjonalny/historię, którą należało wywietrzyć między nimi.

Aby pomóc swojej klientce w rozwoju, firma Advanced Robot chciała, aby jej klientka wykonała zadanie domowe, w którym podzieliłaby się swoimi skargami w dzienniku, ale jej klientka nie była w stanie tego zrobić, ponieważ nie była typem osoby, która „pióra i papier”.

Rozwiązanie technologiczne : telefon komórkowy jako rejestrator audio [przez Bluetooth]

Zaawansowany robot zaproponował swojej klientce nagranie jej odpowiedzi za pomocą jej telefonu komórkowego . Ten pomysł spodobał się jej klientowi, ale czas był problemem, więc wymyślili plan, w którym będzie nagrywać swoją odpowiedź w drodze do pracy za pomocą Bluetooth, aby zapewnić jej bezpieczeństwo podczas jazdy do pracy i wykonywania tego zadania.

Ten metoda włączony Ten kobieta Do dostarczyć 2 dzienniki wpisy , te z kolei dały _ ich Dobry materiał Do później wspólnie pracować _ _ sesje Który ostatecznie prowadzony na sesję _ z the klienta matka . Wszystko Ten postęp był możliwy Dzięki Do the Elastyczność zademonstrowana przez Advanced Robot w sprawie the dziennik modalność .

3. Przykład przypadku

Nowe technologie zapewniają ważny sposób na wydłużenie niezależnego życia. Bardzo proste narzędzia cyfrowe mogą znacznie ułatwić codzienne zadania: [osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą korzystać z inteligentnych technologii, takich jak Hive](#) , aby zdalnie regulować ogrzewanie lub używać systemów aktywowanych głosem do sterowania oświetleniem. Narzędzia te mogą również wspierać opiekunów, umożliwiając im sprawdzanie krewnych lub pacjentów oraz zapewnianie zdalnego wsparcia, gdy inne zobowiązania oznaczają, że nie mogą być fizycznie obecni, aby pomóc.

7.2 Testy fakultatywne

1 . Cyfrowe usługi społeczne

- a) powinien służyć metodami klasycznymi.
- b) powinny podlegać regułom normatywnym.
- c) powinny być zamknięte na zmiany.
- d) powinny zostać zmienione z zastosowaniem innowacyjnego podejścia.

2. Które z poniższych są efektami transformacji cyfrowej w usługach społecznych?

- 1) Automatyzacja zadań i zawodów
- 2) Cyfrowy system dokumentacji
- 3) Wykorzystanie sztucznej inteligencji i robotyki
- 4) Wejście do kolejki wizyt na usługę

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

3) Wymień pięć podstawowych zasad Cyfrowych Usług Społecznych .

- Przyjazność dla użytkownika i otwartość
- Tylko raz
- Centrum skupienia na transformacji
- 24/7
- Pojedynczy punkt wejścia
- Otwarte standardy

4) Jakie są główne problemy beneficjentów Cyfrowych Usług Społecznych ?

- Zaufaj sobie
- Przerażenie
- Funkcjonalność fizyczna
- Kultura i komunikacja

5) Jakie są główne bariery dla dostawców usług w zakresie cyfrowych usług społecznych?

- Zarządzanie danymi
- Umiejętności cyfrowe
- Luka finansowa
- Nierówne i nierówne rozprzestrzenianie się nowych technologii
- Brak kapitału społecznego

6) Które z poniższych nie jest technologią cyfrową wykorzystywaną w nauczaniu i usługach społecznych?

- a) zaawansowana robotyka c) internet rzeczy
b) sztuczna inteligencja d) mobilne narzędzie serwisowe

7.3. Pytania do tekstu – Materiały dydaktyczne

1. Jaka jest Twoja opinia na temat przepisów i strategii UE dotyczących cyfrowych usług społecznych?
2. Jakie są zalety wykorzystania technologii w usługach społecznych?
3. Dlaczego korzystamy z cyfrowych usług społecznościowych?
4. Jakie są bariery dla cyfrowych usług społecznych?
5. Czy możesz podzielić się przykładami cyfrowych usług społecznościowych?
6. Czy możesz podzielić się swoimi doświadczeniami z cyfrowej pracy socjalnej?
- 7.

8. REFERENCJE

- Antonio, Lopez Peláez & Marcuello , Chaime . (2018). e-Praca socjalna i społeczeństwo cyfrowe: rekonceptualizacja podejść, praktyk i technologii. Europejski Dziennik Pracy Socjalnej. 21. 801-803. 10.1080/13691457.2018.1520475.
- Amy Batchelor Książka w miękkiej okładce: 191 stron Wydawca: Columbia University Press, Nowy Jork Język: angielski ISBN: 9780231193276

- Appello (2016), Fast forward to digital care: White paper: Why digital tops agenda dostawców mieszkaniowych, New Milton, Wielka Brytania
- Berghaus , Sabine & Back, Andrea. (2017). Rozplątanie rozmytego frontu transformacji cyfrowej: działania i podejścia.
- Bundesbericht Forschung und Innovation (Prawa zastrzeżone) Wydanie 2014 (Prawa zastrzeżone)
- Bradley, Loretta i Hendricks, C.. (2009). E-mail i kwestie etyczne. Dziennik rodzinny. 17. 267-271. 10.1177/1066480709338293.
- Brązowy, T. (2010). Trafność konstrukcyjna: Jednolita koncepcja oceny, ewaluacji i pomiaru terapii zajęciowej Hong Kong Journal of Occupational Therapy, 20(1)
- Dahl TS, Boulos MNK (2013). Roboty w opiece zdrowotnej i społecznej: technologia komplementarna do opieki domowej i telezdrowia ? *Robotyka* 3 1–21. 10.3390/robotyka3010001
- Dahl, Torbjørn S. i Maged N. Kamel były . „Roboty w służbie zdrowia i opiece społecznej: technologia uzupełniająca opiekę domową i teleopiekę zdrowotną ?” *Robotyka* 3 (2014): 1-21.
- Dantas , Thales i Souza, Eduarda i Destro , Iuri i Hammes , Gabriela i Rodriguez, Carlos i Soares , Sebastião . (2021). Jak połączenie Gospodarki o Obiegu Zamkniętym i Przemysłu 4.0 może przyczynić się do osiągnięcia Celów Zrównoważonego Rozwoju. *Zrównoważona produkcja i konsumpcja*. 26. 213-227. 10.1016/j.spc.2020.10.005.
- Darkenwald , GG i Merriam, SB (1982). Edukacja dorosłych. Podstawy praktyki. Nowy Jork: Harper and Row
- Eiffe , Franz. (2018). Ramy odniesienia Eurofound : Zrównoważona praca przez całe życie w UE. *Europejski Dziennik Innowacji w Miejscu Pracy*. 6. 67-83. 10.46364/ejwi.v6i1.805.
- Eurofound (2017a), *Automatyzacja pracy – przegląd literatury*, Dublin
- Eurofound (2021), *Życie i praca w Europie 2020* , Urząd Publikacji Unii Europejskiej, Luksemburg.
- Formularze ankiet FinSote 2020. [Strona internetowa]. Odniesienie w dniu 21 maja 2022 r
- Gencer , GK (2019). Problem çözme strategias eğitim ve problem matematiksel kurma becerisi arasındaki ilişkinin farklı değişkenler açısından incelenmesi . *Yayınlanmamış yüksek lisans tezi* . Bursa Uludağ üniversite EĞİTİM bilimleri Enstitüsü .

- Gegenfurtner , Andreas & Schmidt- Hertha , Bernhard & Lewis, Paul (2020) Technologie cyfrowe w szkoleniu i edukacji dorosłych. Międzynarodowy Dziennik Szkoleń i Rozwoju. 24. 1-4. 10.1111/ijtd.12172.
- Goldingay , S. i Boddy , J. (2017). Przygotowanie absolwentów pracy socjalnej do praktyki cyfrowej: Pedagogiki etyczne dla efektywnego uczenia się. Australijska praca socjalna, 70 (2), 209–220. doi:10.1080/0312407X.2016.125703
- Kate Trujillo, Lara Bruce & Ann Obermann (2018) Przyszłość edukacji w zakresie pracy socjalnej online i stypendia z tytułu opieki nad dziećmi w tytule IV-E, Journal of Public Child Welfare, 12:3, 317-332, DOI: 10.1080/15548732.2018.1457588
- Knarvik i in. , 2017): Zrozumieć pas produkcyjny: determinanty poczucia bezpieczeństwa, Journal of Economic Geography, 12, 775807.
- Li, L., Su, F., Zhang, W. i Mao, J. (2018). Transformacja cyfrowa przedsiębiorców MŚP: perspektywa zdolności. Systemy informacyjne Journal, 28 (6), 1129-1157.
- Libert , B., Beck, M. i Wind, Y. (lipiec 2016). 7 pytań, które należy zadać przed kolejną transformacją cyfrową. Harvard Business Review. Pobrane z <https://hbr.org/2016/07/7-questions-to-ask-before-your-next-digitaltransformation>
- Maguire i in. ,2019 K.Maguire , R. Garside, J. Poland, LE Fleming, I. Alcock , T.Taylor Zaangażowanie społeczeństwa w badania nad zmianami środowiskowymi i zdrowiem: studium przypadku Zdrowie.
- Martínez -Caro, Eva & Cegarra , Juan & Alfonso-Ruiz, Francisco. (2020). Technologie cyfrowe i wydajność firmy: rola cyfrowej kultury organizacyjnej. Prognozy technologiczne i zmiany społeczne. 154. 119962. 10.1016/j.techfore.2020.119962.
- Melero , I., Sese , FJ i Verhoef , PC (2016). Przekształcenie doświadczenia klienta w dzisiejszym środowisku wielokanałowym . Universia Business Review, 50, 18-37.
- Prześmiewca, Martin & Fonstad , Nils. (2017). Jak AUDI AG zmierza w kierunku ekonomii współdzielenia. Dyrektor kwartalny MIS. 16. 279-293.
- Osmundsen , Karen & Iden , Jon & Bygstad , Bendik . (2018). CZYNNIKI CYFROWEJ TRANSFORMACJI, CZYNNIKI SUKCESU I IMPLIKACJE
- Paré , G., Trudel , MC, Jaana , M. i Kitsiou , S. (2015). Syntetyzowanie wiedzy o systemach informacyjnych: typologia przeglądów literatury. Informacja i zarządzanie, 52(2), 183-199
- Rozporządzenie (WE) nr 1049/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 30 maja 2001 r. w sprawie publicznego dostępu do dokumentów Parlamentu Europejskiego, Rady i Komisji (Dz.U. L 145 z 31.5.2001, s. 43).



- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. ustanawiające przepisy i zasady ogólne dotyczące trybu kontroli przez państwa członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, str. 13)
- Sharples , M., Taylor, J. i Vavoula , G. (2007). Teoria uczenia się w epoce mobilnej. W R. Andrews i C. Haythornthwaite (red.), Podręcznik mędrca badań nad e-learningiem (s. 221-247). Londyn: Sage
- Shore JH, Hilty DM, Yellowlees P (2014) Wytyczne zarządzania kryzysowego dla telepsychiatrii . Gen Hosp Psychiatry, 29:199-206.
- Krajowa Rada Opieki Paliatywnej (NCPC) (2014), National Bereavement Alliance i Dying Matters. Życie po śmierci: Sześć kroków do poprawy wsparcia w żałobie. Londyn: NCPC. Dostępne pod adresem:
<http://dyingmatters.org/sites/default/files/Life%20After%20Death%20FINAL%281%29.pdf> (dostęp: 24 sierpnia 2015)
- Wright i De Filippi , 2015. Rozproszona przyszłość: gdzie technologia Blockchain spotyka się z projektowaniem organizacyjnym i podejmowaniem decyzji.