



Adult Community Media Lab

IO1-Smart Learning Environment - ES
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”

Tabla de contenidos

1. DESCRIPCIÓN DE LAS INICIATIVAS DE POLÍTICAS Y SERVICIOS SOCIALES DIGITALES A NIVEL NACIONAL Y DE LA UE	8
¿Qué son los Servicios Sociales Digitales?	8
1.2 Una definición común de digitalización en trabajo social	9
1.3 Principios y estándares básicos de los Servicios Sociales Digitales	10
2. LA UE Y LOS SERVICIOS SOCIALES DIGITALES	12
2.1 ¿Cuál es el papel de la Unión Europea a la hora de abordar las políticas de servicios sociales digitales?	12
2.2 Digitalización a nivel nacional Hora de actuar: del nivel europeo al local	14
2.2.1 Impulsores y objetivos	14
3. DEFINICIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES ACTUALMENTE EN USO EN LOS SERVICIOS SOCIALES	16
3.1 Principales cuestiones relacionadas con la digitalización	17
3.2 BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DIGITALES	19
3.3 DESAFÍOS DE OFRECER NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LOS SERVICIOS SOCIALES	20
3.3.1. Confía en ti mismo	20
3.3.2. Terror	21
3.3.3. Funcionalidad física	21
3.3.4 Cultura y comunicación	21
3.3.5 Gestión de datos:	21
3.3.6. Habilidades digitales:	21
3.3.7. Déficit de financiación:	22
3.3.8 Difusión desigual y desigual de las nuevas tecnologías:	22
3.3.9 Falta de capital social:	22
4 .EL PAPEL DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL DISEÑO Y ENTREGA DE SERVICIOS E IMPACTOS DE LAS MISMAS	22
4.1 EL PAPEL DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL DISEÑO Y ENTREGA DE SERVICIOS	23
4.1.1 Robótica avanzada	23
4.1.2 Inteligencia artificial	23
4.1.3 Internet de las cosas	24
4.1.4 Teleasistencia	24

4.1.5 Cadena de bloques	24
4.1.6 Plataformas	24
4.1.7 Realidad virtual y realidad aumentada	25
4.1.8 Simulación:	25
4.2 LOS IMPACTOS DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL DISEÑO Y ENTREGA DE SERVICIOS	26
4.2.1 Impacto en la organización y los procesos del trabajo	27
4.2.2 Impacto para los usuarios del servicio	27
5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EDUCACIÓN EN EL PROCESO DE LA SOCIEDAD 5.0 Y ASPECTOS EDUCATIVOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES	28
5.1 ¿Qué es la Educación de Adultos y la Educación Digital?	28
5.2 Prioridades de acción	29
5.3 Mejora de las tecnologías digitales	29
6. CONCLUSIONES	30
7. EVALUACIÓN	31
7.1 Estudios de casos	31
7.2 Pruebas optativas	32
7.3. Preguntas al texto – Material didáctico	34
8. REFERENCIAS	35

Sobre el curso

Introducción

Como adulto, debe saber qué significa Educación y Servicios Sociales Digitales para:

- Relacionar la educación y los servicios sociales digitales con las demandas socioeconómicas, tecnológicas, políticas y ambientales de su sociedad.
- Relacione el contenido o el conjunto de conocimientos con su entorno local.
- Aplicar los servicios sociales y metodologías de aprendizaje más eficaces y pertinentes.
- Evaluar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Contenido:

El surgimiento de nuevos problemas con la globalización trae la necesidad de prácticas innovadoras de trabajo social para producir soluciones e intervenir a estos problemas. Es posible decir que la planificación e implementación del trabajo social con un enfoque innovador y de manera que pueda satisfacer las necesidades también tendrá un impacto significativo en el cambio social. Servicios Sociales Digitales necesita ir más allá de los métodos tradicionales para compartir nueva información que quiere transmitir a las personas que se beneficiarán de los enfoques teóricos y prácticos, por lo que se ha planificado este curso .

Resumen

Este curso le proporcionará competencia en las prácticas de trabajo social digital que se están generalizando cada vez más en la esfera pública con la tecnología, puede adaptarse a los cambios, producir soluciones efectivas y oportunas para las necesidades cambiantes y diversificadas, y tener una comprensión innovadora. Para beneficiarse de los servicios sociales digitales, una persona necesita saber cuáles son estos servicios y cómo usarlos de manera más efectiva con sus ventajas y desventajas. Por estas razones, este curso será;

Una descripción general de las iniciativas políticas a nivel nacional y de la UE que promueven la adopción de tecnologías digitales en los servicios de atención social y la educación. Esta descripción general incluye estrategias de transformación digital, cambios en la legislación y otros tipos de reformas de políticas. Y también, describiendo algunos de los impulsores, fundamentos y objetivos que subyacen a estas iniciativas políticas, las partes interesadas y las organizaciones que las promueven, y las barreras encontradas en su implementación.

Este curso está organizado para aumentar el conocimiento y las habilidades de los adultos sobre los servicios sociales digitales.

Objetivos de aprendizaje

Cada alumno que complete con éxito el curso Aspectos de los Servicios Sociales Digitales y Aspectos Educativos podrá;

- Proporcionar competencia en los aspectos multidimensionales de los Servicios Sociales Digitales.
- Acceder de forma segura a los Servicios Sociales Digitales.
- Comprender las principales barreras y limitaciones para acceder a los Servicios Sociales Digitales.
- Conocer los métodos y técnicas utilizadas en la combinación de Tecnología y Servicios Sociales.
- Describir las iniciativas políticas a nivel nacional y de la UE que promuevan la transformación digital de los servicios sociales y la educación.
- Definir las tecnologías digitales actualmente en uso en los servicios sociales y la educación.
- Comprender algunas de las pruebas sobre los impactos de las tecnologías digitales para los proveedores de servicios y los usuarios de servicios.

Conceptos Básicos (Palabras Clave)

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| ▪ <i>Trabajo Social</i> | ▪ <i>Impulsores y objetivos</i> |
| ▪ <i>Servicio social</i> | ▪ <i>Alfabetización digital</i> |
| ▪ <i>Herramientas digitales</i> | ▪ <i>Co-creación</i> |
| ▪ <i>Digitalización</i> | ▪ <i>Déficit de financiación</i> |
| ▪ <i>digitales” por defecto</i> | ▪ <i>Robótica avanzada</i> |
| ▪ <i>La facilidad de uso</i> | ▪ <i>Internet de las Cosas</i> |
| ▪ <i>Único punto de entrada</i> | ▪ <i>teleasistencia</i> |

Objetivo principal

Este curso ha sido elaborado para proporcionar conocimientos y competencias básicas en el campo de los servicios sociales digitales sirviendo como bibliografía para aprender y utilizar la digitalización, que es el objetivo del proyecto ACML, para personas adultas que quieran adquirir competencias.

en el final del entrenamiento , el esperado objetivos de este módulo son :

- a promover el conciencia y comprensión de lo digital social servicios y educación
- a disminuir el malicioso uso de digitales tecnologia en las redes sociales servicios y educación
- a estimular nuevo políticas a sostener digital literatura para social servicios y educación
- a mejorar y expandir el uso de en línea aprendiendo practicas en el campo de adultos educación

Descripción general

El primario objetivo grupo de este curso está representado por adultos OMS son interesado a mejorar su conocimiento en digital medios de comunicación y haría como a gastar el adquirido conocimiento a apoyo niños , mayores adultos , y poco calificado adultos a usar digital tecnología _

Bu modül yetişkinlerin digital sosyal services y educación alanında yeterlilik kazanmalarına odaklanır. El estructura de este aprendiendo unidad consta de cinco subtemas :

S1: Describiendo digital social servicios y políticas (definición , básica principios , normas)

S2: europeo Unión y Digital Servicios Sociales (Europea papel, marco , digitalización)

S3: Definición Tecnologías digitales utilizadas en las redes sociales servicios (beneficio , desafíos)

S.4:El papel de lo digital tecnologías en el diseño y entrega de sociales servicios _

S.5: digitales transformación en la educación y educativo aspectos sociales _ servicios _

Este el módulo ha sido preparado a proporcionar básico conocimiento y habilidades acerca de digital social servicios y es educativo aspectos , y ha sido preparado para cada adulto OMS quiere a mejorar ellos mismos digitalmente y OMS quiere para transferir el conocimiento ellos tener aprendió a el objetivo grupo entonces eso pueden participar _ sin cualquier requisitos previos

Los alumnos deberán realizar una evaluación de tipo objetivo al final de cada misión y obtener una puntuación mínima del 70 % para obtener el certificado de finalización del curso. Los alumnos pueden realizar la prueba varias veces. La evaluación verificará la comprensión del alumno de los conceptos cubiertos en la búsqueda, así como la capacidad del alumno para aplicar los conceptos en situaciones de la vida real.

PRUEBA PREVIA

- 1) ¿Cuál de los siguientes podría ser el contenido de la definición de trabajo social digital?
- a) consta de métodos clásicos
 - b) ser independiente de la sociedad
 - c) ser estático e inmutable
 - d) capacidad de adaptación a los cambios sociales
- 2) ¿Cuál de los siguientes no es uno de los principios básicos de los servicios sociales digitales?
- a) Facilidad de uso e inclusión
 - segundo) 24/7
 - c) Punto de entrada único
 - d) cola
- 3) ¿Cuál de las siguientes es la fuerza impulsora de la transformación del trabajo social digital?
- a) Aumentar el costo
 - b) Perjuicio en lo digital
 - c) Incrementar la calidad de vida.
 - d) Limitar la comunicación
- 4) ¿Cuál de los siguientes servicios sociales digitales utiliza?

Avanzado robótica		Inteligencia artificial	
Google		internet de las cosas	
teleasistencia		cadena de bloques	

Realidad virtual		Amazonas	
Web de Skype		Plataformas	

1. DESCRIPCIÓN DE LAS INICIATIVAS DE POLÍTICAS Y SERVICIOS SOCIALES DIGITALES A NIVEL NACIONAL Y DE LA UE

Resumen del tema:

En el primer capítulo de este módulo, se explicarán los principios y estándares básicos de los servicios sociales digitales y la educación, se brindará información sobre los servicios sociales digitales y las capacitaciones brindadas en Europa y a nivel nacional, y se realizarán muestreos.

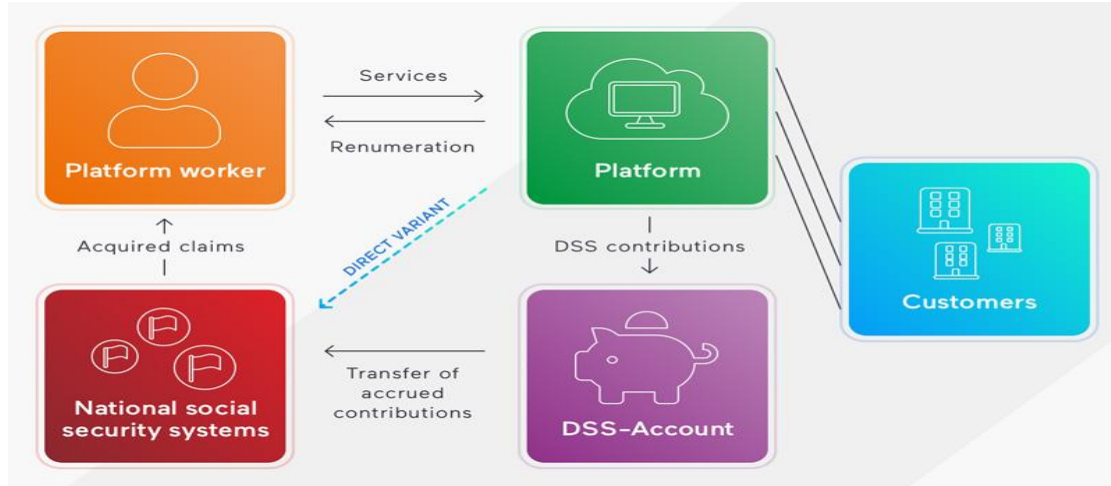
What is Digital Social Services?

1.1 Para entender qué son los Servicios Sociales Digitales, primero es necesario definir el trabajo social. El Trabajo Social es una profesión que se enfoca en el desarrollo de individuos y grupos desfavorecidos en la vida social y trabaja para aumentar el nivel de bienestar social de la sociedad. El servicio social se basa en la resolución de problemas, el empoderamiento y la liberación en las relaciones humanas para aumentar el bienestar de los individuos, familias, grupos y sociedades, centrándose en la interacción dentro del individuo y su entorno (IFSW, 2000).

Hoy en día, hay un cambio rápido en las áreas económicas, sociales, demográficas, culturales, tecnológicas y muchas otras. Adaptarse a estos cambios, producir soluciones efectivas y oportunas a las necesidades cambiantes y diversificadas es posible con organizaciones de servicios sociales con una comprensión innovadora. Las aplicaciones de las tecnologías de la información, que se han utilizado en los servicios sociales desde los últimos veinte años, prometen importantes innovaciones para profesionales a nivel micro, instituciones y/u organizaciones a nivel macro. La naturaleza dinámica de la práctica del trabajo social requiere que la profesión encuentre formas nuevas y creativas para evolucionar continuamente y apoyar a los grupos desfavorecidos. Se cree que a menos que la innovación esté en la agenda de los servicios prestados, el desempeño futuro será ineficiente e ineficaz (Brown, 2010). En



este sentido, se encuentra el concepto de “Servicios Sociales Digitales”, donde es importante determinar el público objetivo y tener un buen proyecto, dar soluciones digitales a los problemas sociales, buscar solucionar los problemas con métodos innovadores, cómo solucionarlos. las necesidades de personas y grupos desfavorecidos con herramientas digitales, para llegar a más personas y resolver sus problemas con costos bajos que parecen ser satisfechos.



www.pinterest.com

1.2 Una definición común de digitalización en trabajo social

En términos generales, la digitalización se puede definir como la adopción masiva de tecnologías digitales para generar, procesar y compartir información y para implementar ciertas tareas a través de dispositivos digitales. Esto puede incluir tareas realizadas anteriormente por la fuerza laboral humana. La digitalización en el trabajo social significa la incorporación de tecnologías digitales en la entrega diaria del trabajo social. Como profesión, el trabajo social se enfrenta a cambios y desarrollos sociales. Es claro que la transformación digital está afectando el trabajo de las organizaciones sociales. Sin embargo, se ha observado que las organizaciones sociales subestiman parcialmente la rápida dinámica de esta transformación digital, que afecta a todas las dimensiones y servicios de las organizaciones sociales. El trabajo social requiere un proceso estratégico para hacer frente a la complejidad y los desafíos de la digitalización. (Kreidenweis , Helmut (2019): Digital Transformation - Fundamentals, Strategies and Frameworks. En: Archives of Social Work Science and Practice. Trabajo social en transformación digital. 02/2019, p.6ss. El efecto transformador de la digitalización, los desarrollos en la prestación de servicios sociales se están acelerando.

Algunos de los efectos de la digitalización son;



- Automatización de tareas y ocupaciones: sustitución de la entrada de mano de obra (humana) por entrada digital y de máquina, incluida la robótica avanzada, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático.
- Digitalización de procesos : procesamiento digital, almacenamiento y transmisión de sensores e información así como datos personales, incluyendo Internet de las Cosas, impresión 3d, realidad virtual, realidad aumentada y teleasistencia .
- Aparición de plataformas y uso de blockchain : prestación de servicios en plataformas en línea.
- Sistemas de documentación digital : ej . expedientes electrónicos de pacientes accesibles por el cuidador a través de un teléfono inteligente y una tableta.
- Introducción de inteligencia artificial y robótica : ej . Asistentes de apoyo al paciente, robots domésticos y de atención.
- Sistemas de asistencia y seguimiento : ej . botones de emergencia , sensores de caída, etc.
- Uso de big data para soportar servicios personalizados.

1.3 Principios y estándares básicos de los Servicios Sociales Digitales

- **“Digital” por defecto** : En toda interacción entre el Prestador de Servicios Sociales y los usuarios de un determinado servicio, el usuario está obligado a utilizar el canal digital, salvo que existan mejores alternativas o motivos.
- **Facilidad de uso e inclusión** : Esto significa que los servicios públicos digitales deben ser accesibles para todos, no solo para unos pocos técnicos o personas con conocimientos digitales. Las empresas de servicios públicos digitales deben usar una interfaz de usuario intuitiva que sea fácil de navegar. Más importante aún, si bien las empresas de servicios públicos son digitales, siempre brindan apoyo humano continuo en cualquier forma (cara a cara o a través de canales digitales).
- **“Solo una vez”** : Esto significa eliminar la carga administrativa innecesaria que surge cuando los usuarios tienen que proporcionar la misma información a múltiples administraciones públicas. Las bases de datos de todas las autoridades públicas están interconectadas y la información almacenada puede ser utilizada por las demás. Si bien esto está diseñado para la comodidad de los ciudadanos, debe hacerse en estricta conformidad con las reglas de privacidad de datos y, en última instancia, los ciudadanos deben tener el control de sus datos personales. Este principio, subrayado por la Comisión Europea, es que en más de la mitad de los casos los Usuarios están obligados por la administración a rellenar formularios con la información ya disponible. Finalmente, un sorprendente 73% de los sitios web de servicios públicos no tienen una versión compatible con dispositivos móviles.



- **Centro de enfoque de transformación** : este principio requiere que los proveedores de servicios sociales renueven todos sus sistemas informáticos gubernamentales después de un cierto período de tiempo para mantenerse al día con el entorno en constante cambio y el desarrollo de la tecnología. Si bien puede parecer una solución costosa, finalmente vale la pena con una mayor eficiencia operativa.
- **Tecnología 24/7** : Los servicios sociales digitales no dejan de funcionar después de las 6 de la tarde y no cierran los fines de semana. Esto incluye el uso de una interfaz digital ("front office digital") y procesos de digitalización para estar disponibles en todo momento.
- **Punto de entrada único** : para comodidad del usuario, los servicios públicos deben ser accesibles desde un único portal a través de una única identidad.
- **Servicios multicanal** : independientemente del dispositivo (de escritorio o dispositivo móvil) que se utilice para acceder al portal, se debe proporcionar al usuario una experiencia de servicios públicos digitales sin interrupciones.
- **Estándares abiertos** : la arquitectura orientada a los servicios de los servicios públicos vivos está respaldada por estándares abiertos y tecnologías de fuente abierta que permiten la colaboración digital. En particular, las normas e interfaces comunes deberían garantizar un intercambio de datos fluido. Este principio de estándares abiertos e interoperabilidad para permitir el funcionamiento transfronterizo de los servicios públicos es fundamental en Europa y representa un componente importante en la estrategia del Mercado Único Digital.

Tabla 2: NLASW (2012) Estándares de uso de tecnología en prácticas de trabajo social

Estándar 1: El uso de la tecnología en las redes sociales trabajar la práctica se basa en la valores , etica y principios de la social trabajar profesión _
Estándar 2: Social trabajadores práctica dentro su competencia y competencia en el uso de la tecnología en la lugar de trabajo mientras continuo a desarrollar su conocimiento , habilidades y habilidades _
Estándar 3: Como parte de la informado consentir proceso , sociedad trabajadores informar clientela acerca de tecnologías utilizado en el entrega de sociales servicios , incluyendo el inherente riesgos y oportunidades _
Estándar 4: Sociales trabajadores ; documentos todo electrónico comunicaciones de acuerdo con institución / organización políticas , ética normas y mejor práctica pautas _
Estándar 5: Sociales trabajadores tener una responsabilidad ser consciente de los problemas en su jurisdicción cuando Proporcionar terapia o social servicios usando electrónico tecnologías _
Estándar 6: Sociales trabajadores OMS usar tecnológico enfoques a conducta social trabajar investigación o recolectar información necesario para practicar hacerlo de una manera eso asegura ético credibilidad _
Estándar 7: Sociales trabajadores considerar asuntos relacionado a conflictos de intereses ,



bilaterales y múltiple relaciones , y límites acerca de el uso de la tecnología en la práctica

Estándar 8: Sociales trabajadores OMS usar tecnología a participar en redes sociales justicia asuntos y Abogacía esfuerzos y / o participar en política acción son comprometido a el valores y principios de la social trabajar profesión

2. LA UE Y LOS SERVICIOS SOCIALES DIGITALES

Resumen del tema:

En este capítulo del módulo, el trabajo de la Unión Europea en el contexto de los servicios sociales digitales proporcionará información sobre sus efectos en la sociedad y servirá como fuente de datos sobre el trabajo a realizar para que los servicios locales lleguen a los forma internacional.

2.1 ¿Cuál es el papel de la Unión Europea a la hora de abordar las políticas de servicios sociales digitales?

Esta sección describirá las iniciativas políticas a nivel nacional y de la UE que apoyan la transformación digital de los servicios sociales. Estas iniciativas incluyen cambios legislativos, estrategias, declaraciones de políticas, lineamientos y programas de financiamiento en diferentes tipos de políticas públicas. Desde el día de su fundación, la Unión Europea (UE), que ha dirigido los esfuerzos de reestructuración en el marco de muchos objetivos como la unidad, la paz, el orden, la integración, el medio ambiente habitable y el desarrollo sostenible, ha sido recientemente la fuerza motriz de la Unión Europea (UE) en este sentido, se realizan esfuerzos de difusión de los desarrollos digitales en trabajo social y administración pública y desarrollo permanente.

Algunos de los estudios que ayudarán a trazar un marco mental sobre lo que son los servicios sociales digitales son los siguientes;

1. La Comisión de la UE publicó su primer informe bienal sobre servicios sociales de interés público en la UE en 2008 y trazó un marco general.

Informe:

- Define el papel socioeconómico de dichos servicios y los principales cambios económicos y sociales a los que tienen que adaptarse,
- examinar cómo se adaptan a las necesidades y limitaciones cambiantes,



- evaluar cómo afectan estos cambios a la organización, financiación y prestación de servicios sociales de interés general en términos de las normas comunitarias pertinentes.

2. El Consejo de Trabajo Social en Educación 2008 enfatiza la importancia de la tecnología en la práctica del trabajo social y la educación. Muchas agencias de trabajo social ahora usan computadoras para administrar los sistemas de información, aumentar la eficiencia y la utilidad de sus actividades. Sin tecnología, la práctica del trabajo social hoy en día sería ineficaz e inadecuada. Se han identificado una serie de desafíos en el contexto de la reestructuración de los servicios sociales públicos desde la perspectiva de la Unión Europea, y el uso de la digitalización y las TIC parece esencial como una herramienta eficaz para estos servicios modernos.

3. El Informe de administración electrónica de la Unión Europea de 2015 reveló que los servicios públicos en línea en Europa “podrían ser más inteligentes”. Este estudio reciente mostró que la conectividad transfronteriza en Europa sigue siendo un desafío: solo el 57% de los servicios públicos son accesibles entre países, lo que destaca la necesidad de incluir a los ciudadanos de la UE en otros estados miembros.

Los "servicios públicos en vivo" recomendados por la UE son servicios perspicaces y predictivos impulsados por análisis de datos, entregados como aplicaciones en dispositivos móviles. La infraestructura de la nube se usa para tomar decisiones en tiempo real y para usar y confiar en datos generalmente abiertos. Pero sacar el máximo provecho de estos servicios avanzados y fáciles de usar requerirá más: una plataforma interempresarial que pueda unir a los usuarios y proveedores de servicios en una ubicación segura y de fácil acceso.

Los principios y objetivos de digitalización inclusiva de la UE se establecen en la Estrategia para el Mercado Único Digital. Esta estrategia expresa la necesidad de mejorar para maximizar el potencial de servicio en los servicios públicos. (Comisión Europea, 2016). Esta estrategia consta de 3 objetivos principales;

- modernizar los servicios sociales con las TIC utilizando habilitadores digitales clave,
- permitir la movilidad transfronteriza con servicios sociales digitales
- diseñar un servicio más colaborativo, participativo y preciso que facilite la interacción digital entre gobiernos y ciudadanos/empresas.

El “Estado del Futuro de la Tecnología Digital” publicado en el marco del Foro Digital Europeo Gobierno del Futuro Cómo la Tecnología Digital Cambiará la Forma en que Vivimos, Trabajamos y Gobernamos, el cual fue creado para recibir las opiniones del público en el marco de la Conferencia de 2016 -Plan de Acción de Trabajo Social Digital 2020 de la Comisión de la UE. Según el estudio titulado "Cómo cambiará nuestras vidas, la vida laboral y el estilo de gestión", los rápidos cambios tecnológicos que ocurren en las estructuras económicas y sociales afectan naturalmente a los estados, y los estados se ven obligados a cambiar de forma y digitalizarse en la prestación de servicios sociales.



VII de la estrategia Unión Europea 2020 titulada 'Los beneficios de las TIC para la sociedad de la UE'. Según la columna, las TIC tendrán un impacto positivo en la reducción del consumo de energía, el apoyo a los ciudadanos que envejecen, la atención médica y una mejor prestación de servicios públicos.

La UE está trabajando para ayudar a las administraciones públicas de toda Europa a hacer la transición a lo digital para que todos los ciudadanos puedan disfrutar de servicios públicos inteligentes durante la Década Digital. Se centra en reducir las barreras a los servicios públicos y hacerlos accesibles a través de las fronteras.

El Informe de la Unión Europea 2021 enfatizó la importancia de la digitalización para la sociedad europea en la epidemia de COVID-19. Las tecnologías digitales traen nuevas formas de aprender, entretener, trabajar, explorar y lograr objetivos. También proporciona nuevas libertades y derechos y brinda a los ciudadanos de la UE la oportunidad de ir más allá de las comunidades físicas, las ubicaciones geográficas y las ubicaciones sociales.

Digital public services indicators in DESI

Cuadro 1 Fuente: DESI 2020, Comisión Europea.

	DESI 2018	UE	DESI 2020
5a1 e-Gobierno usuarios % Internet usuarios necesitando a entregar formularios	58% 2017		67% 2019
5a2 prellenado formularios Puntaje (0 a 100)	53 2017		59 2019
5a3 En línea servicio terminación Puntaje (0 a 100)	85 2017		90 2019
5a4 Digital público servicios para negocios Puntaje (0 a 100) - incluido doméstico y transfronterizo	83 2017		89 2019
5a5 Información abierta % de máximo puntaje	N / A		66% 2019

www.mdpi.com

2.2 Digitalización a nivel nacional Hora de actuar: del nivel europeo al local

2.2.1 Impulsores y objetivos

Hay cuatro factores para una transformación para habilitar digitalmente los servicios públicos;

1. En primer lugar, solo estamos en la mitad de una década de austeridad sin precedentes en el gasto público. La necesidad de encontrar eficiencias que simplemente no



permitan detener los servicios requerirá reformas radicales hasta ahora consideradas demasiado difíciles.

2. En segundo lugar, el público está dispuesto a participar digitalmente. La mayoría de nosotros hemos creado nuestro propio ecosistema digital personal al combinar tecnología móvil, aplicaciones y redes con una conectividad casi constante. Este ecosistema es altamente confiable y altamente calificado por cada uno de nosotros.
3. En tercer lugar, la tecnología y la conectividad que respaldan estos ecosistemas personales son relativamente económicas, fáciles de usar y están disponibles en casi todas partes.
4. El último factor es la necesidad de enfoques innovadores para resolver problemas sociales que ayuden a mejorar la calidad de vida de la población, reducir el costo de la prestación de servicios e involucrar a grandes segmentos de la población en procesos de ayuda mutua.

A nivel local, se impulsa la transformación digital en todos los ámbitos del trabajo social a través del proyecto Colaboración en la Transición Digital a través de la Agenda Urbana para la UE. Agenda Urbana se estableció en 2016 para promover la colaboración, la digitalización y el uso de las TIC. Organizó asociaciones temáticas en toda la UE para mejorar la coordinación entre los servicios sociales en los gobiernos locales, proporcionar financiación y difundir el uso de Bits en todas las áreas. Los objetivos del plan de acción de Transición Digital son: proporcionar a los ciudadanos mejores servicios públicos, apoyar el intercambio de buenas prácticas aprovechando las oportunidades de las ciudades europeas, permitir la digitalización y las empresas europeas para desarrollar innovaciones y crear oportunidades para la mercados para crear nuevas descripciones de puestos (Comisión Europea, 2018e).

Uno de los principales impulsores del uso de tecnologías digitales es la innovación en el diseño y la prestación de servicios públicos y la expectativa de que algunos servicios serán rentables y más eficientes (OCDE, 2016).

Otro impulsor importante para la transformación digital son las políticas dirigidas a la digitalización y el uso de maquinaria en la prestación de servicios de salud y atención. Consiste en servicios públicos y sociales innovadores que eliminan las dificultades frente al autoabastecimiento de la población mayor, las dificultades demográficas y la carga de la oferta.

El Libro Blanco de Noruega Tomorrow's Healthcare afirma que 'el mayor uso de la tecnología del bienestar está abriendo más posibilidades'. Puede brindarles a las personas la oportunidad de administrar sus propias vidas y su salud, y ayudar a que más personas permanezcan y sean autosuficientes en sus propios hogares por más tiempo, a pesar de su discapacidad” (Gobierno de Noruega, 2012, págs. 27–28). El objetivo del programa Innovations in Care Service 2020 (Pflegeinnovationen2020) en Alemania es fortalecer la capacidad de las personas para quedarse en casa y llevar una vida autónoma el mayor tiempo posible (Bundesministerium für Bildung und Forschung , 2014)

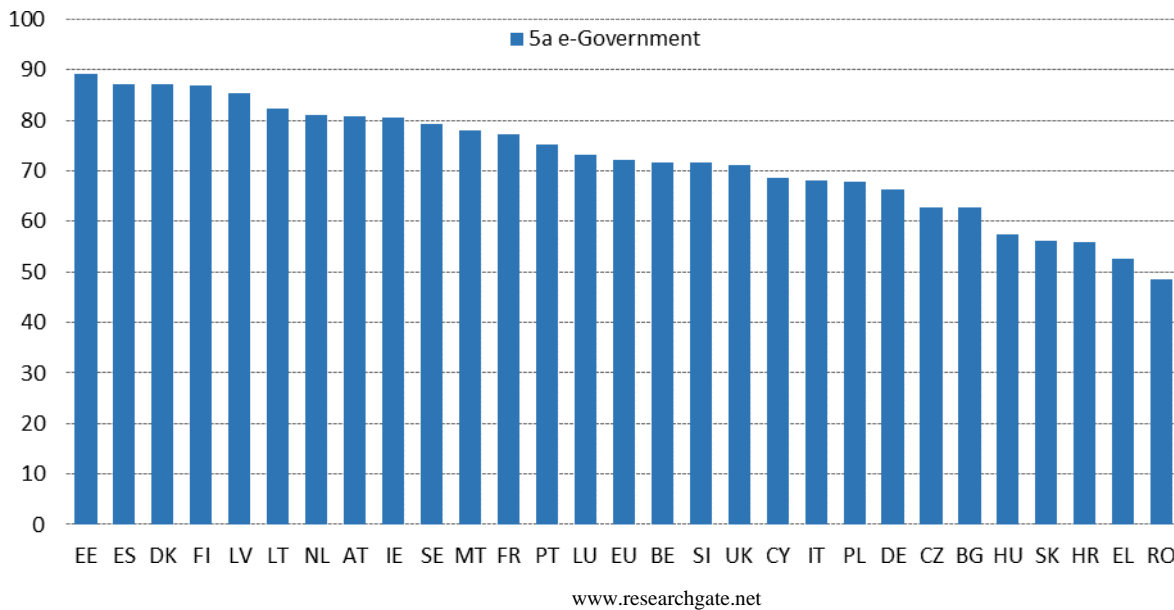


Mejorar digitalmente los servicios existentes (Mocker & Fonstad , 2017), participar en la innovación de productos (Berghaus & Back, 2017) y explorar nuevos modelos comerciales potencialmente disruptivos para mantener la competitividad y reducir los gastos (Berghaus & Back, 2017; Mocker & Fonstad , 2017)) han sido vistos como objetivos que promueven la transformación digital. Otros objetivos comunes son mantenerse al día con los comportamientos y expectativas cambiantes de los compradores de servicios, mejorar y mantener la satisfacción y el diálogo de los usuarios, mejorar los canales y procesos digitales hacia ellos y ofrecer productos digitales actualizados. (Berghaus y Back, 2017; Bilgeri et al, 2017; Isaksson y Hylving , 2017; Mocker y Fonstad , 2017)

Según la asociación austriaca de profesionales de la salud y la asistencia social (OGB/ARGE FGV); Las tecnologías digitales tienen como objetivo asignar empleados de manera más eficiente, brindar un acceso más rápido a los informes clínicos y, por lo tanto, brindar una atención más eficiente.

Figura 1 Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI) 2020, servicios públicos digitales

Fuente: DESI 2020, Comisión Europea.



3. DEFINICIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES ACTUALMENTE EN USO EN LOS SERVICIOS SOCIALES

Resumen del tema:



Se definirán las tecnologías digitales y las herramientas tecnológicas utilizadas en el ámbito de los servicios sociales, se informará sobre las dificultades y conveniencias de los servicios sociales digitales y se explicarán las ventajas y desventajas de su uso.

3.1 Principales cuestiones relacionadas con la digitalización

También se enfatiza que se deben hacer recomendaciones y opiniones en línea con el desarrollo de los derechos humanos y la justicia social en los procesos tecnológicos digitales, especialmente para los proveedores de infraestructura y condiciones tecnológicas, los encargados de formular políticas y los profesionales. Por ejemplo ; Los trabajadores sociales pueden enfrentarse a nuevos dilemas éticos con respecto a la divulgación de información para proteger a los clientes con el derecho a la privacidad y la confidencialidad en línea. En estos procesos se debe adaptar el pensamiento crítico, el cumplimiento de procesos éticos y la correcta toma de decisiones a los retos digitales (Social Care Institute for Excellence, 2019)

• Resistencia del personal y de los usuarios

Común tanto para el personal como para los usuarios, este problema es el rechazo de las tecnologías que reemplazan o reducen la interacción humana. Aunque muchos servicios sociales se brindan digitalmente gracias a las tecnologías digitales, los proveedores y compradores de servicios han creado un sesgo negativo en su contra. Estas preocupaciones se han reflejado en algunas iniciativas políticas. En Austria, por ejemplo, la hoja de ruta digital establece: "Las soluciones tecnológicas deben usarse como apoyo y para mejorar la calidad y la optimización de procesos, pero nunca deben reemplazar la comunicación personal, y esto requiere atención". (Austria Federal Digital, Ministerio de Negocios, 2016, p. 30). Un estudio realizado en Finlandia encontró que el principal elemento disuasorio en las barreras para que los ciudadanos utilicen los servicios sociales y de salud es la creencia de que los servicios electrónicos no son tan buenos como la comunicación cara a cara. (63%) (Instituto Finlandés de Salud y Bienestar, 2014)

• Alfabetización digital

La reticencia a utilizar tecnologías digitales se debe en parte a la falta de conocimientos y habilidades pertinentes. En 2018, los países de la UE recibieron un CSR sobre las bajas habilidades digitales de la población. La Estrategia TIC 2020 de los países incluye una serie de medidas para la lucha digital. Se hizo hincapié en promover la inclusión de los analfabetos y los desfavorecidos, así como mejorar las habilidades de Internet de la población en general (Le Monde, 2016).

• Intercambio y protección de datos

Los estándares para recopilar, administrar y registrar información sobre servicios sociales destacan los estándares éticos que los trabajadores sociales deben cumplir cuando utilizan la tecnología para recopilar, administrar y almacenar información.

El Reglamento General de Protección de Datos de mayo de 2018 ha fijado los requisitos para el tratamiento de datos personales ;

1. Las necesidades de recogida de datos serán declaradas por los prestadores de servicios sociales y los datos serán tratados de forma segura, con el consentimiento explícito de las personas. En su caso, se deben utilizar seudónimos o anonimizar los datos .
2. Por lo tanto, los datos de los servicios sociales se enfrentan a un nivel adicional de complejidad. Para las organizaciones que trabajan con adultos, esto significa que deben buscar aprobación para procesar; Cuando se requiera tutela, se debe obtener el permiso de los tutores legales para procesar los datos (The Guardian, 2018).

• Participación del usuario/co-creación

Se fomenta el reclutamiento, la aceptabilidad y la facilidad de uso de los servicios en los servicios digitales, y se debe crear un uso digital más amplio donde las personas contribuyan directamente al proceso para aumentar la participación de los usuarios en el diseño conjunto y la toma de decisiones. En el Reino Unido, por ejemplo, la 'tecnología civil' se usa cada vez más en el gobierno local para involucrar a los ciudadanos. Una revisión de estas tecnologías ha demostrado que la participación y aceptación de los usuarios es limitada, en parte porque el diseño de los servicios sociales establece los límites de la interacción (Crisis, 2018).

• Falta de recursos y/o apoyo político

Para brindar y expandir los Servicios Sociales Digitales, el apoyo financiero debe brindarse de manera holística, y el apoyo político adecuado al proceso debe estar respaldado por políticas y servicios de facilitación preparados por el estado. Además, se debe brindar capacitación técnica y de hardware en servicio a los proveedores de servicios en este campo. En España, la falta de inversión y la insuficiencia de los recursos proporcionados por las administraciones públicas son los mayores obstáculos para los proveedores de tecnologías digitales. (Martínez Sans, 2017). En un artículo del Departamento de Salud del Reino Unido, los problemas de financiación se señalaron de la siguiente manera: Las oportunidades para los proveedores de servicios de tecnología de asistencia se enfrentan a la falta de inversión en muchos servicios de tecnología de asistencia, la falta de mantenimiento, la forma de implementarlos y la falta de conocimiento de la tecnología de asistencia. (Grupo de Organizaciones de Voluntarios de Discapacitados y Foro Nacional de Atención, 2013, p. 22)

• Problemas técnicos

El acceso a Internet es un requisito previo para el uso de las tecnologías digitales. Eurofound llamó la atención sobre la necesidad de mejorar la cobertura de banda ancha y las cuestiones relacionadas con Internet. En muchos países, una barrera general parece ser la conectividad a Internet. Requiere volúmenes de datos cada vez mayores. Para que las tecnologías digitales que requieren grandes datos sean accesibles para todos, debe haber una banda ancha de alto volumen.

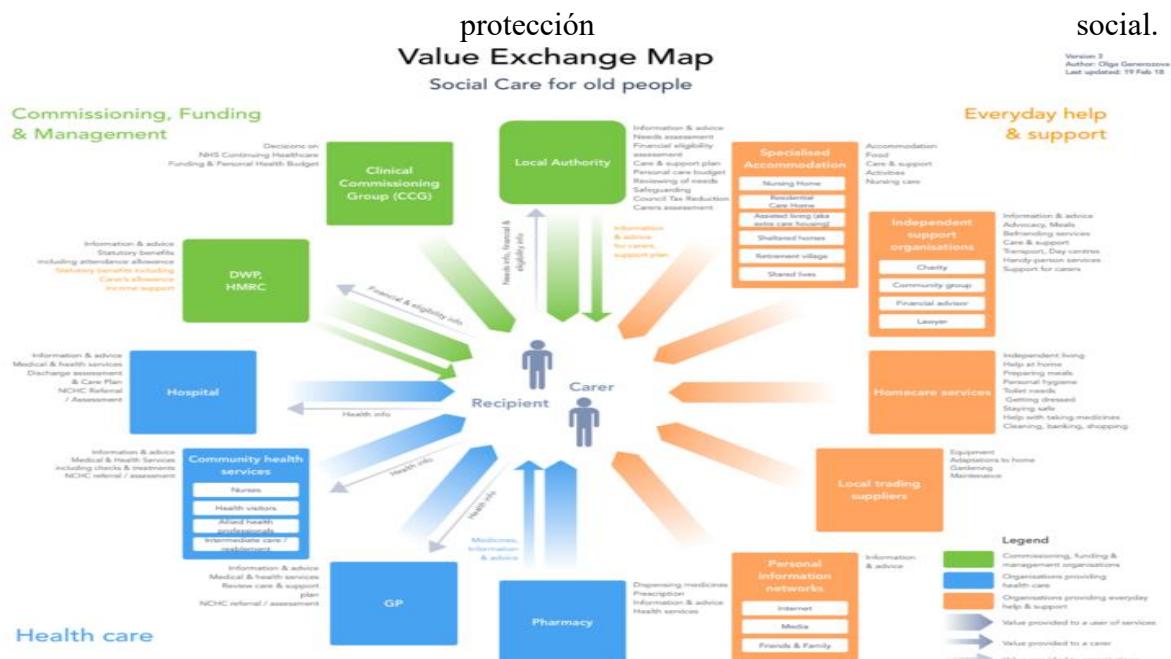
• Inclusión social

Cuando miramos las áreas de trabajo del trabajo social, se ve que está conformado principalmente por grupos vulnerables, desfavorecidos y marginados como ancianos, mujeres, discapacitados, refugiados, en temas como asistencia social, pobreza, migración y exclusión social. Cuando se examinan las características de estos grupos de clientes, se destaca que son más frágiles y vulnerables en términos de aspectos estructurales, culturales, psicosociales, políticos y económicos. Por esta razón, los individuos de estos grupos; Necesitan acceso a las necesidades y los derechos humanos, la justicia social, la liberación, el apoyo y el empoderamiento más que otros individuos (Gencer , 2019). Los grupos de clientes mencionados aquí también necesitan ser protegidos y defendidos en entornos digitales.

3.2 BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DIGITALES

Hoy en día, hay cambios dramáticos en los sistemas socioeconómicos debido a los procesos de digitalización. En relación con esto, las oportunidades que se presenten en la sociedad pueden ser aprovechadas para mejorar la gestión del ámbito social. La implementación de enfoques innovadores para la prestación de servicios sociales utilizando tecnologías digitales ayudará a aumentar la satisfacción del público, ahorrar costos asociados con los procedimientos burocráticos para el procesamiento de documentos y superar la falta de información. En la UE,

sociales desempeñan un papel fundamental en la mejora de la calidad de vida y la prestación de



La transición digital en el trabajo social puede traer muchas oportunidades, tales como:

- Mejora existente y mejora de la calidad: las tecnologías digitales tienen el potencial de mejorar las antiguas y crear nuevos servicios respondiendo mejor a las necesidades de los usuarios de los servicios. El rediseño de los servicios sociales en torno a las necesidades de las personas brinda la mejor oportunidad para mejorar la salud, el bienestar y la inclusión social de las personas.
- Promoción de la independencia, la calidad de vida y el bienestar: El uso de tecnologías digitales en los servicios sociales puede permitir a los beneficiarios mantener su independencia y bienestar y reducir la exclusión social. El uso de canales digitales también puede tranquilizar a los cuidadores y las familias que no siempre viven cerca de las personas a las que apoyan, lo que reduce los posibles sentimientos de aislamiento social.
- Permita que los trabajadores sociales trabajen desde cualquier base en cualquier momento: la tecnología puede optimizar los flujos de trabajo y los procesos comerciales al permitir que los profesionales de mantenimiento y soporte trabajen sin problemas desde múltiples ubicaciones y en equipos multidisciplinarios. El uso de tecnología móvil y velocidades de conexión mejoradas brindarán acceso rápido a la información en todo el sistema de mantenimiento. Esto significa que los profesionales de mantenimiento y soporte pueden trabajar en colaboración entre organizaciones e industrias para brindar servicios de manera más eficiente y efectiva.
- Los beneficios incluyen facilitar las responsabilidades administrativas de un profesional (Finn, 2006; Author, 2012), ayudar a los clientes a comunicarse y relacionarse con el profesional (Bradley & Hendricks, 2009), proporcionar tiempo para reflexionar sobre sesiones anteriores (Wright, 2002) y proporcionar una oportunidad de ayudar a los profesionales (Perron, et al. 2010).

3.3 DESAFÍOS DE OFRECER NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LOS SERVICIOS SOCIALES

La transición digital también trae muchos desafíos ;

Las siguientes barreras principales para los beneficiarios:

3.3.1. Confiar en ti mismo

Algunos participantes tienen poca confianza en los servicios sociales orientados a la tecnología y no se sienten adecuadamente equipados para solicitar servicios sociales digitales.

3.3.2. Horror

A algunos les preocupa que rompan los dispositivos, hagan algo "incorrecto" que no puedan arreglar o tengan problemas de privacidad. También se sabe a partir de investigaciones existentes que los adultos mayores son más vulnerables a la desinformación.

3.3.3. Funcionalidad física

Algunos beneficiarios tienen discapacidades físicas. Por ejemplo, para algunos, el texto o los botones pueden ser demasiado pequeños o para personas con problemas de visión, por lo que es necesario brindar un servicio adecuado para todos los inconvenientes.

3.3.4 Cultura y comunicación

Las diferencias culturales en la comunicación afectan la forma en que los adultos mayores usan las redes sociales y sus conexiones en línea. Algunos participantes son usuarios más activos de las redes sociales, mientras que otros son más pasivos. A algunos les preocupa lo que encontrarán al usar las redes sociales o no les gusta la forma en que otros se comunican a través de las redes sociales.

Los principales obstáculos que enfrentan los proveedores de servicios son;

3.3.5 Gestión de datos:

El ecosistema de servicios sociales es complejo y está estructurado con muchos actores públicos y privados. Los datos sociales y de salud son muy sensibles y no solo contienen información médica sino también financiera sobre la situación de protección social o los gastos médicos. Sin embargo, las aplicaciones de salud electrónica no están reguladas y los datos generalmente terminan dentro del ámbito de competencia de los GAFA2. Es prioritario asegurarse de que la introducción de nuevas tecnologías y el uso de big data en los servicios sociales se acuerde y regule a través del diálogo social y la negociación colectiva a diferentes niveles, así como a través de una legislación que proteja y regule el uso de dichos datos por parte de los servicios sociales. servicios, incluso por su fuerza de trabajo. El uso de tecnologías genera datos relacionados con las personas, incluido el seguimiento del movimiento de los trabajadores, que deben tratarse de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR).

3.3.6. Habilidades digitales:

Tratar con nuevas tecnologías puede requerir capacitación y calificación adicionales, equipando a la fuerza laboral con un conjunto adecuado de habilidades y competencias. Una prioridad debería ser la integración holística de las habilidades digitales en las estructuras educativas y la formación profesional pertinentes. El desarrollo profesional continuo (CPD) a lo largo de la carrera del trabajador puede ayudar a abordar la brecha digital que impide que la fuerza laboral en el cuidado social (sobre todo en el contexto de una fuerza laboral que



envejece) aproveche al máximo las nuevas tecnologías. Esto les permite estar adecuadamente informados y consultados sobre la reestructuración relacionada y, dónde desean hacerlo.

3.3.7. Déficit de financiación:

Los recursos financieros limitados son uno de los mayores impedimentos para la transformación digital del sector de los servicios sociales. Es posible que se requieran inversiones significativas para respaldar la transformación digital efectiva y cubrir todos los costos adicionales que puedan ocurrir, como la compra de productos, la contratación y capacitación del personal, y otros asuntos importantes. Esto también exige una evaluación del valor añadido de medidas específicas

3.3.8 Difusión desigual y desigual de las nuevas tecnologías:

Los usuarios de los servicios sociales, especialmente los de entornos económicos y sociales inferiores a la media, así como la dirección y los trabajadores del sector de los servicios sociales, están actualmente excluidos en gran medida de una participación plena en las oportunidades digitales que siguen concentradas en manos de unas pocas corporaciones poderosas. Por lo tanto, es de suma importancia que las autoridades europeas y nacionales den prioridad a las necesidades de los usuarios, trabajadores y proveedores de servicios sociales para beneficiarse del pleno acceso a las tecnologías y sus oportunidades, apoyando así el derecho a la mejor atención, educación y formación posibles . , apoyo social y empoderamiento y, por lo tanto, contribuyendo a la implementación del Pilar Europeo de Derechos Sociales.

3.3.9 Falta de capital social:

Finalmente, la red social de un individuo es muy influyente en su iniciación en el uso de la tecnología y es importante para el apoyo y mantenimiento continuos del uso de dispositivos digitales y redes sociales. A menudo, sin esta red social o dispositivo disponible, las personas no pueden comenzar a usar el dispositivo digital.

4 .EL PAPEL DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL DISEÑO Y ENTREGA DE SERVICIOS E IMPACTOS DE LAS MISMAS



4.1 EL PAPEL DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL DISEÑO Y ENTREGA DE SERVICIOS

En este capítulo se definen las tecnologías digitales que se utilizan actualmente en los servicios sociales. También proporciona información sobre los objetivos y funciones específicas de estas tecnologías, así como algunas estimaciones sobre los niveles de implementación y cómo es probable que cambien en el futuro cercano. Si bien los servicios analizados incluyen servicios en efectivo y en especie, la mayoría de los usos de estas tecnologías son en especie. Los robots se utilizan para ayudar a las personas mayores y a las personas con discapacidad, ayudándoles en tareas físicas, cognitivas y de interacción/emocionales. El Internet de las cosas y la teleasistencia han permitido a las personas mayores controlar su propio estado de salud y vivir más tiempo en sus propios hogares. Estas tecnologías también pueden reducir el riesgo de contagio y asegurar la continuidad de la atención en tiempos de confinamiento, confinamiento y/o distanciamiento social.

4.1.1 Robótica avanzada

La investigación realizada por Eurofound sobre tecnologías innovadoras en el sector de los servicios se centra en la robótica avanzada, definida como:

las mejoras en la destreza de la máquina y la capacidad de la máquina para interactuar con su entorno, como resultado de lo cual los robots pueden participar en tareas que van más allá de los movimientos repetitivos y discretos. (Eurofound , 2019a, pág. 3)

Dahl y Boulos (2013) brindan una clasificación más detallada basada en las funciones de los robots, la configuración y los usuarios:

- robots que proporcionan logística asistida en entornos hospitalarios y residenciales
- robots acompañantes en entornos domésticos y hospitalarios
- robots como entrenadores motivacionales para seguir planes de ejercicio y dietas
- robots humanoides para entretener, educar y mejorar las habilidades comunicativas de niños con necesidades especiales
- robots de asistencia domiciliaria para personas mayores

Dada la gran cantidad de estudios que muestran efectos positivos del robot o de su versión placebo, como un robot no funcional o un juguete para mascotas, se cree que este tipo de dispositivos tiene méritos en el cuidado de los ancianos. Además, y de importancia, las personas mayores parecen estar abiertas a este tipo de tecnología.

4.1.2 Inteligencia artificial

La IA ha sido definida por la Comisión Europea de la siguiente manera: 'La inteligencia artificial (IA) se refiere a los sistemas que muestran un comportamiento inteligente mediante el análisis de su entorno y la adopción de medidas, con cierto grado de autonomía, para lograr objetivos específicos' (Comisión Europea, 2018b, p. . 1). Se puede considerar que la IA habilita y respalda otras tecnologías descritas en este capítulo, ya que los algoritmos a menudo



están integrados en plataformas y en el Internet de las cosas, o se puede usar para analizar datos en blockchain o crear software para AR/VR (Eurofound , 2020)

4.1.3 Internet de las cosas

El Parlamento Europeo define Internet de las cosas como "una red distribuida que conecta objetos físicos que son capaces de detectar o actuar en su entorno y comunicarse entre sí, con otras máquinas o computadoras" (Parlamento Europeo, 2015, p. 2). Esto incluye dispositivos portátiles y sensores que se usan en el cuerpo (por ejemplo, relojes inteligentes), así como otros dispositivos que pueden transferir datos entre sí sin interacción humana. El Parlamento Europeo considera el Internet de las Cosas como una red distribuida que conecta objetos físicos, que pueden actuar o percibir el entorno y comunicarse entre sí, sin interacción humana y lo define como 'otras máquinas u ordenadores que pueden transferirse datos entre sí' (Parlamento Europeo, 2015, p. 2). Su uso se está expandiendo en trabajo social y salud.

4.1.4 Teleasistencia

Los términos ' teleasistencia ', ' telesalud ' y 'telemedicina' a menudo se usan indistintamente. Un estudio que documenta el uso de la teleasistencia en Europa utilizó la siguiente definición: La teleasistencia incluye dispositivos técnicos y tecnología de asistencia, así como servicios profesionales de atención médica para ayudar, monitorear y cuidar a las personas a distancia. La teleasistencia incluye una variedad de servicios como comunicación, monitoreo, consulta, diagnóstico y capacitación. (Pacita , 2014, pág. 9)

Los objetivos generales de los servicios de teleasistencia son los siguientes (Gobierno de España, 2017):

- promover la permanencia e inclusión de las personas dependientes en el contexto en el que viven habitualmente
- potenciar y mantener el grado de autonomía e independencia de las personas dependientes en el hogar favorecer la seguridad y confianza de las personas dependientes
- proporcionar ayuda a las personas dependientes y sus familiares
- servir de apoyo a los cuidadores que conviven con la persona dependiente

4.1.5 Cadena de bloques

Blockchain es una base de datos (libro mayor) que opera en una red distribuida de múltiples nodos o computadoras que realiza un seguimiento de las transacciones de datos (Wright y De Filippi , 2015). En el sector público, esta tecnología permite gestionar transacciones de forma segura sin necesidad de un tercero. Otros posibles beneficios de esta tecnología para el sector público son servicios más personalizados para los ciudadanos y una mayor transparencia y confianza en los gobiernos.

4.1.6 Plataformas

Las plataformas son redes digitales que coordinan transacciones de forma algorítmica. En una plataforma digital intervienen tres partes: la plataforma online, el cliente y el usuario. Las



plataformas digitales tienen como objetivo realizar tareas específicas o resolver problemas específicos (Eurofound , 2018).

4.1.7 Realidad virtual y realidad aumentada

VR es la simulación de un entorno artificial en el que los usuarios pueden interactuar con objetos u otros usuarios. Se pueden usar auriculares para simular un entorno altamente inmersivo. AR agrega capas de información digital sobre el entorno físico, proporcionando información pero sin crear el mismo grado de entorno inmersivo que VR (Comisión Europea, 2017b).

4.1.8 Simulación:

Con Industria 4.0, se espera que las simulaciones sean una parte invariable de sus operaciones. Las simulaciones presentan el mundo físico en producción en entornos virtuales. Gracias a las simulaciones, la configuración de la máquina, las configuraciones de la máquina, las herramientas de producción y los diseños del equipo se pueden probar y optimizar virtualmente (Rübmann et al. 2015: 3).

Futuras tendencias

El Eurofound European Jobs Monitor muestra que los trabajadores del cuidado personal en actividades de salud humana y trabajo social representaron 5,2 millones de puestos de trabajo en Europa en 2018, lo que lo convierte en el séptimo empleador más grande de la UE. Este tipo de trabajo experimentó un crecimiento modesto (2,8%) entre 2011 y 2018. Además, se estima que el gasto público en cuidados de larga duración crecerá en mayor medida que el gasto en salud o pensiones (Comisión Europea, 2018h). Sin embargo, los salarios para este tipo de trabajos se encuentran en el percentil 21, que es mucho más bajo que la mayoría de los otros trabajos que emplean a un gran número de personas en Europa (Eurofound and European Commission Joint Research Centre, 2019)

Servicios sociales electrónicos

Tal diferenciación de la vida cotidiana hace que sea inevitable que las ciencias sociales y el trabajo social enfrenten nuevas áreas de lucha a nivel micro, mezzo y macro. Esta situación hace necesario que el “e-trabajo social (Servicio Social 2.0)”, es decir, el trabajo social tome un papel activo en los procesos de digitalización ante las necesidades de digitalización y los nuevos problemas emergentes.

El concepto de "e" como nombre/adjetivo nominal propio de la digitalización, como se le conoce, evoca lo "electrónico" (e-mail, e-school, e-government, e-pulse, etc.). De igual forma, con el concepto de e-trabajo social, se pretende cuestionar las dimensiones de la electronicización /digitalización/virtualización y robotización en términos de profesión y disciplina del trabajo social. Cuando se examina la literatura, se ve que los conceptos de "e-trabajo social" y "trabajo social en línea" se utilizan en algunas fuentes y ejemplos de países.



Se argumenta por Peláez y Marcuello-Servós (2018) que el concepto de e-trabajo social se incluye como una nueva frontera que afecta a la intervención social en su conjunto, y es un nuevo campo de especialización.

El concepto de “e-social work” es sin duda solo la punta del iceberg en la transformación digital del trabajo social. En este contexto, es fundamental que un profesional del trabajo social sea capaz de comprender la sociedad digital, la transformación social y las nuevas generaciones a partir de sus años de estudiante. La integración del trabajo social en lo digital no es solo un tema limitado al nivel de la práctica profesional, sino que también se debe discutir la digitalización en la educación del trabajo social y se deben implementar nuevas metodologías. En particular, los conceptos de conocimiento, habilidades y valores, que se expresan como las horquillas del trabajo social, necesitan ser repensados junto con el proceso de digitalización y todos los componentes de la sociedad digital. En este punto, incluir las tecnologías de la información en el currículo de formación en trabajo social y desarrollar el currículo teniendo en cuenta la transformación digital es uno de los pasos prioritarios a dar en términos de base teórica. En la dimensión de implementación, es obvio que se necesitan perspectivas innovadoras y creativas. La interrupción de la asistencia de los estudiantes a las instituciones de aplicación en situaciones de desastre como la epidemia del COVID-19 es solo uno de los ejemplos que demuestran la importancia de utilizar más las tecnologías de la información. En este punto, a través de un programa de simulación a desarrollar, se puede facilitar que los estudiantes experimenten los pasos de la aplicación con la ayuda de herramientas digitales (tableta, teléfono, computadora, etc.). Este proceso puede centralizarse y también puede convertirse en una fase gestionada de forma remota con la participación de muchas escuelas.

4.2 LOS IMPACTOS DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL DISEÑO Y ENTREGA DE SERVICIOS

Según el director gerente del grupo de desarrollo del Reino Unido Places for People, "lo digital se trata de mejorar la vida de las personas que viven de manera independiente y hacer la vida más fácil y simple, y hace que nuestros servicios sean más eficientes y rentables" (Appello, 2016 , pág. 8). Este capítulo presenta algunas de las pruebas sobre los impactos de las tecnologías digitales para los proveedores de servicios y los usuarios de servicios. Según Reamer (2015), las tecnologías digitales, en línea y otras tecnologías electrónicas han influido significativamente en la naturaleza de la práctica y la educación del trabajo social. En este punto, la necesidad del uso de procesos basados en un servicio en línea para clientes, asesoramiento telefónico , asesoramiento por video, terapia cibernética/terapia de avatar, intervenciones autoguiadas basadas en la web, tecnología de redes sociales electrónicas como (redes sociales electrónicas), ha aumentado el correo electrónico y los mensajes de texto. Además, con la era de la digitalización y la epidemia de COVID-19, los procesos de educación en línea y a distancia que se han hecho visibles brindarán educación en trabajo social. En este punto, en los procesos de formación y postulación también se mencionan algunos aportes importantes Acceso del uso efectivo de la digitalización a postulantes y estudiantes que viven en zonas rurales facilitar la participación y la escolarización de los



trabajadores sociales desfavorecidos. **Se enfatizan** beneficios como facilitar y apoyar la alfabetización digital (Trujillo, Bruce et al. Oberman , 2018).

4.2.1 Impacto en la organización y los procesos del trabajo

4.2.1.1 Cambios en el trabajo organización y el naturaleza de las tareas

Aunque blockchain aún se encuentra en las primeras etapas de adopción en el sector de servicios, puede conducir al reemplazo de intermediarios, contratos y/o sistemas de verificación (Eurofound , 2019a). Una forma importante de usar la tecnología y los datos digitales de manera efectiva para respaldar los roles cada vez más complejos de la transformación digital y los trabajadores sociales digitales es; Es seguir los informes profesionales que mejoran las habilidades digitales, los principios éticos que se actualizan periódicamente, las experiencias de las profesiones e instituciones de las partes interesadas, los blogs, los seminarios web, los videos, las capacitaciones y los estudios académicos sobre el uso de la tecnología digital para el grupo de clientes de trabajo social (Instituto de Excelencia en Atención Social, 2020).

4.2.1.2 Cambios en el costo de la prestación del servicio

Los servicios de atención habilitados por tecnología pueden reducir los costos de atención y aumentar la eficiencia de los servicios de atención, como lo demuestran varios programas locales (Independent Age, 2017).

Otro beneficio es que los pagos digitales son más rastreables que los pagos en efectivo, lo que permite, cuando sea necesario, monitorear el gasto de una manera más efectiva (entrevista con el proveedor del servicio). Las mejoras en la detección del fraude en la asistencia social son otra forma en que las tecnologías digitales contribuyen a una mayor eficiencia y ahorro.

4.2.2 Impacto para los usuarios del servicio

4.2.2.1 Seguridad, independencia y inclusión

Muchos estudios identificados por la Red de Corresponsales de Eurofound indican que las tecnologías digitales aumentan la sensación de seguridad de los usuarios de los servicios. Un resumen de proyectos y servicios en Noruega que utilizan tecnologías de bienestar de seguimiento y seguridad para personas mayores y personas con enfermedades crónicas indicó que el uso de estas tecnologías contribuye a una mayor sensación de seguridad y de logro entre los usuarios (Knarvik et al, 2017)

4.2.2.2 Calidad del servicio y eficiencia

Las experiencias de los usuarios en relación con la tecnología brindada fueron positivas: se sintieron menos solos, más seguros y más conectados. Los proveedores de servicios (como trabajadores sociales, enfermeras, estudiantes) que desarrollaron el contenido de los programas y ayudaron a las personas mayores encontraron que el proyecto era muy útil y conveniente. También se muestra la necesidad de una mayor participación de los usuarios del servicio en la consulta con el personal, ya que las consultas presenciales brindan mucha más información y permiten la realización de algunas tareas que no son posibles a través de las



pantallas de televisión; por ejemplo, si un cliente necesita medir su presión arterial para la enfermera o mostrar su entorno al trabajador social.

5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EDUCACIÓN EN EL PROCESO DE LA SOCIEDAD 5.0 Y ASPECTOS EDUCATIVOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

La educación y la formación son las mejores inversiones en el futuro de Europa. Desempeñan un papel fundamental para impulsar el crecimiento, la innovación y la creación de empleo. Los sistemas de educación y formación de Europa deben proporcionar a las personas los conocimientos, las habilidades y las competencias con visión de futuro que necesitan para innovar y prosperar. También tienen un papel importante que desempeñar en la creación de una identidad europea, basándose en valores y culturas comunes. La educación debería ayudar a empoderar a los jóvenes para articular y comprometerse, participar y dar forma al futuro de una Europa caracterizada por la democracia, la solidaridad y la inclusión. La tecnología digital enriquece el aprendizaje de diversas formas y ofrece oportunidades de aprendizaje, que deben ser accesibles para todos. Abre el acceso a una gran cantidad de información y recursos.

5.1 ¿Qué es la Educación de Adultos y la Educación Digital?

La educación de adultos es una subdisciplina de la educación muy desarrollada. Cambiar los “conocimientos, actitudes, valores y habilidades” por los que pasan los adultos a través de una actividad de aprendizaje sistemática y continua (Darkenwald & Merriam, 1982).

La educación y formación de adultos es una parte integral del derecho a la educación y al aprendizaje permanente e incluye "todas las formas de educación y aprendizaje destinadas a permitir que todos los adultos participen en sus comunidades y en el mundo laboral". Se refiere a todos los procesos de aprendizaje en organizaciones y comunidades formales, no formales e informales en las que aquellos que son reconocidos como adultos por la sociedad en la que viven desarrollan y enriquecen su capacidad de vivir y trabajar tanto en su propio interés como en el interés de sus comunidades. (Recomendación de la UNESCO sobre el aprendizaje y la educación de adultos [2015]: párr. 1).

Las tecnologías digitales son vitales para la educación, la educación de adultos y el desarrollo de recursos humanos en muchas organizaciones (Gegenfurtner et al., 2018; Thalhammer , 2014). La tecnología digital puede verse como un desafío para la educación formal, la autonomía del aula y el currículo como medio para enseñar los conocimientos y habilidades necesarios para la edad adulta. Pero también puede ser una oportunidad, ya que la tecnología puede cerrar la brecha entre la educación formal y la experiencial. (Sharples , Taylor y Vavoula , 2006). La tecnología siempre ha tenido un impacto significativo en la educación,



permitiendo tanto una mejor comunicación como la aplicación de los últimos sistemas de información útiles para aprender y aprender.

5.2 Prioridades de acción

El Plan de Acción se centra en la implementación y la necesidad de estimular, apoyar y ampliar el uso intencionado de prácticas educativas digitales e innovadoras. Se basará en una amplia gama de partes interesadas en la educación y la formación, incluidas las empresas, la investigación, las ONG, así como la educación no formal, cuando corresponda. Tiene *tres prioridades*:

1: Hacer un mejor uso de la tecnología digital para la enseñanza y el aprendizaje

2: Desarrollar competencias y habilidades digitales relevantes para la transformación digital

3: Mejorar la educación a través de un mejor análisis de datos y previsión

5.3 Mejora de las tecnologías digitales

- Las tecnologías móviles pueden desempeñar un papel importante en el apoyo a los estudiantes adultos; aportan una flexibilidad que hace posible el aprendizaje desde cualquier lugar y en cualquier momento, y pueden animar a los alumnos a asumir una mayor responsabilidad en la dirección y gestión de su propia educación. La capacidad de acceder a oportunidades de aprendizaje fuera del aula también puede ayudar a los alumnos a contextualizar y aplicar su aprendizaje en el mundo real. Las características de redes y comunicación que ofrecen las tecnologías móviles pueden ayudar a los estudiantes a desarrollar habilidades sociales y relaciones al facilitar la colaboración.
- Las redes sociales se utilizan cada vez más en un contexto educativo. Permiten al usuario crear, contribuir, comunicarse y colaborar en línea sin necesidad de conocimientos de programación especializados; apoyan un entorno de aprendizaje abierto y brindan al alumno múltiples posibilidades de actividades. Apoyan la interacción entre los dispositivos móviles e Internet, dando paso a un mayor aprendizaje móvil (o el uso de dispositivos móviles "inteligentes" en el aprendizaje).
- Los sitios de redes sociales son especialmente adecuados para su uso en la educación, ya que pueden apoyar la interacción, la comunicación y la colaboración. Estas aplicaciones hacen posible que los estudiantes, incluso aquellos con una competencia digital modesta, creen activamente su propio proceso de aprendizaje en lugar de consumir contenidos de forma pasiva. El aprendizaje puede convertirse en un proceso social más participativo y de por vida.
- En términos de pedagogía/andragogía, el uso de teléfonos móviles, particularmente teléfonos inteligentes, en el aprendizaje de adultos brinda una amplia gama de oportunidades: desde el uso de teléfonos móviles para integrar aspectos del aprendizaje informal, para configurar episodios de aprendizaje situado, para generar contextos de aprendizaje y medios, para construir puentes conversacionales, para apoyar a los alumnos como expertos en el uso de los medios en la vida cotidiana y



para establecer contextos receptivos para el desarrollo y el aprendizaje. Los educadores de adultos deben ser conscientes de estas posibilidades y saber cómo utilizarlas con el máximo efecto.

Para que los usuarios se beneficien plenamente de la transformación digital de los servicios sociales, es necesario proporcionar formación sobre los pasos de la digitalidad. Puede ser necesario realizar actividades de formación informativa y de sensibilización dirigidas a adultos con el fin de fortalecer la base de conocimientos, habilidades y valores sobre cómo los adultos se beneficiarán de las herramientas tecnológicas y los servicios sociales digitales antes mencionados, cuyos procesos seguir. Se debe enseñar a los usuarios sobre las formas de usar la tecnología, se debe incluir el conocimiento más avanzado sobre los usos efectivos y éticos de la tecnología (Goldingay & Boddy, 2017). Es especialmente importante abordar si la tecnología es una forma adecuada de brindar servicios, evidencia de efectividad, evaluación y medidas de resultados, y formas de acomodar las necesidades especiales de aprendizaje y la diversidad cultural de los clientes.

6. CONCLUSIONES

Hoy en día, los desarrollos tecnológicos, el acceso a estos desarrollos y el uso de la tecnología son un requisito importante para una vida justa y sostenible sobre la base del desarrollo humano. El uso de tecnologías digitales en las prácticas de trabajo social es cada vez más común. En los servicios sociales, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación es importante tanto en la recopilación, clasificación, almacenamiento e intercambio de información, como en relación con los servicios según las necesidades de los clientes, el reporte de datos y los procesos de toma de decisiones profesionales. Se enfatizó que las tecnologías digitales deben usarse en muchas etapas, desde la planificación hasta la ejecución de los servicios sociales antes de la epidemia de Covid-19 (Comisión de las Comunidades Europeas, 2006). En los últimos años, especialmente en muchos países desarrollados como el Reino Unido, el uso de tecnologías digitales se ha convertido en una prioridad, con énfasis en la "digitalización" en las políticas gubernamentales, incluida la atención médica y social (Maguire et al. 2018). El uso efectivo de la tecnología en los servicios sociales y las competencias de los trabajadores sociales al respecto se han vuelto aún más importantes con la epidemia de Covid-19 para proteger los derechos de los solicitantes y garantizar la continuidad ininterrumpida de los servicios. Porque con esta epidemia, la "adaptación a la nueva normalidad" requiere un uso más activo de la tecnología en muchos ámbitos. En la prestación de estos servicios, es importante desarrollar las capacidades digitales de los trabajadores sociales sobre la base de conocimientos, habilidades y valores para que puedan utilizar las tecnologías digitales de manera orientada al cliente. Porque se experimenta que en casos como el de la epidemia de Covid-19, que es de primordial importancia como es la protección de la salud, no es posible (o no) realizar prácticas profesionales presenciales. En tales casos, se ha percibido que la continuación ininterrumpida



de los servicios para los grupos de clientes es importante en términos de prestación basada en derechos de los servicios existentes. Además, se sabe que las necesidades de servicios sociales de los colectivos desfavorecidos aumentan en situaciones de crisis e incluso surgen nuevos grupos de clientes. Esta situación aumenta la necesidad de formas alternativas de producción de servicios para reemplazar los métodos tradicionales. En este punto, existe la necesidad de desarrollar nuevos métodos de práctica del trabajo social con tecnologías digitales, para apoyar las prácticas profesionales a través de estas tecnologías, para determinar y establecer estándares de uso de tecnología en estas prácticas.

7. EVALUACIÓN

7.1 Estudios de casos

Ejemplos presentados:

1. Escenario de caso : un cliente estaba deprimido y no estaba interesado en hablar, pero entraba con su ipod y auriculares escuchando música.

Solución tecnológica : "divisor de 2 vías" para permitir que tanto el terapeuta como el cliente escuchen juntos la música del cliente

Terapeuta de Inteligencia Artificial Digital: Ellie preguntó si podía escuchar con su cliente una de sus canciones en su próxima visita.

Este simple mover abrió el canales de comunicación . El canción el cliente eligió a compartir con ella estaba muy significativo y este activado el terapeuta para preguntarle a su cliente qué el canción quiso decir a ella, que eran el experiencias ella tenía con eso , etc.

Escuchando a las canciones se han quedado parte de la forma ellos comunicar con uno otro en sesión . Gracias a este ajuste / acomodación de su parte , Yajaira logró ayudar _ el cliente no solo abierto arriba pero hacer significativo progreso en su terapia . El el cliente no es más extenso deprimido o sin hogar pero inscrito en una comunidad universidad

2. Escenario de caso: había una clienta que quería poder comunicarse con su madre para obtener apoyo emocional, pero no sabía cómo hacerlo porque había mucho equipaje/historia emocional que tenía que ventilarse. entre ellos.

Para ayudar a su cliente a seguir adelante, Advanced Robot quería que su cliente cumpliera con una tarea en la que compartiera sus quejas en un diario, pero su cliente no pudo hacerlo porque no era una persona del tipo "lápiz y papel".



Solución tecnológica : teléfono celular como grabadora de diario de audio [a través de bluetooth]

Robot avanzado le propuso a su cliente grabar su respuesta usando su celular . Esta idea atrajo a su cliente, pero el tiempo era un problema, por lo que idearon un plan en el que registraría su respuesta en el camino al trabajo mediante Bluetooth para garantizar su seguridad mientras conducía al trabajo y cumplía con esta tarea.

Este método activado este mujer a proporcionar 2 diario entradas , estas , a su vez , dieron a ellos bien material a trabajar juntos en posteriores _ sesiones cual por último condujo a una sesión con el clientela madre _ Todo este progreso era posible gracias a el Flexibilidad Robot avanzado demostrado acerca de el diario modalidad _

3.Ejemplo de caso

Las nuevas tecnologías proporcionan una forma importante de extender la vida independiente. Las herramientas digitales muy simples pueden facilitar mucho las tareas cotidianas: [las personas con movilidad limitada pueden usar tecnologías inteligentes como Hive](#) para ajustar la calefacción de forma remota o usar sistemas activados por voz para controlar sus luces. Estas herramientas también pueden ayudar a los cuidadores, permitiéndoles controlar a familiares o pacientes y brindar apoyo remoto, donde otros compromisos significan que no pueden estar físicamente presentes para ayudar.

7.2 Pruebas electivas

1 . Servicios Sociales Digitales

- a) debe servir con métodos clásicos.
- b) debe regirse por reglas normativas.
- c) debe estar cerrado a los cambios.
- d) debe ser revisado con un enfoque innovador.

2. ¿Cuáles de los siguientes son efectos de la transformación digital en los servicios sociales?

- 1) Automatización de tareas y profesiones
- 2) Sistema de documentación digital
- 3) Uso de inteligencia artificial y robótica
- 4) Entrar en la cola de citas del servicio

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

3) Enumerar los cinco principios básicos de los Servicios Sociales Digitales .

- Facilidad de uso e inclusión
- Sólo una vez
- Centro de enfoque de transformación
- 24/7
- Punto de entrada único
- Estándares abiertos

4) ¿Cuáles son los principales problemas que plantean los beneficiarios de los Servicios Sociales Digitales ?

- Confía en ti mismo
- Horror
- Funcionalidad física
- Cultura y comunicación

5) ¿Cuáles son las principales barreras para los proveedores de servicios en Servicios Sociales Digitales?

- Gestión de datos
- Habilidades digitales
- Déficit de financiación
- Propagación desigual y desigual de las nuevas tecnologías
- Falta de capital social

6) ¿Cuál de las siguientes no es una tecnología digital utilizada en el aprendizaje y los servicios sociales?

a) robótica avanzada c) internet de las cosas

b) inteligencia artificial d) herramienta de servicio móvil

7.3. Preguntas al texto – Materiales didácticos

1. ¿Cuál es su opinión sobre las regulaciones y estrategias de la UE para los servicios sociales digitales?
2. ¿Cuáles son las ventajas de utilizar la tecnología en los servicios sociales?
3. ¿Por qué usamos los servicios sociales digitales?
4. ¿Cuáles son las barreras a los servicios sociales digitales?
5. ¿Puede compartir ejemplos para los servicios sociales digitales?
6. ¿Puedes compartir tus experiencias de trabajo social digital?

8. REFERENCIAS

- Antonio, Lopez Peláez & Marcuello , Chaime . (2018). e-Trabajo social y sociedad digital: reconceptualizando enfoques, prácticas y tecnologías. Revista Europea de Trabajo Social. 21. 801-803. 10.1080/13691457.2018.1520475.
- Amy Batchelor Tapa blanda: 191 páginas Editor: Columbia University Press, Nueva York Idioma: inglés ISBN: 9780231193276
- Appello (2016), Avance rápido hacia la atención digital: Libro blanco: Por qué lo digital encabeza la agenda de los proveedores de vivienda, New Milton, Reino Unido
- Berghaus , Sabine & Back, Andrea. (2017). Desentrañar la parte frontal difusa de la transformación digital: actividades y enfoques.
- Bundesbericht Forschung und Innovation (Derechos reservados) Número 2014 (Derechos reservados)
- Bradley, Loretta y Hendricks, C.. (2009). Correo electrónico y cuestiones éticas. El Diario de la Familia. 17. 267-271. 10.1177/1066480709338293.
- Marrón, T. (2010). Validez de constructo: un concepto unitario para la valoración, evaluación y medición de la terapia ocupacional Hong Kong Journal of Occupational Therapy, 20(1)
- Dahl TS, Boulos MNK (2013). Robots en la atención sanitaria y social: ¿una tecnología complementaria a la atención domiciliaria y la telesalud ? *Robótica* 3 1–21. 10.3390/robótica3010001
- Dahl, Torbjørn S. y Maged N. Kamel Boulos . “Robots en Salud y Atención Social: ¿Una Tecnología Complementaria a la Atención Domiciliaria y la Telesalud ?” *Robótica* 3 (2014): 1-21.
- Dantas , Thales & Souza, Eduarda & Destro , Iuri & Hammes , Gabriela & Rodriguez, Carlos & Soares , Sebastião . (2021). Cómo la combinación de Economía Circular e Industria 4.0 puede contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Producción y Consumo Sostenible*. 26. 213-227. 10.1016/j.spc.2020.10.005.
- Darkenwald , GG y Merriam, SB (1982). Educación de adultos. Fundamentos de la práctica. Nueva York: Harper and Row
- Eiffe , Franz. (2018). Marco de referencia de Eurofound : trabajo sostenible a lo largo de la vida en la UE. Revista europea de innovación en el lugar de trabajo. 6. 67-83. 10.46364/ejwi.v6i1.805.

- Eurofound (2017a), Automatización del trabajo – Revisión de literatura, Dublin
- Eurofound (2021), *Vivir y trabajar en Europa 2020* , Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.
- Formularios de encuesta FinSote 2020. [Sitio web]. Referenciado el 21 de mayo de 2022
- Gencer , GK (2019). Problema çözme strateji eğitimi ve matematiksel problema kurma becerisi arasındaki ilişkinin farklı değişkenler açısından incelenmesi . Yayınlanmamış yüksek lisans Tezi . Bursa Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü .
- Gegenfurtner , Andreas & Schmidt- Hertha , Bernhard & Lewis, Paul. (2020). Las tecnologías digitales en la formación y educación de adultos. *Revista Internacional de Formación y Desarrollo*. 24. 1-4. 10.1111/ijtd.12172.
- Goldingay , S. y Boddy , J. (2017). Preparando a los graduados en trabajo social para la práctica digital: Pedagogías éticas para un aprendizaje efectivo. *Trabajo social australiano*, 70(2), 209–220. doi:10.1080/0312407X.2016.125703
- Kate Trujillo, Lara Bruce y Ann Obermann (2018) El futuro de la educación en trabajo social en línea y los estipendios de bienestar infantil del Título IV-E, *Journal of Public Child Welfare*, 12:3, 317-332, DOI: 10.1080/15548732.2018.1457588
- Knarvik et al , 2017): Dar sentido al cinturón de fabricación: determinantes del sentido de seguridad, *Journal of Economic Geography*, 12, 775807.
- Li, L., Su, F., Zhang, W. y Mao, J. (2018). Transformación digital por emprendedores de pymes: una perspectiva de capacidad. *Revista de sistemas de información*, 28(6), 1129-1157.
- Libert , B., Beck, M. y Wind, Y. (julio de 2016). 7 preguntas que debe hacerse antes de su próxima transformación digital. *Revisión de negocios de Harvard*. Obtenido de <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 Participación pública en la investigación sobre el cambio ambiental y la salud: un estudio de caso *Health*.
- Martínez -Caro, Eva & Cegarra , Juan & Alfonso-Ruiz, Francisco. (2020). Tecnologías digitales y rendimiento empresarial: el papel de la cultura organizacional digital. *Previsión Tecnológica y Cambio Social*. 154. 119962. 10.1016/j.techfore.2020.119962.
- Melero , I., Sese , FJ y Verhoef , PC (2016). Reelaboración de la experiencia del cliente en el entorno omnicanal actual . *Revista Empresarial Universia* , 50, 18-37.



- Mocker, Martín y Fonstad , Nils. (2017). Cómo AUDI AG avanza hacia la economía colaborativa. Ejecutivo Trimestral MIS. 16. 279-293.
- Osmundsen , Karen e Iden , Jon y Bygstad , Bendik . (2018). IMPULSORES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, FACTORES DE ÉXITO E IMPLICACIONES
- Paré , G., Trudel , M.-C., Jaana , M. y Kitsiou , S. (2015). Sintetizar el conocimiento de los sistemas de información: una tipología de revisiones de literatura. Información y Gestión, 52(2), 183-199
- Reglamento (CE) n° 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión (DO L 145 de 31.5.2001, p. 43).
- Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a los mecanismos de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por parte de la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, pág. 13)
- Sharples , M., Taylor, J. y Vavoula , G. (2007). Una teoría del aprendizaje para la era móvil. En R. Andrews y C. Haythornthwaite (Eds.), El sabio manual de investigación del aprendizaje electrónico (págs. 221-247). Londres: sabio
- Shore JH, Hilty DM, Yellowlees P (2014) Directrices de gestión de emergencias para telepsiquiatría . Gen Hosp Psychiatry, 29:199-206.
- El Consejo Nacional de Cuidados Paliativos (NCPC) (2014), National Bereavement Alliance and Dying Matters. Vida después de la muerte: seis pasos para mejorar el apoyo en el duelo. Londres: NCPC. Disponible en: <http://dyingmatters.org/sites/default/files/Life%20After%20Death%20FINAL%281%29.pdf> (consultado el 24 de agosto de 2015)
- Wright y De Filippi , 2015. Un futuro distribuido: donde la tecnología Blockchain se encuentra con el diseño organizacional y la toma de decisiones.