

ورقة عمل

رقمنة الخدمات الاجتماعية
" تقييم الفرص والتحديات "

إعداد

الأستاذ الدكتور

يوسف محمد عبد الحميد

وكيل كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم

لشؤون التعليم والطلاب

مقدمة : الرقمنة: حدود جديدة للخدمات الاجتماعية

لطالما تم تقديم الخدمات الاجتماعية من قبل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية من خلال التفاعل وجهًا لوجه. في الآونة الأخيرة، يتم رقمنة هذه الخدمات الاجتماعية وتقديمها كخدمات اجتماعية رقمية.

تم تسريع التبني الرقمي في الآونة الأخيرة بسبب covid-19 وتأثيره على الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات الاجتماعية على مستوى العالم. انتقلت العديد من مؤسسات الخدمات الحكومية والاجتماعية إلى التبني الرقمي لتسريع تقديم الخدمات الاجتماعية لشعبها. وتشمل رقمنة الخدمات الاجتماعية التكنولوجيا والأشخاص ووكالات الخدمة الحكومية/الاجتماعية التي تقدم الخدمة الرقمية على منصة رقمية مثل الهاتف الذكي والجهاز اللوحي والكمبيوتر المحمول وأي أجهزة حوسبة أخرى (Duan, Kotey, & Sandhu 2021) في هذا الجانب، يجب أن يكون هناك فهم واضح للتقنيات التي تقود رقمنة الخدمات الاجتماعية، على سبيل المثال الأجهزة/البرامج، وتوافر الإنترنت وسرعته، ونوع الجهاز المستخدم مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وما إلى ذلك.

وتلعب التكنولوجيا دورًا متعدد الأوجه في الخدمات الاجتماعية. تشمل الحلول الرقمية التي تستخدمها الخدمات الاجتماعية الذكاء الاصطناعي وأنظمة إدارة الحالات الرقمية والتقنيات المساعدة وغير ذلك الكثير. يمكن أن تساعد هذه التطورات التكنولوجية في تحسين تقديم الخدمات الاجتماعية وتساعد في النهاية على تحسين نوعية حياة أولئك الذين يستخدمونها. ومع ذلك، من المهم أيضًا فهم التحديات التي تجلبها الرقمنة وكيفية التغلب عليها ؛ مثل تكلفة التكنولوجيات الجديدة وإمكانية الوصول إليها أو كيفية ضمان الخصوصية والأمن عند تبادل البيانات رقمياً.

ويمكن تعريف الرقمنة على أنها العلاقات والهياكل والعناصر الكاملة التي ينطوي عليها افتراض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أي جانب من جوانب الحياة. تعمل عمليات الرقمنة على تحويل التفاعلات مع المستخدمين، بالإضافة إلى مطالبهم واحتياجاتهم (Peláez & Marcuello-Servós 2018، Xi، Tanniru، & Sandhu 2020). هذه أيضًا تحول المنظمات التي ينخرط فيها الأخصائيون الاجتماعيون في ممارسة مهنية مع عملائهم للتواصل والتفاعل. وأخيرًا، تنتج الرقمنة بيئة رقمية تخلق سياقها الخاص حيث يتم إعادة تعريف عمليات الاستبعاد، وحيث يكون من الضروري تطوير استراتيجيات جديدة للتشخيص والتدخل والتقييم (Peláez & Marcuello-Servós 2018) والتي يمكن أن تؤدي إلى تقديم الخدمات الرقمية.

حيث أثرت الرقمنة اليوم على جميع مجالات الحياة العامة ، منذ عام ٢٠١٠، يتم تعريف «الرقمنة» كمفهوم على أنه الانتقال من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي لإرسال المعلومات. وفي القاموس التفسيري لمجتمع المعلومات والاقتصاد الجديد، توصف الرقمنة بأنها تحويل المعلومات إلى شكل رقمي ؛ الإرسال الرقمي للبيانات المشفرة في نبضات إشارة منفصلة. باحثون في عملية الرقمنة (على سبيل المثال، V.G. Khalin و G.V. Chernova) يقترح النظر فيه بمعنى أوسع - باعتباره اتجاهاً عالمياً حديثاً في تنمية الاقتصاد والمجتمع، يقوم على تحويل المعلومات إلى شكل رقمي ويؤدي إلى زيادة كفاءة الاقتصاد وتحسين نوعية الحياة. في إطار هذا النهج، الذي نسميه اجتماعياً وتكنولوجياً، يتم لفت الانتباه إلى تغطية رقمنة ليس فقط الإنتاج والأعمال، ولكن أيضاً العلم والمجال الاجتماعي والحياة اليومية للمواطنين. ومن المهم جداً أن تستخدم نتائجه بفعالية في المجتمع وأن تكون في متناول كل فرد. وفي الآونة الأخيرة، بدأ المزيد والمزيد من الدراسات في الظهور في مجال الجوانب الاجتماعية التي تشير إلى رقمنة الخدمات العامة (M.A. Avdyev, N.A. Simchenko, I.A. Troyan, M.V. Goryachykh, E.S. Andryushchenko, M. G. Janelidze and others) مباشرة في مجال رقمنة الخدمات الاجتماعية (A.Kh. Malikova, M.Z. Shogenov, T.B. Guppoev, N.V. Studenikin, L.D. Kozyreva, O.V. Shkurupei). وهذا سيسمح لنا بلا شك بوضع نهج منهجية في هذا المجال وجعل عملية الرقمنة أكثر كفاءة وتوحيداً.

من خلال رقمنة تقديم الخدمات الاجتماعية، نقترح أن تعني عملية زيادة استخدام فعالية المعلومات في تنظيم تقديم الخدمات الاجتماعية باستخدام التقنيات الرقمية. ويمكن اعتبار رقمنة الخدمات الاجتماعية، في رأينا، عملية لزيادة كفاءة استخدام المعلومات مع تقديم مساعدة مختلفة للمواطنين لتحسين الظروف المعيشية وتلبية احتياجاتهم بشكل مستقل، باستخدام التقنيات الرقمية.

وبالتالي، فإن رقمنة تقديم الخدمات الاجتماعية تشمل ما يلي:

*- التشغيل الآلي للأنشطة، أي تطوير وتنفيذ نظم معلومات آلية تتيح لنا تسجيل وتحليل المعلومات في شكل رقمي عن الخدمات المقدمة، وعن مستخدمي الخدمات، وعن الموارد المنفقة، من أجل التنبؤ باحتياجات الفئات الاجتماعية في الخدمات الاجتماعية، وإعداد التقارير، واتخاذ القرارات الإدارية ؛

*- إدخال الخدمات الإلكترونية الحسابية في مجال توفير الخدمات الاجتماعية للمواطنين (تقديم وثائق لتلقي الخدمات الاجتماعية، والحصول على الوثائق والمعلومات المرجعية، وتحديد موعد مع الخدمة الاجتماعية) ؛

وتركيب أشكال إلكترونية إضافية للتفاعل مع مستخدمي الخدمات الاجتماعية استناداً إلى تكنولوجيايات الإنترنت (إسداء المشورة وتقديم الشكاوى) ؛

*- تدريب الموظفين على التكنولوجيايات الرقمية.

يمكن تعريف الرقمنة على أنها الاعتماد الهائل للتقنيات الرقمية لتوليد المعلومات ومعالجتها ومشاركتها وتنفيذ مهام محددة عبر الأجهزة الرقمية. وقد يشمل ذلك المهام التي كانت تنفذها في السابق القوى العاملة البشرية. فالرقمنة في الخدمات الاجتماعية تعني دمج التقنيات الرقمية لتوفير الخدمات الاجتماعية اليومية.

لقد برز التأثير التحويلي للرقمنة للتوف في مقدمة توفير الخدمات الاجتماعية، لكن التطورات تزداد وتيرتها بشكل متزايد. بعض تأثيرات الرقمنة مرئية بالفعل، على وجه الخصوص منها:

- أتمتة المهام والمهن: استبدال مدخلات العمل (البشرية) بمدخلات الآلة، بما في ذلك الروبوتات المتقدمة والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.
 - *- رقمنة العمليات: استخدام أجهزة الاستشعار والمعالجة الرقمية للمعلومات وكذلك البيانات المتعلقة بالأشخاص وتخزينها وإبلاغها، بما في ذلك عن طريق إنترنت الأشياء، والطباعة ثلاثية الأبعاد، والواقع الافتراضي، والواقع المعزز، والاتصالات.
 - ظهور واستخدام منصات **block chain**: أي تقديم الخدمات على المنصات عبر الإنترنت.
 - نظم التوثيق الرقمي: مثل ملفات المرضى الإلكترونية التي يمكن للعامل الرعاية الوصول إليها عبر الهاتف الذكي والجهاز اللوحي.
 - الذكاء الاصطناعي وإدخال الروبوتات: مثل مساعدات الرفع والروبوتات المنزلية والرعاية.
 - نظم المساعدة والمراقبة المتصلة: مثل مفاتيح الطوارئ، وأجهزة استشعار الخريف، وما إلى ذلك.
 - استخدام البيانات الضخمة لتعزيز الخدمات الشخصية.
- غالبًا ما يُساء فهم التقنيات الرقمية ولا يتم استخدامها من قبل مختلف الجهات الفاعلة المعنية.

ويمكن تفسير ذلك جزئياً بأن الخدمات الاجتماعية هي بحكم تعريفها خدمات تركز على الفرد. ومع ذلك، فإن تناول التقنيات الرقمية في توفير الخدمات الاجتماعية آخذ في التوسع حتماً، على الرغم من الاختلافات الجغرافية أو دون القطاعية أو حتى التنظيمية المتنوعة.

على الرغم من التطورات الرقمية، من المهم ملاحظة أن الاتصال الاجتماعي والإنساني والعلاقي في مجال تقديم الخدمات سيظل بعداً أساسياً في الخدمات الاجتماعية. ببساطة، يجب أن تكون الرقمنة في خدمة الوصول بمستوى الخدمات الاجتماعية إلى جودة خدمة أفضل للمستفيدين والمهنيين وليس العكس.

أولاً : مفهوم الرقمنة :

بدأ الكثير من الناس في الخلط بين المصطلحات إما بدافع الجهل أو لمصلحتهم الخاصة، مما يخلق الارتباك، لأننا فجأة نتحدث عن أشياء مختلفة ولكننا نطلق عليها نفس الشيء.

بدأ البعض في تصنيف الرقمنة على أنها تحول رقمي لإرضاء الإدارة أو الحصول على الموافقة على مشروع أو إجراء عملية بيع. وفي هذه المناقشة، أمل أن أوضح المصطلحات وأن أحاول إيجاد خط أساس للمناقشات.

لنبدأ بمصطلح الرقمنة digitization تشير الرقمنة إلى إنشاء تمثيل رقمي للأشياء أو السمات المادية. على سبيل المثال، نقوم بمسح مستند ورقي وحفظه كمستند رقمي (على سبيل المثال، PDF).

بعبارة أخرى، تدور الرقمنة حول تحويل شيء غير رقمي إلى تمثيل رقمي أو قطعة أثرية. يمكن للأنظمة المحوسبة بعد ذلك استخدامه لحالات استخدام مختلفة. ومن الأمثلة المستمدة من الصناعة التحويلية تحويل القياس من قراءة يدوية أو ميكانيكية إلى قراءة إلكترونية. تشير الرقمنة Digitalization إلى تمكين أو تحسين العمليات من خلال الاستفادة من التقنيات الرقمية والبيانات الرقمية. و يمكن أن تكون الأمثلة على ذلك بسيطة مثل منطق PLC أو التحكم في PID في نظام قائم على المعالجات الدقيقة، ومنطق متسلسل لعملية الدفعة، ومنطق الإغلاق الآلي، إلخ. يمكن أن يكون أيضاً شيئاً أكثر تعقيداً، مثل خطأ في جهاز إرسال يولد ترتيب عمل في نظام صيانة تخطيط موارد المؤسسة لتقنية الصيانة.

كما تزيد الرقمنة من الإنتاجية والكفاءة مع تقليل التكاليف. فهي تعمل - الرقمنة - على تحسين عملية أو عمليات العمل الحالية ولكنها لا تغيرها أو تحولها. وهذا يعني أنها تأخذ عملية من حدث أو سلسلة من الأحداث التي يقودها الإنسان إلى البرامج.

أما التحول الرقمي Digital Transformation هو حقًا تحول في الأعمال يتم تمكينه من خلال الرقمنة. اللقب «الرقمي» هو تسمية خاطئة إلى حد ما لأن جوهر التحول الرقمي هو تغيير العمليات التجارية التي تم تمكينها أو فرضها بواسطة تقنيات الرقمنة. وأحد الأمثلة على ذلك هو تقارب تكنولوجيا المعلومات/التكنولوجيا المتكاملة حيث أدى تقاطع وتداخل مهارات تكنولوجيا المعلومات داخل مجال تكنولوجيا المعلومات إلى خلق الحاجة إلى حوكمة أكثر اتساقًا بسبب مخاوف الأمن السيبراني ومتطلبات تدفق البيانات والمهارات. ومن الأمثلة الأخرى على التحول الرقمي التحول من التحكم المحلي في العمليات الفيزيائية إلى الرصد والتحكم عن بعد لتلك العمليات نفسها.

سيكون المثال الأكثر طموحًا هو تكامل أحجام مبيعات عملائك التي تتغذى على الرغم من بائعي المواد الخام في شركتك، وبالتالي دمج سلسلة التوريد لزيادة الكفاءة والاستجابة. إذن، ما هي الثورة الصناعية الرابعة إذن؟ يمكنك التفكير في الثورة الصناعية الرابعة على أنها أوروبية لمزيج من التحول الرقمي والرقمنة، مما يؤدي إلى ارتباك خاص بها. (GUPTA:2020)

فالرقمنة هي مصطلح تم استخدامه بشكل متزايد في الخطاب العام في السنوات الأخيرة، مع استخدام العديد من المتغيرات من المصطلح، وفي كثير من الحالات، إساءة استخدامه أو تضليله.

بشكل عام، باستخدام مصطلح الرقمنة، نهدف إلى تغيير تأثير وعواقب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المجتمع ونظمه (على سبيل المثال، الاقتصادي والسياسي والثقافي والاجتماعي).

يجب توخي الحذر عند استخدام المصطلح كمعاني مفاهيمية مختلفة تحدد عمليات الرقمنة المختلفة والدور الذي تلعبه هذه العمليات في سياق تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المجتمع ونظمه.

فالرقمنة هي عملية تحويل المعلومات إلى شكل رقمي. في هذا الشكل، يتم تنظيم المعلومات في وحدات منفصلة من البيانات تسمى bits والتي يمكن معالجتها بشكل منفصل، عادة في مجموعات متعددة البتات تسمى bytes. هذه هي البيانات الثنائية التي يمكن لأجهزة الكمبيوتر والعديد من الأجهزة ذات القدرة على الحوسبة، مثل الكاميرات الرقمية وأجهزة السمع الرقمية، معالجتها.

وقد اكتسبت الرقمنة شعبية في أواخر القرن العشرين مع ظهور أجهزة الكمبيوتر والإنترنت. وأتاحت هذه التكنولوجيات تحويل العديد من أشكال المعلومات المختلفة، مثل النصوص والصور والصوت والفيديو، إلى أشكال رقمية، وقد أحدثت عملية الرقمنة ثورة في الاتصالات والتجارة وكان لها تأثير عميق على كل جانب من جوانب الحياة الحديثة تقريباً. وتتمتع الرقمنة بالعديد من المزايا الواضحة مثل إمكانية الوصول إلى المعلومات والتواصل السهل والفوري والقدرة على مشاركة المعلومات والوظائف الجديدة والمنافسة التجارية المتزايدة. ومع ذلك، هناك أيضاً جوانب سلبية لهذا مثل الاعتماد على مصدر غير موثوق به، وخطر الاختراق، وإضعاف المهارات الاجتماعية والشعور بالمجتمع، وإساءة استخدام المعلومات.

ثانياً: الرقمنة في الخدمة الاجتماعية :

تشير الرقمنة في الخدمة الاجتماعية إلى استخدام الأدوات الرقمية والتقنيات والمنصات لدعم ممارسات الخدمة الاجتماعية التقليدية وتعزيزها وتحويلها أحياناً (Mishna, Milne,) (Bogo, & Pereira, 2020)

وتتراوح هذه الأدوات من تقنيات الاتصال، مثل التداول عن بعد والرسائل الفورية، إلى أنظمة أكثر تطوراً مثل الذكاء الاصطناعي (AI) لإدارة الحالات أو التحليلات التنبؤية لتقييمات المخاطر (Barsky, 2021).

كما تشمل رقمنة الخدمة الاجتماعية كلاً من العمليات الخلفية، مثل إدارة البيانات وتتبع الحالات، وأنشطة مواجهة العملاء، مثل الاستشارة عن بعد أو جلسات العلاج الجماعي عبر الإنترنت (Taylor & McQuaid, 2022)

فعلى الرغم من بروز تعريف الرقمنة في الخدمة الاجتماعية، إلا أنه لا يزال متقلّباً، حيث تستمر التكنولوجيات الجديدة في الظهور وإعادة تشكيل الممارسات المهنية.

ويؤكد علماء مثل تشان وهولوسكو (٢٠١٨) بأن الرقمنة لا ينبغي أن يُنظر إليها فقط على أنها اعتماد للأدوات التكنولوجية ولكن أيضاً على أنها تحول في نموذج الخدمة الاجتماعية، مما يتطلب إعادة التفكير في المعايير الأخلاقية والكفاءات المهنية وعلاقات العملاء.

لذلك، تمثل التقنيات الرقمية مجموعة أدوات عملية وتحدياً مفاهيمياً للمهنة، مما يدعو إلى إعادة النظر بشكل نقدي في القيم الأساسية للخدمة الاجتماعية، بما في ذلك الخصوصية والسرية وتقديم الخدمات العادلة (Banks, 2020).

فالفوائد المحتملة للرقمنة في الخدمة الاجتماعية متعددة. يمكن للأدوات الرقمية زيادة الكفاءة وتحسين الوصول إلى الخدمات وتقديم طرق جديدة للتفاعل مع العملاء (Granholm,) (2019)

على سبيل المثال، تمكن منصات الرعاية الصحية عن بُعد الأخصائيين الاجتماعيين من الوصول إلى العملاء في المناطق الريفية أو المناطق المحرومة، والتغلب على الحواجز الجغرافية التي تحد تقليدياً من تقديم الخدمات (Soska & Johnson, 2020).

وبالمثل، يمكن لأنظمة إدارة الحالات الرقمية تبسيط المهام الإدارية، مما يسمح للأخصائيين الاجتماعيين بقضاء المزيد من الوقت في مشاركة العملاء المباشرة (Leung & Tsui, 2022).

علاوة على ذلك، توفر الأدوات الرقمية فرصاً للتدخلات المبتكرة، لا سيما في مجالات مثل الصحة العقلية.

وقد ثبت أن تطبيقات الاستشارة والعلاج عبر الإنترنت تزيد من مشاركة العملاء، لا سيما بين العملاء الأصغر سناً الذين يشعرون براحة أكبر مع الاتصالات الرقمية (Mishna et al., 2020).

كما يمكن للأخصائيين الاجتماعيين أيضاً الاستفادة من تحليلات البيانات لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، والتنبؤ بالنتائج، وتصميم التدخلات وذلك وفقاً لآراء (بارسكي، ٢٠٢١).

إن استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية، بينما لا يزال في مهده، يعد بتحسين عمليات صنع القرار وتخصيص الموارد (Taylor & McQuaid, 2022).

ورغم أن الرقمنة توفر العديد من الفرص، إلا أنها تمثل أيضاً تحديات كبيرة، لا سيما فيما يتعلق بالقضايا الأخلاقية والعملية.

أحد التحديات الأساسية هو أمن البيانات والخصوصية. يُعهد إلى الأخصائيين الاجتماعيين بمعلومات العملاء الحساسة، ويثير الاستخدام المتزايد للأدوات الرقمية مخاوف بشأن انتهاكات البيانات، والوصول غير المصرح به، والامتثال للوائح القانونية مثل اللائحة العامة لحماية البيانات (Reamer, 2021).

غالبًا ما يعبر الممارسون عن مخاوفهم بشأن قدرتهم على حماية بيانات العملاء في البيئات الرقمية، لا سيما عند استخدام منصات الطرف الثالث التي قد لا تلتزم بمعايير السرية الصارمة المطلوبة في الخدمة الاجتماعية (Chan & Holosko, 2018).

التحدي الآخر هو الفجوة الرقمية، التي تشير إلى التفاوتات في الوصول إلى التقنيات الرقمية بين مختلف العملاء (Hussein, 2021).

قد يفتقر العملاء من خلفيات منخفضة الدخل وكبار السن وأولئك الذين يعيشون في المناطق الريفية إلى البنية التحتية اللازمة أو محو الأمية الرقمية للاستفادة الكاملة من الخدمات الرقمية (Mishna et al., 2020).

يشير هذا تساؤلات حول العدالة وخطر استبعاد السكان الضعفاء من الخدمات الأساسية (Granholm, 2019).

علاوة على ذلك، تتطلب الوتيرة السريعة للتغير التكنولوجي تطويرًا مهنيًا مستمرًا للأخصائيين الاجتماعيين، الذين أبلغ الكثير منهم عن شعورهم بعدم الاستعداد لرقمنة عملهم (Leung & Tsui, 2022).

وتتطلب الآثار الأخلاقية للرقمنة أيضًا دراسة متأنية. قد يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي والأدوات القائمة على البيانات في عمليات صنع القرار إلى تقويض النهج الذي يركز على الإنسان والذي يعد محوريًا في ممارسة الخدمة الاجتماعية (Barsky, 2021). يناقش النقاد بأن الاعتماد على الخوارزميات والأنظمة الآلية قد يجرد تفاعلات العملاء من إنسانيتها ويقلل من نطاق التدخلات الفردية والحساسية للسياق (Taylor & McQuaid, 2022).

ويتم إثراء الخطاب المحيط بالرقمنة في الخدمة الاجتماعية من خلال رؤى من مختلف التخصصات. وتقدم تكنولوجيا المعلومات أطرًا لفهم الجوانب التقنية للأدوات الرقمية، بينما توفر الأخلاقيات توجيهات بشأن الحفاظ على المعايير المهنية في بيئة سريعة التغير (Banks, 2020).

تؤكد وجهات نظر الصحة العامة على إمكانات الأدوات الرقمية لتحسين الوصول إلى الرعاية، لا سيما في المجتمعات المحرومة (Soska & Johnson, 2020). وفي الوقت نفسه، تسلط الأبحاث الاجتماعية و النفسية الضوء على أهمية محو الأمية الرقمية، سواء بالنسبة للممارسين أو العملاء، في تعظيم فوائد هذه التقنيات (Mishna et al., 2022).

ونسلط الضوء هنا على الفوائد المحتملة والتحديات الكبيرة المرتبطة برقمنة الخدمة الاجتماعية، حيث يدرك الأخصائيون الاجتماعيون الفرص التي توفرها الأدوات الرقمية في تحسين تقديم الخدمات، مثل تعزيز الكفاءة، وتوسيع الوصول إلى الخدمات، وتمكين المزيد من صنع القرار القائم على البيانات.

ومع ذلك، تكشف العديد من الدراسات أيضاً عن العديد من العوائق أمام التكامل الرقمي الفعال، لا سيما من حيث التأهب، ومخاوف أمن البيانات، والدعم غير المتكافئ في مكان العمل.

واحدة من أكثر الأفكار أهمية من الدراسة هي الشعور المنتشر بعدم الاستعداد بين الأخصائيين الاجتماعيين، حيث أفاد العديد منهم بأنهم يفتقرون إلى المهارات والتدريب اللازم لتنفيذ الأدوات الرقمية بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، بينما ينظر بعض الممارسين إلى التقنيات الرقمية على أنها مفيدة لجودة عملهم، يظل البعض الآخر متشككاً، لا سيما عندما يتعلق الأمر بالشمولية والجوانب العلانية للخدمة الاجتماعية. كما ظهرت مخاوف تتعلق بأمن البيانات والخصوصية كمسائل مهمة، مما يعكس التعقيدات الأخلاقية التي أدخلتها الرقمنة.

ثالثاً: دور التكنولوجيات الرقمية في تصميم الخدمات وتقديمها:

(١) الروبوتات المتقدمة: Advanced robotics

يركز البحث الذي أجرته Eurofound على تقنيات تغيير قواعد اللعبة في قطاع الخدمات على الروبوتات المتقدمة، والتي تم تعريفها على أنها: التحسينات في براعة الجهاز وقدرة الجهاز على التفاعل مع بيئته، ونتيجة لذلك يمكن للروبوتات المشاركة في المهام التي تتجاوز الحركات المتكررة والمنفصلة.

يُظهر بحث Eurofound أن الروبوتات المتقدمة قد وصلت إلى الانتشار الكامل في العديد من قطاعات التصنيع وهي في مرحلة مبكرة من الانتشار في قطاع الخدمات (Eurofound, 2020).

يمكن أن يُعزى هذا المستوى المبكر من النشر في قطاع الخدمات جزئياً إلى حقيقة أن الروبوتات العاملة في هذا القطاع تحتاج إلى التكيف مع الإعدادات ولا يمكنها فقط أداء مهام محددة مسبقاً (Eurofound, 2019c). في قطاعي الرعاية الصحية والاجتماعية، تميز دراسة تحديد النطاق حول الاستخدام الناشئ للكفاء الاصطناعي (AI) والروبوتات في الرعاية الاجتماعية (Skills for Care, 2018) بين الروبوتات المساعدة جسدياً والروبوتات المساعدة اجتماعياً وروبوتات المساعدة المعرفية. يقدم (Dahl and Boulos 2013) تصنيفاً أكثر تفصيلاً بناءً على وظائف الروبوتات والإعدادات والمستخدمين:

- * - الروبوتات التي تقدم المساعدة اللوجستية في المستشفيات وبيئات دور الرعاية
- * - الروبوتات المصاحبة في المنزل والمستشفى
- * - الروبوتات كمدرّبين تحفيزيين لمتابعة خطط التمارين والأنظمة الغذائية
- * - روبوتات بشرية للترفيه والتعليم وتحسين مهارات الاتصال للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة

*- روبوتات المساعدة المنزلية لكبار السن.

(٢) الذكاء الاصطناعي Artificial intelligence

تم تعريف الذكاء الاصطناعي من قبل المفوضية الأوروبية على النحو التالي: «يشير الذكاء الاصطناعي (AI) إلى الأنظمة التي تظهر سلوكًا ذكيًا من خلال تحليل بيئتها واتخاذ إجراءات - بدرجة ما من الاستقلالية - لتحقيق أهداف محددة» (المفوضية الأوروبية، ٢٠١٨ ب، ص ١). يمكن اعتبار الذكاء الاصطناعي بمثابة تمكين ودعم لتقنيات أخرى موصوفة في هذا الفصل، حيث غالبًا ما يتم تضمين الخوارزميات في المنصات وإنترنت الأشياء، أو يمكن استخدامه لتحليل البيانات في blockchain أو إنشاء برنامج لـ AR/VR (Eurofound ٢٠٢٠).

أشادت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بالقطاع الصحي باعتباره المنصة المثالية للذكاء الاصطناعي، نظرًا للحاجة إلى البيانات لتحسين التشخيص والعلاجات وبسبب حجم البيانات التي ينتجها المرضى والمهنيون في السجلات الصحية الإلكترونية وإنترنت الأشياء. يمكن أن يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين صنع القرار في تشخيص وعلاج المرضى وفي تطوير علاجات جديدة. في القطاع العام، يمكن أن تساهم منظمة العفو الدولية في تقليل الوقت الذي يتم إنفاقه على دعم العملاء والمهام الإدارية وزيادة مشاركة المواطنين في عملية صنع السياسات. ويمكن للذكاء الاصطناعي أيضاً أن يساهم في اتخاذ قرارات أكثر استنارة في تصميم الخدمات والسياسات؛ فعلى سبيل المثال، عن طريق تحسين تخصيص الموارد لخدمات الرعاية الصحية والاجتماعية في مختلف المجالات.

(٣) إنترنت الأشياء Internet of Things

يعرّف البرلمان الأوروبي إنترنت الأشياء بأنه «شبكة موزعة تربط الأشياء المادية القادرة على الاستشعار أو العمل وفقاً لبيئتها والقادرة على التواصل مع بعضها البعض أو الآلات أو أجهزة الكمبيوتر الأخرى».

وهذا يشمل الأجهزة القابلة للارتداء وأجهزة الاستشعار التي يتم ارتداؤها على الجسم (على سبيل المثال، الساعات الذكية smart watches) بالإضافة إلى الأجهزة الأخرى التي يمكنها نقل البيانات إلى بعضها البعض دون تفاعل بشري. وكما هو الحال في قطاعي الصناعة التحويلية والخدمات، فإن استخدام هذه التكنولوجيات أخذ في التوسع في ميدان الرعاية الصحية والاجتماعية. تستخدم معظم البلديات في السويد الآن أجهزة الإنذار الأمنية الرقمية، ويخضع نصفها تقريباً (٤٦٪) للإشراف الليلي الرقمي في المنزل. في عام ٢٠١٦، كان لدى ٢٩٪ من السلطات المحلية أجهزة إنذار متنقلة عبر نظام تحديد المواقع العالمي (GPS)، و ٢٥٪ لديهم

أجهزة استشعار إنذار السقوط وأجهزة استشعار الحركة التي تم دمجها في منازل كبار السن بهدف مساعدتهم على العيش بشكل مستقل في كثير من الأحيان بما في ذلك إنترنت الأشياء. حددت مراجعة منهجية لتطبيقات المنزل الذكي لكبار السن الاستخدامات التالية للتكنولوجيا: المراقبة الوظيفية، ومراقبة السلامة، والمراقبة الفسيولوجية، والدعم المعرفي أو المعينات الحسية، ومراقبة الأمن وزيادة التفاعل الاجتماعي، غالبًا ما تجمع المنازل الذكية لكبار السن بين أنواع مختلفة من التقنيات الرقمية. على سبيل المثال، في مشروع أبحاث الاتحاد الأوروبي Victorya Home، تم دمج تقنيات مثل اكتشاف السقوط وأجهزة الإنذار الشخصية وصناديق الدواحة الذكية مع تطبيق هاتف ذكي للعائلة والأصدقاء وروبوت اتصالات الفيديو في المنزل. الهدف من هذا المشروع هو السماح لكبار السن بالعيش لفترة أطول في منازلهم، وهو يشمل مجموعة من التقنيات التي تم اختبارها داخل دور الرعاية الحقيقية. ويشمل المشروع تكنولوجيات الرعاية الطبية والتطبيب عن بعد، فضلاً عن الرفاه الاجتماعي.

(٤) الاتصالات Telecare

غالبًا ما تستخدم مصطلحات «الاتصالات» و «الرعاية الصحية عن بُعد» و «التطبيب عن بُعد» بالتبادل. واستخدمت دراسة توثق استخدام الاتصالات في أوروبا التعريف التالي:

- *- تشمل الاتصالات الأجهزة الفنية والتكنولوجيا المساعدة بالإضافة إلى خدمات الرعاية الصحية المهنية لمساعدة ومراقبة ورعاية الأشخاص من مسافة بعيدة.
- *- تشمل الاتصالات مجموعة متنوعة من الخدمات مثل الاتصالات والمراقبة والاستشارة والتشخيص والتدريب.

وفيما يلي الأهداف العامة لخدمات الاتصالات السلوكية واللاسلكية:

- *- تعزيز دوام وإدماج الأشخاص المعالين في السياق الذي يعيشون فيه عادة
- *- تعزيز درجة الاستقلال الذاتي والاستقلالية للأشخاص المعالين في المنزل والحفاظ عليها لصالح سلامة وثقة الأشخاص المعالين
- *- توفير الإغاثة للأشخاص المعالين وأقاربهم
- *- العمل كدعم لمقدمي الرعاية الذين يعيشون مع الشخص المعال.

(٥) قاعدة بلوكشين Block chain

هي قاعدة بيانات (دفتر الأستاذ) تعمل في شبكة موزعة من العقد المتعددة أو أجهزة الكمبيوتر التي تتابع معاملات البيانات (Wright and De Filippi, 2015).

في القطاع العام، تسمح هذه التكنولوجيا بإدارة المعاملات بشكل آمن دون الحاجة إلى طرف ثالث. الفوائد الأخرى المحتملة من هذه التكنولوجيا للقطاع العام هي خدمات أكثر ملاءمة للمواطنين وزيادة الشفافية والثقة في الحكومات.

يمكن استخدام التحديد عبر block chain لتخصيص التمويل والمزايا نقدًا بطريقة أكثر كفاءة من حيث الوقت والتكلفة. في مجال الرعاية الاجتماعية، تم استخدام block chain من قبل مقدمي المعاشات التقاعدية في هولندا لإنشاء بنية تحتية للمعاشات التقاعدية تسمح لسلطات الضرائب وأصحاب العمل والموظفين بمراقبة المساهمات التي يقدمها الأفراد في صناديق المعاشات المختلفة (المفوضية الأوروبية، ٢٠١٩). في المملكة المتحدة، جنبًا إلى جنب مع شركة تسمى Govcoin، جربت وزارة العمل والمعاشات التقاعدية (DWP) استخدام تقنية block chain لتسديد مدفوعات الرعاية الاجتماعية في عام ٢٠١٦، لكنها خلصت إلى أنها غير قابلة للتطبيق بسبب الاستحواذ المحدود والتكاليف المعنية (Finance Feeds، 2018).

كانت هناك أيضًا مخاوف بشأن التعامل مع البيانات الشخصية وسلامتها (Financial Times، 2016). في عام ٢٠١٩، صرح نائب مدير منصات التوصيل الرقمي المشتركة في DWP أنهم يستكشفون استخدام هذه التكنولوجيا لإجراء مدفوعات أسرع.

(٦) المنصات Platforms

المنصات هي شبكات رقمية تنسق المعاملات بطريقة خوارزمية. هناك ثلاثة أطراف تشارك في منصة رقمية: النظام الأساسي عبر الإنترنت والعميل والمستخدم. تهدف المنصات الرقمية إلى إجراء مهام محددة أو حل مشاكل معينة (Eurofound، 2018). وجد تمرين رسم الخرائط أن يعمل ٦.٦ مليون شخص في جميع أنحاء العالم على منصة توفير الرعاية care.com (التي يقع مقرها في الولايات المتحدة وتعمل في ١١ دولة عضو في الاتحاد الأوروبي)، مما يجعلها ثاني أكبر شركة في جميع أنحاء العالم من حيث القوة العاملة في الاقتصاد عند الطلب (Smith and Leberstein، 2015). وجدت دراسة أخرى لنطاق وأعمال المنصات الأوروبية أن العديد منها لها أهداف اجتماعية، مثل تعزيز التطوع.

(٧) الواقع الافتراضي والواقع المعزز Virtual reality and augmented reality

الواقع الافتراضي هو محاكاة بيئة اصطناعية يمكن للمستخدمين فيها التفاعل مع الأشياء أو المستخدمين الآخرين. يمكن استخدام سماعة الرأس لمحاكاة بيئة غامرة للغاية. يضيف الواقع المعزز طبقات من المعلومات الرقمية على البيئة المادية، مما يوفر معلومات ولكن لا يخلق نفس الدرجة من البيئة الغامرة مثل الواقع الافتراضي.

ويمكن للموظفين استخدام الواقع الافتراضي للحصول على فهم أفضل لحالة مستخدمي الخدمة.

قامت مؤسسة اجتماعية في المملكة المتحدة (Cornerstone VR) بتجربة هذه التكنولوجيا حتى يتمكن الموظفون الذين يتم تدريبهم من تجربة نوع الأحداث التي قد يكون الأطفال تحت الرعاية قد مروا بها (على سبيل المثال، الإهمال والعنف المنزلي وقضايا الأسرة الصادمة الأخرى).

تم استخدام الواقع الافتراضي أيضًا مع المقيمين في دور الرعاية المصابين بالخرف. تخلق Care Khora في الدنمارك الواقع الافتراضي الذي يمكن تجربته مع الأشخاص الآخرين المصابين بالخرف، وكذلك مع الموظفين والأقارب. في الدنمارك أيضًا، طورت سلطة Aarhus المحلية تطبيقًا (Job on the run) يطابق الوظائف مع المتقدمين للوظائف. تسمح تقنية GPS للمستخدمين بالعثور على وظائف شاغرة في المنطقة المجاورة، حيث يمكن للشركات التي تنتشر وظيفة شاغرة أن تشمل أيضًا على فيديو VR بكاميرا 360 درجة، بحيث يمكن للمرشحين للوظيفة مشاهدته باستخدام نظارات الواقع الافتراضي أو على نظارات الواقع الافتراضي الخاصة بهم والهاتف الذكي أو الكمبيوتر اللوحي.

(٨) الاتجاهات المستقبلية Future trends

إن النقص المتوقع في القوى العاملة في مجال الرعاية الاجتماعية محركًا بشكل متزايد لاستخدام التقنيات الرقمية. النمسا، على سبيل المثال، تلقت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في عام ٢٠١٩ فيما يتعلق باستدامة الصحة والرعاية طويلة الأجل. تشير التقديرات إلى أن نفقات الرعاية طويلة الأجل ستتضاعف بحلول عام ٢٠٧٠. ولذلك، توصي المفوضية بمزيد من فعالية المشتريات العامة وزيادة استخدام حلول الصحة الإلكترونية (European Commission, 2019c). نظرًا للنقص المتوقع في القوى العاملة، شعر ممثلو الحكومة الوطنية أن رقمنة الخدمات الاجتماعية ستستمر في الزيادة في السنوات ٥ إلى ١٠ القادمة.

توفر الثغرات في التوفير العام أيضًا فرصًا لمقدمي الخدمات من القطاع الخاص باستخدام الحلول الرقمية. هذا ينطبق على جميع التقنيات الرقمية التي يغطيها هذا التقرير، ولكن ربما يكون الأمر كذلك بشكل خاص بالنسبة للمنصات لأنها تربط العملاء والعاملين. شعر مطور betreut.at (النسخة النمساوية من care.com، وهي منصة تطابق العرض والطلب على خدمات الرعاية في المنزل) أن خيارات صانعي السياسات فيما يتعلق بتقديم الخدمات العامة تؤثر على الطلب على المنصات وتطويرها في المستقبل.

إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من رعاية الأطفال الخاصة، فسيكون هناك طلب متزايد على هذه الخدمة عبر المنصات. سيؤثر الانخفاض في توفير الرعاية غير الرسمية أيضًا على الطلب على الخدمات الخاصة من خلال المنصات.

تقدم المنصات مخططات رسمية في القطاعات المعرضة بشكل خاص للعمل غير المعلن عنها، وبالتالي لديها القدرة على إضفاء الطابع الرسمي على الرعاية التي تم تقديمها سابقًا بشكل غير رسمي أو لم يتم الإعلان عنها.

في المقابل، ستتأثر التقنيات الرقمية التي تتطلب تمويلًا عامًا سلبيًا بقيود الميزانية. وقد حد مقدمو خدمات اتصالات الرعاية التمكينية في المملكة المتحدة من نشر هذه التكنولوجيا بسبب نقص الموارد من السلطات المحلية.

تكلف الروبوتات الاجتماعية ونماذج الرعاية الافتراضية ما يقرب من ٢٥٠٠٠ جنيه إسترليني (£٢٨,٠٠٠) لكل وحدة، وحتى إذا انخفضت الأسعار بمرور الوقت، فإن هذه التقنيات ستتطلب استثمارًا طويل الأجل من عقود الثلاث سنوات التي تمنحها عادة السلطات المحلية في المملكة المتحدة على سبيل المثال.

رابعاً : آثار الرقمنة على قطاع الخدمات الاجتماعية والعمالة :

يؤثر الابتكار التكنولوجي تأثيراً كبيراً على سوق العمل وتنظيم العمل في قطاع الخدمات الاجتماعية. في الواقع، يوفر استخدام التقنيات الرقمية مجموعة واسعة من الفرص، سواء من حيث تحسين تنظيم العمل وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

قد تؤدي الرقمنة أيضًا إلى العديد من التحديات مثل زيادة التفاوتات في الدخل وتقليل الوصول إلى أنظمة الضمان الاجتماعي، والتي يمكن أن يكون لها آثار سلبية على المستفيدين من الخدمة والعاملين والمجتمع ككل إذا لم يتم معالجتها بشكل صحيح.

وبالتالي، فإن آثار رقمنة الخدمات الاجتماعية على العمالة تستدعي الاهتمام والإدارة والاجتماعيين والسياسيين. كما يمكن أن تساعد التقنيات الرقمية في توفير خدمات اجتماعية عالية الجودة مصممة لتحسين حياة المستفيدين من الخدمة.

ومع ذلك، يجب تنفيذ التحولات الرقمية بأمان ومسؤولية من خلال المعلومات والتشاور مع العمال في القيادة وتشكيل مثل هذا الانتقال.

فقبول الابتكارات التقنية يعتمد على القدرة على دمج التقنيات الجديدة في تنظيم العمل وعملية الرعاية مع اتباع نهج شامل لرعاية ودعم المستخدمين. وهذا يشمل تدابير للحد من المخاطر الناجمة عن استخدام التقنيات الرقمية، بما في ذلك إضفاء الطابع الرسمي على عمليات العمل القائمة على تكنولوجيا المعلومات.

التحول الرقمي ليس محايدًا في التوظيف أو محايدًا لمهن مختلفة، والمؤهلات الرسمية للمهن وتوزيع المهام والمسؤوليات.

يظل العديد من المهنيين في قطاع الخدمات الاجتماعية حذرين من الحلول الرقمية لأنهم قلقون من زيادة عبء عملهم، أو إنشاء المزيد من التقارير والالتزامات البيروقراطية أو إثارة الأخطاء أو ما هو أسوأ من ذلك، ولها آثار قوية على تنظيم عملهم ووقت عملهم، خطر تقويض جودة عملهم وكذلك سلامة المستخدم وثقتهم.

والاستخدام الأمثل للابتكار الرقمي يعني أيضًا دعم مهنيي الخدمات الاجتماعية ليصبحوا أدلة كفاءة للتكنولوجيات الجديدة للمستفيدين من الخدمة وأسرهم، مع الاعتراف بدورهم في التحول الرقمي وبالتالي مساعدة متلقي الخدمات الاجتماعية على اكتساب المزيد من المعرفة والتحكم في نوعية حياتهم و الصحة و/أو الظروف الاجتماعية.

خامساً : الفرص المرتبطة بإدخال التقنيات الرقمية الجديدة في الخدمات الاجتماعية:

يمكن أن يوفر التحول الرقمي في الخدمات الاجتماعية العديد من الفرص مثل:

• تحسين الخدمات الاجتماعية الحالية وإنشاء خدمات اجتماعية جديدة:

تتطوي التكنولوجيات الرقمية على إمكانية تحسين الخدمات القديمة وإنشاء خدمات جديدة، والاستجابة بشكل أفضل لاحتياجات المستفيدين من الخدمات. توفر إعادة تصميم الخدمات الاجتماعية، حول احتياجات الأفراد، أفضل فرصة لتحسين صحة الناس ورفاهيتهم واندماجهم الاجتماعي. تتجه العديد من المناطق في جميع أنحاء أوروبا نحو أشكال جديدة لتقديم الرعاية - سواء من خلال الرعاية المتكاملة أو الشخصية.

• تعزيز الاستقلال ونوعية الحياة والرفاهية:

يمكن لاستخدام التقنيات الرقمية في الخدمات الاجتماعية أن يمكّن المستفيدين من الحفاظ على استقلاليتهم ورفاههم ويمكن أن يقلل من الاستبعاد الاجتماعي. كما يمكن أن يؤدي استخدام القنوات الرقمية أيضًا إلى طمأنة مقدمي الرعاية والعائلات، الذين قد لا يعيشون دائمًا بالقرب من أولئك الذين يدعمونهم، مما يقلل من الشعور المحتمل بالعزلة الاجتماعية.

• تمكين المتخصصين في الخدمة الاجتماعية من العمل من أي قاعدة في أي وقت:

يمكن للتكنولوجيا تمكين المتخصصين في الرعاية والدعم من العمل بسلاسة من مواقع متعددة وفي فرق متعددة التخصصات، وتحسين سير العمل وعمليات العمل. سيمكن استخدام تكنولوجيا الهاتف المحمول وسرعات الاتصال المحسنة من الوصول السريع إلى المعلومات عبر نظام الرعاية.

وهذا يعني أن المتخصصين في الرعاية والدعم سيكونون قادرين على تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية أكبر، والعمل بشكل تعاوني عبر المنظمات والقطاعات.

• زيادة جاذبية القطاع:

توفير مكان عمل بمعدات حديثة ومحدثة يمكن أن يزيد من جاذبية صاحب العمل، وكذلك للمهنيين الشباب.

• التوظيف:

يمكن أن تساعد البوابات الإلكترونية أصحاب العمل على الترويج الذاتي والاتصال بمجموعة مستهدفة محددة. يمكن أن تسهل تقنيات مثل برامج الفرز عملية التوظيف.

• عبء العمل المدار بشكل أفضل:

أساليب العمل الرقمية مثل ملفات المرضى الإلكترونية لديها القدرة على توفير الوقت. يمكن تقليل الإجهاد البدني لأعمال الرعاية بمساعدة الروبوتات.

• حماية القوى العاملة وتمكينها:

يمكن لإشراك العمال في عملية تنفيذ التكنولوجيات الرقمية أن يضمن الاستخدام الواثق والفعال لهذه التكنولوجيات.

يمكن للأجهزة الرقمية تحسين الصحة والسلامة المهنية، خاصة للعمال الوحيدين.

يمكن أن يضمن تجهيز العمال بأجهزة الحماية لاستخدامها في حالة الطوارئ سلامتهم في العمل.

• استخدام أجهزة المحاكاة في البرامج التعليمية:

يمكن للأساليب الجديدة للتدريب، بما في ذلك استخدام أجهزة المحاكاة، أن تساعد على تطوير الكفاءات العملية والتقنية، وكذلك فيما يتعلق بندرة المنح التدريبية.

تعزز الرقمنة أيضًا أشكالًا جديدة من التدريب المتقدم، على سبيل المثال التعلم المختلط

والتعلم الإلكتروني و دورات ضخمة مفتوحة على الإنترنت Massive Open Online

"Courses" MOOCs إضافة إلى الدورات التدريبية المجانية عبر الإنترنت.

وفيما يتعلق بكفاءة هذه الأساليب، قد يكون من المفيد جمع تقييمات «أرباب العمل

والعمال».

سادساً : التحديات المرتبطة بإدخال التقنيات الرقمية الجديدة في الخدمات الاجتماعية:

يأتي التحول الرقمي أيضًا مع العديد من التحديات، مثل:

• طرق العمل الجديدة:

يشير ظهور طرق رقمية لتنظيم العمل، على سبيل المثال، من خلال المنصات الإلكترونية التي توفر مجموعة من خدمات الرعاية، أسئلة جديدة لمعايير الجودة وتنسيق العمل وتنظيمه.

ويشمل ذلك زيادة في استخدام الأشكال غير القياسية للتوظيف والعمل، مثل العمل العرضي، والعمل تحت الطلب، والعمل المؤقت للمؤسسات، والعمل غير الرسمي، والعمل المعتمد على التعاقد الذاتي.

كما أن نشر ترتيبات العمل غير النمطية هذه في قطاع الخدمات الاجتماعية يعرض للخطر تغطية العمال من خلال مخططات الضمان الاجتماعي ويؤثر على تمويل تلك المخططات.

• إدارة البيانات:

النظام الإيكولوجي للخدمات الاجتماعية معقد ومهيكل مع العديد من الجهات الفاعلة في القطاعين العام والخاص. البيانات الصحية والاجتماعية حساسة للغاية ولا تحتوي فقط على معلومات طبية ولكن أيضاً مالية حول حالة الحماية الاجتماعية أو النفقات الطبية. ومع ذلك، لا يتم تنظيم تطبيقات الصحة الإلكترونية، وينتهي الأمر بالبيانات عموماً ضمن اختصاص GAFAs.

ومن الأولويات التأكد من أن إدخال التكنولوجيات الجديدة واستخدام البيانات الضخمة في الخدمات الاجتماعية يتم الاتفاق عليه وتنظيمه من خلال الحوار الاجتماعي والمفاوضة الجماعية على مختلف المستويات وكذلك من خلال التشريعات التي تحمي وتنظم استخدام هذه البيانات من قبل الخدمات الاجتماعية، بما في ذلك من قبل القوى العاملة.

ويولد استخدام التكنولوجيات بيانات متصلة بالأشخاص، بما في ذلك بيانات عن تتبع حركة العمال، يتعين التعامل معها وفقاً للاتحة العامة لحماية البيانات.

يجب تنظيم جمع البيانات واستخدامها بالتعاون مع الشركاء الاجتماعيين بطرق لا يمكن استخدامها لرصد الأداء بشكل تعسفي أو احتمال معاقبة العاملين.

ويتطلب تنسيق نظم الوصلات البينية والوثائق عبر البلدان مزيداً من المناقشة من أجل تعظيم إمكاناتها.

وفيما يتعلق باللائحة العامة لحماية البيانات، ينبغي تقييم وتيسير التفسير والتنفيذ العمليين للأنظمة وآثارها على أرباب العمل في مجال الخدمات الاجتماعية.

• المهارات الرقمية:

قد يتطلب التعامل مع التكنولوجيات الجديدة مزيداً من التدريب والتأهيل، وتزويد القوى العاملة بمجموعة كافية من المهارات والكفاءات.

وينبغي أن تتمثل إحدى الأولويات في إدماج المهارات الرقمية إدماجاً شاملاً في هياكل التعليم ذات الصلة والتدريب المهني.

يمكن أن يساعد استمرار التطوير المهني Continuing Professional Development (CPD) طوال مسيرة العمل في معالجة الفجوة الرقمية التي تمنع القوى العاملة في الرعاية الاجتماعية (ليس أقلها في سياق القوى العاملة المسنة) من الاستفادة الكاملة من التقنيات الجديدة.

وهذا يمكنهم من الحصول على معلومات كافية واستشارتهم بشأن إعادة الهيكلة ذات الصلة - وحيثما يرغبون في ذلك - يمنحهم إمكانية المشاركة في تطوير الحلول الرقمية على أساس مشاورات منظمة على مستويات مختلفة (من مكان العمل إلى المستوى القطاعي إلى المستوى الوطني).

• فجوة التمويل:

تعد الموارد المالية المحدودة أحد أكبر العوائق أمام التحول الرقمي لقطاع الخدمات الاجتماعية. قد تكون هناك حاجة إلى استثمارات كبيرة لدعم التحول الرقمي الفعال وتغطية التكاليف الإضافية الكاملة التي يمكن أن تحدث، مثل شراء المنتجات وتوظيف وتدريب الموظفين ومسائل مهمة أخرى.

ويتطلب ذلك أيضاً إجراء تقييم للقيمة المضافة لتدابير محددة.

• الانتشار غير المتكافئ واللامساوي للتكنولوجيات الجديدة:

يُستبعد مستخدمو الخدمات الاجتماعية، لا سيما من الخلفيات الاقتصادية والاجتماعية الأقل من المتوسط وكذلك الإدارة والعاملون في قطاع الخدمات الاجتماعية، إلى حد كبير من المشاركة الكاملة في الفرص الرقمية التي لا تزال تتركز في أيدي عدد قليل من الشركات القوية. ولذلك، من الأهمية بمكان أن تعطي الحكومة الأولوية لاحتياجات متلقي الخدمات الاجتماعية، الموظفون ومقدمو الخدمات للاستفادة من الوصول الكامل إلى التكنولوجيات وفرصها، وبالتالي دعم الحق في أفضل رعاية وتعليم وتدريب ممكن، ومن ثم الإسهام في تنفيذ الركيزة الأساسية للحقوق الاجتماعية.

وهذا يعني أن الهياكل الأساسية الضرورية، مثل النطاق العريض، متاحة دون تمييز جغرافي. ومن المهم أيضاً تغطية التكاليف المترتبة باستخدام الأجهزة والتكنولوجيات

الرقمية من جانب مستخدمي الخدمات الاجتماعية وتسديدها عن طريق بدلات الرعاية الطويلة الأجل و/أو التأمينات أو عن طريق نظم الدعم/المساعدة الاجتماعية العامة.

• الشراكات الجديدة:

لتعزيز الابتكار في هذا القطاع، لا بد من التعاون مع شركاء جدد مثل الشركات الناشئة ومطوري تكنولوجيا المعلومات. مطلوب جهد إضافي للمساعدة في تنظيم هذا بشكل أكثر فعالية.

• نقص البحث:

لا يزال هناك القليل من البيانات العلمية حول كيفية تغيير الرقمنة لقطاع الخدمات الاجتماعية، لذلك من الصعب تقييم تأثيرها الفعلي. ويشكل جمع بيانات موثوقة خطوة حاسمة أولى لوضع استراتيجيات وأنشطة فعالة.

سابعاً : دور المفاوضة الجماعية والحوار الاجتماعي:

يشكل الحوار الاجتماعي والمفاوضة الجماعية على مختلف المستويات أداتين أساسيتين لتنظيم إدخال التكنولوجيات الجديدة واستخدامها. ويساعد الحوار الاجتماعي على ضمان المشاركة النشطة لكل من الإدارة (ومنظمات أرباب العمل) والعمال (وممثليهم، بما في ذلك النقابات).

ومن خلال التقييم المشترك لأثر التكنولوجيات الجديدة على قطاع الخدمات الاجتماعية،

يمكن للشركاء الاجتماعيين التخفيف من الآثار السلبية المحتملة. وتشمل هذه التدابير ما يلي:

• نقل الجداول الزمنية والوثائق الأخرى من التطبيقات الورقية إلى تطبيقات الهواتف المحمولة.

• تتبع نظام تحديد المواقع العالمي (GPS)، في بعض الحالات في جميع الأوقات.

• التحقق من وصول ومغادرة كل زيارة.

• "تحسين" الطرق والاستغناء عن "الوقت المميت".

• استخدام الجزاءات للتأخر.

• توفير السلامة للعمال الوحيدين.

• الانتداب في الوقت الحقيقي وإعادة الانتداب وإلغاء الزيارات

• حظر نظم التصنيف من جانب مستخدمي الخدمات الاجتماعية

يجلب التحول الرقمي تغييرات بعيدة المدى للعمال وأرباب العمل وعلاقاتهم كشركاء

اجتماعيين، مما يتحدى الممارسات الراسخة للحوار الاجتماعي والمفاوضة الجماعية.

أصبح الحوار البناء بين الشركاء الاجتماعيين الآن أكثر أهمية من أي وقت مضى

لتوجيه التحولات الرقمية إلى اتجاه مستدام وعادل. يمكن أن يضمن الحفاظ على حقوق

المعلومات والتشاور والمشاركة للشركاء الاجتماعيين في الخدمات الاجتماعية وتوسيع نطاقها،

وإنشاء إطار قانوني يتم تكييفه لصالح العاملين في الحشود وغيرهم من العمال غير النمطيين، تحسين الرقمنة بدلاً من تدهور جودة العمل وتوفير الخدمات في القطاع.

ويمكن للاتحاد الأوروبي أن يكون مفيداً في تشجيع ودعم هذا الحوار بتوفير التمويل لمشاريع الشركاء الاجتماعيين والمبادرات المشتركة ذات الصلة.

ثامناً : الموضوعات التي يجب تناولها على أساس خطة عمل مشتركة:

لضمان استجابة قطاع الخدمات الاجتماعية للرقمنة على أفضل وجه، يهتم اتحاد أرباب العمل الاجتماعيين الأوروبيين والاتحاد الأوروبي لنقابات الخدمة العامة European Federation of Public Service Unions (EPSU) بالعمل معاً بشأن القضايا التالية - في إطار حوار اجتماعي قطاعي أو مرحلة اختبار محتملة:

- وضع إعلان مشترك يعرض بالتفصيل المزيد من الفرص والتحديات المبينة أعلاه ؛ وتحديد التوصيات لمقرري السياسات وتوضيح المشاريع والمواضيع الملحوظة التي يلتزم فيها الشركاء الاجتماعيون بالمشاركة في هذا الصدد في السنوات القليلة المقبلة.

- وضع مبادئ توجيهية ومجموعة من الممارسات الواعدة للقطاع حول كيفية استجابة الخدمات الاجتماعية وشركائها الاجتماعيين الممثلين على أفضل وجه للتحديات والفرص المرتبطة بالرقمنة.

ويجب أن ينصب التركيز على أمثلة وممارسات محددة، ذات صلة بالتحديات المختلفة، لتسليط الضوء على الحلول الممكنة بشأن قضايا مثل المفاوضة الجماعية وحماية البيانات والتطوير المهني المستمر. وتستهدف هذه الوثيقة القطاع نفسه، وتركز على التنفيذ العملي للتكنولوجيات الجديدة في قطاع الخدمات الاجتماعية وتطبيقها بنجاح.

تاسعاً: خاتمة (إعداد الأخصائيين الاجتماعيين بشكل أفضل للمستقبل الرقمي):

مما سبق عرضه يبدو مستقبل الرقمنة في الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية واعدًا وصعبًا. لكي يتم دمج الأدوات الرقمية بالكامل في ممارسة الخدمة الاجتماعية ، ستكون هناك حاجة إلى بذل جهود متضافرة لمعالجة الفجوات الحالية في التدريب ودعم مكان العمل والاعتبارات الأخلاقية.

ومع استمرار تطور التكنولوجيا، يجب أن يكون ممارسو ومؤسسات الخدمة الاجتماعية استباقيين في الإعداد لهذه التغييرات من خلال تكييف كل من مجموعات مهاراتهم وهياكلهم التنظيمية.

وعلى وجه الخصوص، يجب أن تضطلع المؤسسات التعليمية بدور محوري في إعداد الأخصائيين الاجتماعيين في المستقبل للمشهد الرقمي من خلال إدماج محو الأمية الرقمية في مناهجها الدراسية.

وبالمثل، ينبغي للمنظمات أن تعطي الأولوية لفرص التطوير المهني الجارية التي تمكن الممارسين الحاليين من مواكبة التطورات التكنولوجية.

علاوة على ذلك، مع استمرار الرقمنة في إعادة تشكيل الخدمة الاجتماعية، ستكون هناك حاجة لاستمرار التفكير النقدي في آثارها الأوسع على الممارسة، لا سيما فيما يتعلق بالقيم التي تركز على الإنسان للمهنة.

ونشير هنا إلى أنه بناءً على نتائج العديد من الدراسات، تم اقتراح التوصيات التالية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين بشكل أفضل للمستقبل الرقمي:

(١) برامج التدريب الشامل:

يجب أن تتضمن مناهج الخدمة الاجتماعية دورات إلزامية حول الأدوات والتكنولوجيات الرقمية، مع التركيز على التطبيقات العملية في إدارة الحالات، والرعاية الصحية عن بُعد، وأمن البيانات.

وبالنسبة للممارسين الحاليين، ينبغي تنظيم حلقات عمل ودورات تدريبية منتظمة على الإنترنت لضمان استمرار تنمية المهارات.

(٢) تعزيز الدعم في مكان العمل:

يجب على المنظمات توفير الدعم التقني والموارد الكافية لضمان قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على دمج الأدوات الرقمية بشكل فعال. ولا يشمل ذلك توفير المعدات والبرامجيات اللازمة فحسب، بل أيضاً تخصيص وقت للموظفين للتعرف على هذه الأدوات دون المساس بعبء عمل عملائهم.

(٣) المبادئ التوجيهية المتعلقة بأمن البيانات والأخلاقيات:

وبالنظر إلى القضايا الأخلاقية التي يثيرها أمن البيانات، من الضروري أن تضع منظمات الخدمة الاجتماعية سياسات وبروتوكولات واضحة لحماية معلومات العملاء.

يجب تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على لوائح حماية البيانات مثل اللائحة العامة لحماية البيانات وأفضل الممارسات للحفاظ على السرية في بيئة رقمية.

(٤) معالجة الفجوة الرقمية:

لضمان الوصول العادل إلى الخدمات الرقمية، يجب على منظمات الخدمة الاجتماعية وضع استراتيجيات لدعم العملاء الذين قد يفتقرون إلى المعرفة التكنولوجية أو الموارد للتعامل مع

المنصات الرقمية. يمكن أن يشمل ذلك توفير تدريب على محو الأمية الرقمية للعملاء أو تقديم خدمات بديلة غير رقمية عند الضرورة. ومن خلال معالجة هذه المجالات، يمكن لمهنة الخدمة الاجتماعية التغلب بشكل أفضل على تحديات الرقمنة مع زيادة إمكاناتها إلى أقصى حد لتحسين جودة الخدمات وإمكانية الوصول إليها.

المراجع

- (1) Mark Sen Gupta: **What is Digitization, Digitalization, and Digital Transformation?** , 2020. Technology Market Research for Industry & Cities: ARC Advisory Group (arcweb.com)
- (2) Daniel Molinuevo, Robert Anderson, Anna Ludwinek and Corine van der Schans: **Impact of digitalisation on social services**, the report draws on data and studies gathered by the Network of Eurofound Correspondents. It also draws from five country case studies carried out by Valdani Vicari & Associati (VVA) and TNO, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2020.
- (3) Aarhus Kommune (undated): **Job on the run**, web page, available at <https://www.aarhus.dk/virksomhed/ansatte-ogrekruitering/ring-til-virksomhedsservice/job-on-the-run/#1>, accessed 12 November 2019
- (4) Kamaljeet Sandhu: **Digitalisation of Social Services: Innovation for COVID-19 Pandemic** , Handbook of Research on Policies, Protocols, and Practices for Social Work in the Digital World, University of New England, Australia,2021.
- (5) Bjarne Corydon, Vidhya Ganesan, and Martin Lundqvist: **Transforming government through digitization**, McKinsey & Company, 2016.
- (6) Matthias Daub, Axel Domeyer, Abdulkader Lamaa, and Frauke Renz: **Digital public services: How to achieve fast transformation at scale**, McKinsey & Company, July 15, 2020.
- (7) Nik Seth: **The benefits of digitisation in social care, 2022.** <https://transform.england.nhs.uk/>
- (8) Banks, S.: **Ethics and values in social work** (5th ed.), Red Globe Press, 2020.
- (9) Granholm, J.: **Digitalization and its implications for social work: Opportunities and challenges**, Journal of Social Work Practice, 33(1), 2019, 45–58.
- (10) Sora Pazer: **Digitalization in Social Work: Opportunities and Challenges for Practitioners**, International Journal of Research Publication and Reviews, Vol 5, no 9, September 2024, pp 3531-3536.
- (11) Reamer, F. G. : **Digital ethics in social work: The intersection of technology and practice**, Social Work Today, 21(4),2021, 10–13.

- (12) Taylor, B. J., & McQuaid, E.: **Artificial intelligence and social work: Exploring the future of digital tools in human services**, Journal of Technology in Human Services, 40(2), 2022, 100–119.