

# DIGITALIZARE ÎN ASISTENȚĂ SOCIALĂ: PROVOCĂRI, LIMITE ȘI DIRECȚII DE DEZVOLTARE

OANA-ELENA RĂDĂCINĂ

*Încă de la începutul formării ca profesie, asistența socială a valorizat relațiile față în față și munca directă cu indivizii, grupurile, familiile și comunitățile. Asistenții sociali au căutat permanent să se adapteze la contextul social, lărgindu-și interesul spre a veni în întâmpinarea noilor probleme sociale și a integra în activitatea profesională resursele tehnologice. În contextul digitalizării, în cadrul relației profesionale a asistentului social cu beneficiarii apar noi provocări, limite și direcții de dezvoltare. Lucrarea își propune să evidențieze aceste aspecte, făcând trimiteri la cercetări naționale și internaționale din domeniu.*

***Cuvinte-cheie:** digitalizare; asistență socială; relație profesională; servicii sociale online.*

## INTRODUCERE

Asistența socială s-a constituit ca profesie pe fundamentul formării și dezvoltării unei relații de colaborare. Astfel, la baza profesiei stau abilități precum cele de comunicare, interes, empatie, preocupare, acceptare etc. (Karpets 2018). Odată cu progresul tehnologic, cu tendințele de digitalizare a societății, majoritatea profesiilor și-au integrat resursele tehnologice în activitățile curente pentru a facilita munca, a reduce costurile, sau a-și diversifica domeniile de activitate (Rădăcină 2018). Și în domeniul asistenței sociale au fost utilizate încă din trecut resurse tehnologice (telefonul, imprimanta, internetul), care contribuiau la creșterea eficienței în muncă, facilitarea comunicării, a informării și a colaborării între specialiști (Richmond 2017; *National Association for Social Workers* 2006; Miley și alții 2006).

De-a lungul timpului, profesioniștii din domeniul social au început să folosească din ce în ce mai mult resursele tehnologice în diverse arii de activitate profesională, cum ar fi comunicarea, informarea, stabilirea diagnosticului social, intervenția sau promovarea și furnizarea de servicii online (Richmond 2017; *National Association for Social Workers* 2006; Miley și alții 2006; Fitch 2019; López Peláez și Marcuello-Servós 2018; Zhu și Andersen 2021).

---

**Adresa de contact a autorului:** Oana-Elena RĂDĂCINĂ, Universitatea „Lucian Blaga” din Sibiu, Facultatea de Științe Socio-Umane, B-dul Victoriei, nr. 5–8, Sibiu, cod 550024, e-mail: oana.radacina@ulbsibiu.ro.

Scopul principal al lucrării este să analizeze provocările apărute în domeniul asistenței sociale în contextul digitalizării. Obiectivele corelate acestui scop, care vor fi abordate în cadrul lucrării cuprind: explorarea tendințelor de reconfigurare a relației profesionale dintre asistentul social și beneficiari în contextul digitalizării; identificarea de servicii și intervenții de asistență socială frunizate prin intermediul resurselor tehnologice; trasarea de direcții de dezvoltare în materie de pregătire și formare a viitorilor asistenți sociali în contextul digitalizării și prezentarea principalelor limite privind integrarea resurselor digitale în asistența socială.

În acest sens, în prima parte a articolului vom defini conceptul de digitalizare și vom aduce în atenție statistici naționale și internaționale în domeniu. Ulterior, vom aborda principalele provocări ale asistenților sociali care apar în societatea digitalizată, în ceea ce privește relația profesională, făcând trimitere la diverse cercetări naționale și internaționale. Referințele întâlnite în literatura de specialitate menționează schimbările survenite în era digitală, în materie de diagnostic social, comunicare online, confidențialitate, intervenție și furnizare de servicii sociale online (Rasmey și Montgomery 2014; Berzin, Singer și Chan 2015; Chan și Holosko 2016; Zhu și Andersen 2021). Tocmai de aceea ne vom restrânge aria de abordare a digitalizării în asistență socială la următoarele aspecte: relație profesională (comunicare, evaluare–diagnostic social) și furnizare de servicii/ intervenții. Mai departe, vom analiza accesul la resursele digitale, lacunele în ceea ce privește cunoștințele, competențele digitale ale asistenților sociali/ beneficiarilor și direcțiile de dezvoltare a platformelor sau instrumentelor specializate în asistența socială bazată pe tehnologie (Molinuevo 2020).

Conceptul de digitalizare este larg dezbătut în literatura de specialitate, fiind utilizat de o serie de specialiști din mai multe domenii. Digitalizarea face referire la utilizare tehnologiilor, dispozitivelor și a datelor digitale în mediul social, economic și organizațional pentru a aduce îmbunătățiri în activitatea oamenilor, a genera valoare și profit întregii societăți (Reis și alții 2020). Printr-o abordare mai generală, digitalizarea poate fi definită ca „suma relațiilor, structurilor și elementelor implicate din sfera tehnologiei informației și a comunicării, cu rezonanță în orice aspect al vieții” (López Peláez și Marcuello-Servós 2018, 2). Digitalizarea este văzută ca un proces care modifică interacțiunile utilizatorilor în funcție de cererile și nevoile lor. În contextul digitalizării, asistența socială este transformată și dezvoltă noi strategii interventive bazate pe tehnologie, care schimbă natura și practica intervenției sociale (López Peláez și Marcuello-Servós 2018). Astfel, în sens specific activităților profesionale, digitalizarea înseamnă utilizarea tehnologiilor digitale și a datelor digitale în activitățile lucrative (Clerck 2017).

Toate acestea au făcut să se vorbească din ce în ce mai mult despre societatea digitalizată, care presupune faptul că oamenii petrec zilnic un timp semnificativ utilizând diverse servicii online sau aplicații care le permit să-și efectueze o mare parte din sarcinile cotidiene (Castillo de Messa 2021). La nivelul Europei, digitalizarea s-a extins în ultimii ani. Astfel, în anul 2022, 90% din populația

Uniunii Europene a raportat că a utilizat în ultimele trei luni internetul (Eurostat 2023). În România, în anul 2021, conform statisticilor publicate de Institutul Național de Statistică (2021), 80,8% din gospodăriile au avut acces la internet. Progresele făcute la nivelul țărilor din Uniunea Europeană în ceea ce privește digitalizarea sunt analizate încă din anul 2013, prin rapoartele privind indicele economiei și societății digitale (Comisia Europeană 2023). Conform ultimului raport, România se află pe ultimul loc în ceea ce privește acest indice (Comisia Europeană 2022). Sunt raportate cele mai scăzute procente de la nivelul UE în materie de abilități digitale, integrarea tehnologiei digitale și digitalizarea serviciilor publice (Comisia Europeană 2022). Acest fapt impune specialiștilor (români) din diverse domenii o concentrare mai mare a atenției asupra măsurilor care pot să aducă îmbunătățiri în materie de digitalizare la nivelul țării noastre. În cele ce urmează ne vom axa pe identificarea provocărilor apărute în asistența socială în contextul digitalizării, prezentând situația în plan internațional și național.

## **PROVOCĂRI ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ ÎN CONTEXTUL DIGITALIZĂRII**

### **Relația profesională asistent social – beneficiar în societatea digitalizată**

Utilizarea resurselor digitale în asistența socială a creat noi provocări în practica asistenței sociale. Tehnologia informației și a comunicării a contribuit la diversificarea formelor de comunicare, la accesul mai facil la cooperarea, colaborarea cu alți specialiști și implicit la posibilități de dezvoltare profesională (Zhu și Andersen 2021). Astfel, asistenții sociali utilizează astăzi instrumentele digitale pentru a colecta, sorta sau transmite informații. Se consideră că abilitatea de a opera cu informații preluate din mediul online este necesară pentru a înțelege mai bine profilul social al utilizatorilor de servicii de asistență socială, nevoile, situația și resursele pe care le au beneficiarii (Fitch 2019). Diagnosticul social, cunoscut în asistența socială ca parte a etapei de evaluare poate fi mai ușor stabilit, făcând apel și la informațiile despre beneficiar din mediul online (de pe rețelele de socializare sau alte platforme online) (López Peláez și Marcuello-Servós 2018; Zhu și Andersen 2021). Vorbim în acest sens și de posibilitatea unei analize a comportamentului online a utilizatorilor, care pot fi beneficiari de servicii de asistență socială.

Înregistrarea informațiilor despre beneficiari, a tipurilor de servicii sociale pe care le accesează, sprijină procesul de asistare (Zhu și Andersen 2021). Astfel, existența unei baze de date naționale care să permită vizualizarea tuturor beneficiarilor de servicii de asistență socială poate constitui un punct de suport în evaluarea situației prezente și proiectarea unor intervenții eficiente.

Comunicarea mediată de internet, prin telefon sau oricare alt tip de instrument digital este privită ca o resursă suplimentară de cunoaștere și dezvoltare a relației de asistare care facilitează procesul de evaluare și ajută la luarea deciziilor. În cadrul unei cercetări online la care au participat șapte asistenți sociali din România s-a observat faptul că aceștia folosesc resursele tehnologice de comunicare cu privire la următoarele tipuri de activități: ședințe, consiliere socială, sau pentru transmiterea informațiilor urgente. De asemenea, au fost identificate și bariere în comunicarea *online*, tocmai de aceea o parte din asistenții sociali au subliniat că, deși este utilă această formă de comunicare, nu ar trebui să constituie principala modalitate de comunicare (Rădăcină 2018). Cercetarea menționată anterior a avut la bază o metodologie calitativă, au fost realizate șapte interviuri *online* cu asistenți sociali cu o experiență în domeniu între doi și șapte ani, care activau ca specialiști în domeniul protecției copilului, vârstnicilor sau persoanelor cu dizabilități.

O altă cercetare internațională, la care au participat 15 asistenți sociali care au fost intervievați individual sau în cadrul focus grupurilor, a arătat faptul că aceștia au utilizat săptămânal în cadrul activității profesionale resurse de comunicare mediată de tehnologie, cum ar fi comunicarea prin e-mail sau prin mesagerie (Mishna și alții 2012). Interesant este că asistenții sociali au subliniat că inițiativa comunicării mediate de tehnologie a venit în mod special dinspre beneficiarii de servicii de asistență socială. Specialiștii au amintit că acest tip de comunicare (prin e-mail/ mesagerie/ prin intermediul rețelelor de socializare) s-a dovedit a fi utilă și complementară comunicării față în față, mai ales pentru clienții care aveau dificultăți de exprimare personală (Mishna și alții 2012). De către aceiași autori au fost menționate utilizări ale comunicării online pentru programarea întâlnirilor de lucru, dar și în activitățile terapeutice derulate de asistenții sociali.

Chiar dacă au fost raportate beneficii ale utilizării comunicării mediate de tehnologie, specialiștii subliniază faptul că au identificat și o serie de dileme în materie de etică a utilizării internetului. Profesioniștii în domeniu ar trebui să se asigure că respectă normele etice și să promoveze utilizarea responsabilă a internetului în rândul clienților și viitorilor specialiști, într-o manieră care valorizează justiția socială (Boddy și Dominelli 2017; Eubanks 2018).

O analiză sistematică a articolelor publicate, între anii 2015–2020, despre relația profesională a asistenților sociali în contextul digitalizării a identificat câteva mari tendințe regăsite la nivel global (Nordesjö, Scaramuzzino și Ulmestig 2021). Prima abordare surprinde optimismul tehnologic, care indică faptul că instrumentele digitale pot iniția, menține și schimba relațiile interpersonale prin noi mecanisme de îmbunătățire a practicii din domeniul asistenței sociale și a calității vieții clienților. Resursele digitale pot facilita accesul la serviciile de asistență socială și pot constitui resorturi de sprijin mai ales pentru grupurile la care este mai greu de ajuns, cum ar fi tinerii (Nordesjö, Scaramuzzino și Ulmestig 2021). Pe de altă parte, instrumentele digitale pot fi văzute ca o amenințare în relația profesională

dintre asistentul social și beneficiari. Rezultatele cercetărilor prezentate în studiul la care am făcut referire anterior au indicat faptul că dinamica relațiilor profesionale dintre clienți și specialiști poate fi afectată sau modificată prin standardizare, supraveghere multidimensională sau dificultăți de menținere a eticii, care pot crea inegalitate, mai degrabă decât responsabilizare a clienților.

Astfel, relația profesională a asistentului social cu beneficiarii, în contextul societății digitalizate, este transformată. Vorbim în acest sens de o serie de facilități în materie de diversificare a mijloacelor de comunicare sau de posibilități crescute de culegere a informațiilor pentru evaluarea situațiilor clienților. De asemenea, utilizarea internetului în vederea furnizării de servicii și derulării de intervenții poate contribui la dezvoltarea relației profesionale și la suport în vederea rezolvării de probleme, mai ales atunci când acestea sunt oferite în paralel cu serviciile și intervențiile convenționale. Organizarea și gestiunea informațiilor despre beneficiari și intervențiile/ serviciile de asistență socială prin intermediul platformelor online pot constitui alte forme de suport. De subliniat este că, pe lângă aceste beneficii, provocările legate de păstrarea eticii, gestiunea datelor informatice într-un sistem securizat și operarea cu informații digitale pot induce dificultăți în dezvoltarea relațiilor profesionale.

### **Intervenții și servicii de asistență socială furnizate online**

Problematica intervențiilor *online* în asistența socială este (destul de) dezbătută în literatura de specialitate, mai ales din prisma eficienței și a resurselor specializate disponibile. Cercetările internaționale amintesc următoarele tipuri de intervenții care se pot implementa de către asistenții sociali în mediul *online*: consilierea *online*, game-ificarea, terapia *avatar*, intervențiile web autoghidate, grupurile de sprijin online și alte programe specializate proiectate pentru categorii specifice de beneficiari (spre exemplu: pentru persoanele dependente reprezentativă este platforma *Drug Court Journey Mapping*) (Reamer 2013; *National Association for Social Workers* 2017). Relevanța platformei *Drug Court Journey Mapping* este dată de faptul că beneficiarii programului au avut rezultate bune în ceea ce privește schimbarea cognitiv-comportamentală, fiind posibilă urmărirea de către specialiști a opiniilor beneficiarilor în ceea ce privește intervenția (Crunkilton și Robinson 2008). În contextul creșterii consumului de droguri în România în rândul elevilor în școli (*European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction* 2017), integrarea elevilor în astfel de programe ar putea veni ca o soluție reală la această problemă. Atât în cadrul acestui program, cât și în cadrul altor intervenții online menționate, asistenții sociali fac parte din echipa de specialiști care furnizează respectivele servicii, fiind membri ai echipei alături de voluntari, psihologi, medici sau alte categorii profesionale relevante.

La nivel larg, specialiștii recunosc faptul că intervențiile în asistența socială bazată pe tehnologie sunt încă în proces de dezvoltare. Au fost raportate rezultate favorabile în materie de accesibilitate și flexibilitate în ceea ce privește participarea

în cadrul unei intervenții *online*, de către beneficiarii care locuiau în afara zonelor în care erau prezente instituții de asistență socială (Berzin, Singer și Chan 2015). Astfel/ cu toate acestea, o serie de cercetări subliniază că intervențiile *online* în asistența socială trebuie privite ca forme alternative sau suplimentare intervenției asistențiale clasice (Chan 2016; Rasmey și Montgomery 2014; Reamer 2013).

La nivelul țărilor europene, digitalizarea în cadrul serviciilor sociale se realizează prin automatizarea activității lucrative (robotică avansată și utilizarea inteligenței artificiale), digitalizarea proceselor și serviciilor care este făcută adesea în combinație cu serviciile de îngrijire medicală (Molinuevo 2020). Roboții au fost utilizați în îngrijirea medicală și socială în principal pentru a monitoriza și interacționa cu persoanele vârstnice și/sau a asista în sarcini cognitive. De asemenea, aparatura tehnică poate ajuta îngrijitorii să ofere asistență, sprijin la așezare/ deplasare, fiind resursă utilă în special în lucrul cu persoanele vârstnice sau cele cu dizabilități. Utilizarea diverselor platforme *online* a facilitat interacțiunea dintre beneficiari și furnizorii de servicii, care pot să analizeze nevoile prin softuri specializate și să ofere servicii de îngrijire potrivit nevoilor identificate (Kostyak 2016). Impactul acestor tehnologii în serviciile sociale este însă destul de limitat, deoarece ele sunt dezvoltate și utilizate recent în sfera serviciilor sociale. Prezintă avantaje în ceea ce privește costurile reduse de timp pentru angajați, dar uneori sunt destul de greu de accesat, mai ales dacă utilizatorii nu dețin competențe digitale adecvate. Cercetările arată că, din perspectiva utilizatorilor tehnologiei digitale, aceste servicii au contribuit la creșterea siguranței și securității pentru persoanele de vârstă a treia, redând vârstnicilor posibilitatea îngrijirii la domiciliu (Molinuevo 2020). Astfel, integrarea și utilizarea tehnologiei acasă de către persoanele vârstnice îi ajută pe aceștia să trăiască mai independent.

O analiză sistematică asupra aplicațiilor *smart home* destinate persoanelor vârstnice a identificat următoarele scopuri ale utilizării tehnologiei de către seniori: monitorizare funcțională, monitorizarea siguranței persoanei, monitorizare psihologică, suport cognitiv, suport senzorial, monitorizarea securității și creșterea interacțiunii sociale (Demiris și Hensel 2008).

În continuare vom prezenta câteva exemple de servicii *online* destinate diferitelor categorii de beneficiari, în rândul unor țări europene. În general, subliniem că așa cum menționat anterior, asistenții sociali fac parte din echipa multidisciplinară care furnizează serviciile oferite *online*, fiind implicați și în procesul de proiectare a acestora (Eurofound 2020).

Molinuevo (2020) face trimitere la Kauppila și alții (2018) pentru a susține că în Finlanda, aproximativ 10% din populație beneficiază de servicii *online* de consiliere pentru persoanele cu dizabilități, servicii destinate copiilor și familiilor cu copii, care au ca scop creșterea calității vieții și bunăstarea socială. În Marea Britanie, s-au dezvoltat diverse forme de antreprenariat social care utilizează resursele digitale pentru a oferi tipuri variate de servicii sociale. Programul, Casserole Club, propune o platformă la dispoziția utilizatorilor care au pasiune

pentru gătit și care pot să pregătească porții de mâncare suplimentare pentru cei care nu au resurse să-și gătească singuri. Platforma *online* oferă posibilitatea conectării între persoanele care au nevoie de hrană și cele care oferă porții de mâncare, special pregătite pentru cei fără posibilități. Majoritatea beneficiarilor au peste 80 de ani, ceea ce face ca inițiativa Casserole Club să fie o metodă eficientă în prevenirea singurătății și a izolării sociale (Molinuevo 2020).

Există și o serie de platforme de servicii online care pot fi accesate la nivel internațional. Care.com oferă disponibilitatea de vizualizare a cererilor și ofertelor serviciilor de îngrijire pentru copii sau persoane vârstnice, în țări precum Austria, Danemarca, Germania sau Irlanda. În Danemarca, iCareCoops conectează profesioniști, voluntari și persoane vârstnice pentru reducerea costurilor de îngrijire prin voluntariat (Molinuevo 2020).

Prin intermediul acestor platforme, asistentul social poate găsi resurse de sprijin pentru a identifica, monitoriza și aplica o intervenție eficientă, care să vină în întâmpinarea problemelor și situațiilor de vulnerabilitate cu care se confruntă indivizii, familiile, grupurile și comunitățile. Cultivarea deprinderilor de bază de către asistentul social în contextul furnizării de servicii și intervenții online este esențială. Păstrarea confidențialității și respectarea normelor de deontologie profesională în asistența socială online reprezintă provocări, impun reajustări care aduc în atenție necesitatea formării de noi cunoștințe și abilități în domeniu.

În perioada pandemiei Covid-19, resursele digitale au devenit indispensabile, în contextul distanțării fizice. Astfel, la nivel național și internațional s-au folosit într-o proporție mult mai crescută aceste mijloace, uneori întreaga activitate profesională fiind mediată prin intermediul internetului. Au fost dezvoltate platforme și servicii *online* care să vină în sprijinul diferitelor categorii de beneficiari. Perioada pandemică a generat noi probleme și nevoi, care s-au accentuat mai ales în rândul indivizilor, familiilor și comunităților vulnerabile (Kelly și alții 2021). Nevoile și problemele sociale care s-au resimțit manifestate cu o intensitate mai mare au fost: violența, sărăcia, problemele de sănătatea mintală și pierderea locului de muncă (Patel și alții 2020). Astfel că specialiștii din domeniul asistenței sociale au trebuit să dezvolte servicii care să fie acordate cu precădere în mediul online sau prin intermediul altor resurse externe. Tocmai de aceea a început să se vorbească din ce în ce mai mult despre digitalizare. Contextul situației pandemice a impus reconfigurarea serviciilor de asistență socială și axarea specialiștilor pe furnizare de servicii online și digitalizarea activităților lucrative într-o mai mare măsură (Cols 2020; Redono-Sama 2020; Truell 2020; Kelly și alții 2021; *Federation of European Social Employers* 2022).

În Franța, în perioada pandemiei s-au furnizat servicii de consiliere socioeducațională pentru copiii din familii vulnerabile, în scopul prevenirii abandonului școlar și s-a urmărit menținerea relațiilor armonioase în cadrul familiilor (Cols 2020).

După încheierea pandemiei, procesul de adaptare al serviciilor sociale este în plină ascensiune și este realizat prin feedback-ul oferit de furnizorii și beneficiarii serviciilor sociale (Redono-Sama 2020; Truell 2020; Kelly și alții 2021; *Federation of European Social Employerse* 2022). Se urmărește creșterea calității și diversificarea serviciilor sociale și accelerarea digitalizării serviciilor sociale (*Federation of European Social Employerse* 2022).

La nivel internațional au fost reglementate o serie de standarde care trebuie aplicate în asistența socială bazată pe tehnologie. Se urmărește claritatea și acuratețea în oferirea informațiilor în mediul online. Dezvoltarea competențelor digitale care să ofere posibilitatea profesioniștilor să proiecteze și să furnizeze servicii online trebuie să constituie o prioritate pentru asistenții sociali din generația digitală. Facilitarea accesului la resursele tehnologice în rândul populației marginalizate reprezintă, de asemenea, un obiectiv important. La baza colectării, furnizării și stocării informațiilor în mediul online ar trebui să stea principiile de deontologie profesională (*National Association for Social Workers* 2017).

După cum am văzut, intervențiile și serviciile de asistență socială s-au diversificat în contextul digitalizării. La nivel internațional au fost dezvoltate o serie de platforme prin intermediul cărora se furnizează servicii sau intervenții de asistență socială. Perioada pandemiei Covid-19 a accelerat formarea și dezvoltarea de astfel de servicii, dar a adus în atenție și nevoia de reconfigurare a normelor, standardelor și direcțiilor de dezvoltare profesională.

### **Digitalizare în asistența socială din România**

Influențele în ceea ce privește digitalizarea domeniului asistenței sociale în țara noastră au venit din străinătate. Organizațiile nonguvernamentale operează cu diverse instrumente digitale în procesul de furnizare a serviciilor, iar în sistemul public au fost alocate fonduri europene pentru digitalizare.

În România, am identificat câteva inițiative de digitalizare în domeniul asistenței sociale, implementate atât în sistemul privat, cât și în cel public. Acestea vizează în mod special componenta de evaluare a nevoilor sau situațiilor beneficiarilor de asistență socială. Spre exemplu, utilizarea aplicației Aurora a permis lucrătorilor sociali comunitari să identifice nevoile și serviciile necesare copiilor din familii vulnerabile pornind de la o grilă de indicatori care măsoară gradul de vulnerabilitate (Kostyak 2016). Pe baza rezultatelor identificate în aplicație este generat un pachet minim de servicii pentru copii și familii (Kostyak 2016).

În sistemul public de asistență socială, Ministerul Muncii a inițiat în anul 2021, proiectul „HUB DE SERVICII MMPS – S II MMPS”. Conform datelor publicate pe site-ul ministerului, prin portarul site-ului se oferă posibilitatea să fie depuse cereri online pentru acordarea beneficiilor și serviciilor de asistență socială, alocând în același timp facilități de accesare a dosarelor în sistemul informatic de către beneficiari sau furnizori (Ministerul Muncii și Protecției Sociale 2021). De



asemenea, proiectul „Sistem Informatic Național pentru Adopții – SINA” a fost demarat pentru oferirea de servicii electronice și informații online în ceea ce privește procesul adopției și protecția copilului. În cadrul acestui sistem, instituțiile din domeniul protecției copilului și adopției sau cetățenii pot beneficia de date relevante în ceea ce privește adopția, prevenția și protecția copiilor expuși riscului de separare de familie sau post-adopția. Conform datelor publicate pe site-ul ministerului, platforma *online* va permite accesul securizat la dosarele electronice ale copiilor din sistem, fiind aplicate politici de securitate (Ministerul Familiei, Tineretului și Egalității de Șanse 2020). Un alt proiect care apare în portofoliul ministerului cu atribuții în domeniul asistenței sociale este „Sistemul Național de Management privind Dizabilitatea – SNMD”. Obiectivul proiectului vizează stocarea într-un sistem informatic a datelor referitoare la situațiile persoanelor cu dizabilități (grad de dizabilitate, certificate de încadrare) și facilitarea accesului la aceste date a organismelor care activează în domeniu (instituții publice, private sau beneficiari), pentru creșterea eficienței colaborării interinstituționale sau între instituții și beneficiarii direcți (Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități 2020).

Modul de implementare și rezultatele acestor proiecte rămân discutabile, din moment ce nu am identificat informații publicate referitoare la rezultatele, eficiența acestora sau date concrete privind modul de realizare și asigurare a politicii de confidențialitate.

Provocările cu care se confruntă asistentul social în era digitală vizează cunoașterea și dezvoltarea deprinderilor digitale, adaptarea tehnicilor și intervențiilor în mediul online, crearea de programe, platforme și servicii online care să vină în întâmpinarea nevoilor/ problemelor membrilor comunității și adaptarea principiilor și standardelor deontologie, în contextul valorizării asistenței sociale bazate pe tehnologie. În România, cum însuși sistemul de asistență socială prezintă lacune și probleme de organizare, nici digitalizarea domeniului nu reușește să aducă îmbunătățiri vizibile. Pe baza celor menționate, digitalizarea este încă la început, fiind implementată mai mult la nivelul componentei de evaluare a situațiilor, nevoilor și mai puțin pe partea de intervenții și servicii online care să fie furnizate de către asistenții sociali.

#### **LIMITE PRIVIND INTEGRAREA RESURSELOR TEHNOLOGICE ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ**

Așa cum am văzut până acum, profesioniștii din domeniul social și beneficiarii recunosc în linii mari beneficiile aduse de tehnologie. Pe de-o parte vorbim de noi resurse în dezvoltarea profesională, a relației beneficiar – asistent social, iar pe de altă parte beneficiarii regăsesc în intervențiile asistate de tehnologie mijloace de suport care facilitează bunăstarea (Demiris și Henzel 2008; López Peláez și Marcuello-Servós 2018; Molinuevo 2020). Totuși, la o analiză a literaturii de specialitate putem identifica o serie de limitări care se interpun în ceea

ce privește integrarea resurselor tehnologice în practica asistenței sociale. Tocmai de aceea, una din prioritățile Comisiei Europene este de a asigura adaptarea politicilor și pregătirea cetățenilor în ceea ce privește digitalizarea. Se urmărește fundamentarea unei strategii europene prin care să fie promovate platforme de lucru pentru angajați, îmbunătățirea condițiilor de muncă și creșterea abilităților digitale ale cetățenilor (Molinuevo 2020).

La nivel internațional este recunoscut faptul că abilitățile și competențele digitale ale practicienilor în asistența socială sunt limitate, în acest sens, apar adeseori dificultăți în a le utiliza (Taylor 2017). O cercetare care analiza cunoștințele și abilitățile digitale ale asistenților sociali din Norvegia a arătat că, atât la nivelul pregătirii și formării educaționale, cât și în practica efectivă, studenții și asistenții sociali prezintă lacune, gradul acestor competențe fiind puternic limitat (Zhu și Andersen 2021). Este nevoie astfel, de o creștere a cunoașterii literației digitale pentru studenți și asistenți sociali, pentru a putea favoriza dezvoltarea competențelor tehnologice. Acest lucru va permite adaptarea practicilor la contextul actual, prin crearea și utilizarea platformelor specializate în asistența socială. Se impune revizuirea ideii de profesionalism, prin creșterea importanței și pregătirii specialiștilor în domeniul utilizării resurselor tehnologice în sfera profesională a asistenței sociale (Taylor 2017).

De asemenea, cadrul DigComp (care reglementează competențele digitale la nivelul Uniunii Europene) prezintă limite în conceptualizarea competenței digitale. Este nevoie de cercetări viitoare care să dezvolte un consens în ceea ce privește definirea competențelor digitale și a domeniilor principale de cunoaștere care sunt utile în sfera asistenței sociale, pentru a pregăti viitori profesioniști, care să valorifice progresul tehnologiei prin orice schimbare care este necesară într-o societate digitalizată (Zhu și Andersen 2021).

La nivel larg, se recunoaște ca standard profesional în asistență socială, continua îmbunătățire a competențelor digitale pentru a dezvolta și crește calitatea serviciilor, pentru a veni în întâmpinarea așteptărilor oamenilor și a unei societăți digitalizate (Berzin și Coulton 2018). Cercetarea la care am mai făcut referire anterior, care analiza modul în care câțiva asistenți sociali din România integrează în practică resursele tehnologice a arătat că, în cea mai mare parte, acestea sunt folosite ca instrumente de evaluare sau elaborare a instrumentelor de asistență socială, și mai puțin ca parte a intervenției propriu-zise (Rădăcină 2018). Poate un motiv pentru acest lucru ar fi tocmai această lipsă de competențe digitale și insuficienta dezvoltare a platformelor care să faciliteze intervenția. În perioada pandemiei, așa cum am văzut, a crescut gradul de furnizare a serviciilor și intervențiilor online, dar barierele legate de competențe și insuficiența (uneori inexistența) programelor digitale specializate în domeniul asistenței sociale bazate pe tehnologie rămân o realitate.

În România, se resimte mult mai pregnant această nevoie, în contextul în care inițiativele de dezvoltare a programelor online de intervenție sunt restrânse, iar asistenții sociali care lucrează în domeniu, mai ales cei din mediul rural, nu au

urmat programe de formare profesională specializată (Teșliuc și alții 2016; Lazăr și alții 2020; Rădăcină 2018; Rădăcină 2022). Vedem necesară reconfigurarea curriculei educaționale la nivel universitar și formarea continuă a profesioniștilor în domeniul dezvoltării competențelor digitale. În plan internațional, există specialiști în domeniu care recunosc acest fapt și subliniază necesitatea introducerii în curricula educațională a competențelor digitale care să fie însușite de viitorii asistenți sociali în practica profesională (Castillo de Mesa 2021; Taylor 2017). În acest sens, am identificat o serie de competențe și discipline care ar fi util să fie introduse în sistemul universitar de învățământ din România, și de asemenea am menționat obiective de formare și dezvoltare a profesioniștilor care activează în domeniu. Tabelul de mai jos (*Tabelul nr. 1*) propune punctual câteva competențe necesare studenților de la Asistență socială și face referire la necesitatea introducerii sau adaptării unor discipline de studiu care să țintească pregătirea viitorilor profesioniști în domeniul asistenței sociale, pornind de la cerința adaptării practicilor în contextul digitalizării și de la nevoia de aliniere la tendințele de dezvoltare existente la nivel internațional. Pe lângă dezvoltarea acestor competențe, este necesară formarea continuă a asistenților sociali pe tot parcursul profesional, mai ales în contextul în care asistenții sociali ar trebui să sprijine categoriile dezavantajate în formarea și dobândirea de competențe digitale (Molinuevo 2020). Tabelul de mai jos a fost generat pe baza rezultatelor cercetărilor prezentate în acest studiu, a concluziilor menționate în cadrul articolului de specialiști în ceea ce privește nevoia de formare a competențelor digitale, dar și a experienței de activitate practică și educațională a autoarei în domeniul asistenței sociale.

*Tabelul nr. 1*

**Propuneri de competențe digitale și discipline de studiu pentru studenții de la specializarea asistență socială (Tabel generat de autoare pornind de la nevoile întâlnite în practică și în cercetările din domeniu prezentate pe parcursul articolului)**

Tipuri de competențe digitale	Propuneri discipline/ adaptare discipline de studiu
1. Competențe digitale necesare în întocmirea instrumentelor de asistență socială (competențe de baza de tehnoredactare, cunoștințe de bază de operare PC);	Informatică/ TIC Asistență socială bazată pe tehnologie
2. Competențe digitale în utilizarea platformelor online pentru stabilirea diagnosticului social (evaluare, identificare nevoie, probleme);	Metode și tehnici de asistență socială bazate pe tehnologie Deontologia profesiei în contextul utilizării resurselor tehnologice
3. Competențe digitale pentru implementarea intervențiilor și serviciilor online;	Intervenții și servicii online de asistență socială Metode și tehnici de intervenție bazate pe tehnologie
4. Competențe digitale în ceea ce privește utilizarea softurilor de cercetare.	Laborator de analize de date (SPSS) Cercetare calitativă prin utilizarea programelor computerizate. Ex.atlas.ti

În particular, trebuie subliniată nevoia de educație și dezvoltare profesională continuă în rândul specialiștilor. În acest sens ar fi binevenite colaborările internaționale dintre asistenți sociali și alți specialiști. De asemenea, dezvoltarea și adaptarea de soft-uri specializate pe diverse tipuri de probleme care au dat rezultat în rândul anumitor categorii de beneficiari ar putea constitui resurse suport pentru intervențiile din domeniul asistenței sociale. Formarea asistenților sociali în vederea implementării serviciilor de asistență socială bazată pe tehnologie și readaptarea continuă a standardelor etice în funcție de nevoile beneficiarilor pot constitui noi resurse în consolidarea competențelor digitale ale practicienilor.

O altă problemă corelată cu digitalizarea în asistența socială este dată de gradul scăzut de accesibilitate la resursele tehnologice al persoanelor și grupurilor dezavantajate social. O mare categorie din beneficiarii de asistență socială fac parte din comunități marginalizate, cu acces scăzut la internet sau alte mijloace digitale. În România, există probleme în ceea ce privește accesul la resursele tehnologice sau la internet, atunci când ne uităm la categoriile de persoane din zonele marginalizate. Astfel, doar 28% din persoanele care trăiesc în mediul rural în țara noastră, se pot conecta la internet odată pe săptămână (Molinuevo 2020). O cercetare realizată în Transilvania, în localitățile în care existau familii dezavantajate social, a arătat că un număr restrâns de gospodării au un calculator în locuință sau sunt conectate la internet (Bobic și alții 2021). Pentru acest studiu, metodologia cercetării a fost una mixtă, fiind utilizată atât metoda anchetei pe bază de chestionar, cât și a interviului. Chestionarele au fost aplicate în cadrul a 52 de gospodării, iar interviurile au fost realizate cu specialiști care activau în zonele respective. Prezentăm mai jos situația dotărilor în cadrul gospodăriilor pentru o zonă marginalizată rurală. Din datele *Tabelului nr. 2*, se poate observa că din cele 52 de gospodării aflate într-o zonă marginalizată a localității 1, niciuna nu deținea un computer, iar accesul la internet era prezent doar în patru gospodării.

*Tabelul nr. 2*

**Dotări în gospodăriile din localitatea 1 (Bobic și alții 2021)**

<b>Dotări</b>	<b>Nu</b>	<b>Da</b>
Curent electric	1	51
Apa potabila	26	26
Canalizare	45	7
Baie	45	7
WC	46	6
Bucătărie	31	21
Aragaz sau soba	2	50
Frigider	4	48
Televizor	1	51
Computer	52	0
Internet	48	4

Chiar dacă datele prezentate la începutul articolului, au indicat o rată crescută de utilizare a internetului în România, în cadrul zonelor marginalizate, din mediul rural, problema accesului la internet sau la alte resurse tehnologice este reală (Bobic și alții 2021; Molinuevo 2020). Astfel, în literatura de specialitate apare dilema incluziunii sau excluziunii sociale, în contextul digitalizării (López Peláez și Marcuello-Servós 2018). Altfel spus, apare situația în care internetul și resursele tehnologice facilitează incluziunea, sau, contrar, constituie un factor de excluziune socială, care are potențialul să crească inegalitățile sociale. Evident că scopul pentru care asistenții sociali ar trebui să utilizeze TIC ar fi pentru a crește incluziunea și a facilita bunăstarea beneficiarilor, prin servicii specializate care să corespundă nevoilor și problemelor identificate. Un alt rol al asistenților sociali ar fi de a pleda pentru accesul persoanelor dezavantajate la mijloace digitale. Mai mult decât atât, Molinuevo (2020) face trimitere la Arnesen (2019) pentru a susține că se vede necesară nevoia de formare a asistenților sociali în ceea ce privește dobândirea de competențe de sprijin și asistare a utilizatorilor de servicii sociale. Aceasta ar putea constitui o resursă importantă în facilitarea incluziunii digitale și în accesarea serviciilor online, care ar proteja persoanele vulnerabile de posibile abuzuri sau riscuri care pot apărea în mediul online.

## CONCLUZII ȘI DIRECȚII DE DEZVOLTARE

Digitalizarea și toate resursele conexe ei pot contribui la consolidarea relației dintre asistentul social și beneficiar, prin creșterea accesului la informație, costuri reduse, programe online specializate, colaborare și sprijin. În egală măsură, putem vorbi despre riscuri și inegalități pentru persoanele din zonele marginalizate care nu au acces la mijloacele digitale sau care nu dețin cunoștințe pentru a le utiliza într-un mod favorabil. Rolul asistenței sociale în societatea digitalizată este acela de a se adapta și a-și restructura activitățile, astfel încât să poată oferi alternative de servicii și intervenții bazate pe tehnologie, care să sprijine integrarea, să prevină riscurile/ inegalitățile, să vină în întâmpinarea nevoilor și problemelor cu care se confruntă indivizii, grupurile, familiile și comunitățile. Pentru aceasta este nevoie de o pregătire adecvată a asistenților sociali, de formare și dezvoltare a abilităților digitale, de creare a noi platforme și programe specializate care să se adreseze diverselor categorii de beneficiari, de resurse tehnologice care pot veni în sprijinul persoanelor vulnerabile. Deschiderea unor baze de date naționale care să permită vizualizarea beneficiarilor și tipurilor de servicii pe care aceștia le accesează ar putea constitui un suport real pentru asistenții sociali și beneficiarii de asistență socială. Totuși, tinând cont că această inițiativă ar putea vulnerabiliza categoriile dezavantajate, este foarte important ca datele furnizate despre beneficiari să fie securizate, având acces la platformă doar specialiști care respectă norme de confidențialitate și accesare prestabilite. Accesul ar trebui monitorizat și restricționat, fiind făcute publice sancțiuni clare privind utilizarea datelor din

sistemul informatic în alte scopuri decât cele de suport în vederea integrării sociale a beneficiarilor. Timpul de păstrare a bazei de date ar trebui specificat în cadrul normelor legislative pe baza căruia s-ar putea implementa proiectul, făcând referire evident la perioadele de acordare a serviciilor și beneficiilor de asistență socială.

Pornind de la ideea maximizării avantajelor utilizării tehnologiei în asistența socială și a minimizării riscurilor, direcțiile viitoare de cercetare și practici ar trebui să urmărească: nevoile de formare profesională în contextul digitalizării, conceperea unei curricule educaționale care să pregătească asistenții sociali în achiziționarea acestor abilități, dezvoltarea unor baze de date naționale a utilizatorilor și serviciilor de asistență socială. De asemenea, o provocare a asistenților social ar fi să gândească și să proiecteze servicii și intervenții bazate pe tehnologie. Adaptarea standardelor deontologice în contextul practicilor de intervenție online și pledarea pentru accesul la resursele tehnologice în rândul comunităților dezavantajate social ar putea constitui suportul pentru dezvoltarea asistenței sociale în era digitală.

## BIBLIOGRAFIE

- Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități. 2020. „Sistemul Național de management privind Dizabilitatea – SNMD”. Accesat în 18.10.2023. Disponibil la <https://anpd.gov.ro/web/proiecte/proiecte-europene/sistem-national-de-management-privind-dizabilitatea-snmd/>.
- Berzin, Stephanie Cosner și Claudia J. Coulton. 2018. Harness technology for social good. *Grand challenges for social work and society*, 161–180. ISBN 978-0-19-085898-8.
- Berzin, Stephanie Cosner, Jonathan Singer și Chitat Chan. 2015. Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work. *Grand Challenges for Social Work Initiative Working Paper*, 12. Accesat în 10.10.2022, Disponibil online la: <https://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/Practice-Innovation-through-Technology-in-the-Digital-Age-A-Grand-Challenge-for-Social-Work-GC-Working-Paper-No-12.pdf>.
- Bobic, Viorica, Sorina Corman, Oana Lup și Oana-Elena Rădăcină. 2021. Management strategic în asistența socială. Pro Universitaria, București. ISBN 978-606-26-1469-0.
- Boddy, Jennifer și Lena Dominelli. 2017. Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space, *Australian Social Work*, 70:2, 172–184. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1224907>.
- Castillo de Mesa, Joaquin .2021. Digital social work: Towards digital disruption in social work. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 48, 117. DOI: 10.15453/0191-5096.4558.
- Chan, Chitat (2016). ICT-supported social work interventions with youth: A critical review. *Journal of social work*, 18(4), 468–488. DOI: 10.1177/1468017316651997.
- Chan, Chitat și Michael Holosko. 2016. A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88–100. <https://doi.org/10.1177/1049731515578884>.
- Clerck, J. 2017. Digitalization. *Digital Transformation: The Differences. i-SCOOP*. Accesat în 10.10.2022, Disponibil la: <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/digitization-digitalization-digital-transformation-disruption/last>.
- Cols, Marie-Paule. 2020. “Le Travail Social Au Défi de La Crise Sanitaire. Impact de La Crise Sanitaire de La COVID-19 Sur Les Organisations et Les Pratiques Professionnelles Des

- Travailleurs Sociaux.” Accesat în 10.10.2022. Disponibil online la: [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/hcts\\_le\\_travail\\_social\\_face\\_a\\_la\\_crise\\_sanitaire\\_20210125\\_vdef.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/hcts_le_travail_social_face_a_la_crise_sanitaire_20210125_vdef.pdf).
- Comisia Europeană. 2023. Indicele economiei și societății digitale. Accesat în 02.10.2023. Disponibil la: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/ro/policies/desi>
- Crunkilton, Dhira D. și Margaret M. Robinson. 2008. Cracking the “black box”: Journey Mapping's tracking system in a drug court program evaluation. *Journal of Social Work Practice in the Addictions*, 8(4), 511–529. <https://doi.org/10.1080/15332560802347302>.
- Demiris, George și Brian K. Hensel. (2008). Technologies for an aging society: a systematic review of “smart home” applications. *Yearbook of medical informatics*, 17(01), 33–40. DOI: 10.1007/978-3-319-01583-5\_60.
- European Commission. 2022. Digital economy and society index. Accesat în 02.10.2023. Disponibil la: 0\_DESI\_Full\_European\_Analysis\_2022\_2\_C011JgPAatnNf0qL2LL103tHSw\_88764.pdf.
- European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction. 2020. Romania, Country Drug Report 2019. Accesat în 02.10.2023. Disponibil la Romania, Country Drug Report 2019. [www.emcdda.europa.eu](http://www.emcdda.europa.eu).
- Eubanks, Virginia. 2018. *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. St. Martin's Press. ISBN: 9781250215789.
- Eurofound. 2020. Impact of digitalisation on social services, Publications Office of the European Union, Luxembourg. Accesat în 02.10.2023. Disponibil la Impact of digitalisation on social services | European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions ([europa.eu](http://europa.eu)).
- Eurostat. 2023. Digitalisation in Europe – 2023 edition. Accesat în 10.10.2023, Disponibil la: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/digitalisation-2023>.
- Federation of European Social Employers. 2022. “Covid-19 Pandemic on the Social Services Sector and the Role of Social Dialogue. Research Led in the Framework of the Foresee Project.” Accesat în 15.07.2023. Disponibil la: <https://socialemmployers.eu/files/doc/Report-Impact%20of%20Covid-19%20on%20the%20social%20services%20sector%20and%20the%20role%20of%20social%20dialogue.pdf>.
- Fitch, Dale. 2019. Using data to improve client services. *Digital social work. Tools for practice with individuals, organizations, and communities*, 109–125. Accesat în 15.07.2023. Disponibil la: [https://books.google.ro/books?hl=ro&lr=&id=EM90DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA109&dq=fitch+2019+social+work+pdf&ots=phjp0HKXDo&sig=iuzxp6jB-4Odbgk9EK6NZLeSnJg&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.ro/books?hl=ro&lr=&id=EM90DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA109&dq=fitch+2019+social+work+pdf&ots=phjp0HKXDo&sig=iuzxp6jB-4Odbgk9EK6NZLeSnJg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false).
- Institutul Național de Statistică. 2021. Comunicat de presă. Domeniul nivel de trai. Accesat în 10.10.2023. Disponibil la: [https://insse.ro/cms/sites/default/files/com\\_presa/com\\_pdf/tic\\_r2021.pdf](https://insse.ro/cms/sites/default/files/com_presa/com_pdf/tic_r2021.pdf).
- Karpetis, George. 2018. Social work skills: A narrative review of the literature. *British Journal of Social Work*, 48(3), 596–615. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx066>.
- Kelly, Laura, Harry Ferguson, Mark Campbel și Breyer Russel. 2021. “Social Work in a Pandemic. A Department for Education Partners in Practice Report.” Accesat în 10.10.2022. Disponibil online la: [https://adcs.org.uk/assets/documentation/ECC\\_SW\\_in\\_a\\_Pandemic.pdf](https://adcs.org.uk/assets/documentation/ECC_SW_in_a_Pandemic.pdf).
- Kostyak, Christian. 2016. Manual de utilizare a aplicației Aurora. Unicef, România. Accesat în 12.10.2022. Disponibil online: <https://www.unicef.org/romania/media/4366/file/Manual%20Aurora.pdf>.
- Lazăr, Florin, Liliana Roșu, Diana Cristea și Mihai-Bogdan Iovu. (2020). *Perspective asupra sistemului și serviciilor de asistență socială din România*, București: Tritonic. ISBN 978-606-749-458-7.
- López Peláez, Antonio și Chaime Marcuello-Servós. 2018. e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*. DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475.
- Miley, Karla Krogsrud, Michael O'Melia și Brenda DuBois. 2006. *Practica asistenței sociale: abordarea participativă*. Iași: Polirom. ISBN 973-681-997-3.

- Ministerul Familiei, Tineretului și Egalității de Șanse. 2020 „Sistemul Informatic Național pentru Adopție – SINA”. Accesat în 10.10.2023, Disponibil online la: <https://copii.gov.ro/1/sistem-informatic-national-pentru-adoptie-sina-cod-smis-131382/>.
- Ministerul Muncii și Protecției Sociale. 2021. HUB DE SERVICII MMPS – SII MMPS”. Accesat în 02.10.2023. Disponibil la: [https://mmuncii.ro/j33/index.php/ro/proiecte-programe/in-curs-de-implementare/6356-fisaproiect\\_hub-de-servicii-mmps\\_sii-mmps](https://mmuncii.ro/j33/index.php/ro/proiecte-programe/in-curs-de-implementare/6356-fisaproiect_hub-de-servicii-mmps_sii-mmps).
- Mishna, Faye, Marion Bogo, Jennifer Root, Jami-Leigh Sawyer și Mona Khoury-Kassabri. 2012. “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 40, 277–286. DOI: 10.1007/s10615-012-0383-4.
- Molinuevo, Daniel. 2020. Impact of digitalisation on social services. *Publications Office of the European Union*. Accesat în 1.11.2022. Disponibil online la: <https://irias.kuleuven.be/3010876?limo=0>.
- National Association for Social Workers. 2017. *Technology in Social Work Practice*. Accesat online în 14.07.2023. Disponibil online la: [https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards\\_FINAL\\_POSTING.pdf](https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf).
- National Association of Social Workers. 2006. *Technology and Social Work*. Accesat online în 14.07.2023. Disponibil la: <https://www.socialworkers.org/assets/secured/documents/da/da2008/reffered/Technology.pdf>.
- Nordesjö, Kettel, Gabriella Scaramuzzino și Rickard Ulmestig (2021): The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review, *European Journal of Social Work*, DOI: 10.1080/13691457.2021.1964445.
- Patel, Jay A., Freja Berg Houbak Nielsen, A. A. Badiani, S. Assi, V. A. Unadkat, B. Patel, R. Ravindrane și Heather Wardle. 2020. “Poverty, Inequality and COVID-19: The Forgotten Vulnerable.” *Public Health* 183 (June): 110–11. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2020.05.006>.
- Ramsey, Alex T. și Katherine Montgomery. 2014. Technology-based interventions in social work practice: A systematic review of mental health interventions. *Social work in health care*, 53, 9, 883–899. DOI: 10.1080/00981389.2014.925531.
- Rădăcină, Oana-Elena. 2018. Asistența socială în era digitală: practici și intervenții bazate pe tehnologie. *Social Work Review/Revista de Asistența Socială*, 17(4).
- Rădăcină, Oana-Elena. 2022. Social Work in Rural Communities—Particularities, Perspectives, and Directions of Interventions. *Sociologie Românească*, 20(1), 126–140. <https://doi.org/10.33788/sr.20.1.6>.
- Reamer, Frederic G. 2013. Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social work*, 58, 2, 163–172. DOI: 10.1093/sw/swt003.
- Redono-Sama, Gisela, Virginia Matulic, Ariadna Munté-Pascual și Irene de Vicente. 2020. “Social Work during the COVID-19 Crisis: Responding to Urgent Social Needs.” *Sustainability* 12(20): 8595. <https://doi.org/10.3390/su12208595>.
- Reis, João Carlos Gonçalves, Marlene Amorim, Nuno Melao, Yuval Cohen și Mário Rodrigues. 2020. Digitalization: a literature review and research agenda. În *Proceedings on 25th International Joint Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, editat de Zoran Anisic, Bojan Lalic, Danijela Gracanin, 443–456. Switzerland: Springer. DOI:10.1007/978-3-030-43616-2\_47.
- Richmond, Mary Ellen. 2017. *Social diagnosis*. Russell Sage Foundation.
- Taylor, Amanda. 2017. Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869–879. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1361924>.
- Teșliuc, Emil, Vlad Grigora și Manuela Sofia Stănculescu. 2016. *Atlasul zonelor rurale marginalizate și al dezvoltării umane locale din România*, București. Accesat 21.10.2022, Disponibil la: [https://servicii-sociale.gov.ro/source/strategii/F6\\_Atlas\\_Rural\\_RO\\_23Mar2016.pdf](https://servicii-sociale.gov.ro/source/strategii/F6_Atlas_Rural_RO_23Mar2016.pdf).
- Truell, Rory. 2020. “News from Our Societies – IFSW: COVID-19: The Struggle, Success and Expansion of Social Work – Reflections on the Profession’s Global Response, 5 Months On.” *International Social Work* 63(4): 545–48. <https://doi.org/10.1177/0020872820936448>.



Zhu, Hong și Synnove Andersen. 2021. Digital competence in social work practice and education: experiences from Norway. *Nordic Social Work Research*, 1–16. DOI: 10.1080/2156857X.2021.1899967.

*Ever since the beginning of social work as a profession, this field has leaned towards personalized face-to-face relationships with individuals, working groups, families, and communities. Social workers have permanently sought to adapt their strategies to the social context, widening their area of influence, in order to meet social needs as they arise, by integrating technological resources into professional activities. In the context of digitalization, the professional relationship of the social worker with beneficiaries faces new challenges, constraints, and directions of development. This paper aims to highlight these aspects based on relevant national and international literature reviews.*

**Keywords:** digitalization; social work; professional relationships; online social services.

*Primit: 20.07.2023*

*Acceptat: 02.11.2023*