t. LXIV, nr 10/2023 DOI 10.33226/0032-6186.2023.10.2

Prof. dr hab. Barbara Szatur-Jaworska
Uniwersytet Warszawski
ORCID: 0000-0003-3677-000X
e-mail: b.szatur-jaworska@uw.edu.pl

Cyfryzacja – wyzwania dla pracy socjalnej

Digitalisation – challenges for social work

Streszczenie
W każdej dziedzinie życia społecznego cyfryzacja ma zalety i ograniczenia. Dotyczy to także pracy socjalnej. Cyfryzacja pracy socjalnej jest nieunikniona i przynosi liczne wyzwania. Wyzwania pojawiają się wówczas, gdy podmioty (ludzie, organizacje, grupy społeczne) działają w warunkach niepewności. Jednocześnie podmioty te oceniają, że mają duże szanse na zachowanie kontroli nad procesami zmian oraz na znalezienie jak najkorzystniejszych rozwiązań. W artykule scharakteryzowano następujące wyzwania: deontologiczno-etyczne, profesjonalne, edukacyjne i instytucjonalno-organizacyjne. Artykuł ma charakter analityczno-opisowy. Powstał na podstawie analizy literatury przedmiotu i niesystematycznej obserwacji debaty nt. skutków cyfryzacji w różnych dziedzinach życia społecznego.

Słowa kluczowe
praca socjalna, cyfryzacja, cyfrowa praca socjalna, wyzwania cyfryzacji

Abstract
In every area of social life, digitalisation has advantages and limitations. This also applies to social work. The digitalisation of social work is inevitable and brings numerous challenges. Challenges arise when actors (individuals, organisations, social groups) operate under conditions of uncertainty. At the same time, they assess that they have a good chance to maintain control over the change processes and to find the most beneficial solutions. The article characterises the following challenges: deontological-ethical, professional, educational and institutional-organisational. The article is analytical and descriptive in nature. It is based on an analysis of the literature on the subject and a non-systematic observation of the debate on the effects of digitalisation in various areas of social life.

Keywords
social work, digitalisation, digital social work, challenges of digitalisation

JEL: J30

Wprowadzenie

W szerokim rozumieniu cyfryzacja (ang. *digitalisation*) jest procesem polegającym na wykorzystywaniu technologii informacyjnych i właściwych im narzędzi w licznych i różnorodnych dziedzinach życia społecznego. Coraz powszechniejsze stosowanie tych technologii (urządzeń, oprogramowania, sieci komunikacyjnych) wywołuje głębokie, wręcz fundamentalne zmiany w życiu społecznym. Mówimy o gospodarce cyfrowej lub e-gospodarce, e-administracji, e-państwie, cyfrowej polityce społecznej (Henman, 2022), społeczeństwie informacyjnym (lub cyfrowym), itd. W literaturze naukowej pojawiają się także pojęcia takie jak: cyfrowa praca socjalna (*digital social work*) (np. Goldking, Wolf, Freddolino, 2019) i e-praca socjalna (*e-social work*) (np. López Peláez, Marcuello-Servós, 2018). Można ją zdefiniować bardzo prosto – jako „pracę socjalną, która wykorzystuje technologie informacyjno-komunikacyjne" (López Peláez, Pérez García. Aguilar-Tablada Massó, 2017). Pojęciu pracy socjalnej nadaje się w literaturze kilka znaczeń. Po pierwsze, może ono oznaczać wykonywanie zawodu pracownika socjalnego. Po drugie, praca socjalna może być rozumiana jako działalność zawodowa i niezawodowa służąca dostarczaniu ludziom wsparcia społecznego. Po trzecie, może być nazwą dyscypliny naukowej. Nie wchodząc głębiej w rozważania terminologiczne przyjmuję za art. 6 pkt 12 ustawy z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jedn. Dz.U. z 2023 r., poz. 901 ze zm.), że praca socjalna jest „działalnością zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi". Tak rozumianą pracę socjal-

creative commons Uznanie autorstwa 3.0 Polska

ną prowadzą pracownicy socjalni, którzy są zatrudnieni przede wszystkim w instytucjach pomocy społecznej, ale mogą pracować także w innych służbach społecznych[1].

Praca socjalna jako działalność zawodowa ma wiele aspektów. Może być postrzegana jako wiązka usług społecznych, które świadczy sam pracownik socjalny lub pomaga swoim klientom w dotarciu do świadczeń i usług realizowanych przez inne podmioty. Może być określana jako złożona, bezpośrednia, osobista relacja między profesjonalistą a potrzebującą wsparcia osobą, rodziną lub grupą. Może też być określana jako kreowanie zmiany społecznej na poziomie ponadjednostkowym. Ta wieloaspektowość jest istotna z punktu widzenia wyzwań, jakie stają przed pracą socjalną w związku z transformacją cyfrową. Minna van Gerven (2022) zwróciła uwagę na paradoks polegający na tym, że z jednej strony zawód pracownika socjalnego (jak i inne zawody pomocowe) nie powinien podlegać cyfryzacji, gdyż ważnym jego elementem jest dyskrecjonalność i holistyczne podejście do sytuacji klienta (praca socjalna jako bezpośrednia relacja). Z drugiej jednak strony technologie informacyjne zwiększające efektywność pracy są szczególnie przydatne tam, gdzie obciążenie pracą jest duże, a zasoby są ograniczone – jak to się dzieje właśnie w pracy socjalnej (traktowanej jako wytwarzanie lub dystrybucja usług społecznych) zarówno w Polsce, jak i w innych krajach.

Podobnie jak w innych dziedzinach funkcjonowania społeczeństwa informacyjnego oraz e-państwa dostrzega się zalety i ograniczenia cyfryzacji w polityce społecznej i w pracy socjalnej (Steiner, 2021). Wobec faktu, że jest ona nieunikniona oraz niesie ze sobą zarówno szanse, jak i zagrożenia powinna być traktowana jako wyzwanie. Wyzwania pojawiają się bowiem wówczas, gdy podmioty (ludzie, organizacje, grupy społeczne) działają w zmieniających się realiach, w warunkach niepewności. Jednocześnie podmioty te oceniają, że mają duże szanse na zachowanie kontroli nad procesami zmian oraz na znalezienie jak najkorzystniejszych rozwiązań. Tak właśnie rozumianym wyzwaniem jest dla pracy socjalnej i służb społecznych cyfryzacja.

Celem artykułu jest przegląd wyzwań, jakie w związku z cyfryzacją i kształtowaniem się społeczeństwa informacyjnego stoją przed pracą socjalną jako działalnością zawodową. Artykuł ma charakter analityczno-opisowy. Powstał na podstawie analizy literatury przedmiotu i niesystematycznej obserwacji debaty nt. skutków cyfryzacji w różnych dziedzinach życia społecznego.

Z cyfryzacji wynika kilka rodzajów wyzwań dla pracy socjalnej i dla służb społecznych. W artykule scharakteryzowano następujące spośród nich: deontologiczno-etyczne, profesjonalne, edukacyjne i instytucjonalno-organizacyjne. Tę listę można by uzupełnić o wyzwania prawne, finansowe i techniczne. Najwięcej uwagi poświęcono wyzwaniom deontologiczno-etycznym i profesjonalnym, bo szczególnie one są przedmiotem publikowanych analiz (Christensen, Bolling Frederiksen, Brantbjerg Madsen, 2022). Dotyczą bowiem kluczowych norm, zasad i założeń pracy socjalnej.

Wyzwania deontologiczno-etyczne

Zawód pracownika socjalnego, podobnie jak inne zawody mające do czynienia z ważnymi dla ludzi i społeczeństwa wartościami, ma własną etykę zawodową. Etyka zawodowa jest definiowana jako „zespół zasad i norm określających, jak z moralnego punktu widzenia powinni zachować się przedstawiciele danego zawodu". Te zasady i normy są najczęściej opisywane w kodeksach etycznych (deontologicznych). Kodeks deontologiczny danego zawodu to „uporządkowany logicznie zespół takich norm". Powstaje on „poprzez uszczegółowienie i konkretyzację norm etyki ogólnej" (Jedynak, 1990, s. 71).

Zdaniem Anny Olech (2019) jesteśmy teraz na piątym – cyfrowym etapie ewolucji etyki pracy socjalnej. Tę tezę potwierdza fakt, że w istniejących na świecie od wielu lat kodeksach etycznych pracy socjalnej pojawiły się w ostatnim okresie normy ustalające zasady korzystania z technologii informacyjnych (Pascoe, 2023). Ponadto w Stanach Zjednoczonych Narodowe Stowarzyszenie Pracowników Socjalnych (NASW) we współpracy z innymi stowarzyszeniami grupującymi przedstawicieli tego zawodu przyjęło obszerny poświęcony tym kwestiom dokument pt. *Standards for Technolgy in Social Work Practice*[2] (NASW i inni, 2017). Także Międzynarodowa Federacja Pracowników Socjalnych uchwaliła w 2018 roku dokument zatytułowany *Global Social Work Statement of Ethical Principles* (IFSW, 2018). W kontekście rozważań dotyczących cyfryzacji ważny jest punkt 8 tego dokumentu, który poświęcono etycznemu korzystaniu z technologii i mediów społecznościowych. Wskazano w nim, że zasady etyczne, o których jest mowa w dokumencie, mają zastosowanie zarówno wówczas, gdy praca socjalna polega na bezpośrednim kontakcie z drugim człowiekiem (twarzą w twarz), jak i wówczas, gdy są wykorzystywane w niej technologie cyfrowe i media społecznościowe. W tej części *Stanowiska* wymieniono także zagrożenia dla przestrzegania standardów etycznych przez pracowników socjalnych stosujących technologie informacyjne, zaliczając do nich naruszenie prywatności i poufności oraz konflikt interesów, problem kompetencji i dokumentacji. Przypomniano ponadto, że etyka zawodowa wymaga, by pracownicy socjalni zdobywali kompetencje niezbędne do świadomego i bezpiecznego korzystania z technologii informacyjnych. Jak widać, środowisko pracowników socjalnych dostrzega wyzwania etyczne związane z cyfryzacją i od pewnego czasu opracowuje normy mające uwrażliwiać pracowników socjalnych na nowe zagrożenia i pomagać im w rozwiązywaniu problemów natury etycznej.

Z przeglądu literatury przedmiotu (Reamer, 2013; López Peláez, Pérez García, Aguilar-Tablada Massó, 2017; Nordesjö, Scaramuzzino Ulmestig, 2021; Pascoe, 2023) i wspomnianych wyżej standardów wynika, że najczęściej zaniepokojenie teoretyków i praktyków pracy socjalnej budzą następujące kwestie deontologiczne:

- prawo klientów do prywatności i poufności,
- świadoma zgoda klienta na usługę,

❒ nierówne traktowanie klientów,

❒ rzetelność informacji w relacjach klient-pracownik socjalny,

❒ zachowanie profesjonalnego dystansu związane z obowiązkiem niewłączania klientów w życie prywatne pracowników socjalnych,

❒ nieprzekraczanie przez pracowników socjalnych granic ich kompetencji.

Klienci służb społecznych mają prawo do prywatności i do poufności w zakresie informacji, które przekazują na swój temat pracownikowi socjalnemu. Przykładem sytuacji, która może zagrażać poufności, jest wykorzystywanie do kontaktów z klientami otwartych serwerów i nieszyfrowanie przekazywanych za ich pośrednictwem wiadomości. Inną sytuacją, w której może dojść do naruszenia prawa do prywatności jest wykorzystywanie w diagnozie sytuacji życiowej osób i rodzin danych pochodzących z ich mediów społecznościowych. Czy publikując w sieci informacje na swój temat klienci sami zrezygnowali z ochrony prywatności, a więc pracownik socjalny może je uwzględniać, czy też nie?

Świadoma zgoda klienta na usługę oferowaną przez pracownika socjalnego jest zawsze wymagana, niezależnie od tego, czy relacja między tymi osobami przebiega w rzeczywistości fizycznej, czy w wirtualnej. W przypadku kontaktów *online* istnieje jednak ryzyko nieprawidłowej identyfikacji klienta lub braku możliwości sprawdzenia jego stanu psychicznego, który może ograniczać świadome wyrażenie zgody.

Ryzyko nierównego traktowania klientów w kontekście wykorzystania technologii informacyjnych ma co najmniej dwa aspekty. Po pierwsze, nierówne traktowanie może być pochodną różnic między zdalną i bezpośrednią komunikacją z klientami. Np. diagnoza sytuacji życiowej klienta przeprowadzona zdalnie z jednej strony jest niekompletna, mniej pogłębiona (m.in. brak możliwości obserwacji mowy ciała klienta, poznania jego otoczenia), a z drugiej strony daje klientom większe możliwości zatajania i selekcji informacji przekazywanych pracownikowi socjalnemu. Po drugie, nierówne traktowanie może wynikać z niejednakowych kompetencji i umiejętności cyfrowych klientów oraz niejednakowej dostępności sieci i sprzętu komputerowego. W efekcie ci bardziej kompetentni otrzymują dostęp do większej liczby usług świadczonych *online* niż ci mniej kompetentni.

Z szybkości internetowej komunikacji wynikają zagrożenia dla rzetelności informacji w relacjach pracownik socjalny – klient. Nowa kultura komunikowania, w której standardem jest oczekiwanie szybkich odpowiedzi na zadawane pytania czy szybkiej reakcji na publikowane treści, powoduje, że rośnie ryzyko przekazywania wiadomości niesprawdzonych lub fragmentarycznych. A to może skutkować wprowadzaniem klientów w błąd lub nierzetelnością w relacjach pracownika socjalnego z innymi osobami lub instytucjami.

Jedną z etycznych zasad pracy socjalnej jest zachowanie profesjonalnego dystansu w relacjach z klientami. Co oznacza, że pracownicy socjalni nie powinni budować prywatnych relacji ze swoimi klientami. Powinni dbać o to, by oddzielać pracę zawodową od życia osobistego. Ta zasada nie jest respektowana np. przez pracowników socjalnych, którzy zapraszają klientów do swoich mediów społecznościowych, w których dzielą się z innymi swoimi osobistymi problemami. Poczta elektroniczna, telefony komórkowe i media społecznościowe powodują, że pracownikom socjalnym bardzo trudno jest być *offline*, nie tylko w relacjach z pracodawcą i współpracownikami, ale też z klientami. Zachęca się zatem pracowników socjalnych, by przekazywali klientom bardzo jasne i stanowcze komunikaty dotyczące ich dostępności, godzin pracy oraz ról zawodowych i obowiązków, jakie realizują względem klientów.

Etycznym obowiązkiem pracownika socjalnego jest wykonywanie zadań wyłącznie w granicach posiadanej wiedzy i kompetencji. Niezależnie od tego, czy jest to praca w rzeczywistości fizycznej czy w wirtualnej. Rozwój cyfryzacji spowodował, że do zakresu wymaganych kompetencji dochodzą cyfrowe. Pracownicy socjalni nie mający takich kompetencji na wystarczającym poziomie nie powinni stosować w swojej praktyce instrumentów cyfrowych. W rzeczywistości bywa inaczej, gdyż pracownicy socjalni często znajdują się pod presją zarówno pracodawców, jak i klientów, by stosowali te instrumenty – niezależnie do posiadanych umiejętności.

Wyzwania profesjonalne

Profesjonalizacja pracy socjalnej mą bogatą literaturę przedmiotu, której autorzy wskazują na wiele warunków, jakie spełniać powinien zawód, by mógł być uznany za profesję. Bardzo ważnym elementem profesjonalizmu jest etyka zawodowa, o której była mowa wcześniej. Rozpatrując wyzwania profesjonalne potraktuję je zawężająco – jako te, które są związane z istotą i metodyką pracy socjalnej. Wyobrażenia o istocie pracy socjalnej są skądinąd bardzo zróżnicowane i zależą od wielu czynników: uznawanego systemu wartości, kultury i tradycji społeczeństwa, w jakim prowadzi się pracę socjalną, struktury społecznej, instytucjonalnego kształtu życia społecznego. Zależą też od tego, na jakim poziomie życia społecznego jest prowadzona praca socjalna. Czy jest to mikropraktyka (praca socjalna z indywidualnym przypadkiem, praca zespołowa, tworzenie i wspieranie działania grup edukacyjnych i samopomocowych) (Trawkowska, 2007, s. 139), czy jest to makropraktyka, czyli „kierowana wiedzą profesjonalną interwencja lub interwencje, mające wywołać zmianę w organizacji, społeczności i polityce publicznej" (Netting i inni, 2014, s. 19). W przypadku mikropraktyki istotę pracy socjalnej określa się na różne sposoby – m.in. jako: budowanie relacji pomocowej, doświadczenie niepowtarzalnego spotkania człowieka z człowiekiem, budowanie ludzkiej samoświadomości, wzmacnianie ludzi, by odzyskali kontrolę nad własnym życiem. Natomiast istotą makropraktyki pracy socjalnej jest, wykorzystujące różnorodne instrumenty, kreowanie zmiany społecznej – instytucjonalnej (w tym prawnej), kulturowej, politycznej lub świadomościowej. Te różnice między mikro- i makropraktyką oznaczają,

że różny rodzaj wyzwań wynika dla nich z cyfryzacji pracy socjalnej, choć pamiętać należy, że w praktyce pracy socjalnej poziom mikro i makro uzupełniają się i wzajemnie przenikają.

Wyzwania dla mikropraktyki pracy socjalnej

Mikropraktyka pracy socjalnej jest oparta na bezpośrednich relacjach między pracownikiem socjalnym a osobami, którym dostarcza wsparcia. I właśnie zmiany w tych relacjach wywołane przez cyfryzację budzą zarówno nadzieję, jak i wątpliwości (Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022). Zmiany te polegają najczęściej na:

❒ kontaktach zapośredniczonych przez urządzenia służące pośredniej komunikacji (telefon komórkowy, komputer);

❒ włączeniu w relacje „trzeciego aktora", czyli komputera dysponującego oprogramowaniem zdolnym do nawiązywania komunikacji z człowiekiem, przekazywania instrukcji postępowania, podejmowania decyzji w indywidualnych sprawach;

❒ możliwości wykorzystywania przez pracownika socjalnego technologii cyfrowych i zasobów internetu w zbudowaniu indywidualnej oferty dla klienta, np. porad, szkoleń.

Na obecnym etapie rozwoju technologii informacyjnych, pod wpływem doświadczeń zebranych w czasach pandemii COVID-19 najczęściej stosowaną przez pracowników socjalnych cyfrową praktyką są zdalne rozmowy (z wykorzystaniem obrazu lub bez niego) i kontakty przy użyciu poczty elektronicznej lub aplikacji służących do pisemnej komunikacji. Nawiązywanie zdalnych kontaktów wywołuje sprzeczne opinie. Do ich zalet zalicza się, np. mniejszą ich czasochłonność i kosztochłonność (nie jest potrzebny dodatkowy czas i środki na dojazdy), większą możliwość kontroli interakcji między klientami a pracownikami socjalnymi (Miś, 2020) i przez to podniesienie jakości tych relacji. Inną zaletą jest możliwość natychmiastowego kontaktu i wykorzystania technologii do wzmocnienia relacji, które z jakiegoś powodu są trudne do zrealizowania twarzą w twarz, co sprzyja budowaniu poczucia wspólnoty (Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022; NASW, 2017). Przy czym ważna jest nie tylko szybkość kontaktów, ale także dużo większa ich częstotliwość, co zacieśnia więzi między pracownikiem socjalnym a klientem oraz między pracownikiem socjalnym a współpracującymi z nim osobami i instytucjami (Zhu, Andersen, 2021). Technologie cyfrowe umożliwiają także podnoszenie jakości pracy edukacyjno-szkoleniowej z klientami służb społecznych.

Zdalna komunikacja budzi także wątpliwości (inne niż omówione wcześniej kwestie etyczne). Dotyczą one, m.in. możliwości zbudowania w ten sposób relacji między pracownikiem socjalnym a klientem, która byłaby oparta na zaufaniu. Do budowy zaufania potrzebna jest bowiem możliwość bliższego poznania drugiej osoby, a zdalna komunikacja stwarza taką możliwość w ograniczonym zakresie. Co więcej, pojawia się „nowa warstwa" zaufania, czyli potrzeba zaufania do wykorzystywanej technologii. Innym ograniczeniem zdalnej komunikacji jest to, że nie pozwala ona na ocenę pozawerbalnych aspektów zachowania klienta, a także zachowania pracownika socjalnego wobec klienta. W związku z tym łatwiej o nietrafną ocenę drugiej osoby, relacji w rodzinie itd. (Christensen, Bolling Frederiksen, Brantbjerg Madsen, 2021). Ponadto zdalne kontakty uniemożliwiają poznanie środowiska życia klienta (warunków mieszkaniowych, sąsiedztwa, dostępności komunikacyjnej itd.), co oznacza niespełnienie jednego z warunków poprawnej diagnozy społecznej.

Z badań wynika, że także wspomniane wyżej zalety zdalnej komunikacji mogą działać na niekorzyść pracowników socjalnych. Na przykład, klienci oczekują, że pracownicy socjalni będą dla nich dostępni przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu. Zauważono też, że wprowadzenie rozwiązań cyfrowych skutkuje rosnącą presją ze strony osób kierujących służbami społecznymi, by pracownicy socjalni zwiększali swoją wydajność (więcej spraw załatwianych w tym samym czasie), co niełatwo pogodzić z dobrą jakością pracy (Christensen, Bolling Frederiksen, Brantbjerg Madsen, 2021).

Odpowiedzią na wyzwania związane ze zdalnymi kontaktami z klientami jest koncepcja hybrydowej pracy socjalnej, czyli takiej, w której łączy się w relacjach z klientem tradycyjne spotkania twarzą w twarz z formami zapośredniczonymi przez technologie informacyjne (Pink, Ferguson, Kelly, 2022).

Włączeniu w relacje pracownik socjalny – klient „trzeciego aktora", czyli komputera dysponującego stosownym oprogramowaniem, w tym sztuczną inteligencją, także towarzyszą nadzieje i obawy. Nadzieja związana jest np. z usprawnieniem i ujednoliceniem procedur, jakie są określane przez instytucje na etapie włączania obywatela do grona jej klientów, określenia przysługujących mu uprawnień. Jednocześnie ta unifikacja rodzi obawy, że algorytmy nie są zdolne do pogłębionej i zindywidualizowanej oceny sytuacji klientów. Ponadto ich zastosowanie ogranicza władzę dyskrecjonalną pracowników socjalnych, a więc utrudnia pomaganie w sposób bardziej swobodny, niewynikający bezpośrednio z przepisów, ale dopasowany do potrzeb i możliwości klienta. Pracownicy socjalni byli opisywani do niedawna jako przykład *street level bureaucracy*. Jednak od pewnego czasu – po wprowadzeniu do ich pracy komputerów i zdalnej komunikacji – stali się raczej *screen level bureaucracy*. W najbliższej przyszłości mogą zaś przeistoczyć się w *system-level bureaucracy* czyli w pracowników, którzy realizują decyzje wytwarzane przez algorytmy (Bovens, Zouridis, 2002; Martinell Barfoed, 2019). Oznacza to ryzyko zerwania bezpośrednich, osobistych relacji z klientami, dominację roli administratora (urzędnika) nad rolą profesjonalisty pracy socjalnej. W efekcie postępująca cyfryzacja może przynieść ograniczenie profesjonalnej autonomii pracowników socjalnych.

Tam, gdzie w wyniku cyfryzacji rozwinęły się usługi społeczne *online* oraz powstały powszechnie dostępne i wiarygodne bazy wiedzy, pracownicy socjalni zyskują

nowe możliwości. Mogą mianowicie, korzystając z technologii cyfrowych i zasobów Internetu, tworzyć bogatszą niż dotychczas indywidualną ofertę dla swoich klientów. Mogą bowiem włączyć do niej, np. zdalne poradnictwo, internetowe szkolenia, teleopiekę (w tym wykorzystanie do opieki nadzorowanych zdalnie robotów), uczestnictwo w grupach wsparcia funkcjonujących w przestrzeni wirtualnej. Te nowe możliwości są szczególnie ważne dla osób mających trudność – z różnych powodów – z opuszczaniem miejsca zamieszkania oraz mieszkańców terenów pozbawionych dostępu do infrastruktury społecznej i usług społecznych świadczonych *offline*. Korzystanie z usług *online* uznaje się za zwiększające samodzielność klientów i ich zaangażowanie w poprawę ich własnego życia oraz za wzmacniające ich pozycję w relacjach ze służbami społecznymi. Gdy klienci korzystają z platform cyfrowych, pracownicy socjalni są dla nich „przewodnikami" pomagającymi w posługiwaniu się narzędziami cyfrowymi, a relacje pracownik socjalny – klient stają się bardziej partnerskie (labo. societenumerique, 2023).

W mikropraktyce pracy socjalnej dostrzega się problem wykluczenia cyfrowego skutkującego – jak była wcześniej mowa – nierównym traktowaniem klientów. W związku z tym, że wykluczenie to jest stopniowalne, są tacy klienci służb społecznych, którzy są całkowicie odcięci od Internetu, są tacy, którzy mają tylko podstawowe kompetencje cyfrowe i sprzęt słabo zaawansowany technologicznie, ale są i tacy, których można uznać za cyfrowych tubylców. Tę ostatnią grupę tworzy przede wszystkim młodzież. Jak wynika z badań, technologie cyfrowe dają młodym klientom służb społecznych możliwość większej, niż w trakcie bezpośrednich kontaktów, kontroli relacji z pracownikiem socjalnym (Christensen, Bolling Frederiksen, Brantbjerg Madsen, 2021; Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022). Dużo gorzej te kontakty realizuje się z klientami niebędącymi cyfrowymi tubylcami. Technologie informacyjne różnie zatem wpływają na jakość kontaktów między klientami a pracownikami socjalnymi – jednym pomagają, a w innych stanowią utrudnienie.

Podsumowując, cyfryzacja niesie ze sobą zjawiska, które mogą być sprzeczne z istotą pracy socjalnej prowadzonej z osobami, rodzinami i małymi grupami. W uproszczeniu można te ryzyka określić jako dehumanizację stosunków między pracownikami socjalnymi a klientami oraz wzmocnienie biurokratycznego gorsetu, który utrudnia pracownikom socjalnym realizację ich misji zawodowej.

Wyzwania dla makropraktyki pracy socjalnej

Walka z wykluczeniem cyfrowym i rzecznictwo na rzecz usunięcia przepaści cyfrowej (*digital divide*) jest jednym z nowych zadań makropraktyki pracy socjalnej. Wskazuje się, że ta przepaść ma trzy wymiary: ekonomiczny (związany z niedostatkiem zasobów materialnych pozwalających na cyfrowe włączenie jednostek i gospodarstw domowych), kompetencyjny (wynikający z tzw. analfabetyzmu cyfrowego części klientów służb społecznych) oraz obywatelski (związany z udziałem ludzi w życiu publicznym, możliwością obywatelskiej partycypacji w demokratycznym społeczeństwie) (Sanders, Scanlon, 2021). Przy czym dostęp do coraz tańszego sprzętu komputerowego (także smartfonów) jest coraz powszechniejszy, natomiast oprogramowanie staje się coraz bardziej wymagające, a co za tym idzie – bezpieczne korzystanie z niego wymaga coraz lepszych kompetencji (Miś, 2020). Aspekt ekonomiczny wykluczenia cyfrowego, przynajmniej w krajach wysoko rozwiniętych, traci na znaczeniu, rośnie zaś znaczenie luki kompetencyjnej.

Innym nowym zadaniem dla makropraktyki pracy socjalnej w dobie transformacji cyfrowej jest włączenie tego zawodu do walki z nowymi zjawiskami patologii społecznej. Zjawiskami tymi są np.: uzależnienie do gier komputerowych, internetowy zakupoholizm, internetowa pedofilia, agresja rówieśnicza w sieci, cyberprzestępczość. Pracownicy socjalni mogą – jako uczestnicy zespołów interdyscyplinarnych – mieć wkład w tworzenie kampanii społecznych, przygotowywanie projektów aktów prawnych (jako potencjalni bezpośredni wykonawcy zadań wynikających z nowych przepisów), tworzenie i realizację programów profilaktycznych oraz programów resocjalizacyjnych. Mogą też być rzecznikami potrzeb i interesów ofiar wspomnianych zjawisk patologicznych.

Makropraktyka pracy socjalnej polega, m.in. na stymulowaniu samoorganizacji i samopomocy, dostarczaniu wsparcia ruchom społecznym, a nawet wyznaczaniu ich celów. Cyfryzacja daje społecznej samoorganizacji nowe narzędzia. Te możliwości dostrzeżono bardzo wcześnie w analizach poświęconych społeczeństwu sieciowemu (Castells, 2003). Samoorganizacja z wykorzystaniem Internetu przyjmuje postać różnych praktyk społecznych, które stanowią istotną część polityki społecznej i pracy socjalnej. Tymi praktykami są: samopomoc (grupy wsparcia psychologicznego *online*, wymiana darów i informacji, organizacja zbiórek pieniędzy itd.) (Harlow, Webb, 2013; Walter, 2016), oddolne tworzenie nowych ruchów społecznych (przyjmujących zazwyczaj formę luźnych koalicji, ale mogących też zmieniać się w bardziej trwałe struktury) (Castells, 2003) oraz organizowanie doraźnych akcji społecznych (np. akcje protestu przeciwko zmianie prawa).

Nowoczesne technologie informacyjne dostarczają narzędzi ułatwiających deinstytucjonalizację usług społecznych i lepsze organizowanie ich w środowisku lokalnym. Dzięki tym technologiom znacznie łatwiej organizować teleopiekę, utrzymywać regularne kontakty z mieszkającymi samotnie osobami starszymi, inicjować na poziomie lokalnym powstawanie grup samopomocowych, budować koalicje lokalnych instytucji na rzecz rozwoju jakiejś formy wsparcia środowiskowego, itd. Narzędzia cyfrowe dają też możliwość sprawniejszego zbierania informacji zwrotnych od osób, którym świadczone są usługi w miejscu zamieszkania.

W ramach makropraktyki pracownicy socjalni, np. w Polsce, uczestniczą w opracowywaniu diagnozy pro-

blemów społecznych w środowisku lokalnym, w ewaluacji projektów społecznych oraz projektowaniu lokalnych strategii (rozwiązywania problemów społecznych, rozwoju usług społecznych itd.). Istnienie dużych baz danych bardzo pomaga w wykonywaniu tych zadań, o ile te bazy są zintegrowane, a pracownicy socjalni mają odpowiednie do tej pracy kwalifikacje.

Wyzwania edukacyjne

Przygotowanie do zawodu pracownika socjalnego z reguły polega na kilkuletnim procesie formalnej edukacji, w którym słuchacze zdobywają wiedzę teoretyczną i doświadczenie praktyczne (por. IFSW, 2020). Edukacja pracowników socjalnych najczęściej na tym się nie kończy, gdyż zdobyte wykształcenie jest uzupełniane różnymi formami kształcenia ustawicznego. Można zatem uznać, że tak potrzebny w szybko zmieniającym się świecie *long life learning* nie jest dla pracowników socjalnych nowością, lecz od wielu lat utrwalonym standardem. Proces cyfryzacji stawia jednak przed edukacją w zakresie pracy socjalnej nowe wyzwania o charakterze programowym, metodycznym i naukowo-badawczym. Jak zauważają Maria Rodriguez, Heather Storer i Jama Shelton (2021, s. 200), „namacalny pierwszy krok w kierunku bardziej celowej integracji technologii cyfrowych z praktyką pracy socjalnej zaczyna się od zainspirowania przyszłych pracowników socjalnych w zakresie potencjału technologii, aby pozytywnie wpłynąć na życie klientów i społeczności, w które się angażujemy".

W kształceniu pracowników socjalnych niezbędne są zmiany programowe, które w pierwszej kolejności oznaczają zwiększanie ich kompetencji cyfrowych. Nowe kompetencje są potrzebne „na teraz", jak np. opanowywanie technik pozwalających na wzbogacanie przekazu w toku zdalnych rozmów (Miś, 2020). Potrzebne też jest wprowadzenie do programów nauczania kompetencji przyszłości związanych np. z robotami autonomicznymi wykorzystywanymi w usługach opiekuńczych lub przestrzenią wirtualną traktowaną jako miejsce społecznego wsparcia (Leite, Hodgkinson, Volochtchuk, 2023). Już teraz pracownicy socjalni powinni umieć przeszkolić klientów w wykorzystywaniu urządzeń i programów cyfrowych, a zatem w programach kształcenia powinny znaleźć się także zajęcia kształtujące odpowiednie kompetencje dydaktyczne. Jest to bardzo ważne, gdyż znaczna część klientów pracowników socjalnych jest „cyfrowymi analfabetami".

Wraz z coraz szerszym włączaniem technologii informacyjnych do pracy socjalnej praktycy stają się odpowiedzialni za działanie wykorzystywanych narzędzi. Wymaga to nie tylko specjalistycznej wiedzy z zakresu pracy socjalnej, ale także dobrego zrozumienia technicznych aspektów algorytmicznych systemów podejmowania decyzji w sprawach klientów oraz umiejętności ich oceny i ewentualnej weryfikacji (labo. societenumerique, 2023).

Cyfryzacja jest dla ludzi źródłem różnorodnych indywidualnych zagrożeń – począwszy od uzależnienia od gier komputerowych czy zakupów przez Internet, skończywszy na kradzieży tożsamości czy innych formach cyberprzestępczości. Te zagrożenia dotyczą wszystkich – także klientów służb społecznych. Dlatego pracownikom socjalnym potrzebne są dodatkowe kompetencje ułatwiające rozpoznawanie u klientów ryzyk związanych z korzystaniem z technologii cyfrowych oraz znajomość metod terapii.

Należy spodziewać się, że pod wpływem postępującej cyfryzacji w procesie kształcenia pracowników socjalnych pojawi się potrzeba wyodrębnienia w programach kształcenia nowej specjalizacji – cyfrowa praca socjalna (*digital social work*) lub praca socjalna za pośrednictwem technologii informacyjno-komunikacyjnych (*ICT-mediated social work*). Z literatury przedmiotu wynika, że taka specjalizacja wyłania się np. w Norwegii (Zhu, Andersen, 2021).

Potrzebne są zmiany metodyczne w kształceniu pracowników socjalnych związane z opracowaniem nowych metod edukacji *online*. Jej rozwój jest bardzo ważny szczególnie dla kształcenia ustawicznego (studia podyplomowe, szkolenia). Wielkim wyzwaniem jest także określenie roli sztucznej inteligencji w nauczaniu pracy socjalnej.

Dobre kształcenie pracowników socjalnych musi być powiązane z badaniami naukowymi. Nie jest to teza oryginalna czy odkrywcza. W warunkach cyfryzacji taki związek oznacza, m.in. konieczność prowadzenia badań interdyscyplinarnych, w których informatycy i znawcy pracy socjalnej proponowaliby nowe rozwiązania technologiczne trafnie dobrane do potrzeb i możliwości klientów, pracowników socjalnych i zatrudniających ich instytucji (Leite, Hodgkinson, Volochtchuk, 2023). Cyfryzacja – także w pracy socjalnej – stwarza możliwość wykorzystywania w badaniach wielkich zbiorów danych (Big Data) oraz cyfrowych narzędzi badawczych (López Peláez, Pérez García, Aguilar-Tablada Massó, 2018). To oznacza, że w toku kształcenia pracownicy socjalni powinni być przygotowywani do realizacji takich badań.

Wyzwania instytucjonalno-organizacyjne

Zaczynając od najbardziej oczywistych wskazać trzeba na wyzwania, jakie stoją przed służbami społecznymi w związku z tym, że większa lub mniejsza część ich aktywności wiąże się ze stosowaniem narzędzi cyfrowych i coraz częściej świadczą swoim klientom usługi drogą elektroniczną. Wymaga to wyposażenia tych instytucji w odpowiedni sprzęt stacjonarny i mobilny oraz zapewnienia stałego, stabilnego dostępu do Internetu w różnych lokalizacjach (także poza biurem). W związku z obowiązkiem zachowania poufności danych niezwykle ważne jest zapewnienie ustawicznie aktualizowane-

go oprogramowania umożliwiającego szyfrowanie danych. Co więcej, po stronie instytucji zatrudniających pracowników socjalnych leży odpowiedzialność za przestrzeganie przez nich przepisów licencyjnych (NASW i inni, 2018). Osobną sprawą pozostaje kwestia legalności oprogramowania, jakim posługują się klienci. Czy można prowadzić cyfrową pracę socjalną wykorzystując nielegalne oprogramowanie na sprzęcie klientów?

Od dawna stosowaną przez pracowników socjalnych praktyką jest dokumentowanie w formie cyfrowej przebiegu pracy z klientami oraz kontaktów nawiązywanych z instytucjami. Zaletą takiej dokumentacji jest transparentność podejmowanych działań, łatwiejsze ich ustrukturyzowanie, ułatwienie w sporządzaniu sprawozdań, a także możliwość merytorycznej oceny pracownika socjalnego przez osoby trzecie mające dostęp do dokumentacji. Zwraca się jednak uwagę na to, że w wyniku tych rozwiązań gubi się ważne informacje o kliencie, szczególnie dotyczące nietypowych, nieprzewidywalnych sytuacji, jakich klienci służb społecznych mogą doświadczać (Devlieghere, Roose, 2019). Potrzebne jest zatem doskonalenie oprogramowania systemów gromadzących dane od klientów w taki sposób, by łączyły standaryzację z możliwością wprowadzania i przetwarzania dodatkowych, specyficznych dla danej osoby czy rodziny informacji. Oprogramowanie dla pracy socjalnej powinno powstawać, nie jak dotychczas, jako narzędzie zarządzania (w trybie menedżerskim), lecz w trybie partycypacyjnym – z udziałem jego użytkowników (Steiner, 2021).

Dzięki cyfryzacji instytucje polityki społecznej – w tym służby społeczne – uzyskały dostęp do nowych narzędzi informacyjnych. Mogą rozwijać *public relations* i organizować kampanie społeczne, szeroko udostępniać informacje na temat swojej działalności. Profesjonalne posługiwanie się przez służby społeczne cyfrowymi instrumentami informacyjnymi może przynieść pożytek ich klientom i lokalnej polityce społecznej, a także przyczynić się do wzrostu rozpoznawalności i prestiżu zawodów pomocowych (w tym pracownika socjalnego). Wymaga to jednak zatrudnienia osób o stosownych kwalifikacjach. Zważywszy, że także w innych dziedzinach działalności służb społecznych będą potrzebni informatycy, powstaje pytanie, czy nie ma ryzyka, że struktura zatrudnienia w służbach społecznych zacznie zmieniać się na niekorzyść „pierwszoliniowych" pracowników socjalnych.

W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę na jeszcze jedno wyzwanie instytucjonalno-organizacyjne. W związku z tym, że cyfryzacja pojawiła się w pracy socjalnej jako wyraz menedżerskiego podejścia do wykonywania tego zawodu, formułowane są obawy, że jej rozwój może przynieść tzw. McDonaldyzację usług społecznych (Miś, 2020). Zarządzający służbami społecznymi muszą zatem zadbać o to, by kierowane przez nich instytucje w pogoni za efektywnością nie zgubiły tego, co jest istotą pracy socjalnej. Chodzi o stosowanie w praktyce zasady stanowiącej, że celem transformacji cyfrowej mają być ludzie, a nie procedury.

Zakończenie

Cyfryzacja zmienia i będzie zmieniać politykę społeczną i pracę socjalną. W artykule analizowano bezpośrednie związki między zmianami technologicznymi a pracą socjalną. W rzeczywistości wpływ cyfryzacji jest dużo bardziej złożony (Christensen, Bolling Frederiksen, Brantbjerg Madsen 2021). Zaangażowanie pracowników socjalnych w różnorodne praktyki cyfrowe zależy bowiem nie tylko od istnienia technologii i jej dostępności. Istotny jest kontekst, w jakim te praktyki są podejmowane.

Ważna jest struktura etniczna społeczeństwa i struktura etniczna klientów służb społecznych (zazwyczaj inna niż w całym społeczeństwie), gdyż mają one wpływ na otoczenie kulturowe, w jakim funkcjonują te instytucje. Innym czynnikiem modyfikującym wpływ cyfryzacji na pracę socjalną jest struktura społeczna, a przede wszystkim skala i charakter nierówności społeczno-ekonomicznych oraz skala wykluczenia społecznego. Cyfryzacja może działać integrująco (inkluzyjnie), ale może też pogłębiać wykluczenie społeczne, a to jest ważny kontekst dla realizowania pracy socjalnej. Rozwojowi cyfrowej pracy socjalnej może sprzyjać przeważający w danym społeczeństwie pozytywny stosunek do aktywności w przestrzeni wirtualnej. Natomiast stosunek negatywny, zdominowany przez obawy przed światem cyfrowym, może ten rozwój utrudniać. Nieufność do technologii informacyjnych przekłada się bowiem na ograniczone zaufanie do pracowników socjalnych i służb społecznych wykorzystujących te technologie. W dyskusjach o cyfrowej pracy socjalnej bardzo wyraziście wybrzmiewa potrzeba stworzenia ram prawnych dla jej prowadzenia. Chodzi o legalność działań służb społecznych oraz o bezpieczeństwo prawne pracowników socjalnych i ich klientów. Odrębną kwestią jest bezpieczeństwo cyfrowe – skala zagrożeń cyfrowych w danym kraju i sposoby zapewnienia cyberbezpieczeństwa przez państwo i podmioty rynkowe. Dla cyfryzacji pracy socjalnej ważny jest też kontekst polityczny, a szczególnie demokratyczny lub autokratyczny charakter rządów. Od tego bowiem zależy, na ile technologie informacyjne sprzyjają rozwojowi obywatelskiej i społecznej partycypacji, są włączane do działań na rzecz sprawiedliwości społecznej, a na ile stają się narzędziem państwowej kontroli nad obywatelami, a nawet opresji.

Relacje między cyfryzacją a pracą socjalną są więc złożone i mogą rodzić dla tego zawodu różne konsekwencje. Nie sposób w chwili obecnej rozstrzygnąć, czy cyfryzacja sprawi, że „zawód pracownika socjalnego stanie się przestarzały (efekt Kodaka), czy wręcz przeciwnie, stworzy nową dynamikę, która usytuuje nas (pracowników socjalnych) w czołówce zmian technologicznych" (López Peláez, Marcuello-Servós, 2018, s. 803).

Przypisy/Notes

[1] Służby społeczne definiuję jako instytucje, zorganizowane grupy, a także pojedyncze osoby dostarczające wsparcia społecznego (szczególnie w postaci pracy socjalnej). Spośród innych podmiotów polityki społecznej wyróżnia je koniunkcja następujących cech: bezpośredni kontakt z osobami korzystającymi z ich usług; indywidualizacja celów i metod działania; poprzedzanie interwencji diagnozą potrzeb i możliwości jednostek, rodzin i zbiorowości mających być beneficjentami służb społecznych; reagowanie w takich sytuacjach, w których zawodzą wypracowane w danym społeczeństwie powszechne procedury zaspokajania potrzeb i rozwiązywania problemów jednostek, rodzin, grup; skoncentrowanie na tych potrzebach jednostek, grup i zbiorowości, które są ważne dla ich społecznego funkcjonowania, bycia członkami społeczeństwa (por. Szatur-Jaworska, 2001).
[2] Treść tego dokumentu scharakteryzował w swoim artykule Sergo Kuruliszwili (2019).

Bibliografia/References

Bovens, M. & Zouridis, S. (2002). From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control. *Public Administration Revue*, *62*(2), 174–184. DOI :10.1111/0033-3352.00168

Castells, M. (2003). *Galaktyka Internetu. Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*. Dom Wydawniczy REBIS. (tłum T. Hornowski).

Christensen, M., Bølling Frederiksen, A., Brantbjerg Madsen, K. (2022). What kind of social work in what kind of virtual space? *Nordic Social Work Research*, 12:3, 339–349. DOI: 10.1080/2156857X.2021.1999309

Devlieghere, J. & Roose, R. (2019). Documenting Practices in Human Service Organisations through Information Systems: When the Quest for Visibility Ends in Darkness. *Social Inclusion*, *7*(1), 207–217. DOI :10.17645/si.v7i1.1833

van Gerven, M. (2022). Studying social policy in the digital age. In: K. Nelson, R. Nieuwenhuis, M. Yerkes (Eds.). *Social Policy in Changing European Societies Research Agendas for the 21st Century*, Elgaronline. DOI :10.4337/9781802201710

Goldking, L., Wolf, L., Freddolino, P.P. (Eds.). (2018). *Digital social work: tools for practice with individuals,organizations, and communities*. Oxford University Press.

Harlow, E., Webb, S. A. (2014). *Technologie informacyjno-komunikacyjne w pracy służb społecznych*. Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.

Henman, P. (2022). Digital Social Policy: Past, Present, Future. *Journal of Social Policy*, *51*(3), 535–550. DOI:10.1017/S0047279422000162

IFSW. (2020). *Global Standards for Social Work Education and Training*. https://www.ifsw.org/global-standards-for-social-work-education-and-training/ (dostęp: 11.07.2023)

IFSW. (2018). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/ (dostęp: 20.05.2023).

Jedynak, S. (Red.). (1990). *Słownik etyczny*. Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.

Kuruliszwili, S. (2019). „Nowe media" w pracy socjalnej. *Praca Socjalna*, *2*(35), 27–42. DOI: 10.5604/01.3001.0013.5016

labo.societenumerique (2023) https://labo.societenumerique.gouv.fr/en/articles/social-stakeholders-facing-digital-transformation-between-potentialities-and-professional-values-at-risk/ (dostep : 19.07.2023).

Leite, H., Hodgkinson, I.R., Volochtchuk, A. V. L. (2023). New development: Digital social care-the 'high-tech and low-touch' transformation in public services. *Public Money & Management*, 43:2, 183–186, DOI: 10.1080/09540962.2022.2140897

López Peláez, A. & Marcuello-Servós, Ch. (2018). e-Social work and digital society: re- re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, *21*(6), 801–803. DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475

López Peláez, A., Raquel Pérez García, R., Aguilar-Tablada Massó, V. (2018). e-Social work: building a new field of specialization in social work?. *European Journal of Social Work*, 21:6, 804–823. DOI: 10.1080/13691457.2017.1399256

Martinell Barfoed, E. (2019). Digital Clients: An Example of People Production in Social Work. *Social Inclusion*, *7*(1), 196–206. DOI: 10.17645/si.v7i1.1814

Miś, L, (2020). Technologie informacyjno-komunikacyjne w pracy socjalnej i zawodach pomocowych. W: Z. Wiśniewski, C. Sadowska-Snarska (Red.), *Praca i rynek pracy w perspektywie gospodarki 4.0*, Wydawnictwo Adam Marszałek.

NASW, ASWB, CSWE, CSWA (2017). *Standards for Technology in Social Work Practice*. https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-for-Technology-in-Social-Work-Practice (dostęp: 20.05. 2023).

Netting F.E., Kettner P. M., McMurtry S. L., Thomas M. L. (2014). *Makropraktyka pracy socjalnej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, https://www.cal.org.pl/nowa-publikacja-makropraktyka-pracy-socjalnej/ (dostęp: 20.05.2023).

Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25:2, 303–315. DOI: 10.1080/13691457.2021.1964445

Olech, A. (2019). Wartości, normy, wskazania etyczne. W: K. Frysztacki (Red.). *Praca socjalna. 30 wykładów*, Wydawnictwo Naukowe PWN.

Pascoe, K. M. (2023). Considerations for integrating technology into social work practice: A content analysis of nine professional social work associations' Codes of Ethics. *International Social Work*, *66*(2), 298–312. DOI: 10.1177/0020872820980833

Pink S., Ferguson H., Kelly L. (2022). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, *21*(2), s. 413–430. DOI: 10.1177/14733250211003647

Reamer, F. G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Faculty Publications*. *391*. https://digitalcommons.ric.edu/facultypublications/391 (dostęp: 2.07.2023).

Rodriguez, M., Storer, H. Shelton, J. (2021). Organizing in the digital age: digital macro practice is here…to stay. *Journal of Community Practice*, *29*(3), 199–202. DOI: 10.1080/10705422.2021.1984178

Sanders, CK, Scanlon, E. (2021). The Digital Divide Is a Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy. *Journal of Human Rights and Social Work*, *6*(2), 130–143. DOI: 10.1007/s41134-020-00147-9.

Steiner, O. (2021). Social Work in the Digital Era: Theoretical, Ethical and Practical Considerations. *British Journal of Social Work*, *51*, 3358–3374. DOI: 10.1093/bjsw/bcaa160

Szatur-Jaworska, B. (2001). Służby społeczne. W: B.Rysz-Kowalczyk (Red.), *Leksykon polityki społecznej*. Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR.

Trawkowska, D. (2007). Działania pozorne w pomocy społecznej – przypadek (i przypadłość) pracy socjalnej. *Problemy Polityki Społecznej. Studia i dyskusje*, *10*, 131–149.

Walter, N. (2016). *Internetowe wsparcie społeczne. Studium socjopedagogiczne*. Wydawnictwo Naukowe UAM.

Zhu, H., Andersen, S.T. (2021). ICT-mediated social work practice and innovation: professionals'experiences in the Norwegian Labour And WelfareAdministration, *Nordic Social Work Research*, *11*(4), 346–360. DOI :10.1080/2156857X.2020.1740774

Barbara Szatur-Jaworska, profesor nauk społecznych w zakresie nauk o polityce, zatrudniona na Wydziale Nauk Politycznych i Studiów Międzynarodowych Uniwersytetu Warszawskiego. Zainteresowania badawcze: teoria i metodologia polityki społecznej, gerontologia społeczna, służby społeczne i praca socjalna.

Barbara Szatur-Jaworska, professor of social sciences in the field of political science, employed at the Faculty of Political Sciences and International Studies, University of Warsaw. Research interests: theory and methodology of social policy, social gerontology, social services and social work.

Redakcja naukowa
Anna Bisaga, Sabina Kauf, Anna Mijal

NOWOŚĆ!

WYMIARY TRANSFORMACJI.
PRZEMYSŁ, ROLNICTWO, USŁUGI PUBLICZNE.
KSIĘGA JUBILEUSZOWA DEDYKOWANA
PROFESOR STANISŁAWIE SOKOŁOWSKIEJ

Zmiany instytucjonalne i technologiczne są atrybutami nowoczesności i tworzą nowe wymiary jej transformacji. W literaturze analizowane są takie zjawiska, jak: nowe podejście do zasobów w zarządzaniu i organizacji, cyfryzacja, zielona transformacja w energetyce, rolnictwie, gospodarce miejskiej i wiejskiej oraz usługach publicznych. Są też takie wymiary transformacji, które dopiero wymagają identyfikacji. Prezentowana monografia ma zachęcić do podejmowania takich badań.

W kulturze akademickiej każdy jubileusz pracy twórczej – badawczej, dydaktycznej i organizacyjnej – nabiera szczególnego znaczenia. Refleksja, która towarzyszy takiemu wydarzeniu, dotyczy nie tylko zadumy, co opus magnum Jubilatki pozostawiło w sercach i umysłach ludzi, ale jest także poszukiwaniem odpowiedzi na pytanie o inspiracje, jakie dzieło to otwiera przed przyszłymi pracownikami wiedzy. Księga jubileuszowa Profesor Stanisławy Sokołowskiej ma właśnie takie dwa wymiary. Pierwszy to podziękowania i prezentacja dotychczasowych dokonań Jubilatki. Drugi obejmuje prace podejmujące zagadnienia kluczowe dla obszarów, na których Jubilatka skupiała swoje zainteresowania badawcze, a napisane przez wybitnych przedstawicieli środowiska akademickiego w Polsce.

Więcej informacji na stronie www.pwe.com.pl