

Într-un mediu de "stat platformă", a deveni/fi un vector de promovare a drepturilor și de acces la servicii esențiale necesită ca asistenții sociali să dobândească competențe digitale solide, combinate cu competențe reflexive specifice legate de domeniul lor profesional (Plantard & al., 2021). În cadrul eforturilor UE de combatere a inegalităților sociale și de dezvoltare a competențelor digitale, proiectul ERASMUS+ DLIS reunește șase parteneri din patru țări europene, reprezentând Europa de Vest, de Est și de Sud, pentru o perioadă de trei ani (2021-2024). Proiectul își propune să definească contururile profesionalizării asistenților sociali în domeniul medierii sociale digitale. La finalul proiectului sunt așteptate trei rezultate. Rezultatele contribuie la învățarea medierii sociale digitale ca practică emergentă în predarea asistenței sociale prin proiectarea unor instrumente de învățare (indice de agilitate digitală, ghid de reperi etice și deontologice și capsule video). Abordarea se bazează pe colectarea de situații problematice (povești de practică) colectate de către cursanți (FC, FI).

Aici se pune accentul pe rezultatul 1: evaluarea politicilor europene de digitalizare în raport cu agilitatea digitală a studenților, pe baza a 4 țări europene (Belgia, Franța, Grecia și România).

Scopul acestui prim rezultat este de a produce o imagine de ansamblu a realității decalajelor digitale (cadru legislativ, nevoi, instrumente și abordări existente) în fiecare țară parteneră, precum și un indice de agilitate digitală pentru asistenții sociali. Aceste rezultate inițiale vor fi utilizate pentru a elabora recomandări europene pentru autorități și profesioniști privind accesul digital în vederea combaterii inegalităților sociale și a decalajului social. (Brotcorne & Mariën, 2022). Scopul acestui proiect este de a colecta și de a produce date obiective pentru diagnosticarea agilității digitale a studenților din domeniul asistenței sociale. Scopul este de a caracteriza punctele forte și punctele slabe digitale ale studenților din acest domeniu specific de învățare. Această etapă de diagnosticare este utilizată pentru a sprijini producția de instrumente menite să ofere răspunsuri de învățare prin intermediul unor sisteme concepute și dezvoltate în jurul problemelor legate de utilizările digitale în asistența socială (rezultatele 2 și 3).

Pentru a dezvolta indicele de agilitate digitală, partenerii au produs un instrument de diagnosticare a agilității digitale a studenților din diferitele lor țări. Analiza nevoilor realizată în faza de pre-proiect i-a condus pe parteneri la concluzia că nu există încă un astfel de instrument pentru asistenții sociali și studenții la asistență socială, deși aceștia reprezintă adevărate interfețe între societatea civilă și autoritățile publice în ceea ce privește emanciparea socială și promovarea drepturilor sociale. Deși construcția indicatorului va fi utilizată inițial aici pentru o etapă de diagnostic transnațional, indicele ar putea fi reutilizat ulterior de către instituții în vederea reaproprierii sale în cadrul formării inițiale și continue, pentru a pregăti cursanții în vederea evaluării nivelului lor de agilitate și pentru a-i sensibiliza cu privire la numeroasele aspecte care stau la baza utilizării tehnologiilor digitale în asistența socială. Prin urmare, scopul acestui instrument este de a fi reprodus: instituțiile de învățământ superior în domeniul asistenței sociale, precum și cele implicate în formarea continuă în domeniul asistenței sociale, vor putea să și-l însușească în funcție de nevoile lor și de evoluția accesului la drepturile și serviciile esențiale. Institutele de formare vor putea apoi să ofere un sprijin orientat pentru ucenicii lor digitali în legătură cu problemele specifice care apar în domeniul lor profesional. În acest sens, crearea unui indice de agilitate digitală este o abordare inovatoare cu un potențial ridicat de transferabilitate în afara proiectului: către instituțiile de formare europene care nu dispun de acest instrument, către

profesori, formatori, manageri educaționali și comunități de studenți din cadrul formării în domeniul asistenței sociale, precum și către profesioniștii din domeniul asistenței sociale și organizațiile care îi angajează și care doresc să le evalueze competențele digitale.

Până în prezent, strategiile de îmbunătățire a competențelor digitale ale asistenților sociali s-au bazat pe inițiative personale și/sau organizaționale și au oferit în principal răspunsuri "de la caz la caz". Efectele acestor strategii par a fi limitate: este nevoie de un cadru mai larg care să cuprindă sprijinul acordat grupurilor vulnerabile în toată complexitatea mediului digital și dematerializat al societății actuale. Accentul pus de proiect pe profesiile din domeniul asistenței sociale, cu schemele lor specifice de ucenicie, vizează îmbunătățirea calității sprijinului pentru persoanele vulnerabile care sunt excluse din punct de vedere digital (și social, sau chiar "societal"). Ca parte a unei inițiative europene de combatere a inegalității sociale și de dezvoltare a competențelor digitale, proiectul oferă idei practice și formare pentru a sensibiliza profesioniștii din domeniul asistenței sociale cu privire la această problemă.

**Pe scurt, se propune :**

- Elaborarea unui inventar al nevoilor de formare în țările participante la proiect prin diagnosticarea agilității digitale a studenților și profesioniștilor din domeniul asistenței sociale prin producerea unui indice de agilitate digitală,
  - Identificarea nevoilor specifice ale profesioniștilor în vederea formării acestora și a reducerii vulnerabilității digitale a beneficiarilor,
  - Să modeleze sisteme de învățare care să răspundă nevoilor funcționale, etice și juridice ale profesioniștilor, în vederea combaterii inegalităților care rezultă din diferitele decalaje digitale cu care se confruntă persoanele care beneficiază de sprijin,
- să producă instrumente practice și ghiduri pentru profesioniști care pot fi transferate în întreaga Europă.

Acest studiu nu se dorește a fi o prezentare exhaustivă a situației din țările partenere. Pe lângă literatura de specialitate și dezbaterile pe tema agilității digitale și a asistenței sociale, acesta se bazează pe analiza a 58 de interviuri realizate în Franța și Belgia și a 63 de chestionare trimise studenților și profesioniștilor. Acest feedback cantitativ de pe teren, bazat pe un număr redus de anchete, este menit să îmbogățească abordarea și discuția și nu reprezintă singura sursă de informații ..... Rezultatele și analizele sunt prezentate în partea 2.



## PROBLEME ȘI CADRU CONCEPTUAL

Propunându-și să formeze asistenți sociali (profesioniști și studenți) în domeniul medierii sociale digitale, proiectul își propune nu numai să aibă un impact asupra profesioniștilor în formare din instituțiile partenere, ci și să obțină o recunoaștere pe scară largă a "rolului" de mediator digital în rândul tuturor profesioniștilor și formatorilor din domeniul asistenței sociale din întreaga Europă. În timp ce culturile profesionale și educaționale diferă de la o țară europeană la alta, provocările tranziției digitale sunt comune și se manifestă prin probleme comune care pot fi abordate în mod colectiv. Recunoașterea medierii digitale ca rol transversal în toate domeniile de intervenție socială desființează ideea că abilitățile digitale sunt limitate la anumite profesii și facilitează diseminarea acestora în întreaga societate. În plus, formarea lucrătorilor sociali în domeniul utilizărilor și instrumentelor digitale este indisolubil legată de gradul de incluziune și de autonomie digitală a populațiilor cu care se confruntă. Într-un moment în care lupta împotriva excluziunii sociale depinde de sprijinul digital, formarea lucrătorilor sociali în domeniul competențelor digitale reprezintă o provocare majoră atât pentru profesie, cât și pentru persoanele pe care le sprijină. Asistenții sociali reprezintă interfața dintre cetățeni și promovarea și consolidarea drepturilor sociale ale acestora. Prin urmare, prin acest rol "central" în raport cu grupurile vulnerabile, ei pot contribui la transmiterea competențelor digitale și la combaterea e-excluziunii și a decalajului digital.

Proiectul Digital Learning își propune să producă rezultate concrete, libere de drepturi și transferabile. Aceste rezultate sunt direct legate de prioritățile de sprijinire a capacităților digitale și a inovării în învățământul superior și de formare a profesioniștilor din domeniul asistenței sociale:

- Făcând posibilă măsurarea agilității digitale a lucrătorilor sociali;
- Prin formularea de idei privind rolul medierii digitale sociale și instrumentele pe care profesioniștii și studenții le pot folosi;
- Prin modelarea unei baze de învățare la distanță prin intermediul unor module tematice de e-learning accesibile gratuit.

Abordarea, care constă în formalizarea medierii sociale digitale prin practici concrete și reflecții etice, este inovatoare, deoarece legitimează acest rol profesional prin evidențierea caracterului său transversal în cadrul profesiilor de asistență socială și încurajează consolidarea unei veritabile comunități de practici profesionale la scară europeană.

Prin urmare, medierea socială digitală ar răspunde unor obiective de învățare specifice în domeniul asistenței sociale, ca răspuns la problemele sociale și, în curând, societate create sau consolidate de digitalizarea crescândă a vieții cotidiene.

În primul rând, și înainte de a construi indicele, vom prezenta o imagine de ansamblu a politicilor europene privind digitalizarea societății. Acest inventar al obiectivelor de digitalizare în politicile europene, luminat de unghiuri de analiză care merg de la macro la micro, trecând prin sistemul meso (Bönfenbrenner, 1979), evidențiază nevoile și gradul de digitalizare al țărilor partenere.

Proiectul DLIS se află la intersecția dintre politicile europene de digitalizare (obiectivul 2030) și activitatea științifică de caracterizare și clarificare a noțiunii de agilitate sau fragilitate digitală pentru studenții de la asistență socială, dar și pentru profesioniștii din domeniu. Pentru ei înșiși, dar și pentru persoanele pe care le sprijină.

Într-un astfel de context, pentru a defini contururile medierii sociale digitale ca specializare în cadrul formării în asistență socială, trebuie să ne ancorăm activitatea (metodologie, rezultate și analiză) într-un cadru teoretic de referință și valid în domeniul științelor umane și sociale. Problema inegalităților sociale digitale face obiectul a numeroase lucrări științifice (în educație, sociologie, antropologia utilizărilor, economie), iar abordările pentru definirea lor nu numai că sunt numeroase, dar și situează subiectul în direcții distincte (Fenoglio, 2021). În cadrul proiectului DLIS, ne vom baza pe cadrul conceptual al schimbărilor din asistența socială în era digitală (Compère & Philippart, 2021; Okbani, 2021; Mazet & Sorin, 2020; Philippart & al. 2022; Sorin, 2019). Pentru conceptele de decalaj digital, incluziune digitală și inegalități sociale digitale, vom reține fișa de observație a lui Fenoglio (2021), în sensul că "circumscrie terminologia" și "invită la o relectură critică a aculturației actuale a educației digitale". În acest scop, ne bazăm pe cadrele de gândire ale unor cercetători precum Van Dijk (2020), Brotcorne & Mariën (2020, 2022), Granjon (2009, 2022), Vendramin & Valenduc (2003), Colin & al. (2021), ale căror lucrări fac autoritate în domeniul științelor umaniste și sociale.

În prezent, literatura de specialitate definește "inegalitățile sociale digitale" în termeni de "capital digital" (abordare bourdieusiană, Granjon, 2022). O altă abordare este de a le situa în termeni de competențe instrumentale, competențe structurale sau informaționale și competențe strategice (Steyaert, 2001; Vendramin și Valenduc, 2003; van Dijk și Hacker, 2003). Ne vom baza analiza noastră pe noțiunea de inegalități de utilizare, care se referă la "mai mult decât accesul la echipamente informatice sau la o conexiune la internet [...] faptul de a avea sau nu cunoștințele și competențele necesare pentru a rezolva dificultățile și a dezvolta utilizări ale tehnologiei digitale care să le permită să își asigure o poziție socială satisfăcătoare, precum și încrederea în capacitățile lor, interesul și sprijinul social care le însoțește" (Brotcorne și Valenduc, 2009). În acest sens, unii cercetători vorbesc, de asemenea, despre "maturitatea digitală" a cetățenilor (Brotcorne și Mariën, 2020). Colin et al. (2021) situează aceste inegalități sociale digitale în jurul trinității de a avea, a cunoaște și a avea putere.

Alfabetizarea este definită de OCDE ca fiind "abilitatea de a înțelege și de a utiliza informații scrise în viața de zi cu zi, acasă, la locul de muncă și în comunitate, pentru a atinge obiectivele personale și pentru a-și extinde cunoștințele și capacitățile" p.12. (...) "Utilizarea noilor tehnologii în viața de zi cu zi, cerințele în schimbare de pe piața muncii și participarea la globalizare contribuie la nevoia de modernizare a competențelor" p.19 în OECD, [Information Literacy \[arhivă\]](#) [PDF] (raportul final al International Adult Literacy Survey).

Pentru "alfabetizare digitală", vom folosi definiția lui Grudziecki și Martin (2006), pentru delimitarea conceptuală a acesteia în domeniul proiectului de care ne ocupăm, în directă legătură cu accentul pus de proiectul DigEuLit: "alfabetizarea digitală ar fi cunoștințele, atitudinea și abilitatea de a utiliza instrumentele și facilitățile digitale pentru a identifica, accesa, gestiona, integra, evalua, analiza și sintetiza [resursele digitale](#), a construi noi cunoștințe, a crea expresii media și a comunica cu alții, în contextul unor situații de viață specifice, pentru a permite o acțiune socială constructivă; și de a reflecta asupra acestui proces". În J. Grudziecki și A. Martin, "DigEuLit: Concepts and Tools for Digital Literacy Development", Innovation in Teaching and Learning in Information and Computer Sciences, vol. 5, nr. 4, 2006, p.249-267. Cu toate acestea, fără a dori să ne lansăm într-o comparație computațională a definițiilor, nu o putem ignora pe cea utilizată în același articol (p.254), care afirmă că alfabetizarea digitală este: "conștientizarea, atitudinea și capacitatea indivizilor de a utiliza în mod corespunzător instrumentele digitale. Ea permite o ușurință în identificarea, accesarea, gestionarea, integrarea, evaluarea, analiza și sintetizarea resurselor digitale, construirea de noi cunoștințe, crearea

de mijloace de exprimare și comunicarea cu ceilalți - în situații cotidiene - pentru a permite o acțiune socială constructivă". Proiectul DigEuLitProject propune apoi un model de 3 interfețe menite să îmbunătățească competențele de alfabetizare digitală ale unui cursant. Dintre cele trei niveluri de dezvoltare a alfabetizării digitale, cel de-al doilea se numește "utilizare digitală", care corespunde unei aplicații profesionale a competențelor care se dezvoltă atunci când utilizările digitale întrepătrund înțelegerile și acțiunile aceleiași comunități de practică, datorită învățării lor zilnice. În mod ideal, acest lucru va conduce la o adevărată comunitate de învățare, ca parte a unui parcurs de învățare pe tot parcursul vieții, după cum am putea îndrăzni să adăugăm astăzi (publicația inițială datează din 2006).

Plecând de la principiul că o abordare exclusiv tehnologică, lipsită de contextualizare teritorială, educațională și socială, nu va rezolva de una singură problema dobândirii<sup>1</sup> alfabetizării digitale în rândul studenților din domeniul asistenței sociale, elementele prezentate în acest prim livrabil sunt ancorate într-un cadru conceptual care ia în considerare atât scopul politicilor europene de digitalizare socială, cât și cercetarea științifică în domeniul științelor umaniste și sociale. Această abordare, care combină o abordare "de sus în jos" pentru prima și o abordare "de jos în sus" pentru cea de-a doua, are ca scop compararea a ceea ce "se așteaptă" (ambitiția politică), a "ceea ce se observă în domeniul cercetării" (modelarea empirică și conceptuală) și a ceea ce putem observa în ceea ce privește agilitatea digitală în rândul studenților din domeniul asistenței sociale din fiecare țară parteneră.

Compararea acestor perspective ne va permite să elaborăm un cadru conceptual pedagogic clar cu privire la ceea ce necesită medierea socială digitală în ceea ce privește predarea în scopul profesionalizării.



## PREFAȚĂ

Proiectul DLIS este în concordanță cu ambițiile politice ale "busolei digitale" a UE pentru 2030: scopul său este de a promova următoarea generație de tehnologii digitale, în special informatica cuantică. Aceste ambiții nu pot fi atinse fără consolidarea capacităților digitale în sistemele de educație: formarea inițială și formarea profesională. Obiectivul este de a atinge ținta de 60 % din europeni înscriși la cursuri de formare până în 2030. Cel puțin 80 % dintre adulți ar trebui să aibă competențe digitale de bază, iar în UE vor fi angajați 20 de milioane de specialiști în domeniul TIC. De asemenea, se așteaptă ca cel puțin 60% dintre adulți să participe la cursuri de formare în fiecare an. Numărul persoanelor expuse riscului de sărăcie sau de excluziune socială în Europa va fi redus cu cel puțin 15 milioane.

Dezvoltarea europeană a e-administrației este un răspuns la aceste politici comunitare, care au ca rezultat dematerializarea serviciilor și a procedurilor administrative, dar știm că ele perturbă relația: schimburile au loc pe cale electronică, prin e-mail, SMS sau chat, iar programările se fac din ce în ce mai mult prin internet, fără posibilitatea unui contact fizic (Prefecturi, Pôles emploi, primării, Caisse d'Allocations familiales, centre de sănătate etc.). Problemele de acces la serviciile online conduc la inegalități, într-un moment în care tehnologia ar trebui să sprijine responsabilizarea utilizatorilor de servicii sociale. S-a observat că schimbarea atribuțiilor asistenților sociali către un sprijin digital pentru persoanele aflate în dificultate socială are loc "fără formare" și cu o "lipsă de încredere" din partea profesioniștilor. **Într-adevăr**, mulți asistenți sociali au dificultăți în a se familiariza cu tehnicile digitale. Aceste situații au un impact direct asupra schimbărilor în practicile profesioniștilor din domeniul asistenței sociale. Pe acest dublu fundal al digitalizării crescânde a societății și al necesității de a răspunde noilor nevoi ale celor care primesc sprijin, proiectul DLIS își propune să ajute profesioniștii și studenții din domeniul asistenței sociale să "dobândească agilitate digitală".

Confrunțați cu un public care are nevoie de sprijin digital, studenții și profesioniștii din domeniul asistenței sociale trebuie să se bazeze pe competențe digitale solide, combinate cu competențe reflexive specifice domeniului lor de acțiune și intervenție.

Scopul proiectului DLIS este de a se asigura că profesioniștii și studenții din domeniul asistenței sociale dobândesc suficientă agilitate digitală (capacitate sporită în ceea ce privește utilizarea și instrumentele digitale) pentru a oferi sprijin persoanelor aflate în situații de decalaj digital. Acești profesioniști lucrează, sau sunt în curs de a lucra, în domeniul asistenței sociale în economia socială, în sectorul public și în sectorul privat. De asemenea, proiectul își propune să îmbunătățească competențele studenților și ale profesioniștilor prin diverse sisteme de învățare concepute și dezvoltate de la zero.

DLIS este un proiect european care reunește un consorțiu de specialiști în inginerie socială din institute de formare, cercetare universitară și organisme profesionale. Aceștia provin din țări din Europa de Vest (Franța, Belgia și Luxemburg), Europa de Est (România) și Europa de Sud (Grecia). Aceste țări găzduiesc realități diferite, încorporate în diverse politici publice și istorii sociale. Pornind de la aceste experiențe variate, DLIS își propune să îmbunătățească formarea în domeniul TIC pentru profesioniști și să le ofere o serie de metode și instrumente adaptate la contextul lor specific pentru a-și dezvolta "agilitatea digitală".

## OBIECTIVE ȘI METODE

Scopul acestei publicații este de a prezenta contextul politic, legislativ, tehnic și societal european esențial al proiectului DLIS e-digitalizare și asistență socială.

Acesta se bazează pe o scurtă și sintetică trecere în revistă a cunoștințelor referitoare la axele de dezvoltare politică în care au loc transformări și tranziții sociale. Incertitudine, tranziție, revoluție? În ultimii 10 ani, cum au afectat treptat politicile europene de dezvoltare a tehnologiilor digitale viața de zi cu zi a tuturor cetățenilor, inclusiv a celor mai vulnerabili din punct de vedere social? Care sunt consecințele pentru inovarea socială și pentru formarea și calificările necesare în profesiile de inginerie socială?

Folosind o abordare macrosociologică, această lucrare încearcă să schițeze principalele contururi ale situației actuale a politicilor de digitalizare a societății europene. Apoi, printr-o abordare mezo-sociologică, se urmărește corelarea acestor elemente cu mizele asistenței sociale și cu schimbările în practicile profesionale necesare pentru a veni în sprijinul oamenilor, la nivel micro-sociologic. Aceste practici sunt puse în discuție de contextul politic al implementării digitale în toate sectoarele societății, precum și de o criză sanitară fără precedent în ultimele 24 de luni, care a avut un impact major asupra activității profesioniștilor din sectorul social.

În **partea 1** a documentului, Strategia digitală a UE pentru 2030, proiectul nostru este situat în complexitatea structurală și politică a acestuia. Vom vedea întreaga construcție europeană a lumii digitale ca pe o voință politică ambițioasă care implică atât lumea economiei, a cercetării și a formării, cât și viața de zi cu zi a tuturor cetățenilor prin dezvoltarea e-administrației.

**Partea a doua** a documentului descrie stadiul digitalizării în țările din care provin partenerii proiectului. Aceasta prezintă criteriile și indicatorii europeni de digitizare și prezintă harta celor 5 țări implicate în proiectul DLIS: Franța, Belgia, Luxemburg, Grecia și România.

**Partea a 3-a** își propune să facă legătura între contextul macro-politic<sup>2</sup> și contextele mezo- și microsistemice, din punctul de vedere al asistenței sociale și al nevoii de competențe digitale. Aceasta evidențiază provocările și pârgurile de acțiune pe care le ridică digitalizarea societății asupra asistenței sociale și dematerializarea administrațiilor. Pe baza unei analize a situației din Franța, va arăta limitele măsurilor deja puse în aplicare pentru dematerializarea administrației.

Vom vedea că este vorba despre "inovare socială". Cu alte cuvinte, o mie de forme de organizare digitală implementate pentru a răspunde unor nevoi, pentru a dezvolta noi răspunsuri la nevoile sociale care sunt slab sau deloc satisfăcute. Vom vedea că aceste soluții tehnice digitale și sistemele pe care le pun în aplicare conduc la noi utilizări ale TIC și la noi modalități de acordare a sprijinului social care pun sub semnul întrebării practicile de sprijin ale profesioniștilor.

Practicile profesioniștilor sunt, de asemenea, perturbate de apariția unor noi cereri de sprijin din partea unor noi grupuri țintă. În timp ce decalajul digital a afectat inițial sectorul serviciilor sociale (sub forma unei precarități economice, sociale, lingvistice și/sau culturale), dematerializarea societății creează o cerere masivă de sprijin, care acoperă un public care nu se limitează la sectorul serviciilor

<sup>2</sup> Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press

sociale. Profilurile persoanelor afectate de creșterea digitalizării și care se pierd în labirintul acesteia s-au schimbat considerabil în Franța și în Belgia. La serviciile sociale se adresează persoane care nu sunt precare din mai multe puncte de vedere, dar care sunt fragile din punct de vedere numeric.

Deși nivelurile de educație și de venit joacă un rol decisiv în ceea ce privește decalajul digital, rămâne faptul că decalajul în materie de competențe afectează utilizatori cu o gamă largă de profiluri.<sup>3</sup>

Din aceste motive, prezentul raport adoptă o terminologie mai largă decât "grupuri-țintă de asistență socială" sau "grupuri/indivizi vulnerabili". Publicul vizat de digitalizarea societății în ceea ce privește accesul la serviciile esențiale și la drepturile fundamentale include, de fapt, orice cetățean aflat într-o situație de vulnerabilitate digitală. Ca o măsură de precauție epistemologică și teoretică, în ceea ce privește publicurile-țintă și registrele de activitate ale diferiților actori din domeniul profesional, am optat pentru o taxonomie care ne obligă să "facem un pas în lateral" în reprezentarea obișnuită a "publicului în acțiunea socială" și a "profesionistului în acțiunea socială".

Pe scurt, "individul/publicul fragilizat digital" nu corespunde în mod sistematic publicului de acțiune socială care se adresează profesionistului pentru o problemă specifică. "Adesea, serviciile sociale și organizațiile de voluntariat sunt cele care, printr-un principiu de delegare în general neformalizat, preiau utilizatorii care se lovesc de bariere digitale în accesarea drepturilor lor; trebuie subliniat că acest efect de delegare se aplică de la organismele publice (în special fondurile de securitate socială) către serviciile sociale, dar și de la serviciile sociale către organizațiile de voluntariat"<sup>4</sup>.

Această reconfigurare a canalelor de acțiune publică și profesională este pe cale să devină o nouă problemă. Termenul de "beneficiar", "utilizator" sau "individ precar" utilizat în acest document implică, prin urmare, noțiunea de "fragilitate digitală".

Pentru a răspunde problemei ridicate de legătura dintre "implementarea digitalizării și inovarea socială" în UE, acest document este rodul unei cercetări documentare internaționale, axată în special pe resursele Uniunii Europene: rapoartele comisiilor și statisticile europene, în special și evaluarea digitalizării societății în raport cu criteriile și indicatorii europeni și internaționali.

A fost adoptată o abordare diacronică și factuală pentru a oferi o structură dinamică a textului. Ne-am bazat pe textele originale publicate de UE și am inclus documente factuale, date statistice și referințe academice referitoare la schimbările din domeniul asistenței sociale. Am efectuat o scurtă căutare bibliografică în bazele de date ale platformei CAIRN, în special.

<sup>3</sup> Van Dieren, M. (Nov-Dec 2021), "Des fractures multiples " în " Contrastes " n°207 : " Digitalisation : la nouvelle fracture sociale ", Namur, Ed. Equipes Populaires.

<sup>4</sup> Mazet, P.(2022), Conditionnalités implicites et productions d'inégalités: les coûts cachés de la dématérialisation administrative, Observatoire des non recours aux droits (ODENORE), Grenoble.



Conform **teoriei sistemelor ecologice a lui Urie Bronfenbrenner (1979)**, 4 sisteme sau medii care interacționează influențează schimbarea și dezvoltarea cognitivă, morală și relațională a indivizilor.

1. **MICROSISTEM** . Acesta este nivelul cel mai imediat sau cel mai apropiat în care evoluează individul. Scenariile incluse în acest sistem sunt, în principal, rețeaua familială și mediul social de origine.
2. **MESOSISTEMUL** . Acesta include interrelația dintre două sau mai multe medii în care persoana este implicată în mod activ. De asemenea, poate fi înțeles ca fiind legătura dintre micro sisteme. Exemple clare ar putea fi relația dintre individ, familia sa și rețeaua sa relațională... Pentru beneficiarii acțiunii sociale, putem avea în vedere un mesosistem extrem de redus sau precar. Prin extensie, persoanele "fragile din punct de vedere digital", care sunt neputincioase în ceea ce privește instrumentele digitale, trăiesc într-un spațiu social care le restrânge gama de posibilități și de utilizări ale TIC.
3. **EXOSISTEM** . Se referă la practicile profesionale și la forțele care influențează ceea ce se întâmplă în micro sisteme. În acest caz, pentru proiectul DLIS, individul "fragil din punct de vedere digital" nu este înțeles ca un subiect activ. Acest lucru se datorează faptului că nu este în măsură să o folosească (lipsa echipamentului, lipsa accesului, lipsa de agilitate digitală). Însă practicile în evoluție ale profesioniștilor sunt cele care permit sprijinul digital pentru aceste persoane. Proiectul DLIS acționează asupra acestui registru de sisteme în interrelație cu sistemele macro, mezo și micro.
4. **MACROSISTEMUL** . Acesta se referă la condițiile sociale, politice, culturale și structurale care determină și definesc caracteristicile generale ale instituțiilor, contextelor etc. în care se dezvoltă oamenii și indivizii din societatea lor. Acesta constituie valorile unei culturi, obiceiurile, "câmpurile de posibilități", demografia etc.

La aceasta se adaugă **cronosistemul**, care introduce dimensiunea temporală în schemă. Aceasta include evoluția culturală tehnică, schimbările în utilizarea TIC și condițiile de viață din mediul înconjurător.



## STRATEGIILE DIGITALE ALE UNIUNII EUROPENE

În Europa, în sectorul TIC, în timp ce inovarea provine de la actorii înșiși, de la cercetători, de la publicul larg și de la industrie, dezvoltarea acesteia este rezultatul unui impuls comun, al unei viziuni strategice și al unei politici comunitare favorabile inovării digitale. De mai bine de un deceniu, Uniunea Europeană propune transformări digitale care urmăresc să dea o direcție statelor membre și populației acestora. În această abordare orientată, se pare că scopul stimulării transformării digitale a Europei este: menținerea poziției Europei în primele trei locuri geopolitice mondiale<sup>5</sup>, relansarea relansării economice și evitarea creșterii inegalităților, pentru a nu adăuga un decalaj digital la decalajul social. Cu toate acestea, vom vedea mai jos limitele acestei doctrine proactive, deoarece apar probleme de alfabetizare și analfabetism digital<sup>6</sup> care caracterizează anumite teritorii și anumiți cetățeni europeni cei mai vulnerabili din punct de vedere social și/sau digital.

Strategia digitală a Europei se înscrie într-o dinamică de colaborare publică și privată pentru a face față provocărilor societale și politice legate de accelerarea tranziției digitale. Una dintre provocările majore pe care le abordează este de natură tehnică: difuzarea unei culturi a datelor digitale, prin crearea de instrumente care să încurajeze colectarea, stocarea, securitatea, accesul, îmbunătățirea și difuzarea acestora, precum și prin abordarea provocărilor legate de exploatarea acestor date în cercetare și inovare (în special în ceea ce privește algoritmi și inteligența artificială).

Pentru a situa proiectul DLIS în contextul european, am întocmit un tabel cronologic al principalelor programe adoptate de UE în ultimii 10 ani pentru tranziția digitală a societății.



<sup>5</sup> Cu Statele Unite și China

<sup>6</sup> Illectronismul (analfabetismul electronic) se referă la o lipsă **de cunoștințe** în domeniul digital, sau chiar la o absență totală a cunoștințelor de bază privind utilizarea resurselor electronice. Este un neologism, o transpunere a conceptului de analfabetism în domeniul digital.

## 1A. POLITICILE DE DIGITALIZARE ÎN EUROPA

### ➔ MAI 2010: STRATEGIA EUROPA 2020

Strategia Europa 2020, adoptată de Comisie și publicată în mai 2010, definește rolul tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC) în funcție de 3 obiective:

- Îmbunătățirea accesului consumatorilor și întreprinderilor la bunuri și servicii digitale în întreaga Europă,
- Crearea unui mediu favorabil dezvoltării rețelelor și serviciilor digitale,
- Maximizarea potențialului de creștere al economiei digitale.

Acest ultim obiectiv, Obiectivul 3 al Strategiei Europa 2020, se referă la "promovarea competențelor digitale și a sistemelor informatice de înaltă performanță, digitalizarea industriei și a serviciilor, dezvoltarea inteligenței artificiale (AI) și modernizarea serviciilor publice". Acest obiectiv este atins prin sensibilizarea, informarea și formarea profesioniștilor în ceea ce privește utilizarea și beneficiile tehnologiei digitale. Prin această voință politică, strategia digitală a Europei se prezintă ca o oportunitate de a dezvolta calitatea serviciilor pentru beneficiari (profesioniști și utilizatori). Profesioniștii trebuie să și-o însușească și să o utilizeze în mod corespunzător, în special în contextul formării inițiale și continue, pentru a construi o cultură digitală profesională.

### ➔ 14 DECEMBRIE 2020: PROGRAMUL EUROPA DIGITALĂ (2021-2027)

Pentru perioada 2021-2027, programul Europa digitală va da un impuls programelor UE. Cu un buget de 7,6 miliarde de euro, programul finanțează proiecte în cinci domenii prioritare: "supercalculatoare, inteligență artificială, securitate cibernetică, competențe digitale avansate și asigurarea utilizării pe scară largă a tehnologiilor digitale în întreaga economie și societate, continuând în același timp să modernizeze serviciile publice".

Programul urmărește să aducă sectoarele de cercetare mai aproape de tehnologiile digitale și de implementarea acestora. Pentru a asigura calitatea serviciilor oferite cetățenilor și întreprinderilor europene, în special IMM-urilor, programul urmărește să aducă rezultatele cercetării pe piață. Investițiile realizate în cadrul programului "Europa digitală" sprijină atât obiectivul dublu al Uniunii de tranziție ecologică, cât și pe cel de transformare digitală, consolidând în același timp rezistența și autonomia strategică a Uniunii.

### ➔ SPAȚIUL DIGITAL EUROPEAN ȘI SECURITATEA CIBERNETICĂ

Acest nou mediu de lucru digital pentru întreprinderi și administrații necesită crearea unui spațiu sigur pentru fiabilitatea și protecția datelor, precum și pentru securitatea datelor cu caracter personal. Liderii UE au aprobat Strategia europeană privind datele și crearea unor spații europene comune de date în sectoare strategice. Ei au acordat prioritate spațiului de date din domeniul sănătății, care intră în vigoare de la sfârșitul anului 2021. Consiliul European a subliniat, de asemenea, necesitatea de a crea servicii europene de "cloud securizat" pentru a se asigura că datele europene pot fi stocate și prelucrate pe teritoriul european, în conformitate cu normele și standardele europene.

Amenințările la adresa securității cibernetică sunt în creștere. Atacurile cibernetică au continuat să crească în UE în 2020 și 2021, atât în ceea ce privește gradul de sofisticare și numărul acestora, cât și

Mis en forme : Gauche

Mis en forme : Gauche

impactul lor. UE acționează pe mai multe fronturi pentru a proteja datele împotriva criminalității cibernetice și pentru a garanta un spațiu cibernetic deschis, sigur și securizat pentru cetățeni și pentru organizațiile care lucrează (servicii publice și servicii private).

## PRINCIPALELE AMENINȚĂRI CIBERNETICE

1. Ransomware, atacuri malițioase: suma medie a răscumpărării cerute s-a dublat între aprilie 2020 și iulie 2021,
2. Software rău intenționat care obține acces neautorizat la un dispozitiv, deteriorându-l sau perturbându-i funcționarea. Aceste atacuri au scăzut cu 43%,
3. Atacuri prin e-mail,
4. Atacurile distribuite de refuz de serviciu, care împiedică utilizarea unei rețele ... Au fost 10 milioane de atacuri rezultate din Covid 19,
5. Amenințări non-maligne: 50% se datorează unei configurări incorecte.
6. Extracție minieră invizibilă sau clandestină: utilizarea neautorizată pentru a produce criptomonede, cea mai frecventă metodă folosită de infractorii cibernetici.
7. Încălcări și scurgeri de date: Există o creștere în domeniul sănătății.
8. Dezinformarea, manipularea opiniei publice prin atacuri deliberate: Covid 19 este una dintre principalele ținte ale dezinformării.
9. Amenințări la adresa lanțului de aprovizionare, pentru a obține acces la date: 58% din atacuri.

Sursa: [Principalele amenințări cibernetice în UE - Consilium \(europa.eu\) 2021](#)

➔ MARTIE 2021. COMPASUL DIGITAL 2030: CALCULATOR CUANTIC ȘI PLAN DE ACȚIUNE PENTRU PUNEREA ÎN APLICARE A SOCIETĂȚII EUROPENE A DREPTURILOR SOCIALE

## CALCULATOR CUANTIC

"Compasul digital 2030" stabilește obiective pentru transformarea digitală într-o serie de domenii, pentru a reafirma relevanța Uniunii în ceea ce privește o serie de tehnologii. Acest nou plan relevă determinarea Europei de a rămâne un actor competitiv în cadrul revoluției cuantice așteptate pe parcursul acestui deceniu.

Pentru a face față acestei provocări, au fost stabilite noi obiective pentru tehnologiile cuantice: Comisia își propune ca până în 2025 să realizeze primul calculator cu accelerație cuantică, deschizând calea pentru ca Europa să fie "la vârful de lance" al capacităților cuantice până în 2030. Cu o piață globală estimată la 948,82 milioane de dolari până în 2025, calculul cuantic promite un avantaj comercial și militar considerabil pentru țările care vor reuși în această competiție tehnologică globală<sup>7</sup>.

"Busola digitală" globală stabilește ambițiile digitale concrete ale UE pentru 2030. Aceasta își propune să :

<sup>7</sup> În prezent, China și Statele Unite domină această piață. Sursa: [Cine sunt principalii jucători în domeniul calculului cuantic?](#)

Mis en forme : Gauche

Mis en forme : Police par défaut, Police :10 pt, Français (Belgique), Tout en majuscule

Mis en forme : Gauche

- Promovarea dezvoltării la nivel european a următoarei generații de tehnologii digitale, inclusiv a supercalculatoarelor, a calculului cuantic etc.
- Consolidarea capacităților în lanțurile valorice digitale strategice, în special în ceea ce privește microprocesoarele,
- Accelerarea implementării unor infrastructuri de rețea sigure și de mare capacitate, inclusiv fibra optică și 5G,
- Consolidarea capacității UE de a se proteja împotriva amenințărilor cibernetice,
- Folosirea tehnologiilor digitale pentru a atinge obiectivele de mediu ale UE,
- Consolidarea capacității digitale în sistemele de educație.

În plus, ca parte a propunerii pentru o busolă digitală în deceniul digital al Europei, Comisia a stabilit obiectivul ca, până în 2030, cel puțin 80 % din toți adulții să aibă competențe digitale de bază și ca în UE să fie angajați 20 de milioane de specialiști în TIC, cu un număr egal de femei și bărbați.<sup>8</sup>

#### CÂTEVA APLICAȚII POSIBILE PENTRU TEHNOLOGIA CUANTICĂ

- Sănătate: computerele cuantice vor contribui la dezvoltarea mai rapidă și mai eficientă a medicamentelor, de exemplu prin simularea unui corp uman, un adevărat "geamăn digital" care va permite efectuarea de studii virtuale asupra medicamentelor, dezvoltarea de tratamente personalizate împotriva cancerului, secvențierea mult mai rapidă a genomului etc...
- Îmbunătățirea securității comunicațiilor și a transferurilor de date: sistemele de comunicații cuantice sigure pot proteja comunicațiile sensibile, sistemele de vot online și tranzacțiile financiare, pot asigura stocarea pe termen lung a datelor sensibile legate de sănătate și securitate națională și pot securiza infrastructurile critice de comunicații.
- Monitorizarea îmbunătățită a resurselor: senzorii de gravitație cuantică instalați pe Pământ sau la bordul sateliților vor măsura câmpurile gravitaționale, ceea ce va permite detectarea obstacolelor, a tasărilor și a resurselor de apă subterane, precum și monitorizarea fenomenelor naturale, cum ar fi activitatea vulcanică...

Activitate economică/mediu: calculatoarele cuantice vor optimiza utilizarea algoritmilor pentru a rezolva probleme extrem de complexe de logistică și planificare, economisind timp și combustibil sau găsind cea mai ieftină combinație de surse regenerabile pentru a alimenta o rețea energetică.

Surse: [Sapte domenii afectate de informatica cuantică | Inria](#)

#### FUNDAȚIA EUROPEANĂ A DREPTURILOR SOCIALE

Comisia Europeană prezintă Planul de acțiune pentru punerea în aplicare a Cadrului european al drepturilor sociale și o recomandare pentru sprijinirea ocupării forței de muncă, ca urmare a crizei legate de pandemia Covid-19. La Porto, participanții s-au angajat să realizeze trei obiective majore în cadrul Planului de acțiune până în 2030:

- Cel puțin 78% dintre persoanele cu vârste cuprinse între 20 și 64 de ani ar trebui să aibă un loc de muncă;
- Cel puțin 60% dintre adulți ar trebui să participe la activități de formare în fiecare an;

<sup>8</sup> Sursa: Comisia Europeană. COM (2021) O busolă digitală pentru 2030: Europa trasează un deceniu digital, 03.2021.

Mis en forme : Gauche

- Numărul persoanelor expuse riscului de sărăcie sau de excludere socială ar trebui să scadă cu cel puțin 15 milioane, dintre care cel puțin 5 milioane de copii.

Pentru a ajuta statele membre să atingă aceste obiective, Comisia prezintă două propuneri decisive de recomandări ale Consiliului privind conturile individuale de învățare și microcreditele, astfel cum au fost anunțate în Strategia 2020 privind competențele și în Comunicarea privind realizarea unui spațiu european al educației.

#### ➔ 22 OCTOMBRIE 2021: LIDERII UE SOLICITĂ PROGRESE RAPIDE ÎN CEEA CE PRIVEȘTE STRATEGIA DIGITALĂ

În cadrul Consiliului European, liderii UE au subliniat importanța transformării digitale pentru creșterea economică, crearea de locuri de muncă și competitivitate. Aceștia au subliniat necesitatea unor politici digitale incluzive și durabile, cu un accent deosebit pe competențele digitale și pe educația digitală pentru cetățenii europeni. În 2019, doar 56 % dintre adulți au competențe digitale de bază, iar 90 % dintre locurile de muncă actuale, în aproape toate sectoarele, necesită un anumit nivel de competențe digitale.

#### ➔ 10 DECEMBRIE 2021: LANSAREA UNUI INSTRUMENT EUROPEAN DE AUTOEVALUARE ONLINE, A UNOR CONTURI INDIVIDUALE DE ÎNVĂȚARE ȘI A UNOR MICROCREDITE

Comisia a lansat un nou instrument european online de autoevaluare a competențelor informatice. Acesta le permite cetățenilor să își testeze competențele digitale și să acceseze oportunități de formare adaptate nevoilor lor.



Comisarul pentru piața internă, Thierry Breton, a declarat: "Pentru ca Europa să reușească tranziția digitală, trebuie să investim în competențe digitale pentru toți, astfel încât fiecare să aibă un nivel de competență digitală care să ne permită să utilizăm internetul și instrumentele tehnologice. Acest nou instrument online de autoevaluare pe care îl lansăm astăzi va fi disponibil gratuit pentru toți și ne va ajuta să înțelegem cât de competenți suntem din punct de vedere digital, unde și cum ne putem îmbunătăți."

De mulți ani, Comisia promovează proiecte și strategii (...). Platforma europeană pentru competențe și locuri de muncă electronice, susținută de programul Mecanismul european pentru interconectare, oferă informații și resurse privind competențele electronice, precum și oportunități de formare și de finanțare. (...) Acest nou instrument de autoevaluare digitală va sprijini, de asemenea, cea de-a doua prioritate stabilită în Planul de acțiune privind educația digitală pentru 2021-2027, și anume consolidarea abilităților și competențelor digitale pentru transformarea digitală.

Sursa /Ziua de știri 10 / 12 / 2021 Bruxelles, 10 decembrie 2021 ÎNTÂLNIREA COLEGIILOR: Comisia acționează pentru a promova învățarea pe tot parcursul vieții și capacitatea de inserție profesională

"De mai mulți ani, Comisia promovează proiecte și strategii de îmbunătățire a nivelului de competențe digitale în întreaga Europă. Platforma europeană de competențe și locuri de muncă electronice, susținută de programul Mecanismul european pentru interconectare, oferă informații și resurse privind competențele digitale, precum și oportunități de formare și de finanțare"<sup>9</sup>.

#### ➔ O INIȚIATIVĂ PRIVATĂ CARE DĂ ROADE: TESTUL DE AGILITATE DIGITALĂ, TANU.

Mis en forme : Gauche

Lansarea noului instrument online de autoevaluare a competențelor digitale are loc în urma Pactului privind competențele, care invită organizațiile publice și private să își unească forțele și să ia măsuri concrete pentru a îmbunătăți competențele și a recalifica persoanele din întreaga Europă. Acest instrument sprijină, de asemenea, cea de-a doua prioritate stabilită în Planul de acțiune privind educația digitală pentru 2021-2027, și anume consolidarea abilităților și competențelor digitale pentru transformarea digitală.

Rezultatul este TANu, un test universal de agilitate digitală. David Castéra, director al Immersive Lab, este creatorul TANu. Scopul testului este de a măsura competențele și cultura digitală a unui candidat sau angajat, confruntându-l cu o gamă largă de întrebări legate de lumea digitală. TANu este structurat sub forma unui MCQ de 90 de întrebări cu 3 răspunsuri posibile, care se desfășoară în 30 de minute. Întrebările testează cunoștințele de informatică, internet, rețele sociale, tehnologie și economie digitală. Baza de întrebări este actualizată în timp real: întrebările sunt adăugate, modificate sau eliminate. Nivelul de dificultate al întrebărilor este reevaluat în permanență cu ajutorul unei platforme de big data. De la lansarea TANu, majoritatea candidaților care au susținut testul au obținut scoruri cuprinse între 50 și 6010 .

<sup>9</sup> Sursa /Daily News 10 / 12 / 2021 Bruxelles, 10 decembrie 2021

<sup>10</sup> Sursa: Standardele educaționale Tanu pentru evaluarea și certificarea competențelor digitale, Tanu Digital, 2020

## ➤ ALTE INIȚIATIVE DE ECONOMIE SOCIALĂ

TANu este o inițiativă privată care percepe o taxă. Există însă și inițiative din economia socială, care sunt gratuite pentru cetățenii din Belgia și Franța, bazate pe DigComp Eu:

<https://pix.org/fr/>

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

<https://www.123digit.be/fr/>

## ➤ CONTURI DE FORMARE DIGITALĂ ȘI OBIECTIVE EUROPENE

Pentru a facilita accesul profesioniștilor la formarea digitală și pentru a depăși obstacolele economice, statele membre, împreună cu partenerii sociali, trebuie să conceapă conturi individuale de formare, cataloage digitale și sisteme de orientare: Trebuie create conturi individuale de formare pentru toți adulții europeni de vârstă activă și finanțate cu drepturi de formare. Dezvoltarea unui catalog digital, accesibil pe telefoanele mobile, va trebui să ofere cursuri de formare de calitate, adaptate la piața muncii, care să poată fi finanțate în cadrul conturilor individuale de formare. Aceste două instrumente vor fi completate de sisteme de orientare profesională și de validare a competențelor, precum și de concedii de formare profesională plătite.

*Obiectivul este de a atinge, în fiecare an, ținta de 60% din adulții europeni care participă la activități de formare până în 2030, stabilită în planul de acțiune privind baza europeană a drepturilor sociale. Această provocare va fi în beneficiul angajaților, al întreprinderilor și al întregii economii europene.*

### 1B. APARIȚIA UNOR NOI PRACTICI PROFESIONALE

Între timp, în Europa, dezvoltarea tehnologiilor digitale transformă viața cetățenilor și a întreprinderilor. De la comunicarea între oameni prin intermediul rețelelor sociale la relațiile la locul de muncă (relații angajat-angajator și client-furnizor) și în administrație (relații cu cetățenii), tranziția treptată către tehnologia digitală este menită să ofere soluții la o serie de provocări europene, deschizând noi perspective în ceea ce privește locurile de muncă, educația, inovarea și competitivitatea, lupta împotriva schimbărilor climatice și punerea în aplicare a tranziției ecologice.

Tranzițiile digitale și ecologice de succes necesită ca profesioniștii să aibă competențele potrivite. Pandemia COVID-19 a făcut și mai urgentă actualizarea și recalificarea forței de muncă pentru a ține pasul cu schimbările de pe piața muncii și pentru a satisface cerințele diferitelor sectoare. Cu toate acestea, puțini sunt cei care participă la activități de învățare regulate după formarea inițială. Acest lucru se datorează faptului că, adesea, nu dispun de resursele financiare sau de timp pentru a-și îmbunătăți competențele sau pentru a dobândi altele noi, sau nu sunt conștiente de formarea

Mis en forme : Gauche



disponibilă și de beneficiile pe care le-ar putea obține de pe urma acesteia<sup>11</sup>. Formarea și calificarea oferă oamenilor perspective de carieră, îi ajută să facă față incertitudinii și promovează incluziunea și progresul social. În același timp, capacitatea de dezvoltare și inovare a economiei depinde de personalul calificat și instruit.

## ➤ LUMEA SE SCHIMBĂ, PROFESIILE SE TRANSFORMĂ...

În contextul în care se întrevide sfârșitul pandemiei COVID19-, digitalizarea reprezintă un stimulent economic puternic pentru politica europeană. În special în sectorul îngrijirii și al asistenței sociale, aceasta este considerată un factor de rezistență a sectoarelor sănătății, îngrijirii și asistenței sociale din Europa.

În acest context, unele profesii vor evolua, în timp ce altele vor apărea sau vor dispărea, pe termen scurt, ca urmare a răspândirii masive a instrumentelor și serviciilor digitale, iar pe termen mediu, ca urmare a automatizării anumitor sarcini combinate cu inteligența artificială (AI). Aceste evoluții trebuie să fie anticipate de organizațiile de muncă și de autoritățile de reglementare a serviciilor de sănătate și de asistență socială. "Apariția" sau "dispariția" anumitor practici poate fi însoțită de reforme care afectează formarea profesioniștilor. Programele europene au ca obiectiv anticiparea evoluției anumitor practici.

Digitalizarea societății a dat UE un nou impuls pentru a accelera tranziția tehnologică, stimulând serviciile online și promovând tehnologiile generice, cum ar fi cloud computing, tehnologiile cuantice, calculul de înaltă performanță și inteligența artificială.

## ➤ TEHNOLOGII GENERICE / DEFINIȚII<sup>12</sup>.

**CLOUD COMPUTING** presupune externalizarea datelor informatice către servere la distanță. Aceste servicii se adresează în principal întreprinderilor și organismelor oficiale. Datele clienților sunt trimise prin intermediul internetului către servere la distanță situate în centre de stocare securizate, supravegheate video și cu acces limitat.

**TEHNOLOGIILE CUANTICE** implică procesarea informațiilor într-un mod masiv paralel, folosind stări suprapuse și încurcate în cadrul calculatoarelor cuantice, care rulează algoritmi cuantici. Cel mai răspândit model de procesor cuantic este modelat după modelul procesorului clasic cu porți logice.

**CALCULUL DE ÎNALTĂ PERFORMANȚĂ (HPC)** presupune procesarea unor probleme extrem de complexe sau a unor probleme care implică volume mari de date și care necesită resurse de calcul concentrate de la mai multe sisteme informatice care lucrează în paralel (de exemplu, un

---

<sup>11</sup> Amintiți-vă că, în 2019, doar 56% dintre adulții europeni aveau competențe digitale de bază, în timp ce peste 90% dintre locurile de muncă actuale necesită un anumit nivel de competențe digitale.

<sup>12</sup> Surse: "Qu'est-ce que le numérique?", editat de Doueïhi Milad. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, "Hors collection", 2013, p. 5-55. URL: <https://www.cairn.info/---page-5.htm>

"supercomputer"). Calculul de înaltă performanță implică un sistem care exploatează potențialul maxim de performanță al oricărui calculator, măsurat de obicei în petafloi. Printre exemplele de utilizare se numără vremea, energia, științele vieții și producția.

**SUPERCOMPUTERUL** democratizează inteligența artificială. Tehnologia gemenilor digitali presupune crearea unui model computerizat al unui obiect, cum ar fi o mașină sau un organ uman, sau al unui proces, cum ar fi vremea. Prin studierea comportamentului geamănului, este posibil să se prevadă comportamentul omologului său din lumea reală, folosind aceste cunoștințe pentru a rezolva problemele înainte ca acestea să apară. Tehnologia gemenilor digitali se schimbă rapid, datorită capacităților de procesare sporite ale tehnologiilor de calcul de înaltă performanță (HPC) și a utilizării software-ului de inteligență artificială (AI).

#### ⇒ COVID-19, ACCELERAREA TRANZIȚIEI DIGITALE ȘI PROTECȚIA DATELOR ÎN EUROPA

Pentru Consiliul European extraordinar din 1-2 octombrie 2020, "pandemia COVID-19 a evidențiat și mai mult necesitatea de a accelera tranziția digitală în Europa (...) Crearea unei piețe unice cu adevărat digitale va oferi un cadru intern pentru ca întreprinderile europene să crească și să se dezvolte".

Liderii UE au solicitat crearea unui cadru la nivelul UE pentru identificarea publică electronică securizată (e-ID), care ar oferi cetățenilor controlul asupra identității și datelor lor online și ar facilita accesul la serviciile digitale publice, private și transfrontaliere.

Odată cu construirea unui cadru legislativ privind serviciile digitale și protecția datelor, liderii UE susțin că "UE va rămâne deschisă tuturor companiilor care respectă normele și standardele europene. Dezvoltarea digitală trebuie să ne păstreze valorile, drepturile fundamentale și securitatea și să fie echilibrată din punct de vedere social." Dar tehnologiile digitale sunt pline de contradicții. Deși constituie o serie de instrumente puternice pentru îmbunătățirea organizării și existenței umane, ele rămân limitate în ceea ce privește capacitatea lor actuală, de exemplu în cazul inteligenței artificiale<sup>13</sup>. Ele amenință să exacerbeze diviziunile și inegalitățile sociale și să lase milioane de oameni fără locuri de muncă. Aceasta este o provocare majoră pentru statele membre ale UE.

#### ⇒ ALTE RECOMANDĂRI INTERNAȚIONALE PENTRU REDUCEREA DECALAJULUI DIGITAL FORUMUL DE LA DAVOS

Este demn de remarcat faptul că specialiștii care au participat la Forumul de la Davos la reflecțiile de perspectivă privind inteligența artificială (AI) sunt conștienți de vigilența care trebuie aplicată sistemelor pentru a reduce inegalitățile. "Luarea în considerare a impactului sistemelor de inteligență artificială asupra diversității și incluziunii ar trebui să fie integrată în proiectarea și evaluarea tuturor instrumentelor de inteligență artificială, precum și în reglementarea și monitorizarea acestora. În plus, este nevoie de experți în domeniu pentru a înțelege contextul în care va fi implementat un sistem de IA. Poate cea mai importantă nevoie este ca echipele de dezvoltare a IA să devină mai diverse - prin schimbări în ceea ce privește accesul la educație și resurse, practicile de recrutare și culturile

<sup>13</sup> [Informatii strategice \(weforum.org\)](https://www.weforum.org/)

organizaționale. Există multe exemple de sisteme de inteligență artificială care sunt problematice, deoarece reflectă viziunea asupra lumii și ipotezele creatorilor lor. Deși echipele diversificate nu reprezintă o soluție garantată, ele reduc șansele ca impactul diversității și al incluziunii să fie trecut cu vederea. De asemenea, diversitatea talentelor în IA lărgeste peisajul inovării în general, astfel încât tehnologia să avanseze pe toate fronturile"<sup>14</sup>.

### "CARTA DE LA GENEVA PENTRU BUNĂSTARE"

În același timp, "Carta de la Geneva pentru bunăstare"<sup>15</sup> a fost adoptată în urma celei de-a 10-a Conferințe mondiale privind promovarea sănătății, organizată de OMS în decembrie 2021. Aceasta pledează pentru "un acces echitabil la tehnologia digitală și exploatarea întregului său potențial pentru împlinirea umană și bunăstare". "O societate care promovează bunăstarea evaluează și neutralizează efectele nocive ale instrumentelor digitale și impactul acestora asupra puterii de acțiune..."

"Cu peste 4.500 de participanți online, această Cartă marchează o evoluție importantă. "Într-o societate care promovează bunăstarea, guvernul este gardianul tuturor bunurilor societății pentru o planetă sănătoasă, durabilă și echitabilă, în numele generațiilor prezente și viitoare. Carta de la Geneva este foarte inspirată în acest sens. Ea vorbește despre "politici îndrăznețe de transformare socială" bazate pe mai mulți piloni, printre care se numără respectarea principiilor drepturilor omului, justiției sociale și de mediu, solidarității și echității (de gen și intergeneraționale). Aceasta solicită un angajament în favoarea unei dezvoltări durabile, cu emisii reduse de dioxid de carbon, bazată pe reciprocitate și respect între ființele umane și pe o relație pașnică cu natura. De asemenea, propune utilizarea unor noi indicatori bazați pe bunăstarea umană și planetară pentru a evalua succesul politicilor și pentru a identifica cheltuielile publice prioritare în toate domeniile.

Scopul declarat al "Cartei bunăstării" este de a reaminti liderilor politici, instituționali și din sectorul privat, precum și factorilor de decizie, responsabilitatea lor de a pune în aplicare principiul sănătății în toate politicile și de a responsabiliza oamenii.

Printre cele cinci domenii principale de acțiune (anexa 1) recomandate de Cartă, există unul care se referă în mod special la digitalizarea societății. Acesta se intitulează "Gestionarea impactului revoluției digitale". Carta de la Geneva ia în considerare atât riscurile, cât și oportunitățile transformării digitale. O societate care promovează bunăstarea evaluează și neutralizează daunele și lipsa de putere a instrumentelor digitale, asigură un acces echitabil la tehnologia digitală și valorifică întregul său potențial pentru împlinirea umană și globală.

Carta de la Geneva reamintește în timp util faptul că criza Covid a evidențiat diviziunile sociale și a subliniat impactul determinantilor ecologici, politici, comerciali, digitali și sociali ai sănătății și inegalităților, în cadrul și între grupurile sociale și națiuni. De asemenea, aceasta subliniază legăturile dintre sănătatea umană și schimbările climatice, pierderea biodiversității și urbanizarea rapidă. (...) Nu putem ignora nici războiul care se desfășoară în prezent în Ucraina, pe teritoriul european; totuși, Carta de la Geneva se referă la crizele "și mai grave" generate de conflictele geopolitice, de militarizare și de

<sup>14</sup> [Informații strategice \(weforum.org\)](https://www.weforum.org)

<sup>15</sup> Anexa 1. Carta de la Geneva pentru bunăstare, OMS, decembrie 2021.

strămutarea populațiilor. Acest lucru este în concordanță cu condițiile prealabile pentru sănătate citate în Carta de la Ottawa (1986), în special pacea și adăpostul, la care, mai mult ca oricând, trebuie să adăugăm democrația și respectarea drepturilor omului". 16

#### ➔ MIJLOACE ȘI REZULTATE AȘTEPTATE

Ce resurse a alocat Consiliul European pentru această politică de digitalizare a societății europene? Și care sunt rezultatele așteptate?

Liderii UE au convenit ca cel puțin 20% din fondurile furnizate în cadrul mecanismului de redresare și de reziliență să fie puse la dispoziție pentru tranziția digitală, inclusiv pentru IMM-uri. Împreună cu sumele furnizate în cadrul bugetului pe termen lung al UE, aceste fonduri contribuie la realizarea unor obiective, printre care:

- Promovarea dezvoltării la nivel european a următoarei generații de tehnologii digitale, inclusiv a supercalculatoarelor, a calculului cuantic, a blockchain etc. ;
- Consolidarea capacităților în lanțurile valorice digitale strategice, în special în ceea ce privește microprocesoarele;
- Accelerarea implementării unor infrastructuri de rețea sigure și de foarte mare capacitate, inclusiv fibra optică și 5G;
- Consolidarea capacității UE de a se proteja împotriva amenințărilor cibernetice;
- Folosirea tehnologiilor digitale pentru a atinge obiectivele ambițioase ale UE în materie de mediu;
- Consolidarea capacității digitale în sistemele de educație.

#### ➔ CRITERII ȘI INDICI DE EVALUARE A DIGITALIZĂRII ȘI CELE 5 ȚĂRI DIN CADRUL PROIECTULUI DLIS

Această secțiune se bazează pe rezultatele furnizate de programul DESI 2021 al Comisiei Europene, care stabilește o serie de indicatori pentru măsurarea digitalizării serviciilor publice și a întreprinderilor din diferitele state membre.



## 2A. DESI. INDICELE ECONOMIEI ȘI SOCIETĂȚII DIGITALE<sup>17</sup>

Indicele economiei și societății digitale (DESI) sintetizează indicatorii privind performanța digitală a Europei și urmărește progresele înregistrate de țările UE. Începând din 2014, Comisia Europeană monitorizează progresele înregistrate de statele membre în domeniul digital prin intermediul rapoartelor privind indicele economiei și societății digitale (DESI)

În noiembrie 2021, Comisia Europeană a publicat noua ediție a raportului său anual privind economia și societatea digitală: Indicele economiei și societății digitale (DESI). DESI este un indice compozit care urmărește progresele înregistrate de statele membre în domeniul digital și identifică domeniile prioritare de acțiune.

Comisia Europeană a adus o serie de modificări ediției din 2021 a DESI pentru a alinia indicele la cele patru axe principale și la obiectivele "busolei digitale", pentru a îmbunătăți metodologia și pentru a ține seama de cele mai recente evoluții tehnologice și politice. Prin urmare, rezultatele DESI 2021 nu pot fi ușor comparate cu cele ale edițiilor anterioare. Cu toate acestea, scorurile și clasamentele DESI din anii anteriori au fost recalulate pentru a permite o analiză a evoluției performanțelor țărilor.

În prezent, DESI este structurat în patru dimensiuni interdependente, care sunt evaluate cu ajutorul a 33 de indicatori individuali. Fiecare dimensiune are aceeași pondere în DESI.

- Capitalul uman (competențe digitale, specializare TIC)
- Conectivitate (acoperirea și adoptarea conexiunilor fixe și mobile în bandă largă, prețurile la bandă largă)
- Integrarea tehnologiilor digitale (intensitatea digitală a IMM-urilor, tehnologii digitale în întreprinderi, comerț electronic)
- Servicii publice digitale (e-guvernare)

---

<sup>17</sup> [Comisia Europeană - Indicele economiei și societății digitale 2021 - \[gouvernement.lu\]\(https://gouvernement.lu\) // Guvernul luxemburghez](https://gouvernement.lu/Gouvernement/Commissariat/Commissariat%20a%20l'Innovation%20et%20a%20la%20Societe%20Digitale/Indicele%20economiei%20si%20societatii%20digitale%202021)

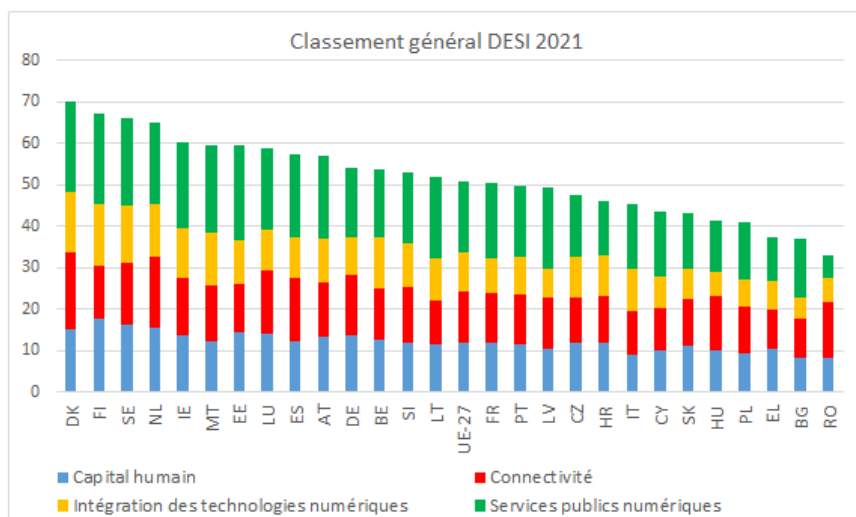
În 2B, prezentăm o imagine de ansamblu a situației generale din Europa, în ceea ce privește criteriile de evaluare a digitalizării. În 2C, prezentăm o concentrare specifică asupra contextului digital din cele 5 țări implicate în proiectul DLIS, și anume Belgia, Franța, Grecia, Luxemburg și România: Belgia, Franța, Grecia, Luxemburg și România.

## 2B. PANORAMA GENERALĂ EUROPEANĂ

Clasamentul general DESI 2021 este condus de Danemarca (scor de 70,1/100), înaintea Finlandei (67,1), Suediei (66,1), Țărilor de Jos (65,1) și Irlandei (60,3).

Luxemburg ocupă locul 8 (59,0), Germania locul 11 (54,1), Belgia locul 12 (53,7) și Franța locul 15 (50,6).  
18

Grecia și România ocupă ultimele 3 locuri.



Source: Commission européenne, Digital Scoreboard

### ➔ CAPITALUL UMAN

Indicatorul "capital uman" al DESI acoperă "competențe de utilizare a internetului" și "competențe avansate". Primul se bazează pe competențele digitale ale Comisiei Europene. Acest indicator este calculat pe baza numărului și complexității activităților care implică utilizarea tehnologiei digitale

<sup>18</sup> [Comisia Europeană - Indicele economiei și societății digitale 2021 - gouvernement.lu // Guvernul luxemburghez](https://gouvernement.lu/Gouvernement/Commissariat/Commissariat%20au%20Digital%20Scoreboard)

(dispozitive PC și internet). Cel de-al doilea include indicatori privind numărul de specialiști în TIC, de absolvenți în domeniul TIC și de întreprinderi care oferă formare internă specializată în domeniul TIC.

Potrivit celor mai recente date pentru 2021, Finlanda conduce în ceea ce privește indicatorul "capital uman", urmată de Suedia, Olanda și Danemarca.

Italia, România și Bulgaria sunt țările cel mai slab clasate.

În comparație cu 2020, cele mai mari creșteri ale indicelui "capitalului uman" au fost înregistrate în Finlanda (+2,6%), Estonia (+1,7%) și Grecia (+1,6%)<sup>19</sup>.

#### Indicele economiei și societății digitale, 2021

Indicele economiei și societății digitale se referă la serviciile publice digitale. Clasamentul DESI 2021 al statelor membre arată că Danemarca, Finlanda, Suedia și Țările de Jos au cele mai avansate economii digitale din UE, urmate de Irlanda și Malta. Toate aceste țări au obținut un scor de peste 85.

În schimb, Estonia, România, Bulgaria și Grecia au cele mai mici scoruri DESI, sub 60 și mult sub media UE de 72,220.

### ➔ FORMAREA SPECIALIȘTILOR TIC

Având în vedere cererea tot mai mare de specialiști în TIC și de locuri de muncă din ce în ce mai orientate spre digital, angajatorii din întreaga UE caută personal cu competențele potrivite pentru a satisface cererea de specialiști în TIC și de lucrători care pot utiliza în mod corespunzător tehnologiile digitale. Asistăm la o creștere lentă, dar globală, a numărului de studenți care studiază și absolvă în domeniile TIC.

În 2019, 3,9% dintre europeni au obținut o diplomă în domeniul TIC. Țările cu cea mai mare pondere au fost Estonia (8%), Irlanda (7,8%) și Finlanda (7,4%). Estonia a înregistrat, de asemenea, cea mai mare creștere (+1,3%) față de 2018. În timp ce Italia, Belgia, Portugalia și Cipru se numără printre țările cu cea mai mică pondere de absolvenți de studii în domeniul TIC (mai puțin de 3%) din Uniunea Europeană<sup>21</sup>.

Obiectivul Comisiei Europene este de a contribui la înjumătățirea numărului de tineri de 13-14 ani care nu au suficiente competențe informatice și digitale până în 2030, așa cum se prevede în "Planul de acțiune pentru educație digitală". 2021-2027". Inițiativa contribuie, de asemenea, la obiectivele deceniului de creștere a numărului de experți în TIC și a numărului de europeni cu competențe digitale de bază.

În 2020, peste 3,4 milioane de persoane - în principal tineri - au participat la Săptămâna europeană a codării digitale în școlile din întreaga Europă și din întreaga lume, în ciuda pandemiei Covid-19. 84%

<sup>19</sup> Sursa: DESI 2021, Comisia Europeană

<sup>20</sup> Sursa: DESI 2021, Comisia Europeană

<sup>21</sup> Sursa: Indicele economiei și societății digitale 2021. Eurostat.

dintre activități au avut loc în școli, chiar și cu închideri, iar 44% dintre participanți au fost fete. În UE, Polonia a atras 632.305 tineri la zilele de codare, iar Italia 330.021.

#### ➔ ACOPERIREA CU FIBRE

Până la jumătatea anului 2020, Malta se afla în frunte, cu o acoperire VHCN de 100%<sup>22</sup>, urmată de Luxemburg și Danemarca, precum și de Spania, cu o acoperire de peste 90%.

Țările cu cele mai slabe rezultate au fost Grecia (10%), Cipru (26%) și Republica Cehă (33%), deși toate s-au îmbunătățit în 2020. S-au înregistrat progrese spectaculoase în Irlanda (48%), Austria (25%) și Germania (23%).<sup>23</sup>

Toate statele membre au o acoperire 4G de peste 95%.

#### ➔ REȚEAUA 5G

În urma alocării spectrului, 13 state membre au lansat o rețea comercială 5G până la jumătatea anului 2020. Cele mai ridicate niveluri de acoperire au fost înregistrate în Țările de Jos și Danemarca (80% din zonele populate), urmate de Austria (50%), Irlanda (30%) și Germania (18%).

Municipalitățile au nevoie de mai multă conectivitate - WiFi4EU; Inițiativa WiFi4EU continuă să promoveze accesul Wi-Fi gratuit în spațiile publice: școli, parcuri, piețe, clădiri publice, biblioteci, centre de sănătate și muzee municipale.

#### ➔ TRAFICUL DE DATE ÎN ROAMING

Din cauza pandemiei COVID-19, a confinărilor și a restricțiilor de călătorie, traficul de date în roaming a scăzut cu aproape 39% în 2020 față de 2019. În special, deși unele restricții au fost ridicate în vara anului 2020, reducerea traficului de date în roaming s-a ridicat la 28% în comparație cu vara anului 2019.

În plus, o parte din scădere este și o consecință a faptului că, din cauza Brexit, datele operatorilor britanici nu sunt incluse în traficul de roaming raportat începând cu al treilea trimestru din 2019.

#### ➔ TEHNOLOGIA CUANTICĂ

Vor fi necesare multe investiții și expertiză pentru a ajuta tehnologiile cuantice să facă tranziția de la faza de cercetare și dezvoltare la cea de implementare. În prezent, cercetarea este încă dependentă în mare măsură de sectorul public: cea mai mare parte a cercetării fundamentale se desfășoară în universități și în marile organisme de cercetare de stat. Finanțarea pentru calculul cuantic este încă

<sup>22</sup> Rețele de foarte mare capacitate

<sup>23</sup> Sursa: IHS Markit, Omdia, Point Topic și VVA, *Broadband coverage in Europe studies.2020.*



redusă în comparație cu alte tehnologii emergente. La nivel mondial, China, UE24 , SUA, Regatul Unit, India și Japonia investesc masiv în tehnologiile cuantice25 .

Obiectivul UE în deceniul digital pentru cuantică este ca Europa să dispună de primul său calculator cu accelerare cuantică până în 2025, deschizând astfel calea pentru ca Europa să fie în fruntea capacității cuantice până în 203026 . Efortul este masiv, reunind laboratoare publice și private. Este la fel de mare ca efortul de după război pentru dezvoltarea calculatoarelor bazate pe tranzistori. La începutul lunii ianuarie 2021, președintele francez E. Macron a anunțat un plan cuantic național de 1,8 miliarde de euro. În SUA, cifra este de 100 de miliarde de dolari, deși această sumă nu este dedicată exclusiv tehnologiilor cuantice.

Supremația științifică a unei țări poate fi măsurată, de asemenea, prin numărul de publicații internaționale. În ceea ce privește ponderea articolelor științifice în publicațiile legate de cuantică în 2020, UE a fost cea mai mare, urmată de China și de Statele Unite. Cu toate acestea, în ceea ce privește factorul de impact27 , Statele Unite au fost liderul în domeniul publicațiilor cuantice, urmate de Regatul Unit, UE și China28 .

Activitatea de brevetare în domeniul calculului cuantic a început să se accelereze în 2012. Calculul cuantic și distribuția cuantică de chei sunt aplicațiile pentru care au fost depuse cele mai multe cereri. Statele Unite conduc în domeniul calculului cuantic, iar China conduce în domeniul distribuției de chei cuantice.29

În mod similar, metrologia cuantică30 și detecția au înregistrat o creștere a cererilor de brevet începând cu 2009, dar numărul de cereri de brevet rămâne scăzut în termeni absoluți și este produs în principal de institutele de cercetare (cererile de brevet în acest domeniu au crescut de la 8 cereri în 2009 la 83 în 2017). Principalele administrații de brevete din acest subsector sunt China, Statele Unite și UE.

#### ➔ PROVOCĂRILE TRANSFORMĂRII DIGITALE PENTRU ÎNTREPRINDERI ȘI SECTORUL PUBLIC

Transformarea digitală a întreprinderilor deschide noi oportunități și stimulează dezvoltarea de tehnologii noi și fiabile. Suveranitatea digitală a UE va depinde de capacitatea acesteia de a stoca, extrage și prelucra date, respectând în același timp cerințele de încredere, securitate și drepturi

<sup>24</sup> În Franța, CNRS, prin intermediul filialei sale **CNRS Innovation, a preluat** o participație în acest start-up, care a strâns 3,3 milioane de euro de la fonduri de investiții. Calculatoarele cuantice, care ar putea rezolva probleme care, în prezent, nu sunt la îndemâna celor mai puternice calculatoare, mobilizează numeroase echipe de cercetare din întreaga lume.

Cu două catedre de excelență și aproximativ treizeci de burse de disertație, dintre care două în sociologie și filosofie, echipele intenționează să "unească interdisciplinaritatea". Provocarea este una majoră: să reunim diferite domenii de expertiză pentru ca împreună să putem defini "nu soluțiile, ci întrebările care trebuie puse". Tezele, de exemplu, sunt realizate sub supraveghere comună în două domenii sau în tandem cu un doctorand dintr-un alt domeniu. Sursa: [Cercetarea franceză, în centrul Planului cuantic | CNRS](#)

<sup>25</sup> Sursa: CIFAR, *A quantum revolution: report on global policies for quantum technology*, aprilie 2021.

<sup>26</sup> Sursa COM(2021) 118 final, "Busola digitală 2030: Calea europeană pentru deceniul digital", 9 martie 2021.

<sup>27</sup> Factorul de impact al revistei (JIF) este un indicator care estimează indirect vizibilitatea unei reviste științifice. Pentru un anumit an, FI al unei reviste este egal cu numărul mediu de citări pentru articolele publicate în acea revistă în ultimii doi ani.

<sup>28</sup> Sursa: Scopus analyzer, cuvânt-cheie (quantum tehnolog\*) 2020.

<sup>29</sup> Sursa :JRC, *Analiza brevetelor pentru anumite tehnologii cuantice*, 2019.

<sup>30</sup> Știința măsurării, cu senzori de mare precizie.

fundamentale. Aceste dimensiuni includ digitalizarea întreprinderilor și a comerțului electronic, precum și dematerializarea serviciilor publice.

Țările cu cele mai bune rezultate în ceea ce privește integrarea tehnologiilor digitale sunt Finlanda, Danemarca și Suedia. Pe de altă parte, Bulgaria, Ungaria și România au cele mai scăzute niveluri de performanță.

#### ➡ INDICELE DE INTENSITATE DIGITALĂ A ÎNTREPRINDERILOR

Indicele de intensitate digitală (DII) măsoară utilizarea diferitelor tehnologii digitale în întreprinderi și nivelul de calitate al acestora.

Danemarca și Finlanda sunt singurele țări din UE în care procentajul de întreprinderi cu un nivel foarte ridicat de DII (adică care posedă cel puțin 10 din cele 12 tehnologii digitale monitorizate) este mai mare de 5%, urmate de Belgia, Malta și Țările de Jos, cu peste 2%.

În schimb, în țări precum Bulgaria, România, Letonia, Ungaria și Cipru, majoritatea întreprinderilor (peste 50%) au făcut doar o investiție mică în tehnologiile digitale și au un nivel foarte scăzut al DII.

#### ➡ SERVICII PUBLICE: INDICATORII 4A3 ȘI 4A4

Tehnologiile digitale impun din ce în ce mai mult noi cerințe și așteptări din partea sectorului public. Realizarea întregului potențial al acestor tehnologii reprezintă o provocare majoră pentru statele membre și pentru organizațiile guvernamentale ale acestora. O guvernare electronică eficientă poate oferi o gamă largă de beneficii cetățenilor, precum și o mai mare eficiență și economii de costuri pentru stat. De asemenea, ea poate spori transparența și deschiderea. Această dimensiune măsoară atât oferta și cererea de servicii publice digitale, cât și "datele deschise"<sup>31</sup>.

Strategia deceniului digital al Europei are ca obiectiv ca toate serviciile publice cheie pentru întreprinderi și cetățeni să fie complet online până în 2030. Indicatorii 4a3 și 4a4 urmăresc progresele înregistrate în vederea atingerii acestor obiective. Indicatorul măsoară procentul de cetățeni care depun formulare prin mijloace online.

Cele mai performante țări au fost Estonia, Danemarca și Finlanda, în timp ce România, Grecia și Ungaria au obținut cele mai mici scoruri<sup>32</sup>.

#### ➡ UTILIZATORI GUVERNAMENTALI

Acest indicator ia în considerare, din totalul utilizatorilor de internet, procentul de persoane care au folosit internetul în ultimele 12 luni pentru a interacționa cu serviciile publice. Indicatorul a fost actualizat pentru a acoperi mai bine volumul interacțiunii dintre cetățeni și autoritățile publice online din țara lor.

<sup>31</sup> Pentru o definiție, a se vedea Date deschise, pagina 27.

<sup>32</sup> Sursa : <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifonational-interoperability-framework-observatory/digital-public-administration-factsheets>

Danemarca, Finlanda și Țările de Jos au obținut rezultate foarte bune la acest indicator, peste 90% dintre utilizatorii de internet (cu vârste cuprinse între 16 și 74 de ani) interacționând cu administrația publică prin intermediul unui portal electronic guvernamental.

România, Bulgaria și Italia au fost mai puțin puternice în această privință și au fost singurele trei țări în care procentul de cetățeni care interacționează cu administrațiile publice a fost sub 40%. . 33

#### ➡ FORMULARE PRECOMPLIFICATE

Acest indicator măsoară calitatea datelor din formularele online prezentate utilizatorului, acordând un scor global maxim de 100. Utilizarea registrelor interconectate este esențială pentru a se asigura că utilizatorii nu trebuie să retrimită aceleași date către administrația publică (principiul "o dată pentru totdeauna") pentru impozite, de exemplu...

Cele mai performante țări în 2020 au fost Estonia, Finlanda și Malta, care au obținut toate scoruri de peste 95 de puncte. Cu toate acestea, există un decalaj substanțial între țările cu cele mai bune și cele mai slabe performanțe, cu România sub 10 puncte, iar Slovacia, Grecia și Cipru sub 40 de puncte.

#### ➡ SERVICII PUBLICE DIGITALE PENTRU CETĂȚENI

Acesta este un nou indicator care măsoară calitatea serviciului sau a informațiilor referitoare la serviciile oferite cetățenilor online și prin intermediul unui portal: Servicii oferite integral sau parțial online.

Indicatorul reprezintă proporția de pași care pot fi parcurși online pentru evenimente majore din viața oamenilor, de exemplu: nașterea unui copil, o nouă locuință etc.

Malta, Estonia și Luxemburg au obținut cele mai bune rezultate la această măsură, cu peste 90 de puncte. În total, 12 țări: Malta, Estonia, Luxemburg, Suedia, Austria, Letonia, Finlanda, Finlanda, Țările de Jos, Irlanda, Portugalia, Danemarca și Spania au obținut peste 80 de puncte.

România, Grecia, Ungaria și Bulgaria au obținut mai puțin de 60 de puncte.

#### ➡ SERVICII PUBLICE DIGITALE PENTRU ÎNTREPRINDERI

Acest indicator măsoară gradul de calitate a serviciilor publice dedicate companiilor pentru promovarea activităților lor industriale și comerciale transfrontaliere.

Indicatorul evaluează măsura în care serviciile publice de informare pentru întreprinderi, la înființarea unei întreprinderi și la desfășurarea operațiunilor comerciale obișnuite, sunt disponibile online și transfrontaliere în alte state membre ale UE.

În total, 10 țări - Irlanda, Estonia, Luxemburg, Lituania, Danemarca, Malta, Suedia, Spania, Finlanda și Franța - au obținut peste 90 de puncte din 100, în timp ce România, Grecia și Polonia au obținut mai puțin de 70 de puncte.

<sup>33</sup> Sursa: Eurostat, anchetă comunitară privind utilizarea TIC în gospodării și de către persoane fizice (datele pentru Franța nu au fost colectate pentru 2020).

## ☞ DATE DESCHISE

Acest indicator măsoară angajamentul guvernului față de datele deschise<sup>34</sup>. "Datele sunt deschise dacă oricine poate să le acceseze, să le utilizeze, să le modifice și să le redistribuie în mod liber, în orice scop. Datele deschise reprezintă, de asemenea, o mișcare formată din actori care militează pentru date deschise. Este, de asemenea, o politică publică ce constă în deschiderea datelor publice pentru a încuraja inovarea deschisă în sectorul public, pentru a fi responsabil în fața cetățenilor și pentru a îmbunătăți transparența acțiunii publice și, în cele din urmă, pentru a pune resurse la dispoziția sectorului privat pentru dezvoltarea de noi servicii".

Danemarca, Spania, Franța, Irlanda, Estonia, Polonia și Austria au obținut rezultate bune, cu un scor de cel puțin 90%.

În schimb, Ungaria, Malta, Portugalia și Slovacia au înregistrat performanțe inferioare, cu scoruri sub 60%.

## 2C. CELE 5 ȚĂRI PARTICIPANTE LA PROIECT<sup>35</sup>

### ☞ 2C.1 DETALII PRIVIND PERFORMANȚA UNEI ȚĂRI DIN CADRUL PROIECTULUI: MARELE DUCAT AL LUXEMBURGULUI<sup>36</sup>

Am compilat mai jos datele referitoare la evaluarea situației Luxemburgului în ceea ce privește diferitele criterii ale DESI 2021, în termeni de clasament și scor.

Capitalul uman (locul 6 / 56,2): Luxemburgul se situează peste media UE atât în ceea ce privește indicatorii de competențe electronice, cât și în ceea ce privește specializarea în domeniul TIC.

Conectivitate (4th / 61.0): Luxemburgul are rezultate deosebit de bune în ceea ce privește adoptarea și acoperirea serviciilor de bandă largă fixă și mobilă. În ceea ce privește prețul benzii largi, scorul Luxemburgului este apropiat de media UE. De asemenea, țara este bine pregătită pentru 5G, iar lansarea comercială a serviciilor 5G a avut loc în 2020.

Integrarea tehnologiilor digitale (locul 14 / 39.4): Luxemburgul depășește media europeană în ceea ce privește procentul de IMM-uri cu cel puțin un nivel de bază de intensitate digitală. În ceea ce privește utilizarea tehnologiilor digitale în întreprinderi, Luxemburgul înregistrează performanțe bune atunci când este vorba despre schimbul electronic de informații, rețelele sociale, megadata și inteligența artificială. Cu toate acestea, facturarea electronică nu este larg răspândită în Luxemburg și puține IMM-uri își vând bunurile și serviciile online.

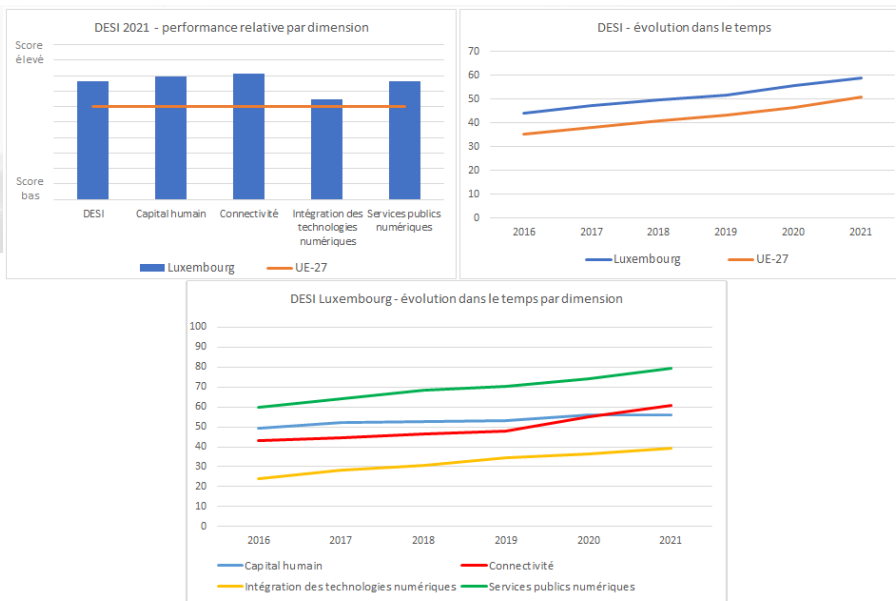
Servicii publice digitale (locul 11 / 79,4): Luxemburg a făcut progrese semnificative în domeniul serviciilor publice digitale. Rezultatele sunt deosebit de bune în ceea ce privește serviciile publice disponibile online pentru întreprinderi și persoane fizice. Nivelul de interacțiune online între

<sup>34</sup> [Date deschise - Wikipedia \(wikipedia.org\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Open_data)

<sup>35</sup> Anexa 2 oferă un dublu accent pentru a prezenta Uniunea Europeană și includerea istorică a acestor 5 țări în comunitate. Sursa: "Atlasul permanent al Uniunii Europene" (5<sup>me</sup> ediție) Giuliani JD și Joannin P, Fundația Robert Schuman, Martie 2022, <https://www.atlas-permanent.eu>

<sup>36</sup> [Comisia Europeană - Indicele economiei și societății digitale 2021 - gouvernement.lu // Guvernul luxemburghez](https://gouvernement.lu/fr/le_gouvernement/actualites/commissaires/commissaire_digitalisation/indicateurs/indicateur_2021)

autoritățile publice și publicul larg este mediu. Pe de altă parte, scorul Luxemburgului este mult sub media europeană în ceea ce privește datele deschise.



Source: Commission européenne, Digital Scoreboard

În general, Luxemburg depășește media europeană în fiecare dimensiune a DESI 2021. Analiza evoluției indicelui global arată că scorul Luxemburgului este în mod constant peste cel al UE în ansamblu și că cele două scoruri evoluează mai mult sau mai puțin în paralel. Mai în detaliu, Luxemburg a înregistrat progrese continue în toate cele patru dimensiuni DESI între 2016 și 2021.

În evaluarea sa, Comisia Europeană afirmă că Luxemburgul se descurcă bine în ceea ce privește capitalul uman.

În timp ce deficitul de specialiști în TIC persistă, Luxemburgul pune în aplicare o serie de strategii și inițiative menite să consolideze competențele digitale ale populației sale.

Luxemburgul are un istoric foarte bun în ceea ce privește conectivitatea. Țara este acoperită aproape în întregime de rețele fixe rapide în bandă largă și are, de asemenea, o acoperire foarte bună a rețelelor de foarte mare capacitate. În plus, serviciile în bandă largă sunt puțin mai accesibile decât media UE. Luxemburg este, de asemenea, bine pregătit pentru 5G.

În ceea ce privește integrarea tehnologiilor digitale, Comisia Europeană remarcă faptul că Luxemburgul a înregistrat progrese majore în adoptarea inovațiilor digitale, în conformitate cu ambiția sa de a trece la o economie bazată pe date. De asemenea, Comisia Europeană se referă la angajamentul Luxemburgului la nivel european, în special la participarea sa la întreprinderea comună europeană

pentru calculul european de înaltă performanță (EuroHPC) și la semnarea declarației de instituire a unui parteneriat european pentru blockchain.

În cele din urmă, Comisia Europeană subliniază că Luxemburgul a făcut progrese semnificative în domeniul serviciilor publice digitale, ceea ce i-a permis să își îmbunătățească considerabil scorul în această dimensiune a DESI.

## ➔ 2C.2 REZUMAT AL PERFORMANȚEI CELOR 5 ȚĂRI PARTICIPANTE LA PROIECT

Pentru a ne concentra asupra contextelor digitale ale celor 5 țări participante la proiectul DLIS, propunem un rezumat al diferiților indicatori DESI atribuiți țărilor partenere, în funcție de elementele adunate mai sus, așa cum se arată în tabelul 1.

Distribuția rezultatelor pentru indicatorii DESI 2021 reflectă nivelul de dezvoltare economică a fiecărei țări, piramida vârstelor, densitatea populației și eterogenitatea teritoriului său în ceea ce privește infrastructura digitală și formarea în domeniul TIC.

## ➔ TABELUL 1. REZUMAT AL INDICATORILOR DE DIGITALIZARE PENTRU CELE 5 ȚĂRI PARTENERE ÎN PROIECTUL DLIS

Indicatori DESI 2021	Ce măsoară indicatorul?	Țări partenere	Scor	Europa
Capital uman DESI 2021	Economia și societatea digitală	România Grecia	Scor sub 60	Media UE 72,2
Formarea specialiștilor TIC	Numărul de cursuri de formare TIC, numărul de absolvenți TIC	Belgia	Minus 3	
Acoperirea cu fibre	Copertă VHCN	Luxemburg Țară mică Grecia Numeroase insule	Plus 90%. 10%	
Digitalizarea întreprinderilor și comerțul electronic	Construirea unui mediu digital prietenos, Securitatea datelor	România	În grupul celor mai slabe țări	
Indice de intensitate digitală DII	Utilizarea diferitelor tehnologii digitale în întreprinderi și nivelul de calitate al acestora.	Belgia România	Mare DII + 2%. Investiții foarte scăzute din partea a 50% dintre companii	Danemarca Finlanda DII +5%

Indicatorii 4a3 și 4a4 Servicii publice	Măsoară procentul de cetățeni care trimit formulare online prin intermediul unui portal administrativ	România, Grecia	Cele mai mici scoruri	Obiectivul pentru 2030: serviciile publice esențiale pentru întreprinderi și cetățeni să fie complet online
Utilizatori guvernamentali	Procentul de cetățeni cu vârsta cuprinsă între 16 și 74 de ani care au interacționat cu administrațiile publice în ultimele 12 luni.	România	mai puțin de 40%.	Danemarca Finlanda Olanda +90 %
Formulare precompletate	Calitatea datelor din formularele online prezentate utilizatorului	România Grecia	sub 10 puncte, sub 40.	Punctaj global maxim de 100. Țările cu cele mai bune performanțe obțin un punctaj de + 95 de puncte
Servicii publice digitale pentru cetățeni	Calitatea serviciilor/informațiilor pentru cetățeni furnizate online prin intermediul unui portal administrativ pentru nașterea unui copil, o nouă reședință etc.	Luxemburg România, Grecia,	+80 puncte - de 60 de puncte	
Servicii publice digitale pentru întreprinderi	Gradul de calitate a serviciilor publice dedicate companiilor care lucrează la nivel transfrontalier	Luxemburg Franța România, Grecia	Scor +90 puncte Scor sub 70	
Acoperire 4G/5G		5G Luxemburg ++		+95 % 4G
Indicele de agilitate digitală (IAD)	Un mediu favorabil transformării digitale : Reglementarea și mediul de afaceri, sistemul educațional și facilitățile de cercetare, conectivitatea, infrastructura logistică și dimensiunea pieței.	Belgia Luxemburg Franța	Bine plasat a urcat două locuri până pe 15. Din 115 țări	Uniunea Europeană a plasat 10 țări în primele 20 de țări din IAD 2020.

## 2D. INDICELE DE AGILITATE DIGITALĂ, CAPACITĂȚI ȘI COMPETENȚE: ACCENT PE CELE 5 ȚĂRI DIN CADRUL PROIECTULUI DLIS

### ➤ 2D.1 INDICELE DE AGILITATE DIGITALĂ IAD<sup>37</sup> : UN INDICE UNIVERSAL

Indicele de agilitate digitală (Digital Agility Index - DAI) este un indicator dezvoltat de Grupul Euler Hermes pentru a măsura capacitatea țărilor de a oferi întreprinderilor un mediu propice transformării digitale. Este un indicator important care relevă condițiile favorabile sau nefavorabile tranziției digitale. În total, 115 țări sunt evaluate pe baza a 5 criterii: reglementare, mediu de afaceri, sistem educațional, facilități de cercetare, conectivitate, infrastructură logistică și dimensiunea pieței.

#### CELE 5 CRITERII ALE INDICELUI DE AGILITATE DIGITALĂ. SCALA DE LA 1 LA 100.

- Reglementarea și mediul de afaceri: A fost utilizat indicatorul "Distanța față de frontieră" din clasamentul "Doing Business" al Băncii Mondiale.
- Sistemul educațional și facilitățile de cercetare: Au fost utilizate scorurile privind învățământul superior, formarea și inovarea elaborate de Forumul Economic Mondial.
- Conectivitate: au fost analizate numărul de persoane care utilizează internetul ca procent din populație, numărul de abonamente la liniile de telefonie fixă și mobilă la 100 de persoane și numărul de servere securizate la 100 de persoane.
- Infrastructura logistică: a fost selectat "Indicele de performanță logistică" din clasamentul "Doing Business" al Băncii Mondiale.
- Dimensiunea pieței: au fost analizate numărul de utilizatori de internet și veniturile acestora.

Cu un scor de 88 de puncte din 100, Statele Unite domină IAD 2020. Companiile americane beneficiază de o piață impunătoare din punct de vedere al dimensiunii, de un sistem solid de educație și de dezvoltare a cercetării și de un mediu economic și de reglementare favorabil dezvoltării digitale. De fapt, scorul său în materie de conectivitate a crescut cu +1,8 puncte, după o creștere de +5,1 puncte în 2018.

Dintre țările clasate pe primele locuri, cea mai mare creștere a fost cea a Chinei. Această țară se află pe locul 4, în creștere cu 5 locuri față de ediția precedentă. Această ascensiune se datorează în parte îmbunătățirii reglementărilor, a climatului de afaceri chinezesc, a infrastructurilor logistice și a sistemului educațional.

În Europa, este dificil să se definească o tendință uniformă. Danemarca este campioana europeană a IAD, cu o clasare pe locul al doilea, în creștere cu un loc față de ediția precedentă, și cu performanțe remarcabile la fiecare indicator. Germania rămâne pe podium, dar a coborât un loc față de clasamentul precedent, din cauza creșterii mai lente a conectivității decât în alte țări. Franța a urcat 2 locuri,

<sup>37</sup> Sursa: [Indicele de digitalizare Euler Hermes | Euler Hermes](#)



ajungând pe locul 15. Țările de Jos (-5 locuri) și Suedia (-1 loc) au coborât în clasament, la fel ca și Austria (-1 loc). În ciuda tuturor acestor lucruri, Uniunea Europeană a reușit să plaseze 10 țări în top 20 IAD 2020.

Care este corelația dintre digitalizarea unei economii și capacitatea acesteia de a rezista la șocul Covid-19? O analiză a 78 de țări (comparând scorul DAI cu performanța economică în 2020) arată că, pentru fiecare creștere de 1 punct a scorului DAI, o economie își îmbunătățește capacitatea de a absorbi șocul Covid-19 cu 0,25 puncte de creștere a PIB-ului.

Țările care au adoptat cele mai stricte măsuri, în special perioadele de detenție, s-au bazat mult mai mult pe servicii și tehnologii digitale. Acestea au reușit să limiteze pierderile economice datorită potențialului lor ridicat de digitalizare. Din acest grup fac parte Statele Unite, Danemarca, Germania, China, Regatul Unit, Singapore, Elveția, Suedia, Austria, Franța, Finlanda, Australia, Belgia, Spania și Luxemburg.

Trebuie remarcat faptul că trei dintre țările partenere ale proiectului se situează în mod special bine plasate în indicele IAD. Este vorba de Franța, Belgia și Luxemburg.

## ➤ 2D.2 AGILITATEA ÎN AFACERI<sup>38</sup>

Agilitatea este capacitatea de a adapta procesele și metodele de operare pentru a ține pasul cu accelerarea lumii economice. Conceptul de agilitate a fost formalizat în 2001 de către 17 experți în dezvoltarea de aplicații IT, care și-au pus în comun abordările metodologice ale proiectelor "ușoare" într-un Manifest Agile. Manifestul este un document care enumeră "principiile majore ale agilității" aplicabile organizațiilor. Într-un fel, este vorba de "Cele zece porunci" ale teoriei Agile.

Utilizarea tehnologiilor inovatoare permite ca o strategie să țină pasul cu un mediu de afaceri în continuă schimbare, să garanteze eficiența și calitatea și să ia decizii bazate pe date și să le comunice echipelor. Acest lucru necesită ca întreprinderile să stăpânească tehnologia și să opereze software, infrastructură și platforme. Reacționând rapid la schimbări, cu sprijinul instrumentelor de analiză a datelor, întreprinderile agile sunt mereu în avangarda tehnologiei.

## ➤ 2D.3 AGILITATEA DIGITALĂ A INDIVIZILOR

Modul de caracterizare a aptitudinilor și competențelor digitale ale oamenilor a fost definit de Eurostat (a se vedea caseta de la pagina 36 37). Conceptul de agilitate digitală reunește domeniile de învățare, calificare și formare în domeniul tehnologiilor digitale pentru cetățenii europeni.

<sup>38</sup> Sursa: [Agilitatea afacerilor în era digitală - Komcorp Service \(komcorpconsulting.com\)](https://www.komcorp.com/ro/insights/agilitate-afacerilor-in-era-digitala)

Illectronism<sup>39</sup> se referă la faptul de a nu avea abilități digitale de bază: trimiterea de e-mailuri, verificarea conturilor online, utilizarea de software, etc.) sau de a nu utiliza internetul (incapacitate sau imposibilitate fizică).

Alfabetizarea digitală<sup>40</sup> ar fi capacitatea de a înțelege și de a utiliza informații din surse digitale fără a se preocupa de "listele de competențe", care sunt adesea criticate ca fiind restrictive.

Provocarea pe care o reprezintă educația în domeniul culturii digitale este de a evita o nouă formă de excludere și inegalitate. Este vorba despre decalajul digital (dificultăți de acces, conectare și utilizare) și analfabetismul (lipsa capacității de a utiliza resursele digitale)<sup>41</sup>. DESI 2021.

#### ➔ 2D.4. ACCES, UTILIZARE ȘI COMPETENȚE DIGITALE : ACCENT PE CELE 5 ȚĂRI DIN PROIECTUL DLIS

După ce am pregătit terenul din punctul de vedere al criteriilor și indicatorilor de măsurare în contexte macro (DESI, IAD<sup>o</sup> Meso (agilitatea digitală a companiilor, administrațiilor) până la microsisemele (agilitatea individuală, capacitatea digitală a Eurostat), să ne concentrăm asupra celor 5 țări europene din cadrul proiectului DLIS.

În ceea ce privește clasamentul european al gospodăriilor cu acces la internet, Luxemburg și Țările de Jos se situează pe primul loc (între 15% și 20% de neutilizatori și competențe scăzute sau inexistente), în timp ce România și Bulgaria se află pe ultimul loc, din cauza proporției scăzute de utilizatori (63% în Bulgaria și 64% în România).

Tabelul 2 de la pagina 39 oferă informații privind amploarea accesului la internet și a utilizării acestuia în UE, cu contextul macro pentru fiecare țară în prima coloană.

Cele 5 țări partenere în cadrul proiectului DLIS sunt evidențiate cu galben, împreună cu media UE.

#### **ABILITĂȚI ȘI COMPETENȚE DIGITALE**

Sursa: Eurostat, 2019

Eurostat distinge patru domenii de competențe digitale:

- căutarea de informații (despre produse și servicii comerciale sau administrative etc.);
- comunicare (trimiterea și primirea de e-mailuri etc.) ;
- rezolvarea unor probleme (accesarea contului bancar prin internet, copierea de fișiere etc.) ;
- utilizarea de programe informatice (procesare de text etc.).

<sup>39</sup> Sursa: [Bazele alfabetizării digitale | HabiloMédias \(habilomedias.ca\)](#)

<sup>40</sup> Sursa: [idem](#)

<sup>41</sup> DESI 2021

Aceste competențe sunt măsurate pe baza declarațiilor privind îndeplinirea anumitor sarcini în cadrul anchetei anuale pe gospodării privind tehnologiile informației și comunicațiilor, realizată în toate țările UE.

Fiecare abilitate este clasificată astfel: 0 (nicio abilitate), 1 (de bază), 2 (mai mult decât de bază).

Neutilizarea internetului pe parcursul anului conduce la un scor de 0: scala măsoară, prin urmare, o abilitate practică (legată de posesia unui echipament și chiar de o utilizare minimă a internetului) dacă luăm în considerare populația generală, dar o competență dacă ne limităm la utilizatorii de internet.

Acesta subestimează ușor competențele de "software" și de "rezolvare a problemelor", care nu necesită toată utilizarea internetului.

Aceste patru domenii de aptitudini sunt strâns legate între ele și, prin însumarea lor, obținem un indicator general al abilității numerice: o persoană nu are nicio abilitate numerică dacă obține un scor 0 în fiecare domeniu (analfabetism) și are o abilitate mai mult decât elementară dacă obține un scor 2 în toate cele patru domenii.

Între cele două, Eurostat face distincția între competențele slabe (cel puțin o competență este evaluată la 0 și cel puțin una este evaluată la 1) și competențele de bază (niciuna dintre competențe nu este evaluată la 0 și cel puțin una este evaluată la 1).

➔ TABELUL 2. ACCESUL ȘI UTILIZAREA INTERNETULUI ÎN UNIUNEA EUROPEANĂ (%)

Sursa: Eurostat 2019 (extras la 10 februarie 2021).

Țara	Gospodării cu acces la internet		
	Gospodării cu acces la internet	Persoane care utilizează zilnic internetul (1)	
		Toate persoanele fizice	<i>din care cu vârste cuprinse între 16 și 24 de ani</i>
Germania	95	85	98
Austria	90	80	98
Belgia	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>95</b>
Bulgaria	75	60	89
Cipru	90	79	99
Croația	81	71	99
Danemarca	95	92	98
Spania	91	78	94
Estonia	90	83	98
Finlanda	94	90	98
Franța	<b>90</b>	<b>77</b>	<b>93</b>
Grecia	<b>79</b>	<b>65</b>	<b>95</b>
Ungaria	86	75	97
Irlanda	91	83	97

Italia	85	73	91
Letonia	85	75	98
Lituania	82	73	98
Luxemburg	95	87	98
Malta	86	82	99
Olanda	98	92	98
Polonia	87	68	97
Portugalia	81	65	97
Republica Cehă	87	76	97
România	84	57	89
Regatul Unit	96	91	100
Slovacia	82	76	98
Slovenia	89	74	96
Suedia	96	91	95
U E la 28	90	79	95

(1) Persoane care utilizează internetul cel puțin o dată pe zi.

Conform diferitelor studii<sup>42</sup> și a sondajelor Eurostat 2019, accesul și utilizarea internetului de către belgieni și francezi sunt în conformitate cu media UE, iar cele ale luxemburghezilor sunt cu 5 puncte mai mari. Pe de altă parte, grecii și românii au un procent mai mic de gospodării cu acces la internet. Trebuie remarcat faptul că populațiile cele mai tinere din cele 5 țări participante la proiectul DLIS reprezintă între 89% și 98% din utilizarea zilnică a internetului, după cum se arată în tabelul 3.

<sup>42</sup> "L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2018", Enquêtes sur les TIC auprès des ménages, Insee Résultats, martie 2019; "Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics", Défenseur des droits, ianuarie 2019; Franchomme M., Laboureur M., "Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France", Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, octombrie 2018.

➤ TABELUL 3. ACCESUL LA INTERNET ȘI UTILIZAREA ACESTUIA (%)

Domeniul de aplicare: gospodării cu cel puțin o persoană cu vârsta cuprinsă între 16 și 74 de ani.

Surse Eurostat 2019 (extragere 10 februarie 2022 pentru cele 5 țări din proiectul DLIS)

Țara	Gospodării cu acces la internet		
	Gospodării cu acces la internet	Persoane care utilizează zilnic internetul (1)	
		Toate persoanele fizice	Din care 16- 24 de ani
Belgia	90	85	95
Franța	90	77	93
Grecia	79	65	95
Luxemburg	95	87	98
România	84	57	89
UE 28	90	79	95

(1) Persoane care utilizează internetul cel puțin o dată pe zi.

Tabelul 4 (pagina 41) arată că nivelul scăzut al competențelor digitale în 2017 îi privește în special pe românii și grecii cu vârste cuprinse între 16 și 74 de ani (o grupă de vârstă comună tuturor sondajelor europene), respectiv 36% și 31%, în comparație cu doar 14% dintre francezi și 12% dintre belgieni, ceea ce plasează aceste 2 țări în media UE. Trebuie remarcat faptul că doar 3% dintre luxemburghezi au un scor general de zero sau un scor scăzut de alfabetizare digitală.<sup>43</sup>

➤ TABELUL 4. NIVELURILE DE COMPETENȚE DIGITALE ÎN ȚĂRILE EUROPENE

Domeniul de aplicare: persoane cu vârste cuprinse între 16 și 74 de ani (%) Sursa Sondaje TIC 2017

ȚARA	Fără acces la internet în timpul anului sau fără competențe digitale	Competențe numerice slabe	Competențe digitale de bază	Mai mult decât competențe digitale de bază
Kosovo	17,0	62,0	16,0	5,0
Bulgaria	37,0	34,0	18,0	11,0
România	36,0	35,0	19,0	10,0
Macedonia de Nord	26,0	42,0	20,0	12,0
Turcia	35,0	30,0	15,0	20,0

<sup>43</sup> Sursa: Sondaje TIC 2017

Serbia	30,0	31,0	20,0	19,0
Croația	34,0	25,0	20,0	21,0
Grecia	<b>31,0</b>	<b>23,0</b>	<b>24,0</b>	<b>22,0</b>
Polonia	26,0	28,0	25,0	21,0
Irlanda	19,0	33,0	20,0	28,0
Letonia	19,0	33,0	21,0	27,0
Munte negru	29,0	22,0	35,0	14,0
Ungaria	23,0	27,0	24,0	26,0
Cipru	20,0	29,0	32,0	19,0
Portugalia	26,0	23,0	20,0	31,0
Slovenia	22,0	24,0	24,0	30,0
Spania	17,0	28,0	23,0	32,0
Lituania	23,0	22,0	23,0	32,0
Franța	<b>14,0</b>	<b>29,0</b>	<b>28,0</b>	<b>29,0</b>
Malta	20,0	23,0	18,0	39,0
<b>Uniunea Europeană (28 de țări)</b>	<b>17,0</b>	<b>26,0</b>	<b>26,0</b>	<b>31,0</b>
Slovacia	19,0	22,0	26,0	33,0
Estonia	13,0	27,0	25,0	35,0
Republica Cehă	16,0	24,0	36,0	24,0
Belgia	<b>12,0</b>	<b>27,0</b>	<b>30,0</b>	<b>31,0</b>
Austria	14,0	19,0	31,0	36,0
Germania	10,0	22,0	31,0	37,0
Danemarca	3,0	26,0	24,0	47,0
Regatul Unit	6,0	23,0	25,0	46,0
Finlanda	7,0	18,0	30,0	45,0
Elveția	7,0	17,0	33,0	43,0
Norvegia	2,0	21,0	26,0	51,0
Suedia	5,0	18,0	31,0	46,0
Olanda	4,0	16,0	32,0	48,0
Islanda	2,0	13,0	27,0	58,0
Luxemburg	3,0	12,0	30,0	55,0

Notă: Italia nu a furnizat date.

Lectură: în 2017, în Luxemburg, 3% din populație nu a avut acces la internet în cursul anului sau nu avea competențe digitale, iar 12% avea competențe digitale scăzute.



Ce relevă această trecere în revistă a programelor de dezvoltare a Europei digitale și evaluarea gradului de implicare a statelor membre?

Pe de o parte, activitatea noastră arată că, prin intermediul Compasului digital, UE investește în noi tehnologii cuantice. Se așteaptă ca aceasta să fie lider mondial în dezvoltarea de calculatoare cuantice complet programabile, care vor fi accesibile în întreaga Europă până în 2030. Această tehnologie este extrem de eficientă din punct de vedere energetic<sup>44</sup>. Ea este capabilă să efectueze în câteva ore operațiuni care în prezent necesită sute de zile sau chiar ani. Revoluția cuantică din următorul deceniu va schimba modul în care sunt utilizate tehnologiile digitale.

Pe de altă parte, această evaluare arată că Europa are o abordare inegală și fragmentată în ceea ce privește transformarea digitală. Nu toate țările au pornit de la același nivel de infrastructură, de informatizare, de formare/calificare, de performanță economică...

Același lucru este valabil și pentru cele 5 țări partenere în proiectul DLIS. În general, România și Grecia sunt cele care nu au atins nivelul mediu european în ceea ce privește structurile de rețea și competențele digitale. În ceea ce privește calitatea serviciilor oferite cetățenilor online prin intermediul unui portal administrativ (pentru nașterea unui copil, pentru un nou domiciliu, pentru servicii administrative etc.), România și Grecia sunt cele mai în urmă din Europa. În aceste țări, digitalizarea serviciilor publice și a întreprinderilor private avansează mai lent. Astfel, Europa se construiește cu diversitatea, eterogenitatea, istoria sa socială și economică...

Proiectul DLIS reprezintă o oportunitate de a ajuta partenerii din aceste țări să ofere sprijin social cetățenilor, pe măsură ce administrația se îndreaptă spre un sistem fără hârtie, care se va dezvolta treptat și pe cale digitală. Acesta din urmă trebuie să păstreze valorile, accesul la servicii esențiale pentru drepturile fundamentale, securitatea personală și capacitatea de a fi echilibrat din punct de vedere social. Iată ce trebuie să promoveze proiectul nostru, pentru a crea condițiile necesare pentru succesul acestei tranziții în materie de asistență socială.

### ➡ PROVOCĂRILE CU CARE SE VA CONFRUNTA UE ÎN 2030

Cu diferitele sale programe digitale și cu ambițiile sale, UE încearcă să avanseze într-un mod ambițios, pentru a atrage toate țările membre să răspundă împreună la o serie de provocări în Orizont 2030, în special :

- Digitalizarea pe scară largă a sectoarelor privat și public,
- Formarea pentru profesiile viitorului, precum și digitalizarea dezvoltării competențelor existente,
- Autonomie strategică, prin poziționarea Europei în cursa pentru tehnologiile cuantice care cuprind sectoarele digital, industrial, al învățământului superior și al cercetării, cu alte cuvinte, aproape toate activitățile sociale și economice,

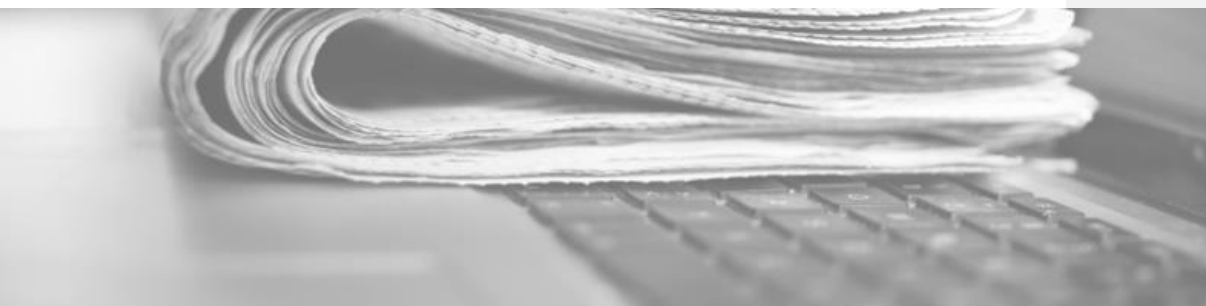
<sup>44</sup> "Calculatoarele cuantice sunt mașini elegante, mai mici și care necesită mai puțină energie decât supercomputerele. Sursa: [Ce este informatica cuantică? | IBM](#).

- Lupta pentru securitatea cibernetică și împotriva criminalității cibernetică,
- Decarbonizarea biodiversității și protejarea resurselor limitate prin tehnologii performante și eficiente din punct de vedere energetic<sup>45</sup>.

În aceste contexte structurale și politice, practicile de asistență digitală sunt impuse lucrătorilor sociali din Europa. Înainte de criza din domeniul sănătății Covid-19, asistenții sociali foloseau deja tehnici digitale<sup>46</sup>, în special în țările din Europa de Vest și de Nord. Criza din domeniul sănătății Covid-19 a accelerat utilizarea acestora<sup>47</sup> în toate sectoarele societății în majoritatea țărilor UE.

Deci, care sunt provocările majore ale digitalizării pentru asistența socială? Cum pot fi mobilizați toți actorii implicați? Ce utilizări digitale ar trebui să fie încurajate în sectorul asistenței sociale? Cum putem construi o Europă digitală care să fie egalitară, mai apropiată de cetățenii săi și care să "funcționeze mai bine pentru ei"? Cum putem face din tehnologia digitală un instrument administrativ de înaltă calitate pentru sprijinul social? Cum putem să formăm profesioniști și să construim încrederea cu beneficiarii? Care sunt condițiile de învățare pentru persoanele pe care le sprijinim? O serie de inițiative și abordări sunt întreprinse pentru a oferi răspunsuri la aceste întrebări. Să aruncăm o scurtă privire asupra a ceea ce se face și se produce în domeniul digital în Franța, de unde provine liderul proiectului DLIS.

Să analizăm contextul digitalizării în Franța din punctul de vedere al inegalităților sociale, al limitelor programelor de digitalizare și al contradicțiilor din punerea lor în aplicare.



### 3A. CAZUL FRANȚEI: IMPLEMENTAREA DIGITALĂ ȘI INEGALITĂȚILE SOCIALE PERSISTENTE

În 2017, în timp ce 19 % dintre francezi nu au un computer acasă și 27 % dintre ei nu au un

<sup>45</sup> "În spatele cuvântului "decarbonare" se află toate măsurile care permit unui sector economic, unei entități - stat, întreprindere - să își reducă amprenta de carbon, adică emisiile de gaze cu efect de seră, în principal dioxid de carbon (CO 2) și metan (CH 4), pentru a limita impactul asupra climei". ENGIE, What [is decarbonation?](#), 17 noiembrie 2021 [Ce este decarbonarea? \(engie.com\)](#)

<sup>46</sup> "Monde social et numérique pendant le Covid-19: de la défiance à l'adoption", septembrie 2020, disponibil online: <https://wetechcare.org/blog/2020/09/21/publicationrapport-monde-social-numerique-crise-defiance-adoption/>

<sup>47</sup> MOLINA Yvette, SORIN François, "Rapport. Les usages numériques dans l'accompagnement social éducatif", Comité régional du travail social (CRTS) de Bretagne, 2019.



smartphone<sup>48</sup>, societatea civilă și politicienii iau o serie de inițiative pentru ca serviciile publice să nu mai folosească hârtie.

Într-adevăr, ca parte a Strategiei de prevenire și combatere a sărăciei, practicile digitale reprezintă una dintre cele 6 priorități de adaptare a planului de formare continuă pentru profesioniștii din domeniul social<sup>49</sup>. La rândul său, în 2017, HCTS a elaborat reflecții și fișe practice pentru a face față criticilor legate de pierderea calității în relația cu persoanele beneficiare din sectorul social.<sup>50</sup> În același timp, Autoritatea Națională de Sănătate din Franța (Haute Autorité de Santé) a realizat o analiză prospectivă a evoluției digitale a calității în sectoarele sănătății și asistenței sociale<sup>51</sup>.

În septembrie 2018, secretarul de stat pentru digital a prezentat Planul național pentru digitalul incluziv, pentru a-i ajuta pe cei 13 milioane de francezi care se află într-o stare de "analfabetism". Obiectivul declarat este de a forma 1,5 milioane de persoane pe an în domeniul competențelor digitale, pentru a reduce inegalitățile. Planul a fost elaborat în colaborare cu asociații, aleși, autorități locale și actori publici și privați locali. De asemenea, între ianuarie și martie 2018 a fost lansată o consultare online, care a permis colectarea a peste 300 de contribuții scrise<sup>52</sup>.

În lumea academică franceză a cercetării, a învățământului superior și a formării profesionale, cercetătorii se întreabă cu privire la impactul utilizării digitale asupra noilor practici emergente și a identităților profesionale. F. Sorin<sup>53</sup> vede un act de echilibru între "trebuie să faci" și "know-how" care ridică întrebări cu privire la postura profesională și la noile calificări așteptate. Mazet P și Sorin<sup>54</sup> descriu și analizează "tulburările introduse în profesionalismul asistenților sociali de cererea de asistență digitală". Aceștia arată că profesioniștii sunt "prinși în tensiunea unor îndemnuri contradictorii și puși la dispoziție cu resurse adesea nepotrivite, și totuși obligați să ofere ajutor. Pentru a compensa lipsa unei definiții clare a cadrului lor instituțional de intervenție, aceștia dezvoltă practici "autoimpuse". Într-un fel, acestea sunt forme de "do-it-yourself", într-o lume digitală exigentă care necesită metode și instrumente de nivel înalt care combină ingineria tehnologică, filosofii critice și inovarea socială...

La aceste dificultăți se adaugă problema structurală a lipsei de echipamente în ceea ce privește rețelele și conexiunile, în special în afara orașelor. Contactul cu autoritățile și accesul la drepturi pentru grupurile cele mai vulnerabile sunt atât de greu de conciliat, încât există un decalaj uriaș între utilizările prescrise ale tehnologiei digitale și utilizările reale. Termenul generic de "digital" acoperă o gamă largă de situații: telefonul, rețelele de socializare și utilizarea de programe informatice pentru întreprinderi.

<sup>48</sup> Barometrul digital ARCEP/CREODD 2017

<sup>49</sup> [https://solidaritesante.gouv.fr/IMG/pdf/note\\_de\\_cadrag\\_e\\_travail\\_social\\_et\\_numerique.pdf](https://solidaritesante.gouv.fr/IMG/pdf/note_de_cadrag_e_travail_social_et_numerique.pdf)

<sup>50</sup> HCTS: "De ce și cum folosesc lucrătorii sociali instrumentele digitale", 2019,

<sup>51</sup> Raport HAS Analiză prospectivă. Dezvoltarea calității în domeniul sănătății, asistenței sociale și medico-sociale, Digital (R)evolution? 2019

<sup>52</sup> [Rapport-demat-num-21-12-18.pdf \(defenseurdesdroits.fr\)](https://www.defenseurdesdroits.fr/rapport-demat-num-21-12-18.pdf)

<sup>53</sup> Sorin, F. (2019). "Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre "devoir-faire et savoir-faire", Vie sociale 4(28): 33-49. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0033> DOI : 10.3917/vsoc.194.0033

<sup>54</sup> Mazet P et Sorin F, "Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux", Terminal [En ligne], 128 | 2020, online 09 noiembrie 2020, <http://journals.openedition.org/terminal/6607> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>

Cu toate acestea, în perioada de apogeu a măsurilor de izolare sanitară, studiile arată<sup>55</sup> că asistenții sociali au declarat că lucrau acasă doar cu "dosarele pe hârtie" și cu un telefon mobil - al lor! Având în vedere lipsa echipamentelor digitale, o serie de mărturii se referă la situații foarte eterogene, dar sunt explicitate asupra noțiunii tensionate de "lucru la domiciliu" mai degrabă decât de "telemuncă". Aceste anchete interoghează în mod pertinent limitele și constrângerile tehnice, organizaționale și umane ale intervențiilor de inginerie socială, în plin proces politic al UE de tranziție digitală și de criză a sănătății.

### ➔ CUM RĂMÂNE CU ECHIPAMENTELE ȘI ACCESUL LA INTERNET?

Pentru a înțelege cum pot fi îmbunătățite în continuare intervențiile și politicile publice pentru a combate inegalitățile sociale în ceea ce privește digitalizarea societății, să analizăm faptele, care sunt totuși în favoarea implementării tehnologiei digitale în Franța. Ne-am putea aștepta ca multe probleme să fie rezolvate, în special pentru că acoperirea digitală a teritoriului (accesul la internet) a crescut de la 72,7% în 2017 la 85,4% în 2021. Numărul de utilizatori de internet a crescut în general din 2019, în toate categoriile de populație, cu 90% dintre gospodăriile echipate cu acces la internet la domiciliu<sup>56</sup>, iar 77% dintre indivizi folosesc internetul zilnic (tabelul 3 pagina 38).

Cu toate acestea, în 2019<sup>57</sup>, 15 % din populație nu a utilizat internetul în cursul anului. Această neutilizare este strâns legată de decalajul digital. Deși accesul la internet este în creștere, persistă inegalitățile în rândul persoanelor mai în vârstă, al celor cu mai puține calificări și al gospodăriilor cu venituri modeste. Ca să nu mai vorbim de o parte invizibilă a populației care nu utilizează internetul și despre care "nu știm nimic", cu excepția faptului că întâmpină dificultăți în a-și afirma drepturile. "Prin urmare, există puține dovezi care să sugereze că persoanele care nu sunt conectate se află într-o situație în care sunt *obligate să își stăpânească* drepturile pentru a le accesa."<sup>58</sup>

În Franța, de exemplu, una din două persoane cu vârsta de peste 75 de ani nu are acces la internet de acasă (53%), în timp ce doar 2% dintre persoanele cu vârste cuprinse între 15 și 29 de ani nu sunt echipate. De asemenea, acest lucru este valabil pentru 34% dintre persoanele cu puține sau fără calificări (în comparație cu 3% dintre cele cu studii superioare) și 16% dintre cele mai modeste gospodării (în comparație cu 4% dintre cele mai bogate)<sup>59</sup>.

### ➔ CUM RĂMÂNE CU COMPETENȚELE DIGITALE?

În ceea ce privește competențele digitale, una din trei persoane din Franța are o serie de deficiențe. Potrivit ultimului raport al Ombudsmanului francez pentru drepturile omului<sup>60</sup>, 38% dintre utilizatori au o lipsă semnificativă de competențe digitale în cel puțin unul dintre următoarele domenii: găsirea

<sup>55</sup> Catherine Deunf, "Închisoarea: "Ceea ce am experimentat nu a fost teleworking, ci munca de acasă"", <https://france3-regions.francetvinfo.fr/bretagne/confinement-ce-n-est-pas-du-teletravail-que-nous-avons-connu-du-travail-domicile1876860.html>

<sup>56</sup> Eurostat 2019.

<sup>57</sup> *Fractura digitală: analfabetismul afectează 17% din populație* | [vie-publique.fr](http://vie-publique.fr) ([vie-publique.fr](http://vie-publique.fr))

<sup>58</sup> MAZET, P. Conditionnalités implicites et productions d'inégalités: les coûts cachés de la dématérialisation administrative, Observatoire des non recours aux droits (ODENORE), Grenoble.2022,

<sup>59</sup> "Persoanele care locuiesc singure, în cupluri fără copii sau care locuiesc în departamentele franceze de peste mări sunt, de asemenea, afectate de această lipsă de echipamente".

<sup>60</sup> Raport. Dematerializarea și inegalitățile în ceea ce privește accesul la serviciile publice, Défenseur des droits, Republica Franceză, 2019,

de informații, comunicarea, utilizarea de software și rezolvarea problemelor. 2 % nu știu cum să utilizeze un computer, deși au un PC. Trebuie remarcat faptul că nivelul de competențe digitale în Franța rămâne similar cu media europeană.

Potrivit INSEE, dematerializarea administrației crește riscul de nefolosire a drepturilor și de excludere a persoanelor în cauză, așa cum reiese din același raport al "Défenseure des droits", care precizează că anumite măsuri trebuie încă îmbunătățite<sup>61</sup>. De exemplu, "permisul digital", conceput pentru a finanța formarea digitală, a fost puțin utilizat. În plus, se constată că sarcina și responsabilitatea pentru buna desfășurare a procedurilor revine adesea utilizatorului/beneficiarului: "utilizatorul trebuie să se informeze", "utilizatorul trebuie să se orienteze", "utilizatorul trebuie să completeze singur formularele online", "utilizatorul trebuie să își actualizeze browserul", "utilizatorul trebuie să se adapteze la schimbările de site", "utilizatorul trebuie să digitalizeze documentele". În cele din urmă, toate aceste injoncțiuni nu sunt suficiente pentru a reglementa acțiunile individuale și colective. Ele se lovesc de limitele organizațiilor profesionale, de bunăvoința individuală și de incapacitățile și obstacolele socio-culturale ale utilizatorilor, care sunt uneori vulnerabili, fragili și destabilizați în fața digitalizării.

#### ➤ DIVERSITATEA GRUPURILOR VULNERABILE ÎN CEEA CE PRIVEȘTE TEHNOLOGIA DIGITALĂ

În Franța, raportul evidențiază contradicțiile sistemului, mulți cetățeni fiind deosebit de penalizați de dematerializarea serviciilor publice: 23% dintre persoanele de peste 65 de ani declară că au întâmpinat dificultăți în îndeplinirea formalităților administrative; 40% dintre persoanele fără calificare, 22% dintre persoanele sărace și 24% dintre familiile care beneficiază de ajutoare sociale minime nu au acces la internet la domiciliu, iar deținuții, migranții fără acte și persoanele fără adăpost sunt practic excluși de la accesul la internet. Toți acești utilizatori eterogeni se confruntă cu o multitudine de dificultăți în ceea ce privește accesul la tehnologia digitală și utilizarea acesteia.

#### ➤ RECOMANDĂRI DE UTILIZARE

Pentru a reduce dificultățile cu care se confruntă în special grupurile vulnerabile, raportul face 6 recomandări pentru utilizarea și dezvoltarea adecvată a tehnologiei digitale:

1. Menținerea mai multor modalități de acces la serviciile publice
2. Luarea în considerare a dificultăților utilizatorilor
3. Identificarea și sprijinirea persoanelor cu dificultăți digitale
4. Îmbunătățirea și simplificarea procedurilor fără hârtie pentru utilizatori
5. Formarea personalului de sprijin
6. Luarea în considerare a grupurilor țintă specifice

<sup>61</sup> Raport Dematerializarea și inegalitățile în accesul la serviciile publice, Apărătorul drepturilor omului, Republica Franceză, 2019, 70 p.

Raportul oferă o analiză foarte detaliată și pragmatică a modului în care acest lucru poate fi realizat în practică. De exemplu, **recomandările 3-5 și 6, care prezintă un interes deosebit pentru proiectul DLIS, sunt rezumate la**<sup>62</sup> :

### **RECOMANDAREA 3**

Organizarea unui test de evaluare a competențelor digitale de bază cu ocazia Zilei Apărării și Cetățeniei.

Să evalueze sistematic nevoile de sprijin asociate proiectelor de dematerializare, să furnizeze resurse dedicate și să explice măsurile luate sau care urmează să fie luate pentru a le satisface.

Redistribuirea unei părți din economiile generate de dematerializarea serviciilor publice către introducerea unor sisteme de sprijin pe termen lung pentru utilizatori.

Crearea unui serviciu public de proximitate, care să reunească un reprezentant al fiecărui organism de securitate socială, al administrației fiscale, al agenției pentru ocuparea forței de muncă, un asistent social și un mediator digital, pentru a asigura un sprijin general de calitate pentru populație, în special pentru persoanele cele mai vulnerabile. Nivelul de punere în aplicare a noului sistem ar putea fi adaptat în funcție de nevoile locale.

### **RECOMANDAREA 5**

Consolidarea formării inițiale și continue a asistenților sociali și a personalului de la recepția serviciilor publice în ceea ce privește utilizarea tehnologiei digitale, identificarea persoanelor aflate în dificultate și oferirea de sprijin acestora.

### **RECOMANDAREA 6**

Să permită tuturor persoanelor private de libertate, în special în închisori, să aibă acces efectiv la site-urile web ale serviciilor publice, ale organizațiilor sociale și la site-urile de e-learning recunoscute de Ministerul Educației.

să pună în aplicare în mod sistematic măsuri adecvate pentru a permite persoanelor cu handicap să aibă acces efectiv la drepturile lor în cazul în care se dovedește imposibilitatea de a face accesibil un site web existent și până la implementarea unui site care să respecte standardele de accesibilitate.

## **3B. PROBLEME ȘI PERSPECTIVE**

Acest document descrie și sintetizează procesele politice europene de implementare a transformării digitale a societății și a administrației publice din ultimii ani. Analiza noastră evidențiază condițiile necesare pentru succesul tranziției digitale pentru categoriile de populație cele mai vulnerabile din punct de vedere digital: vârstnicii, persoanele cele mai sărace care beneficiază de ajutoare sociale

<sup>62</sup> A se vedea paginile 6 și 7 din Raportul "Dematerializare și inegalități în accesul la serviciile publice", *Défenseur des droits, Republica Franceză, 2019, 70 p.*

minime, persoanele cele mai puțin calificate, cele mai puțin educate. Acestea sunt doar câteva dintre grupurile-țintă pentru sprijinul asistenței sociale.

Odată cu creșterea inevitabilă la nivel european a dematerializării serviciilor publice și a accesului echitabil al tuturor la aceleași drepturi, este necesară dezvoltarea unui sistem de reglementare. Condițiile de succes se bazează pe provocări de inginerie socială. Acestea se prezintă ca obstacole care trebuie depășite în sprijinul social al indivizilor.

#### ➤ PROVOCAREA 1: POLITICI DE DEZVOLTARE PENTRU DIGITALIZAREA SOCIETĂȚII.

De mai bine de un deceniu, au fost elaborate programe politice europene ambițioase pentru a dezvolta digitalizarea societății. Există o serie de argumente concrete în favoarea desfășurării acesteia. Am plasat contextele celor 5 țări europene implicate în proiectul DLIS în contextul impactului acestor măsuri asupra practicilor de sprijinire a persoanelor vulnerabile în asistența socială. Am văzut că factorii care influențează succesul e-administrației și obstacolele care împiedică dezvoltarea erei digitale în cadrul organizațiilor sunt strâns legate de nivelul de dezvoltare tehnologică și economică a țărilor membre ale UE și de nivelul de formare în domeniul TIC al profesioniștilor.

#### ➤ PROVOCAREA 2. POLITICI DE DEZVOLTARE A INFRASTRUCTURII DIGITALE

Acest lucru implică faptul că strategiile adoptate de UE trebuie să acorde prioritate accesului cetățenilor/utilizatorilor capabili să utilizeze tehnologiile digitale. Aceste elemente de bază (acces și utilizabilitate) sunt esențiale pentru dezvoltarea și evoluția guvernării electronice. Infrastructura unei țări este o condiție esențială pentru succesul transformării digitale a politicilor publice, fie că este vorba de stat sau de comunitate. Utilizarea noilor tehnologii și a schimburilor digitale între organizații permite centralizarea datelor, facilitează accesul la informații și îmbunătățește performanța intervenției publice. Dar echipamentele și infrastructura nu sunt suficiente...

#### ➤ PROVOCAREA 3. CRITERII ȘI INDICATORI DE EVALUARE MACRO ȘI MICRO

De la macrosistem la microsistem, am prezentat criteriile și indicatorii de digitalizare pentru societate, întreprinderi, administrații și persoane fizice. Aceste criterii stabilesc o formă de standardizare a nivelului de calitate care trebuie atins pentru țările și cetățenii UE. Aceste sisteme de evaluare a performanțelor creează un climat de exigență și de excelență, care este mai greu de atins pentru țările și persoanele cele mai vulnerabile din punct de vedere economic și tehnic.

#### ➤ PROVOCAREA 4. EFORTURILE DE REDUCERE A INEGALITĂȚILOR SOCIALE SUNT DIFICIL DE PUS ÎN APLICARE

Așa cum au arătat și alte lucrări<sup>63</sup>, studiul nostru arată că succesul transformării digitale și al dematerializării administrative, care îi privește pe asistenții sociali, depinde în mod esențial de politicile de reducere a inegalităților sociale și de implicarea guvernelor în furnizarea de servicii care să răspundă nevoilor cetățenilor, folosind tehnologii digitale accesibile. Am evidențiat, prin intermediul cazului Franței, limitele dispozițiilor puse în aplicare pentru persoanele cele mai vulnerabile din punct de vedere social.

#### ➔ PROVOCAREA 5. ORGANIZAȚII MAI AGILE

Srijinită de strategiile UE, este necesară crearea unor organizații "mai agile", care să adere la politica de concentrare pe cetățean/utilizator și care să permită efectuarea de schimbări structurale în cadrul administrațiilor publice. Pe de altă parte, pentru a aprecia eficiența oferită de e-guvernare, este necesară adaptarea cadrului juridic de protecție a persoanelor și a datelor pentru a sprijini noile proceduri digitale. Aceste dimensiuni rămân prioritățile strategiilor digitale ale UE. Dar numai acest lucru nu este suficient...

#### ➔ PROVOCAREA 6. POLITICI DE FORMARE PENTRU PROFESIONIȘTII DIN DOMENIUL ASISTENȚEI SOCIALE

Dintr-o perspectivă europeană de combatere a inegalităților sociale și de dezvoltare a alfabetizării digitale, formarea profesioniștilor din domeniul asistenței sociale este elementul cheie în această desfășurare, pentru a sprijini populațiile fragile din punct de vedere digital. Cu toate acestea, trebuie spus că rezultatele obținute până în prezent în mai multe țări europene, în special în România și Grecia în cadrul proiectului DLIS, în ceea ce privește accesul și agilitatea digitală, nu s-au ridicat încă la nivelul așteptărilor legate de obiectivele stabilite de UE. .

#### ➔ OUTLOOK...

Profesioniștii în domeniul ingineriei sociale pot avea succes numai dacă aceste provocări sunt îndeplinite. Macrosistemul, exosistemul și mezosistemul reunesc diverși actori implicați în diferite aspecte ale inovării sociale: politică, economie, formare, cercetare etc. Provocarea este de a-i reuni în jurul unei rațiuni și a unei culturi comune, aceea a accesului echitabil pentru toți la digitalizarea serviciilor. La nivel local sunt cele mai mari șanse de realizări satisfăcătoare (proiecte interprofesionale, inițiative locale ale grupurilor de utilizatori, FabLabs, Hubcréatifs etc.): aici este cea mai mare proximitate a actorilor, a aleșilor și a profesioniștilor.

---

<sup>63</sup> [Adil Khalil și Ibrahim Abdelhay Benabdelhadi, "La transformation digitale de l'administration publique : Revue de littérature systématique", septembrie 2021. DOI: \[10.5281/zenodo.5528289\]\(https://doi.org/10.5281/zenodo.5528289\)](#)

Am arătat că mai sunt încă multe progrese de făcut în lupta împotriva decalajului digital, chiar și în țările în care rețelele și echipamentele sunt bine dezvoltate, cum ar fi Franța, deoarece unele populații nu au dobândit competențe digitale de bază. Într-adevăr, problema combaterii inegalităților sociale și a dezvoltării competențelor digitale nu a fost încă rezolvată în toate țările europene. Dar procesele au fost lansate și sunt în curs de desfășurare. Programele europene de digitalizare a societății mai au la dispoziție 8 ani pentru a face față provocărilor! Doar 8 ani pentru a reduce decalajul digital, mai ales în ceea ce privește utilizarea în țările suficient echipate (Franța, Belgia, Luxemburg), dar insuficient pregătite, și pentru a-i aduce pe partenerii noștri greci și români la nivelul mediu european în materie de infrastructură și de dobândire a competențelor necesare.

Acest lucru deschide calea pentru proiectele europene de cercetare și pentru proiectele de formare profesională, cum ar fi proiectul DLIS. În primul caz, această lucrare va analiza macrosistemul, adică sistemele guvernamentale digitale, în contextul structural și politic al țărilor în cauză, pentru a ghida în mod eficient cercetarea de intervenție și acțiunile locale de inginerie socială. Cea de-a doua va identifica, în cadrul mezosistemului, cele mai bune practici de sprijin și de formare pentru ca tranziția digitală să fie un succes. Scopul acestei lucrări este de a putea interacționa cu publicul, utilizatorii cei mai vulnerabili ai microsistemului, într-un mod durabil (cronsistem) și pentru toți până în 2030, data busolei digitale a UE.



## REFERINȚE<sup>64</sup>

1. Bronfenbrenner, U. The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 1979.
2. Van Dieren, M. " Des fractures multiples " în " Contrastes " n°207 : " Digitalisation : la nouvelle fracture sociale " ), Namur, Ed. Equipes Populaires. Nov-Dec 2021.
3. Mazet, P. Conditionnalités implicites et productions d'inégalités: les coûts cachés de la dématérialisation administrative , Observatoire des non recours aux droits (ODENORE), Grenoble, 2022.
4. [Cine sunt principalii actori din domeniul calculului cuantic? | Inria](#)
5. Comisia Europeană. COM (2021) O busolă digitală pentru 2030: Europa trasează un deceniu digital, 03.2021.
6. Daily News 10 / 12 / 2021 Bruxelles, 10 decembrie 2021
7. "Standardele educaționale Tanu pentru evaluarea și certificarea competențelor digitale", Tanu Digital, 2020
8. "Qu'est-ce que le numérique?" sub conducerea lui Doueïhi Milad. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, "Hors collection", 2013, p. 5-55.
9. URL: <https://www.cairn.info/---page-5.htm>
10. [Informații strategice \(weforum.org\)](#)
11. Carta de la Geneva pentru bunăstare, OMS, decembrie 2021,
12. [Reportajul lunii - Carta de la Geneva și promovarea sănătății \(sfsp.fr\)](#)
13. [Comisia Europeană - Indicele economiei și societății digitale 2021 - gouvernement.lu // Guvernul luxemburghez](#)
14. DESI 2021, Comisia Europeană
15. Indicele economiei și societății digitale 2021.Eurostat.
16. [Cercetarea franceză în centrul Planului cuantic | CNRS](#)
17. CIFAR, O revoluție cuantică: raport privind politicile globale pentru tehnologia cuantică, aprilie 2021.
18. COM (2021) 118 final, "Compasul digital 2030: calea europeană pentru deceniul digital", 9 martie 2021.
19. Scopus analyzer, cuvânt-cheie (quantum tehnolog\*) 2020.
20. JRC, Analiza brevetelor pentru anumite tehnologii cuantice, 2019.
21. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifonational-interoperability-framework-observatory/digital-public-administration-factsheets>
22. Eurostat, anchetă comunitară privind utilizarea TIC în gospodării și de către persoane fizice (datele pentru Franța nu au fost colectate pentru 2020).
23. [Date deschise - Wikipedia \(wikipedia.org\)](#)
24. [Indicele de digitizare Euler Hermes | Euler Hermes](#)
25. [Agilitatea afacerilor în era digitală - Komcorp Service \(komcorpconsulting.com\)](#)
26. [Bazele alfabetizării digitale | HabiloMédias \(habilomedias.ca\)](#)
27. "L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2018", ICT household surveys, Insee Résultats, martie 2019.
28. "Dematerializarea și inegalitățile în accesul la serviciile publice", Defender of Rights, ianuarie 2019.
29. Francomme M., Laboureur M., "Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France", Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, octombrie 2018.
30. SONDAJE TIC 2017.

<sup>64</sup> Ordinea referințelor urmează ordinea în care apar notele de subsol în text.



31. "Lumea socială și digitală în timpul Covid-19: de la neîncredere la adopție", septembrie 2020, <https://wetechcare.org/blog/2020/09/21/publicationrapport-monde-social-numerique-crise-defiance-adoption/>
32. Molina Y, Sorin F, "Rapport. Les usages numériques dans l'accompagnement social éducatif", Comité régional du travail social (CRTS) de Bretagne, 2019.
33. Barometrul digital ARCEP/CREOD 2017.
34. Giuliani JD și Joannin P, "Atlasul permanent al Uniunii Europene" (ediția a 5-a), Fundația Robert Schuman. Martie 2022.
35. [https://solidariteessante.gouv.fr/IMG/pdf/note\\_de\\_cadrage\\_travail\\_social\\_et\\_numerique.pdf](https://solidariteessante.gouv.fr/IMG/pdf/note_de_cadrage_travail_social_et_numerique.pdf)
36. HCTS: "De ce și cum folosesc lucrătorii sociali instrumentele digitale", 2019.
37. "Analiză prospectivă. Dezvoltarea calității în domeniul sănătății, asistenței sociale și medico-sociale, (R)evoluție digitală?" HAS, 2019
38. [Raport-demat-num-21.12.18.pdf \(defenseurdesdroits.fr\)](#)
39. Sorin, F. "Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre " devoir-faire et savoir-faire", Vie sociale 4(28): 33-49. 2019. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0033> DOI : 10.3917/vsoc.194.0033
40. Mazet P et Sorin F, " Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux ", Open Edition Journals, La société numérique, 128, 2020, <http://journals.openedition.org/terminal/6607> ; DOI: <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>
41. Deunf C, "Confinement : "Ce n'est pas du télétravail que nous avons connu, mais du travail à domicile"", 2021,
  - <https://france3-regions.francetvinfo.fr/bretagne/confinement-ce-n-est-pas-du-teletravail-que-nous-avons-connu-du-travail-domicile1876860.html>
42. Eurostat 2019.
43. [Fractura digitală: analfabetismul afectează 17% din populație | Vie publique.fr \(vie-publique.fr\)](#)
44. "Dematerializare și inegalități în accesul la serviciile publice", Apărătorul drepturilor, Republica Franceză, 2019, Raport. 70 p
45. [Khalil A, Abdelhay Benabdelhadi I, "La transformation digitale de l'administration publique : Revue de littérature systématique" septembrie 2021. DOI: \[10.5281/zenodo.552828289\]\(https://doi.org/10.5281/zenodo.552828289\)](#)

## ANEXE

1. "Carta de la Geneva pentru bunăstare", World Health Organization, decembrie 2021.
2. Fișe cu dublu accent pe "Uniunea Europeană" și "Cele 5 țări ale proiectului DLIS". [www.atlas-permanent.eu](http://www.atlas-permanent.eu)

### ABORDARE CANTITATIVĂ

Metodologia urmărește construirea unui chestionar pe mai multe dimensiuni de explorare referitoare la: accesul la echipamente și rețele; fragilitatea socio-digitală; nivelul competențelor digitale de bază, dar și cele specifice profesiilor din asistența socială ("utilizarea digitală" în alfabetizarea digitală), adică însușirea aspectelor etice, deontologice, juridice și tehnice în utilizările digitale profesionale specifice asistenței sociale. Dimensiunile de explorare ale indicatorului vor fi defalcate în variabile. Aceste variabile vor alimenta indicatorul final, și anume indicele de agilitate digitală pentru studenții din domeniul asistenței sociale. Întrebările se vor baza pe variabile pentru a realiza explorarea prin chestionar. Resursele documentare au fost deja identificate în vederea definirii unei metodologii inițiale de construire a indicelui. Toți partenerii au contribuit la dezvoltarea indicelui încă de la început, prin intermediul unor întâlniri de lucru, reuniuni transnaționale și activități de formare.

#### ➤ INDICELE DE AGILITATE DIGITALĂ PE BAZA REGISTRELOR/SFERELOR DE ACTIVITĂȚI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Indicele de diagnosticare și autopoziționare, maturitatea și abilitățile de utilizare a dispozitivelor digitale în asistența socială vor fi explorate în cadrul a 4 dimensiuni. Aceste 4 dimensiuni, familii sau registre de activități sunt preluate din studiul lui Molina și Sorin (2019).

Această modelare a activităților cu ajutorul dispozitivelor digitale în domeniul SI permite precizarea acțiunilor profesioniștilor.



Registrul de activitate (dimensiune)
<p><b>Informatizare</b> : Prelucrarea și schimbul de informații despre utilizator sau asistență.</p> <p>Acestea includ practici IT precum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producerea sau mobilizarea de instrumente digitale de intervenție</li> <li>• Utilizarea pachetelor software în condiții de siguranță și în conformitate cu RGPD</li> <li>• Realizarea de scrieri profesionale computerizate</li> <li>• Luarea de măsuri online cu și pentru persoanele care primesc sprijin</li> </ul>
<p><b>Informații</b> : Schimbul și mobilizarea resurselor online.</p> <p>Acestea sunt practici de informare precum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Căutați informații utile pentru persoanele care beneficiază de sprijin, organizații și instituții profesionale etc.</li> <li>• Efectuarea unei monitorizări profesionale a internetului ("curation")</li> <li>• Informarea/referirea persoanelor către informații sau servicii disponibile online</li> </ul>
<p><b>Mediere</b> : Utilizarea dispozitivelor digitale ca instrument de sprijin.</p> <p>Aceste activități sunt :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formare în domeniul utilizărilor digitale</li> <li>• Evaluarea competențelor digitale</li> <li>• Recomandări către actorii digitali locali</li> <li>• Reglementarea practicilor digitale</li> <li>• Sensibilizarea cu privire la utilizările digitale</li> </ul>
<p><b>Media</b> : Utilizarea dispozitivelor digitale ca mijloc sau suport de sprijin.</p> <p>Printre acestea se numără activități precum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizarea sistemelor de comunicare digitală asistată și/sau adaptată</li> <li>• Utilizarea profesională a rețelelor sociale digitale (RSN)</li> </ul>

➡ **INDICELE ESTE DEZVOLTAT PRIN EXPLORAREA ACESTOR 4 DIMENSIUNI ÎN RÂNDUL RESPONDENȚILOR**

În acest stadiu, considerăm că este relevant să extragem câteva dintre rezultatele unei cercetări efectuate în Belgia (TICIS, 2019-2022) în rândul respondenților profesioniști în domeniul intervenției sociale (IS). Cercetarea se concentrează pe trei întrebări: Care sunt problemele etice și practice identificate de lucrătorii sociali pe teren în Belgia francofonă? Ce utilizări și proiecte au fost deja dezvoltate sau ar putea fi potențial dezvoltate pentru TIC în asistența socială? Cum văd lucrătorii sociali problemele, utilizările și neutilizările TIC?

Rezultatele analizate și activitățile și acțiunile profesionale descrise de asistenții sociali din prima și a doua linie evidențiază următoarele puncte:

- Digitalizarea societății și tendința de digitalizare a accesului la drepturile sociale care rezultă din aceasta s-au generalizat (conturi online, acces la anumite drepturi și proceduri administrative exclusiv prin mijloace digitale). Rezultă practici profesionale eterogene și utilizări (colective) diverse, care nu sunt omogene nici în ceea ce privește frecvența, nici în ceea ce privește gradul de maturitate al utilizării lor;
- Rezultatele interviurilor arată, de asemenea, practici și utilizări diferite în funcție de poziția ocupată și de sarcinile îndeplinite. În timp ce asistenții sociali (în verde pe diagramă) utilizează în principal "informatizarea", "mediatizarea" și "informația" în practicile lor profesionale digitale, educatorii specializați și lucrătorii de tineret (în mov) sunt mai predispuși să utilizeze "mediatizarea", "informația" și "medierea". Diagrama de modelare a utilizării întocmită de Sorin și Molina în 2020 este modificată mai jos pentru a reflecta această observație.
- Practicile profesionale ale asistenților sociali în relație cu tehnologia digitală relevă utilizarea a cel puțin două registre de activitate conform tipologiei lui Sorin și Molina (2020). Diagrama de mai jos prezintă registrele de utilizare la care face apel tipul de post de lucru ocupat de lucrător, indiferent de formarea sa inițială.

În timp ce sprijinul pentru utilizatorii SI necesită cel puțin două dintre cele 4 utilizări (Sorin și Molina, 2020), în grade diferite și în funcție de criterii foarte diverse, observația generală poate fi făcută după cum urmează, pe baza comentariilor făcute de părțile interesate interviuate:

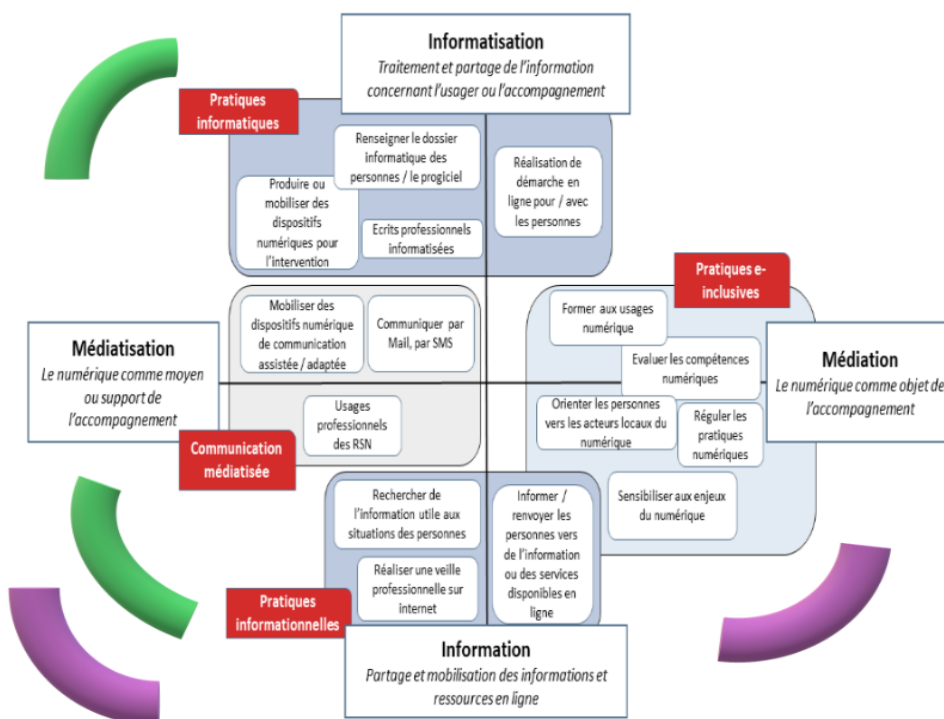
- Utilizarea "informației" la originea "practicilor informaționale" nu necesită o maturitate digitală și/sau o agilitate specifică profesiei<sup>65</sup> pentru o utilizare "simplificată". Observăm că utilizarea profesională a registrului de informații necesită competențe mai complexe (operatori booleeni, motor de căutare "etic", plug-in anti-tracking etc.);

---

<sup>65</sup> "Aflăm în trecut că maturitatea digitală este un indicator mai fin decât competențele digitale (competențe digitale autodeclarate sau tipuri de utilizare și/sau diversitate de practici). {Evoluția constantă a tehnologiei digitale necesită cel puțin două competențe: competențe de transfer și capacitatea de a participa în mod independent la un proces de învățare pe tot parcursul vieții". Brotcorne, P., Mariën I. (2020). Barometrul incluziunii digitale 2020. Bruxelles: Fundația Regele Baudoin.

- "Informatizarea" care stă la baza "practicilor informatice" (codificarea în pachete de programe informatice, dosare sociale informatizate, agende comune, aplicații de "e-administrație" precum "ITSME", "Banque Carrefour" etc.) necesită învățare și competențe specifice profesiei. Dar această gamă de utilizări și practici profesionale necesită un grad ridicat de agilitate digitală din partea lucrătorului (articularea și prioritizarea considerentelor etice, deontologice, de reglementare și

Figure 4 : activités mobilisant des outils numériques et familles de pratiques numériques dans l'accompagnement social et éducatif



legislative RGPD). Vom reveni asupra acestui aspect mai în detaliu cu câteva exemple;

- Utilizarea "medierii" (utilizarea tehnologiei digitale ca instrument de sprijin), care se află la baza practicilor de e-incluziune, necesită maturitate și agilitate digitală (adesea dobândite "la locul de muncă"), combinate cu competențe personale dezvoltate în acest domeniu (care decurg dintr-un interes personal și din experiența personală și profesională anterioară, în special). Aceste utilizări și practici se regăsesc în principal în rândul asistenților sociali, a căror misiune principală este de a educa "prin" și "pentru" tehnologia digitală. Exemple: animatori în spații publice digitale (EPN), în spațiile de formare din cadrul "Planului Mobilisateur TIC" (PMTIC), în cadrul unor cursuri de formare dedicate, înființate de administrație, Centrele publice de acțiune socială, Organizațiile de integrare socio-profesională (OISP), biblioteci etc.);

- Utilizarea "mediatizării", care stă la baza practicilor de comunicare mediatizate (comunicări prin e-mail, pe rețelele de socializare, în grupuri de discuții, mesagerie instantanee etc.), necesită un nivel ridicat de agilitate și competențe în utilizarea acestora, dacă ne referim la protecția datelor, RGPD și securitatea conturilor. Cu toate acestea, practicile profesionale raportate relevă faptul că aceste aspecte sunt percepute, înțelese și stăpânite în mod inegal de către asistenții sociali și organizații. Deși utilizarea este larg răspândită și banală atât în viața profesională, cât și în cea personală, rămâne faptul că aspectele etice asociate acestor practici sunt asumate în moduri diferite, indiferent de sectorul de activitate, de nivelul sau natura educației sau de poziția ierarhică în cadrul organizației.

**Prin urmare, în acest stadiu și ținând cont de observațiile de mai sus, s-ar părea că diferitele familii de afaceri necesită și dezvoltă niveluri diferite de agilitate digitală.**

Indicele de agilitate digitală, susținut de aceste 4 dimensiuni care vor fi explorate pe baza unor situații concrete (de tip "studiu de caz") care trebuie rezolvate, va permite stabilirea unui diagnostic rafinat al maturității digitale a studenților în formare inițială. Acesta va fi apoi instrumentul didactic preferat pentru a direcționa rezultatele învățării digitale utile pentru profesie.

#### ⇒ CELE 4 REGISTRE DE ACTIVITĂȚI DIGITALE ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ SE DESFĂȘORĂ ÎN SUBDIMENSIUNI DE EXPLORARE

#### **Validarea aspectelor prezentate partenerilor la R1 - ÎNTÂLNIRE TRANSNAȚIONALĂ 1 Lille - decembrie 2021**

- Instrument combinat de autopoziționare și diagnosticare
- Întrebări de autoevaluare (menite să măsoare sentimentele legate de completarea chestionarului)
- Întrebări de evaluare (diagnostic)
- Opiniile partenerilor

#### ⇒ CHESTIONARUL

Chestionarul este format din 60 de întrebări:

- Propunere către parteneri :
  - Aproximativ 10 întrebări per registru de activitate pentru diagnostic => total de 40 de întrebări pentru **diagnosticare**
  - **10 întrebări de autoevaluare** privind completarea chestionarului (sentimente și autoevaluarea competențelor)
  - **10 variabile de identificare** (variabile independente: vârsta, sexul, anul studiului, studiile anterioare, echipamentul disponibil, zona geografică)
- Consultarea partenerilor a făcut posibilă adaptarea întrebărilor în funcție de nevoile identificate de fiecare dintre parteneri în zona sa locală (un fel de diagnostic local). Armonizarea gradului de dificultate a întrebărilor a fost complicată, deoarece nevoile fiecărui teritoriu sunt relativ eterogene. Gradul de dematerializare a administrației și a serviciilor esențiale diferă foarte mult între Franța, pe de o parte, și România sau Grecia, pe de altă parte.
- S-a decis să :

- 10 întrebări referitoare la registrul de "informatizare" pentru un total de 35 de puncte.
  - 5 întrebări referitoare la registrul "mediere" pentru un total de 11 puncte.
  - 6 întrebări referitoare la registrul "informații", pentru un total de 8 puncte.
  - 12 întrebări referitoare la "acoperirea mediatică" pentru un total de 46 de puncte.
- Partenerii au convenit că:
    - că registrul "informațional" necesită competențe tehnice care ridică relativ puține dificultăți pentru studenți și profesioniști. Întrebările referitoare la dimensiunea "informații" sunt în mod deliberat mai puține, datorită gradului mai scăzut de dificultate cu care se confruntă lucrătorii sociali în domeniu, așa cum a demonstrat cercetarea TICIS (2019-2022). Înțelegerea acestei observații constă în principal în mecanismele de însușire (inclusiv affordance primară, adică larg acceptată) a acestei utilizări, recunoscute și practicate de o mare parte a populației active (Compère L. și Philippart A., 2022). Căutarea pe internet (pentru sine sau pentru alții) și utilizarea unui motor de căutare sunt activități "cotidiene". Utilizarea abilităților de căutare "fină" este mai puțin frecventă. Prin urmare, această dimensiune va fi explorată din perspectiva competențelor avansate (operatori booleeni, motor de căutare "etic", plug-in anti-tracking etc.). Prin urmare, punctarea întrebărilor pentru includerea în indicii de mediu de agilitate digitală se bazează pe aceste argumente. Aceasta este o alegere metodologică conștientă.
    - informatizarea și "mediatizarea" au necesitat competențe mai complexe, necesitând un grad ridicat de analiză situațională (protecția datelor, securitatea datelor, ierarhia surselor juridice, trimiteri la Codul penal și la codurile deontologice etc.);
    - faptul că aspectul "mediere" nu a fost încă utilizat pe scară largă de către studenți, deoarece aceștia aveau în principal experiență profesională, în cadrul căreia nu li s-a cerut încă în mod specific să "formeze, ghideze și să ofere sprijin prin și pentru tehnologia digitală". De fapt, acest registru mobilizează celelalte trei registre atunci când este vorba de transmiterea lor către un public asistat. Un grad ridicat de alfabetizare digitală este apoi necesar pentru ca această gamă de activități să fie cerută în cadrul unui stagiu, adică o profesionalizare progresivă. În mod deliberat, s-a luat decizia de a acorda o importanță mai mică acestor întrebări pentru a nu-i pune pe respondenți într-un sistem de "dublă penalizare". În termeni simpli, pentru a se plasa sau pentru a fi plasat într-o poziție de sprijin digital este necesar să se dețină suficiente competențe digitale pentru a putea sprijini persoanele aflate în situații de vulnerabilitate digitală. Prin urmare, concentrarea pe competențele legate de informatizare și mediatizare înseamnă că aceste competențe pot fi demonstrate în primă instanță. Acordarea a 25 de puncte pentru fiecare domeniu ar fi fost penalizatoare în măsura în care există un fel de corelație între impactul competențelor din cele două domenii (informatizare și mediere) asupra celui de-al treilea (mediere). Registrele de informatizare și de mediatizare sunt utilizate pe scară largă în asistența socială (TICIS, 2022). Prin urmare, alegerea metodologică a fost făcută în mod deliberat pentru a orienta chestionarul pentru indice în această direcție. Într-adevăr, dacă subiectul proiectului este medierea digitală (formarea prin și pentru mijloace digitale), este esențial să se ia în considerare faptul că studenții trebuie să aibă mai întâi un nivel suficient de stăpânire a celor două dimensiuni (informatizarea și medierea) înainte de a-și putea forma ei înșiși publicul prin și pentru mijloace digitale (medierea socială digitală etc.).



## Recomandări

- Se pot face și alte alegeri metodologice. De exemplu, ar putea fi alocat un număr diferit de puncte pentru fiecare registru, în funcție de competențele specifice necesare în raport cu baza teritorială. În cazul în care studenții din domeniul asistenței sociale sunt deja formați în domeniul informatizării și al mediatizării sau au o experiență profesională semnificativă (de exemplu, validarea învățării anterioare) în aceste domenii de activitate, s-ar putea decide să se aloce 25 de puncte pentru fiecare domeniu de activitate studiat.
- De asemenea, s-ar putea propune ca această distribuție a scorurilor să fie netezită printr-o regulă de 3, atunci când se analizează rezultatele. În acest fel, punctajele ar putea fi restabilite la 25 de puncte/record. În contextul analizei noastre prezentate aici, aceasta nu a fost alegerea făcută de echipa de proiect. De fapt, această medie netezită ar da naștere, în lumina opțiunilor metodologice explicate mai sus, la o reprezentare grafică care ar putea fi înșelătoare în măsura în care ar arăta cititorilor medii/înregistrare "ca și cum" ar fi fost chestionate cu aceeași pondere, în mod echivalent și pe quartile de distribuție. Cu toate acestea, alegerea noastră inițială a fost să ne concentrăm asupra caracteristicilor specifice ale utilizărilor digitale în intervenția socială. Iar activitatea de cercetare în acest domeniu profesional ne învață despre specificul acestor utilizări. Vom reveni asupra acestui aspect în analiza rezultatelor.





➔ ÎNTREBĂRILE

Registrul de activitate (dimensiune)	Subdimensiuni	Activitate de învățare
<p><i>Informatică :</i></p> <p>Prelucrarea și partajarea informațiilor despre utilizator sau despre suport.</p> <p>Acestea includ practici IT precum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producerea sau mobilizarea de instrumente digitale de intervenție</li> <li>• Utilizarea pachetelor software în condiții de siguranță și în conformitate cu RGPD</li> <li>• Realizarea de scrieri profesionale computerizate</li> <li>• Efectuarea procedurilor online cu și pentru persoanele care primesc sprijin</li> </ul>	1. Birotică	Software clasic
	2. RGPD	2 Acțiunea în sfera socială în conformitate cu stagiile de asistență socială: Cu ce mijloace? Ce strategii ar trebui utilizate? Învățarea de competențe profesionale de asistență socială în conformitate cu deontologia profesională și cu RGPD
	3. Pachete software	3.1 Codificarea unui dosar social informatizat: ce informații trebuie incluse? Cum se respectă codul deontologic și secretul profesional? 3.2 Ierarhia de acces, infrastructura și proiectarea programelor: înțelegerea mediului în care activez 3.3. Inteligența artificială în slujba asistenței sociale?
	4. Aplicații specifice utilizate în asistența socială	Recuperarea documentelor oficiale cu dublă identificare
<p><i>Informații :</i></p> <p>Să partajeze și să mobilizeze resursele online.</p> <p>Acestea sunt practici de informare precum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Căutarea de informații utile pentru persoanele care beneficiază de sprijin, organizații și instituții profesionale etc.</li> </ul>	6. Agilitatea digitală în cercetare	6.1 Efectuarea unei căutări online eficiente folosind operatori booleeni 6.2. Efectuarea de cercetări cu ajutorul motoarelor de căutare și sobrietatea digitală (setări, recuperarea datelor, blocante de urmărire) 6.3. Menținerea unei vegheri active în sectorul meu de activitate sau pe teme specifice: sfaturi și trucuri (Evernote, Scoop it, etc.)

<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuarea unei monitorizări profesionale a internetului ("curation")</li> <li>Informarea/referirea persoanelor către informații sau servicii disponibile online</li> </ul>		<p>6.4 Organizarea, structurarea și arhivarea cercetărilor mele sub forma unui director, astfel încât să nu pierd informații (aplicații One Note, Drive, Cloud, PearlTree etc.).</p> <p>6.5 Crearea unei bibliografii cu o aplicație dedicată</p>
<p><i>Mediere :</i></p> <p>Utilizați dispozitivele digitale ca instrument de sprijin.</p> <p>Aceste activități sunt :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formare în utilizări digitale</li> <li>Evaluarea competențelor digitale</li> <li>Recomandări către actorii digitali locali</li> <li>Reglementarea practicilor digitale</li> <li>Conștientizarea utilizărilor digitale</li> </ul>	<p>7. Formare și educație în utilizarea tehnologiei digitale online</p>	<p>Gestionarea conturilor și a parolelor</p> <p>Protecția datelor</p> <p>Creșterea gradului de conștientizare a GAFAM</p> <p>Cunoașterea rețelei teritoriale și a actorilor locali</p>
<p><i>Acoperire mediatică :</i></p> <p>Folosiți dispozitivele digitale ca mijloc sau suport.</p> <p>Printre acestea se numără activități precum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizarea sistemelor de comunicare digitală asistată și/sau adaptată</li> <li>Utilizarea profesională a SNS</li> </ul> <p>(Rețele sociale digitale)</p>	<p>8. Suport digital</p>	<p>8.1 Tehnologii adaptive - aplicații <b>dedicate</b> anumitor sectoare (handicap fizic sau mental, e-sănătate, migrație, persoane fără acte sau fără adăpost etc.).</p> <p>8.2. Rețelele sociale: către practici sigure, raționale și luminate</p> <p>8.3. Rețelele sociale: un instrument de valorificare și promovare a organizației</p>

Fiecare dintre subdimensiuni a fost împărțită în întrebări de explorare pentru a identifica indicatori. Unele dintre întrebări vor fi relativ teoretice și generale. Altele vor fi mai ancorate în practicile locale (de exemplu, cunoașterea rețelei locale de actori digitali).



#### Recomandări

- Validarea următoarelor elemente metodologice - R1 - ÎNTÂLNIRE TRANSNAȚIONALĂ 1 Lille - decembrie 2021
- Ancorarea teritorială și alinierea chestionarelor de către parteneri

#### RESURSE TEHNICE UTILIZATE

##### ➡ OBIECTIVE FINANCIARE

Cel puțin pentru fiecare partener:

- Alinierea chestionarelor (ancorare teritorială - ordinea întrebărilor și a răspunsurilor)
  - a. Să știe cum să extragă un fișier .csv sau .Excel din software-ul utilizat
  - b. Alegerea software-ului este lăsată la latitudinea fiecărui partener, dar decizia va fi luată până în martie 2022

##### ➡ COMPARARE SOFTWARE

SOFTWARE KOBO TOOL BOX	
Beneficii	Dezavantaje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protecția datelor</li> <li>• Software specific pentru anchete cantitative</li> <li>• Exportați ca fișier .csv</li> <li>• Folosit în lumea academică</li> <li>• Setări de nivel avansat, dacă este necesar</li> <li>• Corespunde recomandărilor Agenției</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duplicitate - replicare</li> <li>• Gratuit</li> <li>• Manipulare potențial complexă</li> </ul>

SOFTWARE SPHINX	
Beneficii	Dezavantaje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protecția datelor</li> <li>• Software specific pentru anchete cantitative</li> <li>• Exportați ca fișier .csv pentru a importa în Excel, PowerQuery și Power BI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proprietatea fiecărui partener</li> <li>• Licență plătită pe număr de chestionare</li> <li>• Duplicabilitate</li> </ul>

- Analiză legată de parametrizare sau Analiză care trebuie efectuată cu unul al doilea instrument (Excel, PowerQuery, Power BI).

#### PLATFORMA DE E-LEARNING MOODLE

##### Beneficii

- Protecția datelor
- Software cu sursă deschisă (preferința agenției în cadrul proiectului)
- Deja în vigoare cu anumiți parteneri
- Ușor de utilizat pentru studenții deja familiarizați cu platforma
- Exportați ca fișier .csv pentru a importa în Excel, PowerQuery și Power BI
- Power BI permite o analiză comparativă între țări
- Corespunde recomandărilor Agenției

##### Dezavantaje

- Neaccesul pentru anumiți parteneri: acordarea accesului unui număr mare de respondenți care nu fac parte din instituție este "greoaie" din punct de vedere tehnic pentru fiecare dintre instituții.
- Duplicitatea pentru partenerii care nu au Moodle
- Analiza trebuie efectuată cu ajutorul unui al doilea instrument (Excel, PowerQuery, Power BI, Jasp).

#### SOFTWARE DE SONDAJ GOOGLE FORMS


##### Beneficii

- Protecția datelor pentru licențele plătite
- Utilizat deja de unii parteneri
- Ușor de utilizat pentru toată lumea
- Exportați ca fișier .csv pentru a importa în Excel, PowerQuery și Power BI
- Power BI permite o analiză comparativă între țări

##### Dezavantaje

- Licență gratuită pentru protecția datelor
- Analiza trebuie efectuată cu ajutorul unui al doilea instrument (Excel, PowerQuery, Power BI).
- Nu toți partenerii au un cont Google
- slabă din punct de vedere ideologic în raport cu scopul proiectului
- Analiza trebuie efectuată cu ajutorul unui al doilea instrument (Excel, PowerQuery, Power BI, Jasp).

#### SOFTWARE DE SONDAJ MICROSOFTFORMS

Beneficii	Dezavantaje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protecția datelor</li> <li>• Deja în vigoare cu anumiți parteneri</li> <li>• Ușor de utilizat pentru toate categoriile de public</li> <li>• Exportați ca fișier .csv pentru a importa în Excel, PowerQuery și Power BI</li> <li>• Power BI permite o analiză comparativă între țări</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protecția datelor</li> <li>•</li> <li>• Duplicabilitate pentru partenerii care nu au Moodle, dar au o licență Microsoft</li> <li>• Analiză care să fie efectuată cu un al doilea instrument (Excel, PowerQuery, Power BI) pentru analize comparative.</li> <li>• Nu toți partenerii au un cont corporativ și/sau individual Office 365</li> </ul>
 <p><b>Recomandare</b></p> <p>Contactați partenerii noștri</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recensământ pentru a identifica în mod clar și explicit <ul style="list-style-type: none"> <li>○ resursele tehnice disponibile pentru fiecare și</li> <li>○ preferințe ideologice și educaționale</li> </ul> </li> <li>• Evitați pe cât posibil : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Software și aplicații GAFAM</li> <li>○ Software și aplicații care nu sunt protejate de o licență cu plată (garantarea unei anumite logici contractuale privind protecția datelor)</li> <li>○ Programele și aplicațiile a căror utilizare necesită un grad de tehnicitate care nu permite fiecăruia dintre parteneri să își însușească chestionarul în limba originală.</li> </ul> </li> </ul>	

În cele din urmă, am optat pentru Microsoft Forms :

- Pentru ușurința de utilizare și manipulare
- 3 parteneri au o licență instituțională, care garantează o formă de protecție a datelor (spre deosebire de instrumentele gratuite ale GAFAM).
- Intuitiv, fluid și ușor de configurat, în mod normal pentru toți partenerii.

Soluția ideală, din punct de vedere etic și științific, ar fi fost software-ul gratuit "Kobo Tool Box". Cu toate acestea, acesta necesită condiții prealabile pentru metodele cantitative și nu toți partenerii au fost în măsură să și-l însușească. În ceea ce privește calendarul, acest lucru ar fi întârziat livrarea R1 planificată inițial.

➔ COHORTE DE RESPONDENȚI  
EȘANTION

➔ Tinta inițială: aproximativ 120 în Franța, 120 în Belgia și 120 în România.  
(1) Aproximativ 360 de studenți respondenți

➔ Numărul real de respondenți :  
(1) Franța: 275 de respondenți  
(2) Belgia: 247 de respondenți  
(3) România: 117 respondenți

Aceasta înseamnă un total de 639 de studenți, aproape dublu față de eșantionul prevăzut inițial.



## O ABORDARE CALITATIVĂ

➔ **OBIECTIV:** COMPLETAREA CU DATE CALITATIVE A REZULTATELOR OBTINUTE CU AJUTORUL CHESTIONARULUI DIGITAL AGILITY INDEX .

- Prin aprofundarea autopoziționării prin întrebări adresate unor grupuri de respondenți
- Aducând un unghi metodologic diferit: obținerea unei înțelegeri aprofundate a rezultatelor acestui indice de agilitate digitală prin discuții cu studenți și profesioniști din domeniul asistenței sociale.
- Prin completarea unui ghid comun de colectare a datelor (cu excepția partenerului luxemburghez, care nu este inclus inițial în colectarea de date) comun partenerilor care au cohorțe de studenți Această colectare de date are loc după trimiterea chestionarului (în direct sau înregistrat) și în cadrul chestionarului însuși (întrebări libere la sfârșitul formularului).
- Această abordare ajută la rafinarea noțiunii de agilitate digitală în asistența socială (așteptări, know-how, fezabilitate, sentimente, dacă există sau nu un decalaj între obiectivele de învățare în cadrul funcției etc.).

Datele calitative ne oferă informații pentru îmbunătățirea chestionarului, știind că acesta ar putea fi reutilizat sau ar putea fi o sursă de inspirație pentru alte medii instituționale. Un document cu întrebări identice a fost pus la dispoziția partenerilor pentru a primi feedback.

➔ **OBSERVAȚII GENERALE ÎN URMA TESTULUI**

Chestionarul a fost considerat prea lung și "dificol" sau "foarte dificil" pentru majoritatea cohortelor. Doar România pare să fi fost scutită de acest comentariu din partea respondenților.

Majoritatea membrilor comunității de respondenți nu au fost sau nu au fost foarte confortabili cu vocabularul digital, dar majoritatea au răspuns la chestionar cu ajutorul smartphone-urilor și folosesc internetul în fiecare zi (a se vedea întrebarea 9/10). Putem deduce de aici că aceștia folosesc zilnic dispozitive pe care nu le cunosc sau nu le stăpânesc, ceea ce duce la riscuri profesionale/phishing/scamming/incapacitatea de a transmite competențe altora. Această observație confirmă ideea inițială a cercetării, potrivit căreia generațiile tinere nu au mai multă ușurință cu tehnologia digitală decât cele mai în vârstă, chiar dacă utilizarea acesteia poate fi mai mare.

Elevii spun că au devenit conștienți de o serie de competențe de care vor avea nevoie în viitoarele lor locuri de muncă. În acest sens, chestionarul este un foarte bun instrument de sensibilizare, permițându-le să își dea seama de lacunele pe care le-ar putea avea în cunoștințele lor cu privire la aceste aspecte și să deconstruiască neutralitatea aparentă (în ceea ce privește protecția datelor, etica etc.) a utilizării tehnologiilor digitale, cu alte cuvinte să "de-tehnicizeze" problemele ridicate de tehnologia digitală. Este, de asemenea, un bun instrument pentru formatori pentru a încuraja discuțiile, pentru a ridica situații profesionale specifice în anumite domenii (de exemplu, persoanele cu handicap mental) și pentru a crea o dezbatere privind provocările dematerializării pentru lucrătorii sociali și pentru persoanele pe care le sprijină.

Reacțiile publicului în timpul discuțiilor au fost, în general, foarte pozitive. Unii au spus că evenimentul li s-a părut "amuzant".

Cu toate acestea, prezența în școală a "ambasadorilor" proiectului, care sunt și profesori în aceste secții, și condițiile "față în față" ale testului în clasă sau în amfiteatru, ar putea fi identificate ca o prejudecată de dorință în rândul respondenților. Prin urmare, trebuie să se manifeste prudență în

interpretarea acestui feedback. Cu toate acestea, răspunsurile libere completate la finalul chestionarului au repetat aceleași elemente prezentate oral. Iar chestionarul a fost configurat în modul "anonim" în setări. Acest lucru oferă răspunsurilor o garanție de validitate.

Pentru unii, termenii păreau vagi și foarte îndepărtați de realitatea plasamentului lor. Având în vedere că majoritatea eșantionului se afla la Bac 1 sau Bac 2 (B), contextul profesional și mediul de lucru erau încă de domeniul primelor experiențe. Întrebările situaționale au fost, în general, problematice, deoarece necesitau mai multă concentrare și nevoia de a se proiecta în situații care nu erau încă foarte concrete în mintea elevilor, fie pentru că aceștia nu aveau încă suficientă experiență de teren, fie pentru că experiențele lor nu implicau întotdeauna utilizarea dispozitivelor digitale, în special în cazul educatorilor specializați.

În general, în fiecare dintre secțiunile și anii analizați, în Belgia și în Franța, respondenții și-au exprimat dorința de a fi formați în domeniul acestor tehnologii, în aspectele lor funcționale, dar și în ceea ce privește o abordare reflexivă și critică a problemelor implicate. În momentul administrării chestionarului, discuțiile au fost numeroase, majoritatea studenților reacționând spontan la chestionar prin relatarea dificultăților sau a întrebărilor pe care le-au întâlnit în cadrul stagiilor de practică. Prin urmare, chestionarul ar fi contribuit la o formă de trezire și de "primă atenție" la noțiunea de agilitate digitală în context profesional.

În **Belgia**, planurile de formare ale departamentului social al Haute École, atât la nivel de bacalaureat, cât și la nivel de masterat, nu includ activități de învățare legate de și pentru tehnologiile digitale. Prin urmare, atunci când au părăsit Haute École, respondenții nu au urmat practic niciun conținut de formare profesională. Cu toate acestea, feedback-ul din partea partenerilor profesioniști din domeniu și a studenților de la Bac 3 solicită un conținut de formare adaptat la specificul asistenței sociale, la sectoarele/domeniile de intervenție și chiar la specificul fiecăreia dintre diferitele profesii "sociale". Chestionarul a fost elaborat inițial pe baza întrebărilor și reflecțiilor profesioniștilor.

În **Franța**, utilizarea tehnologiei digitale în asistența socială a fost inclusă în orientările oficiale de formare pentru Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS). Formarea în domeniul digital este una dintre cele șase priorități de formare pentru asistenții sociali în cadrul strategiei guvernamentale de prevenire și combatere a sărăciei, definită în 2018. Obiectivele se referă la dobândirea unei culturi digitale, la dezvoltarea capacității de acțiune într-un mediu dematerializat și la prelucrarea și schimbul de informații. Cu toate acestea, în ceea ce privește formarea inițială, deși problematica utilizărilor digitale începe să fie inclusă în programele de formare ale școlilor (introducere în conceptele de incluziune digitală, inegalități digitale, cunoașterea cadrului juridic privind protecția datelor), acest lucru este încă foarte ocazional și pentru un număr redus de ore. Trebuie remarcat faptul că cea mai mare parte a coortei intervievate nu a beneficiat de acest învățământ.

În cele din urmă, chestionarul nu a fost prezentat specialiștilor în educație în domeniul ergonomiei, al dificultăților de învățare, al incluziunii sau al problemelor de gen. Cu toate acestea, ar fi util să fie prezentat, de exemplu, unui comitet de sprijin, care ar putea oferi opinii informate cu privire la aceste domenii de expertiză. De exemplu, s-a observat că elevii cu dificultăți de concentrare și cu tulburări "dis" au avut mai multe dificultăți decât alții în a răspunde la chestionar, din cauza densității acestuia, a vocabularului sau a nivelului de limbaj, care a fost mai susținut decât de obicei.



## ➤ CU PRIVIRE LA CONCEPȚIA CHESTIONARULUI ȘI/SAU LA FORMULAREA ÎNTREBĂRILOR

Unele întrebări au stârnit comentarii sau neînțelegeri din partea elevilor în ceea ce privește formularea lor:

### EDUCAȚIE:

Întrebarea 4 privind nivelul de studii a pus o problemă pentru unii studenți, care nu știau dacă trebuie să precizeze nivelul de formare (1<sup>ea</sup>, 2<sup>e</sup>, sau 3<sup>e</sup> an) sau nivelul general de studii (pentru cei care au făcut alte studii înainte, studenții din anul II ES, de exemplu, aveau deja un masterat într-o altă disciplină). Întrebarea 12 privind studiile anterioare clarifică lucrurile, dar poate vine puțin cam târziu.

Respondenții au menționat că nu le-a fost întotdeauna clar dacă întrebările se refereau la utilizarea tehnologiei digitale pentru stagii de practică sau ca parte a studiilor. Acesta a fost în special cazul întrebării 16 referitoare la sentimentul de confort în legătură cu ND: dificultăți legate de formularea "așteptările profesorilor" cuplată cu "locul de plasament". Studenții au sugerat că ar putea exista diferențe, iar mulți dintre ei nu știau clar ce așteptări aveau formatorii de la ei în ceea ce privește utilizarea tehnologiei digitale într-o situație profesională.

- Vocabularul utilizat a părut uneori prea tehnic sau prea puțin evident pentru respondenți și ar necesita o definiție simplă. Mai jos sunt prezentate câteva exemple ale principalilor termeni sau expresii utilizate:
- Termenul "dispozitiv digital" (întrebarea 13) a rămas vag pentru majoritatea elevilor, care au avut nevoie de clarificări. Sugerarea unei definiții simple și clare, chiar dacă aceasta înseamnă să "simplificăm" puțin, ar putea îmbunătăți înțelegerea întrebărilor ulterioare.
- În mod similar, termenul e-administrație este utilizat în chestionar ca un termen comun. Acesta nu este definit în chestionar. Pentru mai mulți studenți, termenul a părut destul de vag și nu a fost legat imediat de exemple concrete.
- "Dosarul social informatizat" (întrebarea 51) nu este foarte bine cunoscut; în Franța, pentru structurile medico-sociale se folosește termenul de "dosar informatizat al utilizatorului", dar studenții nu sunt mai familiarizați cu acest termen. Ar trebui să fie definit pe scurt, în special pentru cei cu experiență profesională redusă sau inexistentă?

În cele din urmă, este posibil ca unele dintre întrebări să fi părut nepotrivite cu propriile lor experiențe de practică digitală. De exemplu, întrebarea despre utilitatea unei imprimante 3D nu a avut prea mult sens pentru ei, deoarece nu au avut niciodată acces la acest tip de echipament în departamentele în care lucrează. Din punctul lor de vedere, dificultățile cu care s-au confruntat au fost la un nivel mai "de bază", așa cum reiese din situațiile-problemă pe care am putut să le colectăm de la studenți (a se vedea secțiunea următoare).

În general, studenții au întâmpinat dificultăți în a răspunde la întrebările referitoare la scenarii, deoarece practicile lor în ceea ce privește utilizatorii variau în funcție de situație. Prin urmare, a fost dificil să se dea un răspuns general cu privire la unele dintre practicile adoptate.

Uneori au fost întâmpinate dificultăți tehnice legate de utilizarea programului Microsoft Forms (a se vedea condițiile de administrare a chestionarului - Franța).

Studentii care au raspuns "fara experienta de practica" la intrebarea 11 au sugerat sa sară peste intrebarea 13, referitoare la utilizarea DN în cadrul stagiului de practică, sau să adauge "nu sunt preocupat/nu am experientă de practică" ca răspuns posibil.

La întrebarea 17 ("vă informați personal...") au existat multe răspunsuri negative, probabil pentru că întrebarea nu a fost întotdeauna bine înțeleasă (a se vedea utilizarea cuvântului "dispozitiv digital"). Este oportună modificarea formulării de la sfârșit în "... utilizarea tehnologiei digitale", fără a trăda sensul întrebării?

Întrebările situaționale au fost, în general, problematice, deoarece au necesitat mai multă concentrare și au cerut studenților să se proiecteze în situații care nu erau încă foarte concrete în mintea lor, fie pentru că nu aveau încă suficientă experiență de teren, fie pentru că experiențele lor nu implicau întotdeauna utilizarea dispozitivelor digitale, în special în rândul educatorilor specializați.

Elevii cu dificultăți de concentrare și tulburări de tip "dis" au avut mai multe dificultăți decât ceilalți în a răspunde la chestionar, din cauza densității acestuia, a vocabularului sau a nivelului de limbaj, care a fost mai susținut decât de obicei.

Majoritatea respondenților la întrebarea 62 au comentat lungimea chestionarului și vocabularul pe care l-au găsit tehnic. Cu toate acestea, a fost nevoie de mai puțin de o oră pentru a răspunde la întreaga cohortă, iar dificultatea legată de vocabular s-a datorat în principal unei ignoranțe destul de mari a termenilor utilizați pentru a vorbi despre tehnologia digitală, chiar și a celor mai comuni termeni, de exemplu, browserul de internet. Unii au considerat că ar trebui folosite propoziții mai scurte. Alții au insistat asupra lungimii, recunoscând că răspunsurile lor la ultimele întrebări ar putea fi pârținitoare, pentru că au răspuns puțin cam repede pentru a termina repede. În comentariile libere (întrebarea 63), doi dintre ei și-au dat seama că au nevoie de formare după ce au completat chestionarul, unul dintre ei în mod special cu privire la Word, iar celălalt cu privire la competențele lor digitale.

În timpul primei treceri la primii ani de ES/AS la site-ul Métropole Lilloise, un student a subliniat o potențială distorsiune care ar putea explica diferențele de scoruri cu ES: AS a avut un curs despre RGPD cu două săptămâni înainte, iar acest curs nu există pentru formarea ES.

#### ⇒ MODIFICĂRI ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRI CARE URMEAZĂ SĂ FIE ADUSE CHESTIONARULUI

Următoarele exemple ilustrează unele dintre ambiguitățile percepute de studenți între obiectivele întrebărilor și practica stagiilor/lucrătorilor sociali pe teren:

- Întrebarea 9: Cu privire la frecvența accesului la Internet, barierele în calea accesului la Internet dificil de evaluat între accesul dificil, accesibilitatea internetului, calitatea rețelei, relevanța utilizării internetului, teama de a utiliza internetul (greșeli, escrocherii online, protecția datelor).
- Întrebarea 14: În ceea ce privește utilizarea dispozitivelor digitale, vorbim aici mai degrabă de instrumente digitale care facilitează munca cu utilizatorul sau pentru utilizator, decât de dispozitive digitale care facilitează munca în cadrul departamentului?
- Întrebarea 15: Dificultate în a răspunde la această întrebare din cauza subtilității dintre termenii "pentru" și "cu", care pot fi interpretați diferit în funcție de persoană, de situație și de instrumentele digitale care urmează să fie utilizate (de exemplu: instructajul SIAO, care trebuie să fie efectuat de un serviciu de instructaj, dematerializat sau nu, cu persoana și pentru persoana respectivă).

- Întrebarea 21: Aveți beneficiarul în fața dumneavoastră sau absent (primul caz: îl sunați în fața lui, al doilea caz: absent, tendința este de a trimite un e-mail pentru a păstra o evidență).
- Întrebarea 31: Aici este vorba despre parteneriat și schimbul de informații (diferit în funcție de profilul asistentului social, de mai multe cazuri posibile, de mai multe forme posibile etc.).
- Întrebările "altele" (8 - 15) nu par neapărat relevante, având în vedere numărul relativ mic de răspunsuri (două la 8, unul la 15) și conținutul răspunsurilor:
- de exemplu, la întrebarea 7 (echipamente disponibile), nimeni nu a răspuns "altele", dar două persoane au răspuns la întrebarea 8 pentru a indica "telefon mobil" și "iPad", chiar dacă "smartphone" și "tabletă" erau răspunsuri posibile la întrebarea anterioară.
- de exemplu, la întrebarea 15, singurul răspuns a corespuns de fapt la unul dintre răspunsurile posibile.
- O cheie de răspuns explicativă pentru întrebările cu punctaj, în special pentru scenariul de situație, ar putea fi utilă atât pentru studenți, cât și pentru formatorul care administrează chestionarul, pentru a realiza o sesiune de remediere după ce chestionarul a fost completat (de exemplu, pentru a le reaminti studenților regulile precise ale RGPD într-o anumită situație sau pentru a explica de ce un anumit răspuns nu este cel corect, etc.).

#### ➔ INTEGRAREA PEDAGOGICĂ A PROIECTULUI LA HELMO ESAS (BELGIA)

Pe lângă administrarea chestionarului la cohortele prezentate în prealabil (247 pentru Belgia), proiectul a beneficiat de o integrare pedagogică în cadrul unui sistem participativ specific.

În cadrul activității de învățare "Asistență socială și cercetare" (anul III de studiu), secțiunea Asistent. În perioada septembrie-octombrie 2022, 195 de studenți au efectuat această activitate de 2 credite (30 h).

În cadrul acestui proiect, studenților li s-a oferit posibilitatea de a întreprinde, în echipe de 4 până la 6 studenți, un proiect de cercetare calitativă pe tema generală a agilității digitale în asistența socială (studenți și profesioniști din domeniu). Proiectul DLIS le-a fost prezentat în cadrul unei sesiuni plenare de 2 ore în data de 14/09/2022. Pe baza acestei ancorări tematice (DLIS66 +), aceștia au exersat etapele "clasice" ale practicianului-cercetător (Albarello, 2004.200567 și Quivy et al.68, 2011) în asistența socială, pe parcursul a 30 de ore de activități, cu supravegherea unui profesor-cercetător pentru fiecare grup de 20 de studenți. Cu un examen de certificare în noiembrie 2022, aceștia sunt, prin urmare, implicați activ în proiect în calitate de studenți-cercetători.

Acest sistem de învățare experiențială se desfășoară din punct de vedere pedagogic în conformitate cu următoarele etape metodologice de cercetare:

- Stabilirea temei de către proiectul DLIS și alegerea subtemei de către echipă (identificarea faptelor și fenomenelor prin lectură și utilizarea experienței de practică);

<sup>66</sup> Întregul proiect ERASMUS DLIS+ a fost postat pe platforma Moodle a cursului, în baza de resurse de documente pentru studenții cursului. Aceștia au fost invitați să îl citească.

<sup>67</sup>

ALBARELLO L. (2003), *Apprendre à chercher. L'acteur social et la recherche*, 2<sup>e</sup>, De Boeck.

ALBARELLO L. (2004), *Devenir praticien-chercheur: Comment réconcilier la recherche et la pratique sociale*, De Boeck Supérieur.

<sup>68</sup> QUIVY R., VAN CAMPENHOUDT L. (2011), *Manuel de recherche en sciences sociales*, 4<sup>ème</sup> édition, Dunod.

- Elaborarea întrebării de cercetare și a ipotezelor,
- Cercetare documentară,
- Culegerea datelor prin utilizarea metodologiei interviului comprehensiv și a metodologiei de relatare a practicii,
- Analiză încrucișată a rezultatelor în echipă.
- Sistemul a generat un total de :
  - 58 de interviuri cuprinzătoare/semidirective (la data de 08.12.22) ;
  - 42 de povești de practică
  - Adunate de la asistenți sociali din domeniu și/sau studenți la asistență socială pe tema agilității digitale și a medierii sociale digitale.
  - Trebuie remarcat faptul că studenții au fost asistați în redactarea ghidurilor/cadrele de interviu. Profesorul-cercetător responsabil de fiecare grup a autorizat interviul după ce ghidurile de interviu au fost validate și după ce alegerea respondentului a fost relevantă pentru întrebările cercetării.
  - În conformitate cu principiile etice ale tuturor cercetărilor din domeniul științelor umaniste și sociale, a fost întocmit un formular de consimțământ care a fost prezentat respondenților.

**În total, pentru R1, 442 de elevi au luat parte la construirea indicelui de agilitate digitală, prin diverse activități educaționale:**

- 247 de elevi (BAC 1 - BAC2 și Master 2) care au participat la abordarea cantitativă și calitativă prin intermediul chestionarului
- 195 de elevi de la BAC 3 care au contribuit la elaborarea conceptului de indice de agilitate digitală prin cercetare calitativă. Procesul este susținut de un examen de certificare (noiembrie 2022).

⇒ INTEGRAREA PEDAGOGICĂ A PROIECTULUI LA UNIVERSITATEA VLAICU (ROMÂNIA) ȘI CONDIȚIILE DE ADMINISTRARE A CHESTIONARULUI

<b>Numărul de chestionare colectate:</b> 117	<b>Date/perioade de atribuire:</b> noiembrie 2022
<b>Educația/nivelul studenților intervievați :</b> - Asistență socială	<b>Metoda de predare (de exemplu, în clasă/în persoană, trimis prin e-mail) :</b>  -1. în curs de desfășurare

- Diplomă de licență (Asistență socială) și diplomă de master (Servicii de asistență socială)	-2. față în față -3. trimiterea prin e-mail  Explicație: În cadrul cursului față în față, chestionarul a fost prezentat studenților împreună cu informații despre proiect. Acesta a fost apoi trimis pe adresa de e-mail a grupului (anul de specializare), la care aceștia au răspuns online.
---	---

➔ INTEGRAREA PEDAGOGICĂ A PROIECTULUI LA IRTS - HDF LILLE (FRANȚA) ȘI CONDIȚIILE DE ADMINISTRARE A CHESTIONARULUI

<b>Numărul de chestionare colectate:</b> 246	<b>Date/perioade:</b> 6, 13, 17 și 19 octombrie 2022.
<b>Educația/nivelul studenților intervievați :</b> - 1 <sup>o</sup> an Diplôme d'État Educateur Spécialisé (DEES) și Diplôme d'État Assistant de Service Social (DEASS). - 2 <sup>o</sup> an Diplôme d'État Assistant de Service social (DEASS).	<b>Metoda de predare (de exemplu, în clasă/în față în față, trimis prin e-mail) :</b> Teste față în față în timpul orelor de curs, atât în cadrul învățământului față în față, cât și la distanță.

➔ INTEGRAREA PEDAGOGICĂ A PROIECTULUI LA ESS CRAMIF - PARIS (FRANȚA) ȘI CONDIȚIILE DE ADMINISTRARE A CHESTIONARULUI

<b>Numărul de chestionare colectate:</b> 13 + 7	<b>Datele/perioadele de testare :</b> - Iunie 2022 - 16 noiembrie 2022
<b>Educația/nivelul studenților intervievați :</b>	<b>Metoda de predare (de exemplu, în clasă/în persoană, trimis prin e-mail) :</b>

studenți înscriși la 1 <sup>re</sup> și 2 <sup>e</sup> ani de studii DEASS	În curs de desfășurare (față în față)
--	---------------------------------------

Chestionarele au fost completate față în față de 1<sup>re</sup> și 2<sup>e</sup> studenți din anul ASS (Asistent de Service Social).

Chestionarul a fost administrat pe tablete împrumutate de școală sau direct de către elevi pe smartphone-urile lor. Valul 2<sup>de</sup> de chestionare administrate elevilor din anul 1<sup>re</sup> a trebuit să fie suspendat din cauza unei defecțiuni în setări. După ce elevii și-au trimis răspunsurile, au fost surprinși să constate că unele dintre răspunsurile lor la întrebări precum vârsta, numărul de experiențe de practică etc. au fost considerate în mod incongruent ca fiind incorecte. Este posibil ca această disfuncționalitate să fi fost cauzată de actualizări necontrolate ale instrumentului, care au dus la o modificare a opțiunilor de setare a răspunsurilor "corecte".

Chestionarul a fost administrat de fiecare dată în prezența a doi membri ai echipei de proiect, precedat de o prezentare a proiectului DLIS, a obiectivelor generale ale acestuia și a așteptărilor legate de administrarea chestionarului. Prezența echipei ne-a permis să răspundem la întrebările studenților și, în special, să clarificăm unele dintre întrebările care ar fi putut da naștere la neînțelegeri.

Culegerea răspunsurilor a fost urmată de fiecare dată de un moment de schimb și discuții cu elevii. Aceste schimburi au ajutat la evidențierea unor puncte-cheie privind experiența utilizării tehnologiilor digitale în asistența socială și, în special, la reafirmarea aspectelor colective și organizaționale implicate în reapropierea acestor tehnologii și a efectelor lor, dincolo de dimensiunea individuală. În timpul acestor discuții, studenții și-au exprimat sentimentul unui decalaj între întrebările puse și resursele de care dispun în practică pentru a pune în aplicare practici etice care să respecte drepturile utilizatorilor în activitatea lor.

Confruntarea cu chestionarul a dat naștere la discuții aprinse: ar trebui să spunem ceea ce știm că ar trebui să facem în teorie sau ceea ce facem în practică? O serie de studenți au spus că știau care sunt "bunele" practici în ceea ce privește furnizarea de sprijin prin intermediul tehnologiilor digitale, dar că nu au avut ocazia să le pună în aplicare în organizațiile lor.

Pe lângă administrarea chestionarului, proiectul a fost integrat în activitatea didactică a studenților din anul 2<sup>e</sup> de la "Diagnostic social teritorial". Scopul acestei unități de predare este de a oferi o introducere în metodologiile de cercetare prin intermediul colectării și analizei datelor efectuate de studenți într-o anumită zonă și în jurul unei probleme specifice.

În acest context, se așteaptă ca studenții să identifice situațiile problematice cu care se confruntă lucrătorii sociali și persoanele excluse pe care le sprijină în arondamentul 19. Diagnosticul se va baza pe colectarea de date existente (cercetare documentară) și pe o anchetă de teren.

### 1. CAUTAREA LITERATURII

Acest lucru va permite :

- reformularea, pe baza caracteristicilor teritoriului, a problemelor locale legate de dematerializarea serviciilor publice în general și a problemelor specifice politicilor sociale de combatere a excluziunii.

- statistici privind populația din zonă și dematerializarea serviciilor publice din zona în cauză

## 2. ANCHETA PE TEREN

Sunt disponibile mai multe opțiuni, inclusiv :

- observații în serviciile publice sau în asociațiile locale, cozi în fața caselor de bilete,
- interviuri cu asistenți sociali specializați și nespecializați în asistență digitală.

La finalul acestei investigații, fiecare dintre studenți a realizat un dosar de 15 pagini, care a fost folosit ca bază pentru un test de certificare în cadrul Diplôme d'État. Din cauza calendarului proiectului, această activitate a fost oferită doar studenților care intrau direct în anul de studiu 2 .<sup>e</sup>

Activitatea de afaceri a fost repartizată după cum urmează

- Iunie: - Echipa hotărâște asupra temei
- Septembrie - Octombrie: Introducere în testul și cadrul metodologic cercetare documentară, analiza literaturii și elaborarea întrebărilor

Elaborarea instrumentelor de sondaj

- Noiembrie: Colectarea de date empirice (anchetă pe teren)
- Decembrie - ianuarie: Analiza datelor și redactarea dosarului



reprezentativ.

Educația/nivelul studenților intervievați :

Studenții de la Asistență Socială de la  
Universitatea din Atena

Metoda de predare (de exemplu, în clasă/în  
persoană, trimis prin e-mail) :

	<p>Chestionar distribuit pe rețelele de socializare folosite de studenții din cadrul Universității (Facebook, WhatsApp)</p>
--	---

#### **FOCUS GROUP (ABORDARE CALITATIVĂ) AL ECHIPEI PSIHO-MEDICO-SOCIALE KEPSIPI**

Centrul Kepsipi a realizat un focus grup cu lucrătorii săi de pe teren pentru a evalua relevanța întrebărilor pe tema agilității digitale a lucrătorilor sociali atunci când aceștia se află la locul de muncă. Aceasta a fost, prin urmare, o abordare exclusiv calitativă care a avut ca scop traducerea nevoilor, așteptărilor și cerințelor în ceea ce privește agilitatea digitală a lucrătorilor de teren.

Echipa științifică s-a reunit pentru a examina chestionarul. Cele 9 persoane lucrează în cadrul centrului în domeniul sănătății mintale. Acestea sunt o echipă multidisciplinară (psihiatru pentru copii, psihologi, terapeut ocupațional, logoped, educator special, terapeut de joc și psiholog). Participanții au vârste cuprinse între 22 și 66 de ani.

#### **REZULTATE GRECIA**

În cadrul echipei, se poate argumenta că persoanele mai tinere au posibilitatea de a dobândi competențe digitale ca parte a educației lor de bază. Nu același lucru se poate spune despre adulții care au părăsit formarea profesională cu 15 ani în urmă sau mai mult, sau despre lucrătorii care urmează un program de învățare pe tot parcursul vieții.

În Grecia, formarea competențelor digitale este asigurată de o organizație privată (ECDL), care eliberează un certificat de competențe după un examen scris în Word, Excel, Internet și Power Point. Acesta acoperă un nivel foarte elementar de cunoștințe în ceea ce privește registrul de activități legate de "Informatizare" (Molina & Sorin, 2019).

În această abordare ECDL, în ceea ce privește nivelul A, grupul ca întreg se simte adecvat. Nivelul B este stăpânit de cea mai mare parte a grupului (7/9), dar nu de toți.

Impresie generală: Multe dintre competențele incluse în nivelul C (utilizator experimentat) par extrem de avansate. După cunoștințele noastre, pare puțin probabil ca un asistent social, chiar și unul cu experiență în domeniul competențelor digitale, să posede astfel de competențe.

Mulți asistenți sociali lucrează pentru ONG-uri și sunt responsabili pentru datele și informațiile personale ale beneficiarilor lor. Aceste date sunt personale, chiar sensibile, în sensul Regulamentului general privind protecția datelor (GDPR). Organizațiile care lucrează cu minori acordă o atenție deosebită securității și protecției datelor acestora. În Grecia, aceste informații sunt adesea stocate pe servere gestionate de ONG. Cu toate acestea, aceste servere nu sunt deosebit de protejate sau sigure. Și mai îngrijorător este faptul că, potrivit lucrătorilor Centrului, restricțiile de acces intern sau protecția prin criptare nu sunt frecvente în rândul acestor ONG-uri.

De asemenea, este frecvent ca rapoartele care conțin informații sensibile, confidențiale și secret profesional să fie schimbate prin e-mail, fără ca organizațiile să definească în mod clar un cadru



sociotehnic pentru securitatea și protecția datelor la nivel intern. S-ar părea că schimburile care implică o comunicare mediată (e-mail, SMS, mesagerie instantanee sau de altă natură) nu fac (încă) obiectul unei reflecții colective în domeniul asistenței sociale. Organizațiile care își protejează și securizează datele (cum ar fi Kepsipi) reprezintă o excepție în peisajul organizațiilor de asistență socială din Atena. Prin urmare, odată ajunși pe teren, studenții nu sunt încă obligați să stăpânească misterele RGPD. Prin urmare, predarea asistenței sociale nu este încă chemată să răspundă la aceste întrebări.

În concluzie, chestionarul privind medierea, mediatizarea și informatizarea pare a fi la un nivel care este atât prea ridicat, cât și indicativ pentru un nivel care nu este încă așteptat de profesioniștii din domeniu.

Ar fi utilă crearea unei categorii care să cuprindă nivelurile de criptare a dosarelor și fișierelor care conțin informații personale, accesul restricționat în funcție de specialitatea fiecăruia (asistent social, psiholog, asistență juridică etc.) și de modul în care informațiile sunt partajate între colegi.

Grupul de reflecție a evidențiat o serie de factori specifici contextului elen:

- Din 2019 până astăzi, guvernarea digitală a țării a făcut mari progrese. Aceasta este o poveste de succes a guvernului. Multe organisme din sectorul public au intrat în era digitală. Contactele și serviciile pentru cetățeni cu privire la problemele de zi cu zi (eliberarea de documente de către municipalități și administrația publică) au fost mult facilitate.
- În domeniul prelucrărilor speciale (protecția datelor, schimburi de informații sensibile etc.) care privesc o organizație precum Kepsipi, tranzacțiile părinților cu compania lor de asigurări pentru depunerea documentelor și încasarea prestațiilor se efectuează în prezent pe cale electronică și fără prezență fizică.
- În domeniul educației, învățarea digitală a înregistrat progrese importante, chiar dacă persoanele sprijinite nu dispuneau de mijloacele sau competențele necesare. Au fost puse la dispoziția școlilor, a elevilor și a familiilor calculatoare pentru a le ajuta în activitățile educaționale. Echipamentele și infrastructura au fost îmbunătățite.
- Pensile, asigurările, asistența medicală și rețelele medicale sunt acum gestionate electronic, ceea ce reprezintă o ușurare pentru public, dar îi pune și pe aceștia în fața competențelor electronice.
- Guvernul și Ministerul Reformei Digitale au creat o platformă digitală [http://www.gov.gr\\_unde\\_cetatenii\\_pot\\_fi\\_ajutati\\_să\\_rezolve\\_o\\_serie\\_de\\_probleme. De asemenea, au creat o platformă "National Digital Skills Academy", unde cetățenii își pot îmbunătăți competențele digitale printr-o serie de exerciții și videoclipuri.](http://www.gov.gr_unde_cetatenii_pot_fi_ajutati_să_rezolve_o_serie_de_probleme_De_asemenea,_au_creat_o_platformă_National_Digital_Skills_Academy_unde_cetatenii_își_pot_îmbunătăți_competențele_digitale_printr-o_serie_de_exerciții_si_videoclipuri)
- În același timp, companiile private și operatorii de telecomunicații au investit în rețele și conectivitate. Acest lucru ridică de facto probleme de etică în ceea ce privește democrația (transparența accesului la bazele de date) și deontologia în domeniu (de exemplu, sunt oamenii încurajați să utilizeze aceste servicii, fără să știe dacă acești operatori privați îi (re)asigură sau nu de orientările etice pe care le-au pus în aplicare)?

## PUNEREA ÎN APLICARE ȘI DIFICULTĂȚILE ÎNTÂMPINATE

Ex-post, considerăm că există trei domenii majore de reflecție în ceea ce privește punerea în aplicare a rezultatului 1, pe baza experienței liderului acestui proiect ERASMUS+. Acestea sunt exprimate în trei dimensiuni și ar putea fi considerate ca puncte de atenție:

- Conveniți asupra unui limbaj comun pentru obiectivele de producție R1
- să negocieze un cadru socio-tehnic comun, în măsura în care fiecare partener este capabil să facă acest lucru,
- Măsurarea influenței termenelor specifice ale fiecărui partener și a impactului potențial al acestora asupra perioadelor de producție.
- O limbă comună

Transpunerea într-un limbaj comun a competențelor digitale și a agilității digitale a studenților din domeniul asistenței sociale s-a dovedit a fi complexă și bogată pentru cei 6 parteneri din diferite țări, regiuni și funcții. De fapt, a evidențiat multiplele lor rădăcini teritoriale și, prin urmare, culturale. Dar acest exercițiu de punere în comun a resurselor pentru a construi indicele de agilitate digitală și chestionarul a dezvăluit, de asemenea, nevoi profesionale eterogene în ceea ce privește natura învățării care trebuie dobândită și gradul de urgență pentru a forma studenții de la asistență socială într-un subiect sau altul.

### CERINȚE DIFERENȚIATE

De exemplu, securitatea cibernetică a datelor beneficiarilor pare să fie de o importanță capitală pentru unii (Franța, Belgia, Grecia) și mai puțin pentru alții, în această etapă de dematerializare a serviciilor. Pentru Belgia și Franța, sfera aspectelor legate de protecția datelor, precum și cea a sprijinirii beneficiarilor în formarea digitală (mediere), au părut esențiale pentru profesie. Alți parteneri (Grecia, România), în schimb, sunt mai puțin conștienți de necesitatea imediată în acest sens, în măsura în care serviciile sociale nu sunt neapărat informatizate în același grad de penetrare a dispozitivelor digitale în structurile lor. Prin urmare, nevoia de a sprijini publicul în realizarea incluziunii digitale (e-incluziune) pare să fie mai puțin acută, datorită unui stat de platformă mai puțin implementat. În mod surprinzător, noțiunea de "e-administrație" este necunoscută pentru studenții din Franța, în timp ce în Belgia acest termen nu a fost menționat de respondenți ca fiind "necunoscut" sau necesitând explicații. În mod similar, studenții francezi, români și greci aflați în stadii de practică nu simt nevoia și/sau nu văd utilizarea unei imprimante 3D. În Belgia, în schimb, există o cerere tot mai mare din partea studenților pentru accesul și formarea în utilizarea acestui echipament, în special în cadrul activităților socio-culturale sau în cadrul unor acțiuni care au ca obiect principal de activitate prevenirea. Obiectivul este adesea acela de a putea realiza suporturi fizice specifice pentru a ilustra o expoziție, de a înlocui o piesă dintr-un joc de societate sau de a realiza creații "pe măsură", la costuri reduse, pentru un anumit public țintă (în domeniul handicapului sau al sănătății mintale, atelierelor "creative" oferă practici inovatoare). Acest tip de material poate fi apoi mobilizat și poate da naștere la o dinamică participativă cu publicul).

### ALINIAREA NEVOILOR CU O VIZIUNE EUROPEANĂ A UNUI INDICE DE AGILITATE DIGITALĂ

- Cerințele diferite în ceea ce privește natura învățării și gradul de urgență în formarea studenților reflectă dificultatea de a "îmbina" realitățile profesionale ale diversilor parteneri într-un indice de agilitate digitală care să fie unanim împărțit de toți partenerii.

- În timp ce analiza literaturii de specialitate cu privire la obiectivul strategic al politicilor europene în materie de digitalizare a evidențiat dorința de a lucra în vederea atingerii unui ideal pentru societatea de mâine, simplul fapt de a realiza un chestionar adresat aceluiași grup țintă (studenți la asistență socială), dar în țări diferite, a evidențiat disparitatea nevoilor studenților în ceea ce privește experiențele în domeniu.
- Prin urmare, a fost necesar să se "decidă" asupra întrebărilor și temelor care păreau cruciale pentru fiecare dintre ele în contextul lor teritorial particular. Prin urmare, ar fi prezumțios să pretindem că suma totală a întrebărilor care alcătuiesc "indicele" poate fi considerată absolută și fin adaptată la orice realitate profesională a asistenței sociale din Europa.
- După ce s-a decis asupra temelor și întrebărilor care vor fi abordate în versiunea finală a chestionarului, următorul pas a fost atribuirea unui scor, o valoare, fiecăruia dintre răspunsurile considerate corecte. Și în acest caz, ponderea ar putea da naștere la considerații diferite în funcție de faptul că o dimensiune chestionată este percepută ca fiind esențială pentru profesie sau, dimpotrivă, considerată în rădăcinile sale teritoriale ca fiind de mică importanță. În scopul transferabilității, acest punct merită atenția operatorilor care intenționează să ofere un chestionar studenților lor.

#### ➡ CONCLUZIE

Diferitele puncte dezvoltate mai sus relevă dificultatea de a stabili un "limbaj comun" între diferiți parteneri ale căror niveluri de digitalizare a serviciilor publice și private sunt atât de îndepărtate. În context european, acest lucru ridică o serie de întrebări fundamentale cu privire la politicile sociale din diferite țări:

În ce măsură standardizarea și diferențierea politicilor sociale europene vor asigura un echilibru pentru ca fiecare țară să atingă obiectivele comune în materie de competențe digitale?

În cele din urmă, trebuie să menționăm necesitatea de a se înțelege într-o limbă comună în primul sens al termenului (vocabularul limbii în cauză), și anume ca toată lumea să stăpânească suficient de bine limba aleasă pentru proiect. Este de la sine înțeles că trebuie să ne înțelegem bine unii pe alții atunci când dezvoltăm acest indice de agilitate digitală. Traducerile din franceză în greacă sau în română au necesitat un timp de consultare și de clarificare care nu ar fi fost realist în calendarul proiectului fără un nivel suficient de cunoaștere a limbii franceze din partea partenerilor.

## UN CADRU SOCIO-TEHNIC NEGOCIAT

Înființarea proiectului a însemnat că trebuie să se convină asupra resurselor tehnice care urmează să fie utilizate pentru construirea indicelui. În calitate de lider al proiectului, au fost adoptate anumite opțiuni, cu poziții diferite. Prima dificultate a constat în definirea precisă a sarcinilor la care urma să contribuie fiecare partener. Unul dintre principalele elemente legate de cadrul socio-tehnic este faptul că inventarul resurselor tehnologice ale partenerilor diferă de la un partener la altul. Acest lucru are un impact asupra modului în care partenerii se pot implica în rezolvarea dificultăților întâmpinate. Acest lucru poate părea paradoxal, având în vedere că proiectul are ca punct central învățarea "prin și pentru tehnologia digitală". A presupune că toți partenerii dispun de aceleași resurse și competențe în ceea ce privește tehnologiile digitale ar însemna să ignorăm realitatea situației și factorii socio-tehnici specifici fiecărui partener. Prin urmare, este esențial, încă de la început, să ne consultăm, să ne ascultăm reciproc, să ne luăm timp și să înțelegem pe deplin cadrul socio-tehnic al fiecăruia dintre parteneri. Într-adevăr, în funcție de modul în care informatizarea și mediatizarea sunt utilizate într-un context profesional, apar inegalități sociale digitale (Granjon, 2022) pentru partenerii înșiși în cadrul unui astfel de proiect. De exemplu, unii parteneri nu dispun de o licență instituțională pentru suita Office sau de o adresă de e-mail instituțională. Acest lucru poate părea banal. Cu toate acestea, acest lucru duce la o proliferare a instrumentelor de comunicare și a mijloacelor de comunicare care sunt dificil de armonizat. Dacă ar fi să se facă o recomandare, aceasta ar fi aceea de a se acorda atenție acestui inventar de resurse tehnice disponibile pentru toată lumea. Ca să nu mai vorbim de faptul că utilizările își au rădăcinile în nevoile contextelor profesionale. Acestea diferă foarte mult de la un

partener la altul. Cultura digitală într-un context profesional este adesea rezultatul unui transfer de cultură digitală personală, inițial în ceea ce privește traiectoriile de apropiere (Plantard, 2021).

Cu toate acestea, după această etapă de transfer, în traiectoria de însușire digitală de către lucrător, dacă nevoile individuale evoluează în nevoi colective, se pune în aplicare cadrul socio-tehnic instituțional. Acesta este apoi negociat cu lucrătorii sau impus de către și în cadrul organizațiilor (Compère și Philippart, TICIS, 2022). Prin urmare, alfabetizarea digitală a partenerilor ar trebui să fie luată în considerare încă de la începutul proiectului, dacă acesta abordează în mod specific această problemă. De exemplu, nu este neapărat un dat ca toată lumea să favorizeze instrumentele gratuite sau cu sursă deschisă. Problemele etice implicate de utilizarea formularelor Google sau a e-mailurilor nesecurizate nu au același sens pentru unii ca pentru alții. Cadrul socio-tehnic al proiectului trebuie, de asemenea, să fie gândit încă de la lansarea primelor producții, oricât de mici ar fi acestea. Ajustările socio-tehnice ar trebui, prin urmare, să fie considerate ca un factor mobilizator care trebuie integrat în calendar.

Prin urmare, au fost selectate anumite opțiuni pentru etapele de producție.

- în co-construcție cu partenerii ;
- sau prin negociere;
- sau chiar prin propuneri care urmează să fie validate și să fie luată o decizie de către conducătorul de rezultat<sup>1</sup>.

Prin urmare, nu a existat o abordare metodologică unică pentru alegerea cadrului socio-tehnic pentru proiect.

#### **ALEGEREA DE SOFTWARE PENTRU INDICELE DE AGILITATE DIGITALĂ :**

- Utilizarea de software open-source, cum ar fi Yakforms și Framafoms, nu oferă suficiente capacități de scanare pentru a procesa cohorte de respondenți de dimensiunea preconizată în acest proiect;
- Posibilitatea de a lucra cu Google Forms a fost exclusă de la început din motive de protecție a datelor și de securitate.
- Software-ul de procesare cantitativă (Sphinx, KoboTool Box) ar fi necesitat prea mult timp pentru ca partenerii să se familiarizeze cu el. Acest lucru ar fi însemnat că liderul ar fi trebuit să se ocupe de toată codificarea și configurarea. Aceasta nu a fost o opțiune, având în vedere numărul de zile de lucru implicate.
- Alegerea a căzut pe Microsoft Forms, având în vedere că trei dintre parteneri aveau licențe instituționale. Acest lucru a sporit sprijinul în fazele de pretestare și de prelucrare a rezultatelor. În plus, Teams a fost instrumentul ales inițial în discuțiile inițiale.
- Cu toate acestea, a fost necesar ca liderul să se ocupe de codificarea și parametrizarea chestionarelor (în greacă și română, NDA). Acest lucru a însemnat, de facto, că liderul și-a păstrat proprietatea asupra chestionarelor. Și, prin urmare, de extragerea tabelelor de date, de "curățarea" acestora pentru a face datele lizibile și prelucrabile.
- Întrebările cu mai multe opțiuni posibile nu permit o prelucrare ușoară a răspunsurilor cu ajutorul formularelor M.

- Finanțarea proiectului nu prevede bugete de investiții pentru achiziționarea unei licențe plătitoare (Office sau Sphinx), care ar putea fi apoi împărțită între parteneri. Sau dacă este posibil să se prevadă acest lucru în bugetul proiectului, acest lucru nu a fost cazul în cazul DLIS.
- Acest lucru a dus la drepturi și acces diferențiate în funcție de faptul că fiecare partener are sau nu Office 365. Acest lucru are un impact imediat asupra volumului de muncă al liderului de rezultate.

#### ALEGEREA INSTRUMENTELOR DE COMUNICARE MEDIA PENTRU R1 :

- Comunicarea în jurul producțiilor R1 a avut loc cu niveluri relativ eterogene de acces și de stăpânire a instrumentelor, după cum s-a explicat mai sus.
- Consecințele s-au manifestat, de asemenea, în instrumentele de comunicare utilizate pentru a produce diferitele etape ale orarului.
- Așa că a trebuit să recurgem la instrumentele pe care le folosește toată lumea. Funcționalitățile diferă în funcție de aplicația de comunicare utilizată (WhatsApp, Messenger, Skype, Zoom etc.).
- Distincția dintre conturile "private" și cele "profesionale" rămâne neclară. De îndată ce cadrul socio-tehnic nu este instituționalizat, granița dintre diferitele conturi utilizate pentru comunicarea mediatizată este imediat mai puțin clară. Acest lucru are repercusiuni asupra proliferării instrumentelor, asupra competențelor digitale necesare pentru o utilizare optimă și sigură, asupra practicilor de colaborare și chiar și asupra simplei partajări a drepturilor de acces la documente. Utilizarea platformei Teams nu este încă intuitivă și fluidă pentru toată lumea. Acest lucru generează o mulțime de e-mailuri de dus-întors care ar putea fi economisite, de exemplu.

#### CONCLUZIE

Pe baza experienței noastre ca lider R1 și având în vedere însăși esența producției de indici, aculturația digitală a partenerilor și a resurselor tehnologice instituționale trebuie să fie evaluată în funcție de impactul lor potențial asupra etapelor de producție. Împărtășirea unui cadru socio-tehnic, cum ar fi împărtășirea unei limbi comune între parteneri, nu apare în mod spontan în urma schimburilor. Ea trebuie clarificată, negociată și înțeleasă. Acest lucru face parte din bogăția culturală a unor astfel de proiecte. Înțelegerea, în sensul de a înțelege contextul și de a vedea care este miza, a cadrului socio-tehnic profesional al unui vecin european este o etapă necesară pentru buna desfășurare a producțiilor.



## UN CALENDAR ADAPTAT

Poate părea de bun simț, dar fiecare partener are un calendar punctat de anotimpuri diferite. Perioadele de odihnă și de vacanță sunt impuse pentru unii și negociate pentru alții. Calendarele didactice academice includ imperative precum sesiunile de examene, orele cursurilor etc., de la care nu se poate deroga. În cazul partenerilor care își desfășoară activitatea pe teren, trebuie să se țină seama și de alți factori sezonieri, cum ar fi implicarea în alte proiecte, perioade de lucru intense în anumite perioade ale anului etc. De asemenea, este important să se clarifice și să se negocieze modul în care calendarele și agendele partenerilor se potrivesc între ele, în caz contrar dinamica de producție poate fi împiedicată de imperativele fiecărui partener. Pentru toate etapele de producție avute în vedere, propunerea unui calendar detaliat al implicării fiecăruia este o resursă esențială dacă dorim să ne asigurăm că fiecare este capabil să răspundă așteptărilor producției. Dacă această planificare detaliată a etapelor de producție nu este validată de toată lumea, liderul este subminat de o supraîncărcare a muncii și de necesitatea de a lua decizii în mod unilateral. Acest lucru contravine oarecum dinamicii dorite.

### INTRODUCERE

Rezultatele chestionarului administrat partenerilor cu cohorte de studenți la asistență socială vor fi prezentate și discutate în acest capitol. Vor fi formulate ipoteze pentru a corela statisticile obținute cu situația actuală a politicilor europene de digitalizare (partea I a prezentului raport) și cu cercetările privind alfabetizarea digitală a asistenților sociali. Aceasta din urmă fiind considerată ex ante ca un factor determinant în producerea inegalităților sociale digitale în construcția indicelui de agilitate digitală a studenților de la Asistență Socială, în postura lor aproape "obligatorie" de mediere socială digitală în domeniu.

Cifrele de mai jos au fost obținute de la cohortele de studenți la asistență socială de la următoarele instituții de învățământ superior:

- IRTS Hauts de France și École de Service social CRAMIF din Paris pentru Franța
- Universitatea Aurel Vlaicu din Arad, România
- Haute École Libre Mosane pentru Belgia.

Partenerul luxemburghez (ACSEA) nu are nicio cohortă de studenți. Partenerul grec (Centrul Kepsipi, Atena) nu are nicio cohortă în mod direct, deoarece este un centru terapeutic psiho-social pentru copii și adolescenți. Primul pas a fost traducerea chestionarului în limba greacă și distribuirea acestuia în grupurile și cercurile studențești de la Universitatea din Atena. Până în prezent (15/03/2023) avem 10 chestionare completate de respondenți greci. Sperăm să obținem mai multe într-o a doua etapă. Ar fi ideal să obținem în jur de o sută de respondenți pentru a obține un eșantion care poate fi considerat suficient de reprezentativ. Modul în care a fost distribuit chestionarul (prin e-mail și pe rețelele de socializare) are cu siguranță un impact asupra ratei de răspuns. Într-adevăr, este ușor de dedus că un chestionar prezentat studenților față în față într-un auditoriu în timpul unei activități de învățare, chiar dacă a fost o invitație de a răspunde și respondenții au fost garantați anonimatul, are o prejudecată de selecție destul de evidentă. Chiar dacă chestionarul a fost standardizat, tehnicile de eșantionare (și metodele de administrare a acestuia - prejudecata informațională și prejudecata dezirabilă) au fost eterogene. Acest lucru indică o prejudecată de selecție în modul în care au fost selectați respondenții (Savès, 2022).

În cele din urmă, rezultatele obținute în urma chestionarului vor fi prezentate sub forma unor deducții ipotetice în legătură cu contextul fiecărei țări în ceea ce privește digitalizarea. Cu toate acestea, nu există o corelație statistică pentru a verifica aceste inferențe. Ele țin mai degrabă de ipoteze de înțelegere decât de o adevărată invalidare/confirmare a ipotezelor inițiale. O abordare calitativă este oferită de parteneri în discuția despre elementele ridicate de inferențele propuse la citirea rezultatelor. O abordare calitativă sistematică și mai amplă, într-o a doua fază a proiectului, ar fi fost de dorit pentru a supune respondenților aceste inferențe pe care le propunem.



## INSTRUCȚIUNI DE CITIRE PENTRU PISTELE DE ANALIZĂ

1. Reamintim că am dorit ca prin intermediul acestui indice să evidențiem punctele forte și punctele slabe ale elevilor în domeniile Mediatizare (comunicare prin e-mail, mesagerie, rețele sociale digitale etc.), Informatizare (utilizarea programelor de birou, utilizarea pachetelor de programe informatice, efectuarea de demersuri online, realizarea de rapoarte în format informatizat etc.) și Informare (căutare de informații, monitorizare, curatorie de conținut etc.). Având în vedere că activitățile legate de Mediere digitală (formarea persoanelor aflate în situații vulnerabile prin și pentru tehnologia digitală) pot fi utilizate de elevi într-o etapă ulterioară.

Așa cum am menționat mai sus, activitățile de mediere socială digitală sunt potențial accesibile studenților de la asistență socială, cu condiția ca :

- Să aibă o experiență profesională suficientă în cadrul unui stagiu de practică pentru ca această postură profesională să fie activată in situ. Stagiile profesionale implică rareori studenții în acest tip de activitate, cu excepția cazului în care aceștia lucrează într-o organizație al cărei scop specific este de a face acest lucru. Cu toate acestea, s-a observat că aceste organizații acceptă stagiați din primul și al doilea an, cu excepția cazului în care aceștia au competențe digitale excepționale care să le permită să conducă ateliere de lucru ca "formator" digital.
  - Activitățile de mediere socială digitală necesită un nivel ridicat de alfabetizare digitală. Cu alte cuvinte, acestea necesită un nivel relativ ridicat de cunoștințe tehnice ("a învăța să înveți" competențele digitale înseamnă a fi capabil să cunoști conținutul "în deplină cunoștință de cauză"). Într-un fel, aceste competențe tehnice trebuie să fie susținute de cerințele și valorile asistenței sociale (Compère și Philippart, TICIS, Raport de cercetare, 2022 - publicație în curs de publicare). Există, așadar, o formă complexă de însușire (tehnicitate + tehnocritică) înainte de a desfășura activități de mediere socială digitală. Sunt elevii de la BAC 1 și BAC 2 de asistență socială, de exemplu, capabili să îndeplinească aceste cerințe? Noi nu credem că da. Această ipoteză inițială a fost confirmată de contribuțiile primului val de analiză din cadrul programului național de cercetare France Service Digital Advisers (CNFS), condus de Pierre Mazet de la LabAccès<sup>69</sup>.
  - **Acești doi factori determinanți contextuali susțin alegerea metodologică de a cerceta foarte puțin această dimensiune în cadrul chestionarului. Ea a fost punctată cu 11 puncte dintr-un total de 100 în chestionar.**
2. Prin urmare, mediile întrebărilor punctate și mediile indicilor de confort au fost reduse la o scală în sutimi (procente) pentru a îmbunătăți vizibilitatea graficelor. Din punct de vedere statistic, acest lucru înseamnă că suma procentelor obținute pentru fiecare registru de activitate nu corespunde indicelui brut punctat din 100 de puncte. Acest lucru poate fi explicat prin faptul că registrele de activitate nu au fost punctate cu 25 de puncte fiecare, ci cu un total de puncte acordate în funcție de necesitatea de a mobiliza sau nu aceste activități în cadrul asistenței sociale. Acest lucru a fost discutat cu diverși parteneri de proiect.
  - În cazul în care chestionarul ar fi adaptat în scopul transferabilității, ar fi la latitudinea viitorilor cercetători să facă alegeri diferite. De exemplu, fiecare domeniu de activitate ar putea fi chestionat în 25 de puncte. Acest lucru ar standardiza mediile, dar în detrimentul (potențial) al nevoilor observate pe teren.
  3. În al doilea rând, atunci când prezentăm statisticile obținute, am dori să atragem atenția asupra faptului că nu are prea mult sens să prezentăm statistici exhaustive și complete. În urma

<sup>69</sup> Conferința din 16/12/2022 (on line), disponibilă la următoarea adresă: <https://www.labacces.fr/?CNFS> Ultima consultare la 02.02.2023

unei examinări aprofundate a cifrelor obținute de fiecare partener, am ales să prezentăm anumite rezultate în detrimentul altora. A trebuit să se facă o alegere. Prin urmare, după realizarea anchetei și în funcție de particularitățile constatate de fiecare partener la citirea rezultatelor, trebuie să se procedeze la însușirea tabelelor și la încrucișarea anumitor variabile pentru a produce o analiză utilă pentru fiecare dintre partenerii de proiect. În scopul transferabilității, trebuie precizat că analiza prezentată este cu titlu de exemplu. Este la latitudinea fiecărei instituții de învățământ să se inspire din ea pentru a extrage ceea ce consideră relevant în raport cu obiectivele stabilite și cu rezultatele obținute.

Ilustrații :

- a. În cadrul acestui proiect, metoda de construire a chestionarului s-a bazat pe registre de activitate. Cu toate acestea, am avut întrebări referitoare la RGPD care au fost incluse în registre diferite. Prin urmare, după examinarea rezultatelor, am extras întrebările referitoare la RGPD pentru a prezenta rata de răspunsuri corecte la aceste întrebări specifice, indiferent de registrele de care au fost inițial legate întrebările. Într-adevăr, cunoașterea (incorectă) a aspectelor legate de RGPD în asistența socială a părut relevantă pentru a fi examinată. Prin urmare, s-a decis să se prezinte cifre.
  - b. Alte două rezultate au părut interesante de prezentat după citirea cifrelor. Este vorba despre indicii de încredere numerică în sine experimentați înainte și după întrebările punctate. Vom vedea că autopozitionarea diferă.
  - c. Pe de altă parte, unele rezultate merită să fie menționate fără a prezenta detaliile sub formă de tabel. Printre acestea se numără rezultatele referitoare la sex sau la zona geografică, sau la echipamentele disponibile pentru activitățile digitale.
4. În cele din urmă, proiectul reunește doi parteneri francezi din învățământul superior în domeniul asistenței sociale, unul din Lille și celălalt din Paris. Rezultatele au fost reunite într-o singură bază de date din mai multe motive:
1. Primul este că mediile obținute de fiecare dintre ele diferă ușor, dar nu semnificativ, cu excepția anumitor dimensiuni. Vom vedea care sunt acestea.
  2. În al doilea rând, în scopul rezumatului și al lizibilității, opțiunea aleasă pentru acest raport este de a prezenta rezultatele nu în funcție de partener, ci în funcție de țara care face parte din proiect. Avantajul de a avea chestionare diferite constă în faptul că putem determina în mod obiectiv dacă diferențele sunt semnificative. De îndată ce ne-am dat seama că nu sunt, cei 2 parteneri în cauză au decis să prezinte rezultatele "pentru partenerii francezi" din cadrul proiectului. Aceștia sunt totuși în contact unul cu celălalt, datorită proiectului, și vor examina mai în detaliu rezultatele privind anumite variabile, precum și posibilele referințe încrucișate ale acestora pe dimensiunile care le par semnificative, pentru a avansa ipoteze. De exemplu, cu privire la adaptarea planurilor de formare, la zona geografică de studiu, la vârsta studenților, la faptul că studenții se recalifică sau nu (vârstă, parcursul profesional anterior etc.). Fiecare dintre acești parteneri are propriile caracteristici specifice în ceea ce privește populația de studenți, zona geografică în care își desfășoară activitatea și așa mai departe.
  3. În vederea transferabilității și replicării, operatorii interesați de informații mai precise despre indicele calculat de partenerii francezi "sau despre una dintre componentele sale (de exemplu, IRTS sau nu, ESS sau nu, capitală sau nu, studenți în curs de reconversie profesională sau nu etc.), sunt invitați să contacteze direct partenerii.
  4. Rezultatele sunt anunțate pe țări în tabelele statistice prezentate. Termenul "țară" nu trebuie înțeles ca o medie a teritoriilor franceze, belgiene și românești.

## COMPARAȚIA INDICELUI BRUT ÎNTRE ȚĂRILE PARTENERE

Statisticile de mai jos sunt prezentate în funcție de rata de răspunsuri corecte, pe o scară de 100 de puncte. Prin urmare, exprimăm acest indice sub forma unui procent de răspunsuri corecte și a unui punctaj de la 100.

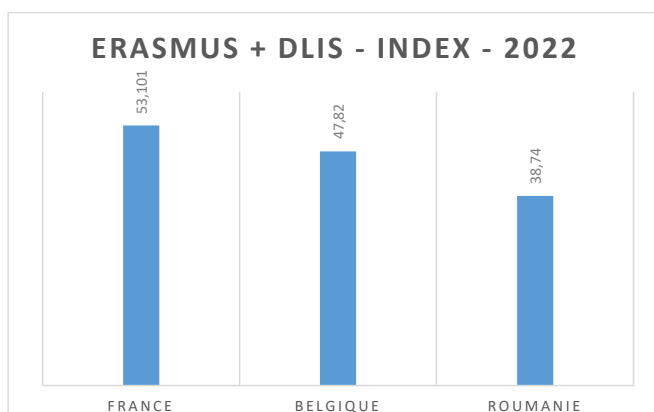
Dacă adoptăm o abordare bazată pe un clasament al țărilor, cum ar fi cea utilizată în raportul Indexul economiei și societății digitale (DESI 2022), procentele obținute prezintă o distribuție identică:

Franța se află pe primul loc, Belgia pe al doilea și România pe ultimul. În raportul DESI 2022 al Comisiei Europene, Franța se află pe locul 12, Belgia pe locul 16, iar România pe ultimul loc. Cele două clasamente sunt, prin urmare, legate într-un mod similar.

Cu toate acestea, în termeni de "valori", pe baza procentelor, o primă lectură arată rezultate destul de scăzute, pentru competențele considerate "specifice" profesiilor din domeniul asistenței sociale (cititorul se poate referi la secțiunea metodologică pentru a judeca alegerile și considerațiile privind ponderea și natura întrebărilor care au condus la acest arbitraj din partea partenerilor).

Prin urmare, vom propune câteva elemente de analiză contextuală a acestor trei medii obținute de parteneri;

Doar Franța depășește pragul de 50% pentru răspunsuri corecte la toate dimensiunile punctate.



### ⇒ IPOTEZE DE INTERPRETARE ȘI ÎNȚELEGERE

#### LA FRANCE

În general, performanța și competitivitatea Franței în ceea ce privește digitalizarea societății este mai bună decât se aștepta (DESI, Franța, 2022). Planul european de redresare sprijină multiple inițiative, alături de o creștere semnificativă a platformei guvernamentale (e-administrație).

În special, se instalează infrastructuri și instrumente digitale în instituțiile de educație și formare, se dezvoltă noi platforme digitale pentru a facilita e-learning și se pun în aplicare măsuri de incluziune digitală în beneficiul celor mai vulnerabile persoane din Franța. (...) (DESI, Franța, 2022)

În ceea ce privește prioritățile, accentul se pune, prin urmare, pe măsurile de incluziune digitală pentru persoanele vulnerabile (reducerea inegalităților sociale digitale) și pe tranziția digitală a educației și a personalului acesteia. Cu toate acestea, raportul este nuanțat. Sunt remarcate eforturile, precum și inițiativele și măsurile "în favoarea". Cu toate acestea, eficacitatea acestora, în special în domeniul educației, trebuie îmbunătățită.

Eficacitatea măsurilor de consolidare a competențelor digitale ale cadrelor didactice și de îmbunătățire a predării materiilor digitale ar putea fi îmbunătățită în continuare, la fel ca și cea a măsurilor de promovare a perfecționării și reconversiei digitale a adulților (DESI, Franța, 2022).

Oare indicele de agilitate digitală al studenților de la Asistență Socială, cu 53,10% de răspunsuri corecte, să reflecte aceste două tendințe? În opinia noastră, ar fi expresia unei dinamici care se situează între un impuls obiectiv (multiplicarea acțiunilor) și o performanță care nu a fost încă realizată, dar care este pe cale să fie până în 2030. Obiectivul este ca, până în 2022, 80% din populația franceză să aibă ceea ce Europa numește competențe digitale "de bază" (DESI, Franța, 2022).

În ceea ce privește capitalul uman investit în "tehnologie" (inteligenta artificială, calculul cuantic, lansarea 5G, banda largă, securitatea cibernetică etc.), Franța investește masiv în programe de cercetare, dezvoltare și formare și își propune să se numere printre cele mai performante țări europene.

În domeniul educației, un instrument precum platforma "Pix", în versiunea sa certificabilă pentru elevi, este prevăzut începând cu școala primară. Un proces de certificare cu "PixEdu" este planificat pentru comunitatea didactică.

Așadar, este un pariu sigur că studenții de la Asistență Socială din Franța sunt conștienți de necesitatea unor campanii și acțiuni de informare care să îi ajute să își dezvolte competențele digitale. Rezultatul de 53,10% poate părea "scăzut". Temperăm rezultatul obținut cu argumentul unui sondaj bazat pe competențe pe care le-am putea caracteriza ca fiind "mai avansate" conform terminologiei europene. Într-adevăr, merită să subliniem încă o dată faptul că competențele intervievate sunt cele care nu țin doar de cunoștințele "tehnice" și de "know-how-ul digital" al fiecăruia dintre noi. Majoritatea întrebărilor sunt scenarii situaționale (de tip "casus") în contextul asistenței sociale. Acestea sunt competențe digitale care pot fi considerate specifice profesiei în măsura în care se bazează pe cerințele legale și reglementările aplicabile asistenței sociale. Prin urmare, studenții au trebuit să se bazeze pe competențele lor digitale, pe care au trebuit să le combine cu trăsăturile specifice ale profesiei lor. Prin urmare, acesta este un indiciu al competențelor digitale în asistența socială.

Ca atare, chestionarul ar putea fi clasificat ca "necesitând competențe digitale ridicate" sau "mai mult decât de bază".

Din acest punct de vedere, rezultatele par imediat mai puțin mediocre, ținând cont de faptul că, în Franța, indicele de agilitate a fost studiat pe un eșantion de studenți, în principal din anii 1 și 2 (asistenți sociali și educatori specializați).

În cele din urmă, ar trebui remarcat, în scopul unei analize ulterioare, că Franța are un nivel mult mai centralizat de dezvoltare a e-guvernării decât Belgia. Acest lucru are un impact asupra dezvoltării e-guvernării, care reflectă această centralizare în mecanismele de identificare securizată ("France Connect") și în bazele de date guvernamentale (de exemplu, platforma dematerializată open source "Démarches simplifiées", care permite obținerea online a nu mai puțin de 12 000 de documente, și "Nuage au Centre"). Belgia și România au alte realități, mai complexe în ceea ce privește peisajul instituțional și straturile de guvernare.

## BELGIA

Indicele de agilitate digitală pentru studenții belgieni din domeniul asistenței sociale este de 47,82%.  
Iată cum funcționează.

### Creștere mai lentă

În 2021, Belgia s-a clasat pe locul 12 în DESI, iar Franța pe locul 15. Prin urmare, în 2022 se observă o "inversare" a pozițiilor între aceste 2 țări. Belgia este retrogradată în clasamentul din 2022, în principal din cauza unor indicatori slabi pe dimensiunea conectivitate (DESI, Belgia, 2022). În ciuda unei poziții de plecare favorabile, Belgia a înregistrat progrese mai puțin rapide decât țările cu o poziție de plecare mai puțin avantajoasă.

Creșterea digitală relativă a țării, având în vedere poziția sa de plecare, este printre cele mai scăzute din UE (DESI, Belgia, 2022).

### Mediul administrativ belgian

Cu toate acestea, țara obține rezultate foarte bune în ceea ce privește numărul de utilizatori de e-guvernare, cu 74% din utilizatori, față de o medie europeană de 65%. În chestionarul proiectului, a fost adresată o întrebare referitoare la cunoașterea (greșită) a termenului "e-administrație". În Belgia, 40% dintre respondenți au răspuns corect la întrebare (față de 33% în Franța și 51% în România). Acest lucru este surprinzător din mai multe puncte de vedere. Franța are cel mai mare scor DESI 2022 dintre cele trei țări de mai sus, cu 87% dintre utilizatorii de servicii de e-administrație. Cu toate acestea, atunci când au fost întrebați cu privire la cunoștințele lor despre conceptul de e-administrație, un termen definit oficial de guvernul francez, studenții francezi au obținut un scor mai mic decât România și Belgia. În România, doar 17% dintre cetățeni folosesc serviciile publice online. Potrivit raportului DESI 2022, modernizarea administrației publice (online, printre altele) reprezintă o provocare majoră, alături de dezvoltarea infrastructurii și a conectivității. Vom reveni asupra acestui aspect mai târziu. Pe de altă parte, la întrebarea privind cunoașterea definiției oficiale a ceea ce înseamnă e-administrație, studenții obțin cel mai bun scor, cu 51% de răspunsuri corecte. O ipoteză ar putea fi aceea că istoria și cultura țării a cunoscut o administrație centrală foarte puternică în timpul regimului comunist. Acest

lucru ar putea avea în continuare un impact asupra percepției a ceea ce este o administrație și, prin urmare, o e-administrație.

Această cifră merită un moment de reflecție dacă dorim să înțelegem pe deplin contextul e-administrației în Belgia. Diferitele niveluri de putere, competențe și guverne conturează peisajul instituțional și, prin urmare, administrativ. Există ministere la nivel federal și regional. Nivelul local (comunal) este, de asemenea, responsabil pentru chestiuni și competențe specifice. Belgia a trecut printr-o serie de reforme care au redistribuit aceste niveluri de putere, competențe și guverne, fragmentând și reorganizând atribuțiile în domeniul instituțional. De la o fragmentare la alta, administrația și instituțiile belgiene distribuie sau redistribuie ministrii, competențele și materiile care trebuie guvernate.

Între 1970 și 2014, au avut loc șase reforme ale statului (și ale Constituției sale). Ca urmare, serviciile oficiale online sunt numeroase și nu foarte centralizate. Prin urmare, gama de structuri care oferă o identificare sigură s-a adaptat. Fiecare guvern (federal, regional, provincial și comunal) și administrația sa oferă o platformă de conectare pentru procedurile online, cu unul sau mai multe sisteme sigure de identificare cu doi factori. După cum se subliniază în raportul DESI 2022 :

Sistemul federal al Belgiei, cu diferite niveluri de guvernare (federal, regional, comunitar și local) responsabile pentru o serie de domenii ale administrației publice, reprezintă o provocare pentru coordonarea și integrarea serviciilor publice online în servicii de tip "ghîșeu unic". (DESI, Belgia, 2022)

Acest peisaj politic și instituțional eterogen a dus la apariția a nu mai puțin de 6 sisteme diferite de identificare securizată pentru e-Guvernare. În timp ce "France Connect" este sistemul de identificare securizată pentru guvernarea electronică în Franța, se poate spune că Belgia și-a conceput guvernarea electronică și mijloacele de conectare la aceasta pentru a reflecta diversificarea nivelurilor de putere pe care a cunoscut-o începând cu 1970, odată cu cele șase reforme ale statului. Acest lucru nu este o glumă. Acest aspect este menționat și în raportul DESI în 2022.

Belgia oferă șase mijloace de identificare electronică<sup>70</sup> pentru a facilita interacțiunile dintre cetățeni și organismele publice. Cinci dintre aceste programe permit cetățenilor să interacționeze cu organismele publice cu ajutorul unui dispozitiv inteligent. În total, opt milioane de persoane (aproape 70 % din populație) utilizează cel puțin unul dintre aceste șase sisteme de identificare, în timp ce două dintre sisteme fac, de asemenea, obiectul notificării către Comisia Europeană în temeiul regulamentului eIDAS. Unul dintre sisteme (itsme), care este utilizat pe scară largă și notificat în temeiul regulamentului eIDAS, este gestionat de o entitate privată în colaborare cu guvernul<sup>71</sup>.

În timp ce diversificarea sistemelor este un punct forte în ceea ce privește ceea ce pot oferi utilizatorilor, aceasta are, de asemenea, consecințe asupra competențelor digitale ale lucrătorilor sociali care îi ajută pe cei vulnerabili din punct de vedere digital. Ce sistem ar trebui să aleagă aceștia? Ce echipamente are persoana respectivă pentru a-mi permite să promovez "emanciparea digitală" a acesteia? Care sunt cerințele unui sistem în comparație cu un alt sistem? etc.

<sup>70</sup> Sisteme de identificare în Belgia: FAS / eCards, FAS / Itsme®, FAS / Email OTP, FAS / SMS OTP, FAS / TOTP, FAS / Username / Password (DESI, Belgia, 2022)

<sup>71</sup> În această privință, Autoritatea pentru protecția datelor (APD), un organism oficial belgian, face în mod regulat prima pagină a ziarelor din Belgia pentru dificultățile sale de guvernare și de gestionare.

Cele șase sisteme de identificare nu sunt oferite în mod sistematic de toate portalurile administrative online. Unele sunt mai prezente în Flandra decât în Bruxelles și în Valonia. Altele sunt mai frecvente pe site-urile regionale de guvernare electronică, în timp ce altele sunt oferite la nivel local.

Pe scurt, nu există un singur sistem oficial și sigur de conectare, ci 6. Să ne gândim că poate fi în interesul unui beneficiar de ajutor social să folosească unul dintre aceste sisteme mai degrabă decât altul, în funcție de nevoia sa de a se conecta la una sau alta dintre administrații. În acest caz, asistentul social trebuie într-adevăr să analizeze cererea și nevoile digitale, atât cele actuale, cât și cele viitoare, înainte de a recomanda un anumit sistem de identificare online securizat și de a instrui utilizatorul final cu privire la utilizarea acestuia. Belgia intenționează să treacă la un ghișeu unic digital până la sfârșitul anului 2023, probabil după modelul France Connect.

Chestionarul proiectului include o întrebare de cunoaștere a mecanismelor de identificare cu doi factori. La această întrebare, Franța a înregistrat un scor de 59% de răspunsuri corecte, în timp ce Belgia s-a situat din nou la mijloc, cu 40%, iar România la coada clasamentului, cu 19%. Trebuie remarcat faptul că România nu dispune de un sistem oficial de identificare sigură cu doi factori, ceea ce face ca acest rezultat să fie cu atât mai ușor de înțeles. Având în vedere că, în prezent, guvernarea electronică nu este disponibilă pe scară largă pentru cetățeni, iar evoluțiile legate de identificarea sigură cu doi factori nu sunt încă propuse de organismele oficiale, pare surprinzător că studenții de la asistență socială ar trebui să obțină un scor atât de ridicat. Pe de altă parte, având în vedere că Belgia are șase sisteme propuse oficial, rezultatul pare deosebit de mediocru, dacă nu chiar slab.

În Belgia, indicele de agilitate digitală reflectă 229 de răspunsuri din partea studenților din anii 1 și 2, la secțiunea Asistenți sociali. O mică proporție (23) reprezintă respondenți la nivel de masterat. În rândul acestora din urmă, indicele de agilitate a atins o medie de 57,6%. Media acestor 23 de respondenți a fost "absorbită" de cea a eșantionului mai mare de studenți de la bacalaureat din anii 1 și 2.

Belgia este încurajată să își intensifice inițiativele și măsurile de promovare a incluziunii digitale și a formării în domeniul TIC și al profesiilor din domeniul tehnologiei.

## ROMÂNIA

38,74%:România a înregistrat un scor de 38,74% de răspunsuri corecte la chestionarul privind indicele de agilitate digitală. Acesta este cel mai mic procent înregistrat de cele 3 țări. Acest rezultat este "în concordanță" cu cel din DESI (Comisia Europeană, 2021, 2022), întrucât se află, de asemenea, pe ultimul loc între cele 27 de țări.

După cum subliniază DESI (România, 2022), România are un indice foarte scăzut al competențelor digitale de bază (28%) și un indice foarte scăzut al competențelor digitale avansate (9%) în rândul cetățenilor săi. Având în vedere că indicele, așa cum a fost conceput în proiect, presupune ca studenții de la Asistență Socială să mobilizeze mai mult decât competențele digitale de bază, atunci am putea presupune că, în raport cu rata cetățenilor (37%) cu competențe de bază până la cele avansate, studenții de la Asistență Socială s-ar încadra în acest decalaj. În România, puține servicii publice vor mai fi oferite online în 2022. Dematerializarea serviciilor publice și capriciile sale (Mazet și Sorin, 2020;

Okbani 2021, 2022) nu pun (încă) aceleași probleme pentru profesie și pentru traseele sale profesionale ca cele identificate în Franța și Belgia.

Prin urmare, pare de bun simț să calificăm acest indice în funcție de nevoile încă necontrolate de sprijin pentru digitalizarea serviciilor esențiale (publice și private). Dacă ne uităm pentru o clipă la contextul istoric și socio-politic al României, acest rezultat este de fapt destul de legitim. Să aruncăm o privire asupra câtorva dintre factorii care pun țara în context.

#### Aderarea la UE în 2007

În timp ce Franța și Belgia au aderat la începuturile Uniunii Europene în 1957 (Comunitatea Economică Europeană), România și Bulgaria au aderat la aceasta în 2007. În timp ce primii au urmat de la început întregul proces de dialog și negociere, România a obținut eligibilitatea pentru fonduri europene în 2007, după un lung proces de discuții pentru obținerea acordului de aderare (Cristescu și Muntele, 2007). După căderea Zidului Berlinului, România a trebuit să facă față multor provocări, iar punerea piciorului în ușa UE este doar una în plus (Pittau și Ricci, 2015). Conviețuirea în Europa" în cadrul Uniunii înglobează cerințe economice, sociale și politice pe care fiecare țară și le-a stabilit în ceea ce privește obiectivele de atins. Prin urmare, în ceea ce privește data aderării și participarea la masa negocierilor în cadrul UE, putem considera că cele trei țări nu au fost "aliniat" în ceea ce privește pozițiile lor inițiale. Elemente contextuale specifice României merită menționate pentru a situa acest rezultat pentru indicele de agilitate digitală a studenților de la Asistență Socială.

#### Reformele sectoarelor cheie în domeniul asistenței sociale

De la sfârșitul epocii comuniste, România a demarat o serie de reforme: a administrației și a codurilor juridice procedurale, a sistemului de finanțare a asigurărilor de sănătate și a asistenței medicale, precum și a educației. Aceste sectoare mobilizează asistenții sociali care lucrează în cadrul lor sau, cel puțin, prin parteneriate și/sau rețele. Prin urmare, asistența socială ar trebui să fie considerată ca fiind, dacă nu direct vizată de reforme, cel puțin afectată de acestea.

Reorganizarea structurală a administrației publice din România reprezintă o provocare majoră. Trecerea de la un sistem puternic centralizat la unul care include responsabilități locale și regionale necesită ajustări la diferite niveluri de resurse: politice, manageriale, tehnice, umane și economice. Un mod de guvernare eficient și în armonie cu așteptările UE. Va fi nevoie de mai mult de un deceniu pentru a vedea primele rezultate ale acestor schimbări (Dragos și Neamțu; 2007). România dispune de un mare capital pentru elaborarea și proiectarea legilor (inspirate din legile europene), dar trebuie să îmbunătățească implementarea acestora (Dragos și Neamțu; 2007). Prin urmare, administrația (în organizarea sa) și serviciile sale nu se află încă în stadiul de "administrație complet digitală" vizat de UE pentru 2030. În prezent, doar 21% din serviciile publice oferă servicii online (față de o medie de 67,3% în UE-27). Utilizatorii de internet utilizează serviciile publice online în proporție de 17% (față de o medie europeană de 65% în rândul utilizatorilor de internet din cele 27 de state membre). Scorul indicelui de agilitate digitală în Asistență Socială în rândul studenților români, de 38,74%, este, prin urmare, un scor de performanță mai degrabă foarte încurajator, chiar onorabil, având în vedere contextul explicat mai sus.

Ar fi interesant să putem prezenta o variabilă a indicelui socio-economic pentru studenții de la Universitatea din Arăd. O analiză mai atentă a profilurilor studenților universitari ar arăta, probabil, că aceștia sunt reprezentativi pentru o parte a populației și nu pentru întreaga populație. Caracteristici sociodemografice mai precise ar face posibilă extinderea reflecției.



În prezent, este în curs de elaborare un proiect de ghișeu online sub forma unui "punct de contact" (DESI, România, 2022) pentru a centraliza interacțiunile cetățenilor cu diferitele niveluri de guvernare: local, districtual și central. Acest lucru ar trebui să ajute țara să evite capcanele diversificării ghișeelor administrației online, cum ar fi cele menționate pentru Belgia, și să se apropie mai mult de sistemul francez ("France Connect"). Progresele înregistrate de România în această propunere reflectă oare dorința de a se inspira din "modelele" de servicii administrative publice digitale care se numără printre cele mai eficiente din UE-27? S-ar putea face această presupunere.

De asemenea, trebuie remarcat faptul că România se confruntă sau s-a confruntat cu :

- din 1997, o serie de reforme în domeniul asigurărilor și al medicinei de asigurări sociale (Oancea, Tudorache și Ciuvică, 2010)
- Începând cu 1995, au fost realizate o serie de reforme la diferitele niveluri de învățământ (preșcolar, primar, secundar și superior). Implementarea efectivă a descentralizării a fost, de asemenea, identificată ca o provocare pentru țară. Cu toate acestea, universitățile românești s-au organizat rapid pentru a-și aplica autonomia și responsabilitățile (Paun, 2006).
- din 2006, un nou cadru juridic administrativ (Dragos și Neamtu; 2007)
- De la sfârșitul regimului comunist și de la căderea Zidului Berlinului (1989), au avut loc mișcări migratorii majore, întrucât mobilitatea umană era până atunci impracticabilă. În al doilea rând, aderarea la UE "i-a transformat treptat pe români în principala comunitate de migranți din Europa" (Cristescu și Muntele, 2007). În cele din urmă, există conflictul recent din Ucraina ca răspuns la invazia rusă. Un val de migrație foarte semnificativ a schimbat peisajul românesc.
- Lipsa de stabilitate politică. De la pandemia COVID 2019, nu mai puțin de 5 guverne s-au succedat în mai puțin de 4 ani (DESI, România, 2022).

Pandemia COVID 19 și asistența socială :

Contextul pandemiei COVID-19 a dat un impuls noilor tendințe de comunicare și a încurajat asistenții sociali să se familiarizeze rapid cu instrumente tehnologice despre care știau foarte puțin sau deloc (Baciù și Tranca, 2021). Efectele acestui impuls către tehnologie, atât în domeniul asistenței sociale, cât și în ceea ce privește profesionalizarea asistenței sociale (și anume, predarea asistenței sociale), trebuie să fie luate în considerare dintr-o perspectivă longitudinală. Va dăinui prevalența instrumentelor digitale în contextul unei pandemii în domeniul profesional al asistenței sociale? Vom avea nevoie de mai mult timp pentru a evalua efectele pe termen lung. Având în vedere că digitalizarea în Franța și Belgia se înrădăcinase deja într-o parte a activităților lor înainte de pandemie, în special în domeniul informatizării (dosare sociale informatizate, utilizarea pachetelor software, proceduri online, redactarea și transmiterea rapoartelor sociale etc.), ar fi prematur să facem deducții mai ample cu privire la ceea ce a provocat pandemia COVID-19 în România în domeniul asistenței sociale.

#### Percepția tehnologiei în România

Potrivit unui studiu realizat de Gravița-Ardelean (2019)<sup>72</sup>, tehnologiile digitale, cibercultura și alfabetizarea digitală sunt reprezentate pozitiv. Acestea sunt văzute ca o sursă de influență pozitivă asupra vieții viitoare. Potrivit respondenților (majoritatea femei cu o vârstă medie de 33 de ani), tehnologiile sunt identificate ca factori de dezvoltare a societății și, potențial, ca pârghii pentru

<sup>72</sup> Gravița-Ardelean, M. (2019). Politici sociale, asigurări de sănătate, contribuții la managementul serviciilor de sănătate, [Social policies, health insurance and contributions to the management of health services - 2nd Ed] vol. II, în Colecția "Politici sociale", coord. Mihaela Gravița-Ardelean, Ed. EIKON.

rezolvarea problemelor sociale. Cu ocazia DESI anuale, acest tip de studiu merită să fie repetat, cu un eșantion mai mare și într-un context post-pandemic, în cadrul domeniului profesional care ne preocupă. Încorporarea acestui unghi de vedere prin întrebări legate de percepția tehnologiei ca factor de evoluție a societății ar putea face parte, de asemenea, din abordarea chestionarului de (fr)agilitate digitală pentru comunitățile studențești din domeniul asistenței sociale.

#### Conflictul Rusia-Ucraina și conectivitatea

Indicele DESI pentru 2021 și 2022 arată un "status quo" pentru România între cei doi ani. În timp ce țările cu un indice DESI scăzut recuperează adesea decalajul mai repede decât altele și înregistrează o creștere rapidă având în vedere poziția lor de plecare (creștere relativă, DESI 2022), este posibil ca România să nu fi avut ocazia de a se concentra asupra obiectivelor de digitalizare preconizate. Indicele DESI înregistrează o creștere foarte semnificativă a ratei de conectare la internet, datorită distribuirii a nu mai puțin de 400 000 de cartele SIM noi. Registrul "Conectivitate" (DESI, România, 2022) a crescut considerabil (DESI, România, 2022, p.4). Pe baza acestor argumente, precum și a eforturilor sale de a realiza convergența și de a adopta planuri de reziliență în cadrul UE, România are un scor brut pentru agilitatea digitală cu care se poate mândri în sfârșit. Belgia, cu o poziție de plecare mult mai de învâdit (în general și a fortiori în 2021 în DESI), este așadar țara, în afara celor trei prezentate, al cărei scor este surprinzător de scăzut. Dacă urmărim aceste inferențe de înțelegere neverificate statistic, mai putem vorbi de o "inferență causală"? O abordare calitativă mai aprofundată a acestor rezultate ne-ar fi permis să ne perfecționăm analiza. Cel mult, instrumentul "Digital Agility Index Questionnaire" oferă un "instantaneu" al populației de studenți la asistență socială dintr-o anumită instituție. Scopul acestui proiect este de a identifica nevoile de formare ale asistenților sociali pentru a le permite să își desfășoare activitatea în mod corespunzător folosind diferitele registre de activitate digitală.

## **GRECIA**

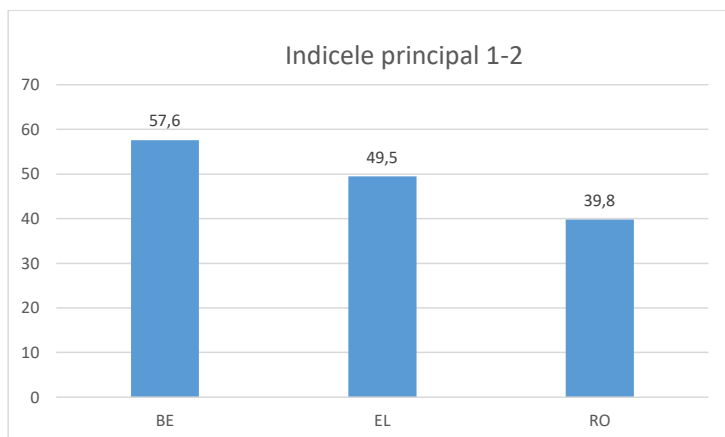
#### Indicele studenților de la masteratele 1 și 2 în asistență socială

Chestionarul a fost distribuit prin intermediul internetului (rețelele sociale) în Grecia unor grupuri de studenți la asistență socială care studiază la Universitatea din Atena (PADA). A răspuns un eșantion de 10 persoane.

Prin urmare, este prezumțios să extindem rezultatele la comunitatea studenților greci pentru a identifica o tendință generală a indicelui. Cu toate acestea, am extras rezultatele din chestionarele pentru țările pentru care am avut coorte la masteratele 1 și 2 (masteratul în inginerie și acțiune socială în Belgia, masteratul în asistență socială pentru Grecia și România).

În Belgia, aceasta reprezintă un eșantion de 23 de persoane, 10 în Grecia și 30 în România. Franța nu a avut posibilitatea de a administra chestionarul unei comunități de studenți la nivel de masterat.

În scop informativ, prezentăm aici indicele brut obținut de fiecare țară. Trebuie doar să observăm că, încă o dată, distribuția țărilor la nivel european este "identică" cu cea prezentată în DESI în ceea ce privește programarea.



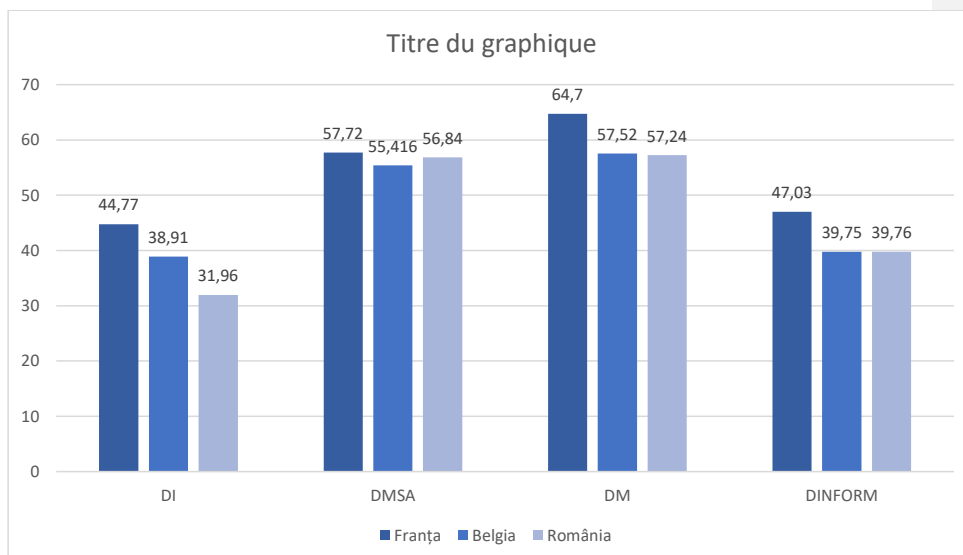
Pentru a reaminti, clasamentul țărilor în DESI 2022 este distribuit după cum urmează:

- Belgia: locul 16
- Grecia: poziția 25
- România: poziția 27.

Această trimitere încrucișată între două baze de date distincte nu justifică nicio deducție de nivel înalt. Tot ceea ce putem observa este o similitudine în modul în care sunt ordonate țările.



➤ REZULTATE ÎN FUNCȚIE DE REGISTRUL DE ACTIVITATE



**Legenda**

DI = Dimensiunea informatizării

DMSA = acoperire mediatică

DM = Dimensiunea medierii digitale

DINFORM = Dimensiunea informațională

Pentru a reaminti, mediile obținute au fost convertite în procente pentru a face graficele mai ușor de citit. Ținând cont de faptul că nu au fost chestionate și punctate în mod egal, dacă sunt adunate, rezultatul sumei procentelor depășește 100. Trimitem cititorul la "Instrucțiuni de citire a rezultatelor" din Introducere pentru rezultatele pe registre de activitate.

Tabelul de mai jos prezintă mediile obținute pentru fiecare dimensiune, din 100.

	Indicele brut peste /100 puncte	DI Rata de răspunsuri corecte Q28-30-31-32-33-34-35-48-51-59	DMSA Rata de răspunsuri corecte Q43-44-45-46-47-49-50-52-53-54-57-60	DM Rata de răspunsuri corecte Q29-42-55-56-58	DINFORM Rata de răspunsuri corecte Q36-37-38-39-40-41
<b>Franța</b>	53,101	44,77	57,72	64,7	47,03
<b>Belgia</b>	47,82	38,91	55,416	57,52	39,75
<b>România</b>	38,74	31,96	56,84	57,24	39,76

### Întrebări per registru (33 de întrebări punctate în total) (anexele 1 și 2)

- 10 întrebări referitoare la registrul de "informatizare" pentru un total de 35 de puncte.
- 12 întrebări referitoare la "acoperirea mediatică" pentru un total de 46 de puncte.
- 5 întrebări referitoare la registrul "mediere" pentru un total de 11 puncte.
- 6 întrebări referitoare la registrul "informații" pentru un total de 8 puncte.

### ➔ COMENTARII

Mediile pe registru sunt în concordanță cu rezultatele indicelui brut. După cohortele de elevi români, putem vedea clar cohortele belgiene pe locul al doilea. Urmează apoi franțuzoacele, în fruntea listei pentru fiecare dintre registrele analizate.

Cu toate acestea, trebuie remarcat faptul că rezultatele privind **MEDIEREA DIGITALĂ (DM)** indică 57,2% de răspunsuri corecte pentru Belgia și România și 64,7 pentru Franța. Aceasta reprezintă un scor mai mare decât pentru informatizare și mediatizare. Cu toate acestea, am pornit de la ipoteza că aceste ultime două domenii trebuiau să fie suficient de bine stăpânite pentru a "sprijini prin și pentru" tehnologia digitală (mediere digitală). Această ipoteză pare să fi fost infirmată de rezultatele obținute de studenți. Trebuie amintit, totuși, că medierea nu a fost foarte mult chestionată (5 întrebări pentru un total de 11 puncte, media prezentată aici ca procent de răspunsuri corecte) din cauza acestei ipoteze. Ar merita refăcut chestionarul index pentru a echilibra mai bine distribuția punctelor (/25 de puncte pentru fiecare registru). Și pentru a elimina această ipoteză preliminară, pentru a măsura mai precis agilitatea digitală (fr) pe registre de activitate.

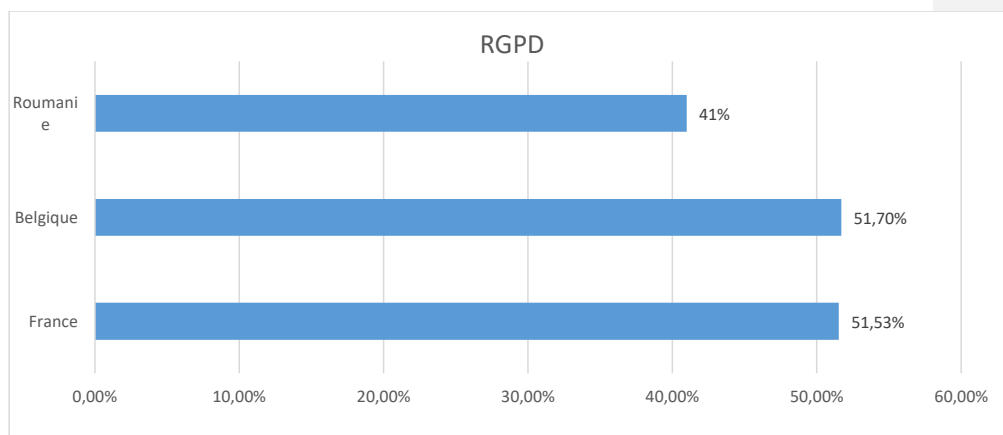
Pentru registrul activităților de **INFORMARE (DINFORM)**, rata de răspunsuri corecte a fost de 43,04% pentru Franța, 39,75% pentru Belgia și 39,76% pentru România. Aceste performanțe pot părea destul de scăzute pentru o dimensiune care, a priori (ipoteza de plecare), nu prezintă dificultăți deosebite. Acest lucru poate fi explicat prin faptul că întrebările legate de informații au fost relativ "specifice". De exemplu, acestea întrebau "În opinia dumneavoastră, operatorii booleeni sunt..." (MCQ) sau diferența dintre un browser și un motor de căutare. Poate că aceste întrebări au fost prea "tehnice". În orice caz, dacă testul ar fi repetat, numărul de întrebări per registru și scorurile pentru fiecare registru ar trebui să fie mai echilibrate, cu o medie de 25 pentru fiecare registru.

În cele din urmă, trebuie remarcat faptul că cea mai mică rată de răspunsuri corecte a fost înregistrată în toate cele trei țări pentru registrul de activități de **INFORMATIZARE (DI)**. Această familie de activități necesită cunoștințe tehnice. În chestionar, o serie de întrebări din această categorie se refereau la situații reale de asistență socială. De exemplu, "În calitate de (viitor) asistent social, ce ați recomanda în următoarea situație: să întocmiți un raport de urmărire socială a unui beneficiar, pentru a proteja datele acestuia și a respecta secretul profesional". Au existat 4 răspunsuri la alegere, dintre care doar unul a fost considerat corect. Această întrebare a avut o rată destul de scăzută de răspunsuri corecte, toate țările la un loc. Sau "În opinia dumneavoastră, un mecanism de dublă autentificare pentru recuperarea unui document online (de pe un site web) este un sistem de identificare cu doi factori... (un singur răspuns posibil)". Răspunsurile propuse se refereau la caracteristicile acestui mecanism, care este din ce în ce mai mult utilizat în contextul e-administrației și, prin urmare, de către asistenții sociali în procesul de ajutorare a persoanelor pentru a prelua/consulta documente oficiale online.

În registrul de **ACOPERIRE MEDIATICĂ (DM)**, Belgia a obținut cel mai mic scor (55,4%), urmată de România (56,84%) pe locul al doilea, ambele cu puțin înaintea Franței (57,72%).

## ➡ RGPD

În timp ce întrebările din construcția indexului au fost construite pe modelul de clasificare a registrelor de activitate (Molina și Sorin, 2019), am dorit să izolăm întrebările referitoare la RGPD pentru a situa cunoștințele elevilor cu privire la această dimensiune în mod special. Am identificat apoi întrebările referitoare la securitatea și protecția datelor (întrebările 32DI-33DI-34DI-46DMSA - 49DMSA - 53DMSA - 54DMSA - 58DM). După cum indică legenda, aceste întrebări au sondat activități în diferite registre: Informatizare (DI), Mediatizare (DMSA) și Mediere (DM). Ca parte a unui proiect european care vizează să lucreze la o identitate comună, a părut oportun să se facă distincția între acestea pentru a identifica mediile. Suma punctajelor a dat un total de 33 de puncte din 100 dacă toate răspunsurile date au fost corecte. În domeniul asistenței sociale, cunoașterea noțiunilor de bază ale RGPD este esențială atunci când este vorba de gestionarea informațiilor persoanelor care beneficiază de sprijin (schimburi de e-mailuri privind dosarele, codificarea în șabloane informatizate, consimțământul pentru prelucrarea electronică a datelor în cadrul organizației, sprijin pentru procedurile online (servicii publice și servicii private esențiale) etc.). Rezultatele sunt prezentate mai jos.



Întrebările legate de :

- Vocabular de bază [de exemplu, întrebarea (Q 32) privind semnificația acronimului, Q34 privind consimțământul],
- Vocabularul tehnic al RGPD (de exemplu, Q33 privind definiția datelor sensibile).
- Sau pe scenarii [de tip casus] întâlnite în mod obișnuit în practica profesională a asistenților sociali. De exemplu, Q46 privind utilizarea unui cloud Google Drive pentru comunicarea între colegi cu privire la beneficiari sau Q49 privind utilizarea WhatsApp pentru a comunica cu persoanele asistate

și a transmite documente prin intermediul acestui sistem de mesagerie. Q54 se referea la distribuirea unei liste de contacte către un partener din rețeaua profesională, fără o solicitare prealabilă de utilizare a adreselor de e-mail.

O primă lectură a rezultatelor arată un nivel destul de scăzut de cunoaștere a Regulamentului general european privind protecția datelor. Cu toate acestea, trebuie remarcat faptul că România și Belgia au un scor mai mare la această dimensiune decât indicele brut de agilitate digitală.

	<b>Index Brut pe /100</b>	<b>RGPD Q32-33-34-46-49-53-54-58 Procentul de răspunsuri corecte</b>
<b>Franța</b>	53,101	51,53 %
<b>Belgia</b>	47,82	51,70 %
<b>România</b>	38,74	41 %

În ceea ce privește rezultatele obținute în Franța, există o diferență relativ mare între cei doi parteneri: rezultatele obținute atunci când a fost administrat ESS Cramif au fost ușor mai mari (61% față de 53% pentru Franța). Un studiu mai detaliat al rezultatelor relevă diferențe semnificative în funcție de întrebări. În timp ce întrebările referitoare la cunoașterea precisă a cadrului RGPD au primit puține răspunsuri corecte, la fel ca în celelalte unități, întrebările referitoare, în sens mai larg, la legăturile dintre utilizarea tehnologiilor digitale și implicațiile pentru protecția datelor cu caracter personal par să fi fost mai bine stăpânite. Printre acestea se numără întrebări de tipul "Ce ați face în următorul caz: trimiteți un e-mail unui coleg din rețeaua externă pentru a-i oferi informații de monitorizare despre un beneficiar, dumneavoastră... (Un singur răspuns posibil)" sau "În opinia dumneavoastră, în următoarea situație, asistenții sociali respectă etica și deontologia profesiei: într-un centru de cazare pentru minori, aceștia folosesc "WhatsApp" pentru a comunica între ei despre beneficiari".

Dimensiunile mici ale eșantioanelor utilizate fac dificilă interpretarea statistică. Cu toate acestea, în acest stadiu, putem avansa o serie de ipoteze explicative referitoare la profilul studenților din această instituție, care ar trebui studiate mai în detaliu prin intermediul unor anchete ulterioare:

- Prima ipoteză: variabila de vârstă și experiență profesională. O proporție semnificativă dintre studenții din eșantion își schimbă cariera. Proporția studenților cu vârste cuprinse între 25 și 44 de ani din acest subeșantion este echivalentă cu cea a studenților cu vârste cuprinse între 20 și 24 de ani.
- Practicile și cunoștințele legate de utilizările digitale și implicațiile acestora pentru protecția datelor pot fi legate de parcursurile profesionale anterioare.
- Ipoteza 2: Ponderea experienței profesionale ar putea fi cu atât mai mare cu cât unii studenți au avut o experiență anterioară în domeniul asistenței medicale și al sănătății, unde problemele legate de secretul profesional și de datele personale sunt, de asemenea, foarte prezente. Cu toate acestea, nu dispunem de date detaliate în acest sens.
- Ipoteza 3: Ponderea "culturii de predare Școala de Asistență Socială a Cramif este atașată instituțional la sectorul Asigurărilor de Sănătate, în care protecția datelor este o problemă

importantă. În plus, SSE Cramif dedică o mare parte din predare problemelor de sănătate și secretului profesional.

În discuțiile care au urmat testului (în Franța și Belgia), studenții au menționat că, deși cunoșteau "teoria" RGPD, nu erau în măsură să aplice regulamentul comunitar internațional pe teren, într-o situație de plasament, din cauza configurațiilor și realităților de plasament (infrastructuri, lipsă de cunoștințe, practici de echipă etc.). Există o diferență de medie între cohortele de studenți francezi care au urmat un modul de conștientizare/formare RGPD și cei care nu au urmat acest modul.

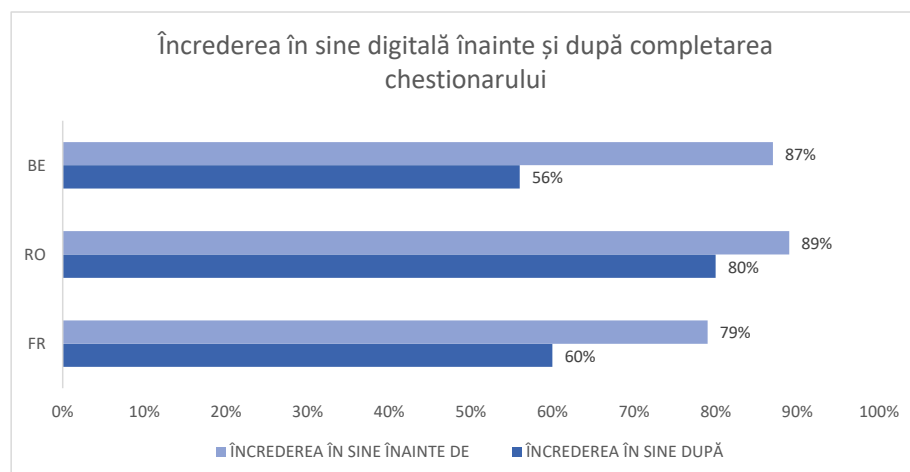
Prin urmare, există o nevoie urgentă de formare a studenților în domeniul asistenței sociale:

- Cunoștințe tehnice și juridice referitoare la fiecare domeniu de activitate;
- În ceea ce privește utilizările și aspectele legate de fiecare domeniu de activitate.

#### ÎNCREDERE ÎN SINE ÎN DOMENIUL DIGITAL, ACCES LA O CONEXIUNE ȘI ECHIPAMENT SUFICIENT

##### ➔ DESPRE SENTIMENT

În cele din urmă, prezentăm rezultatele referitoare la încrederea în sine declarată de elevi înainte și după ce au susținut testul cu punctaj. Compararea acestei variabile ni se pare relevantă, deoarece ne permite să identificăm una sau alta dintre ipotezele de înțelegere.



Înainte de a face testul, elevii aveau o impresie foarte favorabilă despre utilizarea activităților digitale (Q16), simțindu-se confortabil sau chiar "foarte confortabil". În fruntea clasamentului se află studenții români, cu 89% care se simt confortabil, urmați de cei belgieni cu 87% și, în cele din urmă, de cei francezi cu 79%. Am putea specula că, în general, aceștia se simt mai puțin în largul lor cu mediul digital,



deoarece sunt mai conștienți de dificultățile asociate cu o dematerializare mai avansată decât celelalte două țări. Sau că ei sunt mai familiarizați cu complexitatea mediului digital în context profesional, deoarece se confruntă mai mult cu registrele de activitate.

Întrebarea privind confortul după completarea chestionarului (Q61), precum și întrebările libere 62 și 63, pe o scară de la 1 la 4 (1, foarte inconfortabil la 4, foarte confortabil), se referă la sentimentele generale. Titlul întrebării nu specifică faptul că aceasta se referă la sentimentele legate de întrebările care fuseseră punctate. Cu toate acestea, întrebarea 61 venea imediat după întrebările de diagnosticare. Putem presupune că respondenții au reacționat la faptul că tocmai făcuseră un "test" al cunoștințelor lor reale despre mediul digital în context profesional. Legătura dintre Q16 și Q61 ar putea fi considerată, de fapt, ca o prejudecată de corelație iluzorie. În mod ideal, cele două întrebări ar fi trebuit să fie adresate mai detaliat și aproape identic, ceea ce ar fi dus cu siguranță la o corecție în chestionar:

Q16 => Cum vă simțiți în legătură cu utilizarea tehnologiilor digitale într-un context profesional (stagiu de practică) sau pentru formare profesională (școală/universitate)? pe o scară de la 1 la 4 (1, foarte inconfortabil la 4, foarte confortabil)

Q61 => După completarea acestui chestionar, ce părere aveți despre utilizarea tehnologiilor digitale în context profesional (stagiu de practică) sau în scopuri profesionale (școală/universitate)?

Cu toate acestea, dacă legăm cele două variabile, sentimentul de confort înainte și după test variază foarte mult. Rezultatele post-test arată că elevii se simt mai puțin încrezători decât se simțeau înainte de a răspunde la întrebările punctate.

În comentariile deschise și în timpul feedback-ului față în față cu respondenții, lungimea chestionarului a fost menționată ca fiind un factor de disconfort. Timpul mediu necesar pentru completarea chestionarului a fost de aproximativ 30-40 de minute, ceea ce a părut rezonabil la început. În Franța și Belgia, acest timp a fost alocat activităților de învățare. Cu toate acestea, în ceea ce privește inferența față de "încrederea în sine digitală" înainte și după efectuarea testului, se poate presupune că disconfortul a fost mai puțin legat de dificultatea întrebărilor punctate decât de disconfortul cauzat de durata de timp necesară pentru a răspunde la cele 63 de întrebări.

## ➡ DESPRE ACCESUL LA O CONEXIUNE ȘI ACCESUL LA UN ECHIPAMENT SUFICIENT

De asemenea, trebuie remarcat faptul că la întrebările Q9 și Q10 privind frecvența accesului la internet și a utilizării acestuia, toți studenții, indiferent de țară, au răspuns "zilnic". Acest lucru indică o utilizare zilnică, deoarece accesul la internet nu pare să fie un obstacol pentru că nu știu cum să se conecteze. Doar o singură persoană din România a declarat că are acces la internet de 2 sau 3 ori pe săptămână. Ar fi necesar să precizăm mai mult întrebarea pentru a distinge dacă aceasta este o alegere personală sau nu. Dar chestionarul nu a permis acest lucru.

În sfârșit, la întrebările referitoare la echipamente și la accesul la echipamente, nu am identificat niciun student belgian sau francez care să fi declarat că are un singur smartphone pentru a se conecta și a lucra cu activități digitale. În România, 17 elevi aveau un singur smartphone, iar cinci dintre ceilalți au declarat că au folosit un computer "public" pentru a se conecta. Acești cinci au declarat, de asemenea, că aveau echipamente personale, cum ar fi un PC sau un laptop. Prin urmare, considerăm că pentru

aceste cinci persoane dintr-un total de 117 respondenți, decalajul digital legat de accesul la hardware nu este identificabil ca atare. Cu toate acestea, pentru cele 17 persoane (adică 14,5% dintre respondenți) care au declarat că se conectează și lucrează cu instrumente digitale folosind doar smartphone-ul lor poate fi semnificativ în ceea ce privește decalajul digital legat de accesul la hardware. Și în acest caz, chestionarul ar putea fi îmbunătățit prin adresarea unei întrebări suplimentare, cum ar fi: "Aveți echipamentul necesar pentru a lucra academic și profesional într-un mediu digital?" sau "Care este principalul obstacol pe care îl întâmpinați în activitatea academică și profesională într-un mediu digital?"

Problema inegalităților sociale digitale pare a fi mai puțin evidentă în rândul studenților belgieni și francezi decât în rândul studenților români (acces la echipamente suficiente), prin prisma bazei declarative a studenților de la Asistență Socială, în ceea ce privește accesul la echipamente și accesul la o conexiune la internet. Acest lucru coroborează propunerea făcută în capitolul anterior, urgența este de pus și aici, întrebările de identificare (1<sup>er</sup> parte a chestionarului Q1 la Q20) merită să fie rafinate, unele să fie eliminate în favoarea altora, mai în concordanță cu noile ipoteze avansate după această primă experiență de construire a unui indice. Evaluată doar pe aceste dimensiuni, chestiunea inegalităților sociale digitale (Granjon, 2022) este prea slab cercetată. Pentru a reaminti, scopul chestionarului a fost de a raporta peisajul general al culturii digitale în rândul comunităților studențești din domeniul asistenței sociale în raport cu obiectivele europene de digitalizare în ansamblu. Acesta nu s-a concentrat în mod special pe această dimensiune.

## LIMITĂRI ȘI PERSPECTIVE

Ca parte a procesului de construire a indicelui de (fr)agilitate digitală pentru comunitățile de studenți din domeniul asistenței sociale, prima etapă a fost aceea de a face un bilanț al politicilor europene de digitalizare. Am văzut că strategiile europene de dematerializare a societății sunt deosebit de ambițioase pentru statele membre. Odată cu globalizarea, dezvoltarea calculului cuantic și a inteligenței artificiale în toate sectoarele de activitate din Europa, apar noi practici profesionale și noi profesii. La nivel mondial, se estimează că între 375 și 800 de milioane de locuri de muncă vor fi depășite până în 2030. Prin urmare, tehnologiile digitale au un impact considerabil asupra majorității sectoarelor profesionale, în special în domeniul asistenței sociale.

În cadrul tabloului general, indicele DESI relevă disparități semnificative în ceea ce privește stadiul digitalizării în Europa. Accentul este pus pe cele 5 țări partenere în cadrul proiectului DLIS. Ca urmare, competențele și (fr)agilitatea digitală a indivizilor (profesioniști și cetățeni), în funcție de țară, reflectă nevoi de formare diferite. Digitalizarea serviciilor sociale are loc în funcție de gradul de digitalizare din fiecare teritoriu. Această constatare a dus la identificarea a șase provocări majore în politicile europene de digitalizare. Pentru a reuși, profesioniștii din domeniul ingineriei sociale vor trebui să investească în luarea în considerare și în cooperarea cu toți actorii implicați în inovarea socială la toate nivelurile, în conformitate cu teoria sistemelor ecologice a lui Bronfenbrenner (1979): macro, exos, meso, micro. În acest fel, sferile politică, economică, de formare și de cercetare sunt chemate să construiască o cultură europeană comună care să promoveze accesul echitabil al tuturor la digitalizarea serviciilor. Pe baza inițiativelor locale și a dinamicilor locale între diferiți actori (inclusiv grupuri de utilizatori), aleși și

profioniști (în acțiune și în formare), strategiile de inginerie și inovare socială pentru digitalizarea societății europene au cele mai mari șanse de reușită în tranziția digitală, în vederea atingerii obiectivelor "Compasului digital până în 2030". Un ajutor neprețuit este reprezentat de Soțul European al Drepturilor Sociale, cu planul său de acțiune la nivel național pentru formarea digitală și lupta împotriva excluziunii sociale și a sărăciei până în 2030.

Pe baza acestor constatări, partenerii de proiect au decis să construiască indicele sub forma unui chestionar (abordare cantitativă) care să fie administrat comunităților de studenți din domeniul asistenței sociale. În total, au răspuns 639 de persoane, depășind obiectivul inițial în ceea ce privește dimensiunea eșantionului (360). Variabilele, sub formă de întrebări, au fost concepute în jurul a trei axe: caracteristicile socio-economice care vizează identificarea inegalităților sociale digitale în cadrul forței de muncă, poziționarea și sentimentele față de activitățile digitale (inclusiv chestionarul) și, în cele din urmă, competențele digitale solicitate în mod specific în domeniul asistenței sociale.

În elaborarea rezultatului nr. 1, definirea unui cadru socio-tehnic comun partenerilor, în scopul construirii indicelui, s-a dovedit a fi un exercițiu care nu a fost de la sine înțeles. Într-adevăr, resursele, know-how-ul și cultura specifice fiecăruia dintre parteneri au trebuit să fie luate în considerare încă de la începutul elaborării indicelui. Am identificat mai mulți factori care necesită o atenție deosebită: necesitatea de a dezvolta un limbaj comun, importanța unui calendar adaptat la realitățile fiecărui partener și negocierea resurselor tehnice pentru a asigura participarea fiecărui partener în funcție de capacitatea sa instituțională. În metodologia utilizată pentru construirea indicelui, am putut deja să evidențiem o disparitate de resurse și nevoi în ceea ce privește alfabetizarea digitală a partenerilor. Acesta este în sine un indice care ne determină să reflectăm asupra obiectivului european de a avea un obiectiv comun până în 2030 (Digital Compass). Cu toate acestea, colaborarea dintre cei 6 parteneri internaționali contribuie la consolidarea unei adevărate comunități de practici profesionale.

În ceea ce privește chestionarul, feedback-ul și discuțiile cu studenții și cu comunitățile de cadre didactice au evidențiat necesitatea de a ajusta și corecta anumite probleme: înțelegerea și formularea întrebărilor, relevanța, validitatea etc. în timpul sesiunilor de pre-test și de testare. În plus, oferirea mai multor întrebări referitoare la ceea ce cred oamenii despre digitalizarea societății și la modul în care se simt în legătură cu completarea chestionarului ar putea îmbogăți analizele. De asemenea, trebuie remarcat faptul că abordarea cantitativă aleasă ar putea fi îmbunătățită dacă ar fi completată de o abordare metodică și riguroasă a cercetării calitative. Termenele limită ale proiectului nu au permis acest lucru.

În cadrul comunităților studențești, rezultatele obținute (scorul) la indicele de agilitate digitală în asistența socială arată o concordanță clară cu clasamentul țărilor din clasificarea europeană DESI. O serie de inferențe generale și ipotetice referitoare la contextele fiecăreia dintre țările partenere au încercat să aducă lumină asupra rezultatelor obținute de comunitățile studențești.

Cu scopul de a perpetua chestionarul ca instrument de evaluare a peisajului alfabetizării digitale a comunităților de studenți din domeniul asistenței sociale, modificările și corecturile vor încerca să remedieze piedicile prezentate mai sus. De asemenea, pentru a asigura durabilitatea instrumentului, fiecare partener (sau operator care dorește să și-l însușească) va trebui să adapteze și să actualizeze variabilele și întrebările, ținând cont atât de obiectivele "Boussole 2030", cât și de particularitățile

locale legate de zona lor (așteptări și nevoi în domeniul asistenței sociale, în ceea ce privește alfabetizarea digitală a viitorilor profesioniști).

În concluzie, partenerii sunt de acord că există o nevoie urgentă de formare a studenților din domeniul asistenței sociale în ceea ce privește cunoștințele tehnice și juridice legate de fiecare dintre domeniile de activitate și în ceea ce privește utilizările și problemele etice și deontologice legate de fiecare dintre aceste domenii. Acest exercițiu de punere în comun în vederea construirii indicelui a evidențiat, de asemenea, nevoi profesionale eterogene, în ceea ce privește natura cunoștințelor care trebuie dobândite și gradul de urgență a formării studenților în asistență socială într-o dimensiune sau alta. Fiecare țară are cerințe diferite, în funcție de gradul de digitalizare a contextului său național.

În contextul (și pe măsura) proiectului, acest lucru ridică o întrebare centrală legată de politicile europene de digitalizare: cum pot fi standardizate politicile sociale (cu un scop și o identitate europeană comună) și diferențiate (ținând cont de specificitățile culturale și teritoriale) astfel încât fiecare țară să își atingă obiectivele europene de digitalizare?

În cele din urmă, trebuie reamintit faptul că, prin prezentarea unei imagini de ansamblu a fiecărei țări partenere reprezentând Europa de Vest, de Est și de Sud, acest index a încercat să înțeleagă peisajul variat al alfabetizării digitale în rândul viitorilor angajați din domeniul asistenței sociale. Acesta reprezintă punctul de plecare pentru rezultatele 2 și 3 ale proiectului DLIS. Acesta susține punctul de pornire pentru celelalte două rezultate ale proiectului: un instrument de reflecție pentru reperele etice și capsule video de e-learning.



## BIBLIOGRAFIE PARTEA 2

---

- Albarelo L. (2003), *Apprendre à chercher. L'acteur social et la recherche*, 2<sup>e</sup>, De Boeck.
- Albarelo L. (2004), *Devenir praticien-chercheur: Comment réconcilier la recherche et la pratique sociale*, De Boeck Supérieur.
- Baciu, E.L. și Tranca, M.L. (2021), Re-framing Challenges as Opportunities: Moving a Social Work Practicum Program in an On-line Format and Making It Work, *Revista de Asistență Socială*, anul XX, nr. 1/2021, București.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press
- Brotcorne P. și Marien I. (2020), *Baromètre de l'inclusion numérique*. Bruxelles: Vrije Universiteit Brussel - UCLouvain - Fundația Regele Baudouin.
- Brotcorne P. și Marien I. (2022), *Nouveau Baromètre de l'inclusion numérique*. Bruxelles: Vrije Universiteit Brussel - UCLouvain - Fundația Regele Baudouin.
- Brotcorne P. și Valenduc G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. *Les Cahiers du numérique*, vol. Vol. 5, nr. 1, p. 45-68.
- Collin Simon și alții (2021). *Le numérique en éducation et formation. Approches critiques*. Paris: Presse des Mines.
- Compere, L., Philippart, A. (2022). Usagers et pratiques de travail social face au numérique entre risques et chances. *L'observatoire*, (110), 25-30.
- Dragoș, D. & Neamțu, B. (2007). Reforma administrației publice locale în România: Tendințe și obstacole. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 73, 699-720. <https://doi.org/10.3917/risa.734.0699>
- DESI, 2021, Comisia Europeană
- DESI, Indicele economiei și societății digitale (Belgia),2022
- DESI, Indicele economiei și societății digitale (Franța), 2022.
- DESI, Indicele economiei și societății digitale (Grecia),2022
- DESI, Indicele economiei și societății digitale (Luxemburg),2022
- DESI, Indicele economiei și societății digitale (România),2022
- Dubasque, D. (2019). Reflecții, producții și recomandări ale grupului de lucru "Numérique et travail social" al Haut Conseil du travail social. *Vie sociale*, 28, 89-103. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0089>

Dubasque, D. (2022). Comment la crise liée au Covid-19 a bouleversé les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux et posé la question de leur devenir. *Vie sociale*, 37, 37, 37-49.

Fenoglio, P. (2021), Au cœur des inégalités numériques en éducation, les inégalités sociales, Dossier de veille de l'IFE, n°139, octobre. Lyon: ENS de Lyon. <http://veille-et-analyses.ens-lyon.fr/DA-Veille/139-octobre-2021.pdf>, accesat ultima dată la 1/12/22.

Gavrila-Ardelean, M.; Gavrila-Ardelean, L. Tehnologia și viitorul. In *Actes du 4-e Colloque International COMSYMBOL IARSIC-ESSACHESS*; Tudor, M.A., Bratosin, S., Eds.; Éditions IARSIC: Les Arcs, Franța, 2018; pp. 76-83.

Granjon Fabien (2022), *Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques*, Paris, Presses des Mines, coll. "Matérialismes", 360 p.

Mazet P et Sorin F, (2020) " Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux ", Open Edition Journals, La société numérique, 128.

Molina, Y. & Sorin, F. (2019). *Utilizări digitale în sprrijinul social și educațional*. Rennes: CRTS de Bretagne.

OCDE, *Literacy in the Information Age* [arhivă] [PDF] (raportul final al Studiului internațional privind alfabetizarea adulților)

Okbani, N. (2021). *Raport intermediar: Le travail social à l'épreuve du numérique*. IRTS Paca-Corse, LEEST. Extras din: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03470833> (accesat 07/03/22).

Okbani, N. (2022). Reception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social. *Informations sociales*, 205, 38-46. <https://doi.org/10.3917/inso.205.038>

Quivy R., Van Campenhoudt L. (2011), *Manuel de recherche en sciences sociales*, ediția 4<sup>e</sup>, Dunod.

Philippart, A., Bouckaert, B., Compère, L. et Rahier, A-M (2022) " Le travail social à l'ère numérique ", în " *ÉTHIQUE ET TRAVAIL SOCIAL - Nouvelles voies pour la pensée et pour l'action* ", Coll. " *Problèmes sociaux et interventions sociales* ", sous la direction d'Audrey Gonin, Michel Guissard, André Antoniadis et Flavie Plante, Presses Universitaires du Québec, Montréal, pp. 133-150.

Plantard, P., Le Boucher C. et Perret, D. (2021) La dimension subjective de l'appropriation des technologies numériques par les enseignants, Bulletin de veille n° 1, GTnum9 Les enseignants et le numérique, online, (consultat la 24/11/2021).

Savès, M., (2022) Biais dans les enquêtes épidémiologiques descriptives, Université de Bordeaux, MOOC "Pop-Health", Intervention Semaine 5, Session 6.

Veyrié, N. (2021) "Numérique, travail social et étudiants. Quel processus de recherche pour quelle dimension éthique", în *Penser la formation en travail social*, Le Sociographe, Nîmes, Champ social, pp. 269 295, disponibil la <https://www.cairn.info/penser-la-formation-en-travail-social--9791034606535-p-269.htm> (accesat la 12 octombrie 2022).

<b>INTRODUCERE .....</b>	<b>1</b>
<b>Probleme și cadru conceptual .....</b>	<b>3</b>
<b>Obiective și metode.....</b>	<b>7</b>
1. Microsistem.....	9
2. Mezosistemul .....	9
3. Exosistemul .....	9
4. Macrosistemul.....	9
<b>Strategiile digitale ale Uniunii Europene .....</b>	<b>9</b>
<b>1A. Politicile de digitalizare în Europa .....</b>	<b>11</b>
➤ Mai 2010: Strategia Europa 2020 .....	11
➤ 14 decembrie 2020: Programul Europa digitală (2021-2027) .....	11
➤ Spațiul digital european și securitatea cibernetică .....	11
Principalele amenințări cibernetică .....	12
➤ Martie 2021. Compasul digital 2030: Calculator cuantic și plan de acțiune pentru punerea în aplicare a Societății Europene a Drepturilor Sociale. ....	12
Calculator cuantic .....	12
Câteva aplicații posibile ale tehnologiei cuantice .....	13
Fundatia europeană a drepturilor sociale .....	13
➤ 22 octombrie 2021: Liderii UE solicită progrese rapide în ceea ce privește strategia digitală .....	14
➤ 10 decembrie 2021: Lansarea unui instrument european de autoevaluare online, a unor conturi individuale de învățare și a unor microcredite .....	14
Un nou instrument european de autoevaluare a competențelor digitale .....	14
➤ O inițiativă privată care dă roade: Testul de Agilitate Digitală, TANu. ....	15
➤ Alte inițiative de economie socială .....	16
➤ Conturi de formare digitală și obiective europene .....	16
<b>1B. Apariția unor noi practici profesionale .....</b>	<b>16</b>
➤ Lumea se schimbă, locurile de muncă se schimbă... ..	17
➤ Tehnologii generice / Definiții. ....	17
➤ Covid-19, accelerarea tranziției digitale și protecția datelor în Europa .....	18
➤ Alte recomandări internaționale pentru reducerea decalajului digital .....	18
Forumul de la Davos .....	18
"Carta de la Geneva pentru bunăstare .....	19
➤ Mijloace și rezultate așteptate .....	20
➤ Criterii și indici de evaluare a digitizării și cele 5 țări din proiectul DLIS.....	20
<b>2A. DESI. Indicele economiei și societății digitale .....</b>	<b>21</b>
<b>2B. Panorama generală europeană .....</b>	<b>22</b>
➤ Capitalul uman .....	22
Indicele economiei și societății digitale, 2021 .....	23
➤ Formarea specialiștilor TIC .....	23
➤ Acoperirea cu fibre .....	24
➤ Rețeaua 5G .....	24
➤ Traficul de date în roaming .....	24

↻ Tehnologia cuantică .....	24
↻ Provocările transformării digitale pentru întreprinderi și sectorul public.....	25
↻ Indicele de intensitate digitală a întreprinderilor.....	26
↻ Servicii publice: indicatorii 4a3 și 4a4.....	26
↻ Utilizatori guvernamentali.....	26
↻ Formulare precompletate .....	27
↻ Servicii publice digitale pentru cetățeni .....	27
↻ Servicii publice digitale pentru întreprinderi.....	27
↻ Date deschise .....	28
<b>2C. CELE 5 ȚĂRI PARTICIPANTE LA PROIECT .....</b>	<b>28</b>
↻ 2C.1 Detalii privind performanța unei țări din cadrul proiectului: Marele Ducat al Luxemburgului ....	28
↻ 2C.2 Rezumat al performanței celor 5 țări participante la proiect.....	30
↻ Tabelul 1. Rezumat al indicatorilor de digitalizare pentru cele 5 țări partenere în proiectul DLIS.....	30
<b>2D. Indicele de agilitate digitală, capacități și competențe: accent pe cele 5 țări din cadrul proiectului DLIS .....</b>	<b>32</b>
↻ 2D.1 Indicele de agilitate digitală IAD: un indice universal .....	32
Cele 5 criterii ale indicelui de agilitate digitală. Scala de la 1 la 100.....	32
↻ 2D.2 Agilitatea în afaceri .....	33
↻ 2D.3 Agilitatea digitală a indivizilor .....	33
↻ 2D.4. Accesul, utilizarea și competențele digitale: accent pe cele 5 țări din cadrul proiectului DLIS ..	34
Abilități și competențe digitale.....	34
↻ Tabelul 2. Accesul și utilizarea internetului în Uniunea Europeană (%) .....	35
↻ Tabelul 3. ACCESUL LA INTERNET ȘI UTILIZAREA ACESTUIA (%).....	37
↻ Tabelul 4. Nivelurile de competențe digitale în țările europene.....	37
<b>Provocările digitalizării societății și asistenței sociale europene.....</b>	<b>39</b>
↻ Provocările UE pentru 2030 .....	39
<b>3A. Cazul Franței: implementarea digitală și inegalitățile sociale persistente .....</b>	<b>40</b>
↻ Cum rămâne cu echipamentele și accesul la internet? .....	42
↻ Cum rămâne cu competențele digitale? .....	42
↻ Diversitatea grupurilor vulnerabile în ceea ce privește tehnologia digitală .....	43
↻ Recomandări de utilizare.....	43
Recomandarea 3.....	44
Recomandarea 5.....	44
Recomandarea 6.....	44
<b>3B. Provocări și perspective.....</b>	<b>44</b>
↻ Provocarea 1: Politici de dezvoltare pentru digitalizarea societății. ....	45
↻ Provocarea 2. Politici de dezvoltare a infrastructurii digitale .....	45
↻ Provocarea 3. Criterii și indicatori de evaluare macro și micro .....	45
↻ Provocarea 4. Eforturile de reducere a inegalităților sociale sunt dificil de implementat .....	45
↻ Provocarea 5. Organizații mai agile .....	46
↻ Provocarea 6. Politici de formare pentru profesioniștii din domeniul asistenței sociale .....	46
↻ Perspectivele.....	46
<b>Referințe .....</b>	<b>48</b>
<b>Anexe .....</b>	<b>49</b>



<b>Metodologie pentru construirea unui indice de agilitate digitală .....</b>	<b>50</b>
<b>Abordare cantitativă .....</b>	<b>50</b>
☞ Indicele de agilitate digitală pe baza registrelor/sferelor de activități de asistență socială .....	50
Cele 4 registre de afaceri .....	50
Informatizare .....	51
Informații .....	51
Mediere .....	51
Acoperire mediatică .....	51
☞ Indicele se bazează pe explorarea de către respondenți a acestor 4 dimensiuni .....	51
☞ Cele 4 registre de activități digitale în asistența socială se desfășoară în subdimensiuni de explorare	54
☞ CHESTIONARUL .....	54
☞ ÎNTREBĂRILE .....	57
<b>Resurse tehnice utilizate .....</b>	<b>59</b>
☞ obiective financiare .....	59
☞ Comparare software .....	59
Software Kobo Tool Box .....	59
Software Sphinx .....	59
Platforma de e-learning Moodle .....	60
Software de sondaj Google Forms .....	60
Software de sondaj MicrosoftForms .....	60
☞ Cohorte de respondenți .....	61
eșantion .....	61
<b>Abordare calitativă .....</b>	<b>63</b>
☞ Obiectiv: completarea cu date calitative a rezultatelor obținute cu ajutorul chestionarului Digital Agility	63
Index .....	63
☞ OBSERVAȚII GENERALE ÎN URMA TESTULUI .....	63
☞ Cu privire la construcția chestionarului și/sau formularea întrebărilor .....	65
Nivelul de educație : .....	65
☞ Modificări și îmbunătățiri care urmează să fie aduse chestionarului .....	66
☞ Integrarea pedagogică a proiectului la HELMo ESAS (Belgia) .....	67
☞ Integrarea pedagogică a proiectului la Universitatea VLAICU (România) și condițiile de administrare a	68
chestionarului .....	68
☞ Integrarea pedagogică a proiectului la IRTS - HDF Lille (Franța) și condițiile de administrare a	69
chestionarului .....	69
☞ Integrarea pedagogică a proiectului la ESS CRAMIF - Paris (Franța) și condițiile de administrare a	69
chestionarului .....	69
1. Cercetare documentară .....	70
2. Ancheta pe teren .....	71
☞ Integrarea proiectului în centrul KEPSIPI și în Universitatea din Atena (GRECIA) .....	71
Focus Group (abordare calitativă) al echipei psiho-medico-sociale Kepsipi .....	72
REZULTATE GRECIA .....	72
<b>Punerea în aplicare și dificultățile întâmpinate .....</b>	<b>74</b>
Cerințe diferențiate .....	74
Alinierea nevoilor cu o viziune europeană a unui indice de agilitate digitală .....	74
☞ CONCLUZII .....	75

<b>UN CADRU SOCIO-TEHNIC NEGOCIAT .....</b>	<b>76</b>
Alegerea software-ului pentru indicele numeric de agilitate :.....	77
Alegerea instrumentelor de comunicare media pentru R1 :.....	78
Concluzie .....	78
<b>UN CALENDAR ADAPTAT .....</b>	<b>79</b>
<b>PREZENTAREA REZULTATELOR și ANALIZA INDICULUI DE AGILITATE DIGITALĂ.....</b>	<b>80</b>
Introducere.....	80
Instrucțiuni de citire pentru piste de analiză .....	81
<b>Comparația indicelui brut între țările partenere .....</b>	<b>83</b>
↻ Ipoteze de interpretare și înțelegere.....	83
Franța .....	83
Belgia .....	85
Creștere mai lentă .....	85
Mediul administrativ belgian.....	85
România.....	87
Aderarea la UE în 2007 .....	88
Reforme în sectoarele cheie din domeniul asistenței sociale .....	88
Pandemia COVID 19 și asistența socială : .....	89
Percepția tehnologiei în România .....	89
Conflictul Rusia-Ucraina și conectivitatea .....	90
Grecia.....	90
Indexul studenților de la Master 1 și 2 în Asistență Socială .....	90
↻ Rezultate pe registre de activitate .....	92
↻ Comentarii .....	93
↻ RGPD.....	94
<b>Încredere în sine în domeniul digital, acces la o conexiune și echipament suficient.....</b>	<b>96</b>
↻ Despre sentiment .....	96
↻ Despre accesul la o conexiune și accesul la echipamente suficiente .....	97
<b>LIMITĂRI ȘI PERSPECTIVE .....</b>	<b>98</b>
.....	100
<b>Bibliografie partea 2.....</b>	<b>101</b>
<b>Cuprins general.....</b>	<b>103</b>

**Numărul proiectului:** 2021-1-FR01-KA220-HED-000027512

**Program :** Erasmus+

**Tipul acțiunii :** KA220-HED - Parteneriate de cooperare în învățământul superior

**Apel:** 2021

**Sesiune :** Sesiunea 1

**Parteneri:**

- Association Regionale Du Travail Social Hauts De France (A.R.T.S)
- Haute Ecole Libre Mosane
- Centrul de suport psihic și pedagogic
- Școala de Asistență Socială CRAMIF
- Universitatea Aurel Vlaicu Din Arad
- Agence Pour La Cooperation Scientifique Afrique Luxembourg ASBL

**Coordonator:**

- Association Regionale Du Travail Social Hauts De France (A.R.T.S)

**Design :**

- Association Regionale Du Travail Social Hauts De France (A.R.T.S)

*Această publicație a primit finanțare din partea Uniunii Europene în cadrul Programului Erasmus +. Ea reflectă numai punctul de vedere al autorilor. Comisia Europeană nu este responsabilă pentru nicio utilizare a informațiilor conținute în această publicație.*

