



O IMPACTO DA DIGITALIZAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO SOCIAL E PEDAGÓGICO

EL IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO SOCIAL Y PEDAGÓGICO

THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON SOCIAL AND PEDAGOGICAL WORK DEVELOPMENT

Margarita VDOVINA¹
Mikhail FIRSOV²
Anastasia KARPUNINA³
Valeria SIZIKOVA⁴
Denis BOGATOV⁵

RESUMO: O artigo apresenta os resultados de um estudo empírico realizado pelos autores de acordo com o método de um questionário online (n = 157) em 2020. Os entrevistados são assistentes sociais russos. O estudo visa identificar as especificidades do uso das tecnologias digitais nas atividades profissionais de assistentes sociais e gestores na esfera social. O artigo analisa a eficácia do uso de ferramentas digitais e destaca os problemas nessa atividade. Os autores também tentam identificar formas de resolver esses problemas para o possível aumento da eficiência da digitalização no serviço social. A análise das opiniões dos respondentes mostrou que entre as principais vantagens estão o aumento da eficiência de uma organização trabalhista (aceleração do processamento de dados, automação da gestão de documentos, compras e entregas online) e a obtenção das informações necessárias, inclusive de outros departamentos.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologias digitais. Digitalização. Trabalho social.

RESUMEN: *El artículo presenta los resultados de un estudio empírico realizado por los autores en una encuesta de cuestionario en línea (n = 157) en 2020 con trabajadores sociales rusos. El estudio tiene como objetivo identificar las especificidades del uso de las tecnologías digitales en las actividades profesionales de los trabajadores sociales y administradores en el ámbito social. El artículo analiza la efectividad del uso de herramientas digitales y destaca los problemas en esta actividad e intenta identificar formas de resolver estos problemas para el posible aumento de la eficiencia de la digitalización en el trabajo social. El análisis de las opiniones de los encuestados ha mostrado que entre las principales ventajas se encuentran el*

¹ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Doutor em Ciências Sociológicas, Professor. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8617-2940>. E-mail: antigon1922@yandex.ru

² Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Doutor em Ciências Pedagógicas, Professor. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0665-5852>. E-mail: mihail_firsov@mail.ru

³ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Candidato ao Programa em Ciências Sociológicas, Professor. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8302-0749>. E-mail: karpunina@mail.ru

⁴ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Doutor em Ciências Pedagógicas, Professor. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3991-3168>. E-mail: 1699636@mail.ru

⁵ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Sem título acadêmico. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3316-9673>. E-mail: bogatov_denis@mail.ru



aumento de la eficiencia de una organización laboral (aceleración del procesamiento de datos, automatización de la gestión documental, compras y entregas en línea) y la obtención de la información necesaria, incluso de otros departamentos.

PALABRAS CLAVE: *Tecnologías digitales. Digitalización. Trabajo Social.*

ABSTRACT: *The article presents the results of an empirical study conducted by the authors according to the method of an online questionnaire survey (n = 157) in 2020. The respondents are Russian social workers. The study is aimed at identifying the specifics of the use of digital technologies in the professional activities of social workers and managers in the social sphere. The article analyses the effectiveness of the use of digital tools and highlights the problems in this activity. The authors also try to identify ways of solving these problems for the possible increase of the efficiency of digitalization in social work. The analysis of the respondents' opinions has shown that among the main advantages are the increase in the efficiency of a labour organization (acceleration of data processing, automation of document management, online purchases and delivery) and obtaining the necessary information, including from other departments.*

KEYWORDS: *Digital technologies. Digitalization. Social work.*

Introdução

A integração de todos os estratos e grupos sociais ao espaço digital tornou-se uma tarefa urgente no mundo em transformação. Nem todas as pessoas têm as mesmas oportunidades iniciais para isso, assim, mais atenção deve ser dada ao apoio a grupos da populações socialmente vulneráveis. É isso que o trabalho social deve fazer.

A transformação cultural causada pela disseminação das tecnologias digitais está desafiando a prática do serviço social nos níveis macro, meso e micro (GROSHONG; MISHNA, 2015). Segundo Mkrtumova, Kononova, Vdovina, Studenova e Potutkova (2019), há necessidade de digitalização no desenvolvimento do serviço social.

Todavia, hodiernamente, não há pesquisas suficientes sobre como os assistentes sociais usam as tecnologias digitais em suas atividades profissionais diárias, se as tecnologias são voltadas para atender os cidadãos necessitados, quais novas oportunidades e riscos elas geram, etc.

Portanto, a necessidade de entrevistar os profissionais está se tornando relevante. É importante saber o que o uso das tecnologias e ferramentas digitais oferece, quais as dificuldades de sua utilização, o que é necessário para fortalecer e aumentar o potencial digital existente para o desenvolvimento das atividades profissionais.

Materiais e métodos

Para estudar a digitalização do serviço social em 2020, realizamos uma pesquisa sociológica com funcionários de organizações estaduais de serviço social. Um total de 157 funcionários do sistema de segurança social em Moscou (130 entrevistados) e Volgogrado (27 entrevistados) participaram. A amostragem é acidental.

O questionário foi respondido por diretores adjuntos de instituições psiconeurológicas (3,8%), chefes de departamentos de organizações de serviço social (21,7%), especialistas em serviço social (39,5%), especialistas em trabalho de reabilitação na esfera social (4,5%), especialistas em trabalho familiar (1,3%), psicólogos em casa de repouso para veteranos do trabalho (0,6%), organizadores culturais de instituições de serviço social (3,8%), assistentes sociais (24,8%).

Cerca de três quartos dos entrevistados (72,0%) são funcionários de centros territoriais de serviço social, 16,6% dos inquiridos trabalham em instituições psiconeurológicas, 7,0% dos perguntados são especialistas de lares para veteranos do trabalho; 2,5% dos inquiridos trabalham nos centros de apoio à educação familiar, 1,3% dos indagados são especialistas dos centros de serviços sociais para famílias e crianças, 0,6% é um funcionário do centro de adaptação social para pessoas sem residência fixa.

Os entrevistados representam diferentes departamentos de suas instituições. Mais de um terço dos inquiridos (35,0%) são funcionários dos serviços sociais domiciliários; pouco menos de um terço dos inquiridos (29,3%) são especialistas nos centros de realização de meios técnicos para a reabilitação em centros territoriais de serviço social; 7,6% dos entrevistados trabalham nos departamentos sociais e de reabilitação das instituições psiconeurológicas; 3,8% dos inquiridos trabalham nos departamentos de reabilitação social de pessoas com deficiência em centros territoriais de serviço social, 3,8% dos inquiridos são diretores adjuntos de instituições psiconeurológicas e 2,5% dos inquiridos trabalham em departamentos gerais de instituições psiconeurológicas. Dos inquiridos, 1,9% corresponde a especialistas em controle de qualidade para a prestação de serviços sociais em centros territoriais de serviço social; 1,9% trabalha no serviço social e pedagógico em centros de atendimento à educação familiar; 1,3% trabalha em diferentes ramos do centro de serviços sociais para famílias e crianças; 1,3% trabalha em departamentos sociais de instituições psiconeurológicas. Dos inquiridos, 0,6% são funcionários dos departamentos de reabilitação social de crianças com deficiência, serviços sociais de urgência, departamentos



administrativos e de gestão, departamento de comunicação social e longevidade ativa dos centros territoriais de serviço social. Outros 0,6% dos entrevistados trabalham no departamento de assistência social e médica da casa de repouso para veteranos de trabalho, em uma unidade de atendimento semi-impaciente do centro de adaptação social e no departamento de reabilitação complexa dos centros de assistência à educação familiar. Os demais entrevistados não especificaram seus departamentos.

Falando sobre a experiência de trabalho no sistema previdenciário, 17,5% dos participantes trabalhavam há menos de um ano; 29,3% mais de um e menos de cinco anos; 21,7% mais de seis e menos de dez anos; 23,9% mais de 11, mas menos de 15 anos; e 7,6% mais de 15 anos.

Admitimos que os respondentes possam esquecer ou ter outros motivos para não nomear quaisquer tecnologias e meios que estejam operando em suas instituições, ou poderiam nomeá-los ou classificá-los incorretamente, etc. Eles identificaram em seus questionários os elementos mais importantes da digitalização, que usam todos os dias, e os nomearam da maneira que se acostumaram. Assim, tentaremos apresentar os itens mencionados pelos entrevistados. Para tanto, utilizou-se o método das perguntas abertas, que exclui a possibilidade de os respondentes escolherem respostas prontas nas perguntas dos pesquisadores, o que exige a redação das respostas de modo autoral.

Juntamente com os resultados do nosso levantamento sociológico, aplicamos os resultados da pesquisa secundária (principalmente de autores estrangeiros, para análise comparativa).

Resultados

Quais são as *vantagens* da digitalização para especialistas comuns e assistentes sociais, que consistem em três quartos dos entrevistados (117 pessoas, ou 74,5%)? Esses pontos fortes podem se tornar pontos de referência para o desenvolvimento do trabalho social.

Os entrevistados observam o impacto positivo das tecnologias e fundos digitais na melhoria da eficiência das organizações de trabalho. Um total de 30,8% dos respondentes menciona que tais tecnologias e ferramentas possibilitam o *contato* quase constante com os clientes, entre si e principalmente com os gestores; além disso, mencionam que essas ferramentas os auxiliaram a: verificar alguns dos documentos dos clientes com a ajuda de aplicativos especiais em um smartphone; compilar uma lista de tarefas e lembretes de trabalho



em um smartphone; criar um algoritmo para trabalhar com clientes; acompanhar os prazos de conclusão das tarefas; usar uma câmera para criar cópias de documentos, etc.

Segundo um quarto dos assistentes sociais e especialistas de organizações de serviço social questionados (26,5%), as tecnologias e ferramentas digitais permitem gerir quantidades significativas de informação, recebê-la mais rapidamente ou, pelo contrário, fornecer informação e documentos e simplificar a interação entre as organizações. Assim, reduz-se a necessidade de visitas repetidas ou múltiplas dos clientes às instituições.

Para os assistentes sociais, a possibilidade de acessar remotamente e encomendar através da Internet determinados bens e serviços necessários aos clientes é muito atrativa, pois permite evitar filas. Assim, 23,9% dos perguntados, ou seja, quase todos os assistentes sociais inquiridos, utilizam a Internet para esclarecer o agendamento das consultas dos destinatários dos serviços aos médicos. Cada décimo respondente (10,3%) paga pelos serviços online. O mesmo número de respondentes utiliza a transmissão online dos valores medidos para pagamento de habitação e serviços públicos; 5,1% dos assistentes sociais aproveitam a oportunidade de acesso remoto ao Portal de Serviços Públicos, e o mesmo número de inquiridos encomenda os medicamentos para os clientes na e-farmácia. Ainda assim, o mesmo número de entrevistados encomenda os eletrodomésticos para os destinatários dos serviços através da Internet e chama um táxi. Um total de 2,6% dos entrevistados faz compras de supermercado por meio de aplicativos de lojas online.

É importante notar que estes são indicadores para os serviços de idosos e pessoas com deficiência antes da introdução do regime de auto-isolamento no contexto da pandemia de coronavírus. Nesse contexto, os indicadores podem ter mudado, mas isso requer um estudo à parte e uma análise comparativa do impacto da pandemia na digitalização dos serviços sociais e a compreensão desse processo após sua conclusão.

Os entrevistados também consideram vantajosa a utilização dos recursos da Internet. Um total de 21,4% dos entrevistados aponta a possibilidade de busca avançada de dados e quase todas as informações necessárias na Web (por exemplo, a localização e horário de funcionamento das organizações requeridas ou cenários de atividades de lazer e vídeos educativos). Um total de 9,4% dos respondentes destaca o uso dos mapas Yandex, que é um navegador, para encontrar a localização dos clientes, bem como o uso do buscador Google para autodesenvolvimento, para esclarecer os significados dos termos, traduções de textos, etc

Cada quinto entrevistado (20,5%), conseqüentemente, observa que a digitalização do processo de trabalho tornou as seguintes tarefas mais fáceis de concluir: escrever vários tipos

de pedidos a uma organização, processar dados, realizar automaticamente certos cálculos estatísticos, formar arquivos pessoais de beneficiários de serviços sociais ou outros documentos necessários em formato impresso, preparar apresentações e relatórios para colegas e gerentes, planejar o trabalho e interagir remotamente.

Um total de 18,0% dos consultados destaca a possibilidade de receber rapidamente qualquer informação online; a oportunidade de participar de grupos de interesse e receber informações de colegas, anúncios de eventos, artigos e outros materiais de trabalho usando, por exemplo, o Facebook; a capacidade de realizar teleconferências e se comunicar em quase todo o mundo. Este último às vezes é importante se os familiares do cliente estiverem distantes e for necessária sua participação no processo de atendimento ou informações urgentes.

Um total de 13,7% dos inquiridos acrescentou que as bases de dados informáticas são convenientes para organizar e armazenar dados sobre destinatários de serviços sociais e de trabalho; oferecem a possibilidade de acesso rápido à informação necessária sobre os clientes, poupam tempo na recolha dos documentos necessários e permitem “acompanhar a situação”.

Alguns dos entrevistados (9,4%) utilizam a Internet para pesquisar e assistir a filmes sobre serviço social, ou outro conteúdo de interesse do cliente, para posterior discussão profissional ou para obter informações profissionais em portais da Internet (Adopt, Moscow! e outros), bem como para o treinamento de habilidades de informática dos clientes ou o uso de equipamentos interativos para atividades de reabilitação com o uso de visualização.

Outros 7,7% dos especialistas apontam dinâmicas positivas durante a reabilitação em simuladores digitais e adaptação ao ambiente, o desenvolvimento de habilidades cognitivas e raciocínio lógico dos clientes durante o ensino a distância, e 5,1% dos entrevistados percebem aumento da autoestima entre os clientes que, tendo dominado um computador, foram capazes de se atualizar, preencher seu lazer com atividades úteis e interessantes (excursões virtuais e assim por diante) e fazer novos amigos.

O mensageiro WhatsApp, conforme observado por 7,7% dos entrevistados, oferece aos funcionários pesquisados do serviço social acesso rápido às informações, comunicação constante e não intrusiva com colegas, clientes e seus familiares, além de trabalhar com a população em chats. Além disso, o e-mail (referido por 1,7% dos respondentes) garante a distribuição de informações e a criação de uma comunidade de colegas e clientes.

Dos assistentes sociais pesquisados, que participaram de um experimento realizado em Moscou sobre o uso de tablets na organização de serviços sociais, 3,4% mencionaram a



seguinte vantagem: seu uso dispensa o funcionário de manter um diário de papel de um assistente social. A introdução de terminais e murais eletrônicos nos salões de muitas organizações foi apoiada por 2,6% dos assistentes sociais por considerarem ser uma fonte de informação adicional (incluindo a informação sobre as atividades da instituição) e de comunicação com os serviços necessários.

Um total de 2,6% dos participantes aponta as vantagens da gestão eletrônica de documentos, que permite ao colaborador ver a redação exata da tarefa e os prazos para a sua realização (informação oral ou nota, como foi referido por vários inquiridos, pode ser distorcido ou perdido em um enorme fluxo desestruturado de informações).

Quase um décimo dos indivíduos consultados (9,4%) conclui que, em geral, a digitalização melhora a qualidade da prestação dos serviços sociais, a sua acessibilidade e a organização do trabalho dos colaboradores, bem como aumenta a eficiência das atividades profissionais.

Para descrever a visão dos gestores entrevistados, indicaremos o percentual de respondentes em relação ao total de respondentes-gestores (40 pessoas).

Dos gestores, 32,5% destacam a importância dos bancos de dados informatizados dos clientes. Em primeiro lugar, citaram o cadastro de beneficiários de serviços sociais, que permite ampliar informações sobre clientes, agregar serviços e outros tipos de atendimento, receber informações e classificá-las de acordo com alguns critérios, reduzir o tempo de processamento de dados, fazer relatórios, trabalhar com números e tabelas; e 30,0% consideram os programas de interação eletrônica interdepartamental uma vantagem. Esses programas permitem solicitar e receber rapidamente os documentos necessários sobre os clientes e verificar as informações disponíveis.

Cada quarto gerente observa a oportunidade de os destinatários do serviço assistirem a filmes educacionais usando tecnologia digital (por exemplo, para dominar as habilidades de autoatendimento, comunicação, estilo de vida saudável), bem como o turismo virtual, a terapia de jogos e os clubes virtuais de interesse para os clientes. Para os beneficiários dos serviços sociais, segundo os entrevistados, a informação dos meios digitais é mais acessível, contribui para a formação e desenvolvimento da cultura, a renovação do conhecimento sobre a realidade e a divulgação do potencial criativo.

Um total de 17,5% dos perguntados refere a comodidade dos smartphones para fotografar uma situação, enviar fotocópias de documentos, comunicar com os clientes por videocomunicação.





Quinze por cento dos gestores entrevistados apontam a conveniência do gerenciamento eletrônico de documentos para controle rápido e preciso das informações; 12,5% dos entrevistados escrevem que o WhatsApp oferece mensagens instantâneas e engajamento durante o dia (eles também observam que o fluxo de quase 24 horas de mensagens é cansativo); 10,0% dos entrevistados consideram o e-mail semelhante ao messenger, mas, ao mesmo tempo, não tem essa desvantagem.

Quinze por cento dos gestores inquiridos, cujos subordinados utilizam um tablet no serviço social, avaliam positivamente a sua utilização: permite rastrear a localização de um assistente social, aumenta a velocidade do trabalho, permite processar uma grande quantidade de informação, torna a comunicação disponíveis, os serviços executados são automaticamente adicionados à base de dados, não há necessidade de manter e, conseqüentemente, consultar os diários em papel dos assistentes sociais, etc.

As ferramentas digitais são convenientes porque permitem afastar-se dos suportes em papel da informação e dos documentos manuscritos: 7,5% dos gestores entrevistados referem a redução do trabalho manual (escrita, contagem, etc.) e a aceleração do processo de prestação de serviços e melhoria da sua qualidade. Em parte, é por isso que os gestores apontam a conveniência de usar um scanner (10,0%), uma impressora (7,5%) e uma copiadora (5,0%). Cinco por cento dos gestores observam que com a ajuda de uma câmera de vídeo é possível gravar vídeos sobre uma instituição e publicá-los na internet (para transparência informacional das atividades). Além disso, a digitalização possibilitou manter as informações necessárias por muito tempo, simplificar o trabalho dos especialistas, reduzir o número de funcionários e alcançar mais destinatários de serviços.

Cinco por cento dos entrevistados acrescentam que as tecnologias digitais podem ser usadas para pesquisar materiais didáticos, expandir as conexões sociais dos clientes e fornecer serviços sociais por meio da comunicação online.

Segundo 5,0% dos gestores entrevistados, o uso das redes sociais, principalmente o Facebook, também contribui para a posse de informações oficiais.

Apesar das vantagens incontestáveis da digitalização das atividades profissionais, os inquiridos referem que ainda enfrentam um certo número de dificuldades na sua correta e eficaz aplicação.

Quase um quarto respondente (26,5%) menciona o problema do *congelamento* dos dispositivos e programas, portanto, o problema da perda de tempo de trabalho e a duplicação de informações para protegê-lo. É importante notar que 2,6% dos respondentes estão





insatisfeitos com o fato de que, apesar da presença de gerenciamento eletrônico de documentos, permanece uma quantidade significativa de documentos em papel duplicados; 15,4% dos entrevistados indicam a ausência da Internet ou sua conexão lenta como uma desvantagem significativa que dificulta o trabalho; 8,6% dos respondentes estão preocupados com a imperfeição do software, informações incompletas nos bancos de dados e falta por esses motivos nos prazos. Ao mesmo tempo, a interação eletrônica não é possível com todas as organizações parceiras. Seis por cento dos entrevistados reclamam de equipamentos desatualizados e da operação lenta resultante dos dispositivos. O mesmo número de inquiridos indica que não há computadores suficientes a funcionar e vários funcionários têm de trabalhar num computador.

Um total de 2,6% dos assistentes sociais mostra-se cético em relação à encomenda de produtos para clientes online: na sua opinião, é inconveniente, caro (pelos tipos de envio), não há descontos (o que é importante para os idosos), má qualidade, pouca escolha, é demorado tanto para um assistente social como para um beneficiário de serviços sociais, etc.; e 6,8% dos entrevistados estão cientes de que o corte de energia ou outro mau funcionamento impossibilita o uso de dispositivos digitais e introduz o risco de perda de dados. Ao mesmo tempo, 0,9% dos entrevistados temem pela segurança dos dados pessoais armazenados em formato eletrônico.

Além disso, 6,8% dos entrevistados observam que o uso de tecnologias digitais leva muito tempo. A razão para isso, de acordo com os entrevistados, é provavelmente o fato de que os funcionários nem sempre confiam nas ferramentas e tecnologias digitais. Eles reclamam que os programas são difíceis de usar e é impossível entrar no arquivo de um cliente a partir de dois computadores pessoais, o que não permite que um funcionário ou gerente mais experiente ajude remotamente alguém que esteja passando por dificuldades. Mencionam que precisam aumentar não apenas o número de dispositivos com programas eletrônicos, mas também a capacidade de trabalhar com tecnologia moderna.

Seis por cento dos assistentes sociais apontam que nem todos os beneficiários de serviços sociais possuem computadores ou smartphones, por isso é impossível criar uma conta pessoal para um cliente utilizar os serviços eletrônicos. Às vezes, um funcionário precisa usar dispositivos pessoais e gastar tráfego de Internet para atendimento eletrônico ao cliente. Além disso, muitos destinatários do serviço não sabem usar as tecnologias digitais, é difícil para eles dominá-las, o que significa que um assistente social precisa treiná-los. Esse treinamento



pode ser muito demorado e, ao mesmo tempo, não está incluído no programa individual de serviços sociais nem nos padrões de tempo para atendimento ao cliente, e não é pago.

Um total de 5,1% dos entrevistados menciona as seguintes desvantagens que consideram significativas: o uso de tecnologias digitais leva a uma redução na comunicação interpessoal, estilo de vida inativo, má postura corporal e cansaço visual. Alguns entrevistados acreditam que reduz as habilidades intelectuais do usuário.

Outros 5,1% dos entrevistados mencionam outra desvantagem: o ambiente digital está repleto de informações, há muitas informações desnecessárias ou incorretas. Não existe uma base de dados de referência unificada para assistentes sociais. O conteúdo nem sempre tem um efeito positivo nos clientes, pode causar emoções negativas, delírios e agressões; os clientes nem sempre são totalmente capazes de perceber a digitalização por motivos de saúde, etc.

Um total de 0,9% dos que responderam à entrevista chamam a atenção para a atualização insatisfatória do conteúdo dos sites oficiais, a discrepância entre a situação real e a declarada no site ou nas redes sociais.

As mensagens no WhatsApp são constantemente distrativas e irritam alguns entrevistados (3,4%).

Além disso, 3,4% dos entrevistados apontam para o alto custo dos aparelhos e manutenção cara, o que significa que o funcionário tem medo de quebrar e ser responsável, além dos custos de material para seu reparo e exploração. Os assistentes sociais que trabalham com tablets estão mais preocupados, pois temem o roubo ou a perda de um tablet da organização. Todo o exposto aponta para a necessidade de capacitar os trabalhadores tanto na alfabetização do usuário quanto na segurança em ambiente digital.

Quanto às avaliações dos gestores, eles também veem as dificuldades e limitações do uso das tecnologias e ferramentas digitais a seguir (indicaremos o percentual de respondentes do total de 40 respondentes-gestores).

Cada décimo gestor menciona uma desvantagem significativa das tecnologias digitais: nem todos os funcionários têm acesso aos programas, razão pela qual é impossível corrigir informações incorretas inseridas anteriormente.

Sete e meio por cento dos gestores afirmaram que a prestação remota de serviços requer a formação de assistentes sociais em alfabetização digital porque a digitalização é retardada pela falta de conhecimentos, capacidades e habilidades especiais. O mesmo número de gestores indica que existem áreas de trabalho importantes em que o computador não pode

ajudar, por exemplo, o desenvolvimento de um programa individual de prestação de serviços sociais, de que a grande maioria dos clientes necessita e, por conseguinte, que se torna um dos documentos mais comuns e fundamentais nos serviços sociais.

Cinco por cento dos gestores estão preocupados com o “vício em computador” de alguns beneficiários de serviços sociais, principalmente nas instituições psiconeurológicas.

Discussão

Não há dúvida de que a digitalização envolve não apenas o trabalho social na Rússia moderna, mas também a experiência internacional. A análise comparativa dos resultados de outros estudos mostra o seguinte.

Estudos americanos sobre o impacto da digitalização no desenvolvimento do trabalho social mostram que as redes sociais são usadas para se comunicar com os clientes. Isso inclui ações como aceitar pedidos de amigos e assinantes nas redes sociais, trocar mensagens com clientes e curtir as postagens uns dos outros (BREYETTE; HILL, 2015).

Até agora, os especialistas russos não usam essas tecnologias extensivamente. No entanto, muitas organizações líderes de serviço social criam páginas nas mídias sociais e publicam informações úteis na forma de conselhos de especialistas sobre as perguntas mais frequentes, reportagens de fotos e vídeos e transmissões de eventos socioculturais, promoção de um estilo de vida saudável (principalmente quanto à prevenção do COVID-19) e a organização de formas educativas de lazer etc. Ao mesmo tempo, há uma comunicação ativa nas mídias sociais dentro da comunidade profissional.

Em muitos países, os assistentes sociais usam o e-mail para trabalhar, e um terço deles o usa para se comunicar com os clientes para fins não terapêuticos. Ao mesmo tempo, vários entrevistados mencionaram dificuldades relacionadas ao uso de e-mail, incluindo preocupações com violações de privacidade do cliente. Outro problema foi a falta de treinamento e políticas consistentes sobre o uso do e-mail nas agências de assistência social (FINN, 2006).

O estudo dos cientistas do Reino Unido também descobriu que a maioria dos entrevistados usava seus smartphones para manter a comunicação com os usuários do serviço. Todavia, mesmo neste país, nota-se que os assistentes sociais poderiam atender melhor às necessidades dos usuários dos serviços usando tecnologias móveis apenas se a forma de trabalho das organizações de assistência social mudar. Atenção especial deve ser dada às

questões éticas e organizacionais que é necessário superar para introduzir novos métodos de trabalho na era digital (SIMPSON, 2017).

Em particular, investigou-se o conceito de presença social no contexto das comunicações por computador, levando em consideração como as tecnologias permitem que as pessoas desenvolvam uma consciência umas das outras e se sintam conectadas ou envolvidas no problema do cliente (LAMENDOLA, 2010). Existem três opções de engajamento: 1) relacionadas à presença de uma pessoa, como um perfil no Facebook; 2) focado na percepção do outro, como uma conversa telefônica; 3) copresença, o que significa que uma conexão psicológica é estabelecida e as pessoas sentem que entendem as intenções e sentimentos dos outros (RETTIE, 2007, 2008, 2009).

Entretanto, novas formas de trabalhar também enfrentam desafios éticos e operacionais. Por exemplo, discute-se o risco do impacto de fronteiras confusas e relações controversas associadas à divulgação online entre profissionais e usuários do serviço e os riscos associados à aceitação de presentes e convites (REAMER, 2013). Questões de gestão de imagem e desonestidade entre os usuários do serviço são destacadas, e a falta de contato físico pode comprometer o bem-estar das crianças que são percebidas em risco de danos significativos. Há também o potencial de dependência excessiva da comunicação virtual, especialmente nos casos em que famílias ou pais problemáticos podem ter a reputação de serem pessoas manipuladoras, conflitantes ou abusivas (TREGGEGLE; DARCY, 2008).

A necessidade e as perspectivas da digitalização também são apresentadas nos resultados das pesquisas de opinião realizadas por autores russos em outras áreas do serviço social (ANIKEEVA; SIZIKOVA; DEMIDOVA; STAROVOJTOVA; AKHTYAN; GODZHIEVA; KARPUNINA; MAYDANGALIEVA, 2019; FIRSOV; VDOVINA, 2020; FIRSOV; VDOVINA; CHERNIKOVA, 2020; KARPUNINA; SHIMANOVSKAYA; KAMENSKIH; KUDRISKAYA; BOGATOV, 2021; VDOVINA; SEMOCHKINA, 2021). Segundo os profissionais, a digitalização permite trabalhar a qualquer hora e em qualquer lugar, o que em geral economiza espaço de trabalho e tempo.

Considerações finais

Naturalmente, a pesquisa permitiu coletar visões e julgamentos mais subjetivos de funcionários de várias organizações de serviço social (gestores e trabalhadores) do que indicadores estatísticos objetivos. Contudo, os dados obtidos são de interesse científico e prático, pois permitem compreender melhor como os participantes do processo de digitalização o percebem e interpretam. Isso possibilita determinar a prioridade para o desenvolvimento futuro do trabalho social.

Os resultados do estudo se limitam a dados sobre a digitalização do serviço social em grandes cidades com população de pelo menos um milhão. No futuro, serão necessários estudos comparativos e transculturais, que abordem as gerações e os aspectos de gênero da digitalização, a influência de fatores etno-religiosos e territoriais (pequenas cidades, aldeias) em seu sucesso. O estudo das características regionais da digitalização, o papel do ensino superior básico (técnico ou humanitário) e a formação avançada de especialistas na esfera social parecem ser promissores. Uma análise abrangente do impacto da digitalização no desenvolvimento do trabalho social, realizada com base em uma combinação de metodologia quantitativa e qualitativa, usando também métodos não-survey, é considerada eficaz.

REFERÊNCIAS

ANIKEEVA, O. A.; SIZIKOVA, V. V.; DEMIDOVA, T. E.; STAROVOJTOVA, L. I.; AKHTYAN, A. G.; GODZHIEVA, R. B.; KARPUNINA, A. V.; MAYDANGALIEVA, Z. A. IT and computer technologies for education of senior citizens and improving the quality of their life. **EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education**, East Sussex, v. 15, n. 11, em1768, 2019. DOI: <https://doi.org/10.29333/ejmste/109504>

BREYETTE, S. K.; HILL, K. The impact of electronic communication and social media on child welfare practice. **Journal of Technology in Human Services**, New York, v. 33, n. 4, p. 283-303, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1080/15228835.2015.1101408>

FINN, J. An exploratory study of email use by direct service social workers. **Journal of Technology in Human Services**, New York, v. 24, n. 4, p. 1-20, 2006. DOI: https://doi.org/10.1300/J017v24n04_01

FIRSOV, M. V.; VDOVINA, M. V. Novye modeli deyatelnosti spetsialista sotsialnoi sfery v usloviyakh globalizatsii i informatsionnogo obshchestva [New social specialists' activity patterns in the context of globalization of the information society], *In: Professionalnoe obrazovanie v usloviyakh razvitiya informatsionnogo obshchestva: kontekst professionalnoi podgotovki spetsialistov sotsialnoi sfery [Higher education in the context of the development of the information society: the context of vocational training of social specialists]*. Moscow, 2020. p. 69-86.

FIRSOV, M.; VDOVINA, M.; CHERNIKOVA, A. Digital discourses of psychosocial work in professional platform 2.0. In: VINOGRADOVA, M.; POCHINOK, N.; BAKHTINA, O.; RECKER, N. (Eds.). **Economic and Social Development: 60th International Scientific Conference on Economic and Social Development – XX International Social Congress (ISC 2020): Book of Proceedings**. Moscow: Varazdin Development and Entrepreneurship Agency; University North, 2020. p. 221-227. Disponível em: https://www.esd-conference.com/upload/book_of_proceedings/Book_of_Proceedings_esdMoscow2020_Online.pdf. Acesso em: 19 jan. 2022.

GROSHONG, L. W.; MISHNA, F. Introduction to special issue: Entering the digital world: Cybertechnology and clinical social work practice. **Clinical Social Work Journal**, New York, v. 43, n. 2, p. 119, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10615-015-0529-2>

KARPUNINA, A. V.; SHIMANOVSKAYA, Y. V.; KAMENSKIH, V. N.; KUDRINSKAYA, L. A.; BOGATOV, D. S. VR in social services for the elderly: Opportunities and risks. **Revista Turismo Estudos & Práticas**, Açu, n. S1, p. 26, 2021.

LAMENDOLA, W. Social work and social presence in an online world. **Journal of Technology in Human Services**, New York, v. 28, n. 1-2, p. 108-119, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1080/15228831003759562>

MKRTUMOVA, I. V.; KONONOVA, L. I.; VDOVINA, M. V.; STUDENOVA, E. G.; POTUTKOVA, S. A. Priorities in theory and practice of contemporary social work in Russia. **Italian Sociological Review**, Verona, v. 9, n. 1, p. 119-130, 2019. DOI: <https://doi.org/10.13136/isr.v9i1.231>

REAMER, F. G. Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. **Social Work**, Oxford, v. 58, n. 2, p. 163-172, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1093/sw/swt003>

RETTIE, R. Mobile phone communication: Extending Goffman to mediated interaction. **Sociology**, Manchester, v. 43, n. 3, p. 421-438, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1177/0038038509103197>

RETTIE, R. Mobile phones as network capital: Facilitating connections. **Mobilities**, London, v. 3, n. 2, p. 291-311, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1080/17450100802095346>

RETTIE, R. Texters not talkers: Phone call aversion among mobile phone users. **PsychNology Journal**, Padua, v. 5, n. 1, p. 33-57, 2007.

SIMPSON, J. E. Staying in touch in the digital era: New social work practice. **Journal of Technology in Human Services**, New York, v. 35, n. 1, p. 86-98, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1080/15228835.2017.1277908>

TREGHEAGLE, S.; DARCY, M. Child welfare and information and communication technology: Today's challenge. **The British Journal of Social Work**, Brighton, v. 38, n. 8, p. 1481-1498, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm048>

VDOVINA, M. V.; SEMOCHKINA, N. N. Sotsialnoe zdorove semi s rebenkom-invalidom v period rannego detstva i v shkolnye gody [Social health of a family with a disabled child



during early childhood and school years]. **Problemy Sotsialnoi Gigieny, Zdravookhraneniya i Istorii Meditsiny**, v. 29, n. 2, p. 287-292, 2021. DOI: <https://doi.org/10.32687/0869-866X-2021-29-2-287-292>

Como referenciar este artigo

VDOVINA, M.; FIRSOV, M.; KARPUNINA, A.; SIZIKOVA, V.; BOGATOV, D. O impacto da digitalização no desenvolvimento do trabalho social e pedagógico. **Nuances Est. Sobre Educ.**, Presidente Prudente, v. 32, e021021, jan./dez. 2021. e-ISSN: 2236-0441. DOI: <https://doi.org/10.32930/nuances.v32i00.9209>

Submetido em: 17/09/2021

Revisões requeridas em: 15/10/2021

Aprovado em: 16/11/2021

Publicado em: 28/12/202

